

JORNADAS

MIGRACIÓN Y EMPLEO



La competencia cultural en la prestación de servicios
(orientación laboral)

Manuel Fco. Martínez
fgarcia@us.es





COMPETENCIA CULTURAL

SURGE EN EL MARCO DE LOS SERVICIOS SANITARIOS
COMO REFERENTE PARA LA SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS
DE LA ATENCIÓN A USUARIOS/AS DE DISTINTO
BACKGROUND CULTURAL

- Menor acceso a los servicios
- Dificultades en la relación profesional-usuario/a
 - Metas contrapuestas
 - Inadecuación horaria
- Instrumentos inadecuados, etc.



**COMPETENCIA
CULTURAL**

INNOVACIÓN
DEBE EXTIENDERSE A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN
GENERAL: EDUCATIVOS, ORIENTACIÓN LABORAL,
JURÍDICOS, ETC., AUNQUE SIGUE MUY LIGADO A
USUARIOS/AS EXTRANJEROS/AS O DE ORIGEN
EXTRANJERO

LOS PRINCIPIOS GENERALES DE LA COMPETENCIA
CULTURAL SON GENERALIZABLES A LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS EN GENERAL

**DIVERSIDAD
HUMANA
AFIRMATIVA**

Como valor vs como déficit
Necesidades vs recursos
Gestión de la diversidad

**DIVERSIDAD DE
CONTEXTOS**

vs HOMOGENEIZACIÓN

**CONTEXTOS DE
DIVERSIDAD**

**COMPETENCIA
CULTURAL**

REFERENTES TEÓRICOS, IDEOLÓGICOS, OPERATIVOS, ETC.

OPRESIÓN

DIVERSIDAD HUMANA

COMPETENCIA CULTURAL

LIBERACIÓN

IDENTIDAD SOCIAL NEGATIVA

NIEGA LA PARTICIPACIÓN

NIEGA/DIFICULTA ACCESO A LOS RECURSOS



**OPRESIÓN
vs
LIBERACIÓN**

Problemas en el acceso a
los servicios y adecuación
de la atención

ENFOQUE OPRESIVO Y CULPABILIZADOR

Características o carencias de las personas migradas: escaso dominio del idioma, falta de hábitos adecuados en el uso de los servicios, búsqueda de otros recursos alternativos, etc.

PERSPECTIVA DEL ENFOQUE LIBERADOR

Se pone especial énfasis en las estrategias (conscientes o inconscientes) que sigue el grupo (o servicio, cultura, etc.) dominante para mantener su situación de privilegio (statu quo) respecto del acceso y disfrute de los recursos

**OPRESIÓN
VS
LIBERACIÓN**



**INTERIORIZACIÓN
OPRESIÓN**

**CONCIENCIA
CRÍTICA**



**COMPETENCIA
CULTURAL**

REFERENTES TEÓRICOS, IDEOLÓGICOS, OPERATIVOS, ETC.



Experiencia de
Opresión



COMPETENCIA
CULTURAL

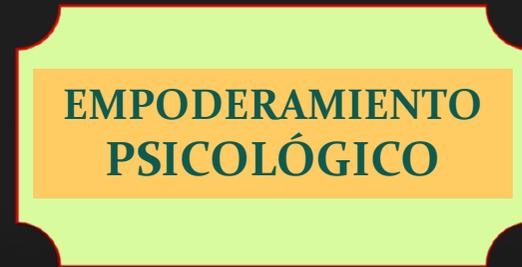
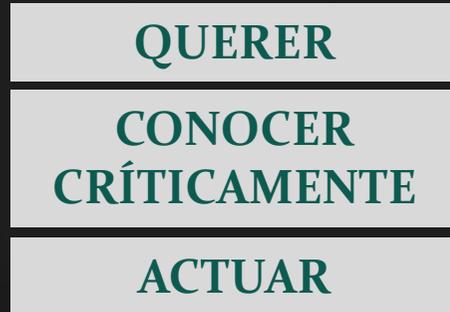
LIBERACIÓN



Experiencia de
Opresión



CONTROL



REFERENTES TEÓRICOS, IDEOLÓGICOS, OPERATIVOS, ETC.



**PROCESOS DE
ACULTURACIÓN**



**EMPODERAMIENTO
PSICOLÓGICO**

**COMPETENCIA
(Empoderamiento)
CULTURAL**



REFERENTES TEÓRICOS, IDEOLÓGICOS, OPERATIVOS, ETC.



**DIVERSIDAD
HUMANA
AFIRMATIVA**

**OPRESIÓN
vs
LIBERACIÓN**

**EMPODERAMIENTO
PSICOLÓGICO**

**COMPETENCIA
CULTURAL**

REFERENTES TEÓRICOS, IDEOLÓGICOS, OPERATIVOS, ETC.

INVESTIGACIÓN (2012-14)

35 servicios de orientación laboral a inmigrantes de Barcelona, Valencia y Sevilla

44 profesionales (orientadores, directores, etc.)

Metodología cuantitativa (cuestionarios) y cualitativa

Problemas en el acceso
a los servicios y
adecuación de la
atención

ELEMENTOS CRÍTICOS

- 1) **Falta de concordancia** entre las metas y objetivos de los servicios y las demandas de los usuarios
- **Poca motivación** proceso formativo mejora su empleabilidad
- **Escaso interés** procesos inserción laboral no son sus demandas
- 2) **Espacio físico y materiales: privacidad (entrevista ocupacional)**
- 3) **Rigidez:** exigencias burocráticas, temporalidad, colectivo atendido, ratio por técnico, etc.
- 4) **Financiación** escasa de los programas
- 1) **Vulnerabilidad**
 - 1) Inmigrante: documentación y necesidades básicas
 - 2) Orientador: precariedad laboral, inseguridad, estrés, ratio de atención
- 2) **Reconocimiento de la formación:** dificulta empleabilidad
- 3) **Pocos conocimientos** aspectos importantes de la cultura de usuarios

No ideario comprometido con la diversidad humana

No autoevaluación de la competencia cultural

No participación de los usuarios

No evaluación de la satisfacción

No evaluación del impacto

Una autoevaluación de la competencia cultural de los **PROFESIONALES** de la intervención social (ORIENTACIÓN LABORAL) supone contestar a preguntas claves

(1) ¿Soy consciente de mis sesgos personales y prejuicios hacia grupos culturales diferentes del mío?

(3) ¿Tengo las habilidades necesarias para realizar una evaluación cultural y diseñar un plan de acción culturalmente sensible?;

(2) ¿Tengo conocimientos significativos de los elementos más importantes de la cultura del usuario y de la diversidad humana en general?;

(4) ¿Cuántos encuentros cara a cara he tenido con usuarios de distinto background cultural?;

(5) ¿Cómo es de genuino mi deseo de querer ser culturalmente competente?



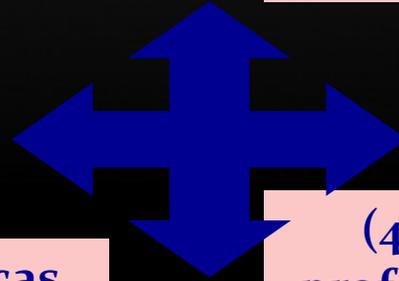
Una autoevaluación de la competencia cultural de los **SERVICIOS** de la intervención social (ORIENTACIÓN LABORAL) supone contestar a preguntas claves

(1) Existe un ideario comprometido con la diversidad humana afirmativa?

(2) ¿Se dan condiciones de simetría de poder en la entidad-usuario?

(3) ¿Se llevan a cabo prácticas administrativas y atencionales adecuadas a todo el rango que la diversidad humana implica?

(4) ¿Están los directivos y profesionales suficientemente concienciados o preparados para atender a los nuevos usuarios que configuran la realidad demográfica en la sociedad actual?



Una autoevaluación de la competencia cultural de los profesionales de la intervención social (ORIENTACIÓN LABORAL)

COMPLACENCIA DE LAS PERSONAS QUE DISFRUTAMOS DE MUCHOS PRIVILEGIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS.

ESCASA/NULA CONCIENCIA DE LAS DIFICULTADES QUE HAN DE AFRONTAR LAS PERSONAS EN DESVENTAJA

Grupo Mayoritario/
Dominante

IGNORANCIA DE SUS PROBLEMAS

CONSTRUCCIÓN DE LOS PROBLEMAS CULPABILIZANDO A LA VÍCTIMA
Modelo del déficit

**Conjunto de conocimientos, conductas,
actitudes que capacitan para el trabajo
en contextos y/o situaciones
interculturales y de justicia social.**

Competencia Cultural



Competencia Cultural

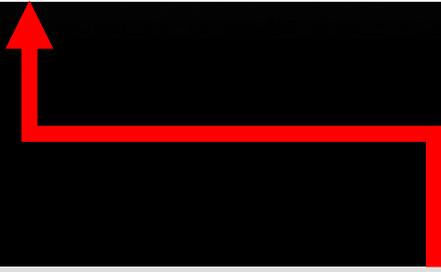
Es el resultado de la conciencia de nuestros prejuicios y el conocimiento de los factores que influyen en las diferencias y similitudes culturales

Es un proceso que permite a las personas a aceptar, respetar y trabajar con otros que son diferentes a ellos

El proceso requiere el desarrollo de habilidades, actitudes y comportamientos que permitan a las personas a entender e interactuar eficazmente con personas de otras culturas.

Importancia de la responsabilidad del **profesional/organización** en (1) defensa de los menos favorecidos en razón a su pertenencia grupal; (2) empoderar a las personas para participar en las decisiones vitales (3) el derecho de los individuos a ser tratados adecuadamente sin prejuicio por su pertenencia grupal y (4) promueve la igualdad y el valor de los individuos en sí mismos.

Competencia Cultural



La competencia cultural como constructo complejo

Multidimensional
cuyos componentes
interaccionan

Múltiples Ámbitos
(género, étnia, edad,
status, religión, etc)

Procesual

Multinivel
(Individuo-Sociedad)



Las personas, instituciones, sistemas, etc. suelen tener
distinto grado (maestría) en cada una de las
dimensiones y de los ámbitos en los que se maneja

CONCIENCIA CULTURAL
Constructo multinivel

PERSONAS



PROFESIONALES

POBLACIÓN GENERAL (vecinos...)

ORGANIZACIONES/
INSTITUCIONES



EMPRESAS

ONGs

SERVICIOS DE ORIENTACIÓN

COLEGIOS, CENTROS SANITARIOS,
AYUNTAMIENTOS, ETC

POLÍTICAS, PROGRAMAS, PROYECTOS, PROTOCOLOS, ETC.



COMPETENCIA CULTURAL Como Proceso

POSITIVO

Maestría cultural

Competencia cultural

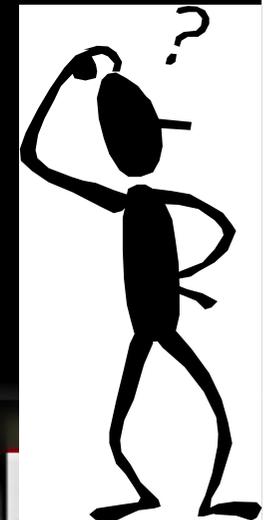
Precompetencia cultural

Ceguera cultural

Incapacidad cultural

NEGATIVO

Destructiva



COMPETENCIA CULTURAL DESTRUCTIVA

1. Ven la cultura MINORITARIA (DIVERSIDAD) como un problema
2. Creen que si la cultura (o los grupos minoritarios) puede ser suprimida o destruida la gente estará mejor
3. Creen que todas las personas debería ser como las de la cultura dominante
4. Asumen que una cultura es superior y deben erradicarse las *menores*
5. Nivel organizacional: sta llevado al extremo conduce a actuaciones tales como el genocidio o los internados escolares creados en Norteamérica a finales del siglo XIX y XX por la Oficina de Asuntos Indígenas al fin de destruir la cultura de muchas tribus americanas nativas

INCAPACIDAD CULTURAL

1. Falta de conciencia y habilidades culturales
2. Educado en sociedad homogénea, asunción de patrones no cuestionados
3. Creen superioridad racial/social del grupo dominante y son paternalistas hacia los demás
4. Mantienen estereotipos
5. Nivel organizacional: apoyo a la segregación y/o menos expectativas respecto de los miembros de otras culturas.

CEGUERA CULTURAL

1. Ven a los demás en términos de su propia cultura y reivindican que todas las personas sean exactamente iguales
2. Creen que la cultura no establece ninguna diferencia (*todos somos lo mismo*);
3. Creen que todas las personas deben ser tratados de la misma manera sin importar la raza, etc.
4. Nivel organizacional: los servicios son tan etnocéntricos que son virtualmente inútiles para servir a todos excepto los que se han asimilado

PRECOMPETENCIA CULTURAL

1. Reconocen que hay diferencias culturales y comienzan a educarse a sí mismos y a otros respecto de estas diferencias
2. Se dan cuenta de sus déficits en interacción dentro de un entorno diverso
3. Pueden llegar a ser complacientes en sus esfuerzos
4. Nivel organizacional: tratan de resolver las cuestiones relacionadas con la diversidad: contratación y promoción interna (a puestos de dirección) de personas de origen diverso, entrenamiento en sensibilidad cultural, etc.

COMPETENCIA CULTURAL BÁSICA

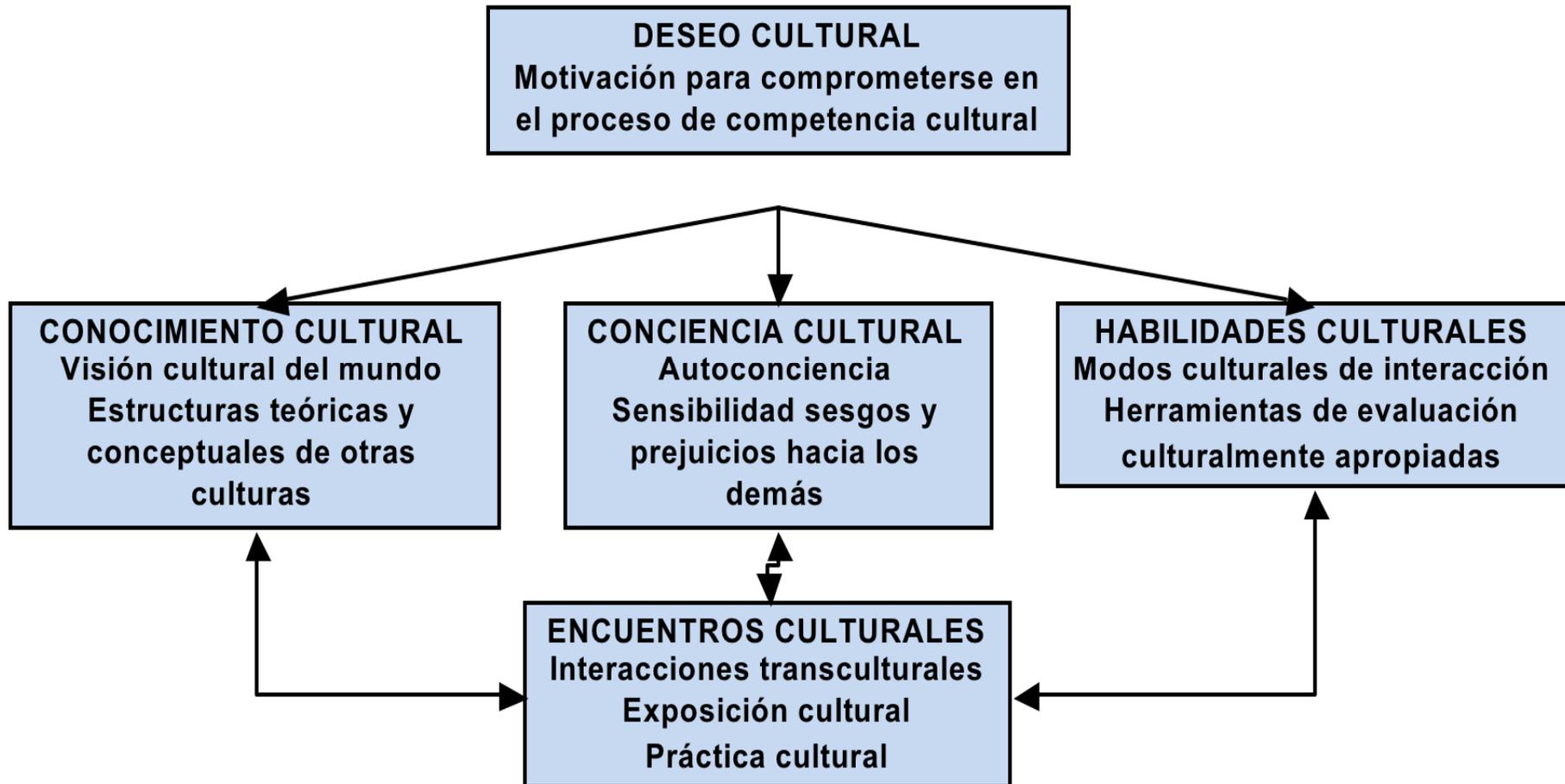
1. Aceptan, aprecian y dan cabida a las diferencias culturales
2. Valoran la diversidad y aceptan y respetan las diferencias
3. Aceptan la influencia de su propia cultura en relación con otras culturas
4. Comprenden y manejan la dinámica de la diferencia al interactuar
5. Están dispuestos a examinar los componentes de las interacciones transculturales (comunicación, resolución de problemas, etc.)
6. Nivel organizacional: se esfuerzan en métodos libre de sesgos, en pedir asesoramiento a las comunidades minoritarias del entorno, y para evaluar las necesidades de los diversos colectivos de personas.

MAESTRÍA CULTURAL

1. Comienzan activamente a educar a las personas menos informadas
2. Buscan mejorar su conocimiento sobre las diversas culturas, desarrollar habilidades para interactuar en ambientes diversos, y se sienten cómodos
3. Se alían cuando interactúan con personas en contextos multiculturales
4. Nivel organizacional: realización de investigaciones sobre la diversidad, la contratación de personal especialista en la práctica de la competencia cultural, y actúan como defensores del multiculturalismo y de los grupos minoritarios e históricamente sub-representados

ESTRUCTURA MULTIDIMENSIONAL DE LA COMPETENCIA CULTURAL

personas



EMPATÍA / SENSIBILIDAD CULTURAL

Cognitiva: visión del mundo
Emocional: difícil situación

CONCIENCIA CULTURAL

En la prestación de servicios están implicadas la manera de percibir al usuario, sus problemas y la relación profesional que con él se establece

Proceso/resultado a través del cual el profesional llega a respetar, apreciar y ser sensible hacia los valores, creencias, estilos de vida, prácticas, estrategias para resolver problemas, etc. de la cultura del usuario

CONCIENCIA CULTURAL

Implica un **continuo examen** de los propios sesgos y prejuicios hacia otras culturas, así como una exploración en profundidad del propio background cultural. Sin ser consciente de los valores de nuestra propia cultura y sus implicaciones prácticas, corremos el riesgo practicar una **imposición cultural**

El problema puede surgir no tanto de la preferencia que tenga el profesional hacia ciertas personas, orientaciones sociales, modelos, valores etc., sino que **evalúe como negativas** otras preferencias y actúe en consecuencia.

debe conducir desde el etnocentrismo a un etnorelativismo cultural

NO INPONER



Cultura individualista
autonomía individual,
competitividad, límites nítidos
entre el self y los otros, emociones
ego centradas, asertividad, locus of
control interno, etc

Cultura colectivista
armonía con el grupo, cooperación,
self interdependiente, conexión con
los valores grupales; valoración del
logro grupal, fomento de la equidad,
etc

CONCIENCIA CULTURAL

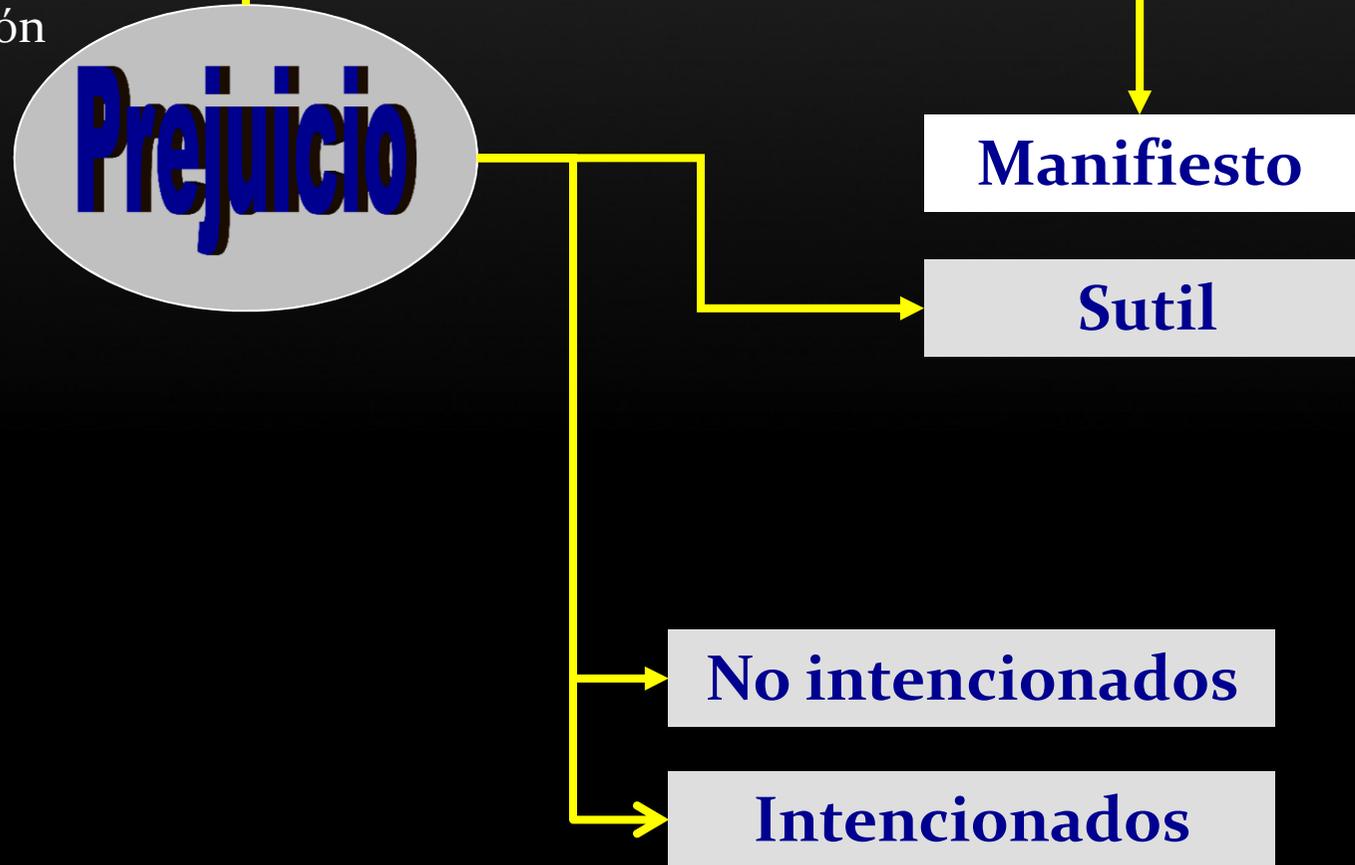
.....por ello es necesario que nos libremos de estereotipos y prejuicios.....



1. Rasgos atribuidos a los miembros de un grupo
2. Imagen simplificada de los mismos
3. Compartidos por mucha gente
4. Se atribuyen a las personas por pertenecer a dicho grupo
5. Resistentes al cambio
6. Orientan expectativas
7. Completan la información cuando es ambigua

CONCIENCIA CULTURAL

Estereotipo
Afecto negativo
Discriminación



CONCIENCIA CULTURAL

**Factores
de riesgos**

Privación relativa grupal

**Defensa identidad social grupal
Primer rumor**

Profecía autocumplida

Correlación ilusoria

Amenaza percibida

Percepción invasión

Conflicto intergrupalo

CONCIENCIA CULTURAL

Estereotipos/prejuicios

Sistema de Protección Social

- Los inmigrantes se benefician excesivamente del sistema de protección social.
- Los inmigrantes abusan del estado social.
- En general, los inmigrantes más que lo que aportan.
- Los inmigrantes hace que disminuya la calidad de los servicios sociales.
- Las personas migradas pagan menos impuestos de lo que luego reciben.
- Los niños inmigrantes bajan el nivel de nuestras escuelas.

Vida comunitaria

- Los inmigrantes traen nuevas enfermedades al país.
- Los inmigrantes aumentan la criminalidad.
- Los inmigrantes construyen sociedades paralelas.
- La llegada de migrantes afecta negativamente a la seguridad ciudadana.
- Los Ayuntamientos tratan mejor a los inmigrantes que a los vecinos.
- Las personas de origen rumano son muy peligrosas.

CONCIENCIA CULTURAL

Formación/trabajo

- Las personas migradas nos quitan los empleos.
- Las personas migradas hacen bajar los salarios.
- El paro en España ha aumentado por culpa de la inmigración.
- Los inmigrantes y sus descendientes están menos formados.
- Los inmigrantes ocupan los empleos que no quieren los españoles
- La presencia de inmigrantes aumenta el paro en Andalucía.
- Los chinos son muy trabajadores.
- Como las personas magrebíes son vagas los salarios deben estar acorde con su rendimiento

CONCIENCIA CULTURAL

Estrategias para reducir los estereotipos y prejuicios de los profesionales de la intervención social (1)

(1) Mejorar el conocimiento de las propias creencias, valores, actitudes etc.

(2) Esforzarse y ejercitarse para cambiar las percepciones automáticas positivas para el endogrupo y negativas para el exogrupo

(3) Percibir a las personas como individuos y no como miembros de un grupo

(4) Cambiar la percepción de nosotros vs ellos por la de nosotros

(5) Recategorizar a los miembros del exogrupo como miembros del endogrupo

CONCIENCIA CULTURAL

Estrategias para reducir los estereotipos y prejuicios de los profesionales de la intervención social (2)

(5) Hacer explícitas las discrepancias entre valores vs actitudes y conductas

(6) Reducir la amenaza percibida

(7) Usar la disonancia cognitiva para el cambio de actitudes

(8) Corregir los errores de atribución

(9) Crear empatía racional y emocional

CONCIENCIA CULTURAL

Mejora de la conciencia cultural: Recomendaciones en el nivel individual

1. Reflexionar sobre los propios valores y las creencias, incorporando la retroalimentación de los compañeros.
2. Ser consciente de nuestras propias opiniones sobre las diferencias entre las personas (p. ej.: diferentes opiniones, diferentes visiones del mundo, diferentes razas, diferentes valores, diferentes visiones de la sociedad).
3. Exponer y examinar continuamente, mediante la reflexión y el intercambio de información, de qué forma afectan nuestras propias inclinaciones, valores personales y creencias en los demás.
4. Identificar las diferencias culturales entre los usuarios, y los colegas de profesión en el centro.
5. Admitir nuestros propios sentimientos y conductas hacia el trabajo con los usuarios, las familias y los colegas que tienen diferentes antecedentes culturales, conductas saludables, sistemas de creencias y prácticas laborales.
6. Examinar nuestras estrategias para resolver conflictos que surgen con los colegas y/o los usuarios de grupos culturalmente diversos.
7. Identificar y buscar orientación, apoyo, conocimiento y habilidades de modelos de rol que demuestren una suficiencia cultural.
8. Reconocer y enfrentarse a las conductas o prácticas institucionales injustas, discriminatorias y/o racistas
9. Reconocer la presencia o ausencia de individuos con antecedentes culturales diversos en todos los ámbitos del lugar de trabajo, reflexionando sobre la composición cultural de los usuarios o de la comunidad en la que se trabaja.
10. Reflexionar y actuar de modo integrador en todos los aspectos de nuestra propia práctica.

CONOCIMIENTO CULTURAL (CRÍTICO)

Buscar y adquirir un sólido conocimiento cultural y comprensión acerca de las diferencias (étnicas, raciales, edad, sexo, etc.) de los individuos.



aprendizaje y búsqueda de información sobre culturas (grupos de población), cosmovisiones y experiencias de los diferentes grupos de personas, formas de opresión: patrimonio, historia, estructura familiar, valores, creencias, etc.

CONOCIMIENTO CULTURAL NIVELES

(1) **Incompetencia inconsciente**, o síndrome de la ceguera cultural, cuando el profesional no es consciente de su carencia de conocimiento cultural

(2) **Incompetencia consciente**, cuando se conoce la importancia de la cultura en la prestación de servicios a poblaciones diversas (a través de cursos, textos, o encuentros culturales profesionales) pero no se tienen los conocimientos necesarios

(3) **competencia consciente** es el acto intencionado de aprender acerca de la cultura de los usuarios ofreciendo respuestas profesionales culturalmente sensibles

(4) **Competencia inconsciente** es la habilidad automática para ofrecer servicios culturalmente congruentes a las características de los usuarios

CONOCIMIENTO CULTURAL

Creencias sobre la naturaleza del trabajo, la búsqueda de empleo, la asunción de normas sociales, el cumplimiento de horario, conflicto trabajo/religión, estilos de afrontamiento, el sistema de apoyo familiar y comunitario, la disposición para el cumplimiento del plan, etc

Barreras institucionales, el contexto sociopolítico y los mecanismos de opresión y discriminación que sufre el grupo minoritario en cuestión

actitud de búsqueda continua de información y de formulación de preguntas apropiadas y significativas

HABILIDADES CULTURALES

Ejecución de prácticas profesionales culturalmente apropiadas a las características de los usuarios con los se interactúa.

1. Uso apropiado del lenguaje
2. Forma de desarrollar la entrevista
3. Qué datos obtener del usuario en cuestionarios adaptados
4. Comunicación verbal y no verbal
5. Plan personal de inserción laboral
6. Etc.

GUÍA: Orientación laboral adaptada en función de los distintos posicionamientos de las personas ante el mercado de trabajo

HABILIDADES CULTURALES



Entrevista ocupacional

Relación positiva de comunicación con el usuario/participante (y en su caso la familia), creando un clima cálido, respetuoso y de confianza

Items significativos en comunicación

- Espacio personal: La proxemía varía de una cultura a otra
- Contacto con los ojos y comportamientos de retroalimentación:
- Conductas de interrupción y turnos de palabra
- Gestos: Los que se realizan con la mano y el brazo varían de una cultura a otra
- Expresión facial
- Silencio
- Conductas de dominación (sumisión, agresión, dominación, seguridad en sí mismo, etc)
- Volumen: se reacciona en base a las reglas aprendidas en su contexto natural.
- Contacto físico: su ausencia en una conversación puede ser percibido: frialdad y distanciamiento

OTRAS HABILIDADES CULTURALES

1. Utilización de herramientas de evaluación (protocolos) culturalmente apropiadas (traducciones culturalmente adaptadas, por ejemplo).
1. Habilidad para elicitación en el/a usuario/a creencias y valores relacionadas con el ámbito laboral.
1. Conceptualizar la empatía de forma culturalmente sensible: comprender, aceptar y sentir la situación del/a usuario/a mientras mantiene simultáneamente un sentido diferenciado de su identidad cultural
2. 9. Reconocer y combatir el racismo, estereotipos raciales y mitos entre los individuos e instituciones.

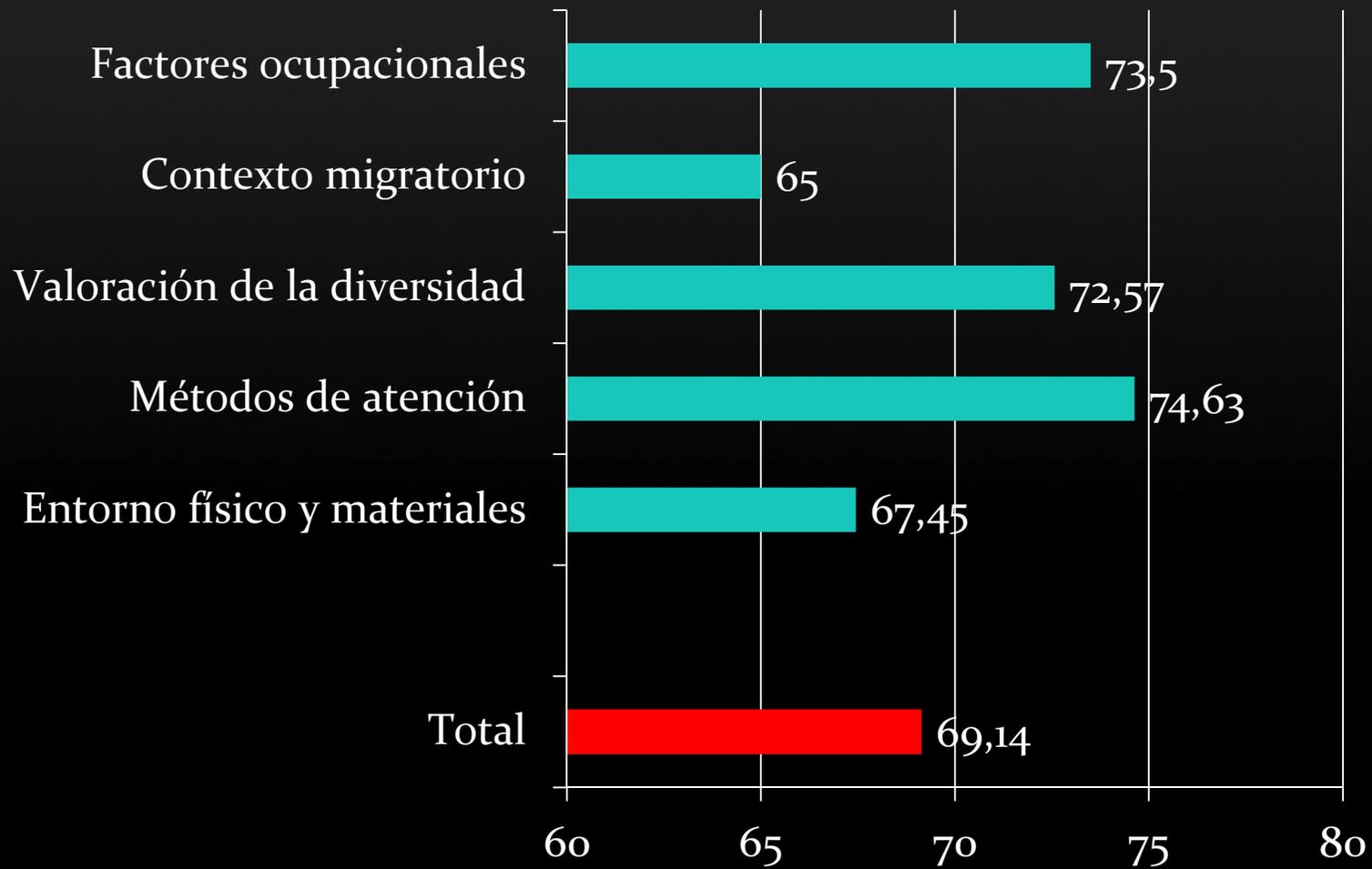
HABILIDADES CULTURALES generales

PARA

1. **Comunicar** información precisa a usuarios/comunidades culturalmente diferentes
3. **Discutir** abiertamente sobre temas y diferencias raciales, étnicas, etc.
4. **Evaluar** el significado que la etnicidad tiene para los usuarios
5. **Discernir** entre los problemas derivados de la psique del usuario y de la estructura social opresiva
7. **Hacer entrevistas** y acomodar el lenguaje en la cultura del usuario
8. **Utilizar el concepto de empoderamiento** a favor de las culturas diferentes de usuarios y comunidades.
9. **Usar los recursos** a favor de los usuarios de las minoría étnicas
9. **Reconocer y combatir** el racismo, estereotipos raciales y mitos entre los individuos e instituciones.
10. Evaluar nuevas técnicas, **investigación y conocimiento** así como su validez y aplicabilidad en el trabajo con minorías.

COMPETENCIA CULTURAL ORGANIZACIONAL

INVESTIGACIÓN



COMPETENCIA CULTURAL ORGANIZACIONAL

PRINCIPIOS

Debe reconocer el poder/influencia de la cultura y *valorar la diversidad humana*: aceptar, respetar y valorar las diferencias entre y dentro de las distintas culturas.

Contar con *conocimientos culturales institucionalizados*.

Ser consciente de la *dinámica de las diferencias* inherente a la interacción entre las culturas : *comprender la experiencia de opresión*

Adaptar la *prestación de los servicios* para que refleje una comprensión del pluralismo cultural

Tener la *capacidad de autoevaluarse culturalmente*.

COMPETENCIA CULTURAL ORGANIZACIONAL
 COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD HUMANA

ORGANIZACIÓN DIMENSIÓN	ACRÍTICA: Nuestra forma es la única forma	ETNOCÉNTRICA: Nuestra forma es la mejor forma
Impacto percibido de la Diversidad	No hay impacto: No se reconoce la diversidad cultural	Efecto negativo: La diversidad puede causar problemas
Estrategia para la gestión del impacto de la diversidad	Se ignoran las diferencias: Se ignora el impacto de la diversidad en la organización	Se minimizan las diferencias: Se minimizan las fuentes y el impacto de la diversidad cultural. Si se puede se selecciona una fuerza de trabajo homogénea
Resultados más probables de la estrategia	Problemas: Los problemas que ocurren no se atribuyen a la diversidad	Algunos problemas y pocos avances: Los problemas pueden decrecer y reducir la diversidad. Los problemas pueden atribuirse a la diversidad

COMPETENCIA CULTURAL ORGANIZACIONAL
COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD HUMANA

ORGANIZACIÓN DIMENSIÓN	SINERGICA: La combinación de nuestra forma y su forma puede ser la mejor forma
Impacto percibido de la diversidad	Potenciales efectos positivos y negativos: La diversidad puede llevar simultáneamente a problemas y avances
Estrategia para la gestión del impacto de la diversidad	Gestión de las diferencias: Entrenamiento de sus miembros para reconocer las diferencias y uso de ellos para crear avances
Resultados más probables de la estrategia	Algunos problemas y muchos avances: Los avances pueden realizarse y reconocerse. Algunos problemas pueden ocurrir y necesitarán ser gestionados

COMPETENCIA CULTURAL ORGANIZACIONAL



COMPETENCIA CULTURAL ORGANIZACIONAL

Principales acciones a seguir

ACCESIBILIDAD

- (1) Arbitrar procedimientos de baja exigencia
- (2) Intérpretes, mediadores, materiales facilitadores de la comunicación;
- (3) Adecuar las prestaciones a la forma de expresión grupo de referencia;
- (4) Mejorar información sobre servicios existentes y su forma de acceso;
- (5) Mejorar interacción entre cultura institucional vs usuarios;
- (6) Mejorar la competencia cultural de los profesionales;
- (7) Personalizar las intervenciones

INFORMACIÓN

- (1) Reconocer derecho a la atención, ligados a pertenencia a minoría étnica o cultural etc., y modo de resolver los problemas;
- (2) Guía para lograr el reconocimiento del derecho a la atención;
- (3) Personal capacitado para orientar en estos temas a usuarios/familias;
- (4) Habilitar circuitos para facilitar y agilizar ese reconocimiento del derecho a la atención necesaria.

COMPETENCIA CULTURAL ORGANIZACIONAL

Principales acciones a seguir

NORMAS INTERNAS DE DISCRIMINACIÓN POSITIVA

- (1) Desarrollar actitudes y gestos para acoger activamente a los individuos y grupos étnicos variados que forman parte de la población atendida;
- (2) Buscar la colaboración de individuos competentes y comunidades para mejorar el acceso y la atención. Crear y cuidar una red de personas culturalmente competentes;
- (3) Desarrollar y potenciar la reflexión sobre la cultura institucional, sobre todo, en cuanto a la coexistencia de diferentes modelos culturales de salud mental, para poder pensar y actuar en este ámbito.

FACILITACIÓN LINGÜÍSTICA Y MEDIACIÓN INTERCULTURAL

- (1) Institucionalizar servicios de interpretación lingüística/mediación;
- 2) Asignar las tareas de interpretación/mediación intercultural a personas adecuadamente formadas;

COMPETENCIA CULTURAL ORGANIZACIONAL

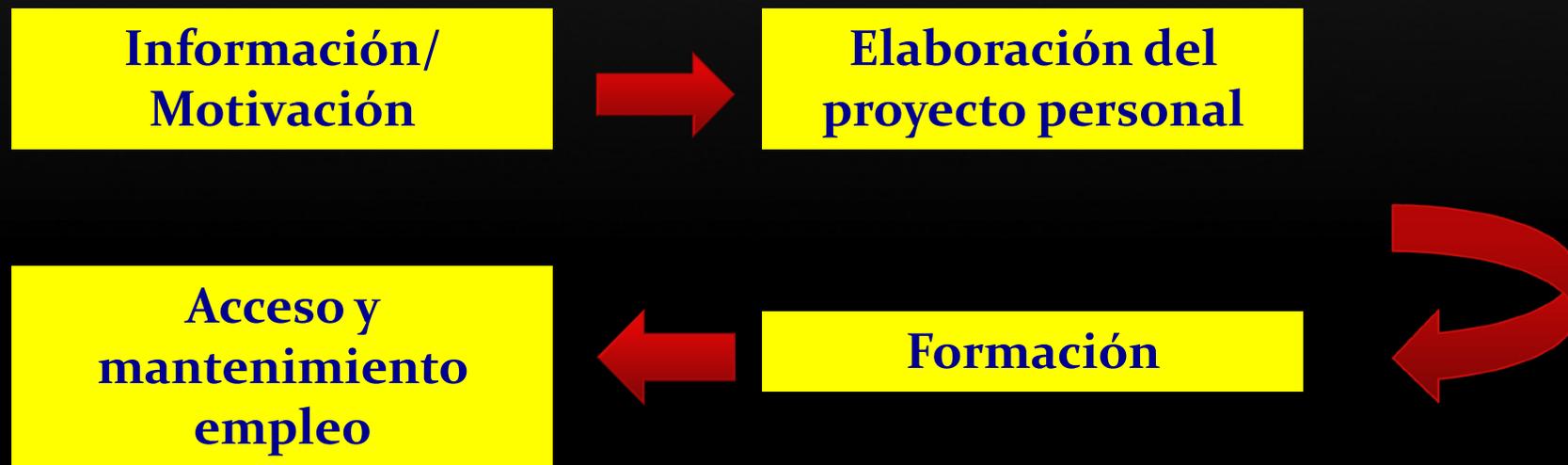
Principales acciones a seguir

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

- (1) Promover la participación de usuarios u organizaciones en los órganos de participación de los servicios;**
- (2) Promover la participación de los usuarios en el diseño de sus planes de orientación reduciendo o compensando las dificultades**
- (3) Recoger, e informar a las administraciones públicas, de situaciones o actitudes de tipo xenófobo o de limitación de servicios,**
- (4) Realizar cursos y formación para los profesionales en cuyo diseño y desarrollo participen usuarios con su experiencia.**
- (5) Considerar la opinión de los usuarios sobre los servicios**
- (6) Aceptación de quejas/reclamaciones en las lenguas principales;**

Etc.

El enfoque de la diversidad (competencia cultural) debe estar presente en todo el proceso de orientación formación laboral



GRACIAS POR SU ATENCIÓN

