



# Comunicación entre culturas

Una guía para voluntarios y cuidadores





# Por qué la comunicación cultural es importante

- La cultura influye en cómo las personas hablan sobre la enfermedad y la muerte.
- Moldea la toma de decisiones y los roles familiares.
- Afecta la confianza en los cuidadores y los proveedores de atención médica.
- Los malentendidos pueden provocar miedo, confusión o angustia.

Una buena comunicación genera:

- comodidad
- dignidad
- confianza



# La cultura influencia

## Creencias sobre la salud y la enfermedad

- Actitudes hacia la muerte y el morir
  - Roles y responsabilidades familiares
  - Religión y espiritualidad
  - Estilos de comunicación
- 
- La cultura influye en cómo las personas expresan sus emociones y piden ayuda.



# Comunicación directa directa e indirecta

Las diferentes culturas se comunican de manera diferente.

## Comunicación directa

Común en América del Norte y el norte de Europa.

- Discusión abierta sobre la enfermedad y el pronóstico.
- Se hace hincapié en la autonomía del paciente.

## Comunicación indirecta

- Común en muchas culturas latinoamericanas
- Las familias pueden suavizar o evitar o hasta omitir información difícil.
- Se valora la protección del paciente frente al sufrimiento.

# Toma de decisiones



**En muchas familias caucásicas:**

**El paciente decide**

- **Se hace especial hincapié en la autonomía individual.**
- **El paciente espera:**
  - **estar informado**
  - **tomar sus propias decisiones**
  - **Las directivas anticipadas y la planificación suelen ser importantes.**

**En muchas familias latinas:**

**Las decisiones familiares son compartidas.**

- **Los familiares suelen desempeñar un papel importante en el cuidado.**
- **La participación familiar puede significar:**
  - **Varias personas presentes**
  - **Familiares hablando en nombre del paciente**
  - **Fuertes responsabilidades de cuidado**

# Fe y espiritualidad



Las creencias espirituales suelen guiar la forma en que las personas afrontan la enfermedad.

Temas comunes en las comunidades latinas:

**Fuerte fe religiosa**

- La convicción de que la vida y la muerte están en manos de Dios.
- La oración como consuelo
- Participación del pastor, sacerdote o líderes espirituales.

Los pacientes caucásicos pueden:

- Identificarse como religioso, espiritual o no religioso.
- Preferir la reflexión espiritual personal o privada.
- Encontrar consuelo en: la oración, la meditación, la naturaleza, la música o los rituales personales.
- Querer explorar el significado, el propósito o el legado?
- A veces expresan la espiritualidad de maneras no tradicionales.

Los voluntarios deben respetar y apoyar las necesidades espirituales de cada cultura, familia y paciente.

# Diferencias en la expresión emocional



Existen diferencias significativas en la expresión emocional al final de la vida entre latinos y caucásicos. Estas diferencias están influenciadas por valores culturales:

**Colectivismo (más común en las culturas latinas)**

- Individualismo (más común en las culturas caucásicas)
- Tendencias caucásicas:

**Énfasis en la autonomía personal**

- Mayor propensión a verbalizar sus emociones abiertamente.
- Discusión directa sobre sentimientos y preocupaciones relacionadas con el final de la vida.
- Tendencias latinas:

**Énfasis en el familismo (atención y toma de decisiones centradas en la familia).**

- Valor de la simpatía (mantener la armonía, evitar el conflicto)
- Expresión emocional a través de:
  - presencia física
  - espiritualidad y fe
  - expresiones de dolor a veces intensas o públicas
  - las emociones pueden mostrarse más a través de acciones y relaciones que de palabras.



# Posibles diferencias entre latinos y caucásicos

- La fe puede expresarse de forma menos abierta.
- No todos los pacientes querrán tener conversaciones espirituales.
- Algunos pueden preferir el apoyo práctico o emocional en su lugar.

**Consejo para voluntarios:**

**Pregunta con delicadeza:**

**“¿Hay algo que te brinde consuelo o paz?”**

**Permite que el paciente inicie, nunca des por sentadas sus creencias espirituales.**

# Confianza y expectativas



**Los pacientes caucásicos pueden esperar lo siguiente:**

- **Transparencia por parte de los cuidadores**
- **Explicaciones claras**
- **Una sensación de control sobre su situación.**
- **Posible desafío: Frustración si la comunicación se siente general o indirecta.**

**Algunos pacientes y familias latinas pueden:**

- **Valorar las relaciones personales y la calidez.**
- **Preferir la comunicación indirecta o amable.**
- **Confiar plenamente en la participación familiar.**
- **Tener fe profunda y confiar en el plan de Dios.**
- **Sentir dudas o no estar familiarizado con los servicios de cuidados paliativos o de hospicio**

# Generar confianza requiere:



- Escuchar con atención
- Respeto
- Paciencia
- Comunicación clara



# Consejos de comunicación para voluntarios

Escucha más de lo que hablas

Haz preguntas abiertas

Siga las indicaciones del paciente

Respete la dinámica familiar

Siéntase cómodo con el silencio

Evite las suposiciones

Sea curioso y respetuoso con las culturas de los demás

No intente imponer sus propias creencias culturales

# El talento más buscado: la humildad



**La competencia cultural no consiste en saberlo todo.**

**Se trata de:**

- **curiosidad**
- **humildad**
- **respeto**
- **disposición a aprender de cada persona**

**Cada paciente es un individuo, no un estereotipo.**

# Resources



<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/palliative-care>

<https://www.aafp.org/pubs/afp/issues/2005/0201/p515.html>

[https://www.lacrosseconsortium.org/uploads/content\\_files/files/End%20of%20Life%20Latino%20Culture.pdf](https://www.lacrosseconsortium.org/uploads/content_files/files/End%20of%20Life%20Latino%20Culture.pdf)

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4769949/>

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9845431/>

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3674172/>

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0885392422008272>

<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7716699/>

<https://americanhospice.org/learning-about-hospice/latino-families-and-hospice/> <https://www.capc.org/blog/language-culture-and-trust-addressing-gaps-in-palliative-care-for-hispanic-patients/>

<https://thinkculturalhealth.hhs.gov/assets/pdfs/CommunicationStyles.pdf>