



VOL.21, Nº1 (Enero-Abril 2017)

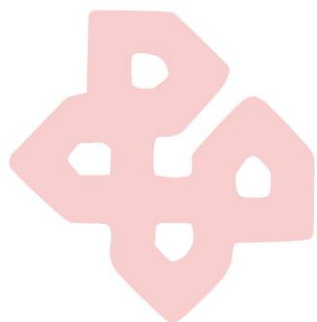
ISSN 1138-414X, ISSNe 1989-639X

Fecha de recepción: 12/11/2014

Fecha de aceptación: 30/11/2015

LA NECESIDAD DE FORMAR EN COMPETENCIAS INTERCULTURALES COMO FUNDAMENTO PEDAGÓGICO: UN ESTUDIO EN LA REGIÓN DE MURCIA (ESPAÑA)

*Need of Training in Intercultural Skills as Educational Foundation:
A Study in the Region of Murcia (Spain)*



Andrés Escarbajal Frutos* y

Juan José Leiva Olivencia**

**Universidad de Murcia **Universidad de Málaga*

E-mail: andreses@um.es; juanleiva@uma.es

Resumen:

En el presente artículo queremos enfatizar la importancia de las competencias interculturales en la formación de los profesionales de la acción social. Para ello realizamos un recorrido por las concepciones y significado de competencia y competencia intercultural, por considerar que son términos claves en una sociedad plural y globalizada donde el intercambio y la comunicación intercultural son elementos esenciales para la convivencia. Para reforzar e intentar clarificar nuestro propósito general, damos cuenta de una investigación de corte cuantitativo llevada a cabo en la Región de Murcia en la que escrutamos la formación en competencias interculturales de los profesionales que ejercen su labor con personas inmigrantes.

Palabras clave: *Competencias Interculturales; Diversidad Cultural; Profesionales de la Acción Social; Inclusión Social; Interculturalidad*

Abstract:

In this paper we emphasize the importance of intercultural competences in the training of professionals of social action. Therefore, we tour of the concepts and meaning of competence and intercultural competence because we are key terms in a plural and globalized society where intercultural interchange and communication are essential for conviviality. To reinforce and try to clarify our general purpose we realize a quantitative research in the Region of Murcia where scrutinize training in intercultural skills of professionals who work with immigrants.

Key words: *Intercultural skills; Cultural diversity; Professionals in Social Action; Social inclusion; Interculturality.*

1. Las competencias profesionales como clave formativa y de desarrollo personal

Los ciudadanos requieren de una serie de competencias para participar en un mundo globalizado, complejo e incierto, que permitan interactuar avanzando hacia sociedades más justas, humanas y democráticas (Pérez, 2012). Y esas competencias deben ser adquiridas. En este sentido, las competencias interculturales se consideran esenciales en la formación de los profesionales de la acción social porque serán precisamente estos profesionales quienes deban proyectarlas en la ciudadanía. Por eso, en trabajos anteriores hemos defendido la idea de que los profesionales de la acción social necesitan una formación específica en competencias interculturales (Leiva y Escarbajal, 2011). En esos trabajos, referido al ámbito escolar, defendíamos que el éxito de la inclusión de personas inmigrantes, fundamentalmente en los centros educativos de nuestro país, depende en buena medida de las actitudes y los comportamientos que se desarrollen en el aula y en el centro escolar en su conjunto por parte del alumnado, también de las familias, pero sobre todo del profesorado. Es más, sosteníamos que el papel de los profesores como agentes dinamizadores de la educación intercultural es trascendental.

Si tenemos en cuenta las tres dimensiones fundamentales de una competencia -el saber, el saber hacer y el saber estar-, al fin y al cabo el desarrollo de cualquier profesión se traduce en competencias; lo que significa que la formación de profesionales se convierte en sinónimo de adquisición de competencias. En el caso concreto de la acción social con inmigrantes dichas competencias adquieren la adjetivación de “*interculturales*”. Por ello, para intentar clarificar las mismas, en las siguientes líneas definiremos las competencias profesionales e interculturales y se hará un recorrido por algunos autores en torno a las mismas. No en vano las competencias interculturales se vienen incorporando al bagaje formativo de los profesionales de la acción social como un elemento básico para poder desarrollar sus funciones futuras en el mudo laboral. No obstante, el término competencia presenta, según Aneas (2003), una naturaleza compleja, cambiante y polisémica.

Según Aguaded, Dueñas, Dueñas y Rodríguez (2008), el término *competencia* asociado a la educación es un concepto novedoso, un planteamiento fruto de la globalización que, debido a los cambios producidos por algunos aspectos de ésta, ha pretendido uniformar posiciones acerca de la formación requerida a los nuevos profesionales, en lo que ha venido a llamarse Convergencia Europea en el caso de

nuestro contexto. A este respecto, uno de los grandes retos del proceso de Convergencia Europea es cambiar la visión desde las tradicionales posiciones pedagógicas basadas en modelos de transmisión de conocimientos, muy centrados en el profesor, hacia otro modelo en el que el alumno, futuro profesional, sea el protagonista en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Por eso se pone especial énfasis en la adquisición de competencias que trasciendan el “*mero paso de los alumnos por la universidad*”, es decir, que sirvan al alumno para su desarrollo profesional futuro y para la revisión permanente de sus competencias. En este sentido, no hemos de olvidar que una competencia no se adquiere de una vez y para siempre, sino que se va ‘actualizando’ y redefiniendo a lo largo de toda la vida. No se trata, por tanto, de que el alumno sepa hacer muy bien las tareas universitarias, sino de interiorizar por qué y para qué debe hacerlas y el sentido que tendrán en su futuro profesional.

Igualmente, las competencias pueden definirse como comportamientos que rigen la actuación y la intervención profesional para superar las barreras conocidas y lograr estándares de actuación. Por eso se dice que las competencias pueden definirse como la comprensión individual y colectiva de las situaciones productivas, sometidas a la complejidad de los problemas que plantea su evolución en los lugares de trabajo. No faltan, por ello, quienes afirman que, globalmente, las competencias comprenden el conjunto de capacidades adquiridas en el exterior del sistema de enseñanza formal (Jiménez, 2012).

Así que, desde el punto de vista productivo, las competencias son conductas que distinguen a los profesionales eficaces de aquellos que no lo son; por lo que ciertos motivos, rasgos, habilidades y capacidades son atribuidos a personas que manifiestan una constancia y buen hacer en determinados desarrollos profesionales (Aneas, 2003). De acuerdo con este punto de vista, la competencia es considerada como un atributo importantísimo del profesional, un tipo de capital humano imprescindible en la sociedad actual.

Para Essomba (2014), uno de los autores imprescindibles a la hora de explicar esta temática, una competencia es un conjunto de conductas organizadas en el seno de una estructura mental, también organizada y relativamente estable y movilizable cuando es preciso. Las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada. Estos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo. Las competencias representan, pues, un trazo de unión entre las características individuales y las cualidades requeridas para llevar a cabo actuaciones profesionales precisas (Aguado, 2003): conocimiento, habilidad, capacidad o características asociadas con la buena ejecución de un trabajo, solución de problemas, pensamiento analítico o liderazgo. Algunas definiciones de competencia pueden incluir motivos, creencias y valores. Y, simplificando mucho, se puede decir que una competencia es un saber puesto en acción en un contexto determinado (Soriano, 2013).

En definitiva, se entiende por competencia profesional la capacidad de aplicar, en condiciones operativas y conforme al nivel requerido, las destrezas, conocimientos y actitudes adquiridas por la formación y la experiencia profesional, al realizar las actividades de una ocupación, incluidas las posibles nuevas situaciones que puedan surgir en el área profesional y ocupaciones afines. De este modo, la competencia se define como un conjunto de elementos heterogéneos combinados en interacción dinámica. Entre los ingredientes podemos distinguir los saberes, el saber hacer, las facultades mentales o cognitivas; e incluso podemos admitir las cualidades personales o el talento. Por eso, Echevarría (1998) define la competencia profesional como una combinación compleja de diferentes saberes profesionales cognitivos, procedimentales, éticos y actitudinales.

2. Las competencias interculturales como elemento clave de la formación de los profesionales de la acción social

Teniendo en cuenta las diversas concepciones de competencia profesional vistas anteriormente, dedicaremos las próximas páginas a las competencias interculturales. Así, los componentes de la *competencia intercultural*, coincidiendo con la definición general de competencia, son los *conocimientos*, las *habilidades o destrezas* y las *actitudes*, que deben poseer los profesionales de la acción social complementados por los *valores* que forman parte de una sociedad pluricultural y de los numerosos grupos sociales a los que pertenecemos. Señalamos a continuación en qué consiste cada uno de estos elementos, comenzando por las *actitudes* que constituyen la base de la competencia intercultural, según algunos autores (Aguado, 2003; Bennett y Bennett, 2004):

- a) Las *actitudes interculturales* se refieren a cualidades como la curiosidad y apertura, aceptando que existen otras culturas igualmente válidas como la nuestra, en la consideración de que ésta no es la única ni la mejor. Esto implica disposición o voluntad para relativizar nuestros propios valores, creencias, y comportamientos, y no asumir que son los únicos posibles o correctos, considerando cómo pueden verse desde la perspectiva de otra persona con una escala de valores, creencias y comportamientos diferentes a los nuestros. Es decir, supone “ponerse en el lugar del otro”, lo que recuerda a la *empatía* de la relación orientadora desde un enfoque *rogeriano* o humanista.
- b) Los *conocimientos* acerca de los grupos sociales, sus producciones y sus costumbres tanto en el propio país/zona, como en el de nuestro interlocutor, que incluye el conocimiento acerca de otras personas, de cómo se ven a sí mismas, de los procesos generales de interacción social, y cómo influye todo en las relaciones con los demás. Si se puede anticipar con quién vamos a interactuar o a intervenir, resultará muy útil el conocimiento de “su mundo”. Pero si esto no es posible, entran en juego las habilidades o destrezas para ir obteniendo ese conocimiento a lo largo de las intervenciones.

- c) *Habilidades o destrezas* relacionadas con la *interpretación y comparación*: habilidad para interpretar, desde diversas perspectivas, *hechos, ideas o documentos* de otras culturas, explicarlos y relacionarlos o compararlos con la propia, para comprender cómo puede malinterpretarse fácilmente lo que alguien de otra cultura dice, escribe o hace; y *aprendizaje e interacción*: habilidad para adquirir nuevos conocimientos acerca de otra cultura, y la destreza de poner en práctica estos conocimientos en situaciones reales de comunicación e interacción. Es fundamental en este sentido *saber cómo* preguntar a personas de otras culturas sobre sus creencias, valores, y comportamientos, que en la mayoría de los casos son inconscientes y difíciles de explicar. Por último, como afirman estos autores, por muy abiertos, curiosos y tolerantes que seamos con respecto a las creencias, valores y comportamientos de otras personas (lo que no debe llevarnos al relativismo cultural), debemos reconocer que nuestros propios valores, creencias y comportamientos están profundamente arraigados y pueden llevarnos a reacciones adversas o incluso rechazo de otras culturas. Por ello, el interlocutor, el profesional de la acción social, debe ser consciente de sus *propios valores* y de cómo estos influyen en su percepción de los valores de otras personas. Ello implica desarrollar la *conciencia cultural crítica*, o habilidad para evaluar de forma crítica y con criterios explícitos las perspectivas, costumbres y producciones de la propia cultura y de las demás.

Para intentar concretar un poco más, creemos necesario hacer referencia a diversos autores que han estudiado y definido las competencias interculturales. Veamos algunos de ellos. Según Aguado (2003) las competencias interculturales son las habilidades cognitivas, afectivas actitudinales y prácticas necesarias para desenvolverse eficazmente en un medio pluricultural.

Anas (2003), define las competencias interculturales como aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que permiten diagnosticar los aspectos personales y las demandas generadas por la diversidad cultural. Permiten negociar, comunicarse y trabajar en equipos pluriculturales y hacer frente a las incidencias que surgen en el mundo profesional mediante el autoaprendizaje intercultural y la resolución de problemas. También han sido definidas de una manera más simple como el proceso de manejo de situaciones interculturales. Jiménez (2012) plantea el concepto de competencia intercultural como una combinación de capacidades pedagógicas específicas que implicaría la puesta en práctica de las siguientes variables:

- Actitudes positivas respecto de la diversidad cultural y la ampliación del conocimiento acerca de costumbres y creencias de los otros.
- Habilidad comunicativa, verbal y no verbal, que permita comunicaciones efectivas en contextos donde dos o más culturas están en contacto. Reconocer y manejar la tensión generada en situaciones multiculturales ambiguas.

- Capacidad de reflexionar sobre la propia cultura, reconociendo como ésta influye en la forma en que nos vemos a nosotros mismos y a los demás.

Obviamente, el desarrollo de la competencia intercultural a nivel global conlleva una mayor implicación profesional, en la medida en la que la persona que reconoce las diferencias culturales favorece un proceso de intercambio y convivencia, generando un aprendizaje y enriquecimiento entre los individuos de las culturas que interactúan (Leiva, 2010). Por ello, para Borrero (2011), la interculturalidad es una competencia personal y social que nos concierne a todos (no sólo a los inmigrantes) para aprender a vivir juntos en la sociedad actual. Y debemos tener también en cuenta lo que nos plantea Rodríguez (2011), en el sentido de considerar que la competencia intercultural no es una competencia en sí misma, aislada de otras competencias sociales, aunque sí es una competencia psicosocial específica, básica, que debe desarrollarse en mayor o menor grado a lo largo de la vida. Los conocimientos son necesarios, pero no son suficientes, porque las competencias interculturales están más vinculadas con rasgos de personalidad y experiencias personales a lo largo de la vida que con saberes académicos.

Al hablar de competencia intercultural, también podemos (y debemos) hacerlo de comunicación intercultural, que según Rodrigo (2009) es la comunicación interpersonal donde intervienen personas con referentes culturales diferentes que deben superar algunas barreras personales y/o contextuales para llegar a comunicarse de forma efectiva. Además, la comunicación intercultural se puede entender como una competencia intercultural específica. De hecho, podría decirse que constituye el núcleo básico de la competencia intercultural global necesaria para afrontar los conflictos y mejorar la convivencia en los contextos de diversidad cultural (Jiménez, 2012).

Chen y Starosta, (1996), definen la competencia intercultural como la habilidad para negociar los significados culturales, y de actuar comunicativamente de una forma eficaz, de acuerdo a las múltiples identidades de los participantes. Igualmente, Alred y Byran (2002), presentan a la competencia intercultural, como la capacidad de cambiar conocimientos, actitudes y comportamientos, con el fin de ser abiertos a otras culturas. Y en el ámbito contexto educativo, Rodríguez (2009) defiende que la competencia intercultural es un atributo transversal útil a todas las personas que trabajan en relación con personas de otras culturas y, por lo tanto, posible recurso para el ejercicio de la ciudadanía, o medio para el logro de la misma. Requiere un conocimiento cultural, un modo de pensar y unas habilidades, atributos y destrezas necesarios para el educador.

La comunicación intercultural es parte importante de la competencia intercultural, la cual puede ayudar a crear una atmósfera que promueva la cooperación y el entendimiento entre las diferentes culturas. Se caracteriza, entre otros, por los siguientes rasgos: sensibilidad a las diferencias culturales y una apreciación de la singularidad cultural; tolerancia para las conductas de comunicación ambiguas; deseo de aceptar lo inesperado; flexibilidad para cambiar o adaptar alternativas; y expectativas reducidas respecto a una comunicación efectiva;

es decir, estar satisfecho si se ha logrado la comunicación al menos a cierto nivel de entendimiento, en vez de a un nivel de entendimiento total.

Por todo lo anterior, creemos que las competencias interculturales pueden convertirse en el futuro en el constructo de mayor relieve para lograr una prestación de servicios sociales de calidad y sensibles a la diversidad cultural en esta sociedad en permanente cambio social. Sin embargo, para alcanzar este objetivo debe tener un mayor desarrollo desde esta concepción comprensiva que acabamos de exponer hacia una verdadera y efectiva práctica. En este sentido, Sue (2006) plantea algunos interrogantes que representan un reto para profesionales e investigadores para los próximos años: si la competencia intercultural implica conocimiento, ¿es posible conocer todas las culturas?, ¿cuánto y qué conocimiento cultural es el necesario?, ¿existen diferentes competencias en función de los grupos minoritarios de referencia, o la competencia intercultural reside en el individuo (profesional) independientemente de dichos grupos?, ¿son todas sus dimensiones igual de importantes? Y, finalmente: ¿cómo la desarrollan los profesionales de la acción social que trabajan con personas inmigrantes?

Para intentar arrojar algo de luz sobre algunas de estas cuestiones, presentamos a continuación los resultados de una investigación realizada en la Región de Murcia sobre la temática (Escarbajal, 2009).

3. Un estudio de investigación en Pedagogía Intercultural

3.1. Método

En esta investigación se utilizó un cuestionario validado por tres expertos en materia intercultural y tres expertos en metodología, para conocer las competencias interculturales de los profesionales de la acción social. En ella fueron encuestados 75 profesionales (la mitad de los censados en ese momento) que trabajan con inmigrantes.

El objetivo del cuestionario era describir e interpretar la actuación profesional de quienes trabajaban con personas inmigrantes, atendiendo sobre todo a aquellos elementos que nos proporcionarían la base para el conocimiento más aproximado y ajustado posible, y contextualizado, de la labor de estos profesionales con personas inmigrantes. Y específicamente, en este artículo recogemos lo referente a las competencias interculturales de estos profesionales. La distribución de los ítems en el cuestionario tenía ese cometido; y se utilizó una escala tipo Likert, con valoraciones de “Nada”, “Poco”, “Regular”, “Bastante” y “Mucho”.

El cuestionario utilizado tenía un carácter exploratorio, intentando rastrear las competencias, funciones, etc., de los profesionales, por lo que no utilizamos todas las posibilidades del programa informático utilizado, el SPSS, versión 15.0. La riqueza interpretativa de los resultados es enorme, ya que el cuestionario, al poseer 112 variables dependientes y 5 variables independientes, permitiría realizar

múltiples combinaciones, aunque lógicamente a nosotros nos interesaba rescatar y analizar los datos que nos pudieran servir para estudiar las competencias interculturales de los profesionales de la acción social.

El cuestionario se distribuyó por instituciones, centros y espacios de atención directa a inmigrantes, llevándolos personalmente y siendo explicado por nosotros en cada uno de los ítems. La selección de la muestra se realizó al azar, escogiendo, eso sí, los sectores sociales más representativos. No obstante lo cual, la cuantificación realizada entre las diversas Administraciones, asociaciones y colegios profesionales arrojó un número no superior a los 150 profesionales que se dedicaban directamente a la atención de personas inmigrantes en la Región de Murcia. Al cuestionario respondieron 75 sujetos. Por tanto, la muestra es bastante significativa, pues encuestamos y recogimos información del 50% de la población.

3.2. Resultados

En este apartado destacamos los ítems más representativos en materia de competencia intercultural en los profesionales encuestados, empezando por la descripción de lo que más han echado en falta en su formación. La respuesta es contundente en más de la mitad de ellos (54,66%): más prácticas. Aunque en un ítem posterior declaran estar satisfechos con la formación recibida para afrontar los retos de la interculturalidad, parece que no les habría importado, en absoluto, haber desarrollado más en profundidad tanto las prácticas de las diferentes asignaturas como el propio Prácticum de las titulaciones cursadas. Otras cuestiones que lamentan en su formación son poco significativas, y abarcan un elenco que va desde legislación, el aprendizaje de idiomas, pasando por cooperación al desarrollo, conocimiento de otras culturas, metodologías. A continuación, hacemos una descripción de los resultados de los ítems más representativos en lo referente a las competencias interculturales.

A un 38% de los encuestados le preocupa mucho (máximo valor) no disponer de conocimientos, habilidades o estrategias que orienten su labor profesional hacia la filosofía de la interculturalidad, seguido de un 33,3% que le preocupa bastante no disponer de esta formación, frente a un 6,7% que no le preocupa nada.

La mayoría, con un 60% de los encuestados, considera muy importante (valor “Mucho”) que los profesionales que trabajan con personas inmigrantes deban recibir necesariamente una formación específica sobre la teoría y la práctica de la interculturalidad, seguido de un 25,3% que considera esta cuestión como “Bastante” relevante.

Encontramos un 56% de los profesionales que cree conveniente la formación continua a través de cursos, seminarios, asesoramiento en la práctica, grupos de trabajo, etc., seguidos de un 29,3% que considera esta formación “Bastante” importante.

La mayoría (con un 61,3%) de los profesionales considera la competencia profesional general de aptitudes para el trabajo en equipo muy importante (valor “Mucho”) para enfrentarse a los retos de su trabajo con personas inmigrantes. También aquí, lo destacado es que no aparecen los dos valores más bajos (“Nada” y “Poco”) y que un 24% lo considera bastante relevante.

Uno de los aspectos más destacados en la competencia de habilidades en las relaciones interpersonales es que no aparecen los valores más bajos de la tabla (“Nada” y “Poco”) y que un 61% de los profesionales considera esta competencia profesional general muy importante (valor “Mucho”), seguido a su vez del valor “Bastante” con un 33,3%.

Un 61,3% de los encuestados considera muy importante la competencia referida a la capacidad para trabajar con la diversidad y la multiculturalidad, seguido de un 28% que considera esta competencia profesional general bastante relevante. Como se puede observar en la tabla que le sigue, tampoco aquí aparece el valor “Nada”.

La mayoría, con un 52% de los encuestados, considera que el conocimiento de otras culturas es una competencia profesional general muy (valor 5) importante para enfrentarse a los retos de su trabajo, seguido este porcentaje por un 34,7% que lo considera bastante importante. Y a Destacar que, un 61,3% considera muy importante ejercer de mediador para resolver conflictos como competencia profesional específica.

Un 48% de los profesionales considera bastante importante para su trabajo la competencia profesional específica de aplicar técnicas de detección de factores de exclusión, seguido de un 40% que lo considera muy importante (valor “Mucho”) para su trabajo con personas inmigrantes.

4. Discusión y conclusiones

Los resultados de esta investigación corroboran que los profesionales de la acción social no están suficientemente formados en competencias interculturales, y son relativamente poco expertos en el trabajo con personas inmigrantes, cuestión en principio bastante lógica porque la explosión demográfica de la inmigración es también relativamente reciente. El 70% de profesionales tiene menos de tres años de experiencia en trabajo con personas inmigrantes y sólo un porcentaje cercano al 20% tiene una experiencia laboral de más de 5 años. La gran mayoría de los profesionales que trabajan con inmigrantes tiene una relación contractual con la Administración o con empresas de servicios. Son también en gran parte jóvenes comprendidos entre los 18 y los 30 años y hay más mujeres (56%) que hombres (44%).

Referido a las competencias interculturales adquiridas en su formación universitaria, la inmensa mayoría de los profesionales dice conocer el significado de interculturalidad y la educación intercultural, así como la filosofía de trabajo que

suponen las mismas, aunque hemos de señalar que ese pretendido conocimiento no se traduce en explicaciones claras de lo que ello significa ni en prácticas adecuadas. Al mismo tiempo, una amplia mayoría de profesionales que trabaja con inmigrantes están muy interesados en profundizar en las propuestas educativas que conlleva la interculturalidad. En el mismo sentido se manifiestan cuando se les pregunta si les preocupa no disponer de conocimientos, habilidades, estrategias, etc., que orienten su labor profesional hacia la filosofía de la interculturalidad. Además, están dispuestos a realizar para ello las modificaciones necesarias en su metodología y en sus maneras de actuar para responder a ese reto. Y quieren que esa formación sea recibida a través de cursos, seminarios, asesoramiento en la práctica o grupos de trabajo.

Por tanto, los profesionales tienen una magnífica actitud y sensibilidad ante la interculturalidad. Y la misma (buena) actitud demuestran los profesionales en sus respuestas a la hora de clarificar y unificar criterios que permitan elaborar proyectos de acción socioeducativa intercultural. No obstante, cuando se les preguntó si en los proyectos de intervención con personas inmigrantes que están llevando a cabo se consigue un nivel suficiente de colaboración entre todos los profesionales implicados, las respuestas no son tan contundentes, y surgen las lamentaciones por la falta de equipos multi-profesionales comprometidos. Esto, entre otras cosas, quiere decir que aún falta mucho camino por recorrer en el mundo de los equipos interdisciplinares.

De entre los profesionales encuestados, es de destacar que los titulados en Educación Social y en Pedagogía se quejan de la escasa presencia de profesionales formados en el mundo de la educación, la poca sensibilidad de la Administración hacia el trabajo educativo con inmigrantes y, además, hacen autocrítica al considerar que los colegios profesionales, la Universidad y los propios profesionales de la educación no han sabido “*vender el producto educativo*”. También se quejan de la falta de colaboración inexistente entre los diversos profesionales de las distintas instituciones que se dedican a esta labor con personas inmigrantes, demandando una mayor comunicación, relación entre los profesionales del sector y trabajo multidisciplinar e interprofesional.

Las competencias generales más importantes para los profesionales de la acción social con personas inmigrantes son el compromiso ético, las habilidades en las relaciones interpersonales y la capacidad para la toma de decisiones. Junto a ellas, y con valoraciones igualmente muy altas encontramos la capacidad para trabajar con la diversidad y la multiculturalidad, adaptación a nuevas situaciones y capacidad para la comunicación oral y escrita.

Y, en relación a las competencias profesionales específicas, los profesionales consideran más importantes las siguientes, todas ellas relacionadas con las competencias interculturales: conocer el contexto de intervención (incluidos los Servicios Sociales), conocer la legislación sobre inmigración, conocer estrategias y métodos de intervención, desarrollar habilidades de comunicación interpersonal y ejercer de mediador para resolver conflictos.

Además de las conclusiones de esta investigación, es conocido que existen en el mercado listados de competencias “adaptadas” a la interculturalidad que pueden servir de referencia para los profesionales de la acción social, pero lo importante es que, partiendo de las competencias generales contenidas en los diferentes “libros blancos” de las diversas titulaciones y en las investigaciones realizadas sobre la temática, contextualizar y particularizar aquellas que supongan una mejor adaptación al contexto en el que se opera. Además, hay que tener el convencimiento de que las competencias interculturales se aprenden, como se aprenden otras habilidades y destrezas. Y remarcar que las competencias interculturales no son algo aislado, exterior y extraño a otras competencias sociales y educativas; al contrario, forman parte de una filosofía formativa y profesionalizadora global.

Esta investigación de la que hemos dado cuenta en algunos de sus aspectos nos reafirma en la importancia de las competencias interculturales para desarrollar de manera óptima cualquier profesión que tenga que ver con la acción social, fundamentalmente educativa, y la necesidad de formar desde la Universidad a nuestros alumnos en ese tipo de competencias si de verdad queremos apostar por una sociedad intercultural, democrática y solidaria. Evidentemente, la investigación no da respuesta a todos los interrogantes que hemos planteado en relación a las competencias interculturales, pero puede darnos una visión bastante aproximativa de la situación de los profesionales de la acción social y orientarnos hacia la formulación de propuestas formativas adecuadas a la situación sociológica de nuestro país. En todo caso, es claro que como plantea Essomba (2014) nos encontramos ante un panorama de nacimiento de un nuevo paradigma pedagógico en la conformación de nuevas estrategias para afrontar el reto de la interculturalidad en nuestro país. Ya hemos pasado el momento de la conceptualización y de la concienciación, por lo que queda proyectar nuevos estudios pedagógicos que pongan en acción lo aprendido para mejorar la formación intercultural y los contextos de los profesionales de la acción social.

Referencias bibliográficas

- Aguaded, E.M., Dueñas, B., Dueñas, L. y Rodríguez, A. (2008). El desarrollo de competencias interculturales a través del currículum intercultural. En *Actas de las I Jornadas Internacionales sobre Diagnóstico y Orientación: El Carácter Universal de la Educación Intercultural*. (pp. 377-389). Jaén: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Jaén.
- Aguado, T. (2003). *Pedagogía intercultural*. Madrid: McGraw Hill.
- Alred, G. y Byram, M. (2002). Becoming an Intercultural Mediator: A Longitudinal Study of Residence Abroad. *Journal of Multilingual and Multicultural Development* 23 (5), 339-352.

- Aneas, M.A. (2003). *Competencias interculturales transversales en la empresa: Un modelo para la detección de necesidades formativas*. (Tesis Doctoral inédita). Barcelona: Universitat de Barcelona. Facultat de Pedagogia.
- Bennett, J. M., y Bennett, M. J. (2004). Developing intercultural sensitivity: An Integrative approach to global and domestic diversity. En D. Landis, J. M. Bennett, & M. J. Bennett (Eds.), *Handbook of intercultural training*. (Thousand Oaks, CA: Sage), pp. 147-165.
- Borrero, R. (2011). El desarrollo de la competencia intercultural. En R. Borrero, P. Gutiérrez y R. Yuste. (Coords.), *Diversidad cultural y escuela. El desarrollo de la competencia intercultural*. (Badajoz: Universidad de Extremadura), pp. 13-18.
- Chen, G. M. y Starosta, W.J. (1996). Intercultural Communication Competence: A Synthesis. En B. R. Burelson y A. W. Kunkel. (Eds.), *Communication Yearbook*. (London: Sage), pp.353-383.
- Echevarría, B (1998). Formación de profesionales para el siglo XXI. *La formación profesional*, 1, 32-35.
- Escarbajal, A. (2009). *Estudio de las respuestas socioeducativas ofrecidas a los inmigrantes en la Región de Murcia y propuesta formativa para trabajadores sociales y educadores sociales*. (Tesis inédita de Doctorado Europea). Murcia: Universidad de Murcia Recuperado de <http://www.tesisenred.net/handle/10803/11078>
- Essomba, M.A. (2014). *La diversidad cultural y la interculturalidad en tiempos de globalización*. Ponencia presentada en el I Seminario Estatal de Interculturalidad, Comunidad y Escuela. Málaga: Universidad de Málaga.
- Jiménez, A. S. (2012). *Las competencias interculturales en los profesionales que intervienen con menores migrantes sin referentes familiares en España. Una propuesta de formación a través de la red social*. Jaén: Universidad de Jaén.
- Leiva, J. (2010). Educación intercultural y convivencia desde la perspectiva docente, *Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado*, 14 (3), 251-274.
- Leiva, J. y Escarbajal, A. (2011). La participación de las familias inmigrantes como fundamento pedagógico en la construcción de la interculturalidad. *Educatio s.XXI*, 29 (2), 389-415.
- Pérez, A. I. (2012). *Educarse en la era digital*. Madrid: Morata.
- Rodríguez, M.E. (2011). Competencia intercultural y diversidad familiar en las relaciones familia escuela. En R. Borrero, P. Gutiérrez y R. Yuste (Coords.),

Diversidad cultural y escuela. El desarrollo de la competencia intercultural.
(Badajoz: Universidad de Extremadura), pp. 56-67.

Rodrigo, M. (2009). (In) comunicación intercultural. En A. García (Ed.), *El diálogo intercultural* (Murcia: Editum), pp. 83-118.

Soriano, E. (2013). *Interculturalidad y Neocomunicación*. Madrid: La Muralla.

Sue, S. (2006). Cultural competency: from philosophy to research and practice.
Journal of Community Psychology, 34 (2), 237-245.