

Habilidades y Sensibilidad Interculturales

La habilidad intercultural consta del conocimiento y las habilidades interpersonales que ayudan a las personas a entender, apreciar y trabajar mejor con personas de otras culturas. La cultura no sólo se refiere a la nacionalidad, sino que puede referirse a la etnicidad, la nacionalidad, el idioma, la religión y muchos otros factores. Las personas tenemos diversas experiencias, así como también distintos niveles de habilidades cuando se trata de comunicarse eficazmente con, interactuar con y entender a las personas que representan a culturas distintas a la propia.

La información siguiente se brinda para ayudar a los capacitadores a participar eficazmente con las poblaciones (nacidas en el extranjero y nativas) con las que estará trabajando. Desde los novatos hasta los profesionales experimentados, la habilidad intercultural siempre es una lección en progreso. Los consejos siguientes pueden ser de utilidad al facilitar conversaciones que requieran habilidades interculturales y sensibilidad cultural:

1. **Use la Regla de Platino.** Todos conocemos la Regla de Oro: “Tratar a los demás como le gustaría que le trataran a uno”. Seguir la Regla de Oro es el primer paso esencial en la edificación de una comunidad. Al enlazar culturas, es importante seguir una regla adicional: la Regla de Platino dice: “Trate a los demás como desean que se les trate”. Esto significa, dejando de lado su propia perspectiva o creencias, que es importante averiguar y reconocer los sentimientos, las experiencias y las opiniones de los demás. Cuando tratamos a los demás sin basarnos en nuestras suposiciones sobre lo que han sido sus experiencias, aprendemos cómo interactuar con otras personas en una forma realmente útil y respetuosa.
2. **Cuídese de hacer generalizaciones y de categorizar en grupos a las personas.** En otras palabras, ¡no asuma nada! Parte de lo bello de este trabajo es aprender a comprender y apreciar las diferentes culturas, perspectivas y experiencias, incluso si pensamos que nosotros comprendemos a fondo a los demás. Intente evitar formarse conclusiones o hacer suposiciones sobre las personas. Asimismo, intente evitar hacer suposiciones sobre los orígenes culturales de otras personas. Más bien, interactúe, escuche y experimente lo que otras personas ofrecen. Sencillamente pregunte sobre su patrimonio cultural y antecedentes: lo que descubrirá le sorprenderá y quizá hasta le inspirará. Finalmente, tenga cuidado con términos relacionados a la etnicidad. Los términos como “latino”, “hispano” o “afroamericano” quizá no sean los preferidos de las personas a quienes consideramos se aplican, y quizá ni siquiera sean correctos.

- 3. No tema hacer preguntas.** La mejor política es hacer preguntas de aclaración. Por supuesto que deseará proceder sensible y cuidadosamente, seleccionando preguntas apropiadas y evitando presionar para obtener una respuesta. A medida que el grupo establezca una relación armoniosa, **los participantes se sentirán más cómodos compartiendo su información personal, como es natural.**
- 4. Es particularmente importante tener delicadeza sobre asuntos del estado migratorio.** Esto incluye preguntar a personas nacidas en el extranjero si “tienen papeles” o son “documentados”. A menos que ya tenga una relación muy estrecha con alguien o que le hayan contratado para representar a alguien como abogado, casi nunca es apropiado preguntarle a alguien cuál es su estado migratorio o cómo entró al país. La inmigración es algo complicado. Hay muchas formas legales en que las personas pueden vivir, trabajar y permanecer en este país sin ser ciudadanos ni tener la “tarjeta verde”. Es incorrecto asumir que las personas que no tienen la “tarjeta verde” son indocumentadas. Y también lo es asumir cualquier cosa sobre el estado migratorio de personas o lo que esto puede insinuar si no desean compartir esta información.
- 5. El inglés no es el idioma oficial de Estados Unidos.** Aunque el inglés se reconoce como el idioma dominante de Estados Unidos, nunca se le ha declarado como el idioma oficial. Muchos estados han aprobado leyes que establecen el inglés como el idioma oficial en sus jurisdicciones respectivas, pero aún así a los proveedores de atención de salud con financiamiento federal en esos estados se les requiere que cumplan con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles.

El Título VI requiere que los programas de atención de la salud que reciben financiamiento federal se aseguren de que las personas que no hablan inglés tengan igualdad en el acceso a la información y los servicios. Los proveedores de atención de la salud con financiamiento federal deben entregar los documentos en varios idiomas. Estos proveedores también deben brindar servicios de interpretación, ya sea en persona o por teléfono. Algunos proveedores de atención de la salud sencillamente dependen de que los clientes suministren sus propios intérpretes, generalmente algún familiar. Sin embargo, esto es inapropiado y, si el hospital o la clínica recibe financiamiento federal, también es contra la ley.

- 6. Es útil entender la diferencia entre traducción e interpretación.** Un intérprete es alguien que convierte oralmente un mensaje de un idioma a otro. Un traductor es alguien que convierte a otro idioma un mensaje por escrito. En otras palabras, oral=interpretación; escrito=traducción. Cada función representa un conjunto de habilidades distintas, y gran cantidad de profesionales se especializan en una u otra, no en ambas.

Si es posible (en ocasiones no lo es), siempre es mejor que un intérprete calificado trabaje con los clientes. A primera vista podría parecer que lo más lógico es que un miembro de la familia interprete. Sin embargo, los familiares a menudo no están acostumbrados a la terminología complicada, ni la conocen. Y, particularmente en asuntos relacionados con la salud, podrían sentirse incómodos explicando asuntos personales al personal médico o al paciente.

Lo mejor para todos es evitar usar a menores de edad como intérpretes. No solamente esto establece una dinámica de poder posiblemente incómoda, sino que aparte, a menudo los niños carecen del vocabulario para interpretar información compleja o técnica. Los intérpretes con capacitación profesional están familiarizados con el vocabulario específico de la industria, así como las técnicas de comunicación y emplazamiento.

7. **Adquirir habilidades interculturales significa más que desarrollar la actitud de “Llevémonos bien y tolerémonos unos a otros”.** Las habilidades interculturales nos permiten aprender, apreciar y entender las diferencias culturales que traemos a cualquier interacción con otra persona. A medida que adquirimos más habilidades interculturales, también entendemos mejor nuestras propias opiniones del mundo, actitudes, creencias y opiniones. Asimismo, expandimos nuestro conocimiento de distintas prácticas culturales y puntos de vista del mundo y adquirimos habilidades interculturales que nos permiten interactuar eficazmente con personas de otras culturas. La habilidad intercultural no se trata solamente de tolerancia; estas habilidades ayudan a moldear nuestras conductas para que podamos trabajar e interactuar eficaz y respetuosamente con los demás.

Son cuatro los componentes necesarios para desarrollar la habilidad intercultural:

- **Conciencia**—Estar consciente de sus reacciones personales a los que son distintos a usted
- **Actitud**—Estar consciente de sus creencias y sesgo cultural mientras que también examinar sus creencias y valores sobre las diferencias culturales.
- **Conocimiento**—Aprender sobre las diversas prácticas culturales y aprender a identificar cuando las conductas personales no sean coherentes con los valores y las creencias personales sobre igualdad.
- **Habilidades**—Tener conductas, actitudes y valores que permitan la comunicación eficaz en ambientes multiculturales.

La habilidad intercultural siempre es un proceso. Nuestro nivel de conciencia, conocimientos y habilidades varía y ninguna persona ni organización ha logrado comprender perfectamente otras culturas. Sin embargo, a medida que consideramos intencionalmente estos temas, todos se benefician si ampliamos nuestros límites y aumentamos nuestras habilidades de relacionarnos unos con otros.