

Nursing 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>(Cultural diversity)</i>	L'adaptation culturelle	<i>(Cultural adaptation)</i>
L'interculturalité	<i>(Interculturality)</i>	L'accessibilité auditive	<i>(Hearing accessibility)</i>
Les coutumes	<i>(Customs)</i>	La perte auditive	<i>(Hearing loss)</i>
Les traditions	<i>(Traditions)</i>	La mémoire défailante	<i>(Impaired memory)</i>
L'étiquette	<i>(Etiquette)</i>	L'aidant	<i>(Caregiver)</i>
La politesse	<i>(Politeness)</i>	Adapter son discours	<i>(Adapt one's speech)</i>
Les habitudes alimentaires	<i>(Eating habits)</i>	Parler lentement	<i>(Speak slowly)</i>
La communication non verbale	<i>(Nonverbal communication)</i>	Réexpliquer	<i>(Re-explain)</i>
Le malentendu	<i>(Misunderstanding)</i>	Répéter	<i>(Repeat)</i>

1. Exercises

1. Match each word with its definition.

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



a-1 b-2 c-3

2. Internal note – Welcoming residents and families from different cultures (QR: Audio)



Fill in the gaps: aidant, habitudes, malentendus, perte, mémoire, politesse, communication, 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 our residence, we welcome people from diverse cultural backgrounds. To avoid misunderstandings, first check each family's habits: greetings, physical distance, eye contact and topics to avoid. Some people prefer direct communication; others expect more formal polite expressions. If in doubt, ask a simple neutral question and then rephrase the request if necessary. Also note food traditions (menus, fasting periods) in the file and inform the team.

For residents with hearing loss or a fragile memory, adapt how you speak: use short sentences, speak slowly and avoid giving several pieces of information at once. Stand facing the person, reduce background noise and use written materials if needed. If a message is not understood, repeat it calmly and then explain it again using different words. When a caregiver is present, ensure the resident remains at the centre of the interaction and ask their permission before discussing personal matters.

(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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

- | | True | False |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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. Choose the correct solution

1. Avec certains clients, je _____ plus lentement pour éviter un malentendu lié à la communication non verbale. *(With certain clients, I speak more slowly to avoid a misunderstanding related to non-verbal communication.)*
 a. parles b. parle c. parlai d. parlons
2. Quand un résident a une perte auditive, nous _____ l'information avec politesse. *(When a resident has hearing loss, we repeat the information politely.)*
 a. répétez b. répétions c. répéter d. répétons
3. Si la mémoire d'une personne est défaillante, je _____ les consignes en phrases courtes. *(If a person's memory is failing, I re-explain the instructions in short sentences.)*
 a. réexpliquait b. réexpliques c. réexpliquer d. réexplique

1. parle 2. répétons 3. réexplique

5. Roleplay - 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 ?*

(Hello Mr. Patel, welcome to Novalys. I'm Camille — would you prefer we use the informal 'tu' or the formal 'vous'?)

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 ?*

(Hello Camille. I prefer that we use 'vous', please. And... here in France, should we do the cheek kiss (la bise) or shake hands?)

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

(Good question. In business, we usually shake hands — it's more formal and helps avoid cultural misunderstandings.)



- Mr Patel (client):** *Très bien, merci. Pour la réunion, j'aime aller droit au but, mais je ne veux pas paraître brusque.*
(Very well, thank you. For the meeting, I like to get straight to the point, but I don't want to come across as abrupt.)
- 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.*
(I understand. Communication styles vary: if something seems too direct to you, tell us — we can adapt how we present the points.)
- Mr Patel (client):** *D'accord. À midi, avez-vous prévu un restaurant ? Je ne mange pas de bœuf pour des raisons culturelles.*
(Okay. At noon, have you booked a restaurant? I don't eat beef for cultural reasons.)
- 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.*
(Thank you for letting me know. I'll book a restaurant with vegetarian options and send you the choices as soon as possible.)
- Mr Patel (client):** *Parfait, j'apprécie que vous ayez pris cela en compte.*
(Perfect, I appreciate that you've taken that into account.)

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

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

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. Writing: Professional e-mail (QR: AI+)

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



Write an appropriate response: *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.*
