

## Krankenpflege 25 Contexte culturel



- Communiquer avec des clients de cultures diverses
- Soutenir les résidents ayant des problèmes d'audition ou de mémoire
- différences culturelles, styles de communication, problèmes d'audition/mémoire, stratégies de communication de soutien

<b>La diversité culturelle</b>	<i>(kulturelle Vielfalt)</i>	<b>L'accessibilité auditive</b>	<i>(hörbare Zugänglichkeit)</i>
<b>Les coutumes</b>	<i>(Sitten)</i>	<b>La perte auditive</b>	<i>(Hörverlust)</i>
<b>Les traditions</b>	<i>(Traditionen)</i>	<b>La mémoire défaillante</b>	<i>(Gedächtnisschwäche)</i>
<b>L'étiquette</b>	<i>(Etikette)</i>	<b>L'aidant</b>	<i>(Pflegeperson)</i>
<b>La politesse</b>	<i>(Höflichkeit)</i>	<b>Adapter son discours</b>	<i>(die eigene Ansprache anpassen)</i>
<b>Les habitudes alimentaires</b>	<i>(Essgewohnheiten)</i>	<b>Parler lentement</b>	<i>(langsam sprechen)</i>
<b>La communication non verbale</b>	<i>(nonverbale Kommunikation)</i>	<b>Réexpliquer</b>	<i>(nochmals erklären)</i>
<b>Le malentendu</b>	<i>(Missverständnis)</i>	<b>Répéter</b>	<i>(wiederholen)</i>
<b>L'adaptation culturelle</b>	<i>(kulturelle Anpassung)</i>		

## 1. Übungen



### 1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| a. la diversité culturelle | 1. Prononcer les mots plus lentement pour que l'autre comprenne mieux.              |
| b. un malentendu           | 2. Les règles de comportement à respecter avec un client ou un résident.            |
| c. l'étiquette (f.)        | 3. Expliquer encore, avec d'autres mots, si la personne n'a pas compris.            |
| d. parler lentement        | 4. Une confusion qui survient quand deux personnes n'ont pas compris la même chose. |
| e. réexpliquer             | 5. Le fait qu'un groupe rassemble des personnes de cultures différentes.            |
- a-5 b-4 c-2 d-1 e-3

### 2. Interne Notiz – Aufnahme von Bewohnern und Familien unterschiedlicher Kulturen (Audio in der App verfügbar)

**Fülle die Lücken aus:** parlez lentement, aidant, communication, malentendus, habitudes, perte, politesse, mémoire

Dans notre résidence, nous accueillons des personnes de cultures variées. Pour éviter les \_\_\_\_\_, vérifiez d'abord les \_\_\_\_\_ de chaque famille : salutations, distance physique, contact visuel et sujets à éviter. Certaines personnes préfèrent une \_\_\_\_\_ directe, d'autres attendent des formules de \_\_\_\_\_ plus marquées. En cas de doute, posez une question simple et neutre, puis reformulez la demande si nécessaire. Notez aussi les traditions alimentaires dans le dossier et informez l'équipe.

Pour les résidents ayant une \_\_\_\_\_ auditive ou une \_\_\_\_\_ fragile, adaptez votre manière de parler : faites des phrases courtes, \_\_\_\_\_ et évitez de donner plusieurs informations à la fois. Placez-vous face à la personne, réduisez le bruit et utilisez des supports écrits si besoin. Si un message n'est pas compris, répétez calmement puis réexpliquez avec d'autres mots. Quand un \_\_\_\_\_ est présent, vérifiez que le résident reste au centre de l'échange et demandez son accord avant d'aborder des sujets personnels.

*In unserer Einrichtung nehmen wir Menschen aus verschiedenen Kulturen auf. Um Missverständnisse zu vermeiden, erkunden Sie zunächst die Gewohnheiten jeder Familie: Begrüßungsformen, körperliche Distanz, Blickkontakt und Themen, die gemieden werden sollten. Manche Personen bevorzugen eine direkte Kommunikation, andere legen mehr Wert auf höfliche Floskeln. Im Zweifel stellen Sie eine einfache, neutrale Frage und formulieren die Anfrage bei Bedarf um. Notieren Sie auch Essgewohnheiten (Menüs, Fastenzeiten) in der Akte und informieren Sie das Team.*

*Bei Bewohnern mit Hörverlust oder eingeschränktem Gedächtnis passen Sie Ihre Sprechweise an: Verwenden Sie kurze Sätze, sprechen Sie langsam und vermeiden Sie, mehrere Informationen auf einmal zu geben. Stellen Sie sich der Person gegenüber, reduzieren Sie Störgeräusche und nutzen Sie bei Bedarf schriftliche Hilfsmittel. Wird eine Mitteilung nicht verstanden, wiederholen Sie ruhig und erklären Sie anschließend mit anderen Worten. Ist eine Bezugsperson anwesend, stellen Sie sicher, dass der Bewohner im Mittelpunkt des Gesprächs bleibt, und holen Sie seine Zustimmung ein, bevor Sie persönliche Themen ansprechen.*

1. Quelles informations faut-il noter dans le dossier familial pour mieux respecter les pratiques culturelles, et comment cela aide l'équipe ?
- 

### 3. Hören Sie sich das Audiofragment an und geben Sie an, ob die folgenden Aussagen wahr oder falsch sind.

Wahr Falsch

La collègue a d'abord mal interprété l'absence de contact visuel et cela a causé un malentendu.

La personne qui s'occupe de la résidente évite de répéter les informations pour ne pas la confondre.

On demande toujours à la résidente ses préférences pour respecter ses traditions alimentaires.



### 4. Rollenspiel: Vervollständige die Dialoge



#### a. Accueil d'un client international

**Camille (chef de projet):** *Bonjour Monsieur Patel, bienvenue chez Novalys. Je suis Camille — préférez-vous que nous nous tutoyions ou que nous nous vouvoyions ?*  
(*Bonjour Monsieur Patel, bienvenue chez Novalys. Je suis Camille — préférez-vous que nous nous tutoyions ou que nous nous vouvoyions ?*)

**Mr Patel (client):** 1. \_\_\_\_\_

**Camille (chef de projet):** *Bonne question. En entreprise, on se serre plutôt la main, c'est plus formel et cela évite les malentendus culturels.*  
(*Bonne question. En entreprise, on se serre plutôt la main, c'est plus formel et cela évite les malentendus culturels.*)

**Mr Patel (client):** 2. \_\_\_\_\_

**Camille (chef de projet):** *Je comprends. Les styles varient : si quelque chose vous semble direct, dites-le — on peut adapter notre façon de présenter les points.*  
(*Je comprends. Les styles varient : si quelque chose vous semble direct, dites le — on peut adapter notre façon de présenter les points.*)

**Mr Patel (client):** 3. \_\_\_\_\_

**Camille (chef de projet):** *Merci de m'en informer. Je vais réserver un restaurant avec des options végétariennes et vous envoie les choix dès que possible.*  
(*Merci de m'en informer. Je vais réserver un restaurant avec des options végétariennes et vous envoie les choix dès que possible.*)

**Mr Patel (client):** 4. \_\_\_\_\_

#### b. Expliquer à un résident malentendant

**Nadia (aidante):** 5. \_\_\_\_\_

**M. Lefèvre (résident):** *Pardon... j'entends moins bien et j'oublie facilement, ma mémoire me joue des tours.*  
*(Pardon... j'entends moins bien et j'oublie facilement, ma mémoire me joue des tours.)*

**Nadia (aidante):** 6. \_\_\_\_\_

**M. Lefèvre (résident):** *15 h... je ne suis pas sûr de l'étage.*  
*(15 h... je ne suis pas sûr de l'étage.)*

**Nadia (aidante):** 7. \_\_\_\_\_

**M. Lefèvre (résident):** *Merci. Dois-je apporter quelque chose ?*  
*(Merci. Dois-je apporter quelque chose ?)*

**Nadia (aidante):** 8. \_\_\_\_\_

**M. Lefèvre (résident):** *Très bien, merci... Avec vous, je me sens moins perdu.*  
*(Très bien, merci... Avec vous, je me sens moins perdu.)*

### Beispielantworten:

**1.** Bonjour Camille. Je préfère que nous nous vouvoyions, s'il vous plaît. Et... ici en France, faut-il faire la bise ou serrer la main ? **2.** Très bien, merci. Pour la réunion, j'aime aller droit au but, mais je ne veux pas paraître brusque. **3.** D'accord. À midi, avez-vous prévu un restaurant ? Je ne mange pas de bœuf pour des raisons culturelles. **4.** Parfait, j'apprécie que vous ayez pris cela en compte. **5.** Bonjour Monsieur Lefèvre. Je viens vous rappeler le rendez-vous de cet après-midi chez l'audioprothésiste. **6.** D'accord, je vais parler lentement. Le rendez-vous est aujourd'hui à 15 h, au 2e étage, salle 204 — je répète : 15 h, 2e étage, salle 204. **7.** On prend l'ascenseur jusqu'au 2e, puis on tourne à gauche. Je vous accompagne pour que ce soit plus simple. **8.** Oui, votre carte Vitale et vos appareils auditifs. Je vous écris ça sur un papier pour que vous l'ayez sous les yeux.

### 5. Berufliche E-Mail

**Objet :** Réunion familles – mercredi 15h

Bonjour,

Mercrèdi à 15h, nous accueillons trois familles pour l'accompagnement de leurs proches. Elles n'ont pas les mêmes **habitudes** (salutations, façon de poser des questions, etc.) et je veux éviter un **malentendu**.

Deux points pratiques : Mme R. a une **perte auditive** et M. D. a une **mémoire défaillante**. Peux-tu être présent(e) au début ? Il faudra peut-être **parler lentement**, **répéter** et **réexpliquer** certaines informations.

Merci !

Claire Martin



**Schreibe eine passende Antwort:** *Je peux être présent(e) au début de la réunion, jusqu'à ... / Pour éviter les malentendus, je propose de ... / Si besoin, je peux parler plus lentement et réexpliquer les points importants.*

---

---

---