

# **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA VOLUNTARIOS VISITANTES DE HOGARES ETNOCULTURALES**

Octubre de 2019



<b>TABLA DE COTENIDOS</b>	<b>PAGE</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>2</b>
<b>DESARROLLAR UNA ESTRATEGIA DE VOLUNTARIADO</b>	<b>3</b>
Beneficios de los pasos de reclutamiento	
<b>ENTRENAMIENTO DE ORIENTACIÓN PARA VOLUNTARIOS</b>	<b>4</b>
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE 1:</b>	<b>6</b>
<b>PROBLEMAS QUE ENFRENTAN LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD ETNOCULTURALES</b>	
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE 2: QUÉ ES CUIDAR</b>	<b>8</b>
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE 3: COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>	<b>10</b>
Empatía y Respeto en la Escucha Activa	
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE 4: CONFIDENCIALIDAD</b>	<b>12</b>
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE 5: AGOTAMIENTO</b>	<b>13</b>
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE 6: SER OBSERVADOR Y PEDIR AYUDA</b>	<b>14</b>
<b>MÓDULO DE APRENDIZAJE 7: INFORMACIÓN CULTURAL</b>	<b>17</b>
<b>PANFLETO DEMOSTRANDO QUE HACER EN CASO DE CAERSE</b>	<b>24</b>
<b>RECORDATORIOS IMPORTANTES</b>	<b>26</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>27</b>
<b>APENDIX “A” FORMULARIO PARA LA RECLUTA DE VOLUNTARIOS</b>	<b>28</b>
<b>APENDIX “B” FORMULARIO PARA DESTINATARIOS DE ATENCIÓN</b>	<b>29</b>
<b>APENDIX “C” DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO VOLUNTARIO</b>	<b>30</b>
<b>APENDIX “D” REGLAS BÁSICAS</b>	<b>31</b>
<b>APENDIX “E” FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL TALLER DE CAPACITACIÓN</b>	<b>32</b>

# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA VOLUNTARIOS VISITANTES DE HOGARES ETNOCULTURALES

## INTRODUCCIÓN

Las personas de la tercera edad de grupos etnoculturales en Ottawa proveen apoyo informal a sus compañeros y comunidades de varias maneras, tales como:

1. Proporcionando apoyo social visitándolos de manera regular.
2. Apoyando a personas de la tercera edad, familiares o amigos con variadas tareas de la casa.
3. Acompañándolos a visitas médicas.
4. Actuando como intérprete de lenguaje.
5. Dando apoyo espiritual

Personas de la tercera edad se ayudan entre ellos al brindar apoyo de información liderando y coordinando actividades recreacionales, sociales y educativas para los miembros de sus comunidades. Aunque las personas de la tercera edad se ofrecen como voluntarios o ayudan a otros de forma regular, como fue descrito arriba, muchos no consideran sus acciones como voluntariado y para muchos de ellos estas acciones son consideradas como una responsabilidad cultural o una obligación religiosa.

Esta guía práctica de capacitación y apoyo para voluntarios fue creada para ayudar a los grupos de personas de la tercera edad etnoculturales a desarrollar una conducta, capacitación y apoyo de voluntarios formales y culturalmente apropiados. La guía de formación potenciará el trabajo voluntario que actualmente realizan las diferentes comunidades y atenderá la necesidad de una formación y un apoyo más formalizado que tenga un componente cultural. La guía está destinada a ayudar a aumentar la capacidad y la sostenibilidad de los grupos etnoculturales existentes en Ottawa que brindan servicios de voluntariado. También está destinado para actuar como un recurso orientador a jóvenes de diferentes orígenes culturales que quieran ser voluntarios en sus propias comunidades, ayudándolos a aprender y practicar sus habilidades lingüísticas, e incrementar el conocimiento de sus propias culturas de origen.

## **DESARROLLAR UNA ESTRATEGIA DE VOLUNTARIADO**

### **Definición de Voluntario**

La definición de voluntario para este proyecto es una persona que da su tiempo una vez a la semana o al mes, dependiendo de sus posibilidades para visitar a personas de la tercera edad en sus hogares o lugares de residencia.

### **CÓMO EMPEZAR**

Desarrollar una hoja de información tanto para los voluntarios como las personas que reciben cuidados sobre los beneficios de ser voluntario y receptor del servicio. Esto podría ser un afiche, panfleto o una carta con los mensajes de las ventajas de ser voluntario y los beneficios para las personas que lo reciben. En ello se incluirá el nombre y número telefónico de aquellas personas interesadas de tomar parte de la capacitación.

### **Beneficios del voluntariado**

- El voluntariado proporciona tiempo para ayudar a otros.
- Las personas de la tercera edad y los voluntarios etnoculturales aportan experiencias y conocimiento de vida nuevos y diversos que enriquecen la actividad.
- Brindar apoyo promueve el respeto mutuo y la comprensión de la cultura.
- El voluntariado ayuda a las personas a sentir que están haciendo algo útil o que vale la pena y les proporciona una sensación de satisfacción personal.
- Incrementa las oportunidades para socializar y ayuda a mejorar la salud física de la persona que el voluntario está visitando.

### **Reclutar Voluntarios Usando una Serie de Estrategias**

- Contactar líderes de grupos culturales para ayudar a difundir el llamado a los voluntarios.
- Crear y distribuir panfletos en reuniones culturales y comunitarias.
- Pedir a los líderes religiosos que promuevan oportunidades de voluntariado en los lugares de culto.
- Llevar a cabo conversaciones de persona a persona con familiares, amigos y miembros de la comunidad.

- Publicar utilizando los medios de comunicación, las redes sociales y las tiendas de comestibles étnicas locales.

### **Resumen de los pasos de reclutamiento.**

- Una vez generado el suficiente interés, establecer una fecha y hora para la capacitación de los voluntarios.
- Crear un formulario de reclutamiento de voluntarios (consultar Apéndice “A”) con información básica.
- Crear un formulario para las personas que recibirán cuidado (personas de la tercera edad) que deseen visitas domiciliarias. (Consultar Apéndice “B”)
- Reclutamiento de voluntarios.
- Mantener una reunión cara a cara con los voluntarios, si es necesario.
- Verificación de referencias completas y el record policial.
- Crear una descripción del trabajo de los voluntarios. (Consultar Apéndice “C”)
- Crear una hoja electrónica para voluntarios que pueda ayudar a emparejar a los voluntarios, sus habilidades e intereses con las personas que reciben cuidados y sus necesidades.

### **TALLER DE ORIENTACIÓN PARA VOLUNTARIOS**

Una vez completados los puntos mencionados arriba se está listo para empezar el taller de capacitación del voluntario.

#### **LOGÍSTICA. QUÉ SE NECESITA**

- Acomodar mesas y sillas dependiendo del número de participantes.
- Proveer etiquetas identificadoras y hojas de registro.
- Proporcionar refrigerios ligeros.
- Proveer copias de la presentación de Power Point.
- Tener un rotafolio y marcadores.

- Bolígrafos y papel.
- Proyector y computadora portátil.
- Formularios de evaluación.

### **BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN**

1. Presentarse y solicitar a los participantes que lo hagan indicando en pocas palabras lo que le gustaría aprender ese día.
2. Escriba sus respuestas en el rotafolio y revíselas a medida que estén relacionadas con la presentación.
3. Revisar el esquema de la capacitación.
4. Usar las Reglas Básicas para voluntarios (consultar Apéndice “E”) y preguntar a los participantes si desean aumentarlas.
5. Utilizar la presentación en Power Point para empezar el taller.

## MODULO 1

### PROBLEMAS ENFRENTADOS POR LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD DE LOS GRUPOS ETNOCULTURALES

Las personas de la tercera edad etnoculturales en Canadá enfrentan muchas barreras incluido el idioma y la cultura. Resultando esto en un aislamiento social que puede afectar la salud y el bienestar. Algunos otros desafíos encontrados por las personas de la tercera edad son:

- **La discriminación por edad.**

La discriminación por edad es el prejuicio o discriminación contra grupos e individuos basados en su edad. Nuestra sociedad y cultura valora la juventud y personas de la tercera edad muy frecuentemente están sujetas a este tipo de discriminación porque son vistas como frágiles, indefensas, improductivas o una carga para la sociedad. Esto reduce aún más su acceso a servicios, participación entre las comunidades y oportunidades para utilizar sus conocimientos y habilidades. Un ejemplo de la discriminación por la edad es cuando una persona mayor con problemas de audición por la edad, es discriminada por ser vieja y se le habla en voz muy alta.

- **Aislamiento social**

Cuando una persona de la tercera edad no tiene acceso a apoyo y conexiones sociales, el resultado es el aislamiento social. Esto, sin embargo, es mucho mayor para las personas de la tercera edad etnoculturales que no tienen amistades que hablen el mismo idioma y viviendo lejos de la familia.

- **Barreras del idioma.**

Las personas de la tercera edad etnoculturales encuentran barreras de idioma cuando no hablan inglés o francés. Esto limita su capacidad para comunicarse y tener acceso a los servicios. Además de las barreras del idioma también tiene creencias y prácticas culturales específicas las cuales las aíslan aún más.

- **Desventajas socioeconómicas**

Las personas de la tercera edad de origen etnocultural tienen un nivel económico más bajo y, generalmente, no reciben el plan de pensión canadiense (CPP) o los beneficios de vejez a menos que hayan vivido en Canadá por 10 años. Las personas de la tercera edad que fueron traídas por sus hijos tienen recursos de ingresos limitados.

- **Demencia**

Las personas de la tercera edad de origen etnocultural a menudo no son diagnosticadas hasta que están en estado avanzado de demencia. Esto es debido a un estigma cultural asociado hacia la enfermedad y la comunidad atribuye la demencia a la pérdida de memoria en la vejez. Personas de la tercera edad etnoculturales prefieren ser cuidados por miembros de su familia y no les gusta tener voluntarios ya que sienten que es responsabilidad de la familia proveerles el cuidado.

Facilitador: Preguntar a los participantes qué otros problemas experimentan las personas de la tercera edad etnoculturales.



## MODULO 2

### QUÉ ES CUIDAR

El cuidado se define como dar apoyo social y emocional a otra persona. Hay una variedad de programas de cuidado, algunos enfocados en contactos telefónicos, visitas personales y otros conectando la gente a fuentes de información y educación.

Dependiendo de las necesidades de la persona a prestación de cuidado puede ser beneficiosa de varias maneras, por ejemplo, puede ayudar a reducir el aislamiento social y desarrollar un mayor sentido de pertenencia dentro de la comunidad.

La visita de voluntarios es un programa que empareja a un voluntario con una persona de la tercera edad que está aislada y/o sola y quién podría beneficiarse teniendo otra persona con quien hablar.

Lo que **No** es considerado como papel del cuidador voluntario

- Limpieza profunda o cuidado personal (ejemplos: vistiéndolos, bañando, llevándolos al baño).
- Suministro de medicamentos o uso de equipos médicos.
- Intervenir o participar en problemas relacionados con la familia.
- Brindar ayuda financiera.

### Diferencias entre cuidador informal y formal

**Cuidador informal:** incluye a cualquier persona, como un familiar, amigo o vecino quien provee asistencia continua a otra persona sin pago por la atención brindada. Un “cuidador familiar” es el que proporciona cualquier tipo de atención física y/o emocional hacia un enfermo o persona discapacitada en el hogar. Personas queridas necesitando cuidado podrían estar sufriendo de una enfermedad física o mental, discapacidad, abuso de sustancias u otras condiciones.

**Cuidadores formales:** Estas son personas que reciben pago por proveer cuidado. Por ejemplo, una enfermera o un trabajador de apoyo personal.

### CASO DE ESTUDIO

**HALIMA:** Halima ha estado visitando a su amiga Amina con regularidad después de enfermarse. Una vez a la semana Halima disfruta tomar té con Amina hablando sobre los últimos eventos de su tierra natal Somalia. Gradualmente, Halima empezó a ayudar a Amina con algún cuidado de la casa.

La hija de Amina estaba agradecida por la ayuda de Halima y a veces preguntaba si podría pasar un día extra cada dos meses con Amina. Halima estaba feliz de ayudar a pesar de que estaba cansada después de sus visitas porque la hija de Amina necesitaba ayuda extra para limpiar la casa que era mucho más que una limpieza ligera. Halima no se molestó puesto que en su cultura era un valor importante visitar y ayudar a las personas enfermas de la comunidad.

Discusión grupal: ¿Cuáles de las acciones de Halima son consideradas como cuidar?

¿Cuáles de sus acciones no se consideran cuidadoras?

¿Cómo debería Halima manejar esta situación?

## MODULO 3

### COMUNUCACIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

A continuación se presentan algunos puntos prácticos sobre la comunicación con personas de la tercera edad.

#### EMPATÍA Y RESPETO

**Empatía** significa imaginarse a sí mismo en la situación de otra persona, mientras **simpatía** es sentir pena o lástima por la otra persona. Empatía significa cuidar y ser compasivo sin juzgar ni imponer sus propios sentimientos.

**Respeto** significa aceptar a la gente tal como es tratándolos como iguales sin denigrarlos. Se da respeto a adultos mayores reconociéndoles el derecho y la necesidad de hacer sus propias elecciones y decisiones.

Diferencias entre simpatía y empatía

Simpatía	Empatía
Qué terrible	Cómo puedo asistirlos o ayudarlos
Qué mala situación	Parece que está preocupado. ¿Quiere hablar?
Me siento triste por usted	Siento y entiendo su dolor

(Página 14. Guía de apoyo e información para voluntarios ayudando a personas de la tercera edad. 2018 primera edición. Consultar referencia.)

#### ESCUCHAR ATENTO

Escuchar atentamente: Escuchar es una habilidad muy esencial e implica prestar total atención a la persona que está hablando y ser consciente de lenguaje corporal de uno y las palabras utilizadas.

Los siguientes 5 elementos son importantes para el escuchar atentamente.

1. Prestar atención.
  - a. Mirar directamente a la otra persona.
  - b. Prestar atención al lenguaje corporal de la otra persona.
  - c. Dar a la persona total atención reconociendo lo que se está diciendo.

- 2.** Demostrar que se está escuchando.
  - a.** Usar el lenguaje corporal y los gestos para transmitir atención.
  - b.** Sonreír y usar expresiones faciales
- 3.** Proporcionar comentarios
  - a.** Reflejar lo que se dice parafraseando y usando términos como: “Es esto lo que me ha dicho”.
  - b.** Hacer preguntas para aclarar lo que se dice.
- 4.** Diferir juicio
  - a.** Permitir que la persona termine de hablar.
  - b.** No interrumpir, dejar que la persona termine de hablar
- 5.** Responder apropiadamente
  - a.** Ser gentil, atento y honesto.
  - b.** Expresar las opiniones de uno respetuosamente.

## **MODULO 4**

### **CONFIDENCIALIDAD**

Respetar la privacidad de los demás.

Mientras se apoya al vecino, amigo o compañero uno puede llegar a conocer cierta información personal. La confidencialidad es muy importante para mantener la confianza y el voluntario nunca debe revelar información a menos de que la persona le haya otorgado un permiso y/o se esté preocupado por la salud y bienestar de la persona.

### **CASO DE ESTUDIO**

Sr. Bali.

El Sr. Bali es un voluntario que visita al Sr. Hamid una vez a la semana. El Sr. Hamid ha compartido con el Sr Bali en confidencia alguna información personal a cerca de sí mismo. La gente de la comunidad ha preguntado en varias ocasiones al Sr Bali, si él sabe lo que está pasando con el Sr Hamid. ¿Cómo debería responder a la gente el Sr. Bali cuando se le hace la pregunta?

Pregunta del facilitador y discusión grupal

¿Cómo creen que el Sr. Bali debería responder?

Una respuesta podría ser diciendo “Estoy disfrutando el tiempo que paso con el Sr. Hamid, estoy seguro que a él le gustaría recibir una llamada. Entonces, él podrá decirle cómo está”.

Cuando se comparte información personal sobre la vida y la salud de una persona no se está respetando la privacidad y puede violar la confianza el voluntario ha construido durante el tiempo que han compartido. También puede causar daño al generar rumores o chismes.

## MÓDULO 5

### ESTRESADO

El voluntariado a veces puede afectar la salud y el bienestar de una persona voluntaria. Todos queremos ayudar a nuestros vecinos y amigos que pueden estar solos o enfermos, pero no debe ser a expensas de nuestra propia salud y bienestar.

Algunos signos indicando que es tiempo de tomar un descanso y cuidarnos son los siguientes:

- Sentir que no se tiene suficiente tiempo para uno mismo.
- Sentirse abrumado y asumir más de lo que puede hacer o sobrellevar.
- Sentirse realmente cansado y sin energía para otras cosas en la vida.
- No pasando tiempo ni estar en contacto con familiares y amigos.

### CASO A ESTUDIAR

#### SMITA

Smita ha aceptado ofrecer su tiempo como voluntaria con la Sra. Taim a quien visita dos veces al mes.

Recientemente, Smita siente que la Sra. Taim está aprovechándose de ella pidiéndole que le cocine. Smita está trabajando a tiempo parcial y no tiene el tiempo ni los recursos para prepararle estas comidas. Ella está abrumada por las demandas puestas por la Sra. Taim; se pone de mal humor y se siente irritada.

Pregunta del facilitador y discusión grupal

¿Qué debería hacer Smita en esta situación?

## **MODULO 6**

### **OBSERVAR Y PROVEER APOYO**

Si nota algo fuera de lo común y le preocupa la salud de la persona a su cuidado, es importante hablar con alguien. Podría ser el líder de su grupo cultural o alguien que usted conozca y pueda proveer ayuda.

Otro tema a tener en cuenta es el abuso y la negligencia a los ancianos.

#### **¿Qué es el abuso al anciano?**

La Organización Mundial de la Salud define abuso al anciano como “un acto único o repetido, o la carencia de acciones apropiadas ocurrida en cualquier relación en la que hay una expectativa de confianza que ocasiona daño u ansiedad a una persona anciana.

El abuso al anciano puede ocurrir de varias maneras, algunas de las más comunes son:

#### **1. Financiera o Material**

- Tomar dinero sin permiso.
- No pagar facturas.
- Vender propiedad u otras posesiones sin permiso.
- No permitirle acceso a un abogado para el poder notarial u otras necesidades legales.

#### **2. Emocional o psicológica**

- Decirle palabras desagradables. (por ejemplo: “estúpido”, “inútil”).
- Hacerlo sentir infeliz o estresado.
- Ignorarlo cuando lo necesita.
- No permitirle acceso a nietos, familiares y amigos.

#### **3. Físico**

- Gritándole, empujándole o golpeándole.
- Forzándolo a quedarse en su habitación

#### **4. Social**

- No permitiéndole encontrarse con sus amigos.
- Dejándolo solo en la casa por mucho tiempo.

## **5. Espiritual**

- No permitirle ir a lugares religiosos.
- Negarle un lugar en la casa para orar y practicar su religión.

## **6. Negligencia**

- No hablarle, comunicarse ni compartir suficiente tiempo.
- Sin cubrir las necesidades como alimentos, medicina o un hogar seguro.
- No buscar aviso médico cuando lo necesita o no llevarlo a citas médicas.
- No ayudarlo con actividades de la rutina diaria como duchas, ir al baño y lavado de ropa.

## **7. Sexual**

- Toque incómodo causando vergüenza.
- Falta de privacidad (por ejemplo, al cambiarse o en el baño).
- Obligarlo a realizar un acto sexual incomodo.

### Sugerencias

Si siente que la persona visitada está siendo abusada, provéale información sobre abuso y dónde obtener ayuda.

Para ayuda o asistencia llamar:

Centro de recursos comunitarios Nepean Rideau y Osgoode, Servicio de remisión y respuesta al abuso de ancianos 613-596-5626 ext.230

Recursos de la Policía de Ottawa:

Línea de Información sobre el Abuso de Ancianos: 613-236-1222 ext.2400 o

Unidad de Crisis de Víctimas: 613-236-1222 ext. 2223

SÓLO para emergencias 911



Línea de ayuda para personas de la tercera edad: 1-866-299-1011

Centro de Socorro de Ottawa: 613-238-3311

Salud Pública de Ottawa: 613-580-6744

(1 O/INPEA, 2002, Missing voices: views of older persons on elder abuse, (p3), World Health Organization, Geneva Switzerland.)

## **MODULO 7**

### **INFORMACIÓN CULTURAL**

#### **¿Qué es cultura?**

Cultura es ese todo complejo que incluye conocimientos, creencias, artes, moral, leyes, costumbres y cualquier otra capacidad y hábitos adquiridos por el ser humano como miembro de la sociedad. (Sitio de la web de la UNESCO / Diccionario Macmillan de Anthropología, Seymour-Smith, 1986)

“La suma total de formas de vida construidas por un grupo de seres humanos, las cuales son transmitidas de una generación a otra”. (Diccionario Macquaire)

Las personas de la tercera edad etnoculturales provienen de diferentes orígenes con experiencias de vida diversas. Entender el origen cultural del individuo es muy importante para ayudarlo y hacer que su experiencia sea más gratificante. La información específica de la cultura puede ayudarnos a comprender mejor las circunstancias y la experiencia de las personas que pueden compartir origen étnico, idioma, religión y otras características con las que los individuos se identifican entre sí o con grupos a los que ellos pertenecen. Sin embargo, cabe señalar que dentro de cualquier agrupación cultural los valores, conductas y creencias pueden variar, y esa información específica de la cultura es útil sólo en la medida en que puede proporcionar algunos conocimientos básicos que ayudan a informar su trabajo con el individuo.

Las personas de la tercera edad de origen etnocultural juegan un papel importante al compartir su cultura con las generaciones siguientes y con la comunidad en general.

Algunos consejos para ayudar a los voluntarios a hacer su experiencia más significativa:

#### **SEÑALES CULTURALES DE LAS PERSONAS HISPANAS DE LA TERCERA EDAD.**

##### **Historial y Estado de Inmigración**

- Es importante notar que el término “hispano” se refiere a una cultura y un lenguaje y no a una raza. Es un legado cultural (originario de España y Portugal), el cual une muchos países en un grupo diverso de personas que se unen mediante un idioma común.
- A Canadá han inmigrado personas de todos los países de América Latina. Algunos con mayor presencia que otros.
- Las personas de América Latina en general son católicos, pero existen personas de muchas otras religiones.
- En el mes de marzo del 2004 se estableció el Club Casa de los Abuelos (CCA) en respuesta a la carencia de programas para enriquecer la calidad de vida de las personas de la tercera edad

de habla hispana, quienes llevan vidas aisladas debido a las barreras idiomáticas, ingresos limitados o ausencia de programas adecuados.

Desde su inicio el CCA ha proporcionado actividades sociales, recreativas y educativas mejorando la calidad de vida de las personas participantes al promover una vida más activa, y de esta manera, reducir los estilos de vida sedentarios.

La organización es dirigida por personas de la tercera edad donantes de capital humano – voluntarias dedicadas, compasivas y comprometidas.

- Actualmente no hay un hogar para personas ancianas o un centro de atención a largo plazo específicamente para la población hispana de Ottawa.
- La población de personas hispanas de la tercera edad habitan en distintos sitios del área Ottawa – Gatineau.

### **Lenguaje y Alfabetización**

- El lenguaje hablado entre las personas hispanas de la tercera edad es en su gran mayoría español, algunas personas el portugués. El número que hablan el inglés o el francés es bajo.
- La tasa de alfabetización depende del país de origen y del entorno socioeconómico del inmigrante.
- Para algunas personas hispanas que hablan el inglés con fluidez pueden llegar a tener dificultades para expresar emociones o problemas personales en inglés.
- A los inmigrantes de la tercera edad les resulta particularmente difícil aprender inglés. Algunos no ven la necesidad porque sus vidas están ocupadas con tareas domésticas de sus hijos adultos y del cuidado de sus nietos. Por lo tanto, el tiempo y oportunidades para interactuar en la comunidad es limitado.

### **Creencias Religiosas y Espirituales**

- La religión y la espiritualidad son muy importantes para la cultura hispana y su forma de vida.
- Los inmigrantes de la tercera edad consideran que la espiritualidad es un factor determinante de la salud y el bienestar.
- La mayoría de los hispanos son católicos romanos, el resto cree en diferentes religiones existiendo una aceptación entre si.
- El sentido del fatalismo es muy común.
- Se cree que el curso de la vida personal proviene de la voluntad de Dios.

## Valores Familiares

- Tradicionalmente las familias numerosas se valoran pero en Canadá las familias más pequeñas son comunes.
- Se valora la interdependencia entre los miembros de la familia.
- La persona anciana es considerada en alta estima dentro de la familia, su sabiduría y experiencia son altamente valoradas.
- Tradicionalmente, los hombres son la cabeza de la familia y las mujeres asumen las responsabilidades de la familia y los niños. Esto ha venido cambiando en Canadá debido a la necesidad económica al trabajo de las mujeres fuera de sus hogares.
- Las decisiones importantes son consultadas con otros familiares. Considerando que los problemas personales sólo deben manejarse en el interior de la familia.
- Las personas hispanas dependen de su familia y amigos para apoyo y ayuda.

## Valores Culturales y Costumbres

- La lealtad es un valor importante entre las personas hispanas.
- La modestia es valorada tanto entre los hombres como en las mujeres.
- Las personas de la tercera edad se han preocupado porque sus hijos y nietos están olvidando los valores y prácticas culturales, especialmente los nietos están siendo influenciados por los valores, creencias y prácticas canadienses.
- Las personas de la tercera edad están acostumbradas a saludar y responder a los extraños que conocen en lugares públicos como autobuses y ascensores y tienden a desconcertarse cuando nadie responde.

## Variaciones al Comunicarse

- Las personas hispanas son físicamente demostrativas en términos de sus expresiones de calidez y cercanía entre miembros de sexo opuesto; así como amigos y familiares del mismo sexo.
- Dar la mano es una forma aceptable de saludar a los extraños usando inicialmente las referencias formales (Sr. Sra. Srta.)
- El contacto visual directo es importante para ganar confianza entre los proveedores de servicios y las personas de la tercera edad o ancianas.
- Una vez que se establece una relación de confianza las personas hispanas generalmente cumplen con las indicaciones médicas y de otras personas con autoridad tales como funcionarios gubernamentales, abogados, banqueros, etc. Sin embargo esto no es siempre fácil,

dadas a las experiencias negativas que hayan tenido en sus países de origen con funcionarios gubernamentales y figuras de autoridad.

## **Fiestas y Celebraciones**

- Los festivales y celebraciones son una parte importante de la vida familiar y comunitaria entre las personas de los países hispano hablantes.
- Visitar santuarios, encender velas y ofrecer oraciones son prácticas comunes.
- Las fiestas religiosas se celebran mucho. La Cuaresma y la Navidad son las más populares.
- Anualmente el 2 de noviembre se realizan celebraciones en honor a los antepasados fallecidos.
- Además cada país de origen celebra sus fiestas especiales.
- En el CCA, el último sábado de cada mes (excepto diciembre) la organización realiza una celebración colectiva de los cumpleaños. Otras fiestas celebradas: Día de San Valentín, Día de la Madre, Picnic de verano, Cena de Navidad. Se realizan reuniones de la Junta Directiva mensualmente y una reunión general anual. Dependiendo de las finanzas, la organización ofrece al año una o dos veces paseos fuera de la ciudad. Uno en primavera y el otro en verano.

## **Hábitos Alimentarios**

- Los alimentos tradicionales son basados en el maíz: tortillas, arepas, tamales, tacos; pero también frijoles, arroz, plátanos, chiles picantes, huevos, productos lácteos y especias.
- También se come una variedad de carnes, dependiendo del costo, como las verduras.
- El jugo es a menudo la bebida preferida con la comida.
- En el desayuno, generalmente, se ingiere una bebida caliente como café negro, café con leche o chocolate.
- Aunque las comidas con especias son generalmente disfrutadas, se prefiere alimentos suaves cuando la persona está enferma.

## **Problemas Relacionados con el Envejecimiento y Estilo de Vida**

- El envejecimiento se acepta como parte de la vida y se considera inevitable.

- Muchos ancianos sienten que han perdido el respeto que solían recibir de sus familias en sus patrias. Sus roles aquí se han devaluado. En lugar de ser considerado una fuente de conocimiento familiar, muchos han asumido la responsabilidad del cuidado infantil como de las tareas del hogar, esto ha traído como resultado conflicto intergeneracional como aislamiento social.
- El aislamiento social, resultante de no comprender el idioma inglés o francés, es problemático para las personas de la tercera edad. En su tierra natal, estaban acostumbrados a visitas e interacciones informales con familiares y amigos.
- Debido a sus experiencias como refugiados, algunos hispanos de la tercera edad son más frágiles y necesitan apoyo emocional.
- Las personas hispanas de la tercera edad valoran los eventos recreativos familiares, incluyendo actividades al aire libre como picnics y caminatas o reuniones numerosas de familiares que brindan oportunidades para la interacción intergeneracional. Siempre la comida es un componente importante en estas actividades.

## Salud y Medicina

- Cuando se trata de personas hispanas de la tercera edad siempre es importante recordar que pueden haber sido víctimas de la violencia en sus países de origen, que han dejado heridas físicas y emocionales afectando su comportamiento y percepción del mundo.
- Las personas de la tercera edad no están acostumbradas a tratar con médicos que les son desconocidos. En sus propios países los médicos consultados son familiares o amigos por lo que existe una relación de confianza inmediata.
- La noción de medicina preventiva es un poco ajena para algunas personas hispanas.
- No existe mucha familiaridad con los ejercicios de rehabilitación y relajación para algunas personas hispanas.
- La discusión de asuntos sexuales es tabú.
- Las ancianas se sienten más cómodas con una doctora, o al menos en presencia de una enfermera.

- En general, las personas hispanas de la tercera edad no están acostumbradas al cuidado domiciliario ni a la institucionalización del cuidado de los ancianos. En sus experiencias, típicamente la familia cuida de las necesidades de sus personas ancianas.
- A veces la hospitalización se relaciona con la muerte, no con la recuperación.
- A menudo, la medicina alternativa se prueba antes de consultar al médico.
- Por lo general, se espera tratamiento médico si se consulta a un médico. La noción de prueba de diagnóstico les es extraña.

### **Problemas Relacionados con el Envejecimiento y el estilo de Vida**

- Generalmente, la experiencia en los países hispanos es que las personas con salud mental están institucionalizados sin esperanza de recuperación.
- Los problemas de salud como la enfermedad de Alzheimer u otras demencias generalmente se consideran una cuestión de vergüenza y no se discuten abiertamente entre familiares y amigos, y ciertamente no con extraños. Por lo tanto, la ayuda no es buscada con suficiente antelación para maximizar su eficacia.
- Debido a la experiencia de los inmigrantes hispanos refugiados, los problemas de salud mental y sus síntomas físicos asociados suelen ser la razón más frecuente para buscar ayuda médica. Las cicatrices emocionales pueden estar profundamente arraigadas.
- La depresión, el olvido y el retraimiento son síntomas comúnmente expresados relacionados con la salud mental.
- Los hombres pueden estar deprimidos porque han perdido el tradicional control de la familia y las mujeres porque están socialmente aisladas, o porque soportan las cargas del trabajo fuera del hogar y las responsabilidades del trabajo familiar.
- Las personas hispanas inmigrantes están acostumbrados a cuidar de sus familiares moribundos prefiriendo sacarlos del hospital y llevarlos al hogar para que mueran.
- Es importante informar a un miembro de la familia (generalmente el hijo mayor) ante la probabilidad de que ocurra la muerte.
- A menudo se resisten las autopsias y las donaciones de órganos.

- Después de la muerte, el cuerpo es llevado a una capilla funeraria para la preparación del entierro. Generalmente, se lleva a cabo un velorio con familiares y amigos que dura toda la noche en presencia del ataúd abierto. Esto es considerado un ritual importante porque es la última vez que todos estarán juntos con la persona fallecida.
- La cremación es una práctica creciente debido al costo de los entierros y las cenizas de los difuntos, a veces, son devueltas a su tierra natal.



## QUÉ HACER SI SE CAE

### Intentar no entrar en pánico. Descansar un momento

Si puede pararse	Si está lesionado
<p>1 Vuélquese a un lado. Trate de sentarse.</p> <p>2 Arrodillarse con las manos en el piso.</p> <p>Gatee hasta el mueble estable más próximo.</p> <p>3 Ponga sus manos en el asiento.</p> <p>4 Coloque un pie sobre el piso</p> <p>5 Diríjase hacia arriba y empuje con el otro pie</p> <p>6 Siéntese, descanse y avise a alguien que se ha caído,</p>	<p><b>NO</b> trate de levantarse.</p> <p><b>Pida ayuda.</b></p> <p>Arrástrese hasta el teléfono y llame al 911. Quédese en la línea.</p> <p><b>Manténgase abrigado.</b></p> <p>Use cualquier cosa que esté cerca: sábanas, abrigo o hasta un mantel.</p> <p><b>Si está mojado.</b></p> <p>Si se ha orinado en la caída, aléjese del área mojada para mantenerse abrigado.</p> <p><b>Mueva sus extremidades.</b></p> <p>Mueva suavemente sus brazos y piernas que ayudará a la circulación y reducirá las áreas de presión</p>

### Estar preparado

1. Practique pararse antes de que ocurra una caída
2. En caso de caerse, active su sistema de llamada de alarma personal
3. Tenga su teléfono sobre la mesa para accederlo fácilmente
4. Encontrar un compañero a quien llamar diariamente


El diagrama de abajo ayudará a saber cómo puede alguien levantarse de manera segura, cuando se ha caído. La traducción del diagrama está en la hoja anterior.

## What to do if you fall

**Try not to panic, rest for a moment**


### If you can get up:

**1**




Roll onto your side. Push yourself up into sitting position.

**2**




Turn onto your hands and knees. Crawl to the nearest stable furniture (eg. bed, chair, stool, toilet).

**3**




Place your hands on the seat.

**4**




Place one foot flat on the floor.

**5**



Lean forward and push up with your other foot.

**6**



Sit, rest, then tell someone you have fallen.

Figures used with permission: Malvern Health Centre, Worcestershire, UK

### If you are injured:

**DO NOT** try to get up.

**Get help.**  
Drag yourself to a phone.  
Call 911. Stay on the line.



**Keep warm.**  
Use anything that is near: bedding, a coat, even a tablecloth.



**If you are wet.**  
If your bladder "lets go" in the fall, move away from the damp area to keep warm.

**Move your limbs.**  
Gently moving your arms and legs will help your circulation, and reduce pressure areas.

Falls Prevention Coalition  
for Hastings & Prince  
Edward with help  
from the  
Access  
Centre.



- Be Prepared:**
- Practice getting up before a fall occurs.
  - Activate our personal alarm call system if you fall.
  - Have your phone at table level for easier access.
  - Find a daily telephone buddy.



**HEALTH UNIT**  
Injury Prevention Program  
(613) 966-5513, ext. 238

**RECORDATORIOS IMPORTANTES:**

- Lavarse las manos para reducir la propagación de gérmenes. (por ejemplo, antes de ir a visitar, antes y después de terminar una visita)
- Vacunarse contra la gripe y no visitar cuando esté enfermo. (Chequear antes con su doctor)
- Estar consciente de cualquier dieta especial o alergias que la persona visitada puede tener.
- Ser consistente y llamar con antelación para recordarle la visita.

## REFERENCIAS

A Volunteer's Guide to Seniors Peer Support and Information & Referral. Kitsilano Neighbourhood House. 2018 First Edition

Peer to Peer Support Program – Resource Manual, December 2009. The Seniors Association of Greater Edmonton (SAGE).

Community Respite Through Neighbours Helping Neighbours Victoria Order of Nurses. Third Edition 2011

Volunteer Guide, Indus Community Services, (2016) Toronto, Ontario

**APENDICE "A"**

**FORMULARIO DE CONTRATACIÓN DE VOLUNTARIOS**

Nombre:
Dirección:
Correo electrónico:
Días y horas que puede hacer voluntariado:
Habilidades, intereses y pasatiempos
1
2
3
Cuáles idiomas habla:
Experiencia previa como voluntario:
Por favor, proporcionar dos referencias con sus respectivos teléfonos y correos electrónicos:
1
2

## APÉNDICE "B"

### FORMULARIO PARA EL RECEPTOR DE ATENCIÓN

Nombre del Adulto:
Número telefónico:
Dirección:
Horas preferidas para ser visitado:
Mañana:
Tarde:
Anochecer:
Cuáles son algunos de sus pasatiempos o intereses. Por favor, enumere:
Nombre y número del contacto, en caso de emergencia:
Nombre:
Número telefónico:

## APÉNDICE “C”

### Descripción del trabajo voluntario

#### Título: Visitante cultural voluntario

Persona Servida	Adultos de la tercera edad
Propósito	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proveer servicio de visita a domicilio a los adultos de la tercera edad</li><li>• Establecer actividades mutuamente agradables y placenteras</li><li>• Puede proveer socialización fuera del hogar</li></ul>
Resultados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reducir la sensación de aislamiento y soledad</li><li>• Aumentar los sentimientos de conexión social</li><li>• Incrementar participación en la comunidad</li><li>• Descanso para familiares y cuidadores</li></ul>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visitar a adultos de la tercera edad en el hogar o en la comunidad</li><li>• Actividades sociales, hablar, leer, jugar a las cartas etc.</li></ul>
Esquema de responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguir las políticas y procedimientos</li><li>• Reportar problemas o preocupaciones al líder comunitario</li></ul>
Programa y compromiso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una visita por semana o según disponibilidad</li><li>• Visitas concertadas de mutuo acuerdo entre el voluntario y el adulto de la tercera edad.</li></ul>
Límites y limitaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sin apoyo personal</li><li>• No hay servicios domésticos</li><li>• No administrar medicamentos</li><li>• No aceptar ni dar regalos</li><li>• No involucrarse en problemas familiares</li></ul>
Habilidades, experiencia, y calificaciones necesarias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desear ayudar a las personas de la tercera edad</li></ul>
Orientación y capacitación disponible	<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación y formación proporcionada</li><li>• Otra capacitación según sea necesario o disponible</li></ul>

Adaptado de South Essex Community Council –Descripción del puesto de voluntario (2008)

## APÉNDICE “D”

### Reglas Básicas para Voluntarios

1. Puntualidad: Llegar a la hora a cada sesión del taller.
2. Sin perturbaciones: evite las conversaciones secundarias, si no tiene claro el asunto tratado o las instrucciones, solicite al facilitador que aclare.
3. Respetar a los demás: respetar a los demás, a ustedes mismos y al facilitador. No hablar cuando alguien tiene la palabra. Escuchar atentamente.
4. Participación: Usted es su mejor recurso. Gran parte del contenido de la formación del taller vendrá de usted. Cada uno de ustedes aporta una gran experiencia al programa. Dejar que todos participen y animar a participar.
5. Estar de acuerdo a no pensar igual: Durante el taller todos deben sentirse libres de expresar opiniones e inquietudes que se presenten. Todo el mundo debe contribuir a crear un ambiente libre de prejuicios durante el taller.
6. Hacer preguntas: No hay preguntas estúpidas. Si tiene alguna pregunta que no desea hacerla delante de los demás, hágalo en privado durante un descanso. Por favor, no piense que hay preguntas sin importancia.
7. Dar sus comentarios honestos: Al final de cada día recibirá un formulario de evaluación para sus comentarios sobre cómo mejorar esta capacitación en una próxima oportunidad. Hacer comentarios constructivos y honestos.

Adaptado del National Democratic Institute, Reglas Básicas de capacitación (2006)



## APÉNDICE "E"

### Formulario de Evaluación

Fecha del taller:
¿Qué partes del taller considera más valiosas?
¿Qué partes necesitan mejorar?
En general, cómo califica al taller. (Por favor, trazar un círculo en su respuesta)
Aceptable
Bueno
Muy Bueno
Excelente
Algún otro comentario:
Gracias por llenar esta evaluación, nos ayudará a mejorar el taller.