

Competencias interculturales para cargos técnicos y políticos de la administración local

RECI

Ciudades Interculturales
Ciutats Interculturals
Kultura Arteko Hiriak
Cidades Interculturais



Tabla de contenido

# 00 / ESTADO DE LA CUESTIÓN DE LAS COMPETENCIAS INTERCULTURALES	2
# 01 / COMPETENCIAS INTERCULTURALES: ¿DE QUÉ HABLAMOS?	3
# 02 / COMPETENCIAS INTERCULTURALES EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL	6
¿Por qué son necesarias las competencias interculturales?	6
Debilidades y retos	7
Conceptualización de las competencias interculturales en la administración pública local	8
# 03 / BIBLIOGRAFÍA.....	13
# 04 / ANEXOS	15

00 / ESTADO DE LA CUESTIÓN DE LAS COMPETENCIAS INTERCULTURALES

En febrero de 2020, el programa *Intercultural Cities* del Consejo de Europa realizó una encuesta con el fin de recopilar información sobre aquellos instrumentos del programa que las ciudades consideran útiles y las áreas en las que están particularmente interesadas en trabajar durante los próximos años. Los [resultados](#) muestran que la formación sobre competencias interculturales ocupa un lugar destacado, siendo esta necesaria tanto para personal técnico como personal electo.

Este documento se enmarca en el compromiso con del Consejo de Europa - ICC a la RECI bajo la línea de trabajo de las competencias interculturales. Este se materializa, por un lado, en la conceptualización de las competencias interculturales en el ámbito de la administración pública y el conocimiento de las necesidades competenciales y las debilidades presentes en la administración. Por otro lado, se ha diseñado un módulo formativo (con su correspondiente testeo) como una de las herramientas necesarias para la mejora de las competencias interculturales.

Esta línea de trabajo se complementa con el proyecto “Competencias interculturales aplicadas al desarrollo de proyectos en la administración pública” financiado también por el Consejo de Europa a través del programa ICC y en el que participan cuatro ciudades de la RECI.

Por ello, pretendemos profundizar con este documento en el análisis y la comprensión común de las competencias interculturales que deben tener los responsables del diseño y la aplicación de las políticas públicas interculturales.

01 / COMPETENCIAS INTERCULTURALES: ¿DE QUÉ HABLAMOS?

El concepto de "competencias interculturales" ha sido ampliamente analizado y desarrollado por áreas específicas como la educación. Otros ámbitos que han estudiado las competencias interculturales son: la mediación intercultural, ofreciendo formación para gestionar situaciones complejas relacionadas con la gestión de la diversidad desde un enfoque intercultural y el ámbito empresarial, con el fin de mejorar las aptitudes de cargos directivos y del personal para gestionar equipos diversos y establecer vínculos con clientes y proveedores en un mercado global.

Sin embargo, son escasas las investigaciones realizadas para mejorar las competencias interculturales que debería desarrollar el personal técnico y político que trabaja en las administraciones públicas, en concreto en el ámbito local. El enfoque intercultural de la gestión de la diversidad requiere aptitudes que no sólo proporcionen instrumentos y competencias para interactuar y relacionarse con personas de orígenes y contextos diversos, sino que también permitan diseñar, implementar y evaluar políticas con un enfoque intercultural.

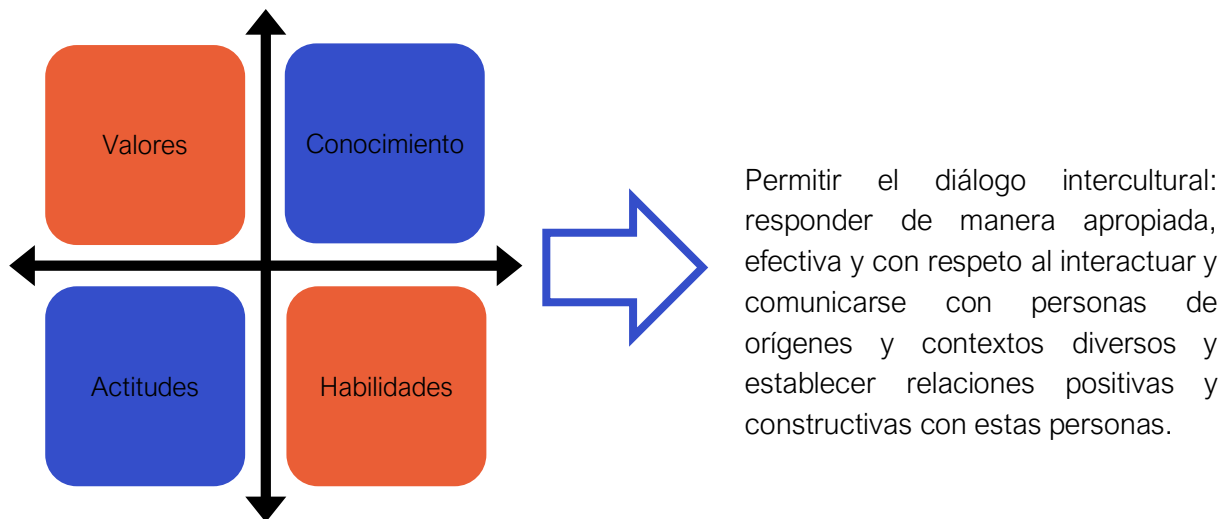
Las competencias interculturales son el conjunto de herramientas necesarias que se requieren para abordar algunos de los retos que plantea la diversidad en nuestras sociedades actuales, en este caso, los derivados de la llegada, asentamiento y arraigo de personas migrantes y refugiadas, así como los derivados de la intrínseca diversidad cultural de una sociedad en la que conviven minorías étnicas y culturales autóctonas (racismo, exclusión o invisibilización de determinados colectivos). Si bien no existe una definición unívoca, los esfuerzos de muchas contribuciones han servido para esbozar una aproximación que permite consensuar qué elementos son necesarios para poder responder a los retos de las sociedades actuales de un modo que pueda garantizarse la igualdad y la equidad (de trato, de derechos, deberes y libertades, de oportunidades, etc.), reconociendo la diversidad y poniendo el foco en los elementos comunes y compartidos que trascienden las diferencias y promoviendo la interacción positiva y el diálogo entre personas.

El Libro Blanco del Consejo de Europa sobre el diálogo intercultural (2008) sostiene que el diálogo intercultural ofrece el mejor enfoque para gestionar las cuestiones de diversidad cultural en las sociedades contemporáneas. En el Libro Blanco se define el diálogo intercultural como el intercambio abierto y respetuoso de opiniones entre personas y grupos de diferentes orígenes étnicos, religiosos, lingüísticos y nacionales sobre la base de la comprensión y el respeto mutuos, y se sostiene que ese diálogo es fundamental para promover la tolerancia, el respeto y la comprensión mutuos, prevenir los conflictos y lograr la cohesión social. Sin embargo, el Libro Blanco también observa que las competencias necesarias para participar en el diálogo intercultural no son adquiridas automáticamente y deben, por el contrario, aprenderse, practicarse y mantenerse.

Hablar de competencias interculturales significa combinar destrezas, conocimientos, aptitudes y actitudes que permiten afrontar, actuar e intervenir de manera efectiva y apropiada en una variedad de contextos, en los que se entrecruzan líneas culturales, socioeconómicas, étnicas y de otros tipos, que pueden derivar en situaciones que fracturen la cohesión social (Comisión Europea, 2007).

Las contribuciones en el o desde el ámbito educativo son relevantes. Para Barret (2014), las competencias interculturales implican una combinación de actitudes, conocimientos, y habilidades aplicadas a través de la acción, lo cual permite, de forma individual o colectiva responder de manera apropiada, efectiva y con respeto al interactuar y comunicarse con personas que se percibe tienen diferentes antecedentes culturales con respecto a uno/a mismo/a y poder establecer relaciones positivas y constructivas con ellas.

Es el mismo Barret quien analiza el conjunto de capacidades a partir de los siguientes elementos: valores (hacia los derechos humanos y la diversidad cultural); conocimiento (de la cultura propia y de las culturas, el lenguaje, la comunicación o las religiones); actitudes (apertura, respeto, tolerancia) y habilidades (de pensamiento crítico y analítico, de escucha y observación, lingüísticas y comunicativas, empatía y flexibilidad). Estos elementos se encuentran desarrollados en el anexo 1.



Siendo el objetivo último promover la tolerancia, el respeto y la comprensión mutuos, Deardorff (2009) apunta de manera complementaria los objetivos específicos de la adquisición de competencias interculturales tanto a nivel individual como colectivo o institucional:

- Una mejor comprensión de las **diversas perspectivas y visiones** sobre el mundo;
- Tener **conocimiento y conciencia sobre la propia cultura** y capacidad de **evaluación, adaptabilidad y ajuste a un nuevo ambiente cultural**;
- Fomentar la habilidad de **escuchar y de observar**;
- Promover la apertura hacia el **aprendizaje de una nueva cultura** y hacia las personas de otras culturas;

- Generar capacidad de **adaptarse y de variar de estilos de comunicación** y de aprendizaje intercultural;
- Promover la **flexibilidad, tolerancia, aptitud para analizar, interpretar y narrar**;
- **Respetar otras culturas**, promover conocimiento profundo sobre otras culturas y favorecer el **conocimiento sociolingüístico**.

Por último, en el ámbito empresarial, Aneas (2003) considera que una persona competente interculturalmente es aquella que hace un diagnóstico de su escenario profesional multicultural, atendiendo a los aspectos sociales, funcionales y contextuales y es capaz de relacionarse, comunicándose, negociando y trabajando con personas de cultura diferente a la propia y es capaz de hacer frente a los retos y situaciones que se deriven de la naturaleza multicultural del ámbito laboral. Al hacer esto, la persona integra y aplica las dimensiones cognitivas, afectivas y comportamentales, propias de la competencia intercultural.

02 / COMPETENCIAS INTERCULTURALES EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

¿Por qué son necesarias las competencias interculturales?

Las ciudades están en constante cambio y adaptación. La creciente diversidad, motivada parcialmente por la movilidad humana, hace necesario que no solo las comunidades sino las estructuras de gobierno y gestión en todos los niveles territoriales acojan la diversidad cultural y se adapten a ella. Más aun si por causa de dicha diversidad se producen situaciones de desigualdad y discriminación que afectan a los colectivos minoritarios.

El Consejo de Europa, en su *paper* sobre el [Nuevo Paradigma Intercultural](#) (2017), señala que una serie de estudios ha demostrado que las ciudades que adoptan políticas de integración inclusiva han dado mejores resultados en términos de percepción de la cohesión por parte de las y los residentes, confianza en la administración, seguridad, calidad de los servicios, bienestar, buena gobernanza y crecimiento económico.

La interculturalidad es un enfoque y un proceso, que implica una manera de hacer y desarrollar políticas públicas que busca garantizar la igualdad y la equidad, reconocer la diversidad y fomentar la interacción positiva y el diálogo intercultural implicando a todas las áreas del Ayuntamiento. Esta lógica de acción interna necesita de elementos ‘estructurales’ o institucionales como el compromiso político o el fomento de la transversalidad, pero también el desarrollo de competencias interculturales. En este sentido, tanto el personal de la Administración como los cargos electos deben **desarrollar o ampliar sus competencias interculturales de manera que se pueda responder a los retos planteados por una sociedad diversa**.

La adquisición y desarrollo de competencias interculturales es imprescindible para las personas que trabajan en la administración pública, incluyendo a los cargos electos, ya que les aportará herramientas para una interacción y comunicación con la ciudadanía más horizontal, en la que se reconozcan las relaciones desiguales y se entiendan y puedan gestionarse mejor los posibles conflictos y divergencias. Por un lado, serán necesarias para las relaciones en entornos de trabajo diversos y por otro, para atender y relacionarse con la ciudadanía diversa, **atendiendo en igualdad** de condiciones a todas las personas.

“La competencia intercultural debería ser algo básico que forme parte de un genérico tipo «protocolos de atención al público y habilidades y competencias comunicativas para atender al ciudadano», donde la interculturalidad esté integrada”¹.

Así mismo, las competencias interculturales son transformadoras, pues pretenden **fomentar el cambio estructural en instituciones -como la administración pública local-** para abordar las causas de las desigualdades y la discriminación, situaciones de exclusión, la falta de reconocimiento y respeto a la diversidad o la falta de espacios de interacción en las sociedades

¹ Opinión de un técnico de Ayuntamiento de una ciudad RECI

contemporáneas. En este sentido, las competencias interculturales se presentan necesarias para poder diseñar, implementar y evaluar políticas interculturales y que las administraciones puedan adaptar sus servicios a la realidad sociocultural de las ciudades. Estas competencias serán necesarias para cada una de las fases del ciclo de las políticas públicas: el diagnóstico del contexto y la realidad local; el diseño de la política, su implementación y posterior evaluación.

Debilidades y retos

Avanzar en el aprendizaje, el desarrollo y la mejora de las competencias interculturales que nos permitan diseñar políticas públicas con un enfoque intercultural implica conocer cuáles son las limitaciones o barreras a este aprendizaje y desarrollo. Este diagnóstico es fruto de la interlocución con personal técnico y político de diferentes administraciones locales en España.

En primer lugar, existe una casi total **homogeneidad sociocultural en las plantillas** de las administraciones públicas. Esto se debe, entre otros motivos, a las limitaciones y dificultades de acceso a determinados colectivos. Por un lado, existen limitaciones de tipo legal que operan en el caso de la nacionalidad diferente a la española (con origen en la propia Constitución española y la legislación en materia de empleo público) y, por otro lado, se dan situaciones de infrarepresentación de minorías autóctonas como la población gitana o incluso españolas de origen o ascendencia extranjera, que obedecen a otros **factores estructurales de discriminación**. Este contexto poco diverso afectará al diseño de políticas y programas, ya que los equipos diversos favorecen visiones heterogéneas de la diversidad y se acercan a la realidad de la ciudad o territorio.

Más allá de las limitaciones de acceso a la administración, en el seno de los ayuntamientos se dan fenómenos que limitan el alcance de las políticas interculturales. Por un lado, persiste el **desconocimiento del contexto** de la diversidad sociocultural de la ciudad y, en paralelo, se da una **resistencia al cambio** por parte del personal municipal (técnico y político).

Estas situaciones de cierta endogamia y defensa de espacios de influencia están estrechamente relacionadas con una **débil voluntad política** y una falta de **consenso en torno a la interculturalidad**. Si el gobierno municipal asume la interculturalidad para el desarrollo de políticas públicas, resultará más sencillo exigir esa responsabilidad de todo el personal público.

“Se sigue apostando más por concepciones multiculturalistas y con escasa visión estratégica, en cuanto a la gestión de las diversidades en la sociedad”.

“Las competencias interculturales deberían ser puestas a disposición de los órganos de gobierno. Y si han sido asumidas en la institución, deben quedar reflejadas, por ejemplo, en las fichas de funciones de los y las empleadas públicas, así como reconocerse como competencias clave para el acceso a determinadas plazas y puestos de trabajo”².

De manera generalizada, se estima que los y las profesionales de la administración local no están preparados/as para atender las demandas y necesidades generadas por la población

² Opinión de una técnica de Ayuntamiento de una ciudad RECI

diversa y que existe una falta de capacitación técnica y, sobre todo, política. Además, todo aquello que no se contempla directamente relacionado con el ámbito concreto de trabajo, se percibe como innecesario, lo cual juega en contra de la transversalidad del enfoque intercultural.

“Se podrían ofrecer cursos dentro del plan de formación continua con relativa facilidad. El problema es que la formación se ofrece y los funcionarios eligen cursos en función de su motivación”³.

Conceptualización de las competencias interculturales en la administración pública local

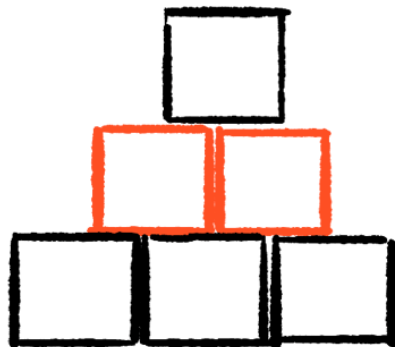
Como mencionábamos en el apartado anterior, el enfoque intercultural de la gestión de la diversidad requiere competencias que no solo proporcionen instrumentos para abordar las relaciones y la comunicación con personas de orígenes y contextos diversos, sino que también permitan gestionar esta diversidad a través del diseño de políticas interculturales.

Para responder a la pregunta genérica sobre qué competencias son necesarias en el ámbito de las políticas públicas, reflexionamos sobre algunas cuestiones relevantes en torno a las políticas interculturales: ¿Cómo se promueve la transversalidad de las políticas interculturales entre las distintas áreas municipales? ¿Qué capacidades se han de desarrollar para construir, consolidar y compartir una narrativa intercultural? ¿Qué liderazgos son necesarios para impulsar el diseño de políticas interculturales? ¿Qué habilidades son necesarias para incorporar y promover la participación de la sociedad civil generando redes colaborativas entre actores diversos? ¿Qué estructuras organizativas y de gestión son más adecuadas para la promoción y el aprendizaje de las competencias interculturales y, por lo tanto, para el impulso y gestión de las políticas interculturales?

A continuación, presentamos una aproximación a las competencias interculturales necesarias para responder estas cuestiones a través del uso de tres elementos:

1. Las competencias interculturales individuales de carácter relacional, que permiten una comunicación e interacción con personas de orígenes socioculturales diversos.
2. Las competencias interculturales necesarias para la gestión de la diversidad. Éstas las dividimos en dos ámbitos: el conocimiento necesario para el diseño de políticas interculturales y las habilidades y actitudes relevantes para que el enfoque intercultural impregne todas las políticas públicas y que éstas sean eficientes.
3. Los elementos clave para el impulso de políticas interculturales eficaces desde el ámbito institucional. Contar con estos elementos facilitará la adquisición y mejora de las competencias interculturales necesarias para el diseño y gestión de políticas públicas.

³ Opinión de una técnica de Ayuntamiento de una ciudad RECI



COMPETENCIAS INTERCULTURALES RELACIONALES	COMPETENCIAS INTERCULTURALES PARA LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD	
	CONOCIMIENTO	ACTITUDES Y HABILIDADES /RECURSOS
<p>Valores como la dignidad humana y los derechos humanos y la diversidad cultural, el pluralismo de opiniones y prácticas como un activo para la sociedad.</p> <p>Conocimiento y comprensión crítica de las propias afiliaciones culturales y de la propia perspectiva del mundo y de los sesgos cognitivos, emocionales y motivacionales. Identidades y pertenencias múltiples. Conocimiento del lenguaje y la comunicación, de la cultura y las culturas y de las religiones.</p> <p>Habilidades de pensamiento crítico y analítico, de escucha y observación, lingüísticas, comunicativas y plurilingües (adaptarse y variar estilos de comunicación). Empatía, flexibilidad y adaptabilidad.</p> <p>Actitudes de apertura hacia el aprendizaje de otras culturas y a otras creencias y prácticas, de respeto y de tolerancia a la ambigüedad e incertidumbre.</p>	<p>Marco teórico de los distintos modelos de gestión de la diversidad, con especial énfasis al interculturalismo y de qué manera se pueden trasladar a la práctica de las políticas locales. El marco teórico de la discriminación.</p> <p>Marco legal que produce el derecho internacional público que regula los derechos y libertades de las personas extranjeras, la integración e inclusión social y la lucha contra la discriminación.</p> <p>Contexto: la realidad social, cultural, demográfica y económica de la sociedad diversa y especialmente sobre la situación de las personas de perfiles socioculturales diferentes (nivel de igualdad, reconocimiento en las instituciones, sentido de pertenencia, interacción y vínculos sociales etc.).</p> <p>Políticas y prácticas: las políticas públicas de inmigración, diversidad e interculturalidad de la ciudad/territorio y de su evolución, así como aquellas del ámbito autonómico y estatal. Igualmente, conocer las acciones que se impulsan desde el conjunto de áreas municipales relacionadas con los temas de diversidad o que tienen un impacto importante en relación con los principios interculturales.</p> <p>Buenas (y malas) prácticas de otras ciudades, tanto a nivel estatal como internacional, así como del <i>knowhow</i> acumulado por organizaciones e instituciones relacionadas con estas cuestiones (ej. ICC, RECI).</p> <p>Herramientas para la evaluación de políticas públicas interculturales</p> <p>Agentes clave: conocimiento de los actores, entidades, organizaciones, etc. que existen en el territorio y que están implicadas en esta temática así como de las experiencias, iniciativas y proyectos en el territorio que de manera directa e indirecta trabajen temas relacionados con la diversidad.</p>	<p>Comunicar: saber explicar adecuadamente qué es la interculturalidad y por qué es importante, sus objetivos y resultados. Incorporar el enfoque intercultural en la narrativa.</p> <p>Dialogar: habilidad de escuchar, interpretar y saber transmitir. Esto es importante para poder convencer (y seducir) sobre la necesidad de incorporar la interculturalidad en la agenda política y en las políticas públicas, pero también de cara al personal técnico de otras áreas. En relación con las personas de orígenes y contextos diversos serán relevantes habilidades lingüísticas, sociolingüísticas y discursivas así como saber interpretar sus prácticas, valores y creencias.</p> <p>Colaborar: habilidad para cooperar y conectar con agentes de la sociedad civil o con personal de otras áreas. Esto permitirá encontrar mínimos comunes entre agentes con intereses diversos y generar alianzas. Para ello será necesario tener una actitud empática, apertura de mente y un espíritu de sumar y crear sinergias.</p> <p>Adaptar(se): habilidades de flexibilidad y adaptación a contextos complejos y / o cambiantes, culturalmente diversos y a situaciones desconocidas o ambiguas. También implica realizar una lectura más inclusiva (o menos limitante) de, por ejemplo, marcos legales.</p> <p>Innovar: habilidades para buscar oportunidades y soluciones a los retos nuevos y cambiantes de la sociedad, haciendo uso de la creatividad, siendo proactivo/a, teniendo curiosidad, etc. Esto permitirá identificar el <i>knowhow</i> existente en esta materia (para lo cual resultará de gran utilidad el dominio del inglés).</p> <p>Cuestionar: una actitud auto-crítica y humilde facilitará la evaluación de las políticas y medidas interculturales, el proceso de aprendizaje y la mejora de éstas políticas.</p>

ELEMENTOS ESTRUCTURALES -INSTITUCIONALES

1. Compromiso – liderazgo político
2. Recursos: presupuestos anuales que contemplen el diseño, desarrollo y evaluación de políticas interculturales
3. Definir una estrategia o plan de acción intercultural y mecanismos de seguimiento y evaluación permanente de las políticas o medidas
4. Transversalidad
5. Marcos conceptuales comunes – unificar criterios de respuesta a problemas comunes
6. Promover la participación de personas culturalmente diversas en todas las etapas de la política y contar con relaciones comunitarias y redes ya existentes en el territorio.
7. Consolidación de una narrativa intercultural y una estrategia de comunicación
8. Formación continua a cargos electos y personal en torno a diferentes temas relacionados con la diversidad cultural/interculturalidad.
9. La diversidad de orígenes y culturas entre los y las representantes políticos/as y en la fuerza laboral de las administraciones (personal propio y subcontratado).

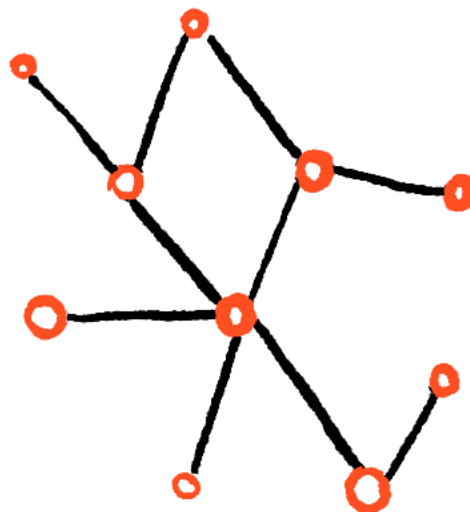
La adquisición y puesta en práctica de este conjunto de competencias, nos permitirá:

- ✓ Mejorar la eficacia y el impacto de las políticas interculturales en el ámbito local gracias a:
 - Cuestionarnos si determinada política o medida es intercultural *¿parte de una igualdad de derechos o la promueve? ¿Tiene en cuenta la diversidad existente? ¿Parte de un respeto y reconocimiento a la diversidad? ¿fomenta la interacción positiva?* y ser capaces de adaptarla o mejorarla.
 - Un mayor conocimiento sobre buenas prácticas.
- ✓ Posicionar el enfoque intercultural en la agenda política y social gracias a:
 - La movilización del apoyo político y técnico
 - Conseguir consensos en torno a las políticas interculturales
 - El refuerzo de la transversalidad interna.
 - Compartir marcos conceptuales y una narrativa intercultural.
- ✓ Avanzar en la construcción de una ciudad intercultural a través de:
 - El desarrollo de competencias interculturales entre el personal al servicio de las administraciones locales desde diferentes ámbitos.
 - La participación e implicación de toda la ciudadanía en el proceso de diseño, desarrollo y evaluación de las políticas públicas.

¿Debe toda la administración poseer las mismas competencias interculturales? En este punto es necesario destacar que las competencias interculturales necesarias en la administración pública variarán en función de los perfiles. Es deseable que todo el personal (técnico y político) adquiriera, sin embargo, un mínimo de ellas. En cualquier caso, las responsabilidades y tareas difieren de unas personas a otras y, en consecuencia, también pueden variar las competencias que podrán requerirse.

La implantación exitosa de políticas transversales como la intercultural requiere de un liderazgo político y del establecimiento de figuras especializadas que promuevan la incorporación de la perspectiva transversal en la estructura. Asimismo, un técnico o una técnica del área de interculturalidad debería, además de poseer una serie de competencias relacionales para el diálogo intercultural, tener conocimientos y habilidades para el diseño, implementación y evaluación de políticas y medidas interculturales. Debe saber, además, comunicar qué es la interculturalidad, estar al día de la *expertise* acumulada y tener la habilidad de promover la transversalidad del enfoque.

Por otro lado, el personal que ofrece una atención directa al público o trabaja con colectivos vulnerables o personas de orígenes y contextos diversos, debería aprender y desarrollar un mínimo de competencias interculturales relacionales, sobre todo habilidades de comunicación y lingüísticas, así como la empatía o la flexibilidad. Por ejemplo, los equipos de intervención deberían conocer y hablar algunas de las lenguas presentes en el territorio. El conocimiento del enfoque o el contexto de la ciudad serían mínimos exigibles a todo el personal de la administración, independientemente del área al que pertenezcan.



03 / BIBLIOGRAFÍA

Aneas, M. A. (2004). Competencia intercultural, concepto, efectos e implicaciones en el ejercicio de la ciudadanía. Barcelona: Universidad de Barcelona. Recuperado de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/920Aneas.PDF>

Aneas, M. A. (2010). Formación intercultural en las organizaciones. Bases para diseños formativos orientados al tratamiento de la interculturalidad en las organizaciones. Barcelona: Universidad de Barcelona. Recuperado de www.academia.edu/975698/Formaci%C3%B3n_intercultural_en_las_organizaciones_Bases_para_dise%C3%B1os_formativos_orientados_al_tratamiento_de_la_interculturalidad_en_las_organizaciones

Barret, M. (2013). Intercultural competence: A distinctive hallmark of interculturalism? En M. Barrett (Ed.), Interculturalism and Multiculturalism: Similarities and Differences (pp.147-168). Strasbourg: Council of Europe Publishing. Recuperado de [https://www.academia.edu/20006045/Intercultural_competence_a_distinctive_hallmark_of_interculturalism](http://www.academia.edu/20006045/Intercultural_competence_a_distinctive_hallmark_of_interculturalism)

Bennett, J. & Bennett, M. (2004). Developing intercultural sensitivity: An integrative approach to global and domestic diversity, The Intercultural Communication Institute. Recuperado de <http://www.diversitycollegium.org/pdf2001/2001Bennettpaper.pdf>

Comisión Europea (2007). COMPETENCIAS CLAVE PARA EL APRENDIZAJE PERMANENTE. Un Marco de Referencia Europeo. Recuperado de <https://www.educacionyfp.gob.es/dctm/ministerio/educacion/mecu/movilidad-europa/competenciasclave.pdf?documentId=0901e72b80685fb1>

Consejo de Europa (2008). White Paper on Intercultural Dialogue 'Living Together As Equals in Dignity'. Recuperado de https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/white%20paper_final_revised_en.pdf

Consejo de Europa (2014). Developing intercultural competence through education Recuperado de <https://rm.coe.int/developing-intercultural-enfr/16808ce258>

Consejo de Europa (2018). Reference Framework of Competences for Democratic Culture. Volume 1 Context, concepts and model. Recuperado de <https://rm.coe.int/prems-008318-gbr-2508-reference-framework-of-competences-vol-1-8573-co/16807bc66c>

Consejo de Europa (2017) Nuevo paradigma CIUDADES INTERCULTURALES Conectando las agendas de igualdad, diversidad e inclusión. Recuperado de http://www.ciudadesinterculturales.com/wp-content/uploads/2019/07/2017-New-paradigm-paper_en-sp.pdf

Deardorff, D (2009). The sage handbook of intercultural competence. Sage Publishing

Meyer (1991). Developing Transcultural Competence: Case Studies of Advanced Foreign Language Learners. En D. Buttjes y M. Byram (eds.) *Mediating Languages and Cultures*, London, Multilingual Matters Ltd., pp. 136-158.

Oliveras, A y Llobera, M. (2000). *Hacia la competencia intercultural en el aprendizaje de una lengua extranjera. Estudio del choque cultural y los malentendidos*, Barcelona-Madrid, Universitat de Barcelona-Edinumen

Spitzberg, B. and Changnon, G. (2009). Conceptualizing Intercultural Competence. En D.K Deardorff (Ed.), *The SAGE handbook of intercultural competence*. (pp. 2-52). Thousand Oaks, CA: Sage. Recuperado de https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/30482_book_item_30482.pdf

Universidad Nacional de Colombia, Cátedra UNESCO (2017). *Diálogo intercultural, Competencias Interculturales: marco conceptual y operativo*. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000251592.locale=es>

Zapata y G. Pinyol (2013). *Manual para el diseño de políticas interculturales*. GRITIM-UPF Policy Series

04 / ANEXOS

Valores

Valorar la **dignidad humana y los derechos humanos**. Reconocer que todas las personas tienen la misma dignidad, independientemente de sus afiliaciones culturales, estatus o circunstancias particulares. Defender el carácter universal e inalienable de los derechos humanos, que además deben ser siempre promovidos, respetados y protegidos.

Valorar la **diversidad cultural**, el pluralismo de opiniones y prácticas como un activo para la sociedad.

Conocimiento y comprensión crítica

De **uno mismo o una misma**, de las propias afiliaciones culturales y de la propia perspectiva del mundo y de sus sesgos cognitivos, emocionales y motivacionales; conciencia de las propias emociones y sentimientos, especialmente en contextos que implican comunicación y cooperación; y conocimiento y comprensión de los límites de la propia competencia y experiencia.

Del **lenguaje y la comunicación**. Entender que las personas que tienen diferentes afiliaciones culturales pueden percibir los significados de diferentes maneras e incluso que hay múltiples maneras de hablar en un idioma determinado y una variedad de formas de usar el mismo lenguaje.

De **la cultura y las culturas**: cómo las afiliaciones culturales conforman las visiones del mundo, las percepciones, creencias, valores, comportamientos e interacciones con los y las demás y cómo las estructuras de poder, las prácticas discriminatorias y las barreras institucionales dentro de los grupos culturales y entre ellos funcionan para restringir las oportunidades de muchas personas. Además, todos los grupos culturales son variables y heterogéneos internamente y están en constante evolución y cambio.

De las **religiones**: aspectos clave de la historia de tradiciones religiosas particulares y de los puntos en común y las diferencias que existen entre las diferentes tradiciones religiosas. Asimismo, existe una diversidad interna de creencias y prácticas dentro de cada religión que están en constante evolución y cambio.

Del **marco legal** y sus consecuencias en los procesos de inclusión

Habilidades

De **pensamiento crítico y analítico**. Reconocer los propios supuestos y preconcepciones que podrían haber sesgado el proceso de evaluación, y reconocer que las creencias y juicios propios dependen de las propias afiliaciones y perspectivas culturales.

De **escucha y observación**. Atender no sólo a lo que se dice sino también a cómo se dice y al lenguaje corporal así como al contexto social en el que se dice. Prestar atención al comportamiento de otras

personas y a las similitudes y diferencias en la forma en que las personas reaccionan ante la misma situación.

Lingüísticas, comunicativas y plurilingües. La capacidad de comunicarse de manera clara (expresar las propias creencias, opiniones y necesidades, explicar y aclarar ideas, defender, argumentar y negociar) y de satisfacer las demandas comunicativas de situaciones interculturales utilizando más de una lengua o una lengua compartida y de reconocer las diferentes formas de expresión y las diferentes convenciones comunicativas y ajustar o modificar el comportamiento comunicativo. La capacidad de actuar como mediador/a lingüístico/a en los intercambios interculturales (habilidades de traducción, interpretación y explicación).

Empatía, la habilidad en la toma de perspectiva cognitiva y afectiva

Flexibilidad y adaptabilidad. Ajustar la forma habitual de pensar a circunstancias cambiantes, o cambiar temporalmente a una perspectiva diferente en respuesta a señales culturales; controlar y regular las propias emociones y sentimientos para facilitar una comunicación y cooperación efectiva y adecuada; adaptarse a los diferentes estilos y comportamientos de comunicación, y cambiarlos para evitar violar las normas culturales de los demás.

Actitudes

Apertura a la alteridad cultural y a otras creencias y prácticas. Sensibilidad hacia la diversidad cultural y voluntad para cuestionar la "naturalidad" de la propia visión del mundo. Curiosidad e interés en descubrir y aprender sobre otras culturas y otras visiones del mundo. Disposición emocional para relacionarse con otras personas que son percibidas como diferentes y a buscar o aprovechar las oportunidades para cooperar e interactuar con ellas en una relación de igualdad.

Respeto. Consideración y estima positiva a otras personas como iguales que comparten una dignidad común y tienen exactamente el mismo conjunto de derechos humanos y libertades independientemente de sus afiliaciones culturales, opiniones y estilos de vida.

Eficacia. Capacidad de comprender los problemas, de hacer juicios y de seleccionar los métodos apropiados para solucionarlos para alcanzar unos determinados objetivos. Confianza a la hora de afrontar nuevos retos, como entablar un diálogo intercultural.

Tolerancia a la ambigüedad e incertidumbre. Reconocimiento de las múltiples perspectivas e interpretaciones de cualquier situación o asunto y de que la propia perspectiva puede no ser mejor que las de otras personas. Aceptación de la complejidad y las contradicciones y disposición a tratarlas de manera constructiva.

RECI

Ciudades Interculturales
Ciutats Interculturals
Kultura Arteko Hiriak
Cidades Interculturais