



Verpleegkunde 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	<i>(Culturele diversiteit)</i>	Il supporto assistenziale	<i>(Zorgondersteuning)</i>
Il background culturale	<i>(Culturele achtergrond)</i>	Il caregiver	<i>(Zorgverlener)</i>
L'integrazione	<i>(Integratie)</i>	L'empatia	<i>(Empathie)</i>
La comunicazione interculturale	<i>(Interculturele communicatie)</i>	La pazienza	<i>(Geduld)</i>
Lo stile comunicativo	<i>(Communicatiestijl)</i>	La sensibilità	<i>(Gevoeligheid)</i>
La barriera linguistica	<i>(Taalbarrière)</i>	L'ascolto attivo	<i>(Actief luisteren)</i>
Il pregiudizio	<i>(Vooroordeel)</i>	L'adattamento culturale	<i>(Culturele aanpassing)</i>
Il malinteso	<i>(Misverstand)</i>	Comunicare lentamente	<i>(Langzaam communiceren)</i>
La percezione	<i>(Perceptie)</i>	Ripetere (per favore)	<i>(Herhalen (alsjeblieft))</i>
Il disturbo uditivo	<i>(Geluidsstoornis)</i>	Riformulare	<i>(Herschrijven)</i>
La perdita dell'udito	<i>(Gehoorverlies)</i>	Semplificare il linguaggio	<i>(Taal vereenvoudigen)</i>
La memoria a breve termine	<i>(Kortetermijngeheugen)</i>	Verificare la comprensione	<i>(Begrip controleren)</i>
La memoria a lungo termine	<i>(Langetermijngeheugen)</i>	Uso dei segnali visivi	<i>(Gebruik van visuele signalen)</i>

1. Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- 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 notitie: communicatie met bewoners en familieleden (QR: Audio)

Vul de lege plekken in: background culturale, segnali visivi, malintesi, ripetere, comunicare lentamente, stile comunicativo, pregiudizi, memoria a breve termine, perdita dell'udito

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 onze woonzorgcentrum vereist de komst van bewoners met een andere culturele achtergrond aandacht: de communicatiestijl kan variëren en er kunnen misverstanden ontstaan. Om vooroordelen te verminderen en vertrouwen op te bouwen, gebruikt het team actief luisteren, spreekt het duidelijk en controleert het altijd of de informatie begrepen is.

Bij bewoners met gehoorverlies of met problemen met het kortetermijngeheugen is het nuttig om langzaam te communiceren en de kernpunten te herhalen. Indien nodig kun je herformuleren en visuele signalen gebruiken (agenda, foto's, bordjes). Noteer na elk gesprek wat goed werkte en informeer de mantelzorgers.

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

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. Kies de juiste oplossing

1. Quando parlo con un cliente che ha una barriera linguistica, _____ lentamente e uso segnali visivi per evitare malintesi. *(Wanneer ik met een cliënt praat die een taalbarrière heeft, communiceer ik langzaam en gebruik ik visuele signalen om misverstanden te vermijden.)*
- 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. *(Als een bewoner gehoorverlies heeft, herhaal ik de informatie geduldig en controleer ik het begrip.)*
- a. ripeto b. ripetiamo c. ripeterai d. ripeti
3. Ieri, durante il turno, _____ le istruzioni perché la signora aveva un problema di memoria a breve termine. *(Gisteren, tijdens de dienst, heb ik de instructies herformuleerd omdat mevrouw een probleem had met het kortetermijnegeheugen.)*
- a. hai riformulato b. riformulo c. ho riformulato
d. ho riformulata

1. comunico 2. ripeto 3. ho riformulato

5. Rollenspel - dialogen (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, voordat we in detail gaan: in Italië zijn we soms erg direct, maar dat is geen gebrek aan respect; als iets niet duidelijk is, zeg het gerust.)

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.*

(Dank je, dat waardeer ik. Ik geef er juist de voorkeur aan eerst de context te begrijpen: gisteren in de mail voelde ik een wat harde toon, misschien is het een verschil in communicatiestijl.)



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?*
(Ik begrijp het, het spijt me als het zo heeft geleken. Ik herformuleer het eenvoudig: eerst doen we de analyse, daarna het plan en tot slot de oplevering. Is het goed als ik wat langzamer spreek?)

Mina (cliente): *Sì, grazie. Ho anche qualche difficoltà con termini tecnici, quindi se può ripetere o fare esempi pratici mi aiuta molto.*
(Ja, dank je. Ik heb ook wat moeite met technische termen, dus als u het kunt herhalen of praktische voorbeelden kunt geven, helpt me dat enorm.)

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.*
(Natuurlijk: na elk punt zal ik u vragen om te controleren of u het begrijpt en, als het nodig is, zal ik ook visuele signalen gebruiken, zoals een slide met de stappen. Zo verkleinen we het risico op vooroordelen en misverstanden die samenhangen met de culturele achtergrond.)

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: E-mail (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)



Schrijf een passende reactie: *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 ...*
