



Enfermería 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

La diversité culturelle	<i>(La diversidad cultural)</i>	L'écoute active	<i>(La escucha activa)</i>
L'interculturalité	<i>(La interculturalidad)</i>	La reformulation	<i>(La reformulación)</i>
L'ambiguïté culturelle	<i>(La ambigüedad cultural)</i>	La réforme de la phrase	<i>(La reorganización de la frase)</i>
L'accessibilité	<i>(La accesibilidad)</i>	La phrase simple	<i>(La frase simple)</i>
La politesse formelle	<i>(La cortesía formal)</i>	S'expliquer clairement	<i>(Explicarse con claridad)</i>
La barrière linguistique	<i>(La barrera lingüística)</i>	Paraphraser	<i>(Parafrasear)</i>
L'aide auditive	<i>(El audifono)</i>	Répéter lentement	<i>(Repetir despacio)</i>
Le malentendant	<i>(La persona con discapacidad auditiva)</i>	Utiliser des gestes	<i>(Usar gestos)</i>
La perte de mémoire	<i>(La pérdida de memoria)</i>	Simplifier le vocabulaire	<i>(Simplificar el vocabulario)</i>
La mémoire à court terme	<i>(La memoria a corto plazo)</i>	Vérifier la compréhension	<i>(Comprobar la comprensión)</i>
Le décalage temporel	<i>(El desfase temporal)</i>	Prendre en compte	<i>(Tener en cuenta)</i>
L'adaptation culturelle	<i>(La adaptación cultural)</i>	Montrer de l'empathie	<i>(Mostrar empatía)</i>
La communication non verbale	<i>(La comunicación no verbal)</i>		

1.Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

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

a-5 b-2 c-1 d-4 e-3



2. Nota interna – Acogida de residentes y familias de distintas culturas (Audio disponible en la aplicación)

Rellena los huecos: habitudes, politesse, communication, malentendus, mémoire, parlez lentement, perte, aidant

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.

En nuestra residencia acogemos a personas de culturas diversas. Para evitar malentendidos, compruebe primero las costumbres de cada familia: saludos, distancia física, contacto visual y temas a evitar. Algunas personas prefieren una comunicación directa; otras esperan fórmulas de cortesía más marcadas. En caso de duda, haga una pregunta simple y neutral y, si hace falta, reformule la solicitud. Anote también las tradiciones alimentarias (menús, periodos de ayuno) en la ficha e informe al equipo.

Para los residentes con pérdida auditiva o con memoria frágil, adapte su forma de hablar: use frases cortas, hable despacio y evite dar varias informaciones a la vez. Colóquese frente a la persona, reduzca el ruido y utilice soportes escritos si es necesario. Si un mensaje no se entiende, repítalo con calma y explíquelo con otras palabras. Cuando un cuidador esté presente, verifique que el residente siga siendo el centro del intercambio y pida su consentimiento antes de abordar temas personales.

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

3. Escucha el fragmento de audio e indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

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. Juego de roles: Completa los diálogos



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 con opciones vegetarianas y le envío las opciones lo antes posible.*)

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.)

Respuestas de ejemplo:

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. Correo profesional

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



Escribe una respuesta adecuada: *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.*
