



## Enfermería 25 Sfondo culturale

- Comunica 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>(La diversidad cultural)</i>	<b>Comunicare lentamente</b>	<i>(Comunicar despacio)</i>
<b>Il background culturale</b>	<i>(El trasfondo cultural)</i>	<b>Ripetere (per favore)</b>	<i>(Repetir, por favor)</i>
<b>L'integrazione</b>	<i>(La integración)</i>	<b>Riformulare</b>	<i>(Reformular)</i>
<b>L'adattamento culturale</b>	<i>(La adaptación cultural)</i>	<b>Semplificare il linguaggio</b>	<i>(Simplificar el lenguaje)</i>
<b>La comunicazione interculturale</b>	<i>(La comunicación intercultural)</i>	<b>Verificare la comprensione</b>	<i>(Verificar la comprensión)</i>
<b>Lo stile comunicativo</b>	<i>(El estilo comunicativo)</i>	<b>Uso dei segnali visivi</b>	<i>(Uso de señales visuales)</i>
<b>La percezione</b>	<i>(La percepción)</i>	<b>Il caregiver</b>	<i>(El cuidador)</i>
<b>La sensibilità</b>	<i>(La sensibilidad)</i>	<b>Il supporto assistenziale</b>	<i>(El apoyo asistencial)</i>
<b>L'empatia</b>	<i>(La empatía)</i>	<b>Il disturbo uditivo</b>	<i>(El trastorno auditivo)</i>
<b>Il pregiudizio</b>	<i>(El prejuicio)</i>	<b>La perdita dell'udito</b>	<i>(La pérdida de audición)</i>
<b>Il malinteso</b>	<i>(El malentendido)</i>	<b>La memoria a breve termine</b>	<i>(La memoria a corto plazo)</i>
<b>La barriera linguistica</b>	<i>(La barrera lingüística)</i>	<b>La memoria a lungo termine</b>	<i>(La memoria a largo plazo)</i>
<b>L'ascolto attivo</b>	<i>(La escucha activa)</i>		

## 1. Ejercicios

### 1. Relaciona cada palabra con su significado.

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

a-1 b-3 c-2



### 2. Nota interna: comunicación con residentes y familiares (QR: Audio)

**Rellena los huecos:** memoria a breve termine, stile comunicativo, pregiudizi, ripetere, malintesi, comunicare lentamente, perdita dell'udito, segnali visivi, background culturale



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.

*En nuestra residencia de ancianos, la llegada de residentes con un trasfondo cultural diferente requiere atención: el estilo comunicativo puede variar y pueden surgir malentendidos. Para reducir los prejuicios y crear confianza, el equipo utiliza la escucha activa, habla de forma clara y verifica siempre que la información haya sido comprendida.*

*Con residentes con pérdida de audición o con dificultades en la memoria a corto plazo, es útil comunicarse lentamente y repetir los puntos clave. Si es necesario, se puede reformular y utilizar señales visuales (agenda, fotos, carteles). Después de cada encuentro, anoten qué ha funcionado e informen al cuidador.*

*(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

Verdadero Falso

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

- 



1-V 2-X 3-V

#### 4. Elige la solución correcta

1. Quando parlo con un cliente che ha una barriera linguistica, \_\_\_\_\_ lentamente e uso segnali visivi per evitare malintesi. *(Quando hablo con un cliente que tiene una barrera lingüística, me comunico lentamente y uso señales visuales para evitar malentendidos.)*  
a. comunico      b. comunicavo      c. comunichi      d. comunica
2. Se un residente ha una perdita dell'udito, \_\_\_\_\_ le informazioni con pazienza e verifico la comprensione. *(Si un residente tiene una pérdida de audición, repito la información con paciencia y verifico la comprensión.)*  
a. ripeto      b. ripetiamo      c. ripeterei      d. ripeti
3. Ieri, durante il turno, \_\_\_\_\_ le istruzioni perché la signora aveva un problema di memoria a breve termine. *(Ayer, durante el turno, reformulé las instrucciones porque la señora tenía un problema de memoria a corto plazo.)*  
a. ho riformulata      b. ho riformulato      c. hai riformulato  
d. riformulo

1. comunico 2. ripeto 3. ho riformulato

#### 5. Juego de rol - diálogos (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, antes de entrar en los detalles: en Italia a veces somos muy directos, pero no es una falta de respeto; si algo no está claro, dímelo sin problema.)*
- 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.*  
*(Gracias, lo aprecio. Yo, en cambio, prefiero entender primero el contexto: ayer en el correo percibí un tono un poco duro, quizás sea una diferencia de estilo comunicativo.)*
- 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?*  
*(Entiendo, lo siento si pareció así. Lo reformulo de forma sencilla: primero hacemos el análisis, luego el plan y por último la entrega. ¿Te parece bien si hablo más despacio?)*
- Mina (cliente):** *Sì, grazie. Ho anche qualche difficoltà con termini tecnici, quindi se può ripetere o fare esempi pratici mi aiuta molto.*  
*(Sí, gracias. También tengo alguna dificultad con términos técnicos, así que si puede repetir o poner ejemplos prácticos me ayuda mucho.)*

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.  
(Claro: después de cada punto le pediré que verifique la comprensión y, si hace falta, usaré también señales visuales como una diapositiva con los pasos. Así reducimos el riesgo de prejuicios y malentendidos relacionados con el trasfondo cultural.)*

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

---

## 6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)

*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. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)

**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)



**Escribe una respuesta adecuada:** *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*

...

---

---

---