



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Competencias profesionales interculturales en el Trabajo
Social

Intercultural professional competences in Social Work

Autor/es

Ana Alguacil del Cura

Director/es

Chabier Gimeno Monterde

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Universidad de Zaragoza

2021

RESUMEN

El presente Trabajo de Fin de Grado aborda la línea temática de las competencias profesionales interculturales en la disciplina del trabajo social. La sociedad actual se caracteriza por ser culturalmente diversa y requiere de profesionales preparados para gestionar de manera correcta la diversidad y realizar una intervención justa de acuerdo a los valores de la profesión.

A través de una investigación tanto cuantitativa como cualitativa se pretende analizar el nivel de desarrollo de competencias interculturales de trabajadores/as sociales y estudiantes del grado de trabajo social en Zaragoza. Para ello se han realizado 5 entrevistas a profesionales y 70 encuestas al alumnado del grado de trabajo social en UNIZAR.

Para finalizar, se exponen los resultados de la investigación así como propuestas útiles para mejorar el desarrollo de nuestra profesión en los contextos actuales de diversidad cultural.

Palabras Clave: Interculturalidad, multiculturalidad, competencias profesionales, migraciones, Trabajo Social.

ABSTRACT

This Final Degree Project addresses the thematic line of intercultural professional competences in the discipline of social work. Today's society is characterized by being culturally diverse and requires professionals prepared to correctly manage diversity and make a fair intervention according to the values of the profession.

Through a quantitative and qualitative research, the aim is to analyze the level of development of intercultural competences of social workers and students of the degree of social work in Zaragoza. For this purpose, 5 interviews to professionals and 70 surveys to students of the degree of social work in UNIZAR have been carried out.

Finally, the results of the research are presented as well as useful proposals to improve the development of our profession in the current contexts of cultural diversity.

Key Words: Interculturality, multiculturalism, professional skills, migration, Social Work.

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	6
2	METODOLOGÍA.....	7
2.1	OBJETIVOS	7
2.2	TÉCNICAS	7
2.3	CRONOGRAMA	10
3	MARCO TEÓRICO	11
3.1	INMIGRACIÓN EN ESPAÑA	11
3.2	MODELOS DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD CULTURAL	13
3.3	MULTICULTURALIDAD VS INTERCULTURALIDAD.....	14
3.4	COMPETENCIAS PROFESIONALES INTERCULTURALES	15
3.5	COMPETENCIAS PROFESIONALES INTERCULTURALES EN EL TRABAJO SOCIAL	17
4	RESULTADOS.....	22
4.1	RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS	22
4.2	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	26
5	ANÁLISIS.....	35
6	CONCLUSIONES.....	37
7	BIBLIOGRAFÍA	39
8	ANEXOS.....	41

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Porcentaje de encuestados en función de su edad	27
--	----

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. Perfil de los/as profesionales entrevistados.....	9
Figura 2. Cronograma	10
Figura 3. Flujo de inmigración procedente del extranjero por año	12
Figura 4. Principales nacionalidades extranjeros con certificado de registro/tarjeta de residencia en vigor	12
Tabla 5. Pluralismo, multiculturalismo e interculturalidad. Propuesta terminológica y conceptual.....	15
Figura 6. País de nacimiento de los encuestados expresado en frecuencias.....	27
Figura 7. Porcentaje de distribución de los encuestados en función del curso en el que se encuentran	28
Figura 8. Cultura de pertenencia de los encuestados expresada en frecuencia.....	28
Figura 9. Religión de los/as encuestados/as expresadas en porcentajes	29
Figura 10. Tipo de relación con personas de otras culturas expresado en frecuencias.....	30
Figura 11. Frecuencias de las competencias interculturales más importantes para los/as encuestados/as .	31
Figura 12. Percepción del alumnado sus actitudes interculturales expresado en frecuencias.....	31
Figura 13. Percepción del alumnado sus habilidades interculturales expresado en frecuencias.....	32
Figura 14. Percepción del alumnado sus conocimientos interculturales expresado en frecuencias.....	32
Figura 15. Percepción del alumnado sus comportamientos interculturales expresado en frecuencias	33
Figura 16. Autoevaluación de la preparación para hacer frente a la diversidad cultural de la futura práctica profesional expresado en frecuencias.....	34

RELACIÓN DE SIGLAS

CI	Competencia Intercultural
CPI	Competencia Profesional Intercultural
INE	Instituto Nacional de Estadística

1 INTRODUCCIÓN

La cultura influye en la manera de ver el mundo, determina valores, normas, costumbres y formas de actuar, supone la base para entender las relaciones con los demás y con la naturaleza y da sentido de pertenencia a una comunidad. La cultura se desarrolla a través de la convivencia y las interrelaciones humanas. Con la cultura no se nace, sino que se aprende y desde antes de nacer, ya estamos siendo influenciados por una cultura determinada.

Existen miles de maneras de ver el mundo en nuestro planeta y con ello una enorme diversidad cultural. Durante toda la historia de la humanidad, las migraciones han sido un fenómeno común en el ser humano. No hay pueblo o nación que no se haya visto implicado en una gran migración y que no haya experimentado cambios a raíz de ésta.

Actualmente, en un mundo cada vez más globalizado, desplazarse es más sencillo y da lugar a naciones donde conviven personas de diversas culturas y con diferentes estilos de vida. Este fenómeno crea sociedades multiculturales donde la diversidad supone una riqueza añadida si se atiende a ella correctamente. Dentro de este panorama, los trabajadores sociales se enmarcan como una profesión encargada de proteger la diversidad cultural y combatir la discriminación. De esta manera, queda recogido en el principio 3.1. y 3.2. de la Declaración Global de Principios Éticos y de Integridad Profesional del Trabajo Social (2018)¹:

3.1 Rechazar la discriminación y opresión institucional: [...] Los trabajadores sociales desafían la discriminación relacionada (...) con la edad, capacidades, estado civil, clase, **cultura**, etnia, sexo, identidad de género, idioma, nacionalidad (...), opiniones, otras características físicas, habilidades físicas o mentales, creencias políticas, pobreza, raza, religión, creencias espirituales, orientación sexual, situación socioeconómica, o estructura familiar.

3.2 Respetar la diversidad: Los trabajadores sociales trabajan para fortalecer las comunidades inclusivas que respetan la diversidad étnica y **cultural** de las sociedades, teniendo en cuenta las diferencias individuales, familiares, grupales y comunitarias.

Los trabajadores sociales, en tanto que encargados de que se cumplan dichos principios éticos, deben estar preparados para hacer frente a la diversidad. Pero, ¿lo están?, ¿y los estudiantes de dicha profesión?, ¿reciben formación al respecto?.

A través de este trabajo se pretende dar respuesta a dichas cuestiones. El objetivo del mismo es analizar el nivel de desarrollo de competencias interculturales de trabajadores/as sociales y estudiantes de trabajo social de Zaragoza así como extraer propuestas útiles para mejorar el desarrollo de nuestra profesión en los contextos actuales de diversidad cultural. Para ello se han realizado 5 entrevistas a profesionales del Trabajo Social de diferentes culturas así como una encuesta a 70 estudiantes del grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza. Por último se presentarán los resultados, un análisis de los mismos y unas propuestas de mejora para el futuro de la profesión.

¹https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/las-palmas/files/Principios%20eticos_version%20espa%c3%b1ol%20-%20OFICIAL%2008.11.18.pdf

2 METODOLOGÍA

2.1 OBJETIVOS

El objetivo principal del presente Trabajo de Fin de Grado es analizar el nivel de desarrollo de competencias interculturales de trabajadores/as sociales de Zaragoza así como extraer propuestas útiles para mejorar el desarrollo de nuestra profesión en los contextos actuales de diversidad cultural.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Exponer la evolución de la inmigración en España durante los últimos años hasta el presente, haciendo énfasis en la sociedad multicultural de hoy en día.
- Describir los distintos modelos existentes para la gestión de la diversidad, profundizando sobre el multiculturalismo e interculturalismo e incidiendo en sus diferencias.
- Definir las competencias profesionales interculturales, describir las etapas que se deben atravesar hasta obtenerlas y justificar la necesidad de desarrollarlas en todas las profesiones que atienden a la diversidad y en especial a los/as trabajadores/as sociales.
- Analizar las posibles diferencias en las intervenciones sobre contextos multiculturales en función de si el profesional del Trabajo Social pertenece a la cultura mayoritaria o a una minoritaria.
- Percibir los posibles obstáculos que impiden a los profesionales desarrollar todo su potencial en competencias interculturales (tales como: falta de tiempo, tipo de intervención que se lleva a cabo, trabas desde la propia institución desde la que se actúa...).
- Explorar la percepción sobre la formación que reciben los estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza en competencias profesionales interculturales, si ésta es suficiente para preparar a los alumnos a la sociedad culturalmente diversa a la que van a hacer frente en su futuro profesional y detectar posibles mejoras en dicha formación.

2.2 TÉCNICAS

La metodología utilizada en este trabajo de investigación parte de la necesidad de alcanzar los objetivos planteados anteriormente. En este apartado se describe el tipo de investigación realizada, las técnicas empleadas, el modo de utilizarlas y cuándo y a quién se ha realizado la investigación.

El tipo de investigación realizada ha sido tanto de enfoque cualitativo como cuantitativo.

El **enfoque cualitativo** utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes: sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

El enfoque cualitativo evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación con respecto a la realidad (Corbetta, 2003).

La investigación cualitativa para Hernández, Fernández y Baptista se fundamenta en:

(...) una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, principalmente los humanos y sus instituciones (busca interpretar lo que va captando activamente). Postula que la “realidad” se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto de sus propias realidades. De este modo, convergen varias “realidades”, por lo menos la de los participantes, la del investigador y la que se produce mediante la interacción de todos los actores. [...] El investigador no descubre, sino que construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado. (2006, p. 17)

En cuanto a las técnicas utilizadas en la investigación, han sido las siguientes:

→ Revisión bibliográfica

Esta técnica ha sido utilizada con el objetivo de aportar información relevante acerca del campo de estudio de la inmigración en España, la multiculturalidad, la interculturalidad y las competencias profesionales interculturales en el Trabajo Social. Se han utilizado libros, revistas de divulgación o de investigación científica y tesis para servir como marco teórico del trabajo. La búsqueda de estos documentos se ha realizado a través de plataformas software tales como: Dialnet, AlcorZe, INE, SciELO, World Wide Science, Academia.edu...

Los términos utilizados para la búsqueda han sido “inmigración”, “diversidad cultural”, “interculturalidad”, “multiculturalidad”, “competencias profesionales” y “trabajo social”. La combinación de términos se ha realizado utilizando el operador booleano “&”.

→ Entrevistas

La entrevista es una técnica que pretende obtener datos preguntando a los sujetos para conocer la individualidad de la persona entrevistada y ver el mundo desde sus ojos. Con la entrevista, el investigador no pretende entrar en el mundo estudiado hasta el punto de identificarse con él, sino que su objetivo último es conocer la perspectiva del sujeto estudiado, comprender las categorías mentales, sus interpretaciones, sus percepciones y sentimientos, los motivos de sus actos (Corbetta, 2013).

Para el presente trabajo se ha utilizado esta técnica con el objetivo de conocer la perspectiva y el punto de vista de los/as trabajadores/as sociales en torno a las competencias profesionales interculturales, analizar la diferencia en las respuestas en función de si el/la profesional pertenece a una cultura mayoritaria o minoritaria, así como descubrir si existen trabas en la intervención que dificulten la adaptación de los/as trabajadores/as sociales a los contextos de diversidad cultural.

El tipo de entrevista realizada ha sido la entrevista estructurada, donde el guion de las preguntas estaba previamente redactado. Se ha elegido este tipo de entrevista ya que, al contar con varios entrevistados que han respondido a las mismas preguntas, estas pueden ser analizadas colectivamente.

Previamente a la realización de la entrevista, los participantes han sido informados del compromiso de confidencialidad y el objetivo de la investigación (Anexo 1).

Se han diseñado 3 entrevistas diferentes, una para los/as profesionales pertenecientes a la cultura mayoritaria (Anexo 2), otra para los/as profesionales pertenecientes a la cultura gitana (Anexo 3) y otra para los/as profesionales de origen marroquí (Anexo 4).

Se han realizado 5 entrevistas de manera tanto presencial como telefónicamente a Trabajadores/as Sociales que ejercen en Zaragoza con personas inmigrantes. Sus perfiles son los siguientes:

Figura 1. Perfil de los/as profesionales entrevistados

PERFIL PROFESIONAL	SECTOR	ORIGEN	CÓDIGO
Trabajadora Social	Privado	Cultura mayoritaria	CM1 (Anexo 5)
Trabajadora Social	Privado	Cultura minoritaria (marroquí)	Mi1 (Anexo 6)
Trabajadora Social	Privado	Cultura minoritaria (marroquí)	Mi2 (Anexo 7)
Trabajador Social	Privado	Cultura mayoritaria	CM2 (Anexo 8)
Educadora Social (titulada en Trabajo Social)	Público	Cultura minoritaria (gitana)	PG1 (Anexo 9)

Fuente: Elaboración propia

El **enfoque cuantitativo** para Hueso y Cascant se trata de:

(...) el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando. [...] Descansa en el principio de que las partes representan al todo; estudiando a cierto número de sujetos de la población (una muestra) nos podemos hacer una idea de cómo es la población en su conjunto. Concretamente, se pretende conocer la distribución de ciertas variables de interés en una población. Dichas variables pueden ser tanto cosas objetivas (por ejemplo número de hijos, altura o nivel de renta) como subjetivas (opiniones o valoraciones respecto a algo). (2012, p. 1)

→ Encuestas

La encuesta se define como:

(...) la estrategia de investigación social basada en un procedimiento estandarizado para recabar información, ya sea de manera oral o escrita, de una muestra representativa de la población objeto de estudio, con el fin de obtener mediciones de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. La información se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario. (Gallo, 2008, p. 102)

La encuesta (Anexo 10) ha sido realizada de manera autoadministrada a 70 estudiantes de los diferentes cursos de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza. El objetivo de la encuesta es descubrir si la formación que se imparte durante la carrera es suficiente o no para el desarrollo de habilidades, actitudes, conocimientos y comportamientos necesarios para gestionar adecuadamente la diversidad cultural propia de la práctica profesional del Trabajo Social.

Se han utilizado preguntas demográficas, abiertas, cerradas, mixtas, de elección única, de elección múltiple y escalas Likert. Se ha realizado a través del software Google Forms y se ha distribuido a los/las estudiantes de manera online.

2.3 CRONOGRAMA

Figura 2. Cronograma

CRONOGRAMA TFG	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Elección del tema												
Búsqueda de bibliografía y elaboración del marco teórico												
Planteamiento de los objetivos de la investigación												
Metodología de investigación (diseño de las encuestas y del cuestionario, contactar con los/as profesionales y enviar el cuestionario a los alumnos)												
Análisis de los resultados												
Conclusiones												
Otras partes (índice, resumen, introducción, anexos)												
Revisión y edición												
Entrega del trabajo												
Defensa del trabajo												

Fuente: Elaboración propia

3 MARCO TEÓRICO

En este apartado se pretende abordar de manera profunda todos los aspectos comentados en la introducción a través de una revisión bibliográfica. De esta manera, se comenzará haciendo un análisis de la población española y la evolución de la inmigración en los últimos años.

Posteriormente se tratarán los diferentes modelos de gestión de la diversidad que existen para acabar centrándonos más detenidamente en el modelo intercultural en comparación con el multicultural.

Para finalizar, se abordará la importancia de la posesión de competencias profesionales interculturales en los profesionales que intervienen sobre contextos multiculturales, haciendo hincapié sobre los/as trabajadores/as sociales.

3.1 INMIGRACIÓN EN ESPAÑA

Durante toda la historia de la humanidad, las migraciones han sido un fenómeno común en el ser humano. Desplazarse a otros lugares podía y puede llegar a suponer una cuestión de supervivencia. No hay pueblo o nación que no se haya visto implicado en una gran migración y que no haya experimentado cambios a raíz de ésta.

Actualmente, en un mundo cada vez más globalizado, desplazarse es más sencillo y da lugar a naciones donde conviven personas de diversas culturas y con diferentes estilos de vida. Este fenómeno crea sociedades multiculturales donde la diversidad supone una riqueza añadida si se atiende a ella correctamente.

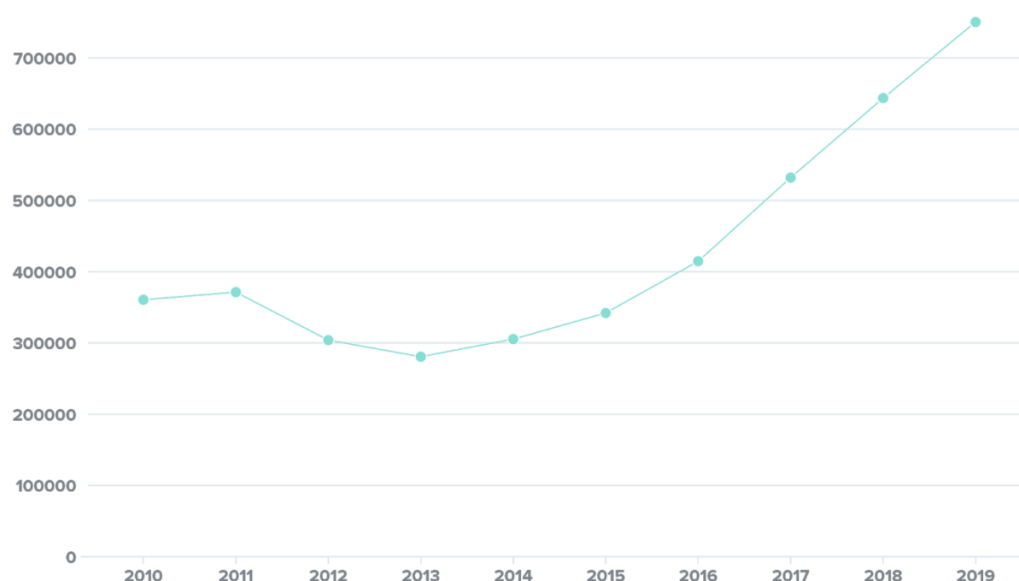
España no ha sido ajena a una dinámica que se enmarca en el contexto Europeo de la siguiente manera:

En el siglo XIX hasta la segunda guerra mundial los europeos emigraron hacia América. Así, unos 60 millones de europeos decidieron entre 1820 y 1914 emigrar a América. Posteriormente, a partir de la II Guerra Mundial, se produce un cambio fundamental en la situación, y es Europa quien pasa a convertirse en un lugar de recepción de emigrantes. También en España hemos pasado de ser un país tradicionalmente de emigrantes a convertirnos en un destino deseado por miles de emigrantes. (Castelló, 2003, p. 1)

Para centrarnos aún más en el presente, según el Observatorio Permanente de la Inmigración: “El número de extranjeros residentes en España en 2020 se sitúa en 5.801.946 [...]. Se confirma la tendencia de crecimiento ya que estos datos suponen un incremento neto del 4,8%, es decir, 266.867 residentes más, confirmando la ascendencia de años anteriores” (2020, p. 1).

Podemos observar de manera visual la cantidad de inmigrantes que han acudido a nuestro país durante los últimos años a través del siguiente gráfico.

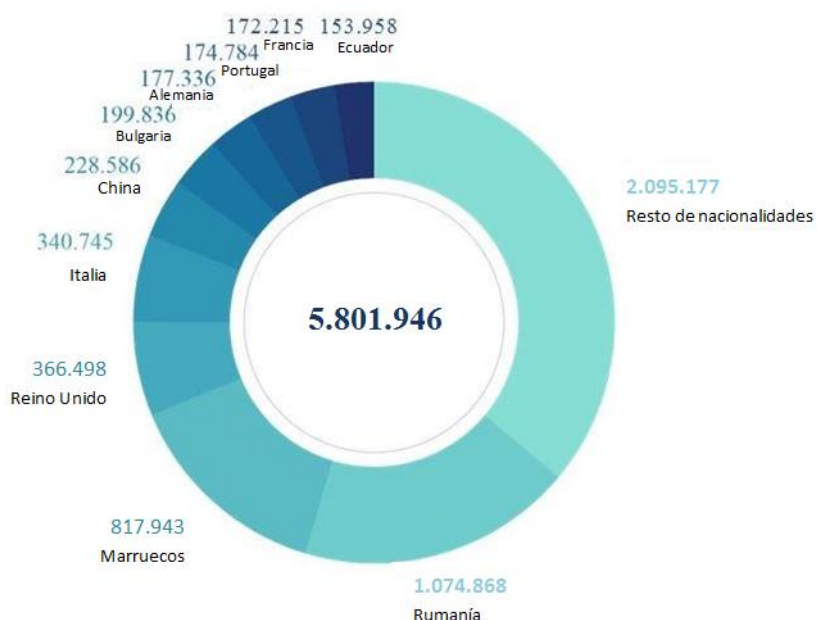
Figura 3. Flujo de inmigración procedente del extranjero por año



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Instituto Nacional de Estadística²

La gráfica muestra cómo en 2010 acudieron a España un total de 360.704 personas procedentes de países extranjeros y ha ido en aumento (excepto un cambio de la tendencia entre 2011 y 2013) hasta alcanzar la cifra de 750.480 personas que en 2019 acudieron a España. Las nacionalidades de dichos extranjeros son muy diversas, pero las principales pueden observarse en el siguiente gráfico.

Figura 4. Principales nacionalidades extranjeros con certificado de registro/tarjeta de residencia en vigor



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Observatorio permanente de la inmigración (2020, p. 2).

² <https://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=24282&L=0>

Las 15 nacionalidades más numerosas suman el 73,6% del total. Ocho de ellas corresponden a países de la Unión Europea, entre los que se encuentran Rumanía, Reino Unido e Italia. Entre los colectivos más numerosos de países de fuera de la UE, se sitúan los nacionales de Marruecos, China, Ecuador, Colombia y Venezuela, cada uno de ellos por encima de los 135.000 residentes (Observatorio permanente de la inmigración, 2020).

Todo este flujo migratorio no tiene solo simples consecuencias demográficas para España, sino que además supone cambios socioculturales en su población. Su llegada ha generado mayor diversidad cultural, lingüística y religiosa.

En la actualidad, esta situación es predominantemente vista como un problema, pero ¿realmente lo es? Antes que un problema, el fenómeno migratorio es una situación y una mala gestión política de la misma es lo que lo puede convertir en un problema. La realidad es que se trata de una oportunidad, tanto para los migrantes como para los autóctonos. Para los migrantes supone mejorar sus vidas, ayuda a sus familias, conocer otro país, formarse... Y para los autóctonos, suponen una oportunidad de desarrollo económico, social y cultural (Giménez, 2003a).

3.2 MODELOS DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD CULTURAL

Como ya hemos comentado anteriormente, las migraciones generan gran diversidad cultural en los países de acogida, pero, ¿qué es exactamente la cultura? Según Harris (2011): “La cultura... en su sentido etnográfico, es ese todo complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre en tanto que miembro de la sociedad” (p. 20).

La cultura es aprendida y compartida y está estrechamente relacionada con el yo, la personalidad de cada individuo y su relación con la comunidad.

La sociedad y la cultura, por una parte, y el individuo y la personalidad por la otra, no son entidades diferenciadas tajantemente, aunque intentamos analizar sus relaciones entre sí como fenómenos distintos. (...) Cada uno representa una faceta de la vida humana; cada uno se relaciona y depende del otro. [...] Los individuos no pueden subsistir fuera de la cultura y la sociedad, y ésta última adquiere realidad sólo en la personalidad y conducta de los individuos. (Calduch, 2003, p. 3)

Cada inmigrante trae consigo una cultura diferente, una lengua, unos valores, unas costumbres, una forma de entender las relaciones familiares, una religión... A lo largo de la historia, los Estados de acogida han gestionado políticamente la diversidad cultural de maneras muy diferentes, pero se pueden englobar en los siguientes modelos: segregación, asimilación, fusión cultural o melting pot, multiculturalismo e interculturalismo. López-Sala (2005) explica estos conceptos de la siguiente manera:

Segregación: este modelo establece una completa separación entre la sociedad de acogida y la población extranjera asentada. Es una sociedad dividida en torno a líneas étnicas y culturales. Se basa en la segregación, la discriminación y la marginalización del otro o del diferente, creando grupos relativamente autónomos, unos dominantes y otros subordinados. Ambos grupos, tratados como culturalmente diferentes, viven en esferas sociales completamente separadas. El contacto entre estos segmentos es lo

más reducido posible, salvo en la esfera económica, donde es necesario cierto grado de interacción para reforzar el control del grupo dominante sobre la economía.

Asimilación: es un mecanismo de incorporación, de adaptación unilateral, donde los inmigrantes deben abandonar sus características culturales, sociales y lingüísticas distintivas y adoptar las pautas culturales y los modos de vida de la sociedad mayoritaria. Es por tanto una propuesta de uniformización cultural cuyo objetivo último ha sido la gradual eliminación de la diferencia. La asimilación es un proceso múltiple que implica diversos estadios: la aculturación (adopción de la lengua, la religión y otras características culturales de la sociedad de acogida), la integración estructural (interacción en relaciones sociales primarias y ausencia de discriminación y prejuicio) y, finalmente, la asimilación.

Fusión cultural o melting pot: se trata de una concepción de las relaciones étnicas basadas en la idea de que la sociedad receptora debe transformarse en una nueva entidad fruto de la fusión cultural. Mediante un proceso bidireccional, los sectores dominantes y subordinados interactúan configurando una nueva nación, resultado de la mezcla de los más diversos orígenes étnicos y culturales. En este modelo, los mejores elementos de la cultura mayoritaria y minoritaria se unen y mezclan en un marco nacional único y coherente. A diferencia del modelo asimilacionista, las influencias culturales son bidireccionales, en comparación con la transformación unidireccional de la primera. El resultado es una sociedad cultural y étnicamente homogénea.

Multiculturalismo: se trata de un esquema de relaciones interétnicas que apoya la igualdad social y de oportunidades, a la par que defiende el principio del derecho a la diferencia. Reconoce el hecho social de la diversidad como algo beneficioso y necesario y considera que la presencia de tradiciones culturales diferentes es compatible con los objetivos de unidad social y cohesión nacional. Las minorías deben aceptar una parte de la organización de la sociedad en la que viven con el fin de ser capaces de participar en ella.

Interculturalismo: pretende ir un paso más allá del multiculturalismo. Pone el énfasis en comprender, cuidar, promocionar y regular adecuadamente la interacción sociocultural y todo lo que ello conlleva: acercamiento, comunicación, aprendizaje, convergencias, nuevas síntesis y resolución de conflictos. La interculturalidad promueve el principio de convergencia, a través de la construcción de una unidad social que pone el acento en los elementos comunes. En definitiva, a diferencia del multiculturalismo, considera la cultura como un concepto dinámico, no estático, no esencialista y la introducción de un nuevo objetivo, el de la creación de nuevas formas de síntesis cultural.

El multiculturalismo y el interculturalismo tienen en común ser modelos inclusivos y a continuación pasaremos a explicar más detenidamente las diferencias entre ambos conceptos.

3.3 MULTICULTURALIDAD VS INTERCULTURALIDAD

Aunque lo multicultural y lo intercultural suelen tomarse como expresiones sinónimas, lo multicultural señala a una situación dada, mientras lo intercultural apunta ya a la solución, al querer establecer una relación activa entre culturas y actitudes interrelacionales de mutuo conocimiento, respeto y aprecio por parte de las diferentes etnias que conviven, impulsando una acción y comprensión recíprocas (Hernández, 2009, p. 3).

La contribución del interculturalismo se encuentra en el vacío dejado por el multiculturalismo. Si en el movimiento multiculturalista el acento está puesto en cada cultura, en el planteamiento intercultural lo que preocupa es abordar la relación entre ellas, pone el énfasis en el terreno de la interacción. A este concepto se le denomina “principio de interacción positiva” (Giménez, 2003b).

Tabla 5. Pluralismo, multiculturalismo e interculturalidad. Propuesta terminológica y conceptual.

Plano Fático O de los Hechos LO QUE ES	MULTICULTURALIDAD = diversidad cultural, lingüística, religiosa...	INTERCULTURALIDAD = relaciones interétnicas, interlingüísticas, interreligiosas...
Plano Normativo O de las Propuestas sociopolíticas y éticas LO QUE DEBERÍA SER	MULTICULTURALISMO Reconocimiento de la diferencia 1. Principio de la Igualdad 2. Principio de Diferencia	INTERCULTURALISMO Convivencia en la diversidad 1. Principio de Igualdad 2. Principio de Diferencia 3. Principio de Interacción Positiva
	Modalidad 1	Modalidad 2
	PLURALISMO CULTURAL	

Fuente: Giménez (2003b, p. 5).

Ahora bien, ¿cómo trasladamos esto al ámbito del trabajo social? O más concretamente, ¿a los profesionales del trabajo social? La respuesta está en el desarrollo de competencias profesionales interculturales.

3.4 COMPETENCIAS PROFESIONALES INTERCULTURALES

Son muchos los autores que han intentado definir las competencias interculturales (CI) aunque no se ha llegado a un consenso entre la comunidad científica respecto a su definición. Bartel-Radic (2009) quiso recogerlas todas para hacerlas converger en una sola definición. Así pues, para la autora, la CI es la capacidad de comprender los detalles específicos de una situación de interacción intercultural, adaptarse a esta especificidad y producir comportamientos que permitan que se interprete el mensaje transmitido de manera deseada.

En el presente, el desarrollo de las CI se está convirtiendo en una necesidad y Janer lo sostenía de la siguiente manera:

Las organizaciones y los profesionales que trabajan en los ámbitos social, educativo y sanitario, tienen la necesidad de desarrollar, cada vez más, capacidades para la comunicación intercultural con personas de otros orígenes culturales, así como también gestionar aspectos de diversidad en el entorno organizativo y social en el que trabajan. (2003, p. 40)

“Se parte de la base de que la conducta humana es aprendida y desplegada en un contexto cultural, toda intervención que quiera ser efectiva ha de prestar atención al entorno cultural donde están inmersos los individuos” (Martínez et al. 2006, p. 333).

Vázquez (2002, p. 130) sostenían que la CI es necesaria porque:

- Favorece la adquisición de la capacidad de interpretar los fenómenos sociales con los que el profesional pueda encontrarse durante su contacto con otra cultura.
- Ayuda a desarrollar tanta flexibilidad como sean capaces de aceptar respecto a otros sistemas interpretativos y ponerlos en relación con el suyo.
- Permite la reconsideración de la propia cultura y sus prácticas en comparación con las de otras comunidades.
- Se toma conciencia de las propias prácticas culturales.
- Facilita la adquisición de conocimientos sobre otros grupos sociales y sus prácticas culturales.

A lo largo del tiempo se han ido elaborando diferentes modelos que explicaban las CI y Spitzberg y Changnon (2009) realizaron una clasificación distinguiendo cinco tipos fundamentales: composicionales, co-orientacionales, de desarrollo, de adaptación y causales.

- **Composicionales:** contienen listas de las actitudes, habilidades, conocimientos y comportamientos relevantes que en conjunto conforman la CI pero no especifican las relaciones entre ellos.
- **Co-orientacionales:** se centran en los aspectos comunicativos de las interacciones interculturales y en cómo se construyen las percepciones y los significados interculturales.
- **De desarrollo:** describen las etapas por las que pasa el individuo en la adquisición de las CI.
- **De adaptación:** especifican en cómo los individuos ajustan y adaptan sus actitudes, comprensiones y comportamientos durante los encuentros con personas procedentes de diferentes culturas.
- **Causales:** postulan relaciones entre componentes de la CI, incluyendo variables que influyen y a la vez son influenciadas, con la existencia de variables mediadoras y moderadoras de los efectos y las relaciones.

A través de todos estos modelos que se han propuesto, Barret (2012) argumenta que los siguientes componentes forman el núcleo de las CI:

- **Actitudes:** respeto por otras culturas, curiosidad acerca de otras culturas, ganas de aprender sobre otras culturas, apertura a personas de otras culturas, apertura a eliminar prejuicios, disposición a tolerar la ambigüedad y valoración de la diversidad cultural.
- **Habilidades:** escuchar a personas de otras culturas, interactuar con personas de otras culturas, adaptarse a otros entornos culturales, habilidades lingüísticas, sociolingüísticas y de gestión de problemas en la comunicación, mediar en intercambios interculturales, habilidad para descubrir información sobre otras culturas, las interacciones entre las mismas y cómo se relacionan entre sí, empatía, multiperspectividad, flexibilidad cognitiva y habilidad para evaluar la propia cultura.

- **Conocimientos:** autoconciencia cultural, conciencia comunicativa especialmente en relación con otras culturas, conocimiento de la propia cultura y conocimiento de cultura general, especialmente sobre procesos de interacción cultural, social e individual.
- **Comportamientos:** comportarse y comunicarse de manera efectiva y apropiada durante encuentros interculturales, flexibilidad en el comportamiento cultural, flexibilidad comunicativa y tener disposición para la acción en la sociedad con el fin de mejorar el bien común, especialmente a través de la reducción de los prejuicios, discriminación y conflicto.

Para desarrollar las CI descritas en el apartado anterior, así como un enfoque intercultural, se requiere atravesar una serie de etapas que Cohen-Emerique (2013) describe de la siguiente manera:

1. **El descentramiento:** implica un trabajo reflexivo de *quien soy*, en un contexto de interacción intercultural, para superar el propio marco de referencia cultural y entrar en la lógica del marco de referencia del otro. De este modo se iniciará un proceso de descentramiento y relativización de nuestras observaciones y puntos de vista, alcanzando la “neutralidad cultural” que no supone la negación de la propia identidad sino una consciencia controlada que nos ayudará a poner distancia y a abrirnos a la cultura del otro.
2. **El descubrimiento del marco de referencia del otro:** esta etapa es posible cuando ya hemos puesto distancia con los propios marcos de referencia. Se trata de escuchar e interesarse por el otro, lo que facilitará el proceso de conocimiento y reconocimiento y permitirá un trabajo en común. Por tanto, se trata de interesarse no tan solo por las diferencias culturales del otro sino también por su trayectoria y proyecto migratorio, las experiencias de discriminación y cómo se viven y gestionan. Para la consecución de esta etapa se necesita capacidad de observación, dominio de la comunicación verbal y no verbal, ganas de aprender de las diferencias, reconocer lo que da sentido y valor al otro.
3. **La negociación y la mediación:** tanto en la negociación como en la mediación se trata de abrir puentes entre uno y otro, de forma bidireccional. En ambos casos se ponen de manifiesto las capacidades para encontrar, mediante el diálogo y el intercambio, un espacio que propicie el acercamiento recíproco y los acuerdos, para llegar a un entendimiento en algunos de los puntos importantes, un entendimiento en el que cada uno reconozca la potestad y la virtud de lo que expone y admite el otro.

3.5 COMPETENCIAS PROFESIONALES INTERCULTURALES EN EL TRABAJO SOCIAL

Para poder abordar correctamente el fenómeno de inmigración y la diversidad cultural que esta supone, el Trabajo Social encuentra en la interculturalidad un marco de actuación coherente con la filosofía y los principios tradicionales de la disciplina, ya que fomenta la comunicación, el conocimiento del otro, la valoración de sus aportaciones... Sin embargo, Vázquez señalaba que:

(...) esta compatibilidad no nos garantiza un éxito 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. (2020, p. 126)

Las CI se definen en el Diccionario de Trabajo Social como:

El conjunto de habilidades, aptitudes, conocimientos, capacidades, actitudes y comportamientos adquiridos como resultado de un proceso no lineal a largo plazo a través de la interacción en contextos de diversidad. Permite gestionar de forma efectiva la diversidad cultural, capacita a las personas para desenvolverse con eficacia en los espacios de relación intercultural y faculta a los profesionales a desempeñar con éxito su labor en entornos multiculturales. (Fernández et al., 2012, p.97)

Las diferentes culturas que se encuentran sobre un mismo territorio deben conocerse, entenderse y reconocerse.

En este plano, el profesional un intermediario en la medida que pertenecen a la sociedad de acogida y entran en contacto de manera inmediata con la alteridad. Se convierten pues en puente y, por tanto, deben estar preparados convenientemente para realizar esta función. (Vázquez, 2002, p. 129)

Para Di Rosa, entrenar las herramientas interculturales conducen a:

[...] asegurar la calidad de la atención a la población inmigrante, en términos de brindar igualdad de oportunidades y no-discriminación; transmitir un sentido de seguridad a los trabajadores sociales para generar acuerdos con la población inmigrante, mientras se reduce el estrés y los comportamientos erróneos limitantes. (2017, p. 122)

“La propia disciplina del Trabajo Social es una construcción occidental, y los valores de la profesión están enormemente condicionados por las profundas raíces históricas que posee en la cultura anglo-americana” (Guerrero, 2017, p. 175). Es por eso que, para este mismo autor (Guerrero, 2017), existen tres dificultades para trasladar a la filosofía y la práctica del Trabajo Social las CI. Estas dificultades son:

- La propia cultura del profesional que tiende a elaborar estándares de conducta, estereotipos y etiquetas de los usuarios. Esto fomenta la homogeneización de las personas en aras de la efectividad y la eficacia del servicio empleando categorías uniformadas con criterios etnocéntricos.
- El equipo multiprofesional y el contexto organizativo en el que se enmarca el Trabajo Social hacen que los valores de unos profesionales no siempre coincidan con los valores de otros profesionales con los que se interactúa. La jerarquía de valores entre profesionales y las prioridades y los objetivos de la organización que presta los servicios pueden entrar en conflicto con los principios de la práctica social culturalmente sensible.
- Existe una dificultad en traducir la lógica de la intervención social en términos de la cultura del usuario. Cuando se habla de “familia desestructurada”, “paternidad-maternidad”, “apoyo comunitario”, etc., se da por supuesto que el usuario entiende la realidad y la define del mismo modo que lo hacen los trabajadores sociales.

Dejando a un lado lo teórico, el siguiente paso es descubrir cómo puede el profesional del trabajo social adquirir las CI.

La respuesta está en que no tiene que aprender todo lo posible de la cultura del usuario, sino más bien mantener una actitud de apertura hacia el otro. La apertura al otro sería la clave. La competencia cultural

se focalizaría no tanto en la acumulación ilimitada de conocimientos, sino en la auto-conciencia, por una parte, de las propias limitaciones en el conocimiento y la comprensión profunda de la cultura del usuario, y por otra, de los propios sesgos y prejuicios incluso a la hora de emplear la cultura como una etiqueta (Guerrero, 2017).

La CI se manifiesta cuando los profesionales entienden, aprecian, reconocen y respetan las diferencias, siendo capaces de ajustar sus prácticas para desarrollar intervenciones efectivas en contextos de diversidad (Cubero et al., 2015).

Son varios los estudios que se han interesado por descubrir el grado de CI con el que cuentan los trabajadores sociales. Uno de los más recientes es el que llevó a cabo Fernández (2015) en la Universidad de Huelva, en que se realizó una investigación para conocer el nivel de CI de los profesionales de los centros de Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía. Las profesionales que participaron en el estudio eran Psicólogos, Educadores Sociales y Trabajadores Sociales.

El estudio constaba de 3 partes. En la primera se medía el grado de conciencia intercultural, de deseo o motivación para el encuentro intercultural, de conocimiento cultural, de desarrollo de habilidades culturales, y de adaptación en el encuentro intercultural.

En la segunda parte se estudiaba la propia conciencia de los sesgos personales y prejuicios hacia grupos culturales diferentes, la posesión de habilidades para gestionar los aspectos de diversidad presente en las situaciones, tener los conocimientos necesarios para diseñar un proyecto de intervención considerando la diversidad cultural y disponer de conocimientos suficientes sobre los elementos de diversidad de las personas usuarias.

Por último, el cuestionario incluía nueve supuestos prácticos de actuación profesional que debían ser evaluados como correctos o incorrectos por los participantes.

Los resultados fueron los siguientes.

1. Los profesionales consideran que poseen adecuadas capacidades y habilidades para intervenir en contextos de diversidad. En cambio, identifican que poseen en menor medida la capacidad de ser conscientes de los propios sesgos, estereotipos y prejuicios.
2. Poseer formación específica sobre diversidad cultural implica mayor capacidad de percepción de los aspectos de diversidad de las personas usuarias, saber diseñar un proyecto de intervención en contextos de diversidad cultural y disponer de conocimientos suficientes para percibir los aspectos de diversidad presentes en las situaciones profesionales.
3. En cuanto a los profesionales del Trabajo Social, destaca positivamente la dimensión de adaptación en el encuentro intercultural y el conocimiento sobre diversidad cultural frente a las profesiones de Educación Social y Psicología.
4. En cuanto a la parte del estudio con supuestos prácticos, el nivel de respuesta adecuada es bajo (4 de 9). Responder adecuadamente a mayor número de sucesos se asocia con tener mayor conciencia intercultural y mayor motivación para el encuentro.

El estudio concluye destacando la importancia de que los profesionales reciban formación teórica en interculturalidad, ya que esto capacita a las personas a que desarrollen y gestionen las relaciones interpersonales en los procesos de interacción con personas de otras culturas diferentes a la propia.

Vázquez (2002) recoge esta última idea y hace un análisis sobre los planes de estudio del grado de Trabajo Social en toda España con enseñanza relacionada con las migraciones o la interculturalidad. Los resultados a los que llegó fueron que son muy pocos los planes de estudios que ofrecen asignaturas relacionadas 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. Coinciden en que todas son asignaturas optativas y se desarrollan en zonas geográficas donde la presencia de la inmigración es notoria. El autor concluye con la reflexión de que la incorporación de la interculturalidad en los planes de estudio debería potenciarse.

Barrera, Malagón, y Sarasola (2011) realizaron una investigación sobre trabajadores sociales que atendían específicamente a colectivos inmigrantes titulada “Análisis de la intervención de los trabajadores sociales en el campo de las migraciones”. Concluyeron que es desde el ámbito privado donde más cobertura de atención se encuentra desde el trabajo social a la población inmigrante aunque paradójicamente es la Administración Pública la que financia a estas entidades. Los usuarios son atendidos por programas genéricos donde se cuenta con mayor número de voluntarios que con profesionales del Trabajo Social.

Destaca la insuficiencia de recursos, profesionales y cobertura de necesidades que se ofrecen desde el ámbito privado. En cuanto a los trabajadores sociales, su intervención no es diferente con el colectivo inmigrante que con los nacionales. El estudio recalca su profesionalidad y cualificación, pero sus resultados están tan centrados en lo micro que desentiende las perspectivas globales o macro en las que se producen o alimentan determinados elementos sociales como el propio fenómeno migratorio.

Enfocándonos ahora específicamente en estudios realizados en Zaragoza, Ostáriz, Gimeno y Jiménez (2020), realizaron una investigación sobre el modelo de intervención de los Servicios Sociales con la comunidad gitana a la vez que proponen una intervención de mejora. Para el estudio se realizó una encuesta a todos los perfiles profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales de Zaragoza, así como entrevistas a la comunidad gitana usuaria de Servicios Sociales y cuatro profesionales gitanos con experiencia en intervención comunitaria con el pueblo gitano.

Los resultados fueron los siguientes:

1. El 54,4% de la población gitana se encuentra en grado severo de exclusión, frente al 9,5 del resto de la población española.
2. La población gitana usuaria de Servicios Sociales percibe la relación profesional-usuaria como de seguimiento-control y en algunos casos detectan en los profesionales estigmatización y discriminación a las personas gitanas.
3. Los profesionales entrevistados coinciden en que cuando una familia gitana entra en un itinerario de los Servicios Sociales de base, el seguimiento se realiza en clave de control. Esto impide la generación de vínculos entre profesionales y familias, y esta distancia repercute en la visión del Trabajo Social por el resto del pueblo gitano.
4. Desde los Servicios Sociales se percibe a la población gitana como un colectivo cronificado en los Servicios Sociales precisamente por el propio método de intervención. Esta homogeneización de las percepciones está vinculada al desgaste profesional que la intervención impone, así como a estereotipos que culturalizan la exclusión socioeconómica de este pueblo.

El estudio finaliza proponiendo una alternativa de mejora en la intervención sustituyendo la de seguimiento-control por el acompañamiento social. Se trata de reorientar la intervención hacia lo comunitario en donde la relación profesional es continuada. Busca diagnosticar prioridades comunes en el territorio y programar intervenciones en clase de proceso, y no de proyecto finalista. Para poder llevarlo a la práctica será necesario formar a los profesionales y superar barreras institucionales que impiden su implantación como la falta de tiempo, la sobre burocratización y la necesidad de fomentar el trabajo en red.

A modo de conclusión, es interesante la reflexión de una trabajadora social entrevistada por Vázquez y que queda reflejada en su artículo “Trabajo Social y Competencia Intercultural”:

Yo creo que aunque cada vez (...) sabemos más 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 (...) 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). (2002, p. 127)

4 RESULTADOS

En este apartado se van a exponer los hallazgos más relevantes de las investigaciones tanto cualitativa como cuantitativa. En primer lugar se presentarán los resultados de las entrevistas realizadas a los 5 profesionales del Trabajo Social. Seguidamente, se mostrarán los datos obtenidos a través de la encuesta realizada a 70 estudiantes del grado de Trabajo Social en la Universidad de Zaragoza.

4.1 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

A continuación se pasa a exponer los resultados de las entrevistas, para ello, se ha dividido en apartados en función de los bloques temáticos por los que han sido preguntados los 5 profesionales que han participado en la investigación.

5.1.1 Trabajo Social Intercultural

En primer lugar, se quería conocer cuál era para los/as encuestados/as la definición del Trabajo Social Intercultural y comprobar de esta manera si coinciden las respuestas o en qué matices difieren. Las respuestas obtenidas coinciden en lo que para ellos sería el Trabajo Social intercultural. Aunque con algunos matices, en líneas generales, lo describen como:

(...) esa intervención social en esas situaciones de contacto entre individuos grupos y comunidades socioculturalmente diferenciadas que tiene como finalidad crear una relación igualitaria (...). (PG1)

Una idea que amplía el concepto anterior es la siguiente:

[...] para construir el trabajo social intercultural, no debe haber una cultura que sea la que domine o protagonice la intervención, sino que se debe aceptar que hay muchas ideas en la sociedad que pueden convivir. (Mi2)

5.1.2 Competencias profesionales interculturales

Son muchas las competencias profesionales interculturales que se pueden tener para realizar una correcta intervención sobre contextos de diversidad y las respuestas coinciden en que todas ellas son muy importantes y que de hecho, muchas veces aparecen entremezcladas. Las competencias que más se han repetido por orden de importancia son las siguientes: respeto por otras culturas, empatía, adaptar la comunicación, valorar la diversidad y apertura a eliminar prejuicios. Algunas respuestas aportadas han sido las siguientes:

(...) todas son importantes, incluso a veces aparecen entremezcladas, pero por ejemplo, para mí, lo creo que tengo es la empatía, la escucha activa, que es muy importante y valorar la diversidad, que es algo clave para nuestra sociedad. (Mi2)

Yo entiendo que la base es el respeto a otras culturas y que sin ella no se puede construir nada justo. (CM1)

5.1.3 Prejuicios y sesgos personales

Uno de los objetivos de las entrevistas era conocer si los/as trabajadores sociales opinan que poseen prejuicios hacia personas de otras culturas y si estos han afectado alguna vez en sus intervenciones. Las respuestas coinciden en que todos los seres humanos tenemos prejuicios y reconocerlos es la clave para

eliminarlos. Además, de manera inconsciente, es posible que dichos prejuicios hayan afectado en alguna ocasión en la intervención.

Yo pienso que como personas tenemos prejuicios todos. (...) Tener prejuicios lo considero algo inherente al ser humano, partiendo de esa base, el problema es que utilizamos esos prejuicios de manera despectiva. Yo creo que seguramente mis prejuicios me hayan afectado a la hora de intervenir, pero procuro que no y lo hago intentando conocer a la persona. (CM2)

Conscientemente creo que ningún prejuicio ha influido en mi intervención, pero inconscientemente pues supongo (CM1)

5.1.4 Impacto de pertenecer a una minoría cultural en la intervención

Para comprobar si por el hecho que el profesional pertenezca a una cultural u otra influye en la intervención (positiva o negativamente), se preguntó a las profesionales de cultura minoritaria si pensaban que pertenecer a una minoría cultural determinaba que su intervención sobre contextos multiculturales iba a ser mejor frente a otro profesional de cultura mayoritaria.

Las respuestas obtenidas fueron muy interesantes, las profesionales coincidían en que ellas no se sienten identificadas con la idea de pertenecer a una minoría cultural, sino que confluyen entre dos culturas y no se sienten identificadas plenamente ni con una ni con la otra, sino con una mezcla de ambas. Por otro lado, para una de las profesionales esta realidad sí que la encuentra beneficiosa para su práctica profesional en contextos de diversidad cultural. La otra profesional sin embargo considera que esta realidad no determina necesariamente que la intervención vaya a ser mejor, depende de cómo haya trabajado el profesional sus herramientas interculturales.

(...) yo no me considero de una minoría cultural. Al final, cuando estás entre dos, perteneces a ambas pero no llegas a encajar en ninguna, es vivir entre dos mundos y a veces es difícil pero es súper enriquecedor, yo cojo lo bueno de la una y lo bueno de la otra. [...] Esta realidad me beneficia mucho en el ámbito laboral, primero por conocer otro idioma, segundo por conocer otra cultura y por último por conocer otra religión (Mi1).

Yo pienso que no es una ventaja pertenecer a una cultura minoritaria, porque no naces con la cultura, sino que te haces mientras vives y convives, entonces yo pienso que no existe una cultura única. Yo no me considero de una cultura en concreto, soy un cóctel, una mezcla, como una tercera cultura y desde este punto de vista, lo que para mí sería más importante es el autoanalizarse, cuestionarte y trabajar sobre las herramientas que te pueden facilitar tener una intervención buena. No por pertenecer a una minoría cultural ya tienes ventaja sobre otras personas. [...] Todo depende de cómo hayas trabajado esas herramientas y te hayas cuestionado (Mi2).

5.1.5 Modificación de la intervención para la adaptación a usuarios

Otro de los propósitos de las entrevistas era conocer si los profesionales modifican su intervención para adaptarse a la cultura de los usuarios y si así es, de qué manera. En líneas generales, los/as trabajadores/as sociales consideran que no existe una intervención concreta que deba adoptarse para cuando un usuario es de una cultura o de otra, sino que esta debe ser adaptada en función de las necesidades del usuario. Normalmente, esa necesidad es a nivel comunicacional, es decir, los profesionales adaptan su lenguaje y la manera de transmitir el mismo cuando detectan que no son entendidos por los usuarios.

Yo pienso que mi manera de intervenir no la he modificado pero sí que a lo mejor lo que he cambiado es la manera de comunicarme, expresarme, porque la mayoría de las veces el problema va a ser el no entendimiento. (CM2)

No, para nada, no existe una intervención diferente en función de la cultura, sino que hay que valorar las necesidades de las personas y adaptarte a la persona individualmente, porque puede ser que haya personas de la misma cultura, pero son diferentes entre sí y las necesidades son diferentes también. [...] yo me adapto a la persona, no al grupo cultural al que pertenezcan. (Mi2)

5.1.6 Limitaciones encontradas a la hora de adaptarse a la cultura del usuario

En relación con la línea de investigación anterior, también se buscaba detectar si existen limitaciones que impidan al profesional adaptarse a la cultura del usuario tales como: falta de tiempo, el tipo de intervención llevada a cabo, poca motivación para el encuentro, dificultades en la comunicación con el equipo multidisciplinar, con la propia institución... Las respuestas coincidían en que la única dificultad que encontraban era el propio lenguaje, pero tampoco supone un problema imposible de superar. Una respuesta que resume claramente esta idea es la siguiente:

Desde el momento en el que no tienes el mismo idioma que la persona con la que tienes que trabajar pues ya hay una dificultad, pero nunca me he encontrado con un impedimento insalvable. (CM1)

5.1.7 Conflictos profesional-usuario o usuario-usuario por razón cultural

A través de esta pregunta se buscaba conocer si los trabajadores sociales han presenciado conflictos entre usuarios por razón cultural o si han tenido conflictos personales con usuarios por esta misma razón. Las respuestas coinciden en que ninguna ha tenido un conflicto personal con un usuario por este motivo, pero que sí que han presenciado conflictos entre usuarios. Lo perciben como algo normal siempre y cuando se resuelva y por lo general se resuelven con comunicación y mediación. Además, algunos trabajadores sociales perciben los conflictos de una manera positiva, de los que se puede construir una relación más positiva que previa al conflicto. Algunas respuestas han sido las siguientes:

Igual que los prejuicios son inherentes al ser humano el conflicto es inherente a las relaciones entre personas. (CM2)

Hablamos con ellos, les explicamos que se debía una diferencia cultural y mediamos. (CM1)

En nuestra sociedad pues siempre hay conflictos, entre personas culturalmente diferentes, pero también el conflicto tiene su lado positivo porque te ayuda a crecer y a madurar. (PG1)

5.1.8 Discriminación por parte de usuarios o por el equipo multidisciplinar hacia el trabajador social porque este pertenezca a una cultura minoritaria

Se quería conocer si los trabajadores sociales que pertenecen a una minoría cultural han sufrido alguna vez discriminación por razón cultural durante su práctica profesional. En general, las respuestas coinciden en que nunca han sufrido discriminación por parte de usuarios pero una de las entrevistadas sí que fue tratada de diferente manera por su equipo de trabajo.

Bueno, yo cuando empecé y todavía no me conocían me confundían con una usuaria y es por un prejuicio, aunque creo que es normal y no lo considero discriminación. (Mi1)

Sí, a nivel de equipo sí. (...) cuando empecé, (...) todo el mundo me decía que como hablo árabe y francés que debería meterme en el ámbito de la inmigración, pero yo no quería eso, me interesaba mucho la familia y elegí hacer las prácticas en un punto de encuentro, entonces yo recuerdo la cara de las personas con las que trabajaba ahí porque la universidad no les mandó un correo diciendo, os voy a mandar una chica con pañuelo y llegué y todo el mundo se quedó como “¿eh?, ¿qué es esto?”. Se bloquearon, se notaba la tensión y tuve un enfrentamiento porque me dijeron que podían tener problemas conmigo por las personas usuarias. [...] Cuando los compañeros vieron que no había ningún problema, pues ya todos se quedaron tranquilos. (Mi2)

5.1.9 Exclusión del pueblo gitano

Diversos estudios confirman que un alto porcentaje de la comunidad gitana se encuentra en riesgo de exclusión. Una profesional entrevistada perteneciente a la comunidad gitana propone que la solución a este problema debe de ser global mediante diferentes políticas sociales. Algunas de sus propuestas son:

Políticas de integración y diversidad (...) que pusieran en marcha acciones de reconocimiento de la diversidad cultural. [...] Políticas para igualdad de trato, no discriminación y la prevención de delitos de odio. [...] Políticas migratorias que favorezcan que las personas que vienen a mejorar su calidad de vida o que huyen de las guerras o del hambre de su país, puedan tener aquí su lugar. Otra solución pues políticas educativas, (...) si la educación es el ascensor social no pueden existir colegios gueto, hay que luchar contra el fracaso y el abandono escolar. [...] Y luego a por último pues yo creo que tiene que haber una coordinación entre todas las administraciones, de las comunidades autónomas, ayuntamientos e incluso las ONG y que se actualizaran criterios para mejorar la intervención. (PG1)

5.1.10 Formación en competencias profesionales interculturales

A través de las entrevistas también se quería conocer si los trabajadores sociales han recibido formación en interculturalidad y si opinan que la formación es necesaria o no para desarrollar competencias profesionales interculturales. En general, las respuestas coinciden en que no han recibido formación en interculturalidad a lo largo de sus estudios universitarios y la mayoría se ha formado fuera de la universidad en este ámbito o incluso han impartido formación sobre este asunto.

(...) yo no la recibí pero creo que la ética profesional sí que debería prepararte para este tipo de intervención donde tienes que tener una actitud empática, un conocimiento de las necesidades y problemas de los colectivos culturalmente diferenciados, una acción social y de defensa de sus derechos... (PG1)

Además, opinan que es necesario que se prepare a los futuros trabajadores sociales para trabajar sobre contextos multiculturales y que los planes de estudio deben adaptarse a las necesidades de la población sobre la que el Trabajo Social interviene.

Los estudios de trabajo social se planifican en un momento concreto y la realidad y las necesidades sociales de atención a según qué sectores van más rápido que esas planificaciones de estudio. Entonces, cuando el boom de programas con refugiados o inmigrantes, ha sido en el 2015 o el 2016 y los planes de estudios igual no están adaptados a estas nuevas situaciones. Yo creo dentro de un tiempo los planes de estudio sí que lo tendrán en cuenta. (CM1)

Por otro lado, también señalan que las competencias profesionales interculturales no solo se estudian, sino que también se trabajan.

Las competencias interculturales hay que estudiarlas pero también trabajarlas. Es muy necesaria la formación en interculturalidad, yo creo que aún no lo valoran, pero fuera ya de la inmigración, porque hay jóvenes de segunda y tercera generación que no han migrado nunca pero son culturalmente diferentes. (Mi2)

5.1.11 Aportación de las personas de otras culturas a nuestra sociedad.

Ya por último, se quería conocer qué opinan los entrevistados acerca de los que aportan las personas de otras culturas tanto a nivel individual como a nuestra sociedad. Todas las respuestas obtenidas son muy interesantes, en general, a nivel individual coinciden en que es muy enriquecedor estar en contacto con personas culturalmente diferentes. Una de las respuestas que resume esta idea es la siguiente:

A mí me aporta... no sé, muchísimo. Enriquece muchísimo, es importante el darnos cuenta que no somos el centro del mundo, que es lo que muchas veces pensamos. Asumimos que lo que nosotros hemos vivido en nuestros países de origen es lo normal y que venga otra persona y que te enseñe otras cosas, te hace reflexionar en que realmente igual las cosas no son solo como nosotros pensamos que son, sino que hay muchas otras realidades, no mejores ni peores, simplemente diferentes y esto es muy enriquecedor [...] (CM1)

[...] a la sociedad en general pues todos nos aportamos mutuamente, tú puedes aprender de ellos y ellos también van a aprender de ti. Te enseñan otros valores de la vida, su diversidad enriquece muchísimo a nuestra sociedad [...] (Mi1)

A modo de ampliación a las respuestas anteriores, los profesionales han señalado que solo a través de una visión intercultural de la sociedad podemos conseguir enriquecernos todos mutuamente, independientemente de a la cultura a la que pertenezcamos.

[...] solo de esa mirada intercultural nos podemos enriquecer de las diferentes formas de ver el mundo y darnos cuenta de que en definitiva, en lo esencial, tampoco somos tan diferentes (PG1)

Como seres humanos, si nos vamos a la esencia, no nos diferencia nada, con apertura cultural nos damos cuenta de que todos tenemos los mismos miedos, las mismas preocupaciones, los mismos anhelos... (Mi2)

4.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

A continuación, se van a presentar los resultados obtenidos a través de las encuestas administradas a una muestra de 70 estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza.

5.2.1 Características demográficas

De la muestra total de los 70 alumnos, el 92.9% son mujeres y el 7.1% hombres. Contrastando con la información en relación al sexo y la titulación de Trabajo Social que aporta la Universidad de Zaragoza, comprobamos que han contestado mayor número de mujeres que de hombres. Según estos datos, el 82.6% del alumnado de Trabajo Social en 2021 son mujeres y el 17.4% hombres (UNIZAR, 2021).

Las edades de los encuestados están comprendidas entre los 18 y los 41 años. El grupo más amplio está comprendido entre las edades de 18 y 21 años, siendo el 70.1% del total. Le sigue el grupo de entre 22 y 25 años, comprendiendo el 21.5%. Por último se encuentra el otro 8.4% de los encuestados que tienen entre 26 y 41 años.

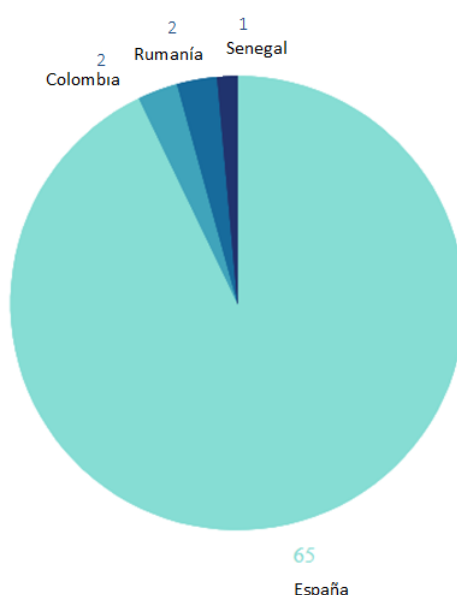
Tabla 1. Porcentaje de encuestados en función de su edad

Edad	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	32	38	41
Porcentaje %	12.9 %	21.4 %	12.9 %	22.9 %	10 %	5.7 %	2.9 %	2.9 %	1.4 %	1.4 %	1.4 %	1.4 %	1.4 %	1.4 %

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al país de nacimiento de los encuestados, el 92.8% de los estudiantes ha nacido en España. Del resto de los encuestados, 2 han nacido en Colombia, 2 en Rumanía y 1 en Senegal.

Figura 6. País de nacimiento de los encuestados expresado en frecuencias



Fuente: Elaboración propia

Al observar el país de nacimiento de las madres y de los padres de los/as alumnos/as y al compararse con el país de nacimiento de los de los propios encuestados, apenas se encuentran diferencias. Existe por tanto una relación que señala que todos los/as estudiantes que han nacido en el extranjero, sus padres también.

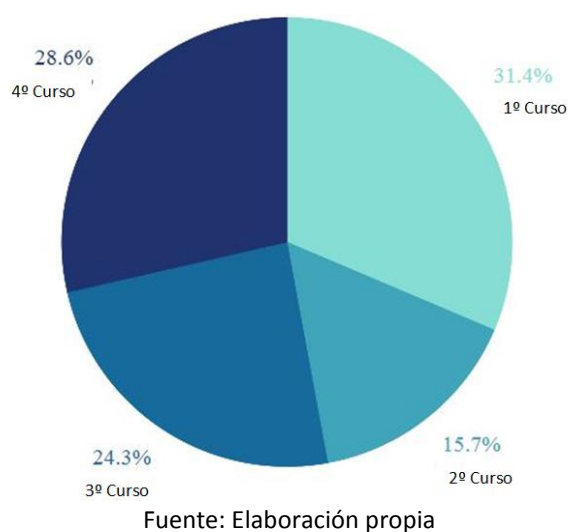
En cuanto a las madres, el 91.4% ha nacido en España, un 2.9% en Colombia, un 2.9% en Rumanía, un 1.4% en Senegal y un 1.4% en la República Democrática del Congo.

Por otro lado, en cuanto a los padres, difiere en dos nacionalidades más respecto de las madres. El 85.7% ha nacido en España, un 2.9% en Colombia, un 2.9% en Rumanía, un 1.4% en Senegal, un 1.4% en Angola, un 1.4% en Uruguay y un 1.4% en Venezuela. Cabe destacar que un 2.9% no ha tenido contacto con su padre, por lo que no conoce su lugar de nacimiento.

5.2.2 Características académicas

El mayor número de respuestas han sido obtenidas de los/as estudiantes de 1º Curso de Trabajo Social, suponiendo un 31.4% del total. En contraposición, el menor número de encuestados está actualmente en 2º Curso del grado, siendo el 15.7% de los/as estudiantes. En cuanto al resto, el 24.3% cursa 3º y el 28.6% de los encuestados cursa 4º.

Figura 7. Porcentaje de distribución de los encuestados en función del curso en el que se encuentran

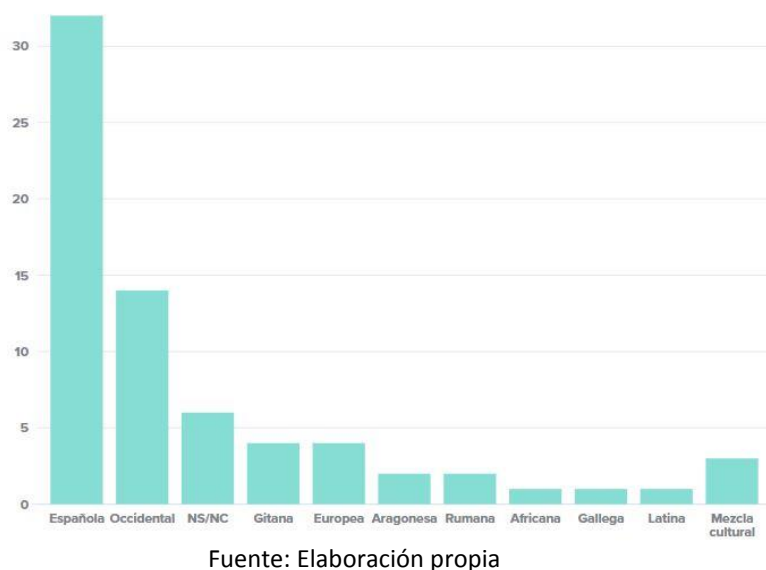


5.2.3 Características culturales

Los/as estudiantes fueron preguntados acerca de la cultura a la que pertenecen y las respuestas fueron variadas pero muy interesantes. El mayor porcentaje de respuestas se concentra en los/as alumnos/as que se identifican con la cultura española, siendo el 48.47% del total. Seguidamente se encuentra el grupo de los que se identifican con la cultura occidental, alcanzando 14 respuestas, lo que supone el 20% de los encuestados. En menor porcentaje de respuestas encontramos a 3 encuestados que se definen como pertenecientes a la cultura gitana, 3 a la europea, 2 a la aragonesa y 1 a la gallega.

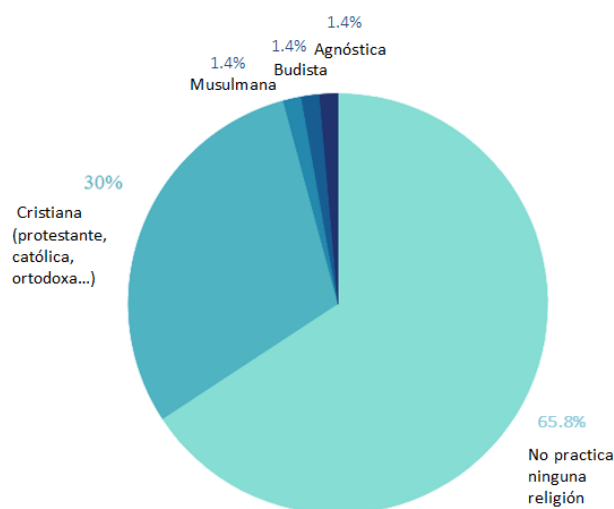
En cuanto a las personas nacidas en lugares fuera de España, la nacida en Senegal afirma pertenecer a la cultura africana, una colombiana se define como perteneciente a la cultura latina y la otra a la española y en cuanto a las dos personas nacidas en Rumanía, ambas se identifican con la cultura rumana. Es importante destacar que 6 de los 70 encuestados, no sabía definir con exactitud a la cultura a la que pertenecía y 3 afirma identificarse con una mezcla cultural.

Figura 8. Cultura de pertenencia de los encuestados expresada en frecuencia



A continuación, se muestran las religiones que practican o con la que se sienten identificados los participantes en la investigación.

Figura 9. Religión de los/as encuestados/as expresadas en porcentajes



Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría no practica ninguna religión. Entre las personas que se identifican con alguna religión, de las 70 encuestas 20 practican la religión cristiana, 1 la musulmana y 1 la budista. Una persona dice considerarse agnóstica.

Además de la cultura y la religión con la que se identifican las personas encuestadas, se quería conocer las lenguas que hablan habitualmente tanto los/as alumnos/as como sus madres y padres.

En cuanto a los/as estudiantes, 33 personas afirman no utilizar ninguna otra lengua además del castellano y 25 afirman que utilizan el inglés o el francés como lengua extranjera. En cuanto a lenguas propias del territorio español, 1 persona utiliza el valenciano, 2 el gallego, 1 el catalán y 1 el aragonés. En cuanto a otras lenguas extranjeras, 1 persona utiliza el wolof, 2 el rumano, 1 el italiano y 1 el lingala. Cabe destacar que 3 personas afirman utilizar algunas expresiones o palabras en caló, lengua del pueblo gitano español.

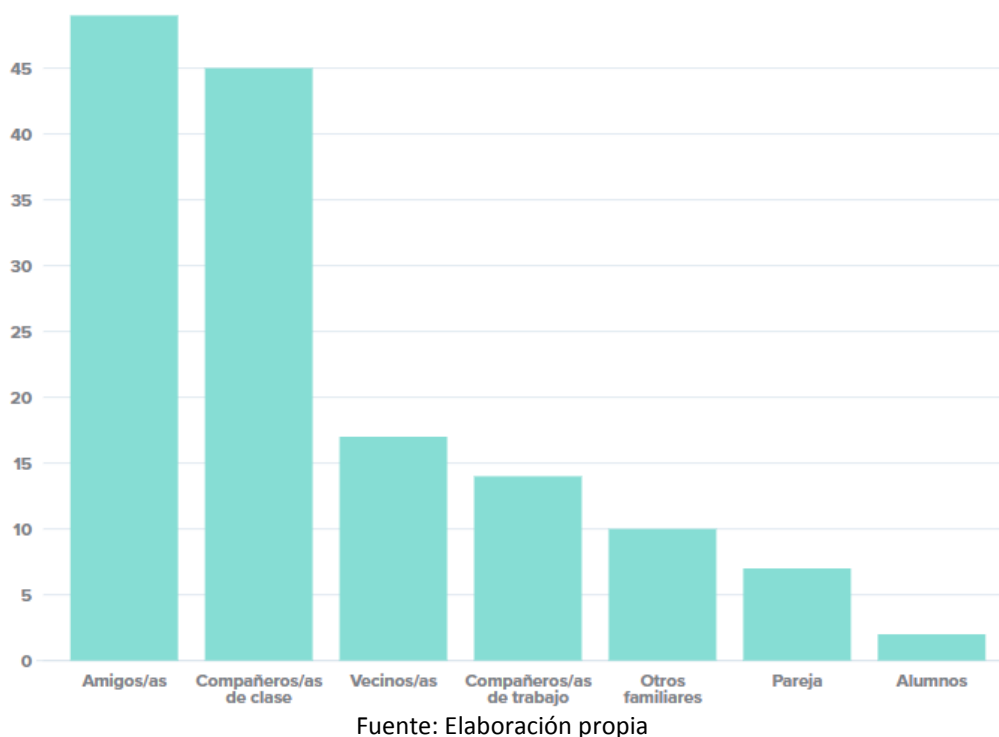
En cuanto a las madres y padres, además del castellano, 2 hablan gallego, 2 catalán, 1 valenciano, 1 caló y 1 algunas palabras en euskera. En cuanto a lenguas extranjeras, 1 utiliza wolof y francés, 1 rumano, 1 italiano, 1 árabe y 1 lingala.

Es interesante como ningún padre o madre habla inglés ni apenas francés en comparación con los/as 25 estudiantes que sí que lo utilizan habitualmente. Se debe destacar también que las personas nacidas en otro país hablan más de un idioma en comparación con los nacidos en España que son mayoritariamente monolingües.

5.2.4 Relaciones con personas de otras culturas

Casi 9 de cada 10 estudiantes de Trabajo Social que han participado en la investigación afirma tener relación en su día a día con personas de otras culturas. Para conocer la relación que tienen con dichas personas, se pidió a los/as alumnos/as que señalasen tantas opciones como considerasen oportunas. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 10. Tipo de relación con personas de otras culturas expresado en frecuencias



Como se puede observar en la gráfica, las personas encuestadas afirman tener mayoritariamente una relación de amistad con personas de otras culturas, seguido por compañeros de clase y vecinos.

5.2.5 Competencias Profesionales Interculturales

Entre los/as encuestados/as, un 77.1% no sabría definir lo que son las competencias profesionales interculturales. Entre el 22.9% que ha respondido que sí, las definen como:

“Conocimientos o habilidades necesarios para poder trabajar desde el respeto con personas de diferente cultura a la propia”.

“Habilidades de la persona para poder responder a cualquier situación independiente de la cultura”.

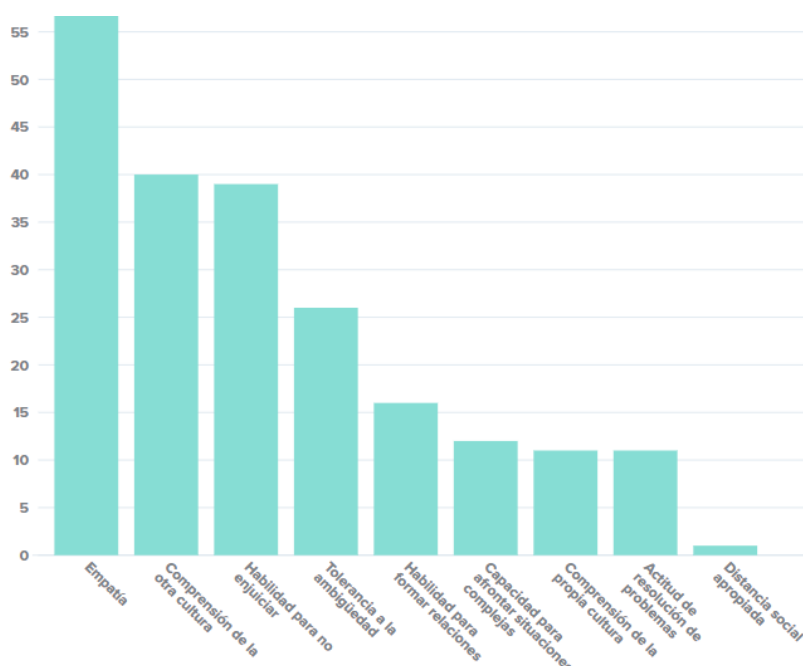
“Las diferentes habilidades de una persona que laboralmente se dedica a trabajar con personas de distintas culturas”.

“Competencias que sirven al profesional para entender mejor otras culturas y, con ello, las circunstancias especiales de cada persona/población”.

“Competencias relacionadas con el saber tratar y actuar entendiendo las diferentes culturas”.

Además, se quería conocer, de una serie de competencias interculturales, cuáles eran las 3 que consideraban que eran más importantes. La que más puntuación obtuvo fue la empatía, seguida por la comprensión de la otra cultura y habilidad para no enjuiciar. Los datos se pueden observar en la siguiente gráfica.

Figura 11. Frecuencias de las competencias interculturales más importantes para los/as encuestados/as



Fuente: Elaboración propia

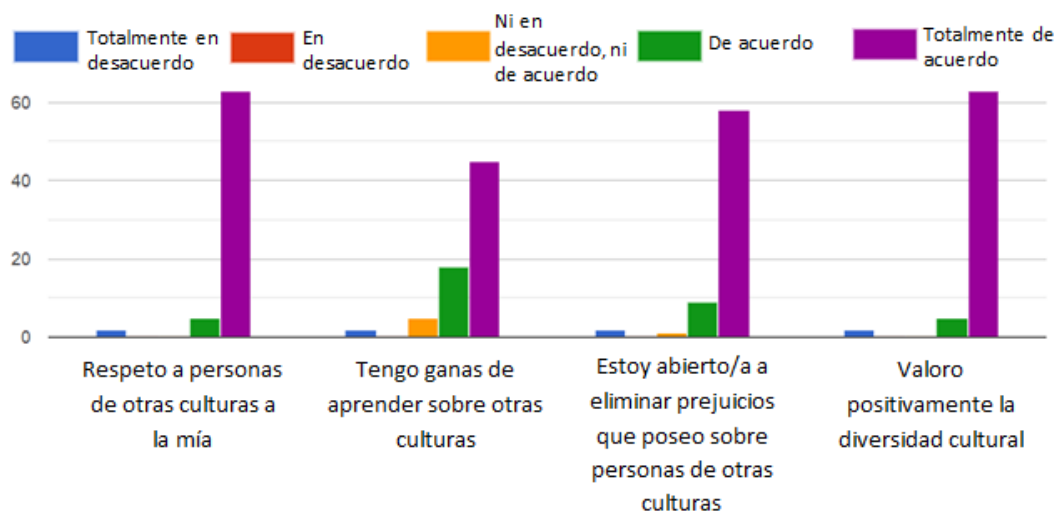
5.2.6 Actitudes, habilidades, conocimientos y comportamientos

A continuación, se presentan los resultados acerca de las competencias interculturales que el alumnado posee. Se han dividido en cuatro apartados: actitudes, habilidades, conocimientos y comportamientos. Las gráficas que se presentan han sido extraídas directamente del formulario de google.

5.2.6.1 Actitudes

Las personas participantes tienen elevados niveles de actitudes interculturales. El 90% se posicionan totalmente de acuerdo en cuanto al respeto por otras culturas y la valoración positiva de la diversidad cultural. Por debajo, pero con un elevado porcentaje de posicionamiento se encuentra la apertura a eliminar prejuicios y seguidamente las ganas por aprender sobre otras culturas. Tan solo el 2,8% se ha posicionado totalmente en desacuerdo acerca de las cuestiones por las que se le preguntaba.

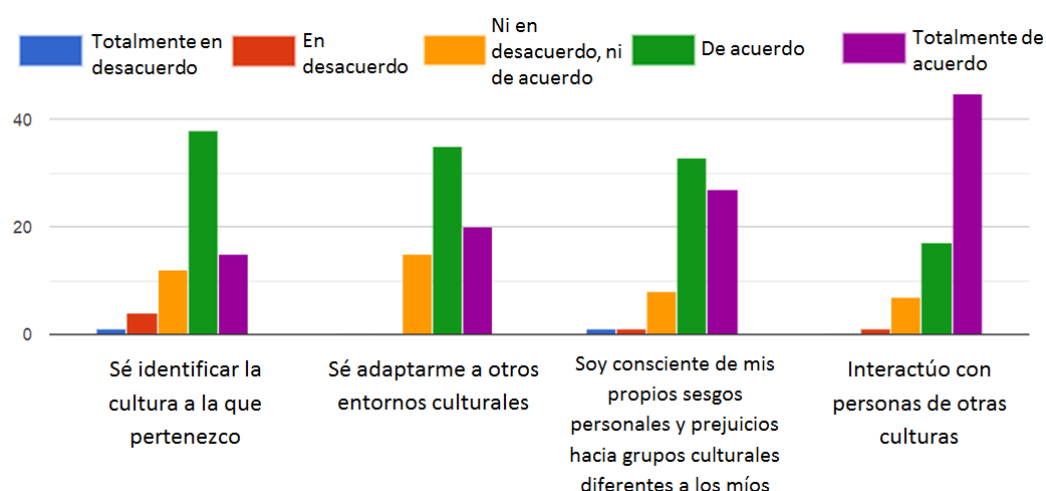
Figura 12. Percepción del alumnado sus actitudes interculturales expresado en frecuencias



5.2.6.2 Habilidades

Las habilidades interculturales obtienen menor posicionamiento que las actitudes. Destaca la interacción con personas de otras culturas con un 64% de personas totalmente de acuerdo. Los/as encuestados/as también afirman ser conscientes de sus propios sesgos personales y prejuicios hacia grupos culturales diferentes a los suyos. La habilidad que menor puntuación ha obtenido es la de saber identificar la cultura a la que pertenecen.

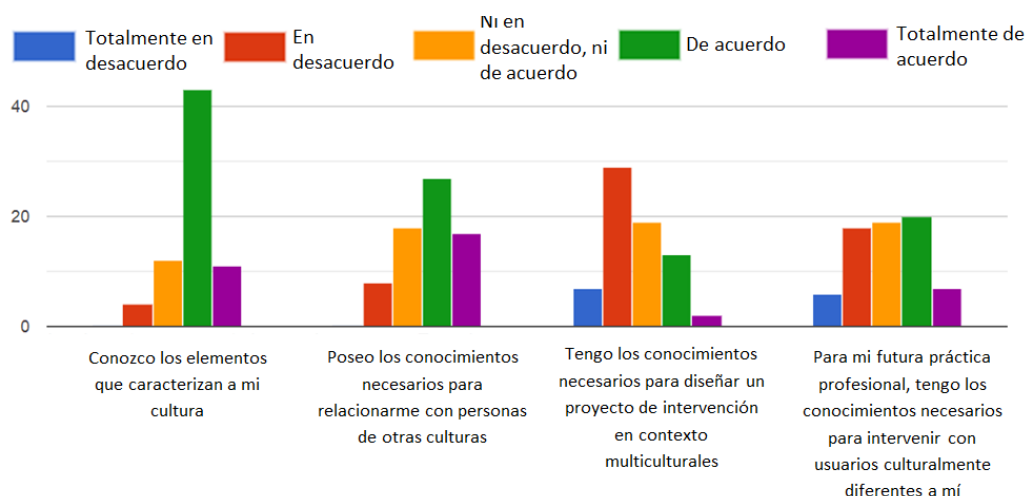
Figura 13. Percepción del alumnado sus habilidades interculturales expresado en frecuencias



5.2.6.3 Conocimientos

Las personas encuestadas valoran sus conocimientos interculturales por debajo de sus habilidades y actitudes. El 77% afirma conocer los elementos que caracterizan a su cultura y el 62% afirma poseer los conocimientos necesarios para relacionarse con personas de otras culturas. Por otro lado, los conocimientos menos puntuados serían la posesión de conocimientos para intervenir con usuarios culturalmente diferentes y diseñar un proyecto de intervención sobre contextos multiculturales.

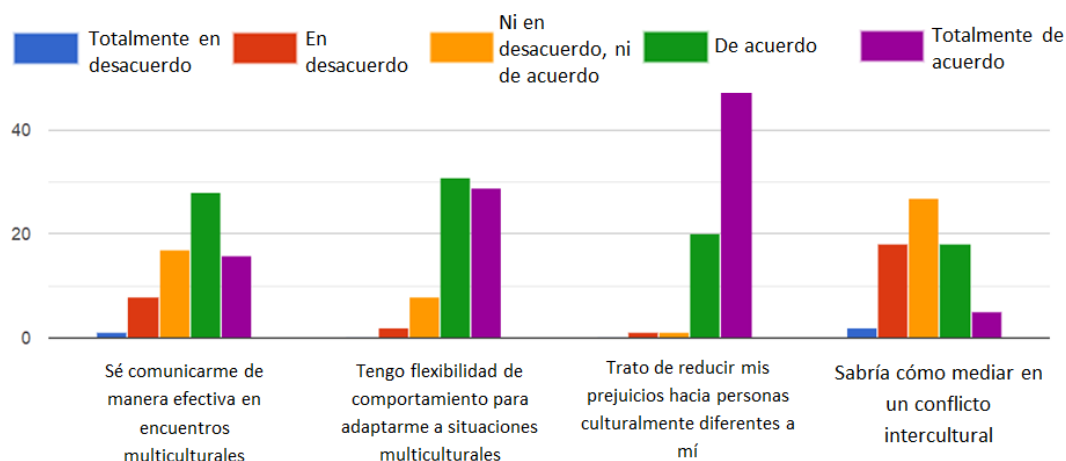
Figura 14. Percepción del alumnado sus conocimientos interculturales expresado en frecuencias



5.2.6.4 Comportamientos

Las personas encuestadas valoran de manera similar sus habilidades y sus comportamientos interculturales. Con un 97% de personas a favor, el comportamiento con el que más se identifican es el de tratar de reducir los prejuicios hacia personas culturalmente diferentes. En el lado opuesto, el comportamiento con menor puntuación ha sido el de saber mediar en un conflicto intercultural.

Figura 15. Percepción del alumnado sus comportamientos interculturales expresado en frecuencias



5.2.7 Formación

Existe un consenso absoluto en cuanto a la opinión de que es necesario que los trabajadores sociales se formen para desarrollar competencias profesionales interculturales. Algunas de las razones que los/as estudiantes han descrito para sostener esta idea han sido las siguientes:

“Creo que los futuros trabajadores/as sociales deben tener en cuenta el usuario que se presenta para solicitar un servicio, conociendo la cultura de estos grupos tendremos más posibilidades de éxito sobre todo en lo referente a la mujer, la infancia y la educación”.

“Seguimos teniendo sesgos etnocéntricos, que nos vienen dados desde el colonialismo. Ninguna profesional va a trabajar con una cultura concreta, se viene dando poco a poco un paso a multiculturalidad, debemos ser capaces de desarrollarnos en ese ámbito. Realmente creo que cualquier persona que trabaje con y para otras personas debería desarrollar este tipo de competencias”.

“Vivimos en un mundo divergente, es un disparate pensar que a lo largo de nuestra vida y trayectoria profesional únicamente vamos a cruzarnos con personas de nuestra cultura. Por ello, debemos conocer, para poder respetar desde el saber, las características que personas de distintas culturas consideran fundamentales con el fin de romper con la verticalidad y conseguir una interacción más sana y eficaz para ambos”

El hecho de que los/as estudiantes consideren necesaria la formación en interculturalidad en el grado de Trabajo Social contrasta con el dato de que el 85% de los encuestados afirma no haber recibido formación de este tipo. Entre los que sí que han recibido formación, esta ha sido en las asignaturas de: Trabajo Social con Comunidades, Antropología social y cultural, Sociología general y Conceptos teorías y métodos del Trabajo Social.

De manera general, el 54.3% de las personas encuestadas considera que la formación académica que ha recibido no es suficiente para afrontar con éxito la diversidad cultural a la que hará frente en su futura práctica profesional. Tan solo 4 personas consideran que sí ha sido suficiente y el otro 40% piensa que tal vez sea suficiente.

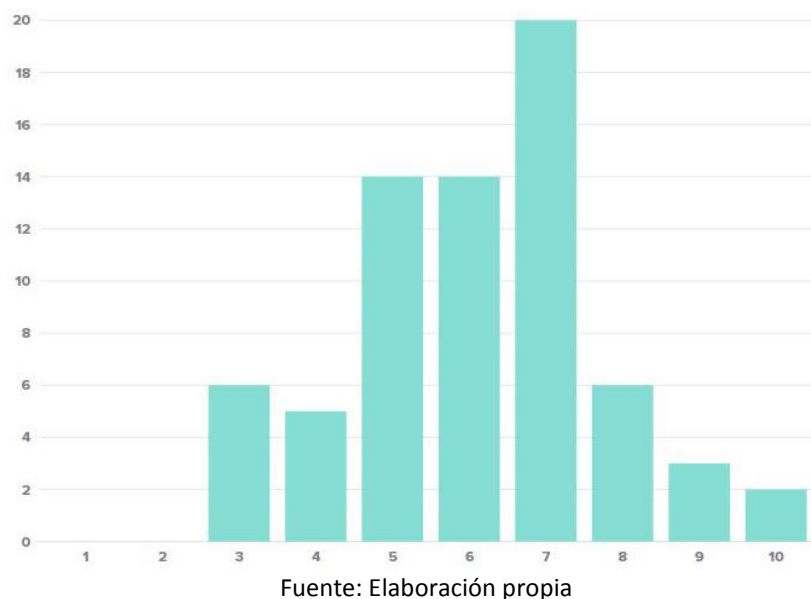
Por otro lado, también se quería conocer que los/as estudiantes han sentido que no han sido tratados adecuadamente en la Universidad de Zaragoza por pertenecer a su cultura y 2 personas han respondido que sí. Una de ellas describe la situación de la siguiente manera:

“Aunque no se dirijan a mí en concreto, me han molestado:

- Una profesora que afirma que "el racismo en España ya no existe"; "que en comparación con lo que sufren los negros en EEUU no nos podemos quejar aquí'.
- Que cuando hablen de la cultura gitana nos representen en el aula con una imagen de los "gypsy king'.
- Compañeros, Erasmus, que les comentas que eres gitana y te dicen "esos son los pobres que no tienen casa y roban ¿no?"".

Por último, se quería conocer si los/as estudiantes de Trabajo Social se sienten preparados para hacer frente a la diversidad cultural en su futura práctica profesional. Teniendo que hacer una valoración del 1 al 10, los alumnos se puntuaban de media con un 6.1. La moda representa el 7, siendo 20 los alumnos que consideran notable su preparación para hacer frente a la diversidad cultural. En los extremos se posicionan 11 alumnos con menos de un 5 y 5 alumnos con sobresaliente.

Figura 16. Autoevaluación de la preparación para hacer frente a la diversidad cultural de la futura práctica profesional expresado en frecuencias



5 ANÁLISIS

En el presente apartado se pasa a exponer el análisis de los resultados de las entrevistas y las encuestas en comparación con la literatura anterior.

Antes de comenzar, es necesario aclarar que las muestras tanto de las entrevistas como de las encuestas no son una representación completa de la realidad. En las encuestas fueron elegidos 3 profesionales (de una muestra total de 5) pertenecientes a una cultura minoritaria porque se quería conocer especialmente su punto de vista.

Esto no coincide con la realidad, donde la mayoría de los trabajadores pertenecen a la cultura mayoritaria. Además, dichos profesionales se han formado posteriormente a los estudios de grado en el tema de la interculturalidad. En cuanto a los encuestados, participó un menor porcentaje de hombres (7.1%) que los matriculados en el grado (17.4%).

Entrando ya en el análisis, se ha corroborado lo que la literatura decía sobre la cultura. La cultura como todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, la costumbre, y cualquier otra capacidad y hábito adquirido por el hombre en cuanto que es miembro de la sociedad (Harris, 2011, p. 20). Dos de las personas encuestadas que pertenecen a una minoría cultural, se refieren a sí mismas como “mezcla cultural” o “fluir entre culturas”. Esto solo es posible teniendo en cuenta que las encuestadas han socializado en dos grupos culturales diferentes, por lo que han podido adquirir conocimientos, creencias, moral y costumbres de ambos grupos.

En ocasiones, para que esta “mezcla cultural” se dé en una persona, ha tenido que pasar por un proceso de asimilación de aspectos de la cultura mayoritaria. Para ello han adoptado parte de las pautas culturales y los modos de vida de la sociedad mayoritaria (Calduch, 2003, p. 3). Estos nuevos conceptos de “mezcla cultural” y “fluir entre culturas” cobrarán mayor significado e importancia en el futuro con las segundas y terceras generaciones de migrantes que viven en España.

Continuando con el análisis, uno de los objetivos de la investigación era percibir los posibles obstáculos que impiden a los profesionales desarrollar todo su potencial en competencias interculturales. Los/as trabajadores/as sociales han expresado que su mayor barrera es la comunicación y el propio idioma. Esto coincide con Guerrero (2017), que decía que una de las dificultades para trasladar a la filosofía y la práctica del Trabajo Social las CI, era la de traducir la lógica de la intervención social en términos de la cultura del usuario. Se da por supuesto que el usuario entiende la realidad y la define del mismo modo que lo hacen los trabajadores sociales.

Siguiendo con el estudio de los resultados de la investigación, se ha detectado un deficiente proceso de descentramiento por parte del alumnado. Cohen-Emerique (2013) describía cómo, para desarrollar las CI, se necesitaba pasar por este proceso de descentramiento que implica un trabajo reflexivo de *quien soy*, en un contexto de interacción intercultural, para superar el propio marco de referencia cultural y entrar en la lógica del marco de referencia del otro.

Ese *quien soy*, comprensión de los propios marcos de referencia cultural, es donde se ha encontrado la deficiencia. El 8.5% de las personas encuestadas no sabía decir a qué cultura pertenece. El 4.7% se denomina perteneciente a la cultura europea, siendo que aunque todos los países que componen el continente comparten ciertos valores, costumbre y moral, lo cierto es que son muchas las culturas que existen dentro de Europa.

Otro porcentaje muy elevado se encuentra cuando el 20% de los/as encuestados/as se denomina perteneciente a la cultura occidental. Esta cosmovisión de los/as alumnos/as es muy interesante, ya que 2

de cada 10 interpreta culturalmente al mundo en función de las regiones geográficas oriente y occidente. Denominarse de la cultura occidental u oriental no sería del todo correcto ya que estos términos son utilizados originalmente para englobar un grupo muy diverso de civilizaciones y culturas.

Pasando ya al análisis de las CPI, el 77.1% de los encuestados no sabría definir las y de los que sí sabrían, si unimos las definiciones, quedaría de la siguiente manera: habilidades para trabajar, actuar, comprender, responder y tratar personas de diferentes culturas.

Al comparar esta definición con la que aporta el Diccionario de Trabajo Social (Fernández et al., 2012), se puede ver que en esencia no difieren demasiado. El diccionario las define como: conjunto de habilidades, aptitudes, conocimientos, capacidades, actitudes y comportamientos adquiridos como resultado de un proceso no lineal a largo plazo a través de la interacción en contextos de diversidad. Permite gestionar de forma efectiva la diversidad cultural, capacita a las personas para desenvolverse con eficacia en los espacios de relación intercultural y faculta a los profesionales a desempeñar con éxito su labor en entornos multiculturales.

Tanto la población entrevistada como la encuestada coincide en que la CPI a la que más importancia le dan es a la empatía, seguida por la apertura hacia el otro y apertura a eliminar prejuicios. Esto, a su vez, concuerda con Guerrero (2017) que exponían que la apertura al otro sería la clave, la competencia cultural se focalizaría no tanto en la acumulación ilimitada de conocimientos, sino en la auto-conciencia, por una parte, de las propias limitaciones en el conocimiento y la comprensión profunda de la cultura del usuario, y por otra, de los propios sesgos y prejuicios incluso a la hora de emplear la cultura como una etiqueta.

Entrando de manera específica a valorar las CPI del alumnado de Trabajo Social, puntúan sus actitudes interculturales por encima de ninguna otra. Seguidamente valoran sus habilidades y comportamientos de manera aceptable y por último, disminuye significativamente la seguridad del alumnado en cuanto a sus conocimientos interculturales. De manera general, de una puntuación entre el 0 y el 10, valoran su preparación para hacer frente a la diversidad cultural en su futura práctica profesional con un 6.

Estos datos, sumado a que el 85% de los/as alumnos/as asegura no haber recibido formación acerca de la interculturalidad, demuestra la necesidad de incorporar o ampliar la formación en este asunto en el grado de Trabajo Social.

Esta idea ya la recogió Vázquez (2002), donde a través de un análisis de los planes de estudio de grado de Trabajo Social de toda España, llegó a la conclusión de que hay muy pocos planes de estudio con perspectiva intercultural. Así mismo, no existe una armonía entre las diferentes asignaturas ni en la duración ni en el contenido. Coinciden en que todas son asignaturas optativas y se desarrollan en zonas geográficas donde la presencia de la inmigración es notoria. El autor concluye con la reflexión de que la incorporación de la interculturalidad en los planes de estudio debería potenciarse, idea con la que coinciden los encuestados, ya que el 100% cree que es necesario que los trabajadores sociales se formen para desarrollar competencias profesionales interculturales.

6 CONCLUSIONES

En el presente apartado voy a presentar las conclusiones y reflexiones personales que he ido extrayendo a lo largo de todo el trabajo y proceso de investigación.

En primer lugar, me gustaría resaltar que los objetivos que fueron planteados al comienzo del TFG han sido cumplidos. He podido concluir que los trabajadores sociales a los que he entrevistados poseen CPI debido que la mayoría se formó en interculturalidad al acabar el grado y porque la mayoría también trabaja con el colectivo migrante diariamente. Gracias a las entrevistas, puedo afirmar que las CI se estudian, pero también se trabajan.

Llego a esta reflexión debido a que las trabajadoras sociales pertenecientes a una cultura minoritaria aseguran que el hecho de pertenecer a otra cultura no asegura que la intervención vaya a ser desde una perspectiva intercultural, primero se necesitan trabajar herramientas interculturales y ponerlas en práctica con el fin de adquirir dichas CPI.

Por otro lado, y en relación a la consecución de los objetivos, he detectado que el mayor obstáculo que existe para el profesional desarrollo todo su potencial en CI es el propio idioma y los problemas de comunicación que surgen al tratar con personas de otras culturas en la que muchas veces (aunque no siempre) manejan diferentes patrones de comunicación. Además, los trabajadores sociales confirman poseer prejuicios que de manera inconsciente afectan a la intervención. Recalcan la importancia de permanecer abiertos constantemente a eliminar dichos prejuicios.

Para terminar con la comprobación de los objetivos, gracias a las encuestas la investigación concluye en que los estudiantes de Trabajo Social apenas reciben formación en CPI y por lo tanto no son suficientes para preparar a los alumnos a la sociedad culturalmente diversa a la que van a hacer frente en su futuro profesional. Considero que debería implementarse la formación al respecto de una manera transversal.

Como alumna de trabajo social y futura trabajadora social, considero que no podemos permitirnos profesionales no formados en CI ya que seguro que vamos a trabajar con personas de otras culturas en nuestro futuro. Nuestra profesión necesita gente preparada si se quiere hacer una intervención justa y no caer en prejuicios. Aportar una visión intercultural en el Trabajo Social es necesario y así queda recogido en la Declaración Global de Principios Éticos y de Integridad Profesional del Trabajo Social.

Me parece importante recalcar y aclarar que realizar una intervención de trabajo social desde una perspectiva intercultural no se trata de modificar dicha intervención únicamente en función de la cultura a la pertenezca el usuario. Se trata de observar la individualidad, las necesidades y los problemas de las personas y también su cultura para con ello realizar la intervención que mejor se adapte a ellas. Debemos evitar caer en meter en un mismo saco a todas las personas que sean de una determinada cultura y con ello diseñar una intervención diferente para ese grupo cultural, de eso no trata el trabajo social intercultural. Se trata, simplemente pero al mismo tiempo complejo, de que en la intervención se tenga en cuenta la cultura de la persona, grupo o comunidad sobre la que se está actuando.

Más allá de nuestra profesión, los trabajadores sociales tenemos el deber de luchar por una sociedad más justa, más intercultural. Para ello y a través de la investigación, he extraído las siguientes claves para que dicha sociedad sea posible:

- A nivel micro: hay que educar desde a las escuelas a romper prejuicios y estereotipos negativos sobre la población culturalmente diferente. Si no tratamos de eliminarlos desde la infancia, se perpetúan y da lugar a adultos intolerantes.

- A nivel macro: políticas sociales a favor de la diversidad y la convivencia que creen espacios para que el encuentro intercultural sea posible. Dichas políticas deben estar creadas para la población, pensando en el interés de las personas y no al interés de gobernantes o grupos de poder. El Estado debe asumir el compromiso de potenciar las actividades culturales y creativas de un país como mecanismo de desarrollo (Rivas, 2015).

Para finalizar me gustaría acabar con la reflexión que comparten todos los trabajadores sociales entrevistados. El contacto entre culturas supone enriquecimiento social y personal. Con apertura cultural nos damos cuenta que nuestra manera de ver la vida no es la única, sino que existen muchas maneras de interpretar la realidad, ni mejor ni peor, simplemente diferente. Me gustaría acabar con la frase de una trabajadora social entrevistada:

[...] solo de esa mirada intercultural nos podemos enriquecer de las diferentes formas de ver el mundo y darnos cuenta de que en definitiva, en lo esencial, tampoco somos tan diferentes (PG1)

7 BIBLIOGRAFÍA

- Barrera, E., Malagón, J.L. y Sarasola, J.L. (2011). Análisis de la intervención de los trabajadores sociales en el campo de las migraciones. *Revista de Trabajo Social*, 11 (1), 25-36.
- Barrett, M. (2012). Intercultural competence. In The EWC Statement Series. *The European Wergeland Centre*, 23-27.
- Bartel-Radic, A. (2009). La compétence interculturelle: état de l'art et perspectives. *Management International*, 13 (4), 11-26.
- Castelló, V. (2003). La inmigración en España. *Revista de treball, economia i societat*, 27, 15-21.
- Calduch, R. (2003). *Cultura y civilización en la sociedad internacional*. Madrid, España: Universidad de San Pablo. CEU.
- Cohen-Emerique, M. (2013). Por un enfoque intercultural en la intervención social. *Educación Social: Revista de Intervención Socioeducativa*, 54, p. 11-38.
- Corbetta, P. (2013). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Cubero, M., Cubero, R., de la Mata, M., Prados, M. y Santamaría, A. (2015). Competencia cultural y comunidades diversas: un análisis multinivel. *Papeles de Trabajo sobre Cultura, Educación y Desarrollo Humano*, 11 (2), 46-51.
- Di Rosa, R. (2017). Towards cross-cultural social work: a teaching approach for development of intercultural competences. *Comunitania: Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales*, 13, 121-135.
- Fernández, M.A. (2015). *La competencia intercultural en el ámbito de los servicios sociales comunitarios* (tesis doctoral). Universidad de Huelva, España.
- Fernández, T., de Lorenzo, R. y Vázquez-Aguado, O. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Gallo, L. (2008). Técnicas para la obtención, elaboración y proceso de la información. En C. Guinot (Coord.), *Métodos, técnicas y documentos utilizados en Trabajo Social* (pp. 99-106). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Giménez, C. (2003). *Qué es la inmigración: ¿problema u oportunidad?, ¿cómo lograr la integración de los inmigrantes?, ¿multiculturalismo o interculturalidad?*. Barcelona: RBA.
- Giménez, C. (2003). Pluralismo, Multiculturalismo e Interculturalidad. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 8, 11-20.
- Guerrero, J. (2017). La práctica social culturalmente sensible, ¿realidad o ficción? Una aproximación teórica y comparativa sobre los fundamentos de la competencia cultural y su desarrollo en los estudios de grado en Trabajo Social. Trabajo Social Global-Global Social Work. *Revista de Investigaciones en Intervención Social*, 7 (13), 169-192.
- Harris, M. (2011). *Antropología cultural*. Madrid: Alianza Editorial.

- Hernández, L. (2009). Una educación entre culturas en el punto de mira de la atención a la diversidad social y cultural. *Revista de Educación Inclusiva*, 2 (2), 1-12.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hueso, A. y Cascant, M.J. (2012). *Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación*. Cuadernos docentes en procesos de desarrollo, Número 1. Valencia: Universitat Politècnica de València.
- Janer, M. (2013). Diversidad y competencias profesionales interculturales". *Educación Social: Revista de Intervención Socioeducativa*, 54, p. 39-48.
- López-Sala, A. M. (2005). *Inmigrantes y Estados: la respuesta política ante la cuestión migratoria*. Barcelona: Anthropos.
- 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. *Psychosocial Intervention*, 15 (3), 331-350.
- Observatorio permanente de la inmigración. (2020). *Extranjeros residentes en España*. Recuperado de: https://extranjeros.inclusion.gob.es/ficheros/estadisticas/operaciones/concertificado/202006/Residentes_Principales_Resultados_30062020.pdf
- Ostáriz, A., Gimeno, C., y Jiménez, J. A. (2020). Trabajo social y pueblo gitano: propuestas de acompañamiento y enfoque comunitario. En P. E. Almaguer, M. J. González y C. Marcuello (eds.), *Políticas Públicas y Sociales. ¿Ideología, idolatría o propaganda? La globalización social, económica y jurídica* (pp. 139-152). Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- Rivas, R. (2015). Cultura: factor determinante del desarrollo humano. *Revista entorno*, 58, 16-24.
- Spitzberg, B. H., y Changnon, G. (2009). Conceptualizing intercultural competence [Conceptualizando la competencia intercultural]. En D.K. Deardoff (ed), *The SAGE Handbook of intercultural competence* (pp 2-52). Durham: Sage.
- UNIZAR (2021). Estadísticas de Grado y Máster Universitario: Estudiantes matriculados por centros, titulaciones y sexo. Universidad de Zaragoza. Sitio web: https://academico.unizar.es/sites/academico.unizar.es/files/webform/tabla_8_centros-titula-sexos_-_marzo_0.pdf
- Vázquez, O. (2002). Trabajo social y competencia intercultural. Portularia: *Revista de Trabajo Social*, 2, 125-138.

8 ANEXOS

ÍNDICE ANEXOS

1. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	42
2. GUION ENTREVISTA CULTURA MAYORITARIA.....	44
3. GUION ENTREVISTA PUEBLO GITANO	46
4. GUION ENTREVISTA CULTURA MINORITARIA	47
5. ENTREVISTA CM1.....	49
6. ENRTEVISTA Mi1	52
7. ENTREVISTA Mi2	55
8. ENTREVISTA CM2.....	60
9. EMTREVISTA PG1.....	63
10. ENCUESTA COMPETENCIAS INTERCULTURALES EN LOS/AS ESTUDIANTES DE TRABAJO SOCIAL.....	67

1. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Documento de consentimiento del interesado o interesada para la participación en el estudio COMPETENCIAS PROFESIONALES INTERCULTURALES EN EL TRABAJO SOCIAL llevado a cabo bajo la tutela del profesor Chabier Gimeno Monterde, para la Universidad de Zaragoza.

Antes de confirmar su participación en el mismo es importante que Usted sea debidamente informado de los objetivos de dicho estudio y de las condiciones de su participación. Por favor, lea detenidamente este documento y pregunte todas las dudas que le puedan surgir.

Introducción:

El objetivo de este estudio es analizar el nivel de desarrollo de competencias interculturales de trabajadores/as sociales de Zaragoza así como extraer propuestas útiles para mejorar el desarrollo de nuestra profesión en los contextos actuales de diversidad cultural.

Proceso:

Para el cumplimiento del objeto del estudio, se realizará una entrevista en la que se recogerá su punto de vista respecto a este tema. Las opiniones serán recopiladas mediante la transcripción de los datos y grabación en audio de la información que aporte. ***Su colaboración es anónima y su nombre no aparecerá en ninguna base de datos posterior.***

Participación:

La participación en este estudio es voluntaria. No tiene que contestar a todas las preguntas si no desea hacerlo e incluso si usted decide participar, puede retirarse del estudio en cualquier momento.

Confidencialidad:

Sus respuestas y opiniones tendrán un carácter totalmente confidencial.

Preguntas / información:

Si tiene alguna pregunta antes, durante o al finalizar la sesión, puede consultarlo con la o las investigadoras.

Consentimiento:

Si está de acuerdo en participar en este estudio y, por tanto, realizar la entrevista, deberá firmar la siguiente autorización en el espacio reservado para ello.

Yo, _____

He leído este documento de información que se me ha entregado, he podido hacer las preguntas que he considerado oportunas sobre el estudio y he recibido suficiente información sobre el mismo por parte del equipo investigador. Asimismo, acepto las condiciones expuestas en este documento sobre mi participación en este estudio y para el tratamiento de mis datos que en él se realicen.

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos, se le informa que su testimonio será incorporado a un archivo cuyo responsable es Chabier Gimeno Monterde, con la finalidad de gestionar la realización de entrevistas cuyo objeto es la elaboración de un estudio sobre *“COMPETENCIAS PROFESIONALES INTERCULTURALES EN EL TRABAJO SOCIAL”* para la Universidad de Zaragoza. El profesor Chabier Gimeno Monterde tratará sus datos con la máxima confidencialidad y bajo estrictas medidas de seguridad, y no los comunicará a terceros fuera de los casos autorizados por Usted. Usted podrá, en los términos fijados por la ley, ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre sus datos dirigiéndose a: Chabier Gimeno Monterde, chabierg@unizar.es. Con la firma del presente documento, Usted declara que ha sido informado de los extremos contenidos en él y consiente de forma expresa que la información sea tratada para las finalidades indicadas.

He explicado la naturaleza y el propósito del estudio al participante.

Firma de la persona investigadora:

Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Firma de la persona participante:

Fecha:

2. GUION ENTREVISTA CULTURA MAYORITARIA

Antes de comenzar las entrevistas, se facilita una definición de los conceptos multiculturalidad e interculturalidad, con el fin de enmarcar las preguntas posteriores.

Multiculturalidad: es la existencia de varias culturas que conviven en un mismo espacio físico, geográfico o social. Abarca todas las diferencias que se enmarcan dentro de la cultura, ya sea, religiosa, lingüística, racial, étnica o de género.

Interculturalidad: es el proceso de comunicación e interacción entre personas o grupos con identidades de culturas específicas, donde no se permite que las ideas y acciones de una persona o grupo cultural esté por encima del otro, favoreciendo en todo momento el diálogo, la concertación y, con ello, la integración y convivencia enriquecida entre culturas.

1. La sociedad española ha cambiado mucho en los últimos años, en una sociedad multicultural como la de hoy en día se necesitan profesionales que estén preparados para gestionar correctamente la diversidad cultural. En tu opinión ¿qué es para ti el trabajo social intercultural? ¿crees que lo ejerces en tu día a día?
2. Para que el trabajo social intercultural sea posible se requiere tener ciertas competencias (ver listado de competencias):
 - a. ¿Con cuál de estas competencias te identificas más o tienes más desarrollada? (elige tres como máximo)
 - b. ¿Cuál opinas que es la más importante para la profesión? (elige tres como máximo)
3. A veces, sin darnos cuenta, puede que nuestros prejuicios y sesgos personales hacia otros grupos culturales influyan en la práctica profesional. ¿Piensas que tienes dichos prejuicios? ¿han influido en tu intervención?
4. Para adaptarte correctamente a usuario/s culturalmente diferentes a ti, ¿alguna vez has tenido que modificar tu intervención o patrones de comunicación?, si así ha sido ¿de qué manera? ¿Alguna vez has sentido necesario hacerlo pero no has sabido cómo?
5. ¿Alguna vez has encontrado limitaciones que impiden que te adaptes a la cultura del usuario? (tales como falta de tiempo, el tipo de intervención llevada a cabo, dificultades en la comunicación con el equipo multidisciplinar, con la propia institución para la que trabajas...)
6. En el caso de que no se gestione adecuadamente la diversidad, pueden darse conflictos, ¿has presenciado en tu trabajo algún conflicto a causa de diferencias culturales? si es así, ¿cómo se resolvió?
7. La formación es un aspecto muy importante para el desarrollo de las competencias interculturales profesionales y actualmente, muy pocos planes de estudio preparan a los estudiantes a hacer frente a contextos multiculturales. En tu caso ¿recibiste formación de este tipo? ¿qué reflexión te ofrece esta realidad?
8. Ya para finalizar, ¿qué te aporta como profesional el contacto con personas de otras culturas?, ¿y como individuo?, ¿qué crees que estas aportan a la sociedad en general?

LISTA DE LAS PRINCIPALES COMPETENCIAS INTERCULTURALES

- Empatía
- Autoconciencia cultural
- Respeto por otras culturas
- Valoración de la diversidad cultural
- Escucha activa
- Apertura a eliminar prejuicios
- Flexibilidad cognitiva
- Disposición a tolerar la ambigüedad
- Gestión de problemas en la comunicación
- Capacidad de adaptación a otros entornos culturales

3. GUION ENTREVISTA PUEBLO GITANO

Antes de comenzar las entrevistas, se facilita una definición de los conceptos multiculturalidad e interculturalidad, con el fin de enmarcar las preguntas posteriores.

Multiculturalidad: es la existencia de varias culturas que conviven en un mismo espacio físico, geográfico o social. Abarca todas las diferencias que se enmarcan dentro de la cultura, ya sea, religiosa, lingüística, racial, étnica o de género.

Interculturalidad: es el proceso de comunicación e interacción entre personas o grupos con identidades de culturas específicas, donde no se permite que las ideas y acciones de una persona o grupo cultural esté por encima del otro, favoreciendo en todo momento el diálogo, la concertación y, con ello, la integración y convivencia enriquecida entre culturas.

1. La sociedad española ha cambiado mucho en los últimos años, en una sociedad multicultural como la de hoy en día se necesitan profesionales que estén preparados para gestionar correctamente la diversidad cultural. En tu opinión ¿qué es para ti el trabajo social intercultural?
2. En tu caso, al ser un/a trabajador/a social perteneciente a una minoría cultural, a la hora de intervenir sobre contextos multiculturales ¿piensas que eso te beneficia en tu práctica profesional frente a otro/a profesional perteneciente a la cultura mayoritaria?. Si así es, ¿por qué?
3. ¿Alguna vez has sufrido discriminación por parte de las personas usuarias del servicio donde trabajas, te has sentido poco valorado/a o respetado/a por pertenecer al pueblo gitano?
4. En el caso de alguna vez hayas trabajado con equipos multidisciplinares ¿alguna vez has sufrido discriminación, te has sentido poco valorado/a o respetado/a por pertenecer al pueblo gitano?
5. Varios estudios han demostrado que los prejuicios, el racismo y otras formas de rechazo forman parte de las claves que sostienen la actual exclusión del pueblo gitano ¿Opinas que puede haber trabajadores sociales que estén interviniendo con esta población y a su vez posean estos prejuicios? si así es ¿cuál crees que sería la solución?
6. ¿Qué crees que puede fallar para que en algunas ocasiones los trabajadores sociales no adapten su intervención a la cultura de los usuarios? ¿Falta de tiempo, el tipo de intervención, poca motivación para el encuentro, dificultades en la comunicación, con la propia institución...?
7. La población gitana es percibida desde los Servicios Sociales como “cronificada” ¿a qué crees que se debe esta percepción?
8. ¿Han tenido tus usuarios algún conflicto a causa de diferencias culturales?, ¿cómo se resolvió?
9. La formación es un aspecto muy importante para el desarrollo de las competencias interculturales profesionales y actualmente, muy pocos planes de estudio preparan a los estudiantes a hacer frente a contextos multiculturales. En tu caso ¿recibiste formación de este tipo? ¿qué reflexión te ofrece esta realidad?
10. Ya para finalizar, ¿qué te aporta como profesional el contacto con personas de otras culturas?, ¿y como individuo?, ¿qué crees que estas aportan a la sociedad en general?

4. GUION ENTREVISTA CULTURA MINORITARIA

Antes de comenzar las entrevistas, se facilita una definición de los conceptos multiculturalidad e interculturalidad, con el fin de enmarcar las preguntas posteriores.

Multiculturalidad: es la existencia de varias culturas que conviven en un mismo espacio físico, geográfico o social. Abarca todas las diferencias que se enmarcan dentro de la cultura, ya sea, religiosa, lingüística, racial, étnica o de género.

Interculturalidad: es el proceso de comunicación e interacción entre personas o grupos con identidades de culturas específicas, donde no se permite que las ideas y acciones de una persona o grupo cultural esté por encima del otro, favoreciendo en todo momento el diálogo, la concertación y, con ello, la integración y convivencia enriquecida entre culturas.

1. La sociedad española ha cambiado mucho en los últimos años, en una sociedad multicultural como la de hoy en día se necesitan profesionales que estén preparados para gestionar correctamente la diversidad cultural. En tu opinión ¿qué es para ti el trabajo social intercultural?
2. Para que el trabajo social intercultural sea posible se requiere tener ciertas competencias (ver listado de competencias):
 - a. ¿Con cuál de estas competencias te identificas más o tienes más desarrollada? (elige tres como máximo)
 - b. ¿Cuál opinas que es la más importante para la profesión? (elige tres como máximo)
3. En tu caso, al ser un/a trabajador/a social perteneciente a una minoría cultural, a la hora de intervenir sobre contextos multiculturales ¿piensas que eso te beneficia en tu práctica profesional frente a otro/a profesional perteneciente a la cultura mayoritaria?. Si así es, ¿por qué?
4. ¿Alguna vez has sufrido discriminación por parte de las personas usuarias del servicio donde trabajas, te has sentido poco valorada o respetada por el hecho de pertenecer a una cultura minoritaria?
5. En el caso de alguna vez hayas trabajado con equipos multidisciplinares ¿alguna vez has sufrido discriminación o te has sentido poco valorada o respetada por tu cultura?
6. Para adaptarte correctamente a usuario/s culturalmente diferentes a ti, ¿alguna vez has tenido que modificar tu intervención o patrones de comunicación?, si así ha sido ¿de qué manera? ¿Alguna vez has sentido necesario hacerlo pero no has sabido cómo?
7. ¿Qué crees que puede fallar para que en algunas ocasiones los trabajadores sociales no adapten su intervención a la cultura de los usuarios? ¿Falta de tiempo, el tipo de intervención llevada a cabo, poca motivación para el encuentro, dificultades en la comunicación con el equipo multidisciplinar, con la propia institución para la que trabajas...?
8. En el caso de que no se gestione adecuadamente la diversidad, pueden darse conflictos, ¿has presenciado en tu trabajo algún conflicto a causa de diferencias culturales? si es así, ¿cómo se resolvió?

9. La formación es un aspecto muy importante para el desarrollo de las competencias interculturales profesionales y actualmente, muy pocos planes de estudio preparan a los estudiantes a hacer frente a contextos multiculturales. En tu caso ¿recibiste formación de este tipo? ¿qué reflexión te ofrece esta realidad?
10. Ya para finalizar, ¿qué te aporta como profesional el contacto con personas de otras culturas?, ¿y como individuo?, ¿qué crees que estas aportan a la sociedad en general?

LISTA DE LAS PRINCIPALES COMPETENCIAS INTERCULTURALES

- Empatía
- Autoconciencia cultural
- Respeto por otras culturas
- Valoración de la diversidad cultural
- Escucha activa
- Apertura a eliminar prejuicios
- Flexibilidad cognitiva
- Disposición a tolerar la ambigüedad
- Gestión de problemas en la comunicación
- Capacidad de adaptación a otros entornos culturales

5. ENTREVISTA CM1

1. La sociedad española ha cambiado mucho en los últimos años, en una sociedad multicultural como la de hoy en día se necesitan profesionales que estén preparados para gestionar correctamente la diversidad cultural. En tu opinión ¿qué es para ti el trabajo social intercultural? ¿crees que lo ejerces en tu día a día?

Para mí sería ver el trabajo social desde una perspectiva multicultural, una perspectiva en la que existe una necesidad de comprender esta realidad y que para dar una atención correcta a personas que viene de otros sitios es básico que tengamos esa visión intercultural. Es básico, porque si no es como que la intervención social hiciera agua por todos lados si dejamos de tener esa perspectiva multicultural en mente.

2. Para que el trabajo social intercultural sea posible se requiere tener ciertas competencias
 - a. ¿Con cuál de estas competencias te identificas más o tienes más desarrollada? (elige tres como máximo)

Igual es de las primeras que he leído pero el respeto por otras culturas es la que con la que más me identifico. Hay una necesidad de conocerlas y de profundizar en ellas para poder entender según que contextos, por qué las personas funcionan de otras maneras... y así poder trabajar con otras culturas. Hay que conocerlas y respetarlas en la medida de lo posible. Además de estas competencias, es que en realidad son todas muy importantes. La empatía o la escucha activa por ejemplo hay que tenerla, pero como en cualquier otra área del trabajo social. En cuanto a la comunicación, aquí por ejemplo, en nuestro trabajo, aprendemos a entenderles y que ellos nos entiendan a nosotros. Por ejemplo, hay una historia que nos pasa mucho en el centro y es que los malienses tienen una forma muy particular de decir "sí", no dicen sí ni con la cabeza y con ninguna palabra, sino que hacen un sonido con la lengua en el paladar y ese es su sí. Hasta que las compañeras y yo llegamos a entender que esa era su forma de decir que sí o de corroborar que entendían lo que les estábamos diciendo, nos preguntábamos que por qué no nos contestaban. Para que te hagas a la idea de lo importante que es adaptar la comunicación, algo tan importante como un "sí" o "no", no lo estábamos detectando. Ni ellos saben que el resto del mundo asiente con la cabeza ni nosotros sabíamos que esa era su manera de decir "sí". Ese es solo un ejemplo, pero hay muchas cosas no es posible encontrar en libros, ni información en internet... Porque siempre que viene alguien de una nacionalidad diferente a nosotros nos gusta investigar, conocer... por supuesto todos los procesos sociales y políticos de ese país, pero luego hay otros pormenores que es imposible conocer y es apasionante el descubrir estas cosas pero también son un reto, obviamente.

- b. ¿Cuál opinas que es la más importante para la profesión? (elige tres como máximo)

Yo entiendo que la base es el respeto a otras culturas y que sin ella no se puede construir nada justo.

3. A veces, sin darnos cuenta, puede que nuestros prejuicios y sesgos personales hacia otros grupos culturales influyan en la práctica profesional. ¿Piensas que tienes dichos prejuicios? ¿han influido en tu intervención?

Conscientemente obviamente no, pero inconscientemente seguro. Es muy difícil deshacerse de todo el equipaje que llevamos cada uno. El otro día hablábamos con un compañero y coincidíamos en que a veces quieres preguntarle a una persona sobre su país o sus costumbres para conocer más sobre ello y comprenderle pero la otra persona puede decir, “ostras, esto es demasiado, ¿por qué me pregunta tanto?, no soy un ave exótica”. Es complicado.

En cuanto a la segunda pregunta, yo conscientemente creo que ningún prejuicio ha influido en mi intervención, pero inconscientemente pues supongo.

4. Para adaptarte correctamente a usuario/s culturalmente diferentes a ti, ¿alguna vez has tenido que modificar tu intervención o patrones de comunicación?, si así ha sido ¿de qué manera? ¿Alguna vez has sentido necesario hacerlo pero no has sabido cómo?

Hombre claro, sí, por supuesto que tenido que adaptar mi intervención y mi lenguaje, constantemente. Por poner un ejemplo, ahora justo que estamos en el mes de ramadán, para nosotros es importante tenerlo en cuenta, hemos modificado todos los horarios de comidas. Centros como el nuestro tienen que tener esa perspectiva cultural. No se trata tampoco de modificar nada de lo que hacemos, pero sí que tengamos en cuenta de donde viene cada uno y cuales son características culturales para adaptarnos.

En cuanto a la otra pregunta, sobre todo al principio sí que veía necesario adaptarme a las culturas de los usuarios pero no sabía cómo. Tuve dudas, me sentí insegura, pero la experiencia te hace coger tablas

5. ¿Alguna vez has encontrado limitaciones que impiden que te adaptes a la cultura del usuario? (tales como falta de tiempo, el tipo de intervención llevada a cabo, dificultades en la comunicación con el equipo multidisciplinar, con la propia institución para la que trabajas...)

Dificultad sí, pero limitación... no. Desde el momento en el que no tienes el mismo idioma que la persona con la que tienes que trabajar pues ya hay una dificultad, pero nunca me he encontrado con un impedimento insalvable, no.

6. En el caso de que no se gestione adecuadamente la diversidad, pueden darse conflictos, ¿has presenciado en tu trabajo algún conflicto a causa de diferencias culturales? si es así, ¿cómo se resolvió?

Sí, ahora estaba acordándome de un conflicto que hubo con dos chicos del centro. Un subsahariano y un argelino tuvieron diferencias entre ellos porque malinterpretaban palabras y lo que para uno era un límite, el otro no lo interpretaba así. Hablamos con ellos, les explicamos que se debía una diferencia cultural y mediamos. Al final el conflicto se resolvió sin problema.

7. La formación es un aspecto muy importante para el desarrollo de las competencias interculturales profesionales y actualmente, muy pocos planes de estudio preparan a los estudiantes a hacer

frente a contextos multiculturales. En tu caso ¿recibiste formación de este tipo? ¿qué reflexión te ofrece esta realidad?

Yo estudié por la UNED y no he recibido formación a nivel de estudios pero yo siempre he tenido una necesidad de trabajar más asignaturas que trabajasen la multiculturalidad y sí que cuando tenía la opción de elegir optativas yo elegía asignaturas como inmigración u otras que tratasen ese tipo de temas. Pero luego dentro de Cruz Roja sí que hemos tenido mucha formación como temas trata y muchos otros temas más. Pero esto a nivel laboral, te digo.

Los estudios de trabajo social se planifican en un momento concreto y la realidad y las necesidades sociales de atención a según qué sectores van más rápido que esas planificaciones de estudio. Entonces, cuando el boom de programas con refugiados o inmigrantes, ha sido en el 2015 o el 2016 y los planes de estudios igual no están adaptados a estas nuevas situaciones. Yo creo dentro de un tiempo los planes de estudio sí que lo tendrán en cuenta.

8. Ya para finalizar, ¿qué te aporta como profesional el contacto con personas de otras culturas?, ¿y como individuo?, ¿qué crees que éstas aportan a la sociedad en general?

A mí me aporta... no sé, muchísimo. Enriquece muchísimo, es importante el darnos cuenta que no somos el centro del mundo, que es lo que muchas veces pensamos. Asumimos que lo que nosotros hemos vivido en nuestros países de origen es lo normal y que venga otra persona y que te enseñe otras cosas, te hace reflexionar en que realmente igual las cosas no son solo como nosotros pensamos que son, sino que hay muchas otras realidades, no mejores ni peores, simplemente diferentes y esto es muy enriquecedor.

Además de todo lo que pueda aportarme personalmente, yo creo que migrar es un derecho y desde esa perspectiva me enriquece el saber que estoy contribuyendo a algo en lo que creo y si yo en algún momento dado tuviera un problema en mi país y no pudiera vivir libre o mil otras cosas, pues me gustaría poder migrar y estar en otro sitio a salvo. Como creo profundamente en esto y soy consciente de todas las desigualdades que hay en este planeta, pues entiendo que otras personas lo intenten y no vamos a poderlas parar, de ninguna manera, ni con mil fronteras. Cuando una persona no puede vivir, busca la vida.

En cuanto a qué aportan las personas de culturas minoritarias al resto de la sociedad pues es amplitud y quizás nos podemos dar cuenta de que tenemos cosas que revisarnos. Por ejemplo, yo veo que hay otras culturas que tienen un sentimiento de pertenencia a la comunidad muy grande, asumen que todos somos un colectivo y da igual si yo tengo poco, porque si te puedo echar una mano, lo voy a hacer, y nosotros esos valores los estamos perdiendo. Las sociedades entre comillas más evolucionadas, porque quizás solo sea a nivel económico, perdemos esa calidez, trabajo en común, la familia extensa... y un montón de cosas más.

6. ENTREVISTA Mi1

1. La sociedad española ha cambiado mucho en los últimos años, en una sociedad multicultural como la de hoy en día se necesitan profesionales que estén preparados para gestionar correctamente la diversidad cultural. En tu opinión ¿qué es para ti el trabajo social intercultural?

El trabajo social intercultural consistiría, desde mi punto de vista, en tener en cuenta la cultura y la religión de las personas con las que trabajamos, disminuyendo las diferencias y siendo siempre respetuosos con el otro. La verdad es que introducir la palabra intercultural en la profesión es difícil, yo considero que vivo entre dos culturas, entonces mi perspectiva no va a ser la misma que cualquier otra de mis compañeras. En resumen, mi opinión sería que es muy necesario el trabajo social intercultural pero que es difícil llegar a eso. No hay porqué saberse todas las características concretas de todas las culturas pero sí que es importante que los profesionales que se dedican a lo social, conozcan a groso modo ciertas características de las culturas de los usuarios con los que trabajan. Un ejemplo, actualmente estamos en ramadán y no es necesario que todo el mundo conozca de qué se trata, cuánto dura, etc., pero hemos tenido casos en los que he tenido que acompañar a chicos con los que trabajo al médico y les han recetado ibuprofenos y aun explicándoles que no se van a tomar la medicación, no han entendido el motivo o no lo ven suficientemente importante. Estos sesgos culturales también pueden darse en el trabajo social, pero nosotros debemos estar preparados para ello, nos deben formar, porque tenemos que conocer los perfiles con los que vamos a interactuar antes de trabajar directamente con ellos. Pero por ejemplo, ya no es solo en un proyecto como este, que sí o sí vas a tratar con personas de otras culturas, tú puedes trabajar en el ámbito de la discapacidad, por ejemplo, y no caes en que posiblemente allí también te vas a encontrar con personas de otras culturas. O una residencia, que cada vez va a haber más mayores que han sido migrante o que tengan religiones diferentes a la católica y hay que saber cómo hacer frente a esto.

2. Para que el trabajo social intercultural sea posible se requiere tener ciertas competencias.

- a. ¿Con cuál de estas competencias te identificas más o tienes más desarrollada? (elige tres)

Yo considero que tengo todas muy desarrolladas por eso que digo de que convivo entre dos culturas, entonces no te sabría decir si tengo algunas más desarrolladas que otras y todas me parecen muy importantes.

- b. ¿Cuál opinas que es la más importante para la profesión? (elige tres como máximo)

Pues a ver, prejuicios todo el mundo tenemos y siempre vamos a tener, tanto la sociedad en su conjunto como individuales pero es muy importante esta apertura de querer eliminarlos. Quizás esta competencia sea la más importante para mí. Luego le seguiría la escucha activa y el respeto por otras culturas.

3. En tu caso, al ser un/a trabajador/a social perteneciente a una minoría cultural, a la hora de intervenir sobre contextos multiculturales ¿piensas que eso te beneficia en tu práctica profesional frente a otro/a profesional perteneciente a la cultura mayoritaria?. Si así es, ¿por qué?

Sí, aunque yo no me considero de una minoría cultural. Al final, cuando estas entre dos, perteneces a ambas pero no llegas a encajar en ninguna, es vivir entre dos mundos y a veces es difícil pero es

súper enriquecedor, yo cojo lo bueno de la una y lo bueno de la otra. En España, cuando me conocen por primera vez, piensan que soy marroquí, aunque he nacido aquí, pero cuando voy Marruecos y me escuchan hablando español y también piensan que no soy de allí y al final pues yo me considero de ambas. Esta realidad me beneficia mucho en el ámbito laboral, primero por conocer otro idioma, segundo por conocer otra cultura y por último por conocer otra religión.

4. ¿Alguna vez has sufrido discriminación por parte de usuarios del servicio donde trabajas, te has sentido poco valorada o respetada por el hecho de pertenecer a una cultura minoritaria?

Bueno, yo cuando empecé y todavía no me conocían me confundían con una usuaria y es por un prejuicio, aunque creo que es normal y no lo considero discriminación. Mira, por ejemplo, cuando aún no había empezado a trabajar, estaba echando curriculums y sin presentarme ya me decían “de qué quieres trabajar ¿de camarera?” y claro, yo decía, pues no, primero mira mi curriculum y luego ya me dices. Pero como te digo, recibir discriminación como tal... quizás discriminación positiva ya que como hablo árabe, aquí entre por eso. Pero claro, es porque tengo una competencia más que el resto, me distingo de los demás.

5. En el caso de alguna vez hayas trabajado con equipos multidisciplinares ¿alguna vez has sufrido discriminación o te has sentido poco valorada o respetada por tu cultura?

No, pero por el ámbito en el que trabajo, igual voy a otro ámbito y sí, al fin y al cabo yo acabé en 2017 la carrera y llevo 4 años como trabajadora social pero siempre en el ámbito de la inmigración, entonces lo que te digo, igual en otro ámbito sí que podría sufrirlo, pero por ahora nunca.

6. Para adaptarte correctamente a usuarios culturalmente diferentes a ti, ¿alguna vez has tenido que modificar tu intervención o patrones de comunicación?, si así ha sido ¿de qué manera? ¿Alguna vez has sentido necesario hacerlo pero no has sabido cómo?

Eh... no sé. También creo que cuando estas entre dos culturas, sabes cómo adaptarte a otras culturas, por que como ya te estas moviendo entre dos, pues una más tampoco te va a costar mucho. No sé si me explico, creo que tengo más facilidad de adaptación. Por ejemplo, yo he trabajado también con personas latinoamericanas, ucranianas y rusas y no conocía para nada sus culturas y sí que he tenido que adaptar mi comunicación, pero no se me ha hecho muy difícil. También me di cuenta de algún prejuicio que tenía, pensaba que los ucranianos y los rusos iban a ser más fríos, pero para nada, quizás un poco más serios, pero nada más. Tampoco se puede generalizar, porque dejando a un lado la cultura, cada persona es un mundo y tenemos que saber adaptarnos a todos.

7. ¿Qué crees que puede fallar para que en algunas ocasiones los trabajadores sociales no adapten su intervención a la cultura de los usuarios? ¿Falta de tiempo, el tipo de intervención, poca motivación para el encuentro, dificultades en la comunicación, con la propia institución para la que trabajas...?

Yo creo que el principal motivo es el desconocimiento, no que no quieran adaptarse, sino que no son conscientes de esta opción. Tampoco se trata de conocerlo todo sobre todas las culturas del mundo, pero los trabajadores sociales nos tenemos que adaptar a cada persona y a sus circunstancias y estas pueden ser una discapacidad o una diferencia cultural.

8. En el caso de que no se gestione adecuadamente la diversidad, pueden darse conflictos, ¿has presenciado en tu trabajo algún conflicto a causa de diferencias culturales? si es así, ¿cómo se resolvió?

Entre profesionales no, pero entre usuarios hay muchos conflictos, aquí generalmente entre subsaharianos y árabes, por un montón de motivos, generalmente por diferencias culturales, pero también por cuestión de raza. Hay árabes racistas, cosa que me duele mucho y no lo reconocen. Aquí todos están en la misma situación y todos son iguales. Generalmente los conflictos se solucionan rápido y todo vuelve a la normalidad. Es que claro, en el camino, los subsaharianos lo pasan mal, sobre todo en Marruecos y Argelia hay muchas mafias y se aprovechan de ellos y cuando llegan aquí tienen una actitud defensiva hacia los árabes, que es totalmente comprensible, yo les entiendo, han sufrido más. No es lo mismo cruzar un continente y luego un mar, que solo cruzar el mar.

9. La formación es un aspecto muy importante para el desarrollo de las competencias interculturales profesionales y actualmente, muy pocos planes de estudio preparan a los estudiantes a hacer frente a contextos multiculturales. En tu caso ¿recibiste formación de este tipo? ¿qué reflexión te ofrece esta realidad?

Yo no recibí formación de este tipo, quizás se tocó un poco en la asignatura de inmigración, que es una optativa. Luego ya fuera de la universidad sí que he hecho cursos por mi cuenta como mediación intercultural en la casa de las culturas y cosas así. Bueno es que en la universidad no nos enseñan nada de lo que es la realidad laboral, cuando empiezas a trabajar te suena algo, pero de lo que te enseñan en la carrera a lo que es la profesión, la realidad cambia. Luego ya concretamente en lo que se refiere a interculturalidad, yo creo que es un tema muy importante y muy necesario, te vas a encontrar a usuarios de otras culturas y hay que saber cómo tratarlos, entonces por lo menos tendría que existir una formación mínimo. Además considero que esta formación la deberían impartir personas de la cultura de la que se esté tratando en ese momento. Si por ejemplo, si va a hablar de la cultura árabe, pues debería ser un árabe el que la explicase.

10. Ya para finalizar, ¿qué te aporta como profesional el contacto con personas de otras culturas?, ¿y como individuo?, ¿qué crees que estas aportan a la sociedad en general?

A mí me aporta todo, me aporta muchísimo, crezco personalmente al conocer todas las maneras de vivir que hay en el mundo. Te ayuda a ser más respetuoso y no se... es que son muchas cosas, se me hace difícil especificar. También te ayuda a reducir prejuicios, a veces tendemos a pensar que todas las personas de un mismo país son de una manera pero es este desconocimiento el que te hace pensar eso. Aquí llegan muchísimos malienses y te das cuenta de que todos son diferentes, claro que tienen ciertas cosas en común, pero todos, obviamente, tienen sus características personales individuales. Y a la sociedad en general pues todos nos aportamos mutuamente, tú puedes aprender de ellos y ellos también van a aprender de ti. Te enseñan otros valores de la vida, su diversidad enriquece muchísimo a nuestra sociedad. A sí en resumen pues diría que la interculturalidad es muy necesaria. Por ejemplo, si ves una persona pasar y por ser negra la insultas pues es que tú mismo, al final, no estás bien, te mueve el odio y a la otra persona se lo haces pasar mal. La interculturalidad permitiría que estas situaciones desapareciesen, enriqueciéndonos todos con ello.

7. ENTREVISTA Mi2

1. La sociedad española ha cambiado mucho en los últimos años, en una sociedad multicultural como la de hoy en día se necesitan profesionales que estén preparados para gestionar correctamente la diversidad cultural. En tu opinión ¿qué es para ti el trabajo social intercultural?

A nivel del trabajo social intercultural yo lo que pienso es que es el trabajo social reconociendo los prejuicios y trabajándolos, porque todo el mundo tiene prejuicios y esto es lo más importante para construir el trabajo social intercultural. Si alguien te dice que no tiene prejuicios, que es una persona abierta... pero aunque seas abierto, tienes prejuicios, simplemente habría que tener la capacidad de trabajar tus prejuicios, darte la oportunidad de reflexionar sobre ellos, en resumen analizarlos para ir abriendo tu mente realmente. Además, para construir el trabajo social intercultural, no debe haber una cultura que sea la que domine o protagonice la intervención, sino que se debe aceptar que hay muchas ideas en la sociedad que pueden convivir.

2. Para que el trabajo social intercultural sea posible se requiere tener ciertas competencias (ver listado de competencias en Anexo 1):

- a. ¿Con cuál de estas competencias te identificas más o tienes más desarrollada? (elige tres como máximo)

Mira, todas son importantes, incluso a veces aparecen entremezcladas, pero por ejemplo, para mí, lo creo que tengo es la empatía, la escucha activa, que es muy importante y valorar la diversidad, que es algo clave para nuestra sociedad.

- b. ¿Cuál opinas que es la más importante para la profesión? (elige tres como máximo)

Pues para mí la más importante sería escuchar de forma activa, luego respetar y valorar la diversidad, sería reconocer que es muy importante que tengamos un espacio diverso en nuestra sociedad y la empatía, hacer el esfuerzo de ponerme en la piel del otro que está enfrente mío.

3. En tu caso, al ser un/a trabajador/a social perteneciente a una minoría cultural, a la hora de intervenir sobre contextos multiculturales ¿piensas que eso te beneficia en tu práctica profesional frente a otro/a profesional perteneciente a la cultura mayoritaria?. Si así es, ¿por qué?

Yo pienso que no existe una ventaja pertenecer a una cultura mayoritaria, porque no naces con la cultura, sino que te haces mientras viven y convives, entonces yo pienso que no existe una cultura única. Yo no me considero de una cultura en concreto, soy un coctel, una mezcla, como una tercera cultura y desde este punto de vista, lo que para mí sería más importante es el autoanalizarse, cuestionarte y trabajar sobre las herramientas que te pueden facilitar tener una intervención buena. No por pertenecer a una minoría cultural ya tienes ventaja sobre otra personas, puede ser que pertenezcas a una minoría pero no has trabajado bien tus herramientas, pues no tienes porqué saber cómo comunicarte con el resto de culturas. Todo depende de cómo hayas trabajado esas herramientas y te hayas cuestionado.

Yo por ejemplo soy una mujer con pañuelo y voy rompiendo prejuicios simplemente por cómo ven hablando, en la administración pública, en los colegios, descoloca mogollón, también por mi

nombre y porque soy trabajadora social, todo descoloca. Pero yo me identifico como una trabajadora social, española, de una minoría étnica y con matices culturales diferentes pero voy rompiendo prejuicios de una forma sutil, tanto para las personas con las que estoy trabajando como con la sociedad en general.

4. ¿Alguna vez has sufrido discriminación por parte de las personas usuarias del servicio donde trabajas, te has sentido poco valorada o respetada por el hecho de pertenecer a una cultura minoritaria?

A nivel usuario, no. Yo he trabajado en diferentes ámbitos, por ejemplo con solicitantes de asilo, en puntos de encuentro... Y lo primero es la sorpresa, como que se quedan sorprendidos y juego con eso, pero la verdad, nunca he tenido ningún problema con nadie. Mis prácticas de trabajo social fueron en un punto de encuentro y fue muy fácil trabajar con las personas, al contrario, se veía como algo muy anecdótico, con los niños, ellos lo normalizaban y me decían cosas como “eh, me gusta tu pañuelo hoy”.

5. En el caso de alguna vez hayas trabajado con equipos multidisciplinares ¿alguna vez has sufrido discriminación o te has sentido poco valorada o respetada por tu cultura?

Sí, a nivel de equipo sí. No ha sido siempre, fue cuando empecé, cuando iba a hacer mis primeras prácticas de trabajo social, había trabajadores sociales, abogados, pedagogos y psicólogos y todo el mundo me decía que como hablo árabe y francés que debería meterme en el ámbito de la inmigración, pero yo no quería eso, me interesaba mucho la familia y elegí hacer las prácticas en un punto de encuentro, entonces yo recuerdo la cara de las personas con las que trabajaba ahí porque la universidad no les mandó un correo diciendo, os voy a mandar una chica con pañuelo y llegué y todo el mundo se quedó como “¿eh?, ¿qué es esto?”. Se bloquearon, se notaba la tensión y tuve un enfrentamiento porque me dijeron que podían tener problemas conmigo por las personas usuarias. Yo les dije, tranquilos, yo soy una profesional, yo no soy una mera persona por la calle que va a entrar aquí para trabajar con vosotros, sino una persona que está preparándose como trabajadora social y entonces les dije “bueno, venga, vamos a probar, a ver cómo va la gente a reaccionar conmigo”. Entonces, cuando me tocó recibir a la primera familia, no ocurrió nada, los niños lo normalizaron, no veían lo diferente. Cuando los compañeros vieron que no había ningún problema, pues ya todos se quedaron tranquilos.

Mi experiencia me ha dado que tengo que normalizar la situación, yo soy una profesional, yo no estoy aquí viniendo para intentar que alguien vea mi cultura o haciendo propaganda. Yo soy de una forma, me visto de una forma, tengo unas ideas y la sociedad es diversa y no pasa nada, hay que normalizarla.

6. Para adaptarte correctamente a usuario/s culturalmente diferentes a ti, ¿alguna vez has tenido que modificar tu intervención o patrones de comunicación?, si así ha sido ¿de qué manera? ¿Alguna vez has sentido necesario hacerlo pero no has sabido cómo?

No, para nada, no existe una intervención diferente en función de la cultura, sino que hay que valorar las necesidades de las personas y adaptarte a la persona individualmente, porque puede ser que haya personas de la misma cultura, pero son diferentes entre sí y las necesidades son diferentes también. Hay que empatizar, entender, escuchar al otro, crear un espacio donde el

usuario sepa que nadie le va a juzgar. Yo siempre les digo a las personas con las que trabajo, cuando me presento, que yo soy una herramienta.

Yo he trabajado con personas de Pakistán, India, Palestina, Líbano, Ecuador, Ucranianos... pero yo me adapto a la persona, no al grupo cultural al que pertenezcan, pero que ya vas con la idea de vale, esta persona pertenece a tal cultura, entonces va a hacer esto... no, no, hay que dejar los prejuicios a un lado y simplemente conoce a la persona que tienes enfrente.

Yo desde que llegué a España me he sentido muy juzgada por cualquier cosa, entonces es por eso que yo intento demostrar que yo soy yo.

7. ¿Qué crees que puede fallar para que en algunas ocasiones los trabajadores sociales no adapten su intervención a la cultura de los usuarios? ¿Falta de tiempo, el tipo de intervención llevada a cabo, poca motivación para el encuentro, dificultades en la comunicación con el equipo multidisciplinar, con la propia institución para la que trabajas...?

Lo que yo observo es que no hay que adaptar la intervención a las culturas de las personas sino a las necesidades de las personas. Lo que veo que dificulta muchísimo la intervención es los prejuicios. Cuando un trabajador social va con la actitud de como mi usuario, es de cultura inferior, hace esto, lo otro... hay que entrar con más humildad. Para eso hay que reconocer que todos somos iguales y que yo voy a conocerte a ti, no a conocer tus características culturales. Lo que intento yo en mis sesiones de intervención es destacar lo que tiene cada persona, su bagaje, sus herramientas y para eso se necesita empatía. En el momento en el que no se empatiza, no se escucha, se rompe la intervención, no va a confiar en ti. Por ejemplo, si se va con la idea de que un árabe es machista igual la persona se siente cuestionada, para cambiar eso primero escucha, no hay que atacar ni juzgar desde el principio.

Hay que reconocer que tenemos prejuicios para poder ir rompiéndolos poco a poco. Es difícil, pero hay que trabajarlos.

8. En el caso de que no se gestione adecuadamente la diversidad, pueden darse conflictos, ¿has presenciado en tu trabajo algún conflicto a causa de diferencias culturales? si es así, ¿cómo se resolvió?

He presenciado conflictos tanto a nivel micro, como a nivel, como puede ser un conflicto vecinal y a nivel macro como puede ser administrativo. Te voy a poner ejemplos, a nivel micro, cuando trabajaba con solicitantes de asilo, todos vivían en un mismo edificio y cada persona era de un origen diferente y estaban acostumbrados a un horario distinto y por las noches algunos ponían música o hablaban y a otros les molestaba. Lo que hacíamos era hablarlo, se entendían y se perdonaban. Así facilitábamos la convivencia directa. Por otro lado, también veíamos como los subsaharianos no mantenían el contacto visual, porque para ellos es como una falta de respeto y algunos profesionales no lo entendía o pensaban que no les estaban haciendo caso, pero no es así, es simplemente que no hay entendimiento, pero cuando conoces esto, este matiz cultural y ellos también conocen que aquí hay que mirar pues ya se resuelve ese problema.

A nivel macro, yo trabajé en un pueblo que se llama la Almunia de Doña Godina y ahí se ve la multiculturalidad, hay población magrebí, hay población rumana y hay población española y cada

uno tienen sus establecimientos, había la carnicería rumana, la carnicería española... Incluso las segundas generaciones que son todos españoles, siguen manteniendo esa diferencia, cada uno tenía una etiqueta para el otro. Comparten en el mismo espacio, pero no dialogan, los niños juegan en parques diferentes... Ahí vi que no había una intervención real administrativa, porque creo que a veces, si dejas las cosas al natural, la sociedad no va a pasar de multicultural a intercultural, se requieren políticas sociales que ayuden a eso, que provoquen el encuentro, de otra manera es muy difícil, el ser humano tiende a juntarse con las personas a las que se parece. Hay que crear espacios para facilitar el encuentro, aunque sea forzoso y encontrar actividades en el que todo el mundo pueda participar, pero que tampoco sea de folclore, no tipo puesto de henna, de comida árabe... no, la realidad de las nuevas generaciones no es ésta. Si se hace un taller de cocina, que sea para todos, una cultura de convivencia. De esta manera, te puedes comparar con otras y decir, pues mira, esto de la otra cultura es bueno, lo cojo, esto otro bueno, lo cojo también y lo malo, lo quitamos. Hay muchísimas cosas en común, solo porque somos humanos tenemos muchísimas cosas en común con los demás independientemente de su cultura.

Voy a poner el ejemplo de la diferencia entre Gran Bretaña y Francia. Francia no tiene una política social de diversidad, al contrario, ha fomentado los guetos, la separación y ha creado muchísimos conflictos y no siquiera con las primeras generaciones, sino las terceras o cuartas. Ha estado jugando a la asimilación, buscando que todo el mundo se parezca a los franceses, pero eso es imposible, nadie somos iguales. Mientras tanto, en Gran Bretaña, aunque ha tenido unas etapas de muchísimo racismo, ha provocado que en los espacios comunes, como el trabajo, la escuela o el supermercado, no exista esta discriminación. Hay leyes que prohíben que en una empresa se pueda discriminar a nadie por cuestión de raza, cultura, religión... Así se crea un espacio de convivencia que permite que se rompan los prejuicios.

La globalización ha permitido un intercambio global de mercancías, por ejemplo, hay un interés en que la Coca-Cola llegue a todo el mundo, pero sin embargo que las culturas convivan y compartan espacios, eso aún no se ha conseguido. Esa globalización no interesa. Todos somos ciudadanos consumidores, todos somos iguales a nivel consumidor, pero cuando llega a nivel de participación social, ya no.

9. La formación es un aspecto muy importante para el desarrollo de las competencias interculturales profesionales y actualmente, muy pocos planes de estudio preparan a los estudiantes a hacer frente a contextos multiculturales. En tu caso ¿recibiste formación de este tipo? ¿qué reflexión te ofrece esta realidad?

Yo he estudiado por mi cuenta un curso de mediación intercultural. Hay mucha gente que me dice que por formar parte de una minoría cultural se me tiene que hacer más fácil trabajar con personas de otras culturas, pero no tiene nada que ver. He conocido gente que formaba parte de minorías culturales pero no tenía esa empatía para trabajar en diversidad. Además también hice prácticas fuera de España y estuve un tiempo en Marruecos, en Tánger, trabajando con población inmigrante y he podido conocer el recorrido migratorio que hace la gente hasta llegar a España.

Las competencias interculturales hay que estudiarlas pero también trabajarlas. Es muy necesaria la formación en interculturalidad, yo creo que aún no lo valoran, pero fuera ya de la inmigración, porque hay jóvenes de segunda y tercera generación que no han migrado nunca pero son

culturalmente diferentes. Hay que pensar que la diversidad es muy importante y que la convivencia es la clave. A veces nos olvidamos que España fue un nido de la multiculturalidad, aquí convivió la población judía, musulmana y católica hace ya muchísimos años. Con esto quiero decir que se puede convivir, pero se necesita una política.

10. Ya para finalizar, ¿qué te aporta como profesional el contacto con personas de otras culturas?, ¿y como individuo?, ¿qué crees que estas aportan a la sociedad en general?

Personalmente me aporta riqueza, el saber estar en cualquier sitio, el entender a la otra persona, por diferente que sea, incluso a entender a la gente que me rechaza, entiendo que lo hacen por sus prejuicios. El convivir con otras culturas y ver otras visiones, te ayuda a entender al otro. En la sociedad en general existe el miedo pero entender a la otra persona aunque tenga ese miedo o rechazo, sé que se puede cambiar.

A la sociedad en su conjunto aportan riqueza y diferentes soluciones a un problema. Lo que yo aprendí trabajando con personas de otras culturas es que a un problema siempre hay muchas posibles soluciones.

Yo en mis sesiones siempre cuento una historia y es que a un grupo de ciegos les enseñaron un elefante, pero cada uno solo podía tocar una parte del animal, como por ejemplo las orejas o la pata o la trompa. Entonces, entre todos empezaron a describir la parte del animal que les había tocado y entre todos construyeron al elefante en sus cabezas con las descripciones del resto. En resumen, cuando se entremezclan todas las visiones, se crea la sociedad y eso es muy bonito, dejando las diferencias, parece el mundo de yupi pero se puede conseguir, no es una utopía inalcanzable y para conseguirlo tampoco se necesita muchísimo dinero. Por ejemplo, se puede hacer con una campaña de sensibilización en donde haya representación de la sociedad en su conjunto, no solo de la población mayoritaria. Si por ejemplo sale una chica con pañuelo, pues se normaliza. Con los medios de comunicación también, cuando hay conflictos es donde aparece el negro o la musulmana o el latino, pero así no se crea una sociedad sana, no se visibiliza la realidad tal y como es. Y ahora encima, con las redes sociales, te filtra lo que tú quieres ver, entonces te refuerza tu idea, no ves otras diferentes, te radicaliza en cierta manera en tus ideas. También hay partidos políticos como VOX que van en contra de un colectivo muy concreto y si este discurso se repite muchas veces pues la gente se lo cree, pero que las personas no diferenciamos la realidad de la ficción. Si todo el rato estás auto engañándote pues te acabas creyendo ese discurso, pero no hay que caer en eso. Como ya te he dicho la clave sería reconocer nuestros prejuicios para poder eliminarlos y políticas públicas a favor de la diversidad y la convivencia. Como seres humanos, si nos vamos a la esencia, no nos diferencia nada, con apertura cultural nos damos cuenta de que todos tenemos los mismos miedos, las mismas preocupaciones, los mismos anhelos...

8. ENTREVISTA CM2

1. La sociedad española ha cambiado mucho en los últimos años, en una sociedad multicultural como la de hoy en día se necesitan profesionales que estén preparados para gestionar correctamente la diversidad cultural. En tu opinión ¿qué es para ti el trabajo social intercultural? ¿crees que lo ejerces en tu día a día?

Entendiendo que el Trabajo Social es intentar buscar soluciones a necesidades que puedan tener ciertas personas, yo lo entiendo como el buscar esa solución atendiendo a las características propias de cada persona. Es cierto que trabajar con personas musulmanas no es lo mismo que trabajar con personas latinoamericanas pero luego tratas con dos personas musulmanas y cada una es diferente, entonces de esta manera yo entiendo el trabajo social intercultural como la capacidad de adaptarte a cada persona en función de sus características ya sea por su cultura, su edad... por lo que sea.

2. Para que el trabajo social intercultural sea posible se requiere tener ciertas competencias (ver listado de competencias en Anexo 1):

- a. ¿Con cuál de estas competencias te identificas más o tienes más desarrollada? (elige tres como máximo)

Lo que yo empleo en mi trabajo también pienso que es lo más importante para la profesional y desde mi punto de vista la empatía y la apertura a eliminar prejuicios van un poco de la mano. Valoración de la diversidad cultural y capacidad de adaptarse a otros entornos que iría también un poco de la mano y ya por último la escucha activa. Y esto es lo que yo creo que tengo más desarrollado.

- b. ¿Cuál opinas que es la más importante para la profesión? (elige tres como máximo)

Pues sería en este orden: escucha activa, apertura a eliminar prejuicios y capacidad de adaptación otros entornos culturales.

3. A veces, sin darnos cuenta, puede que nuestros prejuicios y sesgos personales hacia otros grupos culturales influyan en la práctica profesional. ¿Piensas que tienes dichos prejuicios? ¿han influido en tu intervención?

Yo pienso que como personas tenemos prejuicios todos. Para bien o para mal, al fin y al cabo los prejuicios son un mecanismo de defensa, por así decirlo, y también dependen de la propia experiencia. Tener prejuicios lo considero algo inherente al ser humano, partiendo de esa base, el problema es que utilizamos esos prejuicios de manera despectiva. Yo creo que seguramente mis prejuicios me hayan afectado a la hora de intervenir, pero procuro que no y lo hago intentando conocer a la persona. Alguna vez me ha dado cuenta de que he dado por hecho una cosa que luego no era necesariamente así. La clave está en ser conscientes de que tenemos prejuicios.

4. Para adaptarte correctamente a usuario/s culturalmente diferentes a ti, ¿alguna vez has tenido que modificar tu intervención o patrones de comunicación?, si así ha sido ¿de qué manera? ¿Alguna vez has sentido necesario hacerlo pero no has sabido cómo?

Yo pienso que mi manera de intervenir no la he modificado pero sí que a lo mejor lo que he cambiado es la manera de comunicarme, expresarme, porque la mayoría de las veces el problema va a ser el no entendimiento. Te puedo poner un ejemplo, yo allí en la Fundación Picarral, también doy clases y una de ellas es sobre la creación del universo y tengo a cinco alumnos: dos marroquíes, un argelino, un español y un ecuatoriano. Pues en esa clase en concreto, había uno de los marroquíes que estaba toda clase con el móvil sin hacerme caso y al final de la clase le dije que el próximo día le echaría de clase si no me hacía caso. Me dijo que no estaba atendiendo porque lo que yo le estaba diciendo no era lo mismo que lo que su religión le dice y yo le dije que su religión no me importaba y me contestó que yo le estaba faltando al respeto y tal cual, a lo que yo le contesté que no es que tu religión no me importe o me parezca menor, sino que ese no era un motivo para no atender en clase. Fue un malentendido, pensó que yo discriminaba su religión, pero a lo que yo me refería es que no importaba de qué religión fuese.

Otro ejemplo sería que por ejemplo en la escuela de hostelería, los musulmanes no quieren participar en la clase de cortar jamón y claro el profesor les intentó explicar que si quieren trabajar en la hostelería en España tienen que aprender a hacer eso, entonces lo que hicieron fue adaptar el curso, les propusieron utilizar guantes para que no tuviesen que tocar el jamón.

5. ¿Alguna vez has encontrado limitaciones que impiden que te adaptes a la cultura del usuario? (tales como falta de tiempo, el tipo de intervención llevada a cabo, dificultades en la comunicación con el equipo multidisciplinar, con la propia institución para la que trabajas...)

Dificultades como tal no, pero malentendidos o barreras del idioma sí. Yo estuve trabajando como educador social en pisos con inmigrantes y ya vas con el pie puesto en la marcha de que vas a intervenir con personas de otras culturas que además no es que hayan cogido un avión y hayan aterrizado en aquí, sino que a lo mejor han venido en los bajos de un camión o han cruzado en patera hasta España y hay que ser consciente de esto, de que llevan una mochila que flipas, entonces pues ya vas con el pie cambiado de me voy a intentar adaptar a ti para facilitar mi trabajo y que estés un poco más receptivo.

6. En el caso de que no se gestione adecuadamente la diversidad, pueden darse conflictos, ¿has presenciado en tu trabajo algún conflicto a causa de diferencias culturales? si es así, ¿cómo se resolvió?

Por ejemplo, en el primer sitio donde estuve trabajando con MENAS había sobre todo muchísimo musulmán del norte de África y en menor número había sudamericanos y se forman como miniguetos, había mucho racismo entre ellos y surgían muchos conflictos entre ellos, pero ¿cuál era la razón de dichos conflictos? ¿diferencias culturales o que son adolescentes con una problemática de conducta o consumo o que viven 18 personas en una misma casa...? Entonces claro, pues sí he presenciado conflictos entre personas de diferentes culturas pero no te sabría decir si era por motivo cultural o religioso...

Algunos de esos conflictos se resolvían solos, en otros pues se mediaba hablando con uno y luego con otro... También teníamos métodos sancionadores como faltas graves o muy graves pero intentábamos no recurrir a eso. Igual que los prejuicios son inherentes al ser humano el conflicto es inherente a las relaciones entre personas. Entonces, pues depende de la gravedad se actuaba de una forma o de otra.

7. La formación es un aspecto muy importante para el desarrollo de las competencias interculturales profesionales y actualmente, muy pocos planes de estudio preparan a los estudiantes a hacer frente a contextos multiculturales. En tu caso ¿recibiste formación de este tipo? ¿qué reflexión te ofrece esta realidad?

No he recibido ninguna formación, tan solo una optativa en la carrera, porque al final la alargué hasta 4 años y medio entre otras cosas porque quería hacer esa optativa. No pude entrar el primer año que quise hacerla y me esperé al siguiente porque quería hacer esa asignatura, pero en el resto de la carrera nada. La única formación en esa asignatura y algún curso que puedas realizar por tu cuenta. Si no tienes plaza o no coges esa optativa, no recibes formación durante la carrera. Pero ya no debería ser solo en Trabajo Social, sino en cualquier estudio, en el instituto mismamente, incluso los funcionarios que vayan a estar de cara al público en una ventanilla también debería recibir formación de este tipo. Una de las tareas que hago en la fundación es acompañamientos a personas con inteligencia límite y el otro día justamente fuimos a sacar el bono de transporte y en la ventanilla de al lado había una mujer hablando con un inmigrante que no hablaba bien el idioma y casi le estaba hablando a gritos, y es como, a ver, por más que grites no te va a entender mejor, que no está sordo, intenta explicárselo de otra manera. Pues a esa señora igual nadie le ha explicado que tiene enfrente a una persona que estará haciendo sus esfuerzos por integrarse y que tiene otra cultura, otra lengua... y ella está allí para facilitarle las cosas.

8. Ya para finalizar, ¿qué te aporta como profesional el contacto con personas de otras culturas?, ¿y como individuo?, ¿qué crees que estas aportan a la sociedad en general?

Como profesional me aporta nuevas herramientas o estrategias y maneras de trabajar con distintas personas y mejorar esa capacidad de adaptación y empatía, es decir, ser capaz de valorar y validar a la otra persona por lo que es o por lo que vivió.

Como individuo me aporta enriquecimiento personal y conocimiento cultural, también es interesante conocer otras culturas, empatía y sentimiento de pertenecer a un mundo donde cada individuo es totalmente distinto.

Como sociedad, vivimos en una sociedad que está formada por individuos y cada individuo es un mundo y todos enriquecemos al conjunto. Además que incluso dentro de España, dentro de que podamos ser españoles, pues no es lo mismo el que ha nacido en Cataluña que el que ha nacido en Huelva o Galicia. Ni si quiera dentro de Zaragoza es lo mismo el que haya nacido en Torrero que en el Actur. Hay que dejar de señalar a los otros, todos formamos parte de esta sociedad y todos la hacemos ser lo que es. Al fin y al cabo el señalar al otro viene de eso, de los prejuicios y de no valorar la diversidad que tenemos y debería de enseñarse desde las escuelas.

9. ENTREVISTA PG1

1. La sociedad española ha cambiado mucho en los últimos años, en una sociedad multicultural como la de hoy en día se necesitan profesionales que estén preparados para gestionar correctamente la diversidad cultural. En tu opinión ¿qué es para ti el trabajo social intercultural?

Bueno, pues podría definirse como esa intervención social en esas situaciones de contacto entre individuos grupos y comunidades socioculturalmente diferenciadas que tiene como finalidad crear una relación igualitaria de convivencia pacífica utilizando para ello la mejora de la comunicación. Antes en Trabajo Social se hablaba de tolerancia, pero yo creo que la tolerancia pierde su sentido cuando se habla de igualdad. Yo te tolero, vamos, porque no me queda otro remedio, estás aquí y te tolero, como que te aguanto entre comillas, es un poco lo que yo creo que quiere decir tolerancia. También era antes como una integración de colectivos y yo creo que la integración es mutua y un grupo no es asimilado por el otro, entonces estará bien. En algún caso cuando hay conflictos grupales, un trabajador social o una trabajadora social podría actuar como mediador o mediadora siempre que se asegure un equilibrio de poder entre las partes.

2. En tu caso, al ser un/a trabajador/a social perteneciente a una minoría cultural, a la hora de intervenir sobre contextos multiculturales ¿piensas que eso te beneficia en tu práctica profesional frente a otro/a profesional perteneciente a la cultura mayoritaria?. Si así es, ¿por qué?

Pues mira todo tiene sus luces y sus sombras. Como luces pues esa sensibilidad te hace ver que otros colectivos culturalmente diferenciados tienen las mismas necesidades o parecidas a las que podemos tener la comunidad gitana, cuando se encuentran en una sociedad que algunas veces, pues bueno, no les facilita las cosas, tienen determinadas barreras y entiendes como trabajadora social que la intervención debería centrarse en definir unos objetivos compartidos para lograr una meta. Y como sombras pues también ves que la sociedad mayoritaria también tiene una visión negativa o prejuiciosa tanto de los gitanos como de la población migrante, pero es que a su vez también puedes ver que esto se da al contrario: los gitanos también tiene prejuicios con las personas de la sociedad mayoritaria e incluso entre los mismo grupos culturalmente diferenciados, también se da ese tipo de prejuicios. Y bueno pues eres más sensible a esto, a veces me gustaría no verlo ni sentirlo. Luego por otro lado, también existen en la cultura mayoritaria discursos excluyentes que tienden a negar, a estigmatizar o a ignorar incluso la diversidad cuando dicen que todos tenemos los mismos derechos y obligaciones, pero no se dan cuenta de que no todos tenemos las mismas oportunidades y que hay barreras, a veces visibles y a veces invisibles y más difíciles de saltar.

3. ¿Alguna vez has sufrido discriminación por parte de las personas usuarias del servicio donde trabajas, te has sentido poco valorado/a o respetado/a por el hecho de pertenecer al pueblo gitano?

Pues en general yo no hablo de mi vida privada o aspectos personales con las personas a las que presto servicio de la institución donde trabajo, porque bueno trabajo con niños, adolescentes, jóvenes, familias, profesores... a excepción de unos talleres que tenemos de formación y sensibilización a colectivos de riesgo, entonces trabajamos mucho con centros socio laborales y allí los grupos son muy multiculturales, hay de todos los colores, y entonces sí que, generalmente,

cuando hay gitanos o gitanas, sí que lo digo. Y además es una cuestión que se aborda. Sobre todo el tema de la identidad en la adolescencia es muy importante y el tema de prevención de adicciones, como forma inespecífica de abordarlo, cuando hablamos de identidad, como nos divertimos y esas cosas y de la música, pues sí que lo digo. La verdad es que la reacción es positiva, me gusta en ese caso.

4. En el caso de alguna vez hayas trabajado con equipos multidisciplinares ¿alguna vez has sufrido discriminación, te has sentido poco valorado/a o respetado/a por el hecho de pertenecer al pueblo gitano?

En algún caso en concreto con profesores, con mediadores, con gente con la que llevas tantos años trabajando pues al final te conoces más personalmente y sí que lo he hablado igual que ellos me cuentan pues soy de tal pueblo o me gusta esquiar. Pues les cuentas también un poco tu vida y entonces pues también la respuesta ha sido positiva.

5. Varios estudios han demostrado que los prejuicios, el racismo y otras formas de rechazo forman parte de las claves que sostienen la actual exclusión del pueblo gitano ¿Opinas que puede haber trabajadores sociales que estén interviniendo con esta población y a su vez posean estos prejuicios? si así es ¿cuál crees que sería la solución?

Pues mira, desgraciadamente siempre hay alguno o alguna. Pero no debemos olvidar que todos somos seres sociales y que estamos impregnados de los discursos dominantes, entonces un trabajador social igual está impregnado, quiera o no. Algunos no cuentan con la formación, pero tampoco con la actitud para superar estos prejuicios. Posibles soluciones... pues bueno, yo creo que la solución tendría que ser global, porque esto un tema no de una trabajadora social de un barrio, ni de mi vecino, sino que es algo a nivel mundial. Entonces yo creo que también, las cosa del día a día todos tendríamos que cambiar esa actitud. Pero si a nivel global hubiese un impulso de esas políticas de integración y diversidad que estuviera en la agenda pública y política y se pusieran en marcha acciones de reconocimiento de la diversidad cultural, podría ser una solución. Te pongo un ejemplo, aquí en Zaragoza, el día 8 de abril es el día internacional del pueblo gitano y el barrio Las Fuentes de la ciudad de Zaragoza, en las fachadas de los edificios de alguno importantes se iluminaron con los colores de la bandera gitana, ese es un ejemplo de reconocimiento. Otra solución podría ser que hubiera políticas para igualdad de trato, no discriminación y la prevención de delitos de odio. Ya ves que en Europa el rechazo es creciente y el término anti gitanismo, en las reivindicaciones del pueblo gitano en material legislativo, hace poco que se está poniendo en la palestra, pero bueno, se está poniendo. A nivel social, pues tenemos que repensar un poco que sociedad queremos, superar esas desconfianzas y esos prejuicios y la verdad es que yo creo que hay que hacerlo sin miedo ya que el miedo lleva a la incomprensión, y la incomprensión a la desconfianza y al odio, y el odio lleva al sufrimiento. Un ejemplo claro lo tenemos con lo que ocurre con la comunidad negra en los Estados Unidos. Otra solución, pues que hubiese políticas migratorias que favorezca que las personas que vienen a mejorar su calidad de vida o que huyen de las guerras o del hambre de su país, puedan tener aquí su lugar. Otra solución, pues políticas educativas, la igualdad social es la igualdad en la educación y las cifras de fracaso escolar pues es una laguna en la democracia de cualquier país y si la educación es el ascensor social no pueden existir colegios gueto, hay que luchar contra el fracaso y el abandono escolar. Algún dato: en la comunidad gitana el abandono escolar en secundaria es del 63.7%, mientras que en la población en

general es del 19.4%. Entonces, se hace indispensable pues eso, la visibilidad de referentes educativos. Yo estoy de voluntaria en una entidad que es una red universitaria que se llama CampusRom y forma parte del movimiento asociativo gitano que da protagonismo a quienes quieren apoyar a transformar esa realidad, una realidad que es responsabilidad de todos y de todas. Otra solución, pues las políticas culturales, hablo de políticas culturales hibridizadas, por ejemplo, la música que fusiona en flamenco con otros estilos o una gastronomía que incluya ingredientes de diferentes culturas o cuentos infantiles que eduquen en este sentido o las fiestas locales con representación de todos los pueblos, algo así. Y luego a por último pues yo creo que tiene que haber una coordinación entre todas las administraciones, de las comunidades autónomas, ayuntamientos e incluso las ONG y que se actualizaran criterios para mejorar la intervención.

6. ¿Qué crees que puede fallar para que en algunas ocasiones los trabajadores sociales no adapten su intervención a la cultura de los usuarios? ¿Falta de tiempo, el tipo de intervención llevada a cabo, poca motivación para el encuentro, dificultades en la comunicación con el equipo multidisciplinar, con la propia institución para la que trabajas...?

A veces porque hay rigidez en la institución, las cosas se hacen de una determinada manera y punto. Y entonces hay barreras en el acceso a los servicios, a veces los profesionales no tienen tiempo para pensar en esto y otras ocasiones se carece de evaluación y de reflexión. Es que a veces ni si quiera se plantea como un indicador de calidad. Cuando yo empecé a trabajar en CMAPA, al principio planteé la formación en interculturalidad en mi centro para mis compañeros y la verdad es que contrataron a la persona que yo elegí. Yo creo que alguna cosa habremos aprendido y alguna otra nos quedará por aprender. También desde las Casa de las Culturas, que es otro servicio especializado, me han llamado alguna vez para dar alguna charla contando mi experiencia y también para participar en los grupos de trabajo en la elaboración del Plan Municipal para una Ciudadanía Diversa e Intercultural y esto justo fue en el 2019 y tiene vigencia hasta el 2022 y entonces, pues bueno, alguna cosa sí se va haciendo.

7. La población gitana es percibida desde los Servicios Sociales como “cronificada” ¿a qué crees que se debe esta percepción?

Yo creo que se confunde una situación de exclusión social con diversidad cultural y no tiene nada que ver. También puede ser por formación profesional, no conocen a las familias que demandan su atención. Luego hay familias gitanas que tienen los mismos problemas que la población general y necesitan puntualmente una atención de los servicios sociales que se resuelve desde la atención del trabajo social sin más, cuando es un tema de vivienda, de salud, de educación... En otras ocasiones sí que es cierto que hay familias con varios problemas al mismo tiempo y que tendrán que atenderse priorizando lo urgente y planificando la intervención más a largo plazo o solicitando la ayuda de otros profesionales cuando no se llega desde servicios sociales.

8. En el caso de que no se gestione adecuadamente la diversidad, pueden darse conflictos, ¿han tenido tus usuarios algún conflicto a causa de diferencias culturales? si es así, ¿cómo se resolvió?

Bueno, en mi centro no ha habido conflictos difíciles. Si hubiese algún conflicto con algún usuario o usuaria pues el profesional de referencia lo solucionaría con la participación de la propia familia. En

otros casos yo creo que la solución sería la negociación y la mediación como recursos idóneos, pues dependiendo si es un tema de derechos, de comunicación, de rechazo... En algunos casos, desde las asociaciones gitanas sí que se ha intervenido llegando a acuerdos y es un tema difícil pero supongo que existen mecanismos de resolverlos. En nuestra sociedad pues siempre hay conflictos, entre personas culturalmente diferentes, pero también el conflicto tiene su lado positivo porque te ayuda a crecer y a madurar. Y luego por otra parte, los conflictos no son siempre de carácter cultural, algunos son de carácter político, económico, social... pues es que depende. Sí que es verdad que existen conflictos entre grupos culturalmente diferenciados, pero a saber por qué, a veces es un añadido, otras veces sí que puede ser el origen, habría que ver.

9. La formación es un aspecto muy importante para el desarrollo de las competencias interculturales profesionales y actualmente, muy pocos planes de estudio preparan a los estudiantes a hacer frente a contextos multiculturales. En tu caso ¿recibiste formación de este tipo? ¿qué reflexión te ofrece esta realidad?

Pues mira, yo no la recibí, pero creo que la ética profesional sí que debería prepararte para este tipo de intervención donde tienes que tener una actitud empática, un conocimiento de las necesidades y problemas de los colectivos culturalmente diferenciados, una acción social y de defensa de sus derechos... La reflexión que me ofrece esta realidad, bueno, pues cuando hablamos de prejuicios sobre todo en personas que tienen trabajo social como formación pues hemos de reflexionar en cómo se construye la desigualdad que con esa actitud se está contribuyendo y muchas veces la desigualdad y la dominación toma como excusa la diferencia que de forma intencionada traslada a la totalidad de un conjunto lo que solo afecta a una parte, fomentado así los prejuicios. Yo creo que lo que nos define a las personas como seres humanos es el lenguaje, entonces tenemos que tener siempre muy presente esto en el diálogo. Yo creo que es importante.

10. Ya para finalizar, ¿qué te aporta como profesional el contacto con personas de otras culturas?, ¿y como individuo?, ¿qué crees que estas aportan a la sociedad en general?

Bueno, pues a nivel individual el enriquecimiento sería el valor que aporta la diferencia y a nivel social siguiendo la interculturalidad como interacción, pues podemos enfatizar en acción es la participación a todos los niveles y fundamentalmente en el ámbito más cercano, en el barrio, centros educativos, sanitarios... A otro nivel, el que existan tipos de trabajos interculturales, participación política de las minorías... Bueno ya sabes que tenemos 4 personas gitanas que están en el Congreso de los Diputados, pues esto hace una sociedad más inclusiva, más cohesionada y que contribuye a una mayor igualdad social, siempre se tiende a unas mayores oportunidades para todos y para todas. Profesionalmente me aporta adquirir esas habilidades para comunicarte con otras culturas o llevar a cabo esa empatía, conocer que necesidades puedes tener, ser más sensible a ello, ser consciente también de aunque no te verbalicen las cosas pueden tener alguna dificultad e investigar sobre ello, sería estar más al tanto.

Así como colofón podría decirte que solo de esa mirada intercultural nos podemos enriquecer de las diferentes formas de ver el mundo y darnos cuenta de que en definitiva, en lo esencial, tampoco somos tan diferentes.

10. ENCUESTA COMPETENCIAS INTERCULTURALES EN LOS/AS ESTUDIANTES DE TRABAJO SOCIAL

Soy Ana Alguacil, estudiante de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza. Estoy realizando una investigación para mi TFG sobre las competencias interculturales en los estudiantes de Trabajo Social. El fin de esta investigación es descubrir si la formación que se imparte durante la carrera es suficiente o no para el desarrollo de habilidades, actitudes, conocimientos y comportamientos necesarios para gestionar adecuadamente la diversidad cultural propia de la práctica profesional del Trabajo Social.

Gracias de antemano por tu disposición a contestar de manera sincera una serie de preguntas que no te llevará más de 10 minutos.

Los datos serán anónimos y de uso exclusivo para la investigación. Para cualquier consulta, puedes escribirme a: 757002@unizar.es _____

¡Muchas gracias por tu participación!

***Obligatorio**

1. Indica tu edad *

2. Indica tu sexo *

Marca solo un óvalo.

☐ Hombre

☐ Mujer

☐

Prefiero no decirlo Otro:

☐

3. Indica en qué curso del grado de Trabajo Social te encuentras. *

Marca solo un óvalo.

☐ 1º curso

☐ 2º curso

☐ 3º curso

☐ 4º curso

4. Indica tu país de nacimiento *

5. Indica el país de nacimiento de tu madre. *

6. Indica el país de nacimiento de tu padre. *

7. ¿Practicas o te identificas con alguna religión? *

Marca solo un óvalo.

☐ Cristiana (protestante, católica, ortodoxa, etc o cualquier otra denominación)

☐ Musulmana

☐ Judía

☐ Budista

☐ No practico ninguna religiónOtro:

☐ _____

8. ¿Qué lenguas hablas habitualmente además del castellano? *

9. ¿Qué lenguas hablan habitualmente tu padre o tu madre además del castellano?

10. ¿A qué cultura dirías que perteneces? *

11. En tu día a día, ¿tienes contacto con personas de otras culturas? *

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

12. Si en la pregunta anterior has respondido que sí, ¿qué tipo de relación mantienes con ellas?

Selecciona todos los que correspondan.

☐ Mi pareja

☐ Otros familiares (tíos/as, primos/as...)

☐ Amigos/as

☐ Vecinos/as

☐ Compañeros/as de clase

☐ Compañeros/as de trabajo

☐ NS/NC

Otro: ☐ _____

13. ¿Sabrías definir lo que son las competencias profesionales interculturales? *

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

14. Si en la anterior pregunta has respondido que sí, ¿podrías definirlo brevemente?

ACTITUDES

A continuación encontrarás una serie de preguntas que tienen como objetivo medir tus actitudes interculturales.

15. Responde en función de si estás de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones*

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente en desacuerdo	En desacu erdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuer do	Totalmente de acuerdo
Respeto a personas de otras culturas a la mía	☐	☐	☐	☐	☐
Tengo ganas de aprender sobre otras culturas	☐	☐	☐	☐	☐
Estoy abierto/a a eliminar prejuicios que poseo sobre personas de otras culturas	☐	☐	☐	☐	☐
Valoro positivamente la diversidad cultural	☐	☐	☐	☐	☐

HABILIDADES

A continuación encontrarás una serie de preguntas que tienen como objetivo medir tus habilidades interculturales.

16. Responde en función de si estás de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones *

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Sé identificar la cultura a la que pertenezco	☐	☐	☐	☐	☐
Sé adaptarme a otros entornos culturales	☐	☐	☐	☐	☐
Soy consciente de mis propios sesgos personales y prejuicios hacia grupos culturales diferentes a los míos	☐	☐	☐	☐	☐
Interactúo con personas de otras culturas	☐	☐	☐	☐	☐

CONOCIMIENTOS

A continuación encontrarás una serie de preguntas que tienen como objetivo medir tus conocimientos interculturales.

17. Responde en función de si estás de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Conozco los elementos que caracterizan a mi cultura	☐	☐	☐	☐	☐
Poseo los conocimientos necesarios para relacionarme con personas de otras culturas	☐	☐	☐	☐	☐
Tengo los conocimientos necesarios para diseñar un proyecto de intervención en contextos multiculturales	☐	☐	☐	☐	☐
Para mi futura práctica profesional tengo los conocimientos necesario para intervenir con usuarios culturalmente diferentes a mi	☐	☐	☐	☐	☐

COMPORTAMIENTOS

A continuación encontrarás una serie de preguntas que tienen como objetivo medir tus comportamientos interculturales.

18. Responde en función de si estás de acuerdo o no con las siguientes afirmaciones. *

Marca solo un óvalo por fila.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Sé comunicarme de manera efectiva en encuentros multiculturales	☐	☐	☐	☐	☐
Tengo flexibilidad de comportamiento para adaptarme a situaciones multiculturales	☐	☐	☐	☐	☐
Trato de reducir mis prejuicios hacia personas culturalmente diferentes a mí	☐	☐	☐	☐	☐
Sabría cómo mediar en un conflicto intercultural	☐	☐	☐	☐	☐

19. A continuación se presentarán 9 competencias interculturales. Selecciona las 3 que consideras más importantes. *

Selecciona todos los que correspondan.

- ☐ Comprensión de la propia cultura
- ☐ Comprensión de la otra cultura
- ☐ Empatía
- ☐ Tolerancia a la ambigüedad
- ☐ Habilidad para no enjuiciar
- ☐ Capacidad para afrontar situaciones complejas
- ☐ Actitud de resolución de problemas
- ☐ Habilidad para la formación de relaciones
- ☐ Distancia social apropiada

20. En los estudios de grado de Trabajo Social, ¿has recibido formación académica suficiente para desarrollar competencias profesionales interculturales? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No

21. Si en la pregunta anterior has respondido que sí, ¿podrías indicar en qué asignatura o asignaturas fue?

22. ¿Crees que la formación académica que has recibido es suficiente para afrontar con éxito la diversidad cultural a la que harás frente en tu futura práctica profesional? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Tal vez
- ☐ Otro: _____

23. En tu opinión ¿te parece necesario que los trabajadores sociales se formen para desarrollar competencias profesionales interculturales? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí, lo veo necesario
- ☐ No, no lo veo necesario
- ☐ Otro: _____

24. Razona tu respuesta anterior

25. Independientemente de si has recibido formación en interculturalidad o no, ¿cuánto de preparado/a te sientes para hacer frente a la diversidad cultural en tu futura práctica profesional? Contesta del 1 al 10, siendo 1 nada preparado/a y 10 totalmente preparado/a. *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

26. ¿Alguna vez has sentido que no has sido tratado adecuadamente en la Universidad de Zaragoza por pertenecer a tu cultura? (por profesorado, personal del centro, alumnado...) *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
- ☐ No

27. Si en la pregunta anterior has respondido que sí. ¿Podrías describir brevemente la situación?

¡Gracias por tu colaboración! En este espacio puedes escribir cualquier reflexión que te apetezca compartir. En el caso de que quieras recibir información acerca de los resultados de la investigación, indique aquí su email.
