



Enfoque de derechos para

promover la inclusión

EN LA RED DEL
SERVICIO DE SALUD
METROPOLITANO
ORIENTE

MANUAL DE AUTOAPRENDIZAJE

Datos personales

NOMBRE: _____

DIRECCIÓN: _____

COMUNA: _____

TELÉFONO: _____

CELULAR: _____

E-MAIL: _____

Datos Institución

NOMBRE: _____

DIRECCIÓN: _____

COMUNA: _____

TELÉFONO: _____

CELULAR: _____

E-MAIL: _____

Emergencia

SISTEMA DE SALUD: _____

ALERGIAS: _____

GRUPO SANGUÍNEO: _____

EN CASO DE EMERGENCIA AVISAR A: _____

TELÉFONO: _____

CELULAR: _____



Enfoque de derechos para promover la inclusión

EN LA RED DEL
SERVICIO DE SALUD
METROPOLITANO
ORIENTE

MANUAL DE AUTOAPRENDIZAJE



01.

Carta de la dirección **4**

Bienvenida
e introducción a este
proceso de aprendizaje **5**

Acuerdos y compromisos internacionales y nacionales en materia de diversidades e inclusión **8**

Marco normativo
Internacional materia
de inclusión **9**

Marco normativo
Nacional **13**

Marco normativo del
Servicio de Salud
Metropolitano Oriente **17**

02.

Aspectos clave para comprender la diversidad y la inclusión **18**

1. ¿Qué es el Enfoque
de Derechos y quienes
son personas titulares
de derechos? **18**

2. ¿A qué se refiere la
noción de identidades
múltiples y qué tipos
de discriminación
existen? **20**

• **Actividad 1** **21**

• **Actividad 2** **26**

3. ¿Qué implica la
diversidad humana
y por qué no puede
transformarse en
desigualdad? **27**

• **Actividad 3** **28**

4. ¿Cómo podemos
clasificar la diversidad? **28**

• **Actividad 4** **28**

A. DIVERSIDAD CULTURAL
E INTERCULTURALIDAD **29**

B. DIVERSIDAD SEXUAL **33**

• **Actividad 5** **36**

C. DIVERSIDAD
FUNCIONAL **36**

5. ¿Cómo se
pueden abordar las
diversidades? **42**

6. ¿Qué se entiende por
interseccionalidad y
cómo propone abordar
las diversidades? **46**

03.

Tips y ejercicios de aplicación ¿Cómo avanzamos hacia inclusión y convivencia?

48

Claves y tips para **48**
avanzar hacia la
inclusión y convivencia

1. COMPORTARSE DE **48**
ACUERDO CON LOS
PRINCIPIOS ÉTICOS
QUE SE DERIVAN
DE LOS DERECHOS
HUMANOS Y NORMAS DE
CORDIALIDAD

2. COMUNICACIÓN **48**
INTERPERSONAL BASADA
EN LA ASERTIVIDAD Y
EMPATÍA

3. TRABAJAR EN EQUIPO **51**
CONVIVIENDO EN LA
DIVERSIDAD

4. ENCONTRAR SOLUCIÓN **52**
A LOS CONFLICTOS, POR
MEDIO DEL DIÁLOGO Y LA
NEGOCIACIÓN

• **Actividades 53**

04.

Bibliografía **54**

Servicio de Salud Metropolitano Oriente.
Chile, junio 2020.

Elaborado por QSV, Centro de Estudios y
Formación en Gestión y Política.

@centrodeestudiosqsv

contacto@qsvgestionypolitica.cl

ELABORACIÓN DE CONTENIDOS

María José Vega Aravena

Sofía Schuster Ubilla

Marco Ensignia Zapata

Este Manual contó con la colaboración
de un equipo multidisciplinario del
Servicio de Salud Metropolitano Oriente,
compuesto por:

Gloria Fuenzalida Pavez, Sebastián

Sepúlveda Soulodre , Jonathan Linares

Flores, Zunilda Villanueva Fuenzalida,

Beatriz Painequeo Tragnolao, Bárbara

Letelier Soto, Karin Avila Benavides, Perla

del Río Márquez, Carola López Hidalgo,

Javier Saravia Mora, Alvaro Sverlij Zapata.

DISEÑO

Paulina Bustamante Miller

Carta de la dirección

Bienvenida e introducción a este proceso de aprendizaje

Estimados y estimadas, sean ustedes muy bienvenidos/as al manual titulado, “Enfoque de Derechos para promover la Inclusión”, cuyo objetivo es precisamente revisar conceptos y herramientas para construir en conjunto una sociedad más justa, igualitaria e inclusiva. Confiamos en que será una experiencia enriquecedora y por sobre todo satisfactoria para cada uno/a de ustedes.

Les invitamos a recorrer este manual de autoaprendizaje que, en un lenguaje sencillo, busca profundizar la comprensión y valoración de las diversidades y la inclusión en su quehacer institucional, a nivel de discursos y prácticas, tanto individuales como colectivas.

En el primer capítulo se presenta la normativa internacional, nacional y del Servicio de Salud Metropolitano Oriente en materia de abordaje de las diversidades en el marco de los Derechos Humanos. Así, se presenta un marco referencial al cual acudir para reconocer y apoyarse en la normativa vigente que mandata los compromisos asumidos por el Estado y orienta la acción de políticas y programas públicos.

En el segundo capítulo se abordan aspectos claves para comprender la diversidad y la inclusión, desde el Enfoque de Derechos que determina lo que debemos entender por una persona titular de derechos, identidades múltiples y nociones individuales y colectivas para abordar la diversidad. Se revisan además tres grandes categorías, tales como: Diversidad Cultural, Diversidad Sexual y Diversidad Funcional, y de una serie de otras nociones y conceptos que se van haciendo necesarios en la conversación y que termina con la noción de Interseccionalidad que nos permite comprender y abordar de manera integral las distintas dimensiones de la identidad de las personas (sexo, género, raza, origen nacional, capacidades, entre otras categorías).

Finalmente, el capítulo tres propone identificar diversos niveles para el abordaje de las diversidades, primero a nivel actitudinal o personal y luego a nivel de Red del Servicio de Salud Metropolitano Oriente. En este capítulo, también se exponen tips clave para avanzar en inclusión y convivencia considerando la importancia de trabajar en organizaciones que reconocen la diversidad como un elemento positivo.

Este proceso de autoaprendizaje es particularmente importante hoy, porque desde los organismos internacionales y los órganos de la administración del Estado se entiende que el mejoramiento de la gestión implica incorporar la diversidad desde un enfoque inclusivo en la planificación, ejecución y evaluación de toda política, plan y programa institucional.

Algunos consejos útiles:



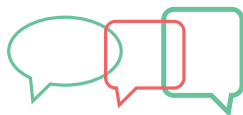
1 Porte el manual como una agenda, podrá recurrir a él en diversas instancias: **comprométase con el aprendizaje.**

2 Léalo completo una primera vez, para entender en términos generales su contexto, contenidos y ejercicios propuestos.



3 Vuelva a leerlo para comenzar el autoaprendizaje. Deténgase hasta comprender los conceptos y los objetivos que se espera usted logre con las ejemplificaciones.

4 **Subraye o destaque los puntos que despierten su interés** y escriba las ideas fuerza que rescate; le servirán como ayuda de memoria y para conversar sobre esos aspectos con sus compañeros/as y en su entorno.



5 Genere espacios para el diálogo considerando los contenidos del manual y reflexione con su equipo, pares y/o jefaturas sobre sus prácticas y conductas.

6 Realice los ejercicios propuestos y compare los resultados a los que llegaron sus compañeros y compañeras de trabajo.



7 La internalización de estos contenidos civilizatorios debiera permitirle repensar sus comprensiones previas de la realidad y sus prejuicios.

8 Este manual es una introducción al tema. Recuerde que todo proceso de cambios en la cultura organizacional genera resistencias; no se desanime y **ábrase a un proceso de reflexión y análisis personal y en las relaciones laborales**, que permitirán avanzar en relaciones más respetuosas y libres de todo tipo de discriminación.



9 Si se encuentra a sí mismo/a reproduciendo discursos o prácticas que usted ya había identificado como discriminatorias, **no se recrimine**. Han sido años de realizar "las cosas de esta manera". Vuelva a tomar conciencia y persista en su camino de aprendizaje.



10 Por último, **este manual podría actuar como espejo de lo que comúnmente piensa**, hace o dice respecto de las diversidades, y en efecto, devolverle la imagen de una persona que discrimina con discursos y prácticas incorrectas contra los derechos humanos de todos. De eso se trata, no tenga miedo de anotar en él lo que se le venga a la cabeza, le servirá para modificar su actitud.



01. **Acuerdos y compromisos internacionales y nacionales en materia de diversidades e inclusión**

Además de un conjunto de tratados internacionales de carácter general que reconocen y garantizan derechos a todas las personas, se han desarrollado instrumentos internacionales específicos en reconocimiento de derechos de las personas considerando sus diversidades de sexo, género, raza, origen nacional, capacidades, entre otras categorías, tanto en Naciones Unidas (ONU) y sus organismos relacionados como la Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA).

Es importante conocerlos porque son compromisos que ha adoptado el Estado de Chile y contienen principios orientadores para toda la sociedad, especialmente para quienes trabajan en la Administración Pública.

A continuación, se presentan tres cuadros de resumen, el primero con los principales instrumentos jurídicos internacionales en materia de inclusión existentes hoy; la gran mayoría han sido ratificados por Chile, lo que quiere decir que son parte de su estructura legal y deben cumplirse, puesto que una vez que el Congreso Nacional aprueba las normativas internacionales, las normas nacionales deben ajustarse para que sean consistentes. El segundo cuadro resume donde se sistematiza la legislación nacional respecto de la consagración de derechos de la diversidad humana. Y el tercero, que contiene los instrumentos normativos de la administración pública y específicamente los referidos al Servicio de Salud Metropolitano Oriente.

INSTRUMENTO JURÍDICO (AÑO ADOPCIÓN)	IDEA FUERZA DEL TEXTO OBSERVACIONES/REFLEXIONES	TEXTO ORIGINAL Y COMPLETO DISPONIBLE EN
DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS (1948)	Primer reconocimiento universal de que los derechos básicos y las libertades fundamentales son inherentes, inalienables y aplicables en igual medida a todas las personas, independientemente de nuestra nacionalidad, lugar de residencia, género, origen nacional o étnico, color de piel, religión, idioma o cualquier otra condición, por el solo hecho de ser personas. <i>“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.”</i> <i>“Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición (...)”</i>	https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/
 CONVENCIÓN INTERNACIONAL SOBRE LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL (CERD) (1969) (1971)	Esta Convención se basa en los derechos consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DDHH). Reitera la obligación de los Estados en proteger a todas las personas, prohibiendo la discriminación racial. Chile la ratificó y entró en vigencia en la legislación nacional en el año 1971. <i>“Discriminación racial se entiende como toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, etnia, linaje, origen nacional que tenga por objeto menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos fundamentales en cualquier esfera de la vida (...)”</i>	http://www.dpp.cl/resources/upload/files/documento/ec16e8789e5ffdaf294852c2f69f33a6.PDF
 CONVENCIÓN INTERNACIONAL SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE TODOS LOS TRABAJADORES MIGRATORIOS Y DE SUS FAMILIARES (1990) (2005)	Esta Convención de la Agencia de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR, por sus siglas en inglés), busca la protección internacional de los derechos de todas las personas trabajadoras en contexto de migración y de sus familiares de manera universal. <i>“(...) aplicable, a todos los trabajadores migratorios y a sus familiares sin distinción alguna por motivos de sexo, raza, color, idioma, religión o convicción, opinión política o de otra índole, origen nacional, étnico o social, nacionalidad, edad, situación económica, patrimonio, estado civil, nacimiento o cualquier otra condición.”</i>	https://www.ohchr.org/sp/professional/interest/pages/cmw.aspx
 CONVENCIÓN INTERAMERICANA PARA LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (1999) (2002)	Persigue el objetivo que los Estados eliminen toda forma de discriminación que atente contra el ejercicio de los DDHH de las personas con discapacidad. <i>“Adoptar medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad (...)”.</i>	https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html



Pueblos
Originarios



Migración



Discapacidad



Diversidad
Sexual

INSTRUMENTO JURÍDICO (AÑO ADOPCIÓN)	IDEA FUERZA DEL TEXTO OBSERVACIONES/REFLEXIONES	TEXTO ORIGINAL Y COMPLETO DISPONIBLE EN
 CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CIDPD) (2006) (2008)	Su objetivo es establecer un compromiso del Estado, sector privado y Sociedad Civil en reconocer a las personas con discapacidad desde un enfoque de derechos. <i>“Garantizar a las personas con discapacidad, el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”.</i>	https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf
 DECLARACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS (2007)	Representa el desarrollo internacional de medidas y compromiso de la comunidad internacional con el respeto y protección de los DDHH de los pueblos indígenas. <i>“Los indígenas tienen derecho, como pueblos o como individuos, al disfrute pleno de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales (...)”.</i>	https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS_es.pdf
 RESOLUCIÓN SALUD DE LOS MIGRANTES DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) (2008)	Esta resolución de la Organización Mundial de la Salud (OMS) tiene por objetivo analizar los principales problemas sanitarios asociados a la migración y estudiar opciones para mejorar la salud de las personas migrantes. <i>Establece desafíos para los Estados y sus sistemas de salud, entre los que destacan:</i> a. <i>“Que fomenten un acceso equitativo de los migrantes a la promoción de la salud, la prevención de las enfermedades y la atención sanitaria, de conformidad con la legislación y las prácticas nacionales, y creen mecanismos para mejorar su salud; sin discriminación por motivos de género, religión, nacionalidad o raza”;</i> b. <i>“Que establezcan sistemas de información sanitaria para evaluar y analizar las tendencias de la salud de los migrantes, desglosando la información sanitaria con arreglo a las categorías pertinentes”;</i> c. <i>“Que fomenten entre los proveedores y los profesionales de los servicios de salud la sensibilidad a los factores culturales y las cuestiones de género al abordar los problemas sanitarios de los migrantes”.</i>	https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/26286/A61_R17-sp.pdf;jsessionid=EF807D0A66596F0E3E934D486ED73541?sequence=1
 CONVENIO N° 169 DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT) (1989) (2009)	Regula los derechos de los pueblos indígenas a nivel internacional, estableciendo la relación jurídica existente entre Estado y pueblos indígenas. Reconoce la responsabilidad de los gobiernos <i>“de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad”.</i> En materia de salud los gobiernos <i>“deberán velar porque se pongan a disposición de los pueblos interesados servicios de salud adecuados o proporcionar a dichos pueblos los medios que les permitan organizar y prestar tales servicios bajo su propia responsabilidad y control, a fin de que puedan gozar del máximo nivel posible de salud física y mental.”</i>	https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/convenio-169-oit

INSTRUMENTO JURÍDICO (AÑO ADOPCIÓN)	IDEA FUERZA DEL TEXTO OBSERVACIONES/REFLEXIONES	TEXTO ORIGINAL Y COMPLETO DISPONIBLE EN
 RESOLUCIÓN SALUD DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS DE LA ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPS) (1993)	Se reconoce las deficientes condiciones de vida y salud de los pueblos indígenas en las regiones de América. <i>Llama a los países a trabajar para:</i> a. Establecer “una comisión técnica de alto nivel (...), con participación de líderes y representantes de pueblos indígenas, para la formulación de políticas y estrategias; b. Fortalecer “la capacidad técnica, administrativa y gerencial de las instituciones nacionales y locales responsables de la salud de las poblaciones indígenas (...) contribuyendo así a mejores niveles de equidad”; c. Poner en marcha “acciones intersectoriales que correspondan en los campos de la salud y el medio ambiente (...) en colaboración con organizaciones indígenas; d. Promover “la transformación de los sistemas de salud y apoyen el desarrollo de modelos alternativos de atención de la población indígena (...) incluyendo la medicina tradicional y la investigación sobre su calidad y seguridad; e. Promover “el desarrollo de programas de prevención de enfermedades y promoción de la salud para atender problemas y áreas de mayor importancia en materia de salud indígena en sus países”.	https://www.paho.org/es/documentos/resolucion-cd37-r5
 DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS, ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD Y EXPRESIÓN DE GÉNERO. OEA (2013)	Última declaración apoyada por Chile en la Asamblea General de la OEA que busca luchar contra la discriminación de la comunidad LGTBI y avanzar en el pleno ejercicio de derechos. <i>“Condenar todas las formas de discriminación contra personas por motivos de orientación sexual e identidad o expresión de género (...).”</i> <i>“Alentar a los Estados Miembros a que, (...) consideren la adopción de políticas públicas contra la discriminación a personas a causa de orientación sexual e identidad o expresión de género”.</i>	http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/AG-RES_2807_XLIII-O-13.pdf
 DECLARACIÓN DE EXTENSIÓN DEL DECENIO DE LAS AMÉRICAS POR LOS DERECHOS Y LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD 2016-2026. OEA (2015)	Busca que los Estados adopten medidas de diferente índole a fin de promover el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, su integración en las actividades económicas, sociales, culturales, civiles y políticas de los países, y su activa participación en el desarrollo social, consistente con los compromisos internacionales asumidos. <i>Los principales desafíos que establece para los países son:</i> a. la accesibilidad universal; b. la generación de registros estadísticos sobre discapacidad; c. el enfoque de desarrollo con base comunitaria como modelo que promueve la plena participación de las personas con discapacidad desde su comunidad, y d. la protección social como parte de los esfuerzos para garantizar el respeto de los derechos y la gestión de la calidad de vida.”	http://www.oas.org/es/sla/docs/AG07239S03.pdf



Pueblos Originarios



Migración



Discapacidad



Diversidad Sexual

INSTRUMENTO JURÍDICO (AÑO ADOPCIÓN)	IDEA FUERZA DEL TEXTO OBSERVACIONES/REFLEXIONES	TEXTO ORIGINAL Y COMPLETO DISPONIBLE EN
RESOLUCIÓN TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO: LA AGENDA 2030 PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE (2015)	Se busca dar continuidad a los Objetivos del Milenio (ODM). El cambio relevante es el compromiso que se busca de parte de los Estados, así como también del sector privado, la sociedad civil organizada y los organismos internacionales para el logro de esta Agenda. En los ODM, en materia de diversidad, se establecía el objetivo N° 3 “promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer”, pero en los Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS) se establecen al menos 6 objetivos de diversas áreas que comprometen y valoran las diversidad entre los que destacan: “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”, “Educación de Calidad”, “Igualdad de género”, “Trabajo decente y crecimiento económico”, “Reducción de las desigualdades”, “Ciudades y comunidades sostenibles”. Lo que evidencia que la diversidad es parte de todos los ámbitos de la sociedad y que es un desafío en el cual hay que avanzar para alcanzar un desarrollo sostenible.	
 DECLARACIÓN AMERICANA SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS. OEA (2016)	Se reconoce que los pueblos indígenas tienen derecho a no ser víctimas de vulneraciones que atenten a sus DDHH. Su objetivo es que los Estados adopten medidas para la protección de sus derechos. <i>“Los Estados reconocen y respetan el carácter pluricultural y multilingüe de los pueblos indígenas, quienes forman parte integral de sus sociedades”</i> <i>“Los pueblos indígenas tienen derecho a la libre determinación”.</i>	https://www.oas.org/es/sadye/documentos/res-2888-16-es.pdf
 LOS PRINCIPIOS DE YOGYAKARTA PLUS 10 (2017)	Busca orientar la interpretación y aplicación de las normas del Derecho Internacional de los Derechos Humanos al interior de los Estados, estableciendo unos estándares básicos, para evitar los abusos y dar protección a los derechos humanos de las personas gays, lesbianas, bisexuales, trans e intersexuales (LGBTI). Es un texto trabajado desde 2006 por Comisión de Expertos/as en el marco del Alto Comisionado de los Derechos Humanos de la ONU. No ha sido incorporado como tratado al Sistema de Naciones Unidas aún, por lo que no es vinculante. No obstante, es documento guía para varios países del mundo en estas materias.	http://yogyakartaprinciples.org/wp-content/uploads/2016/08/principles_sp.pdf http://yogyakartaprinciples.org/wp-content/uploads/2017/11/A5_yogyakartaWEB-2.pdf



Pueblos
Originarios



Migración



Discapacidad



Diversidad
Sexual

• Marco normativo Nacional

Legislación nacional en materia de inclusión (Diversidad sexual, pueblos originarios, discapacidad y migración):

NORMATIVA	IDEA FUERZA	TEXTO ORIGINAL Y COMPLETO DISPONIBLE EN
 LEY INDÍGENA N° 19.253 (1993)	Establece normas para sobre protección, fomento y desarrollo de los indígenas, y crea la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena, en favor del desarrollo integral de las personas y comunidades indígenas. En esta se reconoce a los indígenas de Chile y 9 pueblos, estos son: Mapuche, Aimara, Rapa Nui o Pascuenses, Comunidades Atacameñas, Quechuas, Collas, Diaguita, Comunidades Kawashkar o Alacalufe, Yámana o Yagán de los canales australes. Así mismo, establecen que casos se consideraran indígenas para efectos de la ley (Art.2) y la acreditación de la calidad indígena (Art.3). En su Artículo N°1, señala que es responsabilidad del Estado y de sus instituciones el reconocimiento, respeto y protección de las culturas indígenas.	https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30620
 LEY 19.284 ESTABLECE NORMAS PARA LA PLENA INTEGRACIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (1994) (2010)	Enfatiza normativa vinculada con accesibilidad en la infraestructura pública y privada para personas con discapacidad o movilidad reducida. <i>"Artículo 21.- Las nuevas construcciones, ampliaciones, instalaciones(...) deberán efectuarse de manera que resulten accesibles y utilizables sin dificultad por personas que se desplacen en silla de ruedas(...); el procedimiento de autorización y de fiscalización; las sanciones que procedieren por su incumplimiento y el plazo y prioridades para que las edificaciones ya existentes se adecuen a las exigencias previstas en el inciso precedente".</i> Esta Ley tiene como finalidad ESTABLECER UNA NUEVA CONCEPCIÓN DE LA AUTORIDAD SANITARIA, DISTINTAS MODALIDADES DE GESTIÓN Y FORTALECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30651
 LEY 19.937 NUEVA CONCEPCIÓN DE LA AUTORIDAD SANITARIA, DISTINTAS MODALIDADES DE GESTIÓN Y FORTALECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON ENFOQUE INTECULTURAL (2004)	<i>"Formular políticas que permitan incorporar un enfoque de salud intercultural en los programas de salud en aquellas comunas con alta concentración indígena". (Artículo 4, función N° 16).</i>	https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=221629



Pueblos Originarios



Migración



Discapacidad



Diversidad Sexual

NORMATIVA	IDEA FUERZA	TEXTO ORIGINAL Y COMPLETO DISPONIBLE EN
 MINSAL DECRETO N°140 (2004)	Decreto N°140 Artículo 8.- En aquellos Servicios de Salud con alta concentración indígena, el Director/a de Servicio <i>“deberá programar, ejecutar y evaluar en conjunto con los integrantes de la Red y con participación de representantes de las comunidades indígenas, estrategias, planes y actividades que incorporen en el modelo de atención y en los programas de salud, el enfoque intercultural en salud”.</i>	http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/671/articles-4812_recurso_1.pdf
 NORMA GENERAL ADMINISTRATIVA N°16 SOBRE INTERCULTURALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD RESOLUCIÓN EXENTA N° 261 (2006)	Norma Técnica Administrativa que recoge las experiencias implementadas, y establece la necesidad de avanzar en la pertinencia cultural, interculturalidad y complementariedad en materia de salud. Se reconoce las diversas culturas indígenas en el territorio y los sistemas de salud indígenas.	https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/Norma%2016%20Interculturalidad.pdf
 LEY 20.584. DERECHOS Y DEBERES QUE TIENEN LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON ACCIONES VINCULADAS A SU ATENCIÓN EN SALUD (2012)	Regular la relación de las personas con acciones vinculadas a la atención de salud. Art.7.- <i>“En aquellos territorios con alta concentración de población indígena, los prestadores institucionales públicos deberán asegurar el derecho de las personas pertenecientes a los pueblos originarios a recibir una atención de salud con pertinencia cultural, lo cual se expresará en la aplicación de un modelo de salud intercultural validado ante las comunidades indígenas, el cual deberá contener, a lo menos, el reconocimiento, protección y fortalecimiento de los conocimientos y las prácticas de los sistemas de sanación de los pueblos originarios; la existencia de facilitadores interculturales y señalización en idioma español y del pueblo originario que corresponda al territorio, y el derecho a recibir asistencia religiosa propia de su cultura.”</i>	https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1039348&buscar=20584
LEY 20.609. ESTABLECE MEDIDAS CONTRA LA DISCRIMINACIÓN ARBITRARIA (2012)	<i>“Esta ley tiene por objetivo fundamental instaurar un mecanismo judicial que permita restablecer eficazmente el imperio del derecho toda vez que se cometa un acto de discriminación arbitraria”</i> (...) se entiende por discriminación arbitraria toda distinción, exclusión o restricción que carezca de justificación razonable, efectuada por agentes del Estado o particulares, y que cause privación, perturbación o amenaza en el ejercicio legítimo de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política de la República o en los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Chile y que se encuentren vigentes (...)	https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1042092

NORMATIVA	IDEA FUERZA	TEXTO ORIGINAL Y COMPLETO DISPONIBLE EN
 LEY 20.422 ESTABLECE NORMAS SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES E INCLUSIÓN SOCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (2010)	La Ley se basa en - Los principios de vida independiente , accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y diálogo social. - Establece organismo para abordar los desafíos que genera la plena inclusión social de las personas con discapacidad: Servicio Nacional de la Discapacidad, Comité de Ministros (actual Comité de Desarrollo Social y Familia) y Consejo Consultivo de la Discapacidad. <i>"Artículo 1.- El objetivo de esta ley es asegurar el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, con el fin de obtener su plena inclusión social, asegurando el disfrute de sus derechos y eliminando cualquier forma de discriminación fundada en la discapacidad."</i> <i>"Artículo 44.- El Estado creará condiciones y velará por la inserción laboral y el acceso a beneficios de seguridad social por parte de las personas con discapacidad(...)".</i>	https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1010903&idParte=
 LEY 21.015 INCENTIVA LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AL MUNDO LABORAL (2017)	Su objetivo es promover una inclusión laboral eficaz de las personas con discapacidad, tanto en el ámbito público como en el privado. Entre los principales temas que aborda: • Los organismos públicos y las empresas con 100 o más trabajadores y trabajadoras deberán contratar al menos el 1% de personas con discapacidad. • Se prohíbe toda discriminación hacia personas con discapacidad que se traduzca en exclusiones o restricciones, tales como aquellas basadas en motivos de raza o etnia, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, discapacidad, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, sexo, orientación sexual, identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal o enfermedad, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o trato en el empleo."	https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-167780.html



Pueblos Originarios



Migración



Discapacidad



Diversidad Sexual

NORMATIVA	IDEA FUERZA	TEXTO ORIGINAL Y COMPLETO DISPONIBLE EN
 POLÍTICA DE SALUD DE MIGRANTES. RESOLUCIÓN EXENTA N°1308 (2017)	<i>“El objetivo es propiciar condiciones y estrategias que propendan a reducir las desigualdades en salud que afecten a personas migrantes internacionales en Chile promoviendo el acceso igualitario en acciones de promoción, prevención y atención en salud considerando las particularidades culturales, lingüísticas, de género y ciclo de vida”.</i>	https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2015/09/Res-Exenta-1308-2017-Politica-de-Salud-de-Migrantes-Internacionales.pdf
 LEY DE IDENTIDAD DE GÉNERO (2019)	La ley entiende la identidad de género como la convicción personal e interna de ser hombre o mujer, tal como la persona se percibe a sí misma. Eso puede o no corresponder con el sexo y nombre que figura en el acta de inscripción del nacimiento. <i>“El derecho a la identidad de género consiste en la facultad de toda persona cuya identidad de género no coincida con su sexo y nombre registral, de solicitar la rectificación de estos”.</i>	https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/ley-de-identidad-de-genero



Pueblos Originarios



Migración



Discapacidad



Diversidad Sexual

Instructivo Presidencial (2015) “Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado”.

Las instituciones públicas deberán garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de derechos laborales individuales y colectivos existentes, que incorporan ámbitos tales como: a. Garantizar el irrestricto respeto a la dignidad humana, eliminando todo trato prepotente, irrespetuoso o discriminatorio al interior de la Administración Pública.

Resolución Afecta N° 1 y N°2 (2017) Orienta la conducta funcionaria con el principio de no discriminación.

- **Resolución N° 1:** Política de gestión de personas que promueva una cultura organizacional basada en buen trato, respeto y no discriminación.
- **Resolución N° 2:** Participación funcionaria, cumplimiento de estándares en Formación y capacitación de funcionarios públicos, rol de Jefaturas en dirección de equipos y gestión del desempeño Individual y sistema de calificaciones, para todos los servicios Públicos textos.

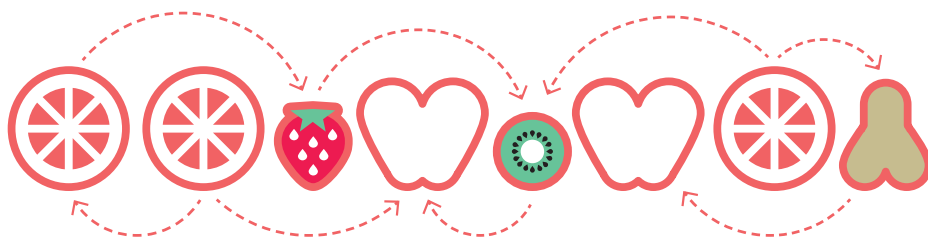
Instructivo Presidencial N°006 (2018), sobre igualdad de oportunidades y de prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual en los Ministerios y Servicios del Estado.

• Marco normativo del Servicio de Salud Metropolitano Oriente

Normativa y documentos internos Servicio de Salud Metropolitano Oriente:

DOCUMENTOS INTERNOS	IDEAS FUERZA	PARA MAYOR INFORMACIÓN
 ORDINARIO N° 165. REFERENTE AL DESARROLLO DEL ESTUDIO INCORPORACIÓN DE ENFOQUE INTERCULTURAL PUEBLOS INDÍGENAS EN SALUD EN LA RED SSMO (2019)	El objetivo es describir la situación de la Red respecto a la incorporación del enfoque intercultural en las atenciones de salud.	
 ORDINARIO N°622. SOBRE FUNCIONES Y REUNIONES REFERENTES TÉCNICOS PEPSI (2019)	El objetivo es relevar el rol del referente técnico en los establecimientos de salud en la implementación del PEPSI.	Puede visitar: https://ssmo.redsalud.gob.cl/
 ORDINARIO N° 623. REFERENTE A ORIENTACIONES TÉCNICAS EN EL CONTEXTO DE PEPSI Y LEY 20.584 ARTÍCULO N°7	Estudio de Incorporación de enfoque intercultural indígena en la red y sistematización PESPI DSSMO. Orientaciones sobre la pertinencia cultural en los sistemas de información en salud, también para la atención de salud mental con Pueblos Indígenas y recomendaciones para la implementación de lo anterior.	También puede escribir a: • Beatriz Painiqueo beatriz.painiqueo@saludoriente.cl • Bárbara Letelier barbara.letelier@saludoriente.cl
 ORDINARIO N° 942. INFORMA SOBRE MATERIAL DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB SSMO SOBRE MATERIAL EDUCATIVO	Material educativo sobre enfoque intercultural de pueblos indígenas.	
 ORDINARIO N° 2665. REFERENTE A FUNCIONES ASESORA INTERCULTURAL Y MATERIAL DE DIFUSIÓN	Difusión Díptico "Salud mapuche: la armonía con todos los que existe" y establecimiento y recordatorio del rol y funciones de Asesora Intercultural Indígena	

Política de personas Servicio de Salud Metropolitano Oriente (2016). La Institución desarrollará acciones para generar ambientes laborales que, basados en el respeto y buen trato, **consideran a las personas como son, sin prejuicios.** reconociendo su dignidad, diferencias, deberes y derechos, sin discriminación e injusticia.



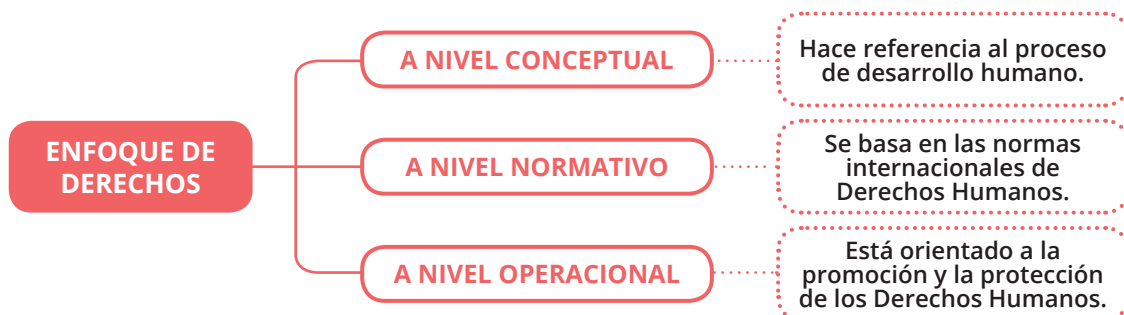
02. Aspectos clave para comprender las diversidades y la inclusión

“Apostar por un pluriverso donde todo particularismo tenga cabida para mejorar las condiciones de vida de las comunidades, democratizar el conocimiento, reconocer los saberes locales, otras formas de percepción y producción de conocimiento, otras epistemologías y cosmologías, diversas lógicas y diversas estéticas.”

Norma Castaño, 2009.

Para avanzar en el reconocimiento y gestión de las diversidades, es necesario hacer una revisión conceptual. Para ello, en este capítulo se presentarán conceptos como Enfoque de Derechos, la distinción entre diversidad y desigualdad, algunas categorías de la diversidad para entender su aplicación y definiciones como tolerancia, respeto, valoración, segregación, inclusión entre otras, que nos permitirán guiar el análisis e identificación de acciones en favor del reconocimiento de las diversidades.

1. ¿Qué es el Enfoque de Derechos y quienes son personas titulares de derechos?



*{ El Enfoque de Derechos permite distinguir **qué poblaciones requieren de una mayor preocupación que otras** y de esta manera permite avanzar hacia mayores niveles de igualdad. }*



Desde el Enfoque de Derechos, el modelo de desarrollo, así como las políticas, los planes y los programas sociales deben propender al respeto de los derechos humanos de las personas y colectivos. **Promueve que se potencie la capacidad de la población, especialmente de los grupos más marginados, para ser parte de la formulación de las políticas públicas.**

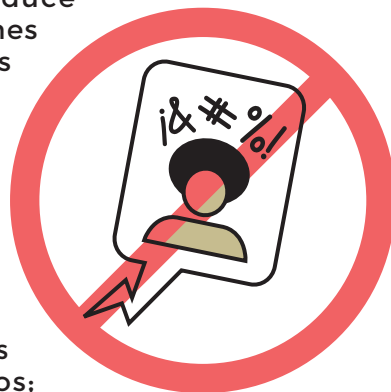
Así, en términos del derecho a la salud, **son titulares de derecho todas las personas en su diversidad, particularmente los grupos más vulnerados** (mujeres y niñas, afrodescendientes e indígenas, diversidades sexuales y personas con discapacidad), y son titulares de deberes todos/as los/as funcionarios/as que trabajan en el Servicio de Salud Metropolitano Oriente.

Quienes trabajan en la Administración Pública además de ser titulares de derechos son personas titulares de deberes, puesto que su rol es cautelar que se garanticen las condiciones para que todas las personas puedan ejercer sus derechos y libertades.

El Enfoque de Derechos significa que el Estado y sus agentes, respetan y garantizan todos los derechos y libertades de las personas, entre ellos el derecho a la libre expresión. **Pero atención, no cualquier opinión es respetable, ni tolerable, definitivamente NO LO ES si se transgrede la dignidad de cualquier persona o grupos.**

RECUERDA QUE:

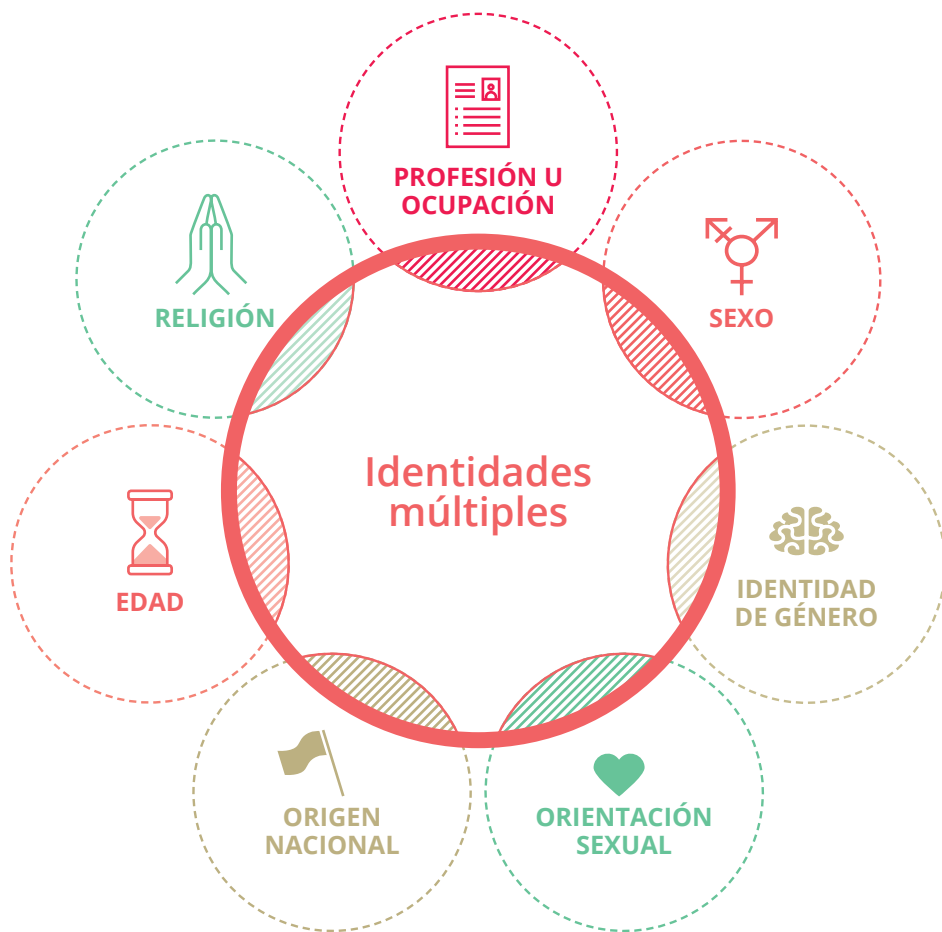
La libertad de expresión tiene límites, cuando reproduce discursos de odio (contra un género, una raza, una etnia, una nacionalidad, una orientación sexual), esto es, cuando reproduce expresiones públicas discriminatorias que pueden gatillar actos de violencia hacia los grupos más vulnerados; los encontramos comúnmente en las redes sociales en forma de textos y memes, que apelan a la libertad de expresión pero que chocan con la dignidad misma de los seres humanos.



2. ¿A qué se refiere la noción de identidades múltiples y qué tipos de discriminación existen?

En términos generales, la identidad se conforma por el **conjunto de rasgos o características de una persona, que permiten distinguirla de otras**. De esta forma, la noción de identidad se vincula con el cómo nos definimos a nosotros mismos/as, con el cómo nos presentamos ante las demás personas.

Al momento de presentarnos, podemos subrayar algunas dimensiones que configuran nuestra identidad, entre las cuales podemos identificar:



Durante las primeras etapas del curso de vida, en la infancia y juventud, generalmente la definición de “quién soy” se responde por oposición. Primero definimos “quién NO soy”, reconocemos con quiénes nos diferenciamos (o nos queremos diferenciar), para luego reconocer qué conforma nuestra identidad y “quién SI soy” (o quien sí quiero llegar a ser).

Nuestra comprensión de quienes somos contiene no sólo nuestra identidad personal sino también nuestra identidad social.¹ En este sentido, la conformación de la propia identidad no es un proceso que se realiza de manera individual, sino que se negocia en diálogo con el entorno social. Por lo mismo, **la identidad es dinámica, no estática.**²

En este proceso podemos reconocer el endogrupo y el exogrupo. Cuando defino quien “quién SI soy”, puedo identificar que pertenezco a un “nosotros”. Este “nosotros” también se conoce como endogrupo, es decir, al grupo de personas del que me siento parte. El círculo que incluye “nosotros” (el

endogrupo) excluye a “ellos” (el exogrupo).³

Una persona desarrolla un vínculo psicológico con un determinado grupo y se considera como parte de este “nosotros” cuando:

i) percibe que pertenece al grupo; ii) es consciente de que por pertenecer a ese grupo, se le asigna un calificativo positivo o negativo; iii) siente cierto afecto derivado de la conciencia de pertenecer a un grupo (Chihu, 2002: 5-6).

Cuando reconocemos en nosotros mismos/as, más de una de estas dimensiones que configuran la identidad en movimiento (sexo, género, etnia, origen nacional, etc.) es cuando nos referimos a **identidades múltiples.**

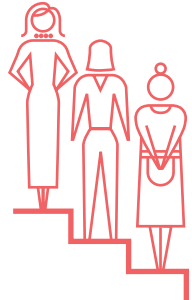
Actividad 1

Identifique 4 identidades que le constituyen, que le hacen ser hoy lo que es como persona. Al lado, anote cómo se ha sentido con esa identidad: ¿La descubrió o asumió desde siempre o hace poco?; ¿Le han discriminado por esa identidad?; ¿Conoce a otros/as que por esa misma identidad hayan sido discriminados/as?

- 1 Myers, David (1995). Psicología social. Cuarta Edición. Mc Graw Hill. México DF. Capítulo 10: “Prejuicio: Desagrado por los demás” (345-384). P356.
- 2 Cortina, Adela (2018). Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia. Paidós. Santiago. P42.
- 3 Op. Cit.

A continuación, se presenta una matriz con dimensiones de la identidad y cómo se puede presentar discriminación o vulneración social a partir de ellas.

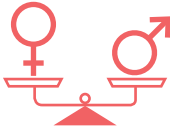
MATRIZ 1. Dimensiones de la identidad y tipos de discriminación social

DIMENSIÓN DE LA IDENTIDAD	TIPOS DE DISCRIMINACIÓN SOCIAL	¿A QUÉ SE REFIERE CADA TIPO DE DISCRIMINACIÓN SOCIAL?	¿CÓMO SE PUEDEN MANIFESTAR ESTAS DISCRIMINACIONES?
RAZA	 Racismo	Creencia que existe una raza superior a todas las demás, lo que da lugar a que haya un tratamiento de inferioridad y sentir el derecho a dominarlas. ⁴ Mecanismo discriminatorio contra las personas debido a la raza a la que pertenecen.	• “Que bueno que la guagüita salió blanquita, estamos mejorando la raza” • “Que bueno que la guagüita salió blanquita”
ORIGEN NACIONAL O ÉTNICO	 Xenofobia	Odio, exclusión, rechazo a personas extranjeras o migrantes que anula o menoscaba el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales de la que es titular. ⁵ Puede manifestarse en discursos y prácticas cotidianas que van desde el simple rechazo, diversas agresiones, hasta llegar a asesinatos.	• En contexto de llamada a un call center “Por fin me atendió una persona chilena, ahora nos podemos entender” • “Ya no teníamos tuberculosis en Chile y con la migración nos llenamos de casos”
CLASE SOCIAL	 Clasismo	Creencia de quien defiende las diferencias de clase y la discriminación por este motivo. ⁶ Mecanismo discriminatorio contra las personas debido a la clase social a la que pertenecen.	• “Mira la pinta que tiene, se nota que no es de esta clase social”. • “Mira, se viste como flaite”. • “Mira, se viste como cuica”. • En el contexto de una reunión social “Y tú, ¿de qué colegio saliste?” • En el contexto de una reunión social “¿Ese apellido? Se nota que no eres de por acá”

4 Donadey, Anne (2017). Introduction to Feminist Concepts and Issues [Introducción a conceptos y temas feministas]. En: Scott, Bonnie Kime et al. (editoras) (2017). Women in culture. An intersectional anthology for gender and women’s studies [Mujeres en Cultura. Una antología interseccional para estudios de género y estudios de las mujeres]. Segunda Edición. Wiley Blackwell Publishing. Traducción realizada por Sofía Schuster para efectos de este Manual.

5 Adaptado de Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial. Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su resolución 2106 A (XX), de 21 de diciembre de 1965. Entrada en vigor: 4 de enero de 1969.

6 Adaptado desde Real Academia de la Lengua Española (2019).

DIMENSIÓN DE LA IDENTIDAD	TIPOS DE DISCRIMINACIÓN SOCIAL	¿A QUÉ SE REFIERE CADA TIPO DE DISCRIMINACIÓN SOCIAL?	¿CÓMO SE PUEDEN MANIFESTAR ESTAS DISCRIMINACIONES?
CLASE SOCIAL	 Aporofobia	Desprecio, odio, repugnancia o rechazo a las personas pobres, sin recursos o desamparadas.⁷ Término fomado por prefijo griego "á-poros" y "fobéo": espantarse. Fue creado por la filósofa Adela Cortina en 1995 para marcar la diferencia con la xenofobia, puesto que muchas veces no se discrimina a las personas por ser extranjeras, sino porque, viniendo de otro país, son pobres.⁸ Mecanismo discriminatorio contra las personas porque son pobres.	• "Si Ud. es pobre tiene que aguantar no más, si al final no está ni pagando para que le atiendan". • "El pobre piensa como pobre, por eso siempre será igual". • "Los pobres son todos flojos".
SEXO	 Sexismo	Creencia que existe un sexo superior a otros, y que por lo tanto, tiene el derecho a dominarles.⁹ Mecanismo discriminatorio contra las personas debido al sexo al que pertenecen.¹⁰	• "Los hombres somos razonables y las mujeres son pura emoción". • Un compañero de trabajo a su compañera de trabajo: "Lo haces todo muy bien, pero te falta algo, no sonrías lo suficiente".
ORIENTACIÓN SEXUAL	 Homofobia	Desprecio, odio, repugnancia o rechazo a personas gays y lesbianas debido a su orientación sexual.	• "¡Los gays son tan divertidos!" Esta frase esconde la imposición de que personas gays puedan mostrarse en disgusto o en desacuerdo con determinadas situaciones, debiendo siempre tener que agradar. • Utilizar la palabra PERO, al referirse a alguien homosexual "Yo no soy homofóbico, PERO que no me hablen tan de cerca, ni de temas personales." • "¿Por qué no existe un día del orgullo hetero?" Esta frase esconde un desconocimiento de la problemática y omite que día a día se vulneran derechos de las personas LGTBIQ+ • "¿Por qué eres lesbiana si tu novia parece un chico?". Esta pregunta también se sustenta en esta concepción binaria de la sexualidad.

7 Para Adela Cortina pobreza es carencia de los medios necesarios para sobrevivir, pero no es sólo eso. La pobreza es falta de libertad, imposibilidad de llevar a cabo los planes de vida que una persona tiene. P42-43.

8 Cortina, Adela (2018). Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia. Paidós. Santiago. P42-43.

9 Donadey, Anne (2017). Op. Cit.

10 Universidad Central de Chile (2019). Manual docente para una práctica formativa no sexista. Santiago. P28.

DIMENSIÓN DE LA IDENTIDAD	TIPOS DE DISCRIMINACIÓN SOCIAL	¿A QUÉ SE REFIERE CADA TIPO DE DISCRIMINACIÓN SOCIAL?	¿CÓMO SE PUEDEN MANIFESTAR ESTAS DISCRIMINACIONES?
IDENTIDAD DE GÉNERO	 Transfobia	Odio, rechazo, maltrato, exclusión contra las personas por ser trans¹¹, porque su identidad de género es distinta a su sexo de nacimiento. Se consideran también en esta fobia, el odio que se puede generar a las personas intersexo.¹²	• “¿Cuál era tu nombre de nacimiento?” Esta pregunta es ofensiva porque obliga a la persona a hablar sobre un tema íntimo y denota negarle la identidad que ha escogido y también el proceso de transición por el que ha luchado. • “¿Eres hermafrodita?” (pregunta hacia una persona intersexual).
DISCAPACIDAD	 Discafobia	Miedo irracional, odio y/o discriminación contra las personas con diversidad funcional (discapacidad física, intelectual, psíquica o sensorial). Rechazo obsesivo contra personas con discapacidad o en situación de dependencia.¹³ No se trata de un término médico de uso en psicología clínica, sino a un concepto creado por activistas de una organización española llamada Unidad Progresista de Apoyo a la Discapacidad y la Dependencia (UPADD) en 2014.	• Hablarles a las personas con discapacidad con tono infantilizador. • Verlas con lástima por suponer que no tienen una buena calidad de vida. • Suponer que las personas con limitaciones físicas y/o sensoriales también tienen limitaciones intelectuales. • Suponer que son débiles o que no pueden mantener un trabajo. • Barreras estructurales (ej. Veredas muy altas, calles sin subidas o bajadas, edificios y baños con diseños inaccesibles, rampas mal construidas, falta de elevadores en edificios con más de un piso, etc) • Transporte público inaccesible. • Esconderlas del público por vergüenza. • Suponer que alguien que anda en la calle en una silla de ruedas está mendigando. • Exclusión de las escuelas, el deporte y actividades comunitarias.

11 Para mayor detalle, revise apartado donde se trata orientación sexual, identidad de género y personas trans anteriormente en este Manual.

12 El colectivo intersexual es el más invisibilizado y el que mayor incompreensión genera en la sociedad. Equiparar hermafroditismo con intersexualidad es muy común, a pesar de que no tiene nada que ver. El primer término se refiere a la presencia simultánea de ambos sexos y es una característica normal en algunas especies de animales y plantas, mientras que la intersexualidad es una combinación de características sexuales menos común y no encaja al cien por cien en las clasificaciones de sexo varón o sexo hembra. Hay muchas variantes: personas que tienen órganos sexuales internos o genitales ambiguos; personas que tienen una combinación cromosómica que no es XY (masculina) ni XX (femenina), sino por ejemplo XXY; personas que nacen con genitales que aparentan ser totalmente masculinos o totalmente femeninos, pero sus órganos internos o las hormonas que segregan durante la pubertad no se corresponden con los de ese sexo.

13 Asociación Unidad Progresista de Apoyo a la Discapacidad y la Dependencia (UPADD). Sitio oficial. Disponible en: <https://www.asociacionupadd.org/newpage98729328> (revisado 10 de abril 2020).

DIMENSIÓN DE LA IDENTIDAD	TIPOS DE DISCRIMINACIÓN SOCIAL	¿A QUÉ SE REFIERE CADA TIPO DE DISCRIMINACIÓN SOCIAL?	¿CÓMO SE PUEDEN MANIFESTAR ESTAS DISCRIMINACIONES?
RELIGIÓN	 Discriminación religiosa	Mecanismo de discriminación contra las personas debido a la religión que profesan. Las personas que integran determinados grupos religiosos o de creencias sufren actos de discriminación que afectan su acceso a la educación o a los servicios de salud. En casos extremos, también sufren arrestos o pierden sus vidas a causa de su afiliación religiosa. En este sentido, los Estados (y quienes trabajan en él) tienen el deber de abstenerse de discriminar a las personas o grupos con base en su religión o creencia (obligación de respetar); tienen el deber de prevenir ese tipo de discriminación, incluyendo la discriminación por parte de actores no estatales (obligación de proteger); y deben adoptar las medidas necesarias para velar por que, en la práctica, toda persona que se encuentre en su territorio pueda disfrutar todos los derechos humanos sin discriminación alguna.¹⁴	- Realizar comentarios ofensivos sobre las prácticas o creencias religiosas de una persona. - Obligar a una persona a participar (o a no participar) en una actividad religiosa como condición para ingresar o mantener su trabajo o prestación de salud.
EDAD	 Etarismo (o edadismo)	Es la discriminación que se produce por motivo de la edad. En inglés se utiliza el término Ageism. En español puede usarse el término “etarismo” o “edaismo”. La discriminación por motivos de edad abarca los estereotipos y la discriminación contra personas o grupos de personas debido a su edad. Puede tomar muchas formas, como actitudes prejuiciosas, prácticas discriminatorias o políticas y prácticas institucionales que perpetúan estas creencias estereotipadas. La discriminación por motivos de edad está arraigada en la sociedad y se retroalimenta al promover en las personas mayores los estereotipos del aislamiento social, el deterioro físico y cognitivo, la falta de actividad física y la idea de que son una carga económica.¹⁵	- Infantilizar a las personas mayores en su trato y comunicación, haciendo parecer que no entienden o no comprenden lo expuesto. - Hacer bromas o comentarios no deseados en base a la edad; - Asignación de tareas indeseables o humillantes solo a personas mayores. - Omitir temas de sexualidad considerándolos como personas a-sexuadas o que no tienen derecho a vivir su sexualidad. - Salarios más bajos por el mismo trabajo.

14 Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Sitio oficial. Categoría “Lucha contra la discriminación por motivos de religión o creencias” Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/AboutUs/Pages/DiscriminationReligionOrBelief.aspx> (revisado 10 de abril 2020).

15 Adaptado de Organización Mundial de la Salud (OMS). Sitio oficial. Categoría “Envejecimiento y Ciclo de Vida”. Disponible en: <https://www.who.int/ageing/features/faq-ageism/es/> (revisado 10 de abril 2020). OMS concentra el foco en personas mayores cuando se refiere a etarismo, en el contexto laboral es preciso incluir la segregación por edad, es decir, las distinciones odiosas que se pueden presentar entre personas de distintas edades (ej: los millennial son todos poco comprometidos, las personas mayores son poco flexibles con sus trabajos, etc.)

Actividad 2

Revisando la matriz 1, responda las siguientes preguntas:

1 CONOCÍA ESTOS TIPOS DE DISCRIMINACIÓN	_____ NO _____ SI ¿CUÁLES CONOCÍA? _____ _____
2 ¿HE PRESENCIADO ALGUNO DE ESTOS TIPOS DE DISCRIMINACIÓN?	_____ NO _____ SI (fundamente) ¿CÓMO ME HE SENTIDO? _____ _____
3 ¿HE SIDO VICTIMA DE ALGUNO DE ESTOS TIPOS DE DISCRIMINACIÓN?	_____ NO _____ SI (fundamente) ¿CÓMO ME HE SENTIDO? _____ _____
4 ¿HE EJERCIDO ALGUNO DE ESTOS TIPOS DE DISCRIMINACIÓN?	_____ NO _____ SI (fundamente) ¿CÓMO ME HE SENTIDO? _____ _____

3. ¿Qué implica la diversidad humana y por qué no puede transformarse en desigualdad?

La diversidad es consustancial a la humanidad. Los seres humanos somos diversos y a la vez somos parte de las diversidades, porque esto es finalmente lo que nos permiten ser quienes somos.

Vivimos en una sociedad global con “una distribución sistemáticamente desigual del poder, el prestigio y los recursos entre los distintos grupos que conforman la sociedad” (OMS, 2010). Esto quiere decir, que muchas personas no acceden de forma igualitaria a los bienes y servicios de la sociedad, dado que el poder en términos generales se concentra en unos pocos grupos de personas.

Este escenario de desiguales relaciones de poder es lo que se pretende transformar desde la aplicación del Enfoque de Derechos en las políticas públicas, y desde la equidad fomentar los derechos de las personas, identificando que **la desigualdad y la exclusión afecta con mayor fuerza a las diversidades humanas derivadas de posiciones y condiciones de género, socioeconómicas y culturales**, entre muchas otras.

“La diversidad en la humanidad debería ser causa de amor y armonía, como lo es en la música donde diferentes notas se funden logrando un acorde perfecto.”

Abdul Bahá, 1919.

Uno de los aspectos más relevantes es **NO confundir diversidad con desigualdad. Diversidad es sinónimo de diferencia pero NO de desigualdad.**

Promover la inclusión implica el reconocimiento de la otra persona, de las características que configuran su (identidad múltiple) individualidad y carácter original e irrepetible.

La **diversidad** implica reconocer las diferencias y puede ser entendida y vivida por un lado, como **una riqueza y algo positivo que se valora y se promueve**, o por otro lado puede ser vivida como una carga y algo negativo que se busca anular. Cuando esas diferencias son vistas como cargas desembocan en conflictos donde se pretende excluir o segregar generando situaciones de vulneración de derechos y desigualdad.

Las sociedades y organizaciones que valoran la diversidad –ya sea en políticas internas o en el trato que tienen con sus usuarios/as internos/as y externos/as–, o que contienen mayor diversidad entre sus integrantes, **experimentan impactos positivos, como un mayor compromiso por parte de sus trabajadores/as y el hecho de que resultan ser más exitosas en dar cumplimiento a sus objetivos dado que brindan un reflejo más exacto de la sociedad en la cual se vive y se trabaja.**¹⁶

DIVERSIDAD

- Es algo positivo en las sociedades y en los equipos de trabajo.
- Permite tener distintos gustos, opiniones y enriquecer los puntos de vista frente a determinados.
- Busca la justicia.



DESIGUALDAD

- Es algo negativo en las sociedades y en los equipos de trabajo.
- Acrecienta las diferencias y brechas.
- Genera situaciones injusta.

16 América Economía. 2017. La diversidad de género y su impacto en la rentabilidad laboral.

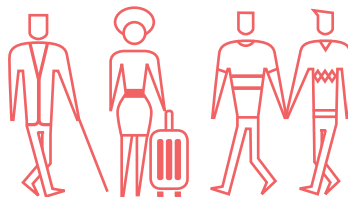
Actividad 3

“La diversidad NO SIGNIFICA desigualdad, y la igualdad NO IMPLICA uniformidad”

(Delgado, M. 1998)

Analice de manera individual la frase, guiándose por las siguientes preguntas:

- ¿En qué aspectos usted reconoce su diversidad en relación a las demás personas?
Ej.: gustos musicales, lugares favoritos, comida preferida, origen nacional, etc.
- ¿Por qué cree Usted que igualdad no implica uniformidad?



4. ¿Cómo podemos clasificar la diversidad?

La Organización Mundial de la Salud OMS (2005) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación UNESCO (2010) nos invitan a identificar categorías de diversidades, en donde se pueden encontrar tres, según su origen, historicidad, alcance y otras variables.

Para este Manual utilizaremos la siguiente clasificación de diversidad:

- A. DIVERSIDAD CULTURAL,
- B. DIVERSIDAD SEXUAL, Y
- C. DIVERSIDAD FUNCIONAL.

Actividad 4

- 1 Lea el siguiente listado grupos diversos que conviven en nuestra sociedad y anote en la columna del lado la primera emoción, sensación, imagen o característica que que surja en usted:

INDIO/AS	
JUDÍOS/AS	
CIEGOS/AS	
MAPUCHE	
PRESOS/AS	
PROSTITUTAS/OS	
HAITIANOS/AS	
AFRODESCENDIENTE	
TRANSEXUAL	
PERSONAS PEQUEÑAS	

PERSONAS OBESAS

- 2 De acuerdo a lo que usted anotó: ¿Describió alguno de los grupos mencionados con alguna valoración negativa?
- 3 ¿De dónde vienen tus imágenes de “los otros”?
Ej: relatos familiares, lo que comúnmente escuchó, mis creencias religiosas, mis creencias políticas, los medios de comunicación, etc.



A. DIVERSIDAD CULTURAL E INTERCULTURALIDAD

Para explicar la noción de diversidad cultural, primero resulta necesario acordar una definición inicial de cultura.

Definir de una manera unívoca cultura es una tarea compleja; para este Manual consideraremos una definición propuesta por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, por sus siglas en inglés) el año 2001; que define cultura como:

“Conjunto de rasgos distintivos espirituales, materiales, intelectuales y afectivos de una sociedad o grupo social que comprende además las artes y las letras, los estilos de vida la forma de convivencia de los sistemas de valores, las tradiciones, religiones y creencias”

(UNESCO, 2001).

El año 2005 el mismo organismo propone la siguiente definición de diversidad cultural:

“Multiplicidad de formas en que se expresan las culturas de los grupos y sociedades. Estas expresiones se transmiten dentro y entre los grupos y las sociedades. La diversidad cultural se manifiesta no solo en las diversas formas en que se expresa, enriquece y transmite el patrimonio cultural de la humanidad mediante la variedad de expresiones culturales, sino también a través de distintos modos de creación artística, producción, difusión, distribución y disfrute de las expresiones culturales cualesquiera que sean los medios y tecnologías utilizados”

(UNESCO, 2005).

Más específicamente, **cuando se habla de diversidad cultural en políticas públicas, se hace referencia a la necesidad de reconocer del carácter multiétnico y multicultural del país**, es decir, prestar atención a las necesidades específicas que por su condición presentan:

- los pueblos originarios,
- personas afrodescendientes, y
- las personas migrantes.

El término “**etnia**” significa pueblo o nación y su uso se ha generalizado para reemplazar al desprestigiado término raza; mientras raza se refiere a características fenotípicas, **etnicidad** se refiere a cultura y específicamente, a diferencias culturales. Lo que destaca de la identidad étnica, son sus atributos históricos y simbólico-culturales, como los mitos, la memoria, la religión, las costumbres, la lengua o las instituciones.¹⁷

Las **personas migrantes** son de acuerdo a Naciones Unidas “personas que ha residido en un país extranjero durante más de un año independientemente de las causas de su traslado, voluntario o involuntario, o de los medios utilizados, legales u otros”.¹⁸

Un aspecto clave para comprender la diversidad cultural es la **interculturalidad**, entendida como la interacción entre personas de diferentes culturas que habitan un mismo territorio, apuntando a un modo de convivencia en el que las personas, grupos e instituciones que pertenecen a culturas diferentes, pero que habitan simultáneamente un mismo territorio, se relacionen de manera horizontal, respetuosa, e incluyente. Es una relación basada en la valoración de la diversidad.

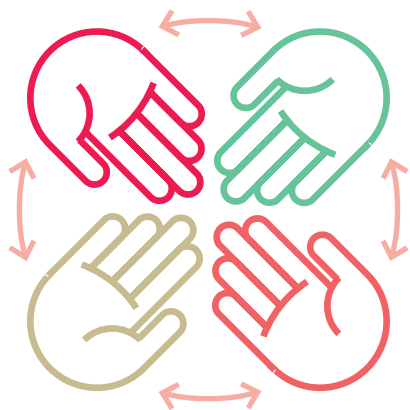
17 Política sobre etnicidad en salud. Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, 160° Sesión del Comité Ejecutivo, 4 de mayo de 2017.

18 <https://refugeesmigrants.un.org/es/definitions>

“La interculturalidad emerge como un comportamiento derivado de las relaciones culturales e interétnicas, donde se sostiene el poder sobre las bases de las relaciones asimétricas, suscitándose dos situaciones de interacción; una primaria dirigida hacia la distinción de las diferencias y especificidades culturales aportando a la generación de identidad y otra que avanza a un plano de mayor involucramiento, que tiende a la convergencia y la afinidad con otras culturas””

MINSAL, Res.Ex. N°31 (2018), Aprueba Programa de Salud Pueblos Indígenas.

En salud “la interculturalidad significa que todos los sistemas de salud cuentan con la posibilidad de ser practicados en igualdad de condiciones por las personas que lo han hecho tradicionalmente, pero también significa que cuentan con recursos y espacios para el intercambio de conocimiento, dones y prácticas que aseguren su desarrollo, revitalización y reproducción”.¹⁹



De acuerdo a las Orientaciones para la Planificación y Programación en Red 2020, MINSAL, Anexo Enfoques de la Planificación en la Red de Atención de Salud Pública, la interculturalidad es:

- a. **Entendida como proceso** “Debe entenderse como un proceso de reconocimiento e incorporación de la cultura del usuario en el proceso de atención de salud; de respeto a las particularidades culturales de la población indígena en el país; y la construcción de espacios de participación con las comunidades y asociaciones indígenas”
- b. **Entendida como medio para mejorar los procesos de atención:** “Se debe incorporar el enfoque intercultural en la planificación sanitaria para la mejora de los procesos de atención, en este sentido la incorporación del enfoque intercultural en los programas de salud en la Red Asistencial y en el Modelo de Atención Salud Integral Familiar y Comunitaria (MAIS), debe entenderse como Enfoques de la Planificación en la Red de Atención de Salud Pública en el proceso de atención de salud; de respeto a las particularidades culturales de la población indígena del país; y la construcción de espacios de participación con las comunidades y asociaciones indígenas”
- c. **Se operacionaliza:** “Considerar el enfoque intercultural en la organización y provisión de atención de salud, se puede plasmar en diversas acciones que requieren adecuaciones técnicas y organizacionales: implementación de procesos de sensibilización y planes de capacitación que faciliten la comunicación entre el personal de salud y las personas de pueblos indígenas, impulsando la creación de equipos interculturales, coordinación intersectorial e interdisciplinaria, contar con información de registro diferenciado por pueblo indígena, habilitación y mejoramiento de espacios, que en definitiva favorezcan la atención con pertinencia cultural, la integralidad y continuidad en el cuidado de la salud”

¹⁹ Cunningham, M. (2002). Etnia, cultura y salud: la experiencia de la salud intercultural como una herramienta para la equidad en las regiones autónomas de Nicaragua. OPS, OMS, Washington

TIPS RECOMENDACIONES PARA TRABAJO INCLUSIVO EN CONTEXTOS DE DIVERSIDAD

• Pueblos originarios



RECOMENDACIONES PARA NOMBRAR A PUEBLOS INDÍGENAS Y SUS LENGUAS

1. Para nombrar a Pueblos Indígenas y sus lenguas:

✓ Se debe utilizar el sustantivo **pueblo** antes del nombre propio de cada pueblo que será escrito con mayúscula (por tratarse de un nombre propio y porque así lo escriben quienes forman parte de cada pueblo).

- Pueblo Aymara
- Pueblo Quechua
- Pueblo Colla
- Pueblo Diaguita
- Pueblo Atacameño o Lickanantay
- Pueblo Rapa Nui
- Pueblo Mapuche
- Pueblo Kawésqar
- Pueblo Yagán
- Pueblo Afrodescendiente²⁰
- Comunidad Chango²¹

✓ No se aplica la “s” final en el gentilicio. Sin embargo, el pueblo yagán sí usa la denominación “yaganes”.

✓ Para referirse de forma general a los pueblos, el término más adecuado es el que se usa en legislación internacional: **pueblos indígenas**. Sin embargo, puede utilizarse indistintamente y como sinónimo el término **pueblos originarios**. No se debe usar el término “etnias” ni tampoco “poblaciones”.

✓ **No se debe hablar de “nuestros” pueblos**, sino de “**los**” pueblos, así como tampoco se debe hablar de pueblos originarios “**de Chile**”, sino “**en Chile**”, dado que no se trata de sujetos de pertenencia.

✓ Evite utilizar el término “**integración**”, ya que históricamente los pueblos indígenas han visto con reticencia esta forma de relación. Se recomienda usar sinónimo “**incorporación**”.

✓ Hoy en Chile están vigentes y en uso 6 lenguas indígenas:

- Lengua aymara
- Lengua quechua
- Lengua Rapa Nui
- Lengua kawésqar
- Lengua yagán
- Lengua mapuzungun²²

FUENTE: Recomendaciones para nombrar y escribir sobre pueblos indígenas y sus lenguas (2018). Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

20 Se incorporan de acuerdo al Convenio 169 de la OIT por cumplir con condición de pueblo tribal y formar parte de las identidades culturales presentes en Chile.

21 No son reconocidos como pueblo indígena por la Ley 19.253. Solicitaron ser parte de las consultas del Consejo Nacional de la Cultura y las Artes y hoy participan activamente en su vinculación con el Estado.

22 La lengua del Pueblo mapuche se conoce tradicionalmente en la región metropolitana como “mapudungun”. Sin embargo, la institucionalidad cultural utiliza y valida el uso de esta variante para reconocer cómo se autodenomina la lengua en la región de La Araucanía.

• Personas Migrantes

“La migración es una expresión de la aspiración humana por la dignidad, la seguridad y un futuro mejor. Es parte del tejido social, de nuestra condición como una familia humana”

Ban Ki Moon (2013)



RECOMENDACIONES PARA COMUNICARSE CON UNA PERSONA MIGRANTE²³

- ✓ Aunque la persona hable español, en Chile utilizamos modismos y no siempre pronunciamos de manera clara. **Haga un esfuerzo por hablar pronunciando todas las letras** de las palabras y sin usar modismos.
- ✓ **Recuerde erradicar juicios y frases** como: “Es extranjero, viene de Francia”; “Es un migrante, viene de Colombia”.
- ✓ **Preferir palabras simples, oraciones cortas y precisas.** Si no comprende el mensaje que queremos transmitir, tener paciencia y utilizar ejemplos.
- ✓ **No tener lástima ni infantilizar** (tratar como niños o niñas).
- ✓ **Recomendación:** Si no conoce el idioma, utilice aplicaciones en su celular o computador que le pueden facilitar la comunicación. Por ejemplo para el Creole: Aplicación YASK²⁴

Acciones realizadas por el Estado de Chile: actualidad



LA SALUD ES UN DERECHO DE TODAS LAS PERSONAS.



1. ¿QUÉ GARANTÍA DE SALUD EXISTEN PARA LAS PERSONAS MIGRANTES?

Chile garantiza a las personas migrantes el acceso a la atención de salud en iguales condiciones que las nacionales.

Las personas refugiadas tienen cobertura total y directa al sistema de salud por convenio especial entre el fondo Nacional de salud (Fonasa) y el ministerio del interior y seguridad pública.

Asimismo, en el marco de otras normativas ministeriales y convenio con el ministerio del interior y seguridad pública:

- Se asegura la atención de salud de niños niñas y adolescentes y mujeres embarazadas no importando su situación migratoria.
- Se establece que la atención de urgencia no puede ser negada por motivo alguno debiendo asegurarse en todo el territorio nacional.

²³ Adaptado de Servicio Nacional de Discapacidad, SENADIS (2015). Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad. P10-11; e, Inclúyeme (2018). Recomendaciones para relacionarse con personas con discapacidad. P6-7.

²⁴ App disponibles en: <https://play.google.com/store/apps/details?id=co.yaskapp&hl=es>; <https://apps.apple.com/us/app/yask-quick-language-help/id1143279500?l=es>; https://play.google.com/store/apps/details?id=com.goodbarber.migrantes&hl=es_CL



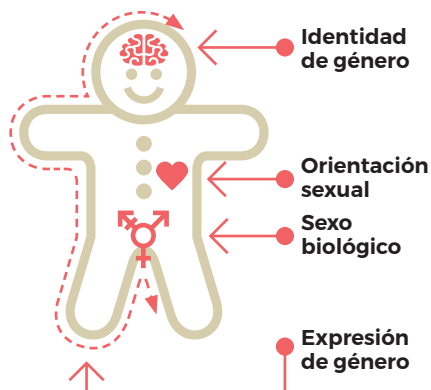
B. DIVERSIDAD SEXUAL

En un sentido amplio, la sexualidad es el conjunto de creencias, palabras y significados que se construye alrededor del sexo. En el sentido individual, **el elemento clave en la sexualidad no es el sexo biológico sino las ideas que cada persona elabora sobre sí misma** y sobre quienes la rodean relacionadas con el deseo, el placer, entre otras muchas cosas.

Algunos conceptos que conviene conocer para promover la diversidad sexual son:

- i) **Identidad de género**, qué es cómo nos pensamos a nosotros mismos/as;
- ii) **Orientación sexual**, que refiere específicamente a la atracción sexual, erótica, emocional o amorosa que sienten las personas hacia otras tomando como referencia su género o también su identidad de género. Se manifiesta como un sentimiento profundo y esencial, es una vivencia muy estable en la mayoría de las personas, y que una vez que se establece suele mantenerse constante a lo largo de la vida. La orientación sexual no se transmite de padres/madres a hijos/as;
- iii) **Expresión de género**, que cómo decidimos presentarnos ante el mundo (ropa, accesorios, moda).

Las formas de vivir y expresar la sexualidad humana son infinitamente diversas porque toda persona siente el amor, el placer y la afectividad de acuerdo a su propio contexto y realidad, sea individual o social (MOVILH, 2010).



En el desarrollo de la sexualidad interactúan factores *"biológicos, psicológicos, sociales, económicos, políticos, culturales, éticos, legales, históricos, religiosos y espirituales"* (OMS, 2006), por lo que las relaciones de amor o placer entre los seres humanos son tan variadas como tantas personas existen.

Dentro de las diversidades o disidencias sexuales, podemos encontrar:

LGBTIQ+	DEFINICIÓN
LESBIANA	Su nombre proviene de las amazonas guerreras que vivían en la isla de Lesbos mencionadas en la mitología griega. Hoy se utiliza para mencionar a mujeres homosexuales.
GAY	El término se comienza a usar en Inglaterra durante el siglo XVI como sinónimo de alegre o feliz. Hoy se usa este anglicanismo para referirse a las personas homosexuales, especialmente hombres.
BISEXUAL	Personas que se sienten atraídos por personas del sexo contrario y también por las de su mismo sexo.
TRANS	Personas cuya identidad de género es diferente del sexo biológico. Transgénero es la persona que no se ha sometido a cambios físicos y transexual es la persona que se somete a procedimientos hormonales o quirúrgicos. Lo correcto en términos de diversidad sexual es hablar de personas TRANS.
INTER-SEXUAL	Personas que tienen genitales de ambos sexos (por ejemplo, tener un órgano reproductivo interno de una mujer y órgano sexual externo de un hombre; antiguamente conocidas como hermafroditas).
QUEER	Palabra del inglés que significa textualmente "raro" o "rara". Hoy es la forma en que se auto-denominan las personas que no se identifica con ningún género pre-establecido, pudiendo seleccionar vestuario, accesorios, formas de expresión tradicionalmente asignados a ambos sexos.

La conexión entre Derechos Humanos y sexualidad implica conocer y comprender que existen diversas formas de amar, de sentir placer y de construir familias, lo cual se da tanto en relaciones heterosexuales, como en las relaciones LGBTIQ

TIPS RECOMENDACIONES PARA TRABAJO INCLUSIVO EN CONTEXTOS DE DIVERSIDAD

Una buena manera de erradicar las discriminaciones y avanzar en inclusión y convivencia es derrivando algunos mitos que se generan por ignorancia. Aquí se presentan las realidades y los mitos más comunes en torno a la diversidad sexual:

MITOS	REALIDAD
✗ La homosexualidad y la transexualidad son una elección	✓ Nadie elige su orientación sexual o identidad de género.Uno/a es lo que es.
✗ La homosexualidad y la transexualidad son enfermedades que pueden ser curables.	✓ No son enfermedad. Las orientaciones sexuales y las diversas identidades de género son tan naturales como la heterosexualidad y por tanto no hay nada que sanar.
✗ La homosexualidad y la transexualidad sólo se dan en personas adultas.	✓ Las personas van sabiendo y conociendo que son homosexuales o transexuales desde niños o niñas, al igual que las heterosexuales.
✗ La homosexualidad y la transexualidad son producto de conflictos familiares, de ausencia de las figuras materna o paterna, de algún abuso sexual o de un hecho traumático.	✓ Ninguno de estos elementos determina que una persona sea homosexual o transexual. Simplemente se es lo que la naturaleza indica.
✗ Sólo los gays son amanerados y las lesbianas amachadas.	✓ Toda persona: homosexual, transexual o heterosexual; puede tener comportamientos más masculinos o más femeninos que otras.
✗ La transexualidad es sinónimo de comercio sexual.	✓ Falso. Lo cierto es que algunas personas transexuales ejercen el comercio sexual por falta de oportunidades o discriminación, al igual que cualquier ser humano que desempeñe ese oficio.
✗ La homosexualidad y la transexualidad son influenciables o contagiosas.	✓ Ninguna orientación sexual o identidad de género se contagia, ni tampoco se influencia.
✗ Homosexuales y transexuales están incapacitados/as para ejercer ciertos oficios y profesiones.	✓ Toda persona puede desempeñarse en cualquier oficio o profesión. Heterosexuales, homosexuales o transexuales tienen las mismas capacidades que el resto de las personas.
✗ Homosexuales y transexuales están más propensos/as a cometer delitos en especial de tipo sexual.	✓ Los delitos no tienen ninguna relación con la orientación sexual o la identidad de género. Otros factores llevan a las personas a delinquir, al igual como ocurre con los heterosexuales.
✗ La homosexualidad y la transexualidad son un pecado.	✓ El pecado es un concepto religioso que suele basarse en la Biblia, texto que no concluye nada al respecto.
✗ Los intentos por cambiar la homosexualidad o la transexualidad de niños o niñas no provocan trastornos.	✓ Los intentos por modificar la naturaleza sexual o de género de cualquier persona puede afectar su vida, con el peligro de llegar al suicidio.

MITOS	REALIDAD
✗ Los gays quieren ser y parecer mujeres y las lesbianas, hombres.	✓ Los gays son hombres y las lesbianas mujeres y se sienten bien con su sexo. No desean pertenecer al sexo opuesto.
✗ Los gays gustan de todos los hombres y las lesbianas de todas las mujeres.	✓ El deseo por otras personas homosexuales, es igual que en heterosexuales. A nadie le gusta todo el mundo.
✗ Homosexuales y transexuales acosan a las personas que les gustan.	✓ El acoso puede provenir de cualquier persona y no tiene relación con alguna orientación sexual o identidad de género.
✗ El Sida afecta solo a homosexuales o transexuales.	✓ El VIH y las otras enfermedades de transmisión sexual (ETS) puede afectar a cualquier persona. No hay grupos de riesgo. Sólo conductas de riesgo, como es el no usar correctamente el preservativo en cualquier relación sexual.

FUENTE: MOVILH 2010, Educando en la diversidad

• Diversidad Sexual y Derechos Humanos

Los derechos sexuales y reproductivos son parte de los Derechos Humanos, pues garantizan las libertades, la seguridad y las condiciones básicas para que las personas puedan atender sus necesidades con dignidad.

Algunos de esos derechos son:

- ♦ El **derecho a decidir** de forma libre sobre mi cuerpo y mi sexualidad.
- ♦ El **derecho a conocer** el propio cuerpo y al autoerotismo.
- ♦ El **derecho a ejercer y disfrutar** plenamente mi vida sexual.
- ♦ El **derecho a manifestar** públicamente mis afectos.
- ♦ El **derecho a decidir con quien** compartir mi vida y mi sexualidad.
- ♦ El **derecho al respeto** de mi intimidad y de mi vida privada.
- ♦ El **derecho a vivir libre** de violencia sexual.
- ♦ El **derecho a la libertad reproductiva**.
- ♦ El **derecho de igualdad** de oportunidades y a la equidad.
- ♦ El **derecho a vivir libre** de toda discriminación.
- ♦ El **derecho a información completa**, científica y laica sobre la sexualidad.
- ♦ El **derecho a la educación sexual**.
- ♦ El **derecho a la confidencialidad** en la atención en los servicios de salud y a la salud sexual y reproductiva.
- ♦ El **derecho a la participación** en las políticas públicas sobre sexualidad.

Actividad 5



a Lea el siguiente caso:

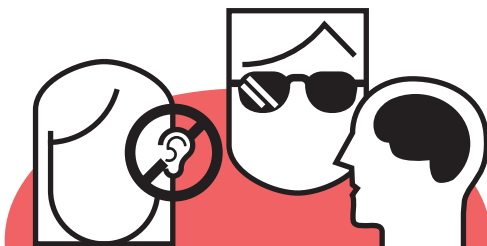
Ariel de 16 años se dirige un establecimiento de la Red del SS Oriente para solicitar información sobre educación sexual y reproductiva. La persona que le atiende se deja guiar por lo que ve y le entrega un folleto informativo con la información que creyó que iba a ser de utilidad.

Ariel llega a su casa, abre el folleto y se da cuenta que no le sirve porque le han dado un folleto con información sobre educación sexual y reproductiva en relación a una adolescente heterosexual y cis-género, pero Ariel es un joven trans.

En este caso, la persona que entregó la información dio por hecho que la persona adolescente tenía una orientación sexual heterosexual y que su género correspondía a su sexo biológico.

b Luego de su lectura, identifique durante la reflexión qué derechos fundamentales fueron transgredidos.

c En relación al caso anterior, seleccione 3 derechos sexuales y reproductivos que usted identifica que pueden haber sido vulnerados.



C. DIVERSIDAD FUNCIONAL

Diversidad funcional es el término propuesto por la Organización Mundial de la Salud, para reemplazar al de discapacidad. Hasta ahora, se habla de personas con discapacidad que la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, define como:

“Aquella que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.”

La Convención se desarrolla basándose en ocho principios rectores. Solo dos de ellos mencionan expresamente la situación de discapacidad: **El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana; y el respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.** Y los nuevos paradigmas, como el Enfoque de Derechos que consideran a la persona en su integridad bio-psico-social, la discapacidad no es considerada una condición de la persona sino de su relación con un entorno que no le permite el acceso a los derechos que tiene como cualquier ciudadano/a.

Para evitar la **discriminación**, es decir, toda distinción, exclusión, segregación o restricción arbitraria fundada en la discapacidad, se deben asegurar los servicios de apoyo, entendidos como toda prestación de acciones de asistencia, intermediación o cuidado, requerida por una persona con discapacidad para realizar las actividades de la vida diaria o participar en el entorno social, económico, laboral, educacional, cultural o político, superar barreras de movilidad o comunicación, todo ello, en condiciones de mayor autonomía funcional. De la misma forma se deben realizar los **ajustes necesarios**, que son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y actitudinal que faciliten la accesibilidad y participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de las personas.²⁵

En el Segundo Estudio Nacional de la Discapacidad (2015) se revela que en Chile dos millones seiscientas mil personas, es decir, el 20 por ciento de la población de 18 años y más, se encuentran en situación de discapacidad. La mayoría de ellas señala estar inactiva o desocupada y sólo el 39,3% tiene empleo.

En el siguiente link puedes ver cómo calcular el número de personas para aplicar la Ley Inclusión Laboral 2020
<https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-167780.html>

TIPS RECOMENDACIONES PARA TRABAJO INCLUSIVO EN CONTEXTOS DE DIVERSIDAD

RECOMENDACIONES DE USO DEL LENGUAJE EN DISCAPACIDAD

USO INCORRECTO	USO CORRECTO
✗ Sufre discapacidad ✗ Padece discapacidad ✗ Es víctima de una discapacidad ✗ Anormal ✗ Discapacitado/a ✗ Deficiente ✗ Enfermito/a ✗ Incapacitado/a ✗ Personas diferentes ✗ Personas con capacidades diferentes	✓ Persona con discapacidad ✓ Persona en situación de discapacidad
✗ Postrado/postrada	✓ Persona en situación de dependencia
✗ Relegado/a a una silla de ruedas ✗ Confinado/a a una silla de ruedas Persona que se traslada en silla de ruedas	✓ Persona que se traslada en silla de ruedas ✓ Persona usuaria de silla de ruedas

25 Derechos de las Personas en situación de Discapacidad, Gobierno de Chile, septiembre 2014.



USO INCORRECTO	USO CORRECTO
✗ Lisiado/a ✗ Minusválido/a ✗ Inválido/a ✗ Paralítico/a ✗ Mutilado/a ✗ Cojo/a ✗ Tullido/a	✓ Persona con discapacidad de origen físico ✓ Persona con discapacidad física
✗ Mongolito/a ✗ Mongólico/a ✗ Retardado/a ✗ Retardado/a mental ✗ Retrasado/a mental	✓ Persona con discapacidad de origen intelectual ✓ Persona con discapacidad intelectual
✗ “el” Ciego ✗ Invidente ✗ Cieguito ✗ No vidente ✗ Corto de vista	✓ Persona ciega ✓ Persona con discapacidad de origen visual ✓ Persona con baja visión ✓ Persona con discapacidad visual
✗ “el” Sordo ✗ Sordito ✗ Sordomudo	✓ Persona sorda ✓ Persona con discapacidad de origen auditivo ✓ Persona con discapacidad auditiva
✗ Lenguaje de Señas	✓ Lengua de Señas
✗ Insano ✗ Demente ✗ Loco ✗ Trastornado ✗ Esquizofrénico ✗ Maníaco- Depresivo	✓ Persona en situación de discapacidad psiquiátrica ✓ Persona con discapacidad de causa psíquica ✓ Persona con discapacidad psiquiátrica ✓ Persona con transtorno bipolar

FUENTE: Adaptado de Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad. Servicio Nacional de Discapacidad, SENADIS (2015). P5

• **Personas con discapacidad auditiva**



RECOMENDACIONES PARA COMUNICARSE CON UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA²⁶
(que pueden realizar lectura labial)

- ✓ **Mire de frente** a la persona para facilitar la lectura labial.
- ✗ **No de la espalda** durante la conversación.
- ✓ **Oriente su cara hacia la luz** cuando va a hablar.
- ✗ **Evite poner sus manos** en la cara al hablar.
- ✗ **Evite comer, masticar, fumar** (o cualquier otra actividad que dificulte la lectura de labios) mientras esté hablando.
- ✓ **Hable de forma clara y natural**, pronunciando y articulando bien las palabras. No es necesario deletrear ni hablar excesivamente lento.
- ✗ **Evite elevar el volumen de voz y gritar**. Al tratarse de una persona sorda, al gritar usted hace más difícil la lectura labial por la deformación de la cara.
- ✓ **Tome conciencia de su cuerpo** y utilice expresiones corporales y faciales que faciliten la comunicación.
- ✓ Si la persona no entiende lo que usted le dice, **rehaga completamente la frase** en vez de repetir las mismas palabras una y otra vez.
- ✓ A veces, una persona sorda puede desconocer una palabra por más simple que parezca. Cuando esto pase, haga un esfuerzo por explicar su significado de manera simple y concreta. En lo posible, use imágenes o apoyos visuales relacionados.
- ✓ Para llamar a una persona sorda, toque suavemente su hombro para evitar que se asuste. Piense que cuando usted se acerca por la espalda, la persona sorda no tiene la posibilidad escuchar sus pasos y reconocer que se aproxima.
- ✓ Los gestos son de gran ayuda. Pero evite las señas si no sabe lengua de señas porque puede resultar confuso. Prefiera escribir con palabras simples lo que quiere comunicar.
- ✓ Para personas con **hipoacusia o hipoacúsicas** (que escuchan poco): dentro de lo posible, reducir el ruido de ambiente (radio, televisor, etc.) para lograr una mejor comunicación. Hablar con un tono de voz normal, sin gritar. Al subir la voz, el sonido se vuelve distorsionado y confuso para personas hipoacúsicas.

²⁶ Adaptado de Servicio Nacional de Discapacidad, SENADIS (2015). Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad. P10-11; e, Inclúyeme (2018). Recomendaciones para relacionarse con personas con discapacidad. P3.

• Personas con discapacidad visual



RECOMENDACIONES PARA COMUNICARSE CON UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL²⁷

- ✗ **Evite tocar** a una persona con discapacidad visual antes de hacerse presente con la voz, de lo contrario puede asustarse.
- ✓ **Salude** y diríjase directamente a la persona con discapacidad visual (aunque esté acompañada).
- ✓ Si quiere ofrecer ayuda, primero acérquese y pregúntele si requiere ayuda. No se moleste si rechaza su pedido. Si aceptan la ayuda, pregunte qué quiere que haga (la idea es no pasar a llevar a nadie).
- ✓ **Comuníquese a la persona qué está haciendo o qué va hacer**, por ejemplo: “un momento, estoy llamando a la encargada, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento”. De esta manera, entenderá que esta? siendo atendida por usted.
- ✓ Avise a la persona cuando usted se ausente de la habitación, aunque sea momentáneamente y avísele cuando regrese, de lo contrario, la persona puede hablarle pensando que aún permanece frente a ella. ¡A nadie le gusta quedarse hablando solo/a!
- ✗ **No sustituya el lenguaje verbal por gestos**, pues no pueden ser percibidos por la persona.
- ✗ **Evite utilizar palabras tales como: “aquí”, “allí?”, “esto” o “aquello”,** ya que van acompañadas con gestos que no pueden ser vistos por la persona.
- ✓ Para guiarle, **no le tome del brazo** ni estorbe el movimiento del bastón (*), simplemente ubíquese un paso adelante, ofrézcale su hombro o su codo.
- ✓ **Indíquele con la voz** si hay obstáculos en el camino, como pasillos, mesones de atención, ingreso a box de atención.
- ✓ **Utilice términos que sirvan de ubicación espacial**, como por ejemplo: “a la izquierda de la silla”, “a tu derecha”, etc. A veces puede ser útil conducir a la persona hasta el objeto e indicarle de qué se trata.
- ✓ **Al usar las escaleras, señale si van hacia arriba o hacia abajo**, describe qué tan empinadas son y su largo. Coloca la mano de la persona en la baranda y da el primer paso, asegurándote de que la persona tenga tiempo suficiente para subir.
- ✓ **Ayude a la persona a sentarse** poniendo su mano sobre la parte de atrás de la silla o el respaldo, describe la altura y hacia que lado está, nunca empujes a la persona para que se siente porque puede perder el equilibrio.
- ✓ **Recuerde que el bastón sólo detecta obstáculos de la cintura para abajo**. Si ve que una persona con bastón(*) está por atravesar un obstáculo que el bastón no detectará, avísele.
- ✗ Evitar expresiones o exclamaciones que puedan provocar inseguridad en la persona, tales como “¡Uff!” o “cuidado”, cuando veamos un peligro (una puerta abierta o un obstáculo en el lugar donde camina). Es preferible decir: “alto, no siga”, con el fin de evitar que continúe avanzando. Se sugiere explicarle después, lo que sucedió.
- ✓ **Utilice normalmente las palabras “ver” o “mirar”,** las personas ciegas o con baja visión las utilizan con naturalidad en su vocabulario.
- ✗ Si comparte espacio físico con una persona con discapacidad visual (oficina, atención de usuario/a), **evite dejar obstáculos** como cajones abiertos, sillas. Si hay obstáculos que no se pueden eliminar, avísele.
- ✗ Al comunicarse a través de correo electrónico o mensajería de texto, **evite usar abreviaciones que puedan resultar confusas** (“x” en vez de “por”). Tenga presente que la persona accederá a la información escuchándola. (**)

(**) DATO!!! Listado de recursos y aplicaciones tecnológicas para favorecer la inclusión de personas con discapacidad disponible en Centro de Estudios de Trastornos del Movimiento (CETRAM). <http://cetram.org/wp/digital/app.html> (revisado 15 de abril de 2020). Las aplicaciones pueden descargarse desde dicha página web.

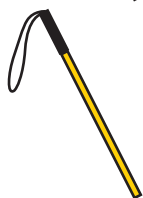
27 Adaptado de Servicio Nacional de Discapacidad, SENADIS (2015). Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad. P10; e, Inclúyeme (2018). Recomendaciones para relacionarse con personas con discapacidad. P4.

TIPOS DE BASTONES: COLORES Y SIGNIFICADO

A pesar de ser utilizado diariamente, el bastón no tiene reconocimiento legal como símbolo de discapacidad en Chile y ningún proyecto de ley ha llegado a posicionarlo administrativamente. Sin embargo, la convención social comprende tres tonos:



- **Blanco:** Utilizado globalmente por las personas ciegas desde la década de los 60. Reconocido por el Senadis como ayuda técnica.



- **Amarillo:** utilizado por las personas que tienen baja visión o un espectro visual muy escaso, y/o que padecen de glaucoma, retinosis, desprendimiento de retina o ceguera nocturna, entre otras.



- **Rayas rojas:** utilizado por las personas con sordoceguera o que también viven con discapacidad auditiva.

• Personas con discapacidad intelectual



RECOMENDACIONES PARA COMUNICARSE CON UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL²⁸

- ✓ **Recuerde erradicar juicios** como: “no son capaces”; “siempre son niños/as”; “su sexualidad está anulada”; “no pueden aprender nada”; “no pueden trabajar”; “son totalmente dependientes”; “son todos/as buenos/as”; “son angelitos que envió Dios”; “son siempre violentos/as”.
- ✓ **Preferir palabras simples, oraciones cortas y precisas.** Si no comprende el mensaje que queremos transmitir, tener paciencia y utilizar ejemplos.
- ✗ **Evite hablar de él/ella con otras personas** haciendo como no está allí o no entiende.
- ✗ **No le ignore.** Diríjase directamente a la persona con discapacidad intelectual, aunque esté acompañada por otra persona. Sólo si es realmente necesario, y en una segunda instancia, diríjase a quien le acompañe.
- ✗ **No tener miedo** o rechazo.
- ✗ **No burlarse.**
- ✗ **No tener lástima** ni infantilizar (tratar como niños o niñas).

²⁸ Adaptado de Servicio Nacional de Discapacidad, SENADIS (2015). Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad. P10-11; e, Inclúyeme (2018). Recomendaciones para relacionarse con personas con discapacidad. P6-7.

5. ¿Cómo se pueden abordar las diversidades?

• Actitudes frente a la diversidad

A nivel de actitudes que se pueden asumir cuando nos relacionamos con la diversidad, se encuentran cuatro niveles donde la tolerancia es una actitud inicial y el óptimo a alcanzar es el reconocimiento.



• TOLERANCIA: EL PRIMER PELDAÑO

La tolerancia, no necesariamente significa o implica respeto. Por ejemplo, yo puedo “tolerar algo” y no necesariamente lo acepto. En nuestros días la práctica de la tolerancia parece una condición esencial para la paz entre las personas, los pueblos y los grupos humanos. Pero la primera dificultad que se nos presenta, es poder evaluar cuándo y hasta qué grado se trata de una virtud y cuándo ella misma se vuelve insuficiente.

En nuestra propia experiencia el término tolerancia, aparece asociado con situaciones en que domina el sentimiento de resignación y de aguante, tolerancia es muchas veces sinónimo de soportar. Esto se ejemplifica en algunas frases

como: “te tolero, pero no te valoro”, “lo tolero, pero no lo comparto”. Por otro lado, si repentinamente enfrentamos una situación intolerable, objetivamente intolerable, que se nos pida ser tolerantes con ella, es como si nos pidiera hacernos cómplices del mal. **Porque tolerar un mal es ser cómplices de ese mal.**

Si una sociedad responde a la intolerancia ajena con actos de intolerancia, negará inmediatamente la seriedad de su discurso y la universalidad del bien que dice defender. Si al contrario, tolera la intolerancia de alguno de sus ciudadanos, no hay duda alguna que esa sociedad será desmantelada y arrasada por la minoría intolerante. Lo documenta la historia.²⁹

²⁹ Giannini, Humberto, (1998). ¿Intolerantes y Discriminadores?. Diálogo académico y social. Ministerio Secretaría General de Gobierno, División de Organizaciones Sociales.



• RESPETO: AVANZANDO UN PASO MÁS

“Sin aceptación y respeto por sí mismo, uno no puede aceptar y respetar al otro, y sin aceptar al otro como un legítimo otro en la convivencia, no hay fenómeno social”

(Maturana, 1997).

Solo son sociales las relaciones que se fundan en la aceptación del otro como “un legítimo otro” en la convivencia, y tal aceptación es lo que constituye una conducta de respeto.

El respeto se basa en la aceptación del otro como

un legítimo otro en la convivencia, lo que es a su vez una condición necesaria para el desarrollo físico, conductual, psíquico, social y espiritual del ser humano.³⁰

Mostrar respeto, es señal de un acto de voluntad, que es independiente de cualquier circunstancia o contexto externo. Se práctica de manera consciente y voluntaria y según afirma Aristóteles, es una virtud que puede ser adquirida y practicada por todas las personas. Como cualquier otra virtud, el respeto vive por su aplicación práctica. Ha de ser expresada, participada, hecha visible. Así, el respeto o aprecio está íntimamente ligado con la comunicación, en cualquiera de sus formas.



• VALORACIÓN: APRECIAR LA DIVERSIDAD

La valoración de la diversidad tiene que ver con reconocer la igualdad de las personas en dignidad y derechos, así como apreciar sus diferencias en su forma de ser, actuar, pensar, sentir, crear, vivir y convivir.

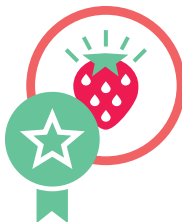
La valoración es un respeto más completo que implica el conocimiento del/a otro/a con sus circunstancias familiares, de entorno, de necesidades especiales, de apoyos específicos, de limitaciones y potencialidades.

La valoración social explora diferentes elementos relativos a la persona, la familia y el entorno, a la vivencia, entorno familiar, situación de salud y características de apoyo formal e informal.

Las áreas o elementos a explorar en la valoración social son, en resumen, los siguientes:

- Características personales (sexo, edad, estado civil, formación, ocupación...);
- Situación socio sanitaria (características de los cuidados que se presta...);
- Provisión de cuidados (tipos de cuidados, ayudas técnicas, características de los cuidados que se prestan...);
- Características familiares (parentesco, ocupación, estado de salud, entre otros);
- Características del entorno (vivienda, y las barreras arquitectónicas);
- Limitaciones y potencialidades.

La Valoración de la diversidad en general, tanto cultural como sexual y funcional, permite enriquecer las relaciones que se establecen entre los grupos y las personas presentes en las organizaciones.



• RECONOCIMIENTO: LA DIVERSIDAD COMO UN VALOR QUE ME LLEVA A ACTUAR

Si nos reusamos a reconocer las diferencias se hace imposible ver los diferentes problemas y trampas que sufren las personas (Lorde, A. 2017:19).

El reconocimiento de la diversidad nos invita a tomar una posición activa, y nos lleva a generar acciones que posibiliten la convivencia integral y armónica de las diversidades.

30 Maturana, Humberto, (1997). Emociones y lenguaje. En educación y política. Argentina: Editorial Granica.

La exigencia de reconocimiento, fomentada por el ideal de la dignidad humana apunta a asegurar a lo menos: i) la protección de los derechos básicos de las personas en su condición de seres humanos, y ii) que la diversidad sea algo positivo, reconociendo las necesidades particulares de las personas miembros de grupos culturales específicos (Taylor, 2009:30).

El principal pilar de la inclusión –que busca que se fomente y garantice que toda persona sea parte de la comunidad y que no permanezca separado de ella-, es el reconocimiento de que todas las personas tienen habilidades y potencialidades propias, distintas a las de los demás, por lo que las distintas necesidades exigen respuestas diversas o diferentes.

• Tipos de relación con la diversidad

A continuación, se definen cinco (5) formas de relacionarse con la diversidad, con diversos matices y de acuerdo a un orden progresivo de respeto de los derechos humanos, estas son: la exclusión, la segregación, la integración, la inclusión y la convivencia.

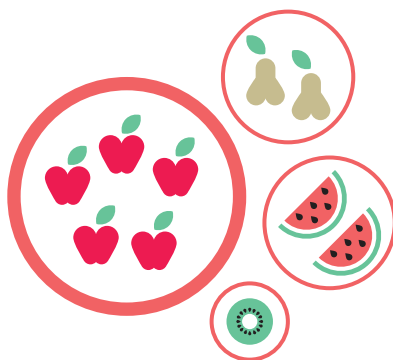


• EXCLUSIÓN

Considera la diversidad como algo negativo que se debe anular y hacer desaparecer. Busca la homogeneidad y supremacía de la mayoría que impone lo que “debe ser”. Tener aceptación implica asimilarse a la norma y renunciar a la propia identidad. La exclusión genera: invisibilidad, Pobreza estructural, desventajas, estigmas y discriminación.

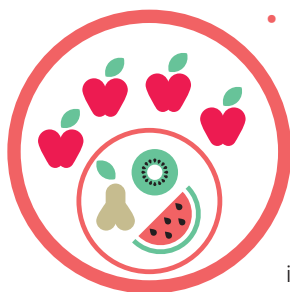
• SEGREGACIÓN

Considera la diversidad como algo negativo que se debe apartar y excluir. Consiste en la separación o marginación que alguien, un grupo, efectúa en contra de otro u otros como consecuencia de la clase, raza, cultura, ideología o género. Un ejemplo claro de segregación racial es el apartheid sudafricano, donde la minoría blanca estableció las condiciones de segregación frente a la mayoría negra, impidiéndoles acceder a espacios públicos, bienes y servicios.



• INTEGRACIÓN

Considera la diversidad como algo positivo que se puede tolerar en la sociedad. Hace referencia a la aceptación de las minorías y grupos desfavorecidos en la sociedad, con el objeto de que logren mejorar su dignidad y su nivel de vida. Tiende a disfrazar las diversidades para volverlas neutrales, privilegiando lógicas de tolerancia para aumentar la posibilidad de inserción. No requiere asimilación y no exige que las personas renuncien a todo lo relacionado con su cultura, pero puede requerir renunciar a algunos aspectos de su identidad que son incompatibles con las leyes y los valores de la sociedad.

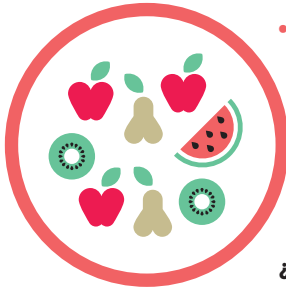
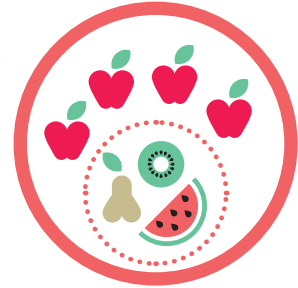


• INCLUSIÓN

Considera la diversidad como algo positivo que se debe valorar. Responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades. Busca mejorar de manera integral las condiciones de vida de las personas.

La inclusión nos permite:

- Disfrutar de un mundo más equitativo y respetuoso frente a las diferencias.
- Beneficiar a todas las personas sin perjuicio de sus características, es decir, sin etiquetar ni excluir.
- Proporcionar un acceso equitativo, revisando procesos constantemente y valorando el aporte de cada persona a la sociedad.



• CONVIVENCIA

Considera la diversidad como algo positivo que se debe reconocer. Busca que cada persona pueda descubrir, despertar e incrementar sus posibilidades creativas, lo cual supone trascender una visión puramente instrumental de la diversidad. Es el reconociendo a los demás, su historia, sus tradiciones y su espiritualidad y, a partir de ahí, crear nuevos vínculos y posibilidades que impulsen la realización de proyectos comunes o la solución inteligente y pacífica de los conflictos.

¿Por qué avanzar hacia la convivencia?

Al interior de los espacios de trabajo estamos en contacto con diversas personas (tanto en modo presencial como virtual; tanto usuarios/as como colegas de trabajo). La forma en cómo establecemos nuestras relaciones con otras personas (o relaciones interpersonales) responde a ciertos valores, principios, creencias, que orientan nuestras acciones.

La noción de convivencia pone énfasis en que orientemos nuestras relaciones interpersonales por la premisa: creemos firmemente que vivimos junto a personas iguales, reconociendo la diversidad sin violencia.³¹

Fomentar la convivencia requiere tanto de las personas como de las comunidades, planteamiento de estrategias innovadoras y flexibles que posibiliten el vivir juntos entre iguales reconociendo la diversidad sin violencia y tolerancia.³²

Aprender a convivir. - *Significa ser capaz de participar y promover interacción con las demás personas a partir de la comunicación y correspondencia, cooperación, respeto y pertinencia, compromiso con el bien común y el cumplimiento de las normas con un sentido de identidad y pertenencia*

(Fierro-Evans, et al., 2013; Lanni, 2003)

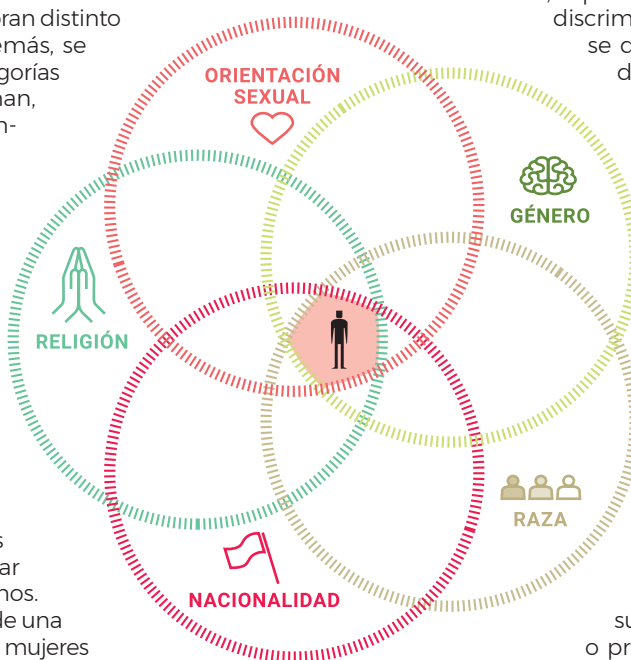
31 Op. Cit., P151.

32 Hernando, Rodríguez Zambrano (2007). El paradigma de las competencias hacia la educación superior. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, vol. XV, núm. 1, junio, 2007, pp. 145-165. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. P151

6. ¿Qué se entiende por interseccionalidad y cómo propone abordar las diversidades?

Para terminar este capítulo, se hará revisión de la herramienta teórica y metodológica de nominada **interseccionalidad**. Este enfoque es útil en el reconocimiento de la diversidad, en tanto señala que las categorías género, raza, clase, orientación sexual, edad, entre otras, lejos de ser “naturales” o “biológicas”, son construidas socialmente y se valoran distinto en la sociedad. Además, se conciben como categorías que se interrelacionan, que no son independientes, porque están presentes al mismo tiempo en una persona. (Kimberlé Crenshaw, 1989).

Lo importante de entender es que la interseccionalidad, aborda múltiples discriminaciones, constituyéndose en una perspectiva para mirar en integralmente a las personas y garantizar sus derechos humanos. Por ejemplo, si bien de una u otra forma todas las mujeres sufren discriminación de género, existen otros factores que se combinan para determinar su posición social, como la raza y el color de la piel, la casta, la edad, la etnicidad, el idioma, la ascendencia, la orientación sexual, la religión, la clase socioeconómica, la (dis) capacidad, la cultura, la localización geográfica, la condición de migrante, indígena, refugiada, etc.



En consecuencia, la interseccionalidad parte de la premisa de que la gente vive identidades múltiples, que pertenece a más de una comunidad y que puede experimentar discriminaciones y privilegios simultáneamente. El enfoque interseccional tiene

como objetivo revelar las variadas identidades, exponer los diferentes tipos de discriminación y desventaja que se dan como consecuencia de la combinación de las identidades de las personas. “Busca abordar las formas en las que el racismo, el patriarcado, la opresión de clase y otros sistemas de discriminación crean desigualdades que estructuran las posiciones relativas de las personas”.³³

Lo interesante es que la interseccionalidad plantea que no debemos entender las identidades múltiples como una suma de discriminaciones o privilegios, sino como una producción de experiencias diferentes. Ser negro/a en Santiago es una experiencia distinta de ser blanco/a o indígena en Santiago, y será distinta también la experiencia de ser negro/a, blanco/a o indígena en algún país de Europa.

Sin embargo, es evidente que producto de sus

³³ Asociación para los Derechos de la Mujer y el Desarrollo AWID (2004). Interseccionalidad: una herramienta para la justicia de género y la justicia económica. https://www.awid.org/sites/default/files/atoms/files/interseccionalidad_--una_herramienta_para_la_justicia_de_genero_y_la_justicia_economica.pdf

múltiples identidades, muchas personas y colectivos sean excluidas y experimenten cotidianamente la discriminación. Por ejemplo, un gran número de trabajadores haitianos son objeto de abuso laboral por parte de sus empleadores. La situación de vulnerabilidad de aquéllos es producto de la intersección de varias de sus identidades: negro, pobre, migrante. Dicha marginación se ve reforzada por otra intersección, la de leyes de ciudadanía y políticas de empleo.

Pensar la diversidad desde la interseccionalidad, permite actuar a favor de los/as otros/as y de nosotros mismos: “Así como los derechos humanos no existen sin los derechos de las mujeres, tampoco existen sin los derechos de los pueblos indígenas, sin los de los discapacitados, sin los de la gente de color, y sin los de gays y lesbianas”.³⁴

Por otro lado, la interseccionalidad llama a reconocer que las múltiples formas de discriminación presentes en una sociedad (racismo, homofobia, transfobia, clasismo, aporofobia, entre otras), responden a un sistema de opresión global que refleja el sistema de valores que una comunidad posee en un espacio y tiempo determinados.

Una lección fundamental de los debates entre el enfoque focalizados (single-focus) y el interseccional es que nuestro punto de vista (nuestra cosmovisión, las formas en que le damos sentido a nuestras experiencias de vida y al mundo a nuestro alrededor) está influenciado por nuestra ubicación social (el tiempo y el lugar en el que vivimos y la información a la que tenemos acceso, así como las categorías sociales o grupos a los que somos percibidos como que pertenecemos). (Donadey, A. 2017:3)

34 Asociación para los Derechos de la Mujer y el Desarrollo AWID (2004). Interseccionalidad: una herramienta para la justicia de género y la justicia económica. https://www.awid.org/sites/default/files/atoms/files/interseccionalidad_-_una_herramienta_para_la_justicia_de_genero_y_la_justicia_economica.pdf



03. **Tips y ejercicios de aplicación** **¿Cómo avanzamos hacia inclusión y convivencia?**

Claves y tips para avanzar hacia la inclusión y convivencia³⁵

Para promover la convivencia en los espacios laborales, es preciso conocer y aplicar algunos elementos propios de la inteligencia interpersonal o social, entre los que destacan:

1. COMPORTARSE DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS ÉTICOS QUE SE DERIVAN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y NORMAS DE CORDIALIDAD

Convivir en la diversidad es generar los espacios y debates necesarios para que las personas conozcan su entorno y respeten los derechos humanos de todas y todos, sin discriminaciones de ningún tipo, aspectos esenciales para contribuir a la igualdad y al desarrollo integral de las sociedades.

2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL BASADA EN LA ASERTIVIDAD Y EMPATÍA

Considerando el rol que usted desempeña en la Red del Servicio de Salud Metropolitano Oriente, y que es prioritario avanzar en acciones de inclusión y convivencia, resulta central tomar conciencia de lo importante que es cómo nos comunicamos con las demás personas.

Dominios de la comunicación

Considere que en todo proceso de comunicación están siempre presentes tres dominios (verbal, no verbal y paraverbal). La comunicación no es neutral, es personal y subjetiva realizada a través de tres (3) dominios:

- 1  **DOMINIO VERBAL:**
Lenguaje, forma y fondo
- 2  **DOMINIO NO VERBAL:**
Cuerpo, postura, gestos, movimientos, entre otros
- 3  **DOMINIO PARAVERBAL:**
emociones, tono, vocalización, respiración y pausas

³⁵ Referencia en Cuadra-Martínez, David et al. (2018). Tres Saberes en la Formación Profesional por Competencias: Integración de Teorías Subjetivas, Profesionales y Científicas. Formación Universitaria Vol. 11 N° 5 - 2018. Santiago. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062018000500019&lng=en&nrm=iso&tlng=en (revisado 11 de abril 2020).

“Para entender lo que sucede en una conversación tenemos que prestar atención al entrelazamiento del emocional y el lenguaje que esta involucra. Más aun, tenemos que hacerlo dándonos cuenta de que el lenguaje tiene lugar en cada instante como parte de una conversación en progreso, o surge sobre un emocional ya presente”

(Maturana, Humberto. Amor y Juego. Fundamentos Olvidados de Lo Humano desde el patriarcado a la democracia, 2003)

La **asertividad** consiste en comunicar los sentimientos, pensamientos y deseos propios de forma auténtica y al mismo tiempo con respeto a quien es interlocutor/a. La persona asertiva tiene en cuenta lo que dice y cómo lo dice, es decir, es consciente y regula tanto los aspectos lingüísticos como los no lingüísticos (mirada, gestos, tono de voz...) de la comunicación. La asertividad está muy relacionada con la confianza y el autoconcepto.

Las personas asertivas demuestran que son capaces de decir lo que piensan o sienten, en forma clara y directa (a quien corresponda), en forma oportuna y adecuada, cautelando la forma de expresar, de modo que se comprenda el mensaje, considerando como eje central el respeto por los demás y el respeto por uno/a mismo/a, aceptando que la postura de las demás personas no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta.

La asertividad como habilidad comunicacional tiene efectos positivos a nivel individual y relacional, tales como:

¿QUÉ PERMITE LA ASERTIVIDAD?	
CARACTERÍSTICAS DE LA CONDUCTA	Honesta, congruente, directa, auto afirmativa, expresiva, respetuosa con uno y los demás, analítica
LO QUE YO SIENTO AL ACTUAR ASÍ	Confianza, auto respeto durante y después de la comunicación
LO QUE LOS DEMÁS SIENTEN HACIA SÍ MISMOS ANTE MI CONDUCTA	Aprecio, consideración

CONSEJOS PRÁCTICOS PARA APLICAR LA ASERTIVIDAD Y AVANZAR EN CONVIVENCIA

- ✓ **Considerar con quién me estoy relacionando y comunicando**, así como el tipo de lenguaje que las otras personas prefieren usar: elija el tipo de palabras y frases que resulten más cercanas a sus interlocutores/as, evite palabras técnicas, contradicciones y juego de palabras que pueden ser interpretables.
- ✓ **Expresar de forma clara, abierta y honesta sus ideas** ante las demás personas, considerando que la asertividad consiste en respetar tanto a los demás, como a sí mismo/a.
- ✓ Cuando le toque intervenir (en reuniones, al antender público, u otra situación) **exponga sus planteamientos de una forma coherente, congruente, directa y expresiva**, y siempre respetuosa.
- ✓ **Sea receptivo/a a las opiniones ajenas**, dándoles la misma importancia que a las propias, para ello muéstrese de acuerdo con el argumento de la otra persona sin abandonar su postura.
- ✓ **Ser directo/a** con lo que se requiere expresar dejando claros sus argumentos y objetivos.
- ✓ **Enfrentar al problema** no a la persona/ audiencia, para ello repita su punto de vista con tranquilidad, sin dejarse ganar por aspectos irrelevantes o emociones negativas.
- ✗ **No dar excesivas explicaciones**, ni disculparse más de lo necesario. Saber reconocer virtudes y defectos, aceptar críticas y elogios con ecuanimidad.

De forma complementaria, **la empatía es la habilidad de ponerse en el lugar de la otra persona**, sin abandonar su propio rol. Es decir, comprendemos la situación de la otra persona (nos comunicamos y realizamos acciones en consecuencia), pero no dejamos de lado el rol que estamos cumpliendo en ese momento dentro de la institución.

Esta es una habilidad que facilita los procesos de comunicación y relación al interior de la Red del Servicio de Salud Metropolitano Oriente puesto que permite comprender las intenciones, motivaciones y necesidades de mi interlocutor/a.

Consideraciones en relación a la empatía

COMPRENDER A LOS/LAS DEMÁS:

Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse activamente por sus preocupaciones.

AYUDAR A LOS/LAS DEMÁS A DESARROLLARSE:

Percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar sus capacidades.

APROVECHAR LA DIVERSIDAD:

Beneficiarse de las oportunidades que nos ofrecen las personas gracias a sus diferentes características, vivencias y perspectivas.

CONCIENCIA CULTURAL Y TERRITORIAL:

Saber interpretar las corrientes sociales, políticas e identitarias en las que se mueven los/as interlocutores/as.



CONSEJOS PRÁCTICOS PARA APLICAR LA EMPATÍA Y AVANZAR EN CONVIVENCIA

- ✗ **No abandonar su posición**, recuerde que la simpatía es asumir un estado comunicacional y emocional similar al otro/otra y la empatía es ponerse en el lugar del otro/a sin abandonar su propia posición.
- ✓ **Realice preguntas abiertas**: por ejemplo ¿Qué le parece?; ¿Cómo sugiere que lo solucionemos?; ¿Cómo lo ves tu? Estas preguntas ayudan a continuar la conversación, le demuestran a las personas nuestro interés por lo que nos está contando y facilitan el proceso de gestión de acuerdos.
- ✓ **Realizar una comunicación cercana**, considerando el contexto y respetar los turnos de habla (quién, cuándo y por cuánto tiempo se hará uso de la palabra).
- ✓ **Dejar hablar**, prestar atención sin interrumpir, reflejar los sentimientos de los/as interlocutores/as.
- ✗ **Evitar que la comunicación vaya demasiado rápido**, de esta forma estamos ayudando a la otra persona a que tome perspectiva de lo que le ocurre y permite asimilar y reflexionar sobre los temas expuestos.
- ✓ **Controlar el tono de voz** usando un tono cálido y sincero. Hacer uso de los gestos, adoptando una postura corporal relajada, mirada atenta, sin intimidar al interlocutor/a.
- ✓ En lugar de atacar o de defenderme, **hacer una pregunta honesta** para entender no sólo lo que piensa esa persona, sino también lo que siente.

3. TRABAJAR EN EQUIPO CONVIVIENDO EN LA DIVERSIDAD

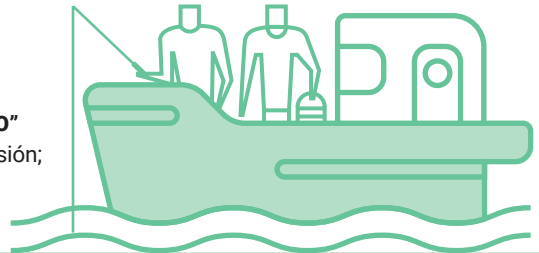
El trabajo en equipo es donde se convive en las diversidades, nos lleva a asumir nuestras responsabilidades actuando cooperativamente en las tareas de objetivo común, reconociendo la riqueza que aportan la diversidad de personas y sus cosmovisiones.

Las características organizativas que pueden favorecer una organización abierta a la diversidad serían (Sánchez y Torres, 1997):

- **Flexibilidad**, supone el establecimiento de opciones diferenciadas, de tal manera que sea factible elegir aquella que más se ajuste a las características y necesidades de las personas. Las estructuras organizativas se constituyen en el marco base de acción del respeto y la valoración.
- **Funcionalidad**, en clara referencia a la delimitación de responsabilidades y tareas que ha de establecerse entre todas las personas de la Red del SSMO, para hacer efectiva una adecuada atención a la diversidad. En este sentido, se deben dejar atrás modelos de adscripción en los que priman lenguajes poco inclusivos, agrupamientos homogéneos, se debe promover cambios actitudinales tendientes a la apertura y reconocimiento de la diversidad.
- **Comunicación**, mediante el establecimiento de canales que promuevan y favorezcan tanto la interrelación entre los equipos de la Red del SSMO como entre estos y el entorno donde se ubican.

EQUIPO → ESCANDINAVO “SKIP” = “EQUIPAR UN BARCO”

- Personas que realizan juntas una tarea o cumplen una misión;
- un grupo de personas que se necesitan entre sí; y
- se “embarcan” en una tarea común.



COMPLEMENTARIEDAD

Cada integrante domina una parcela determinada del proyecto y aporta con una mirada particular respecto de los temas. Todos estos conocimientos son necesarios para sacar el trabajo adelante.



CONFIANZA

Cada integrante trata de aportar lo mejor de sí. Cada persona confía en el buen hacer del resto de sus compañeros. Éste es el único modo que el equipo puede lograr su objetivo.



COORDINACIÓN

Cada integrante del equipo debe actuar de forma organizada con vista a sacar el proyecto adelante y cumplir los objetivos propuestos.



COMUNICACIÓN

El trabajo en equipo exige una comunicación fluida, asertiva y empática entre todos sus integrantes, esencial para poder coordinar las distintas actuaciones individuales.



COMPROMISO

Cada integrante se compromete a aportar lo mejor de sí mismo, a poner todo su empeño en sacar el trabajo adelante.

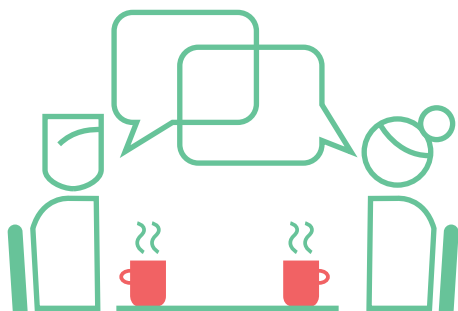
4. ENCONTRAR SOLUCIÓN A LOS CONFLICTOS, POR MEDIO DEL DIÁLOGO Y LA NEGOCIACIÓN³⁶

CÓMO NEGOCIAR BUSCANDO LA INCLUSIÓN Y CONVIVENCIA:

- ✓ **Mostrar alto grado de apertura comunicacional**
- ✓ **Mostrar alto grado de preocupación** por las demás personas
- ✓ **Expresar con claridad** lo que se quiere lograr (no tener agenda oculta que dañe los intereses y objetivos de las demás personas)
- ✓ **Mostrar una actitud receptiva** y dispuesta a escuchar
- ✓ **Equilibrar** el interés propio con el interés de las demás personas
- ✓ En general, quienes **negociando buscando la inclusión y convivencia** tienen mayores competencias y autoestima y reaccionan mejor ante críticas o sugerencias de la otra parte.

¿QUÉ NOS PERMITE NEGOCIAR Y RESOLVER CONFLICTOS BUSCANDO LA INCLUSIÓN Y CONVIVENCIA?

- **Disfrutar** de un mundo más equitativo y respetuoso frente a las diferencias.
- Beneficiar a todas las personas sin perjuicio de sus características, es decir, sin etiquetar ni excluir.
- **Proporcionar un acceso equitativo**, revisando procesos constantemente y valorando el aporte de cada persona a la sociedad.
- Las organizaciones inclusivas, tienden a **adaptarse mejor a las crisis y los cambios**.
- **Mejora la creatividad** y nos permite llegar a alternativas más innovadoras
- Si trabajamos en la inclusión y convivencia podemos **tomar mejores decisiones**, hacer mejor nuestro trabajo y tener una sociedad más feliz, justa y en paz.



³⁶ Cuadra-Martínez, David et al. (2018). Tres Saberes en la Formación Profesional por Competencias: Integración de Teorías Subjetivas, Profesionales y Científicas. Formación Universitaria Vol. 11 N° 5 - 2018. Santiago. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062018000500019&lng=en&nrm=iso&tlng=en (revisado 11 de abril 2020).

Actividades

Ejercicios finales de aplicación de conceptos.

A) Escala actitudinal para abordar las diversidades:

De acuerdo a los conceptos revisados, identifique, a nivel personal en qué lugar se posiciona hoy Usted en relación a:

◆ Diversidad cultural

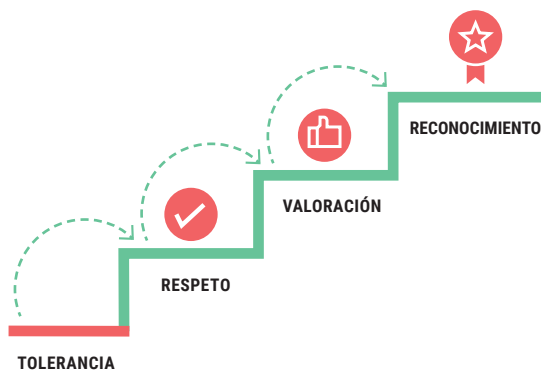
- Tolerancia
- Respeto
- Valoración
- Reconocimiento

◆ Diversidad sexual

- Tolerancia
- Respeto
- Valoración
- Reconocimiento

◆ Diversidad funcional

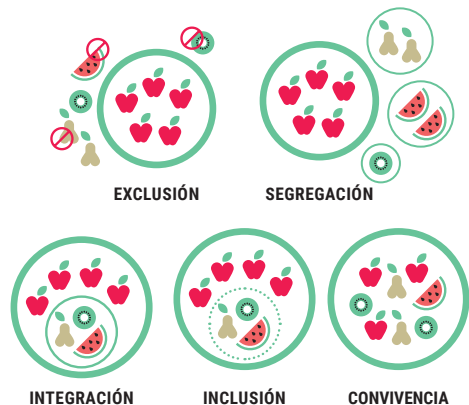
- Tolerancia
- Respeto
- Valoración
- Reconocimiento



B) Instrucciones:

1. De acuerdo a los conceptos revisados, identifique a nivel institucional, qué tipo de relación tiene el SSMO con las diversidades:

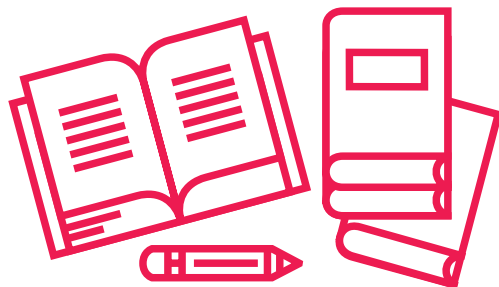
- a. Diversidad cultural
- b. Diversidad sexual
- c. Diversidad funcional



2. Proponga una acción concreta para avanzar en la escala institucional

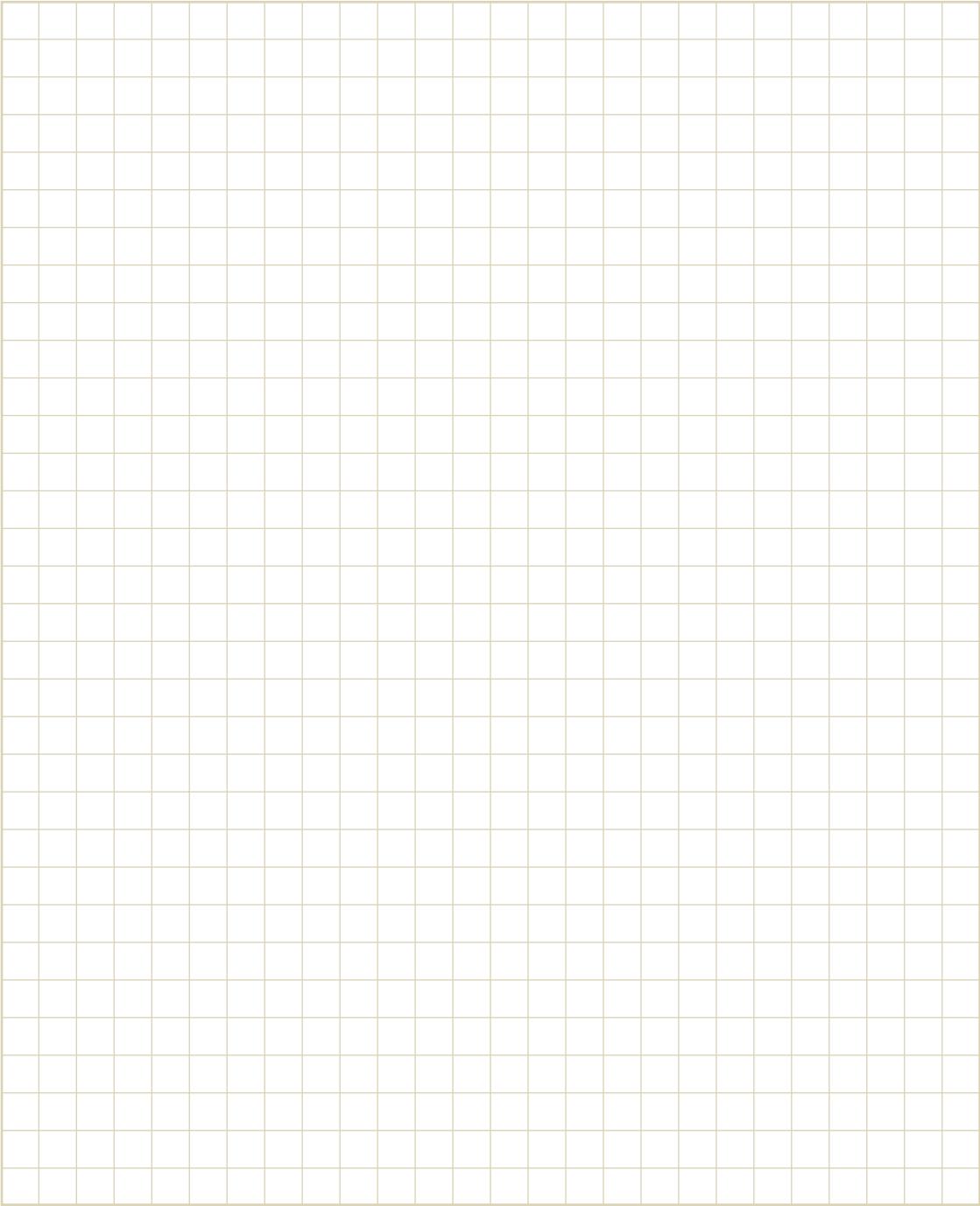
- a. Diversidad cultural
- b. Diversidad sexual
- c. Diversidad funcional

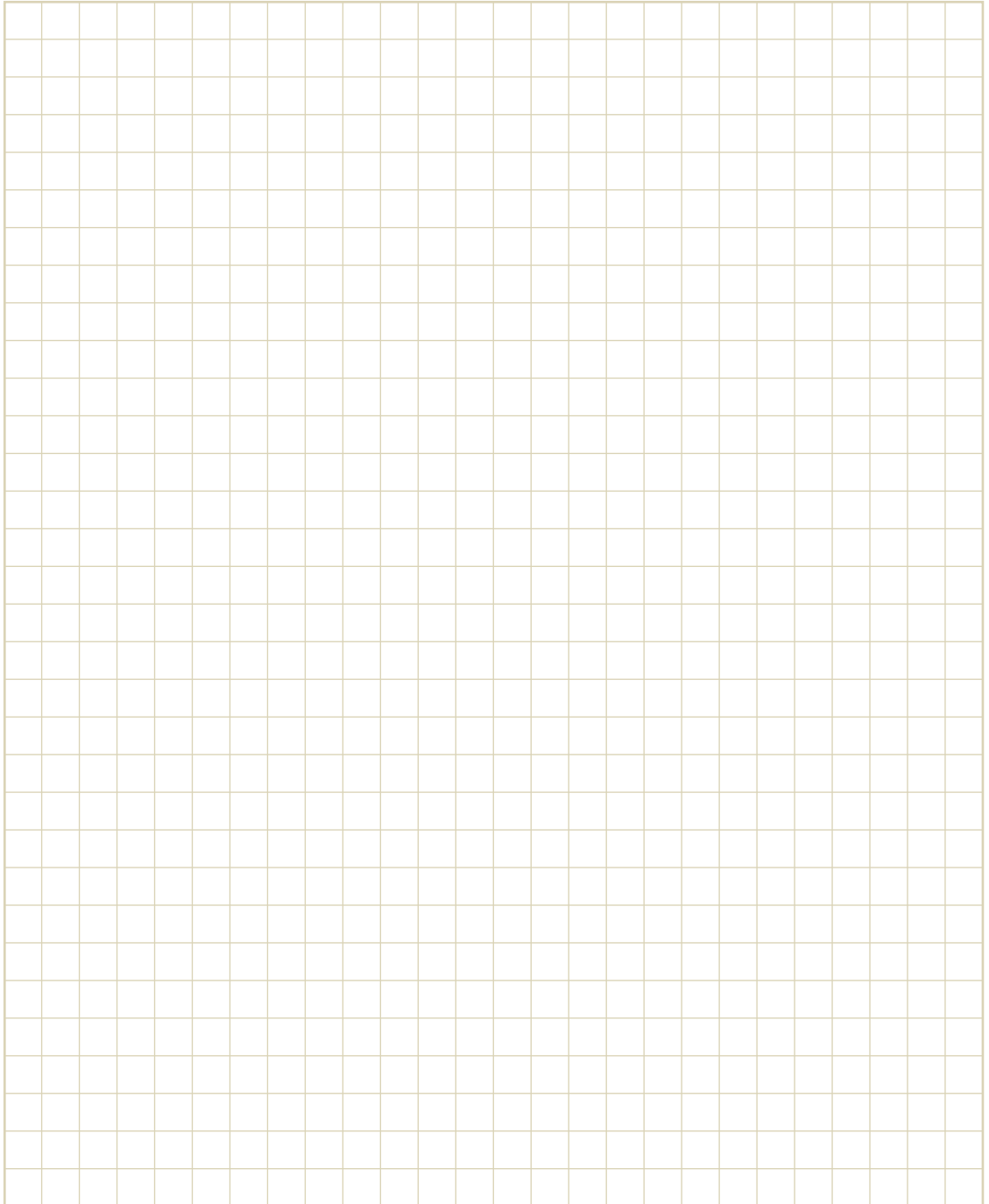
04. Bibliografía

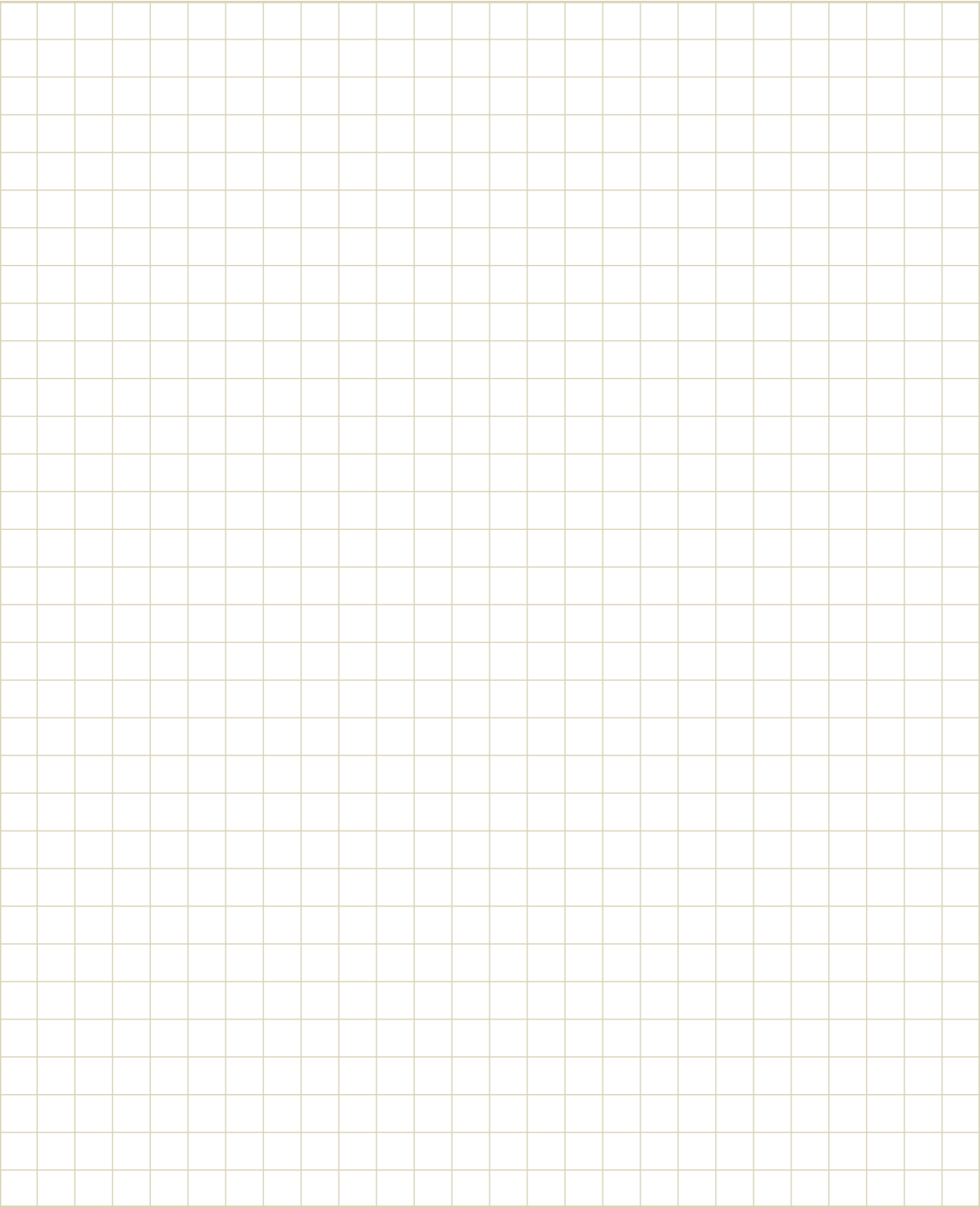


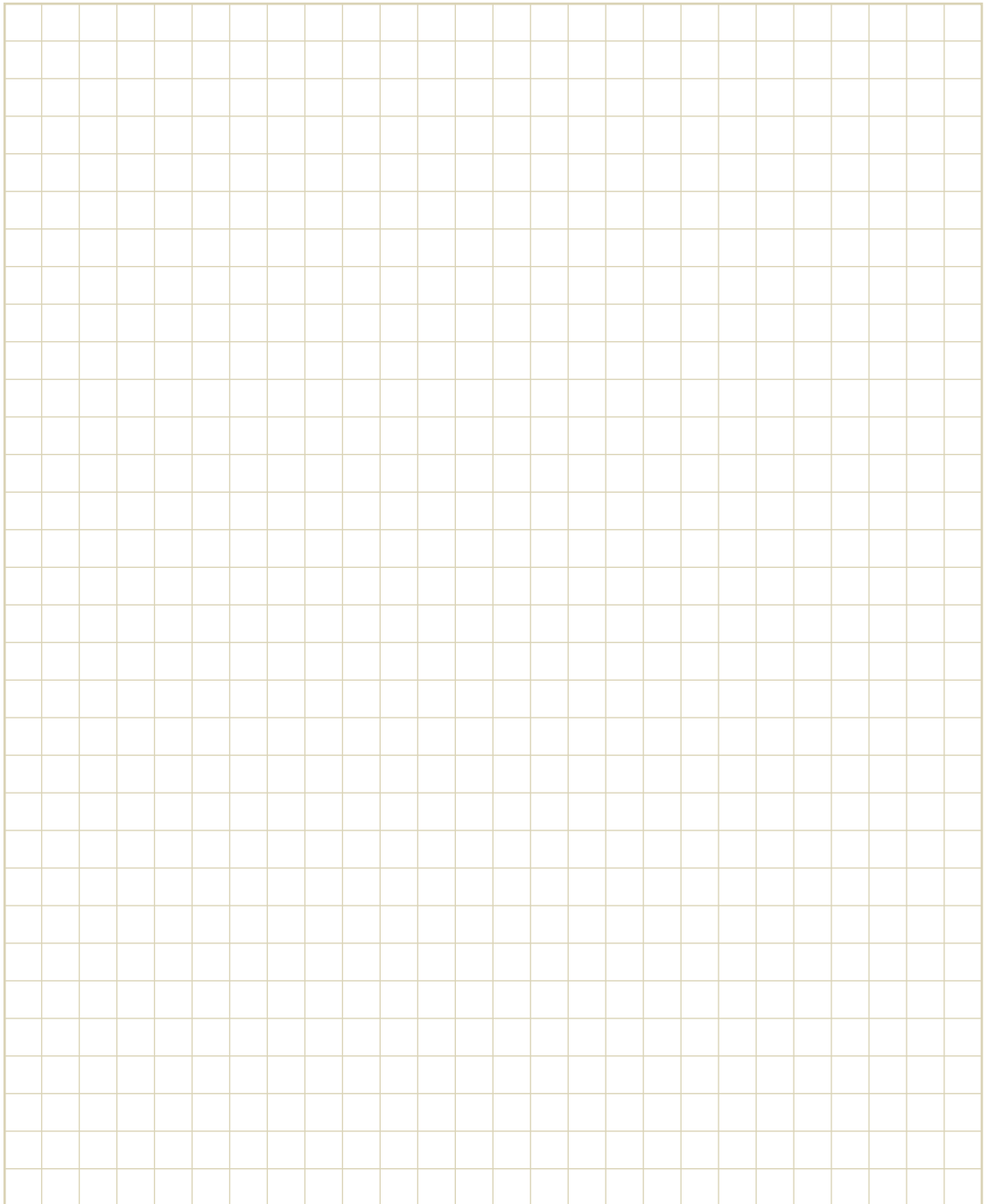
- **Asociación para los Derechos de la Mujer y el Desarrollo AWID** (2004). Interseccionalidad: una herramienta para la justicia de género y la justicia económica. https://www.awid.org/sites/default/files/atoms/files/interseccionalidad_-_una_herramienta_para_la_justicia_de_genero_y_la_justicia_economica.pdf
- **Castaño, N.** (2009). Construcción social de universidad para la inclusión: la formación de maestros con pertinencia y en contexto, desde una perspectiva intercultural. En D. Mato, Educación superior, Colaboración intercultural y Desarrollo Sostenible/Buen Vivir. UNESCO - IESALC.
- **Cortina, Adela** (2018). Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia. Paidós. Santiago. P42.
- **Cuadra-Martínez, David et al.** (2018). Tres Saberes en la Formación Profesional por Competencias: Integración de Teorías Subjetivas, Profesionales y Científicas. Formación Universitaria Vol. 11 N° 5 – 2018. Santiago. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062018000500019&lng=en&nrm=i-so&tlng=en (revisado 11 de abril 2020).
- **Chihu Amparán, Aquiles** (Coord.), 2002. Sociología de la Identidad, Aquiles Chihu, Gilberto Jiménez, Ricardo Pérez, Luis Reygadas, Rafael Montesinos, Alfredo Nateras, Michel Maffesoli. Ed. MAPorrúa, UAM- Iztapalapa, ISBN: 970-701-233-1, abril, México.
- **Cunningham, M.** (2002). Etnia, cultura y salud: la experiencia de la salud intercultural como una herramienta para la equidad en las regiones autónomas de Nicaragua. OPS, OMS, Washington.
- **Delgado Ruiz, Manuel.** (1998) «El mito de la multiculturalidad. De la diversidad cultural a la desigualdad social». Revista Catalana de Seguretat Pública, [en línea], , Núm. 2, p. 55-72, <https://www.raco.cat/index.php/RCSP/article/view/211308> [Consulta: 27-04-2020].
- **DELORS, J.; AL MUFTI, I.; AMAGI, I.; CARNEIRO, R.; CHUNG, F.; GEREMEK, B.; GORHAM, W.; KOR-NHAUSER, A.; MANLEY, M.; PADRÓN QUERO, M.; SAVANE, M-A.; SINGH, K.; STAVENHAGEN, R.; MYONG WON SUHR; y ZHOU NANZHAO, Z.** (1996) La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI. París: UNESCO.
- **Donadey, Anne** (2017). Introduction to Feminist Concepts and Issues [Introducción a conceptos y temas feministas]. En: Scott, Bonnie Kime et al. (editoras) (2017). Women in culture. An intersectional anthology for gender and women's studies [Mujeres en Cultura. Una antología interseccional para estudios de género y estudios de las mujeres]. Segunda Edición. Wiley Blackwell Publishing.
- **Elfert, M.** 2015. Aprender a convivir: una revisión del humanismo del Informe Delors. Investigación y Prospectiva en Educación UNESCO, París. [Documentos de Trabajo ERF, No. 12].
- **Fierro-Evans, C., G. Tapia et al** (2013) Conversando sobre la Convivencia en la Escuela: Una Guía para el Auto-diagnóstico de la Convivencia Escolar desde las Perspectivas Docentes, Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, ISSN: 1989-0397, 6 (2), 103-124
- **Giannini, Humberto,** (1998). ¿Intolerantes y Discriminadores?. Diálogo académico y social. Ministerio Secretaría General de Gobierno, División de Organizaciones Sociales.
- **Hernando, Rodríguez Zambrano** (2007). El paradigma de las competencias hacia la educación superior. Revista Facultad de Ciencias

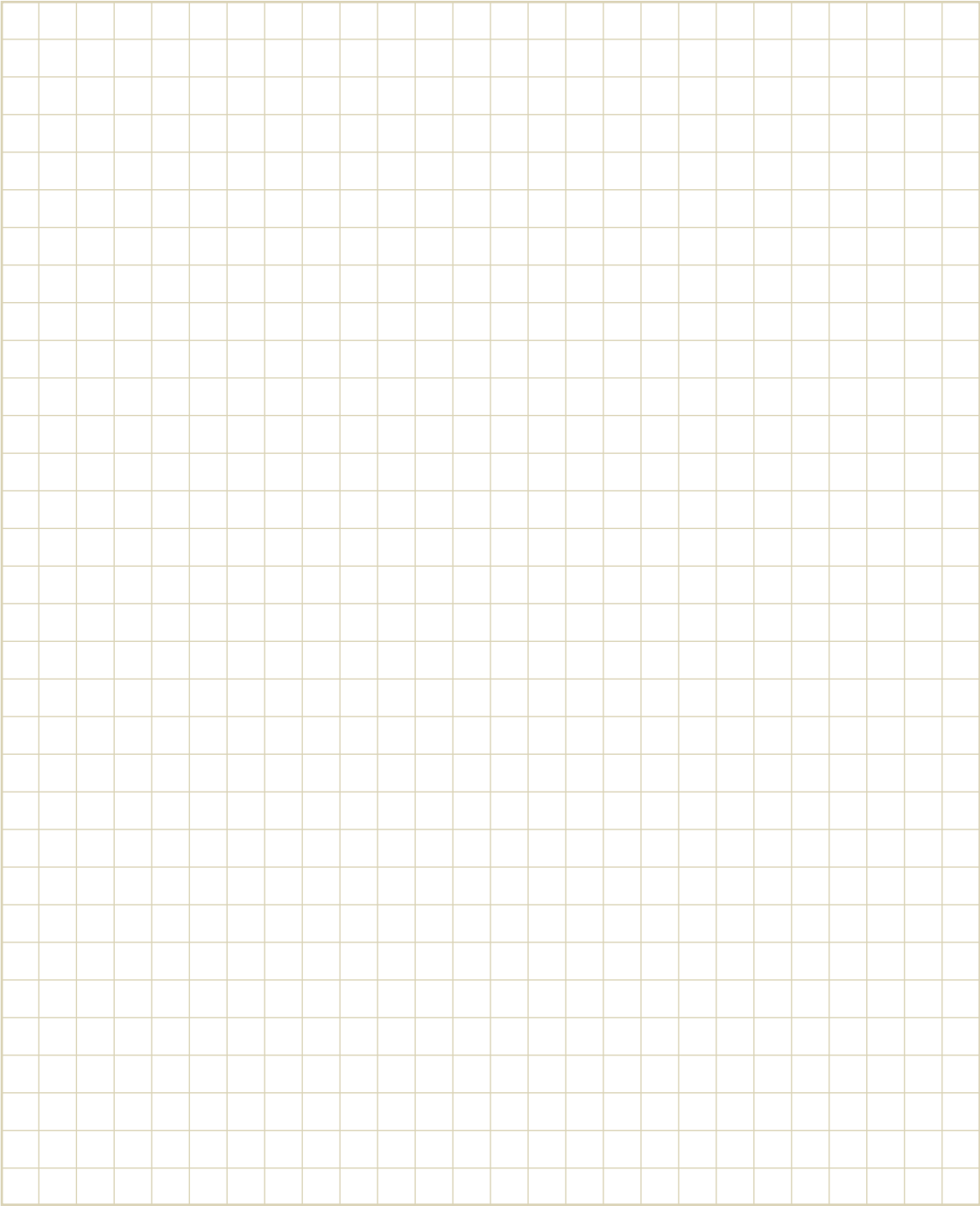
- Económicas: Investigación y Reflexión, vol. XV, núm. 1, junio, 2007, pp. 145-165. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. P151
- **Lorde, Audre** (2017). Age, Race, Class, and Sex: Women Redefining Difference [Edad, raza, Clase, y Sexo: Mujeres Redefiniendo Diferencia]. En: Scott, Bonnie Kime et al. (editoras) (2017). Women in culture. An intersectional anthology for gender an women´s studies [Mujeres en Cultura. Una antología interseccional para estudios de género y estudios de las mujeres]. Segunda Edición. Wiley Blackwell Publishing.
 - **Maturana, Humberto**, (1997). Emociones y lenguaje. En educación y política. Argentina: Editorial Granica.
 - **MOVILH** (2010). Educando en la diversidad, disponible en http://www.movilh.cl/documentacion/educando_en_la_diversidad_2da_edicion_web.pdf
 - **Myers, David** (1995). Psicología social. Cuarta Edición. Mc Graw Hill. México DF. Capítulo 10: "Prejuicio: Desagrado por los demás" (345-384). P356
 - **OMS** (2010) Equity, social determinants and public health programmes. Geneva: WHO.
 - **Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura-UNESCO**. (20 de octubre de 2005). Convención de la UNESCO sobre la protección y la promoción de la diversidad de las expresiones culturales. Recuperado el 13 de enero de 2019 de <http://>
 - **Petit, M.** (2012). Génesis y evolución de los conceptos de cultura y diversidad desde los acuerdos de la omc (1994) hasta la Convención de la Unesco sobre diversidad cultural (2005). Revista de Estudios Políticos, nueva época, 156, 209-239.
 - **Sánchez Palomino, A. y Torres González, J. A.** (coords.) (1997). Educación Especial I y II. Madrid: Pirámide.
 - **Santos, B. de Souza.** (2009). Una epistemología del Sur: la reinención del conocimiento. México : Siglo XXI-. Clacso coediciones.
 - **Unesdoc.unesco.org/images/0014/001429/142919s.pdf**
 - **Val, A.** (2017) La diversidad cultural: ¿es posible su aplicación al sector audiovisual? En Revista Comunicación y Sociedad. Núm. 28, enero-abril, 2017, pp. 111-130. issn 0188-252x

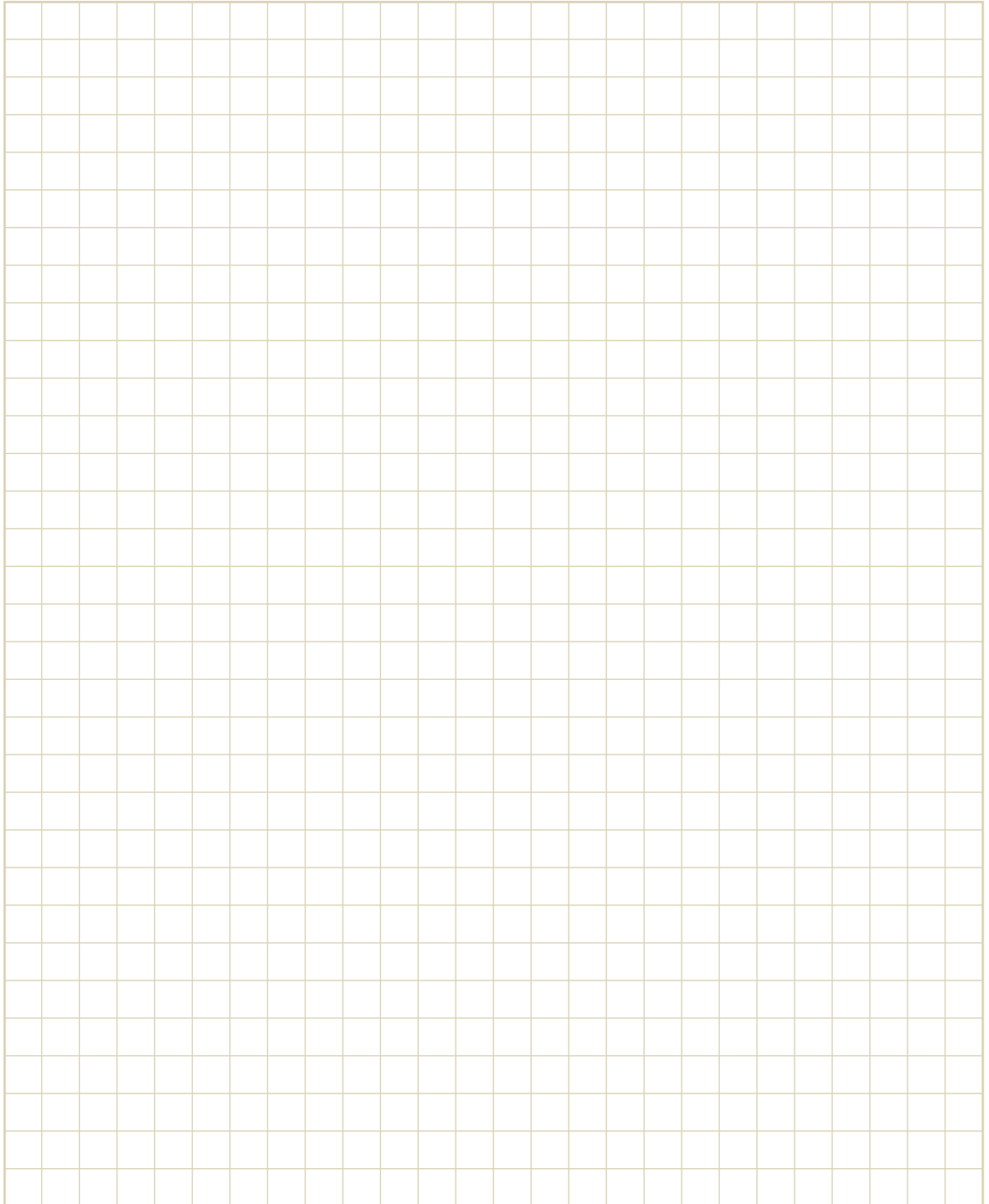


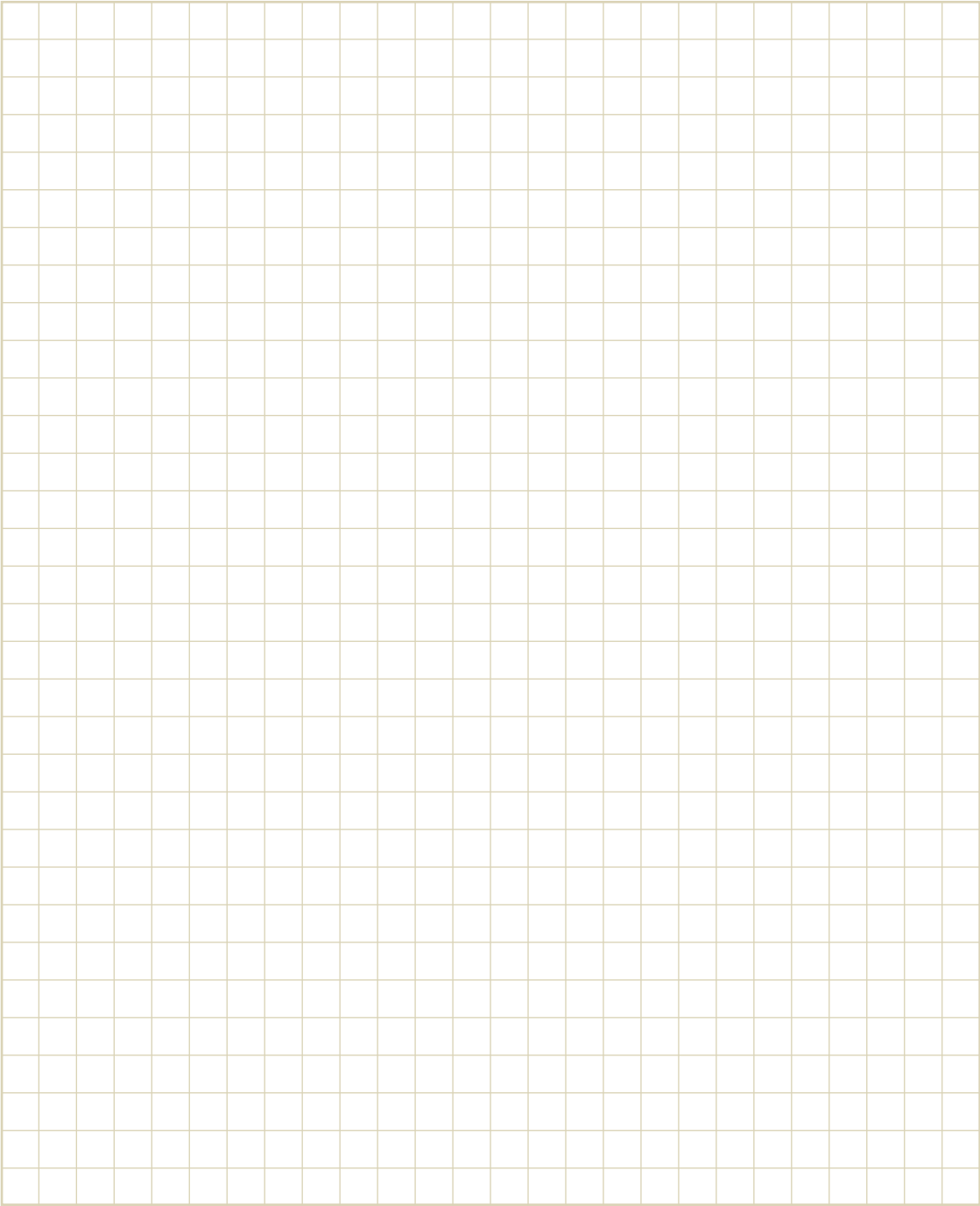


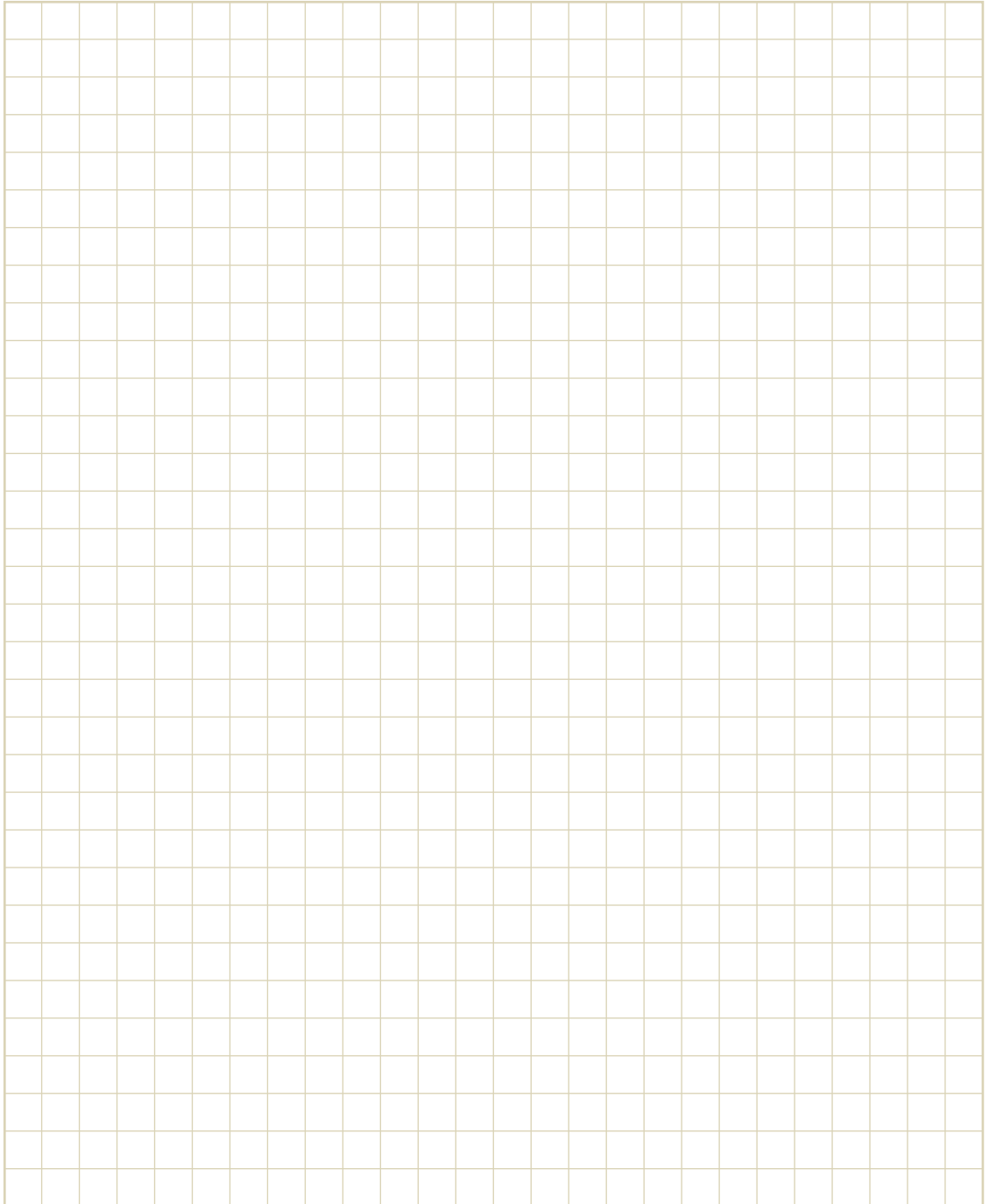


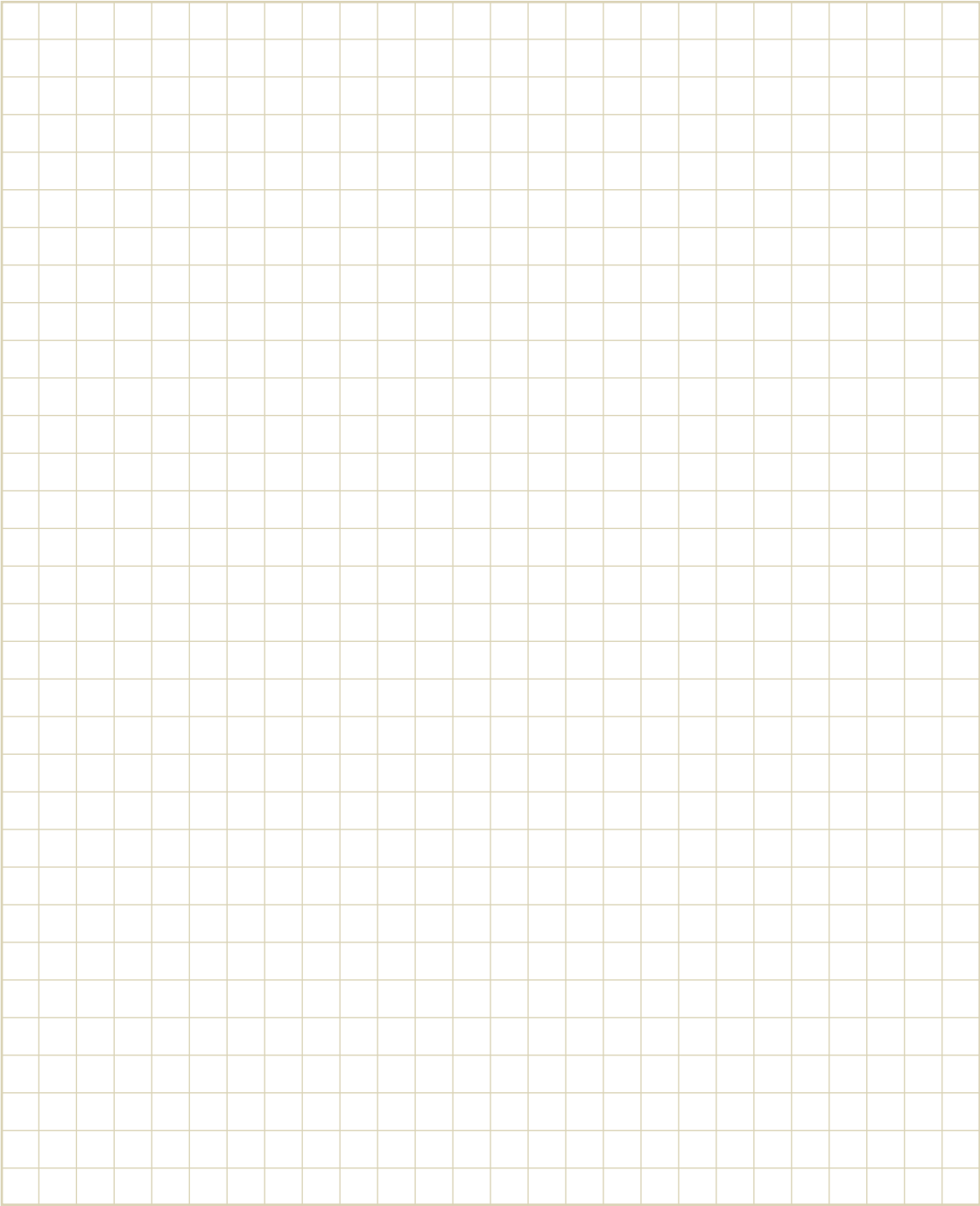


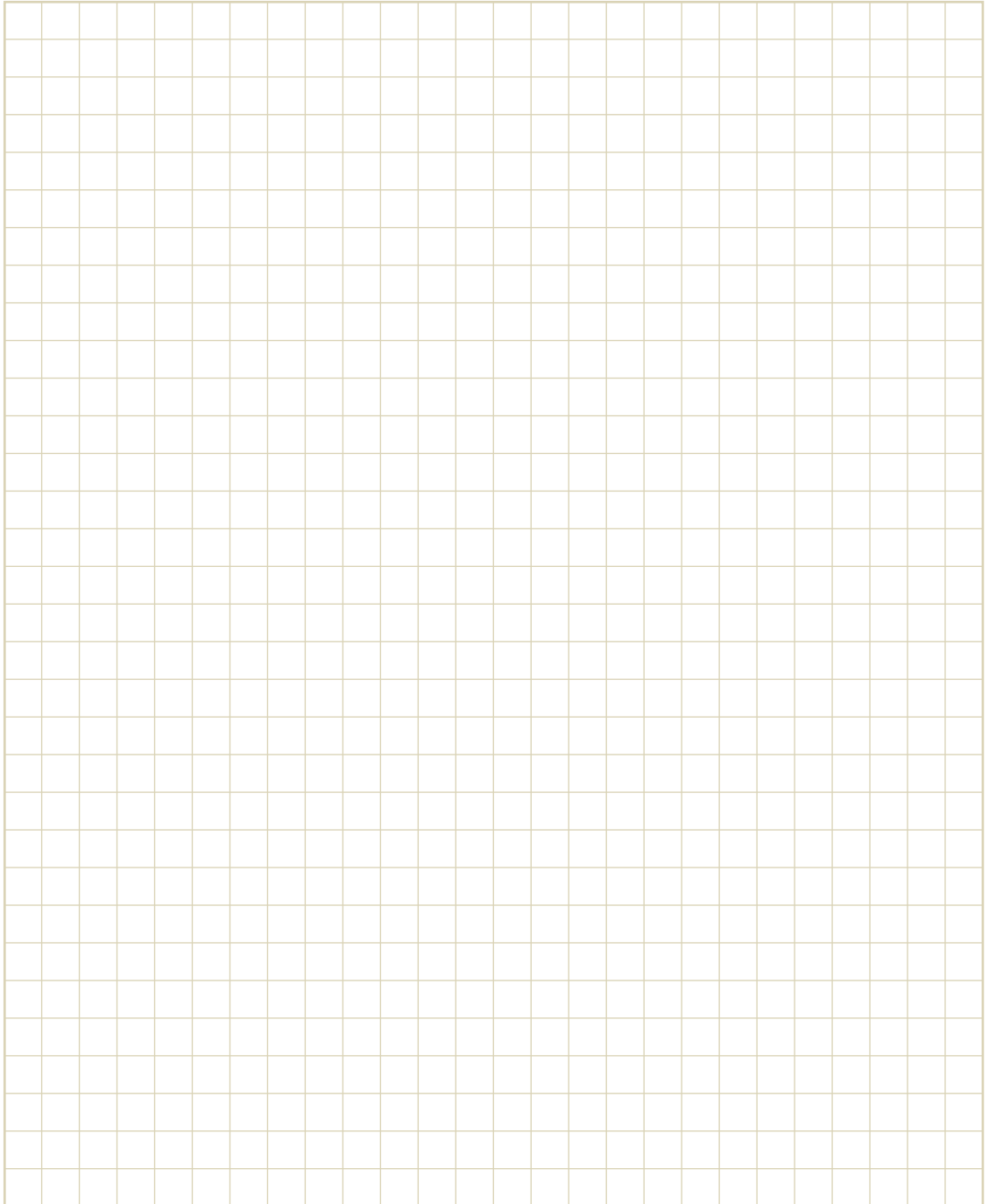


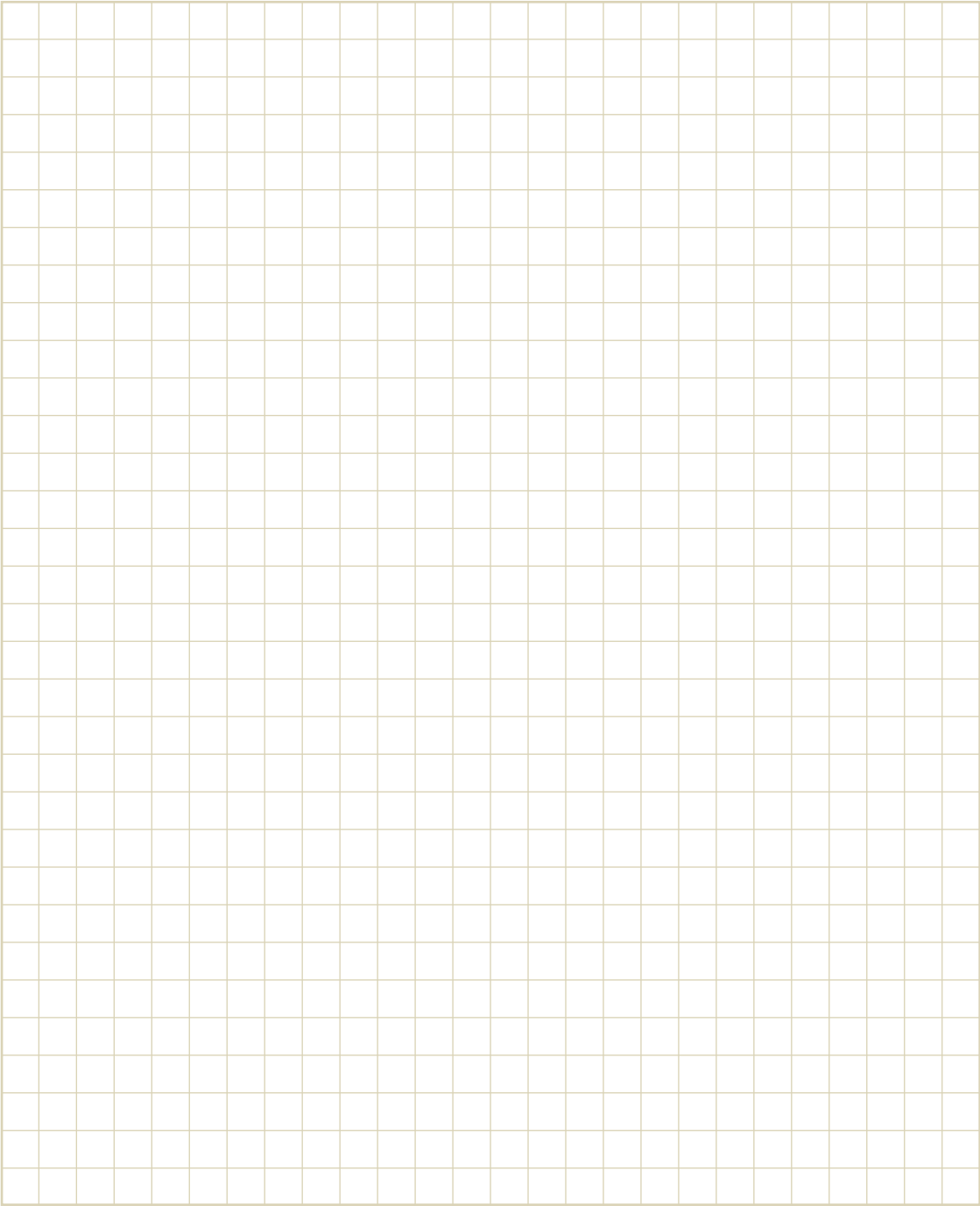


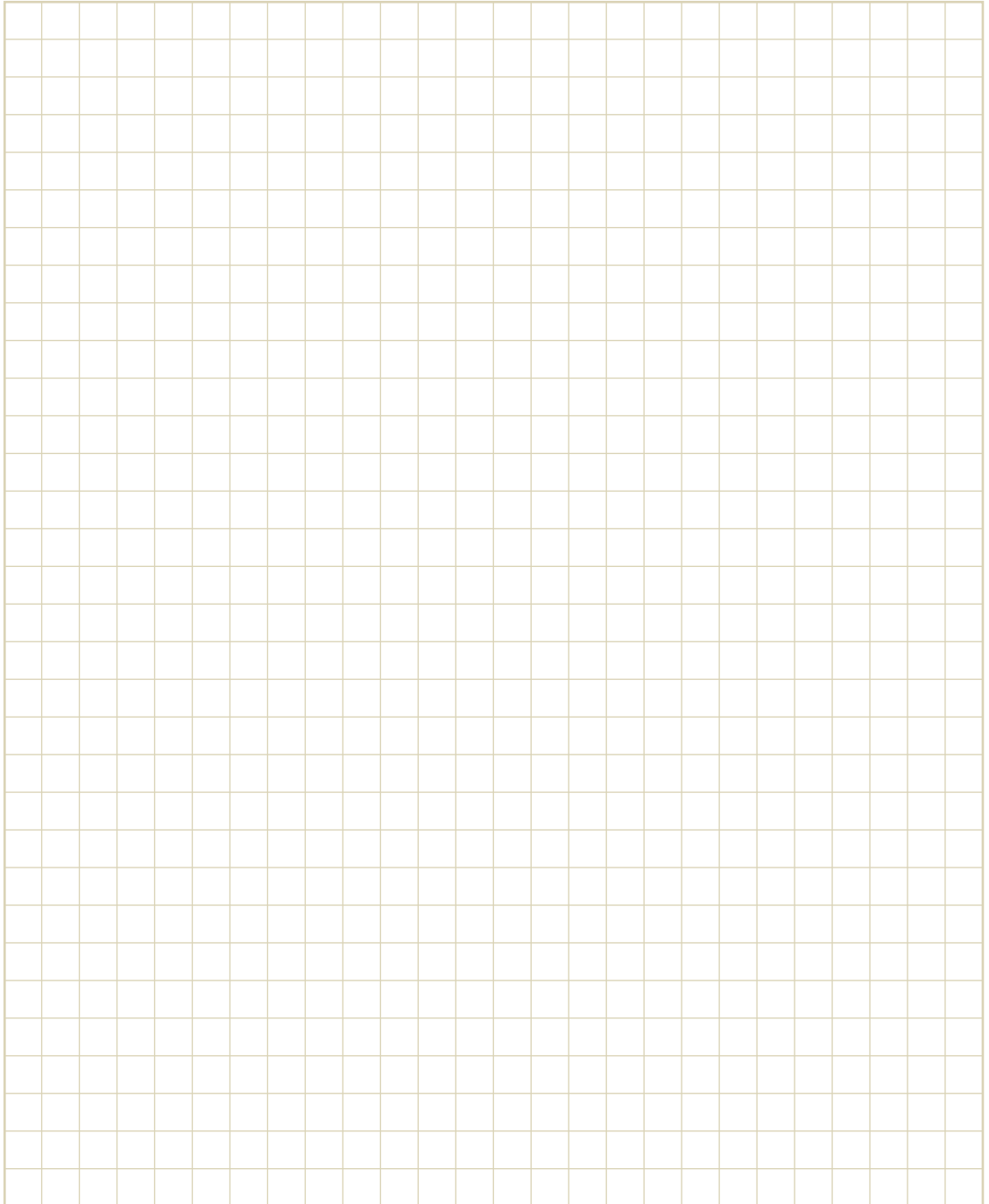


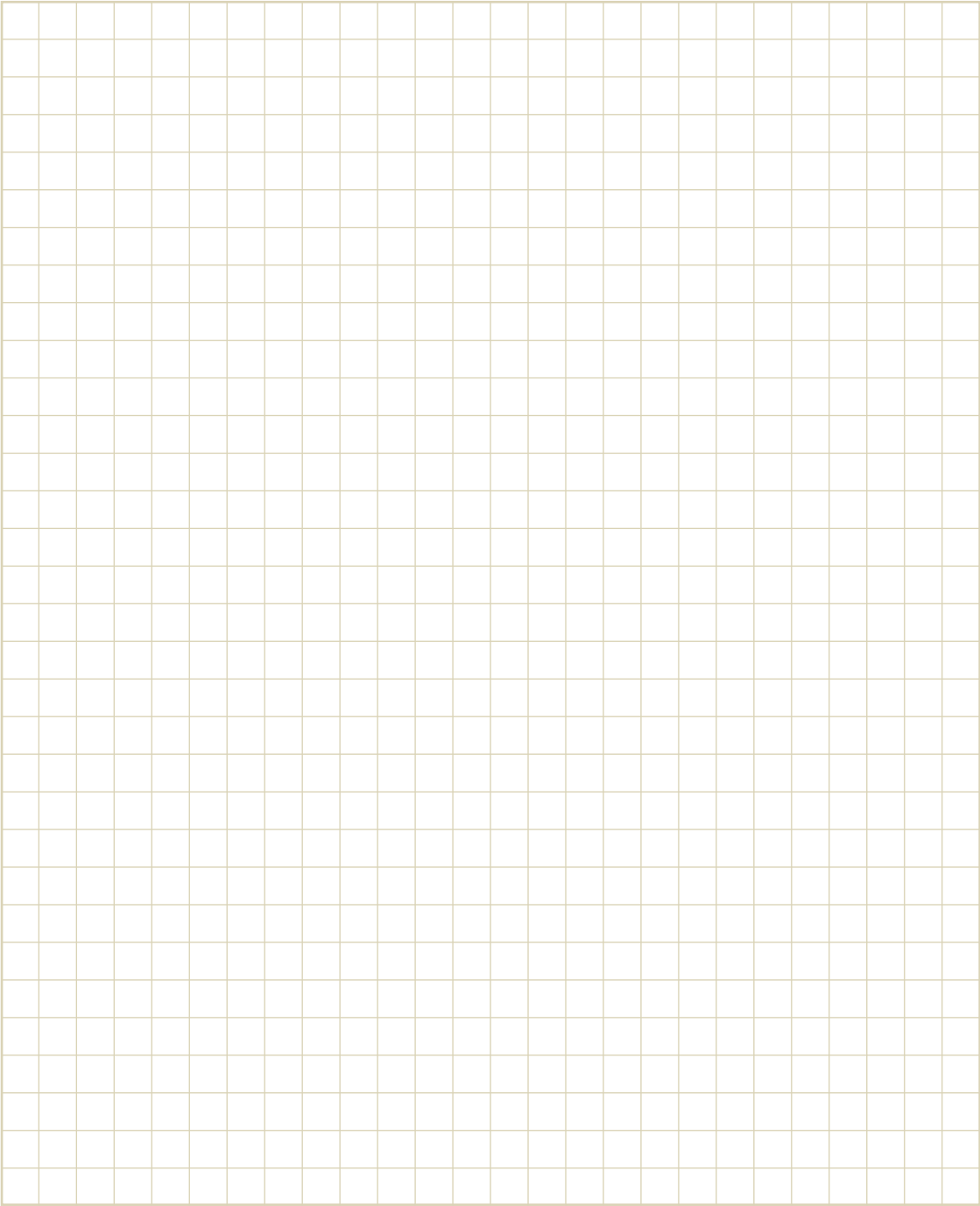


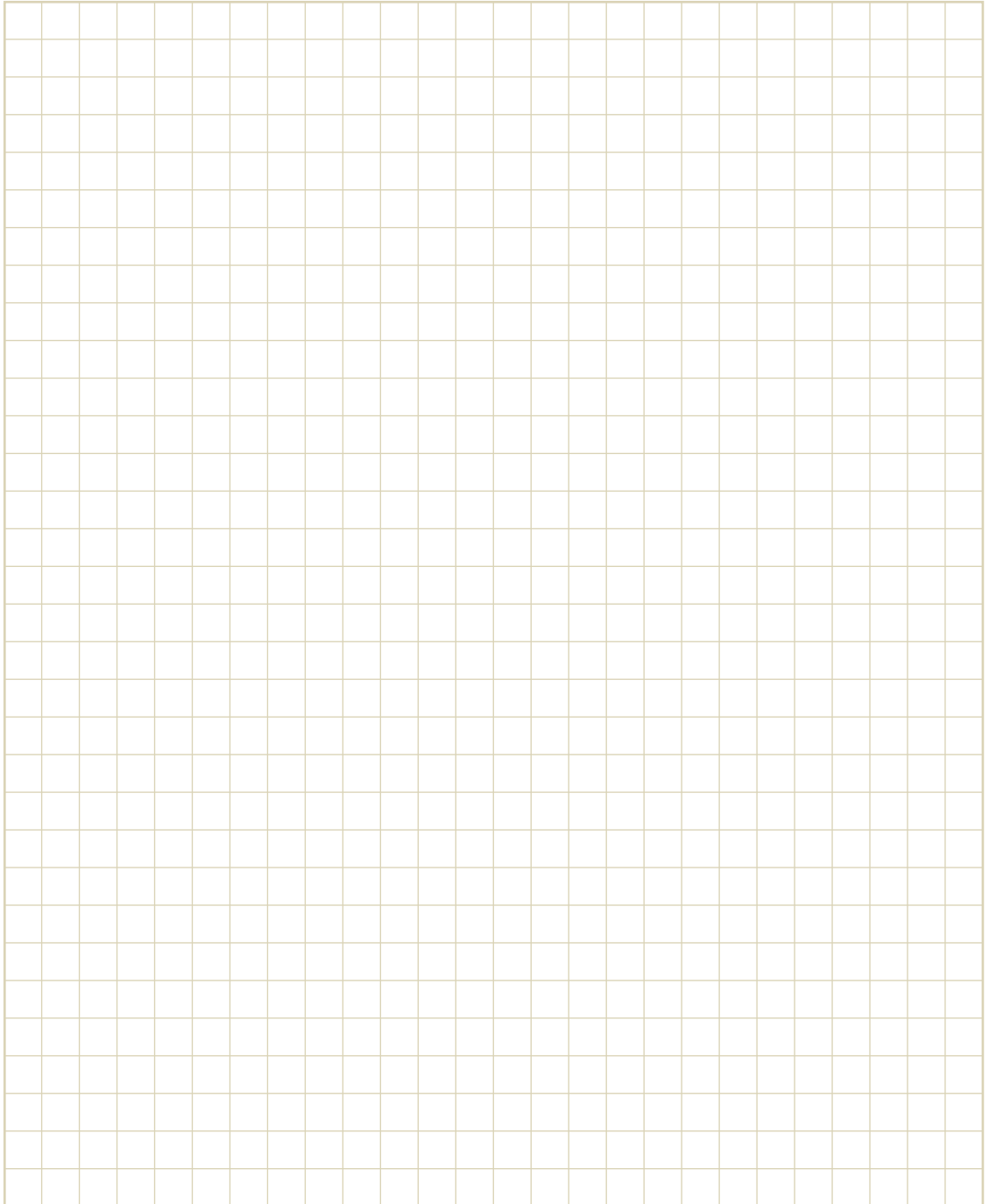


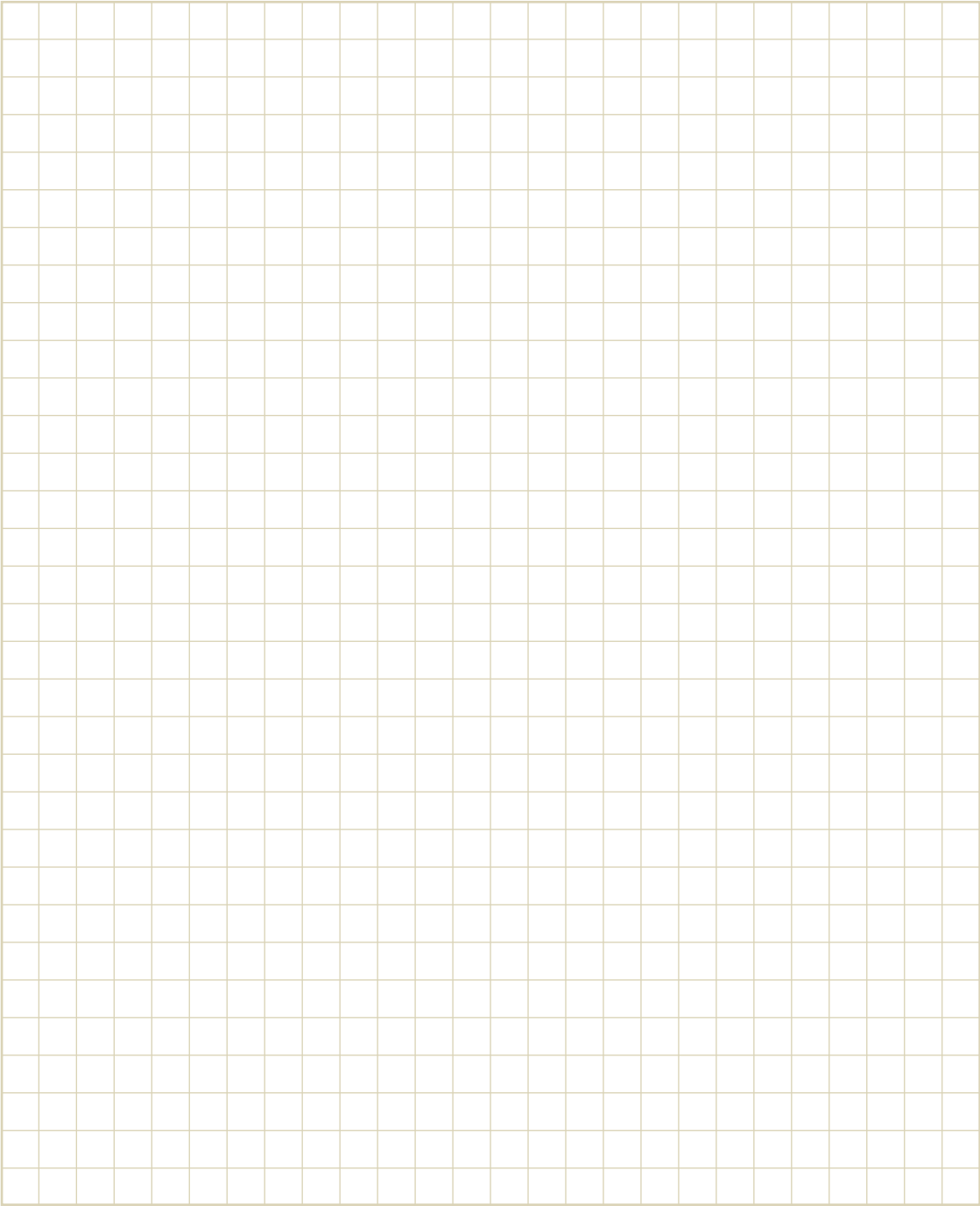


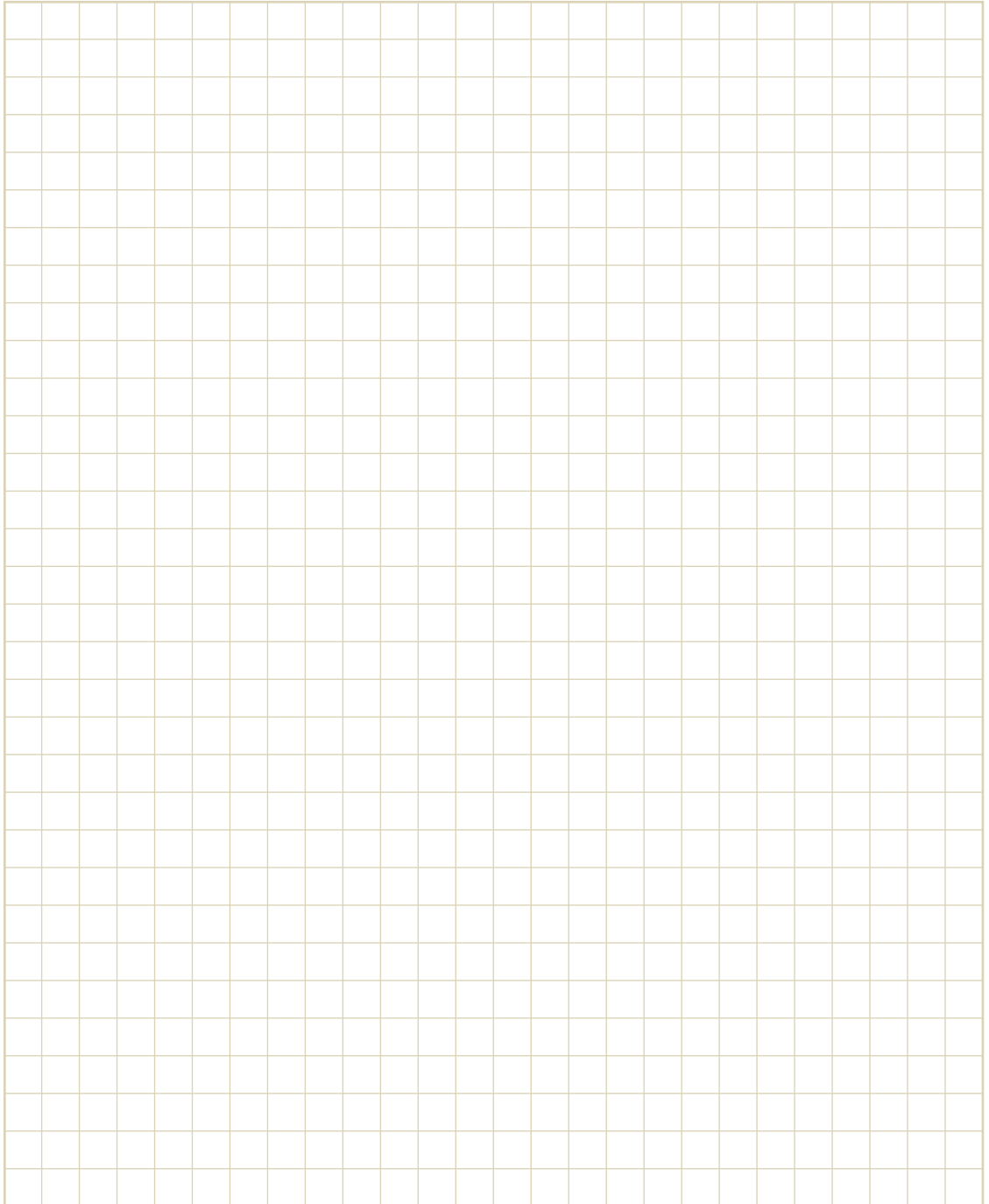


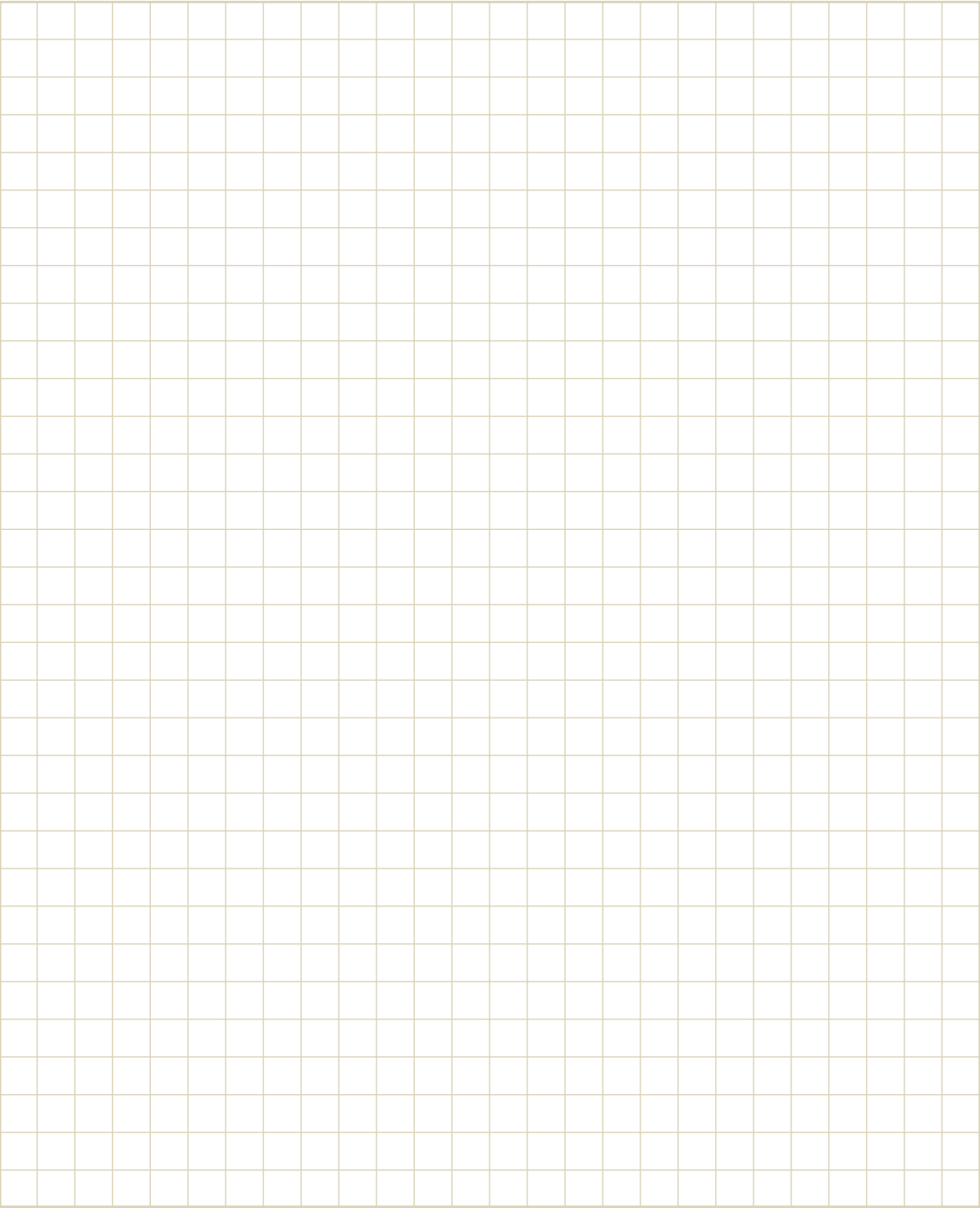


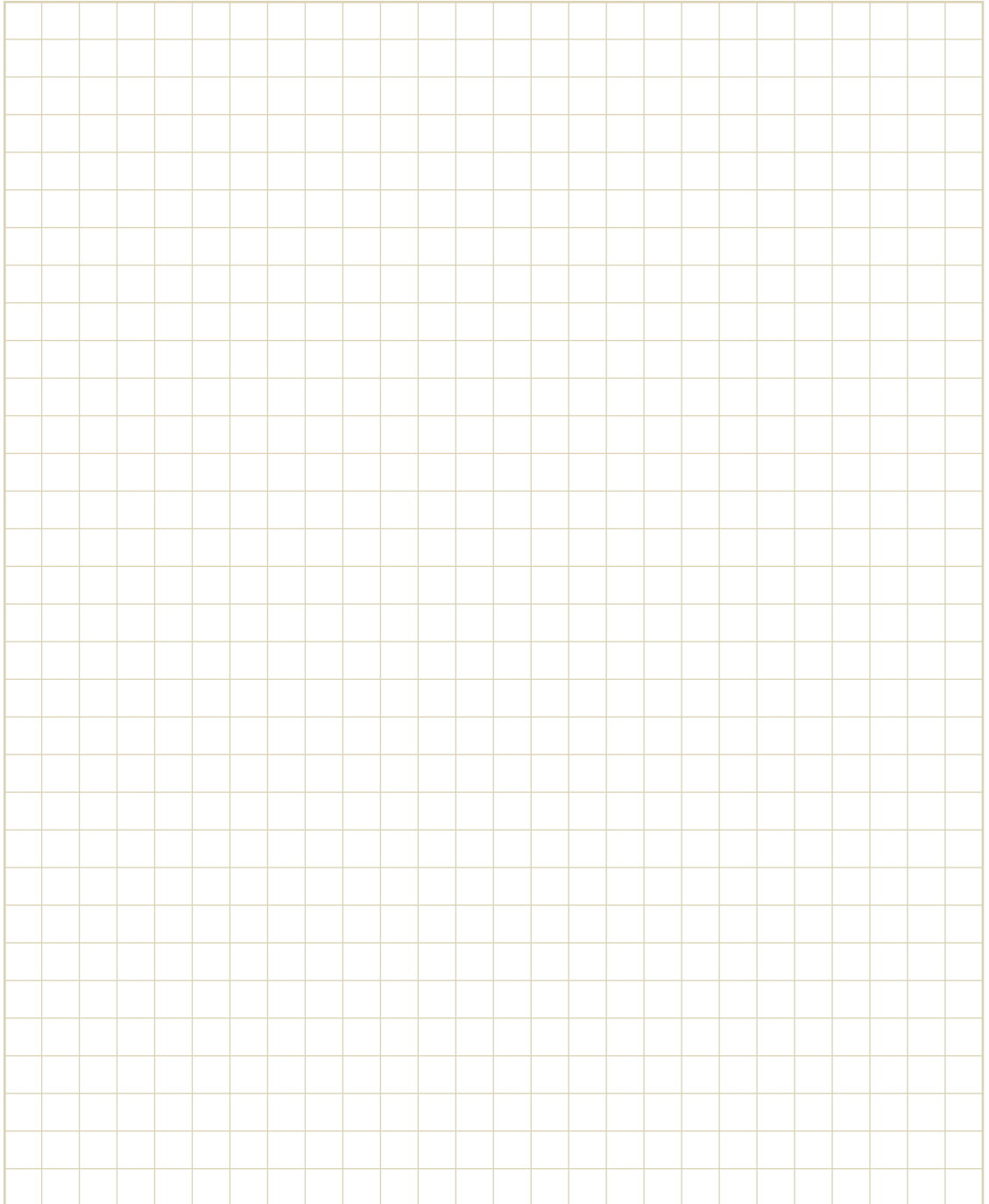


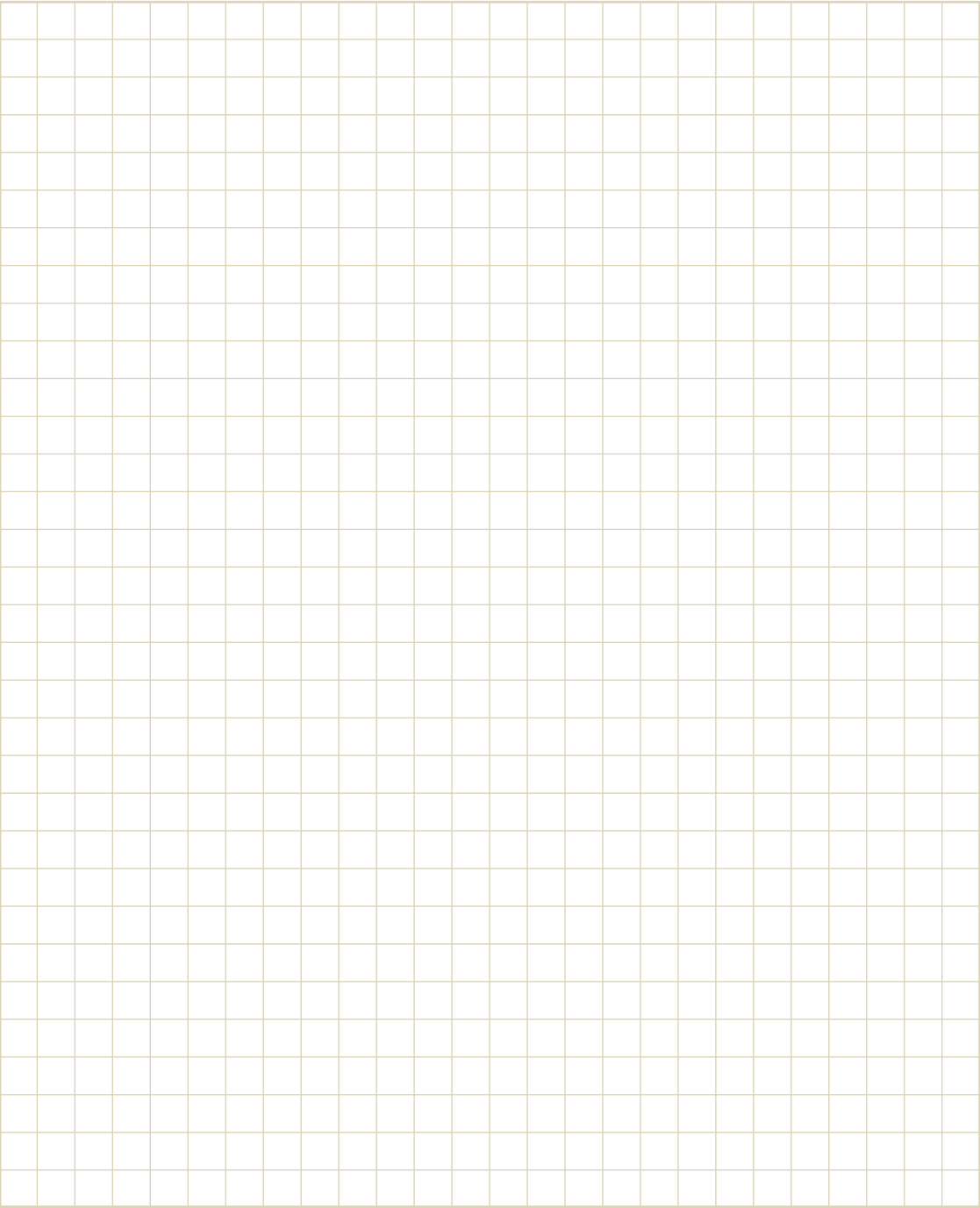


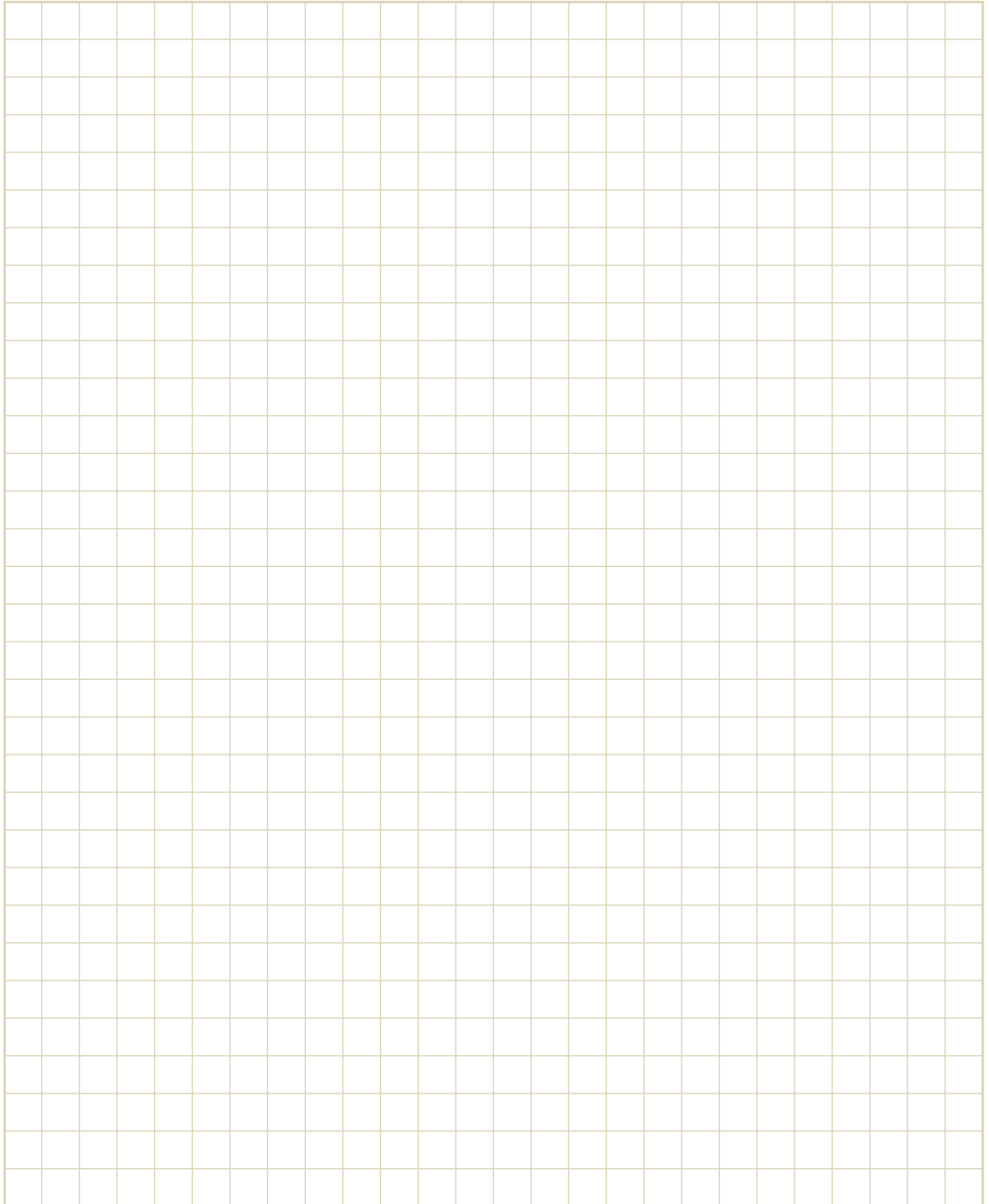


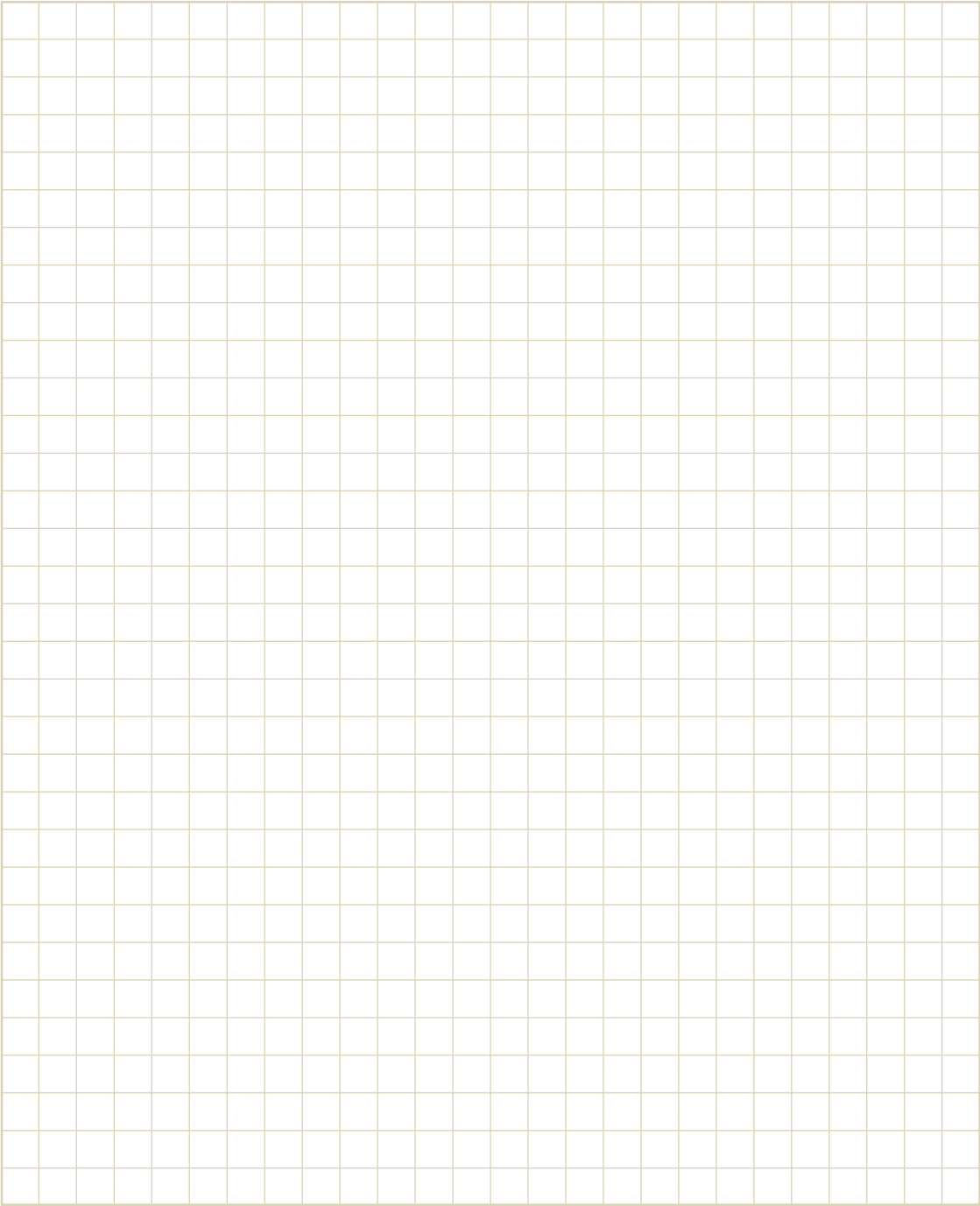


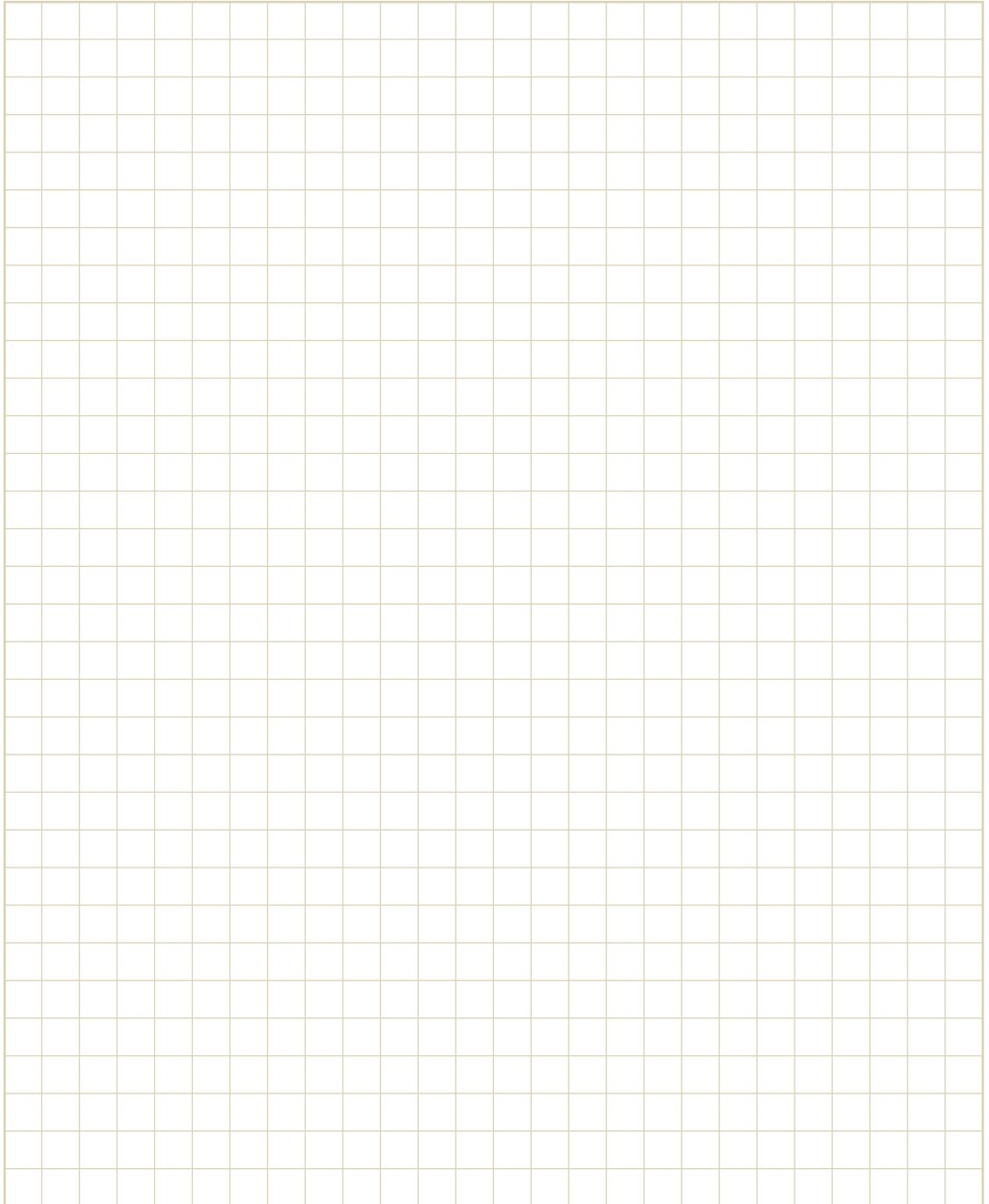


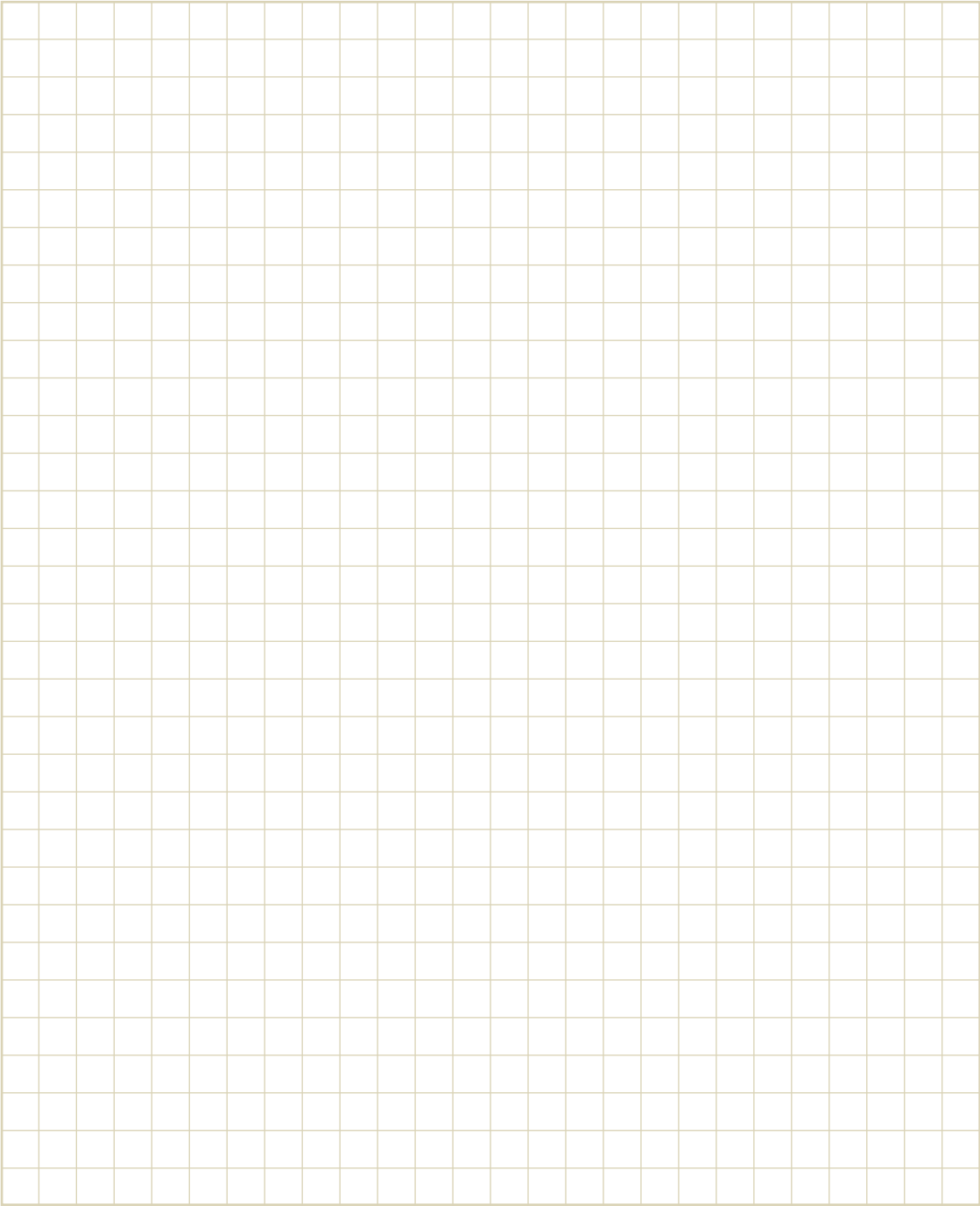


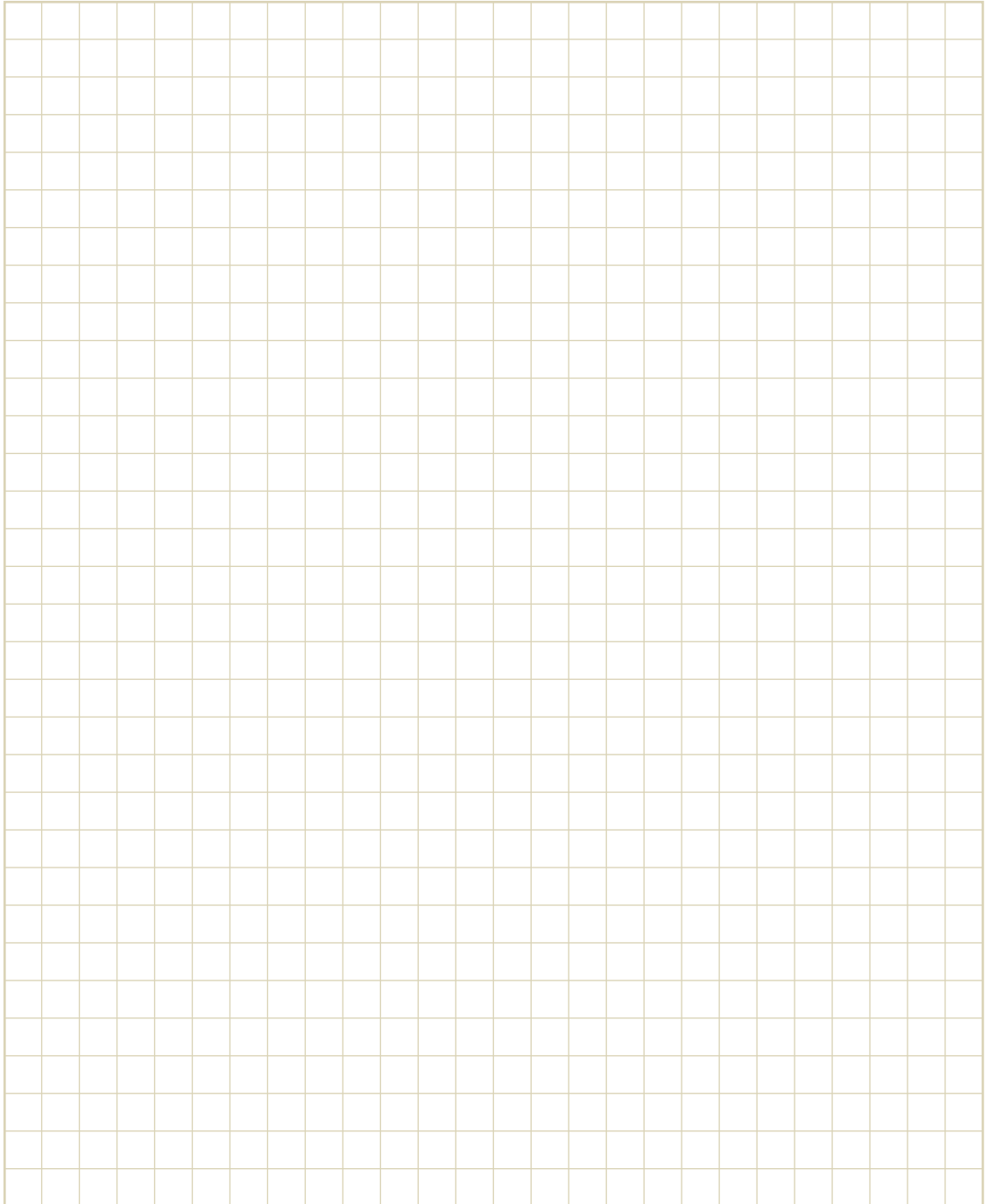


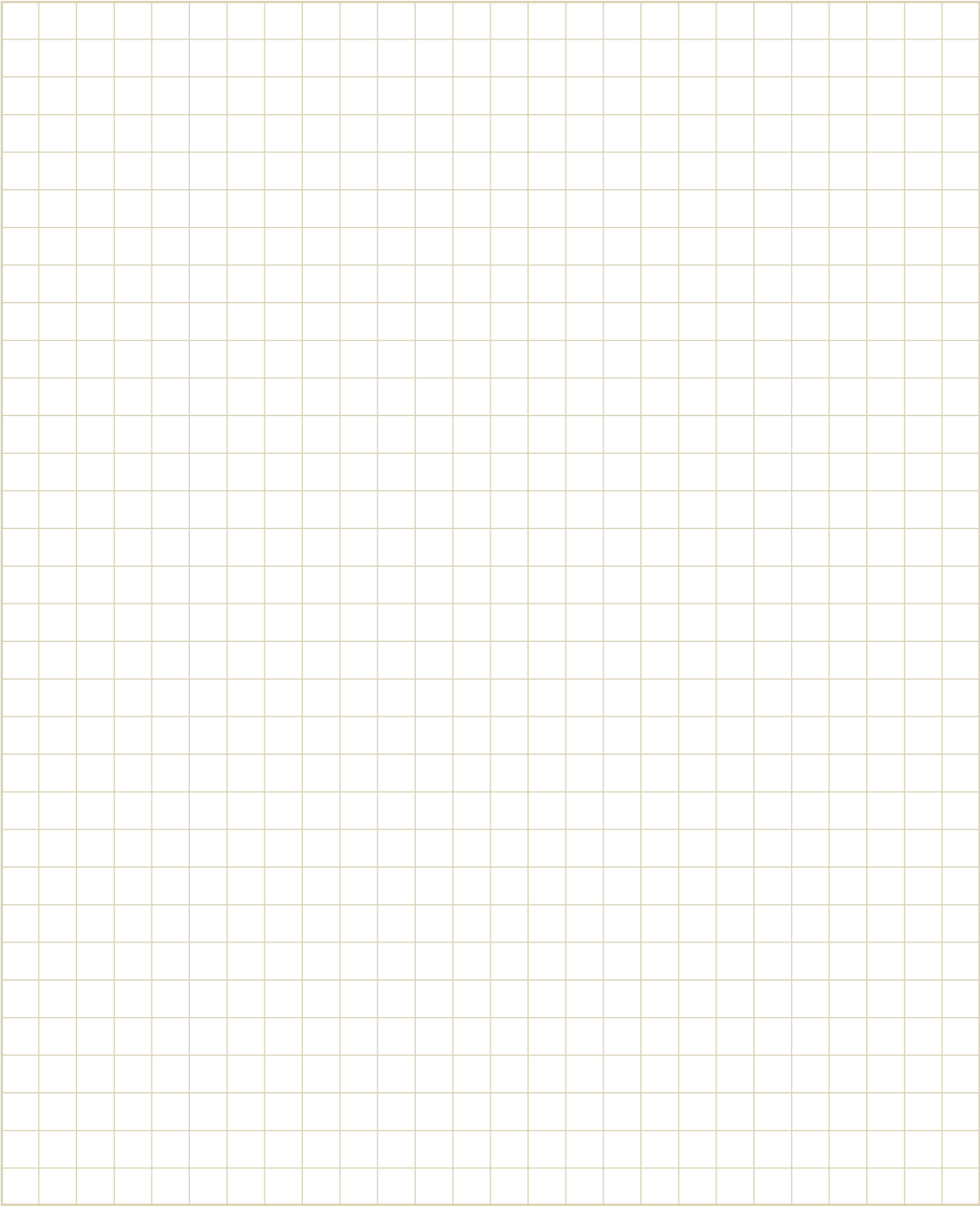


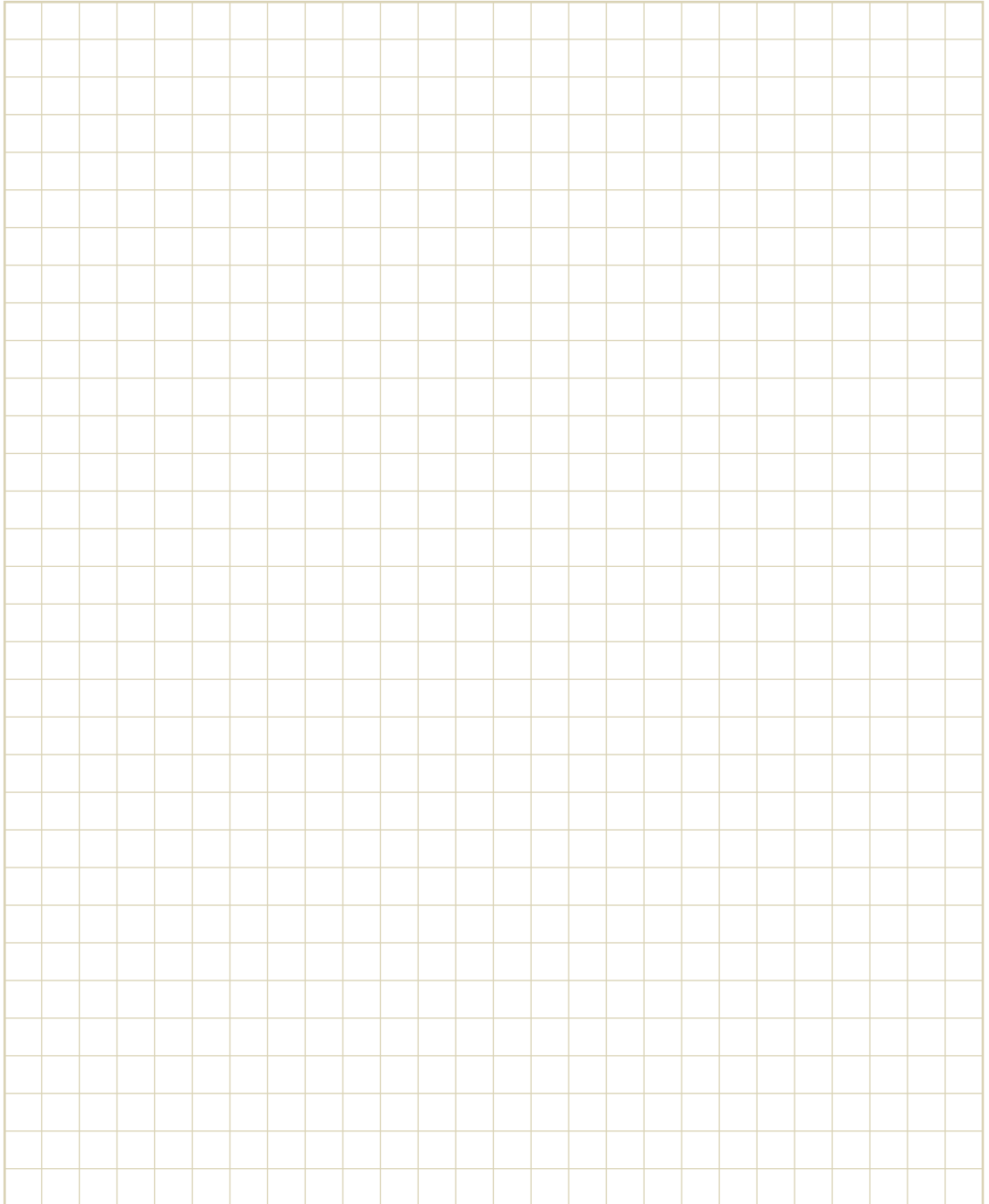


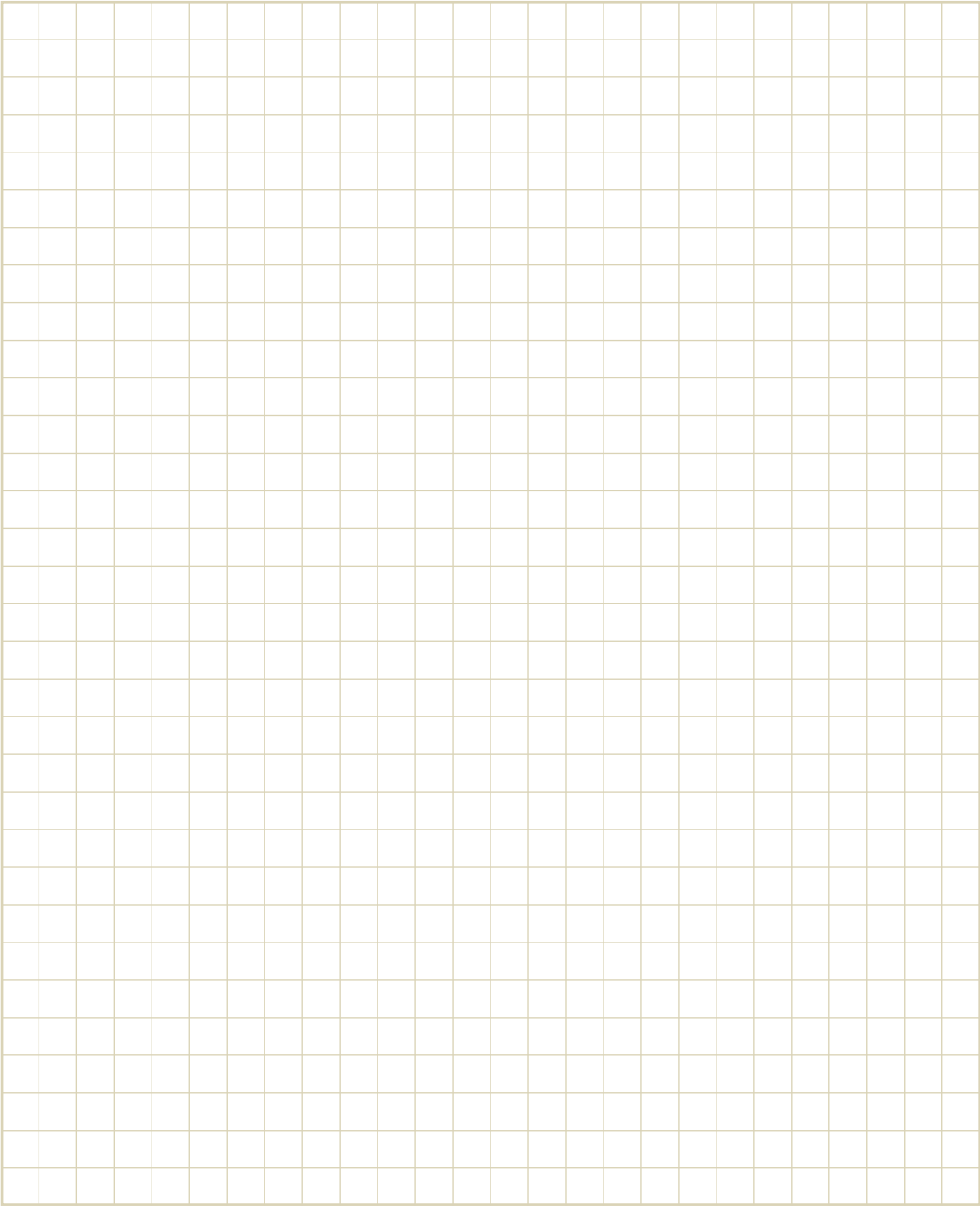


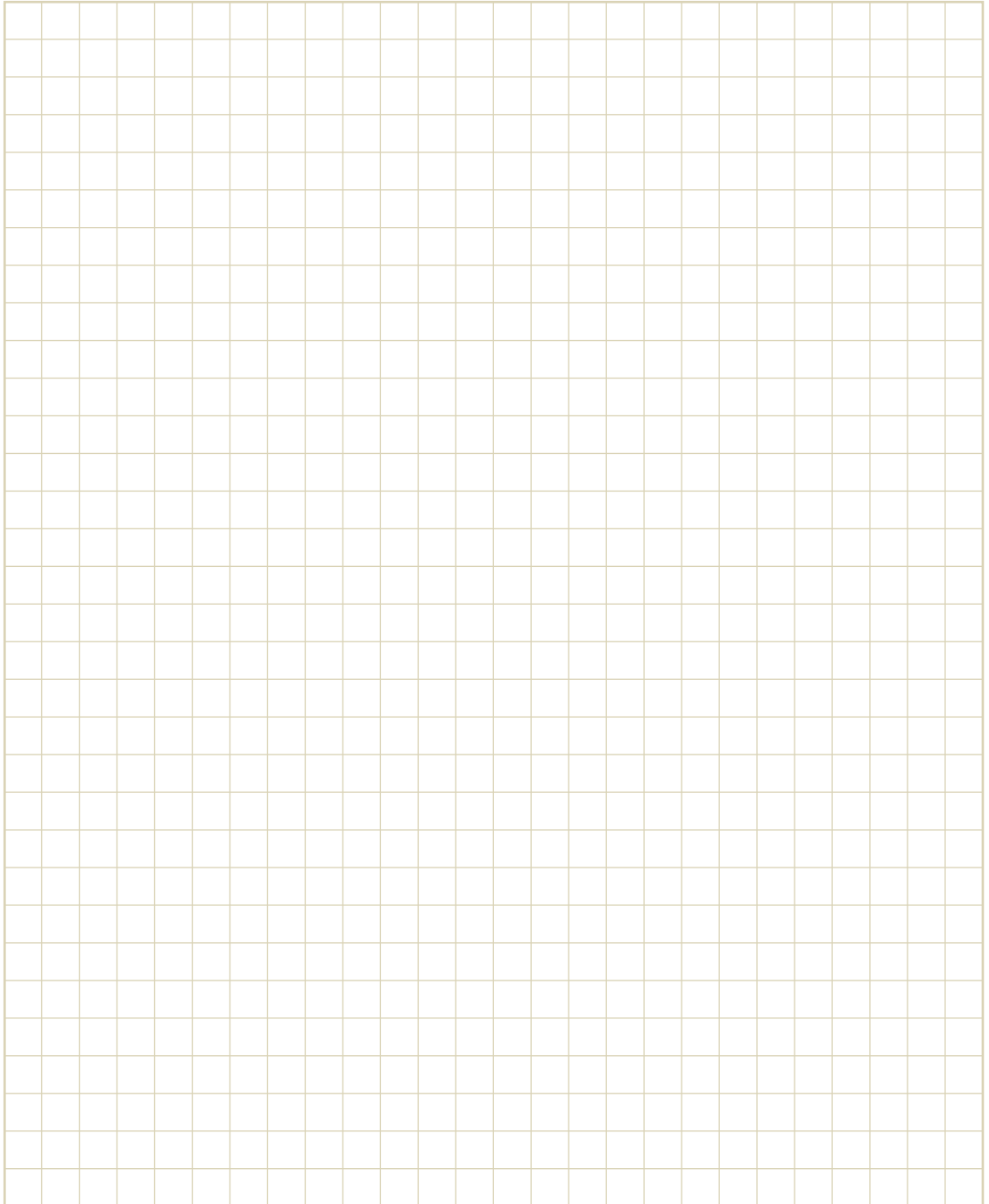


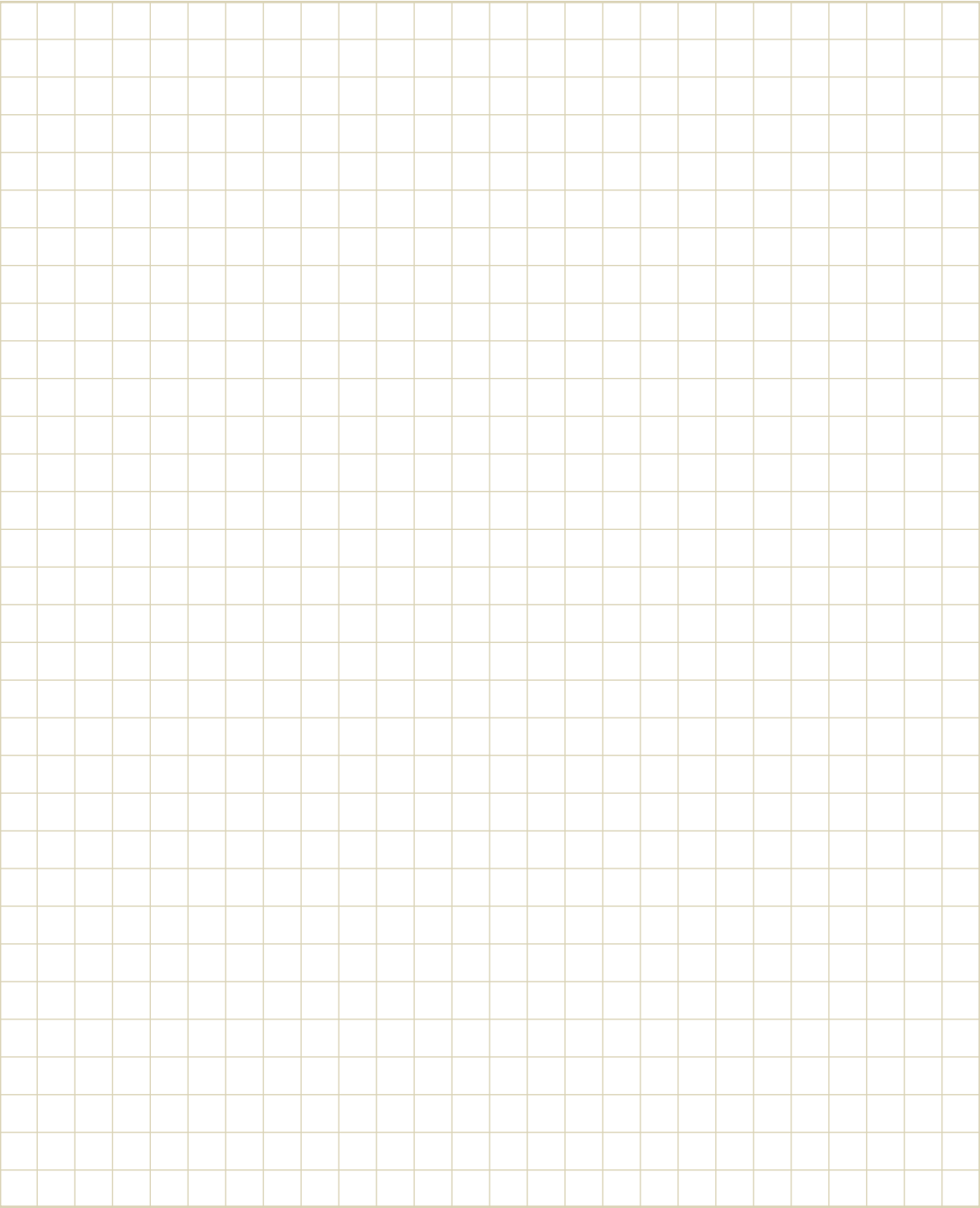


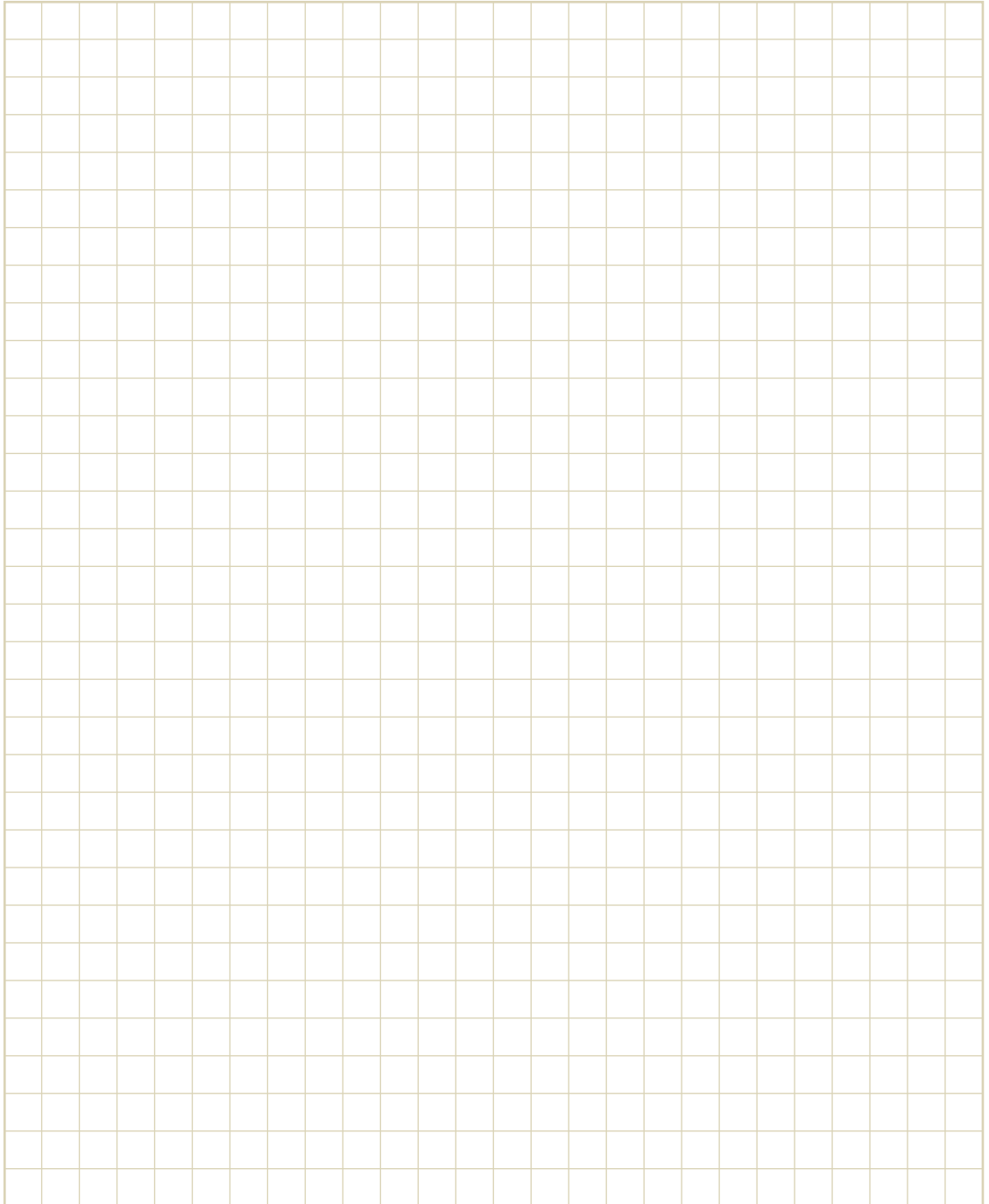


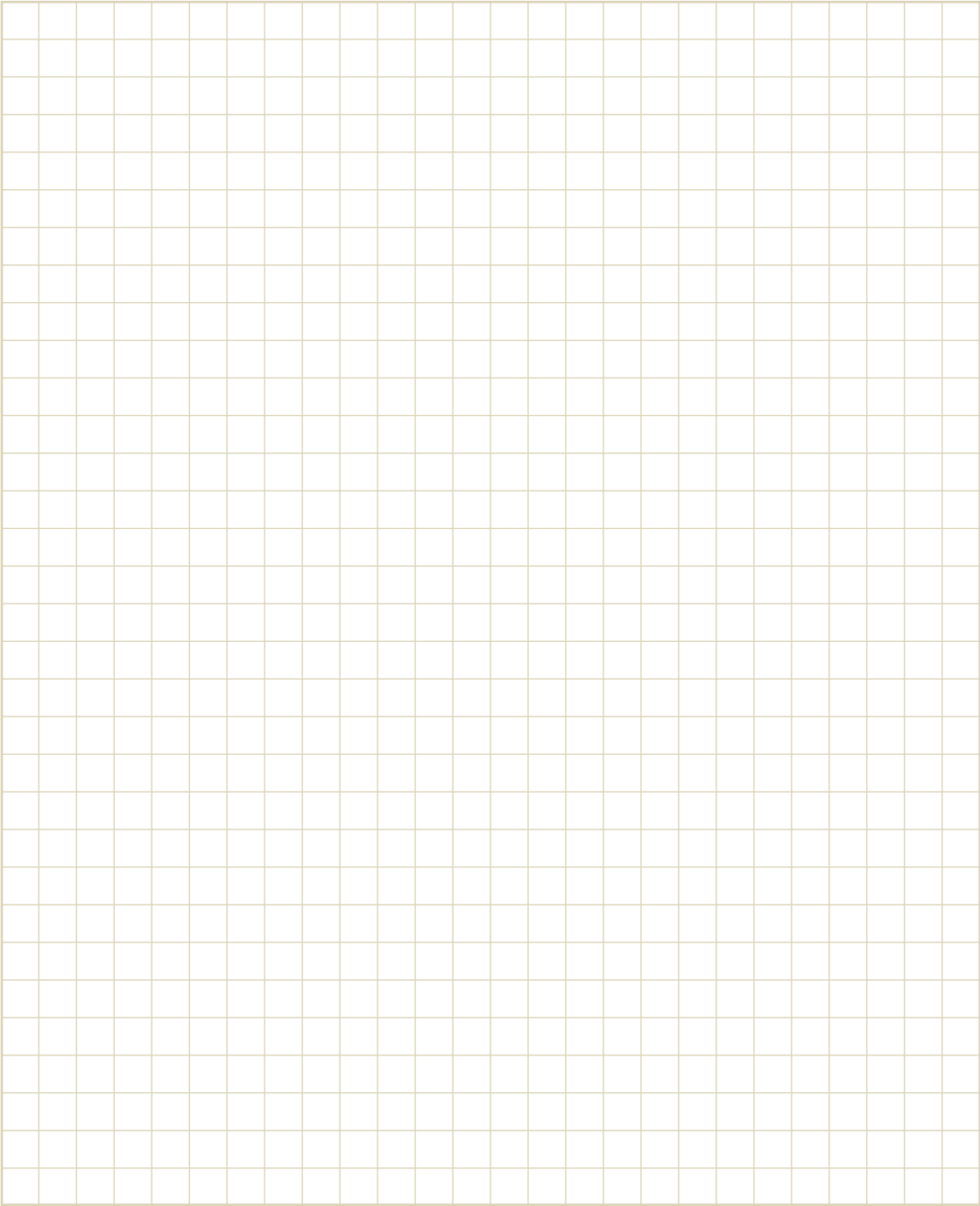


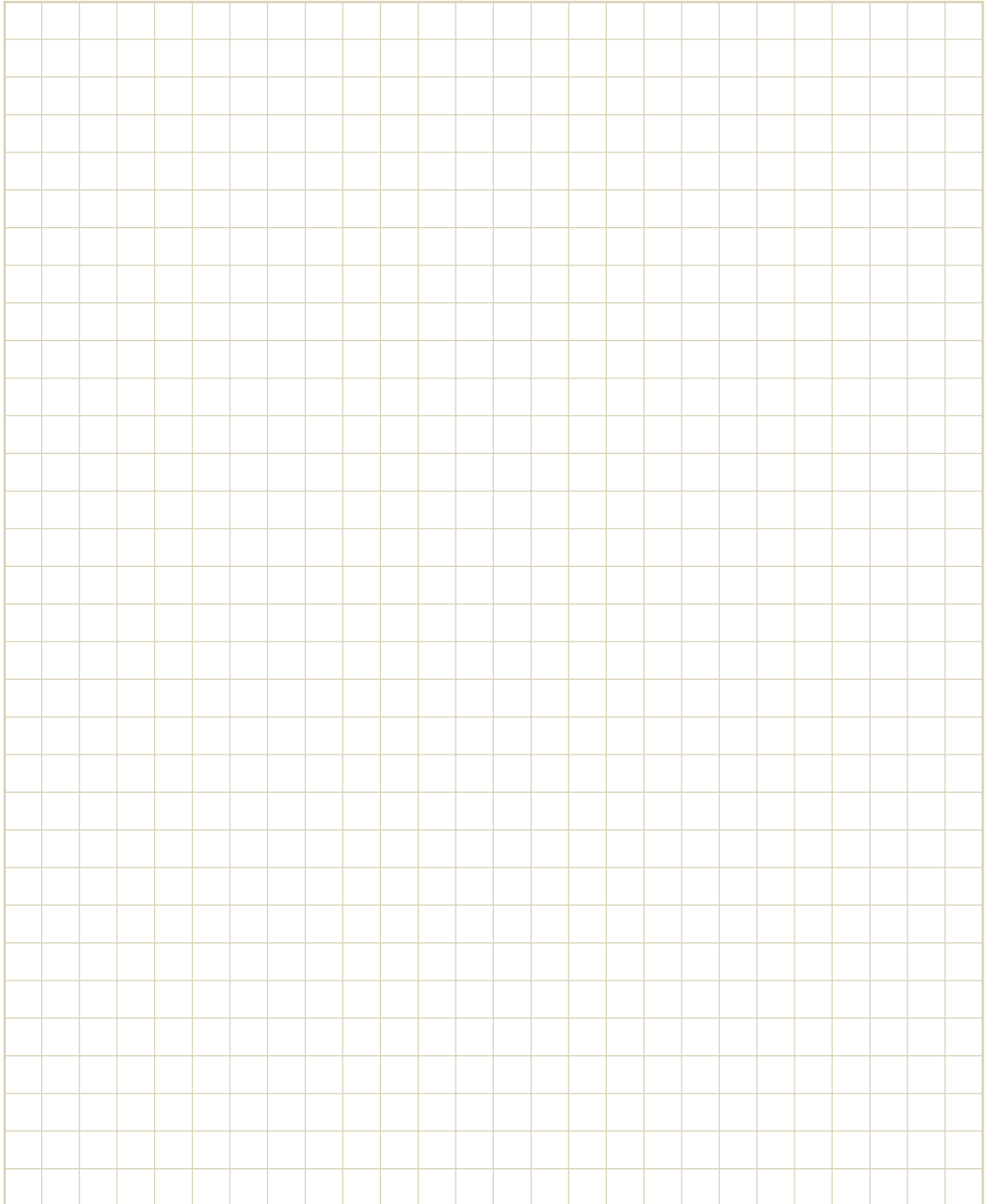


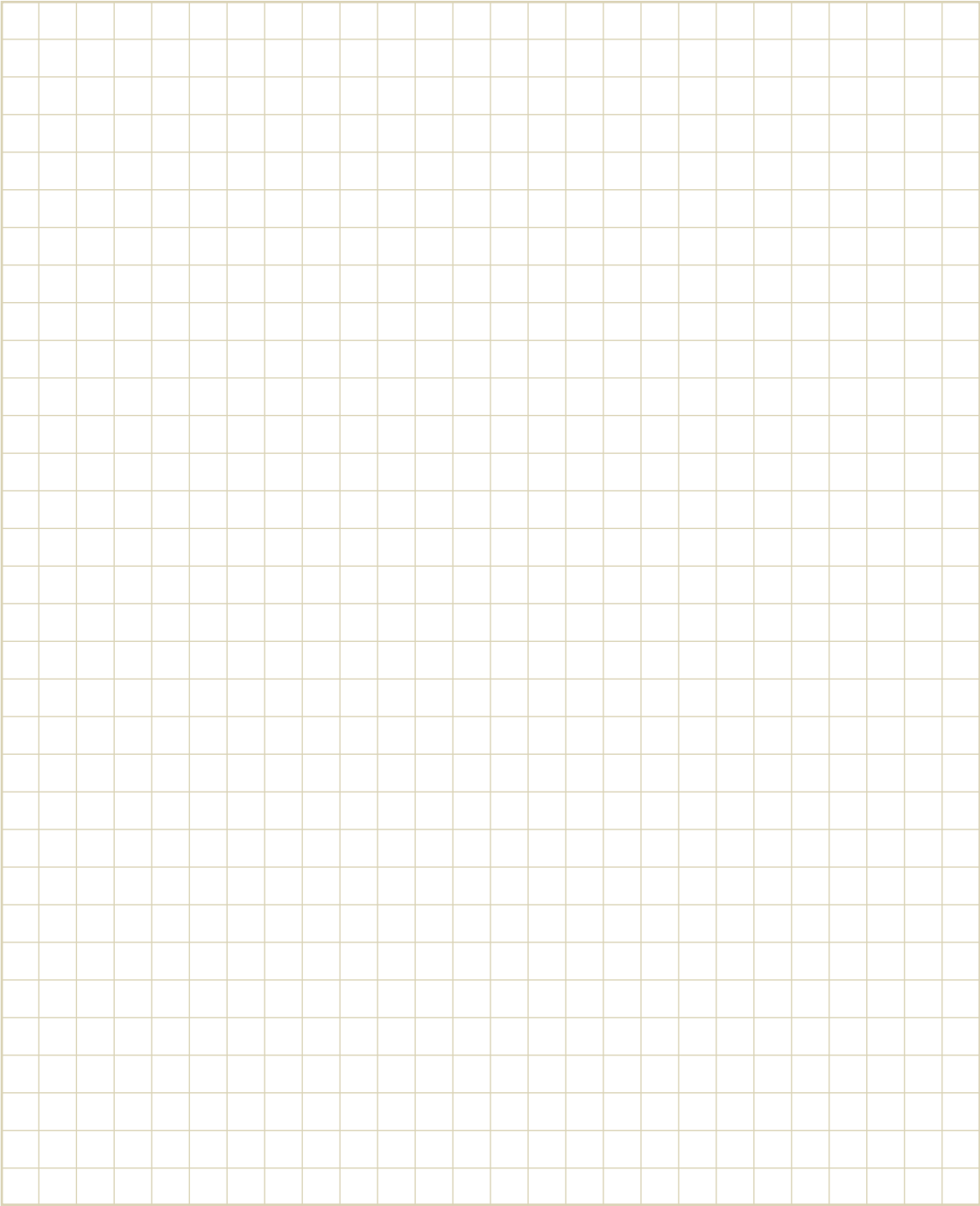


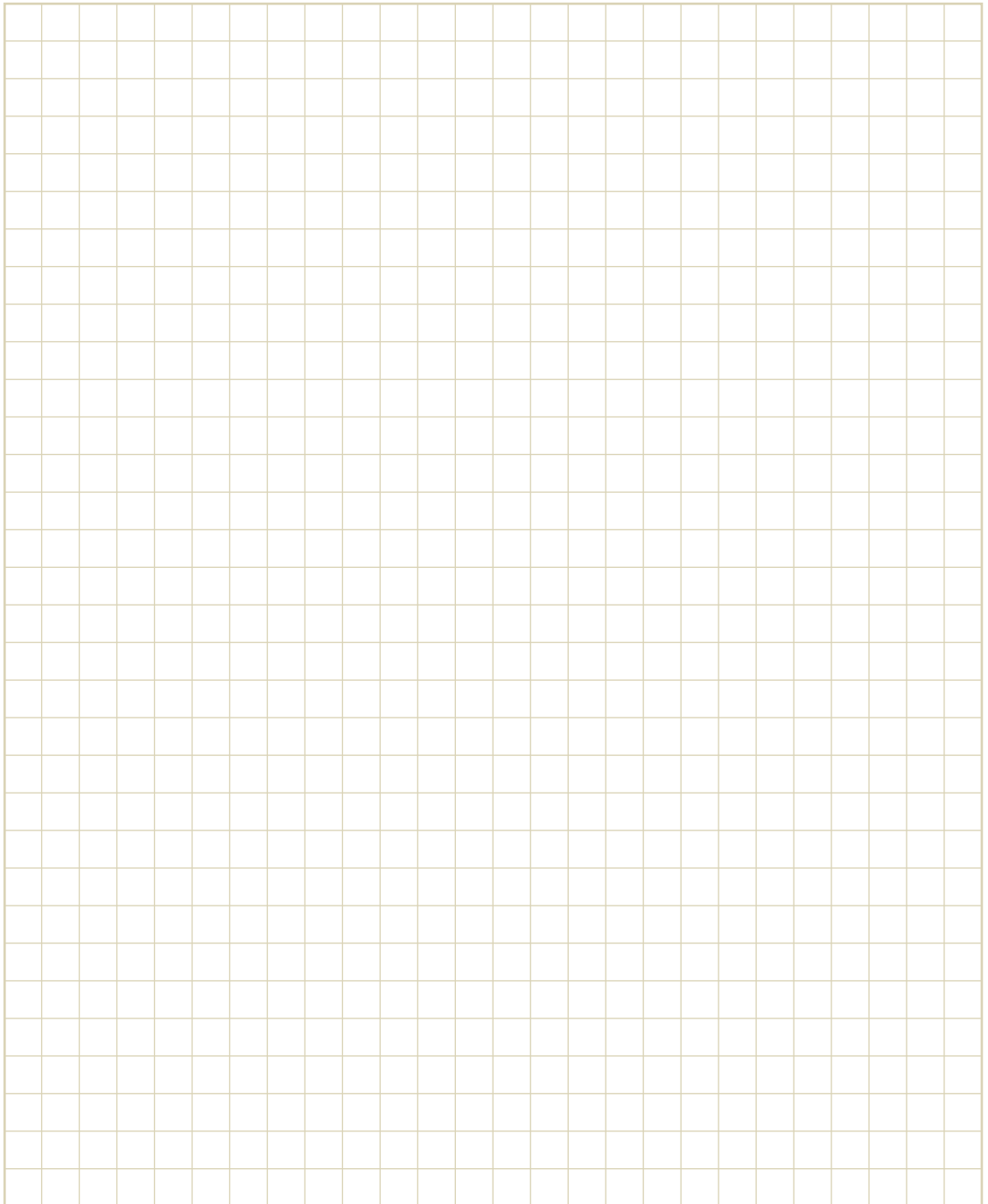


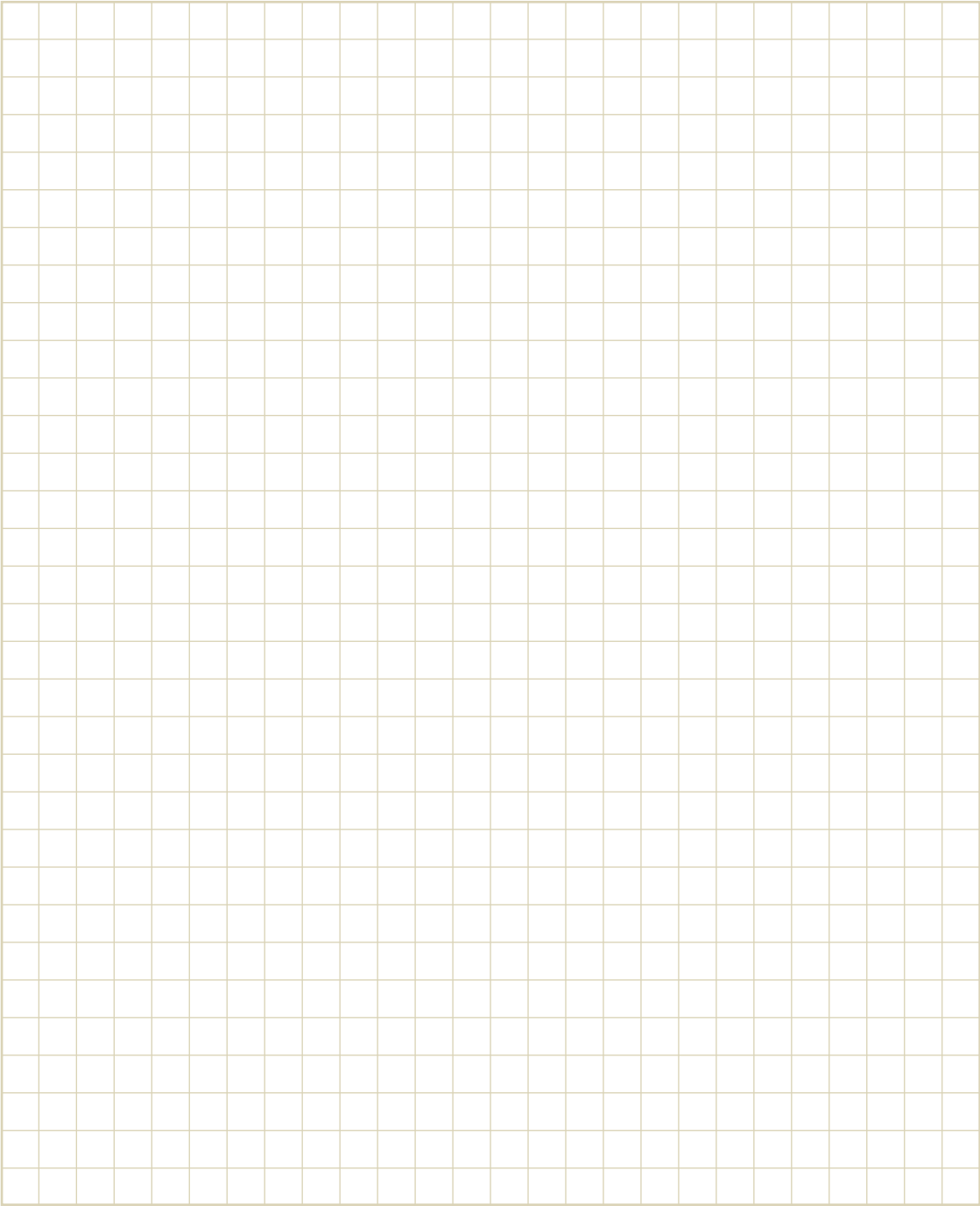


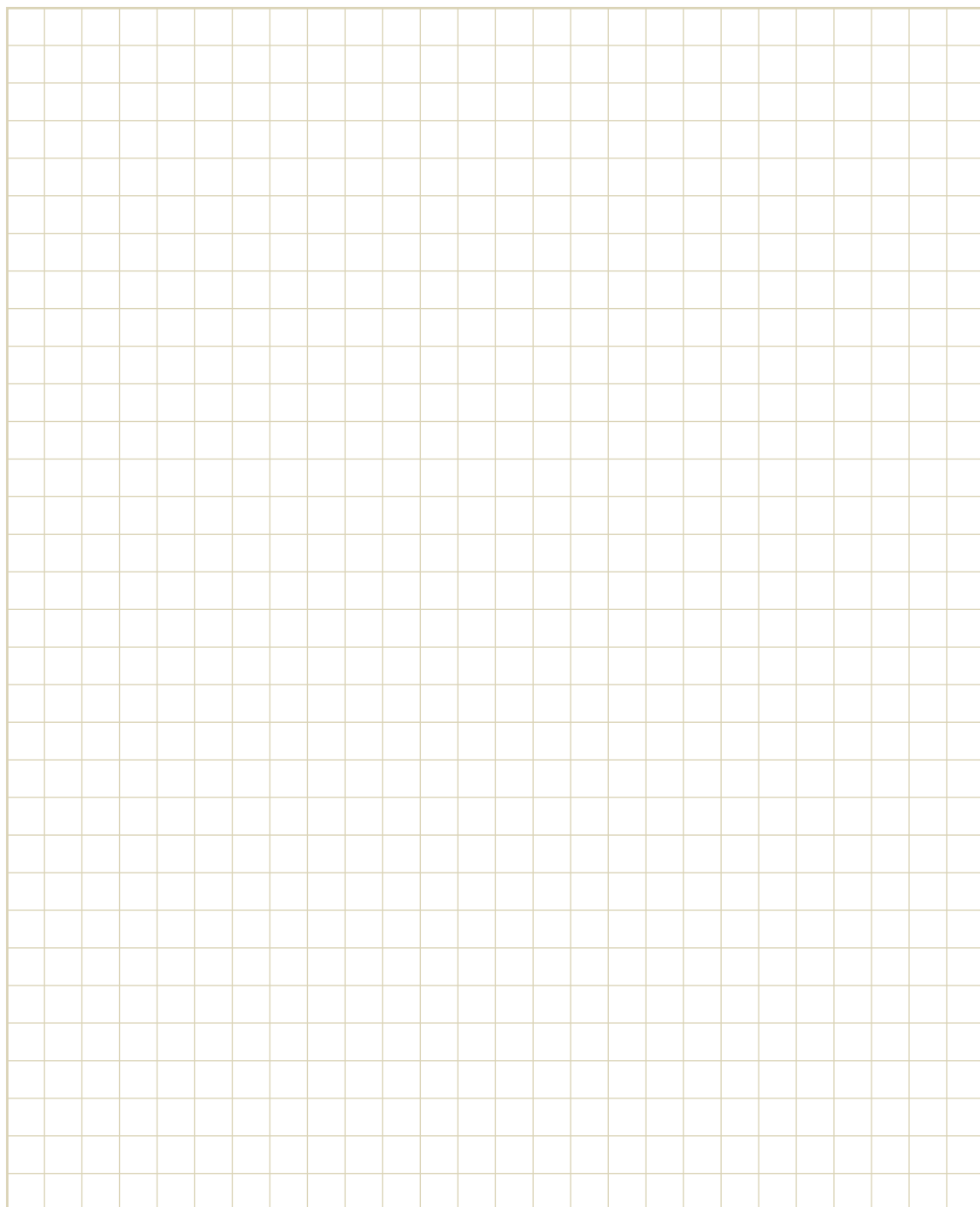


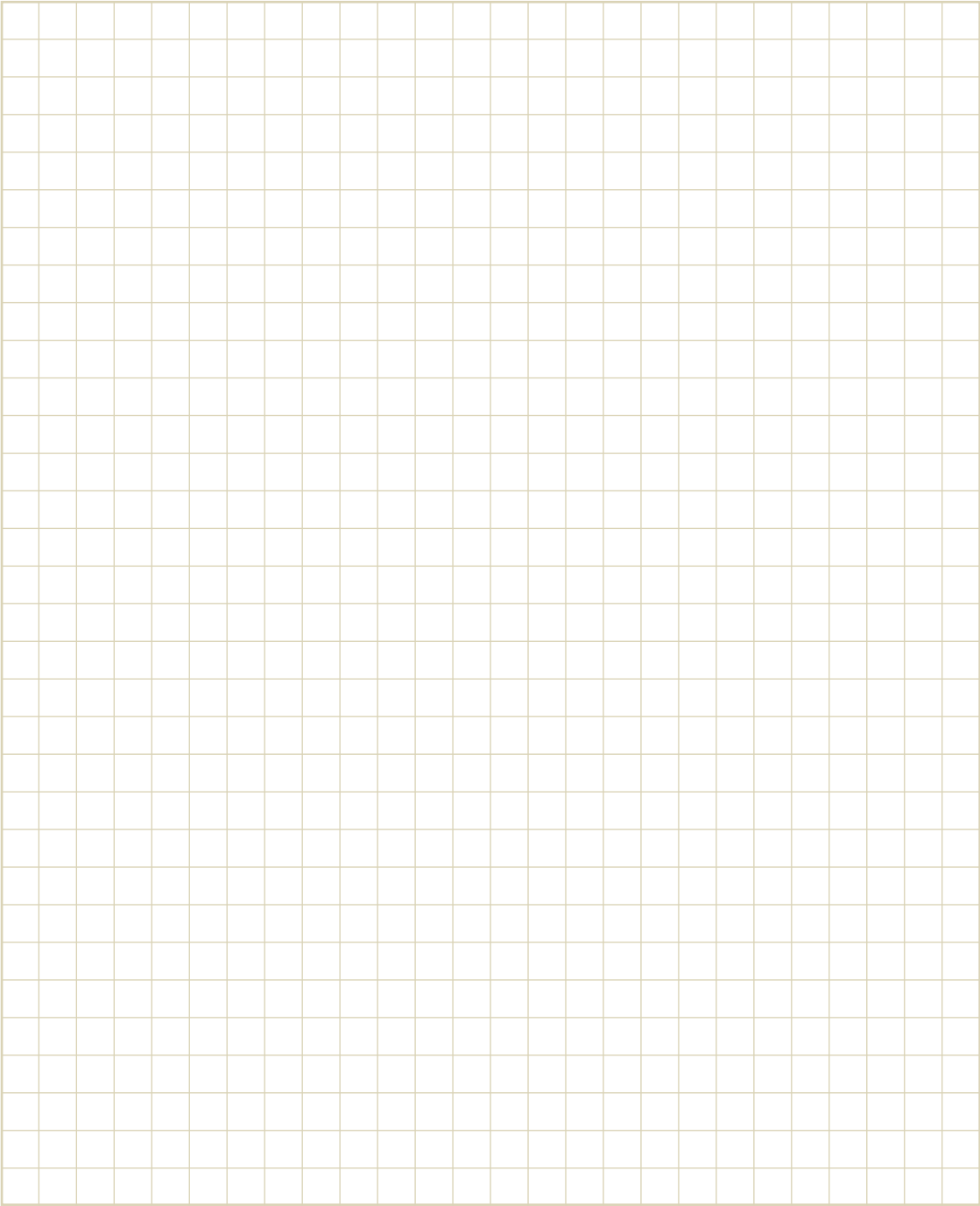


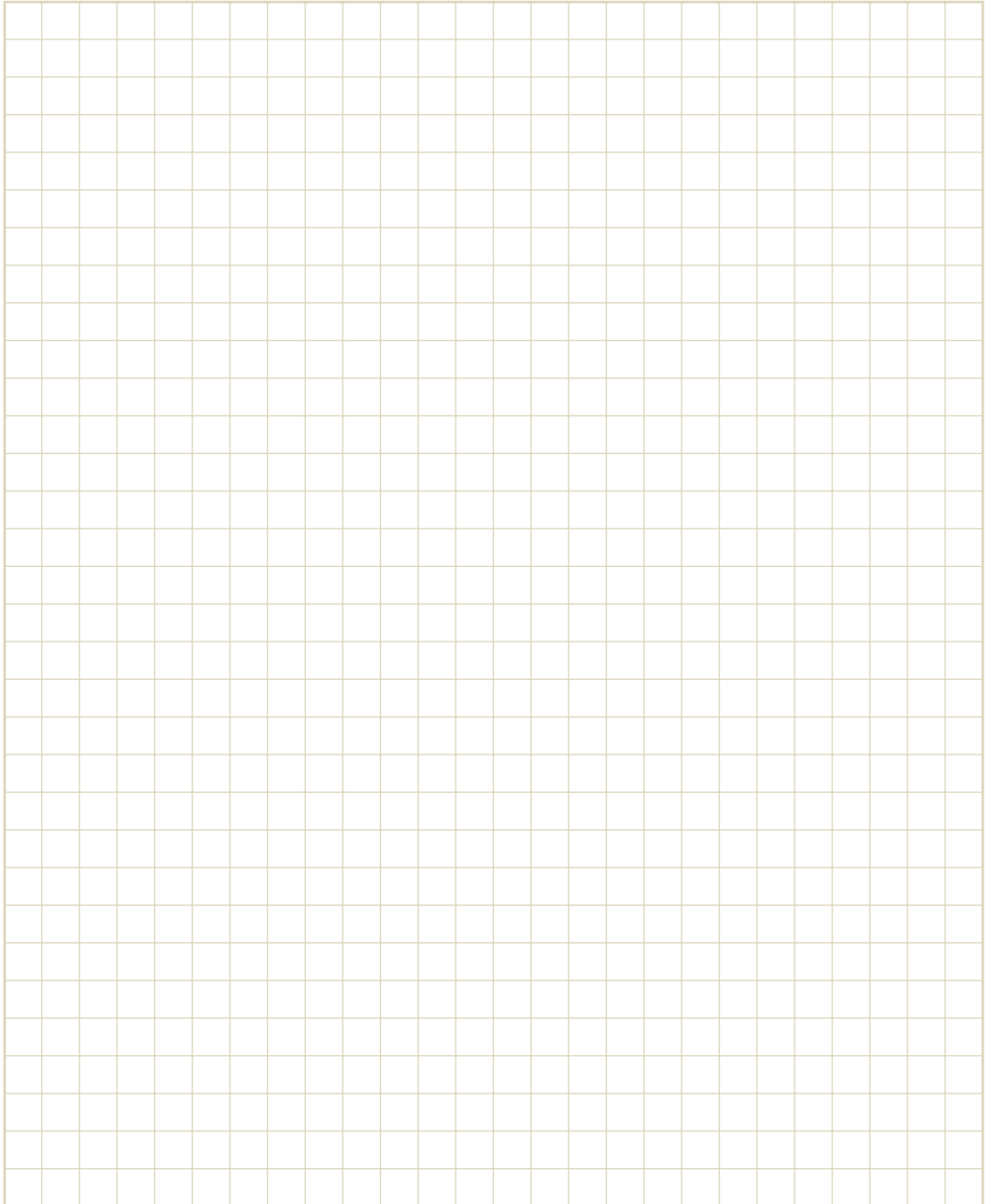


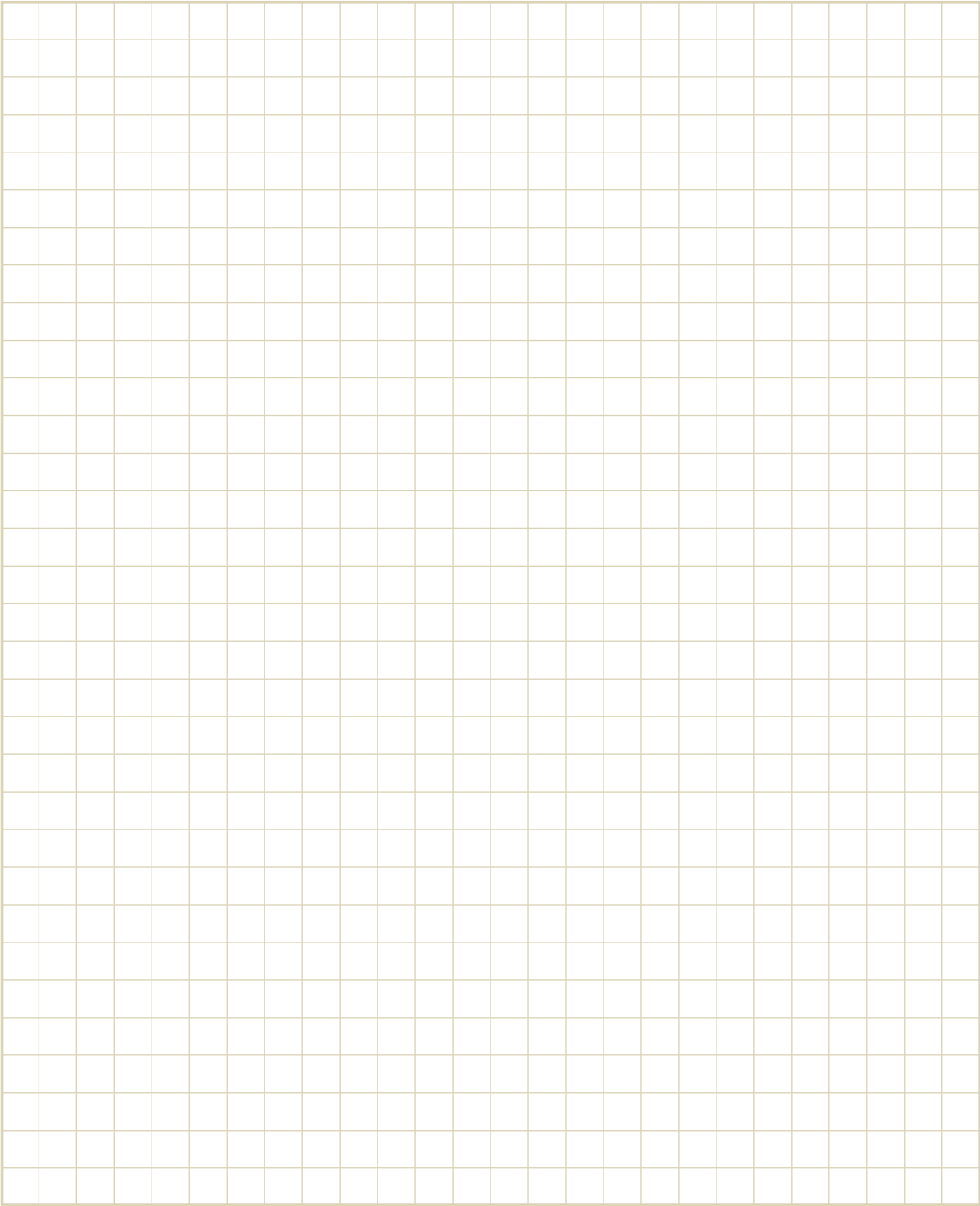


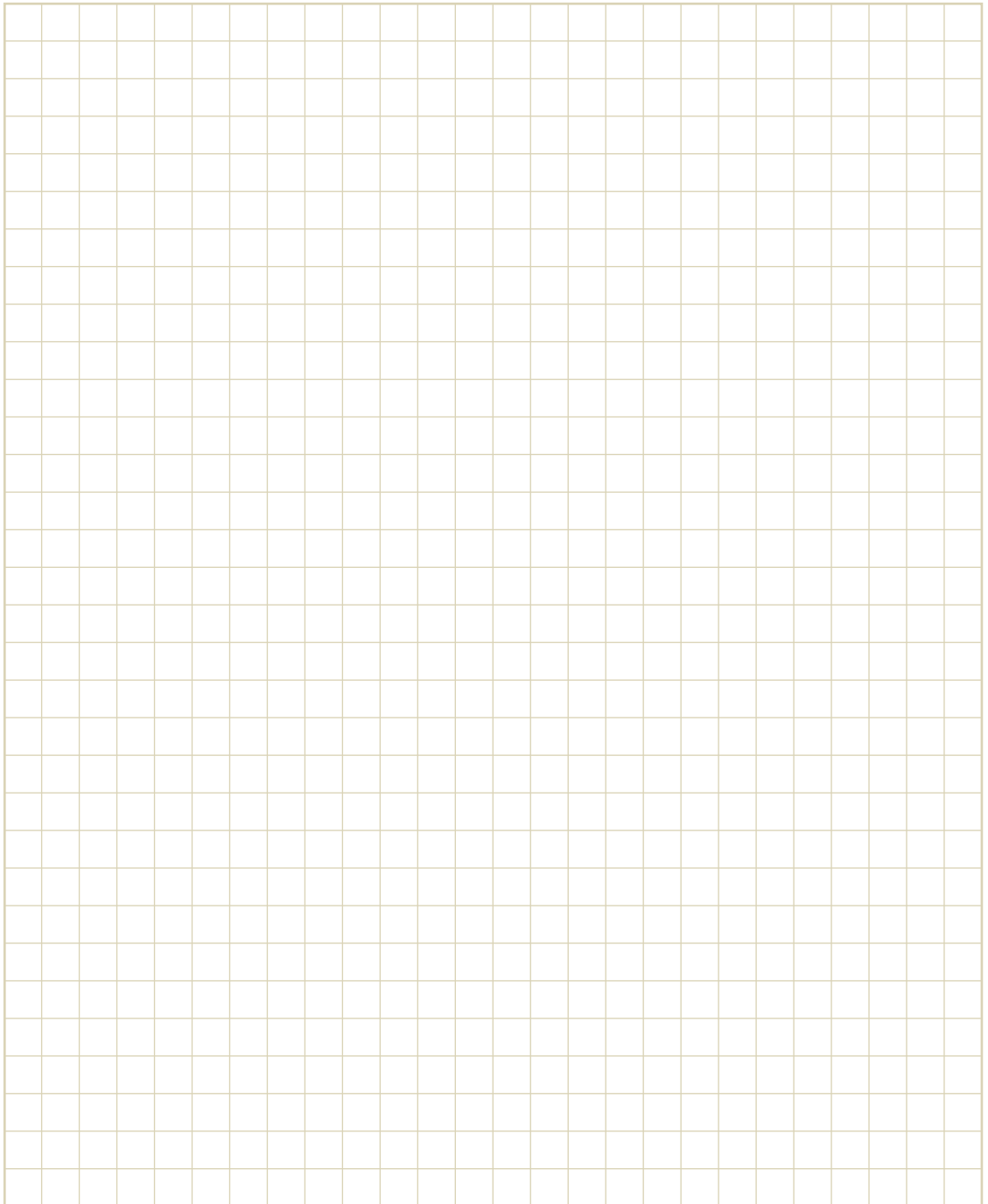


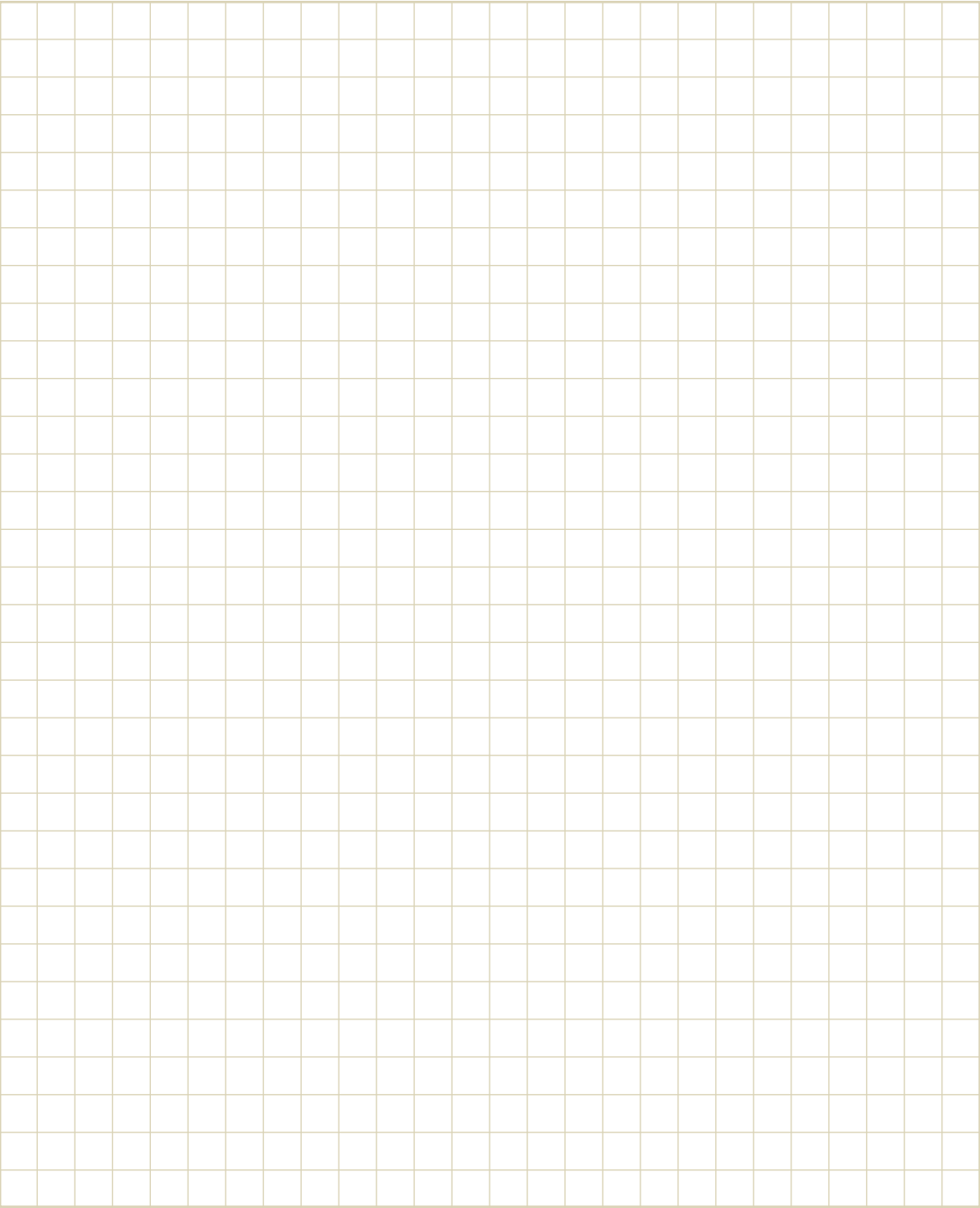


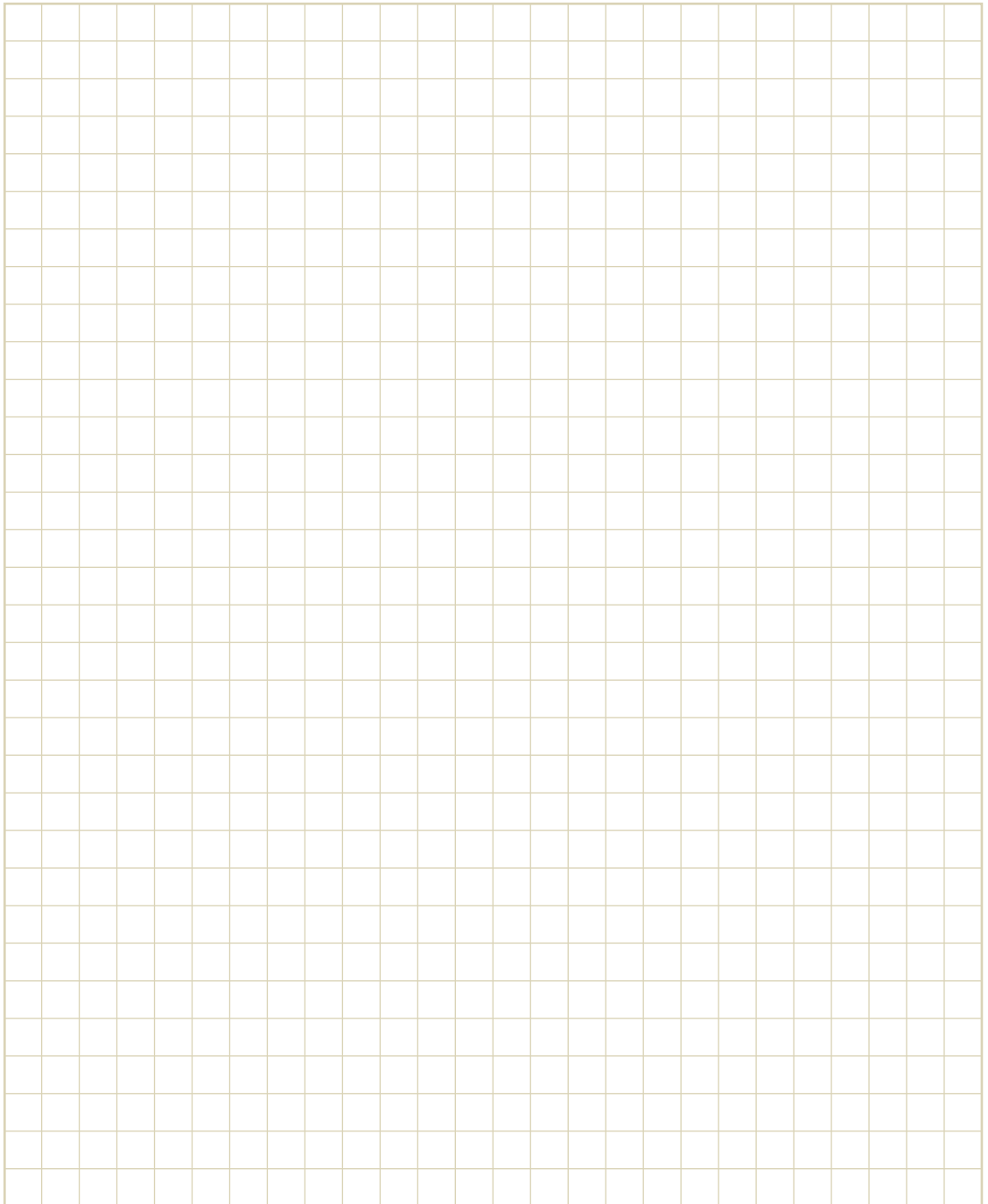


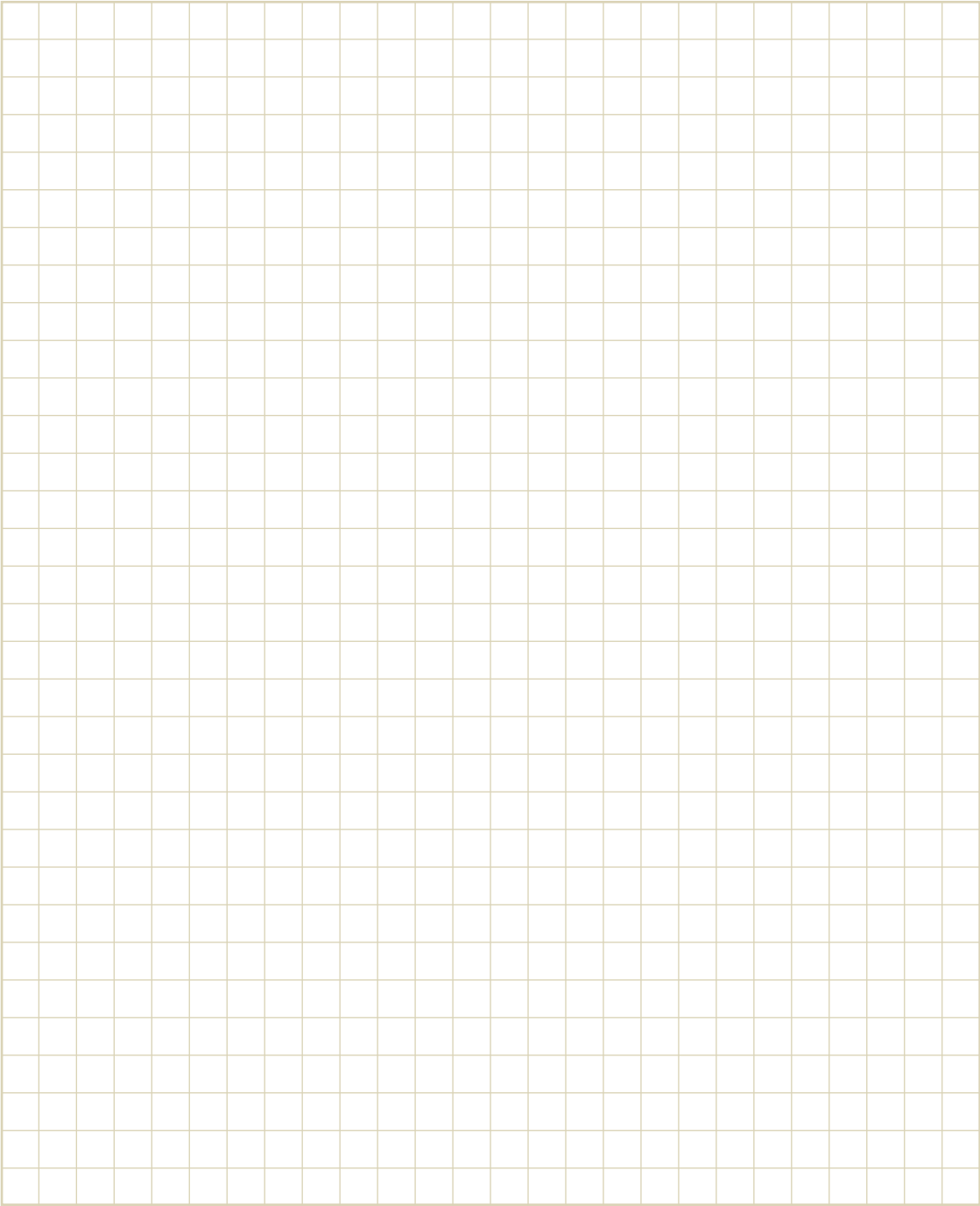


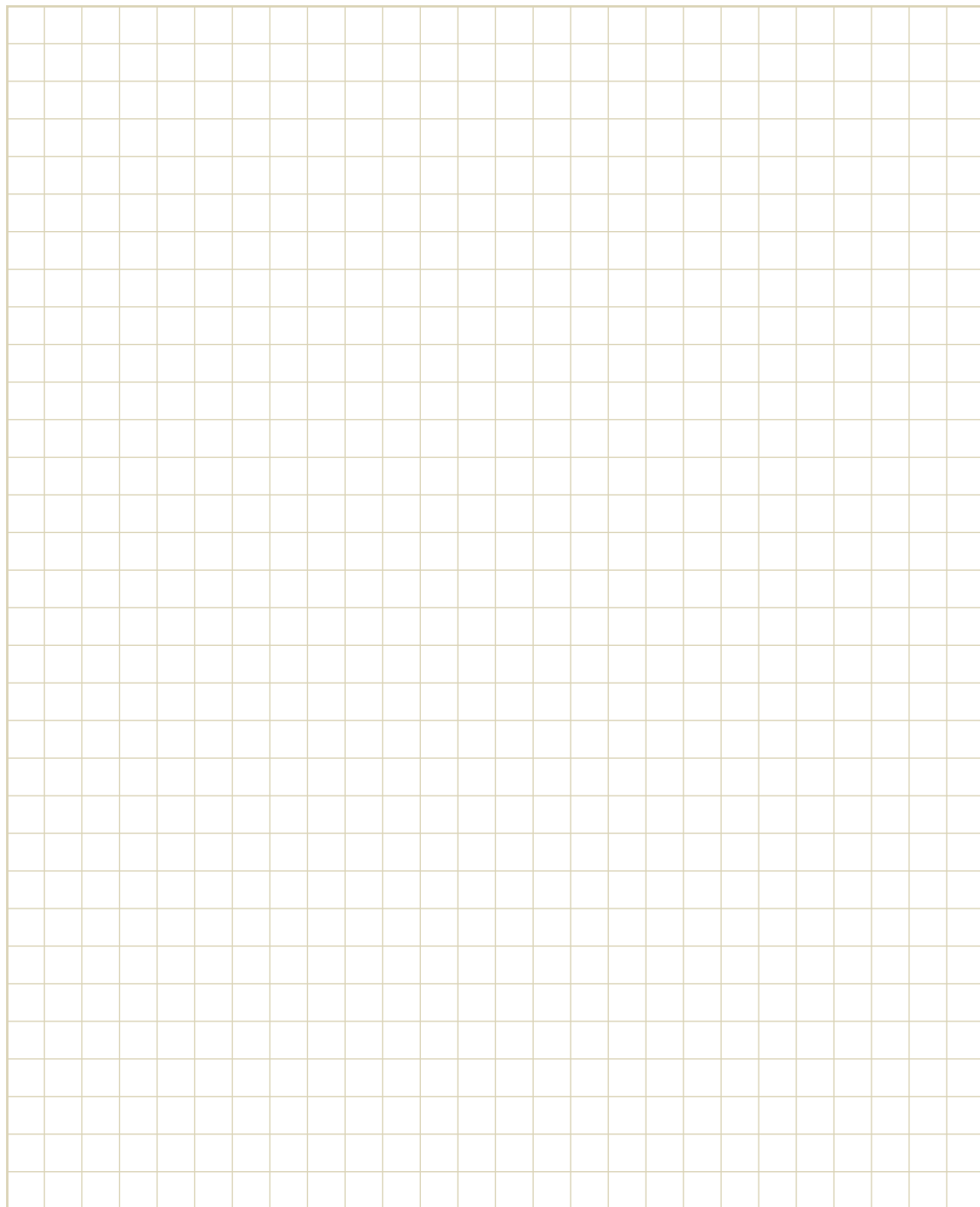


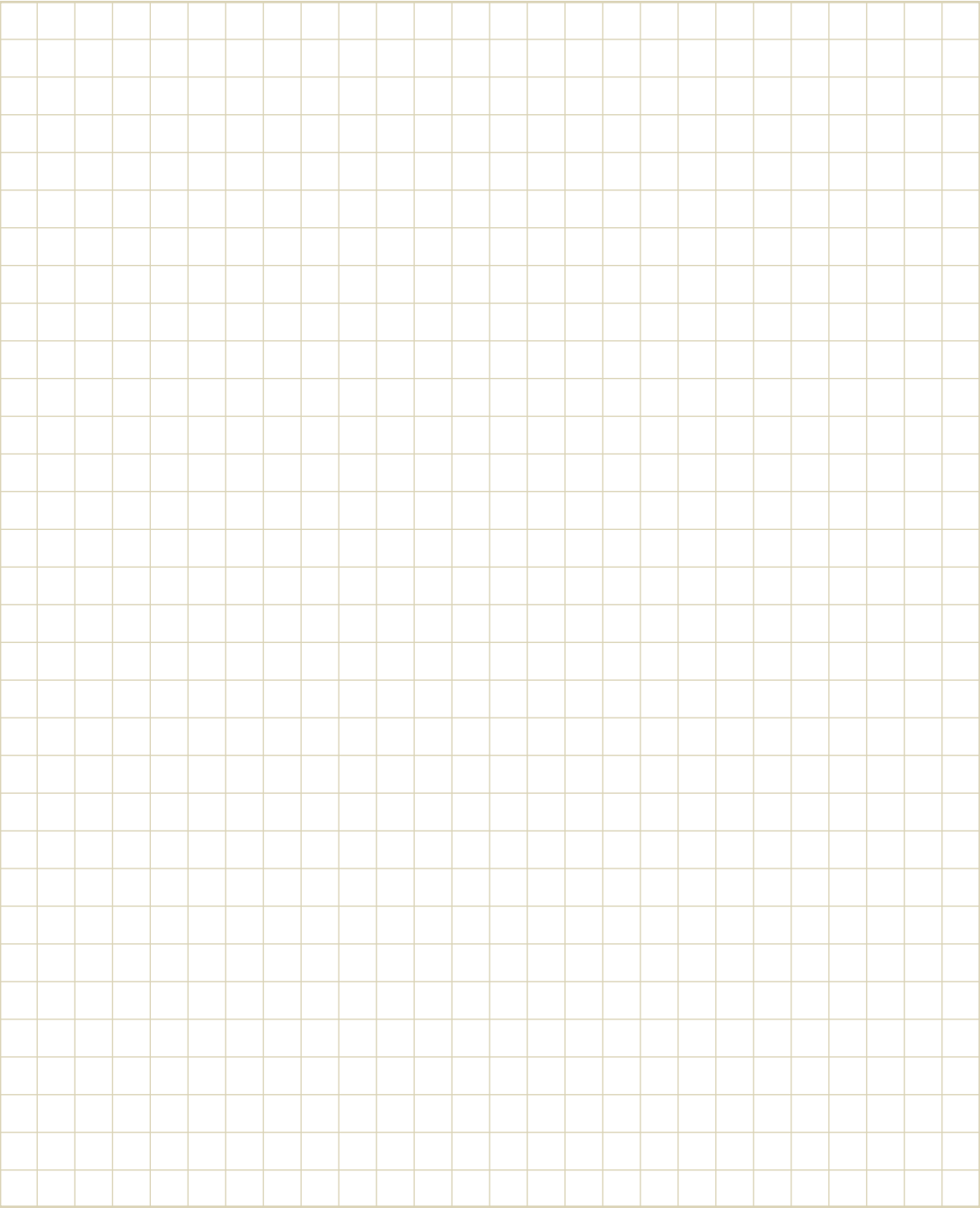


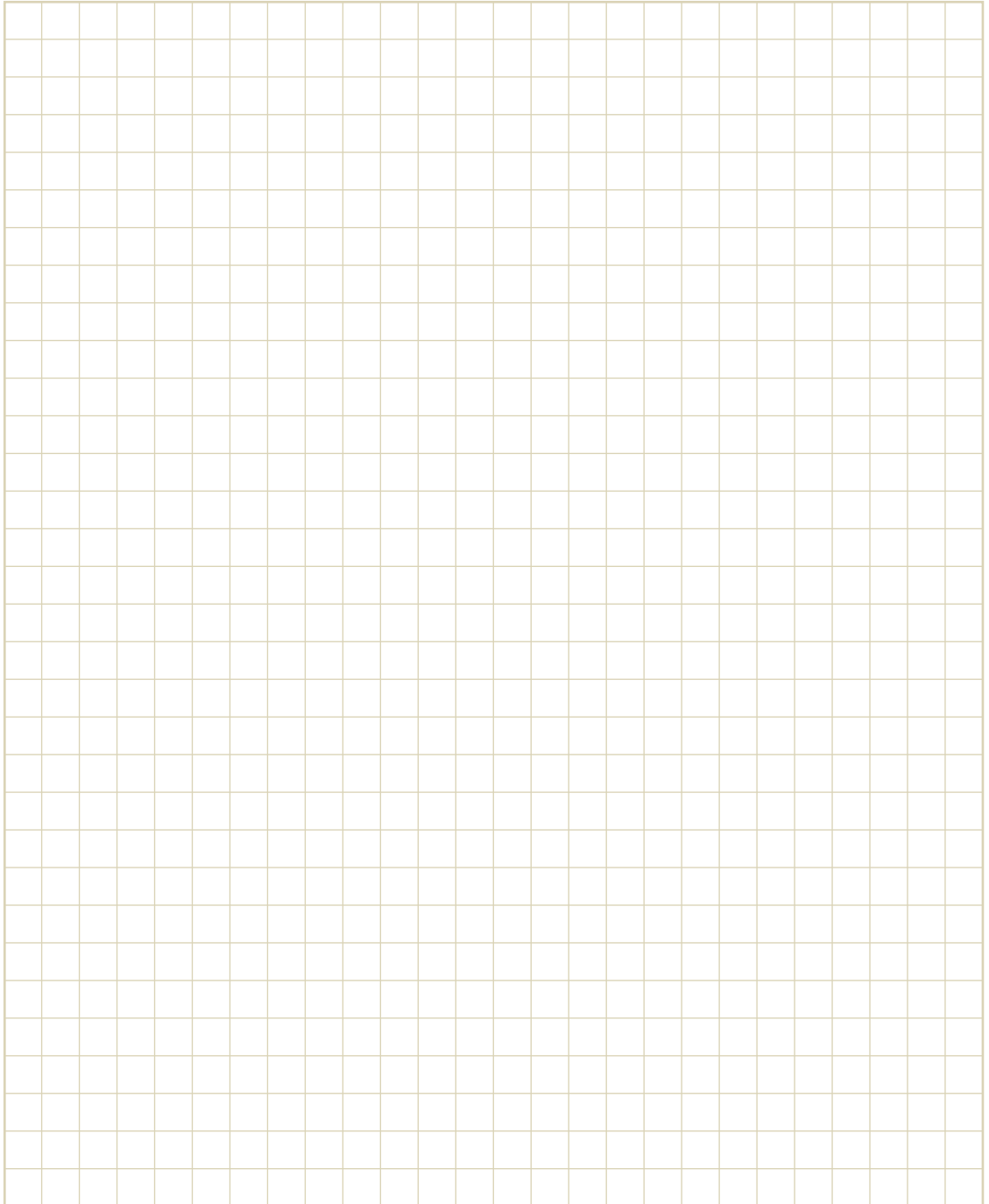


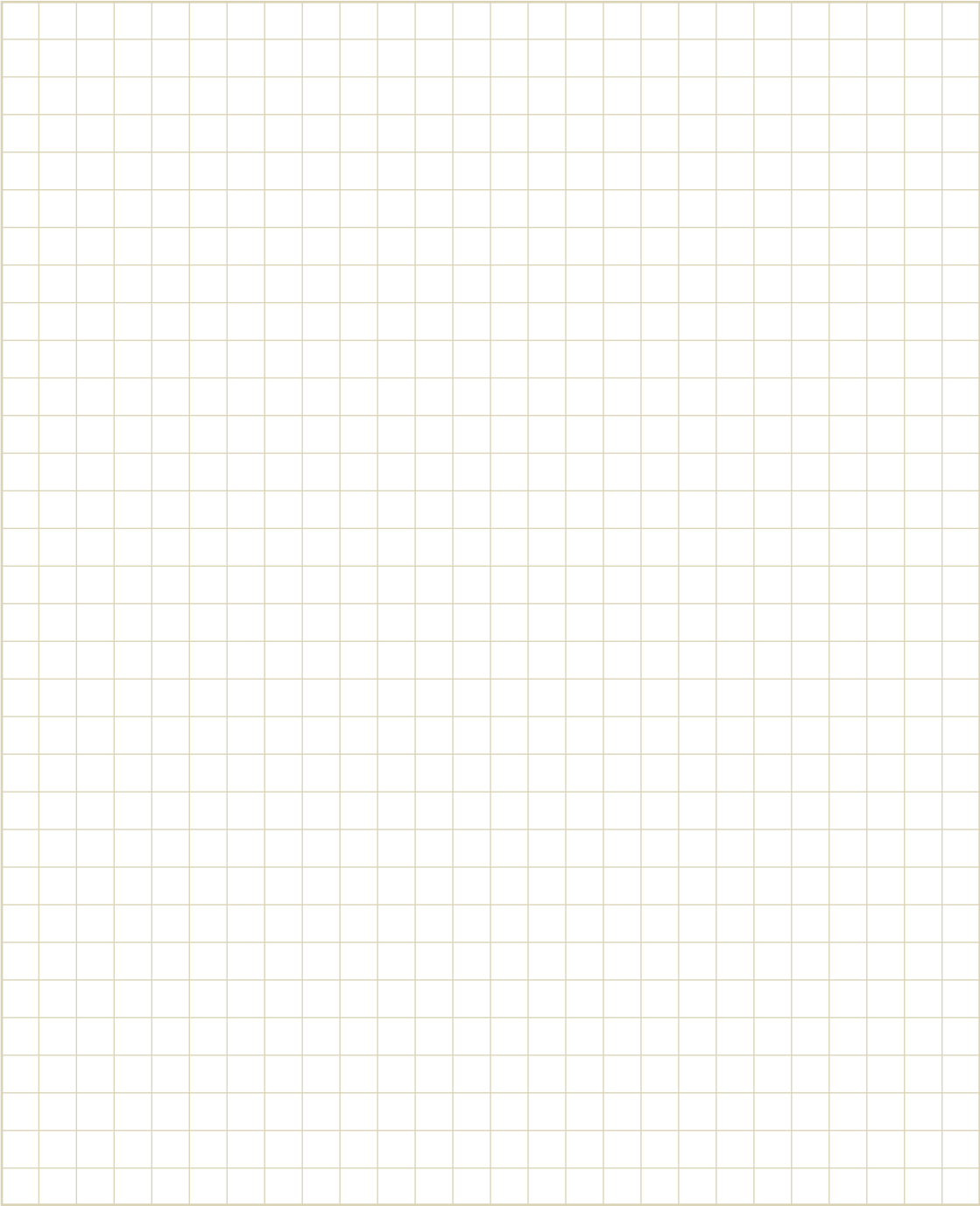


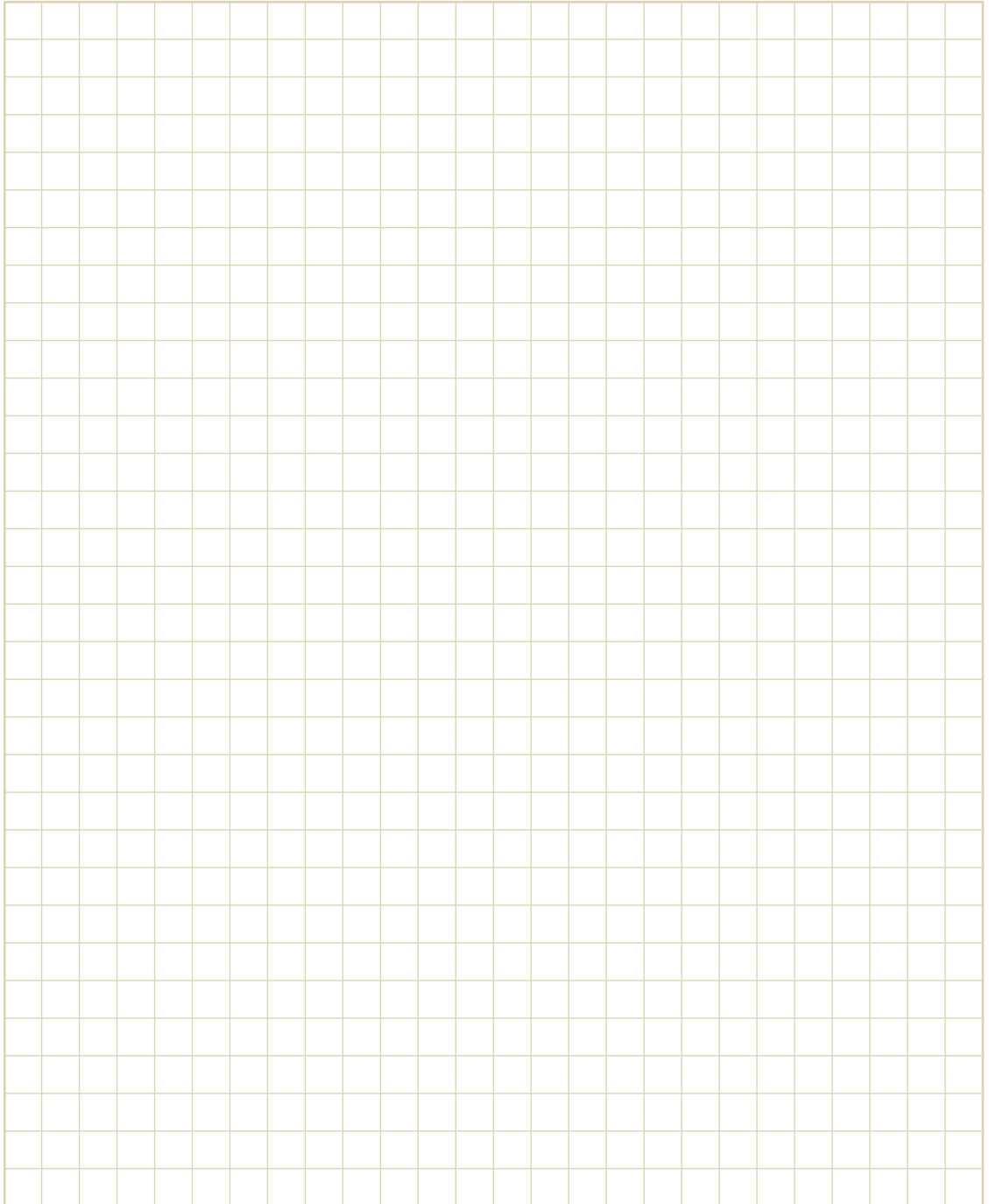


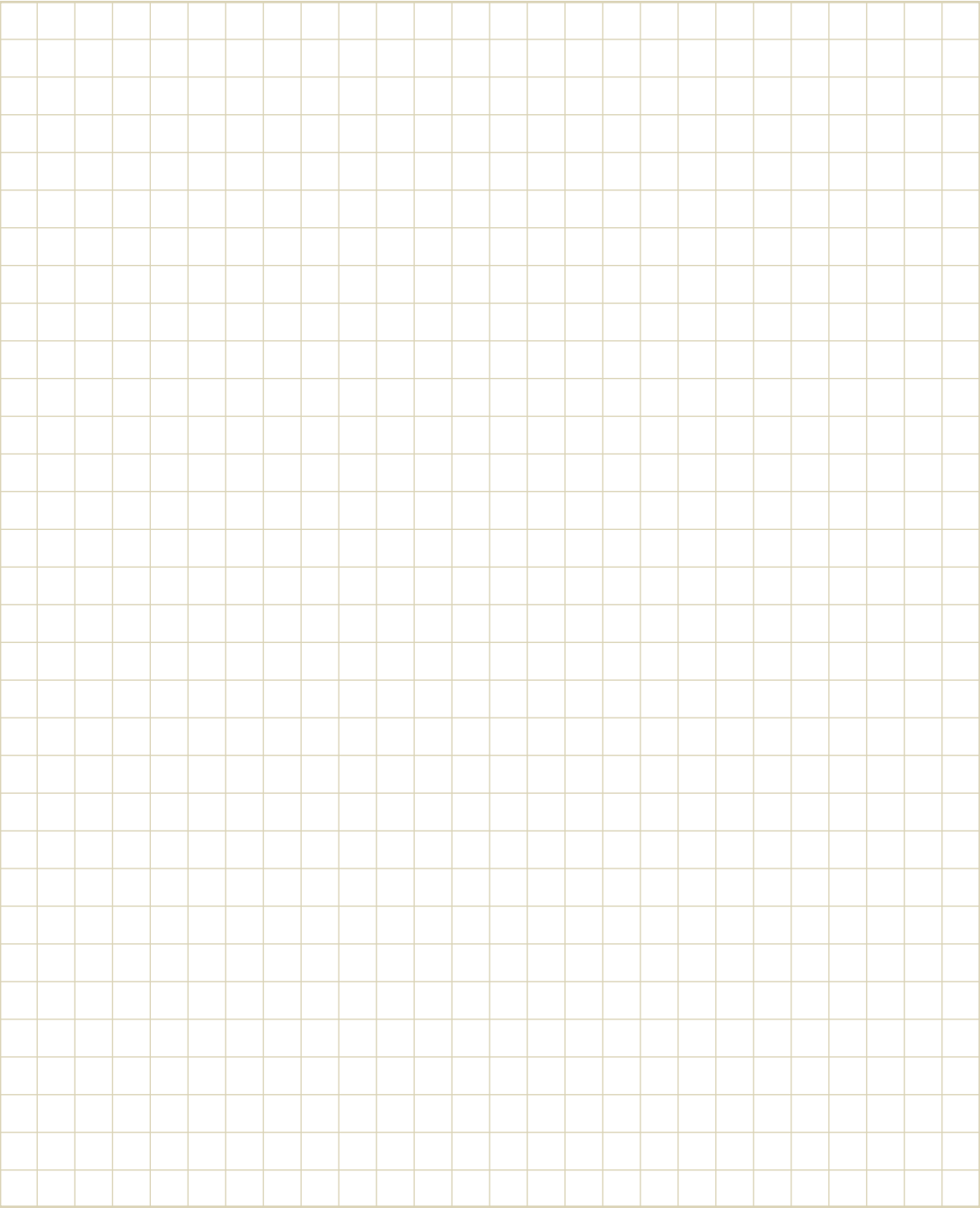


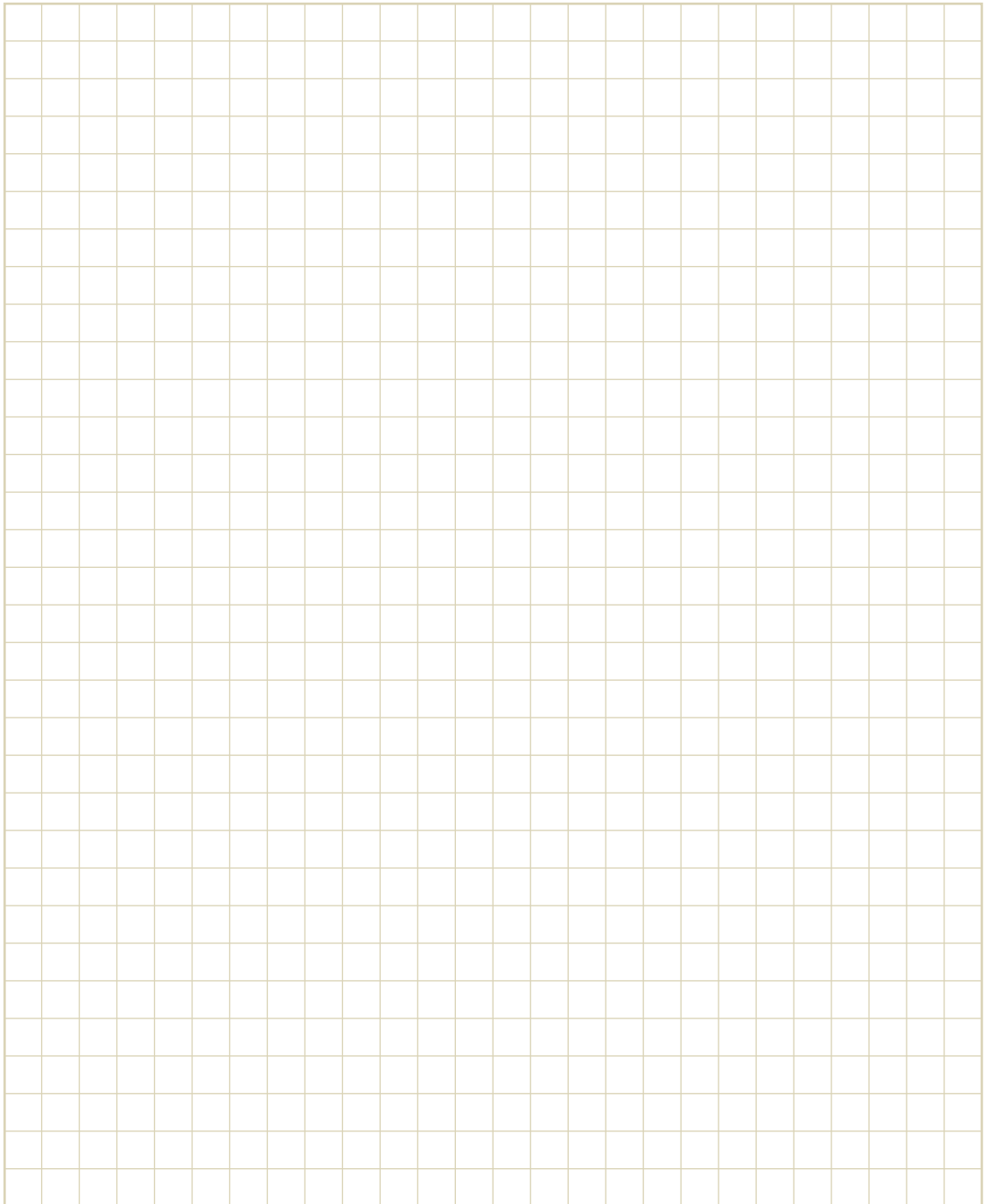


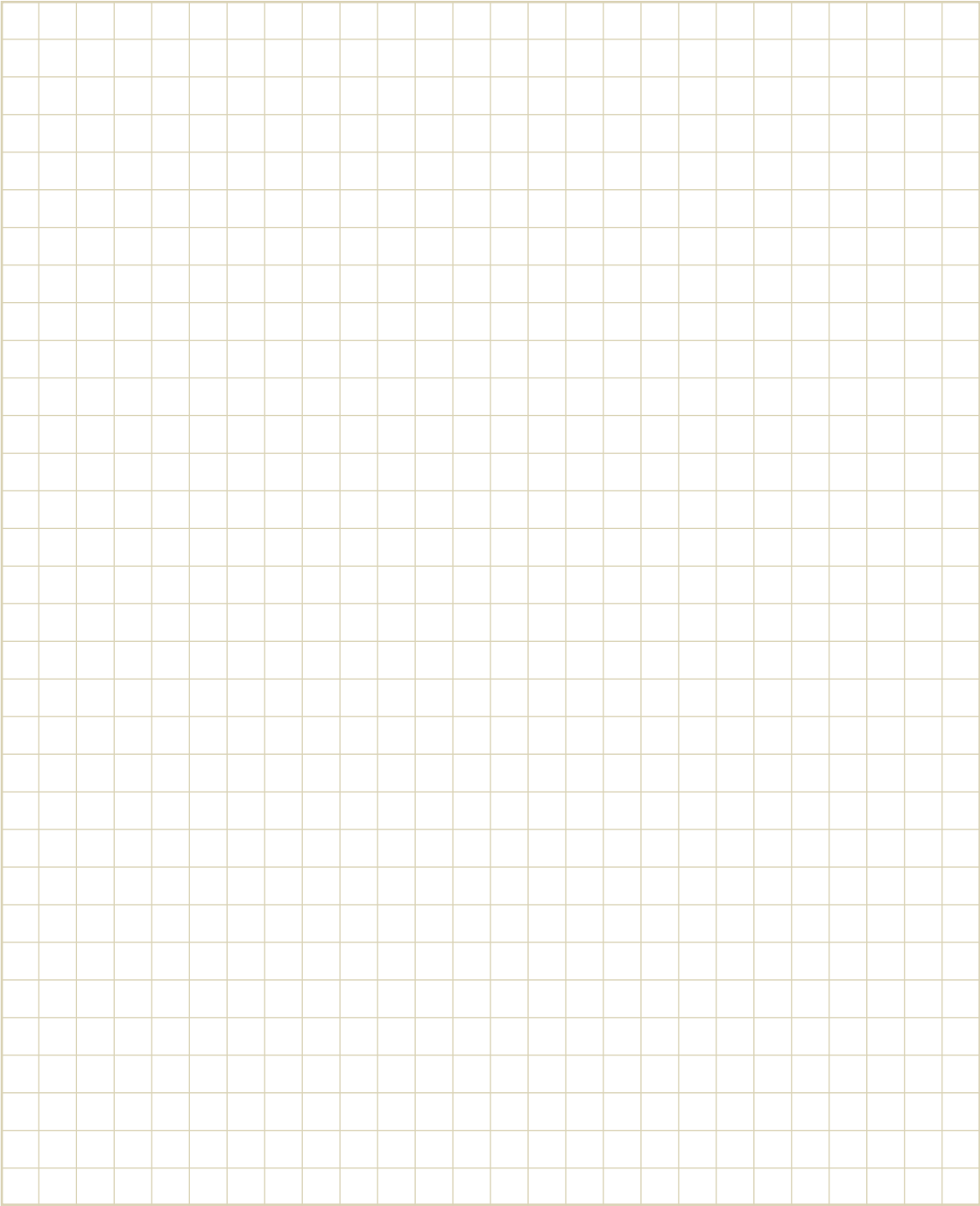


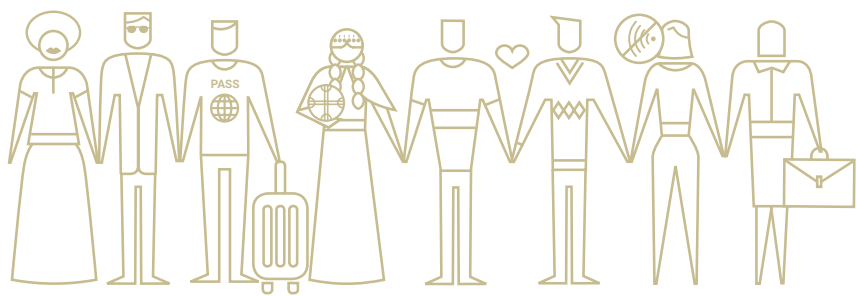












www.qsvgestionypolitica.cl

