

## 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. Le fait qu'un groupe rassemble des personnes de cultures différentes.            |
| b. un malentendu           | 2. Les règles de comportement à respecter avec un client ou un résident.            |
| c. l'étiquette (f.)        | 3. Une confusion qui survient quand deux personnes n'ont pas compris la même chose. |



a-1 b-3 c-2

### 2. Interne Notiz - Aufnahme von Bewohnern und Familien unterschiedlicher Kulturen (QR: Audio)



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

Dans notre résidence, nous accueillons des personnes de cultures variées. Pour éviter les (1) \_\_\_\_\_, vérifiez d'abord les (2) \_\_\_\_\_ de chaque famille : salutations, distance physique, contact visuel et sujets à éviter. Certaines personnes préfèrent une (3) \_\_\_\_\_ directe, d'autres attendent des formules de (4) \_\_\_\_\_ 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 (5) \_\_\_\_\_ auditive ou une (6) \_\_\_\_\_ fragile, adaptez votre manière de parler : faites des phrases courtes, (7) \_\_\_\_\_ 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 (8) \_\_\_\_\_ 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) malentendus, (2) habitudes, (3) communication, (4) politesse, (5) perte, (6) mémoire, (7) parlez lentement, (8) aidant

1. Quelles informations faut-il noter dans le dossier familial pour mieux respecter les pratiques culturelles, et comment cela aide l'équipe ?  
\_\_\_\_\_
2. Expliquez deux adaptations concrètes proposées pour communiquer avec un résident qui a une perte auditive ou une mémoire fragile.  
\_\_\_\_\_

### 3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

- |   | Wahr                     | Falsch                   |  |
|---|--------------------------|--------------------------|--|
| 1. La collègue a d'abord mal interprété l'absence de contact visuel et cela a causé un malentendu.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 2. La personne qui s'occupe de la résidente évite de répéter les informations pour ne pas la confondre. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 3. On demande toujours à la résidente ses préférences pour respecter ses traditions alimentaires.       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |

1-V 2-X 3-V

### 4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Avec certains clients, je \_\_\_\_\_ plus lentement pour éviter un malentendu lié à la communication non verbale. *(Mit bestimmten Kunden spreche ich langsamer, um ein Missverständnis im Zusammenhang mit nonverbaler Kommunikation zu vermeiden.)*  
a. parle      b. parlons      c. parles      d. parlai
2. Quand un résident a une perte auditive, nous \_\_\_\_\_ l'information avec politesse. *(Wenn ein Bewohner einen Hörverlust hat, wiederholen wir die Information höflich.)*  
a. répétons      b. répétions      c. répétez      d. répéter
3. Si la mémoire d'une personne est défaillante, je \_\_\_\_\_ les consignes en phrases courtes. *(Wenn das Gedächtnis einer Person nachlässt, erkläre ich die Anweisungen in kurzen Sätzen erneut.)*  
a. réexpliques      b. réexpliquait      c. réexpliquer      d. réexplique

1. parle 2. répétons 3. réexplique

### 5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)

#### 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):** *Bonjour Camille. Je préfère que nous nous voyions, s'il vous plaît. Et... ici en France, faut-il faire la bise ou serrer la main ?*  
*(Bonjour Camille. Je préfère que nous nous voyions, s'il vous plaît. Et... ici en France, faut-il faire la bise ou serrer la main ?)*
- 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):** *Très bien, merci. Pour la réunion, j'aime aller droit au but, mais je ne veux pas paraître brusque.*  
*(Très bien, merci. Pour la réunion, j'aime aller droit au but, mais je ne veux pas paraître brusque.)*
- 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):** *D'accord. À midi, avez-vous prévu un restaurant ? Je ne mange pas de bœuf pour des raisons culturelles.*  
*(D'accord. À midi, avez-vous prévu un restaurant ? Je ne mange pas de bœuf pour des raisons culturelles.)*
- 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):** *Parfait, j'apprécie que vous ayez pris cela en compte.*  
*(Parfait, j'apprécie que vous ayez pris cela en compte.)*

1. Quel malentendu potentiel Camille veut-elle éviter, et comment s'adapte-t-elle ?
- 

## 6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

*Je vais parler lentement et vérifier que vous avez compris. / Si nécessaire, je réexplique avec des mots plus simples. / Pour éviter un malentendu, je répète l'information importante.*



1. Vous accueillez un nouveau résident venu d'une autre culture et il y a un léger malentendu sur les règles de politesse ou les habitudes alimentaires. Que dites-vous pour clarifier la situation simplement ?
- 
2. Un résident a une perte auditive ou des problèmes de mémoire et ne comprend pas bien vos consignes. Comment adaptez-vous votre discours pour l'aider au quotidien ?
-

## 7. Schreiben: Berufliche E-Mail (QR: KI+)

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

Bonjour,

Mercredi 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.*

---

---

---