

Nursing 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>(Cultural diversity)</i>	La adaptabilidad	<i>(Adaptability)</i>
La etiqueta social	<i>(Social etiquette)</i>	La tolerancia	<i>(Tolerance)</i>
La barrera lingüística	<i>(Language barrier)</i>	Atender a (clientes/residentes)	<i>(Attend to (clients/residents))</i>
La comunicación no verbal	<i>(Nonverbal communication)</i>	Acompañar (a alguien)	<i>(Accompany (someone))</i>
El protocolo	<i>(Protocol)</i>	Facilitar (la comunicación)	<i>(Facilitate (communication))</i>
El matiz cultural	<i>(Cultural nuance)</i>	Simplificar el mensaje	<i>(Simplify the message)</i>
El malentendido	<i>(Misunderstanding)</i>	Señalar (con gestos)	<i>(Point out (with gestures))</i>
El intérprete	<i>(Interpreter)</i>	Comunicarse eficazmente	<i>(Communicate effectively)</i>
La pérdida auditiva	<i>(Hearing loss)</i>	Hablar con claridad	<i>(Speak clearly)</i>
El déficit de memoria	<i>(Memory deficit)</i>	Hablar despacio	<i>(Speak slowly)</i>
La demencia	<i>(Dementia)</i>	Repetir / Reiterar	<i>(Repeat / Restate)</i>
El apoyo visual	<i>(Visual support)</i>	Reformular	<i>(Rephrase)</i>
El recordatorio	<i>(Reminder)</i>	Pedir confirmación	<i>(Ask for confirmation)</i>

1.Exercises

1. Match each word with its definition.

- | | |
|---------------------------|---|
| 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. Internal note: communication with residents and families (QR: Audio)

Fill in the gaps: pérdida auditiva, intérprete, malentendidos, barrera lingüística, 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.

In the facility we work with residents and families from different countries. To avoid misunderstandings, we would like to remind everyone that social etiquette can vary: some people prefer a more formal approach and others value closeness more. If there is a language barrier, you can ask for support from an interpreter or use short, clear phrases.

When there is hearing loss or memory impairment, it is advisable to speak slowly, look at the person, and facilitate communication with visual support (signs, a schedule, or pictograms). It is useful to ask for confirmation, repeat key information, and rephrase it if necessary. It is also recommended to accompany the resident through routine changes and leave a written reminder.

(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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

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.

True False

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐



1-V 2-X 3-X

4. Choose the correct solution

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

(When I serve customers from another country, I usually speak slowly to avoid misunderstandings.)

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

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

(If a resident has hearing loss, I ask for confirmation to make sure they have understood the message.)

a. pediré b. pedí c. pide d. pido

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

(Yesterday, during the visit, I rephrased the information because the language barrier caused confusion.)

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

1. hablar 2. pido 3. reformulé

5. Roleplay - 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.

(Hello, Omar, this is Laura from IberNova. I'm calling because I think there has been a misunderstanding with yesterday's email about the deadlines.)

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.

(Hello, Laura. Yes, I read it and it seemed a bit blunt... In my country that is considered rude, as if you were angry.)

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?

(I understand the cultural nuance, thanks for telling me. To facilitate communication, I'll rephrase it: the first delivery would be on the 10th and the second on the 24th; does that work for you?)



Omar (cliente): *Perfecto, ahora lo entiendo mejor. También hay una barrera lingüística porque a veces traduzco expresiones literalmente.*
(Perfect, now I understand it better. There is also a language barrier because sometimes I translate expressions literally.)

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?*
(Alright, then I'll reiterate it clearly: deliveries on the 10th and the 24th. If you want, in the next meeting we can have an interpreter. Can you confirm that we'll leave the plan like this?)

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

6. Speaking: translate and respond (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. Writing: 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)



Write an appropriate response: *Puedo acompañar la reunión y propongo... / Para evitar malentendidos, sugiero que... / Al final de cada punto, pediré confirmación diciendo...*
