

Krankenpflege 25 Antecedentes culturales



- ☐ Comunicar con clientes de diversas culturas
- ☐ Apoyar a los residentes con problemas auditivos o de memoria
- ☐ diferencias culturales, estilos de comunicación, problemas de audición/memoria, estrategias de comunicación de apoyo

La diversidad cultural	<i>(kulturelle Vielfalt)</i>	El apoyo visual	<i>(visuelle Unterstützung)</i>
La etiqueta social	<i>(soziale Etikette)</i>	El recordatorio	<i>(Erinnerung)</i>
El protocolo	<i>(Protokoll)</i>	Atender a (clientes/residentes)	<i>(sich kümmern um (Patienten/Angehörige))</i>
El malentendido	<i>(Missverständnis)</i>	Acompañar (a alguien)	<i>(jemanden begleiten)</i>
La comunicación no verbal	<i>(nonverbale Kommunikation)</i>	Facilitar (la comunicación)	<i>(die Kommunikation erleichtern)</i>
El matiz cultural	<i>(kulturelle Nuance)</i>	Simplificar el mensaje	<i>(die Botschaft vereinfachen)</i>
La adaptabilidad	<i>(Anpassungsfähigkeit)</i>	Señalar (con gestos)	<i>(mit Gesten zeigen)</i>
La tolerancia	<i>(Toleranz)</i>	Hablar despacio	<i>(langsam sprechen)</i>
La barrera lingüística	<i>(Sprachbarriere)</i>	Hablar con claridad	<i>(klar sprechen)</i>
El intérprete	<i>(Dolmetscher)</i>	Comunicarse eficazmente	<i>(effektiv kommunizieren)</i>
La pérdida auditiva	<i>(Hörverlust)</i>	Pedir confirmación	<i>(Bestätigung erbitten)</i>
El déficit de memoria	<i>(Gedächtnisdefizit)</i>	Repetir / Reiterar	<i>(wiederholen / reiterieren)</i>
La demencia	<i>(Demenz)</i>	Reformular	<i>(umformulieren)</i>

1.Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|---------------------------|---|
| a. La barrera lingüística | 1. Situación en la que no se comparte el idioma y se dificulta la comunicación. |
| b. Pedir confirmación | 2. Expresar lo mismo con otras palabras para que el mensaje sea más claro. |
| c. Reformular | 3. Hacer una pregunta para comprobar que la otra persona ha entendido. |

a-1 b-3 c-2



2. Interne Mitteilung: Kommunikation mit Bewohnern und Angehörigen

(QR: Audio)



Fülle die Lücken aus: malentendidos, etiqueta social, barrera lingüística, intérprete, pérdida auditiva

En el centro trabajamos con residentes y familias de distintos países. Para evitar (1) _____, recordamos que la (2) _____ puede variar: algunas personas prefieren un trato más formal y otras valoran más la cercanía. Si existe una (3) _____, se puede pedir apoyo a un (4) _____ o usar frases cortas y claras.

Cuando hay (5) _____ o déficit de memoria, conviene hablar despacio, mirar a la persona y facilitar la comunicación con apoyo visual. Es útil pedir confirmación, repetir la información clave y reformularla si hace falta. También se recomienda acompañar al residente en los cambios de rutina y dejar un recordatorio por escrito.

In unserer Einrichtung arbeiten wir mit Bewohnern und Angehörigen aus verschiedenen Ländern. Um Missverständnisse zu vermeiden, erinnern wir daran, dass soziale Umgangsformen variieren können: Manche Menschen bevorzugen eine formellere Ansprache, andere schätzen mehr Nähe. Wenn es eine Sprachbarriere gibt, kann man Unterstützung durch einen Dolmetscher anfordern oder kurze, klare Sätze verwenden.

Bei Hörverlust oder Gedächtnisdefiziten ist es sinnvoll, langsam zu sprechen, die Person anzusehen und die Kommunikation mit visueller Unterstützung (Schilder, Terminkalender oder Piktogramme) zu erleichtern. Es ist hilfreich, um Bestätigung zu bitten, die wichtigsten Informationen zu wiederholen und sie bei Bedarf umzuformulieren. Außerdem wird empfohlen, den Bewohner bei Änderungen der Routine zu begleiten und eine schriftliche Erinnerung zu hinterlassen.

(1) malentendidos, (2) etiqueta social, (3) barrera lingüística, (4) intérprete, (5) pérdida auditiva

1. ¿Qué medidas concretas propone la nota para comunicarse mejor con residentes o familias cuando hay diferencias culturales y problemas de audición o memoria?

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

Wahr Falsch

1. Para facilitar la comunicación en la primera visita, la trabajadora pidió ayuda a un intérprete. ☐ ☐
2. La familia explicó que el padre ya tiene un diagnóstico confirmado de demencia. ☐ ☐
3. La trabajadora evitó usar gestos y materiales visuales para no confundir a la familia. ☐ ☐



1-V 2-X 3-X

4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Cuando atiendo a clientes de otro país, suelo _____ despacio para evitar malentendidos. *(Wenn ich Kunden aus einem anderen Land betreue, spreche ich normalerweise langsam, um Missverständnisse zu vermeiden.)*
 a. hable b. hablo c. hablando d. hablar
2. Si un residente tiene pérdida auditiva, le _____ confirmación para asegurarme de que ha entendido el mensaje. *(Wenn ein Bewohner einen Hörverlust hat, bitte ich um Bestätigung, um sicherzugehen, dass er die Nachricht verstanden hat.)*
 a. pediré b. pedí c. pido d. pide
3. Ayer, durante la visita, _____ la información porque la barrera lingüística causó confusión. *(Gestern habe ich während des Besuchs die Informationen umformuliert, weil die Sprachbarriere Verwirrung verursacht hat.)*
 a. reformulo b. reformularé c. reformulaba d. reformulé

1. hablar 2. pido 3. reformulé

5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)



Malentendido con cliente internacional

Laura (gestora de cuentas): *Hola, Omar, soy Laura de IberNova. Te llamo porque creo que ha habido un malentendido con el correo de ayer sobre los plazos.*
(Hallo, Omar, ich bin Laura von IberNova. Ich rufe an, weil ich glaube, dass es ein Missverständnis mit der E-Mail von gestern bezüglich der Fristen gab.)

Omar (cliente): *Hola, Laura. Sí, lo leí y me pareció un poco seco... En mi país eso se considera mala educación, como si estuvierais enfadados.*
(Hallo, Laura. Ja, ich habe sie gelesen und sie kam mir etwas kühl vor... In meinem Land gilt das als unhöflich, so als wärt ihr verärgert.)

Laura (gestora de cuentas): *Entiendo el matiz cultural, gracias por decírmelo. Para facilitar la comunicación lo reformulo: la primera entrega sería el día 10 y la segunda el 24; ¿te viene bien así?*
(Ich verstehe die kulturelle Nuance, danke, dass du es mir sagst. Um die Kommunikation zu erleichtern, formuliere ich es um: Die erste Lieferung wäre am 10. und die zweite am 24.; passt das für dich so?)

Omar (cliente): *Perfecto, ahora lo entiendo mejor. También hay una barrera lingüística porque a veces traduzco expresiones literalmente.*
(Perfekt, jetzt verstehe ich es besser. Es gibt auch eine Sprachbarriere, weil ich manchmal Ausdrücke wörtlich übersetze.)

Laura (gestora de cuentas): *De acuerdo, entonces lo reitero con claridad: entregas el 10 y el 24. Si quieres, en la próxima reunión podemos contar con un intérprete. ¿Confirmas que dejamos el plan así?*
(In Ordnung, dann wiederhole ich es ganz klar: Lieferungen am 10. und am 24. Wenn du möchtest, können wir beim nächsten Treffen einen Dolmetscher hinzuziehen. Bestätigst du, dass wir den Plan so lassen?)

1. ¿Qué malentendido surge y qué hace Laura para facilitar la comunicación?
-

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

En mi experiencia, lo mejor es hablar despacio y con claridad. / Para facilitar la comunicación, puedo repetir la información y pedir confirmación. / Si hay una barrera lingüística, uso gestos o apoyo visual.



1. Piensa en un residente de otra cultura: ¿qué harías para evitar un malentendido en una situación cotidiana, por ejemplo durante la comida o el aseo?
-
2. Si un residente tiene pérdida auditiva o problemas de memoria, ¿cómo adaptarías tu manera de hablar para que te entienda y se sienta más tranquilo?
-

7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

Asunto: Reunión de mañana - Sra. Pilar Rojas

Hola,

Mañana a las 11:30 vienen la hija y el yerno de la Sra. Pilar Rojas. La familia es de otro país y a veces hay **malentendidos** por **matices culturales**. Además, Pilar tiene **pérdida auditiva** y últimamente algunos olvidos.

¿Puedes **acompañar** la reunión? Me gustaría que **hablaras despacio**, pidieras **confirmación** y, si hace falta, **reformularas** la información. También puedes usar **apoyo visual** (calendario/recordatorios).

Gracias,

Marta (Coordinación)



Schreibe eine passende Antwort: *Puedo acompañar la reunión y propongo... / Para evitar malentendidos, sugiero que... / Al final de cada punto, pediré confirmación diciendo...*
