



Pielęgniarstwo 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>(Różnorodność kulturowa)</i>	La adaptabilidad	<i>(Elastyczność)</i>
La etiqueta social	<i>(Etykieta społeczna)</i>	La tolerancia	<i>(Tolerancja)</i>
La barrera lingüística	<i>(Bariera językowa)</i>	Atender a (clientes/residentes)	<i>(Opiekować się klientami/mieszkańcami)</i>
La comunicación no verbal	<i>(Komunikacja niewerbalna)</i>	Acompañar (a alguien)	<i>(Towarzyszyć (komuś))</i>
La pérdida auditiva	<i>(Utrata słuchu)</i>	Facilitar (la comunicación)	<i>(Ułatwiać (komunikację))</i>
El déficit de memoria	<i>(Niedobór pamięci)</i>	Comunicarse eficazmente	<i>(Komunikować się skutecznie)</i>
La demencia	<i>(Demencja)</i>	Hablar con claridad	<i>(Mówić jasno)</i>
El protocolo	<i>(Protokół)</i>	Hablar despacio	<i>(Mówić powoli)</i>
El malentendido	<i>(Nieporozumienie)</i>	Pedir confirmación	<i>(Poprosić o potwierdzenie)</i>
El matiz cultural	<i>(Niuans kulturowy)</i>	Repetir / Reiterar	<i>(Powtórzyć / Powtórzyć ponownie)</i>
El intérprete	<i>(Tłumacz (ustny))</i>	Reformular	<i>(Sformułować na nowo)</i>
El apoyo visual	<i>(Wsparcie wizualne)</i>	Simplificar el mensaje	<i>(Uprościć przekaz)</i>
El recordatorio	<i>(Przypomnienie)</i>	Señalar (con gestos)	<i>(Wskazywać (gestami))</i>

1. Ćwiczenia

1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- | | |
|---------------------------|---|
| 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. Notatka wewnętrzna: komunikacja z mieszkańcami i rodzinami (QR:

Audio)

Wypełnij luki: malentendidos, intérprete, etiqueta social, pérdida auditiva, barrera lingüística

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.

W ośrodku pracujemy z mieszkańcami i rodzinami z różnych krajów. Aby uniknąć nieporozumień, przypominamy, że etykieta społeczna może się różnić: niektóre osoby preferują bardziej formalny sposób zwracania się, a inne bardziej cenią bliskość. Jeśli istnieje bariera językowa, można poprosić o wsparcie tłumacza lub używać krótkich i jasnych zdań.

Gdy występuje ubytek słuchu lub deficyt pamięci, warto mówić powoli, patrzeć na osobę i ułatwiać komunikację za pomocą wsparcia wizualnego (tabliczki, terminarz lub piktogramy). Przydatne jest prośenie o potwierdzenie, powtarzanie kluczowych informacji i przeformułowanie ich, jeśli to konieczne. Zaleca się również towarzyszyć mieszkańcowi podczas zmian w rutynie i zostawić pisemne przypomnienie.

(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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

Prawda Falsz

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. Wybierz poprawne rozwiązanie

1. Cuando atiendo a clientes de otro país, suelo _____ despacio para evitar malentendidos.
2. Si un residente tiene pérdida auditiva, le _____ confirmación para asegurarme de que ha entendido el mensaje.
3. Ayer, durante la visita, _____ la información porque la barrera lingüística causó confusión.

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

a. pide b. pido c. pediré d. pedí

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

1. hablar 2. pido 3. reformulé

(Kiedy obsługuję klientów z innego kraju, zwykle mówię powoli, aby uniknąć nieporozumień.)

(Jeśli mieszkaniec ma ubytek słuchu, proszę go o potwierdzenie, aby upewnić się, że zrozumiał komunikat.)

(Wczoraj, podczas wizyty, przeformułowałem informacje, ponieważ bariera językowa spowodowała zamieszanie.)

5. Odgrywanie ról - dialogi (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.

(Cześć, Omar, tu Laura z IberNova. Dzwonię, bo myślę, że doszło do nieporozumienia w związku z wczorajszym mailem dotyczącym terminów.)

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.

(Cześć, Laura. Tak, przeczytałem go i wydał mi się trochę oschły... W moim kraju uważa się to za niegrzeczne, jakbyście byli źli.)

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?

(Rozumiem ten niuans kulturowy, dziękuję, że mi o tym powiedziałeś. Żeby ułatwić komunikację, sformułuję to inaczej: pierwsza dostawa byłaby 10. dnia, a druga 24.; czy tak ci pasuje?)

Omar (cliente): *Perfecto, ahora lo entiendo mejor. También hay una barrera lingüística porque a veces traduzco expresiones literalmente.*
(Świetnie, teraz rozumiem to lepiej. Jest też bariera językowa, bo czasem tłumaczę wyrażenia dosłownie.)

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?*
(Dobrze, więc powtórzę to jasno: dostawy 10. i 24. Jeśli chcesz, na następnym spotkaniu możemy skorzystać z tłumacza. Potwierdzasz, że zostawiamy plan w tej formie?)

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

6. Mówienie (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. Pisanie: Email (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)



Napisz odpowiednią odpowiedź: *Puedo acompañar la reunión y propongo... / Para evitar malentendidos, sugiero que... / Al final de cada punto, pediré confirmación diciendo...*
