

Enfermería 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

La etiqueta social

El matiz cultural

El protocolo

La barrera lingüística

El malentendido

La comunicación no verbal

El intérprete

La tolerancia

La adaptabilidad

La pérdida auditiva

El déficit de memoria

La demencia

El apoyo visual

El recordatorio

Atender a (clientes/residentes)

Acompañar (a alguien)

Facilitar (la comunicación)

Simplificar el mensaje

Señalar (con gestos)

Hablar despacio

Hablar con claridad

Comunicarse eficazmente

Pedir confirmación

Reformular

Repetir / Reiterar

1.Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

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

a-2 b-1 c-3



2. Nota interna: comunicación con residentes y familias (QR: Audio)

Rellena los huecos: etiqueta social, intérprete, barrera lingüística, malentendidos, 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.

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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

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.

Verdadero Falso

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |



4. Elige la solución correcta

1. Cuando atiendo a clientes de otro país, suelo _____ despacio para evitar malentendidos.
a. hablando b. hable c. hablo d. hablar
 2. Si un residente tiene pérdida auditiva, le _____ confirmación para asegurarme de que ha entendido el mensaje.
a. pediré b. pido c. pedí d. pide
 3. Ayer, durante la visita, _____ la información porque la barrera lingüística causó confusión.
a. reformulaba b. reformulo c. reformulé d. reformularé
1. hablar 2. pido 3. reformulé



5. Juego de rol - diálogos (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.*

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.*

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?*

Omar (cliente): *Perfecto, ahora lo entiendo mejor. También hay una barrera lingüística porque a veces traduzco expresiones literalmente.*

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?*

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

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)



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. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)



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)

Escribe una respuesta adecuada: *Puedo acompañar la reunión y propongo... / Para evitar malentendidos, sugiero que... / Al final de cada punto, pediré confirmación diciendo...*
