La competencia intercultural en la formación de los maestros como condicionante de la mejora de la interacción docente en las aulas

Pedro Gil-Madrona
Universidad de Castilla La Mancha
Pedro.gil@uclm

Isabel M.ª Gómez Barreto
Universidad de Castilla La Mancha
Isabelmaria.gomez@uclm

Resumen

El presente trabajo se desarrolla en el marco de las V Jornadas internacionales de didáctica del español como lengua extranjera, llevadas a cabo por el Instituto Cervantes de Budapest. A tal efecto, consideramos importante abordar el tema de la competencia intercultural del profesorado, porque enseñar español como lengua extranjera es inherente a la necesidad de desarrollo de la competencia intercultural del profesorado que se quiera dedicar a ello, dado que, por una parte, la enseñanza de un idioma no se puede entender sin el conocimiento del contexto cultural de dicha lengua y, por otra, la relación intercultural constituye una habilidad fundamental en el dominio de una lengua extranjera. En este artículo presentamos una descripción del conjunto de habilidades que suponen el desarrollo de la competencia intercultural del profesorado fundamentada en el paradigma intercultural, desde las dimensiones cognitivas, afectivas y social o relacional.

Palabras clave: profesorado, didáctica, relaciones interculturales, competencia intercultural

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de globalización en la era posmoderna ha convertido a las sociedades en entornos multiculturales. Tal realidad se proyecta en los distintos escenarios educativos en donde la diversidad cultural es una característica. Los antecedentes de nuestros estudiantes se diferencian en términos de la educación de los padres y

las madres, la religión, la condición socioeconómica, la constitución familiar y la dinámica de hogar, así como en los valores y actitudes, estilos de vida, habilidades y/o discapacidades, etnia o nacionalidad (Barrett *et al.*, 2014).

Asimismo, el desarrollo personal y profesional entre el profesorado es diverso; la época en la que inicialmente se forma y debuta en la profesión, el sistema de valores y las creencias personales, el sentido de realismo y las actitudes hacia el cambio, todo ello constituye unas determinadas culturas profesionales y unos modos específicos de relación con la práctica cotidiana (Gil-Madrona *et al.*, 2006; Hargreaves y Fullan, 2012).

Ante tales realidades, el paradigma de la educación multicultural se ha convertido en la base para impulsar una educación en términos de interculturalidad, ya que las relaciones interculturales en los contextos educativos se generan a partir de la convivencia multicultural. Este paradigma expresa un compromiso en el desarrollo de unas relaciones interétnicas e interculturales positivas, la valoración y la diversidad cultural y la afirmación que esa dinámica intercultural educativa es para todos, ya que implicaba el reconocimiento implícito de una sociedad orientada hacia la interculturalidad (Declaración Universal sobre la diversidad cultural UNESCO, 2001).

A estos efectos Aguado (2005), refiere que la eficacia de la educación intercultural dependerá en gran medida de que las actuaciones sean coherentes con el análisis de las necesidades individuales y comunitarias propias del contexto específico en el que se implantan, pero también de que se den en combinación con otras medidas estructurales fuera del ámbito escolar. En tal sentido, la competencia intercultural es una prioridad clave en la formación inicial de los futuros profesionales de la educación, que tendrán que afrontar los retos de la sociedad global y plural (Contreras *et al.*, 2007; Freeman *et al.*, 2009; Spooner-Lane *et al.*, 2013).

2. DIFERENTES APROXIMACIONES TEÓRICAS DE LA COMPETENCIA NTERCULTURAL

Desde hace más de una década diversos autores (Aguado, 2005; Gil-Madrona, 2006; Cross, 2005; Lévy Leboyer, 1997 y Taylor, 2002) definen la competencia intercultural como una capacidad adaptativa de incluirse e integrarse en un entorno multicultural con interacciones eficientes. En el ámbito de la lingüística Meyer (1991) identifica la competencia intercultural como la habilidad de actuar de forma adecuada y flexible al enfrentarse con acciones, actitudes y expectativas de personas de otras culturas. La adecuación y la flexibilidad implican poseer un conocimiento de las diferencias culturales entre la cultura extranjera, y la propia, además de tener la habilidad para poder solucionar problemas interculturales, como consecuencia de dichas diferencias. La competencia intercultural incluye la capacidad de estabilizar la propia identidad en el proceso de mediación entre culturas y la de ayudar a otras personas a estabilizar la suya.

Al analizar este enunciado encontramos un conjunto de referentes o indicadores que facilitan una mayor comprensión de dicha competencia:

- Se define como una habilidad, es decir que se aprende y se desarrolla.
- Se expresa en comportamientos y actitudes positivas hacia la interculturalidad, en términos adaptables o flexibles.
- Tales comportamientos y actitudes requieren conciencia de las diferencias existentes entre las personas de las distintas culturas, y desarrollo de capacidades para la resolución de conflictos que surjan a consecuencia de las diferencias.
- Demanda de habilidad empática.

Alred y Byram (2002) presentan a la competencia intercultural como la capacidad de cambiar conocimientos, actitudes y comportamientos, con el fin de ser abiertos a otras culturas. Y en el ámbito educativo Rodríguez (2009), aporta que la competencia intercultural es un atributo transversal útil a todas las personas que trabajan en relación con personas de otras culturas y, por lo tanto, posible recurso para el ejercicio de la ciudadanía, o medio para el logro de la misma. Requiere un conocimiento cultural, un modo de pensar y unas habilidades, atributos y destrezas necesarios para el educador.

La citada autora deja ver en su definición la importancia de que el docente desarrolle habilidades sociales que le permitan comprender los valores, costumbres, actitudes y pensamiento de los estudiantes y mediar en las relaciones entre ellos, así como el conocimiento y la consciencia de sus pensamientos, emociones y percepciones de la propia cultura, y sus creencias con respecto a otras culturas, llevando a cabo un proceso de integración y transformación.

El Espacio Europeo para la Educación Superior, en sus planteamientos formativos, propone el desarrollo de un conjunto de competencias sistémicas que han de desarrollar los futuros profesionales de la educación, entre las que destacan: las capacidades para adaptarse a nuevas situaciones, valoración de la multiculturalidad y el multiculturalismo, conocimiento y comprensión de las culturas de otros países, y la habilidad para trabajar en contextos interculturales (Gonzales y Wagenaar, 2006).

Otro grupo de autores (Deardorff, 2009; Rasoal, Eklund y Hansen, 2011) conceptualizan la competencia intercultural como una capacidad adaptativa de incluirse e integrarse en un entorno multicultural mediante interacciones eficientes y una comunicación apropiada. Y Rodríguez Izquierdo (2008) afirma que se requiere un conocimiento cultural, un modo de pensar y unas habilidades, atributos y destrezas necesarias que el profesorado debe poseer. Para conseguir dicha competencia se tiene que producir una sinergia en las dimensiones cognitiva y emotiva si se quiere que se produzca una conducta intercultural adecuada.

Chen y Starosta (1997) se refieren a la competencia intercultural cognitiva y emotiva como habilidades para desarrollar un alto grado de autoconciencia y de conciencia cultural de los procesos comunicativos internos y con otras culturas, así como la capacidad de recibir y proyectar las respuestas emocionales positivas antes, durante y después de las interacciones interculturales. Rasoal, Eklund y Hansen (2011) aportan el concepto «empatía etnocultural» como la capacidad de interaccionar de manera efectiva y de generar un sentimiento positivo y de comprensión hacia el otro en las relaciones interculturales.

La definición de Barrett *et al*. (2014) incorpora estos planteamientos al considerar que la competencia intercultural es una combinación de actitudes, conocimientos, comprensión y habilidades aplicadas a través de actividades que permiten, ya sea individualmente o con otros:

- Comprender y respetar a las personas percibidas con afiliaciones culturales diferentes a las de uno mismo.
- Responder de manera adecuada, es decir, dentro de las normas culturales que se espera, con una actitud de aprecio y valoración, demostrando respeto por las diferencias.
- Establecer relaciones positivas y constructivas con estas personas.
- Comprender las propias afiliaciones culturales a través del encuentro con la *diferencia* cultural.

Deardorf (2009) mantiene que el desarrollo de esta competencia sigue un proceso gradual que se inicia con una actitud de apertura al aprendizaje intercultural, con el que se propicia el desarrollo de actitudes y valores como el respeto y valoración a la diversidad cultural y la tolerancia a la ambigüedad. Estas actitudes y valores conllevan una progresión de la conciencia cultural de uno mismo, la conciencia y el respeto hacia las personas de otras culturas y las habilidades sociolingüísticas, que se convierten en componentes o conjunto de habilidades de base que favorecen la adquisición y desarrollo de otras habilidades superiores internas, como la adaptabilidad a los contextos multiculturales, la flexibilidad cognitiva, la visión etnorrelativa y la empatía. Lo que lleva a desarrollar comportamientos apropiados y una comunicación efectiva entre las personas con distintas culturas.

La adquisición de estas habilidades facilita un adecuado nivel de aptitudes didácticas referidas a la capacidad del docente para promover acciones que favorecen la interculturalidad en el aula.

En definitiva, podemos decir que la competencia intercultural abarca el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que de forma orquestada desarrollan interacciones culturales efectivas, asegurando el reconocimiento y respeto por las diferencias y semejanzas, la habilidad empática, así como la habilidad para la resolución de problemas, ante los posibles conflictos que surjan entre las partes, y con igual capacidad ante la mediación en las interacciones culturales de otras personas. Siendo este último aspecto clave y fundamental en las capacidades que

ha de desarrollar el profesorado independientemente del nivel educativo en que realice su función.

Según Vilà (2006), para conseguir una competencia intercultural se tiene que producir una simbiosis de los ámbitos cognitivos y emotivos, para la producción de una conducta intercultural adecuada, en coherencia con lo señalado por Chen y Starosta (1996), cuando define que la competencia intercultural se desarrolla sobre un componente cognitivo, un componente afectivo y un componente conductual, y todos en interdependencia.

3. COMPONENTES DE LA COMPETENCIA INTERCULTURAL

3. 1. Competencia intercultural cognitiva

Una persona posee una mayor competencia intercultural cognitiva cuando tiene un alto grado de autoconciencia y de consciencia cultural (Chen y Starosta 1996). Lo que implica conocimiento, comprensión y consciencia de los elementos culturales y comunicativos propios, y de otras culturas, que promueven una comunicación efectiva. Esta eficacia se basa en el grado de comprensión aceptable para las personas en interacción (Byram, 2000; y Vilà, 2006).

De este modo sentir que se posee cierto margen de conocimiento hacia otras culturas, disminuye la incertidumbre y la posibilidad de los malentendidos culturales, lo que permite generar mayor tolerancia hacia la diferencia y mayor conciencia en los procesos comunicativos interculturales.

No obstante, no se puede considerar el desarrollo de la competencia cognitiva intercultural solo por conocimiento de la cultura propia y de otras culturas, sino por la capacidad de comunicarnos y relacionarnos eficientemente, a partir de tales conocimientos, y de otras variables como el contexto, las circunstancias, los intereses compartidos, entre otros, dado que, la competencia cognitiva intercultural, es parte integral de la competencia intercultural, además que todo proceso cognitivo conlleva connotaciones emotivas, como se puede ver en las contribuciones de Vilà (2006) cuando detalla que la eficacia de esta competencia implica el desarrollo de las siguientes habilidades:

- atención a lo apropiado según la situación del contexto;
- capacidad para modificar los comportamientos expresivos, en cada situación particular;
- entender la influencia de la cultura en la forma de comunicarnos;comprensión de los aspectos comunes y deferenciales del comportamiento humano e influenciado por la cultura;

– capacidad para controlar la incertidumbre, en cuanto a sentimientos y actitudes;capacidad para interpretar, reconocer y comprender la actitud de las personas de otras culturas;
– capacidad para minimizar prejuicios.

Se evidencia así la importancia del desarrollo de la competencia cognitiva intercultural del profesorado debido a que mediar en el proceso de enseñanza-aprendizaje en edades tempranas requiere la participación efectiva de la familia, y en consecuencia la institución educativa se convierte en un contexto de encuentro intercultural, en el que el liderazgo del profesor exigirá el desarrollo de habilidades cognitivas interculturales que le permitan no solo comprender y atender las demandas de los estudiantes y padres de culturas diversas, sino promover espacios de convivencia, donde los valores de respeto, aceptación y reconocimiento de la diferencia y las semejanzas se conviertan en fuente de enriquecimiento cultural, incidiendo de algún modo en el desarrollo de habilidades cognitivas interculturales, en los diferentes agentes que dan vida a la institución educativa.

3.2. La competencia intercultural emotiva

La sensibilidad cultural es el componente afectivo de la competencia intercultural, y se define como la capacidad del individuo para desarrollar una emoción positiva hacia la comprensión y apreciación de las diferencias culturales, que promueven un comportamiento adecuado y eficaz en la comunicación intercultural. (Chen y Starosta, 1997).

El citado autor agrega que dicho componente está conformado a su vez por la capacidad de autoestima, el autocontrol, mente abierta, empatía, interacciones y suspensión de juicios. A continuación, se hace una breve descripción de cada uno de ellos:

– La autoestima: referida a la capacidad de una persona para expresar una visión optimista y la confianza en las interacciones culturales. En efecto, de acuerdo a la forma en que una persona se perciba y se sienta, influirá en la forma en que se comunique con los demás.
– Autocontrol: capacidad consciente de una persona para regular el comportamiento en respuesta a las limitaciones de la situación, y poner en práctica un comportamiento de interacción competente. En otras palabras, a una persona capaz de autorregular sus comportamientos le facilitará la adaptación a nuevas situaciones o en nuevos entornos interculturales.
– Mente abierta: capacidad para encontrarse a sí mismo, o aceptar otras explicaciones ante nuevas situaciones. Es decir, poseer flexibilidad de pensamiento, lo que facilitará una mayor disposición a la comprensión en los intercambios culturales.

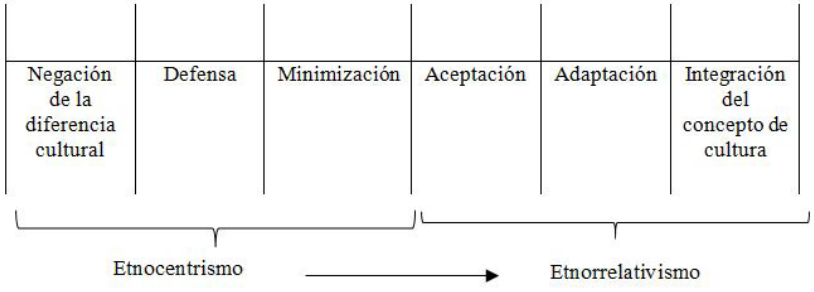
– La empatía: capacidad de una persona para ponerse en el punto de vista del otro, a fin de poder adoptar diferentes roles. Es decir, intentar percibir y comprender los sentimientos y deseos de otra persona, lo que juega un papel importante en la resolución de conflictos.
– Participación en las interacciones: se refiere a la capacidad de una persona para percibir el contexto y la situación, a fin de iniciar y terminar una interacción intercultural fluida y adecuada. Por tanto, en la medida en que las personas participen en las interacciones culturales y se impliquen, podrán desarrollar mayores habilidades para las interacciones interculturales.
– La suspensión de juicios: se refiere a la capacidad de una persona para evitar el juicio temerario sobre la aportación de los demás y fomentar un sentimiento de disfrute de las diferencias culturales. Es decir, la capacidad para reconocer que no se posee la suficiente información o conocimientos para creer o pensar como dicen los demás.

En definitiva, este conjunto de capacidades emotivas, promueven el sentido de reconocimiento y respeto por las personas y sus diferencias culturales. Y de acuerdo a varios autores (Byram, Nichols y Stevens, 2001; Camilleri Grima, 2002; Vilà, 2006; Gómez, Medina y Gil-Madrona, 2011) permiten controlar aquellas emociones que puedan perjudicar al proceso comunicativo intercultural.

Desde otra perspectiva, Bennett y Bennett (2004: 156), a través del modelo de desarrollo de la sensibilidad intercultural (DMIS) en el que explican las diferentes reacciones que experimenta una persona ante la diferencia cultural, utilizan el término «sensibilidad» cultural como la habilidad para percibir y comprender las diferencias culturales. Explica que dicha sensibilidad pasa por un proceso de progresión, en el que la representa con seis orientaciones hacia la diferencia cultural, como se muestra en la figura 1.

Figura 1. Modelo del desarrollo de la sensibilidad intercultural

(Bennett y Bennett, 2004)



Cada orientación indica una cierta visión del mundo, con estructuras de determinadas actitudes y comportamientos relacionadas con la interculturalidad, en la que la sensibilidad intercultural es tanto etnocentrista como etnorrelativista.

En la orientación etnocentrista, el conjunto de normas y costumbres propias se utiliza para juzgar a las otras personas y lo constituye una primera fase de negación de la diferencia cultural, en la que uno no es capaz de hacer distinciones entre las culturas, a pesar de que no se pueda atender de una manera negativa.

La segunda fase en esta orientación es la defensa. Se cree que las otras culturas son una amenaza para la cultura propia. Hay una percepción de superioridad de la propia cultura, surgen mecanismos de defensa como la denigración y la conducta agresiva.

La tercera fase la constituye la minimización. Uno descubre que las personas no son tan diferentes después de todo. Las diferencias culturales se ignoran, ya que otras culturas son vistas fundamentalmente como similares a las propias.

El cambio a la orientación etnorrelativa implica un cambio en la visión del mundo, en la que se produce la aceptación. Se considera la propia cultura dentro de un conjunto de visiones del mundo. Surge la búsqueda de conocimiento sobre otras culturas y su organización en contextos específicos, personas de otras culturas se experimentan diferentes, pero al mismo tempo iguales, se reconoce la diferencia de comportamientos y valores, pero son respetados, aunque no necesariamente acordados. La adaptación es el estado en el que uno tiene la capacidad de adoptar la perspectiva del otro, se expande la visión del mundo, lo que permite la incorporación de diferentes visiones culturales del mundo en uno mismo. En este sentido esta fase incluye un marco cognitivo cambiante del que surge la empatía.

La orientación etnorrelativa final es la integración. No es una integración social, sino una definición de la integración del concepto de diferentes culturas en una definición de la propia identidad.

Podemos decir entonces que la sensibilidad intercultural planteada por estos autores evidencia el conjunto de percepciones, conocimientos, actitudes y emociones que intervienen en el proceso de las relaciones interculturales, y que la superación de cada una de estas fases conduce al desarrollo de la competencia intercultural. Lo que coincide con el planteamiento de Vilà (2006) de que, a partir del conocimiento y la comprensión de la cultura propia y las otras culturas, se desarrollan habilidades que dan lugar a interacciones interculturales positivas, poniéndose de manifiesto la empatía.

Está claro que es imprescindible la formación y desarrollo en el conocimiento de los procesos de desarrollo de la competencia intercultural emotiva del profesorado. Pero no solo desde un planteamiento meramente formativo, sino orientado a las dimensiones del ser, hacer, conocer y convivir, que promuevan la reflexión en el sentir y percibir de cada profesor, y que dicha formación se proyecte en las

decisiones y actuaciones con los estudiantes y en la mediación de las relaciones interculturales entre todos los padres y madres y demás miembros de la comunidad escolar.

3.3. Empatía etnocultural como dimensión de la competencia intercultural emotiva

La capacidad empática constituye la base de todas las interacciones sociales, entendida como la capacidad de asumir el punto de vista del otro y la sensibilidad hacia los sentimientos de los demás (Vivas y Gallego, 2008). Es una habilidad que forma parte del proceso de la sensibilidad intercultural que surge a partir de la adaptación en las relaciones interculturales (Bennett y Bennett, 2004).

Por su parte, Eklund (2011) hace referencia a la empatía etnocultural como un fenómeno de interrelación entre personas de diferentes culturas caracterizado por la capacidad de generar un sentimiento de ayuda y comprensión hacia el otro, que incluye dos aspectos: la comprensión y la emoción; pero la base empática parece ser más del sentimiento que de la comprensión. Cita a Frijda, Kuiper y TerShure (1989) al referir que un sentimiento implica una fuerte motivación para actuar, y explica que la similitud de las experiencias entre personas de diferentes culturas facilita los procesos empáticos.

En otras palabras, la empatía involucra procesos cognitivos y emotivos, convirtiéndose en una condición que genera confianza, facilita la apertura y la reciprocidad, ampliando la capacidad interactiva de los involucrados. De hecho, sin un poco de empatía no hay autentica comunicación.

Rasoal, Eklund Y Hansen (2011) expresan que la empatía etnocultural es una habilidad que se desarrolla de forma progresiva, en la que es importante considerar que existen una serie de condiciones que pueden influir u obstaculizar dicho proceso tales como: desconocimiento acerca de otras prácticas culturales, ausencia de experiencias con personas de otras culturas, pocos conocimientos específicos de otras culturas, poca habilidad para percibir diferencias y similitudes entre las diferentes culturas. Por lo que el conocimiento, interés y motivación hacia el acercamiento a las relaciones interculturales juegan un papel muy importante para desarrollar la citada habilidad.

Las aportaciones de los referidos autores, nos permiten afirmar que tanto la formación como desarrollo de la competencia del profesorado deben estar orientados hacia el conocimiento personal de la cultura propia y de otras culturas, así como hacia la práctica reflexiva de las percepciones, pensamientos, actitudes y creencias en el orden intercultural con el fin de fomentar el aprendizaje de la educación multicultural: la diversidad cultural, los procesos comunicativos interculturales, las distintas prácticas culturales, valores, costumbres, tradiciones, el de-

sarrollo de habilidades para la investigación, así como la acción en el ámbito de la educación intercultural para la comunicación y el enriquecimiento intercultural.

4. BIBLIOGRAFÍA

Aguado, M.ª T. (2005). «La educación intercultural en la práctica escolar. Investigación en el ámbito español». *Revista de Educación* 7: 43-52.

Alred, G. y Byram, M. (2002). «Becoming an Intercultural Mediator: A Longitudinal Study of Residence Abroad». *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, vol. 23, n.º 5, pp. 339-352.

Barrett, M.; Byram, M.; Lazár. I.; Lázar, L.; Mompoint-Gaillard, P. y Phillppou, S. (2014). «Developing Intercultural Competence Trough Education». En *Developing intercultural competence trough education*. Eds. J. Huber y C. Reynolds. Estrasburgo: Consejo de Europa, pp. 27-35.

Bennett, J. M. y Bennett, M. J. (2004). «Developing intercultural sensitivity: An integrative approach to global and domestic diversity». En *Handbook of intercultural training*. Eds. D. Landis, J. M. Bennett y M. J. Bennett. California: Sage, pp. 147-166.

Byram, M.; Nichols, A. y Stevens, D. (2001). *Developing intercultural competence in practice*. Multilingual Maters.

Byram, M. (2000). «Learning language without a culture? The case of English as a lingual franca». En *Context and culture in language teaching and learning*. Eds. y *Multilingual Maters* 70.

Camilleri Grima, A. (2002). *How strange? The use of anecdotes in the development of intercultural competence*. Estrasburgo: Consejo de Europa y European Centre of Modern Languages, Graz.

Chen, G. M. y Starosta, W. J. (1996). «Intercultural communication competence: A synthesis». En *Communication Yearbook 19*. Ed. B. Burleson. Thousand Oaks: Sage, pp. 353-383.

Chen, G. y Starosta, W. J. (1997). «Chinese conflict management and resolution: Overview and implications». *Intercultural Communication Studies* 7: 1-16.

Contreras, O. R.; Gil-Madrona, P.; Cecchini, J. A. y García, L. M. (2007). «Teoría de una educación física intercultural y realidad educativa en España». *Revista Paradigma,* vol. 28, n.º 2, pp. 07-47.

Cross, B. E. (2005). «New Racism, Reformed Teacher Education, and the Same Ole' Oppression». Educational Studies: *Journal of the American Educational Studies Association,* vol. 38, n.º 3, pp. 263-274.

Deardorff, D. (2009). «Identification and assessment intercultural competence as a student outcome of Internationalization». *Journal of Studies in Intercultural Education* 10: 241-266.

Eklund, J. (2011). «Empathy as feeling, understanding and care. Effects of prior similar experience on empathy». *Scandinavian Journal of Psychology* 50: 65-69.

Freeman, M.; Treleaven, L.; Ramburuth, P.; Leask B.; Caufiel, N.; Simpson, L. y Sikes, C. (2009). «Embedding the development of intercultural competence. Australian

Learning and Teaching Council (ALTC) Final Report». Documento de Internet disponible en: http://sydney.edu.au/business/__data/assets/pdf_file/0019/74431/UNSWDevIntCompBusiness.pdf

Frijda, N. H.; Kuipers, P., y Ter Shure, E. (1989). «Relations among emotion appraisal and emotional action readiness». *Journal of Personality and Social Psychology* 57: 212-228.

Gil-Madrona, P.; Contreras, O.; Navarro, A. y Suarez, A. (2006). «La educación física en su contribución al proceso formativo de la educación infantil». *Revista de Educación* 339: 401-433.

Gil-Madrona, P. (2006). «Hacia el mestizaje: relaciones entre razas o el conflicto en las actividades físicas y deportivas». *Actas del VI Congreso Internacional de Educación Física e Interculturalidad*. Murcia.

Gómez, I.; Medina, A. y Gil-Madrona, P. (2011). «La competencia intercultural en el plan de estudios de Graduado en Maestro de Educación Infantil en la Universidad de Castilla La Mancha». [Intercultural competence in the content material of primary education degree at the University of Castilla La Mancha]. *Ensayos. Revista de la Facultad de Educación de Albacete* 26: 35-54. Documento de Internet disponible en: www.uclm.es/ab/educacion/ensayos.

González, J. y Wagenaar, R. (2006). *Tuning Educational Structures in Europe. II. La contribución de las Universidades al Proceso de Bolonia*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Hargreaves, A. y Fullan, M. (2012). *Professional Capital: transforming Teaching in very school*. Nueva York: Teachers College Press.

Lévi-Leboyer, C. (1997). *La gestión de las competencias*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Meyer, M. (1991). «Developing transcultural competence: case studies of advanced foreign language learners». En *Mediating languages and cultures*. D. Buttjes y M. Byram (Eds.). Clevedon: Multilingual Matters.

Rasoal, C.; Eklund, J. y Hansen, E. (2011). «Toward a Conceptualization of Ethnocultural Empathy». *Journal of Social, Evolutionary and Cultural Psychology*, vol. 5, n.º 1, pp. 1-13.

Rodríguez Izquierdo, R. M.ª (2008). «Atención educativa a la diversidad étnico-cultural: nuevas competencias profesionales del profesorado». *Revista de currículum y formación del profesorado*, vol. 12, n.º 3, pp. 1-12.

Rodríguez Izquierdo, R. M.ª (2009). «Imagen social de los inmigrantes de los estudiantes universitarios de Magisterio». *Revista Complutense de Educación*, vol. 20, n.º 2, pp. 255-274.

Spooner-Lane, Rebecca S.; Tangen, Donna J.; Mercer, Louise; Hepple, Erika, y Carrington, Suzanne B. (2013). «Building intercultural competence one "Patch" at a time». *Education Research International*, pp. 1-9.

Taylor, M. J. (2002). «Una educación válida para todos: Conocer las necesidades educativas de los refugiados y solicitantes de asilo en Inglaterra multiétnica». En *Hacia una Europa diferente: Respuestas educativas a la Interculturalidad*. Eds. M. Muñoz-Repiso y J. Le Mètais. Madrid: CIDE/CIDREE, pp. 65-100.

UNESCO (2001). Declaración Universal de la UNESCO sobre la diversidad cultural. Documento de Internet disponible en: http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13179&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Vilà Baños, R. (2006). *La competencia comunicativa intercultural. Un estudio en el primer ciclo de la Educación Segundaría Obligatoria*. Secretaría General Técnica, Cide.

Vivas, M. y Gallego, D. (2008). *La inteligencia emocional. ¿Por qué y cómo desarrollarla?* Universidad de Los Andes. Mérida (Venezuela): Consejo de publicaciones.