



## Nursing 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>(Cultural diversity)</i>	<b>Il malinteso</b>	<i>(Misunderstanding)</i>
<b>Il background culturale</b>	<i>(Cultural background)</i>	<b>Il disturbo uditivo</b>	<i>(Hearing disorder)</i>
<b>L'integrazione</b>	<i>(Integration)</i>	<b>La perdita dell'udito</b>	<i>(Hearing loss)</i>
<b>L'adattamento culturale</b>	<i>(Cultural adaptation)</i>	<b>La memoria a breve termine</b>	<i>(Short-term memory)</i>
<b>La comunicazione interculturale</b>	<i>(Intercultural communication)</i>	<b>La memoria a lungo termine</b>	<i>(Long-term memory)</i>
<b>Lo stile comunicativo</b>	<i>(Communication style)</i>	<b>Il supporto assistenziale</b>	<i>(Care support)</i>
<b>La barriera linguistica</b>	<i>(Language barrier)</i>	<b>Il caregiver</b>	<i>(Caregiver)</i>
<b>L'ascolto attivo</b>	<i>(Active listening)</i>	<b>Uso dei segnali visivi</b>	<i>(Use of visual cues)</i>
<b>La percezione</b>	<i>(Perception)</i>	<b>Comunicare lentamente</b>	<i>(Speak slowly)</i>
<b>La sensibilità</b>	<i>(Sensitivity)</i>	<b>Ripetere (per favore)</b>	<i>(Repeat (please))</i>
<b>L'empatia</b>	<i>(Empathy)</i>	<b>Riformulare</b>	<i>(Rephrase)</i>
<b>La pazienza</b>	<i>(Patience)</i>	<b>Semplificare il linguaggio</b>	<i>(Simplify language)</i>
<b>Il pregiudizio</b>	<i>(Prejudice)</i>	<b>Verificare la comprensione</b>	<i>(Check understanding)</i>

## 1. Exercises

### 1. Match each word with its definition.

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

a-1 b-2 c-3



### 2. Internal note: communication with residents and family members (QR: Audio)

**Fill in the gaps:** pregiudizi, segnali visivi, malintesi, background culturale, perdita dell'udito, stile comunicativo, ripetere, memoria a breve termine, comunicare lentamente

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.

*In our nursing home, the arrival of residents with a different cultural background requires attention: the communication style can vary and misunderstandings may arise. To reduce prejudice and build trust, the team uses active listening, speaks clearly, and always checks that the information has been understood.*

*With residents with hearing loss or difficulties in short-term memory, it is helpful to communicate slowly and repeat the key points. If necessary, you can rephrase and use visual cues (calendar, photos, signs). After each meeting, note what worked and inform the caregiver.*

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

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

1-V-2-X-3-V



#### 4. Choose the correct solution

1. Quando parlo con un cliente che ha una barriera linguistica, \_\_\_\_\_ lentamente e uso segnali visivi per evitare malintesi. *(When I talk to a client who has a language barrier, I communicate slowly and use visual cues to avoid misunderstandings.)*  
a. comunichi      b. comunico      c. comunicavo      d. comunica
2. Se un residente ha una perdita dell'udito, \_\_\_\_\_ le informazioni con pazienza e verifico la comprensione. *(If a resident has hearing loss, I repeat the information patiently and check understanding.)*  
a. ripeterei      b. ripeti      c. ripeto      d. ripetiamo
3. Ieri, durante il turno, \_\_\_\_\_ le istruzioni perché la signora aveva un problema di memoria a breve termine. *(Yesterday, during the shift, I rephrased the instructions because the lady had a short-term memory problem.)*  
a. ho riformulato      b. riformulo      c. ho riformulata  
d. hai riformulato

1. comunico 2. ripeto 3. ho riformulato

#### 5. Roleplay - 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, before going into the details: in Italy we are sometimes very direct, but it's not a lack of respect; if something isn't clear, just tell me.)*
- 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.*  
*(Thank you, I appreciate it. I, on the other hand, prefer to understand the context first: yesterday in the email I sensed a somewhat harsh tone, maybe it's a difference in communication style.)*
- 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?*  
*(I understand, I'm sorry if it came across that way. I'll rephrase in a simple way: first we do the analysis, then the plan, and finally the delivery. Is it okay if I speak more slowly?)*
- Mina (cliente):** *Sì, grazie. Ho anche qualche difficoltà con termini tecnici, quindi se può ripetere o fare esempi pratici mi aiuta molto.*  
*(Yes, thank you. I also have some difficulty with technical terms, so if you can repeat or give practical examples it helps me a lot.)*

**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.*

*(Of course: after each point I will ask you to confirm your understanding and, if needed, I will also use visual cues like a slide with the steps. That way we reduce the risk of biases and misunderstandings linked to cultural background.)*

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

---

## 6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

*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. Writing: Email (QR: AI+)

**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)



**Write an appropriate response:** *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*

...

---



---



---