

Trabajadores bilingües y reglas de uso de las lenguas en el lugar de trabajo:

un estudio de caso de una política lingüística no discriminatoria en California

REYNALDO F. MACÍAS*

Introducción

Las políticas lingüísticas pueden considerar a las lenguas como un recurso, un problema o un derecho (Ruiz, 1984). Durante las últimas dos décadas, las políticas internacionales del lenguaje han desarrollado lentamente la noción de derechos lingüísticos con dos normas emergentes: 1) el individuo tiene el derecho a estar libre de la discriminación basada en la lengua y 2) el individuo tiene el derecho a acceder a la lengua de su hogar, de su comunidad y a las lengua(s) nacional(es) (Macías, 1979).

¿Cómo se realiza en la práctica el derecho a estar libre de la discriminación por medio de la lengua? Kloss (1977) divide las políticas lingüísticas en aquellas orientadas hacia una promoción (el gobierno apoya y usa la lengua respectiva) y otras hacia la tolerancia (dentro de su ámbito, el gobierno es neutral en cuanto al uso de la lengua). Podemos agregar a estas dos categorías que las leyes lingüísticas también pueden ser represivas (intentando eliminar las lenguas) o restrictivas (condicionando los beneficios u otros bienes sociales al conocimiento, la destreza o el uso de la lengua).

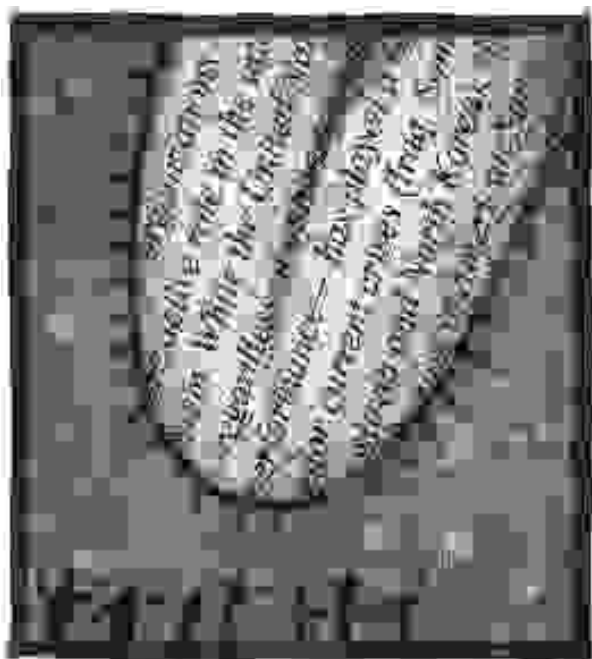
Durante el siglo diecinueve las políticas lingüísticas en los Estados Unidos intentaron prohibir las lenguas distintas al inglés, como una expresión de las políticas nacionalistas; sin embargo, se consideró que esto era anticonstitucional —el Estado no tenía una buena razón para imponer arbitrariamente el uso de las

lenguas a sus ciudadanos—. En respuesta, los nacionalistas realizaron labores de cabildeo ante el gobierno para que éste adoptara leyes que requerían el conocimiento, la habilidad y el uso del inglés para diferentes propósitos (por ejemplo, como medio de instrucción en las escuelas, o la exigencia de un examen de dominio del inglés como requisito para ser contratados en algún empleo; (Leibowitz, 1969). Siguiendo la exitosa adopción de dichas políticas lingüísticas éstas fueron enmendadas inmediatamente o se crearon nuevas, que exigían el uso y la habilidad exclusivas en inglés para estos propósitos (es decir, **solamente** el inglés podía usarse para la instrucción). Estas políticas de *English only* (sólo inglés) reinaron durante la mayor parte del siglo veinte.

En los años sesenta y setenta se adoptaron varias leyes nacionales que, directa o indirectamente cambiaron las de *English only*, por ejemplo, el *Acta de Derechos Civiles* de 1964, el *Acta de Derecho al Voto* de 1965, el *Acta de Educación Bilingüe* de 1968, el *Acta de Intérpretes en Tribunales* de 1978. Aumentaron también los juicios relacionados con cuestiones lingüísticas durante este periodo. Varios de ellos se referían a las políticas de *English only* en el lugar de trabajo, lo que obligó, en 1980, a la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo a adoptar directrices para el uso del inglés (EEOC, 1980).

Muy brevemente, estas directrices (que tenían fuerza de ley) establecían que las cuestiones lingüísticas y la discriminación que se derivaban de ellas eran consideradas parte de la discriminación por origen nacional. En los casos en que no existía esta relación con el origen nacional no se podía litigar sobre asuntos lingüísticos *per se*. Además, las políticas lingüísticas

* Universidad de California en Santa Bárbara, EUA. Traducido del inglés por Sandra Sepúlveda.



de *English only* solamente eran permisibles si se justificaban por una necesidad comercial. Aun así, dichas políticas no podían ser tan amplias y extendidas como para cubrir las conversaciones informales durante los periodos de descanso u otros tiempos personales, no relacionados con el trabajo.

El uso de diferentes lenguas en los lugares de trabajo en los Estados Unidos se convirtió en un problema cada vez más complicado, si no contencioso, durante el último cuarto del siglo XX. Uno de los ejemplos más importantes de este carácter conflictivo se ubica en los sitios de trabajo relacionados con la salud y la medicina, donde los servicios involucran tanto decisiones de vida o muerte como el cuidado de la salud física y mental, y otros servicios de emergencia, hospitales, bomberos y policía (cf. Piatt, 1990, para un resumen sobre el tema). Los debates se enardecen al abordar los temas de la conveniencia y la eficacia de las diferentes políticas del lenguaje en estos escenarios, incluyendo: 1) el uso obligatorio del inglés exclusivamente en el contexto laboral; 2) el uso permitido del inglés y de otras lenguas en el desempeño del trabajo personal; y 3) el uso obligatorio de lenguas distintas al inglés en el trabajo.

Este ensayo revisa un caso, el del hospital de la Universidad de St. Francis (USF) que incluye el primer y segundo tipo de estas políticas, con el objeto de averiguar el impacto de una nueva política del lenguaje diseñada para ser no discriminatoria.¹ Esta nueva política del lenguaje fue el resultado de un acuerdo conciliatorio para resolver las quejas presentadas en 1988 ante la Comisión de Igualdad de Oportunidades

de Empleo (EEOC), en contra de la discriminación por la lengua y el origen nacional. La nueva política se acordó entre las partes a mediados de 1989. Este ensayo se centra en el desarrollo y el impacto de la nueva política en el desempeño del trabajo y en el cuidado del paciente, especialmente el papel fundamental del entrenamiento para proporcionar un ambiente de trabajo no discriminatorio. En otras palabras, cómo se manejaba en este caso el derecho de los trabajadores a estar libres de discriminación por la lengua y en relación con el propósito de su trabajo (proporcionar los servicios médicos y de salud). Para contestar estas preguntas es útil describir algunas de las políticas del lenguaje, los problemas y las condiciones antes del acuerdo, cómo se estableció el acuerdo y cuáles fueron las actividades subsecuentes.

Las condiciones lingüísticas antes del acuerdo

Antes del acuerdo las condiciones para empleados, supervisores y pacientes variaba de departamento en departamento dentro del mismo hospital. Las relaciones entre los empleados se reportaban como tirantes, debido a las diversas percepciones del uso de la lengua en el nosocomio. Los representantes del hospital y el sindicato (que representaba a los trabajadores) informaron que:

- Los empleados monolingües en inglés se mostraban irritados y ansiosos por el uso de lenguas distintas al inglés por otros empleados (C.Y., 1990).
- Los monolingües en inglés confundían a menudo el habla en una lengua no inglesa con un insuficiente conocimiento del inglés (C.Y., 1990).
- Los hablantes monolingües del inglés sentían que los bilingües estaban “hablando de mí” (B.R., 1990).

Se identificaban específicamente las tareas de supervisión para describir las tensiones que se sentían en el hospital acerca de estos asuntos:

- Los supervisores no estaban entrenados adecuadamente para inspeccionar a empleados bilingües, contratados por sus habilidades lingüísticas en una lengua distinta al inglés para el desempeño de sus trabajos (C.Y., 1990).
- Los supervisores comunicaban de manera no verbal su frustración y el mensaje de que el bilingüismo era una “imposición” (C.Y., 1990).

- Algunos supervisores sentían que ellos tenían que “vigilar” el habla de los empleados (W.C., 1990).

En consecuencia, parecía haber poco desacuerdo entre las partes en la descripción de la situación previa al acuerdo.

La regla del English only (EOR)

Existían varios departamentos en el hospital que tenían el reglamento *English only*: Nutrición y Dietética, Personal y los laboratorios (B.R., 1990). La razón fundamental para su aplicación era que se necesitaba una lengua en común para mantener un ambiente de trabajo seguro para los empleados (B.R., 1990; K.L., 1990). Básicamente, prohibía el uso de otras lenguas en el lugar de trabajo y obligaba al uso exclusivo del inglés (EEOC, 1988a; K.L., 1990). La regla existía, por lo menos, desde 1979 en el Departamento de Nutrición y Dietética (K.L., 1990).

Entre el establecimiento de la regla en 1979 y las quejas de 1988, las prácticas y las políticas de contratación del hospital no incluían una prueba de las habilidades básicas en inglés como una condición para el empleo, aunque algunas descripciones del trabajo pedían destreza en inglés, habilidades en la comunicación o una lengua específica, distinta del inglés (A.M., 1990). El personal perteneciente a minorías lingüísticas se concentraba en el departamento de contaduría y de servicio de alimentos; otros trabajaban en la planta de física y en la oficina de correspondencia. Existía una concentración significativa de empleadas de lengua minoritaria entre las enfermeras, especialmente filipinas, con un número creciente de latinas.

Las quejas

De acuerdo con la declaración de Zamora Baca, un trabajador del Departamento de Nutrición y Dietética y demandante ante la EEOC, él fue el primero al que se le informó acerca de la regla de *English only* en el verano de 1987, cuando el gerente de la línea de alimentos se lo informó, a lo que siguió un recordatorio escrito de “no hablar español en el trabajo” (EEOC, 1988a). Posteriormente fue reprendido por otro supervisor en otro departamento por hablar español en el trabajo con una antigua casera de habla hispana. Este supervisor era también bilingüe en tagalog e inglés y, aparentemente, hablaba tagalog con otros filipinos en el hospital (EEOC, 1988a). El supervisor del Departamento de Nutrición y Dietética “reafirmó”

la necesidad de la regla de *English only*, en una forma “un poco más suavizada”, usando como razón fundamental que una lengua común de trabajo mejoraba y aseguraba la seguridad del trabajador (K.L., 1990). Esto se hizo a iniciativa del departamento y no implicaba un procedimiento de revisión, aprobación o notificación de la Oficina de Igualdad de Oportunidades/Acción Afirmativa del campus en la Universidad de St. Francis (la oficina responsable de revisar las políticas para el personal que se relacionaran con problemas de igualdad) del sindicato de trabajadores, la Federación Americana del Estado, del Condado ni de los empleados municipales (AFSCME) (C.Y., 1990).

El representante del sindicato en el Departamento de Nutrición y Dietética tomó como una excepción la reafirmación de la regla. Nueve o diez quejas se registraron en el departamento (K.L., 1990), incluyendo la de un supervisor (C.Y., 1990), aunque la dirección del departamento sintió que sólo tres eran demandantes “legítimos” y los otros “simpatizantes” (K.L., 1989: 1).

El acuerdo

Después de discutir y clarificar tanto los problemas como las dificultades entre los trabajadores y la gerencia sobre el uso de las lenguas distintas al inglés, y una vez negociadas diversas soluciones que podrían usarse para corregir las condiciones de trabajo, el caso fue resuelto entre las partes.

La negociación del acuerdo

Varios problemas surgieron después de que la queja fue archivada. El Departamento de Relaciones Laborales tomó bajo su jurisdicción la queja, junto con el Departamento de Nutrición y Dietética. Justificaban la regla de *English only* como una parte de los derechos de los supervisores a establecer reglas para el trabajo y para la seguridad del trabajador (por ejemplo, el manejo de los cuchillos en la cocina requiere de la comunicación en una lengua común, como medida de seguridad) (A.M., 1990). Inicialmente el Departamento de Nutrición y Dietética se sintió excluido del proceso por el Departamento de Relaciones Laborales. Algunos de los supervisores dijeron “sentirse traicionados” (K.L., 1990). Los departamentos de Nutrición y Dietética y de Relaciones Laborales intercambiaron opiniones sobre el problema, despersonalizaron las quejas sobre las cuales tenían jurisdicción y luego las enfocaron hacia los debates sobre política del lenguaje. Como resultado de las negociaciones, la Oficina de Igualdad de Oportunidades/

Acción Afirmativa se convirtió en la representante del canciller en estos asuntos.

La sugerencia de no imponer el cumplimiento de la regla se consideró insuficiente como remedio, porque aún causaba un “efecto de irritación” en los empleados (C.Y., 1990). Al parecer también existía resentimiento entre otras minorías por las quejas y los cambios en las políticas lingüísticas; particularmente entre los negros, el sindicato y la gerencia. Algunos debates en el sindicato respecto a la histórica explotación de los negros por su lengua en los Estados Unidos ayudaron a cambiar los puntos de vista de aquellos que se oponían a las quejas (C.Y., 1990).

Los contenidos del acuerdo

El acuerdo conciliatorio se redactó en once páginas, incluyendo la portada, el índice, la sección I titulada Medidas Generales (3 páginas), la sección II para firmas (2 páginas) y tres apéndices (una carta de dos páginas del canciller Krevans a todo el equipo, incluyendo la nueva política de no discriminación respecto al lenguaje en el lugar de trabajo [señalado como Anexo A]; una lista de una página del *Boletín de los Consejos por Departamentos* [señalado como Anexo B] y una página conteniendo la investigación sobre la regla de *English only* en el lugar de trabajo [señalado como Anexo C]) (EEOC, 1989).

La sección de Medidas Generales incluía cinco importantes subsecciones [A-E]. La primera subsección estipulaba que el acuerdo no era una admisión de la violación del Título IV del *Acta de los Derechos Civiles* de 1964. La segunda establecía que las partes en conflicto no entablarían una demanda si se mantenía el acuerdo. La tercera reconfirmaba que las políticas de personal de la Universidad se mantendrían en una forma no discriminatoria. La cuarta acordaba que no habría represalias en contra de quejosos por haber presentado una demanda. La quinta subsección tenía ocho puntos importantes de acuerdo, relacionados específicamente con las políticas lingüísticas de la Universidad (EEOC, 1989).

Los ocho puntos relacionados con la lengua incluían:

1. Adoptar y anunciar la “Política no discriminatoria en relación con la lengua hablada en el lugar de trabajo”. Lo siguiente es un extracto del memorándum al personal de la Universidad:

§ 2 La política de la Universidad es clara y concuerda con las directrices de la Comisión Federal para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo que establecen que prohibir a los empleados hablar en sus lenguas nativas

en el lugar de trabajo constituye una discriminación. Es política de la Universidad cumplir cabalmente con estas directrices y los empleados son libres de hablar sus lenguas nativas con sus compañeros y amigos, si así lo desean.

§ 3 Cualquier política, práctica o costumbre, ya sea formal o informal, que exija a los empleados hablar a sus compañeros en inglés se terminará inmediatamente y en forma efectiva.

§ 4 Ningún empleado puede ser castigado por hablar en la lengua en que se sienta más cómodo. Las reprimendas orales y la sugerencia de que los empleados hablen en inglés como una “cortesía” será una violación a la política del *campus*.

Cualquier empleado que viole esta política puede ser sujeto de una acción disciplinaria.

§ 5 Más aún, los empleados tienen el derecho de pedir la revisión de sus archivos personales, con el propósito de eliminar de ellos las advertencias escritas, memorándums de la cancelaría u otra documentación relacionada con las leyes de *English only*. Ningún empleado/a estará sujeto a represalias por pedir revisión de su archivo o por objetar una regla de *English only* (Krevans, 1989: 1).

§ 7 En el futuro, cualquier departamento que desee establecer una política de *English only* debe presentar una petición formal a la Oficina de Acción Afirmativa por medio de un cuestionario que se puede obtener en esta misma oficina. Las circunstancias bajo las cuales se aprobará tal política serán extremadamente raras y estarán limitadas a aquellas que representan una necesidad real para la empresa. Las justificaciones tales como “Los supervisores no pueden entender lo que sus trabajadores están diciendo”, “los empleados hablantes de inglés sospechan que los empleados no hablantes de inglés están hablando [de ellos] a sus espaldas” y “la política comprometerá la imagen pública” no son razones suficientes (Krevans, 1989: 2).

2. Limpiar las hojas de servicio de los quejosos de cualquier referencia a lenguas distintas al inglés en el lugar de trabajo y/o a las quejas. Enmendar cualquier aviso público de la regla de *English only*.
3. Distribuir la nueva política a todos los empleados. Traducir la política a otras tres lenguas.
4. Revisar y limpiar las hojas de servicio de todos

los empleados de cualquier referencia a infracciones en relación con la regla de *English only*.

5. Proporcionar información a la AFSCME, a la Unión Americana de Libertades Civiles (ACLU) y a la Fundación Educativa y Legal México-Americana (MALDEF), durante cinco años a partir de la fecha del acuerdo, acerca de cualquier reglamento sobre *English only* que sea aprobado por el Departamento de Igualdad de Oportunidades/Acción Afirmativa. Capacitación obligatoria de gerentes y supervisores en el Departamento de Nutrición y Dietética sobre la política en contra de las regulaciones de *English only* y la relación entre las reglas de *English only* y la discriminación por origen nacional. La incorporación de la nueva política en las políticas de personal y en los manuales, que formarán parte de la capacitación de todos los nuevos supervisores. Programar y coordinar un entrenamiento de sensibilización cultural para todos los supervisores y jefes de departamentos donde ha existido un reglamento de *English only*. Esta capacitación estará disponible en forma voluntaria para todos los demás supervisores y empleados. Se realizará una investigación de todos los departamentos del *campus* para identificar regulaciones sobre *English only*.²
6. La resolución de esta demanda no tiene relación con ningún otro cargo en contra de la Universidad ante la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo.
7. Se hará efectivo este acuerdo tan pronto como las partes lo hayan suscrito.
8. La publicación deberá pasar por procedimientos de mutuo y previo acuerdo.

La construcción del acuerdo

El uso de la frase “lengua nativa” en el párrafo 2 del anuncio se usó a propósito para incluir a los hablantes nativos del inglés y evitar la preocupación por una “discriminación inversa”. No significa lo mismo que “las lenguas distintas al inglés”.

La frase “prohibir a los empleados hablar su lengua nativa” (§ 2) fue interpretada como funcionalmente equivalente a “hablar solamente inglés”.

La frase “se requiere... inglés” en el § 3, mientras parece dejar abierto el requerimiento de hablar sólo inglés o una lengua diferente al inglés, se usó porque el centro de la discusión estaba en la palabra “se requiere”. La construcción de la oración tenía el propósito de incluir cualquier requerimiento de la lengua en su campo de acción.

Los ejemplos que se dieron de razones injustificadas para una política de *English only* (§§ 4, 7) se obtuvieron de discusiones sobre acciones disciplinarias y sobre razonamientos inconsistentes con la política, que habían sido apoyados por otros.

La situación después del acuerdo y su implementación

Poner en práctica el acuerdo tomó tiempo e involucró a varias personas. Corregir los archivos del personal, propagar la nueva política entre todos los trabajadores y el personal supervisor, cambiar las actitudes de unos y otros acerca de las lenguas y de su uso con el propósito de mejorar las relaciones entre los empleados, fueron los objetivos que se establecieron en el acuerdo.

La limpieza de las hojas de servicio

Esta limpieza se realizó en dos etapas dentro del departamento afectado, el de Nutrición y Dietética. El primer paso fue una verificación aleatoria de todas las acciones disciplinarias (una forma azul) en relación con las violaciones a la política del lenguaje. El segundo fue una revisión de todas las evaluaciones de desempeño (una forma blanca) de cada empleado dentro del departamento. La Oficina de Igualdad de Oportunidades/Acción Afirmativa estimó que, *grosso modo*, se revisaron de 100 a 125 archivos de servicio, entre



los cuales se encontraron de 25 a 27 con comentarios en relación con las lenguas distintas al inglés. No había referencias exclusivas a problemas de comunicación o de lenguaje; todas ellas también implicaban otros aspectos de desempeño. Sin embargo, K.L. (1990) hizo una estimación de cerca de 200 archivos revisados por la Oficina de Igualdad de Oportunidades/Acción Afirmativa y por el Departamento de Relaciones Laborales; lo que representa cerca de 168 TC (equivalentes a tiempos completos), con cerca de 10 archivos purgados de declaraciones “sobre el lenguaje”. Esto significa una diferencia de 1 de 4 (25 por ciento) y 1 de 20 (5 por ciento) hojas que habían sido purgadas de referencias sobre la lengua. Mientras existe una gran discrepancia en esto, los números se presentaron de memoria por los demandados. Sin embargo, deberíamos tomar en cuenta que en los archivos que se revisaron se encontraron comentarios sobre discriminación en algunos y esos comentarios se borraron de los archivos.

Difusión y promoción de la nueva política

La declaración de la nueva política se distribuyó dos veces. La primera alrededor de octubre de 1989 a través del correo interno del *campus* a la dirección del trabajo de cada empleado. Esto no permitió una cobertura muy buena, especialmente para los grupos “más afectados” (personal auxiliar), debido a que: 1) el personal auxiliar, el de limpieza y otras unidades no tenían una recepción o una casilla para todos sus trabajadores; 2) se vio como publicidad (o sea basura) debido a la forma en que fue distribuida y, por lo tanto, fue desechada por muchos antes de leerla; y 3) algunos departamentos normalmente no recibían la correspondencia en esta manera. Con el objeto de obtener una mejor cobertura y comprensión de la nueva política, una segunda copia se envió a la dirección particular de cada empleado. Se distribuyeron cerca de 17,000 copias.

Algunas secciones del memorándum con la nueva política se tradujeron al español, al tagalog y al chino (§§ 2, 4 y 5). Un párrafo adicional al final del memorándum en cada una de las cuatro lenguas indicaba que la declaración con los lineamientos de la nueva política estaba disponible en otras lenguas en la Oficina de Igualdad de Oportunidades/Acción Afirmativa (Krevans, 1989).

Las quejas sobre la nueva política fueron menores durante septiembre de 1990. La reacción general a la correspondencia fue tranquila, sólo una copia con imprecaciones fue devuelta; también se recibieron varias llamadas telefónicas quejándose de la nueva política. Todas fueron anónimas.

La difusión de la nueva política en los tableros de anuncios departamentales del *campus* tuvo lugar alrededor de octubre de 1989. Se suponía que deberían permanecer indefinidamente; sin embargo, en septiembre de 1990, el que correspondía al tablero de la cocina en el Departamento de Nutrición y Dietética, desapareció o no estaba visible; tampoco estaba disponible en el vestíbulo del Departamento de Perinatología del hospital. No está claro cuantas copias permanecen aún en los tableros de anuncios un año después de haber sido colocadas.

Se mencionaron tres tipos de capacitación en el acuerdo: 1) La capacitación que se relacionaba con temas referentes a la queja contra el Departamento de Nutrición y Dietética (capacitación para el acatamiento); 2) la modificación de la capacitación en curso de los supervisores, incluyendo los temas referentes a la discriminación lingüística y a la nueva política (llamada capacitación para el supervisor); y 3) el desarrollo de la “capacitación sobre la diversidad cultural”. La capacitación para el acatamiento y para los supervisores fue realizada en conjunto por la Oficina de Igualdad de Oportunidades/Acción Afirmativa, el Departamento de Relaciones Laborales y el AFSCME. La capacitación relacionada con la diversidad cultural la llevó a cabo la Oficina de Igualdad de Oportunidades/Acción Afirmativa.

La capacitación para el Departamento de Nutrición y Dietética tuvo lugar a fines de 1989; organizada principalmente por la Oficina de Igualdad de Oportunidades/Acción Afirmativa. La capacitación se enfocó a cuatro temas específicos que surgieron de las quejas y del acuerdo de conciliación: 1) evaluación del desempeño en el trabajo; 2) el descontento con las lenguas distintas al inglés en el desempeño del trabajo; 3) las represalias en contra de los empleados que presentaron la queja o que hablan en lenguas distintas al inglés; y 4) las habilidades de comunicación, sin la regla de *English only*, en relación con otras lenguas (es decir, cómo mejorar la comunicación en lenguas distintas al inglés o con no hablantes de esas lenguas).

La capacitación para los supervisores tomó alrededor de un año y no tuvo un carácter obligatorio, excepto para los que trabajaban en el Centro Médico. La capacitación estándar para el supervisor incluyó el acuerdo de conciliación y algunos de los temas que surgieron de éste. El tema central de la capacitación fue la “valoración de la diversidad”. Como un agregado al acuerdo se incluyó: 1) las represalias en contra de aquellos que usaban una lengua distinta al inglés en el lugar de trabajo; y 2) el racismo subyacente que implicaba el establecimiento de las reglas de *English only* (por ejemplo, la arrogancia cultural, la superior-

ridad). Otros temas se trataron también a través del punto de la “diversidad”; la comprensión de sus propios valores culturales y los de los otros; la relación de los valores desde la perspectiva de los otros; la comunicación intercultural; la demografía cambiante del área de servicios y su relación con los servicios médicos.

La capacitación se llevó a cabo mensualmente por un equipo de cuatro miembros de la Oficina de Igualdad de Oportunidades/Acción Afirmativa y por el Departamento de Psicología. El director del hospital, o alguien que él designaba, empezaba cada sesión con una introducción y establecía la importancia de esta actividad para el hospital. Había aproximadamente 25 personas por sesión, de un día cada una, de las 8 a.m. a las 5 p.m.

La evaluación del “nuevo” formato de la capacitación realizada por los directores médicos durante los primeros seis meses, empezando en febrero/marzo de 1990, fue “muy” elogiosa (B.R., 1990). El jefe del Departamento de Nutrición y Dietética opinó que la capacitación acerca de la diversidad era un “muy buen programa” (K.L., 1990). Tenía una opinión tan positiva sobre este programa que deseaba que los cuatro gerentes, los once supervisores y todos los empleados dentro de su departamento lo tomaran (K.L., 1990). El sindicato también apoyaba los cambios en la capacitación de supervisores y en el entrenamiento sobre diversidad cultural.

Las relaciones de los empleados

Actitudes. Los empleados y la gerencia no cambiaron sus actitudes hacia la lengua de la noche a la mañana. Hubo unas pocas quejas acerca de la nueva política del lenguaje. De enero a septiembre de 1990 existieron aproximadamente cuatro quejas “informales” sobre la nueva política introducida a través de la Oficina de Igualdad de Oportunidades/ Acción Afirmativa. Éstas venían de personas que estaban en desacuerdo con la nueva política lingüística no discriminatoria, que expresaban su descontento ante una situación en la que se hablaba una lengua distinta del inglés, o que consideraban “ofensiva” tal política (A.S., 1990).

Durante la capacitación los participantes llenaron un breve cuestionario en relación con el uso de la lengua y las actitudes hacia ésta. Varias de las opiniones expresadas por los participantes acerca del uso de otras lenguas incluían: “¡Ellos están hablando de mí!”; “Esta habla [distinta del inglés] es un insulto a nuestra autoridad”; “Acción Afirmativa nos [está] quitando algo otra vez” (B.R., 1990). Estas actitudes no fueron expresadas por todos, ni tampoco, aparentemente, se

observaron cambios como resultado de la capacitación en muchos de los participantes.

La moral de los empleados parecía un asunto importante en las negociaciones en las que se iba construyendo el acuerdo y en las discusiones posteriores a la conclusión del mismo, lo que reflejaba particularmente los intereses expresados por los empleados. Los debates acerca de la moral parecían centrarse en el efecto de la nueva política sobre el cuidado del paciente. Si éste descendía en su calidad, era un asunto de evaluación del desempeño. Si un contexto crecientemente no discriminatorio afectaba negativamente la moral, entonces el mantenimiento de los valores y el contexto discriminatorio necesitaba ser considerado. La discusión llevó a cambios en la capacitación, agregándose nuevos temas, que incluían la relación de la nueva política con el cuidado del paciente y con la diversidad de los pacientes atendidos en el hospital.

Por lo menos un demandado estimó que no hubo cambio en la cantidad o en la frecuencia del uso de una lengua distinta del inglés o en el cambio de código después del acuerdo, si se compara con la situación anterior a él. Sin embargo, existía una diferencia significativa en la confianza de los trabajadores para hablar y usar otras lenguas, lo que se reflejó en una alza de su moral y en el status positivo acordado para estas lenguas (C.Y., 1990).

Una petición de excepción a la nueva política llegó del Hospital General St. Francis (una parte del USF). Existía una excepción a la regla de *English only*, previamente negociada con la Comisión de Igualdad de Oportunidades en el Empleo en uno de los laboratorios, la que incluía que los trabajadores bilingües cambiaran de código entre dos lenguas cuando hablaran con otros mientras trabajaban. El supervisor era anglo-parlante monolingüe y la regla se había establecido en buena medida por consideración a él. Se suponía que hablar en una lengua distinta al inglés no se relacionaba con el trabajo y, por lo tanto, cuando no se hablaba en inglés la productividad descendía. Esta suposición se sometió a una prueba y se encontró que los que cambiaban de código trabajaban más rápido que los trabajadores monolingües del inglés (A.M., 1990). Se llegó a la conclusión de que los trabajadores más contentos eran mejores trabajadores.

Por lo menos una supervisora de enfermería se sintió mucho más “cómoda con la nueva política exenta de vigilar” a las tres enfermeras de habla cantonesa y una de mandarín que supervisaba (W.C., 1990). De las cuatro enfermeras hablantes de otras lenguas del Departamento de Perinatología, dos aún estaban aprendiendo “inglés clínico” y una de ellas,

hablante de cantonés, estaba aprendiendo mandarín a cambio de enseñar inglés. A menudo estas cuatro enfermeras estaban de servicio juntas para ayudarse en los turnos nocturnos de 12 horas (de 7 p.m. a 7 a.m.) que cumplían tres veces a la semana. Su cooperación reflejaba un intento consciente de diversificar el equipo de 80 enfermeras en el departamento de 25 camas para tomar en cuenta la diversidad de los pacientes-clientes. La supervisora trabajaba con estas cuatro enfermeras y no halló ningún problema para comunicarse con ellas o en la comunicación de ellas con otros miembros del equipo. También señaló que no hubo problemas con las filipinas altamente concentradas en el equipo ambiental.

El Departamento de Perinatología es un departamento de alto riesgo y requiere niveles de capacitación y de profesionalización más altos que otros. Gran cantidad de las enfermeras entrenadas en el extranjero no tenían una capacitación tan especializada aunque llegaban al trabajo con experiencias profesionales mucho más diversificadas que las entrenadas en los Estados Unidos. La educación profesional en servicio y la orientación hacia la unidad incluía a menudo información sobre las variables culturales tanto en las conductas de parto (por ejemplo, por qué algunas mujeres no se bañan hasta 100 días después del parto), como en el habla y lenguaje verbal y no verbal. En la enfermería pediátrica el departamento usa los servicios de una investigadora educativa filipina familiarizada con las poblaciones de Asia y el Pacífico (W.C., 1990).

Relaciones entre los empleados. En el Departamento de Nutrición y Dietética las relaciones entre los grupos de empleados eran buenas después del acuerdo. El jefe del departamento señaló que él “no se había dado cuenta de ningún problema, como resultado del acuerdo” (K.L., 1990). Aunque en ocasiones algunos empleados se sentían más cómodos, él aún estaba preocupado por los empleados monolingües en inglés que trabajaban entre bilingües. Sentía que ni el acuerdo ni la Oficina de Igualdad de Oportunidades/Acción Afirmativa tomaba cartas en el asunto (K.L., 1990). Por esta razón consideraba que la capacitación debería haber estado disponible para todos los empleados y no sólo para la gerencia.

El Consejo de Organizaciones de Minorías. Una nueva organización surgió en parte como resultado de las discusiones sobre el nuevo acuerdo. Al parecer dos de los supervisores superiores que eran negros estaban en desacuerdo con la nueva política del lenguaje y reforzaban el resentimiento entre los grupos con opiniones como: “Nadie se preocupó de nosotros”, “Si nosotros tuvimos que aguantar, por qué no ellos”. De

la misma manera que las discusiones anteriores en el sindicato, estas “razones” para no apoyar la nueva política de igualdad se desvanecieron. El Comité Negro, el grupo de empleados más antiguo de los grupos de apoyo al personal étnico, empezó a reunirse con la Asociación Latinoamericana del Campus (LACA), la Asociación Filipina Unida (UFO), de reciente formación y, posteriormente, con la Alianza del Sistema Asia-Pacífico (APSA). De estos encuentros surgió el Consejo de Organizaciones de Minorías, el cual se reunió y discutió el carácter compartido de los problemas relacionados con la igualdad de oportunidades de empleo, tales como las barreras sociales en el lugar de trabajo.

Otros beneficios y servicios

Otros beneficios del acuerdo incluían un banco de intérpretes de traductores voluntarios y una mejor consideración en el funcionamiento del hospital en donde se necesitaban los servicios de lenguas distintas al inglés (A.M., 1990). Se desarrolló un proceso de certificación con ayuda del sindicato. La Universidad también trabajó con “El Banco de Lenguas” y con Berlitz para realizar la certificación efectiva en español, tagalog, cantonés, ruso, árabe y vietnamita. Creció la demanda de intérpretes; cada vez más la USF tuvo que identificar posiciones que requieren habilidades bilingües, traer traductores externos y contratar algunos de tiempo completo (C.Y., 1990).

También se incrementó la demanda de cursos de inglés como segunda lengua, a través del Departamento de Personal, para empleados que querían mejorar su dominio del inglés. Como fue necesario mejorar el acceso a las clases, se establecieron horarios flexibles que se ajustaran a los tiempos de reunión y horarios de trabajo de los empleados.³



Conclusión

La revisión de este estudio de caso nos lleva a un número de puntos o conclusiones. Proporciona un ejemplo de lo que parece ser una puesta en marcha exitosa de una nueva política equitativa del lenguaje. Fue una política construida a través de las negociaciones de las diversas partes, actuando bajo un status igualitario para comprender las diversas perspectivas e interpretaciones del habla bilingüe en el lugar de trabajo, las actitudes y el impacto en las relaciones sociales, así como el desempeño en el trabajo. El acuerdo incluyó no sólo una nueva política del lenguaje, sino también la preocupación de difundir su existencia entre todos los trabajadores, y unas directrices específicas de lo que eran conductas aceptables y no aceptables. También desafiaba las diversas interpretaciones inaceptables y las actitudes acerca de las lenguas distintas al inglés y de su uso; las identificaba y proporcionaba a los trabajadores una capacitación aplicada y útil en estos temas. Adicionalmente, es de particular interés el impacto de la política en el desempeño del trabajo y en los derechos lingüísticos de los monolingües de inglés dominantes.

¿Cómo afectó la nueva política el desempeño de los empleados en el trabajo?

Hubo dos respuestas a esta pregunta, una de los supervisores y otra de los empleados no administrativos. La capacitación fue, y parece ser, la clave para la eficacia de los supervisores en esta área. Los gerentes no siempre tenían el conocimiento suficiente sobre el carácter discriminatorio de las conductas relacionadas con ciertas políticas y actitudes hacia la lengua, ni que éstas fueran ilegales. La capacitación proporcionada por la Universidad permitió la discusión explícita de estos temas y aportó lineamientos para resolver las conductas discriminatorias del lenguaje. También intentó tematizar las actitudes subyacentes de muchas de estas conductas discriminatorias al incrementar la comprensión del bilingüismo, de lo que los hablantes no anglosajones hablan cuando usan sus lenguas y de cómo el uso de las lenguas distintas al inglés puede estar relacionado con el mejoramiento en el cuidado del paciente y la concreción de los objetivos del hospital. La capacitación fue efectiva y pareció ayudar en las relaciones entre los gerentes y entre la gerencia y los trabajadores (K.L., 1990).

Para los empleados no gerenciales la nueva política también pareció funcionar. De acuerdo con C.Y. (1990) los temas lingüísticos fortalecieron a los trabajadores porque la equidad era de interés para todos ellos. La

mayor ventaja fue que la nueva política permitió a los trabajadores usar las diferentes lenguas en la medida en que se necesitaban para reflejar la diversidad de los pacientes. También mejoró la moral entre los trabajadores.

Desde la perspectiva de la institución es importante recordar que los funcionarios superiores de la Universidad discutieron el tema de la discriminación lingüística, desarrollaron una comprensión profunda del asunto y apoyaron el acuerdo como la política "socialmente correcta". Se consideró que esta política era consistente con la diversidad del área de servicio y con la posición de la Universidad en la Cuenca del Pacífico (A.M., 1990; Harris y Moran, 1987).

¿Cómo afectó la nueva política el cuidado de los pacientes?

La nueva política mejoró el cuidado del paciente en varios aspectos: 1) a través de un mejor desempeño de los empleados; 2) los menús de alimentos para los pacientes se tradujeron a varias lenguas; 3) avisos informativos se tradujeron a varios idiomas (C.Y., 1990). En vista de que la regla del *English only* funcionaba originalmente en el Departamento de Nutrición y Dietética que tiene algunos contactos con el paciente, pero no es responsable del cuidado directo de éste, necesitamos observar algunas de las otras unidades del hospital. En el Departamento de Cuidados Perinatales las enfermeras bilingües se repartían específicamente en el horario de trabajo, de manera que podían apoyarse unas a otras y equilibrar las necesidades lingüísticas de los pacientes (W.C., 1990). Esto mejoró el acceso del paciente a alguien que hablaba una lengua que podían entender y, presumiblemente, también mejoró el cuidado del paciente.

¿Qué implicaciones tiene este caso para el tema de los derechos lingüísticos?

En el ejercicio de estos derechos es necesario tomar en cuenta las actitudes del grupo dominante de los monolingües en inglés. Mientras pueda existir el derecho de hablar determinadas lenguas bajo circunstancias específicas y de aprender ciertas lenguas, no parece haber el derecho de no escuchar una lengua. El derecho a hablar una lengua pesa más que el interés individual de cualquier otra persona de no tener que oír o escucharla.

Aunque este estudio no incluyó una revisión completa de las relaciones de grupo y de las relaciones sociales en el lugar de trabajo, indicó, sin embargo, que las políticas lingüísticas tenían un efecto recíproco

en las actitudes hacia la lengua y en el status de ésta. No son independientes una de la otra. Es de utilidad señalar dos de las diez conclusiones de Roberts, Davies y Jupp (1992) en sus amplios estudios sobre la comunicación en los lugares de trabajo multiétnicos:

1. El lenguaje es utilizado por personas con poder para mantener ese poder (consciente o inconscientemente) y, por lo tanto, juega un rol significativo, aunque invisible, en el funcionamiento de la discriminación.
7. La buena comunicación interétnica solamente se alcanza a través de un esfuerzo consciente de comprensión, basado en una conciencia de las reales dificultades involucradas. No son suficientes las buenas políticas, los buenos principios y las buenas intenciones (Roberts, Davies y Jupp. 1992: 368-369).

Parecería que, en algún grado, el acuerdo, la capacitación y la implementación del plan descrito en este estudio refleja realmente un esfuerzo consciente de comprensión, basado en la conciencia de las dificultades reales involucradas.

Notas

- ¹ He participado como testigo experto en varios juicios relacionados con temas lingüísticos y con políticas del lenguaje en el lugar de trabajo. Los datos para este estudio de caso fueron reunidos en parte para un posible uso en otra litigación que no se relaciona con el caso aquí descrito. Personalmente no he estado involucrado en el caso de la CIOE (EEOC) de San Francisco. Para reunir la información revisé documentos institucionales, realicé entrevistas individuales y de grupo, visité diferentes departamentos del hospital y conversé informalmente con trabajadores. Elaboré un inventario de los avisos públicos para empleados y de los tabloncillos de anuncios en departamentos seleccionados. Una descripción inicial de los resultados fue presentada a los entrevistados, para su adecuación y retroalimentación, lo que dio como resultado la continuación de las discusiones y de las conversaciones.
- ² Se realizó esta investigación que no reveló en ningún departamento un reglamento sobre *English only*, excepto Nutrición y Dietética, Personal y algunos de los laboratorios.
- ³ Parece que el sindicato local de la Universidad de California en Los Angeles hizo un contrato con un colegio comunitario de la localidad para que diera instrucción en inglés como segunda lengua en el *campus* (Cortez, 1990).

Fuentes y bibliografía

Entrevistas

- A.M., Assistant Chancellor, Affirmative Action, USF, 14 de septiembre de 1990.
- A.S., Senior Affirmative Action Analyst, Dept. of Affirmative Action/Equal Opportunity, USF, 14 de septiembre de 1990.
- B.R., Coordinator, Technical Assistance [incluyendo entrenamiento]. Dept. of Affirmative Action/Equal Opportunity, USF, 14 de septiembre de 1990.
- B.P., Affirmative Action/Equal Opportunity, USF, 14 de septiembre de 1990.
- C.Y., Diet Technician, Dept. of Nutrition, Union activist, AFSCME; Complainant, USF, 14 de septiembre de 1990.
- K.L., Director, Nutrition and Dietetics, UCSF, 14 de septiembre de 1990.
- P.M., Affirmative Action/Equal Opportunity, UCSF, 14 de septiembre de 1990.
- W.C., Assistant Head Nurse, Perinatal Services, UCSF, 14 de septiembre de 1990.

Documentos primarios

- EQUAL EMPLOYMENT OPPORTUNITY COMMISSION (EEOC)
- 1980 Guidelines on discrimination because of national origin. Federal Register. 45:250 (29 de diciembre). pp. 85632-85636. (Establece los lineamientos para las normas en el lugar de trabajo de English-only).
- 1988a Charge of discrimination by René F. Zamora-Baca, 21 de junio. Incluye 'Statement of René F. Zamora Baca in support of EEOC complaint, n.d.'
- 1988b Intake questionnaire for René F. Zamora-Baca, 21 de junio.
- 1989 Conciliation agreement in the matter of U.S. EEOC Charge No. 370 88 0851, *et al.*, and University of St. Francis, 27 de junio.
- GARCÍA V. GLOOR. 618 F. 2D 264
1980 (Defensa de los empleadores de English-only en el lugar de trabajo).
- KREVANS, JULIUS
1989 Memoire: Policy on nondiscrimination regarding language spoken in the workplace, USF, Office of the Chancellor, 9 de octubre [Incluye textos de política en inglés, español, tagalog y chino].

Bibliografía

- ARONSSON, K. Y U. SÄTTERLUND-LARSSON
1987 "Politeness strategies and doctor-patient communication. On the social choreography of collaborative thinking", en *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 6, núm. 1, pp. 1-28.

- BOURHIS, R.
1989 "Bilingual communication in organizational settings: Aspects of the Canadian case", en S. Ting-Toomey y F. Korzenny (eds.), *Language, communication, and culture*, Current directions, Newbury Park, Sage Publications, pp. 244-264.
- BUTTNY, R.
1993 *Social accountability in communication*, Newbury Park, Sage.
- EASTMAN, C.
1985 "Establishing social identity through language use", en *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 4, núm. 1, pp. 1-20.
- FIASKERUD, J. Y P. LIU
1990 "Influence of therapist ethnicity and language on therapy outcomes of Southeast Asian clients", en *International Journal of Social Psychiatry*, vol. 36, núm. 1, pp. 18-29.
- GENESEEE, F. Y R. BOURHIS
1982 "The Social psychological significance of code-switching in cross-cultural communication", en *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 1, núm. 1, 1-28.
- GUDYKUNST, W. Y K. SCHMIDT
1987 "Language and ethnic identity: An Overview and prologue", en *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 6, núms. 3 y 4, pp. 157-170.
- HARRIS, P. Y R. MORAN
1987 *Managing cultural differences: High performance strategies for today's global manager*, Houston, Gulf Publishing Co. (2a. ed.).
- HODGE, R. Y G. KRESS
1993 *Language as ideology*, Londres y Nueva York, Routledge (2a. ed.).
- JABLIN, F., L. PUTNAM, K. ROBERTS Y L. PORTER (EDS.)
1987 *Handbook of organizational communication: An Interdisciplinary perspective*, Newbury Park, Sage Publications.
- JAMES, KEITH Y GILLIAN KHOO
1991 "Identity-related influences on the success of minority workers in primarily non-minority organizations", en *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, vol. 13, núm. 2 (mayo), pp. 169-192.
- JAVIER, R. Y L. MARCOS
1989 "The Role of stress on the language-independence and code-switching phenomena", *Journal of Psycholinguistic Research*, vol. 18, núm. 5, pp. 449-472.
- JOHNSTON, J.
1989 "Changing demographics, education and practice", en *Journal of the Nurses Association*, vol. 20, núm. 2, pp. 7-8.
- KLOSS, HEINZ
1977 *The American bilingual tradition*, Newbury Press.
- LEIBOWITZ, A.H.
1969 "English literacy: legal sanctions for discrimination", en *Notre Dame Lawyer*, vol. 45, núm. 7, pp. 7-67.
- MACÍAS, R.F.
1979 "Language Choice and Human Rights in the U.S.", en J. Alatis (ed.), *Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics*, 1979. Language in Public Life, Washington, D.C., Georgetown University Press, pp. 86-101.
1985 "Language and Ideology in the United States. Social Education", en *Journal of the National Council for Social Studies*, vol. 49, núm. 2 (febrero), pp. 97-100.
1990 "Bilingualism, language contact, and immigrant languages", en *Annual Review of Applied Linguistics*, núm. 10, pp. 13-25.
- MACÍAS, R.F. (ED.)
1988 *Are English language amendments in the national interest? A Policy analysis of proposals to establish English as the official language of the United States*, Claremont, Tomás Rivera Policy Center.
- MILLER, M.
1982 "Friendship, power and the language of compliance-gaining", en *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 1, núm. 2, 111-122.
- O'BARR, W.
1983 "The Study of language in institutional contexts", *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 2, núm. 2, pp. 241-252.
- PENDLETON, D., H. BROUWER Y J. JASPARS
1983 "Communication difficulties: The Doctor's perspective," *Journal of Language and Social Psychology*, vol. 2, núm. 1, pp. 17-36.
- PHILLIPSON, ROBERT
1992 *Linguistic Imperialism*, Oxford, Oxford University Press.
- PIATT, BILL
1990 *¿Only English? Law and language policy in the United States*, Albuquerque, University of New México Press.
- ROBERTS, C., E. DAVIES, Y T. JUPP
1992 *Language and discrimination: A Study of communication in multi-ethnic workplaces*, Londres y Nueva York, Longman.
- RUIZ, RICHARD
1984 "Orientations in language planning", en *NABE*, vol. 8, núm. 2, pp. 15-34.
- SKUTNABB-KANGAS, TOVE, ROBERT PHILLIPSON Y MART RANNUT
1994 *Linguistic Human Rights: Overcoming Linguistic Discrimination*, Berlin, Mouton de Gruyter.