

# PRINCIPIOS DE CUIDADO: FUNDAMENTOS

## CAPÍTULO 4 – COMPETENCIA CULTURAL

### CONTENIDO

- A. Definiciones
- B. Consciencia de las Diferencias Entre Culturas
  - 1. Ejemplos de Diferencias Entre Culturas
  - 2. Competencia Cultural Continua
  - 3. Percepciones
- C. Diferentes Culturas en Arizona
- D. Comunicación Entre Culturas
  - 1. Barreras Posibles
  - 2. Diversidad y Salud Cultural
  - 3. Sugerencias para la Comunicación
- E. Recursos

---

---

## OBJETIVOS

1. De la definición de cultura y ejemplos de diferentes conceptos y prácticas culturales.
2. Explique la importancia de estar consciente de uno mismo y la competencia cultural.
3. Identifique y describa las barreras potenciales de la comunicación por las diferencias culturales.
4. Identifique, describa y explique la importancia de métodos apropiados para tratar la diversidad de cultura y religión.

---

---

## TÉRMINOS CLAVE

Bias

Cultura

Comunicación multicultural

Regla en platino

Competencia cultural

Estereotipo

---

---

## A. DEFINICIONES

- **Cultura:** Patrones de conducta, arte, creencias, comunicaciones, acciones, costumbres y valores. Estos están entrelazados a raza, etnicidad, religiones y grupos sociales.
- **Competencia cultural:** Sensibilidad y Respeto que se les da a las personas no importa su etnicidad, raza, lenguaje, cultura u origen de nacionalidad.
- **Conciencia cultural:** Desarrollando sensibilidad y entendiendo a otro grupo étnico sin dirigirles definir el valor tal como mejor o peor, correcto o equivocado. Esto usualmente tiene que ver con cambios internos en términos de actitudes y valores. Conciencia y sensibilidad también se refieren a las cualidades y la disponibilidad y flexibilidad que la persona desarrolla en relación a los demás.
- **Transcultural:** Interacción entre personas de diferentes culturas.
- **Etnicidad:** El pertenecer a un grupo común con patrimonio compartido, seguido vinculado por raza, nacionalidad o idioma.
- **Raza:** Una población definida socialmente que se ha sido derivada de distinguidas características físicas que generalmente son determinadas genéticamente.

---

---

## B. CONCIENCIA DE DIFERENCIAS CULTURALES

Sensibilidad y conciencia son una parte importante para proveer cuidado a las personas que asisten los DCWs. Nosotros necesitamos respetar otras culturas y tratar de aprender mas Así podemos entender a las personas a las que les brindamos servicios. Tenga presente que no todas las personas de una cultura son iguales. Los siguientes ejemplos son verdad, por lo general, pero no aplican a todas las personas.

### 1. Ejemplos de Diferencias Culturales

#### a. Americano Nativo

- Usualmente quieren un DCW de su propia tribu.
- Creen en medicina que no es tradicional.

#### b. Asiático

- Prefieren más espacio entre el que habla y el que escucha
- Contacto limitado, sin abrazos ni palmadas en la espalda

#### c. Latino

- Cómodo con conversación a corta distancia
- Se expresa mas

#### d. Indígena del Este

- Piensan que es frágil la cabeza y no la deben tentar.

#### e. Musulmán

- La mujer no le da la mano al hombre

Ejemplos de gestos inocentes que se pueden mal entender:

- El usar la mano izquierda para tentar o darle algo a otra persona. Algunas culturas usan la mano izquierda para la higiene personal y piensan que está sucia.
- El mover la cabeza de arriba para abajo se considera una señal de estar de acuerdo o que comprende, pero entre otras culturas simplemente quiere decir, “Escucho que está usted hablando.”
- El sostener con fuerza la mirada se puede apreciar en una cultura y en otra puede ser una señal de falta de respeto.

## 2. La Competencia Cultural Continua

- **Temor:** Otros la pueden percibir como aprensión y evitan el contacto.
- **Rechazo:** Se niega la existencia de otro grupo. Esta creencia puede reflejar ya sea aislamiento físico o social de personas con origen de diferentes culturas.
- **Superioridad:** Existe el otro grupo, pero se le considera inferior.
- **Minimización:** La persona reconoce las diferencias entre culturas pero las siente insignificantes. La persona piensa que lo similar entre humanos es superior a cualquier diferencia.
- **El aceptar:** Se aprecian las diferencias, se reconocen y se valoran.
- **Adaptación:** Las personas desarrollan y mejoran destrezas para relacionarse y comunicarse con personas de otras culturas. Esta es la habilidad de ver el mundo a través de otros ojos.
- **Integración:** Las personas en esta etapa valoran una variedad de culturas. Constantemente están definiendo su propia identidad y evaluando conductas y valores en contraste a/y en concierto con una multitud de culturas.

Una persona competente culturalmente reconoce y valora la diversidad y acomoda las diferencias buscando una visión en común (por ejemplo, la necesidad de ayuda).

**Diversidad se considera fortaleza.** La competencia cultural abarca más allá de raza, género y etnicidad – incluye todas esas *diferencias* que nos hacen únicos. Con el tiempo adecuado, la entrega, aprendizaje y acción, la gente y las organizaciones pueden cambiar, crecer y mejorar – para volverse *competente culturalmente*.

## 3. Percepciones

Para poder volvernos culturalmente competentes, necesitamos comprender nuestra propia cultura y nuestras propias percepciones. Hágase estas preguntas a usted mismo:

- ¿Cómo ha impactado mi experiencia y mi cultura la manera en que responde a los demás?
- ¿Cómo impactan mis percepciones y mi manera de responder a otros?

Tenga presente lo siguiente al considerar sus respuestas.

- Nadie nace con opiniones ni preferencias; estas se aprenden.
- Cuando los niños aprenden acerca del mundo, ellos aprenden por información o mala información acerca de gente quienes son diferentes a ellos y sus familias. Las diferencias pueden ser género, raza, religión, orientación sexual, clase u otras costumbres.
- Alguna de esta información es de estereotipo. Aquí es donde se enraíza el designar estereotipos.
- Las personas de las que aprendimos simplemente estaban pasándonos los mensajes que a ellos les habían dado. A parte de nuestra familia y amistades, recibimos algunos de los mensajes por medio de sociedad, por los medios de comunicación, y lo que nos rodea día a día, tal como la televisión, libros, anuncios, etc. A veces los mensajes son muy abiertos y otras veces más sutil.

*Ejemplos:*

- Mi madre decía, “*Sierra la puerta con llave*” al pasar en el carro por ciertos vecindarios.
- Adultos dicen, “*Cambia la estación del radio*” cuando se hablaba de ciertos temas.

Básicamente, estas influencias en nuestras vidas tienen el efecto de ponernos en “automático”. Cuando nos encontramos con personas o en ciertas circunstancias, respondemos automáticamente (por lo general por temor) en vez de analizar la situación con sensatez. **El proceso de estar en automático es formar estereotipos.**

Como adultos, la mayoría de nosotros estamos en automático; aun formamos nuevas “cintas mentales” y respondemos con una reacción inesperada y brusca a las personas que son diferentes a nosotros. Es muy difícil desarmar estereotipos. **Todos lo hacemos!** El librarnos de la tendencia de formar estereotipos nos permite trabajar más positiva y efectivamente con personas que son culturalmente diferentes a nosotros.

Tomando conciencia y haciendo un esfuerzo, es posible controlar la reacción espontánea. Podemos estar conscientes de nuestras reacciones y responder a las diferencias, de manera racional y con la cabeza despejada, sin temor o aprensión. Tal vez no podamos desarmar nuestro estereotipo, pero podemos manejarlos. Podemos volvernos más competentes en cuanto a culturas.

*Ejemplo:* Usted entra a una casa y ve fotos de un país diferente y objetos que no reconoce. Usted también escucha gente platicando en un idioma que usted no entiende. Su primer pensamiento es no tomar el puesto. Usted habla con su supervisor y él le dice que su cliente es de India. Ella tiene solo un hijo el cual vive en el mismo pueblo. Es importante para ella acordarse de su país natal. Ella piensa que es natural hablar su lengua natal con su hijo.

Ahora usted está más enterado acerca de la situación. Usted puede comprender que es importante el mantener vínculos con nuestra propia cultura. Usted puede aprender de la cultura. Ahora usted se encuentra en posición para marcar una diferencia en la vida de esta persona.

	<b>El ser consiente es la llave para lograr competencia cultural.</b>
---	---

## C. DIFERENTES CULTURAS EN ARIZONA

### 1. Población en Arizona

Arizona es un buen ejemplo de un estado con muchas culturas y grupos étnicos. Más del 10% (1 en 10) de la población nació en otro país. Una cuarta parte de las personas (1 en 4) habla un idioma en casa que no sea inglés. La Oficina del Censo de los Estados Unidos divide la población de Arizona por categorías de raza, reportado por ellos mismos, como sigue:

Arizona Población 2008	
Personas blancas	86.5%
Personas negras	4.2%
Personas Indígenas Americanas y Personas Nativas de Alaska	4.9%
Personas Asiáticas	2.5%
Nativos Hawaianos y otros de las Islas del Pacífico	0.2%
Personas que reportan dos o más razas	1.8%
Personas de Origen Latino o Hispano	30.1%

Recurso: <http://quickfacts.census.gov/qfd/states/04000.html>

Tenga presente que no todos los que hablan un idioma son iguales. La persona puede hablar un idioma (por ejemplo español) y ser de un país diferente. Es importante estar al tanto de que hay diferencias culturales. También quiere usted sentirse cómodo al preguntarle a la gente acerca de sus preferencias y costumbres. Para más información, vea la Sección D, Comunicación Transcultural en este capítulo.

### 2. Refugiados en Arizona

Bajo la ley de los Estados Unidos, un refugiado es una persona de otro país a quien se le persigue por razones tales como su raza, religión u opiniones políticas. Los refugiados no vienen aquí por razón de desastres o razones económicas.

Arizona tiene refugiados por lo general de estas partes:

- Iraq
- Cuba
- Burundi
- Somalia
- Bhutan

Recuerde que no todas las personas de un país son iguales. Unas son de la ciudad y otras del campo. La educación y la experiencia de trabajo pueden ser muy diferentes. Ellos pueden hablar diferentes idiomas y tener diferentes religiones.

Los refugiados se tienen que ajustar a la vida en este país. Los retos a menudo incluyen lo siguiente:

- El no tener casa y muy poco dinero.
- Tener que buscar trabajo.
- Aprender el inglés.
- Transportación.
- Aprendiendo acerca del sistema de cuidado de salud.
- Aprendiendo de burocracias acerca del gobierno.
- Adaptándonos a la cultura y valores Americanos.
- Salud física – algunas lesiones.
- Salud mental – muchos sufren de estrés o temor.

---

## D. COMUNICACIÓN TRANSCULTURAL

### 1. Barreras Potenciales

Para poder trabajar eficazmente en un medioambiente de diversas culturas, necesitamos comprender algunas de las barreras potenciales para una comunicación y relación transcultural efectiva.

Es frustrante cuando falla la comunicación entre las personas. Muchas veces parece ser una diferencia en el estilo de comunicación. Sin embargo, varias veces la causa más fundamental es la diferencia de valores, los cuales los forma la cultura y las experiencias.

¿De qué manera influye o forma la comunicación nuestra cultura o experiencias individuales? Los ejemplos son el tono de voz, acentos regionales, gestos, muestra de emociones (afecto), formalidad y distancia personal.

Cuidado con:

- **Asumir semejanzas.** Asumimos que las palabras y los gestos tienen el mismo sentido si hablamos el mismo idioma, pero pueden ser diferentes. Por ejemplo, cuando hablamos de la cena, algunas personas pueden pensar que nos referimos a una comida de pan y carnes frías. Otros se imaginan una comida cena caliente con carne y vegetales.
- **Comunicación no verbal.** Aproximadamente el 70% al 90% de nuestra comunicación es afectada por señas sin habla. Esto incluye el sonreír, el silencio, gestos, mover la cabeza, contacto de la vista, lenguaje corporal, y el tacto. Por el hecho de que las señas sin palabras quieren decir diferentes cosas en diferentes culturas, necesitamos tener cuidado en el sentido que les damos al interpretar estas conductas. Por

ejemplo, el no sostener la mirada a los ojos se puede tomar como ser pasivo o no merecer confianza, pero para otros, el mirarse a los ojos puede significar buena educación y respeto.

- **Idioma verbal**, la barrera más obvia. Puede ser difícil entender las jergas y modismos. Las frases tal como *“run that by me”* (repítemelo) o *“cut the check”* (escribir un cheque) pueden ser desconocidas para algunas personas. También, la jerga técnica puede ser desconocida para algunas personas, como *“to Fed Ex a letter”* (mandar una carta por medio de Fed Ex) o refiriéndose al deporte *“out in left field”* (se le fue la honda) que no siempre son claras.

## 2. Salud y Diversidad Cultural

Los trabajadores de cuidado necesitan saber que la gente tiene diferentes puntos de vista en cuanto a salud y enfermedades dependiendo de su antecedente y crianza cultural. Esto puede afectar como perciben los clientes el recibir ayuda de los demás. Algunos prefieren que les ayuden miembros de la familia; otros arduamente prefieren trabajar con un DCW que sea hombre y otros que sea mujer.

Hay diferentes puntos de vista al tratar una enfermedad o discapacidad. He aquí algunos ejemplos:

- Remedios tradicionales vs. medicina y tecnología moderna.
- Tratamiento agresivo vs. tratamientos suaves, ligeros.
- Aceptación (el enfoque de esperemos-a-ver) vs. Actuar.

## 3. Sugerencias para la Comunicación

### a. Que hacer para comunicarse

- Aprenda y use la pronunciación correcta del nombre de la persona.
- De ejemplos para ilustrar el punto.
- Ve a la situación desde la perspectiva de la otra persona.
- Simplifique o repita de otra manera lo que se dijo.
- Use idioma que sea inclusivo.
- Haga pausa entre oraciones.
- Pida que se le aclare.
- Permanezca consciente de tendencias y suposiciones.
- Sea paciente.

### b. Que no hacer al comunicarse

- No finja entender.
- No asuma siempre que le están entendiendo.
- No se apresure ni grite.
- No se ría si se dice mal una palabra o una frase.
- No use demasiado los idiomáticos o jerga (ag., *“pay the piper,”* afrontar las consecuencias o *“beat around the bush”* andar con rodeos).



- No tome por dado que el uso del nombre de pila es apropiado.
- No piense que el límite de competencia en el idioma quiere decir límite de inteligencia.

**c. Sumario**

Hay muchas diferencias culturales entre las personas a las que se les brinda cuidado. La mejor manera de derribar estas diferencias es por medio de la comunicación con sus clientes y aprendiendo de sus costumbres, tradiciones, etc. y como impacta eso la ayuda que usted le está dando.

- Dese tiempo para aprender las necesidades de la persona, sus fortalezas y preferencias.
- No asuma que usted sabe lo que conviene.
- La manera en que usted apoya a las personas debe de reflejar sus necesidades, fortalezas y preferencias, no las suyas (por ejemplo, dándoles a elegir y mostrándoles respeto.

La regla antigua era la Regla de Oro: Trata a los demás como quieres ser tratado.

**La nueva regla es la Regla Platino: Trata a los demás como quieren *ellos* que los trates.**

¿Qué hace usted cuando se está preparando para darle cuidado a una persona de otra cultura que no es la suya?

- No juzgue.
- Hable con la persona (o un familiar) a quien está cuidando acerca de sus costumbres, para que no lo ofenda sin querer.
- Evite el lenguaje del cuerpo que pueda ser ofensivo.
- Evita ropa que puede ser ofensiva.

Recurso: Adaptada con permiso de "Introduction to Cultural Competency", Value Options 2004
--

---

---

**¿Sabía usted?**

1. Todas las personas de un país comparten la misma cultura..... Cierto Falso
  2. Las diferencias culturales afectan como piensan las personas. .... Cierto Falso
  3. Sirve el conocer nuestra propia cultura si necesitamos entender a los demás. .... Cierto Falso
  4. Es normal sentir confusión o temor cuando la gente hace las cosas de manera diferente ..... Cierto Falso
  5. 20% de Arizonenses (1 de cada 5 personas) nacieron fuera de los Estados Unidos ..... Cierto Falso
  6. Una buena manera de tratar a las personas es:
    - a. Como quiere que a usted lo traten. (Regla de Oro)
    - b. Como quieren ellos que los traten. (Regla Platino)
  7. Usted le está brindando servicios al Sr. Chang. El esta callado por lo general y no lo ve mucho a usted.
    - a. A él no le interesa platicar con usted. Usted no está seguro que él lo respeta.
    - b. En su cultura no es de buena educación mirar directamente a las personas por largo tiempo.
  8. Usted hace quehaceres para la Sra. Green. Su apartamento usualmente esta calientito y sofocante.
    - a. Usted abre las ventanas cuando llega.
    - b. Usted le pregunta si puede usted abrir la ventana para que entre el viento fresco.
  9. La Sra. Kim ha estado muy enferma. Ella dice que hablará con su hija y su yerno acerca de eso.
    - a. Ella parece no estar interesada en que le den cuidado médico.
    - b. Ella tal vez prefiera tomar decisiones junto con su familia.
- \*Advertencia: De cualquier manera, el DCW debe de informarle a su supervisor de la enfermedad.

---

## E. RECURSOS

- Perfiles Culturales. Fundado por Citizenship and Immigration Canada. Seleccione una larga lista de los países de los cuales usted quiere aprender las culturas y creencias.  
[www.cp-pc.ca/english/](http://www.cp-pc.ca/english/)
- University of Michigan, Program for Multicultural Health. Información en competencia cultural, diferentes culturas y recursos.  
[www.med.umich.edu/multicultural/ccp/tools.htm](http://www.med.umich.edu/multicultural/ccp/tools.htm)
- Nacional Center foro Cultural Competente, Información en cuanto a conciencia de culturas, sugerencias de enseñanza y links para más recursos.  
[www.ncccurricula.info/awareness/index.html](http://www.ncccurricula.info/awareness/index.html)
- Cultural Diversity in Nursing. Una lista de recursos en cuanto a diferentes culturas.  
<http://www.culturediversity.org/links.htm>