

Contenido

PRÓLOGO	15
Ni dogmas ni recetas	15
No es un libro científico, aunque algo sí	16
No es un libro de experiencias, aunque algo sí	17
No es un libro de autoayuda, aunque algo sí	17
Sí es un libro personal, sin rodeos	18
A quién va dirigido este libro	18
Cómo es la estructura del libro	19

PARTE I

VIVIR EN UNA SOCIEDAD DIVERSA

Todos y todas somos diferentes... o no	23
Prejuicios y estereotipos	31
El tren	31
Los prejuicios	33
<i>Los estereotipos</i>	35
También nuestro lenguaje discrimina	38
<i>¿El cuarto poder discrimina?</i>	40
Sobre comprobaciones y reafirmaciones	42
Conocerlos para superarlos	42
Trabajando contra estereotipos, prejuicios y rumores	44
<i>Frena el rumor</i>	44
<i>Stop rumores</i>	46
<i>Conócelos antes de juzgarlos</i>	46
Estudios que rompen estereotipos. El caso de las personas de tradición musulmana	49
Los prejuicios y estereotipos se vencen con el conocimiento	49
Sobre qué aspectos indagamos	49
Recogida de datos y participantes	50
¿Con qué nos encontramos?	50
Tuvimos que dar la vuelta a lo que pensábamos	54

Implicaciones en la práctica profesional con usuarios de tradición musulmana.	55
Discriminación vs Profesionalidad. Los principios éticos de los y las profesionales de la Salud.	57
Los principios éticos de las profesiones sanitarias	58
Principios fundamentales de la ética	59
<i>El principio de autonomía</i>	59
<i>El principio de beneficencia</i>	59
<i>El principio de no-maleficencia.</i>	59
<i>El principio de justicia</i>	59
<i>Respeto por la persona.</i>	60
<i>El derecho a la información</i>	60
<i>El consentimiento informado</i>	60
La diversidad cultural	63
Cultura	63
La diversidad cultural	67
Ante la Diversidad Cultural.	73
El respeto a lo diverso. Ser permeables	81
<i>Manuela</i>	81
<i>Ser permeables</i>	84
Flexibilidad en la práctica	87
Relaciones	91
<i>Qué pretendíamos.</i>	91
MÉTODO.	92
<i>Recogida de datos</i>	92
<i>Informantes</i>	92
<i>Qué nos encontramos</i>	92
<i>El primer estudio: Las enfermeras</i>	92
<i>El segundo estudio: Los pacientes de tradición musulmana</i>	94
<i>A qué conclusiones llegamos</i>	98
Cómo llegar a ser más competente interculturalmente. La importancia de viajar	101
Mojándonos hacia la competencia intercultural	103
<i>Toma conciencia de la variabilidad cultural de tu propio país.</i>	104

<i>Vivir experiencias interculturales.</i>	104
<i>Participa en contactos interculturales con portero</i>	104
La importancia de viajar	105
<i>¿Vale cualquier tipo de viaje?</i>	106
<i>Recuerdos de algunos viajes</i>	107
En el camino a una sociedad intercultural	115
¿En qué tipo de sociedad vivimos?	115
<i>Multicultural</i>	116
<i>Intercultural</i>	116
<i>Transcultural.</i>	117
Entonces: ¿En qué tipo de sociedad vivimos?	117
<i>Estamos muy lejos de ser una sociedad intercultural.</i>	118
<i>¿Y qué hacemos para que nuestra sociedad sea cada vez más intercultural?</i>	119
<i>¿Qué hacer desde las instituciones públicas?</i>	122
Cómo se hace. ¿Qué tener en cuenta?	125
Presentación.	125
<i>La cultura/normas culturales del paciente y la familia</i>	126
<i>La importancia de la familia</i>	127
<i>Conocer nuestras barreras en la comunicación</i>	128
<i>Desarrollar con rigor nuestro rol profesional</i>	128
<i>La información</i>	129
<i>Sensaciones ante el contacto con el sistema sanitario.</i>	131
Experiencias y propuestas que pueden ayudar.	133
<i>Sala de oración multireencias</i>	133
<i>El Banco de lenguas.</i>	135
<i>Libro de experiencias interculturales</i>	135
<i>Programa de atención integral a la diversidad cultural en un centro hospitalario.</i>	136
Justificación.	136
Objetivos del Proyecto	137
<i>Profesionales del proyecto</i>	138
Migrant-Friendly Hospitals Project.	140
El colectivo gitano; tan cerca, pero qué lejos. ¿Y la seguridad cultural?	143
El colectivo gitano; tan cerca, pero qué lejos.	143

El concepto de Salud.	145
La mujer gitana	146
Prejuicios y estereotipos en torno al colectivo gitano.	147
Intento de un Proyecto de investigación.	148
La Seguridad Cultural	149

PARTE II

LA COMUNICACIÓN EN LA DIVERSIDAD

La importancia de la comunicación.	157
Resultados	158
Discusión	162
Recomendaciones para la práctica. Sugerencias–propuestas de intervención	163
<i>Traductores–mediadores interculturales</i>	<i>163</i>
<i>El Banco de lenguas</i>	<i>164</i>
<i>Formación de los profesionales sanitarios en competencia comu- nicativa intercultural</i>	<i>164</i>
<i>Otras herramientas que facilitan la comunicación</i>	<i>164</i>
Comunicación no verbal y «normas culturales»	167
Paralingüística.	168
<i>Tono de voz.</i>	<i>168</i>
<i>Ritmo</i>	<i>169</i>
<i>Volumen</i>	<i>169</i>
<i>Silencios y pausas.</i>	<i>169</i>
<i>Interrupciones.</i>	<i>170</i>
<i>El llanto, la risa</i>	<i>170</i>
<i>El timbre</i>	<i>170</i>
Cinésica o Kinésica	170
<i>Gestos y posturas</i>	<i>171</i>
<i>La expresión facial</i>	<i>171</i>
<i>Los ojos</i>	<i>172</i>
<i>Contacto físico.</i>	<i>172</i>
Proxémica	173
<i>Espacio personal</i>	<i>173</i>
<i>Distancia</i>	<i>173</i>

Otras cuestiones a tener en cuenta	174
<i>Factores ambientales</i>	174
<i>La concepción del tiempo</i>	174
Estilos comunicativos	177
Estilo inhibido o pasivo	178
Estilo agresivo	179
Estilo asertivo	181
Habilidades comunicativas y otros requisitos para una adecuada comunicación interpersonal	185
Las habilidades comunicativas	185
<i>Habilidades para la expresión</i>	186
<i>Habilidades para la observación</i>	186
<i>Habilidades para la relación empática</i>	187
Habilidades para la Vida	187
<i>Autoconocimiento</i>	188
<i>Empatía</i>	188
<i>Comunicación Asertiva</i>	189
<i>Relaciones Interpersonales</i>	189
<i>Toma de decisiones</i>	189
Otros requisitos de la comunicación interpersonal	191
<i>La transparencia</i>	192
<i>La autenticidad</i>	192
<i>La aceptación</i>	192
<i>La resonancia</i>	192
Algunas cuestiones prácticas	195
Consideraciones a tener en cuenta cuando hablamos un idioma con no-nativos	195
Cómo abordar conflictos interculturales	198

PARTE III

PROPUESTA DE FORMACIÓN INTERCULTURAL

Formación en diversidad cultural. La formación imprescindible.	203
La formación intercultural en los estudios de grado	205

<i>Formación intercultural transversal</i>	205
Objetivos de la formación intercultural	207
Metodología	209
Curso-taller de formación intercultural	213
Bloque 0. Los previos	215
Nos presentamos	215
Actividad. <i>Etiquetas Bis a Bis</i>	215
Motivaciones y las expectativas sobre el curso	217
De dónde partimos	217
Actividad. <i>Expresa tus ideas previas</i>	217
Actividad. <i>¿Qué pasaría sí...?</i>	218
Conclusiones	220
Bloque I. «Los y las diferentes». La diversidad cultural	221
¿Quién/qué marca qué diferencia?	221
Actividad. <i>¿¿¿...???</i>	222
Actividad. <i>Las etiquetas</i>	222
Las culturas. La interculturalidad	223
Actividad. <i>En otros mundos: una fantasía espacial intercultural</i> . . .	224
Actividad. <i>Retrato cultural</i>	228
Actividad. <i>¿En qué sociedad vivimos?</i>	230
Nuestro Mundo Común	231
Actividad. <i>Mirando Nuestro Mundo</i>	232
Actividad. <i>¿Conoces Nuestro Planeta?</i>	234
Actividad. <i>Ciudadanos del Mundo</i>	235
Las personas migrantes y refugiadas	235
Actividad. <i>Video fórum</i>	236
Actividad. <i>Nuestra Invitada</i>	237
Actividad. <i>Trabajar en entornos desconocidos</i>	239
Actividad. <i>Carta de llegada</i>	242
Migraciones de ida y vuelta	243
Actividad. <i>Migraciones de Ida y Vuelta</i>	244
Bloque II. Nuestras barreras para la interculturalidad	247
Sobre rumores, estereotipos y prejuicios	247
Actividad. <i>Desmontando rumores</i>	247
Actividad. <i>¿Medios de in-comunicación intercultural?</i>	248
Actividad. <i>Video-forum</i>	250

Actividad. <i>Compañeros de viaje</i>	252
Actividad. <i>Ponte en situación</i>	253
Las emociones	256
Actividad. <i>Teatro de emociones interculturales</i>	256
Manejo de situaciones de conflicto intercultural	258
Actividad. <i>Superando conflictos interculturales</i>	258
Bloque III. Comunicación y Relaciones Interculturales.	261
El lenguaje no verbal. Pautas culturales.	262
Actividad. <i>La leyenda hindú</i>	262
Actividad. <i>De la mano a la barbilla</i>	263
Actividad. <i>Demasiadas «sin palabras»</i>	264
Actividad. <i>El rumor</i>	265
Actividad. <i>Mensajes diversos</i>	266
Trabajando los estilos de comunicación.	269
Actividad. <i>Conociendo los estilos comunicativos</i>	269
Actividad. <i>¿Cuál es nuestro estilo comunicativo?</i>	271
Cómo se hace. Trato con personas/familias de otro grupo cultural.	273
Actividad. <i>El primer acercamiento</i>	273
Cómo se hace. Comunicándonos con no hispano-hablantes.	274
Actividad. <i>¿Puedes ser un poco más claro?</i>	274
Bloque IV. El cierre	277
Bibliografía	279

ANEXO

NUESTRA SANIDAD PÚBLICA ES UNIVERSAL

Los recortes	291
La privatización de la Sanidad Pública y los repagos.	295
<i>El Apartheid Sanitario</i> del RDL 16/2012.	299
La lucha en defensa de una Sanidad Pública, Universal y de Calidad	304