

BORRADOR DCB

EL CONCEPTO DE LA DIVERSIDAD

Conforme la diversidad de las sociedades crece, se pone de manifiesto la complejidad de los múltiples factores y elementos que la configuran. Tradicionalmente la diversidad se ha referido a cuestiones de género, de discapacidad, edad, estado socio-económico, religión y ubicación geográfica. Actualmente, uniéndose a ellas, los discursos de la diversidad ponen el acento en las claves culturales y los elementos que de ellas se derivan: lenguas, costumbres, creencias, modos de vida...

La cultura influye en cómo las personas perciben y se relacionan con el entorno. Influye en sus decisiones para acceder a los servicios básicos –educación, sanidad y servicios sociales-, el tipo de ayuda que se solicita y/o acepta, los métodos preferidos, los apoyos sociales buscados, la percepción que tengan de sus propias necesidades, posibilidades, recursos y en cómo éstas se valorarán.

Factores que afectan al acceso y la aceptación de los servicios básicos

Hay un importante número de factores relacionados con la diversidad cultural que pueden afectar al acceso y al uso de los servicios básicos por parte de personas de minorías; especialmente:

- ❑ Las diferencias en el idioma y el uso de la lengua de la sociedad de estancia.
- ❑ La diversidad de valores y creencias culturales relacionados con aspectos fundamentales tales como enfermedad, curación, educación, familia, orientación, aprendizaje, igualdad...
- ❑ La condición socioeconómica y la percepción que se tiene de la misma.
- ❑ La desconfianza hacia los programas de las administraciones y hacia los profesionales de los servicios públicos.
- ❑ El rechazo a prestaciones de servicios por la diferente valoración de los mismos.
- ❑ La resistencia a buscar orientación o ayuda por las consecuencias burocráticas y sociales que puede conllevar.
- ❑ Las distintas respuestas ante situaciones críticas, importantes o significativas de la vida.
- ❑ La falta de información adecuada y comprensiva sobre los servicios disponibles.

- ❑ Las situaciones derivadas del hecho migratorio.
- ❑ La percepción de los derechos sociales, de las relaciones sociales entre mayorías-minorías.
- ❑ Las expectativas respecto al trato, comprensión o entendimiento que se pueda recibir.

Las organizaciones y las instituciones deben reflexionar sobre sus principios y prácticas y desarrollar estrategias para dar respuestas adecuadas a los cambios sociales, para satisfacer las necesidades de una población cambiante, cada vez más diversa, multilingüe y culturalmente dinámica.

LA DIVERSIDAD Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES: EDUCACIÓN, SANIDAD, ATENCIÓN AL CIUDADANO...

Para desarrollar servicios que funcionen correctamente en el ámbito de la diversidad es necesario entender y aceptar las claves culturales y abordar las barreras estructurales.

Se requiere que cada persona, cada profesional reflexione sobre su cultura de origen, sobre la orientación cultural de la organización y sobre los modos en que los ejercicios profesionales recogen y son sensibles hacia las conductas y comportamientos de las personas con las que trabajan.

La competencia cultural, la capacidad de desenvolverse satisfactoriamente en procesos interculturales, la definimos como el conjunto de comportamientos, actitudes y políticas que, desde el interior del sistema o la institución y a través de los profesionales, permite que éstos sean efectivos en situaciones de diversidad cultural.

Los términos que componen el concepto de competencia cultural, implican, por una parte, la acción orientada, la habilidad necesaria para interactuar en situaciones de diversidad; por otra hacen referencia al concepto de cultura, como rol fundamental en la conformación del comportamiento humano.

El desarrollo de *competencia cultural* se refiere a la creación de habilidades, a la importancia de transformar por un lado los modos de conocer y de comunicar y por otro, la relación y las representaciones que elaboramos de los otros.

La competencia implica conocimientos, aprendizajes y conlleva la transformación de prácticas, de conductas, modos de establecer relaciones. Requiere el desarrollo de habilidades sociales en espacios multiculturales que favorezcan y refuercen las relaciones democráticas y la convivencia. Sitúa a cada persona desde la propia identidad en la relación con los otros.

En sociedades cada vez más multiculturales, los proveedores de servicios sociales, educativos, de salud... deben ser capaces de relacionarse y comunicarse con personas muy diversas. Para ello, deben ser conscientes de las prácticas de las

organizaciones y de los comportamientos profesionales que se ven influenciados por la cultura y deben saber cómo reorientarlos, cómo abrirlos a la diversidad de forma que las personas, los usuarios, sepan que los servicios y los profesionales serán verdaderamente sensibles a sus circunstancias y, a la vez, las organizaciones y los profesionales se sientan seguros en sus prácticas.

Para que los derechos básicos sean efectivos, para que puedan ejercerse plenamente sin verse condicionados por aspectos como los derivados de la diversidad:

- Los **servicios** han de estar cualitativa y cuantitativamente adaptados a las necesidades de forma que sean **pertinentes** y **suficientes**. Por ejemplo, ante la escolarización de niños y jóvenes en una lengua que no es la materna, es necesario contar con programas y profesorado formado en educación en segundas lenguas y, teniendo en cuenta el derecho a la escolarización obligatoria, todos los que lo necesiten deben ser atendidos, por lo que debe haber un número suficiente de profesorado, programas...
- La oferta –el cómo se prestan esos servicios-, ha de ser adecuada, con sensibilidad hacia las normas culturales, valores y creencias, a las situaciones y las necesidades de las personas. Por ejemplo, en los servicios sanitarios, determinadas ofertas que no cuenten con dinámicas activas de captación en las que se tenga en cuenta las costumbres o formas de hacer las cosas, pueden hacer que determinados grupos accedan tarde a programas tan importantes como la vacunación infantil, el control del embarazo...
- La información ha de llegar correctamente y sin asimetría, es decir, se debe generar un lenguaje común entre la organización, los profesionales y los usuarios para que no haya desventajas derivadas por ejemplo, de un mayor o menor conocimiento de los derechos y de cómo estos pueden ejercerse. Por ejemplo, contando con personal de minorías integrado en las plantillas, con servicios de traducción específicos... que garanticen que la información llega – en ambas direcciones: organización-profesional-usuario de forma realmente comprensiva (integrada en los saberes y experiencias).
- Las expectativas de las personas y las expectativas reales, es decir, la distancia entre lo que la persona desea y la posibilidad real de obtenerlo,

deben estar en consonancia para que los servicios sean satisfactorios. Por ejemplo, las expectativas de muchas personas inmigrantes de conseguir trabajo en la sociedad de estancia, chocan con la dificultad general de integración en el mercado de trabajo.

La capacidad de una organización en entornos multiculturales

Hay cinco elementos esenciales que contribuyen a aumentar la capacidad de una organización en entornos multiculturales:

1. **Valorar la diversidad:** las organizaciones deben valorar la diversidad para establecer las políticas y procedimientos necesarios para llegar a ser culturalmente competentes.
2. **Tener capacidad de autoevaluación:** las organizaciones deben establecer y entender su propia identidad, a fin de elaborar e implementar los objetivos.
3. **Ser consciente de las dinámicas inherentes a la interacción de identidades culturales:** la forma, los modos y medios, y el lugar en que se prestan los servicios son claves (actitudes, imágenes...).
4. **Institucionalizar el conocimiento cultural:** todos los niveles de la organización deben ser conscientes y culturalmente competentes.
5. **Adaptar la prestación de los servicios a la comprensión de la diversidad cultural:** los programas y servicios deben ser ofertados con sensibilidad hacia la cultura y tradiciones de las personas a quienes se dirige.

ORGANIZACIONES INTERCULTURALES

Integrar la reflexión sobre la diversidad en las organizaciones es un proceso que requiere esfuerzo; para que tenga éxito, debe ser un esfuerzo intencional y debe estar correctamente orientado. Al hablar de organizaciones incluimos dos elementos clave: la cultura organizacional y los profesionales.

Características de las organizaciones interculturales

1. Hacen evidente un compromiso intercultural en todos los niveles, especialmente los de mayor responsabilidad. Los profesionales se sentirán más estimulados si observan acciones, no sólo palabras, en las personas que ocupan puestos de responsabilidad y que ejercen el liderazgo.
2. Tienen por escrito, dentro de su plan estratégico, su misión y su visión, el concepto de interculturalidad y diversidad con una definición operativa y significativa.
3. Han desarrollado un programa de acción intercultural con objetivos claros y temporalizados.
4. Han creado unos equipos, formales o informales, que están encargados de cultivar, desarrollar y supervisar el grado de acercamiento de la organización respecto a las metas trazadas en el programa de acción intercultural.
5. Solicitan de forma activa un "feedback" por parte de los trabajadores y miembros de la organización en cuestiones relativas a la etnia, cultura, género, orientación sexual, etc.; de forma que se obtenga información interesante sobre el clima de trabajo, las políticas corporativas y las prácticas de la organización.
6. Fomentan la responsabilidad y la conciencia intercultural dentro del sistema. Ciertos departamentos o unidades son responsables de conseguir las metas de gestión eficaz de la diversidad.
7. Introducen criterios de valoración, basados en los principios del interculturalismo, en la contratación y la promoción de los trabajadores.
8. Reconocen que la promoción y la ayuda a las iniciativas de apoyo y coordinación, en forma de redes, de los trabajadores pertenecientes a minorías étnicas son importantes para evitar que dichas personas permanezcan indefinidamente en los niveles inferiores y se bloquee el cambio intercultural.
9. Mantienen un compromiso sistemático y a largo plazo con la formación para la comprensión de la interculturalidad por parte de sus profesionales

10. Son vistas como una parte y un reflejo de una comunidad más amplia. Los vínculos con el entorno social son muy importantes para la organización para cumplir el objetivo de incorporación, permanencia y promoción de trabajadores pertenecientes a minorías étnicas.

¿Qué necesitan las organizaciones para ser culturalmente competentes?

- ❑ Desarrollar un proyecto para aumentar la competencia cultural de la organización integrado en el plan estratégico, en la misión y en las actividades.
- ❑ Comprender la importancia de la identidad y la diversidad cultural.
- ❑ Contar con personal que domine idiomas y/o contar con intérpretes para la provisión de servicios especialmente sensibles.
- ❑ Utilizar métodos de acercamiento –por ejemplo para la captación en servicios sociales, la acogida y orientación en educación, terapias específicas en salud...- adecuados y aceptados por las personas de minorías.
- ❑ Asegurar que la información en general y los mensajes sobre temas clave están traducidos a idiomas y/o se expresan a través de imágenes de forma que sean realmente comprensibles.
- ❑ Desarrollar estrategias de evaluación continua de la competencia cultural de la organización y examinar la efectividad de las actividades.

¿Qué necesitan los profesionales para ser culturalmente competentes?

- ❑ Contar con un plan de formación para aumentar la competencia cultural integrado en el programa de formación continua de la organización.
- ❑ Ser conscientes de su identidad cultural personal y de cómo puede influir en su interacción con personas de otras culturas.

- ❑ Comprender la influencia de las características culturales para comunicar, sobre determinados comportamientos, reacciones...
- ❑ Respetar las creencias y valores importantes para las personas.
- ❑ Apreciar que hay una gran variedad de respuestas entre las culturas sobre cómo las personas reaccionan ante determinadas situaciones.
- ❑ Evitar estereotipos basados en los conocimientos de las características generales de un grupo.
- ❑ Ser consciente del impacto de la discriminación, la opresión y los traumas históricos en la vida diaria de las personas.
- ❑ Valorar el esfuerzo de comunicarse en una lengua que no es la materna y estar atento a las señales de comunicación no verbal.
- ❑ Reconocer las limitaciones para comprender aspectos de cultura e idioma y ofrecer cauces a las personas con las que se trata para expresar si algo de lo que se ha dicho o se ha hecho involuntariamente por parte del profesional ha resultado improcedente o molesto.
- ❑ Ser respetuoso, estar bien informado y reconocer los límites y alcance del servicio que presta y utilizar dichas posibilidades en su totalidad.
- ❑ Contar con personas que han recibido los servicios que se prestan para que sirvan de elemento de información sobre sus experiencias en situaciones especialmente relevantes