



Soins infirmiers 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>(La diversité culturelle)</i>	El recordatorio	<i>(Le rappel)</i>
La etiqueta social	<i>(Les usages sociaux)</i>	Atender a (clientes/residentes)	<i>(S'occuper de (clients/résidents))</i>
El protocolo	<i>(Le protocole)</i>	Acompañar (a alguien)	<i>(Accompagner (quelqu'un))</i>
El matiz cultural	<i>(La nuance culturelle)</i>	Facilitar (la comunicación)	<i>(Faciliter (la communication))</i>
La comunicación no verbal	<i>(La communication non verbale)</i>	Simplificar el mensaje	<i>(Simplifier le message)</i>
La barrera lingüística	<i>(La barrière linguistique)</i>	Señalar (con gestos)	<i>(Montrer (avec des gestes))</i>
La pérdida auditiva	<i>(La perte auditive)</i>	Comunicarse eficazmente	<i>(Communiquer efficacement)</i>
El déficit de memoria	<i>(Le déficit de mémoire)</i>	Hablar con claridad	<i>(Parler clairement)</i>
La demencia	<i>(La démence)</i>	Hablar despacio	<i>(Parler lentement)</i>
El malentendido	<i>(Le malentendu)</i>	Pedir confirmación	<i>(Demander une confirmation)</i>
El intérprete	<i>(L'interprète)</i>	Repetir / Reiterar	<i>(Répéter / Réitérer)</i>
El apoyo visual	<i>(Le support visuel)</i>	Reformular	<i>(Reformuler)</i>

1. Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

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

a-3 b-2 c-1



2. Note interne : communication avec les résidents et les familles (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: pérdida auditiva, intérprete, barrera lingüística, malentendidos, etiqueta social

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.

Dans le centre, nous travaillons avec des résidents et des familles de différents pays. Pour éviter les malentendus, nous rappelons que les codes sociaux peuvent varier : certaines personnes préfèrent une approche plus formelle et d'autres apprécient davantage la proximité. S'il existe une barrière linguistique, on peut demander le soutien d'un interprète ou utiliser des phrases courtes et claires.

En cas de perte auditive ou de troubles de la mémoire, il convient de parler lentement, de regarder la personne et de faciliter la communication avec un support visuel (panneaux, agenda ou pictogrammes). Il est utile de demander une confirmation, de répéter les informations clés et de les reformuler si nécessaire. Il est également recommandé d'accompagner le résident lors des changements de routine et de laisser un rappel par écrit.

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

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. Choisissez la bonne solution

1. Cuando atiendo a clientes de otro país, suelo _____ despacio para evitar malentendidos.

(Quand je m'occupe de clients d'un autre pays, j'ai l'habitude de parler lentement pour éviter les malentendus.)

a. hablar b. hablando c. hable d. hablo

2. Si un residente tiene pérdida auditiva, le _____ confirmación para asegurarme de que ha entendido el mensaje.

(Si un résident a une perte auditive, je lui demande une confirmation pour m'assurer qu'il a compris le message.)

a. pide b. pediré c. pedí d. pido

3. Ayer, durante la visita, _____ la información porque la barrera lingüística causó confusión.

(Hier, pendant la visite, j'ai reformulé l'information parce que la barrière linguistique a causé de la confusion.)

a. reformulé b. reformulaba c. reformulo d. reformularé

1. hablar 2. pido 3. reformulé

5. Jeu de rôle - dialogues (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.

(Bonjour, Omar, je suis Laura d'IberNova. Je t'appelle parce que je pense qu'il y a eu un malentendu avec le mail d'hier au sujet des délais.)

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.

(Bonjour, Laura. Oui, je l'ai lu et je l'ai trouvé un peu sec... Dans mon pays, cela est considéré comme impoli, comme si vous étiez fâchés.)

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?

(Je comprends la nuance culturelle, merci de me l'avoir dit. Pour faciliter la communication, je reformule : la première livraison serait le 10 et la seconde le 24 ; cela te convient comme ça ?)



Omar (cliente): *Perfecto, ahora lo entiendo mejor. También hay una barrera lingüística porque a veces traduzco expresiones literalmente.*
(Parfait, maintenant je comprends mieux. Il y a aussi une barrière linguistique parce que parfois je traduis des expressions littéralement.)

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?*
(D'accord, alors je le répète clairement : livraisons le 10 et le 24. Si tu veux, lors de la prochaine réunion, nous pouvons faire appel à un interprète. Confirmes-tu que nous laissons le plan ainsi ?)

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

6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: Email (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)



Rédigez une réponse appropriée: *Puedo acompañar la reunión y propongo... / Para evitar malentendidos, sugiero que... / Al final de cada punto, pediré confirmación diciendo...*
