

# Interacciones dialógicas en el consultorio: migrantes haitianos y funcionarios de salud primaria

Xenia Fuster Farfán\*

Francisca Rebolledo Olave\*\*

## RESUMEN

Debido al expansivo aumento de migración haitiana en la comuna de Quilicura, Región Metropolitana de Santiago, se realizó una investigación que tuvo por objetivo develar la interacción dialógica entre funcionarios, migrantes haitianos y quienes mediaban la comunicación entre ambos (les llamamos mediadores) en el Consultorio Irene Frei de Cid de dicha comuna. Para esto se utilizó una metodología de corte cualitativo etnográfico. Los resultados muestran que cuando la comunicación no es efectiva se genera un conflicto entre las partes interactuantes, las cuales no logran comunicarse a causa de no tener un lenguaje común. La interacción entre estos tres actores pone en tensión la comunicación necesaria para este tipo de relación, puesto que, en el caso particular de la salud, la dificultad de comunicación tiende a configurarse como un tema problemático: el no poder expresar en palabras qué es lo que se siente y qué es lo que sucede pone en tensión, por un lado, la entrega de un servicio óptimo, y por otro, la satisfacción de las necesidades básicas de salud. En el estudio se develaron los aspectos que facilitaban u obstaculizaban la interacción dialógica de los actores, representada en el lenguaje verbal y no verbal.

**Palabras clave:** Migración – Haití - Salud pública - Interacción dialógica - Red de mediación.

## Interações dialógicas no consultório: migrantes haitianos e funcionários da saúde primaria

### RESUMEM

Devido ao expansivo aumento da migração haitiana na comuna de Quilicura, Região Metropolitana de Santiago, realizou-se uma investigação que teve por objeto revelar a interação dialógica entre funcionários, migrantes haitianos e quem mediava a comunicação entre ambos (os chamamos de mediadores) no Consultório Irene Frei de Cid de dita comuna. Para isto se utilizou uma metodologia de corte qualitativo etnográfico. Os resultados

\* Chilena, Trabajadora Social, mención Políticas Sociales Universidad Alberto Hurtado. Estudiante Magíster en Hábitat Residencial, Universidad de Chile. Correo electrónico: xenia.fuster@gmail.com

\*\* Chilena, Cientista Política, mención Relaciones Internacionales Universidad Alberto Hurtado. Correo electrónico: fran.rebolledo.olave@gmail.com

demonstram que quando a comunicação não é efetiva se gera um conflito entre as partes interatuantes, as quais não logram se comunicar a causa de não ter uma linguagem comum. A interação entre estes três atores coloca em tensão a comunicação necessária para este tipo de relacionamento, pois no caso particular da saúde, a dificuldade de comunicação tende-se a se configurar como um tema problemático: o não poder expressar em palavras que é o que se sente e que é o que sucede, põe em tensão por um lado, a entrega de um serviço ótimo, e por outro, a satisfação das necessidades básicas de saúde. No estudo revelaram-se os aspectos que facilitam u obstaculizam a interação dialógica dos atores, representada na linguagem verbal e não verbal.

**Palavras chave:** Migração – Haiti - Saúde pública - Interação dialógica - Rede de mediação.

## Dialogic interactions in public health centres: immigrants from Haiti and primary health care employees

### ABSTRACT

In the context of the increasing Haitian immigration in Quilicura town, Santiago Metropolitan Region, this research explores dialogic interactions among primary health care employees, Haitian immigrants and those intermediary people who helped them get communicated at the "Irene Frei de Cid" public health centre. The research applied a qualitative ethnographic methodology. The results show that conflict arose when communication failed due to the lack of a shared language. Interaction among three parts puts a strain on communication necessary for a health appointment as being unable to express symptoms by words puts at risk the optimal delivery of health services and the meeting of basic health needs. The study results reveal aspects which facilitate and hinder dialogic interaction in verbal and non-verbal communication.

**Key words:** immigration - Haiti - public health - dialogic interaction - intermediary networks

## Introducción

La migración haitiana ha mostrado una creciente alza después del terremoto del año 2010, que afectó a gran parte del país caribeño. El Servicio Nacional de Turismo de Chile, informó que 477 haitianos entraron en el país en 2009, mientras que en 2010 el número subió a 820. Hasta marzo de 2011, 435 haitianos han ingresado a Chile (SRJ LAC, 2011). Así, debido a lo reciente del fenómeno, no existen cifras oficiales respecto a cuántos haitianos viven en Chile actualmente, pero en entrevistas realizadas a autoridades del Departamento de Salud Municipal de la comuna

de Quilicura se evidenció que ahí residen aproximadamente 1700 habitantes de ese país.

Al momento del arribo a Chile se estima que el 81% de este grupo tiene un manejo básico o nulo de la lengua castellana. La principal motivación de migrar son las posibilidades de estudio o trabajo, con un 52% y 37% respectivamente (Instituto Católico Chileno de Migración –INCAMI–, 2009). La concreción de estas expectativas se ve obstaculizada por la barrera lingüística y económica. Por tanto, un alto porcentaje termina concentrándose sólo en el trabajo, aspecto que se encuentra en una constante tensión entre sus expectativas iniciales y la realidad que evidencian al llegar a Chile. Los migrantes que entran en un país se van hacia el sector o cordón de conexión que sus compatriotas han formado previamente en el mismo, y según INCAMI (2009), el 55% de los haitianos que llegan a Chile se instalan en la comuna de Quilicura, pues allí reside gran parte de la comunidad. En este sentido, el espacio físico donde se efectuó la investigación fue en el consultorio Irene Frei de Cid, puesto que previamente se realizó una prospección de consultorios de la comuna de Quilicura, dando como resultado que éste posee la mayor demanda de inmigrantes haitianos.

La capacidad de comunicarse es algo intrínseco del ser humano, el no poder hacerlo se muestra como un obstáculo para la inserción en una comunidad. Cuando un individuo se relaciona con sus pares lo hace a través del lenguaje, de una interacción dialógica, la que a su vez genera una relación entre los actores participantes. Sin embargo, cuando sucede todo lo contrario se da origen a un problema, se genera el conflicto entre las partes interactuantes que no logran comunicarse a causa de no tener un lenguaje común. En esta situación, se recurre a diferentes métodos para canalizar el mensaje, como es el caso del lenguaje de manos, pero ello constituye una mera ayuda para comprender planteamientos básicos, y en el caso particular de la salud, el lenguaje tiende a configurarse como un tema problemático: el no poder expresar en palabras qué es lo que se siente y qué es lo que sucede, tiende a dificultar sobremanera la entrega de un servicio óptimo, y por lo tanto, pone en tensión a la política pública.

Considerando el idioma como un aspecto fundamental para la inserción haitiana en Chile, el objetivo general que se propuso esta investigación fue develar la interacción dialógica entre funcionarios públicos del Sistema de Atención Primario de Salud

e inmigrantes haitianos en el Consultorio Irene Frei de Cid, comuna de Quilicura.

## Problema de investigación

La interacción dialógica que se desarrolla en la relación entre migrante haitiano, funcionario público y mediador informal es el eje central de la presente investigación.

El proceso migratorio en base al diálogo de cooperación es algo común hoy en día, aunque no es muy reciente en los discursos políticos de los países, ya que antes primaban las comunicaciones en base al conflicto y los temas atinentes se resolvían con enfrentamientos bélicos. Se han destacado dos situaciones que dan sustento a este escenario complejo, que recibe este nombre pues se trata de un problema social en la medida que deja la esfera de lo privado y se traslada a manos del Estado y entidades públicas que deben hacerse cargo de solventar las demandas de estos sectores. Primeramente, se constató que los inmigrantes muchas veces generan este viaje por necesidad, y aprender el idioma –al parecer– pasa a segundo plano, pero cuando llegan al país receptor, deben aprender el idioma debido a las necesidades que surgen de aquello. El segundo problema proviene del Estado y de las instituciones públicas, en cuanto a que si el país decide abrir sus fronteras y generar un diálogo de cooperación con el resto de los países, debe también ser capaz de poder ir solventando las diversas demandas que se van generando por parte de esta nueva población que tiene a su cargo; debe generar herramientas para ir facilitando la inserción de los inmigrantes al servicio público y también a la sociedad en sí misma, para así ir promoviendo opciones de que esta población de inmigrantes se vaya familiarizando con este país receptor.

Estos dos problemas enmarcan las interacciones entre funcionario público e inmigrante haitiano. Ello no se da en un espacio de igualdad, pues hay ciertas barreras que dificultan que dicha relación se genere, tales como: el idioma, la cultura, rasgos fenotípicos, entre otras, aunque también puede haber facilitadores que ayudan a la construcción de esta interacción. Con lo expuesto se quiere demostrar que existe un problema operacional en cuando a dificultades comunicacionales respecto a los inmigrantes y su relación con este país receptor, pero que también hay una serie de posibles ayudas para ir solventando las diversas demandas de esta población de manera de apoyar

la inserción de los inmigrantes. Todo esto depende de cómo se desarrollen las interacciones dialécticas entre los diversos actores.

El área salud pública, como campo de investigación, es seleccionada debido a tres factores: en primera instancia, porque la salud no es opcional sino una necesidad vital, no así el trabajo o la educación, que remiten más al área de la vida privada y que pueden esperar. La salud, en cambio, no es transable. Otro factor dice relación con que esta problemática integra a toda la familia, pues se trata de un tema que remite a todos los agentes de aquella comunidad. Por último, la salud pública es un servicio abierto y amplio en términos de observación, pues todos, a la vista, parecen ser pacientes esperando su turno de atención, por lo que la observación se realiza sin interferir el contexto de ocurrencia.

En términos metodológicos, la investigación se abordó desde un diseño etnográfico, puesto que se *“busca comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de sus miembros”* (Gúber R., 2001:12), por lo cual, se realizaron y analizaron observaciones, conversaciones y entrevistas en el contexto del Consultorio Irene Frei de Cid de Quilicura a funcionarios públicos (6 casos), haitianos y mediadores (3 casos).

## Discusión bibliográfica

Los conflictos que surgen en el contexto de las migraciones pueden ser de tipo cultural, de discriminación, exclusión e inserción. El primer conflicto se da producto de diferencias culturales entre los inmigrantes y los miembros de la sociedad de acogida, en donde se construye al *“otro como ser distinto y diferente al yo, al nosotros”* (Stefoni, 2003:99). Se genera una segmentación en base a los estigmas que son socialmente construidos y que pueden expresarse de diferentes formas, siendo una de ellas la abominación del cuerpo y, en ella, la tribal, entendida como esa condición de “otro” que se inscribe en su cuerpo, es decir, bajo las condiciones de raza, nación, religión u origen se produce una relación con un otro distinto y desconocido que porta rasgos culturalmente inaceptables (Goffman, 2010). La exclusión es un fenómeno que demarca a quienes están insertos en la sociedad, siguiendo la lógica de ellos-nosotros, es decir, los ignorados y apartados, y los participantes y beneficiarios de ésta (Bel Adell, 2002). Las sociedades van marginando no solo por aspectos biológicos, sino también por situaciones de orden cultural social.

Frente a la temática del reconocimiento, se conjugan la diversidad de culturas y emerge la problemática del choque cultural. Para Flores, el choque cultural se define como un *“conjunto de pensamientos y emociones negativas que surgen como el resultado de convivir en una cultura distinta a la suya”* (Flores, 2004:14). El concepto negativo puede tomarse como miedo, no adaptación, no asimilación de la cultura local entre otras. El choque cultural se remonta a variadas esferas que van conjugando la interacción entre la población migrante y la población del país receptor, que entran en conflicto cuando estas dos poblaciones se percatan de que no poseen características en común, que la idiosincrasia del otro es muy diferente a la mía, lo que puede verse reflejado en el lenguaje, la religión, el sistema político, las relaciones de género, los derechos, el trabajo, entre otros. Como explica Kottak (1997), cuando una persona nace en una cultura determinada la va absorbiendo de forma explícita o implícita, va creciendo y desarrollándose en aquella cultura que lo forma bajo ciertos patrones de identidad. El choque cultural se va produciendo cuando las personas van migrando de sector en sector y se van topando con diversas culturas con las cuales no están familiarizadas; todo parece un mundo nuevo y nada de lo que se aprendió en la cultura en la que la persona se ha desenvuelto parece conectarse con esta nueva cultura del país al que se llega.

En la interacción dialógica, el lenguaje es clave, pues constituye la herramienta que nos permite comunicarnos y sentirnos parte de una cultura o comunidad, y es lo que nos va determinando y autodeterminando, pues en cuanto diálogo con los demás se va definiendo la sociedad, y a la par se va construyendo al individuo inserto en ella. Uno de los autores que desarrolla el concepto de diálogo es Habermas (2000), el cual señala que éste es esencial para ir construyendo sociedad, es el medio y el fin que nos va determinando como seres humanos y va generando la participación de todos los afectados en un diálogo. Sin embargo, la participación debe darse en determinadas condiciones de libertad e igualdad, para que así las personas *“se involucren en un proceso dialógico a través del cual, de manera cooperativa, buscan la verdad, sin ningún otro tipo de coacción que no sea la del mejor argumento, sin necesidad de incorporar otro tipo de presión o fuerza”* (Habermas, 2000:21). Los iguales derechos de los individuos y el *“igual respeto a su dignidad se apoyan en una red de relaciones interpersonales y de reconocimiento recíproco (donde) la calidad de la convivencia no se mide solamente por el grado de solidaridad y por el nivel de bienestar, sino también atendiendo hasta qué*

*punto los intereses de cada individuo particular se tienen en cuenta por igual en el interés general"* (Habermas 2000:21).

Bajo los postulados de Kottak (1997), el lenguaje se muestra como obstaculizador, porque deja de manifiesto que las culturas son diferentes unas de otras, se van tensionando, pues las fonéticas son diferentes, los significados son desiguales y el idioma es diferente a la lengua de origen. Para esto se ha destacado el uso del lenguaje no verbal o el lenguaje de señas, *"el cual consta en ocupar diferentes partes del cuerpo para hacernos entender con esta cultura diferente"*... para el autor, esta forma es entendida como *"el lenguaje quinésico: de la comunicación a través de los movimientos corporales, las posturas, los gestos y las expresiones faciales"* (Kottak 1997:2). Así, la diversidad de lenguas existentes es un rasgo clave de diferenciación entre culturas, es el aspecto más destacado cuando diversas culturas se mezclan, y es aquí donde se fundamenta la problemática de la interacción dialéctica.

¿Qué dicen los actores?

## Proyecto migratorio

En el campo migratorio, una gran parte de los entrevistados concibe la migración como la búsqueda de mejores oportunidades, preferentemente laborales, para así optar a una mejor calidad de vida. Por lo anterior, Chile es visto como una gran puerta de oportunidades para buscar solución a aquellas problemáticas, especialmente la comuna de Quilicura, que es donde está ubicada la mayor población haitiana residente en Chile, debido a las oportunidades laborales del cordón industrial de Américo Vespucio; de ahí que otra característica es la inamovilidad de los inmigrantes haitianos que se han asentado en la comuna.

*"Yo pienso que la comuna Quilicura es una, como dice, un portal de salida, una puerta de salida cuando uno llega acá, porque su primo te da apoyo, te apoya cuando fallaste si te falta pega.. 'Chiquillos yo tengo pega', para cuando uno deja a su primo es muy difícil comunicarse, si no tiene celular para comunicarse, entonces mejor que uno se quede allá juntos para uno estar más juntos, mejor comunicación, como una comunidad (Haitiano N° 4:3).*

En cuanto a los funcionarios se destaca una variable constante en sus discursos respecto a la permanencia en lo laboral y que dice relación con una vida al servicio del consultorio Irene Frei de Cid, como también el hecho de vivir en la comuna de Quilicura. Desde esta perspectiva, los funcionarios señalan que hace cinco

años era muy difícil ver a un haitiano en la comuna y que era fácil identificarlos por su color de piel; hoy en día pasan más desapercibidos, pues ya son parte de la comuna. Creen que la migración se debe al terremoto que hubo en Puerto Príncipe, Haití; que ese suceso hizo que migraran a buscar mejores condiciones de vida. Hoy en día, los funcionarios sienten a los haitianos parte de Quilicura, pues han sabido adaptarse bien al modo de vivir local.

*“Ahora, unos 3 o 4 años atrás era raro ver a uno o dos, pero ahora incluso como será que ahora tenemos un compañero que lo colocaron en el S.O.M.E. a trabajar justamente para ayudarle a los haitianos” (Funcionario N°5:2).*

## Choque cultural

En cuanto a la población haitiana, ésta recalca que las diferencias culturales es un tema que destacó en su llegada; el toparse con una cultura diferente a la de origen es lo que les produjo ciertas complicaciones. Este rasgo queda en evidencia cuando los entrevistados cambian su lenguaje corporal al comenzar a desarrollar el tema de la cultura haitiana.

*“...me siento bien cuando la misma cultura, porque acá en Chile la cultura es muy diferente de nosotros, entonces cuando estamos juntos nosotros estamos mejor, casi viviendo en Haití, claro que estamos juntos, hacemos la misma cultura, hacemos la misma fiesta y ceremonia” (Haitiano N° 4:4).*

Los funcionarios señalan que, en un comienzo, fue difícil la adaptación de la comunidad haitiana en Quilicura, debido a que traían otras costumbres, otros modos de desenvolverse en lo social, otras formas de observar las situaciones, pero que con el paso del tiempo, la adaptación ha sido expedita, sintiéndolos parte de la comuna y que han sabido convivir con las diferencias culturales propias de cada país.

*“Nada, nunca he visto que exista discriminación o algo parecido. Cuando yo llegué mis compañeros ya estaban acostumbrados a trabajar con haitianos, por lo que para ellos no es tema, nunca he visto cosas de maltrato o discriminación de mi gente o algo que corregir o sugerir” (Funcionario N° 7:8).*

## Facilitadores/Obstaculizadores

Los conceptos señalados en el apartado corresponden a diversos factores señalados a lo largo de las entrevistas. Los facilitadores son las herramientas que permiten realizar la interacción dialógica



entre los agentes en cuestión, son los medios por los cuales éstos logran llevar a cabo la comunicación dentro del espacio de consulta. A lo largo de las entrevistas realizadas se ha encontrado un factor común en términos de facilitador: los mediadores, es decir, aquellas personas que acompañan al migrante en su rol de voceros para resolver problemas de índole lingüística verbal o escrita, o en meros trámites. Sin embargo, aparecen también como facilitadores una buena atención, la dedicación al paciente por parte de los funcionarios de salud y la buena disposición por parte de los inmigrantes haitianos.

*“Yo le pregunté en mi idioma, por ejemplo, tú eres la matrona y me haces la pregunta a mí, entonces yo a ella en mi idioma, en créole, ella me da la respuesta en su idioma que es créole y yo transmito de nuevo a la matrona en español” (Haitiano N° 4:7)*

Dentro del rango de los obstaculizadores se encuentra el idioma, como eje central de la problemática. El no poseer un idioma común dificulta tremendamente la interacción dialógica entre los agentes. El hecho que los funcionarios hablen español y que los pacientes haitianos hablen el créole ha traído como consecuencia una serie de malos entendidos, de ideas inconclusas, de dudas existentes, lo que trae como consecuencia directa una atención compleja, puesto que dificulta la comprensión dentro del espacio de la consulta. Este obstaculizador es observado tanto por inmigrantes haitianos como por funcionarios, destacándose como la principal traba que impide a los agentes en cuestión mantener un diálogo fluido.

*“Con el idioma, ese es un problema general porque extranjero en un país que no se habla la misma idioma es un caso grave para nosotros, porque al haitianos siempre... acá en Chile. Afuera del país no se puede hablar bien como la gente original del país” (Haitiano N° 3:11)*

## Evaluación

Los inmigrantes haitianos señalan que la buena disposición por parte de los funcionarios a la hora de entregar la atención de salud es un factor relevante que a ellos les ha permitido insertarse de manera más rápida en el servicio de salud. Los cambios que realizarían, por parte de ambos agentes, se relacionan con el lenguaje. Señalan, por parte de los funcionarios, que alguna entidad estatal debería hacerse cargo de las problemáticas de esta índole, que deberían realizar capacitaciones o cursos o tener

un mediador formal en cada consultorio que pudiera, de forma expedita, resolver la problemática del idioma.

*“A lo Tarzán y Jane, con señas, es verdad, así con señas, para poner una inyección es todo con señas, “acuéstate acá” (señalando la camilla) todo con señas, que se acueste y hacerle todo con señas, que es muy difícil comunicarse” (Funcionario N°5:3).*

## Conclusiones

La relación de interacción que se desarrolla entre los funcionarios y los migrantes es de tipo verbal y no verbal. Esta última se realiza a través de gestos y señas con el fin de poder comunicar, a través de todas las formas posibles, lo que se desea expresar. Sin embargo, el tema del habla es un factor trascendental y, por ende, no puede estar ausente. De alguna u otra forma, los agentes en cuestión se tratan de comunicar por el lenguaje, pero se ha demostrado que es de una compleja magnitud llegar a entender al otro de forma verbal. Para poder yuxtaponerse a la presente situación es que los pacientes van acompañados de un mediador informal, con el fin de poder llevar a cabo la comunicación verbal que, hasta el momento, es la posibilidad de expresar de mejor manera y más acabada lo que le sucede al paciente.

La figura del mediador parece ser central a la hora de generar la interacción dialógica entre el funcionario y el paciente haitiano. Tener a un mediador que pueda manejar ambos idiomas facilita y mejora la atención, pues éste puede traducir exactamente lo que a ambos actores importa e interesa, hecho que se dificultaría demasiado sin la presencia del mediador. Esta conclusión se enlaza con los mediadores y la importancia de éstos, ya que los mismos funcionarios consideran al mediador como una pieza clave para proporcionar una buena atención al paciente. Por su parte, los inmigrantes haitianos también valoran la mediación a la hora de relacionarse tanto con los funcionarios como con el sistema de salud.

Consideramos adecuado incorporar el concepto “Red de Mediación”, el cual es entendido como un proceso dinámico comunicativo que facilita la inserción al país y, por lo tanto, avanza hacia la integración del mismo. Esta red supone la participación de migrantes que, a su vez, son parte de la ya conformada red migratoria. Es importante precisar que la Red de Mediación se comporta de manera más compleja que el concepto de cadena,

puesto que tiene un funcionamiento casi propio, emergiendo de la misma red migratoria, siendo la cadena –en cambio– un apoyo que se refiere a “*la transferencia de información y apoyos materiales*” (Giménez y Malgesini 2000:57) que apuntalan el proceso de salida y llegada al país receptor (vivienda, documentación, empleo, etc.). Pero las cadenas migratorias pueden pertenecer a una estructura mayor, que son las redes migratorias, donde estas últimas son más extendidas, afianzadas y desarrollan una dinámica propia y, por tanto, las cadenas se producen de manera posterior a la conformación de la Red de Mediación. Es entonces cuando el lector se pregunta: ¿por qué es más compleja la Red que la cadena si ésta supone apoyar en aspectos tan específicos como es el asentamiento? Porque la mediación es comunicativa y supone un proceso dialéctico, lo cual complejiza el quehacer más allá de sólo “dar el dato”, siendo espacios de acompañamiento más complejos y de entendimiento que tienen que ser casi perfectos o eficaces para poder transferir la información.

El lenguaje ha sido el factor principal que obstaculiza la interacción entre el funcionario y el haitiano paciente. La barrera del idioma se ve estrechamente vinculada con el postulado de interacciones dialógicas, pues como destacan los funcionarios, el no poder comunicarse a través del mismo idioma impide el buen desarrollo de las ideas y de a poco se va ocupando el lenguaje más básico para lograr ser entendido por el otro actor en cuestión, siendo así el obstaculizador principal a la hora de generar la interacción dialógica. En todas las entrevistas, tanto de haitianos como de funcionarios, se coincide en que se debe avanzar hacia un concepto de salud multicultural, donde por lo menos algunos funcionarios manejen ciertos síntomas de enfermedades en idioma créole, debido a lo diferente de la cultura. De todos modos, lo que más se necesita es un traductor que se pueda dedicar en forma exclusiva a esa función, a diferencia de lo que ocurre en la actualidad, donde el mediador apoya sólo por solidaridad.

La buena acogida que se le ha dado al funcionario haitiano que trabaja actualmente en el consultorio como mediador es otro de los factores a destacar como facilitador. La buena recepción que ha tenido, no sólo con los funcionarios sino también con los pacientes, deja de manifiesto la fuerte necesidad de un mediador formal dentro del consultorio. Lo relevante de este actor es que cumple las diversas esferas que abarca nuestro estudio; la interacción dialéctica que desempeña este actor es clave para la

relación entre funcionario y haitiano, es el átomo que reúne y hace posible la inserción adecuada de la comunidad haitiana al servicio de salud primaria en la comuna de Quilicura.

## Bibliografía

- Bell, C. (2002). "Exclusión social: origen y características". Recuperado de Universidad de [http://enxarxats.intersindical.org/nee/CE\\_exclusio.pdf](http://enxarxats.intersindical.org/nee/CE_exclusio.pdf)
- Flores, E. (2004). "El choque cultural y la gran comisión. Cómo adaptarnos a las nuevas culturas". Recuperado de Tegucigalpa <http://todaslasnaciones.org/recursos/colaboraciones/choquecultural.pdf>.
- Giménez y Malgesini (2000). Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad. España, Madrid: Ediciones Catarata.
- Goffman, E. (2010). "Estigma: la identidad deteriorada". Buenos Aires, Argentina: Editorial Amorrortu.
- Gúber, R. (2001). "La etnográfica, método, campo y reflexividad". Recuperado de [http://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=Ab6Rkc2iypEC&oi=fnd&pg=PA11&dq=etnografia&ots=m-avD\\_QOg4&sig=fFcq4EhPsYOO57F5mVBI7Ukr55s#v=onepage&q&f=false](http://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=Ab6Rkc2iypEC&oi=fnd&pg=PA11&dq=etnografia&ots=m-avD_QOg4&sig=fFcq4EhPsYOO57F5mVBI7Ukr55s#v=onepage&q&f=false)
- Habermas, J. (2000). "Aclaraciones a la ética del discurso". Madrid: Editorial Trotta.
- Kottak, C. (2002). "Antropología cultural". Madrid: McGraw-Hill.
- Stefoni, C. (2003). "Inmigración peruana en Chile. Una oportunidad a la integración". Santiago: Editorial Universitaria.
- Thiollier, R. (2009). "Estudio sobre la Migración Haitiana, Región Metropolitana". Instituto Católico Chileno de Migración, INCAMI.
- Wooldy, E. (2011). "Los flujos haitianos hacia América Latina: Situación actual y Propuestas". Servicio Jesuita a Refugiados para Latinoamérica y el Caribe (SRJLAC). Disponible en [http://www.entreculturas.org/files/documentos/estudios\\_e\\_informes/Flujos%20haitianos%20haciaAL.pdf](http://www.entreculturas.org/files/documentos/estudios_e_informes/Flujos%20haitianos%20haciaAL.pdf)