



Pielęgniarstwo 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>(Różnorodność kulturowa)</i>	Comunicare lentamente	<i>(Mówić wolniej)</i>
Il background culturale	<i>(Tło kulturowe)</i>	Ripetere (per favore)	<i>(Proszę powtórzyć)</i>
L'integrazione	<i>(Integracja)</i>	Riformulare	<i>(Sformułować inaczej)</i>
La comunicazione interculturale	<i>(Komunikacja międzykulturowa)</i>	Semplificare il linguaggio	<i>(Uprościć język)</i>
Lo stile comunicativo	<i>(Styl komunikacji)</i>	Verificare la comprensione	<i>(Sprawdzić zrozumienie)</i>
La percezione	<i>(Percepcja)</i>	Uso dei segnali visivi	<i>(Użycie sygnałów wizualnych)</i>
La sensibilità	<i>(Wrażliwość)</i>	L'adattamento culturale	<i>(Dostosowanie kulturowe)</i>
L'empatia	<i>(Empatia)</i>	Il supporto assistenziale	<i>(Wsparcie opiekuńcze)</i>
La pazienza	<i>(Cierpliwość)</i>	Il caregiver	<i>(Opiekun)</i>
Il pregiudizio	<i>(Upředzenie)</i>	La memoria a breve termine	<i>(Pamięć krótkotrwała)</i>
Il malinteso	<i>(Nieporozumienie)</i>	La memoria a lungo termine	<i>(Pamięć długotrwała)</i>
La barriera linguistica	<i>(Bariera językowa)</i>	Il disturbo uditivo	<i>(Zaburzenie słuchu)</i>
L'ascolto attivo	<i>(Aktywne słuchanie)</i>	La perdita dell'udito	<i>(Utrata słuchu)</i>

1. Ćwiczenia

1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- 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. Notatka wewnętrzna: komunikacja z mieszkańcami i rodzinami (QR: Audio)



Wypełnij luki: comunicare lentamente, pregiudizi, segnali visivi, malintesi, ripetere, stile comunicativo, background culturale, 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, annotate cosa ha funzionato e informate il caregiver.

W naszej RSA przyjęcie mieszkańców o innym tle kulturowym wymaga uwagi: styl komunikacji może się różnić i mogą pojawić się nieporozumienia. Aby ograniczyć uprzedzenia i budować zaufanie, zespół stosuje aktywne słuchanie, mówić jasno i zawsze sprawdza, czy informacje zostały zrozumiane.

W przypadku mieszkańców z ubytkiem słuchu lub trudnościami z pamięcią krótkotrwałą warto komunikować się powoli i powtarzać kluczowe punkty. W razie potrzeby można przeformułować wypowiedź i użyć sygnałów wizualnych (kalendarz, zdjęcia, tabliczki). Po każdym spotkaniu zanotujcie, co zadziało, i poinformujcie opiekuna.

(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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

Prawda Fałsz

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. Wybierz poprawne rozwiązanie

1. Quando parlo con un cliente che ha una barriera linguistica, _____ lentamente e uso segnali visivi per evitare malintesi. *(Kiedy rozmawiam z klientem, który ma barierę językową, komunikuję się powoli i używam sygnałów wizualnych, aby uniknąć nieporozumień.)*
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. *(Jeśli mieszkaniec ma ubytek słuchu, powtarzam informacje cierpliwie i sprawdzam zrozumienie.)*
a. ripeto b. ripeterei c. ripetiamo d. ripeti
3. Ieri, durante il turno, _____ le istruzioni perché la signora aveva un problema di memoria a breve termine. *(Wczoraj, podczas dyżuru, przeformułowałem instrukcje, ponieważ pani miała problem z pamięcią krótkotrwałą.)*
a. hai riformulato b. ho riformulato c. riformulo
d. ho riformulata

1. comunico 2. ripeto 3. ho riformulato

5. Odgrywanie ról - dialogi (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, zanim przejdziemy do szczegółów: we Włoszech czasami jesteśmy bardzo bezpośredni, ale to nie jest brak szacunku; jeśli coś nie jest jasne, powiedz mi śmiało.)*
- 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. (Dziękuję, doceniam to. Ja z kolei wolę najpierw zrozumieć kontekst: wczoraj w mailu wyczułam nieco ostry ton, być może to różnica w stylu komunikacji.)*
- 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? (Rozumiem, przepraszam, jeśli tak to zabrzmiało. Przeformułuję to prościej: najpierw robimy analizę, potem plan, a na końcu dostarczenie. Czy będzie w porządku, jeśli będę mówił wolniej?)*
- Mina (cliente):** *Sì, grazie. Ho anche qualche difficoltà con termini tecnici, quindi se può ripetere o fare esempi pratici mi aiuta molto. (Tak, dziękuję. Mam też pewne trudności z terminami technicznymi, więc jeśli może pan powtórzyć lub podać praktyczne przykłady, bardzo mi to pomaga.)*

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.
(Oczywiście: po każdym punkcie poproszę panią o potwierdzenie zrozumienia i, jeśli będzie trzeba, użyję też sygnałów wizualnych, takich jak slajd z krokami. W ten sposób zmniejszymy ryzyko uprzedzeń i nieporozumień związanych z tłem kulturowym.)*

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

6. Mówienie (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. Pisanie: 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)



Napisz odpowiednią odpowiedź: *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*

...
