

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, la diversidad pone el acento en las claves culturales y los elementos que de ellas se derivan: lenguas, costumbres, creencias, modos de vida...

La cultura influye en las decisiones de las personas para acceder a los servicios básicos –educación, sanidad y servicios sociales–, el tipo de ayuda que buscan, los métodos, los apoyos sociales, la percepción que tengan de sus necesidades, posibilidades, recursos.

El objetivo de **Formación para la comprensión de la multiculturalidad** es contribuir a que las organizaciones adecuen la oferta de servicios a las características de cada ciudadano y grupo con objeto de que los derechos básicos reconocidos a todos los ciudadanos se conviertan en derechos efectivos asegurando el mismo nivel de acceso y utilización en virtud de sus necesidades.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, IASS, ha promovido esta publicación con el objetivo de facilitar a los responsables y profesionales de instituciones y entidades, la adaptación de sus organizaciones y servicios a la diversidad cultural y las peculiaridades de cada persona o colectivo.

En su elaboración han participado tres entidades:

Federación de Asociaciones de Educación de personas Adultas: www.faea.net - faea@faea.net
Fundación ADUNARE: adunare@adunare.org
SOS – Racismo Aragón: sos@encomix.es



PRESENTACIÓN

Desde hace varias décadas, en países con trayectoria multicultural, existe una extensa línea reflexión en diversos niveles -estatal, federal, en los ámbitos universitarios, en las asociaciones profesionales, en las asociaciones de usuarios...- sobre la prestación eficaz y eficiente de los servicios básicos a públicos de minorías, sobre la conceptualización de la diversidad en todas sus facetas y vertientes y, especialmente, en la gestión de la diversidad cultural.

Básicamente, se incide sobre la necesidad de:

- Establecer y fijar el concepto de diversidad –en toda su amplitud y con precisión- en el marco de los derechos básicos de los individuos;
- identificar al individuo en sí y en relación a su grupo o colectivo sin hacerlo dependiente del mismo;
- reconocer que la cultura influye a todas las personas y hay que definirla para poder identificar los elementos que formarán la diversidad cultural,
- admitir que existen mayorías y minorías y que el elemento que las distingue no es numérico sino su posición respecto al poder y el ejercicio de los derechos;
- aceptar que los derechos básicos, para ser efectivos, deben tener en cuenta la diversidad de los individuos y grupos;
- desarrollar estrategias efectivas, eficaces y eficientes para entidades, organizaciones y profesionales en todos los niveles;
- y dar a conocer de forma explícita los acuerdos alcanzados.

Formación para la comprensión de la multiculturalidad se sitúa en el marco del principio de ciudadanía para facilitar los derechos sociales. Adapta a la realidad que nos ocupa (Comunidad Autónoma de Aragón, abril de 2003) algunas de las claves que, creemos, pueden abrir vías de reflexión para la mejora de las actuaciones y desarrolla una línea de trabajo que:

- parte del reconocimiento de la diversidad,
- toma a los individuos y las libertades individuales como pieza fundamental,
- considera como objetivo principal garantizar el acceso a los servicios básicos

Se dirige a responsables de formación que deseen diseñar una estrategia para el desarrollo de la competencia cultural en el ámbito organizacional entendida como un conjunto de conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes, integrados en las prácticas y políticas de las organizaciones, de los proveedores de servicios y de los profesionales que les capacite para entender y trabajar eficazmente en situaciones interculturales.

Para ello desarrolla un conjunto de estrategias formativas y estructurales para

- que las organizaciones desarrollen un marco adecuado de atención a la diversidad integrado en sus principios
- los profesionales el conjunto de habilidades y destrezas que les permiten establecer relaciones positivas y mejorar la calidad de los servicios

ÍNDICE

PRIMERA PARTE:

PRESENTACIÓN

- Recursos en Internet
- Bibliografía
- Índice del CD-ROM



SEGUNDA PARTE:

LA DIVERSIDAD Y EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS BÁSICOS

- Factores que afectan al acceso y la aceptación de los servicios básicos
- Las claves de la diversidad
- Líneas de trabajo de *Formación para la comprensión de la multiculturalidad*

DIVERSIDAD Y CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

- El trabajo sobre competencias culturales
- Las características de la prestación de servicios
- La capacidad de una organización en entornos multiculturales

CARACTERÍSTICAS DE LAS ORGANIZACIONES INTERCULTURALES

- ¿Qué necesitan las organizaciones para ser culturalmente competentes?
- ¿Qué necesitan los profesionales para ser culturalmente competentes?

PROYECTO DE COMPETENCIA CULTURAL

- Guía para la implementación de un proyecto de adecuación cultural
- Indicadores recomendados para valorar la viabilidad del proyecto
- Indicadores recomendados para valorar los resultados del proyecto

ELABORACIÓN DE NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL

- Normas técnicas de competencia laboral

NORMAS PARA SERVICIOS CULTURAL Y LINGÜÍSTICAMENTE COMPETENTES

GUÍAS PARA EMPEZAR

- Fundamentos del cuidado médico culturalmente apropiado
- Sistemas de prestación de servicios lingüísticamente apropiados
- Cuidado médico culturalmente apropiado
- Participación de las comunidades en la misión de lograr acceso completo y ninguna disparidad
- La planificación, ejecución y evaluación de los sistemas de prestación servicios culturalmente apropiados

¿QUÉ ENTENDEMOS POR COMPETENCIA?

- Tipos de competencias
- ¿Cómo se identifican las competencias?
- Cómo analizar el campo ocupacional en estudio
- El análisis funcional como metodología para el análisis de competencias
- ¿Cómo se efectúa el análisis funcional?

EL ENFOQUE DE COMPETENCIA LABORAL: MANUAL DE FORMACIÓN

CURRÍCULO BASE DE COMPETENCIA INTERCULTURAL

- ¿Qué es la Competencia Cultural?
- Objetivos generales
- Toma de conciencia sobre la identidad cultural y los prejuicios culturales
- Comprensión de la visión del mundo de personas culturalmente diferentes
- Desarrollo de estrategias y técnicas de intervención culturalmente apropiadas

FORMACIÓN POR COMPETENCIAS EN EL ÁMBITO ORGANIZACIONAL

- Perspectivas de la formación
- Secuencia didáctica
- Planificación estratégica de la formación
- Características del plan de formación
- Análisis de las necesidades formativas
- Diseño y programación de las acciones formativas
- Diseño del Plan de Formación
- Definir los objetivos formativos
- Definir los contenidos formativos
- Definir el sistema didáctico

- Determinar el momento y el lugar en el que se llevará a cabo la formación
- Definir los destinatarios
- Definir los sistemas de apoyo a la acción formativa
- Definir los formadores
- Definir los costes de cada acción y el presupuesto global del Plan
- Ejecución del Plan
- Pliego de condiciones
- Programa formativo
- Guía de aprendizaje
- Plan de gestión
- Didáctica
- Sistema de evaluación
- Evaluación de la eficacia
- Evaluación de la efectividad
- Evaluación de la eficiencia

LA METODOLOGÍA DE ESTUDIO DE CASOS

- Conceptualización
- Tipos de casos
- Casos centrados en el estudio de descripciones
- Casos de resolución de problemas
- Casos centrados en el análisis crítico de toma de decisiones
- Casos centrados en generar propuestas de toma de decisiones
- Casos centrados en la simulación
- Elaboración de un caso para su aplicación
- Usos del método de casos

CURRÍCULO DEL MATERIAL FORMATIVO

- Objetivos generales
- Conceptos
- Procedimientos
- Actitudes

ESTRUCTURA DEL MATERIAL FORMATIVO

- La estructura de los Bloques Temáticos
- Ficha de Bloque Temático
- Apartados
- Metodología de trabajo:
- Enfoque conceptual: Texto de trabajo + Ficha de Análisis de Texto
- Enfoque afectivo: Actividades
- Enfoque de orientación práctica: Método de Casos + Fichas de Casos
- Documentos de apoyo del Bloque Temático

TERCERA PARTE:

ÍNDICE DE BLOQUES TEMÁTICOS Y APARTADOS

ÍNDICE DE ACTIVIDADES

RECURSOS DIDÁCTICOS

CULTURA

1. El concepto de cultura
2. Identidad y aculturación
3. Estereotipos y prejuicios
4. Etnocentrismo
5. Relativismo
6. Interculturalidad
7. El multiculturalismo
8. Gestión de la diversidad

MIGRACIONES

9. Causas
10. Efectos
11. Derechos
12. Legislación
13. El duelo migratorio
14. Globalización e interdependencia

CONFLICTOS

15. El conflicto
16. El desarrollo del conflicto
17. La negociación
18. La mediación
19. Actitudes para la mediación

COMUNICACIÓN

20. Comunicación Intercultural
21. Comunicación y resolución de conflictos
22. La comunicación verbal
23. La comunicación no verbal
24. Asertividad