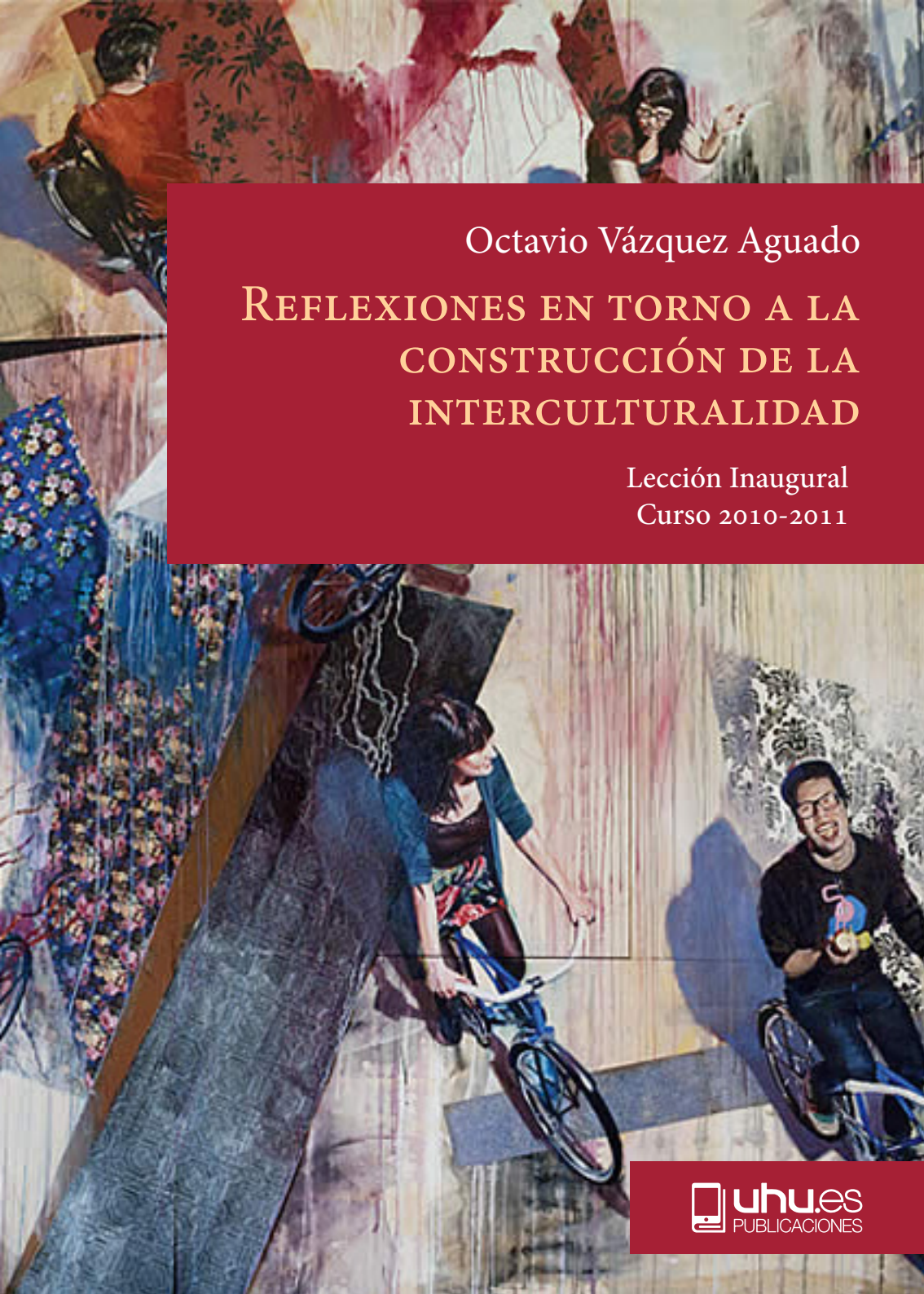

Octavio Vázquez Aguado

Reflexiones en torno a la construcción de la interculturalidad

Lección Inaugural
Curso 2010-2011

uhu.es PUBLICACIONES

REFLEXIONES EN TORNO A LA CONSTRUCCIÓN DE LA INTERCULTURALIDAD

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

OCTAVIO VÁZQUEZ AGUADO

PROFESOR TITULAR DE UNIVERSIDAD
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

REFLEXIONES EN TORNO A LA CONSTRUCCIÓN DE LA INTERCULTURALIDAD

LECCIÓN INAUGURAL
CURSO ACADÉMICO
2010-2011

Universidad de Huelva

uhu.es PUBLICACIONES
MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

uhu.es PUBLICACIONES

A L D I N A

37

DATOS EDICIÓN

Primera edicion en formato ebook: Diciembre 2015

Primera edición en formato papel: Septiembre 2010

© Servicio de Publicaciones
Universidad de Huelva

© Octavio Vázquez Aguado

I.S.B.N.: 978-84-15147-00-8

Depósito legal: H 266-10

PAPEL

Papel
Offset industrial ahuesado de 90 g/m²
Impreso en papel de bosque certificado

Encuadernación
Rústica, cosido con hilo vegetal

Printed in Spain. Impreso en España.

Imprime
Artes Grágicas Bonanza, S.L.

Publicaciones de la Univesidad de Huelva es miembro de UNE

Reservados todos los derechos. Ni la totalidad ni parte de este libro puede reproducirse o transmitirse por ningún procedimiento electrónico o mecánico, incluyendo fotocopia, grabación magnética o cualquier almacenamiento de información y sistema de recuperación, sin permiso escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutivo de delito contra la propiedad intelectual.

Clique para mayor información

EL EBOOK LE PERMITE

Citar el libro

Navegar por marcadores e hipervínculos

Realizar notas y búsquedas internas

Volver al índice pulsando el pie de la página

Comparte #LibrosUHU

Únete y comenta

Novedades a golpe de clik

Nuestras publicaciones en movimiento

Suscribete a nuestras novedades

Índice

Presentación 9

1. Inmigración y diversidad 10

2. La diversidad como elemento central de las relaciones interculturales 18
   2.1. Lo límites en la gestión y en la aceptación de la diversidad 21

3. El encuentro intercultural 25
   3.1. La relación intercultural desde el punto de vista de los que se desplazan 26
   3.2. La relación intercultural desde el punto de vista de las sociedades receptoras 28

4. El paradigma intercultural 31
   4.1. La naturaleza de la acción intercultural 32
   4.2. Los objetivos de la acción intercultural 37
   4.3. Los conflictos en la acción intercultural 39
   4.4. El concepto de competencia intercultural 42

5. Consideraciones finales 51

Referencias bibliográficas 52

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

Presentación

Excelentísimo y Magnifico Sr. Rector de la Universidad de Huelva
Excelentísimas e Ilustrísimas Autoridades
Estimados y estimadas colegas
Estimados Miembros de la Comunidad Universitaria
Señoras y Señores

Es ya un lugar común empezar esta intervención reconociendo el honor que ello supone para la persona que les habla. Yo me siento especialmente honrado y espero estar a la altura de la responsabilidad que conlleva. Quiero dar las gracias al Sr. Rector de la Universidad de Huelva por invitarme a impartir esta primera lección del curso académico 2010/11, agradecimiento que hago extensivo a la Facultad de Trabajo Social, a su equipo directivo y a mis colegas.

He elegido un tema que responde a la línea principal de mi trayectoria investigadora. Más allá de las consecuencias sociales, políticas, demográficas o jurídicas vinculadas al fenómeno de la inmigración, a mí me interesa especialmente el análisis de las relaciones interculturales[1], es decir, el conocimiento de cuáles son los procesos y los mecanismos de relación interpersonal que tienen lugar cuando dos personas con referentes culturales distintos comparten un mismo territorio y entran en contacto. Es, sin duda, una aproximación micro a un fenómeno global que acontece cotidianamente, que merece ser analizado en la medida que puede proporcionar pistas, orientaciones… que contribuyan a mejorar el clima social a través de los procesos interculturales de relación.

1 Lógicamente, no es este un trabajo que realice en solitario. Quiero mostrar mi agradecimiento a las personas con las que más intensamente he trabajado en los últimos años en esta línea de investigación: Mirian Fernández Santiago, Manuela Fernández Borrero, Patricia Vaz García, Nidia Gloria Mora Quiñones y Rosa Llanas Garreta.

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

¿Quién no ha salido nunca al extranjero y se ha encontrado inseguro no sólo por no dominar acertadamente el idioma sino por desconocer los códigos culturales básicos? ¿Quién no tiene un conocido, un compañero de trabajo, un amigo, una pareja, un miembro de su familia que ha nacido en otro lugar? ¿Quién no se sorprende al ver la creciente presencia de profesionales extranjeros en servicios tan básicos con la salud? ¿Cuántos de nuestros hijos tienen compañeros de origen extranjero con los que comparten aula y aprendizaje? ¿Cuántas personas extranjeras nos ayudan en casa con los hijos, con los dependientes, con los mayores?...

Podíamos seguir relatando ejemplos de contacto y de relación intercultural. Es evidente que la diversidad forma parte de nuestras vidas y, en cierta manera, desafía nuestra manera de vivir. ¿Cómo hacer frente a este desafío? ¿Cómo lograr que esta diversidad sea un elemento enriquecedor, que potencia y mejora nuestras sociedades? ¿Cómo conseguir que no sea un obstáculo para la convivencia? Éstas son algunas de las preguntas que han orientado mi reflexión. En ella, nos interesa poner de manifiesto la relación que existe entre inmigración y diversidad. Analizaremos los procesos que se desencadenan cuando tiene lugar una relación intercultural. Finalmente, mostraremos en qué consiste la competencia intercultural.

1. Inmigración y diversidad

La posibilidad de dejar atrás el entorno en el que una persona ha nacido es una constante histórica. Hay quien nace ya en el camino, y hay quien, motivado por diversas razones, decide salir del lugar donde se encuentra. Es un proceso que afecta a todo tipo de personas y que se ha desarrollado en todos los momentos históricos y en todos los espacios. Pero, como señala Ruiz de Olabuénaga (2000: 7), *el fenómeno inmigratorio ha dejado de ser la experiencia de unos pocos en un solo momento excepcional de sus vidas y ha comenzado a ser una alternativa cotidiana en la sociedad actual.* A pesar de ello, la inmigración se considera un fenómeno social al que hay que poner límites y circunscribir a unas determinadas condiciones que dificultan, de manera notoria, la posibilidad de emigrar en condiciones dignas. Es, por otro lado, una realidad imparable que afecta a todo tipo de sociedades, prósperas y en vías de desarrollo.

Como fenómeno, la inmigración afecta a numerosos aspectos tanto en las sociedades de origen como en las receptoras, así como en las propias personas que protagonizan el proceso migratorio. De todas estas consecuencias, a nosotros nos interesa destacar ahora el aumento de la pluralidad, de la diversidad, que conlleva la inmigración. En efecto, de sus consecuencias económicas, demográficas, sociales o culturales, resaltamos el que la inmigración provoca que personas con diferente visión del mundo entren en contacto. Entendemos que éste es el punto de partida que debemos tener en cuenta para el desarrollo de la acción intercultural pero, como señalan García Castaño, Barragán, Granados y García-Cano (2002: 209-210) y García Castaño y Barragán (2000: 213), ni la diversidad comienza en nuestro país con la inmigración de personas de países pobres, ni son únicamente los inmigrantes los portadores de cultura e identidad. En cualquier caso, la interculturalidad no es más que una posibilidad, de las diversas existentes, para regular las relaciones entre sujetos diferentes que ocupan un mismo territorio.

Si los procesos migratorios han sido una constante histórica no es menos cierto que, en cada época, presenta características propias. En la actualidad, la migración está caracterizada por su universalización, que afecta tanto al incremento de personas que migran como *a la diversificación de los tipos migratorios motivaciones, características de los migrantes y temporalidad de los desplazamientos* (Blanco, 2000: 9). Esta generalización de las migraciones se vincula a tres procesos diferentes, según Ruiz de Olabuénaga (2000): en primer lugar, nos encontramos con *la movilidad social y geográfica que han facilitado las nuevas tecnologías del transporte y de los medios de comunicación*, que hacen posible el intercambio acelerado y el desplazamiento rápido de mercancías, mensajes y personas. Existe también un proceso que *obedece a los imperativos económicos del mercado y de la división internacional del trabajo,* que requiere una disponibilidad de mano de obra abundante ajustada a las exigencias del mercado de trabajo. Por último, *el tercer proceso se rige por los dictados de la guerra y de las dictaduras militares,* que imponen el desplazamiento forzoso de ingentes cantidades de personas.

A pesar de la generalización de las migraciones y de su carácter imparable, en la medida que es consecuencia de fenómenos estrechamente vinculados al orden social y económico que nos hemos dado, los países receptores de la nueva inmigración recelan de la misma y desarrollan políticas conducentes

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

a limitar de manera severa la posibilidad de instalarse en el ámbito europeo a naturales de terceros países. Y ello ocurre a pesar de que la inmigración se vincula al futuro de las sociedades europeas en la medida que, como Pajares (2000: 11) recuerda, el reconocimiento de los derechos y deberes de las personas inmigradas está en íntima conexión con el mantenimiento del estado de derecho europeo y la consolidación de los derechos humanos.

Pero, ¿qué hay detrás del hecho migratorio? Más allá de la realidad personal de cada protagonista de la migración, nos interesa señalar ahora este proceso como concepto, es decir, cuándo podemos hablar de migración y qué elementos están implicados. Aunque la literatura científica no es muy exacta en la delimitación del proceso migratorio, Blanco (2000: 16-17), basándose en Jakcson (1996), sostiene que en este proceso deben intervenir tres circunstancias: en primer lugar, todo desplazamiento debe implicar un movimiento entre *dos delimitaciones geográficas significativas.* En segundo término, el desplazamiento debe ser duradero, lo que no excluye la posibilidad del retorno o de iniciar un nuevo viaje hacia otro destino de inmigración. Por último, el desplazamiento debe suponer *un cambio significativo de entorno, tanto físico como social.* En definitiva, que el proceso migratorio implica no únicamente un desplazamiento espacial, sino que conlleva necesariamente una duración temporal más o menos prolongada y un reajuste de la persona en el nuevo contexto donde se ubica que afecta, entre otros ámbitos, al trabajo, la educación y la socialización entre iguales.

Todo proceso migratorio se inicia con la emigración. Malgesini y Giménez (1997: 105) definen de manera simplificada el término aludiendo a la emigración *como el acto de emigrar, dejar el país natal para residir temporal o permanentemente en otro.* Más allá de la limitación geográfica que impone el término "país" empleado en la definición, puesto que la emigración no se limita a salir del país de origen para instalarse necesariamente en otro, la definición, en su sencillez, retrata perfectamente la emigración en la medida que la vincula al desplazamiento, de una persona o grupo de ellas, desde la perspectiva del lugar de origen. De este modo, emigrar es salir de este lugar. Mientras que la inmigración no es más que el traslado visto desde el lugar en el que se asienta la persona desplazada, es decir, *entrar a residir temporal o permanentemente en un país distinto al de origen* (Malgesini y Giménez, 1997: 193).

Este proceso migratorio implica a las personas que los protagonizan y a las sociedades de las que salen o llegan. Blanco (2000: 17-18) sostiene que el proceso no es ni unidireccional ni estable en la medida que existe la posibilidad del retorno, de la vuelta al lugar de origen del que se partió en los inicios del proceso, o bien, desplazarse desde el primer lugar de llegada a otro diferente.

El inicio del proceso migratorio está siempre motivado. Puede tener una causa vinculada exclusivamente a la persona que decide emigrar, que lo hace como fruto de su voluntad, o bien, puede tener una causa externa que obliga al desplazamiento. No siempre la distinción es tan clara y la razón, o razones, que explican la emigración pueden ser diversas y complejas, relacionadas entre sí y motivadas por el deseo o la obligación personal envueltas en un contexto que exige o demanda el desplazamiento. Nosotros consideramos que el motivo que impulsa a una persona a emigrar no es, la mayoría de las veces, único, sino que responde a un conjunto de elementos que deben ser tenidos en cuenta para alcanzar una comprensión cabal de las razones de la migración.

A pesar del crecimiento en los flujos migratorios, debemos afirmar, con el Colectivo Ioé (1999: 23), que desde el punto de vista cuantitativo la migración internacional es la excepción, no la regla entre los grupos humanos que pueblan el planeta. Sin embargo, su significación es mucho mayor que la que indican las cifras: estamos ante una revolución transnacional que está reestructurando la sociedad a escala planetaria y las migraciones internacionales son parte de ese proceso. Esta significación, de acuerdo con estos autores, descansa en cuatro tendencias: la globalización, en la medida que, cada vez más, un número creciente de países se incorpora a este proceso bien a través de la salida de sus nacionales, recibiendo a otros terceros, o conjugando ambos procesos; la diversificación, puesto que la población que se desplaza no responde a un único perfil y existen situaciones plurales de sujetos migrantes; la aceleración, que conlleva un aumento considerable de la población migrante global; y por último, la feminización, motivada por la presencia creciente de las mujeres en los procesos migratorios y no sólo como consecuencia de la reagrupación familiar, sino como protagonistas directas del traslado.

¿Cómo afecta la creciente migración al desarrollo de la interculturalidad? Más allá de las consecuencias que la inmigración tiene para los países recep-

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

tores, emisores y los propios migrantes (Blanco, 2000), a nosotros nos interesa poner de manifiesto la creciente diversidad que conlleva la inmigración. El desafío que es la convivencia de sujetos distintos en un mismo territorio. Al respecto, son numerosos los frentes sobre los que debemos reflexionar: por un lado, y como sugiere Pajares (2000), existe un debate sobre la identidad y la diversidad cultural que debemos abordar en el ámbito europeo. Este debate se polariza en torno a un discurso dicotómico que señala un "nosotros" y un "otros" como entes enfrentados. El "nosotros" aludiría a la población de las sociedades receptoras que poseen un conjunto de rasgos identitarios supuestamente homogéneos. Los "otros" definirían a los inmigrantes procedentes de terceros países que son diferentes en su identificación cultural. Sin embargo, esta construcción no es más que pura ficción al considerar a las sociedades receptoras como un todo homogéneo. No es más que un intento de naturalizar las diferencias que existen entre sujetos que son diferentes pero no únicamente desde un punto de vista étnico: son también diferentes por el lugar que tienen en la estructura social, el acceso al empleo, los recursos sociales, la seguridad jurídica de la que gozan, el reconocimiento de deberes y derechos... Todas estas diferencias se catalizan en la dimensión étnica identitaria al objeto de hacerlas más visibles y asumibles por el conjunto de la población. Al no ser nacionales, no pueden tener los mismos derechos y la misma consideración legal. Como señala Álvarez Dorronsoro (1993), la inmigración conlleva la aparición del concepto de extranjero, que es el no nacional y, por tanto, no tiene los mismos derechos que el nacional vinculado a un estado-nación.

En la medida que los flujos migratorios pasan a ser de temporales a estables, nos enfrentamos al dilema de la integración de los inmigrantes en las sociedades receptoras (Giménez, 1992; Álvarez Dorronsoro, 1994; Gualda, 2001; Aparicio y Tornos 2000; Martínez, García y Maya, 2000; Pérez Yruela y Rinken, 2005; Lucas y Díez, 2006; Lema, 2007). Lejos de lo que se suele afirmar, los procesos de cambio y aceptación no afectan únicamente a los inmigrados (De Lucas, 2001: 49), puesto que implican también a las sociedades receptoras en la medida que se generan transformaciones y mutaciones en las mismas. Cómo abordar estos cambios y, sobre todo, cómo hacer ver que la inmigración representa más pluralidad y más diversidad a sociedades ya plurales y, por tanto, no homogéneas, es uno de los desafíos a los que se

enfrentan los países que acogen inmigrantes y a los que la interculturalidad puede dar respuesta en la medida que la misma pretende una educación en la convivencia con la diversidad que conlleva, como veremos más adelante, un proceso de introspección que pretende hacer reflexionar a los receptores de inmigración sobre su propia heterogeneidad. Todo ello sin obviar que la integración implica también un tratamiento legal adecuado para la extranjería, una mejora en las condiciones de trabajo, acceso a la vivienda, educación, una participación en el espacio público y una ocupación del mismo que exige renegociar las claves de su ordenamiento.

Otro elemento que debemos tener en cuenta es el fenómeno de la globalización. Aunque no es nuestro propósito ni objetivo analizar su complejidad, no podemos negar que asistimos a un proceso, con una raíz económica pero, que trasciende lo estrictamente mercantil, que consiste en el acortamiento de distancias entre sujetos alejados geográficamente y que afecta a la economía y el trabajo, los estilos de vida y también a la definición de las identidades.

A nosotros nos interesa especialmente destacar dos fenómenos que se desarrollan al amparo de la globalización: los desplazamientos de la fuerza de trabajo con el consiguiente aumento de las migraciones internacionales y el efecto, aparentemente contradictorio, que se genera, por un lado, por la definición de una cultura e identidad global y, por otro, por el resurgir de las identidades nacionales y las fronteras de los grupos étnicos que se diversifican al interior de las sociedades. Es decir, la globalización genera un proceso de reafirmación de las identidades particulares que afecta al desarrollo de la interculturalidad porque exige la convivencia pacífica, sobre un mismo territorio, de grupos diferenciados. No podemos negar, por tanto, que esta convivencia será problemática porque plantea la negociación de espacios comunes y diferenciados al interior de sociedades que habían sido, como la española, relativamente homogéneas antaño.

Ahora bien, ¿por qué ese resurgir de lo local y lo grupal frente a lo global? La respuesta la encontramos en Touraine (1995), que nos manifiesta cómo el resurgimiento de las identidades responde a una estrategia defensiva por parte de los ciudadanos frente a procesos globales de naturaleza económica, respecto de los cuales los estados no pueden hacer nada, bien porque carecen de fuerza real para detener el empuje de las megacorporaciones, o bien porque pierden capacidad debido a un proceso de transferencias de respon-

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

sabilidades a órganos supranacionales (Unión Europea), o de descentración política y administrativa en el interior de los mismos. Se trata de una *descomposición del orden político,* porque los estados nacionales pierden soberanía y este proceso trasciende los límites de la reivindicación de la creación de nuevos estados nación, entrando de lleno en la defensa de aspectos culturales y psicológicos de los individuos y de sus grupos de referencia. Touraine ilustra este proceso poniendo de manifiesto una doble dimensión de los ciudadanos: una pública, que se corresponde con la vida económica y vinculada a la participación en la producción y en el consumo con un carácter instrumental, y otra privada referida a la vida cultural y que afecta a la defensa de la identidad, la intimidad y los orígenes, con un carácter vital. Esta doble dimensión responde al deseo de los individuos de ser sujetos, cuyo espacio de libertad *es un espacio de mediación entre la racionalidad instrumental y la identidad cultural.*

Dos han sido las formas generales (Alfonso y Madrigal de Torres, 1994: 63-67) a las que la población se ha enfrentado a este proceso: de un lado, se desarrolla un rechazo a la pretensión de organizar todo el mundo de una sola manera, capitaneada por occidente, basada en el capitalismo, los estados-nación como modelos políticos y una homogenización cultural a base de tecnología, red informativa global y sistema universal de educación. Por otro lado, una autoafirmación étnica y cultural frente a la globalización, que puede desencadenar procesos positivos en la medida que vincula a individuos con un origen común, que reconocen a otros grupos de individuos el mismo derecho que a ellos les asiste de ser diferentes, o bien, un proceso negativo de corte exclusivista, que fomenta la violencia al pretender imponer sobre un mismo territorio una homogeneidad que deja fuera a aquellos que no participan de la misma. No hay unanimidad respecto a estos efectos. Por un lado, Octavio Paz (1992) nos pone de manifiesto cómo el nacionalismo ha tenido repercusiones positivas en la medida que ha permitido el desarrollo, entre otras instituciones, de los estados-nación, y el resurgimiento de nuevas pequeñas nacionalidades es un hecho destacado porque son naciones que han mantenido su identidad casi desde la Edad Media. Por otro lado, Touraine, (1995), en el trabajo ya referenciado, nos ilustra acerca de cómo el resurgir de estos nuevos estados-nación nada tiene que ver con el multiculturalismo, en la medida que son excluyentes de la diversidad y pretende la imposición

de una sola lengua, religión... La clave que diferencia estas dos formas de encarar la globalización reside en la participación social de los individuos: el resurgir de una etnicidad excluyente quizás obedezca a que es el único camino que les resta a aquellos individuos que no participan ni de la producción ni del consumo.

La globalización, por tanto, ha reactivado en el seno de las sociedades el debate acerca de la identidad. Este proceso se ha visto acelerado por la presencia de inmigrantes en el seno de las mismas. En el caso de España, el impacto de la globalización es parejo a la consideración social de la inmigración. A partir de los años 90 emerge públicamente una realidad, la inmigración, que había permanecido oculta tanto por su escasa dimensión estadística como por la invisibilidad a la que estaba sometida por parte de la sociedad. La visualización de este fenómeno no sólo alude a aspectos de naturaleza jurídica o de intervención profesional, sino que ayuda a plantear nuestra sociedad como una entidad heterogénea y diversa. Descubrimos una pluralidad que entronca con el devenir histórico pero que actualiza problemas referidos a la identidad, a su definición y negociación. No es, por tanto, un mero problema estadístico (cuántos son y cómo son los inmigrantes), sino un problema que atañe a lo cotidiano, a cómo organizar la convivencia entre sujetos diversos garantizando deberes y derechos para todos.

La incorporación de la diversidad a la sociedad receptora es otro elemento que vincula a la inmigración con la interculturalidad. Si todos los fenómenos anteriores nos informan sobre una pluralidad social creciente, la incorporación de las nuevas minorías a la sociedad revela la importancia de esta transformación: *el tránsito de profesionales comporta el tránsito de familias y, consiguientemente, la necesidad de importantes ajustes en los sistemas educativos para aceptar fácilmente en la escuela a alumnos de otros países* (García Garrido: 1995: 6-7). Como institución que contribuye a la producción y reproducción social, la escuela se convierte en un espacio privilegiado donde abordar el tratamiento de la diversidad, entre otras razones, porque el acceso a la escolarización de los hijos inmigrantes, aún sin documentación, ha sido un hecho constatado antes incluso de que la inmigración fuera visualizada socialmente. Como señala Calvo (1995: 18), esta dimensión de reproducción social de valores, estereotipos y prejuicios se manifiesta con mayor claridad en las relaciones interétnicas vividas en situaciones de pobreza y marginalidad. La

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

cuestión principal reside pues en la valoración que se hace de la diversidad: si se considera un problema y una traba que dificulta el normal desarrollo de la actividad educativa, o si se estima como un valor y un elemento que enriquece al sistema educativo y a la sociedad.

2. La diversidad como elemento central de las relaciones interculturales

El elemento central sobre el que descansa la existencia de la acción intercultural es la diversidad, la constatación en la sociedad de la presencia de sujetos diferentes que comparten un mismo territorio. Esta existencia plantea cómo hacer posible el respeto a la diversidad y su consideración incluso como un valor, cómo hacer posible la coexistencia pacífica sobre un mismo territorio de sujetos con referentes culturales diferentes con derecho a mantener su presencia y, al mismo tiempo, ordenar la convivencia entre los mismos.

La simple evocación del término diversidad implica el establecimiento de una comparación. Si afirmamos que algo o alguien es diferente estamos señalando que es diferente respeto a otro alguien. La constatación de esta diferencia conlleva, además, una toma de conciencia tanto de uno mismo y del grupo al que pertenece como del otro. La lectura que hacemos de este otro es siempre en clave personal, es decir, percibimos su diferencia porque no es como nosotros. ¿Cuáles son los procedimientos que empleamos para establecer la diferencia? De acuerdo con García Castaño, Granados y Pulido (1999) podemos establecer cuatro formas de producción: *Las ordenaciones nomotéticas e ideográficas*. Se basan en el empleo de criterios descendentes o ascendentes en la ordenación de las cosas. Con el primero de ellos, la ordenación es posible porque se emplea un criterio de referencia a partir del cual establecemos los grupos de clasificación. Con el segundo, no existe ningún criterio previo (¿es ello posible?) si no que el orden se establece tomando en consideración los atributos propios de los objetos. *La economía cognitiva*. Centrada en el empleo que hacemos de prejuicios y estereotipos que permiten la clasificación de los individuos a partir de su pertenencia a un grupo. Es decir, si consideramos que todo aquello que define a un grupo define también a todos los individuos que lo componen y, viceversa, podemos atribuir las características de un individuo dado a todos los miembros que pertene-

cen a su grupo. La economía en la clasificación es evidente como podemos observar. *Taxonomía y diferenciación*. Son dos fases de un mismo proceso clasificatorio que se centra, en primer lugar, en la elección de criterios que se emplearán para el establecimiento de los grupos y, en segundo lugar, organizar los elementos en los diversos grupos establecidos inicialmente. *Procesos históricos* (en este caso el subrayado es nuestro). García Castaño, Granados y Pulido nos ilustran a cerca de cómo, históricamente, se han empleado diversos criterios que han permitido a los occidentales la clasificación y el otorgamiento de la diferencia. Entre ellos, las ideas de progreso, evolución y civilización que concedía a los europeos los niveles más altos en la diversidad humana, o el empleo de la raza como criterio clasificador en la medida que las razas se vinculan a las culturas y explican, por sí solas, las diferencias entre los individuos.

En la gestión de la diversidad podemos constatar, de manera simplificada, la existencia de dos posturas aparentemente ajenas entre sí pero, como trataremos de poner de manifiesto, que coinciden en la legitimación social de la mayoría en detrimento de la minoría. La primera de estas concepciones alude a considerar que todos los sujetos son iguales y, la segunda, enfatiza las diferencias entres las personas. La primera de ellas niega la existencia de la diferencia, bien por considerar que todos los sujetos son efectivamente iguales, o que lo serán en la medida que desarrollen procesos de adaptación o asimilación. Puede reconocer, así mismo, la igualdad entre todas las culturas ya que sirven para ordenar el comportamiento de las personas y sus relaciones con el entorno, esto es, proporcionan a los sujetos criterios de orden que impiden la proliferación del caos. En este sentido, la igualdad de las culturas viene establecida por su finalidad: todas persiguen idéntico fin, lo que no impide la posibilidad de su ordenamiento. Ambas concepciones de la igualdad descansan en presupuestos teóricos ya desfasados: por un lado, el evolucionismo unilineal del siglo XIX que defendía el que todas las sociedades atraviesan las mismas etapas de desarrollo hasta alcanzar la civilización, encarnada por el mundo occidental. Por otro, el relativismo cultural de origen funcionalista que defiende la diversidad de culturas separadas con la finalidad de su conservación.

Cuando no existe contacto cultural, cuando se supone que los espacios y los territorios son homogéneos, la concepción relativista valdría para explicar

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

la diversidad. Sin embargo, como tal homogeneidad no existe, la concepción de la igualdad sólo puede descansar en la adaptación de la(s) minoría(s) al modelo dominante en el territorio donde se hallen. Corresponde, por tanto, a los minoritarios, denominados como diferentes, hacer el esfuerzo de adaptación y cambio al modelo hegemónico en el espacio donde están. No es posible la crítica porque el modelo dominante se considera que funciona de manera adecuada. La consecuencia general de esta concepción de la diversidad es bien clara: el predominio absoluto de una tendencia sobre las demás. Cualquiera que desee su participación social debe seguir los cánones dominantes, con la consiguiente reproducción social de las diferencias que tienen a convertirse en desigualdades en la medida que no sólo existen elementos étnicos en la definición de mayorías/minorías, sino también elementos de clase y género. Es decir, es falso sostener que es posible la igualdad entre personas étnicamente diferentes porque esta es sólo una dimensión que explica la desigualdad. Necesitamos releer la realidad incorporando otros referentes como son el género y la clase social para explicarnos porque es imposible lograr la pretendida equiparación que sostiene la afirmación de que todos somos iguales.

Frente a esta concepción imposible de la igualdad, que no es incompatible con el reconocimiento de derechos y deberes idénticos para todos los sujetos presentes en un territorio determinado, se localiza otra alternativa que concibe la diversidad desde el enfoque de la diferencia. Esta concepción tiene el mismo efecto de preservar y asegurar la reproducción social de la desigualdad, el dominio del grupo mayoritario sobre los minoritarios. Sosteniendo un principio tan saludable como el que todas las identidades tienen derecho a ser y existir, se oculta una idealización de los modelos dominantes, se hace una defensa de la pluralidad que se mira desde el paternalismo y desde la protección puesto que la diversidad, estimada como un valor, no puede sino preservarse, negando así el carácter dinámico que preside todo proceso de construcción de la identidad. Un reconocimiento de la diversidad que se hace desde las claves de la mayoría, interpretándose las diferencias de las minorías siempre en función del discurso hegemónico. Sin embargo, esta concepción de la diferencia obvia también que la desigualdad existente en las sociedades no sólo descansa en la existencia de rasgos diacríticos, sino que se conjuga con elementos de clase y género como ya hemos dicho. Por tanto,

las diferencias no se establecen entre grupos étnicos sino entre personas con una identidad determinada, con una lectura de género y con una posición de clase en la estructura social.

Todos aquellos discursos de la diferencia que no contemplen estos tres elementos están esencializando la identidad, cosificándola. Poner únicamente el acento en la diversidad étnica y cultural es perjudicar a los miembros de las minorías puesto que *las diferencias culturales sólo podrán ser elaboradas libremente y democráticamente medidas sobre la base de la igualdad social* (Fraser, 1995: 46), y ello es imprescindible para que la diversidad cultural se plantee como un universo alternativo (Lerena, 1989). Defendamos pues la diversidad, pero no reduzcamos su análisis a la mera constatación de las diferencias étnicas. Introduzcamos otras dimensiones en el análisis para descubrir cómo la diversidad se trasviste en desigualdad. Ello nos facilitará, por un lado, el estudio de la reproducción social en torno a la desigualdad y, por otro, el análisis de las diferencias culturales tomando como partida el carácter dinámico de las mismas.

2.1. Los límites en la gestión y aceptación de la diversidad

Valorar la diversidad como algo positivo, que puede enriquecer nuestras sociedades, que nos obliga a redefinir los discursos dominantes y que, además, implica un cambio de actitud personal, está sujeto a una serie de límites que queremos poner de manifiesto.

En primer lugar, hemos de remitirnos al contexto en el que se produce la relación intercultural. Se trata de un contexto dominado por la desigualdad y asimetría entre los grupos presentes en un mismo territorio. A pesar de que la inmigración se ha convertido en una realidad estructural en nuestras sociedades, existen desigualdades entre grupos mayoritarios y minoritarios que dificultan un intercambio recíproco entre sus miembros. Desde esta consideración, Flecha (1994: 70-72) nos señala dos concepciones de la interculturalidad que nos muestran estos límites: por un lado, es posible la convivencia entre grupos diversos pero siempre que esté orientada hacia la asimilación de los minoritarios por parte de los mayoritarios (enfoque etnocentrista), o bien es imposible la interculturalidad puesto que no puede desarrollarse *en condiciones ideales de diálogo libre entre iguales*. El encuentro

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

no se desarrolla nunca en condiciones de igualdad: existe una mayoría social con capacidad de objetivación, que ocupa una posición de superioridad, y su esquema de referencia es el válido de acuerdo al contexto donde se ubica. Por el contrario, el inmigrante es minoritario, diferente, con un esquema de referencia no válido para la sociedad en la que se encuentra y definido por parte de la mayoría social como portador de problemas (cuando no un problema en sí), que necesitan solución de cara a su integración y normalización social. Ello provoca que las interacciones y los cambios no se produzcan ni a igual velocidad ni intensidad entre las personas presentes en el entorno. Esto es una dificultad porque plantea de nuevo a qué ritmo deben hacerse los cambios y a qué aspectos deben afectar.

En segundo lugar, hemos de analizar la relación que se establece entre diversidad/pluralidad y regulación normativa. Es decir, si el derecho regula la ordenación de las relaciones entre sujetos y objetos como expresión de una determinada lectura de la realidad, no cabe duda que responderá fundamentalmente a lo que la mayoría de la sociedad considera como adecuado y correcto. Si aceptamos que las sociedades son cada vez más plurales, se impone una interrogación sobre si existe la posibilidad de una adaptación del derecho a la creciente diversidad social. Fundamentalmente, nuestro ordenamiento jurídico tiene una lectura individual: son las personas, físicas o jurídicas, las depositarias de los derechos y las obligaciones. Esto responde a una lectura de la organización social en clave individual: es el sujeto, el individuo, el actor principal de las relaciones sociales. En consecuencia, todo se organiza en torno a él. El derecho sanciona esta lectura de la interacción social puesto que en ella se basa nuestra sociedad occidental. El problema surge cuando descubrimos que no todas las organizaciones sociales están estructuradas en clave individual sino también en clave familiar, grupal o comunitaria. El sujeto no es el depositario de los derechos y obligaciones sino que los adquieren en la medida que forma parte de un grupo. Una parte importante de los inmigrantes presentes en nuestro entorno proceden de sociedades que se organizan en esta dimensión grupal. Esto plantea el problema de si es posible incorporar al ordenamiento jurídico vigente otro elemento portador de derechos, este caso, los grupos.

Sin embargo, de acuerdo con De Lucas (1988), la respuesta jurídica que se ha dado a la diversidad en el seno de los Estados-nación europeos se ha desarrollado en claves de asimilación y segregación. Por un lado, frente a las

diversidades nacionales existentes en los estados, esto es, diversidad ocasionada por la presencia de colectivos con otra lengua, cultura... pero que no tienen reconocido el derecho de la nacionalidad, la respuesta ha sido siempre reconocer los derechos de las personas que pertenecen a dichas minorías y no ver a las minorías como sujetos de derecho. Esta ordenación es consecuente con el principio de individualidad e igualdad entre las personas que rigen los sistemas legales nacionales. Al igual que ocurre con la educación, el reconocimiento de los mismos derechos y deberes a todos los individuos de un Estado es un mecanismo de fuerza empleado para la cohesión e identificación nacional. En consecuencia, derechos para los individuos, que fortalece el vínculo con el Estado al asegurarse éste el papel de garante de los mismos, y no derechos para los grupos, lo que supondría regular la diferencia con el riesgo de menoscabar la identidad de los Estados-nación. Por otro lado, frente a la heterogeneidad causada por la inmigración, la respuesta legal a la misma descansa en la consideración de fenómeno social de naturaleza coyuntural vinculada al trabajo y la dinámica socioeconómica. En consecuencia, la acción legal se centra en definir cuáles son los derechos y deberes que el ordenamiento jurídico nacional reconoce para los extranjeros.

La respuesta está en encontrar un equilibrio entre el grado de homogeneidad necesaria para el desarrollo de la convivencia y no entender por tal la necesidad de que todo el mundo hable la misma lengua, tenga el mismo color de piel y los mismos rasgos culturales. En el plano legal, puede encontrarse en definir los derechos humanos como límite al respeto de la pluralidad, como sostienen Thiebaut (1994) y de Lucas (1998) aunque, como afirma éste último, unos verdaderos derechos humanos han de *implicar una ruptura con todas las tradiciones culturales, incluso la occidental.*

Un último límite de la acción intercultural afecta a los actores protagonistas de la misma: cuál es la frontera de aceptación que cada sujeto está dispuesto a establecer en su relación con la diversidad. Las culturas no sólo poseen un carácter dinámico al interior de las mismas. Lo tienen también porque la identidad se negocia con otros grupos con identidades diferentes; la negociación posee un carácter externo. Los rasgos diacríticos de una cultura no son lo importante en sí, sino la valoración que se concede a los mismos por parte de los sujetos que interaccionan (Barth, 1976), de ahí que podamos establecer tres esferas donde, de mayor a menor, es posible el

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

encuentro y la negociación. Existe una esfera de la identidad donde las visiones no son contradictorias, pudiendo coexistir pacíficamente puesto que no son excluyentes, sino que son sumativas. Podríamos localizar, por ejemplo, aspectos relacionados con el folclore, la música, la comida, la ropa... atributos externos, coherentes con un todo que le da sentido, pero que es posible compartir. No obstante, tampoco podemos generalizar estas cuestiones: recordemos las limitaciones gastronómicas de todos los grupos humanos. Pero queremos ejemplificar una esfera de la identidad donde es posible el encuentro. Sin embargo, el riesgo principal reside en cosificar la acción intercultural limitándola a una mera exposición de diversidad musical o alimenticia.

En segundo término, nos encontramos con otro nivel hacia el interior de las identidades que plantea mayores dificultades para la acción intercultural pero donde, con una estrategia adecuada, es posible el encuentro. Es un espacio conflictivo, puesto que existen visiones diferentes sobre un mismo hecho pero donde la mediación encuentra un campo abonado a su actuación porque las diferencias no son insalvables. En este sentido, el problema reside en considerar a la acción intercultural como una respuesta meramente técnica ante las diferencias, sin concebir sus implicaciones para los sujetos y para la redefinición de los discursos dominantes.

Por último, existe un tercer espacio donde reside aquello que los sujetos consideran como más importante y donde se plantean con más frecuencia los conflictos insolubles. Conocer los elementos que cada sujeto y cada grupo ubica en esta esfera es de vital importancia para no despertar los conflictos que provocan el enconamiento entre los individuos. El riesgo de este tercer núcleo de la identidad consiste, precisamente, en la enfatización de las diferencias culturales como único elemento presente en las sociedades plurales. La consecuencia principal de esta consideración es la explicación de todas las diferencias atendiendo sólo a la base étnica, con lo que se obvian los análisis de género y de clase, y su correlato: es imposible la convivencia con los diferentes, por lo que la respuesta pasa por la expulsión del territorio, la exclusión del mismo o la simple asimilación.

Para que esta consideración de los límites personales de aceptación de la diversidad tenga sentido y utilidad, no podemos considerarla como un todo definido y estable para todas las situaciones multiculturales de tal modo que nos proporcionen unas categorías de clasificación definitivas. Su utilidad,

si la tiene, descansa en la consideración dinámica de la negociación de la identidad. Es decir puede ser útil, para comprender la identidad, agrupar sus rasgos pero no de manera definitiva y estable: será necesario una lectura personalizada de la misma para comprender mejor cada situación donde se requiere la acción intercultural.

3. El encuentro intercultural

La relación intercultural tiene lugar en un contexto determinado caracterizado al menos por dos elementos a los que hay que prestar atención: en primer lugar, el descubrimiento de la diversidad creciente en un territorio es un requisito previo a plantearnos el análisis de las relaciones interculturales. La inicial consideración que nos merece la diversidad es generalmente positiva. En todos los órdenes de la vida tendemos a considerar que la pluralidad de opciones sobre un mismo hecho u objeto es un factor de riqueza, de amplitud de posibilidades. Estimamos que una sociedad plural y diversa es más rica y potente. Sin embargo, la diversidad existente sobre un territorio nos enfrenta no sólo a consideraciones positivas del tono de las comentadas aquí, sino que también nos predispone a interrogarnos acerca de cómo gestionar los conflictos potenciales que se puedan producir a partir de la existencia de dos o más visiones diferentes sobre un mismo hecho. Es decir, cómo gestionar y organizar los espacios, formales e informales, en los que se produce el contacto personal entre sujetos de origen diverso. Es importante esta cuestión porque, cuando se producen estos conflictos, la reacción que se suele producir es defensiva: tendemos a considerar nuestra visión como la adecuada o correcta y como errónea la otra visión. Sin embargo, desde el punto de vista de la relación intercultural es necesario prestar atención a las otras visiones sobre un hecho que genera conflicto. Esta atención deriva de la necesidad de saber por qué la otra persona actúa de una manera concreta. Este conocimiento no implica aceptación o justificación de su comportamiento; tan sólo conlleva un intento de comprender qué sentido tiene el comportamiento desarrollado por uno o varios individuos.

El lugar que ocupan los actores de la relación en la estructura social es el segundo elemento al que debemos prestar atención. Influye enormemente tanto en la consideración de los actores como en la relación en sí. Esta po-

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

sición condiciona el acceso al empleo, a los recursos sociales, a una vivienda digna y, en definitiva, a un reconocimiento social que, como decimos, afecta tanto a nuestra percepción del otro como a la propia relaciónsí. En nuestro contexto qué duda cabe que, generalmente, las personas de origen extranjero suelen ocupar peores empleos y viviendas menos dignas que la población de la sociedad receptora.

3.1. La relación intercultural desde el punto de vista de los que se desplazan

Cualquier persona que se desplaza de un lugar determinado a otro en el que tiene la intención de permanecer por un tiempo significativo, afronta un proceso de adaptación que Kim (1995) define como de *adaptación transcultural,* que consiste en *un proceso de cambio a lo largo del tiempo que se produce en individuos que han finalizado su proceso de socialización primaria en una cultura y luego tienen un contacto de primera mano continuo y prolongado con una cultura nueva y desconocida*. Para explicar este proceso podemos acudir a tres ideas principales (Rodrigo, 1999: 182).

En primer lugar, Kim considera que el ser humano es un sistema abierto, no un producto definido para siempre, que tiene tendencia a adaptarse y desarrollarse, lo que conlleva una serie de cambios internos en la persona sin que pierda su coherencia y su unidad. Esta adaptación se produce a través de la comunicación como sostén de toda relación. Tiene, así mismo, un carácter complejo y dinámico porque la relación que mantiene la persona con su entorno es multidimensional y plurifacético afectando a la interpersonal y a lo intrapersonal, que se influyen mutuamente.

En segundo lugar, hay dos conceptos claves según Rodrigo (1999: 183-185): el de forastero y el de adaptación. Para Kim, la condición de forastero está afectada por tres características: abandonar el marco de la socialización primaria para desplazarse a otro diferente y no familiar. Depender del entorno de acogida para satisfacer sus necesidades personales y sociales. En tercer lugar, mantener continuas experiencias comunicativas con su entorno. Este forastero, cuando entra en contacto con una nueva cultura, lleva a cabo un proceso de socialización secundaria si quiere tener éxito en las relaciones que mantiene con el nuevo entorno. En este proceso, la competencia comunica-

tiva adquirida en la socialización primaria es solo parcialmente válida porque el forastero debe "olvidar" algunos aspectos de su antigua cultura y asumir otros nuevos. La adaptación sería el resultado de la asimilación de aquellos aspectos del nuevo entorno que se pueden incorporar a su estructura interna y la acomodación permanente que realice las realidades externas a su estructura interna. Todo este proceso a veces es conflictivo y genera estrés al que se responde con la búsqueda de un nuevo equilibrio.

En tercer lugar, todo proceso de adaptación conlleva una transformación intercultural en los forasteros en tres aspectos que están interrelacionados: existe un aumento de la sincronía de sus actividades con las consideradas como normales en su nuevo entorno (acomodación funcional), se produce un reequilibrio de salud psicológica por la adquisición de una mayor competencia comunicativa y aparece, como suma de estos dos factores, una nueva identidad cultural que, según Kim, consiste en una negociación permanente de nuevas construcciones de la realidad (Rodrigo, 1999: 185-186).

La estructura de la adaptación transcultural depende de dos dimensiones interdependientes según lo recogido por Rodrigo (1999: 186-188), y son las siguientes:

La comunicación personal o simbolización privada, que alude al conjunto procesos mentales que preparan a un individuo para la interacción social. Se basa en un concepto que Rodrigo traduce como "competencia comunicativa autóctona", que permite a los forasteros recibir, procesar y diseñar respuestas a las informaciones que recibe de la sociedad receptora. Según Kim, esta capacidad se sostiene, a su vez, en tres competencias: la cognitiva, que incluye el conocimiento de la lengua y cultura de la sociedad receptora. La afectiva, que alude a la motivación que tienen los forasteros para enfrentarse a un nuevo entorno cultural. La operacional, que permite el desarrollo de un comportamiento armónico en la sociedad de acogida tras la selección de las conductas verbales y no verbales.

La comunicación social o simbolización pública, según Rodrigo, la podemos entender como la intersubjetivización que se produce cuando dos individuos interactúan, conscientemente o no. Esta comunicación tiene, a su vez, dos dimensiones: una comunicación interpersonal autóctona que permite a los forasteros validar su comportamiento en la interacción social con miembros de la sociedad receptora y que, por tanto, tiene una implica-

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

ción personal, y una comunicación de masas autóctona que, a través de los medios de comunicación, permiten a los extranjeros un conocimiento de la sociedad receptora con un menor esfuerzo puesto que no le exige respuesta alguna en la comunicación.

Hemos de señalar también que la adaptación transcultural que ofrece Kim depende también de otros factores propios de la sociedad receptora y de los forasteros. Entre los primeros, Rodrigo (1999: 189-190) señala la capacidad de acogida que tenga la sociedad y su carácter potencialmente abierto o no, la presión que ejerza pidiendo a los extranjeros una rápida adaptación y la influencia que ejerza el grupo de pertenencia del forastero en la sociedad receptora: si es grande, proporcionará mayores soportes informativos, emocionales y materiales en los procesos de adaptación. Las propiedades de los forasteros condicionan también el proceso de adaptación de acuerdo a su nivel de preparación y conocimiento de la sociedad a la que se dirige, las características étnicas que posea, la predisposición a recibir nueva información así como la fortaleza que presente para asumir el choque cultural al que se enfrenta.

3.2. La relación intercultural desde el punto de vista de las sociedades receptoras

Para explicar los mecanismos que rigen este tipo de relaciones desde la consideración de las personas que habitan las sociedades receptoras, nos basaremos en la Teoría de la Ansiedad y la Incertidumbre de Gudykunst (1988, 1993 y 1995).

Gudykunst, con el desarrollo de esta teoría, pretende identificar cuáles son los elementos que facilitan y dificultan la relación intercultural al objeto de poder establecer una comunicación eficaz y no perfecta. La diferencia entre estos dos calificativos es importante porque la perfección nos remite al control de todos los elementos presentes en la comunicación, algo imposible en cualquier intercambio comunicativo mientras que, la eficacia, nos aproxima al nivel a partir del cual los interlocutores consideran que la comunicación es aceptable. Rodrigo sostiene (1999: 167) que los malentendidos en las relaciones interculturales son frecuentes aun compartiendo entre los interlocutores una lengua que haga más fácil la comunicación. Ello genera un grado

de ansiedad e incertidumbre mayor que cuando la relación se produce entre personas de la misma cultura.

Los conceptos fundamentales que emplea Gudykunst para explicar su teoría son los siguientes: el primero de ellos es el de forastero que viene definido por una doble percepción: está próximo porque entra en interacción con unos sujetos a partir de los cuales establecer las categorías de proximidad o lejanía, y está lejos porque se le atribuye una pertenencia un grupo distinto. Como señala Rodrigo (1999: 170) la clave en la determinación de este concepto es el grupo a partir del cual se define lo extraño y lo lejano y el criterio que se emplea para tal distinción. Debido a esta doble circunstancia de proximidad y lejanía, la relación con el forastero genera incertidumbre y ansiedad. La incertidumbre la define Rodrigo como un fenómeno cognitivo que condiciona lo que pensamos sobre los forasteros. Gudykunst establece dos tipos: la predictiva que genera inseguridad puesto que no sabemos cómo el otro se va a comportar, y la explicativa que deviene de la imposibilidad de explicar el comportamiento del otro de acuerdo a nuestros marcos culturales. Sin embargo, en toda relación existe siempre un grado de incertidumbre porque nunca tenemos la certeza absoluta sobre el comportamiento del otro. Hemos de encontrar un equilibrio entre la máxima y la mínima incertidumbre porque, de este modo, tendremos confianza para predecir el comportamiento del otro al mismo tiempo que estaremos vigilantes para no obviar los posibles malentendidos que sucedan en la relación. Sin embargo, como señala Rodrigo (1999: 171) *el grado de incertidumbre variará a lo largo del tiempo y en cada interacción específica* por lo que no tendremos nunca la certeza de dónde localizar el nivel medio de incertidumbre. Únicamente debemos entrenarnos para encontrarlo en cada interacción.

Si la incertidumbre alude al aspecto conductual de la interacción, la ansiedad nos remite al componente emocional. Rodrigo lo define como un desequilibrio que padecen las personas y no saben exactamente a qué se debe. Es una respuesta emotiva que presupone consecuencias negativas. La ansiedad también está presente en toda interacción comunicativa y el reto es encontrar un equilibrio entre un máximo, que equivale al uso de los estereotipos para explicar el comportamiento del otro volviendo ineficaz nuestra comunicación, y un mínimo, que conlleva una desmotivación por la interacción.

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

El logro de una comunicación efectiva depende del equilibrio en la incertidumbre y en la ansiedad. Según Gudykunst, se trata de un proceso de intercambio de mensajes, de creación, interpretación y construcción de sentido que no todas las personas, ni siquiera aquéllas que pertenecen a un mismo marco cultural, realizan del mismo modo aunque, evidentemente, es más fácil la comunicación cuando se comparte el marco cultural que cuando no. Para lograr una mayor eficacia en la comunicación, hay que tener conciencia del proceso comunicativo, superar la comunicación como algo automático e incorporar el análisis de los valores y significados implícitos que usamos. Ello tiene varias consecuencias: La primera, poder elaborar nuevas categorías que nos permitan comprender lo que pasa en la relación intercultural y que no conocemos desde nuestros esquemas de interpretación. Estas nuevas categorías nos facilitarán personalizar la relación con el forastero. Cuanto más personalizada esté, mejor y más eficaz será. La segunda consecuencia gira en torno a la centralización en el proceso comunicativo, prestando más atención al desarrollo en sí del proceso comunicativo que a las consecuencias que el mismo pueda tener. Por último, descubriremos que los forasteros no interpretan el mundo como nosotros, lo que puede ocasionar una relativización de nuestros propios puntos de vista.

Esta relación intercultural entre individuos que poseen referencias culturales distintas, a veces, se da de manera espontánea produciendo resultados positivos para las personas en contacto. Sin embargo, no siempre sucede de este modo. Cuando las relaciones se dan pero no resultan positivas ni son eficaces, es necesario plantearse el desarrollo de una estrategia de entrenamiento que permita superar estas dificultades. De ello han sido conscientes, en primer lugar, las grandes empresas multinacionales que, de cara a mejorar la eficacia en sus procesos productivos, desarrollaron programas de entrenamiento para el logro de la competencia intercultural (Chen, 1997; Bennet, 1986: Garreta; 2003). Nuestro propósito es ocuparnos ahora de valorar en qué consiste esta competencia en el marco de la acción intercultural y del paradigma intercultural.

4. El paradigma intercultural

Como paradigma (Abdallah-Pretceille, 2001), lo intercultural descansa en tres elementos fundamentales que constituyen un conjunto de propuestas a partir de las cuales desarrollar una tradición de investigación. Existe, en primer lugar, un eje conceptual o epistemológico que estaría configurado *por una concepción fenomenológica de la persona,* es decir, que ésta no es tanto un fruto del contexto y de la estructura sino un actor activo y responsable al que hay que tener en cuenta. Desde el punto de vista de la relación intercultural, esto implica que el sujeto no es un producto de su cultura sino un actor productor de la misma donde lo importante no lo constituyen los elementos de diversidad que caracterizan al individuo, sino el uso que el mismo hace de ellos en su interacción social. En este sentido, lo intercultural consiste en tratar de comprender, de entender el sentido y significado que para el individuo tiene el hecho cultural en la medida que es una representación que hace el sujeto a partir de sus propias vivencias y particularidades. A esta afirmación del sujeto corresponde un reconocimiento del otro con el que se interactúa, creando *una red de intersubjetividades e interacciones* que constituyen el núcleo central de la propuesta intercultural. El análisis intercultural es un análisis de las interacciones que individuos concretos desarrollan en un entorno determinado. Este reconocimiento del yo y del otro genera una *dinámica de tensiones entre la universalidad y la singularidad*, es decir, entre lo que los individuos que interactúan tienen en común y aquello que les diferencia. Esta dinámica es siempre inestable porque su definición depende de los elementos que los sujetos emplean en su interacción, si lo hacen con la finalidad de encontrarse en los elementos que tienen en común o con la intención de mostrarse en su particularidad.

El paradigma intercultural está también definido por una propuesta metodológica que favorece la comprensión frente a la descripción. Como el objeto de estudio de lo intercultural está definido por su dinamismo, se consideran que las metodologías que favorecen la descripción y representación de un hecho, que tienen un carácter estático, no son capaces de recoger el dinamismo propio de la interacción. Por este motivo, y sin dejar de lado las aportaciones de los enfoques cuantitativos, el paradigma intercultural opta por un enfoque de la investigación que reconocer la interacción entre objeto

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

y sujeto aspirando no sólo a representar actos o comportamientos ajenos, sino a captar la intención, el objetivo, el propósito con el que actúa el individuo, lo que requiere contacto, proximidad y diálogo.

Finalmente, hay una dimensión ética a tener en cuenta en el paradigma intercultural. Gestionar la diversidad no puede quedar reducido a una cierta tecnificación de las relaciones sociales, es decir, a ofrecer un conjunto más o menos acertado de propuestas, orientaciones, metodologías e instrumentos que puedan mejorar la comprensión y gestión de esta diversidad. Este planteamiento es incompatible con el reconocimiento de la alteridad, con el aprecio de la libertad y la complejidad del otro. Más allá de un simple conocimiento de los hechos, se impone un reconocimiento del otro, de su capacidad discursiva y volitiva para dirigir su vida. Este reconocimiento no niega la existencia de conflictos y considera que es fundamental establecer normas y valores comunes. Ahora bien, en una sociedad plural, ¿desde dónde se construyen estos elementos en común? ¿Cuáles son los límites de aceptación de la diversidad? No hay una respuesta taxativa a estas cuestiones.

4.1. La naturaleza de la acción intercultural

Como ya hemos expuesto en otra parte (Vázquez-Aguado, Fernández-Santiago, Fernández-Borrero y Vaz-Garcia, 2010), la prestación de servicios culturalmente apropiados a través de planteamientos interculturales es una preocupación que ha ido creciendo en la medida que poblaciones de origen extranjero se han asentado en países distintos al de origen. En los últimos años, en numerosos países europeos, hemos asistido a un crecimiento notable de estos servicios en distintas áreas intervención (Hernández-Plaza, Alonso-Morillejo y Pozo-Muñoz, 2006). Ha aumentado el interés por desarrollar servicios culturalmente sensibles, por poner en marcha estrategias de intervención que contemplen la diversidad cultural y por ejecutar prácticas de asesoramiento y *management* interculturales (Pratt y Apple, 2007).

Este interés también se ha dirigido a mejorar la formación de los profesionales encargados de prestar estos servicios, atendiendo a cuestiones generales como el conocimiento de idiomas para la gestión de programas dirigidos a una población con un origen diverso en la medida que se considera que, la

capacidad de responder que tienen los servicios sociales a las poblaciones inmigrantes, dependerá de la habilidad lingüística de los profesionales (Kornbeck, 2008). Otras veces, las exigencias de formación y preparación hacia los profesionales han sido más específicas y se han centrado en el desarrollo de las competencia interculturales (Maya, 2002; Rogers-Sirin, 2008), o en el establecimiento de directrices para el desarrollo de servicios profesionales culturalmente apropiados (APA, 2003). Se ha pretendido que los profesionales tomen conciencia de su propia visión del mundo, de cómo sus valores pueden influir en la comprensión del cliente y en la relación que establecen con el mismo, que adquieran conocimientos culturales que les ayuden a desarrollar mejor su labor de asesoramiento profesional y, finalmente, desarrollen habilidades que les permitan una intervención culturalmente sensible (Sue, 2006).

Como consecuencia de esta preocupación, se han llevado a cabo investigaciones que muestran evidencias empíricas de que la dimensión cultural de los problemas sociales debe tenerse en cuenta en la implementación de las intervenciones (Martínez, Martínez y Calzado, 2006; Cardemil, 2008). La variabilidad de estos elementos de diversidad es significativa: la importancia de los roles de género determinados culturalmente, cómo poner en marcha la relación profesional, la estructuración y funcionamiento de la unidad familiar, la existencia de profesionales bilingües, el uso del espacio, la expresión de la emoción, la atribución de la culpa o el papel de la religión… son algunos de los elementos de diversidad cultural que se citan recientemente como relevantes en el momento de prestar servicios dirigidos a poblaciones diversas. Estos servicios pueden ser, por ejemplo, la atención a personas con problemas de salud mental, el desarrollo de estrategias de terapia familiar, la atención a drogodependencias o a enfermos de esquizofrenia (Shattell, Hamilton, Starr, Jenkins y Hinderliter, 2008; Grothe y Straub, 2008; Parra, Córdova, Holtrop, Villaruel y Wieling, 2008; Weisman, Duarte, Koneru y Wasserman, 2006).

A estos elementos de diversidad debemos añadir como relevantes los conceptos empleados para la construcción de modelos teóricos, las metas, los métodos y procedimientos seguidos en la intervención; el contexto social, político y económico en el que tiene lugar la prestación de servicios, cuestiones relacionadas con el estrés cultural, la fase del proyecto migrato-

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

rio en el que se encuentre el cliente, el apoyo social que tenga o la relación que mantenga con la cultura de origen la persona atendida. (Bernal y Sáez-Santiago, 2006).

Pero la sensibilidad intercultural y la competencia intercultural no debe ser una atribución exclusiva de los profesionales que intervienen en la prestación de servicios. Compartimos con Martinez *et al*. (2006) que las organizaciones e instituciones que ofrecen dichos servicios deben ser también competentes interculturalmente, lo que implica el desarrollo de dos dimensiones básicas: por un lado, cómo planificar y estructurar las organizaciones e instituciones para que sus servicios sean sensibles a la diversidad que existe sobre el territorio en el que intervienen y, por otro, cómo evaluar dicha planificación y organización para saber si efectivamente se ha logrado la competencia intercultural que pretenden.

En cuanto a la planificación de las instituciones en clave intercultural, en la bibliografía existente se suelen citar los siguientes elementos como relevantes para la gestión de la diversidad: que tengan el apoyo de la institución en la que se presta el servicio; la actualización de la misión y las políticas de la institución; la mejora del conocimiento que el personal de la institución tiene acerca de las poblaciones diversas que se localizan en la comunidad; la evaluación y la preocupación por mejorar las habilidades interculturales del personal que intervienen en el proyecto; la diversidad cultural del personal que presta el servicio; el conocimiento previo por parte de los profesionales sobre las necesidades y creencias de los clientes con los que se va a trabajar; la adaptación de los procedimientos, la infraestructura y entorno físico a la diversidad existente en el contexto; la facilitación de la comunicación verbal y escrita; la colaboración con los líderes de las comunidades diversas que existen en el territorio. Finalmente, no debe olvidarse la evaluación de los resultados por parte de las instituciones, la clara presentación de sus objetivos y la difusión de recomendaciones que ayuden a mejorar las prácticas interculturales de las organizaciones (U.S. Department of Health and Human Service, 2001; Julve y Palomo, 2005; Whealin y Ruzek, 2008.)

Ahora bien, ¿cuáles son las características que deben reunir las actuaciones que se desarrollan en un contexto dado para ser consideradas interculturales? (Vázquez, Fernández, Fernández y Vaz: 2009, 13-17):

1. *Representación de los sujetos diversos en todos los aspectos de la intervención*, tanto en las acciones previas de preparación de la intervención (el desarrollo de la investigación previa de la realidad social a intervenir, la detección de necesidades concretas de la comunidad, relevancia de las actuaciones a desarrollar y desarrollo específico de la metodología a seguir y los objetivos a conseguir…), como en la composición de los actores del proyecto/actividad, que deberá ser representativa de la diversidad cultural del entorno en que pretende llevarse a cabo.
2. *Viabilidad.* Del análisis de los datos obtenidos, junto con la consideración de los recursos destinados al desarrollo de la intervención, deberá desarrollarse una planificación que garantice su viabilidad en el contexto espacio-temporal y social de actuación. Deberán pues desarrollarse objetivos específicos que sean realistas y metodologías adecuadas tanto a los objetivos como a la dotación presupuestaria, de materiales y espacios de acuerdo a una temporalizacion concreta para poder asegurar un impacto positivo tangible.
3. *Implicación del todo social*, y no solo de las minorías, en la planificación y ejecución de la actividad. Si entendemos la interculturalidad en clave de dialogo social, las intervenciones no solo deberán implicar a las minorías, sino también a las mayorías que las acogen. La intervención intercultural comporta un movimiento en dos direcciones que deberán encontrase en el conocimiento, respeto y valoración mutuos.
4. *Accesibilidad* de los servicios/actividades desarrolladas para todos los beneficiarios. Esta accesibilidad se cifra en numerosos aspectos. *Accesibilidad social:* consideración del lugar que las minorías ocupan en la escala social tanto en el diseño como en la ejecución del proyecto/actividad de manera que garantice su participación activa en este con el mayor aprovechamiento. *Accesibilidad Económica:* consideración de los aspectos económicos que pueden limitar la participación de ciertos grupos culturales minoritarios y desarrollo de estrategias que palien sus limitaciones. *Accesibilidad espacio-temporal*: capacitar un espacio accesible para las minorías a quienes se destina la actividad cercano a su lugar de residencia o trabajo, y en un horario realista para potenciar su participación y mayor aprovechamiento. *Accesibilidad de*

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

género: fomentar la participación de las mujeres que, por motivos culturales, conforman una minoría representativa dentro de las minorías en contacto a través de actuaciones que eliminen barreras de género que pueden darse en ciertas culturas. *Accesibilidad familiar:* considerar el desarrollo de programas que incluyan una perspectiva familiar tanto para potenciar la participación de colectivos limitados por sus obligaciones familiares (a menudo ligadas a las económicas o de género) como para ampliar la efectividad de las actuaciones mediante la implicación de un mayor numero de individuos y la integración de la estructura familiar de estas minorías en las intervenciones interculturales. *Accesibilidad cultural:* adecuar las intervenciones a las particularidades de las culturas cuyo contacto se desea potenciar durante el desarrollo de la actividad, buscando no solo los puntos comunes que pueden favorecer un dialogo activo y positivo, sino previendo posibles dificultades de participación o sentimiento de rechazo ante planteamientos que pueden contravenir las perspectivas culturales de ciertos colectivos. De igual modo, la difusión de información relativa a la participación y desarrollo de la actividad, cuando incluya imágenes, deberá optar por representaciones positivas de la diversidad que huya de los estereotipos culturales y con las que puedan identificarse los participantes. *Accesibilidad lingüística*: tanto la planificación como el desarrollo de la intervención deberá hacerse en todos los idiomas prioritarios de los agentes implicados en su desarrollo.

5. *Sostenibilidad.* La intervención intercultural no puede limitarse a actuaciones puntuales, que por su duración están condenadas a tener poco impacto tangible en la sociedad. La relación y el dialogo entre sujetos culturalmente diversos deberá conllevar mas que un mero encuentro puntual, con lo que las intervenciones interculturales deberán planificarse y gestionarse para ser repetidas periódicamente o desarrolladas a lo largo del tiempo.
6. *Evaluabilidad.* La intervención deberá desarrollar instrumentos para llevar a cabo la monitorización y evaluación de todos sus aspectos de manera que sean comprensibles para todos los agentes implicados, adecuándolos al idioma prioritario y nivel educativo de estos y desarrollando ítems culturalmente sensibles. La continúa monitoriza-

ción del desarrollo de la actividad permite adecuar sus elementos a los cambios que pudieren producirse en el contexto de intervención.

7. *Transferencia.* Tanto la experiencia de la intervención intercultural como las enseñanzas que de ella derivasen deberá poder exportarse a contextos diferentes, lo cual implica que la intervención deberá ser lo suficientemente flexible como para poder implementarse en otros contextos llevando a cabo las adecuaciones pertinentes a diferentes contextos.
8. *Cohesión Social*. El impacto de la intervención en la sociedad deberá hacerse tangible con un incremento de la cohesión social, una disminución o desaparición de desigualdades sociales sin detrimento de las diferencias culturales.

En definitiva, entendemos que la acción intercultural es una forma de gestionar la diversidad existente en un territorio que potencia el contacto entre sujetos diferentes a partir de unos criterios básicos de justicia social, igualdad de oportunidades, libertad individual, cohesión social y valores democráticos. Los elementos definitorios de esta acción intercultural serían:

- Se reconoce la diversidad cultural existente en un contexto.
- Se establece un marco de referencia no jerárquico en los procesos de interacción desarrollados entre sujetos con un trasfondo cultural diverso.
- Se acepta y tolera la diversidad cultural.
- Se produce una adaptación social a la pluralidad intercultural.
- Se fomenta la interculturalidad como valor positivo.

4.2. Los objetivos de la acción intercultural

Según la concepción que tengamos de la diversidad y la naturaleza que otorguemos a la acción intercultural, los objetivos que prescribamos para ella serán diferentes. No podemos otorgar la misma condición a una acción intercultural que se dirija a toda la población que a aquélla que sólo postula, como destinatarios de su acción, a los miembros de los grupos minoritarios. Tampoco podemos considerar de igual modo a la acción intercultural que insiste en poner de manifiesto únicamente las diferencias y lo importante de la aportación de las mismas, que aquélla que plantea postulados críticos con los discursos dominantes y alerta a cerca de los estereotipos y prejuicios.

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

Para nosotros la acción intercultural tiene una dimensión eminentemente crítica. Entendemos por tal aquella intervención que, contempla, por un lado, a toda la población o, en todo caso, no sólo a los grupos diferentes como objeto de su actuación, y, por otro, apostará tanto por estudiar la diversidad como por revisar los planteamientos de partida dominantes en las sociedades. De este modo, se combina la educación, que promueve el desarrollo de los valores ligados a la tolerancia y el respeto a la diversidad, y la denuncia de aquellos elementos estructurales que favorecen la desigualdad entre los sujetos de grupos diferentes.

Tres serán los objetivos de la acción intercultural:

1º. La acción intercultural, tomando como objeto de actuación el análisis de los discursos dominantes en las sociedades plurales, debe poner de manifiesto cómo se genera y se estructura la producción de las diferencias. Implica, a su vez, varios niveles de análisis: conocer las posiciones estructurales que ocupan los actores de la acción intercultural. Si tomamos como criterio que la misma no se desarrolla sino a partir de hechos concretos, hay que ver de qué naturaleza son las relaciones que mantienen los sujetos que están inmersos en la relación. Descubrir, así mismo, la estructura profunda que sostiene las imágenes que los sujetos tienen sobre el otro diferente, es decir, analizar qué pensamos del otro y por qué. Por último, una visión histórica que nos permita descubrir cuáles han sido las relaciones que los grupos de pertenencia de los actores implicados en la acción intercultural han tenido con anterioridad.

2º. Favorecer la convivencia entre sujetos diferentes. La acción intercultural tiene que permitir la existencia, sobre un mismo territorio, de grupos y personas diversas. Ello requiere que la formación necesaria para su desarrollo, no sólo se dirija a los grupos minoritarios sino a todos los actores implicados: miembros de las sociedades receptoras y miembros de los grupos de inmigrantes. En la metodología de la acción intercultural siempre serán dos los actores implicados y, por tanto, la acción debe dirigirse a ambos. Ello nos permitirá no sólo una familiarización con las culturas de los actores implicados, sino la posibilidad de profundizar en el conocimiento acerca de nosotros mismos.

3º. Que la diversidad no impida la interacción social sería el tercer gran objetivo que debe perseguir la acción intercultural. No podemos tomar las culturas como productos acabados sino como proceso. Esto respeta el derecho que cada cultura tiene a cambiar dada su naturaleza conflictiva tanto al interior de las mismas como al exterior en la medida que entra en contacto con otras que están presentes en el mismo territorio. Desde esta consideración, la acción intercultural no debe únicamente poner de manifiesto las diferencias culturales puesto que ello contribuiría a la identificación problemática de los grupos, sino que debe centrarse en lograr que los conflictos que se derivan de estas diferencias no se conviertan en obstáculos que impidan la convivencia. Constatar la diferencia como un valor positivo y mitigar su impacto negativo en la relación social sería el gran reto a afrontar por la acción intercultural.

4.3. Los conflictos en la acción intercultural

Los contextos multiculturales en los que se desenvuelve la acción intercultural están caracterizados por la naturaleza potencialmente conflictiva de las relaciones que se pueden establecer. Esta potencialidad, a su vez, depende de tres factores (Vázquez, 2005): la diferenciación cultural propia de sujetos que entran en contacto que han sido socializados en marcos de referencia distintos y que pueden tener dos visiones diferentes sobre un mismo hecho, que a veces son sumativas (se aceptan fácilmente) o divergentes y excluyentes en la medida que o se rechazan rotundamente o necesitan de una explicación y comprensión para su aceptación.

En segundo lugar, la conflictividad puede devenir del lugar que en la estructura social ocupan los actores que entran en relación. Es decir, qué posición ocupan los actores sujetos a mediación en el acceso a los recursos, a la vivienda, al empleo, a los sistemas de salud… Si la posición es semejante, el conflicto surge por la competencia por unos recursos y prestaciones que son escasos. Si la posición es diferente, los conflictos no tendrían una base cultural sino de clase. Nos parece fundamental prestar atención a esta dimensión del conflicto porque explican gran parte de los problemas que afectan los inmigrantes y, sin embargo, en demasiadas ocasiones, la explicación que se da es basada en la diversidad cultural.

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

Finalmente, el conflicto también puede estar motivado por la desigualdad que se da en la relación entre personas de origen diverso. Explica a menudo los conflictos que afectan a inmigrantes con personal de las entidades e instituciones que prestan los servicios a los que acuden donde la relación está desequilibrada, tanto por el poder de referencia que poseen los profesionales para resolver problemas como por la situación de debilidad que plantean los inmigrantes al ser portadores de necesidades y problemas.

La existencia de los conflictos nos plantea el dilema de la aceptación de la diversidad. Se trata de una realidad consustancial a los contactos producidos en torno a la diversidad. Cualquier proceso de cambio al interior de los grupos es conflictivo en la medida que supone desafiar las reglas establecidas. Por esta razón, los cambios no deben ni acelerarse ni imponerse; deben ajustarse al ritmo que impongan sus protagonistas para ser aceptados. Ahora bien, el conflictivo no sólo está implícito en la posibilidad de cambiar, lo está también en la resistencia al cambio. Queremos decir que no todas las aportaciones que realicen las minorías a la mayoría y viceversa serán igual de gozosas y celebradas. Existen limites, fronteras que no se deben traspasar, y zonas sensibles que no se deben abordar. Para que el conflicto sea positivo, genere la posibilidad de cambio y no provoque una reacción defensiva, se necesita de un adiestramiento y unas habilidades que la acción intercultural puede proporcionar.

¿Cuáles son los ámbitos de diversidad que pueden generar conflictos y choques culturales? Cohen-Emerique (1984: 189-190) pone e manifiesto que estos conflictos pueden girar en torno a cuatro grandes capítulos: La percepción diferencial del espacio y del tiempo. Diferencias en la estructura del grupo familiar, sobre todo, en lo que afecta al rol de la mujer y la concepción de las relaciones padres-hijos y, finalmente, los tipos de sociabilidad. En un trabajo anterior (Vázquez y González, 2002), en relación a la población de origen magrebí, poníamos en evidencia la existencia de grandes ámbitos que podían resultar conflictivos en la relación profesional de trabajadores sociales con esta población: la importancia atribuida a la religión, la autonomía personal, el papel de la mujer y el rol y función de los menores.

Quizás las investigaciones que mejor han sistematizado los ámbitos de diversidad cultural que pueden interferir en las relaciones y en los procesos de comunicación intercultural sean la de Hofstede (1999) y las de Hall (1990 y

1999) que han sistematizado un total de seis aspectos respecto de los cuales podemos encontrar diferencias culturales. La propuesta de Hosftede se centra en la distancia jerárquica. Colectivismo vs. individualismo. Feminidad vs. masculinidad y el control de la incertidumbre. Por su lado, Hall ha aportado las dimensiones de contexto alto o bajo desde el punto de vista comunicativo y la concepción policrónica o monocrónica del tiempo.

La distancia jerárquica se refiere a las relaciones de dependencia e interdependencia que se establecen entre jefes y subordinados. Cuando hay una mayor distancia jerárquica hay una gran dependencia de los subordinados al jefe y una contradependencia entre los mismos; Hofstede definió la distancia jerárquica como *el grado en que los miembros con menos poder de las instituciones y organizaciones de un país esperan y aceptan que el poder esté distribuido de manera desigual*. Esto significa que el ejercicio del poder se da por el grupo de subordinados que permiten, aceptan y perpetúan dicho ejercicio.

La segunda dimensión de Hosftede alude al individualismo y colectivismo. Una sociedad es individualista cuando los intereses de la persona priman sobre los intereses del grupo. Cada uno se ocupa de si mismo y de su familia próxima, adquiere relevancia el tiempo personal, la libertad y el reto. Por el contrario, en una sociedad colectivista los intereses del grupo priman sobre los del individuo, en ella se establecen familias extensas y hay una relación de dependencia psicológica y practica entre el individuo y el grupo. El individuo está integrado en un grupo fuerte y cohesionado al que guardará lealtad a cambio de protección.

Una tercera dimensión señalada por Hosftede hace referencia a las diferencias entre hombres y mujeres en las culturas sociales: masculinidad-feminidad. La masculinidad se refiere a claras distinciones de roles entre los sexos, mientras que en la feminidad los roles sociales se solapan en ambos sexos; ello tiene implicaciones no solo en la propia vida nacional pues entra a ser factor clave en las decisiones que se toman acerca de las prioridades, sino también en la practica personal de cómo se desempeñan actividades y se conforman relaciones en todos los ámbitos cotidianos de la vida.

La cuarta dimensión alude al control de la incertidumbre, que se relaciona con el nivel de ansiedad hacia los contextos y las interacciones que se establecen así como los diversos recursos con los cuales afrontarla. Hosftede

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

la define como *la medida en que los miembros de una cultura se sienten amenazados frente a situaciones desconocidas o inciertas.* El propósito de controlar la incertidumbre tiene que ver con la intención de disminuir la ambigüedad mediante mecanismos que marquen pautas, normas o procedimientos que eviten el riesgo y el peligro en determinadas decisiones o actuaciones.

Lo importante de estas dimensiones consiste en analizar cómo determinan la acción de los individuos cuando interactúan en un contexto determinado y, debido a su influencia, cómo pueden favorecer o no la relación intercultural. Aunque Hosftede realiza una clasificación de países según estas diferentes dimensiones, nosotros somos partidarios de utilizar instrumentos de investigación que nos ayuden a comprender cuál es la orientación determinada de las personas que ocupan un contexto dado.

En cuanto a las dimensiones definidas por Hall, podemos decir que el contexto es alto o bajo desde el punto de vista comunicativo si atendemos a la cantidad de información que es necesario transmitir en los mensajes verbales que se utilizan. A mayor información verbal transmitida, más bajo será el contexto desde el punto de vista de la comunicación. Cuanto menor es la cantidad de información que se transmite, más importante es el proceso de socialización que el individuo debe seguir para conocer al grupo en el que se inserta. A un contexto alto, le corresponde un estilo indirecto de comunicación donde es más importante la armonía del grupo que la sinceridad entre sus miembros; a un contexto bajo, le corresponde un estilo directo de comunicación que, entre otras cosas, permite que se critique una actuación determinada de una persona sin que conlleve un menoscabo de toda ella.

Finalmente, en cuanto al tiempo monocrónico y policrónico las diferencias principales que se pueden establecer entre ambos conceptos giran en torno a la importancia que se da a la puntualidad, los plazos y la fecha de los compromisos así como la capacidad de hacer más de una cosa a la vez.

4.4. El concepto de competencia intercultural

El manejo de los conflictos que pueden derivarse de la diversidad cultural, la prevención y reparación de los mismos así como el logro de una comunicación intercultural eficaz, requiere del entrenamiento de la competencia

intercultural, que es una estrategia conducente a dotar a los sujetos que viven en contextos plurales de conocimientos, habilidades, instrumentos y valores que ayuden a la gestión de la diversidad.

Sin embargo, son numerosos los aspectos implicados en la construcción del concepto competencia intercultural. En primer lugar, debemos reflexionar brevemente sobre el término competencia, dado su carácter polisémico que el uso abundante del mismo no contribuye aclarar. Podemos entender la competencia como la capacidad que tienen los sujetos de hacer alguna cosa en particular, como el conjunto de conocimientos que los mismos poseen o como su capacidad de adaptación a un entorno determinado. En el ámbito laboral, la competencia alude a la capacidad de poner en práctica conocimientos adquiridos y dar respuesta de este modo a requerimientos profesionales. Chen y Starosta (1996), dos autores de referencia en el estudio de la competencia intercultural, sintetizan este debate poniendo de manifiesto que la competencia se puede referir tanto a la capacidad de hacer algo que tienen los sujetos, a una propiedad inherente de los mismos o a su capacidad de aprender.

En segundo lugar, en el ámbito de la acción intercultural, tres ideas diferentes egresan al menos del término competencia y sólo una de ellas nos parece adecuada en nuestro ámbito de actuación. Por un lado, nos encontramos con que la competencia nos remite a la idea de oposición o contienda entre dos sujetos o más. La disputa por algo que persiguen varias personas al mismo tiempo. Por otro lado, el término nos remite a la capacidad y autoridad, reconocida o transferida, que tiene alguien para resolver un asunto y, por último, por competencia podemos entender la suma de habilidades y aptitudes que pueden poseer las personas que les permite tener éxito en el manejo de alguna materia en particular. Aunque parezca obvia esta diferenciación y, por tanto, inútil, a nosotros se nos antoja como necesaria en la medida que la competencia intercultural, dada la polisemia y la falta de precisión con la que a veces empleamos el lenguaje, puede ser entendida como la lucha de sujetos con diferente origen por un mismo bien (un trabajo, un recurso...), o como el reconocimiento que se hace a unos profesionales que intervienen con inmigrantes por el simple hecho de trabajar en una institución, pública o privada, y estar dotados de unos conocimientos que, a priori, les permiten resolver problemas y conflictos sociales. Ambas situaciones se

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

dan en el ámbito de la intervención social con inmigrantes y no se asemejan a lo que para nosotros es y representa la competencia intercultural, que la entendemos como conjunto de conocimientos, valores y habilidades necesarias para el desarrollo de la acción intercultural, entendida ésta como una forma de intervención frente a la diversidad existente en un territorio.

Dejando de lado la controversia sobre la polisemia del término, en el constructo teórico de la competencia intercultural es necesario distinguir dos elementos: competencia comunicativa y competencia comunicativa intercultural. En sentido amplio, ser competentes interculturalmente implica ser competente en los procesos comunicativos que tienen lugar en los contextos caracterizados por la diversidad. En otros términos: la competencia intercultural exige contacto y el contacto se basa en la comunicación. Dominar las exigencias de una comunicación eficaz facilita el logro de la relación intercultural puesto que comunicarse competentemente va más allá del dominio gramatical o morfosintáctico de la lengua, convirtiendo a la comunicación en un fenómeno cultural que debe ser estudiado como tal. Como dice Tusón Valls (1996: 116) la comunicación *implica toda una serie de factores que, si bien incluyen lo gramatical no se reducen sólo a ello. Y adquirir una lengua implica no sólo apropiarse de su léxico y de su gramática, sino también y muy principalmente de la forma de utilizar ese código o sistema en situaciones reales de comunicación.*

Si pensamos en la competencia intercultural como un conjunto de habilidades, actitudes y conocimientos que permiten a los profesionales ser eficaces en contextos plurales, necesariamente debe entenderse la comunicación como un proceso que se rige por patrones diferentes en función de distintos marcos de referencia. Es más, las diferencias culturales no sólo afectan a un producto definido (la concepción del rol de la mujer, del vestido, o del uso de los espacios públicos o privados por citar algunos de ellos), sino que afecta también al modo en cómo se dicen y se comunican los hechos. Si la comunicación es el vehículo sobre el que viaja la relación e interacción intercultural, no podemos olvidar que el acto comunicativo no es un mero soporte o instrumento sino es también un elemento definido culturalmente de acuerdo a marcos de referencia distintos.

Pero, más allá de la comprensión del acto comunicativo como un hecho sociocultural, el concepto de competencia comunicativa proporciona a la

competencia intercultural un modelo de análisis del objeto de trabajo. Si la competencia comunicativa traslada el centro de interés del uso de las normas y las reglas al estudio de todos los elementos que afectan a la comunicación, la competencia intercultural debe centrar su objeto de análisis no en la mera constatación de las diferencias culturales, sino en los elementos contextuales, formales e informales, evidentes e implícitos, que afectan a la interacción social entre personas de cultura diferente. Prestar atención tanto a las condiciones estructurales en las que tiene lugar el intercambio (posiciones de superioridad-inferioridad, de reconocimiento-minusvaloración...), como a lo que significan los hechos compartidos para los actores que intervienen en la relación. Significados que pueden variar de acuerdo a marcos de referencia que no sólo proporcionan pautas de comportamiento sino elementos para evaluar la corrección o no de los mismos.

Vistas las aportaciones que la competencia comunicativa puede aportar a la competencia intercultural[2], conviene ahora aclarar las dimensiones que constituyen, de manera específica, la competencia intercultural. Bajo este epígrafe nos referimos al conjunto de elementos que un sujeto tiene que dominar para comunicarse eficazmente en contextos de diversidad. Puede definirse como la habilidad para negociar significados culturales y ejecutar conductas comunicativas eficaces, esto es, que alcance un grado de comprensión aceptable para los interlocutores (Rodrigo, 1999: 13-14).

Chen y Starosta (1996) establecieron tres dimensiones fundamentales para la competencia intercultural. En primer lugar, señalaron la dimensión afectiva definida a través de la sensibilidad intercultural, que se concibe como la habilidad individual para desarrollar emociones positivas que facilitan la comprensión y apreciación de las diferencias culturales y es capaz de promover conductas efectivas y apropiadas en la comunicación intercultural (Chen, 1997: 5). Tiene cuatro aspectos fundamentales que la componen: el auto-concepto de uno mismo; poseer una mente abierta; actitud de no prejuzgar y capacidad de disfrutar en la interacción social. El autoconcepto se refiere a cómo la persona se ve a sí misma, lo que influye no sólo en cómo

2 La literatura anglosajona habla de competencia comunicativa intercultural. Nosotros preferimos el término competencia intercultural en la que medida que creemos que la dimensión comunicativa es inherente a lo intercultural y evitamos así una redundancia conceptual en el termino.

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

es su comunicación sino en cuál es su lugar en el mundo. Este aspecto está ligado a la autoestima, al optimismo, a tener confianza en que las relaciones con los demás pueden proporcionar elementos positivos. La mente abierta es una capacidad vinculada tanto a la posibilidad que tienen las personas de expresar su punto de vista como de aceptar los ajenos. Es decir, que un hecho determinado puede ser representando y explicado de diferentes maneras. La persona sensible interculturalmente reconoce, aprecia y acepta estos diferentes puntos de vistas y está comprometida en transformar esta aceptación y conocimientos en acciones. La actitud de no prejuzgar nos permite escuchar atentamente a los demás. Al mismo tiempo, permite que nuestro interlocutor se sienta contento por haber sido escuchado adecuadamente. Finalmente, la capacidad de disfrutar de la interacción social nos remite al control de la ansiedad que se produce en situaciones de contacto intercultural derivada de la inseguridad psicológica que sienten los interlocutores por la falta de conocimiento (Chen y Starosta, 1996: 362-364).

Maya describe cuatro habilidades básicas para el desarrollo de esta dimensión afectiva. En primer lugar, debemos citar la capacidad de poder adoptar el punto de vista del interlocutor: desarrollar la *empatía*, que es considerada como otra habilidad fundamental para ser eficaces en la comunicación intercultural. Se logra a través de un descentramiento cognitivo que permite incorporar el punto de vista del otro y, en la medida que se tenga menos desarrollado el etnocentrismo, mayor capacidad tendrán los interlocutores de asumir puntos de vista ajenos al propio. Pero la capacidad de empatizar está relacionada con el desarrollo de la *tolerancia a la ambigüedad*, del dominio del estrés y la incertidumbre que supone el no conocer cuál es la respuesta adecuada al contexto comunicativo en el que se desarrolla la interacción y, por ende, el no tener la capacidad de predecir el comportamiento del otro. A estas dos habilidades Maya suma la *flexibilidad cognitiva* entendiéndola como la facilidad de acomodarse a las circunstancias, y la *habilidad para no enjuiciar* el comportamiento del otro, que supone la capacidad de no valorar anticipadamente el comportamiento del otro (Maya, 2002: 97).

La dimensión cognitiva. Para Chen y Starosta esta dimensión de la competencia intercultural tiene como objetivo fundamental facilitar la reflexión sobre las propias características culturales y las de otros sujetos. Esto permite el desarrollo de la conciencia intercultural, fundamental para el logro de la

convivencia intercultural. Exige el desarrollo de dos procesos: el *autoconocimiento cultural*, que facilita tomar conciencia de los propios rasgos culturales, lo que según los autores permite la adaptación a otros entornos que no sean el propio. Para ello, es necesario que los sujetos estén atentos a la pertinencia y adecuación de su comportamiento de acuerdo al contexto en el que están; que sepan controlar su actuación y que sean susceptibles de modificar la misma.

Además del autoconocimiento, esta dimensión conlleva otro proceso relativo a la *conciencia intercultural*, que nos informa sobre cómo las personas piensan y actúan de acuerdo a sus propias convenciones. Ser consciente de la variabilidad cultural facilita la comprensión de la existencia de diferentes patrones de comunicación. No se pueden cambiar los propios patrones, de adecuarlos al contexto en el que el sujeto se ubica, si previamente no se es consciente de las diferencias culturales.

En términos similares se expresa Maya cuando señala las habilidades básicas para el desarrollo del aspecto cognitivo de la competencia intercultural: La primera es la *comprensión de la otra cultura*. En la medida que conocemos en profundidad el conjunto de valores y creencias de nuestro interlocutor, tendremos más garantía de éxito en el momento de interpretar su comportamiento. La información sobre el otro no debe limitarse a cuestiones genéricas sobre el sistema social de acogida, sino que debe referirse también a cuestiones relativas al mercado de trabajo o el establecimiento de relaciones. Aunque no podamos tener un conocimiento en profundidad de la cultura del otro, sí ayuda al menos el tener conocimientos sobre otras culturas y, en todo caso, la predisposición a adquirir dicho conocimiento a través de las estrategias de recogida de información. También es importante, y Maya nos lo señala como otra habilidad a tener en cuenta aunque se ha investigado menos, el *conocimiento que el individuo tenga sobre su propia cultura* ya que ayudará a definir las estrategias de adaptación y facilitará la comprensión de la cultura del otro (Maya, 2002: 93-94).

Por último, Chen y Starosta (1996) establecen la dimensión comportamental de la competencia intercultural o destreza intercultural, que nos remite a la idea expresada ya con anterioridad: cómo actuar con eficacia en las relaciones interculturales. En este sentido, las habilidades interculturales nos remiten a las habilidades comunicativas: manejar las claves verbales y no

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

verbales de la comunicación. Entre ellas, Chen y Starosta proponen como habilidades las relativas a la competencia lingüística o capacidad para elaborar, emitir y comprender mensajes teniendo en cuenta las exigencias del lenguaje verbal y del no verbal. Además de esta habilidad, nos recomiendan el desarrollo de la flexibilidad comportamental, la gestión de la interacción, el desarrollo de las habilidades sociales y ser conscientes de lo que está permitido o no revelar de uno mismo en los procesos comunicativos.

En el ámbito de las competencias conductuales o comportamentales, Maya (2002: 97-99) localiza dos habilidades fundamentales para ser eficaces en las relaciones interculturales. En primer lugar se refiere a las *aptitudes de resolución de problemas*, entre las que cita la dependencia/independencia de campo, las habilidades directivas y, la más importante de todas ellas, la gestión de los conflictos interculturales que se producen, de acuerdo con Pedersen, entre las expectativas y los comportamientos manifestados por los interlocutores. Cuando aparecen estos conflictos, hay que saber identificar las diferencias culturales que existen entre los actores, definir las expectativas y los valores que sostienen el comportamiento de cada uno de ellos e insistir en los posibles puntos en común que puedan tener. En segundo lugar, las personas que han salido de su lugar de origen necesitan reconstruir sus redes de relaciones. Ello será más fácil si los afectados dominan *habilidades para la formación de relaciones* como la capacidad de controlar la impresión que se produce en los otros, la aminoración de la distancia social, el ajuste de su comportamiento a lo que el entorno espera de él, ser capaces de establecer contactos y mantenerlo.

Pero, más allá del dominio de los procesos comunicativos en las interacciones interculturales, las personas que viven en contextos de diversidad deben realizar algunas funciones básicas incorporando la perspectiva intercultural. En este sentido, es interesante señalar las aportaciones de Aneas (2004, 2005, 2009) cuando propone el concepto de competencias interculturales transversales que define del siguiente modo: *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 equipos interculturales y hacer frente a las incidencias que surgen en la empresa intercultural mediante el autoaprendizaje intercultural y la resolución de problemas que consideren las otras culturas* (Aneas, 2004: 305).

Aunque la investigación de Aneas se centra en el mundo de la empresa, su propuesta de competencias interculturales transversales puede aplicarse a la gestión de la diversidad en otros contextos no empresariales. Ella propone tres competencias interculturales básicas: el diagnóstico, la relación y el afrontamiento de situaciones en contextos de diversidad. Veamos cada una de ellas.

El diagnóstico intercultural equivale a determinar cuáles son los aspectos culturales que influyen en la actuación de las personas y en las organizaciones siendo conscientes de los incidentes, necesidades y situaciones que ocasionan las diferencias culturales y que afectan a los procesos de relación repercutiendo en el logro del objetivo que tengan los sujetos en la misma.

En el ámbito de la empresa, Aneas señala que se pueden diagnosticar tres ámbitos diferentes: las personas dentro de una organización intercultural, la dirección y la jerarquía y, por último, las normas de la organización. Para ello, propone el conocimiento de estos tres ámbitos desde diferentes tradiciones culturales. Es decir, es necesario tener un conocimiento sobre cómo se explican estos elementos desde diversos puntos de vista. Este diagnóstico nos tiene que permitir saber si las personas y las organizaciones son favorables a la interculturalidad, teniendo en cuanta que hay determinantes sociales (receptividad de la sociedad de acogida, similitud entre los grupos, contacto entre ellos, permeabilidad…) y determinantes psicológicos (ansiedad, sentirse amenazado…) que facilitan las relaciones interculturales.

Una vez hecho el diagnóstico y comprendido cómo la tradición a la que se adscribe el individuo puede influir en su comportamiento, es necesario desarrollar otra competencia intercultural básica que es la de la relación, que consiste en desarrollar interacciones directas con sujetos con otros referentes culturales. La relación implica el dominio de tres ámbitos diferenciados: la comunicación intercultural en una perspectiva interpersonal. Para ello, según Aneas, es necesario identificar cuáles son los propios estilos comunicativos, cuáles son los de nuestros interlocutores y ser capaz de lograr una sintonía entre ellos. Debemos prestar atención a los aspectos verbales del mensaje (elaborado-suscinto, directo-indirecto, accesible-inaccesible y la regulación de la privacidad). Aspectos no verbales (regulación del espacio y del tacto entre los interlocutores) y la estructura de las conversaciones (valor del silencio, valor de las palabras y reglas de la conversación). En segundo lugar,

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

la negociación intercultural también se ve afectada por elementos de diversidad cultural como son el enfoque comunicativo de la negociación ("ir al grano" aportando datos o desarrollar una lógica difusa que requiere tiempo y el manejo del lenguaje indirecto). El valor otorgado a la persuasión y a la negociación y la importancia de la imagen pública. Por último, el trabajo en equipos interculturales que requiere del dominio, según Aneas, de los aspectos diversidad relativos al conocimiento de los contextos alto o bajos desde el punto de vista comunicativo, la sensibilidad hacia el otro, las normas de trabajo, los roles, la jerarquía, los objetivos individuales o colectivos…

La tercera competencia intercultural que nos propone Aneas tiene que ver con el afrontamiento de situaciones interculturales que equivale a la capacidad que tienen los sujetos de adoptar soluciones y estrategias que le permitan variar su perspectiva cultural. Para ello, se pueden desarrollar tres estrategias: el autoaprendizaje, la resolución de problemas y la incorporación de otros puntos de vista superando el etnocentrismo.

La competencia intercultural permite ser eficaces en los contextos plurales: las personas no sólo deben comunicarse correctamente sino que deben comprender los patrones de comunicación, las expectativas e interpretaciones de los otros (Jim y Cortazzi: 2001, 124). Desde esta concepción, ser competente en la acción intercultural no consiste únicamente en poder comunicarse con el otro diferente, es decir, en utilizar una lengua como vehículo de comunicación, sino poder captar los significados que se otorgan a los elementos que se comparten, teniendo en cuenta que comprender no implica ni aceptar, ni justificar ni descalificar automáticamente. Comprender, desde la óptica 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. De acuerdo a lo expuesto por Byram y Cain (2001: 43), podemos asignar a la competencia intercultural los siguientes cometidos (Vázquez, 2002):

- Favorecer la adquisición de la capacidad de interpretar los fenómenos sociales con los que el profesional pueda encontrarse durante su contacto con otra cultura.
- Ayudar a desarrollar tanta flexibilidad como sean capaces de aceptar respecto a otros sistemas interpretativos y ponerlos en relación con el suyo.

- Permitir la reconsideración de la propia cultura y sus prácticas en comparación con las de otras comunidades.
- Tomar conciencia de las propias prácticas culturales.
- Facilitar la adquisición de conocimientos sobre otros grupos sociales y sus prácticas culturales.

Estos cometidos de la competencia intercultural colocan a los sujetos como un elemento central en el desarrollo de la misma. No sólo porque entra en contacto directo con la diversidad, sino también porque la adquisición de la misma requiere de su participación: obtener conocimiento sobre el otro y sobre sí mismo, pensar sobre sus propias prácticas culturales y ponerlas en relación con las de otros sujetos.

5. Consideraciones finales

A pesar del impacto brutal de la crisis económica que, entre otras cosas, ha provocado una disminución del total de personas extranjeras que residen en España, no podemos negar que la inmigración, y la diversidad que conlleva, se han instalado definitivamente en la sociedad española. Y lo hacen con la intención de permanecer de manera estable transformando radicalmente los espacios públicos y privados. Dos datos nos muestran la profundidad de esta transformación: según el Instituto Nacional de Estadística, para datos del Movimiento Natural de Población del año 2008, en España se celebraron un total de 36.320 matrimonios con al menos un cónyuge extranjero. Esto representa el 18,42% del total de matrimonios celebrados este año. Asimismo, tuvieron lugar un total de 125.014 nacimientos con al menos un padre de origen extranjero, lo que equivale al 24,05% del total habido en el territorio español. En consecuencia, nuestras sociedades están perdiendo homogeneidad (en realidad, nunca fueron homogéneas de manera definitiva) y están ganando pluralidad.

El tratamiento dado a la inmigración en los últimos años se ha basado en la consideración de un fenómeno casi exclusivamente laboral vinculado a una determinada dinámica socioeconómica. El abordaje de la gestión de la diversidad nació en el sistema educativo y, de ahí, se extendió a otros espacios públicos como la salud o los servicios sociales. Sin embargo, este abordaje ha estado basado en una política de compensación: había que ayudar a los

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

que llegan de fuera a superar sus déficits y carencias para que, cuanto antes, pudieran participar en la sociedad española como uno más. Está bien el esfuerzo de normalización, lo único que ocurre es que es insuficiente para abordar la gestión de la diversidad. Los que llegan no sólo traen problemas y, su aportación, no se limita exclusivamente a la dimensión de factor económico como mano de obra.

La gestión de la diversidad en clave intercultural no es fácil. Requiere de un esfuerzo personal para el logro de la competencia intercultural; exige una reflexión sobre los límites y las fronteras en la aceptación de la diversidad y conlleva una consideración sobre las dinámicas de cambio que se generan al interior de las sociedades receptoras. Sin embargo, la investigación empírica existente nos pone de manifiesto que es posible mejorar la competencia intercultural de las personas y de aquellos profesionales que prestan servicios y que es factible mejorar el clima intercultural de instituciones, empresas y administraciones. Todo ello redunda no sólo en una mayor eficacia en el logro de los objetivos sino que mejora también la cohesión social. Ésta es, sin duda, la mejor aportación que la acción intercultural puede hacer a nuestra sociedad.

Referencias bibliografías

Abdallah-Pretceille, M. (2001). *La educación intercultural*. Barcelona: Idea books.

Alfonso, J. y Madrigal de Torres, P. (1994). Multiculturalidad y procesos de marginación. *Anales de psicología*, *10,* 63-67.

Álvarez Dorronsoro, I. (1993). *Diversidad cultural y conflicto nacional.* Madrid: Talasa.

Álvarez Dorronsoro, I. (1994). Los retos de la inmigración. En Contreras, J. (Comp.): *Los retos de la inmigración. Racismo y pluriculturalidad.* Madrid: Talasa; 25-55.

Aneas, A. (2004). *Competencias interculturales transversales en la empresa: un modelo para la detección de necesidades formativas.* Tesis doctoral no publicada. Universidad de Barcelona.

Aneas, A. (2005). Competencia intercultural, concepto, efectos e implicaciones en el ejercicio de la ciudadanía. *Revista Iberoamericana de Educación, 35.*

Aneas, A. (2009). Competencias interculturales transversales: su diagnóstico en equipos de trabajo de baja cualificación. *Revista de investigación educativa, 27,1;* 105-123.

APA (2003). Guidelines on multicultural education, training, research, practice and organizational change for psychologists. *American Psychologists, 58* (5), 377-402.

Aparicio, R. y Tornos, A. (2000). *Estrategias y dificultades características en la integración social de los distintos colectivos de inmigrantes presentes en la Comunidad de Madrid* Madrid: Consejería de Servicios Sociales, Comunidad de Madrid.

Bernal, G. y Sáez-Santiago, E. (2006). Culturally centered psychosocial interventions. *Journal of Community Psychology, 34* (2), 121-132.

Blanco, C. (2000). L*as migraciones contemporáneas.* Madrid: Alianza Editorial.

Byram, M. y Cain, A. (2001). Civilisation/estudios culturales: un experimento en escuelas francesas e inglesas). En Byram, M. y Fleming M. (eds.) *Perspectivas interculturales en el aprendizaje de idiomas. Enfoques a través del teatro y la etnografía.* Madrid: Cambridge University Press.

Calvo, T. (1995). Antropología de las diferencias: clases, razas y etnias en las sociedades modernas". *Étnicas, cuadernos de debate intercultural, 1;* 23-49.

Cardemil, E.V. (2008). Culturally sensitive treatments: need for an organizing framework. *Culture y Psychology, 14*(3), 357-367.

Chen, G. M., & Starosta, W. J. (1996). Intercultural communication competence: A sintesys. *Human Communication,* A synthesis. *Communication Yearbook 19*, 353-383.

Chen, G.M., & Starosta, W.J. (1999). A review of the concept of intercultural awareness. *Human Communication, 2*, 27-54.

Chen, G.M. (1997). *A review of the concept of Intercultural Sensitivity*. Biennial Convention of the Pacific and Asian Communication Association. (Honolulu, HI. January) (paper). En http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?_nfpb=true&_&ERICExtSearch_SearchValue_0=ED408634&ERICExtSearch_SearchType_0=eric_accno&accno=ED408634

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

Cohen-Emerique, M. (1984). Choc culturel et relations interculturelles dans la practique des travailleurs sociaux. En *Cahiers de Sociologie Economique et Culturelle;* 183-218.

Colectivo Ioé (1999). *Inmigrantes, trabajadores, ciudadanos. Una visión de las migraciones desde España.* Valencia: Patronat Sud-Nord, Universitat de Valencia.

De Lucas, J. (1998). ¿Elogio de Babel? Sobre las dificultades del derecho frente al proyecto intercultural". En Nair, S. y De Lucas, J. (1998). *El desplazamiento en el mundo.* Madrid: Foro para la integración social de los inmigrantes. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

De Lucas, J. (2001). Las condiciones de un pacto social sobre la inmigración. En Fernández, N. y Calvo, M. (Coords.): *Inmigración y Derechos.* Zaragoza: Mira Editores; 33-59.

Flecha, R. (1994). Las nuevas desigualdades educativas. En Castells, M. y otros: *Nuevas perspectivas críticas en educación.* Barcelona: Paidós; 55-82.

Fraser, N. (1995). La polémica intercultural en los Estados Unidos de hoy. En *Revista de Occidente, 173;* 35-55.

García Castaño, F. J. y Barragán, C. (2000). Sociedad multicultural e interculturalismo *versus* inmigración extranjera: aportaciones teóricas para el debate. *Documentación Social, 121,* 209-232.

García Castaño, F.J., Granados A. y Pulido, R.A. (1999). De la educación multicultural e intercultural a la lengua y cultura de origen: reflexiones sobre el caso español. En García Castaño, F.J. Y Granados, A (eds.): *Lecturas para educación intercultural.* Madrid: Trotta; 81-127.

García Castaño, F.J.; Barragán, C.; Granados, A. y García-Cano, M. (2002). Lo intercultural en las teorías y acciones interculturales. Una década de interculturalidad en los discursos pedagógicos y prácticas educativas en el estado español. En Checa, F. (Ed.): *Las migraciones a debate. De las teorías a las prácticas sociales*. Barcelona: Icaria; 209-256.

García Garrido, J.L. (1995). Interculturalismo, el reto de la educación europea. En *Vela Mayor, 5;* 6-12.

Garreta, J. (2003). La diversidad cultural en la escuela. En *El espejo intercultural. La escuela de Cataluña ante la diversidad cultural.* Madrid: CIDE, Ministerio de Educación.

Giménez, C (1992). Perspectivas, implicaciones y recomendaciones en torno a la inmigración en Madrid. En *ALFOZ, 91-92,* 105-112.

Grothe, J. y Straub, J. (2008). Cultural diversity in psychosocial counselling: Reflections on changes within social work practice. *Portularia, Revista de Trabajo Social, 8* (2)*;* 49-63.

Gualda, E. (2001). *Los procesos de integración social de la primera generación de "gastarbeiter· en Alemania.* Huelva: Universidad de Huelva.

Gudykunst, W.B. (1988). "Uncertainty and Anxiety". En Y.Y. Kim y W.BGudykunst (eds.), Theories in Intercultural Communication. Londres: Sage; 123-156.

Gudykunst, W.B. (1993). "Toward a Theory of Effective Interpersonal and Intergroup Coomunication. An Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Perspectiva, en R.. Wiseman y J. Koester (eds.), Intercultural Communication Competence. Londres: Sage; 33-71.

Gudykunst, W.B. (1995). "Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory. Current Status". en R.. Wiseman (ed.), Intercultural Communication Theory Londres: Sage; 8-58.

Hall, E. T. (1999). *La dimensión oculta*. Méjico: Siglo XXI.

Hall, E. T., y Hall, M. R. (1990). *Understanding Cultural Differences: Germans, French, and Americans*. Yarmouth ME: Intercultural Press. Inc.

Hernández-Plaza, S.; Alonso-Morillejo, E. y Carmen Pozo-Muñoz, C. (2006). Social Support Interventions in Migrant Populations. *British Journal of Social Work, 36* (7); 1151-1169.

Hofstede, G. (1999). *Culturas y Organizaciones. El software mental. La cooperación internacional y su importancia para la supervivencia.* Madrid: Alianza Editorial.

Jackson, J.A. (1996). *Migration*. Londres: Longman.

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

Jim, L. y Cortazzi, M. (2001). La cultura que aporta el alumno: ¿puente o obstáculo?; 104-125. En Byram, M. Y Fleming M. (Coords.). *Perspectivas interculturales en el aprendizaje de idiomas. Enfoques a través del teatro y la etnografía.* Madrid: Cambridge University Press.

Julve, M. y Palomo, B. (2005). La competencia comunicativa intercultural en la prestación de servicios. *Glosas didácticas, 15;* 26-38.

Kim, Y.Y. (1995). "Cross-cultural Adaptation. An Integrative Theory", en R.. Wiseman (ed.), Intercultural Communication Theory Londres: Sage; 170-193

Kornbeck, J. (2008). "Reverse mission" perspective on second-language classes as part of social work education programmes. *Portularia, Revista de Trabajo Social, 8,* (2); 65-77

Lema, M. (2007). *Laicidad e integración de los inmigrantes*. Madrid: Marcial Pons.

Lerena, C. (1989). *Escuela, ideología y clases sociales en España.* Barcelona: Círculo de Lectores.

Lucas, F.J. y Díez, L. (2006). *La integración de los inmigrantes.* Madrid: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.

Malgesini, G y Giménez, C. (1997). G*uía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad.* Madrid: la cueva del oso.

Martínez, F.M., Martínez, J. y Calzado, V. (2006). La competencia cultural como referente de diversidad humana en la prestación de servicios y la intervención social. *Intervención psicosocial, 15* (2); 1-20.

Martínez, M.F., García, M. y Maya, I. (2000). *Inserción socio-laboral de inmigrantes en Andalucía: el programa Horizon.* Sevilla: Universidad de Sevilla, 2000.

Martínez, M.F., García, M., Rodríguez, S. y Checa, F. (1996). *La integración social de los inmigrantes en Andalucía. Necesidades y recursos.* Sevilla: Junta de Andalucía.

Maya, I. (2002). Estrategias de entrenamiento de las habilidades de comunicación intercultural. *Portularia: Revista de Trabajo Social, 2;* 91-108.

Pajares, M. (2000). *Inmigración y ciudadanía en Europa. La inmigración y el asilo en los años dos mil.* Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Parra, J.R., Córdova, D., Holtrop, K., Villaruel, F. y Wieling, E. (2008). Shared ancestry, evolving stories: similar and contrasting life experiences described by foreign born and U.S. born latino parents. *Family Proccess, 47*(2); 157-172.

Paz, O. (1992). Respuestas nuevas a preguntas viejas. En *Claves de razón práctica,* 27; 2-7.

Pérez Yruela, M. y Rinken, S. (2005). *La integración de los inmigrantes en la sociedad andaluza.* Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

Pratt, H.D y Apple R.W.(2007). Cross-cultural assessment and management in primary care. *Primary care: clinics in office practice, 34* (2); 227-242.

Rodrigo, M. (1999). *Comunicación intercultural..* Barcelona: Antropos.

Rogers-Sirin, L. (2008). Approaches to multicultural training for professionals: a guide for choosing an appropriate program. *Profesional Psychology: research and practice, 39*(3); 313-319.

Ruiz de Olabuénaga, J.I. (2000) *Inmigrantes.* Madrid: Acento.

Shattell, M., Hamilton, D., Starr, S., Courtney, J.J. y Hinderliter, N.A. (2008). Mental health service needs of a latino population: a community–based participatory research project. *Issues in mental healt nursing, 29* (4); 351-370.

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

Thiebaut, C. (1994). Democracia y diferencia: un aspecto del debate sobre el multiculturalismo. En *Anales de la Cátedra Francisco Suárez, 31;* 41-60.

Touraine, A. (1995). ¿Qué es el multiculturalismo? En *Claves de razón práctica, 56.*

Tusón Valls, A. (1996). La competencia comunicativa como parte integrante de la competencia gramatical. En Mantecón, J. y Zaragoza, F. (Eds.): *La Gramática y su Didáctica*. Málaga: Universidad de Málaga/ Diputación Provincial/SDELL; 115-132.

uhu.es PUBLICACIONES MATERIAL PROTEGIDO DERECHOS DE AUTOR

U.S. Department of Health and Human Service (2001). *National Standars for Culturally and Linguistically Appropriate Services in Health Care*. Washington D.C.: Office of Minority Health.

Vázquez-Aguado O., Fernández-Santiago, M., Fernández-Borrero, M. A y Vaz-García, P. (2010). Intercultural Practices in Social Services Projects *Journal of Social Service Research, 36, 4;* 303 – 320.

Vázquez, O. (2005). La competencia intercultural y las habilidades de intervención en mediación social intercultural en *Manual de Atención social al inmigrante*. Córdoba: Almuzara, 107-125.

Vázquez, O. (2002). Trabajo Social y Competencia Intercultural. En *Portularia, Revista de Trabajo Social, 2*; 125-138.

Vázquez, O. y González, M. (2002).Violencia simbólica hacia los inmigrantes: la presencia de las diferencias culturales. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Socia, 10;* 357-368.

Vázquez, O., Fernández, M., Fernández, M.A. y Vaz, P. (2009): *Buenas Prácticas Interculturales en Andalucía. Granada: Comares.*

Weisman, A., Duarte, E., Koneru, V. y Wasserman, S. (2006). The Development of a Culturally Informed, Family- Focused Treatment for Schizophrenia. *Family Proccess, 45* (2); 171-186.

Whealin, J.M. y Ruzek, J. (2008). Program evaluation for organizational cultural competence in mental health practice. *Profesional Psychology: research and practice, 39*(3); 320-328.