



GUÍA METODOLÓGICA

DE LOS TÓPICOS A LA REALIDAD

Procedimiento de actuación
frente a prejuicios relativos a la diversidad por origen.

Coordinación:
María Ángela Prialé
Marta Gómez de la Vega

Redacción:
Daniela Gallego

Fundación CEPAIM
Programa de Gestión de la Diversidad en las Organizaciones
www.cepaim.org



1.	Introducción	4
	1.1. Tres pasos para gestionar la diversidad	6
	1.2. Los prejuicios o estereotipos: el primer obstáculo para la gestión de la diversidad	7
2.	¿Qué queremos conseguir con esta guía?	9
3.	¿Qué vas a encontrar en esta guía? ¿Qué no vas a encontrar?	10
4.	El argumentario. Pasos a seguir para su construcción en el seno de una organización	11
	4.1. Primer paso: Definición de objetivos generales y específicos	12
	4.2. Segundo paso: Diagnóstico de la situación dentro de la organización	13
	4.3. Tercer paso: Identificación de los prejuicios más frecuentes detectados en organizaciones	14
	4.4. Cuarto paso: Elaboración de argumentos para superar los prejuicios detectados	15
	4.5. Quinto paso: Medición de resultados del uso del argumentario y actualización	16
5.	Prejuicios y argumentos para rebatirlos. Ejemplo de argumentario	17
6.	Recomendaciones para hacer frente a las situaciones de tensión que están implícitas en las relaciones con colectivos vulnerables	36
7.	Glosario de términos	39
8.	Bibliografía	48

1. Introducción

Gestionar la diversidad implica estar en condiciones de incorporar las diferentes perspectivas y perfiles que pueden aportar diversas personas a la organización sobre la base de su origen, experiencia, valores profesionales, estilos, capacidades u otras diferencias. (Clements, P. y Jones, J., 2008).

Gestionar la diversidad es reconocer y potenciar las particularidades de cada persona trabajador/a y a la vez, generar un marco común al que todos se puedan sentir ligados. Esto sólo es posible si la organización está en capacidad de crear una cultura corporativa propia, con una misión, una visión y unos valores determinados capaces de aglutinar y de motivar a todas las personas que componen su plantilla, para que compartan y desarrollen su talento y habilidades personales.

Algunos autores distinguen dos tipos de diversidad, la identitaria y la cognitiva. La primera se refiere a las diferencias relacionadas con el sentido de pertenencia de una persona a una categoría social: origen, género, discapacidad, orientación sexual, edad y religión. La segunda, la diversidad cognitiva, se refiere al hecho de que los seres humanos tenemos formas distintas de pensar y de abordar la solución a un problema. Éstas están condicionadas en buena medida por las experiencias y conocimientos previos de cada persona. Las personas difieren por una parte, en la forma de concebir un problema, puesto que cada cual se aproxima a él desde su propia perspectiva – o forma de categorizar el mundo-, y por otro lado, también nos diferenciamos a la hora de definir las estrategias de abordaje y resolución del mismo, pues lo

hacemos en función de nuestras experiencias previas. Ambos tipos de diversidad bien gestionados pueden contribuir al buen desarrollo de la empresa y a aumentar su productividad. Kenneth A. Dubin, (2010).

Hay un conjunto de razones económicas, empresariales, sociales, jurídicas y éticas, entre otras, de suficiente peso e importancia como para que las empresas y organizaciones se decidan a implementar una estrategia de gestión de la diversidad:

Razones económicas:

- Permite reclutar a personal con un abanico de talentos: saber (conocimiento), saber hacer (destrezas y habilidades) y el querer hacer (actitud).
- Abre nuevas oportunidades para la innovación, un valor fundamental en el marco de la revolución tecnológica en la que estamos inmersos.
- Es una oportunidad para captar nuevos nichos de mercado a nivel local y global.

- Permite rentabilizar la presencia de nuevos colectivos.

Razones relacionadas con la gestión organizacional:

- Mejora el ambiente y clima laboral.
- Aumenta los niveles de motivación de la plantilla.
- Disminuye los niveles de absentismo y de rotación.
- Mejora el clima laboral. Aumenta el conocimiento de quienes forman parte de la plantilla.
- Se adquieren nuevas capacidades en la gestión de recursos humanos.

Razones en relación a la plantilla:

- Mejora la comunicación.
- Aumenta el grado de compromiso y la satisfacción con el trabajo.
- Mayores niveles de flexibilidad y responsabilidad.
- Mayor capacidad resolutiva y creativa: ante un problema hay diferentes puntos de vista.

Razones sociales y jurídicas:

- La composición de la sociedad española ha cambiado rápidamente en los últimos años y ha dejado de ser tan homogénea o al menos de ser percibida como tal.
- El 11% de la fuerza laboral de España que está en edad productiva proviene de otras culturas.
- El 18,5% de la población tiene más de 65 años y no está en edad de trabajar.
- La Carta de Derechos Humanos, los principios de la Constitución Española y todas las políticas de Responsabilidad Social Corporativa, exigen asegurar a todas las

personas las mismas oportunidades de trabajo, selección y promoción. De manera que hay razones jurídicas que obligan a gestionar la diversidad.

- Las disposiciones de la nueva Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Una organización que implemente medidas de gestión de la diversidad bien encaminadas mejorará su prestigio y reputación.

Razones éticas:

- Hacer de la empresa u organización un ciudadano corporativo, que además de producir bienes necesarios y rentabilidad, actúa responsabilizándose de los impactos económicos, sociales y medioambientales que genera su actividad. Como lo plantea la Responsabilidad Social Empresarial (a partir de ahora RSE).
- Generar un conjunto de valores que todos/as puedan compartir y que estén en armonía con las ideas de libertad e igualdad que defiende una sociedad democrática.
- Las empresas y las organizaciones que amplían su oferta laboral a colectivos diversos están haciendo una importante labor de inclusión social que posibilita la cohesión y la cooperación social, contribuyendo con ello a la estabilidad y a la justicia.

1.1. Tres pasos para gestionar la diversidad

DiStefano y Maznevski -2003-, Trompenaars y Woolliams -2003-, especialistas en gestión de la diversidad, coinciden en señalar tres pasos básicos que deben aplicarse en siguiente orden, para gestionar de manera eficiente y positiva la diversidad en las empresas y organizaciones:

1. El **reconocimiento de la diversidad o mapping**, que consiste en identificar y comprender las diferencias relevantes que hay entre las personas que forman parte de una organización y que pueden influir en el funcionamiento de los equipos de trabajo.

2. Un segundo momento en el que se intentan **construir puentes** para garantizar una **comunicación verdaderamente efectiva**, sin malos entendidos, ni prejuicios de por medio. Una comunicación que posibilite la acción y la coordinación de los equipos de trabajo. (Una comunicación fundada en el respeto).

3. El tercer paso es la **gestión de las diferencias detectadas**, integrándolas en torno a los fines y los valores de la organización, pero con la flexibilidad suficiente como para que se puedan aprovechar todas sus ventajas.

La clave para que estos pasos puedan realizarse adecuadamente es que haya una gestión interna efectiva de los recursos humanos. Uno de los elementos centrales de la misma es que la comunicación que tenga lugar entre los miembros

de la organización esté fundada en el RESPETO. Esto es fácil de decir, pero muy difícil de poner en práctica. Implica en primer lugar que **las personas se TRATEN COMO IGUALES, que se reconozcan como seres igualmente dignos**. Lo cual quiere decir que sus relaciones estén liberadas de PREJUICIOS.

Además es importante señalar que el objetivo último es gestionar tanto la **“inclusión de la diversidad como su sostenimiento”**. La organización empieza de este modo por reconocer las diversidades ya existentes, luego incorpora individuos que posean factores de diversidad presentes en la sociedad y no reflejados en la organización y concluye estableciendo planes, programas, políticas o acciones concretas que deben ser monitorizadas y evaluadas y que deben dar respuesta a las necesidades específicas de sus plantillas diversas, en aras de crear un clima laboral propicio para el desarrollo del potencial de todos los trabajadores/as.

1.2. Los prejuicios o estereotipos: el primer obstáculo para la gestión de la diversidad en las empresas y organizaciones

En una empresa u organización donde las personas tienen miedo las unas de las otras, la comunicación y colaboración efectiva no son posibles. **El desconocimiento, la desconfianza y el rechazo al otro por distinto, conforman un conjunto de “intangibles negativos”, que obstaculizan el desarrollo de cualquier organización humana.**

Las personas provenientes de otras culturas o cuya situación vital las hace distintas a la gran mayoría –como puede ser la situación de personas discapacitadas, o personas con distinta orientación religiosa o sexual, o la de mujeres con un exceso de cargas familiares y alguna vivencia de maltrato a sus espaldas, etcétera-, no son tratadas en muchas ocasiones en términos de igualdad. Por el contrario las relaciones que establemos con ellas están mediatizadas inconscientemente por “tópicos”, “ideas previas” o “prejuicios”, que obstaculizan tanto nuestra interacción con ellas como su desempeño vital y profesional.

Los estereotipos son **construcciones sociales que no sólo nombran, sino que construyen realidades.** Estas realidades no son neutras ya que afectan de forma decisiva a los espacios donde tiene lugar la convivencia, el encuentro, el reconocimiento social y personal, y en definitiva, las posibilidades de integración. La no modificación y el enquistamiento de estas concepciones en la realidad, provocan sufrimiento a las personas que llegan, trastornos psicosociales, riesgo de exclusión, vulnerabilidad y desventajas en el acceso a bienes y servicios. Además, debilitan el tejido social sobre el

que se sustenta la cohesión social y obstaculizan el desarrollo positivo de nuestras sociedades plurales. (Urrutia y Peña, 2007, pp.11, 12).

Los prejuicios son según el Diccionario de la Real Academia, **juicios previos, opiniones previas, por lo general desfavorables, acerca de algo que se conoce mal o de forma insuficiente.** El prejuicio implica un sesgo que no se fundamenta en razones y que por lo general tiende a resistirse a evidencias que demuestren lo contrario. Se trata de una idea preconcebida, de una actitud negativa, que se forma antes de conocer los hechos reales y que se sustenta en generalizaciones. Los prejuicios generan suspicacias y van en detrimento de la comunicación y las relaciones interpersonales (Lambert y Myers, 2010, p. 63). (Urrutia y Peña, 2007, pp.11, 12).

Los estereotipos y los prejuicios son “obstáculos intangibles”, que influyen en nuestra actitud, disposición y capacidad de relación con el resto de las personas. **Suelen ser causados por: falta de información, simplificación, generalización, normalización del discurso, pertenencia al grupo mayoritario, miedo, entorno amenazante.**

Uno de los pasos más importantes en la gestión de una política de diversidad es eliminar prejuicios y estereotipos y sobre todo, **TRANSITAR DE LOS TÓPICOS A LA REALIDAD,** esto permitirá:

- Superar el miedo, el rechazo, el desconocimiento y la desconfianza.
- Promover el respeto y el reconocimiento recíproco entre los trabajadores/as de una organización.
- Trascender de la mera coexistencia para pasar a un clima de colaboración recíproca y de compromiso con los fines de la organización.
- Detectar los problemas reales y puntuales que pueda generar la diversidad y trabajar conjuntamente sobre ellos para superarlos.
- Estimular el desarrollo profesional de éstas personas y el de la organización en su conjunto.

2. ¿Qué queremos conseguir con esta guía?

Con esta guía pretendemos cumplir los siguientes objetivos:

- a. Que la organización o empresa no pierda la oportunidad de integrar a personal proveniente de colectivos diversos que pueden significar un activo importante en clave de sostenibilidad, productividad, cohesión interna, eficacia y eficiencia.
- b. Que la organización o empresa tenga mayor capacidad para garantizar relaciones fiables de reconocimiento recíproco superando los posibles estereotipos o prejuicios que puedan estar obstaculizando inconscientemente la adecuada gestión de sus recursos humanos.
- c. Ofrecer una herramienta que pueda contribuir a la mejora de la comunicación efectiva entre los trabajadores/as de la organización o empresa incrementando su sentido de pertenencia y motivación.
- d. Mejorar las estrategias de selección y promoción de la plantilla para potenciar la incorporación de personas que respondan a factores de diversidad cognitiva, cultural, racial o étnica.

3. ¿Qué vamos a encontrar en esta guía? ¿Qué no vamos a encontrar en esta guía?

Lo que vamos a encontrar:

- a. Explicaciones y descripciones detalladas sobre los pasos a seguir para trabajar un argumentario en el seno de una organización de modo que se detecte la existencia de prejuicios o estereotipos que pueden llegar a obstaculizar la comunicación y la gestión de los recursos humanos.
- b. Una lista de las generalizaciones más comunes o prejuicios sobre la diversidad de origen, que la Fundación CEPAIM ha identificado, a partir de la realización de proyectos de sensibilización en el seno de organizaciones que trabajan en su mayoría con colectivos diversos. Al leer esta lista deberá tener en cuenta lo siguiente:
 - Los prejuicios están ordenados por categorías generales, por ejemplo: trabajo, educación, salud, etcétera y van seguidos de los argumentos que en cada caso sirven de referencia para transitar del tópico a la realidad.
 - Los argumentos son de dos tipos, empíricos y teóricos. Éstos últimos hacen especial hincapié en las dimensiones ética y económica. Es decir, encontrarás datos concretos sobre la situación de los colectivos diversos y argumentos éticos y

económicos con bases teóricas, que intentan señalar la mejor manera para preservar los valores que hacen posible el funcionamiento de las organizaciones: el respeto, la libertad, la igualdad de oportunidades, el diálogo, la confianza, la calidad, la tolerancia y la responsabilidad.

Lo que no vamos a encontrar:

No hay “recetas” sobre cómo solventar casos concretos sino un conjunto de argumentos que servirán de referencia para enfrentar las particularidades de cada situación. Parte de la riqueza de elaborar un argumentario es que son los propios integrantes de la organización u empresa los/las responsables de crearlo adaptándolo a sus particularidades y necesidades específicas.

No hay argumentos fundados en generalidades sobre los/las inmigrantes, pues no todas las personas pertenecientes a una cultura son iguales. Cada persona tiene su propia identidad, integrada por diversos elementos: historia étnica, tradición religiosa, mestizaje, trayectorias, experiencias, vivencias, red sociofamiliar, etc.

4. El argumentario. Pasos a seguir para su construcción en el seno de una empresa u organización

Un argumentario es una **herramienta metodológica que nos permite distinguir las cuestiones legítimas de las generalizaciones o estereotipos que se han consolidado a través del uso, la desinformación y la propaganda** entre el personal laboral de una organización determinada.

Esta herramienta es especialmente valiosa para aquellas organizaciones y empresas que interesadas en implementar una política de gestión de la diversidad se encuentran a punto de dar el **“segundo paso: construir puentes”** para gestionar eficientemente la diversidad aunque puede ser utilizada tanto para promover el reconocimiento de la diversidad como en la gestión pura y dura de la misma.

Se trata de que el personal de la organización o empresa construya, en una serie de sesiones lideradas por un equipo de trabajadores/as, un conjunto de argumentos para dar respuesta a estereotipos o prejuicios generalizados que se detecta están presentes en la organización. Los argumentos resultantes de este ejercicio metodológico, recopilados por el equipo de trabajo en un documento final al que llamamos Argumentario, pretenden desmontar las falacias sobre las que se sostienen algunos de estos prejuicios aportando un conjunto de razones y de datos que sirvan de referencia para **articular una nueva “estrategia de comunicación”**, entre personas con diversidad de origen cultural, de género, de edad, de capacidades, religiosa y de orientación sexual.

Funciones de un argumentario:

La función de un argumentario es ordenar un conjunto de razones fundadas en razonamientos lógicos, teorías y evidencia empírica, que permitan acceder a una representación de la realidad que se asemeje más a los hechos, eliminando los elementos de distorsión que estén deformando la representación simbólica de la realidad y estén promoviendo sentimientos de menosprecio, racismo y xenofobia frente a las minorías diversas que componen a la sociedad plural: inmigrantes, mujeres, personas mayores de 45 años, discapacitados, etcétera.

Además de corregir la imagen distorsionada que podemos tener sobre los grupos que conforman la diversidad social y de nuestra organización, el argumentario tiene otras funciones positivas:

1. Permite organizar nuestra comunicación desde una perspectiva intercultural.
2. Ayuda a construir mensajes que disipan el miedo, el rechazo, la desconfianza, el desconocimiento mutuo, la xenofobia, etcétera.
3. Permite reconstruir las percepciones negativas desde una perspectiva positiva.
4. Promueve la ciudadanía intercultural basada en el re-

conocimiento y valoración del otro diferente y en la búsqueda de espacios y tiempos de comunicación y encuentro entre las personas que representamos valores diferentes.

4.1. Pasos a seguir para la elaboración de un argumentario en el seno de una organización

El objetivo de una política de gestión de la diversidad es tener la capacidad de incorporar con éxito la diversidad, que caracteriza al mercado laboral y de consumo y, a la sociedad en general dentro de una organización o empresa. Esto implica que la cultura de las mismas evolucionen de modo que favorezca la **armonización de las diferencias de las personas que conforman su plantilla**.

Un punto clave en este proceso es una **estrategia comunicacional**, que haga posible la aceptación por parte de todo el personal de los valores de la organización o empresa y su compromiso con sus metas a medio y largo plazo.

En ese sentido el **trabajo participativo**, que es base de la propuesta metodológica de elaboración del argumentario, puede ser muy útil.

En primer lugar, puede contribuir a mejorar la comunicación entre las personas que conforman la plantilla. Detectar distorsiones en caso de que las haya y promover una actitud de apertura, escucha, respeto y reconocimiento recíproco entre los trabajadores y trabajadoras.

En segundo lugar, dado el carácter participativo y argumentativo de su proceso de elaboración, esta herramienta puede **favorecer que los trabajadores/ras, a pesar de sus diferencias, estén de acuerdo**, conozcan y compartan los valores de la organización y los utilicen como base para el desarrollo de sus actividades dentro de la misma y que a la vez se sientan libres de dar rienda suelta a su creatividad.

4.1.1. Primer paso: Definición de objetivos generales y específicos:

La dirección de la empresa u organización debe definir si la realización del argumentario es una acción aislada o forma parte de una estrategia más global de gestión de la diversidad. En uno u otro caso es fundamental que la dirección:

1. Reconozca la importancia y utilidad de esta herramienta y que aporte los recursos que sean necesarios para su correcta implantación.
2. Comunique a sus mandos principales e intermedios el trabajo que pretende realizar.
3. Designe un grupo de trabajo, eligiendo para ello a personas que sientan motivación por estos temas, y les asigne la tarea de construcción del argumentario, definiendo las actividades que deben realizar, las responsabilidades que esto implica y un lapso de tiempo para su realización.
4. Comunique seguidamente sus pretensiones a la plantilla y la involucre en la elaboración del argumentario.
5. Presente al equipo encargado de llevarlo a cabo y se señala que éste irá invitando a diversas personas de la organización para que se impliquen en el trabajo
6. Explique qué es el argumentario y el proceso a seguir en su elaboración. (Esto es lo que describiremos a continuación).

Como dijimos anteriormente, en la definición de los objetivos resulta de gran ayuda contar con un mapping de la diversidad de la organización pero, si no se contara con uno, el segundo paso propuesto para el desarrollo del argumentario permitirá subsanar esta carencia.

4.1.2. Segundo paso: Diagnóstico de la situación dentro de la organización

El equipo de trabajo designado por la dirección será el responsable de poner en marcha este paso y realizar el diagnóstico involucrando en este proceso a todo el personal de la empresa. Además, se puede contar con el apoyo de expertos, consultores o técnicos especialistas de entidades sociales.

a. Definición de las variables que se quieren conocer:

En primer lugar habría que analizar qué variables de diversidad (edad, género, origen, etc.) están presentes en el seno de la organización o empresa y detectar cómo están distribuidas en el organigrama: personal directivo, mandos intermedios, trabajadores/as, clientes, usuarios/as, proveedores y el resto de stakeholders.

El paso siguiente es realizar un estudio de cómo se vive esa diversidad dentro de la organización “un diagnóstico del impacto de la diversidad”. La idea es detectar de qué forma- positiva o negativa- estas variables están afectando el funcionamiento de la organización. Es decir, resultará valioso contar con un diagnóstico del impacto de la diversidad.

Este diagnóstico será la referencia que permitirá solventar dificultades y detectar las capacidades y oportunidades de innovación que brinda la diversidad.

b. Herramientas para el diagnóstico:

Son muchos los medios que pueden servir de referencia para hacer una radiografía de la situación de la diversidad en la organización o empresa. Entre ellos nos detendremos en dos tipos:

- cuestionarios
- actividades vivenciales

El uso de estas herramientas nos permite:

1. Detectar prejuicios y confrontarlos.
2. Contextualizar el discurso donde se genera el prejuicio y analizar quiénes son los interlocutores que entran en juego.
3. Promover espacios para la reflexión y el autoconocimiento.
4. Promover la comunicación intersubjetiva.
5. Permitir que la plantilla defina los asuntos que considera problemáticos en su desempeño laboral.

Cuestionarios:

Los cuestionarios ayudan a:

- Identificar el contexto donde aparecen los prejuicios.
- Identificar prejuicios.
- Detectar los niveles de prejuicio de los interlocutores.
- Detectar las dificultades que afronta el personal que trabaja con colectivos. diversos.
- Detectar los mensajes negativos que reciben de sus interlocutores y hacer conscientes las estrategias que utilizan los trabajadores/as para rebatirlos.
- Detectar las expectativas de la plantilla.

Pueden ser de varios tipos: análisis del entorno, cuestionario de estrategias y de imágenes, cuestionario de Escala de Racismo Moderno y Escala de Emociones.

Actividades vivenciales:

Existen actividades de diverso tipo que están orientadas a promover la comunicación y la cohesión grupal entre los trabajadores/ras de una organización. En este sentido cabe destacar que la **Fundación CEPAIM** ha desarrollado una metodología propia que recibe por nombre: **Talleres vivenciales**. Se trata de espacios de diálogo y expresión libre dirigidos por personas especialistas, donde se trabajan las emociones y los argumentos sobre los que se sustentan las opiniones en relación a colectivos vulnerables que responden a principios de diversidad.

Se parte de la premisa de que los prejuicios suelen ir acompañados de un componente emocional que condiciona nuestra actitud hacia otras personas, nuestra disposición hacia ellos y nuestra forma de relacionarnos. Hay sentimientos como el miedo, el desprecio o la rabia que surgen en nuestra comunicación con colectivos diversos. Los talleres vivenciales tienen como objetivo, en primer lugar, detectar esos sentimientos y hacerlos conscientes; y en segundo lugar, intentar sustituirlos por sentimientos positivos como la reconciliación, aceptación y cordialidad.

Los talleres vivenciales son espacios lúdicos donde se privilegia la expresión corporal y verbal que incluyen en su metodología juegos teatrales, la intervención y el psicodrama. En todo caso, el contenido de cada taller vivencial es personalizado y se adapta a cada caso en particular.

Los talleres vivenciales son útiles para:

1. Crear dramáticamente espacios de acción para contextualizar los discursos y analizar a los personajes-interlocutores, sus prejuicios y las dificultades con las que se encuentran los consultores/as en los contextos concretos.
2. Lograr una libre expresión de las emociones y pensamientos a nivel corporal, vocal y gestual, que posibilite el autoconocimiento.

3. Analizar grupalmente la experiencia vivida y sacar conclusiones.

Para el desarrollo de las actividades vivenciales resulta de utilidad contar con un facilitador o dinamizador experto de fuera de la organización.

4.1.3. Tercer paso: Identificación de los prejuicios más frecuentes detectados en organizaciones y/o empresas

Esta tarea también es responsabilidad del equipo de trabajo designado por la dirección que realizará las siguientes tareas.

a. Sistematización de los resultados del diagnóstico:

Consiste en ordenar la información que obtuvimos a través de las herramientas de diagnóstico y, si fuera el caso, la que nos proporcionarán los expertos externos que participaron en el desarrollo del segundo paso.

- Organizar la información obtenida. Discriminar entre emociones y argumentos que suscita la diversidad.
- Clasificar la información, haciendo por una parte una lista de los prejuicios detectados y por otra una lista de los hechos concretos que dificultan el trabajo en la organización.
- Detectar los aspectos positivos y enumerarlos.
- Detectar las posibles potencialidades que puede brindar la presencia de colectivos vulnerables en la organización que hayan sido descritas por los trabajadores en el desarrollo de las actividades vivenciales.

b. Analizar el contexto en el que se articula ese discurso:

El funcionamiento interno de las organizaciones está fuertemente influenciado por el contexto en el que éstas se desenvuelven. Por lo tanto, es fundamental tener en cuenta las variables externas que puedan estar condicionando los discursos a nivel interno. Se recomienda:

Analizar la situación del sector al que pertenece la organización en relación al tema de la diversidad. En concreto buscar información sobre lo que otras organizaciones similares están haciendo en relación a la gestión de la diversidad y sobre su actitud frente a los colectivos vulnerables. Datos sobre la conformación de las plantillas, datos sobre políticas de diversidad y RSE, datos sobre la distribución de la diversidad en el seno de la empresa, etcétera.

4.1.4. Cuarto paso: Elaboración de argumentos para superar los prejuicios detectados

Durante el diagnóstico, sobre todo en el desarrollo de las actividades vivenciales con toda la plantilla, habrán ido apareciendo no sólo prejuicios sino también argumentos para rebatirlos formulados por el personal de la organización o empresa. Además, el análisis del contexto en el que se articula el discurso, también habrá proporcionado información valiosa para rebatir los prejuicios de los trabajadores/as que hayan salido a la luz en el diagnóstico.

El paso que se describe a continuación tiene por objeto recoger todos estos argumentos en un **documento: Argumentario**, que será presentado a la dirección para su aprobación.

El desarrollo de esta actividad también es responsabilidad del equipo de trabajo nombrado por la dirección que se encargará de:

a. Preparar el informe interno:

A partir de los resultados obtenidos en el apartado anterior se preparará un informe interno donde se especificará:

1. Situación de la diversidad en la organización o empresa. Composición y organización dentro de la misma.

2. Resultados del estudio diagnóstico; aspectos negativos y positivos que genera la presencia de colectivos diversos en la empresas, descripción de las recomendaciones de las personas especializadas que participaron en el estudio diagnóstico, si fuera el caso.

3. Argumentario que incluya:

- Lista de prejuicios y estereotipos.
- Lista de emociones negativas y positivas que genera la diversidad en la empresa.
- Lista de argumentos que rebaten prejuicios y estereotipos encontrados y que serán trabajados con la plantilla

4. Definición de una ruta de trabajo para dar a conocer el argumentario en el seno de la organización y empresa y las personas que deben implicarse.

5. Descripción de la metodología a emplearse para la evaluación del instrumento.

b. Poner en marcha la estrategia para dar a conocer el argumentario:

Siguiendo la ruta de trabajo especificada en el punto anterior se deberá.

- Preparar el argumentario en un formato adecua-

do para ser entregado a la plantilla y trabajado en las sesiones en las que se dará a conocer.

- Fijar reuniones con la presencia de representantes de cada uno de los departamentos de la organización que hayan participado en las actividades de diagnóstico.
- Nombrar a un dinamizador/a y un observador/a encargados respectivamente de conducir las sesiones de divulgación del argumentario y de tomar nota del desarrollo de la misma para la evaluación de resultados. Tanto el dinamizador/a como el observador/a pueden ser personas del equipo de trabajo nombrado por la dirección o si se prefiere pueden ser personas externas a la organización contratadas para tal fin.
- Utilizar los informes sobre análisis del contexto y los argumentos recogidos en el diagnóstico como documentos de apoyo para la comunicación y repaso participativo del **argumentario**.
- Analizar los prejuicios uno por uno y dialogar conjuntamente para generar fijar los argumentos que permitan comprender la realidad de las situaciones. En este proceso es fundamental que se tengan presentes los valores de la organización y tratar de utilizarlos como el eje en torno al cual se vincula la diversidad.
- Interiorizar los argumentos trabajados e intercambiar experiencias sobre cómo su utilización puede servir de referencia para hacer frente a situaciones complejas que pueden surgir en el desempeño profesional.

El argumentario será un documento de referencia en las sesiones de difusión dirigidas a las personas contratadas por la organización o empresa al momento de su elaboración. Además, debe ser empleado en la acogida/inducción de todas las nuevas contrataciones que se realicen.

4.1.5. Quinto paso: Medición de resultados del uso del argumentario y actualización

a. Medición de resultados

El proceso de elaboración del argumentario permite que el personal de la organización se sensibilice frente a las dificultades de los colectivos vulnerables, y sobre todo, que tome conciencia sobre los prejuicios que pueden tener en relación a estos grupos.

Ahora bien, más allá de esto, el argumentario es un documento de referencia. Debe ser manejable y de fácil consulta por parte de los/las lectores. Es importante que la organización o empresa compruebe la utilidad que tiene el argumentario para la plantilla en su totalidad. Para ello, éste debe someterse a prueba por el período de tiempo fijado por la empresa en función de sus posibilidades, después del cual, se puede realizar una pequeña encuesta o cuestionario a los trabajadores/as para preguntarles si han encontrado que el documento sea de utilidad.

b. Actualización

El argumentario es un documento, que debe actualizarse cada cierto tiempo en función de las necesidades de la empresa u organización. Pues la sociedad está en permanente cambio y los retos que se le presentan varían con el tiempo.

¿Cuándo realizar la actualización? Ésta es una información que se obtiene a partir de los cuestionarios sobre la utilidad del argumentario. Éstos se pueden distribuir una vez al año. Llegará un momento en que éstos señalen que el argumentario ha dejado de responder a las necesidades del personal.

La actualización requiere comenzar nuevamente el proceso de elaboración, pues habrá que determinar cuáles son las nuevas fuentes de tensión y dificultad, que obstaculizan la buena comunicación entre los miembros de la plantilla.

5. Prejuicios y argumentos para rebatirlos. Un ejemplo de argumentario

Los prejuicios que aquí se presentan son el resultado de dos proyectos de sensibilización y elaboración de argumentarios, realizados por la Fundación CEPAIM (Anteriormente Consorcio de Entidades para la Acción Integral con Migrantes) en 2008 y 2009, con dos organizaciones del tercer sector de la Comunidad Valenciana. Están organizados por categorías generales en cada una de las cuales se señalan las creencias o generalizaciones que aparecieron con mayor frecuencia en relación al colectivo inmigrante.

Los argumentos que hemos organizado para responder a cada una de las categorías de prejuicios y estereotipos parten todos de dos premisas fundamentales:

1. Que los seres humanos son un fin en sí mismo. Es decir, que tienen dignidad y no precio, con lo cual, no se debe pensar en ellos como cosas, números, o mercancía. Por lo tanto, el objetivo del argumentario es proporcionar razones que nos permitan relacionarnos con las personas inmigrantes desde una perspectiva distinta del utilitarismo y del mero provecho económico. Entendemos que la diversidad por origen cultural, racial o étnico representada por la inmigración puede contribuir al enriquecimiento de España, de nuestras comunidades autónomas, de nuestros municipios, de nuestras organizaciones y de nuestras empresas; pero no sólo en términos económicos sino también desde el punto de vista social y cultural.

2. Que en nuestras relaciones con otras personas, independientemente de la cultura a la que pertenezcan, **debemos entendernos a través de un diálogo** en el que demos razones de nuestros puntos de vista y seamos capaces a la vez, de tener en cuenta los argumentos y la sensibilidad de nuestro interlocutor. Ésta es la única vía que posibilita el entendimiento entre personas con distintos valores culturales y que permite encarnar el respeto que todos merecemos por el hecho de ser seres humanos igualmente dignos. La comunicación es el primer paso y el más importante para la integración intercultural.

	Economía y trabajo
Prejuicios	Las personas inmigrantes son responsables del descenso de los salarios.
	Las personas inmigrantes nos quitan los puestos de trabajo.
	Las personas inmigrantes hacen el mismo trabajo por menos dinero y peores condiciones.
	Las personas inmigrantes aumentan los niveles de competencia en el mercado laboral.



Las personas inmigrantes son responsables del descenso de los salarios.

La crisis económica, el paro y la falta de oportunidades de trabajo digno no son responsabilidad de las personas inmigrantes:

- La causa de la crisis económica es principalmente la especulación financiera en la que han participado grandes entidades bancarias y mercados, que han operado con opacidad y con total libertad, realizando operaciones fraudulentas y generando una situación de desconfianza generalizada en los mercados.
- Según la Oficina Económica del Presidente (2006) la inmigración contribuyó a reducir la tasa de desempleo y aumentar la riqueza interior, el 30% del crecimiento del PIB de la última década (1995-2005) y el 50% si el análisis se limita a los últimos cinco años de este periodo (2000-2005).



- Las personas inmigrantes nos quitan los puestos de trabajo.
- Las personas inmigrantes hacen el mismo trabajo por menos dinero y peores condiciones.
- Las personas inmigrantes aumentan los niveles de competencia en el mercado laboral.

No se ha producido sustitución de trabajadores/as españoles/as por extranjeros/as:

- Según el informe Mercado de Trabajo del Observatorio Permanente de la Inmigración, los datos sobre pérdida de ocupación por categorías laborales, tanto de personas españolas como extranjeras, prueban que la crisis no está provocando sustitución de unos trabajadores/as por otros/as. Puesto que en casi todas las ocupaciones en las que los/las españoles/as pierden empleos, también los pierden los/las extranjeros/as.

- El paro no aumenta porque hayan venido más personas inmigrantes. Es decir que el paro no es la consecuencia de la abundancia de mano de obra, sino de la falta de creación de fuentes de empleo y, sobre todo, del cierre o abandono de los que ya existen previamente. Hace 20 años, sin apenas inmigrantes, el paro se desbocó en España y durante estas dos décadas el desempleo nunca ha bajado del 10%.
- La lista de empresas que abandonan España y se van a otros países sigue creciendo, pero la 'huida' no se debe a las pérdidas, como muchas alegan, sino por aumentar el beneficio a cifras más suculentas yéndose a lugares con mano de obra más barata y con más beneficios fiscales. Sería absurdo culpar a las personas inmigrantes de una política que nos amenaza a toda la población por igual y que, de hecho, no sabe de nacionalidades.

Las personas inmigrantes son las primeras en irse al paro:

- Según la encuesta de población activa del primer trimestre de 2010 del INE, la tasa de paro entre los españoles/as es del 18% y del 31% entre las personas inmigrantes. (Fuente: INE datos del primer trimestre de 2010 (30 de abril de 2010). Según el informe sobre Mercado de Trabajo del Observatorio Permanente de la Inmigración, en 2009 la tasa de ocupación de personas extranjeras disminuyó en 7,4 puntos mientras que la de los nacionales disminuyó en 2,5 puntos. Estos datos nos permiten afirmar que la crisis afecta en mayor proporción a la población inmigrante.
- **El retorno a los países de origen ha aumentado.** En España se han incrementado las salidas de personas extranjeras, de forma que ya casi compensan las entradas. El mayor número de emigraciones lo protagonizan personas de Latinoamérica; el retorno de los/as procedentes de Rumanía puede ser aún más importante pero, por tratarse de comunitarios/as, nuestras estadísticas lo detectan peor. Este dato puede ser un indicador de que un porcentaje de los/las inmigrantes que han perdido sus trabajos están volviendo a sus países de origen

o bien, de que la falta de redes sociales y de apoyo ha conducido a un abandono del proyecto migratorio.

Las personas inmigrantes han estado haciendo los trabajos que los/las españoles/as se han negado a realizar en los últimos años y ocupan los puestos de trabajo menos valorados socialmente:

- Según el Observatorio Permanente de la Inmigración, el perfil ocupacional de los/las inmigrantes se concentra en las actividades de menor prestigio social y peores condiciones laborales del mercado de trabajo español: servicio doméstico, cuidados a personas mayores, servicios a empresas, industria, hostelería, construcción y comercio. Las condiciones de trabajo en estos sectores no han empeorado por la presencia de mano de obra inmigrante, pues siempre han sido precarias.
- La inmigración aumentó en España durante los años 2000 a 2005 como consecuencia de la falta de mano de obra para cubrir empleos no cualificados y con elevada tasa de temporalidad. Tanto el Estado Español como los Empresarios de sectores como la construcción y el agroalimentario favorecieron esta movilización. (Fernández, M., El mercado de trabajo y las redes sociales de los inmigrantes, Observatorio Permanente de la Inmigración, 2007.)
- Según el informe sobre Mercado de Trabajo del Observatorio Permanente de la inmigración 2010, las personas extranjeras constituyen el 35,9% de la mano de obra en los sectores no cualificados. Pero debe tenerse en cuenta que éste ha sido el sector en el que han trabajado desde su llegada a España.
- Según el informe del Servicio Jesuita a Migrantes. 2008, con su actividad en el sector de servicio doméstico y de cuidados personales, la población inmigrante ha favorecido la incorporación de la mujer al mercado laboral. Además, contribuyeron durante mucho tiempo al crecimiento del sector de la construcción.

Es el contexto económico y legal los que definen a “la baja” las condiciones laborales de las personas y no los/las trabajadores /as inmigrantes:

- Las personas inmigrantes no se ofertan voluntariamente para reducir sus derechos laborales y/o cobrar menos.
- Como toda la clase trabajadora, las personas inmigrantes también sufren la estructura de salarios poco igualitaria. Lo importante es defender y reivindicar los derechos de todos los/las trabajadores en general. Ésta es la única vía de garantizar el respeto a derechos adquiridos con mucho esfuerzo y que garantizan el respeto de la dignidad del trabajador/a independientemente de su origen, edad y género.
- Las personas inmigrantes no son, en modo alguno, responsables del descenso de los salarios. Al contrario, son las primeras víctimas. Porque no tienen más remedio que integrarse en una estructura de salarios, de por sí muy poco igualitaria.
- Los convenios colectivos fijan el salario mínimo irrenunciable para cada sector. Por lo que es imposible que las personas inmigrantes contratadas legalmente hagan bajar los salarios.

La fuerza de trabajo que las personas inmigrantes representan es fundamental para mantener el sistema de la seguridad social. España necesita de sus cotizaciones:

- Según el informe sobre Mercado de Trabajo del Observatorio Permanente de la inmigración 2010, seguirá habiendo ocupaciones, aquí y en toda la UE, que requerirán captación de trabajadores/as extranjeros/as. Esa demanda no se limitará exclusivamente a profesionales muy cualificados. En Europa, una vez superada la actual crisis socioeconómica, también se necesitará mano de obra para trabajos de poca cualificación, dada la creciente terciarización de nuestras sociedades. Lo mismo ocurrirá en España, pero aquí tal necesidad tardará más en plantearse por el elevado número de personas desempleadas que dejará la crisis. Nuestra perspectiva de

futuro es la de seguir siendo un país que requerirá personas inmigrantes, aunque en la década que iniciamos lo haremos de forma menos intensa. La presencia de estos colectivos contribuye a configurar una sociedad diversa, abierta y con una importante potencialidad para progresar y adaptarse a situaciones nuevas.

- Según las previsiones del Instituto Nacional de Estadística (INE), las tendencias demográficas actuales muestran una progresiva reducción del crecimiento poblacional en las próximas décadas. Se prevé que la población mayor de 64 años se duplique en los próximos cuarenta años y pase a constituir el 31,9% de la población. A su vez, se prevé una disminución de la población que tiene de 16 a 64 años.

► <http://www.ine.es/prensa/np587.pdf>

- Esto implica que España necesitará medios económicos para sostener a la población de personas mayores y que carecerá de la fuerza de trabajo productiva necesaria para hacer frente a estos gastos. Por esa razón el estado calcula que seguirá necesitando mano de obra extranjera a partir de 2019 y hasta 2040.

► <http://www.ine.es/prensa/np587.pdf>

Las personas inmigrantes con su consumo y actividad económica colaboran en la reactivación de la economía:

- Los/las inmigrantes alquilan pisos, compran coches y viviendas, se alimentan, se visten, en otras palabras consumen y este gasto es un aporte importante para mantener activa la economía. Pues para mantener su producción, los empresarios/as necesitan un público al cual poder venderle sus productos. Esto quiere decir que las personas inmigrantes, tengan o no documentación de residencia, son ciudadanos/as económicamente activos con un nivel de gasto que se traduce en consumo y que contribuye al funcionamiento de la economía nacional.
- El mercado para funcionar adecuadamente necesita que las personas consuman sus productos, y para com-

prar es necesario tener capacidad de pago. De manera que la economía debe diseñarse de modo que todos puedan participar, debe ser inclusiva y garantizar unos mínimos de equidad. Esta es una condición fundamental para la eficiencia del mercado. (Zamagni, 2010).

Selección de personal en empresas	
Prejuicios	Resistencia a contratar mujeres musulmanas que llevan pañuelo, para realizar trabajos de atención al público y de cuidados en el hogar. Se alega que las diferencias culturales son muy fuertes y se presupone que no será posible la adaptación mutua.
	Si la persona no tiene la titulación que se exige y el origen que se pide, no se la contrata. Aún cuando tenga experiencia realizando la actividad señalada.
	El perfil que da el contratante muchas veces se aleja de la realidad: profesionales, rápidos, eficientes, con experiencia, etcétera.
	Si se buscan comerciales, se pide que éstos sean españoles/as, pues a los/las inmigrantes se les nota acento extranjero y esto se considera perjudicial para la venta.
	A los/las latinoamericanos se les considera lentos, de bajo rendimiento en el trabajo y también hay quejas por cuanto "cuentan su vida" en el ámbito laboral.



Resistencia a contratar mujeres musulmanas que llevan pañuelo, para realizar trabajos de atención al público y de cuidados en el hogar. Se alega que las diferencias culturales son muy fuertes y se presume que no será posible la adaptación mutua.

El criterio de selección para realizar una actividad no debe ser la identidad o el origen de la persona sino su capacidad para hacer bien el trabajo que se requiere:

- Si alguien afirma: “los árabes son machistas y no dejan que sus mujeres trabajen”, pero al mismo tiempo dice “no queremos que las mujeres con velo trabajen en puestos de atención al público”. No estamos haciendo nada por la integración de las mujeres al mundo del trabajo, no les estamos permitiendo que tengan cierta libertad económica, no les estamos dando la misma oportunidad para insertarse socialmente. En suma, no estamos practicando ni la libertad, ni la igualdad, ni el respeto, que son los valores que decimos que ellas no conocen. Y si no los practicamos nosotros, no les damos la oportunidad de que ellos los pongan en práctica. Ni tampoco nos damos a nosotros la oportunidad de conocer si ellos tienen valores similares o no y cómo los viven.
- El pañuelo cubre el cabello pero no la inteligencia, ni la capacidad de dialogar, de intercambiar y de aprender. Por lo tanto, una mujer no ve reducida sus capacidades por el hecho de llevar pañuelo. Eso no es lo importante, lo fundamental es que todo el que se relaciona con una mujer que lleve pañuelo respete sus derechos y no la excluya de la posibilidad de acceder a un trabajo o de participar en igualdad de condiciones en diversas actividades de la sociedad por el hecho de llevarlo.
- Dejar fuera del mercado laboral a la población musulmana femenina, por el hecho de que llevan pañuelo en la cabeza implica excluir a este colectivo del mercado, de la producción, del consumo y de la venta. Implica negarse a aprovechar su posible contribución a la economía nacional, al tiempo que se genera un daño social, se les condena a vivir en el interior de sus hogares, a que formen guetos y a que no tengan puntos de conexión con la cultura de la sociedad donde habitan.
- Las empresas y organizaciones deben definir con claridad los criterios de selección del personal. Describiendo el nivel de preparación que buscan, aunque también es

importante que reparen en las habilidades de las personas que se presentan. Las actitudes, su necesidad de trabajar y su vocación. Éstos son los rasgos que más adelante van a estimular la innovación dentro de la empresa u organización.

- Como portavoces de los valores de las sociedades democráticas y libres, las empresas y organizaciones, deben respetar el hecho de que todas las personas tienen derecho a elegir libremente su identidad. (Cortina, 2007). De hecho las políticas de Gestión de la Diversidad y RSE se fundan en la idea de que la empresa sea portavoz de una cultura corporativa, de una manera de hacer las cosas, en la que pueden participar personas diversas.



- Si la persona no tiene la titulación que se exige y el origen que se pide, no se le contrata. Aún cuando tenga experiencia realizando la actividad señalada.
- El perfil que da el contratante muchas veces se aleja de la realidad: es demasiado exigente, pues se piden profesionales rápidos, eficientes, con experiencia, etcétera.

La empresa y la organización actual no puede seguir funcionando con los mismos principios de hace años. El reto de la economía es innovar no sólo tecnológicamente sino en su forma de manejar los recursos humanos. (Zamagni, 2010):

- Estamos en medio de una revolución productiva, -llamada por los expertos la tercera revolución industrial- la revolución de las nuevas tecnologías, la de la era del conocimiento y esto ha supuesto una verdadera transformación de los procesos productivos. La organización y/o empresa actual si desea modernizarse y adaptarse a los nuevos tiempos debe dejar de manejarse según el estilo taylorista, que se caracteriza por ser un modelo donde impera la comunicación unidireccional, de arriba abajo y un esquema de relación fundado en la autoridad y el miedo. Lo que la organización y/o empresa necesita

de sus trabajadores/as es que éstos/éstas sean portadores de nuevas ideas y que cuenten con el espacio y las herramientas para poder comunicarlas. Este es uno de los fines de las políticas de gestión de la diversidad.

- Hoy en día la creatividad y la innovación no tienen por qué surgir en el seno del personal directivo de la compañía, sino que las nuevas ideas las puede aportar cualquier trabajador/a. Por esa razón se habla de la importancia del CAPITAL HUMANO y de la GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD. Pero para que el trabajador/a se sienta motivado/a a colaborar y a generar nuevas ideas, la empresa u organización debe implementar una política de gestión de sus recursos humanos que haga posible esta situación. Aplicando herramientas que posibiliten la inclusión de las ideas de los trabajadores/as en la planificación de la empresa: intranet participativa, reuniones periódicas, tableros de anuncios, etcétera.
- El reto de la empresa u organización que se quiere adaptar a los nuevos tiempos es generar las condiciones para que sus empleados/as expresen su personalidad, carisma y vocación. Ésta es la creatividad que exige nuestra sociedad globalizada a empresas y organizaciones.



- Si se buscan comerciales, se pide que éstos sean españoles/as, pues a los/las inmigrantes se les nota acento extranjero y esto se considera perjudicial para la venta.
- A los/las latinoamericanos/as se les considera lentos, de bajo rendimiento en el trabajo y también hay quejas por cuanto “cuentan su vida” en el ámbito laboral.

Las sociedades plurales son potencialmente más ricas y tienen más oportunidades de crecer desde el punto de vista económico, social y cultural si saben gestionar bien los recursos que supone la diversidad cultural:

- Los criterios para seleccionar a los trabajadores/as deben estar enfocados a captar personal competente, talentoso y con flexibilidad y capacidad para afrontar situaciones diversas. Esa es la garantía de que la organización y la empresa siga funcionando en el largo plazo. Estos rasgos no dependen del origen, ni la nacionalidad sino del compromiso y la motivación que tenga cada persona en particular.
- En una sociedad globalizada y plural, la flexibilidad para acceder a nuevos mercados, la productividad y la innovación no podrán surgir si lo que se busca es la homogeneidad. Es decir, que todos seamos iguales, nos expresemos y trabajemos de la misma forma. Esto limita las posibilidades de crecimiento y supervivencia de una empresa, de una organización y de una cultura.
- El hecho de que las personas tengan orígenes diversos no hace que dejen de ser “semejantes”; que dejen de ser personas con capacidad de pensar, de razonar, de comunicarse y de llegar a acuerdos.
- Una cosa es buscar la armonía entre colectivos diversos y otra muy distinta aspirar a que todos seamos iguales, hablemos de la misma forma y hayamos nacido en el mismo sitio. Las diferencias pueden ser fecundas si creamos las condiciones para descubrir más aquello que nos une que aquello que nos separa.
- Según el Observatorio Permanente de la Inmigración (2010), un 43% de las personas inmigrantes que poseían estudios universitarios y el 68% de las de nivel secundario ocuparon empleos sin ninguna cualificación, lo que pone de manifiesto la existencia de barreras de entrada al empleo debidas al origen extranjero de los/las trabajadores/as.

	Ayudas y recursos
Prejuicios	Llevan pocos años cotizando y sin embargo se les trata igual que a los que llevan muchos.
	Las personas inmigrantes se adaptan a los perfiles solicitados por los organismos que dan las ayudas y se las llevan.
	Antes de que hubiera personas inmigrantes habían más ayudas.
	Las personas inmigrantes se benefician en exceso de las ayudas sociales.
	Las personas inmigrantes nos roban los recursos sociales. "Nos quitan las ayudas públicas".



Las personas inmigrantes llevan pocos años cotizando y sin embargo se les trata igual que a los que llevan muchos.

La igualdad de trato a los ciudadanos/as es un principio en el que se funda la democracia:

- Según la legislación española, quien trabaja legalmente debe cotizar al sistema de seguridad social y pensiones. El hecho de que los/las inmigrantes perciban los derechos vinculados a sus cotizaciones es legal y justo. A menos de que aspiremos a que las personas trabajen, coticen y que sin embargo no tengan ningún derecho derivado de esa cotización. Esto no sería lo propio de un país que rechaza la esclavitud. (Naïr, 2002).
- Los/las inmigrantes que tienen permiso para trabajar legalmente en España, se han ganado ese derecho a lo largo de muchos años. Desde finales de los 90 los empresarios/as se vieron obligados a buscar mano de obra para que realizaran los trabajos que personas españolas no querían realizar: personal reponedor en supermer-

cados, peones agrícolas, cuidadoras, limpiadoras en el hogar, trabajadores/as en líneas de producción en cadena, etcétera.

Las personas inmigrantes aportan más de lo que gastan:

- La contribución de los/las inmigrantes al sistema de pensiones ha representado desde el inicio más ingresos para la seguridad social. A 30 de septiembre de 2010 y según el Ministerio del Trabajo e Inmigración el superávit continúa y se sitúa en 9.476 millones de euros, el 0,90% del Producto Interior Bruto (PIB).

► <http://www.tt.mtas.es/periodico//seguridadsocial/2010/SS20101027.htm>

- La población inmigrante está aportando a la seguridad social un 9,7% de sus afiliados totales. Además se trata de una población joven: el 10% tiene menos de 24 años y el 95,5% está por debajo de los 55 años. Con lo cual hablamos de una población activa que estará aportando dinero durante muchos años al sistema de seguridad social. Ministerio del Trabajo e Inmigración. Informe sobre la Afiliación Media de Extranjeros a la Seguridad Social, septiembre 2010.
- En 1999 había 335.000 extranjeros/as afiliados/as a la Seguridad Social; a mediados de 2008 eran más de dos millones y con la crisis este número sólo ha disminuido un 2% hasta situarse en 1.868.675. Ministerio del Trabajo e Inmigración. Informe sobre la Afiliación Media de Extranjeros a la Seguridad Social, septiembre 2010.
- Según el Banco de España, la inmigración no ha aumentado el gasto social, sino todo lo contrario, con sus aportaciones ha disminuido el déficit de la Seguridad Social para afrontar las pensiones de todas las personas con derecho a ellas. Uno de cada 7 cotizantes en Madrid es extranjero/a. Esta ha sido la tendencia desde que ingresan inmigrantes en España, según datos del Ministerio del Trabajo e Inmigración e instituciones como Ceimi-gra.

► http://wwwa.bde.es/atn_www/faces/atn_wwwias/jsp/op/Buscador/ResultadoBde.jsp

- La población extranjera sin tarjeta de residencia también aporta pues paga los impuestos indirectos que se cobran por consumir bienes y servicios, como alimentos, transporte, telefonía, etcétera.
- El 79,2% de los/las inmigrantes que están en España, según el INE, están en edad productiva. Ahora bien, se trata de personas cuya educación ha sido pagada en su totalidad por el país de origen, con lo cual representan un beneficio neto para el contribuyente español, que no pagó nada por la formación de éstas personas y que se beneficia de sus rendimientos laborales. Mientras que para los países de origen la emigración de esta mano de obra representa una pérdida absoluta. (INE, Nota de prensa, 29/04/2010) (Naïr, 2002).

España seguirá necesitando personas inmigrantes que trabajen y coticen:

- Según las previsiones del Instituto Nacional de Estadística (INE), España experimentará un progresivo aumento de su población mayor de 64 años, hasta llegar a duplicarse en 2040 y representar el 31,9% de la población.

► <http://www.ine.es/prensa/np587.pdf>

- Según el mismo informe por cada 10 personas en edad de trabajar, en 2049 residirían en España casi nueve personas potencialmente inactivas (menor de 16 años o mayor de 64). Es decir, la tasa de dependencia se elevaría hasta el 89,6%, desde el 47,8% actual.

► <http://www.ine.es/prensa/np587.pdf>

- Esto implica que España necesitará medios económicos para sostener a la población de personas mayores y que carecerá de la fuerza de trabajo productiva necesaria para hacer frente a estos gastos. Por esa razón el estado se prepara para seguir recibiendo inmigrantes pero con una intensidad menor.

► <http://www.ine.es/prensa/np587.pdf>



- Las personas inmigrantes se adaptan a los perfiles solicitados por los organismos que dan las ayudas y se las llevan.
- Antes de que hubiera personas inmigrantes habían más ayudas.

Las ayudas sociales están diseñadas para auxiliar a los ciudadanos y ciudadanas que más las necesitan independientemente del origen:

- Se tiene en cuenta la necesidad y no el origen. Además para que una persona tenga acceso a las ayudas debe cumplir con ciertos requisitos legales.
- El acceso a determinadas “ayudas” o “becas”, que se establecen en diversos sistemas (principalmente desde educación, sanidad y servicios sociales) se hace en función de los niveles de renta o en función de las mayores o menores dificultades económicas o sociales por las que atraviesa una familia, no en función de la nacionalidad.
- Si la edad media de las personas inmigrantes oscila entre 20 y 45 años, lógicamente son el núcleo de población menos cercana a percibir prestaciones de viudedad o jubilaciones. Además, según algunos estudios, mientras que en torno al 49 % de las familias españolas pobres han recurrido alguna vez a los servicios sociales públicos o privados, sólo el 22% de las familias inmigrantes irregulares ha acudido alguna vez a un centro de servicios sociales. En este sentido el Director de Banco de España realizaba recientemente la siguiente afirmación¹ “cuando se afirma que la población inmigrante es más proclive a demandar determinados servicios sociales que la población nativa, se suele hacer, incorrectamente, comparando la demanda media del conjunto de inmigrantes y la de los nativos, no comparando la demanda de dichos servicios de inmigrantes y nativos

1. Informe FEDA(2009): Efectos económicos de la inmigración en España

de las mismas características individuales”

- Cuando en nuestro país, aún existe una bolsa de población en situación de pobreza considerable, resulta fácil caer en la tentación de ver en la persona inmigrante más a una posible competidora que a una compañera en la desgracia. Pero, no olvidemos que estamos hablando de derechos ciudadanos que corresponden a toda la ciudadanía, seamos inmigrantes o no, porque todas las personas aportamos a través de nuestras contribuciones de impuestos directos e indirectos.

La insuficiencia de recursos sociales no es causada por la presencia de personas inmigrantes:

- Los recursos disponibles dependen de las prioridades económicas y políticas que definen tanto el Gobierno Nacional como las Comunidades Autónomas. Ante el aumento de la población autóctona, el Estado tiene la obligación de ampliar los presupuestos destinados a áreas como la salud, la educación y la vivienda, entre otras muchas más. Pues las personas que vienen a trabajar, necesitan, al igual que todos los seres humanos, de unos mínimos de salud y educación para poder desarrollar su vida y contribuir así con el crecimiento y la riqueza del Estado Español.
- Los servicios de atención a las personas, la garantía de los derechos –especialmente los económicos y sociales-, y la satisfacción de las necesidades de las personas no han sido desarrollados suficientemente, al margen e independientemente de la presencia de los/las inmigrantes.
- En el contexto de crisis se tiende a culpar a la inmigración de todos los males del país. Sin embargo, ésta no es responsable de la estructura económica y de la del mercado de trabajo en España. Además, las personas inmigrantes también sufren la escasez de recursos. Si promovemos la estrategia del “chivo expiatorio” responsabilizando a las personas inmigrantes de todos nuestros males, estaremos generando exclusión social y resentimiento. Hay cinco actitudes que obstaculizan

el progreso y detienen el desarrollo de una sociedad en su conjunto, ellos son: la miseria extrema, la ignorancia, el miedo, el dogmatismo y el odio al vecino. Si propagamos estos sentimientos, cultivamos el germen de una sociedad injusta, inestable y violenta. (Marina, De Válgoma, 2000, p. 26).



- Las personas inmigrantes se benefician en exceso de las ayudas sociales.
- Las personas inmigrantes nos roban los recursos sociales.
- “Nos quitan las ayudas públicas”.

Las personas inmigrantes que se benefician de ayudas sociales se han ganado ese derecho con el trabajo de muchos años:

- No es fácil acceder a los permisos de residencia y trabajo. Cuando una persona inmigrante logra obtener esta tarjeta y acceder a las ayudas sociales es porque o bien ha llegado a España con un contrato de trabajo de una empresa o porque ha estado trabajando durante como mínimo tres años en situaciones de precariedad para ganarse el derecho de ser reconocido como residente. Cuando algún/a inmigrante “disfruta” de ayudas sociales es porque se ha ganado el derecho a recibirlas.
- Para que una sociedad continúe siendo estable y pacífica en el futuro es fundamental que predominen unos mínimos de igualdad. Es decir, que todos sus miembros tengan acceso a la salud, a la alimentación y el trabajo. Si no se proveen estas ayudas, la pobreza se vuelve crónica, pues si se conjugan la falta de trabajo, ayuda sanitaria, educativa y cultural, la pobreza se convierte en un círculo vicioso, del que cada vez es más difícil salir. (Tortosa, 2002).

Las personas inmigrantes que no tienen permiso de trabajo o no cotizan no están legalmente autorizados para solicitar protección social:

- El Estado provee estos servicios sólo a quienes no pueden cubrir sus necesidades básicas y tienen riesgo de caer en el círculo vicioso de la pobreza. Con ello lo que busca es evitar la miseria extrema, el miedo a perpetuarse en la pobreza y los males que esto puede generar como la violencia por ejemplo. Males que obstaculizan el progreso de la sociedad (Marina y de la Valgoma, 2000).

Hay métodos especificados por la Unión Europea para decidir quienes pueden ser destinatarios/as de las ayudas sociales:

- En la Unión Europea y en España hay dos métodos para determinar quienes deben ser los destinatarios/as de estas ayudas. Uno de ellos es establecer una línea de pobreza, que representa el conjunto de bienes y servicios que se consideran mínimos. Se calcula su precio y qué personas no ingresan lo suficiente como para acceder a ellos. Son esas personas las que pasan a formar parte del conjunto de los considerados pobres. (Tortosa, 2002, p. 282).
- Otra manera de medir la pobreza es calcular la renta media (los ingresos medios y el consumo medio) de un país, región o localidad, dividir dicha cantidad por dos y calcular cuantas personas no llegan a esa última cantidad, que es la mitad de la media. Estas personas son las que se consideran pobres estadísticamente hablando (Tortosa, 2002, 282).

	Sanidad pública
Prejuicios	Las personas inmigrantes colapsan los servicios sanitarios.
	Las personas inmigrantes gastan los recursos de la seguridad social.

La salud es un derecho humano y un bien público:

- La función social de la sanidad pública y la medicina es promover la construcción de una sociedad sana y vigorosa que cuente con los medios necesarios para la construcción de su futuro, sin distinción de raza, sexo o condición social.
- Lo importante es que todas las personas que residen y trabajan en España tengan acceso a la salud y colaboren en el mantenimiento del sistema sanitario. Ésta es la única vía para garantizar que la sociedad siga siendo productiva y próspera.

El acceso a la asistencia sanitaria está regulado:

- Una persona extranjera tiene derecho a la asistencia sanitaria siempre y cuando haya tramitado previamente su tarjeta sanitaria. Ahora bien, contrariamente a la creencia extendida la gran mayoría de tarjetas sanitarias de la población extranjera se conceden a través del alta de la Seguridad Social. Esta afirmación se desprende del estudio Justicia y responsabilidad en la atención sanitaria a inmigrantes y personas mayores, dirigido por Siurana en 2009.
- El 97,2% de las tarjetas sanitarias de personas extranjeras extracomunitarias corresponden a prestaciones contributivas, por lo que estas personas no reciben ninguna prestación que no hayan pagado antes. Exactamente igual que cualquier trabajador/a español/a.
- Las personas extranjeras que no tienen tarjeta sanitaria y que sólo pueden ir a urgencias representan el 5% de los pacientes, según la Sociedad Española de Medicina de Urgencias.

La frecuencia de uso de los servicios que prestan los Centros de Salud a la población inmigrante, no es muy elevada con respecto a la población atendida:

- La Sociedad Española de Medicina Comunitaria confirma que la población inmigrante va al médico la mitad

que la población española. Suponen más del 10% de la población, pero solo el 5% de los pacientes. Estos datos concuerdan con los de la Seguridad Social que muestran que tan sólo el 4,6% del gasto sanitario es generado por la población inmigrante. Una de las explicaciones de este bajo porcentaje en gasto sanitario es que la mayoría de personas inmigrantes que vienen a España son jóvenes y están en edad de trabajar.

La asistencia sanitaria que resulta gravosa para España es la de personas procedentes de otros países de la Unión Europea:

- El llamado turismo sanitario, es un fenómeno frecuentemente practicado en Europa. En 2010, la Comisión Europea ha aprobado la propuesta realizada por el gobierno de España de que los gastos de salud generados por los pacientes que viajan a recibir tratamiento en otro estado de la Unión, sean costeados por el país de residencia del paciente.
- Según el estudio: "Justicia y responsabilidad en la atención sanitaria a inmigrantes", los/las inmigrantes no acuden nunca o casi nunca al médico por las siguientes razones: 1) Sus horarios de trabajo no les permiten ir a la consulta, 2) por desconocimiento del idioma, 3) por no tener la tarjeta sanitaria, 4) por falta de información y 5) por el sentimiento de que no se tiene derecho a la prestación de un servicio, sobre todo si la persona está en situación irregular. (Siurana, 2009).
- Los/las trabajadores/as inmigrantes tienen bajas laborales de menor duración que los/las españoles y no acuden tanto a enfermería como los trabajadores/as autóctonos/as. También ingresan proporcionalmente menos a los hospitales, que los españoles/as, según conclusiones del estudio: "Inmigración: estado de salud, incapacidades laborales, farmacia y utilización de servicios sanitarios" publicado por el Consejo Económico y Social (CES) 2009.

	Falta de integración y convivencia
Prejuicios	Las personas inmigrantes no quieren integrarse, no aprenden el idioma.
	No se adaptan a las costumbres españolas.
	No cumplen ni respetan las normas de convivencia
	Convivir con personas inmigrantes es más difícil
	Dan problemas si les atiende una mujer-convivencia



Las personas inmigrantes no quieren integrarse, no aprenden el idioma

Las personas inmigrantes realizan acciones que tienden a favorecer la integración:

- Los siguientes datos del instituto francés de sondeos BVA desmienten la idea de que las personas inmigrantes, en este caso los/las marroquíes, no quieren integrarse: Pese a la religiosidad de sus padres, el 70% de los menores marroquíes no acude a clases de Islam y el 71% ni siquiera participa en actividades organizadas por mezquitas o asociaciones religiosas. El 66% tampoco estudia el árabe. Estos datos, indican primero que no hay una actitud de rechazo por parte de la cultura árabe a la española, y en segundo lugar, que quizás se esté interpretando que para integrarse en la nueva sociedad deben abandonar sus prácticas culturales. Estas actitudes si corresponden a un esfuerzo por integrarse no van en la buena dirección, porque la integración debe ser una síntesis de culturas y no un proceso en el que las personas reniegan de su origen cultural. La integración no puede ser entendida como un sinónimo de asimilación, sino como un proceso de adaptación mutua.

- Según el Observatorio Permanente de Inmigración, las personas inmigrantes participan más en las entidades destinadas a toda la población que en las orientadas específicamente a inmigrantes extranjeros. Las entidades en las que más participan son de mayor a menor: las deportivas, las educativas y culturales, las sociales y las religiosas. (Encuesta Nacional de Inmigrantes 2007).
- La integración social se verá más favorecida en la medida en que se ofrezcan redes y servicios que orienten a los recién llegados sobre cómo actuar, sobre los usos y costumbres, sobre el idioma, etcétera. Si las personas no tienen acceso a esta información, si están aislados y no cuentan con espacios y situaciones donde puedan interactuar con las personas de la sociedad de acogida y en las que se les trate con respeto, es muy difícil que se puedan integrar.

Sólo una minoría de personas inmigrantes desconoce el idioma español:

- El 45% de los/las inmigrantes, aproximadamente dos millones, tienen al castellano como lengua materna. (Observatorio Permanente de Inmigración. Encuesta Nacional de Inmigrantes 2007).
- De 5 millones de inmigrantes sólo trescientos mil no hablan castellano. Las nacionalidades más numerosas que no lo hablan son: el Reino Unido, (30% de sus inmigrantes no habla el idioma), China, (24%) y Alemania (9,3%). (Observatorio Permanente de Inmigración. Encuesta Nacional de Inmigrantes 2007).
- A pesar de que los ingleses y alemanes constituyen el grupo de personas inmigrantes que menos habla el castellano, no suelen recibirse quejas de estos grupos pues se les considera ciudadanos europeos. Sin embargo, los rumanos también provienen de Europa y a ellos sí suele llamárseles inmigrantes. Aún cuando 97% de ellos habla español. En realidad el problema no es la integración, sino lo que Cortina denomina: “aporofobia”, (Cortina, 2000), rechazo al pobre, al que carece de lo necesario para vivir. El problema entonces no es tanto la

“cultura” o el “origen” del que viene, sino el rechazo y el temor a los pobres, a las personas necesitadas de trabajar, de acceder a recursos sanitarios, a las personas que no presentan el aspecto respetable, de quienes tienen cubiertas sus necesidades básicas.

- En relación a los idiomas de las Comunidades Autónomas, el Observatorio Permanente de Inmigración, nos da los siguientes datos: 56% de los inmigrantes que viven en Galicia conocen el gallego, 52% de los que viven en Cataluña conocen el catalán, 26% de los que viven en Baleares conocen el idioma de la comunidad y 15% de los que viven en la Comunidad Valenciana y el País Vasco conocen el idioma.

La convivencia entre personas inmigrantes y españolas es un hecho que tiende hacia la normalización:

- Según el Observatorio Permanente de Inmigración, el 61% de las mujeres inmigrantes y el 35% de los hombres han conformado parejas mixtas. Ésta es un importante indicador de integración social. (Encuesta Nacional de Inmigrantes 2007).
- Otro indicador importante de integración social lo representa el hecho de que dos millones cien mil hogares Españoles tienen al menos un miembro de origen extranjero. Las nacionalidades más numerosas son de origen europeo y latinoamericano. Observatorio Permanente de Inmigración. (Encuesta Nacional de Inmigrantes 2007).



Las personas inmigrantes no se adaptan a las costumbres españolas.

¿Tienen todas las personas españolas las mismas costumbres, hábitos y tradiciones?:

- ¿Acaso son iguales las costumbres de Andalucía y las de Cataluña o las de Castilla? ¿Les gustan las corridas de toros a todos los/las españoles/as? ¿Bailan todos/as flamenco?

- Lo importante para que haya una buena convivencia no es que todas las personas hagan las mismas cosas, sino que se respeten los unos a los otros y que reconozcan que lo que los une son un conjunto de valores como la libertad, la igualdad, la tolerancia, etcétera. Valores que hacen posible la convivencia y la colaboración mutua y que son los que debemos respetar y promover.
- Si queremos preservar los valores que consideramos valiosos de nuestra sociedad debemos ser capaces de encarnarlos para estar en capacidad de exigirlos. Enseñar el respeto a través del respeto, la libertad a través de la libertad. Exhibir con el ejemplo, los valores de la sociedad en la que queremos vivir.
- Las sociedades democráticas reconocen que cada persona tiene derecho a elegir libremente su identidad. Es decir, cada persona es única e irrepetible y tiene derecho a elegir sobre las dimensiones de su vida que la hacen ser ella misma, como la sexual, la religiosa, la política, la cultural. Pretender imponer a alguien cómo vestirse, en quién creer, quien le debe gustar o qué ideas debe defender es atentar contra su libertad.

La sociedad española cambió y se volvió plural:

- Un 12% de su población proviene de otras culturas (INE, 2010). Ahora bien pretender que todos ellos tienen la obligación de asimilarse a nuestra cultura es querer hacer semejante al diferente sin atender a sus necesidades específicas. Es aspirar a la homogeneidad donde no la hay. Ni si quiera las Comunidades Autónomas de España son homogéneas entre sí. Además esto implica renunciar a los aportes que las personas inmigrantes pueden hacer a la sociedad.
- La identidad de una persona es algo en constante cambio. A menudo durante nuestra propia vida vamos redefiniendo nuestras ideas y lo que antes condenábamos ahora nos parece aceptable o viceversa. Lo cierto es que las identidades culturales no son cerradas, sino que se van ampliando y modificando a lo largo del tiempo, a través de los procesos de aculturación. Además si se

cultivan espacios comunes de relación y comunicación con las personas que vienen de otras culturas, generaremos síntesis culturales, donde todos y todas podamos salir favorecidos.

¿Existen en la sociedad española los mecanismos y medios que hacen posible una incorporación armoniosa y productiva, de los/las inmigrantes a la sociedad?:

- El éxito de la integración depende mucho del contexto social del país que recibe, de la actitud de la sociedad receptora, de la facilidad para empadronarse, para acceder y renovar los permisos de residencia, de la accesibilidad a la educación, a los derechos sociales y políticos, etcétera. Para comportarse como un ciudadano normal, se ha de tener acceso a condiciones de vida normales.
- La integración es tarea de dos: de la sociedad que acoge y de los que llegan. Es además un proceso largo de complementación mutua. (García 2002).
- La Integración, de acuerdo con la propia definición que hace el Plan de Ciudadanía e Integración del Estado Español es entendida como “un proceso bidireccional y dinámico de ajuste mutuo por parte de todos los inmigrantes y residentes de los Estados miembros”, para continuar afirmando que “la integración implica el respeto de los valores básicos de la Unión Europea.” Esta formulación encierra tres ideas clave: en primer lugar, que la integración, más que un estado de cosas en un momento determinado, es un proceso social dinámico, prolongado en el tiempo, que tiene que ser continuamente reproducido y renovado; en segundo lugar, que la integración requiere un esfuerzo mutuo o bidireccional de adaptación a la nueva realidad, tanto por parte de la población inmigrada, como de la sociedad receptora; y en tercer lugar, que el marco dentro del cual ha de producirse este esfuerzo mutuo está delimitado por los valores básicos de la Unión Europea.



- Las personas inmigrantes no cumplen ni respetan las normas de convivencia.

- Convivir con personas inmigrantes es más difícil.

Las faltas de buena educación o de buenos modales no son un asunto que depende de la cultura:

- Son las personas quienes según su condición social o educativa hacen un buen o mal uso de las normas de convivencia.
- Cualquier persona que deje de cumplir con las normas de buen comportamiento cívico recibe un castigo, independientemente de su nacionalidad. Si atenta contra el orden público o contra la moral y las buenas costumbres, será sancionado bien sea por la ley, por la policía, o por la sociedad, que tiene sus propios métodos de castigo –como la deshonra, el repudio, la exclusión, etcétera-. Por ejemplo, si una persona deja de cumplir sus obligaciones laborales, es impuntual en el trabajo, se ausenta de éste y no avisa a su jefe, será reprendida por sus jefes o perderá su puesto de trabajo.
- Cabe preguntarse: ¿hay algún español/a que falte a las normas cívicas? ¿Habrán algún español/a que llegue tarde al trabajo, que tenga alguna adicción que haga que no cumpla con sus responsabilidades, que no respete el hecho de que las mujeres puedan tener puestos de autoridad? Claro que los hay, el problema es que si la falta la comete una persona de fuera tendemos a fijarnos más, pero debemos recordar que hay que responsabilizar a las personas por sus actos y no a las naciones o a las culturas en su totalidad.

La convivencia en sociedades pluriculturales, no esta exenta de conflictos, pero no es necesariamente difícil. La cuestión es como gestionamos los conflictos y como los prevenimos:

- Las normas de convivencia varían de una sociedad a otra. Las reglas del civismo, las buenas maneras no son otra cosa que una expresión del respeto al ser humano y su dignidad. Es lógico que pretendamos exigir estas

normas de parte de las personas que conviven con nosotros, pero debemos aprender a hacerlo desde el respeto y no desde la descalificación o injuria, pues esto genera resentimiento, obstaculiza la integración social y va contra las propias normas que se supone queremos defender.

- Afirmar por ejemplo: “Los inmigrantes tienen unas costumbres higiénicas inferiores a los españoles y huelen mal”, es una generalización que descalifica a una enorme masa de personas. No podemos exigir respeto desde la ausencia del mismo. Porque entonces nosotros mismos pedimos algo que no estamos practicando ni enseñando.

La diversidad cultural es una oportunidad para incorporar los buenos hábitos provenientes de otras culturas:

- Todas las culturas tienen por lo general algo bueno que aportar y no debemos privarnos de la posibilidad de convertirnos en una sociedad mejor, en una sociedad intercultural. Por ejemplo, el respeto que ciertas culturas profesan en el trato a las personas mayores suele reconocerse en España, como una norma muy positiva que aportan las personas inmigrantes.



Las personas inmigrantes dan problemas si les atiende una mujer en los servicios públicos.

El rechazo o la no aceptación de la igualdad entre hombres y mujeres es un problema inherente a muchas culturas y que también padece España:

- Justamente la Ley de igualdad de oportunidades aprobada por el Ejecutivo español busca normalizar el trato y la igualdad en nuestra sociedad.
- Cuestionar la discriminación de la mujer es muy importante en la defensa de sus derechos a la igualdad y la libertad, pero debemos estar vigilantes para que nuestra defensa no se haga en nombre de otra discriminación, esta vez frente al colectivo de inmigrantes.

	Delincuencia
Prejuicios	La mayoría de las personas inmigrantes son delincuentes.
	La inmigración ilegal supone delincuencia y picaresca.

No existe una nacionalidad que en esencia sea más criminal que otra:

- No deberíamos hablar de delincuentes inmigrantes o nacionales en una sociedad diversa y multicultural como la nuestra, sino de personas que no respetan la ley. El comportamiento criminal no es consustancial al origen. Ser Colombiano no significa ser traficante, así como ser italiano no implica ser mafioso. Por lo tanto, se debería ser cuidadoso con las generalizaciones que desvirtúan la realidad.
- Recordemos que la gran mayoría de personas inmigrantes que habitan en España respetan la ley y la convivencia igual que las personas españolas. Éstos representan un 12% de la población total del país, y si fuera cierto que la mayoría delinque el país no estaría haciendo gala de sus bajas cifras de criminalidad.
- Según el Ministerio del Interior, durante 2009 y 2010, España ha registrado las tasas de criminalidad más bajas de la última década. De hecho, el informe hace gala de que hasta junio de 2010 se han producido 47 delitos por cada 1000 habitantes, una tasa muy inferior a la media europea que es de 70,4 delitos por cada 1000 personas. Recordemos además que el país obtiene estas cifras en un momento de importante recesión económica.
- La delincuencia no es propiedad exclusiva de ninguna etnia o nacionalidad, como recuerdan los escándalos más recientes de Gescartera, Madoff, Lemman Brothers, etc. o las frecuentes estafas de promociones inmobiliarias de viviendas y los miles de millones de euros de fraude fiscal en España todos los años...

► <http://www.europapress.es/nacional/noticia-amp-primer-semester-2010-registra-tasa-criminalidad-mas-baja-decada-cae-19-respecto-2009-20100928144322.html>

► <http://www.20minutos.es/noticia/646989/3/tasa/criminalidad/2009/>

La tasa de delincuentes extranjeros/as se eleva de manera artificial:

- Un número alto de detenciones lo son por encontrarse sin la documentación exigida para estar en el país, lo que no supone ningún delito sino una infracción administrativa, equivalente a tener el DNI caducado. Y que como señalamos anteriormente, se convierte en razón suficiente para encerrar a los inmigrantes en los Centros de Internamiento de Extranjeros (CEI). Por esta razón se elevan las estadísticas de delitos de extranjeros, atribuyendo a las personas inmigrantes una desproporcionada actividad delictiva.
- Es evidente que la comparación entre una persona que no porta un documento, o vende artículos en una manta, y alguien que ha asaltado una joyería o ejecutan ajustes de cuentas, resulta risible, pero eso es algo que no se explica a la opinión pública. El resultado es la sensación -alentada por los medios de comunicación y numerosos políticos- de que los inmigrantes delinquen mucho más que los españoles. .
- No obstante y a pesar de este modo de cuantificar los delitos cometidos, el INE en su informe Estadística de Condenados / Estadística de Menores, Resultados Provisionales. Año 2009, indica que "la mayoría de los condenados en 2009 fueron de nacionalidad española (71,6% frente al 70,6% del año anterior".
- Tampoco se aclara que en las cifras de la delincuencia, están mezclados y sumados los casos en los que son las propias personas inmigrantes las denunciadas o víctimas (el 44,7%), en lugar de las denunciadas o detenidas. Y aún más grave es que cuando son inmigrantes las vic-

timas que denuncian, sólo el 23% acaban en sentencias, mientras que cuando son ellas las denunciadas o detenidas los porcentajes de sentencia alcanzan el 76,1%.

- Una buena parte de las personas extranjeras detenidas no son residentes sino turistas o personas en tránsito. Se calcula que el 40% de los delitos cometidos por personas extranjeras no son residentes en España. Es lo que se ha denominado delincuente transfronterizo.
- Otra razón que eleva artificialmente la tasa de delincuencia de extranjeros frente a los nacionales, es el hecho de que el delincuente tipo es un hombre entre 16 y 44 años, justamente el rango de edad del 70% de la población inmigrante de España, según el INE.
- Por otro lado, el colectivo de extranjeros sufre con más frecuencia la prisión preventiva. Más del 40% de reclusos extranjeros están a la espera de juicio. (20 minutos. 15/04/2009).
- Casi nunca obtienen libertad bajo fianza hasta la celebración del juicio porque no tienen un domicilio fijo donde localizarlos. Con lo cual es mucho más complicado que puedan beneficiarse de la condicional o del tercer grado en comparación con los presos nacionales.
- Muchos inmigrantes arraigados en el seno de la comunidad, intentan evitar las conductas delictivas por miedo a perder los derechos y logros sociales adquiridos.
- También merece especial consideración la situación de los inmigrantes que trabajan en economía sumergida. En muchas ocasiones la precariedad, la necesidad de subsistir y la carencia de la tarjeta de residencia, hace que los inmigrantes trabajen en situaciones de ilegalidad, lo cual les excluye de todos los servicios y derechos que se reconocen a las personas que cotizan en la seguridad social. Así, trabajadores sin papeles se convierten en delinquentes.
- No se pretende decir que las personas inmigrantes no realicen actos delictivos, pero atribuir a la población

inmigrante la responsabilidad del aumento de la actividad delictiva genera un clima de desconfianza en la ciudadanía española, que la predispone a creer que las personas inmigrantes son elementos peligrosos, en lugar de verlos como ciudadanas y ciudadanos que tienen sus mismos sueños y aspiraciones y que son igualmente amantes de la legalidad, la paz y la convivencia.

Las personas inmigrantes son un blanco fácil para los medios de comunicación y los políticos. Hay una distorsión de su imagen social:

- Los medios de comunicación en España suelen destacar la nacionalidad de la persona que comete el delito exclusivamente cuando se trata de un ciudadano/a extranjero/a. Esto contribuye a generar una imagen negativa de las personas inmigrantes.

	Educación y cualificación
Prejuicios	La inmigración baja el nivel educativo.
	El nivel educativo de la población inmigrante es más bajo que el de la media española.
	Las personas inmigrantes se quedan con todos los recursos de las escuelas.

La educación es un derecho humano:

- La educación es un derecho fundamental y por lo tanto todas y todos los ciudadanos sin distinción deben tener acceso gratuito a ella. Es fundamental para la integración social de las personas y favorece la buena convivencia de los/as ciudadanos/as.

La inmigración no es culpable del nivel educativo en España:

- La frecuente modificación de los planes educativos durante las últimas décadas, es una de las causas de las

dificultades de nuestro sistema educativo. Esto no tiene que ver con los inmigrantes sino con la falta de acuerdo que ha habido entre las fuerzas políticas en relación a un modelo educativo que pueda considerarse valioso.

- Pese a las dificultades lógicas de adaptación que se puedan tener, un 77,2% del profesorado cree que los/as hijos/as de inmigrantes se han adaptado muy bien o bien al sistema educativo español; la población inmigrante eleva al 88,7% que la adaptación ha sido positiva.
- Existen ejemplos de centros con alta proporción de alumnado de origen extranjero con un alto nivel educativo. Tras la prueba de nivel realizada por la Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Madrid en mayo de 2008, la consejera destacó que 11 colegios con elevado porcentaje de alumnado inmigrante obtuvieron notas superiores a la media y un alto porcentaje de aprobados. Un ejemplo es el colegio público Ortiz de Etagüe de Getafe, con un 50% de alumnado inmigrante, el que mejores resultados obtuvo entre los 32 colegios públicos, privados y concertados del municipio.

La diversidad en las aulas también es riqueza:

- La inmigración puede aportar una valiosa contribución cultural y educativa a los colegios. La confrontación con otros puntos de vista y otras perspectivas puede resultar enriquecedora tanto para el alumnado como para el profesorado. Las habilidades interculturales y la capacidad de entablar un diálogo tolerante y respetuoso con personas de distintas culturas son cualidades que pueden y deben cimentarse.
- Seis de cada diez españoles/as (población general) valora de manera positiva la multiculturalidad de las aulas escolares.
- Según datos del Informe España 2006, la población inmigrante muestra unos niveles educativos muy similares a los de la población española. De los 4 millones y medio, el 20% tiene estudios primarios, pero el 56% tiene formación equivalente a estudios secundarios o téc-

nico profesionales. Y un 22%, es decir casi uno de cada cuatro, ha terminado sus estudios universitarios. Sólo el 5% no tiene estudios.

- Todas las personas que se han formado en otros países y vienen a trabajar a España, han recibido una importante formación en sus países de origen (sin costes para el país receptor) y la desarrollan y emplean en éste.

Sobrecualificación:

- La gran mayoría la población inmigrante tiene una ocupación no cualificada por debajo de su nivel formativo (sobre cualificación). Si son profesionales deben realizar trámites burocráticos para homologar sus estudios. En muchos casos deben cursar varias asignaturas enteras para poder hacerlo. Esto dificulta su inserción laboral en las áreas para las que se han formado.
- El 42,9% de las personas extranjeras que trabajan en España lo hace en ocupaciones que están por debajo de su nivel de cualificación, El nivel de sobre cualificación de la inmigración española no sólo es el más elevado, sino que dobla al de la mayoría de países occidentales (Alemania, Austria, Italia o Estados Unidos). De modo que el país tiene a su alcance un potencial del que puede servirse para activar la economía.

	Vivienda
Prejuicios	Las personas inmigrantes forman guetos.
	Las personas inmigrantes se llevan las ayudas para el alquiler de viviendas.
	Las personas inmigrantes nos invaden.

El 47% de las personas inmigrantes se encuentra fuera del mercado del alquiler :

- Según la ENI 2007 un tercio de los inmigrantes es propietario de su vivienda, sea que la haya pagado total-

mente (13%) o esté aún pagándola (20%). El 14% vive de forma gratuita, por residir en la vivienda de un familiar con el que convive (10%) o en otras situaciones (4%). Sumando todas estas situaciones reunimos al 47% de esta población, que se encuentra fuera del mercado del alquiler. (Datos del Observatorio Permanente de la Inmigración 2007).

- El 48% de los/as inmigrantes viven en régimen de alquiler. El 3% lo hace en la casa de los/as empleadores/as en la que trabaja como personal interno y sólo un 3% lo hace en otras modalidades. (Datos del Observatorio Permanente de la Inmigración 2007).
- Entre las personas que alquilan su vivienda pueden distinguirse dos situaciones: la de los grupos que pagan por el conjunto de la misma a su propietario/a (alquiler «normal») y la de quienes alquilan o subalquilan sólo una parte de la vivienda (una habitación, una cama, etc.), sea al propietario/a o al inquilino/a principal de la misma. Según la ENI el 44% residiría en régimen de alquiler y sólo el 4% bajo fórmulas de realquiler. (Datos del Observatorio Permanente de la Inmigración 2007).

El derecho a la vivienda, un requisito mínimo para vivir dignamente:

- Si queremos que las personas inmigrantes se integren positivamente a la sociedad española y contribuyan a su crecimiento y enriquecimiento es fundamental que cuenten con las oportunidades básicas que les permitan acceder a una vida digna.
- El acceso a las ayudas sociales está condicionado por el cumplimiento de un conjunto de requisitos. Sólo pueden acceder a ellas quienes estén al día en sus obligaciones con el Estado Español. Si los/las inmigrantes lo están no es reprochable que tengan acceso a estas ayudas.
- La sociedad civil tiene la responsabilidad de fomentar el trato igualitario de los inmigrantes en esta materia. No se debe contribuir a deteriorar la situación de los

nuevos vecinos, sino que por el contrario hay que darles como mínimo, el mismo tratamiento que el que se da a los españoles y españolas.

Relación paternalista entre un protector-proveedor y un dependiente-demandante	
Prejuicios Detectados en organizaciones del tercer sector	La persona inmigrante es una persona sin derechos.
	La persona inmigrante es una persona necesitada.
	La persona inmigrante está en situación de inferioridad con respecto a los proveedores de ayuda, orientación o trabajo.
	La persona inmigrante no puede autogestionarse.

Encarnar el respeto:

- La pobreza es una circunstancia que puede afectar a inmigrantes, agravándose el caso, si se encuentran en una situación legal irregular, pero también a ciudadanos/as españoles/as.
- La pobreza y la exclusión social puede consistir en falta de oportunidades reales para perseguir nuestras metas –el acceso al trabajo, a la atención sanitaria, etcétera-, o puede consistir en cierta imposibilidad para tomar decisiones por sí mismo. Bien sea porque haya un poder superior que se erige sobre la persona y no le permite elegir, o porque ésta no ha cultivado el hábito de razonar sus elecciones (Cortina, 2009).
- Ser pobre no quiere decir que las personas no tengan capacidad de raciocinio o aprendizaje. Por lo tanto, a pesar de su condición social, los seres humanos tienen el potencial para tomar sus propias decisiones y responsabilizarse por las consecuencias de sus acciones.

La función del protector – proveedor es ayudar a poner las condiciones para que este potencial se realice y las personas puedan, por sí solas, llevar adelante su proyecto de vida (Sen, 1999).

- El peligro que representan estos prejuicios es que pueden generar relaciones desiguales en la que una parte se sienta superior a la otra, y también relaciones de dependencia. Así que el primer paso que hay que dar en este tipo de relación es interiorizar la idea de que en primer lugar, todos los seres humanos son dignos de respeto, lo cual significa que tienen potencial para hacerse cargo de su propia vida y que pueden hacerlo si se les brinda alguna oportunidad para acceder a los medios que lo hacen posible.

Importancia de empoderar a las personas y el valor de la corresponsabilidad en las relaciones sociales:

- Si una organización o empresa se plantea ayudar en alguna de éstas dimensiones de la libertad, es decir, ayudar a las personas a satisfacer las necesidades relativas al bienestar –las fisiológicas y biológicas- o si se plantea colaborar con ella en el proceso de toma de decisiones relativo a su vida, debe hacerlo, asegurando que quede protegida la autoestima y la capacidad de la persona para autodeterminarse. Es decir, para ser agente de su propia vida.
- Debe empoderarlas, es decir, debe promover sus capacidades para ayudarles a desarrollar el plan de vida que deseen (Cortina, 2009, p. 26). Deben apoyarles con medios para que puedan salir adelante, o bien darles herramientas que les permitan desarrollar sus habilidades para decidir, pero sin decidir por ellas, sino dándoles espacios y oportunidades para que se responsabilicen de sus decisiones, para que salgan de la posible situación de dependencia en la que se encuentran.
- ¿Cómo se logra esto? Definiendo con claridad cuáles son las funciones del proveedor de ayuda y dónde terminan. Reconociendo la identidad de la persona y tratándola como una más.

- Si se trata de alguien que es miembro de una organización, entonces es importante implicarlo en el proyecto de la misma, hacerle partícipe, hacerle sentir parte de la organización. Dejando claro cuáles son sus derechos y deberes y estimulando una relación de corresponsabilidad entre la organización y sus miembros.
- El respeto a la identidad, la incorporación de las personas a los proyectos de la organización y la definición de las funciones y responsabilidades de cada quien, son acciones que se logran por medio de un diálogo en el que puedan participar todos los interesados en las decisiones que se van a tomar. Un diálogo serio y transparente. Sólo así se forja la confianza y se promueve la autonomía de cada uno de los miembros de la organización.

6. Recomendaciones para hacer frente a las situaciones de tensión y/o conflicto que están implícitas en la comunicación y en las relaciones entre personas que responden a principios culturales diversos

El objetivo de estas recomendaciones es señalar un conjunto de acciones que pueden contribuir a forjar una sociedad intercultural.

A nivel de las organizaciones y empresas se recomienda:

“En investigaciones hechas por la Fundación Cepaim en organizaciones del tercer sector se detectó que muchos de los problemas que tienen los empleados/as para gestionar situaciones con colectivos diversos, surgen del hecho de que la persona se ve obligada a recurrir únicamente a su propia experiencia, a sus propios valores, pero que no utiliza como referente los valores de la organización, ni los valores del otro/a diferente, por no tenerlos interiorizados o no conocerlos”.

- Por esta razón se recomienda que las organizaciones y empresas definan a través de un proceso de diálogo y comunicación, la visión, la misión y los valores de la empresa. Que utilicen herramientas como los códigos éticos, códigos de conducta, compromisos públicos, etcétera y que sean capaces de discutirlos y de transmitirlos a sus empleados/as. Así podrán construir una cultura corporativa de la que todos los miembros de la organización se puedan sentir partícipes.
- Trabajar en la forja de un carácter propio de la organización que potencie identidades comunes. Así se podrán aprovechar colectivamente los conocimientos y los aportes que pueda hacer cada persona a partir de sus experiencias y conocimientos.
- Desarrollar planes de gestión de la diversidad vinculados a una política de RSE.
- Establecer procesos de selección de personal en los que se contemple la inteligencia de las personas, su capacidad de comunicación, de auto-organización, etcétera.
- Reducir la influencia de la discriminación inconsciente en los procesos de selección de personal, obviando en la primera ronda de selección datos como la edad, el origen, el género, si son irrelevantes para el desempeño del trabajo en cuestión.
- Plantear nuevos canales de información para ofertar los puestos de trabajo.
- Realizar actividades que promuevan el acercamiento entre distintos colectivos para que se conozcan en mayor profundidad (Encuentros, talleres vivenciales y de formación, jornadas de convivencia, charlas, debates, actividades artísticas, intercambio cultural).
- Crear espacios de reflexión entre los trabajadores y trabajadoras para compartir ideas, dudas, temores y apo-

yarse mutuamente.

- Fomentar la creación de redes y asociaciones que sirvan de sostén para las personas recién llegadas.
- Propiciar el acceso de las personas inmigrantes a la formación y la información, dado que estas son la base de la adecuada incorporación de los diferentes grupos sociales y de las diferencias culturales, de la participación social, económica, cultural y política de las personas y, por lo tanto, de la articulación y la cohesión social. Los espacios de formación reglada y no reglada se deben convertir en espacios para el encuentro, la negociación, el conocimiento y la comunicación entre personas que representan valores culturales diferenciados. Estos espacios deben posibilitar el dotar a la persona inmigrante de los conocimientos de nuestra lengua y de nuestra cultura local que hagan posible el tomar la palabra para transmitir y comunicar su realidad social, su cultura, su saber hacer, su trayectoria migratoria, su situación entre nosotros; de manera que empiece a sentirse aceptado, reconocido y valorado.
- Apostar en nuestras organizaciones porque la persona inmigrante pierda la consideración de extranjero, de extraño sin nada que aportar. En este sentido su permanencia en el territorio esta marcada por una tensión constante entre conservar sus propios valores culturales y asumir los del territorio de acogida, sin hacer posible la integración de ambos y eliminando toda posibilidad de aportación de sus saberes al territorio y a la organización donde ahora hace y se hace.
- La persona inmigrante necesita saber que forma parte del lugar donde ahora trabaja y vive, que cuenta para las personas de la organización, que puede tener unas adecuadas relaciones laborales, sociales y vecinales.
- Debemos asumir que los valores y referentes culturales de los otros diferentes deben ser conocidos y respetados, pero siempre considerando que no constituyen un mundo cerrado e inamovible, sino que por el contrario están en continua evolución y transformación, de

tal manera que del encuentro de las diferencias y del análisis de las mismas puedan modificarse determinados valores culturales asimilados en nuestro proceso de aculturación y socialización.

- Una apuesta por el modelo de integración intercultural requiere el que la inmigración no pueda contar como único elemento de legitimación con el trabajo y un trabajo de tipo temporal y transitorio. Se demuestra que un porcentaje importante de la inmigración viene a España para quedarse e instalarse con sus familias, por lo que se trata también de un fenómeno social que afecta a la enseñanza, la vivienda, la sanidad, los servicios sociales, la vida en común, la política, la cultura, etc. No podemos considerar al inmigrante presente en nuestros territorios y en nuestras empresas, exclusivamente como mano de obra, olvidándonos del conjunto de su persona que puede y debe aportar al territorio donde vive, a la organización o la empresa donde trabaja, su saber ser, saber hacer y saber estar; como un recurso más añadido que va a potenciar un desarrollo integral del territorio, de la organización y/o de la empresa mucho más rico y diverso.
- Tengamos en cuenta que una persona es del territorio donde nace, pero también del territorio donde se hace y del territorio donde hace. Las personas inmigrantes se siguen haciendo y hacen en las ciudades, en los barrios donde habitan, en las empresas y/o organizaciones en donde trabajan; y por lo tanto, son un recurso más de las mismas, no un extraño al que excluir y no valorar, pensando que debe desaparecer para mejorar la imagen de la empresa, de la organización o del barrio. Es fundamental que la persona inmigrante pase de una situación de dependencia a una situación de protagonismo, a través de sus aportaciones al entorno donde habita y trabaja.

A nivel individual se recomienda:

- Favorecer la capacidad de la DESCENTRACIÓN: es decir tomar distancia en relación a uno mismo.
- Identificando nuestros propios esquemas referenciales, nuestros propios modelos ideológicos. Relativizando nuestra propia lectura de la realidad.
- Teniendo un mejor conocimiento de nosotros mismos.
- Partiendo del paradigma de la relatividad cultural: todos los valores no son más que una adaptación al medio, sin negarse por ello.
- Viviendo situaciones en las que nos permitan confrontarnos con la diversidad cultural de los otros.
- Desconfiando de nuestras primeras impresiones en la relación con los otros diferentes.
- Teniendo especial atención a nuestras imágenes guía, nuestros estereotipos y prejuicios en la relación con los otros.
- Aprendiendo a PENETRAR EN EL SISTEMA CULTURAL DEL OTRO: colocándonos en su punto de vista, cuando sea necesario. Esto nos permitirá entender mejor el comportamiento del otro.
- Teniendo en consideración que la comunicación con los otros diferentes, sólo será posible si compartimos tiempos y espacios a nivel laboral y ciudadano. Tengamos en cuenta que para comunicarnos con los otros diferentes es necesario que los otros no nos sean totalmente extraños.
- Es fundamental que nos informemos de la cultura del otro a través del otro.
- Debemos desarrollar nuestras capacidades de comunicación no verbal y atender al lenguaje verbal. Escucha activa.
- Debemos desarrollar el arte de hacer preguntas al otro diferente y darnos tiempo para conocernos y entendernos.
- Aprender técnicas de NEGOCIACIÓN O MEDIACIÓN INTERCULTURAL: En caso de conflicto por motivos culturales es fundamental que busquemos un terreno común, superando el enfrentamiento que asimila al más débil en la relación entre diferentes.
 - Reconociendo que se trata de un conflicto de valores y no de comportamientos aberrantes.
 - Considerando al otro como interlocutor válido, la solución al conflicto puede pasar por él.
- Viajar y/o leer e intentar conocer aquellos países de donde proviene la inmigración.
- Cultivar una actitud de apertura, flexibilidad, intentar escuchar sin juzgar, aprender a dialogar sin prejuicios ni ideas fijadas.
- Considerar al otro desde su particularidad y no desde el estereotipo.
- Trascender la relación demandante proveedor hacia una relación más horizontal en la que ambos dan y reciben.
- Se recomienda la formación en mediación intercultural.

7. Glosario de términos

A

Acciones Positivas.

Concepto que surge en EEUU en la década de los 60 como parte de las estrategias puestas en marcha por el gobierno para luchar contra las desigualdades, fundamentalmente de carácter laboral, que sufren distintos grupos por razón de sexo, raza, origen, religión etc. El Comité para la igualdad entre mujeres y hombres del Consejo de Europa define este concepto como “las estrategias destinadas a establecer la igualdad de oportunidades, por medio de medidas que permitan contrarrestar o corregir aquellas discriminaciones que son el resultado de prácticas o sistemas sociales.

Autonomía.

El ser humano es el único ser capaz de darse leyes a sí mismo. Es decir, es el único capaz de gobernar sus propias acciones sin depender de otro. El ser humano tiene la capacidad de elegir el no dejarse llevar por sus impulsos y de reflexionar sobre sus acciones antes de realizarlas. Tiene capacidad para elegir lo que quiere y a obligarse a sí mismo para actuar según lo que considere que “es una buena idea de hacer”.

Cortina, A., (2007), Ética de la razón cordial, Novel, Oviedo.

Asimilación.

Modelo de gestión de la diversidad cultural. El modelo de asimilación pone el énfasis en la relación directa del individuo con el Estado, las comunidades de inmigrantes no son entidades relevantes. Las diferencias culturales y religiosas

no se toman en cuenta en el ámbito público. Los inmigrantes pueden adquirir el estatus de ciudadanos, pero tienen que esforzarse en adaptarse al entorno. El proceso de asimilación puede afectar a varias generaciones, pero al finalizarlo se supone que no quedan diferencias visibles entre la población nativa y aquellos que no son autóctonos.

C

Ciudadanía.

El segundo principio del Plan Estratégico es el de ciudadanía. Porque para lograr una sociedad cohesionada e integrada no es suficiente con la consecución de la igualdad efectiva de derechos y obligaciones, sino que debe ser posible una participación activa en la configuración de la propia sociedad. Es precisamente la disposición de cauces de participación en la gestión de los asuntos públicos y en la conformación de los espacios sociales lo que permite hablar de la incorporación de nuevos ciudadanos y ciudadanas a nuestra sociedad.

En un sentido similar, la Comisión Europea viene planteando el concepto de “ciudadanía cívica” desde su Comunicación de noviembre de 2000. Por “ciudadanía cívica” podemos entender un conjunto de derechos y obligaciones cívicos, sociales, económicos y culturales de los inmigrantes, que dan lugar a la igualdad de trato y de oportunidades entre población inmigrada y autóctona y al reconocimiento de derechos

de participación en la vida pública. Este reconocimiento de los inmigrantes como ciudadanos es un requisito imprescindible de una sociedad inclusiva porque, como señaló el Consejo Económico y Social Europeo en 2002, “la Europa de los ciudadanos no puede tener en su seno otra Europa de los no ciudadanos”. En este sentido, el principio de ciudadanía implica avanzar en el reconocimiento de plenos derechos de participación cívica, económica, social, cultural y política a la población inmigrada. Este reconocimiento de plenos derechos no garantiza por sí solo el éxito de la integración, de ese proceso bidireccional de adaptación mutua, pero es una condición necesaria para que la integración pueda producirse. Porque sólo si los cauces de participación en los asuntos públicos y en la conformación de la sociedad están abiertos, en plano de igualdad, a todos los ciudadanos y ciudadanas, podrá generarse en la población inmigrada un sentimiento de pertenencia a su nueva sociedad.

El status de ciudadano o ciudadana en un Estado democrático ha de incluir la participación en la vida pública, comenzando por la “ciudadanía en la ciudad”, por su participación en el ámbito municipal. Además de los cauces de participación que para ello establece la Ley de Bases del Régimen Local, la Constitución prevé también la posibilidad de otorgar a ciudadanos extranjeros, mediante ley o tratado internacional, derechos de voto en el ámbito local, con la sola condición de que esta posibilidad sea recíproca, es decir, que los españoles también dispongan del derecho de sufragio en las elecciones locales de los países de los que proceden las personas inmigrantes autorizadas a votar en España. Este derecho de participación en los asuntos locales ha sido también abierto en otros países de la Unión Europea a las personas extranjeras que tienen la condición de residentes de larga duración.

Código ético.

Se trata de un documento en el se formulan los valores que orientan y guían los procesos de toma de decisión en la empresa. Estos documentos no pueden garantizar que las personas se comporten de una manera determinada pero pueden ayudar y fomentar determinados estándares de conducta y el aprecio por determinados valores. Su objetivo fundamental es mejorar el compromiso ético de las perso-

nas y potenciar la asunción voluntaria de responsabilidades. No constituyen un conjunto de normas, mandatos y prohibiciones, sino que son un documento que aspira a marcar el camino hacia la meta de la organización. Su elaboración permite: 1) clarificar los fines de la empresa y los medios que considera aceptables para lograrlos. 2) Obliga a reflexionar sobre los compromisos de la organización evitando generar expectativas desproporcionadas 3) Incrementa la confianza en la organización, puesto quienes se relacionan con ella saben a qué atenerse.

Lozano, J. F., (2004) Códigos éticos para el mundo empresarial, Trotta, Madrid.

Cohesión social.

Cohesión significa literalmente “mantenerse unidos”. (Guía explicativa de la terminología de la Unión Europea). Cuanto mayor es la cohesión, más estrecha e intensamente se relacionan los grupos o individuos entre sí. Promover la cohesión social consiste en intentar “que todos tengan un sitio en la sociedad”. La Unión Europea considera que desde el punto de vista de la cohesión social, todo aumento masivo de inmigrantes amplificaría considerablemente el desafío que constituye la integración. (Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones sobre inmigración, integración y empleo. Bruselas, 3.6.2003). La relevancia que ha adquirido este concepto constituye una respuesta ante el efecto desintegrador producido por la rápida evolución social, económica y cultural que experimenta la mayoría de las sociedades europeas. Las políticas que tienen por objetivo la cohesión social van dirigidas a diversos grupos de la población, tengan o no un origen inmigrante. (Pág. 10 del “Manual sobre la integración”).

Cultura.

Podemos definir la cultura, como el conjunto de producciones, de creencias, de valores, de normas, de actitudes y de significados que un grupo social es capaz de generar en relación con su entorno. Toda cultura se adquiere a través de la familia, el medio, la escuela, en un proceso de socialización a través de toda la vida.



Diálogo intercultural.

Tiene como formas de expresión los foros, espacios y actividades en los que personas de diversas culturas (inmigrantes y población autóctona) se interrelacionan e informan mutuamente de sus respectivas costumbres, tradiciones, prácticas religiosas, etc., como medio para prevenir los conflictos y fomentar la cooperación y mutuo enriquecimiento.

Discriminación.

La discriminación se basa en la creencia de que unas personas son inferiores a otras o por el hecho de pertenecer a una etnia o raza, a un sexo...lo cual conduce a tratarlas de modo desigual. Tiene su origen en los estereotipos y prejuicios que existen sobre los diferentes grupos humanos (mujeres, gitanos/as, personas negras, inmigrantes, etc). Hablamos de doble o triple discriminación cuando una persona o un colectivo suma dos o tres factores de discriminación. Por ejemplo, en el caso de las mujeres inmigrantes, se solapa su condición de mujer con la de inmigrante, con lo que la discriminación se duplica.

Discriminación directa.

Hay discriminación directa cuando se trata a una persona de manera menos favorable que a otra en una situación análoga por motivos de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

Discriminación indirecta.

Hay discriminación indirecta cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutra puede ocasionar una desventaja a personas por motivos de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, a no ser que dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima.

Discriminación laboral.

Cualquier distinción, exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo y la ocupación.

Discriminación laboral de las mujeres.

Los procesos de segregación que padecen las mujeres inmigrantes responden, en general, a las mismas pautas que sufren en el mercado de trabajo las mujeres españolas: las condiciones del mercado en que se insertan las conducen inicialmente a ramos de actividad muy feminizadas, con un alto nivel de precariedad laboral y, a veces, socialmente estigmatizadas. Los efectos de la discriminación se incrementan cuando se asocian al de identidad étnica.

Discriminación laboral directa.

Cuando la normativa, las leyes o las políticas, excluyen o desfavorecen explícitamente a ciertos trabajadores atendiendo a características como la opinión política, el origen racial o étnico, el estado civil o el sexo.

Diversidad.

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua, la diversidad significa: variedad, semejanza, diferencia y abundancia. Ahora bien, cuando nos referimos a los seres humanos, la diversidad se refiere a todas las características que dan forma a las perspectivas de cada individuo. En este sentido podemos hablar de dos dimensiones de la diversidad; una primaria en donde se incluyen rasgos tales como: la edad, etnicidad, género, habilidades físicas, raza y orientación sexual. Y una dimensión secundaria que se refiere a rasgos que son susceptibles de cambiar y entre los que se incluye: la educación, el lugar de residencia, la clase social, el estado civil, las creencias religiosas, el estatus laboral y las experiencias vitales.

Clements, P. y Jones, J., (2008), *The Diversity Training Handbook*, Kogan Page, London.

Diversidad identitaria.

Diferencias relacionadas con el sentido de pertenencia de una persona a una categoría social: origen, género, discapacidad, orientación sexual, edad y religión. Esta diversidad puede influir en la pertenencia a ciertos grupos, la definición de patrones de consumo, etcétera.

Kenneth A., (2010), *Gestión de la Diversidad*, Forética, Madrid.

Diversidad cognitiva.

Se refiere al hecho de que los seres humanos tenemos formas distintas de pensar y de abordar la solución a un problema. Éstas están condicionadas en buena medida por las experiencias y conocimientos previos de cada persona. Las personas difieren por una parte, en la forma de concebir un problema, puesto que cada quien se aproxima a él desde su propia perspectiva – o forma de categorizar el mundo-, y por otro lado, también nos diferenciamos a la hora de definir las estrategias de solución del mismo, pues lo hacemos en función de nuestras experiencias previas. Esta diversidad bien gestionada puede contribuir al buen desarrollo de la empresa y a aumentar su productividad.

Kenneth A., (2010), *Gestión de la Diversidad*, Forética, Madrid.

E

Estereotipo.

Deriva de *stereos* (rígido) y de *tupos* (trazo, rastro) y fue definido por Lippman (1922) como “imagen mental”. Es un término de uso frecuente en las ciencias sociales y hace referencia a una imagen comúnmente compartida sobre una persona o grupo de personas que suele ser rígida, simplista y por lo general negativa o desfavorable, (aunque algunas veces los estereotipos pueden incluir imágenes o creencias positivas aunque distorsionadas).

Clements, P. y Jones, J., (2008), *The Diversity Training Hand Book*, Kogan Page, London.

Exclusión social.

Es la ruptura de las personas con los mecanismos de acceso normalizado al empleo, la educación, la salud, la cultura. Al igual que la ruptura con el arraigo y el sentido de pertenencia de las personas a un territorio, a un grupo social o a un núcleo familiar, teniendo la sensación de pérdida de capital social, simbólico y cultural. La exclusión social, es por tanto un proceso de carácter multifactorial y que mantiene relación con las personas y sus contextos.

G

Gestión de la diversidad.

Se trata de centrar la atención en el modo de pensar y la cultura de una organización y en las diferentes perspectivas que aportan las personas a la organización sobre la base de su origen, experiencia, valores profesionales, estilos, discapacidades u otras diferencias.

Clements, P. y Jones, J., (2008), *The Diversity Training Hand Book*, Kogan Page, London.

La gestión de la diversidad requiere de liderazgo, para garantizar que los trabajadores se sientan identificados con los objetivos de la organización, su unidad de negocio y su grupo de trabajo. Para lograrlo es fundamental que la empresa fomente una identidad común, un conjunto de valores que constituyan el carácter de la organización y con los cuales puedan comprometerse los empleados.

Inmigrante.

Persona que se desplaza de un territorio para asentarse en otro. El desplazamiento puede ser: dentro de un mismo país (migración interior) o de un país a otro (migración internacional). La persona inmigrante puede tener: la misma nacionalidad del país al que llega (migración de retorno), o una nacionalidad diferente (migraciones de extranjeros).

I

Inmigrante.

Persona que se desplaza de un territorio para asentarse en otro. El desplazamiento puede ser: dentro de un mismo país (migración interior) o de un país a otro (migración internacional). La persona inmigrante puede tener: la misma nacionalidad del país al que llega (migración de retorno), o una nacionalidad diferente (migraciones de extranjeros).

Interculturalidad.

Proceso por el que se produce primeramente una constatación en positivo de la existencia de personas de diversas culturas en una misma ciudad o barrio, para en una segunda fase ir posibilitando el encuentro, el conocimiento y la con-

vivencia pacífica y enriquecedora entre las mismas desde el respeto mutuo a referentes culturales diferenciados

Integración.

Proceso bidireccional y dinámico de ajuste mutuo por parte de todos los inmigrantes y residentes de los Estados miembros” La integración, más que un estado de cosas en un momento determinado, es un proceso social dinámico, prolongado en el tiempo, que tiene que ser continuamente reproducido y renovado; la integración requiere un esfuerzo mutuo o bidireccional de adaptación a la nueva realidad, tanto por parte de la población inmigrada, como de la sociedad receptora; y en tercer lugar, que el marco dentro del cual ha de producirse este esfuerzo mutuo está delimitado por los valores básicos de la Unión Europea.

Integración legal y política.

Se refiere a las decisiones políticas y las estructuras legales que afectan a los inmigrantes, así como el uso de los derechos y obligaciones vinculados a la ciudadanía. Los temas que se abordan son la nacionalización de los inmigrantes, la reagrupación familiar y la participación en los procesos democráticos.

Integración cultural y social.

Se refiere a la relación que mantiene el inmigrante con la población autóctona y a los valores y costumbres de la sociedad de acogida, así como el dominio del idioma y el conocimiento de la cultura del país de acogida. Pueden existir vínculos entre los miembros de ambas poblaciones y los inmigrantes pueden ir participando, en igualdad de condiciones, en las organizaciones sociales y en los servicios públicos generales. El inmigrante, a través del camino recorrido, puede ir teniendo una sensación de seguridad y estabilidad, comprobando que está inserto de manera consistente en la sociedad de acogida y compartiendo las nociones de ciudadanía.

Itinerario.

Enfoque de la intervención sociolaboral centrado en el individuo y sus circunstancias personales que permite construir un proceso, con carácter pedagógico y encaminado hacia un cambio desde una situación actual a una deseada.

J

Jus soli.

Sistema político basado en el principio de la territorialidad. Todas las personas que viven en un territorio tienen los mismos derechos, independientemente de su ascendencia y del tiempo que lleven residiendo. Para los inmigrantes recién llegados puede haber un periodo de transición corto, adquiriendo los derechos gradualmente.

Jus sanguinis.

Sistema político basado en el principio de la descendencia. La ciudadanía plena y todos los derechos que conlleva este estatus político se adquieren por parentesco. Esto implica que no todos los residentes de un país son tratados de igual modo: los inmigrantes y sus descendientes, así como las minorías nacionales, pueden tener derechos y obligaciones diferentes de los que corresponden a la población dominante.

M

Mediación intercultural.

La mediación intercultural es un proceso que contribuye a mejorar la comunicación, la relación y la integración intercultural entre personas o grupos presentes en un territorio, y que pertenecen a una o varias culturas. Esta labor se realiza mediante una intervención que abarca tres aspectos fundamentales: facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía e inserción social de las minorías en orden a construir un nuevo marco común de convivencia.

Multiculturalidad.

Presencia de diversas culturas, tradiciones, formas de aproximarse a la realidad socioeconómica de los territorios, creencias...; en un mismo espacio y tiempo, con independencia de los niveles de comunicación alcanzados, de la tolerancia, respeto, reconocimiento o valoración que se da entre ellas, o de las relaciones que se establezcan entre las mismas.

Multiculturalismo.

El modelo multicultural está basado en la convivencia de distintas culturas, supone que la inmigración es permanente y refuerza el carácter plural de la sociedad. Las autoridades públicas deben aplicar medidas que favorezcan el diálogo entre la población autóctona y las comunidades o minorías étnicas. Este modelo fomenta que los inmigrantes preserven e incluso desarrollen su identidad cultural.

P

Participación.

Es un instrumento - medio para conseguir algo. Capacidad de los/las ciudadanas/os para intervenir en lo público. Busca afectar el entorno público y político. Como hecho político: Diálogo entre sociedad civil, Estado y Ciudadanos. Como hecho social: Tomar parte/intervenir en el entorno.

Participación Ciudadana.

Se entiende "Participación" como un proceso con el cual se quiere influir, crear o modificar situaciones y/o tomar decisiones en el entorno del individuo o colectivo en el espacio público y político. Participación es entonces un término del mundo político. Quiere decir que los individuos y colectivos que participan y actúan en los procesos del espacio público, tienen un papel político. Los/las participantes actúan como miembros de la sociedad, como sujetos en el espacio público, es decir, como ciudadanos. Para separar el término participación en el espacio político de la participación en el espacio privado usamos la expresión "participación ciudadana".

Perspectiva de género.

Este concepto se refiere al género como opción política para el cambio del sistema sexo-género vigente. La perspectiva de género supone considerar sistemáticamente las diferencias entre las condiciones, situaciones y necesidades respectivas de las mujeres y de los hombres, en las fases de planificación, ejecución y evaluación de todas las políticas comunitarias por lo que respecta a Europa, a los países industrializados y a los países en desarrollo. En definitiva, exige el compromiso de todo tipo de organizaciones e instituciones para la modificación de la condición y posición de las

mujeres, y en trabajar para lograr un sistema sexo-género equitativo, justo y solidario.

Pobreza.

Es una situación en la que las necesidades básicas de la persona se ven severamente insatisfechas hasta niveles en los que incluso la supervivencia se pone en peligro, en cuyo caso podemos hablar de miseria, o niveles que, por lo menos, no son considerados como dignos por la sociedad en que se produce. La pobreza para ser tal ha de ser una situación relativamente permanente, para diferenciarse de ocasiones en las que por distintos motivos, más o menos coyunturales, se sabe que la insatisfacción de necesidades básicas va a terminar. La pobreza, involuntaria y relativamente permanente, implica la existencia del llamado <<círculo vicioso de la pobreza>>: conjunto de circunstancias sanitarias, educativas, culturales y de falta de capital social en general que tienden a hacer difícil, que no imposible la salida de esa situación. Tortosa, J. M. (2002), "Pobreza", en Conill, J. (Ed.), Glosario para una sociedad intercultural, Bancaja, Valencia.

Prejuicio.

Según el diccionario de María Moliner: se trata de un juicio que se tiene formado sobre una cosa antes de conocerla. Generalmente, tiene sentido peyorativo, significando "idea preconcebida" que desvía del juicio exacto. Idea rutinaria sobre la conveniencia o inconveniencia de las acciones desde el punto de vista social, que cohibe de obrar con libertad.

El problema del prejuicio es que no reconoce la singularidad de los individuos. Así a seres humanos, únicos e irrepetibles, se les encajona en un grupo. Ya no son Marta, Juan o Hamid, sino una catalana, un cura y un moro. El prejuicio cuando niega la singularidad del otro se sustenta en el miedo y la dominación. Además, no refleja una opinión propia sino una opinión transmitida, heredada y aceptada sin ser sometida a evaluación crítica.

Mendiluce, J. M., (2002), "Prejuicio" en Conill, J. (Ed.), Glosario para una sociedad intercultural, Bancaja, Valencia.

Presión migratoria.

Afecta a las fronteras exteriores de la Unión Europea. Las acciones sugeridas para reducir la presión migratoria de los

terceros países son la mejora de las condiciones de vida, la creación de empleo y el desarrollo de la formación en las zonas de emigración.

Perspectiva Intercultural.

Concepto que hace referencia a un criterio de Buenas Prácticas en las intervenciones realizadas en un proyecto. Este concepto consiste en poner en marcha políticas y acciones que favorezcan procesos que incluyan a personas de diferentes culturas, que favorezcan el acceso de inmigrantes a los recursos en igualdad de condiciones, que impulsen el reconocimiento mutuo así como el respeto y valorización de las diferencias, que potencien espacios de encuentro y trabajo conjunto con personas de diferentes entornos culturales y procedencias.

Planes de integración.

Son los planes que las políticas públicas ponen en marcha con la finalidad de promover la integración de la población inmigrante. Así, las Comunidades Autónomas tienen planes propios interdepartamentales de inmigración e integración, y disponen en su estructura administrativa de centros directivos y han creado órganos participativos (foros) de ámbito autonómico. Por su parte, numerosos municipios también cuentan con Planes de Integración propios mediante los cuales desarrollan programas específicos para la inmigración en su propia localidad.

R

Reconocimiento.

Se trata de la acción y el efecto de reconocer al otro. Es decir, consiste en la acción de incluir al otro como interlocutor en un espacio de diálogo, pero dándole un valor igual al que se dan los interlocutores unos a otros. Es decir, otorgándole un estatus igual –el derecho a la semejanza, al tratamiento idéntico- permitiéndole no sólo que actúe como oyente sino que esté en capacidad de dar e intercambiar sus opiniones y de valorar también al resto de interlocutores. En otras palabras, el reconocimiento implica inclusión del otro como interlocutor de igual derecho, lo cual remite a la cláusula de igual respeto e igualdad en dignidad.

Bello, G., (2002), “Reconocimiento”, en Conill, J. (Ed.), Glosario para una sociedad intercultural, Bancaja, Valencia.

RSE (Responsabilidad Social Empresaria).

Según se señala en el Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de la empresa, editado por la Comisión Europea en 2001, la RSE consiste en “La integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores”. (...) “La responsabilidad social de las empresas es esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio”.

➔ http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/esr/greenpaper.es.pdf

Se entiende entonces que la responsabilidad social de las empresas abarca tres aspectos fundamentales: el económico, el social y el medioambiental.

La responsabilidad económica: implica que la empresa es capaz de generar riqueza en el entorno en que está inserta entendida ésta no sólo como rentabilidad sino también como empleo, innovación, impuestos, etcétera.

La responsabilidad social: Se entiende que la empresa es legítima en la medida en que da respuesta a las demandas que le plantea la sociedad, desde los valores y las pautas de comportamiento que la propia sociedad acepta como válidos.

La responsabilidad medioambiental: La empresa expresa su responsabilidad social, también a través del cuidado del entorno físico. El desarrollo sostenible es una condición para la propia subsistencia de la empresa en el largo plazo.

S

Sociedad intercultural.

Es un ideal de sociedad en el que se aspira a que las personas se relacionen respetando su propia consistencia e identidad y siendo capaces a la vez, de crear un espacio común de re-

lación. Es una sociedad donde ningún grupo ético, cultural, etcétera sufre disminución ni restricción, sino donde todos intercambian y salen enriquecidos en sus relaciones. Se trata de un proceso con la suficiente fuerza como para completar algo. Se valora tanto el derecho a la diferencia como la relación que se crea entre ellas. Es en definitiva un proceso de adaptación mutua que consigue: 1) Que la minoría se incorpore a la sociedad receptora en igualdad de condiciones, derechos y oportunidades con los ciudadanos autóctonos, sin que ello suponga una pérdida de las culturas de origen. 2) La mayoría acepta e incorpora los cambios normativos, institucionales e ideológicos necesarios para que lo anterior sea posible.

García, J., (2002), "Integración", en J. Conill, (Coord.), Glosario para una sociedad intercultural, Bancaja, Valencia.

Segregación.

La segregación es una de las muchas formas que puede adoptar la discriminación. La segregación mantiene a uno o varios grupos a distancia y les reserva espacios propios, que únicamente puede abandonar en determinadas condiciones, más o menos restrictivas.

Segregación étnica y social en el medio urbano.

La escasez y la mala calidad de la vivienda, así como el exceso de la presencia de los inmigrantes en las barriadas urbanas más pobres resultan problemáticos para casi todos los Estados miembros, por las consecuencias que tal segregación puede comportar.

Segregación residencial.

Los procesos de segregación espacial vinculados a zonas degradadas constituyen una problemática especialmente aguda que puede conducir a la creación de guetos y a situaciones de enfrentamiento entre la población autóctona y la recién llegada.

Sensibilización.

Conjunto de acciones que pretende influir sobre las ideas, percepciones, estereotipos, conceptos de las personas y de los grupos para provocar un cambio de actitudes en nuestras prácticas sociales, individuales y colectivas.

Síndrome de Ulises.

Término acuñado por el psiquiatra Joseba Achótegui. Es una patología depresiva que pueden sufrir las personas inmigrantes. La inmigración es un acontecimiento trascendental en la vida de los seres humanos que influye profundamente en su psique. Se denomina duelo migratorio a las pérdidas psicológicas que ocasiona la inmigración debido a un proceso complejo de reorganización personal y al gran esfuerzo psicológico de adaptación a los cambios, que tienen que realizar las personas inmigrantes. El síndrome de Ulises se caracteriza por cuatro focos de tensión: 1) La soledad de la persona en un país que no es el suyo, sin su familia y con un sentimiento de nostalgia. 2) El sentimiento de fracaso porque piensan que después del esfuerzo realizado no han conseguido las expectativas laborales esperadas. 3) Se encuentran en situaciones muy duras para su supervivencia (alojamiento, alimentación, trabajo...) y 4) Han pasado por situaciones de terror en su viaje al país de destino

Sociedad intercultural.

Es un ideal de sociedad en el que se aspira a que las personas se relacionen respetando su propia consistencia e identidad y siendo capaces a la vez, de crear un espacio común de relación. Es una sociedad donde ningún grupo ético, cultural, etcétera sufre disminución ni restricción, sino donde todos intercambian y salen enriquecidos en sus relaciones. Se trata de un proceso con la suficiente fuerza como para completar algo. Se valora tanto el derecho a la diferencia como la relación que se crea entre ellas. Es en definitiva un proceso de adaptación mutua que consigue: 1) Que la minoría se incorpore a la sociedad receptora en igualdad de condiciones, derechos y oportunidades con los ciudadanos autóctonos, sin que ello suponga una pérdida de las culturas de origen. 2) La mayoría acepta e incorpora los cambios normativos, institucionales e ideológicos necesarios para que lo anterior sea posible.

García, J., (2002), "Integración", en J. Conill, (Coord.), Glosario para una sociedad intercultural, Bancaja, Valencia.

**Transferencia.**

Proceso que ha de permitir que lo ensayado con éxito en un ámbito de actuación limitado pueda aprovecharse en otros contextos, mejorar y completar las prácticas y políticas existentes.

Transferencia Horizontal.

Alude a la difusión e incorporación de buenas prácticas o metodologías de un proyecto, en otras entidades que no han participado del mismo.

Transferencia Vertical.

Alude a las actuaciones de un proyecto susceptibles de aplicarse a ámbitos de mayor amplitud: políticas regionales, nacionales, europeas, etc.

Transferibilidad.

Concepto que hace referencia a un criterio de Buenas Prácticas en las intervenciones realizadas en un proyecto. Este concepto incluye un tipo de intervención que permita exportar, dentro y fuera del ámbito de actuación limitado, metodologías exitosas, intercambio de buenas prácticas para que puedan ser aplicadas en otros territorios y situaciones. Por último, la intervención incorpora mecanismos de difusión de los resultados obtenidos.

8. Bibliografía

- Bello, G., (2002), "Reconocimiento", en Conill, J. (Ed.), **Glosario para una sociedad intercultural**, Bancaja, Valencia.
- Camps, V. y Guiner, S. (2004). **Manual de Civismo**, Ariel, Barcelona.
- Clements, P. y Jones, J., (2008), **The Diversity Training Hand Book**, Kogan Page, London.
- Consejo Económico y Social (2009) **"Inmigración: estado de salud, incapacidades laborales, farmacia y utilización de servicios sanitarios"**.
- Cortina, A., (1998). **Ética mínima**, Madrid, Tecnos.
- Cortina, A. (2000). **"Aporofobia"**, en El País, 07 de Marzo, p.14.
- Cortina, A. (2001). **Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía**, Alianza, Madrid.
- Cortina, A., (2007), **Ética de la razón cordial**, Novel, Oviedo.
- Cortina, A. (2009), **"La pobreza como falta de libertad"**, en Cortina, A. y Pereira, G., (Eds.), Pobreza y libertad. Erradicar la pobreza desde el enfoque de las capacidades de Amartya Sen, Técnos, Madrid, pp. 15-30.
- Crocker, D. (2008), **Ethics of Global Development**, Cambridge University Press, Cambridge.
- DiStefano y Maznevski (2003), **"Developing Global Managers: Integrating Theory, Behavior, Data and Performance"** en W. H. y P.W. Dorfman (Eds.), Advances in Global Leadership, Volumen III, Mobley, JAI, Oxford.
- Gallegos, D. (2009) **"Situación actual sobre la atención sanitaria a inmigrantes"**, en Siurana, J., Pinazo, S. y Suberviola, V. (dirs.), Justicia y responsabilidad en la atención sanitaria a inmigrantes y a personas mayores, Servicio de Publicaciones del Ayuntamiento de València, Valencia.
- <http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestar-social.nsf/ISBN:978-84-8484-294-1>
- Gallegos, D., (2009). **"Educar en la deliberación"**, en Dolz, F. y Gallegos, D., El ciudadano democrático. Reflexiones éticas para una educación intercultural, Plaza y Valdez, Madrid.
- García, J. (2002). **"Integración"**, en Conill, J. (Ed.), Glosario para una sociedad intercultural, Fundación Bancaja, Valencia, pp. 203-211.
- Honneth, A., (1997). **La lucha por el reconocimiento, Crítica**, Barcelona.

- Kenneth A., (2010), **Gestión de la Diversidad**, Forética, Madrid.
- Lambert, J. y Myers, S. (2010). **The Diversity Training Activity Book**, AMACOM, Nueva York.
- Marina, J. y De la Válgoma, María, (2000). **La lucha por la dignidad**, Anagrama, Barcelona.
- Martínez, E., (2002). **“Aporofobia”**, en Conill, J. (Ed.), Glosario para una sociedad intercultural, Fundación Bancaja, Valencia, pp.17-23.
- Mendiluce, J. M., (2002), **“Prejuicio”** en Conill, J. (Ed.), Glosario para una sociedad intercultural, Bancaja, Valencia.
- Ministerio de Trabajo e Inmigración, **Afiliación media de los inmigrantes a la seguridad social**, Septiembre, 2010.
- Naïr, S. (2002), **“Cinco ideas falsas sobre inmigración en España”**, El País, 16, Mayo.
- Observatorio Permanente de la Inmigración (2007) **Encuesta nacional de inmigrantes 2007: El mercado de trabajo y las redes sociales de los inmigrantes**, Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Observatorio Permanente de la Inmigración (2010) **Inmigración y Mercado de trabajo**, Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- Sen, A. (1999). **Desarrollo y libertad**, Planeta, Barcelona.
- Servicio Jesuita a Migrantes,(2008), **Inmigrantes: ¿Invasores o ciudadanos?, Tópicos y realidades sobre la inmigración**, Ayuntamiento de Barcelona.
- Siurana, J., Pinazo, S. y Suberviola, V. (dirs.), **Justicia y responsabilidad en la atención sanitaria a inmigrantes y a personas mayores**, Servicio de Publicaciones del Ayuntamiento de València, Valencia.
- <http://www.valencia.es/ayuntamiento/bienestarsocial.nsf> ISBN: 978-84-8484-294-1.
- Trompenaars y Woolliams (2003). **Business Across Cultures**, Capstone Publishing, Sussex, Inglaterra.
- Tortosa, J. (2002). **“Pobreza”**, en Conill, J. (Ed.), Glosario para una sociedad intercultural, Fundación Bancaja, Valencia, pp. 281-288.
- Urrutia, G. y Peña, D. (2007), **Crea y Media, estrategias de sensibilización. Metodología para la elaboración de un argumentario**, CEPALM, Madrid.
- Zamagni, S. (2010). **“Reciprocidad y fraternidad. El papel de los sentimientos en la economía”**, en Fundación Étnor, Seminario permanente de ética y economía social, Fundación Étnor, Valencia, En prensa.
- Venenval, (2009). **Proyecto Encuentro. Testimonios y claves para la integración Cultural. Conocer para comprender**, Valencia.

Páginas Webs:

- ➔ http://www.mir.es/SGACAVT/extranje/regimen_general/centro.html
- ➔ <http://www.canalsolidario.org/noticia/centros-de-internamiento-de-extranjeros-o-carceles-de-inmigrantes/23099>
- ➔ <http://www.ine.es/prensa/np587.pdf>
- ➔ <http://www.europapress.es/nacional/noticia-amp-primera-semester-2010-registra-tasa-criminalidad-mas-baja-decada-cae-19-respecto-2009-20100928144322.html>
- ➔ <http://www.20minutos.es/noticia/646989/3/tasa/criminalidad/2009/>
- ➔ 20 minutos. 15/04/2009
- ➔ <http://www.tt.mtas.es/periodico//seguridadsocial/201010/SS20101027.htm>
- ➔ http://wwwa.bde.es/atn_www/faces/atn_wwwias/jsp/op/Buscador/ResultadoBde.jsp
- ➔ http://www.europa.eu.int./comm/employment_social/soc-dial/esr/greenpaper es.pdf
- ➔ <http://www.cepaim.org>
- ➔ <http://www.fundaciondiversidad.org>
- ➔ http://www.mtin.es/es/sec_emi/Integralnmigrantes/index.htm