



Enfermagem 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>(A diversidade cultural)</i>	El apoyo visual	<i>(Apoio visual)</i>
La etiqueta social	<i>(Etiqueta social)</i>	El recordatorio	<i>(Lembrete)</i>
El protocolo	<i>(Protocolo)</i>	Atender a	<i>(Atender)</i>
El matiz cultural	<i>(Matiz cultural)</i>	(clientes/residentes)	<i>(clientes/residentes))</i>
La barrera lingüística	<i>(Barreira linguística)</i>	Acompañar (a alguien)	<i>(Acompanhar (alguém))</i>
El intérprete	<i>(Intérprete)</i>	Facilitar (la comunicación)	<i>(Facilitar (a comunicação))</i>
La comunicación no verbal	<i>(Comunicação não verbal)</i>	Simplificar el mensaje	<i>(Simplificar a mensagem)</i>
La tolerancia	<i>(Tolerância)</i>	Señalar (con gestos)	<i>(Apontar (com gestos))</i>
La adaptabilidad	<i>(Adaptabilidade)</i>	Hablar despacio	<i>(Falar devagar)</i>
El malentendido	<i>(Mal-entendido)</i>	Hablar con claridad	<i>(Falar com clareza)</i>
La pérdida auditiva	<i>(Perda auditiva)</i>	Comunicarse eficazmente	<i>(Comunicar-se eficazmente)</i>
El déficit de memoria	<i>(Défice de memória)</i>	Pedir confirmación	<i>(Pedir confirmação)</i>
La demencia	<i>(Demência)</i>	Repetir / Reiterar	<i>(Repetir / Reiterar)</i>
		Reformular	<i>(Reformular)</i>

1.Exercícios

1. Associe cada palavra à sua definição.

- | | |
|---------------------------|---|
| 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. Nota interna: comunicação com residentes e famílias (QR: Áudio)

Preencha as lacunas: etiqueta social, intérprete, barrera lingüística, pérdida auditiva, malentendidos



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.

No centro trabalhamos com residentes e famílias de diferentes países. Para evitar mal-entendidos, lembramos que a etiqueta social pode variar: algumas pessoas preferem um tratamento mais formal e outras valorizam mais a proximidade. Se existir uma barreira linguística, pode-se pedir apoio a um intérprete ou usar frases curtas e claras.

Quando há perda auditiva ou déficit de memória, convém falar devagar, olhar para a pessoa e facilitar a comunicação com apoio visual (cartazes, agenda ou pictogramas). É útil pedir confirmação, repetir a informação-chave e reformulá-la se for necessário. Também se recomenda acompanhar o residente nas mudanças de rotina e deixar um lembrete por escrito.

(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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

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

Verdadeiro Falso

☐
☐

☐
☐
☐
☐

4. Escolha a solução correta

1. Cuando atiendo a clientes de otro país, suelo _____ despacio para evitar malentendidos. *(Quando atendo clientes de outro país, costumo falar devagar para evitar mal-entendidos.)*
 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 um residente tem perda auditiva, peço confirmação para me assegurar de que entendeu a mensagem.)*
 a. pediré b. pedí c. pide d. pido
3. Ayer, durante la visita, _____ la información porque la barrera lingüística causó confusión. *(Ontem, durante a visita, reformulei a informação porque a barreira linguística causou confusão.)*
 a. reformulé b. reformulaba c. reformularé d. reformulo

1. hablar 2. pido 3. reformulé

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

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.*

(Olá, Omar, sou a Laura da IberNova. Estou ligando porque acho que houve um mal-entendido com o e-mail de ontem sobre os prazos.)

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.*

(Olá, Laura. Sim, eu li e me pareceu um pouco seco... No meu país isso é considerado falta de educação, como se vocês estivessem irritados.)

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?*

(Entendo a nuance cultural, obrigada por me dizer. Para facilitar a comunicação, vou reformular: a primeira entrega seria no dia 10 e a segunda no dia 24; assim está bom para você?)



Omar (cliente): *Perfecto, ahora lo entiendo mejor. También hay una barrera lingüística porque a veces traduzco expresiones literalmente.*
(Perfeito, agora entendo melhor. Também há uma barreira linguística porque às vezes traduzo expressões 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?*
(Certo, então vou reiterar com clareza: entregas no dia 10 e no dia 24. Se você quiser, na próxima reunião podemos contar com um intérprete. Você confirma que deixamos o plano assim?)

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

6. Falar: traduzir e 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. Escrita: 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)



Escreva uma resposta apropriada: *Puedo acompañar la reunión y propongo... / Para evitar malentendidos, sugiero que... / Al final de cada punto, pediré confirmación diciendo...*
