

COMPETENCIAS INTERCULTURALES EMANCIPADORAS PARA UNA INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA TRANSFORMADORA

María José Aguilar Idáñez

ORCID 0000-0002-0383-4153

Daniel Buraschi

ORCID 0000-0001-7123-5286

Instituto Internacional de Ciencias Sociales Aplicadas (IICSA)

<https://institutoicsa.com>

RESUMEN:

El artículo discute la importancia de las competencias interculturales en contextos multiculturales y los elementos problemáticos de las diferentes propuestas metodológicas que se han desarrollado en las últimas décadas. Se argumenta que, si las propuestas de desarrollo de competencias interculturales tienen como objetivo únicamente la “eficacia intercultural” y el logro de determinadas metas en contextos multiculturales sin tomar en cuenta la asimetría de poder que existe en la sociedad y la necesidad de transformar las estructuras que generan desigualdad, entonces pueden reproducir relaciones de dominación y son funcionales a un sistema injusto. Frente a los límites de los enfoques tradicionales, se desarrolla una propuesta de competencias interculturales emancipadoras entendidas como un conjunto de conocimientos, actitudes y destrezas que nos permiten trabajar con personas migrantes y racializadas promoviendo su emancipación. Las competencias interculturales emancipadoras implican un proceso de transformación personal, organizacional, institucional y social que exige tomar conciencia de la asimetría de poder que existe

en las relaciones entre diferentes grupos, reflexionar críticamente sobre los modelos de intervención dominantes, comprometerse con el cambio institucional 'interculturalizando' las organizaciones, y promover la transformación social apoyando el protagonismo de las personas migrantes y racializadas en su lucha por el reconocimiento y el efectivo ejercicio de derechos. El texto profundiza en cinco dimensiones de competencias interculturales emancipatorias: la reflexividad, la comprensión de otros marcos de referencia, la sensibilidad intercultural, la comunicación intercultural crítica y la gestión creativa de los conflictos. Además, se proponen algunas pautas metodológicas y operativas para desarrollar estas cinco competencias.

PALABRAS CLAVE:

Competencias interculturales emancipadoras, interculturalidad crítica, trabajo social emancipador,

ABSTRACT:

The article discusses the importance of intercultural competences in multicultural contexts and the problematic elements of the different methodological proposals that have been developed in the last decades. It is argued that, if the proposals for the development of intercultural competences have as their objective only "intercultural effectiveness" and the achievement of certain goals in multicultural contexts without taking into account the asymmetry of power that exists in society and the need to transform the structures that generate inequality, then they can reproduce relations of domination and are functional to an unjust system. Faced with the limits of traditional approaches, a proposal of emancipatory intercultural competences is developed, understood as a set of knowledge, attitudes and skills that allow us to work with migrants and racialized people promoting their emancipation. Emancipatory intercultural competencies imply a process of personal, organizational, institutional and social transformation that requires becoming aware of the asymmetry of power that exists in relations between different groups, critically reflecting on the dominant intervention models, committing to institutional change 'interculturalizing' organizations, and promote social transformation by supporting the leadership of migrants and people of color in their struggle for recognition and the effective exercise of rights. The text delves into five dimensions of emancipatory

intercultural competencies: reflexivity, understanding of other frames of reference, intercultural sensitivity, critical intercultural communication, and creative conflict management. In addition, some methodological and operational guidelines are proposed to develop these five competencies.

KEYWORDS:

Emancipatory intercultural competences, critical interculturality, emancipatory social work.

1. Introducción

Trabajar en contextos multiculturales significa relacionarnos con personas que no comparten necesariamente nuestro mismo marco de referencia cultural y donde existen a menudo relaciones de poder asimétricas. Esto exige incorporar nuevas competencias profesionales, porque para intervenir u operar en un espacio multicultural no son suficientes la buena voluntad y las actitudes positivas hacia la diversidad: es necesario tener las competencias para comprender esa diversidad, gestionar los conflictos y promover la justicia social.

Nuestros valores y creencias pueden no ser suficientes cuando nos encontramos en situaciones complejas y ambiguas. Los valores y las creencias tienen que estar acompañados por conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que nos permitan manejar eficazmente las situaciones conflictivas o equívocas. En este contexto, una de las condiciones básicas para la implementación de buenas prácticas profesionales, es el desarrollo de competencias interculturales. En las últimas décadas se han desarrollado numerosas propuestas teóricas y metodológicas sobre las competencias interculturales (Bennett, 2015). En general, se suelen definir las competencias interculturales como los conocimientos, actitudes y destrezas que permiten trabajar de forma eficaz en contextos multiculturales y contribuir a la convivencia intercultural:

“Las competencias interculturales se refieren básicamente a la mejora de las capacidades humanas más allá de las diferencias, ya sea dentro de una sociedad (diferencias debidas a edad, género, religión, estatus socioeconómico, afiliación política, etnia, etc.), o a través de las fronteras” (Deadorff, 2020, p.20).

En esta línea, el Consejo de Europa ha definido las competencias interculturales como “la habilidad para movilizar y poner en práctica recursos psicológicos relevantes para dar una respuesta apropiada y eficaz a las demandas, retos y oportunidades que presentan las situaciones interculturales” (Consejo de Europa, 2018, p.32).

Como se puede apreciar en las definiciones anteriores, existe cierto consenso en considerar que las competencias interculturales no son un recetario. No se las puede confundir con un ‘recetario actitudinal’, un ‘deber ser’ vacío y privado de contenidos procedimentales o con un ‘manual de instrucciones’ para trabajar con personas migrantes. Es decir, no existe un conjunto prescriptivo de competencias que puedan garantizar la eficacia en nuestras relaciones en diferentes contextos culturales.

La literatura sobre este tema ha identificado diferentes dimensiones de las competencias interculturales como, por ejemplo: el conocimiento sobre los entornos culturales específicos con los cuales una persona entra en contacto; las cualidades personales como apertura mental, flexibilidad, tolerancia a la ambigüedad y sentido del humor; habilidades conductuales tales como competencia comunicativa, actitudes culturalmente apropiadas; empatía, autoconciencia, especialmente de los propios valores y creencias (Cushner y Brislin, 1986; Deadorff, 2009; Kim, 2001; Fowler y Mumford, 1995; Landis, Bennett y Bennett, 2004; Lustig y Koesters, 2003).

En este sentido, una persona que es competente desde un punto de vista intercultural sabe comportarse de forma apropiada en un determinado contexto cultural, teniendo en cuenta las normas implícitas de una determinada cultura; logra ser efectiva y alcanzar sus metas en diferentes entornos culturales; y tiene la capacidad de adaptación y la flexibilidad para enfrentarse creativamente a las posibles situaciones de conflicto que encuentra (Ting-Toomey, 2004).

2. Las competencias interculturales emancipadoras

Si bien las competencias interculturales son necesarias para relacionarse eficazmente en contextos multiculturales, las diferentes propuestas metodológicas que se han desarrollado en las últimas

décadas han sido objeto de profundas críticas y no están exentas de las limitaciones y elementos problemáticos (Calafellet al., 2017; Halualani, Mendoza y Drzewiecka, 2009; Holmes y Corbett, 2022; Nakayama y Halualanil, 2012; Walsh, 2013). Por ejemplo, si las propuestas de desarrollo de competencias interculturales tienen como objetivo únicamente la “eficacia intercultural” y el logro de determinadas metas en contextos multiculturales sin tomar en cuenta la asimetría de poder que existe en la sociedad y la necesidad de transformar las estructuras que generan desigualdad, entonces pueden reproducir relaciones de dominación y son funcionales a un sistema injusto. Numerosos modelos de competencias interculturales buscan promover el diálogo sin tener en cuenta la estructura de dominación, la intersección de ejes de dominación como la raza, el género, la clase; la “herida colonial” que influye profundamente en las relaciones entre población autóctona y personas inmigrantes del Sur Global; el racismo institucional; las condiciones materiales de exclusión y empobrecimiento, etc.

No es posible promover un diálogo intercultural auténtico si no se cambian las estructuras de dominación, opresión y discriminación. Por ello, las competencias interculturales emancipadoras se basan en un enfoque intercultural crítico que visibiliza las causas estructurales que impiden el diálogo, que se preocupa por reflexionar críticamente sobre nuestros modelos de intervención, y por decolonizar nuestro imaginario.

Nuestra propuesta pone en el centro la dimensión emancipadora que hace hincapié en la transformación de las estructuras sociales de dominación y no solo en la eficacia intercultural. Un aspecto central de repensar las competencias interculturales desde un enfoque emancipador es lo que Manuela Guilherme (2020) define como “responsabilidad intercultural”: no se trata solamente de ser eficaces, sino de comprometerse con las relaciones y con el ejercicio de una ciudadanía emancipadora que cuestiona el estatus quo y aspira a la transformación de la sociedad.

La capacitación para la adquisición y desarrollo de estas competencias interculturales es un proceso que, en línea con la perspectiva de Paulo Freire, podríamos definir como concientización. Es decir, el proceso de transformación personal y social que protagonizan las personas cuando toman

conciencia de las lógicas de opresión que sustentan las relaciones de poder en las cuales estaban implicadas.

La concientización y la responsabilidad intercultural implican cuatro aspectos que son característicos de la perspectiva emancipadora sobre las competencias interculturales:

1. El reconocimiento de la asimetría de poder que caracteriza las relaciones en contextos de diversidad cultural y las lógicas de dominación que caracterizan nuestra estructura social y nuestros espacios de trabajo.
2. La toma de conciencia de los aspectos etnocéntricos de nuestra mirada y de nuestras prácticas de intervención, así como de nuestros privilegios.
3. El compromiso con la transformación, no solo de las personas (de sus actitudes y conductas) sino de las estructuras sociales y de las organizaciones en las que trabajamos.
4. La inclusión de herramientas y pautas concretas de acción relacionadas con el cambio en las organizaciones, además de con el cambio personal.

Las competencias interculturales emancipadoras son:

“Un conjunto de conocimientos, actitudes y destrezas que nos permiten trabajar con personas migrantes y racializadas promoviendo su emancipación, lo que implica un proceso de transformación personal, organizacional, institucional y social que exige tomar conciencia de la asimetría de poder que existe en las relaciones entre diferentes grupos, reflexionar críticamente sobre los modelos de intervención dominantes, comprometerse con el cambio institucional ‘interculturalizando’ las organizaciones, y promover la transformación social apoyando el protagonismo de las personas migrantes y racializadas en su lucha por el reconocimiento y el efectivo ejercicio de derechos. No se trata solamente de comportarse de forma pertinente y adaptarse a los diferentes contextos, sino de transformar las relaciones y las organizaciones, para contribuir a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria” (Aguilar-Idáñez y Buraschi, 2023, p. 54).

Nuestra propuesta de competencias interculturales emancipadoras incluye las siguientes:

- Reflexividad
- Comprensión de otros marcos de referencia
- Sensibilidad intercultural
- Comunicación intercultural crítica
- Gestión creativa de los conflictos

A continuación, describimos brevemente su naturaleza en clave emancipadora y proponemos algunas pautas metodológicas y operativas para desarrollar estas cinco competencias. No se trata de una propuesta exhaustiva, sino ilustrativa de cómo se puede trabajar y desarrollar la reflexividad, la comprensión de otros marcos culturales, la sensibilidad y comunicación intercultural y la gestión creativa de los conflictos.

3. Reflexividad

La primera competencia intercultural emancipadora está relacionada con la toma de conciencia del lugar desde dónde intervenimos. Se trata de ser conscientes desde dónde teorizamos y actuamos. No podemos realizar una intervención social emancipadora sin admitir la colonialidad de nuestro saber, sin ser conscientes de nuestros privilegios que influyen en nuestra forma de intervenir. La intervención socioeducativa tiene que ser entonces, esencialmente reflexiva, incluyendo siempre la dimensión del poder. La reflexividad es la consideración continua de cómo los valores, la diferencia social y el poder afectan las interacciones entre personas. Estas interacciones deben entenderse no solo en términos psicológicos, sino también como una cuestión de sociología, historia, ética y política.

La intervención socioeducativa crítica y transformadora es un proceso que empieza siempre con un trabajo reflexivo que cuestiona los propios prejuicios, los propios modelos implícitos y la posición que ocupamos en el sistema de dominación, para así tomar conciencia de nuestro papel en la reproducción de las estructuras de discriminación y poder. Esto conlleva, entonces, un proceso

continuo de cuestionamiento de nuestras prácticas y un replanteamiento dialógico de nuestras estrategias de acción e implica la disposición a cambiar radicalmente la lógica tradicional de nuestras intervenciones y reconocer la responsabilidad política de nuestro papel.

Se trata, por lo tanto, de reflexionar críticamente sobre nuestros modelos de intervención y nuestro marco de referencia.

Es la toma de conciencia de nuestros presupuestos implícitos, de las creencias, valores implícitos que, a menudo de forma automática e inconsciente, influyen en nuestras interpretaciones del mundo y en nuestros comportamientos. Estos modelos implícitos a menudo son las barreras invisibles que nos impiden comprender otros marcos de referencia, comunicarnos eficazmente, gestionar conflictos e 'interculturalizar' nuestras organizaciones, instituciones y servicios.

Ser conscientes de nuestros marcos de referencia y de nuestros privilegios. La capacidad de ser conscientes de nuestro marco de referencia y salir de él es el primer paso para el desarrollo de las competencias interculturales.

Salir de nuestro marco de referencia implica:

- Ser conscientes de los elementos implícitos que conforman nuestra perspectiva.
- Ser conscientes del carácter relativo de estos elementos.
- Ser conscientes del origen de nuestro marco implícito, de las metas, las expectativas y las experiencias que han contribuido a formarlo.
- Ser conscientes de las implicaciones y consecuencias de nuestras creencias y supuestos implícitos.
- Saber romper el marco ideológico que nos impide ver alternativas.
- Ser conscientes de las estructuras de opresión y de los privilegios que condicionan nuestra mirada, es decir, ser conscientes desde dónde hablamos.

La reflexividad implica un proceso de descentramiento, de toma de distancia de nuestro marco de referencia para poder repensar críticamente los temas que tienen una fuerte carga emocional, que suelen ser fuente de incomprensión, ya que a menudo generan juicios de valor, rechazo, hostilidad,

como por ejemplo, las prácticas religiosas, las relaciones de género, la educación de la infancia, las relaciones con la autoridad, etc.

Nuestra percepción de la realidad depende de nuestro marco de referencia, de los mapas mentales que utilizamos para interpretar el mundo. En nuestra práctica profesional la resolución de un problema dependerá del marco de referencia que estamos utilizando (con frecuencia inconscientemente) para interpretarlo y definirlo.

Los marcos de referencia que encuadran nuestras formas de ver, sentir y actuar no reflejan solamente determinados horizontes culturales, sino también la posición que tenemos en un contexto y estructuras sociales específicas, es decir, reflejan siempre determinados privilegios. Por ejemplo, las personas blancas, no racializadas, tenemos ventajas respecto a las personas racializadas que son tan normalizadas y legitimadas que las consideramos invisibles. Por ejemplo, no nos cuestionamos nuestra blanquitud, porque no nos suele generar problemas, asumimos la universalidad de nuestros valores, de nuestros puntos de vista; en comparación con las personas racializadas, se nos reconoce un mayor estatus social; no solemos vivir experiencias de discriminación cotidianas relacionadas a nuestro origen, raza, cultura. Donde hay personas oprimidas siempre hay personas privilegiadas. Y si existen diferentes ejes de opresión, también existen diferentes ejes de privilegios: por ser blanca, por ser hombre, por tener una buena situación económica, por no tener discapacidad, por tener “papeles”, por profesar una determinada religión, por haber nacido en un determinado país, por hablar un idioma que tiene mayor reconocimiento y estatus, etc.

Decolonizar nuestra mirada. Conocer la propia cultura significa ser conscientes del propio marco de referencia, de las metáforas que conforman nuestra visión del mundo, de los mapas que guían nuestra manera de mirarlo, de mirarnos a nosotras mismas y a los demás; en síntesis, se trata de desnaturalizar nuestra perspectiva, tomando conciencia de los elementos ideológicos que conforman nuestra mirada. Por ejemplo, nuestra forma de relacionarnos, de percibir, de valorar a personas que migran desde el Sur Global está muy condicionada por nuestra historia colonial, por

las representaciones sociales que se han desarrollado en nuestra sociedad y por la colonialidad que todavía impregna las relaciones con determinados saberes.

Por ello, el primer desafío para decolonizar nuestra mirada pasa por conocer y revisar críticamente la historia de violencia, exterminio, estigmatización y exclusión de nuestro país, más allá de los periodos coloniales.

El segundo desafío para decolonizar nuestra mirada es enfrentar el desperdicio de experiencias, de conocimientos, de prácticas, de visiones del mundo que han sido (y siguen siendo) silenciadas desde la colonización. Es necesario ampliar nuestra racionalidad, más allá de los marcos dominantes de Occidente, repensar y ampliar nuestras categorías de pensamiento, los esquemas fundamentales a través de los cuales comprendemos la realidad.

Deconstruir los modelos implícitos de la organización desde la que intervenimos. La apuesta declarada o explícita por la interculturalidad, no es garantía de una acción emancipadora. De hecho, algunos de los servicios y programas de intervención social y socioeducativa, responden - atendiendo a sus efectos prácticos- al modelo de “interculturalidad funcional” (Walsh, 2012). Cuanta mayor incongruencia o contradicción exista entre un modelo implícito y un modelo explícito intercultural, mayor será la necesidad de identificar, analizar y deconstruir dichos modelos implícitos, como condición de posibilidad para intervenir socialmente y gestionar las organizaciones de manera que contribuyan al acceso pleno a los derechos y en condiciones de igualdad de todas las personas en situación de opresión o subalteridad.

Un ejercicio útil para tomar conciencia de los supuestos implícitos en nuestra forma de interpretar e intervenir en una situación-problema, consiste en analizar (individual o grupalmente) los modelos implícitos de nuestra práctica profesional o de la cultura organizacional de la entidad desde la que se interviene o actúa. Se trata de una herramienta para reflexionar sobre nuestros automatismos, prejuicios inconscientes, sobre lo que siempre consideramos obvio. El análisis de modelos implícitos es una técnica de análisis de nuestra práctica, pero también es una forma de entrenar

nuestra mirada. Es un ejercicio que se puede llevar a cabo individualmente, aunque es mucho más útil y enriquecedor si se hace grupalmente.

Se trata de centrarse en un ámbito específico de intervención, puede ser un programa, proyecto o una acción concreta, y analizarlo a partir de cuatro bloques de preguntas:

1. ¿Quién tiene el poder de enunciar/decidir? ¿desde dónde habla?
2. ¿Cómo se define el problema? ¿cómo se definen sus causas?
3. ¿Cómo se definen a las personas involucradas? ¿qué relaciones tienen entre ellas?
4. ¿Qué soluciones se plantean? ¿estas soluciones cambian las relaciones de poder entre las personas involucradas?

A partir de estas preguntas se puede analizar grupalmente un programa de intervención, un proyecto, un servicio, una campaña de sensibilización, un procedimiento de intervención, un protocolo institucional, una actividad profesional concreta, etc.

Este análisis de modelos implícitos, por lo que se refiere al ámbito de la estructura organizacional debería incluir, además, algunas preguntas de este tipo: ¿Hasta qué punto estamos luchando contra las desigualdades? ¿Cómo estamos eliminando las barreras de acceso a los servicios? ¿Qué perfiles acceden y cuáles no? ¿Quiénes acceden verdaderamente representan al universo al que queremos llegar? ¿Las personas en situación irregular pueden acceder? ¿Se respeta la diversidad en el servicio? ¿Qué lenguas de comunicación utilizamos? ¿En qué lenguas podemos atender? ¿Qué indicadores tenemos para medir la diversidad? ¿Tenemos registros de la diversidad? ¿Qué variables recogemos? ¿Cómo explotamos los datos registrados? ¿Tenemos brechas de acceso? etc.

El aspecto esencial de esta técnica es que se analicen los detalles, las micro-dinámicas de poder, los aspectos que normalmente damos por obvios y que no suelen llamar nuestra atención porque pasan desapercibidos.

4. Comprensión de otros marcos de referencia

La comprensión y apreciación de otras culturas es una de las habilidades principales en los modelos clásicos de competencias interculturales. El punto de partida de las perspectivas críticas y

emancipadoras es que las culturas no son bloques homogéneos y que no son “las culturas” que se relacionan, sino las personas con un determinado marco de referencia cultural; y que esta relación no es neutral, sino que está atravesada por relaciones de poder, un pasado y un presente colonial.

La comprensión de otros marcos de referencia es un proceso complejo, que supone la integración en nuestra perspectiva de otras formas de ver el mundo. Se trata de un camino difícil, porque no solo cuestiona conocimientos y valores que consideramos naturales y universales, sino que a menudo evidencia el marco cultural racista y colonial en el cual nos hemos socializado. Lejos de limitarse a la curiosidad superficial típica de cierta “estética intercultural”, es un proceso de aprendizaje que implica manejar las herramientas conceptuales de las dinámicas interculturales y la obtención de nociones concretas e información clara sobre la perspectiva del mundo de otras personas.

Preferimos hablar de “marcos de referencia” y no de cultura, porque a pesar de los elementos comunes que pueden compartir personas del mismo origen, siempre tendrán una perspectiva propia. En ningún momento comprendemos “culturas”, sino que nos acercamos e intentamos comprender los marcos de referencia de una determinada persona.

Un marco de referencia es una red flexible de conocimientos, categorías, valores, un universo abierto de esquemas y modelos mentales (cognitivos, emocionales, sociales y morales), compartidos, reproducidos y modificados dentro de una comunidad de participantes. Un marco de referencia es una síntesis personal, fruto de la historia de la persona, de sus experiencias, y de su reelaboración cultural. La cultura no se limita a sugerirnos cómo comunicar o nombrar una experiencia, sino también cómo vivirla, cómo interpretar una situación, cómo definir las causas de un problema.

No podemos olvidar que nos relacionamos con personas que integran, en su propio marco de referencia, diferentes culturas, que participan en diferentes espacios sociales y cuya perspectiva está fuertemente influida por el contexto, la situación, sus características personales y su historia de vida.

Hacer de la organización un espacio de reconocimiento. Reconocer a las personas migrantes y racializadas en los espacios de intervención y relación con las personas destinatarias del programa o usuarias del servicio, es condición necesaria pero no suficiente para el despliegue de esta segunda competencia intercultural: resulta imprescindible rediseñar aspectos organizacionales de la entidad, institución u organización que presta el servicio, o que es responsable de la ejecución de un programa, para que su arquitectura interna, los modos de gestión y los equipos de trabajo se configuren como espacios de reconocimiento. Se trata de ‘hacer lo que se dice’, de ‘demostrar con el ejemplo’.

Si tenemos en cuenta el porcentaje de población migrante o racializada que habita un territorio determinado, y examinamos la presencia (más bien ausencia) de profesionales y personal técnico de origen diverso que trabaja en los departamentos y programas que prestan servicios a la ciudadanía, la paradoja es enorme: la composición de los equipos no refleja la diversidad existente en la población, refleja más bien la estructura de opresión-privilegio que existe en esa sociedad. Por ello, hay que realizar esfuerzos y tomar decisiones al interior de las organizaciones que posibiliten incorporar a colegas y profesionales de origen diverso o racializadas en los equipos de trabajo y en todos los niveles de la organización (porque incorporarlos sólo en puestos de bajo nivel o exclusivamente en puestos auxiliares sin poder de decisión, no deja de ser una forma de minorización y mantenimiento del estatus quo). Si en los servicios públicos de todo tipo, y especialmente en los que se atiende a personas, la ciudadanía ve reflejada la diversidad existente en la población, se avanzaría notablemente por la vía de los hechos en el reconocimiento de las personas migrantes y racializadas.

El hecho de que no exista diversidad de orígenes en el personal que presta servicios o realiza programas de intervención, debería -por sí sólo- ser tenido en cuenta como hecho que condiciona profundamente la mirada, los diagnósticos y la toma de decisiones de dichos equipos. Porque, además, el reconocimiento no sólo tiene que vivenciarse en la relación profesional-usuarios, sino que debe experimentarse también en las relaciones entre profesionales.

Además de la presencia de personas migrantes y racializadas en las organizaciones, es necesario reconocer sus aportaciones, integrando los conocimientos, las metodologías, las estrategias de intervención que se han desarrollado desde el Sur Global y que pueden contribuir a configurar prácticas más interculturales.

5. Sensibilidad intercultural

Las competencias interculturales tienen una importante dimensión emocional. Numerosos modelos de competencias interculturales incluyen aspectos emocionales como la tolerancia a la ambigüedad, la autoconciencia emocional, la actitud positiva hacia la diversidad cultural o la empatía. Desde una perspectiva emancipatoria se retoman estos elementos, pero interpretados en clave crítica y transformativa.

Autoconciencia emocional. El encuentro intercultural genera, a menudo, ansiedad, miedo, incertidumbre, inseguridad. Pero en lugar de negar estos sentimientos, dejándolos peligrosamente a nivel inconsciente, es necesario tomar plena conciencia de lo que sentimos, comprender nuestra incomprensión, analizar qué sentimos, cuándo, en qué situación, cuáles son nuestras reacciones, cuáles son nuestras respuestas comportamentales.

La autoconciencia emocional implica asumir nuestros sentimientos, aunque nos avergoncemos de ellos. Las personas que trabajan en el ámbito educativo, social, sanitario, suelen tener una gran motivación; por ello, sentir miedo, por ejemplo, hacia determinados grupos de personas lo que genera es una disonancia entre sus creencias y valores y lo que sienten. Negar estos sentimientos puede ser peligroso e ineficaz. Porque lo único que conseguimos con ello es que los sentimientos negativos nos influyan de forma inconsciente o que busquemos la forma de justificar estos sentimientos.

Como subraya Marianella Sclavi, las emociones, tanto positivas como negativas, son unas grandes aliadas de la escucha si aprendemos a comprender su lenguaje, porque no nos informan sobre lo que vemos, sino sobre cómo miramos. Las emociones son instrumentos cognoscitivos que nos informan

sobre cómo estamos interpretando la realidad, no son algo que nos define. Concebir de esta forma las emociones significa dejar que tengan espacio y lugar en nuestra intervención, saber reconocerlas, nombrarlas y, sobre todo, comprender lo que nos están diciendo: tomar conciencia de qué necesidades están en la base de lo que sentimos, comprender qué aspectos de nuestra visión están reflejando o, al contrario, qué están cuestionando (Sclavi y Buraschi, 2022).

Esto significa que tenemos que estar dispuestos a sentirnos “incómodos”, a reconocer que nos cuesta entender lo que la otra persona nos dice: de este modo establecemos relaciones de reconocimiento, respeto y aprendizaje mutuo que son la condición para abordar el problema de forma conjunta y creativa.

Empatía intercultural. La empatía es una de las competencias interculturales más citadas, inicialmente podríamos decir que sentir empatía es comprender y compartir la experiencia emocional de otra persona en una situación particular. Sin embargo, la empatía tiene un aspecto problemático cuando se aplica en contextos multiculturales: implica un proceso de proyección que es útil y funcional cuando dos personas comparten el mismo marco de referencia, pero que puede ser ineficaz cuando todavía no existe un significado compartido que permita interpretar correctamente las emociones. La comprensión del otro no es simplemente ponerse en su piel, sino que implica la capacidad de aceptar que la otra persona es diferente. Por esta razón, podemos diferenciar entre una empatía etnocéntrica y una empatía intercultural. Con la empatía etnocéntrica corremos el riesgo de proyectar en la otra persona lo que nosotras, en su misma situación, sentiríamos. Con la empatía etnocéntrica la otra persona juega un papel pasivo, nos acercamos a ella e intentamos sentir lo que siente ella sin salir de nuestro marco cultural, es un trabajo de imaginación: comprendo lo que puede sentir una persona imaginando lo que yo podría sentir en su lugar, pero la imaginación se encuadra en un determinado marco que guía nuestras formas de sentir e interpretar las emociones: si dos personas no comparten el mismo horizonte cultural, probablemente la empatía se transforme en una proyección etnocéntrica.

Con la empatía etnocéntrica buscamos comprender la experiencia de la otra persona a partir de nuestro marco. Es una forma de salir de una visión narcisista, pero no de salir de una visión etnocéntrica.

Además, la empatía etnocéntrica es un proceso de borrado de la “alteridad” que presenta la otra persona y es profundamente problemática no solo porque niega a la otra persona, sino porque asume que la empatía es posible solamente cuando asimilo a la otra persona dentro de mi perspectiva, es decir, se puede ser empática solo en la medida que la otra persona deja de ser diferente y se asemeja a mí.

Tomar conciencia de nuestro etnocentrismo genera otra forma de empatía, la empatía intercultural, un proceso en el cual la otra persona no juega un papel pasivo, sino activo, colabora con nosotras en la construcción de un sentido compartido de la experiencia afectiva. En este sentido podemos definir la “empatía intercultural” como la capacidad de experimentar la realidad saliendo de nuestro marco de referencia a través del diálogo con otras personas y reconociendo que hay parte de la experiencia de la otra persona que para nosotras puede ser incomprensible, inalcanzable, intraducible, pero esto no significa que no se pueda generar reconocimiento y compromiso por nuestra parte con su situación.

Dar espacio a la sensibilidad intercultural en la organización. Aunque hayamos desarrollado competencias emocionales interculturales, como la autoconciencia emocional o la empatía intercultural, si trabajamos en organizaciones en las cuales se reproduce un clima emocional caracterizado por el estrés, la ansiedad, la frustración, o la falta de comunicación sobre las emociones, difícilmente nuestra intervención será transformadora. Por esta razón, otra pauta importante para desarrollar las competencias interculturales desde un enfoque emancipador es contribuir a que las organizaciones en las cuales trabajamos den espacios a la sensibilidad intercultural. Esto significa coadyuvar a la construcción de una organización donde sea posible trabajar, individual y grupalmente, la autoconciencia emocional y la empatía intercultural. Para ello, es necesario trabajar en tres aspectos clave, estrechamente relacionados: crear espacios y tiempos de

reflexión grupal sobre las emociones que se generan en el contexto laboral; contribuir a la construcción de un clima emocional abierto, positivo, basado en la confianza recíproca; y, gestionar los momentos críticos. Momentos que en la literatura sobre competencias interculturales se denominan “incidentes críticos” (Cohen-Emerique, 1999), y que tienen una gran connotación emocional, nos hacen sentir incómodas porque cuestionan nuestros valores, nuestra forma de intervenir o nuestra identidad. La cuestión clave no es evitar los problemas o los estados emocionales negativos en la organización, sino que las emociones negativas sean gestionadas en una organización con la confianza, el espacio y el tiempo necesario.

6. Comunicación intercultural crítica

La competencia comunicativa intercultural es la habilidad para negociar los significados culturales y comunicar de una forma eficaz de acuerdo con los marcos culturales de los participantes (Chen y Starosta, 1996). Ser asertivos en contextos multiculturales significa saber identificar los propios estilos comunicativos; reconocer los estilos comunicativos de otras personas o grupos; saber crear canales de comunicación; tener la capacidad de conceptualizar, de explicarse, de presentarse de forma apropiada, de llegar a un grado aceptable de comprensión recíproca y gestionar la interacción de forma adecuada y eficaz (Gudykunst y Moody, 2002).

La comunicación intercultural es una competencia que es siempre relativa a un contexto particular, la conducta asertiva se expresa, sobre todo, a través del lenguaje no verbal por lo que está muy relacionado con la cultura.

Ser conscientes del impacto relacional de nuestra comunicación y de la influencia del contexto. Comunicar significa construir y poner en escena una representación de sí mismo/a. Comunicar no es sólo intercambiar informaciones, sino negociar con las personas participantes una imagen de nosotras mismas. En este sentido la comunicación tiene siempre dos niveles, uno de contenido y otro de relación (Watzlawick et al., 1967): Contenido (transmitir informaciones,

describir la realidad) y relación (construir, producir, reproducir, convalidar o romper una relación social).

Cuando nos comunicamos con otras personas estamos construyendo, de forma consciente o inconsciente, diferentes niveles de mensajes: el contenido informativo del mensaje, pero también, cómo te veo, cómo me veo y cómo defino la relación entre nosotras; qué quiero provocar/obtener de otra persona.

El contexto es parte integrante del proceso de producción y transmisión del sentido de lo que estamos diciendo. Es importante saber en qué contexto es apropiado usar una determinada expresión y tener en cuenta que el significado de un mensaje depende de su contexto y puede ser interpretado solamente teniendo en cuenta algunos elementos contextuales. Uno de los elementos fundamentales del contexto comunicativo es la asimetría comunicativa, por ejemplo, en una interacción entre una persona nativa y una persona que aprende un nuevo idioma existe una clara diferencia de poder que, muy habitualmente no se toma en consideración. Pero la asimetría no tiene solo que ver con la competencia lingüística, muy a menudo tiene que ver con el estatus y el poder de quién habla.

Reconocer el estilo de comunicación propio y ajeno. En nuestra comunicación cotidiana, las personas utilizamos diferentes estilos comunicativos verbales y no verbales que es muy importante saber reconocer.

Los estilos de comunicación verbal hacen referencia a las normas tácitas que indican cómo las personas deberían aceptar e interpretar un mensaje verbal. Por ejemplo, cuando hablamos podemos tener un estilo más o menos directo con relación a la revelación de nuestras intenciones. Las personas que utilizan un estilo directo suelen presentar explícitamente toda la información en el mensaje, expresándose de forma clara y directa respecto a sus ideas, pensamientos, sentimientos e intenciones. Las personas que utilizan un estilo indirecto suelen ser menos explícitas, dando gran importancia al contexto y pueden percibir a las personas con un estilo directo como groseras,

insensibles, mal educadas. Al contrario, las personas con un estilo directo pueden percibir a las personas con un estilo comunicativo indirecto como ambiguas, poco claras, no asertivas.

Una dimensión importante de la comunicación intercultural interpersonal es la capacidad de comprender el significado de la comunicación no verbal de otra persona y de ser conscientes de nuestra comunicación no verbal. Esta toma de conciencia es fundamental porque la comunicación no verbal suele definir la relación mucho más que la comunicación verbal, porque suele ser implícita y, en algunos casos, automática y porque las personas suelen considerarla prioritaria respecto al lenguaje verbal, justamente por el hecho de que es menos intencional.

La comunicación no verbal tiene importantes funciones comunicativas: comunica actitudes, sentimientos y emociones, refuerza y da un sentido más completo a la comunicación verbal, contradice el mensaje verbal, regula la interacción, sustituye el lenguaje verbal, mantiene la atención, incluye los gestos, el paralenguaje, el uso del espacio y del tiempo, la vestimenta, etc.

Metacomunicar: comunicar acerca de la comunicación misma. La comunicación intercultural es, casi siempre, un proceso de metacomunicación, es decir, una comunicación sobre nuestra forma de comunicar. En un contexto “monocultural” donde las personas comparen los mismos marcos culturales de referencia, no suele ser necesario explicar nuestra forma de comunicar, aclarar intenciones, explicitar valores implícitos. En contextos multiculturales, al contrario, es muy importante saber metacomunicar, es decir saber ofrecer y saber obtener informaciones sobre cómo se está definiendo la relación entre hablantes. Metacomunicar nos permite verificar en cada momento que se está comprendiendo e interpretando correctamente, además de darnos información sobre cómo se está definiendo y desarrollando la relación.

Además, gracias a la metacomunicación podemos identificar las barreras comunicativas que suelen bloquear la comunicación y tener la capacidad de superarlas. Entre las barreras más comunes hay que destacar los estereotipos y los prejuicios, pero existen también barreras más sutiles, que podemos relacionar con nuestro estilo comunicativo.

El punto de partida para metacomunicarse es controlar la voz interior. A menudo no escuchamos porque asumimos que ya hemos comprendido todo, porque pensamos que tenemos que dar una solución o un consejo o, peor, porque estamos ocupados en pensar argumentos para justificarnos o desmontar la perspectiva de la otra persona.

Un segundo aspecto esencial de la metacomunicación es reconocer. La comunicación intercultural se caracteriza por un esfuerzo continuo de reconocimiento a las otras personas, identificar y valorizar sus fortalezas, habilidades, reconocer sus estrategias de resistencia, su capacidad de enfrentarse a los problemas. Hay dos aspectos esenciales del reconocimiento que hay que tener en cuenta en la escucha: legitimar las emociones y la identidad de la persona; y reconocer sus fortalezas y competencias. A menudo, a lo largo de nuestra intervención, hablamos con personas que están viviendo experiencias muy dolorosas, en este contexto es muy importante legitimar las emociones de la persona y, al mismo tiempo, reforzar sus fortalezas, su capacidad de resistencia.

Repensar las condiciones de la comunicación en el interior de la organización. Una última pauta relacionada con la comunicación intercultural está vinculada con la necesidad de analizar el contexto comunicativo-organizacional en el cual se desarrolla nuestra intervención.

Un primer aspecto que destacan los enfoques de comunicación intercultural crítica es que, en un encuentro entre personas de diferentes culturas, son siempre las personas con menos poder las que se adaptan al estilo comunicativo dominante. Si existen dificultades de comunicación, problemas y malentendidos comunicativos se asume que sea responsabilidad de la persona inmigrante adaptarse y encontrar una solución. No se suele poner el foco en los estilos comunicativos dominantes o en las condiciones comunicativas de la organización.

Las perspectivas críticas en comunicación intercultural cuestionan la noción de comunicación como un espacio ideológicamente neutral que permite la construcción de relaciones entre sujetos autónomos, libres e iguales. En realidad, en las organizaciones se reproducen estilos comunicativos en los cuales se valoran sólo determinadas voces, identidades y formas de comunicar, mientras se invisibilizan otras.

Repensar las condiciones de la comunicación intercultural en el interior de las organizaciones significa analizar las microdinámicas de poder que se reproducen en nuestro espacio de trabajo: quién toma la palabra, quién tiene derecho de réplica, a qué personas se escucha más y a quiénes menos, y cuáles son los modelos implícitos, los prejuicios que están detrás de estos procesos.

De forma más operativa, en el interior de nuestras organizaciones podemos reflexionar de forma grupal y colaborativa a partir de algunas preguntas, como, por ejemplo:

- ¿Qué estilos comunicativos se valoran más?
- ¿Quién tiene que adaptar su estilo comunicativo?
- ¿Quiénes son las personas que suelen hablar más? Y ¿quiénes suelen quedarse calladas?
- ¿Quién suele imponer su punto de vista y sus decisiones?
- ¿Quién suele ser escuchada, tomada en consideración? Y ¿quién no?
- ¿Cómo se gestionan los problemas comunicativos?

Cuando se analizan grupalmente estas preguntas, es muy posible que vayan emergiendo múltiples ejes de asimetría de poder que condicionan la comunicación y que involucran aspectos culturales, pero también relacionados con el género, el nivel educativo, la clase, etc. Nuestra experiencia nos ha enseñado que este ejercicio reflexivo es muy útil hacerlo de forma participativa, pero inicialmente es oportuno llevarlo a cabo en pequeños grupos de personas que comparten un mismo estatus, para que se sientan más libres de expresar y poner en común sus reflexiones y sentimientos. Solo en un segundo momento, es aconsejable trabajar conjuntamente con personas que tienen relaciones jerárquicas (sean jerarquías explícitas formales o jerarquías implícitas).

7. Gestión creativa de los conflictos

La capacidad de contribuir a gestionar un conflicto no es una competencia necesaria solamente del mediador o mediadora intercultural profesional, sino que se trata de un conjunto de actitudes, destrezas y habilidades necesarias para todo tipo de profesionales que trabajan en contextos multiculturales. La gestión creativa de los conflictos no es una tarea fácil, sobre todo porque no hemos sido educadas con las competencias necesarias para analizar, comprender y generar

alternativas eficaces. Pensemos en cómo hemos estudiado la historia en la escuela, normalmente se trata de una lista de conflictos donde las identidades son fijas, los conflictos se resuelven a través de la violencia y el conflicto suele ser un juego de suma cero (“si tú ganas yo pierdo”).

En general, el conflicto es una situación en la cual diferentes personas o grupos persiguen metas igualmente diferentes, defienden valores en oposición o compiten por las mismas metas.

En la gestión de conflictos es importante tomar conciencia de la complejidad del conflicto y de que no podemos reducirlo a una supuesta “incompatibilidad entre culturas”. Los conflictos suelen ser multicausales e involucrar conflictos sobre recursos, conflictos de relación y comunicación, conflictos de preferencias, valores o creencias y conflictos sobre necesidades psicológicas: autoestima, reconocimiento, estatus, expectativas, etc.

Analizar y comprender el conflicto nos permite recoger la mayor cantidad de información posible sobre el conflicto explicitando sus dimensiones latentes (lo que no se ve) y manifiestas (lo que se ve). Por ejemplo, en un conflicto a menudo no se explicitan los intereses, las necesidades, los valores, el contexto, la historia del conflicto.

El análisis del conflicto nos permite comprender que la mayoría de las veces no estamos frente a valores incompatibles, sino a diferentes estrategias para satisfacer necesidades humanas básicas que se basan en intereses compartidos, compatibles, o al menos comprensibles para las diferentes partes. En el análisis del conflicto es fundamental comprender los **diferentes estilos de gestión de conflictos** que están modulados por factores personales, situacionales y culturales. Respecto a los factores culturales, hay que tener en cuenta que el conflicto es un comportamiento normativo, esto significa que es una intervención social regulada por normas culturales. Los marcos de referencia intervienen no solamente en el objeto del conflicto, sino también en cómo se interpreta y en las formas que se consideran apropiadas para resolverlo.

Revalorizar y reconocer a las personas involucradas en el conflicto. Un aspecto clave para la gestión creativa de conflictos es crear las condiciones para que se generen alternativas y soluciones,

y esto pasa por la mejora de las relaciones, en particular por la revalorización o empoderamiento de las partes y el reconocimiento recíproco o legitimación.

No es posible generar soluciones alternativas a un problema si las personas no se consideran capaces de hacerlo, o no aceptan colaborar, o no reconocen a la otra persona como interlocutora legítima; muchos conflictos que se desarrollan en contextos de diversidad cultural tienen estas características. En este contexto, la **revalorización** puede ser una herramienta eficaz, entendida como potenciamiento del protagonismo de las personas en la solución de sus problemas.

Recordemos que, con frecuencia, nos encontramos frente a personas marcadas por procesos de inferiorización, estigmatización e incompreensión que pueden llegar a ser deshumanizantes, así como algunos casos de personas que han pasado por la experiencia de vivir en Centros de Internamiento de Extranjeros. La discriminación, el estrés, la angustia, el sentimiento de fracaso pueden tener graves consecuencias para la autoestima. La persona migrante puede llegar a no considerarse capaz de enfrentar un conflicto, puede no tener la fuerza ni la motivación para hacerlo. Además, la revalorización permite crear las condiciones para que las personas puedan acceder a la participación. Son muy interesantes al respecto los cursos de español basados en el método de Paulo Freire: el proceso de alfabetización y/o de aprendizaje del español es un proceso de concientización, de toma de conciencia de los propios derechos y de las propias potencialidades. La revalorización permite a cada una de las partes implicadas en el conflicto ver con más claridad lo que es importante para sí misma, redescubrir competencias y recursos que pueden ser de ayuda para la gestión del conflicto. La revalorización de las capacidades y reconocimiento recíproco de las personas involucradas en el conflicto es una pauta que resume bien las diferentes dimensiones de las competencias interculturales emancipadoras: promueve la reflexividad, el cuestionamiento de nuestro punto de vista y la comprensión de otros puntos de vista. Es una estrategia que facilita la empatía intercultural y la escucha activa; y crea las condiciones para la gestión creativa de conflictos.

Crear estructuras dialógicas en las organizaciones y en los espacios de intervención. Esta última pauta que presentamos es una condición básica de la gestión de conflictos en contextos multiculturales. Como hemos planteado anteriormente, no es posible el diálogo, el reconocimiento, la participación, en estructuras caracterizadas por la asimetría de poder. Por esta razón, una condición necesaria para que se pueda trabajar con un enfoque intercultural emancipatorio es crear espacios donde todas las personas se sientan escuchadas y sientan que puedan aportar su punto de vista y sus experiencias. Estas estructuras, las hemos denominado *estructuras dialógicas* (Buraschi, Aguilar-Idáñez y Oldano, 2019).

Creamos una estructura dialógica cuando a la hora de prestar ayuda, realizar acompañamiento social, organizar talleres, laboratorios, encuentros, espacios de relación e intercambio, cuando atendemos en un servicio a la gente, etc. cuidamos los siguientes elementos:

La confianza: permite la apertura de la persona, facilita su participación auténtica y evita las actitudes defensivas. La confianza se alimenta con la transparencia del proceso y con la creación de espacios seguros en los que la persona no se siente juzgada sino aceptada plenamente.

La igualdad: No puede darse el diálogo si existe una relación asimétrica entre los participantes. La estructura dialógica debe ocuparse de volver a equilibrar lo máximo posible el poder entre las personas y desarrollar diferentes tipos de estrategias para crear igualdad. Participar en un proceso dialógico significa estar dispuestos a abandonar la comodidad del propio rol, de la propia posición y ponerse en discusión.

La diversidad: Si un grupo de trabajo es demasiado homogéneo, se limita seriamente su potencial creativo. Sin diversidad se cae fácilmente en la autorreferencialidad y en la clausura que puede hacer fallar un proceso colaborativo. Por este motivo es importante que en los procesos participativos, y en las organizaciones que los promueven, estén presentes personas con diferentes puntos de vista y diferentes visiones del mundo. Es importante esforzarse por incluir todos los puntos de vista, especialmente aquellos que no están de acuerdo con la visión dominante. Y esforzarse también por incluir a las personas que no son las que habitualmente hablan y participan.

El interés común: Si queremos que un proceso sea sostenible, las personas implicadas deben sentirlo como propio, apropiarse de él, deben sentir que es real lo que está en juego, que pueden contribuir a transformar la realidad y que el esfuerzo participativo realmente vale la pena. Por esta razón uno de los pilares de la estructura dialógica es unir a las personas participantes en torno a un interés común que se transformará, a través del proceso dialógico, en la construcción de una visión común: una definición común de la situación-problema, de las personas interesadas, de la estrategia de intervención y del cambio que se quiere lograr.

La corresponsabilidad: El proceso dialógico es un compromiso de todas las personas participantes, pues son ellas las responsables del proceso, son responsables de sostenerlo y son responsables de facilitarlos. La estructura dialógica maximiza el reparto del poder y de la responsabilidad por medio de un sentido no jerárquico.

Crear una estructura dialógica significa crear un espacio de relación y participación horizontal, en el cual se valoricen los conocimientos, las competencias y las experiencias de cada persona. Un espacio que incorpore diferentes puntos de vista, incluyendo los que no están de acuerdo con nuestro punto de vista. La estructura dialógica permite construir un espacio de trabajo, de análisis crítico de la realidad, permite generar el paso de un estilo comunicativo basado en el debate a un estilo dialógico.

El espacio dialógico no garantiza solamente el derecho de palabra sino, sobre todo, el derecho a ser escuchados/as. La actitud propia de la escucha es una suspensión provisional del juicio, cuya finalidad es comprender lo que la otra persona está diciendo. Se trata de subrayar el valor de los diferentes puntos de vista y la construcción de un “sentido común compartido”.

El despliegue de estructuras dialógicas debe procurarse en todos los espacios de relación, ya que afecta tanto a los espacios de intervención relacional con las personas a las que se dirige el servicio o el programa, como a los espacios de relación al interior de las organizaciones donde trabajan las personas profesionales, técnicas, auxiliares, etc. que conforman el personal a cargo de la ejecución de dichos programas o que prestan el servicio.

8. Conclusión

El compromiso con las personas oprimidas y excluidas es un elemento inherente a la ética de las profesiones sociales, y el desafío intercultural debe ayudar a reivindicarlo. Para ello, es necesario desarrollar tanto nuevos conocimientos y habilidades, como una sensibilización personal y nuevas actitudes en el modo de ser y actuar profesional. Se trata de un proceso de aprendizaje donde es imprescindible articular una actitud intelectual de apertura al otro con un trabajo de autoanálisis y autoconocimiento de sí mismo, integrando elementos cognitivos y afectivos. En definitiva, resulta imprescindible adquirir y desarrollar competencias interculturales emancipadoras.

Competencias para avanzar de manera efectiva hacia la transformación social eliminando las prácticas opresivas y el racismo institucional que actualmente está presente en no pocas actuaciones llevadas a cabo desde los servicios, programas y políticas sociales públicas.

Nuestro objetivo ha sido repensar las competencias interculturales propuestas hasta ahora, en clave emancipadora y aplicada a la intervención social, para evitar la reproducción de modelos de intervención que invisibilizan las desigualdades, son funcionales a un sistema injusto y reproducen una imagen pasiva y estereotipada de las personas migrantes.

Repensar las competencias interculturales desde una perspectiva emancipadora significa analizar críticamente los modelos de intervención dominantes, poner en el centro la dimensión de poder que afecta las relaciones interculturales, reconocer el carácter estructural del racismo, y promover el protagonismo de las personas migrantes y racializadas en su lucha para la transformación social.

9. Bibliografía citada

Aguilar-Idáñez, María-José y Buraschi, Daniel (2023). *Competencias interculturales: una propuesta emancipadora*. Instituto Internacional de Ciencias Sociales Aplicadas y Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Bennett, Janet M. (ed.). (2015). *The SAGE encyclopedia of intercultural competence*. Sage.

Buraschi, Daniel; Aguilar-Idáñez, María-José y Oldano, Natalia (2019). El enfoque dialógico en los procesos de participación comunitaria. *Quaderns d'animació i Educació Social*, 30,

<http://quadernsanimacio.net/ANTERIORES/treinta/indexhtmlfiles/El%20enfoco%20dialogico.pdf>

- Calafell, Bernadette Marie, et al. (2017), *Critical intercultural communication pedagogy*. Lexington Books.
- Chen, Guo-Ming y Starosta, William J. (1996). Intercultural communication competence: A synthesis. *Annals of the International Communication Association*, 19(1), 353-383.
- Consejo de Europa (2018). *Reference Framework of Competences for Democratic Culture: Volume 1: Context, concepts and model*. Council of Europe.
- Cushner, Kenneth y Brislin, Richard W. (1986). *Intercultural interactions: a practical guide*, Sage.
- Deardorff, Darla (2009). *The SAGE handbook of intercultural competence*. Sage.
- Deardorff, Darla (2020). *Manual para el desarrollo de competencias interculturales*. *Círculo de narraciones*. UNESCO.
- Fowler, Sandra M. y Mumford, Mónica G. (eds.) (1995). *Intercultural Sourcebook. Volume 1: Cross-Cultural Training Method*, Intercultural Press.
- Freire, Paulo (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI.
- Gudykunst, William B. y Moody, Bella (eds.) (2002). *Handbook of international intercultural communication*, Sage.
- Guilherme, Manuela (2002). *Critical citizens for an intercultural world: Foreign language education as cultural politics* (Vol. 3). Multilingual Matters.
- Guilherme, Manuela (2020). Intercultural responsibility: Transnational research and glocal critical citizenship. En Jackson, J. (ed.), *The Routledge handbook of language and intercultural communication* (pp. 343-360). Routledge.
- Halualani, Rona, Mendoza, Lily y Drzewiecka, Jolanta (2009). "Critical" junctures in intercultural communication studies: A review. *The Review of Communication*, 9(1), 17-35.
- Holmes, Prue y Corbett, John (eds.). (2022). *Critical intercultural pedagogy for difficult times: Conflict, crisis, and creativity*. Taylor & Francis.
- Kaplún, Mario (1985). *El comunicador popular*. CIESPAL.

- Kim, Young Yun (2001). *Becoming intercultural: An integrative theory of communication and cross-cultural adaptation*, Sage.
- Landis, Dan; Bennett Janet M. y Bennett Milton J. (eds.) (2004). *Handbook of intercultural training* (3rd ed.), Sage.
- Lustig, Myron W. y Koester, Jolene (2003). *Intercultural competence: Interpersonal communication across cultures* (4th ed.), Allyn & Bacon.
- Nakayama, Thomas K. y Halualani, Rona Tamiko (eds.) (2012). *The handbook of critical intercultural communication*. John Wiley & Sons.
- Scavi, M. e Buraschi, D. (2022). *Democrazia partecipativa e arte di ascoltare*. Ed. Ascolto Attivo.
- Ting-Toomey, Stella (2004). Translating conflict face-negotiation theory into practice. *Handbook of intercultural training*, 3, 217-248.
- UNESCO (2017). *Competencias interculturales. Marco conceptual y operativo*. UNESCO y Universidad Nacional de Colombia, p. 20.
- Walsh, Catherine (2012). *Interculturalidad, crítica y (de) colonialidad: ensayos desde Abya Yala*. Abya-Yala, p. 171.
- Walsh, Catherine. (2013). *Pedagogías decoloniales Tomo I: Prácticas insurgentes de resistir,(re) existir y (re) vivir* (Vol. 1). Abya-Yala.
- Watzlawick, Paul, Helmick Beavin, Janet y Jackson Don D. (1967). *Pragmatics of Human communication. A study of interactional patterns pathologies and paradoxes*. Norton.

COMO CITAR ESTE ARTÍCULO: Aguilar-Idáñez, María José, Buraschi, Daniel (2023); **Competencias interculturales emancipadoras para una intervención socioeducativa transformadora;** **En:** <http://quadersanimacio.net> n° 38; Julio de 2023; ISSN: 1698-4404