

COMUNICACIÓN SANITARIA INTERCULTURAL Y MULTILINGÜE

**EFFECTIVE
COMMUNICATION
COURSE
10 HOURS**



BUNBURY'S WAY

Módulo 1: La Dimensión Cultural en la Atención al Paciente Extranjero

- Entendiendo las culturas predominantes. Percepciones de la salud y enfermedad.
- Rol del paciente y la familia.
- Comunicación no verbal.
- Barreras clave y cómo identificarlas. Lenguaje: Más allá del "no entender", los matices, el sarcasmo o el humor.
- Expectativas: Diferencias en los sistemas sanitarios de origen y cómo influyen en las expectativas del paciente.
- Gestión del tiempo.
- Empatía y sensibilidad cultural.



Módulo 2: Estrategias de Comunicación Lingüística Efectiva

- Inglés como "lingua franca" sanitaria: Vocabulario médico esencial y frases útiles.
- Claridad y concisión: Hablar despacio, usar frases cortas, evitar modismos y jerga.
- Técnica "Teach-Back".
- Manejo de la comunicación sin un idioma común: Uso eficiente de intérpretes profesionales.
- Recursos tecnológicos: Apps de traducción.
- Comunicación no verbal y visual: Dibujos, diagramas, demostraciones.
- Sensibilidad ante acentos y dialectos.



Módulo 3: Comunicación en Situaciones Delicadas y Culturalmente Sensibles

- Dar malas noticias con conciencia cultural.
- Adaptar el lenguaje: Utilizar metáforas o analogías culturales si son apropiadas y comprensibles.
- Gestionar reacciones emocionales diversas.
- Manejo del dolor y final de vida: Cómo las diferentes culturas expresan y gestionan el dolor.
- Discutir deseos de final de vida y directrices anticipadas, respetando creencias religiosas y filosóficas.
- Comunicación con familias transculturales en momentos de duelo.
- Gestión de conflictos y quejas con trasfondo cultural
- Técnicas de resolución de conflictos respetuosas con las diferencias culturales.



Módulo 4: Autocuidado y Mejora Continua

- Gestión del estrés en la comunicación intercultural.
- Recursos internos y externos: Dónde buscar apoyo en el centro (coordinadores culturales, listados de personal bilingüe, etc.).
- Casos prácticos y simulaciones.





QUIÉN LO IMPARTE:

Eva Bunbury es nativa norteamericana, establecida en España. Doctora en Educación, Licenciada en Filología Inglesa, Máster en Formación del Profesorado en Enseñanza de Idiomas, Máster en Unión Europea, *Practitioner* en Programación Neurolingüística y Perito en lenguaje no-verbal.

Su trayectoria profesional la posiciona para impartir un curso de comunicación tan específico y sensible como el dirigido al personal sanitario que atiende a pacientes extranjeros.

Su experiencia como profesora en los grados de Medicina y Enfermería le han proporcionado un conocimiento profundo del entorno sanitario, sus dinámicas, el lenguaje técnico y, lo más importante, las necesidades formativas del personal de la salud.

Además, los cuatro años de trabajo en el Instituto Aragonés de Servicios Sociales con trabajadoras sociales le hacen entender la complejidad de la comunicación con poblaciones vulnerables y culturalmente diversas. Esta experiencia le ha dotado de una sensibilidad especial y de estrategias probadas para abordar situaciones delicadas, diferencias culturales y barreras idiomáticas, habilidades que son directamente transferibles al trato con pacientes extranjeros.

En resumen, su combinación de conocimiento sanitario, experiencia en diversidad social y capacidad de diseño formativo me permite ofrecer un curso que no solo abordará la teoría de la comunicación, sino que proporcionará herramientas prácticas y empáticas, cruciales para que el personal sanitario pueda conectar eficazmente con pacientes de diversas culturas.