



PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN  
**OTRAS  
CULTURAS**

# 1 NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LA POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDA LA INTERVENCIÓN

**La cultura de la persona afectada por una situación crítica ha de tenerse en cuenta para poder hacer una intervención de calidad. Es importante establecer un acogimiento donde la persona se sienta atendida, segura, y no se cuestionen sus creencias ni su nivel socio-cultural.**

**El término Cultura incluye costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser, vestimenta, religión, rituales, normas de comportamiento y sistemas de creencias. Para atender satisfactoriamente las necesidades específicas que pueden presentar otras culturas y favorecer una comunicación adecuada en ocasiones será necesario contar con la ayuda de los siguientes recursos:**

- > Traductor/a
- > Mediador/a intercultural
- > Formas de comunicación entre distintos países (por ejemplo. Diferencia horaria)
- > Relacionadas con costumbres religiosas

# 2 QUÉ EVALUAR

**El objetivo es valorar en qué situación se encuentran las personas afectadas. Para realizar una atención adecuada y darles soporte, necesitamos conocer:**

- > Datos de afiliación relevantes (país origen, tiempo en país destino, migración en solitario/familia, datos básicos familia: número niños/as y edades, estado civil... y razón migratoria)
- > Nivel de formación
- > Trabajo
- > Vivienda
- > Necesidades básicas cubiertas o no
- > Enfermedades/medicación
- > Redes de apoyo/contactos
- > Claves culturales
- > Idioma
- > Conocimiento del contexto/medio
- > ¿Pérdidas significativas previas? Para hacernos una idea sobre capacidad de afrontamiento, mecanismos de defensa, etc.

# 3 LA COMUNICACIÓN

**Con el objeto de lograr una comunicación fluida con las personas afectadas, hay que tener en cuenta varios aspectos:**

➤ **Comunicación oral**

La escucha es nuestra mejor herramienta. El psicólogo interviniente, una vez establecida una relación de confianza, dejará espacio para la expresión de la persona (verbal, gestual, emocional...).

Puede que la persona necesite un abrazo, busque consuelo en unas palabras suaves o simplemente necesite espacio para la expresión emocional. Hay que tener en cuenta que las claves culturales son de suma importancia a la hora de actuar de una u otra manera. Hay culturas que no toleran los abrazos, otras por lo contrario los buscan. El llanto en culturas asiáticas no está bien visto y lo cambian por una sonrisa. La formación del/la psicólogo/a es fundamental para conocer estos aspectos.

**Cuando existan dificultades idiomáticas y/o culturales que puedan dificultar la comunicación, se podrá hacer uso de herramientas y ayudas que faciliten la comunicación. Por ejemplo:**

➤ **Uso pictogramas**

Si se carece de traductor/a, los pictogramas y el lenguaje de signos y lenguaje no verbal, son de gran ayuda. El psicólogo/a interviniente acudirá con el manual específico ya elaborado para población con dificultades de comunicación.

➤ **Uso de nuevas tecnologías**

El uso de móviles, tablet, ordenadores, uso de traductores también pueden ser un recurso de utilidad, así como el skype o videoconferencia. Herramientas que pueden ayudar en la asistencia a víctimas y familiares.

➤ **Claves culturales relacionadas con la comunicación**

Son el conjunto de creencias, estilo de vida, cultura, religión, valores, estructura familiar, social, sanitaria, organizacional, económica, derechos individuales, estilos

de pensamiento. En resumen, la forma de estar en el mundo, los valores de una persona. No obstante, si bien pueden darse unas pautas generales para una población, siempre hay que estar atento/a a las características individuales de cada persona. La procedencia puede ser un dato a tener en cuenta, pero siempre prevalecerá la personalidad e individualidad de la persona necesitada de nuestra intervención sin caer en estereotipos ni prejuicios.

➤ **Apoyo interprete y/o mediador intercultural**

Si el psicólogo/a interviniente desconoce el idioma de la víctima, será necesaria la intervención de un/a intérprete-mediador/a intercultural, ya que no solamente se trata de traducir palabras sino conceptos, claves culturales específicas de la víctima.

# 4 PAUTAS BÁSICAS DE LA INTERVENCIÓN: QUÉ HACER/QUÉ NO HACER

El conocimiento previo de las diferencias culturales a atender favorecerá el desarrollo de la intervención:

Etnia Gitana	Latinoamérica	África	China	Magreb
<ul style="list-style-type: none"><li>→ Establecer comunicación con el responsable o “patriarca” de manera preferente</li><li>→ Facilitar que se reúna la familia extensa</li><li>→ No valorar como patológico reacciones emocionales o conductuales extremas (gritos, desmayos, desgarrarse las vestiduras...). Contar con apoyo de otro/a compañero/a u otros profesionales para controlar determinadas situaciones.</li><li>→ No preguntar si se va a incinerar al/la fallecido/a</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Respeto del tiempo tras la pérdida sin realizar actividades de ocio</li><li>→ Las mujeres embarazadas pueden querer mantenerse lejos del cuerpo del difunto</li><li>→ Aceptar el rechazo al apoyo profesional</li><li>→ Facilitar el apoyo de familiares</li><li>→ Estar receptivo al contacto físico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Preguntar por la estructura familiar (hay mucha variedad)</li><li>→ Preguntar por religión y costumbres (hay mucha variedad)</li><li>→ No presionar con el tiempo y ser flexibles con la puntualidad</li><li>→ Respetar posible resistencia a consultar con profesionales médicos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Respeto por la medicina tradicional</li><li>→ Asumir como muy probable el rechazo del apoyo externo</li><li>→ Dar respuesta a dudas, necesidades concretas</li><li>→ Dar información precisa sobre el estado de salud de los familiares (para decisión de regreso a país de origen)</li><li>→ Facilitar información técnica sobre los trámites para que lo hagan con antelación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Preguntar sobre la intención de repatriar el cuerpo</li></ul>

Hay muchos matices a tener en cuenta, como pauta general **preguntar siempre a la persona** y no dar nada por hecho.

# 5 COORDINACIÓN CON OTROS INTERVINIENTES

**En la atención integral a las personas afectadas puede ser necesaria la coordinación otros recursos socio-sanitarios/asistenciales de la comunidad, como pueden ser el caso de:**

- > Asociaciones de atención a inmigrantes
- > Unidades de barrio
- > Personal sanitario
- > Asesoría jurídica

# 6 FINAL DE LA INTERVENCIÓN

**A modo de cierre y para dar continuidad a la asistencia que se ha prestado:**

- > **Entrega de folleto** con información sobre posibles reacciones tras el evento traumático
- > Información sobre **posibles recursos** sociales/comunitarios de utilidad
- > **Comentar** cómo ha ido con la coordinadora de equipo y **aviso** del final de la intervención.
- > **Recoger y ordenar** la información recogida en la intervención
- > Iniciar las **pautas** de autocuidado



**Colegio Oficial de Psicología de Navarra**  
Nafarroako Psikologiaren Elkargo Ofiziala

Grupo de Intervención Psicológica  
en Emergencias y Catástrofes

**GIPEC NAVARRA**