

## Krankenpflege 25 Sfondo culturale



- Comunicare con clienti di culture diverse
- Supportare i residenti con problemi di udito o di memoria
- Differenze culturali, stili di comunicazione, problemi di udito/memoria, strategie di comunicazione di supporto

<b>La diversità culturale</b>	<i>(kulturelle Vielfalt)</i>	<b>La percezione</b>	<i>(Wahrnehmung)</i>
<b>Il background culturale</b>	<i>(kultureller Hintergrund)</i>	<b>Il disturbo uditivo</b>	<i>(Hörstörung)</i>
<b>L'integrazione</b>	<i>(Integration)</i>	<b>La perdita dell'udito</b>	<i>(Hörverlust)</i>
<b>L'adattamento culturale</b>	<i>(kulturelle Anpassung)</i>	<b>La memoria a breve termine</b>	<i>(Kurzzeitgedächtnis)</i>
<b>La comunicazione interculturale</b>	<i>(interkulturelle Kommunikation)</i>	<b>La memoria a lungo termine</b>	<i>(Langzeitgedächtnis)</i>
<b>Lo stile comunicativo</b>	<i>(Kommunikationsstil)</i>	<b>Il supporto assistenziale</b>	<i>(pflegerische Unterstützung)</i>
<b>La sensibilità</b>	<i>(Sensibilität)</i>	<b>Il caregiver</b>	<i>(Pflegerde/r)</i>
<b>L'empatia</b>	<i>(Empathie)</i>	<b>Uso dei segnali visivi</b>	<i>(Verwendung visueller Signale)</i>
<b>La pazienza</b>	<i>(Geduld)</i>	<b>Comunicare lentamente</b>	<i>(langsamer kommunizieren)</i>
<b>Il pregiudizio</b>	<i>(Vorurteil)</i>	<b>Ripetere (per favore)</b>	<i>(Bitte wiederholen)</i>
<b>Il malinteso</b>	<i>(Missverständnis)</i>	<b>Riformulare</b>	<i>(umformulieren)</i>
<b>La barriera linguistica</b>	<i>(Sprachbarriere)</i>	<b>Semplificare il linguaggio</b>	<i>(Sprache vereinfachen)</i>
<b>L'ascolto attivo</b>	<i>(aktives Zuhören)</i>	<b>Verificare la comprensione</b>	<i>(Verständnis überprüfen)</i>

## 1. Übungen

### 1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- a. Verificare la comprensione 1. Ripetere l'informazione usando parole diverse per chiarire.  
b. Riformulare 2. Difficoltà a comunicare perché non si parla la stessa lingua.  
c. La barriera linguistica 3. Chiedere se l'altra persona ha capito prima di continuare.

a-3 b-1 c-2



### 2. Interne Notiz: Kommunikation mit Bewohnern und Angehörigen (QR: Audio)



**Fülle die Lücken aus:** comunicare lentamente, background culturale, segnali visivi, memoria a breve termine, perdita dell'udito, pregiudizi, stile comunicativo, ripetere, malintesi

Nella nostra RSA, l'arrivo di residenti con un (1) \_\_\_\_\_ diverso richiede attenzione: lo (2) \_\_\_\_\_ può variare e possono nascere (3) \_\_\_\_\_. Per ridurre i (4) \_\_\_\_\_ e creare fiducia, il team usa l'ascolto attivo, parla in modo chiaro e verifica sempre che le informazioni siano state comprese.

Con residenti con (5) \_\_\_\_\_ o con (6) \_\_\_\_\_, è utile (7) \_\_\_\_\_ e (8) \_\_\_\_\_ i punti chiave. Se necessario, si può riformulare e usare (9) \_\_\_\_\_. Dopo ogni incontro, annotate cosa ha funzionato e informate il caregiver.

*In unserer Pflegeeinrichtung erfordert die Aufnahme von Bewohnern mit einem anderen kulturellen Hintergrund Aufmerksamkeit: Der Kommunikationsstil kann variieren und es können Missverständnisse entstehen. Um Vorurteile zu reduzieren und Vertrauen aufzubauen, nutzt das Team aktives Zuhören, spricht klar und überprüft immer, dass die Informationen verstanden wurden.*

*Bei Bewohnern mit Hörverlust oder mit Schwierigkeiten im Kurzzeitgedächtnis ist es hilfreich, langsam zu kommunizieren und die wichtigsten Punkte zu wiederholen. Wenn nötig, kann man umformulieren und visuelle Signale (Kalender, Fotos, Hinweisschilder) verwenden. Notiert nach jedem Gespräch, was gut funktioniert hat, und informiert die Betreuungsperson.*

*(1) background culturale, (2) stile comunicativo, (3) malintesi, (4) pregiudizi, (5) perdita dell'udito, (6) memoria a breve termine, (7) comunicare lentamente, (8) ripetere, (9) segnali visivi*

1. Quali strategie concrete useresti con un residente di cultura diversa che ha anche problemi di udito o di memoria, e come verifichereesti la comprensione?

### 3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

Wahr Falsch

- |   |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. La speaker si prepara a incontrare una cliente per organizzare assistenza a un familiare con difficoltà di udito e di memoria recente. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Per la comunicazione interculturale, la speaker vuole parlare più velocemente così l'incontro finisca prima.                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Per ridurre i malintesi, la speaker prevede di controllare se l'altra persona ha capito, anche con aiuti visivi.                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

### 4. Wählen Sie die richtige Lösung

- |  |  |
|--|--|
| 1. Quando parlo con un cliente che ha una barriera linguistica, _____ lentamente e uso segnali visivi per evitare malintesi. | <i>(Wenn ich mit einem Kunden spreche, der eine Sprachbarriere hat, kommuniziere ich langsam und nutze visuelle Signale, um Missverständnisse zu vermeiden.)</i> |
| a. comunicavo      b. comunichi      c. comunico      d. comunica  |  |
| 2. Se un residente ha una perdita dell'udito, _____ le informazioni con pazienza e verifico la comprensione.                 | <i>(Wenn ein Bewohner einen Hörverlust hat, wiederhole ich die Informationen geduldig und überprüfe das Verständnis.)</i>  |
| a. ripeti      b. ripeterei      c. ripetiamo      d. ripeto   |  |
| 3. Ieri, durante il turno, _____ le istruzioni perché la signora aveva un problema di memoria a breve termine.               | <i>(Gestern, während der Schicht, habe ich die Anweisungen umformuliert, weil die Dame ein Problem mit dem Kurzzeitgedächtnis hatte.)</i>                        |
| a. riformulo      b. ho riformulata      c. hai riformulato      d. ho riformulato   |  |

1. comunico 2. ripeto 3. ho riformulato

### 5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)

#### Incontro con cliente internazionale

**Luca (consulente):** *Mina, prima di entrare nei dettagli: in Italia a volte siamo molto diretti, ma non è mancanza di rispetto; se qualcosa non è chiaro, dimmelo pure.*

*(Mina, bevor wir ins Detail gehen: In Italien sind wir manchmal sehr direkt, aber das ist keine Respektlosigkeit; wenn etwas nicht klar ist, sag es mir ruhig.)*

**Mina (cliente):** *Grazie, lo apprezzo. Io invece preferisco capire prima il contesto: ieri nella mail ho percepito un tono un po' duro, forse è una differenza di stile comunicativo.*

*(Danke, das weiß ich zu schätzen. Ich hingegen verstehe lieber zuerst den Kontext: Gestern in der E-Mail habe ich einen etwas harten Ton wahrgenommen, vielleicht ist das ein Unterschied im Kommunikationsstil.)*



**Luca (consulente):** *Capisco, mi dispiace se è sembrato così. Riformulo in modo semplice: prima facciamo l'analisi, poi il piano e infine la consegna. Va bene se parlo più lentamente?*  
*(Ich verstehe, es tut mir leid, wenn es so gewirkt hat. Ich formuliere es einfach um: Zuerst machen wir die Analyse, dann den Plan und schließlich die Lieferung. Ist es in Ordnung, wenn ich langsamer spreche?)*

**Mina (cliente):** *Sì, grazie. Ho anche qualche difficoltà con termini tecnici, quindi se può ripetere o fare esempi pratici mi aiuta molto.*  
*(Ja, danke. Ich habe auch einige Schwierigkeiten mit technischen Begriffen, daher hilft es mir sehr, wenn Sie wiederholen oder praktische Beispiele geben können.)*

**Luca (consulente):** *Certo: dopo ogni punto le chiederò di verificare la comprensione e, se serve, userò anche segnali visivi come una slide con i passaggi. Così riduciamo il rischio di pregiudizi e malintesi legati al background culturale.*  
*(Natürlich: Nach jedem Punkt werde ich Sie bitten, das Verständnis zu überprüfen, und wenn nötig, werde ich auch visuelle Signale wie eine Folie mit den Schritten verwenden. So verringern wir das Risiko von Vorurteilen und Missverständnissen, die mit dem kulturellen Hintergrund zusammenhängen.)*

1. Qual è il rischio di malinteso in questa riunione e come lo gestisce Luca?

---

## 6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

*Secondo me, in questa situazione è importante... / Per evitare malintesi, di solito... / Se la persona non capisce, posso ripetere e riformulare lentamente.*



1. Racconta una situazione in cui hai comunicato con una persona di un'altra cultura: quali difficoltà sono emerse e cosa hai fatto per evitare un malinteso?

---

2. Se un residente ha problemi di udito o di memoria, come cambi il tuo modo di parlare per assicurarti che abbia capito?

---

## 7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

**Oggetto:** Visita di oggi alla signora Chen - indicazioni

Ciao Martina,

oggi alle 16:30 vai tu dalla signora Chen (nuova cliente). La figlia mi ha detto che la signora ha una **perdita dell'udito** e a volte dimentica le informazioni dopo pochi minuti. In casa parlano italiano, ma il loro **background culturale** è diverso e preferiscono uno **stile comunicativo** molto diretto.

Per favore, durante la visita prova a **parlare lentamente, ripetere** se serve e **verificare la comprensione**. Puoi anche usare **segnali visivi** (appunti, calendario).

Mi aggiorni dopo?

Grazie,

Elena (coordinatrice)



**Schreibe eine passende Antwort:** *Va bene, mi organizzo così: ... / Durante la visita cercherò di ..., e alla fine chiederò conferma dicendo ... / Mi puoi confermare se la figlia sarà presente? / Hai altre informazioni su*

...

---

---

---