



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 diversidad cultural | 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. Le fait qu'un groupe rassemble des personnes de cultures différentes. |



a-3 b-2 c-1



2. Nota interna - Acogida de residentes y familias de distintas culturas (QR: Audio)

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

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.

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) 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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

Verdadero Falso

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. Elige la solución correcta

1. Avec certains clients, je _____ plus lentement pour éviter un malentendu lié à la communication non verbale. *(Con algunos clientes, hablo más lentamente para evitar un malentendido relacionado con la comunicación no verbal.)*
a. parles b. parle c. parlons d. parlai
2. Quand un résident a une perte auditive, nous _____ l'information avec politesse. *(Cuando un residente tiene pérdida auditiva, repetimos la información con cortesía.)*
a. répéter b. répétons c. répétions d. répétez
3. Si la mémoire d'une personne est défaillante, je _____ les consignes en phrases courtes. *(Si la memoria de una persona falla, vuelvo a explicar las consignas en frases cortas.)*
a. réexpliquer b. réexpliques c. réexpliquait d. réexplique

1. parle 2. répétons 3. réexplique

5. Juego de rol - diálogos (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 vouvoyions, s'il vous plaît. Et... ici en France, faut-il faire la bise ou serrer la main ?*

(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 ?)

- 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 con opciones vegetarianas y le envío las opciones lo antes posible.)*
- 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. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)

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. Escritura: Correo profesional (QR: IA+)

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



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.*
