

# TABLA



## Cómo aplicar la comunicación teniendo en cuenta los aspectos culturales en las comunidades hispanas/latinas

La comprensión de las normas culturales puede ayudarle a localizar, comunicar y educar mejor a su audiencia. Cuando conozca a una persona nueva, siempre debe recordar ser abierto y respetuoso de las creencias de tal persona.

### *Las normas culturales hispanas/latinas*

Existen algunas normas que son comunes en todas las culturas hispanas/latinas. A continuación se muestran ejemplos de algunas de esas normas y las formas de mejorar la comunicación con las comunidades a las que sirve.

### NOTA

Comprender las normas culturales es una parte importante de la comunicación. Sin embargo, es importante evitar tomar decisiones sobre las personas sólo en función de su cultura. Todas las personas hispanas/latinas no comparten la misma cultura. Las normas culturales que a continuación se listan posiblemente se apliquen a la mayoría de las personas de su audiencia, o bien, solamente a algunas de ellas. Trate de aprender acerca de los valores y creencias de ellas antes de aplicar estas estrategias de comunicación.

Norma cultural	Descripción	Estrategias de comunicación
<p>La comunidad y la familia son importantes</p>	<p>Los hispanos/latinos por lo general provienen de una cultura en la cual el bienestar del grupo o de la familia es más importante que el bienestar de una persona<sup>1</sup>. Asimismo, en culturas hispanas/latinas, los abuelos, tíos, primos y amigos cercanos se consideran parte de la familia<sup>2</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando sea posible, incluya a los familiares en los eventos de proyección y educación<sup>3</sup>. Muchos hispanos/latinos confían en el apoyo y guía de otros para ayudarles a tomar decisiones. La familia y los amigos con frecuencia participan en el proceso de toma de decisiones sobre la atención de la salud<sup>4</sup>.</li> <li>• Para la mayor parte de su audiencia, el varón jefe de la familia participará en la toma de decisiones finales sobre la atención de la salud. Por dicha razón, asegúrese de hablar sobre la importancia de la detección temprana tanto de los hombres como de las mujeres.</li> </ul> <div data-bbox="1013 873 1395 1293" style="border: 1px solid #e91e63; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px 0;">  <p><b>Consulte <u>Mensajes clave sobre el autoconocimiento de los senos</u> para obtener información adicional.</b></p> </div>
<p>La fe y la religión son importantes</p>	<p>Con frecuencia la fe y la iglesia son una parte central de la vida familiar y comunitaria en las poblaciones hispanas/latinas en general. La mayoría de los hispanos/latinos creen que Dios es parte de su vida diaria y asisten a los servicios religiosos por lo menos una vez al mes<sup>5</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usted puede evocar valores y creencias religiosas de su audiencia para motivarles a actuar y para llevar una vida saludable. Por ejemplo, si está haciendo una presentación en una iglesia, quizá pueda decir que Dios creó nuestros cuerpos y que es importante cuidarlos, ya que son un regalo que Dios nos ha dado.</li> </ul>

Norma cultural	Descripción	Estrategias de comunicación
El respeto	<p>En general, las poblaciones hispanas/latinas ponen gran énfasis en el respeto a las figuras de autoridad. Muchas familias y comunidades creen que el padre o familiar varón de mayor edad tiene la autoridad más alta<sup>6</sup>. Con frecuencia dicho respeto también se extiende a otras figuras de autoridad<sup>7</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestre respeto utilizando palabras formales en lugar de palabras familiares cuando hable con personas y grupos. Por ejemplo, use el formal “usted” en lugar de la palabra mas informal “tú.”</li> <li>• Hable claramente y sea sincero, animeles a hacer preguntas<sup>2</sup>. Por ejemplo, no use palabras especializadas ni acrónimos, como “ECS” para el examen clínico de los senos. Quizá la audiencia no esté familiarizada con esos términos.</li> <li>• Estudie la composición de su audiencia — incluyendo información demográfica, normas culturales, niveles educativos y de alfabetismo así como recursos disponibles. Esto le permitirá demostrar que se ha tomado el tiempo para entender las circunstancias, intereses y las necesidades de su audiencia.</li> </ul> <div data-bbox="1013 1052 1395 1423" style="border: 1px solid #e91e63; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-top: 20px;">  <p style="text-align: center;"><b>Consulte <u>Conozca la comunidad en la que presta servicios</u> para obtener más información.</b></p> </div>

Norma cultural	Descripción	Estrategias de comunicación
<p>La familiaridad interpersonal</p>	<p>Muchos hispanos/latinos prefieren las relaciones personales en vez de las relaciones formales y tienden a desarrollar un profundo interés personal en otras personas. En algunos casos, no es raro que los hispanos/latinos se sienten o se paren muy cerca unos de otros durante las conversaciones<sup>8</sup>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando interactúe con su audiencia, haga preguntas sobre la familia, amigos, trabajo o el vecindario donde viven las personas. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Tiene hijos? ¿Cuántos?</li> <li>• ¿Qué edades tienen sus hijos?</li> <li>• ¿A qué escuela asisten sus hijos?</li> <li>• ¿En cuál vecindario vive?</li> </ul> </li> <li>• Comparta con ellos su información e historias personales y muéstreles sus fotografías. Esto le ayudará a establecer una conexión, ya sea en una conversación cara a cara o con un grupo de personas.</li> <li>• Cuando se habla con una comunidad, identifique a los líderes locales, preséntese a sí mismo(a) y explique el trabajo que realiza. Trate de obtener información acerca de la comunidad y sus prioridades. Pregunte si alguien está realizando un trabajo similar al suyo y qué recursos podrían ser de más utilidad. También puede pedir consejo acerca de quién es o quiénes son las personas más adecuadas en la comunidad con quienes podría colaborar. Este interés mostrará respeto y confianza en la comunidad, lo cual aumentará sus probabilidades de éxito.</li> </ul> <div data-bbox="1015 1451 1395 1835" style="border: 1px solid #e91e63; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-top: 20px;">  <p style="text-align: center;"><b>Consulte <u>Conozca la comunidad en la que presta servicios para obtener más información.</u></b></p> </div>

Norma cultural	Descripción	Estrategias de comunicación
La confianza	La confianza nace del respeto y de la familiaridad. Los hispanos/latinos desarrollan confianza con el transcurso del tiempo, el respeto mutuo y el interés personal. Esa es la base de las relaciones duraderas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumpla con hacer aquello que usted le prometió a una persona o a un grupo.</li> <li>• Debe establecer relaciones con líderes u organizaciones en la comunidad les tiene confianza. Al hacer eso, usted tendrá un gran alcance dentro de la comunidad. Trabaje con aquellas personas u organizaciones de confianza para identificar las prioridades de la comunidad. Muestre que está dispuesto a abordar algunas de las prioridades mutuas. Las entidades de confianza en una comunidad incluyen las iglesias, las escuelas o los proveedores de atención médica. Podría ser una buena idea empezar con las organizaciones que brindan capacitación y coordinan a las promotoras comunitarias de salud<sup>9</sup>.</li> </ul>
El fatalismo	El fatalismo generalmente se refiere a la creencia de que los eventos en la vida son determinados por fuerzas externas y que las personas no pueden hacer mucho para cambiar el destino <sup>10</sup> . Aunque es una creencia relativamente común acerca de las culturas hispanas/latinas, algunos estudios señalan que existe evidencia contradictoria de que ésta sea una creencia común entre los hispanos/latinos <sup>11</sup> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anime a la audiencia a tomar el control de su salud actuando en base a la información que han obtenido sobre el cáncer de seno.</li> <li>• Explique la importancia de conocer el riesgo que corren, hacerse exámenes de detección, conocer la apariencia y forma normal de sus senos y llevar un estilo de vida saludable.</li> <li>• Comparta el hecho de que tener la meta de una vida larga y saludable hace posible disfrutar del tiempo con la familia.</li> <li>• Comparta el hecho de que cuidar nuestros cuerpos y seguir las recomendaciones o instrucciones para llevar una vida saludable pueden ayudarnos a evitar ser una carga para nuestras familias.</li> </ul>

Norma cultural	Descripción	Estrategias de comunicación
Los alimentos	Al igual que en otras culturas, la comida desempeña una parte importante en la cultura hispana/latina. Muchos hispanos/latinos en los EE.UU. se sienten orgullosos de preparar alimentos de sus países de origen. Los alimentos son vistos como algo central en las interacciones sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcione alimentos culturalmente adecuados durante las presentaciones ante los grupos. Los hispanos/latinos prefieren comidas calientes (pollo al horno o frijoles y arroz) en lugar de comidas frías (sándwiches o “wraps”).</li> <li>También es importante que usted coma de los alimentos que se compartan, rechazarlos podría ofender a los miembros del grupo.</li> </ul>

### **Las creencias culturales y la salud**

Es importante considerar en qué medida las creencias culturales tienen un impacto en las conductas de salud. Algunos ejemplos de las formas en que las creencias culturales tienen un impacto en las conductas de salud incluyen<sup>2</sup>:

- Cómo se perciben las enfermedades y trastornos, así como sus causas
- La comprensión de la salud, la recuperación y el bienestar
- El uso de métodos tradicionales y no tradicionales de atención de la salud
- Las decisiones acerca de la atención médica y los servicios de apoyo de la salud
- Las creencias y prejuicios dentro de los sistemas de atención médica
- Los comportamientos y las actitudes hacia los proveedores de atención médica

Recuerde que al igual que con otras normas culturales, posiblemente las creencias acerca de la salud no se apliquen a las personas y los grupos que usted ha conocido. Sin embargo, es importante entender y abordar algunos de los impedimentos que su audiencia podría enfrentar al tratar de obtener información sobre la salud y la atención médica. Siempre haga preguntas para comprender cómo la cultura y las experiencias de su audiencia pueden afectar sus conductas de salud.

Esto le ayudará a comunicarse mejor con su audiencia, a compartir información que sea adecuada y útil, y a ayudar a las personas a superar los impedimentos y empoderar a su audiencia a fin de que actúen.

---

1 Gudykunst, W.B. (1998). Bridging differences: Effective intergroup communication. Newbury Park, CA: Sage.  
2 US Department of Health and Human Services, Health Resources and Services Administration (2001). Quality Health Services for Hispanics: The Cultural Competency Component. <http://www.hrsa.gov/culturalcompetence/servicesforhispanics.pdf>  
3 American Cancer Society. Cancer Facts and Figures for Hispanics/Latinos, 2012-2014.  
4 Centers for Disease Control and Prevention. Cultural Insights: Communicating with Hispanics/Latinos. (NB)  
5 Pew Hispanic Center (2007). Changing Faiths: Latinos and the Transformation of American Religion. Retrieved August 21, 2013 from <http://www.pewhispanic.org/files/reports/75.pdf>.  
6 Kemp, C. & Rasbridge, L. A. (2004). Mexico. In Refugee and Immigrant Health: A Handbook for Health Professionals (pp. 260-270). Cambridge: Cambridge University Press.  
7 Glenn Flores, “Culture and the Patient-Physician Relationship: Achieving Cultural Competency in Health Care,” Journal of Pediatrics 136 (January 2000): 14-23.  
8 National Alliance for Hispanic Health (2001). A Primer for Cultural Proficiency: Towards Quality Health Services for Hispanics. Retrieved from <http://www.hispanichealth.arizona.edu/primer%20for%20cultural%20proficiency%20nahh.pdf>.  
9 Centers for Disease Control and Prevention. Cultural Insights: Communicating with Hispanics/Latinos. (NB)  
10 Glenn Flores, “Culture and the Patient-Physician Relationship: Achieving Cultural Competency in Health Care,” Journal of Pediatrics 136 (January 2000): 14-23  
11 Karen Flores, et al. “Fatalism or Destiny? A Qualitative Study and Interpretative Framework on Dominican Women’s Breast Cancer Beliefs,” Journal of Immigrant and Minority Health (August 2009): 11(4): 291-301.