

Las sociedades están experimentando cambios importantes como resultado de la inmigración. Países que durante muchos años han tenido una identidad cultural propia y diferenciada se están transformando en sociedades multiculturales, en las que es fundamental conseguir la comunicación entre los miembros de la sociedad de acogida y las personas procedentes de otras culturas. Los farmacéuticos necesitan conocer los recursos de comunicación intercultural e incorporarlos a su trabajo. Algunos COF han desarrollado ya actividades y programas de formación en este sentido. Un ejemplo es el curso impartido en el COF de Barcelona por la experta en comunicación Mary Ellen Colón, entrevistada aquí por nuestra colaboradora Marian Carretero.



Mary Ellen Colón

Asesora de comunicación

« Una comunicación efectiva con el paciente es esencial para una buena atención farmacéutica »

BIOGRAFÍA PROFESIONAL

Mary Ellen Colón nació en Puerto Rico. Se licenció en Antropología Cultural en la Universidad de Louisiana, Lafayette, en 1983. En la misma universidad obtuvo la Maestría en Comunicación Intercultural en 1984. Es asesora independiente del Consorcio Intercultural Dimensión, de Querétaro, México, y socia fundadora de Global

Communication Consultants (México DF), compañía que presta servicios de asesoría sobre comunicación a entidades como la Embajada de Estados Unidos en México, el Institut Supérieur du Commerce (París), la Universitat Ramon Llull (Barcelona) y el Colegio de Farmacéuticos de Barcelona.

ENTREVISTA REALIZADA POR:

MARIÁN CARRETERO

FOTOGRAFÍAS: GONZALO CÁCERES



OFFARM

¿Qué se entiende por diferencias culturales y en qué consiste la comunicación intercultural?

Las diferencias culturales son suposiciones, valores y comportamientos que varían entre los diversos grupos humanos. El campo de la comunicación intercultural estudia precisamente estas diferencias y hace explícitas las variedades culturales para contribuir al entendimiento entre la diversidad humana.

¿Quién necesita conocimientos sobre comunicación intercultural y para qué?

Todo aquel que tenga contacto con personas de culturas diferentes se beneficia de los conocimientos sobre lo que llamamos cultura profunda, la parte inconsciente de la cultura que nos hace percibir el mundo de maneras distintas.

¿Qué aporta a la sociedad de acogida la llegada masiva de personas procedentes de otras culturas? ¿Cuáles son las ventajas y los inconvenientes? ¿Qué riesgos existen?

Desde un punto de vista sociocultural, la llegada de culturas diversas a una sociedad ofrece la oportunidad de cre-

cimiento y de evolución de la llamada mentalidad intercultural, una habilidad esencial para el siglo XXI. Los inconvenientes son los mismos que en cualquier experiencia de crecimiento profundo: temporadas de confusión, de incomodidad, e incluso de caos en que se desarrollan paradigmas y sistemas nuevos, más complejos, para sostener la nueva comunidad multicultural. El riesgo reside en confundir estos sentimientos de caos con una amenaza y no ver este proceso como positivo y necesario. Cuando se logra superar la sensación de acoso y de desconcierto se produce un enriquecimiento de la sociedad, aunque se trata de un proceso conflictivo, no necesariamente idílico. Todo crecimiento es también doloroso, pero las sociedades, como las personas, tienen que crecer, no pueden estancarse y paralizarse.

¿Cuál es su experiencia en países como EE.UU., que tienen una larga tradición de acogida a inmigrantes? ¿Cómo afectará a largo plazo la inmigración a las prestaciones sanitarias que reciben los españoles? ¿Y a su financiación y sostenibilidad?

Países como EE.UU., con una larga tradición de recibir personas de diversas culturas, son pioneros en aspectos como la comunicación intercultural, precisamente por la necesidad de entender la diversidad de su comunidad. A pesar de ello, creo que aún queda mucho por hacer en ese país, y en el mundo entero, en cuanto a difusión del entendimiento para poder crear una comunidad multicultural efectiva. Los fallos evidentes en el sistema de salud de

EE.UU. no tienen que ver con los inmigrantes, sino con el propio sistema. *Sicko*, la película de Michael Moore, explora en profundidad las deficiencias del sistema de salud estadounidense.

Creo que los países del norte de Europa son mejores ejemplos para España de cómo se pueden desarrollar sistemas sanitarios más complejos, capaces de incorporar a los inmigrantes sin perjudicar al resto de la comunidad y sin que disminuya la calidad de la asistencia sanitaria. Libros como: *Immigrants, your country needs them* (*Inmigrantes, tu país los necesita*), de Philippe Legrain, nos ayudan a comprender los beneficios económicos y sociales que atribuyen los inmigrantes a las sociedades del siglo XXI.

Está previsto que la inmigración aumente sensiblemente en España durante los próximos años. ¿Qué cambios es previsible que se produzcan en la sociedad española como resultado de ese flujo inmigratorio?

Creo que si España no avanza algunos pasos en la difusión de la educación intercultural se puede quedar estancada en las fases más difíciles que se prevén en el modelo de desarrollo de sensibilidad intercultural. Este modelo, desarrollado hace decenios por el Dr. Milton Bennet, nos explica estados normales que forman parte del proceso de convivir con culturas diferentes e indica las habilidades necesarias que el individuo y la sociedad tienen que desarrollar para evolucionar con éxito en comunidades multiculturales. La sociedad se hace más compleja con

« La llegada de culturas diversas a una sociedad ofrece la oportunidad de crecimiento y de evolución de la llamada mentalidad intercultural, una habilidad esencial para el siglo XXI »



Mary Ellen Colón



« Los países del norte de Europa son buenos ejemplos de cómo se pueden desarrollar sistemas sanitarios más complejos, capaces de incorporar a los inmigrantes sin perjudicar al resto de la comunidad y sin que disminuya la calidad de la asistencia sanitaria »

el incremento de inmigrantes, con el incremento de culturas y realidades distintas; hace falta mucha educación para preparar al ciudadano español de hoy para esta nueva sociedad.

¿De qué modo afecta la diversidad cultural a los profesionales de la salud en general y a los farmacéuticos en particular?

¿Qué papel corresponde a los profesionales de la salud en la gestión de la diversidad cultural?

Los profesionales de la salud tienen una responsabilidad enorme, porque deben entender a sus pacientes y tienen que ser capaces de comunicarse con ellos y de infundirles confianza. Deben conocer asimismo la cultura profunda y saber cómo perciben, interpretan y reaccionan las personas a quienes tratan. Si son capaces de hacerlo dispondrán de una herramienta muy útil para ofrecer sus conocimientos profesionales, de modo que el paciente pueda aprove-

char la información y beneficiarse de ella. Si no hay comunicación, el mejor farmacéutico servirá de poco. Es básico saber comunicarse, lo que no resulta fácil en una sociedad multicultural para las personas acostumbradas a un pensamiento monocultural. Podríamos compararlo con la docencia: el mejor profesor no es el que más sabe, sino el que comunica mejor con sus alumnos, por diversos que éstos sean, por alejados que estén de las pautas culturales del profesor.

¿Qué cambios supondrá para los farmacéuticos pasar de una sociedad unicultural a otra formada por diferentes culturas?

Los mismos retos que para el conjunto de la sociedad española: beneficiarse de la nueva situación, entender que las diferencias suponen un enriquecimiento, sacar provecho de la convivencia de realidades culturales diferentes. Los biólogos son plenamente conscientes de la importancia

de la biodiversidad, no pretenden imponer un sistema reductivo, supuestamente superior. La misma mentalidad se está abriendo paso en la sociología: la diversidad cultural es más dinámica y creativa que una sociedad homogénea, que tiende a replegarse en sí misma. Se trata del clásico debate sobre el modelo de sociedad: hay sociedades abiertas y las hay cerradas, y sólo sobreviven y prosperan las primeras.

¿Cómo debería ser la comunicación interna entre los COF y sus colegiados?

Abierta, directa e informativa, capaz de establecer una comunicación que permita una cooperación total y que los colegiados se beneficien de todas las oportunidades que les brinda el Colegio. Por mi experiencia profesional creo que funciona satisfactoriamente. He visto mucho interés, participación y comunicación por parte del equipo de gobierno y de los colegiados. ■

Respuestas sobre....

Un seminario novedoso

Usted ha impartido un seminario de Comunicación intercultural en el COFB. ¿En qué ha consistido?

¿Cuáles han sido sus resultados y la respuesta de los farmacéuticos que han participado?

Se trataba de un curso básico, de corta duración, que pretendía ofrecer una introducción a la comunicación intercultural. Tras exponer una base del campo de la

comunicación entramos en las llamadas dimensiones culturales.

Expuse comparaciones etnorrelativas de diferencias culturales y las consecuencias de los contactos de culturas diversas. Los participantes fueron muy participativos, abiertos y sensibles a la información nueva y respondieron positivamente al reto de la comunicación intercultural.

