



## Soins infirmiers 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 diversité culturelle)</i>	<b>Comunicare lentamente</b>	<i>(Communiquer lentement)</i>
<b>Il background culturale</b>	<i>(Le contexte culturel)</i>	<b>Ripetere (per favore)</b>	<i>(Répétez (s'il vous plaît))</i>
<b>L'integrazione</b>	<i>(L'intégration)</i>	<b>Riformulare</b>	<i>(Reformuler)</i>
<b>L'adattamento culturale</b>	<i>(L'adaptation culturelle)</i>	<b>Semplificare il linguaggio</b>	<i>(Simplifier le langage)</i>
<b>La comunicazione interculturale</b>	<i>(La communication interculturelle)</i>	<b>Verificare la comprensione</b>	<i>(Vérifier la compréhension)</i>
<b>Lo stile comunicativo</b>	<i>(Le style de communication)</i>	<b>Uso dei segnali visivi</b>	<i>(Utilisation de signaux visuels)</i>
<b>L'empatia</b>	<i>(L'empathie)</i>	<b>Il supporto assistenziale</b>	<i>(Le soutien aux soins)</i>
<b>La sensibilità</b>	<i>(La sensibilité)</i>	<b>Il caregiver</b>	<i>(Le soignant / aidant)</i>
<b>La percezione</b>	<i>(La perception)</i>	<b>Il disturbo uditivo</b>	<i>(Le trouble auditif)</i>
<b>Il pregiudizio</b>	<i>(Le préjugé)</i>	<b>La perdita dell'udito</b>	<i>(La perte auditive)</i>
<b>Il malinteso</b>	<i>(Le malentendu)</i>	<b>La memoria a breve termine</b>	<i>(La mémoire à court terme)</i>
<b>La barriera linguistica</b>	<i>(La barrière linguistique)</i>	<b>La memoria a lungo termine</b>	<i>(La mémoire à long terme)</i>
<b>L'ascolto attivo</b>	<i>(L'écoute active)</i>		

## 1. Exercices

### 1. Associez chaque mot à sa définition.

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

a-3 b-2 c-1



### 2. Note interne : communication avec les résidents et les familles (QR: Audio)



**Remplissez les lacunes:** memoria a breve termine, perdita dell'udito, stile comunicativo, pregiudizi, background culturale, comunicare lentamente, segnali visivi, 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.

*Dans notre RSA, l'arrivée de résidents issus d'un contexte culturel différent demande de l'attention : le style de communication peut varier et des malentendus peuvent surgir. Pour réduire les préjugés et instaurer la confiance, l'équipe pratique l'écoute active, s'exprime clairement et vérifie toujours que les informations ont bien été comprises.*

*Avec des résidents ayant une perte auditive ou des difficultés de mémoire à court terme, il est utile de communiquer lentement et de répéter les points clés. Si nécessaire, on peut reformuler et utiliser des supports visuels (agenda, photos, panneaux). Après chaque rencontre, notez ce qui a fonctionné et informez le proche aidant.*

*(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

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. Choisissez la bonne solution

1. Quando parlo con un cliente che ha una barriera linguistica, \_\_\_\_\_ lentamente e uso segnali visivi per evitare malintesi. *(Quand je parle avec un client qui a une barrière linguistique, je communique lentement et j'utilise des signaux visuels pour éviter les malentendus.)*  
a. comunico      b. comunichi      c. comunicavo      d. comunica
2. Se un residente ha una perdita dell'udito, \_\_\_\_\_ le informazioni con pazienza e verifico la comprensione. *(Si un résident a une perte auditive, je répète les informations avec patience et je vérifie la compréhension.)*  
a. ripeti      b. ripetiamo      c. ripeterei      d. ripeto
3. Ieri, durante il turno, \_\_\_\_\_ le istruzioni perché la signora aveva un problema di memoria a breve termine. *(Hier, pendant le service, j'ai reformulé les instructions parce que la dame avait un problème de mémoire à court terme.)*  
a. riformulo      b. ho riformulata      c. ho riformulato  
d. hai riformulato

1. comunico 2. ripeto 3. ho riformulato

#### 5. Jeu de rôle - dialogues (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, avant d'entrer dans les détails : en Italie, parfois nous sommes très directs, mais ce n'est pas un manque de respect ; si quelque chose n'est pas clair, dis-le-moi.)*

**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.*  
*(Merci, je l'apprécie. Moi, au contraire, je préfère d'abord comprendre le contexte : hier, dans l'e-mail, j'ai perçu un ton un peu dur ; c'est peut-être une différence de style de communication.)*

**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?*  
*(Je comprends, je suis désolé si cela a semblé ainsi. Je reformule simplement : d'abord nous faisons l'analyse, puis le plan et enfin la livraison. Ça vous va si je parle plus lentement ?)*

**Mina (cliente):** *Sì, grazie. Ho anche qualche difficoltà con termini tecnici, quindi se può ripetere o fare esempi pratici mi aiuta molto.*  
*(Oui, merci. J'ai aussi quelques difficultés avec les termes techniques, donc si vous pouvez répéter ou donner des exemples pratiques, cela m'aide beaucoup.)*

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.*  
*(Bien sûr : après chaque point, je vous demanderai de vérifier la compréhension et, si nécessaire, j'utiliserai aussi des signaux visuels comme une diapositive avec les étapes. Ainsi, nous réduisons le risque de préjugés et de malentendus liés au contexte culturel.)*

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

---

## 6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: E-mail (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)



**Rédigez une réponse appropriée:** *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*

...

---

---

---