

Infermieristica 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

La diversità culturale**L'integrazione****Il background culturale****La comunicazione interculturale****Lo stile comunicativo****L'empatia****La pazienza****La sensibilità****Il pregiudizio****Il malinteso****La barriera linguistica****La percezione****L'ascolto attivo****L'adattamento culturale****Il disturbo uditivo****La perdita dell'udito****La memoria a breve termine****La memoria a lungo termine****Il supporto assistenziale****Il caregiver****Comunicare lentamente****Ripetere (per favore)****Riformulare****Semplificare il linguaggio****Verificare la comprensione****Uso dei segnali visivi**

1. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- 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. Nota interna: comunicazione con residenti e familiari (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: background culturale, comunicare lentamente, malintesi, ripetere, segnali visivi, pregiudizi, memoria a breve termine, perdita dell'udito, stile comunicativo



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, annotare cosa ha funzionato e informare il caregiver.

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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero 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.



4. Scegli la soluzione corretta

1. Quando parlo con un cliente che ha una barriera linguistica, _____ lentamente e uso segnali visivi per evitare malintesi.
a. comunica b. comunicavo c. comunico d. comunichi
2. Se un residente ha una perdita dell'udito, _____ le informazioni con pazienza e verifico la comprensione.
a. ripeti b. ripeto c. ripetiamo d. ripeterei
3. Ieri, durante il turno, _____ le istruzioni perché la signora aveva un problema di memoria a breve termine.
a. ho riformulato b. hai riformulato c. ho riformulata
d. riformulo

1. comunico 2. ripeto 3. ho riformulato

5. Role play - dialoghi (QR: Audio)



Incontro con cliente internazionale

- Luca** *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.*
- (consulente):**
- 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.*
- Luca** *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?*
- (consulente):**
- Mina (cliente):** *Sì, grazie. Ho anche qualche difficoltà con termini tecnici, quindi se può ripetere o fare esempi pratici mi aiuta molto.*
- Luca** *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.*
- (consulente):**

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

6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: Email (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)



Scrivi una risposta appropriata: *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*

...
