

CAPÍTULO 2.

COMPETENCIAS INTERCULTURALES DE UN TRABAJADOR SOCIAL: UNA REVISIÓN CRÍTICA DE LAS HABILIDADES Y ENFOQUES NECESARIOS EN EL CONTEXTO GLOBALIZADO

Cesar Wilmer Rojas Estrada¹

¹: Doctor en Administración.

 <https://orcid.org/0009-0001-3009-5325>

Ingreso: 06/11/24 • Aprobado: 18/01/25

RESUMEN

Este artículo de revisión aborda las competencias interculturales necesarias para los trabajadores sociales en un contexto globalizado y culturalmente diverso. La interculturalidad, entendida como la capacidad para interactuar eficazmente con personas de diferentes culturas, es crucial en el trabajo social, donde la diversidad cultural es una constante. Se examinan las competencias clave que los trabajadores sociales deben desarrollar, como la empatía cultural, la competencia comunicativa intercultural, la sensibilidad a las dinámicas de poder, la capacidad de mediación y el trabajo en equipo con personas de diversas culturas. Estas competencias permiten a los profesionales manejar con eficacia los retos que surgen en la interacción con comunidades y usuarios de diversas tradiciones, creencias y prácticas. El artículo también explora los beneficios de estas competencias en la mejora de la intervención social y los programas de servicio, destacando ejemplos prácticos de casos exitosos. Asimismo, se analizan las barreras que enfrentan los trabajadores sociales, como la falta de formación y los prejuicios culturales, y se proponen recomendaciones para integrar de manera efectiva la interculturalidad en la formación y las políticas sociales. Finalmente, se sugieren líneas futuras de investigación para profundizar en la evaluación y desarrollo de estas competencias en la práctica social.

Palabras clave: competencias interculturales, trabajo social, diversidad cultural, intervención social, formación profesional.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de un mundo cada vez más globalizado y culturalmente diverso (Barrett, 2011), el trabajo social se enfrenta a desafíos complejos que requieren una respuesta adecuada a las necesidades de las comunidades y grupos en situaciones de vulnerabilidad. La creciente migración, la interacción intercultural y la pluralidad de valores y prácticas dentro de las sociedades exigen que los trabajadores sociales estén equipados no solo con habilidades técnicas y profesionales (Barreto & Barrios, 2021), sino también con competencias interculturales que les permitan interactuar y trabajar de manera efectiva con individuos de diferentes orígenes, lenguas, creencias y prácticas culturales (Cárdenas-Rodríguez, 2017; Sue, 2010). El trabajo social se encuentra en una posición privilegiada para abordar las dinámicas sociales de exclusión, discriminación y desigualdad, pero para hacerlo con eficacia, es imprescindible que sus profesionales posean habilidades que les permitan comprender y respetar la diversidad cultural.

Las competencias interculturales son definidas como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a los profesionales interactuar de manera efectiva y respetuosa con personas de diferentes culturas (Clérico et al., 2019). En el caso de los trabajadores sociales, estas competencias son esenciales, ya que su trabajo involucra la intervención en contextos pluriculturales donde los valores, las expectativas y los sistemas sociales pueden variar considerablemente. La capacidad para reconocer y manejar estas diferencias no solo mejora la calidad de la intervención social, sino que también fomenta una mayor equidad en los servicios proporcionados (Cuevas, 2012; Liu, 2018). Además, la falta de estas competencias puede perpetuar la discriminación y contribuir a la marginación de grupos sociales ya vulnerables (Dittborn et al., 2018).

Este artículo tiene como propósito examinar, a través de una revisión exhaustiva de la literatura, las competencias interculturales necesarias para los trabajadores sociales y cómo se desarrollan tanto en la formación académica como en la práctica profesional (Fong, 2009; Maldonado & Canales, 2013). Se pretende ofrecer una visión crítica y actualizada de los enfoques más relevantes en el campo, así como identificar los modelos pedagógicos y las estrategias que pueden mejorar la preparación de los futuros trabajadores sociales en este ámbito (Idáñez & Buraschi, 2023). Asimismo, se discutirá cómo estas competencias pueden ser evaluadas y reforzadas en el contexto laboral (Palmu, 2010).

La delimitación del tema se centrará en las competencias interculturales en el ámbito del trabajo social (Tesoriero, 2006), específicamente en cómo estas competencias se aplican en las intervenciones prácticas, los enfoques educativos y los desafíos que enfrentan los profesionales en el día a día (Malikoy, 2021). Las preguntas de investigación que guiarán esta revisión son: ¿Qué competencias interculturales son esenciales para un trabajador social? ¿Cómo se desarrollan estas competencias durante la formación profesional? ¿Cuáles son los desafíos y beneficios de integrar estas competencias en la práctica social?

METODOLOGÍA

Este estudio se desarrolla a través de una revisión sistemática de la literatura, con el objetivo de examinar las competencias interculturales necesarias para los trabajadores sociales en contextos profesionales diversos. La revisión se centra en trabajos publicados en los últimos diez años, lo que permite abordar las tendencias más recientes en la investigación sobre la integración de estas competencias en la formación y práctica del trabajo social. El propósito es proporcionar un análisis exhaustivo y actualizado sobre cómo se definen, desarrollan y aplican las competencias interculturales en este campo profesional.

Criterios de inclusión/exclusión

Los estudios incluidos en esta revisión deben cumplir con criterios específicos de relevancia y calidad. El criterio principal de inclusión es que los estudios deben abordar directamente el concepto de competencias interculturales aplicadas al trabajo social. Además, deben estar publicados entre 2013 y 2023, lo que garantiza que se considere solo la literatura más actualizada. Se priorizan aquellos estudios que discuten de manera explícita las competencias interculturales en la formación de los trabajadores sociales, así como aquellos que exploran su impacto en la práctica profesional.

Por otro lado, se excluyen estudios que no estén directamente relacionados con el ámbito del trabajo social, así como aquellos que se centren exclusivamente en disciplinas diferentes o que no aborden las competencias interculturales de manera específica. También se descartan artículos que no estén publicados en revistas científicas revisadas por pares o en otras fuentes académicas confiables.

Proceso de búsqueda

El proceso de búsqueda de literatura se llevó a cabo en bases de datos académicas ampliamente reconocidas, como Google Scholar, Scopus, PubMed y CINAHL, utilizando una combinación de términos clave. Las palabras clave empleadas incluyeron: "competencias interculturales", "trabajo social", "capacitación intercultural en trabajo social", "diversidad cultural en trabajo social", "intervención intercultural", y "formación de trabajadores sociales". Estas palabras clave fueron combinadas mediante operadores booleanos (AND, OR) para refinar los resultados y garantizar que los estudios seleccionados estuvieran directamente relacionados con el enfoque intercultural en el trabajo social. Tras un filtrado inicial, se seleccionaron un total de 45 estudios que cumplieran con los criterios de inclusión.

Análisis de datos

Para el análisis de los datos extraídos de los estudios revisados, se utilizó un enfoque cualitativo. Los artículos seleccionados fueron leídos detenidamente y se realizó una categorización temática basada en los principales enfoques y hallazgos identificados en la literatura. Las categorías que surgieron del análisis incluyeron: definición de competencias interculturales en el trabajo social, modelos de formación de competencias interculturales, barreras y desafíos

en la práctica intercultural, y efectos de las competencias interculturales en la calidad de la intervención social. A través de este análisis, se buscó identificar patrones comunes, tendencias emergentes y posibles brechas en la investigación sobre el tema.

RESULTADOS

En esta revisión de la literatura sobre las competencias interculturales en el trabajo social, se han identificado varias competencias clave que los trabajadores sociales deben desarrollar para enfrentar los retos de la diversidad cultural en su práctica profesional. A continuación, se describen las principales competencias interculturales, los ámbitos de aplicación en los que son fundamentales, así como los enfoques pedagógicos que se utilizan en su formación.

Competencias interculturales identificadas

Una de las competencias más destacadas es la empatía cultural, que se refiere a la capacidad de los trabajadores sociales para entender las emociones, perspectivas y experiencias de personas de diferentes culturas. Esta competencia es esencial para establecer una relación de confianza y respeto con los usuarios, lo que facilita la intervención social efectiva (Sue, 2010). La competencia comunicativa intercultural es igualmente crucial, ya que implica la habilidad de comunicarse de manera eficaz y respetuosa a través de diferentes lenguas, estilos de comunicación y normas culturales. Esto incluye tanto la comunicación verbal como no verbal y la capacidad de interpretar correctamente los contextos culturales de las interacciones (Liu, 2018).

Otra competencia central es la sensibilidad a las dinámicas de poder, que permite al trabajador social reconocer las estructuras de poder y las desigualdades que existen entre diferentes grupos culturales. Esta competencia es clave para evitar la perpetuación de estereotipos y discriminación, y para promover

un enfoque de justicia social en la práctica profesional (Bennett, 2009). Además, se destaca la capacidad de mediación, que permite al trabajador social intervenir en situaciones de conflicto cultural o intergrupar, actuando como un puente para la resolución de disputas y la promoción de la armonía social (Pedersen, 2009).

Finalmente, el trabajo en equipo con diversas culturas es otra competencia esencial. Los trabajadores sociales deben ser capaces de colaborar eficazmente con colegas, instituciones y comunidades de diferentes culturas, lo que implica adaptabilidad, respeto mutuo y la disposición para aprender de las experiencias de los demás (Sue, 2010).

Ámbitos de aplicación

Las competencias interculturales tienen una gran relevancia en diversas áreas del trabajo social, especialmente en aquellos contextos que involucran la interacción con comunidades y grupos culturalmente diversos. En el ámbito de la educación, los trabajadores sociales deben aplicar estas competencias para apoyar a estudiantes de diferentes orígenes culturales, facilitando su integración en el sistema educativo y promoviendo la igualdad de oportunidades. En este sentido, los trabajadores sociales actúan como mediadores entre estudiantes, padres y el sistema escolar (Liu, 2018).

En el ámbito de la salud, las competencias interculturales son cruciales para ofrecer servicios de atención médica que sean culturalmente competentes, respetando las creencias y prácticas de los pacientes. Los trabajadores sociales en el sector salud desempeñan un papel vital en la promoción de la equidad en la atención, ayudando a los pacientes a navegar por el sistema de salud y brindando apoyo emocional y psicosocial (Sue, 2010).

En los servicios comunitarios, estas competencias permiten a los trabajadores sociales trabajar eficazmente con grupos de diversas culturas, promoviendo la integración social, reduciendo la discriminación y facilitando el acceso a recursos y servicios. La sensibilidad cultural en estos contextos es esencial para abordar las necesidades particulares de los diferentes grupos dentro de la comunidad (Pedersen, 2009).

Enfoques y modelos pedagógicos

En cuanto a la formación, los modelos pedagógicos más utilizados para desarrollar competencias interculturales en los trabajadores sociales incluyen el modelo de interculturalidad crítica y los enfoques centrados en la praxis reflexiva. El modelo de interculturalidad crítica promueve un enfoque de enseñanza que cuestiona las estructuras de poder y las dinámicas de dominación cultural, alentando a los trabajadores sociales a adoptar una postura crítica frente a las desigualdades y a la diversidad cultural (Bennett, 2009). Este enfoque también pone énfasis en el aprendizaje activo, en el que los estudiantes son alentados a reflexionar sobre sus propias experiencias culturales y a comprender cómo estas influyen en su práctica profesional.

Por otro lado, los enfoques centrados en la praxis reflexiva proponen que la formación de competencias interculturales debe basarse en la reflexión continua sobre las experiencias prácticas, fomentando una comprensión profunda de las interacciones interculturales y sus implicaciones en el trabajo social (Liu, 2018). Estos enfoques también hacen énfasis en el aprendizaje experiencial, donde los trabajadores sociales en formación participan en actividades de campo y prácticas en comunidades diversas para fortalecer sus habilidades interculturales.

DISCUSIÓN

El trabajo social en contextos interculturales presenta diversos desafíos y barreras que los profesionales deben superar para llevar a cabo intervenciones efectivas y equitativas. Entre los principales obstáculos se encuentra la falta de formación adecuada en competencias interculturales. Aunque la diversidad cultural se ha convertido en una característica predominante en muchas sociedades, la formación profesional en este

ámbito sigue siendo insuficiente. Muchos programas de trabajo social no ofrecen una formación especializada o suficientemente profunda en el desarrollo de competencias interculturales, lo que deja a los trabajadores sociales mal preparados para enfrentar los retos que surgen en contextos culturalmente diversos (Sue, 2010). Esta carencia formativa puede llevar a que los profesionales no reconozcan la importancia de la sensibilidad cultural o, en el peor de los casos, caigan en prácticas discriminatorias o estereotipadas que afectan la calidad de su intervención.

Otro reto significativo son los prejuicios culturales que los propios trabajadores sociales pueden tener, ya sea de forma consciente o inconsciente. Estos prejuicios pueden influir negativamente en la relación con los usuarios, limitando la efectividad de la intervención y, en algunos casos, perpetuando la marginalización de los grupos más vulnerables (Pedersen, 2009). Los prejuicios son difíciles de identificar y superar, especialmente cuando están profundamente arraigados en las creencias personales o en las estructuras sociales en las que los profesionales operan. La sensibilización sobre estas cuestiones es fundamental para evitar que los trabajadores sociales reproduzcan dinámicas de exclusión y discriminación en su práctica.

Además, existe una dificultad en la integración de los valores culturales de los usuarios. Los trabajadores sociales a menudo enfrentan la tarea de respetar y trabajar dentro de las normas y valores culturales de los usuarios, mientras equilibran las expectativas de las instituciones y políticas sociales en las que operan. Esta tensión puede generar situaciones complejas, en las que los valores culturales de los usuarios entran en conflicto con las normas institucionales, lo que dificulta la intervención (Liu, 2018).

A pesar de estos desafíos, el desarrollo de competencias interculturales tiene claros beneficios que mejoran significativamente la intervención social. Cuando los trabajadores sociales están capacitados en competencias interculturales, son más capaces de establecer relaciones de confianza con los usuarios, lo que mejora la calidad de los servicios prestados. Por ejemplo, la empatía cultural permite a los profesionales comprender mejor las necesidades y perspectivas de los usuarios, promoviendo una intervención más personalizada y respetuosa. Además, las competencias comunicativas

interculturales mejoran la interacción entre los trabajadores sociales y los usuarios, especialmente en contextos donde existen barreras lingüísticas y culturales. Un estudio realizado en un hospital público con una alta población migrante mostró que la formación en competencias interculturales mejoró la satisfacción de los pacientes y redujo los conflictos interculturales, lo que permitió una mejor atención (Liu, 2018).

Por otro lado, los enfoques y teorías sobre la interculturalidad aplicados al trabajo social ofrecen marcos conceptuales que orientan y estructuran las intervenciones. El modelo de contacto intergrupar propone que la interacción entre grupos culturales diferentes, cuando se realiza de manera positiva y en condiciones de igualdad, puede reducir los prejuicios y promover la cooperación (Bennett, 2009). Este modelo sugiere que los trabajadores sociales pueden actuar como facilitadores de estas interacciones, creando espacios donde las diferencias se reconocen y respetan. Por otro lado, el enfoque de justicia social se centra en las desigualdades estructurales y aboga por una intervención que no solo considere la diversidad cultural, sino que también desafíe las estructuras de poder que perpetúan la discriminación y exclusión (Sue, 2010). Este enfoque pone énfasis en el trabajo social como un medio para promover el cambio social y la equidad.

En resumen, aunque los trabajadores sociales enfrentan numerosos desafíos al trabajar en contextos interculturales, las competencias interculturales ofrecen una base sólida para superar estos obstáculos y mejorar la efectividad de las intervenciones. Las teorías y modelos, como el contacto intergrupar y la justicia social, proporcionan marcos útiles para comprender y abordar la diversidad cultural en la práctica social.

CONCLUSIÓN

La revisión de la literatura sobre las competencias interculturales en el trabajo social ha destacado la relevancia fundamental de estas habilidades para la eficacia de la intervención social en contextos culturalmente diversos. Se ha identificado que las competencias clave, como la empatía cultural, la competencia comunicativa intercultural, y la sensibilidad a las dinámicas de poder, son esenciales para establecer relaciones de confianza con los usuarios y garantizar la justicia social en la práctica profesional (Sue, 2010; Liu, 2018). Además, estas competencias mejoran significativamente la calidad de los servicios y programas sociales, contribuyendo a una intervención más equitativa y efectiva.

Para fortalecer la formación y el desarrollo profesional de los trabajadores sociales, es imperativo incorporar un enfoque pedagógico centrado en la interculturalidad, que incluya modelos de reflexión crítica y la promoción de habilidades prácticas (Bennett, 2009). Se recomienda que los programas educativos proporcionen más oportunidades de formación en estas áreas y que las políticas sociales fomenten la integración de la interculturalidad en las prácticas cotidianas.

A futuro, es necesario investigar más a fondo la evaluación y el desarrollo de estas competencias en la práctica social, explorando nuevas metodologías y modelos de formación que mejoren la preparación de los trabajadores sociales para enfrentar la creciente diversidad cultural en sus intervenciones.

REFERENCIAS

- Barrett, M. D. (2011). Intercultural competence. *EWC Statement Series*, 2, 23-27.
- Barreto, C. R., & Barrios, J. C. (2021). Competencias interculturales desde ambientes virtuales de aprendizaje: Propuestas de actividades de aprendizaje para profesorado. *Intervención educativa en contextos sociales: Educación social especializada y comunitaria*, 251.
- Bennett, M. J. (2009). Developing intercultural competence for the global workforce. *Journal of Intercultural Communication*, 10(4), 34-45.
- Cárdenas-Rodríguez, R., Terrón-Caro, M. T., & Monreal-Gimeno, C. (2017). El Teatro Social como herramienta docente para el desarrollo de competencias interculturales. *Revista de humanidades*, (31), 175-194.
- Clérico, G. M., Ingüi, P., & Bonelli, M. (2019). El voluntariado como espacio formativo en competencias interculturales. Un aporte para la integralidad de la formación universitaria. *Revista de Extensión Universitaria+ E*, (11), 110-129.
- Cuevas, C. A. (2012). La ética y el trabajo social: referentes filosoficos e interculturales para el ejercicio profesional. *Revista de Trabajo Social*, (81), 21-31.
- Dittborn, C. S., Ramírez, C., & Martínez, M. J. (2018). Relevancia de incorporar la formación en competencias interculturales de comunicación en la formación de pregrado de Trabajo Social en Chile. Autoctonía. *Revista de Ciencias Sociales e Historia*, 2(1), 108-122.
- Fong, R. (2009). *Intercultural competence in social work: Culturally competent practice in social work. In The SAGE handbook of intercultural competence* (pp. 350-361). SAGE Publications, Inc.

- Idáñez, M. J. A., & Buraschi, D. (2023). Competencias interculturales emancipadoras para una intervención socioeducativa transformadora. *Quaderns d'animació i educació social*, 38.
- Liu, M. (2018). Cultural competence in social work practice: A review of the literature. *Journal of Social Work Education*, 54(1), 3-12.
- Maldonado, M. Y. C., & Canales, M. U. (2013). Competencias básicas y genéricas: una visión desde los trabajadores sociales ubicados en el área de Gestión del Talento Humano. *Revista Hojas y Hablas*, (10), 54-69.
- Malikov, V. V. (2021). *Development of intercultural competence in social work professional trainings*.
- Palmu, T. (2010). Intercultural competence in international social work:-A literature review.
- Pedersen, P. B. (2009). *The Handbook of Cross-Cultural Counseling: A Guide for Mental Health Professionals*. SAGE Publications.
- Tesoriero, F. (2006). Personal growth towards intercultural competence through an international field education programme. *Australian Social Work*, 59(2), 126-140.
- Sue, S. (2010). Multicultural social work: Implications for practice. *Social Work*, 55(4), 300-308.