

Título.

Gestión de la diversidad cultural en los Centros de Servicios Sociales de Andalucía.

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.*

La inmigración, con casi una de cada diez intervenciones, ocupa el cuarto mayor valor en cuanto a la distribución de los usuarios totales, en valores absolutos, según las corporaciones de toda Andalucía por delante de colectivos tradicionales como juventud, mujer y drogodependencias. Esta nueva realidad ha traído consigo un reajuste en el tipo de usuario medio y de las necesidades que presenta.

Objetivo.

Constatar cómo se lleva a cabo la gestión de la diversidad cultural en el sistema público de servicios sociales.

Método.

Basándonos en los datos sobre los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Andalucía, se elaboró una encuesta en la que se preguntó, entre otras cosas, acerca de las competencias interculturales, 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 nivel alto de competencia y sensibilidad intercultural auto-atribuido, que se evalúa más positivamente las competencias relacionadas con el conocimiento y que en las intervenciones profesionales propuestas hay un bajo nivel de acierto.

Conclusiones.

El nivel auto-percibido de competencia y sensibilidad intercultural no se contrasta en las respuestas de los casos prácticos, por lo que existe un desequilibrio entre lo que se conoce a nivel teórico y lo que se hace en las intervenciones con los inmigrantes. Además se pone mayor relevancia a aspectos teóricos que al mismo hecho del encuentro entre culturas.

Palabras clave.

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

Introducción.

Los movimientos de población en el territorio español han fluctuado de manera exponencial en los últimos veinte años, sobre todo como consecuencia del aumento de inmigrantes a inicios del siglo XXI aunque, debido al impacto de la crisis económica, estos movimientos migratorios están cambiando de nuevo de signo y orientación.

La evolución en el perfil del inmigrante desde los años ochenta hasta nuestros días junto al reajuste demográfico trae consigo una necesidad de revisión de los servicios que se prestan desde el actual sistema de protección social. Partiendo de la realidad de la

Comunidad Autónoma de Andalucía, y basándonos en los datos de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, la demanda de extranjeros en los centros de Servicios Sociales ha aumentado de tal forma que ya ocupa un lugar importante dentro de los sectores de atención.

Para evaluar el impacto de la atención al usuario en torno a la temática de la gestión de la diversidad cultural se ha creído conveniente, en primer lugar, tener en cuenta a todos aquellos profesionales de los Servicios Sociales que puedan entrar en contacto con las personas de origen extranjero o personas que hayan demandado atención respecto a temas de inmigración; y en segundo lugar, explorar algunos aspectos teóricos relacionados con el contacto intercultural y la sensibilidad y competencias interculturales que ponen de manifiesto los conocimientos de los profesionales en las intervenciones. El objetivo final del estudio es hacer una “radiografía situacional” en torno a la gestión de la diversidad cultural en los centros de servicios sociales que permita, a su vez, hacer propuestas de formación encaminadas a mejorar y adecuar el servicio a las nuevas realidades.

El Sistema Público de Servicios Sociales.

Según Demetrio Casado (2003), el Sistema Público de Servicios Sociales (SPSS en adelante) es un instrumento de la política social puesta en marcha por la sociedad y los poderes públicos para atender las necesidades básicas de los individuos, grupos y comunidades.

El SPSS cuenta con unos elementos de identidad propios que les ayuda a orientar sus acciones para hacer frente a esas necesidades básicas (Ley 2/1988, de 4 de abril; LO 2/2007, de 19 de marzo). Elementos como un *marco jurídico y presupuestos propios* que garantizan la total autonomía para la gestión y puesta en marcha de acciones, una

red de equipamientos propia que permite abordar las problemáticas con las suficientes herramientas como para darles una solución profesional y adecuada, una *estructura* organizativa, dividida en dos niveles, uno comunitario y otro especializado, y otra de funcionamiento a través de la planificación de estrategias para la intervención y uso de recursos y equipamiento; una *oferta específica* de prestaciones sociales, un *ámbito específico* que es el de las necesidades sociales, y unos *principios filosóficos* que son los criterios orientadores para proceder, que son: responsabilidad pública, solidaridad, igualdad y universalidad, participación ciudadana, descentralización, planificación/coordinación, normalización, globalidad y prevención.

El equipamiento básico de los SSSS son sus centros y se definen como la estructura fundamental para poner en marcha el servicio. Estos están insertos en la Zona de Trabajo Social¹ y las características que lo definen son la descentralización, la proximidad con el ciudadano, la polivalencia y la interdisciplinariedad. Sus funciones, entre las más importantes, son: adaptar los programas diseñados al contexto social del lugar, promover la participación, realizar acciones integrales y ser el primer referente del SPSS para el ciudadano.

Uso de los servicios sociales por parte de la población extranjera.

Debido al actual perfil de la inmigración de larga duración y a los procesos de reagrupación familiar de carácter permanente hemos asistido a un incremento notable de la población, a la modificación en la estructura demográfica del colectivo (equilibrio de trabajadores de ambos sexos) y a la incorporación de elementos propios de la cultura de origen (Del Olmo, 2008). Esto ha traído consigo nuevos servicios especializados para

¹ En cuanto a la ubicación física de los SSSS comunitarios, la demarcación territorial está establecida por Zonas de Trabajo Social (ZTS) cuya estructura dependerá de la población adscrita a dicha zona. Por regla general debe existir una ZTS por cada 20.000 – 50.000 habitantes. Estas zonas pueden subdividirse en Unidades de Trabajo Social (UTS) para lograr una mayor concreción territorial en el servicio.

los inmigrantes desde los Servicios Sociales para cubrir sus necesidades sin desatender los derechos de la sociedad preexistente.

Aunque en la actualidad el perfil ha cambiado, podríamos decir que las necesidades siguen siendo aquellas referidas a la integración, normalización y ayudas económicas. En cuanto al gasto público referido a los Servicios Sociales se descubre que existe un bajísimo consumo de recursos en una de las parcelas que más dinero representa para el sistema: las personas mayores. Esto se debe a que no hay muchos inmigrantes mayores de 65 años y que la mayoría son jóvenes en edad laboral. En cuanto a las políticas para la familia, infancia y juventud, el gasto es mayor debido, sobre todo, a los menores extranjeros no acompañados (los MENA's) que hacen uso de los servicios residenciales.

En el caso andaluz, tras analizar la Ficha de Evaluación de 2008 sobre la distribución de los usuarios/as totales, en valores absolutos, según las corporaciones de toda Andalucía de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, constatamos que la inmigración es el quinto colectivo con mayor número de atenciones totales de toda la Comunidad Autónoma (7,79%) por delante de otros colectivos tradicionalmente reconocidos tales como juventud, mujer, minorías étnicas, marginados sin hogar o incluso toxicómanos. Sólo están por delante, y en orden de importancia, las personas mayores (34,66%), familia (22,46%), personas con discapacidad (13,27%) e infancia (10,87%).

Si analizamos provincia por provincia vemos cómo Almería es la que más usuarios inmigrantes atiende (15,9% del total), y representan el tercer colectivo más importante después de las personas mayores (38,20%) y de la familia (16,01%). A continuación, Jaén, con el 12,39% de las intervenciones ocupando así la cuarta plaza de los colectivos más atendidos; y en Málaga, uno de cada diez usuarios de los Servicios Sociales es inmigrante.

Diversidad cultural.

El concepto de diversidad ha sido estudiado ampliamente desde diferentes disciplinas y por múltiples autores. Kossek y Lobel (1996), por ejemplo, ven la diversidad únicamente en términos de raza, género y etnia. Sin embargo, otros autores incluyen estas variables y otras más, como la edad, el origen, la religión, la orientación sexual, la discapacidad, los valores, la cultura étnica, la lengua, el estilo de vida, las creencias, la apariencia física y el estatus económico (Carr, 1993; Triandis y Bhawuk, 1994; Carnevale y Stone, 1995; Norton y Fox, 1997).

Por otro lado, la diversidad cultural tiene una doble dimensión, debido a que es un proceso evolutivo y una fuente de expresión, creación e innovación. En primer lugar es un bien vivo y renovable, que garantiza la supervivencia de la humanidad, evita fundamentalismos y respeta la dignidad de la persona; y en segundo lugar promueve y preserva las culturas existentes.

En definitiva, la diversidad debe ser definida de manera amplia e inclusiva valorando las particularidades de todos. Es decir, es confirmar la presencia de personas culturalmente diferentes conviviendo y compartiendo un mismo territorio, lo que plantea la necesidad de respetar y hacer posible una coexistencia pacífica. Esto se logra a través de una correcta gestión.

Las competencias culturales.

Para poder llevar a cabo una buena gestión de la diversidad cultural es necesario mostrar cierta pericia o aptitud. Esta idoneidad se pone de manifiesto a través de las competencias culturales que, para el conjunto de los autores, podrían resumirse en: comprender y conocer nuestra propia cultura, comprender y conocer la/s otra/s cultura/s, empatía cultural, tolerar la ambigüedad y la incertidumbre, flexibilidad cognitiva,

habilidad para no enjuiciar teniendo conciencia de las diferencias culturales, habilidades para la resolución de conflictos, habilidad para formar y mantener relaciones sociales, y mantener la distancia social apropiada. (Geng y Njoku, 1992; Berry, 1997; Wiseman et al., 1989; Maya, 2002).

Purnell y Paulanka (1998) distinguen cuatro niveles de competencia según los conocimientos culturales que las personas posean. En primer lugar, la *incompetencia inconsciente*, en el que el sujeto muestra ceguera cultural al no tener constancia de su falta de conocimientos culturales; el segundo, la *incompetencia consciente*, implica que la persona ya percibe su hándicap cultural pero sus conocimientos al respecto son escasos. Por otro lado, la *competencia consciente* se da en el momento en el que el sujeto hace un esfuerzo voluntario por hacer suyos ciertos conocimientos culturales con respecto a su cultura y a la de las minorías y es capaz de ofrecer respuestas profesionales culturalmente sensibles; finalmente, la *competencia inconsciente* es la habilidad innata de una persona para prestar servicios y ofrecer respuestas culturalmente sensibles según las características personales de cada sujeto.

Sensibilidad intercultural.

Además de las competencias interculturales también es necesario poseer un cierto grado de sensibilidad intercultural para llevar a cabo una buena gestión de la diversidad. Ésta se integra, según Chen y Starosta (2005), dentro de la perspectiva afectiva de la comunicación intercultural, la cual se centra en el mundo de las emociones positivas de la persona que dan lugar al reconocimiento y respeto de las diferentes culturas.

El proceso de desarrollo de la sensibilidad intercultural se basa en cuatro atributos personales, que son: *concepto del yo*, es decir, la forma en que las personas se ven a sí mismas y la manera en la que ven y explican el mundo; la *apertura de mente*, esto es,

aceptar y respetar las diferentes visiones, opiniones y explicaciones de los demás sin que siempre impere la nuestra; *no juzgar* o suspender el juicio temporalmente para no estereotipar ni hacer prevalecer ideas preconcebidas sobre los demás; y por último, la *relajación social*, que es la capacidad para exteriorizar las emociones estresantes que surgen en el proceso de la comunicación intercultural.

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 clasificatorio 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.

De las 298 encuestas realizadas, Sevilla es la provincia andaluza en la que se ha llevado a cabo el mayor número de ellas (27,5%). A ésta le sigue Granada (16,1%), Cádiz (15,4%), Jaén y Málaga (11,1%), Huelva y Córdoba (6,4%). Por último tenemos a Almería con el 6%. Además, del número total de trabajadores encuestados, el 41, 9% pertenece a Centros de Servicios Sociales de las ciudades capitales mientras que la mayoría (58,1%), al resto de ayuntamientos de las diferentes provincias.

La sensibilidad intercultural.

Se han establecido niveles teóricos en las dimensiones que responderían al grado de sensibilidad de cada encuestado. Teniendo en cuenta que la escala es tipo Likert, las puntuaciones de 0 a 2 son consideradas “nivel bajo”, de 2,1 a 3,99 “nivel medio” y a partir del 4 son “nivel alto”. La media total de los casos se sitúa entre el 2,1 y 3,99 de la puntuación en la escala, por lo que se podría considerar que el 99% de los encuestados tiene un nivel medio de Sensibilidad Intercultural.

Las competencias interculturales.

El 71,7% de los encuestados tiene la competencia suficiente en cuanto al conocimiento intercultural, la gran mayoría (81%) lo es en el grado de desarrollo de habilidades, y el 65,5% entiende que los patrones comunicativos durante la intervención con inmigrantes deben de adaptarse en pro de un encuentro más positivo. Por contrapartida, se descubre que tienen un menor grado de competencia en la motivación por el encuentro ya que casi la mitad (46.6%) muestra algún tipo de incompetencia.

(Insertar gráfico nº 1)

Por último presentamos la clasificación que los encuestados han hecho acerca de las nueve competencias. La escala parte de 1, que significa “la menos importante” hasta un máximo de 9, cuyo significado es “la más importante”. Cabe recordar que el objetivo es simplemente establecer un orden clasificatorio según el nivel de importancia para los encuestados y descubrir qué peso tiene cada una de las competencias, al menos a nivel teórico. Además podríamos intuir, únicamente con carácter orientativo, cuál es la tendencia general en la intervención de los profesionales de los centros de Servicios Sociales.

Como puede observarse en el gráfico, la competencia más valorada por los trabajadores de los centros de Servicios Sociales es la empatía con un valor de 6,96 puntos de media. Le siguen la habilidad para no enjuiciar (6,45 pts.) y la flexibilidad cognitiva (6,12 pts.). La menos valorada es la distancia social apropiada, que ha recibido una valoración media de 2,36 puntos. A esta le sigue la habilidad para establecer/mantener relaciones (3,73 pts.) y la tolerancia a la ambigüedad (4,21 pts.).

Las situaciones profesionales de interacción.

El presente bloque de resultados hace referencia a situaciones profesionales en las que los encuestados deben mostrar su acuerdo o desacuerdo. Con respecto a este apartado es importante incidir que el objetivo es descubrir cómo los profesionales ponen en práctica las competencias interculturales durante sus intervenciones y cotejar si los niveles de competencia cultural auto-atribuidos se corresponden con los casos prácticos propuestos.

Antes de empezar con el análisis de las frecuencias debemos advertir del alto porcentaje de perdidos por el sistema como consecuencia de que muchos participantes hayan marcado la casilla “no sabe/no contesta”. Una de las causas más plausibles es la dificultad que representa posicionarse ante una hipotética situación. Hacer valer un juicio profesional únicamente con los datos ofrecidos en la encuesta ha sido, para muchos profesionales, una situación incómoda y de difícil resolución, aunque entendemos que la mejor forma de analizar las competencias interculturales es a través de casos prácticos en los que se vean en la tesitura de ponerlas en práctica.

De las frecuencias se desprende que la gran mayoría de los participantes responde de manera no adecuada a los casos prácticos en relación con las competencias

interculturales. De los nueve supuestos, sólo tres han sido contestados adecuadamente por más de la mitad de los encuestados, y son: uso de un intérprete en la intervención² (77,2%), explicación planificación familiar a extranjera³ (61,7%), y uso de la mano izquierda para saludar⁴ (52%), aunque para los dos últimos casos el dato de “ns/nc” es altísimo (25,5% y 21,1% respectivamente) y condiciona claramente el porcentaje de acierto.

Si nos remitimos a la explicación de a qué competencias responde cada supuesto, descubrimos que el “uso de la mano izquierda para saludar” hace alusión a “comprender y conocer nuestra propia cultura” y “comprender y conocer la/s otra/s cultura/s”. Por su parte, el “uso de un intérprete en la intervención”, a “tolerar la ambigüedad y la incertidumbre”; por último, la “explicación planificación familiar a extranjera” a “empatía” y flexibilidad cognitiva”. Aquí cabe puntualizar también que los casos prácticos no responden necesaria y únicamente a las competencias que se citan, pero entendemos que aquellas a las que se hace referencia son las predominantes en cada uno de los casos.

(Insertar gráfico 2)

En el primero de los gráficos se pone de manifiesto la escala según las respuestas correctas en los casos prácticos. Para realizarla se ha procedido a considerar cada supuesto como una pregunta y se ha observado la frecuencia de aciertos. De esta forma podemos deducir, sobre un total de nueve, dónde se sitúa la mayoría y cuál es el acierto medio.

² Caso práctico en el que se le pide juzgar al profesional si debe o no llamar a un intérprete en el caso de que el usuario no hable bien el castellano. En situaciones poco definidas e inciertas donde la persona no domina muy bien el idioma, el nerviosismo del profesional hace que recurra a otros profesionales. Siguiendo a autores como Cui (1991), Maya Jariago (2002), esto genera indefensión y desconfianza en el usuario y la calidad de la intervención disminuye.

³ Entendemos que es incorrecto que el profesional continúe explicando detalladamente los métodos anticonceptivos debido a que no está suspendiendo su juicio momentáneamente, ni situándose con más facilidad en la postura de la usuaria.

⁴ Situación en la que el profesional se extraña a ver que el usuario rechaza saludarle con la mano izquierda por tener la derecha ocupada.

El resultado de la escala demuestra que casi cuatro de cada diez participantes ha contestado bien a un sólo caso práctico, mientras que otros tres de cada diez, a dos de los nueve supuestos. Esto representa al 66,8% del total de los profesionales. Por contrapartida, sólo uno de cada diez ha respondido adecuadamente a la totalidad de las preguntas.

Discusión y conclusiones.

Con respecto al grado de sensibilidad intercultural, comentar que gran parte de la muestra considera poseer un nivel medio sobre este tema. Es la atención mostrada hacia las otras culturas (60,1%) la dimensión mejor valorada, aunque el valor más bajo lo encontramos en la escasa capacidad de disfrute de los encuentros con los demás (62,5%). Esta situación sigue la tónica sobre la valoración de las competencias y el nivel auto-percibido de las mismas.

Consideramos importante destacar las conclusiones sobre los supuestos de intervención ya que entendemos que son éstos los que pueden determinar el grado de veracidad o no de los niveles auto-atribuidos tanto de las competencias como de la sensibilidad intercultural.

Que casi cuatro de cada diez participantes hayan contestado bien a un sólo caso práctico, mientras que otro treinta por ciento, a dos de los nueve supuestos, es realmente significativo porque pone en tela de duda el nivel auto-atribuido de competencias culturales, o al menos quiere decir que en términos teóricos dominan los conceptos pero que les es difícil aplicarlos en hipotéticas situaciones de intervención.

Si el 75,4% de la muestra posee un nivel bajo de respuesta puede significar también que la mayoría no sabe poner en juego los aspectos de diversidad cultural en una intervención profesional o que quizás no los dominan o conozcan lo suficiente como para poder hacerlo.

A este respecto entendemos que existe un riesgo añadido, y es que considerarse “culturalmente competente y sensible” puede llevar al profesional a situarse en una postura cerrada al cambio o, al menos, a la mejora de sus competencias. Este riesgo es uno de los problemas más graves puesto que no ver la necesidad de mejorar conlleva el estancamiento o incluso la negación a hacerlo.

Queremos concluir haciendo una apreciación sobre la valoración general que los profesionales han hecho acerca de las competencias, y es que han situado en los primeros puestos de la clasificación, competencias que son, sobre todo, de carácter teórico o que conllevan un mayor esfuerzo cognitivo, mientras que las menos valoradas son aquellas referidas al ámbito relacional y que tienen que ver más con el ámbito de la vivencia y contenidos más emocionales.

Entendemos que los esfuerzos formativos deberían estar encaminados, no tanto al contenido teórico, sino más bien al relacional-vivencial. Es particularmente llamativo que entre la gran mayoría de los encuestados no exista motivación, deseo o capacidad de disfrute por el encuentro con personas de origen extranjero, lo cual es un factor a tener en cuenta como condicionante de la relación profesional-usuario.

Por último consideramos que se debe potenciar aún más el encuentro intercultural para que éste pueda llegar a ser normalizado. Relacionar únicamente al inmigrante con el ámbito de trabajo limita mucho las posibilidades de entender al otro en contextos más

naturales y que pueden llegar a ofrecer muchas más claves para el entendimiento común.

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 oof 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. GUILLÉN SÁDABA, Encarnación, Et Al. "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.
- Ley 2/1988, de 4 de abril, de servicios sociales de Andalucía. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/an-l2-1988.html
- Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía. Disponible en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/lo2-2007.html
- 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 Urraza, 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 multinacional. *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

Gráfico nº 1

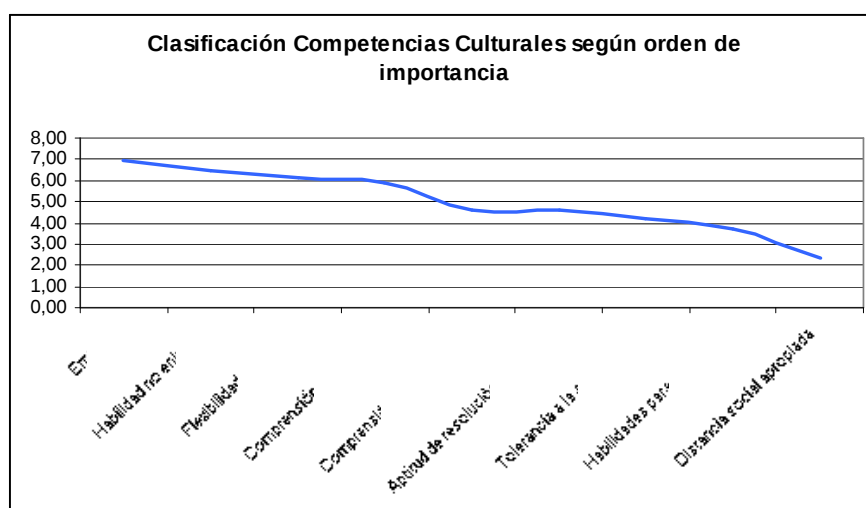


Gráfico nº 2

Escala según respuestas correctas en casos prácticos

