



Infermieristica 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 diversità culturale)</i>	El apoyo visual	<i>(Il supporto visivo)</i>
La etiqueta social	<i>(L'etichetta sociale)</i>	El recordatorio	<i>(Il promemoria)</i>
El protocolo	<i>(Il protocollo)</i>	Atender a (clientes/residentes)	<i>(Assistere (clienti/residenti))</i>
El matiz cultural	<i>(La sfumatura culturale)</i>	Acompañar (a alguien)	<i>(Accompagnare (qualcuno))</i>
La barrera lingüística	<i>(La barriera linguistica)</i>	Facilitar (la comunicación)	<i>(Facilitare (la comunicazione))</i>
El intérprete	<i>(L'interprete)</i>	Simplificar el mensaje	<i>(Semplificare il messaggio)</i>
La comunicación no verbal	<i>(La comunicazione non verbale)</i>	Señar (con gestos)	<i>(Indicare (con gesti))</i>
El malentendido	<i>(Il malinteso)</i>	Hablar despacio	<i>(Parlare lentamente)</i>
La tolerancia	<i>(La tolleranza)</i>	Hablar con claridad	<i>(Parlare con chiarezza)</i>
La adaptabilidad	<i>(L'adattabilità)</i>	Pedir confirmación	<i>(Chiedere conferma)</i>
La pérdida auditiva	<i>(La perdita uditiva)</i>	Comunicarse eficazmente	<i>(Comunicare efficacemente)</i>
El déficit de memoria	<i>(Il deficit di memoria)</i>	Repetir / Reiterar	<i>(Ripetere / Riaffermare)</i>
La demencia	<i>(La demenza)</i>	Reformular	<i>(Riformulare)</i>

1.Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- | | |
|---------------------------|---|
| 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: comunicazione con residenti e famiglie (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: barrera lingüística, intérprete, malentendidos, pérdida auditiva, 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.

Nel centro lavoriamo con residenti e famiglie di diversi paesi. Per evitare malintesi, ricordiamo che l'etichetta sociale può variare: alcune persone preferiscono un trattamento più formale e altre apprezzano di più la vicinanza. Se esiste una barriera linguistica, si può chiedere il supporto di un interprete o usare frasi corte e chiare.

Quando c'è perdita uditiva o deficit di memoria, conviene parlare lentamente, guardare la persona e facilitare la comunicazione con supporto visivo (cartelli, agenda o pittogrammi). È utile chiedere conferma, ripetere le informazioni chiave e riformularle se necessario. Si raccomanda anche di accompagnare il residente nei cambi di routine e lasciare un promemoria per iscritto.

(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero Falso

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. Scegli la soluzione corretta

1. Cuando atiendo a clientes de otro país, suelo _____ despacio para evitar malentendidos. *(Quando assisto clienti di un altro paese, di solito parlo lentamente per evitare malintesi.)*
a. hablo b. hablando c. hablar d. hable
2. Si un residente tiene pérdida auditiva, le _____ confirmación para asegurarme de que ha entendido el mensaje. *(Se un residente ha una perdita dell'udito, chiedo conferma per assicurarmi che abbia capito il messaggio.)*
a. pediré b. pide c. pedí d. pido
3. Ayer, durante la visita, _____ la información porque la barrera lingüística causó confusión. *(Ieri, durante la visita, ho riformulato l'informazione perché la barriera linguistica ha causato confusione.)*
a. reformulo b. reformulé c. reformulaba d. reformularé

1. hablar 2. pido 3. reformulé

5. Role play - dialoghi (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.*

(Ciao, Omar, sono Laura di IberNova. Ti chiamo perché credo che ci sia stato un malinteso con l'email di ieri sulle scadenze.)

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.*

(Ciao, Laura. Sì, l'ho letta e mi è sembrata un po' fredda... Nel mio paese questo si considera maleducazione, come se foste arrabbiati.)

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?*

(Capisco la sfumatura culturale, grazie per avermelo detto. Per facilitare la comunicazione lo riformulo: la prima consegna sarebbe il giorno 10 e la seconda il 24; ti va bene così?)

Omar (cliente): *Perfecto, ahora lo entiendo mejor. También hay una barrera lingüística porque a veces traduzco expresiones literalmente.*
(Perfetto, ora lo capisco meglio. C'è anche una barriera linguistica perché a volte traduco le espressioni alla lettera.)

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'accordo, allora lo ribadisco con chiarezza: consegne il 10 e il 24. Se vuoi, nella prossima riunione possiamo avvalerci di un interprete. Confermi che lasciamo il piano così?)

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

6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: 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)



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