

Enfermagem 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

La diversità culturale	<i>(A diversidade cultural)</i>	L'ascolto attivo	<i>(A escuta ativa)</i>
Il background culturale	<i>(O contexto cultural)</i>	Comunicare lentamente	<i>(Comunicar lentamente)</i>
L'integrazione	<i>(A integração)</i>	Ripetere (per favore)	<i>(Repetir (por favor))</i>
L'adattamento culturale	<i>(A adaptação cultural)</i>	Riformulare	<i>(Reformular)</i>
La percezione	<i>(A percepção)</i>	Semplificare il linguaggio	<i>(Simplificar a linguagem)</i>
La sensibilità	<i>(A sensibilidade)</i>	Verificare la comprensione	<i>(Verificar a compreensão)</i>
L'empatia	<i>(A empatia)</i>	Uso dei segnali visivi	<i>(Uso de sinais visuais)</i>
La pazienza	<i>(A paciência)</i>	Il supporto assistenziale	<i>(O apoio assistencial)</i>
Il pregiudizio	<i>(O preconceito)</i>	Il caregiver	<i>(O cuidador)</i>
Il malinteso	<i>(O mal-entendido)</i>	Il disturbo uditivo	<i>(O distúrbio auditivo)</i>
La barriera linguistica	<i>(A barreira linguística)</i>	La perdita dell'udito	<i>(A perda auditiva)</i>
La comunicazione interculturale	<i>(A comunicação intercultural)</i>	La memoria a breve termine	<i>(A memória de curto prazo)</i>
Lo stile comunicativo	<i>(O estilo comunicativo)</i>	La memoria a lungo termine	<i>(A memória de longo prazo)</i>

1. Exercícios

1. Associe cada palavra à sua definição.

- 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. Nota interna: comunicação com residentes e familiares (QR: Áudio)

Preencha as lacunas: comunicare lentamente, perdita dell'udito, pregiudizi, memoria a breve termine, segnali visivi, ripetere, background culturale, malintesi, 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.

Na nossa instituição de longa permanência, a chegada de residentes com um background cultural diferente exige atenção: o estilo comunicativo pode variar e podem surgir mal-entendidos. Para reduzir os preconceitos e criar confiança, a equipa usa a escuta ativa, fala de forma clara e verifica sempre se as informações foram compreendidas.

Com residentes com perda de audição ou com dificuldades na memória de curto prazo, é útil comunicar lentamente e repetir os pontos-chave. Se necessário, pode-se reformular e usar sinais visuais (agenda, fotos, cartazes). Após cada encontro, anote o que funcionou e informe o cuidador.

(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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

Verdadeiro 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.

-



1-V 2-X 3-V

4. Escolha a soluzione corretta

1. Quando parlo con un cliente che ha una barriera linguistica, _____ lentamente e uso segnali visivi per evitare malintesi. *(Quando falo com um cliente que tem uma barreira linguística, comunico lentamente e uso sinais visuais para evitar mal-entendidos.)*
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. *(Se um residente tem uma perda de audição, repito as informações com paciência e verifico a compreensão.)*
a. ripeto b. ripeti c. ripeterei d. ripetiamo
3. Ieri, durante il turno, _____ le istruzioni perché la signora aveva un problema di memoria a breve termine. *(Ontem, durante o turno, reformulei as instruções porque a senhora tinha um problema de memória de curto prazo.)*
a. ho riformulato b. hai riformulato c. riformulo
d. ho riformulata

1. comunico 2. ripeto 3. ho riformulato

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)



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, antes de entrar nos detalhes: na Itália às vezes somos muito diretos, mas não é falta de respeito; se algo não estiver claro, diga-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.*
(Obrigada, eu aprecio. Eu, por outro lado, prefiro entender primeiro o contexto: ontem, no e-mail, percebi um tom um pouco duro; talvez seja uma diferença de estilo de comunicação.)
- 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?*
(Entendo, peço desculpa se pareceu assim. Vou reformular de forma simples: primeiro fazemos a análise, depois o plano e, por fim, a entrega. Está bem se eu falar mais devagar?)
- Mina (cliente):** *Sì, grazie. Ho anche qualche difficoltà con termini tecnici, quindi se può ripetere o fare esempi pratici mi aiuta molto.*
(Sim, obrigada. Também tenho alguma dificuldade com termos técnicos, então, se puder repetir ou dar exemplos práticos, ajuda-me muito.)

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.
(Claro: depois de cada ponto, vou pedir-lhe que confirme a compreensão e, se for necessário, também usarei sinais visuais, como um slide com as etapas. Assim reduzimos o risco de preconceitos e mal-entendidos ligados ao contexto cultural.)

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

6. Falar: traduzir e responder (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. Escrita: 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)



Escreva uma resposta apropriada: *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*

...
