

## Soins infirmiers 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**

**L'interculturalité**

**Les coutumes**

**Les traditions**

**L'étiquette**

**La politesse**

**Les habitudes alimentaires**

**La communication non verbale**

**Le malentendu**

**L'adaptation culturelle**

**L'accessibilité auditive**

**La perte auditive**

**La mémoire défaillante**

**L'aidant**

**Adapter son discours**

**Parler lentement**

**Réexpliquer**

**Répéter**

## 1. Exercices

### 1. Associez chaque mot à sa définition.

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| a. la diversité culturelle | 1. Une confusion qui survient quand deux personnes n'ont pas compris la même chose. |
| b. un malentendu           | 2. Les règles de comportement à respecter avec un client ou un résident.            |
| c. l'étiquette (f.)        | 3. Le fait qu'un groupe rassemble des personnes de cultures différentes.            |



a-3 b-1 c-2



### 2. Note interne – Accueil de résidents et familles de cultures différentes (QR: Audio)

**Remplissez les lacunes:** aidant, perte, parlez lentement, habitudes, communication, mémoire, politesse, malentendus

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.

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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

1. La collègue a d'abord mal interprété l'absence de contact visuel et cela a causé un malentendu.
2. La personne qui s'occupe de la résidente évite de répéter les informations pour ne pas la confondre.
3. On demande toujours à la résidente ses préférences pour respecter ses traditions alimentaires.



### 4. Choisissez la bonne solution

1. Avec certains clients, je \_\_\_\_\_ plus lentement pour éviter un malentendu lié à la communication non verbale.  
a. parlons      b. parlai      c. parle      d. parles
  2. Quand un résident a une perte auditive, nous \_\_\_\_\_ l'information avec politesse.  
a. répétions      b. répéter      c. répétons      d. répétez
  3. Si la mémoire d'une personne est défaillante, je \_\_\_\_\_ les consignes en phrases courtes.  
a. réexpliquait      b. réexpliquer      c. réexplique      d. réexpliques
1. parle 2. répétons 3. réexplique

### 5. Jeu de rôle - dialogues (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 ?*

**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 ?*

**Camille (chef de projet):** *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.*

**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.*

**Mr Patel (client):** *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.*

**Mr Patel (client):** *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. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: E-mail professionnel (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*



**Rédigez une réponse appropriée:** *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.*

---

---

---