

Título.

Extranjeros y características de los profesionales de los Servicios Sociales.

Pablo Álvarez Pérez pabloalvarezperez.ts@gmail.com 959219901

Nidia Gloria Mora Quiñones gloria.mora@etso.uhu.es 959219901

Mercedes González Vélez mercedes@uhu.es 959219637

Octavio Vázquez Aguado octavio@uhu.es 959219656

Resumen.*Antecedentes.*

Desde que aumentara la inmigración en los años noventa, las necesidades de las personas extranjeras han tenido características concretas relacionadas con la integración y normalización. Estas nuevas demandas han repercutido en la transformación de uno de los ámbitos de intervención más clásicos del trabajo social: los servicios sociales.

Objetivo.

Poner de manifiesto las características de los profesionales de los servicios sociales, además de describir cuáles son los niveles de competencia y sensibilidad intercultural que se auto-atribuyen y cómo esto puede afectar en el ejercicio profesional.

Método.

Basándonos en los datos sobre los profesionales y tipo de intervenciones en los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía, se elaboró una encuesta en la que se preguntó, entre otras cosas, sobre el contacto profesional-inmigrante, las competencias y sensibilidad intercultural y una serie de casos prácticos en los que se intentó poner en relación el conocimiento teórico y práctico.

Resultados.

Los resultados demuestran que existe un contacto cotidiano de los profesionales con personas de origen extranjero fuera del ámbito laboral, aunque siempre con compañeros de trabajo. Además un alto porcentaje domina al menos un idioma, pero no es usado durante las intervenciones que potencialmente pudieran requerirlo. También se desvela que hay un nivel alto de competencia y sensibilidad intercultural auto-atribuido.

Conclusiones.

Existe un desequilibrio entre lo que se conoce a nivel teórico y lo que se hace en las intervenciones con los inmigrantes al relacionar los niveles auto-atribuidos y los supuestos de intervención propuestos en la encuesta. Además existe un alto nivel formativo en cuestiones de diversidad cultural que no se corresponde tampoco con las preguntas de corte más práctico incluidas en el instrumento del proyecto de investigación.

Palabras clave.

Diversidad cultural, servicios sociales, gestión de la diversidad, contacto intercultural, competencias interculturales, sensibilidad intercultural.

Introducción

La demanda de extranjeros en los centros de servicios sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía ha aumentado de tal forma que ya ocupa un lugar importante dentro de los sectores de atención, desbancando a otros que tradicionalmente han sido considerados como indiscutibles.

Partiendo de la idea de que los Servicios Sociales pueden ser el primer mecanismo de inserción para muchos extranjeros, es de obligada revisión las respuestas que se están dando desde nuestro sistema de protección, y sobre todo, el tipo y la calidad de las intervenciones que se llevan a cabo desde las consultas por parte de los profesionales de este dispositivo, tanto en despachos como en los domicilios de los usuarios.

Descubrir cuál es el nivel de competencia de los trabajadores de los centros de Servicios Sociales en materia de gestión de la diversidad cultural y hasta qué punto son sensibles a la temática, guarda relación con la necesidad de evaluar los servicios públicos y su adaptación a los nuevos tiempos y sus necesidades.

Marco teórico

Gestión de la diversidad y su impacto en la prestación de servicios.

El concepto de gestión de la diversidad cultural nació entre los años setenta y ochenta del siglo pasado en Estados Unidos, país con una larga tradición histórica a nivel inmigratorio y que necesitó activar políticas de diversidad cultural que fueran positivas para todas las culturas. Así pues, a medida que la diversidad se instauraba de forma rápida y progresiva en el sector privado, la discriminación también ascendía, por lo que se puso de manifiesto la necesidad de instaurar programas formativos en los que se “valorase la diversidad”. (Susaeta y Navas, 2005:154).

El concepto de diversidad es un concepto multidimensional que alude tanto a atributos primarios (educación, estatus familiar, profesión, etc.) como secundarios (género, etnia, discapacidad, edad, etc.). Por esta razón, para poder gestionarla debemos hacer que la diversidad sea un activo, aceptar y respetar las diferencias entre unos y otros, y saber abordar las tensiones que se producen en las interacciones, resolviéndolas en sentido positivo.

Así, podemos afirmar que la gestión de la diversidad equivale a lograr su incorporación dentro de cualquier ámbito tanto social como empresarial, entendiéndola como un elemento más que influye en la programación y en la evaluación de las políticas y de las acciones públicas para lograr que no sea un obstáculo para la convivencia y sí un elemento que da vigor y riqueza a una sociedad. Además, gestionarla implica un deseo por buscar la *eficacia* de la diversidad a través del aumento de la creatividad, captación de talento y riqueza de capital humano. (Vázquez-Aguado et al. 2010a).

No obstante, también hemos de tener en cuenta dos concepciones históricas que han formado parte en su concepto y evolución. En primer lugar, la *Negación de la diferencia*, considerando que todos los sujetos son efectivamente iguales o que llegarán a ser iguales mediante el proceso de adaptación o asimilación cultural. En segundo, el *énfasis sobre las diferencias* que existen entre los sujetos para que los grupos mayoritarios puedan seguir dominando a los minoritarios. Ambas concepciones se construyeron en muchas sociedades europeas, reproduciendo la desigualdad, el paternalismo, y negando el carácter dinámico de la diversidad.

Por esta razón es importante tener en consideración una guía de buenas prácticas interculturales en la prestación de servicios basada en el acceso universal para todos los potenciales beneficiarios, la participación activa de los sujetos en las intervenciones

involucrando a todos y cada uno de ellos y no únicamente a las minorías, un servicio sostenido en el tiempo y de carácter cíclico evaluado y monitorizado constantemente que tienda sobre todo a la cohesión social (Vázquez-Aguado et al., 2010b:305).

Competencias culturales.

Para poder gestionar la diversidad debemos respetarla y considerarla como algo beneficioso con el fin de que podamos coexistir pacíficamente con sujetos de diferentes modelos culturales. Para ello, y siguiendo a autores como Maya (2002) y Martínez, Martínez y Calzado (2006), se considera necesario que los sujetos realicen un entrenamiento en habilidades culturales, con el fin de que puedan llegar a ser competentes culturalmente.

En el caso de los servicios sociales, estas competencias interculturales permiten a los profesionales ser eficaces en los contextos plurales: no sólo deben comunicarse correctamente sino que deben comprender los patrones de comunicación, las expectativas e interpretaciones de los otros. Desde esta concepción, ser competente en la acción intercultural no consiste únicamente en poder comunicarse con el otro diferente, es decir, en utilizar una lengua como vehículo de comunicación, sino poder captar los significados que se otorgan a los elementos que se comparten, teniendo en cuenta que comprender no implica ni aceptar, ni justificar ni descalificar automáticamente. Comprender, desde la óptica de la competencia intercultural, equivale a identificar las razones que explican el comportamiento del otro, lo que conlleva la necesidad de aumentar nuestro conocimiento sobre esas razones. (Vázquez, 2005).

Tienen, además, tres tipos de dimensiones (Vila, 2005), que son: cognitiva, que es el conocimiento y la conciencia de los elementos culturales; instrumental, que integra las habilidades verbales y no verbales que evidencian la adaptación al contexto; y la

afectiva, que se centra en poder emitir respuestas emocionales y positivas, controlando en la medida de lo posible las negativas.

Por consiguiente, podemos resumir que son 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 *contextos multiculturales* y hacer frente a las incidencias que surgen en la *comunicación intercultural* mediante el autoaprendizaje y la resolución de problemas.

Sensibilidad intercultural.

Chen sostiene que el estudio de Bronfenbrenner, Hardin y Gakkway (1958) es uno de los primeros que definen la sensibilidad interpersonal, afirmando que es la “habilidad de distinguir cómo los otros difieren en nuestros comportamientos, percepciones o sentimientos”.

Por otro lado, Bhawuk y Brislin (1992) desarrollaron un instrumento para medir la sensibilidad intercultural desde la perspectiva del individualismo frente al colectivismo basándose en elementos afectivos, cognitivos y comportamentales. Así, puede ser definida también como “*la habilidad para desarrollar emociones positivas hacia el entendimiento de las diferencias culturales, la cual promueve comportamientos eficaces en la comunicación intercultural*”.

La sensibilidad intercultural es, entonces, la habilidad que ayuda a las personas a vivir de forma más satisfactoria en las sociedades culturalmente diversas. Para ello, Chen, basándose en varios autores clásicos, afirma que existen programas de entrenamiento en sensibilidad intercultural, que incluyen: T-grupos, incidentes críticos, estudios de casos, role playing y programas de orientación cultural (Brislin, 1981; Cushner y Landis, 1996; Seidel, 1981; Yum, 1989). El objetivo de los mismos es fomentar el respeto y la

comprensión de las diferencias culturales y adquirir algunas de las habilidades necesarias, tales como una mayor conciencia y sensibilidad a los estímulos culturales y mejores habilidades para las relaciones personales.

Por lo tanto, para prestar servicios básicos de calidad a personas culturalmente diferentes, los profesionales deben en primer lugar, ser conscientes de las diferencias culturales existentes a la vez que aceptarlas y respetarlas desde el plano de la igualdad y la integración. Para llegar a este punto, también los profesionales necesitan contar con una serie de habilidades y destrezas interculturales, reflexionando mayoritariamente sobre los conocimientos de su propia cultura (Julve y Palomo, 2005: 28) con el fin de que progresivamente la persona se aleje del etnocentrismo hacia el etnorelativismo cultural.

Método.

Participantes.

Para poder llegar a un número representativo de personal de los Servicios Sociales en la comunidad autónoma andaluza hemos tomado en consideración la distribución del número de trabajadores/as por puesto de trabajo, en valores absolutos, según las corporaciones de toda Andalucía. Los datos han sido obtenidos a través de las fichas de evaluación de 2008 de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social. A fin de dar representatividad a cada puesto de trabajo, se han escogido los siguientes: director/a de centro, coordinador/a, apoyo técnico, trabajador/a social, educador/a social, y animador/a – monitor/a. Además, dado que la investigación que nos compete se centra en las necesidades formativas sobre gestión de la diversidad cultural se ha hecho indispensable introducir dos variables, que son: a) ayuntamientos por provincia que en su conjunto representen, al menos, al 75% de los profesionales; y b) Centros de

Servicios Sociales en los que, por sus intervenciones con inmigrantes, quede suficientemente representado dicho colectivo.

Con los ayuntamientos seleccionados en cada provincia se logra llegar al 72% de los inmigrantes atendidos en toda Andalucía. Todas las provincias, exceptuando Granada, superan ampliamente el 70% y si dejamos de lado ese caso particular, se llega prácticamente a ocho de cada diez inmigrantes atendidos (79.95%).

El trabajo de campo se ha llevado a cabo durante el periodo comprendido entre el 01/06 y el 20/07 del presente año. De la muestra ideal planteada (353) se ha conseguido llegar al 86,40% del total (305 casos) en 53 centros diferentes repartidos por toda Andalucía. Tal y como se resume en la tabla siguiente, del total de los encuestados, los/as trabajadores/as sociales representan más de la mitad de la muestra (50,82%), los/as educadores/as algo más de la sexta parte (15,73%), el apoyo técnico el 12,78%, mientras que uno de cada diez son animadores/as – monitor/as.

(insertar aquí tabla N°1)

Instrumento.

El instrumento utilizado para realizar la investigación es un cuestionario que consta de cuatro apartados en los que se describen los datos del cuestionario, datos socio-demográficos básicos, los referidos al contacto intercultural y por último, los relativos a la sensibilidad y competencias interculturales.

Se han incluido siete preguntas para hacer frente a la temática de las competencias interculturales. El primer bloque guarda relación con: el grado de conciencia intercultural, la motivación (deseo) por el encuentro intercultural, el grado de conocimiento cultural, de desarrollo de habilidades culturales, y el encuentro

intercultural. El objetivo es determinar la posición que más identifica al entrevistado dentro de las cuatro opciones que se ofrecen por cada pregunta. Cada opción responde a un nivel de conocimiento cultural tal y como lo define Purnell & Paulanka (Martínez, 2005).

Se han incluido también intervenciones profesionales, cada una de ellas ligada a una o varias competencias interculturales, con el objetivo de controlar si el nivel de competencia y sensibilidad auto-atribuida se corresponde con la práctica a través de dichos supuestos.

Por último, el cuestionario también hace referencia a las nueve competencias definidas por el conjunto de los autores y que se han descrito con anterioridad. El objetivo final es establecer un orden clasificador según el nivel de importancia para los encuestados y descubrir qué peso tiene cada una de las competencias, al menos a nivel teórico. Se podrá intuir también cuál es la tendencia general en la intervención de los profesionales de los centros de Servicios Sociales, aunque sólo con carácter orientativo.

Haciendo referencia a otro de los apartados del cuestionario, se ha introducido una pregunta referida a la sensibilidad intercultural que está basada en la *Intercultural Sensitivity Scale* de Chen y Starosta (2005). De los 44 ítems originales propuestos por los autores se ha realizado una selección, reduciéndolos a 24. Esta escala tipo Likert mide las dimensiones establecidas en el estudio original, y son: la implicación en la interacción, el respeto ante las diferencias culturales, la confianza, el grado en que se disfruta de la interacción, y la atención.

Resultados

Si centramos el análisis en los datos sociodemográficos, el perfil medio de la encuestada es una trabajadora social a jornada completa de entre 35 y 49 años con una experiencia

laboral en su puesto actual de cuatro años. Aún así existen muchos matices y variantes a los que se pueden hacer alusión.

En lo que respecta a la edad de la persona entrevistada, no podemos pasar por alto que casi un cuarto de la muestra son trabajadores/as jóvenes puesto que oscilan entre los 25 y 34 años. También cabe matizar el dato del sexo puesto que aunque los hombres representen únicamente el 15% del porcentaje válido existen 85 casos que han sido considerados como “perdidos por el sistema”, ya sea por su no especificación en la encuesta o por error de recogida de datos. Esto significa que existe un 28,5% no contestado. Aún así, las mujeres siguen representando un mayor peso en la muestra.

En cuanto al puesto de trabajo que ocupa la persona entrevistada, el educador/a es la segunda profesión más representada con un 17,4% del total. A ésta le sigue el apoyo técnico (12,8%) y los puestos de dirección (6,7%). De estos datos puede desprenderse que la mayoría de los trabajadores (59,7%) posee estudios universitarios de grado medio. Además, dos de cada diez son universitarios de grado superior y la sexta parte posee un máster oficial. Sólo siete personas (2,3%) son doctores. Con respecto a los años trabajados en el puesto que ocupan actualmente, la media se sitúa en ocho, mientras que la moda, en cuatro.

Al hilo de lo comentado en el párrafo precedente, se observa que el 36,7% de los casos tiene una experiencia de entre 11 y 20 años en el ámbito de los Servicios Sociales, mientras que el 29%, de 5 a 10 años. Esto significa que aunque el valor que se repite con mayor frecuencia son cuatro años para el puesto que ocupan en la actualidad, la experiencia en los Servicios Sociales es mayor.

Con respecto a la pregunta específica acerca de la formación sobre diversidad cultural, el 55,5% dice haberla recibido mientras que el 44,5% restante, no, a sabiendas de que

los inmigrantes ocupan, en valores absolutos, el quinto lugar como usuarios de los Servicios Sociales. De aquellos que contestaron en positivo, la media de horas dedicadas es de 128, y el valor que más se repite son 30 horas.

A la pregunta de conocimiento de otros idiomas, casi siete de cada diez contestaron en positivo e hicieron referencia al inglés como su primera opción. Sólo el 13,4% conocía un segundo idioma. A pesar de que la mayoría domina al menos otra lengua, el 92,5% no la utiliza con sus usuarios/as durante las intervenciones.

Tres cuartas partes de los profesionales encuestados aseguran tener una relación cotidiana con los extranjeros, aunque lo que sorprende aquí es el tipo de relación que tienen. Prácticamente nadie (97,7%) tiene una pareja de origen extranjero. El 79% asegura no tener amigos extranjeros y el 91,9% no tenerlos como vecinos. Lo que marca claramente el tipo de relación de los profesionales de los centros de Servicios Sociales encuestados con las personas de origen extranjero es el ámbito profesional ya que el 62,6% dice tenerlos como compañeros.

Sensibilidad intercultural

Los participantes de la muestra ponen de manifiesto su mayor nivel de sensibilidad en la atención mostrada hacia las otras culturas (60,1%) aunque paradójicamente el valor más bajo lo encontramos en la escasa capacidad de disfrute de los encuentros con los demás (62,5%). La gran mayoría de los profesionales (88,2%) son medianamente sensibles a la confianza depositada en la interacción con personas de otras culturas. Además, el 69% se implica medianamente en la interacción con los otros. Sorprende también que casi cuatro de cada diez encuestados (38,7%) muestren un bajo nivel de sensibilidad hacia el respeto de las diferencias culturales.

Competencias interculturales

Según el análisis de los datos, al hacer la distribución por percentiles sobre el nivel de competencia atribuida, se pone de manifiesto que el 72,4% de los participantes se auto-percibe con un nivel medio-alto de competencia en los temas relacionados con la interculturalidad. Tan sólo el 27,6% entiende que su nivel no es lo suficientemente bueno y se auto-califica con bajo nivel. Pero ¿cuál es la relación que existe entre el grado auto-percibido y las cinco dimensiones de las competencias culturales¹? A continuación se detalla la relación entre los ítems con las competencias, que son: conciencia del sesgo cultural - grado de conciencia intercultural; habilidades para gestión de aspectos de diversidad cultural - grado de desarrollo de habilidades; percepción de aspectos de diversidad, diseño de un proyecto de intervención con elementos de diversidad, y conocimientos sobre elementos de diversidad - grado de conocimiento intercultural.

En primer lugar, y refiriéndonos al ser consciente del propio sesgo cultural, más de un cuarto de la muestra está totalmente en desacuerdo con tal afirmación, y de ellos, el 65% se sitúa en algún grado de incompetencia cultural. También destacamos que la quinta parte de los encuestados se muestra neutral en su respuesta. En términos generales, la mayoría de profesionales tienen un cierto grado de competencia al relacionar la conciencia sobre el “otro” con el conocimiento de sus propios límites culturales aunque cabe mencionar que cuatro de cada diez entrevistados muestran algún grado de incompetencia al respecto.

En segundo lugar, tres de cada diez encuestados se muestran neutrales en su respuesta a la afirmación de tener las habilidades suficientes para gestionar aspectos de diversidad, y de ellos, el 73,8% se posiciona en algún grado de competencia cultural. Además

¹ Según Martínez, Martínez y Calzado (2006) las cinco dimensiones de la competencia cultural son: motivación, conocimiento, auto conocimiento, habilidades y relaciones interculturales.

queda patente que el 81,2% del total de la muestra para esta pregunta se encuadra en algún grado de competencia cultural y que en total, el 62,7% ha contestado “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo”. Se refleja, por consiguiente, el alto grado de habilidades relativas a la gestión de la diversidad.

Con respecto al grado de conocimiento intercultural, existen tres afirmaciones que se han puesto en relación con dicha competencia. La primera de ellas es saber percibir los aspectos de diversidad cultural. La mayoría de los participantes (72,6%) oscilan entre el “neutro” y el “de acuerdo” para esta aseveración. Además, de entre ellos, la mayoría se sitúa entre la competencia consciente y la inconsciente.

Cabría resaltar, en cuanto a saber diseñar un proyecto de intervención con elementos de diversidad, que dos de cada diez trabajadores se muestran en desacuerdo con la afirmación, y de ellos, el 61,1% tienen el grado de incompetencia consciente sobre conocimiento intercultural. Por lo demás, los valores totales siguen la tónica general, esto es, una competencia consciente de la mayoría (66,7%) en lo que respecta al grado de conocimiento del “otro”, aunque el porcentaje de respuesta más alto con respecto a la afirmación se sitúa entre el neutro y el acuerdo.

Por último, la quinta parte de la muestra afirma estar en desacuerdo o total desacuerdo con conocer con suficiencia los elementos de diversidad de las personas usuarias con las que trabajan, y de ellos, la mayoría se sitúa dentro de los valores de la incompetencia consciente.

También queda demostrado con los resultados que la mayoría de los trabajadores de los centros de Servicios Sociales encuestados que tienen un nivel medio de competencia cultural auto-percibida tienen un nivel medio de sensibilidad intercultural. Vista la

obviedad, pasamos a analizar aquellos matices que puedan dar mayores significados a la globalidad del estudio.

Las dos dimensiones de la sensibilidad intercultural que se diferencian de las demás y que saltan a simple vista, son: la capacidad de disfrute en la interacción, y la atención que se muestra en el contacto con los demás. En cuanto a la primera, resaltar que la mayoría (82.93%) se considera medianamente competente, pero de éstos, el 61,72% posee un nivel bajo de sensibilidad intercultural y sólo un 34,97% un nivel medio. En cuanto al resto de valores destacamos a aquellos que se consideran altamente competentes ya que la mayoría de ellos/as (65,71%) tienen un nivel bajo de sensibilidad.

La segunda dimensión en cuestión, esto es, la atención en la interacción, destaca por ser lo opuesto a la anterior. En este caso la mayoría de los encuestados (83,44%) también se considera medianamente competente, pero la diferencia radica en que un gran porcentaje demuestra poseer un nivel alto de sensibilidad por la atención en la interacción (57,85%) y prácticamente el resto (41,32%), un nivel medio. Sobre los demás valores, destacar también que, aunque sean pocos los casos que tienen una auto-percepción alta sobre sus competencias (únicamente el 11,72%), de entre ellos, el 79,41% posee un nivel alto de sensibilidad ante la atención en la interacción.

Supuestos de interacción

Si se realiza un cruce entre los datos sobre el nivel de competencia cultural auto-percibida y los resultados acerca de los supuestos de intervención, obtenemos un resultado similar a las frecuencias simples de éstos últimos. La única diferencia es la división de los resultados según el nivel auto-atribuido de competencia.

Tal y como ha sido la tónica con el resto de cruces, la mayoría de la muestra se sitúa en el nivel medio de competencia cultural atribuida. Este nivel podría estar relacionado, de forma orientativa, con la clasificación de las competencias según su importancia, por lo que podríamos decir que aquellos participantes que se ven medianamente competentes podrían resaltar, como sus competencias más importantes, a la empatía, la capacidad de no enjuiciar y la flexibilidad cognitiva.

Si analizamos los casos en donde aparecen principalmente estas tres competencias, descubrimos que, por norma general, los profesionales no responden adecuadamente. Sólo en uno de los cuatro casos existe mayoría en el acierto. Tomando uno de los supuestos a modo de ejemplo, el referido a la normalidad del divorcio en España², vemos cómo la mayoría de los profesionales no han contestado adecuadamente en ninguno de los niveles de competencia auto-percibida. Así tenemos que el 83% del total se ha considerado medianamente competente, y de ellos, el 55,5% no ha contestado adecuadamente. Por su parte, de los considerados altamente competentes (el 12% del total), el 63% se ha equivocado al contestar.

Las dimensiones de la sensibilidad cultural son cinco: la implicación en la interacción, el respeto ante las diferencias culturales, la confianza, el grado en que se disfruta de la interacción, y la atención. Al ponerlas en relación con los niveles de los casos prácticos descubrimos que por regla general, aquellos que tienen una sensibilidad media se sitúan con un nivel bajo de respuestas en los supuestos.

La particularidad del cruce la encontramos, una vez más, en la capacidad de disfrute del encuentro ya que el 62,5% del total de la muestra posee un nivel bajo de sensibilidad, y

² Supuesto de intervención en el que el/la trabajador/a social explica a una joven extranjera que el reciente divorcio de sus padres es algo normal en España y que muchos niños/as están en su misma situación. Le transmite que no debe preocuparse por lo ocurrido aunque ella, durante la intervención, expresa claramente su oposición a la decisión de su madre de dar el paso para solicitar el divorcio.

de este, el 75,3% se sitúa en un nivel bajo de acierto en los supuestos prácticos. Por otra parte, y aunque debiera ser diferente, el alto nivel de sensibilidad demostrado en la atención por el encuentro intercultural (60,1% del total) no se corresponde tampoco con el bajo nivel de acierto en los casos propuestos puesto que el 76,1% erró al contestarlos.

Por último destacar que ante el respeto por las diferencias culturales, aunque la mayoría esté situada en un nivel medio, cuatro de cada diez demuestra tener un nivel bajo de sensibilidad en dicha dimensión, lo cual se corresponde con el bajísimo porcentaje de acierto en las preguntas sobre los casos prácticos ya que el 75,4% de los profesionales se sitúa en el nivel más bajo de respuesta.

Discusión y conclusiones

En primer lugar, si centramos el análisis en los datos sociodemográficos, concluimos que la mayoría de las trabajadoras (59,7%) posee estudios universitarios de grado medio. Además, dos de cada diez son universitarios de grado superior y la sexta parte posee un máster oficial. Sólo siete personas (2,3%) son doctores.

Si nos centramos en el nivel de formación en materia de diversidad cultural descubrimos que la mayoría (55,5%) dice haberla recibido. De aquellos que contestaron en positivo, la media de horas dedicadas es de 128, y el valor que más se repite es 30. Esto podría interpretarse como el mínimo de horas que por lo general se exige a un curso para poder ser acreditado.

Con respecto a los datos de contacto intercultural descubrimos que la gran mayoría de los trabajadores de los centros de Servicios Sociales gozan de un buen conocimiento de otros idiomas ya que casi siete de cada diez contestaron en positivo e hicieron referencia al inglés como su primera opción. El problema radica en que, sorprendentemente, el

92,5% de los que dominan otro idioma no lo utilizan con sus usuarios/as durante las intervenciones cuando las situaciones podrían exigirlo.

Siguiendo con el contacto intercultural, tres cuartas partes de los profesionales encuestados aseguran tener una relación cotidiana con los extranjeros, aunque lo que sorprende aquí es el tipo de relación que tienen ya que se supedita exclusivamente al ámbito laboral. Ocho de cada diez asegura no tener amigos extranjeros, ni siquiera como vecinos. Además, prácticamente nadie (97,7%) tiene una pareja de origen extranjero. Obviamente esta realidad condiciona mucho la imagen sobre la migración así como el tipo de contacto, la intensidad y la motivación por el encuentro.

Otra de las conclusiones importantes es confirmar que existe un nivel altísimo de profesionales que consideran ser competentes en cuestiones de diversidad cultural. Se pone de manifiesto que el 72,4% de los participantes se auto-percibe con un nivel medio-alto de competencia y tan sólo el 27,6% entiende que su nivel no es lo suficientemente bueno y se auto-califica con bajo nivel. Esta autoimagen no se corresponde con los cruces realizados en los supuestos prácticos por lo que concluimos que existe una divergencia entre lo que uno sabe o pone en práctica, y la idea de sí mismo en temas de gestión de la diversidad cultural.

A colación de esta última reflexión, y aunque hayan sido muy pocos los profesionales que se han auto-percibido con un bajo nivel de competencia y sensibilidad intercultural, son éstos los que demuestran tener mayores aptitudes frente a la gestión de la diversidad ya que poseen los niveles de respuesta más elevados en aquellas preguntas en las que se debía de poner en relación el conocimiento teórico y práctico.

Las valoraciones más altas sobre las competencias auto-percibidas recaen sobre las habilidades y sobre el conocimiento intercultural, mientras que las más bajas están

relacionadas con el encuentro y la motivación (o el deseo) por el propio encuentro. Esta información se confirma al analizar la clasificación sobre las competencias, según el orden de importancia, realizada por los trabajadores/as. Exceptuando la empatía (colocada en primer lugar), las cuatro siguientes competencias mejor valoradas guardan relación con aspectos de conocimiento, mientras que las más “relacionales” se sitúan al final de la tabla.

Una de las conclusiones que se desprende del párrafo anterior es que, existiendo un nivel de formación en materia de diversidad bastante elevado, existe una valoración importante sobre aspectos más teóricos que relacionales, lo cual puede influir de alguna manera en el desarrollo de las intervenciones.

Agradecimientos.

El proyecto de investigación en el que se basa este artículo, *análisis de necesidades formativas de los ss ss en andalucía en relación a la gestión de la diversidad* (Expediente 2009/138), fue financiado por la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía.

Agradecemos también la participación de los profesionales de los centros de servicios sociales comunitarios de todo Andalucía ya que sin ellos este proyecto no hubiera sido posible.

Bibliografía.

- Ariño Villarroya, A. (2009). Estilos de aculturación y encrucijadas de la diversidad. *Papers.Revista De Sociologia*, (94), 115-137.
- Casado D.; Guillén S. (aut.) *Manual de Servicios Sociales* Editorial CCS 2ª ed., 4ª imp.(11/2003)

- Chen, G. M., & Starosta, W. J. (2005). *Foundations of intercultural communication* Lanham, M.D.: University Press of America.
- Cui, G., & Van Den Berg, S. (1991). Testing the construct validity of intercultural effectiveness. *International Journal of Intercultural Relations*, 15, 227-241.
- Del Olmo Vicén, N. (2008). Reflexiones sobre Inmigración y Servicios Sociales en España. *Nº 37*(Abril-Junio)
- Geng, C., & Awa, N. E. (1992), Measuring intercultural effectiveness: An integrative approach. *International Journal of Intercultural Relations*, 16, 311-328.
- Guillén Sádaba, E., Lucas y Murillo de la Cueva, Fernando de, Pérez Madera, D., & Arias Astray, A. (2001). "Servicios sociales e inmigración: Límites y retos para una nueva política social." *Alternativas. Cuadernos De Trabajo Social. N.9* (Dic.2001).ISSN 1133-0473, Pp.211-239.
- Julve, M., & Palomo, B. (2005). La competencia comunicativa intercultural en la prestación de servicios. *Glosas Didácticas*, (15), 26-38.
- Martínez, M. F., Martínez, J., & Calzado, V. (2006). La competencia cultural como referente de la diversidad humana en la prestación de servicios y la intervención social. *Intervención Psicosocial*, 15(2), 1-20.
- Maya Jariego, I. (2002). Estrategias de entrenamiento de las habilidades de comunicación intercultural. *Portularia*, 2, 91-108.
- Moreno Márquez, G., & Aierdi Urza, X. (2008). Inmigración y servicios sociales: ¿última red o primer trampolín? *44*, 7.

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2009). Informe Mundial de la UNESCO: Invertir en la Diversidad Cultural y el Diálogo Intercultural [Abstract].
- Sánchez, A. (1981) *Orígenes de la política social en la España de la Restauración* Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. P. [9]- 19 ; 25 c
- Susaeta Erburu, L., & Navas López, J. E. (2005). La diversidad cultural como fuente de ventaja competitiva. una aplicación a la empresa multinaciona. *Cuadernos De Estudios Empresariales*, (15), 153-177.
- Vázquez Aguado, O. (2005). La competencia intercultural y las habilidades de intervención en mediación social intercultural. In *Manual de atención al inmigrante* (pp. 107-125). Córdoba: Almuzara.
- Vázquez-Aguado, O., Fernández, M., Fernández, M., Vaz, P., & León, J. C. (2008). Políticas públicas, calidad de vida e interculturalidad. *Revista Del Ministerio De Trabajo y Asuntos Sociales*, (75), 201-211.
- Vázquez Aguado, O. (2010a). *Reflexiones en torno a la construcción de la interculturalidad* (Servicio de Publicaciones. Universidad de Huelva ed.). Huelva.
- Vázquez Aguado, O. (2010b). Good Intercultural Practices in Social Services Projects. *Journal of Social Service Research*, 36, 303-320.
- Wiseman, R. L., Mitchell R.H., & Nishida, H. (1989). Predictors of intercultural communication competence. *International Journal of Intercultural Relations*, 13, 349-370.

- Zagar, M. (2007). Diversity management-evolution of concepts. *Razprave in Gradivo - Treatises and Documents*, (52), 6-37.

Tabla nº 1

DISTRIBUCIÓN, POR PROVINCIAS, TIPO DE PROFESIONAL Y CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES, SEGÚN MUESTRA FINAL								
	DIR. CENTRO	COORD	APOYO TÉCNICO	TS	EDUCADOR	ANIMADOR/MONITOR	TOTAL PROF.	CENTRO
Almería	2	0	2	13	2	1	20	4
Cádiz	2	3	6	22	6	8	47	7
Córdoba	3	0	2	13	6	5	29	5
Granada	3	1	12	25	8	2	51	8
Huelva	2	1	2	9	2	2	18	3
Jaén	2	1	0	17	5	3	28	6
Málaga	3	2	3	23	6	5	42	8
Sevilla	3	2	12	33	13	7	70	12
TOTAL	20	10	39	155	48	33	305	53