

Verpleegkunde 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>(Culturele diversiteit)</i>	Atender a (clientes/residentes)	<i>(Zorg verlenen aan cliënten/residenten))</i>
La etiqueta social	<i>(Sociale etiquette)</i>	Acompañar (a alguien)	<i>(Iemand begeleiden)</i>
El protocolo	<i>(Protocol)</i>	El apoyo visual	<i>(Visuele ondersteuning)</i>
La barrera lingüística	<i>(Taalbarrière)</i>	El recordatorio	<i>(Herinnering)</i>
El intérprete	<i>(Tolken/vertaler)</i>	Hablar despacio	<i>(Langzaam spreken)</i>
La comunicación no verbal	<i>(Non-verbale communicatie)</i>	Hablar con claridad	<i>(Duidelijk spreken)</i>
El matiz cultural	<i>(Culturele nuance)</i>	Comunicarse eficazmente	<i>(Effectief communiceren)</i>
La tolerancia	<i>(Tolerantie)</i>	Pedir confirmación	<i>(Bevestiging vragen)</i>
La adaptabilidad	<i>(Aanpassingsvermogen)</i>	Repetir / Reiterar	<i>(Herhalen / Reitereren)</i>
El malentendido	<i>(Misverstand)</i>	Reformular	<i>(Herlijnen (herformuleren))</i>
La pérdida auditiva	<i>(Gehoorverlies)</i>	Facilitar (la comunicación)	<i>(De communicatie vergemakkelijken)</i>
El déficit de memoria	<i>(Geheugenstoornis)</i>	Simplificar el mensaje	<i>(Het bericht vereenvoudigen)</i>
La demencia	<i>(Dementie)</i>	Señalar (con gestos)	<i>(Aangeven (met gebaren))</i>

1.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

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

a-1 b-2 c-3



2. Interne notitie: communicatie met bewoners en families (QR: Audio)



Vul de lege plekken in: malentendidos, intérprete, etiqueta social, barrera lingüística, 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 het centrum werken we met bewoners en families uit verschillende landen. Om misverstanden te voorkomen, herinneren we eraan dat sociale etiquette kan verschillen: sommige mensen geven de voorkeur aan een formelere benadering en anderen waarderen juist meer nabijheid. Als er een taalbarrière is, kan men ondersteuning vragen aan een tolk of korte en duidelijke zinnen gebruiken.

Wanneer er sprake is van gehoorverlies of een geheugenstoornis, is het verstandig om langzaam te spreken, de persoon aan te kijken en de communicatie te ondersteunen met visuele hulpmiddelen (bordjes, agenda of pictogrammen). Het is nuttig om om bevestiging te vragen, de kerninformatie te herhalen en die zo nodig te herformuleren. Ook wordt aanbevolen om de bewoner te begeleiden bij veranderingen in de routine en een schriftelijke herinnering achter te laten.

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

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. Kies de juiste oplossing

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

(Wanneer ik klanten uit een ander land help, spreek ik meestal langzaam om misverstanden te voorkomen.)

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

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

(Als een bewoner gehoorverlies heeft, vraag ik om bevestiging om er zeker van te zijn dat hij de boodschap heeft begrepen.)

a. pide b. pediré c. pido d. pedí

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

(Gisteren, tijdens het bezoek, herformuleerde ik de informatie omdat de taalbarrière verwarring veroorzaakte.)

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

1. hablar 2. pido 3. reformulé

5. Rollenspel - dialogen (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, ik ben Laura van IberNova. Ik bel je omdat ik denk dat er een misverstand is geweest met de e-mail van gisteren over de termijnen.)

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, ik heb het gelezen en het kwam een beetje kortaf over... In mijn land wordt dat als onbeleefd beschouwd, alsof jullie boos zijn.)

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?

(Ik begrijp de culturele nuance, dank je dat je het zegt. Om de communicatie te vergemakkelijken formuleer ik het opnieuw: de eerste levering zou op de 10e zijn en de tweede op de 24e; komt dat zo voor je uit?)



Omar (cliente): *Perfecto, ahora lo entiendo mejor. También hay una barrera lingüística porque a veces traduzco expresiones literalmente.*
(Perfect, nu begrijp ik het beter. Er is ook een taalbarrière omdat ik uitdrukkingen soms letterlijk vertaal.)

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?*
(Oké, dan herhaal ik het duidelijk: leveringen op de 10e en de 24e. Als je wilt, kunnen we bij de volgende vergadering een tolk inschakelen. Bevestig je dat we het plan zo laten?)

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)

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. Schrijven: E-mail (QR: AI+)

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)



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