



Infermieristica 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 diversità culturale)</i>	L'adaptation culturelle	<i>(L'adattamento culturale)</i>
L'interculturalité	<i>(L'interculturalità)</i>	L'accessibilité auditive	<i>(L'accessibilità uditiva)</i>
Les coutumes	<i>(Le consuetudini)</i>	La perte auditive	<i>(La perdita dell'udito)</i>
Les traditions	<i>(Le tradizioni)</i>	La mémoire défaillante	<i>(La memoria carente)</i>
L'étiquette	<i>(L'etichetta)</i>	L'aidant	<i>(L'assistente)</i>
La politesse	<i>(La cortesia)</i>	Adapter son discours	<i>(Adattare il proprio discorso)</i>
Les habitudes alimentaires	<i>(Le abitudini alimentari)</i>	Parler lentement	<i>(Parlare lentamente)</i>
La communication non verbale	<i>(La comunicazione non verbale)</i>	Réexpliquer	<i>(Spiegare di nuovo)</i>
Le malentendu	<i>(Il malinteso)</i>	Répéter	<i>(Ripetere)</i>

1. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

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



2. Note interne – Accoglienza di residenti e famiglie di culture diverse (Audio disponibile nell'app)

Compila gli spazi vuoti: mémoire, aidant, perte, malentendus, communication, parlez lentement, politesse, habitudes

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.

Nella nostra struttura accogliamo persone provenienti da culture diverse. Per evitare malintesi, verificate innanzitutto le abitudini di ogni famiglia: saluti, distanza personale, contatto visivo e argomenti da evitare. Alcune persone preferiscono una comunicazione diretta, altre si aspettano formule di cortesia più marcate. In caso di dubbio, fate una domanda semplice e neutra e riformulate la richiesta se necessario. Annotate anche le tradizioni alimentari (menu, periodi di digiuno) nel fascicolo e informate il team.

Per i residenti con perdita uditiva o con una memoria fragile, adattate il vostro modo di parlare: usate frasi brevi, parlate lentamente ed evitate di fornire più informazioni contemporaneamente. Mettetevi di fronte alla persona, riducete il rumore e utilizzate supporti scritti se necessario. Se un messaggio non viene compreso, ripetete con calma e spiegate poi con altre parole. Quando è presente un caregiver, verificate che il residente rimanga al centro dello scambio e chiedete il suo consenso prima di affrontare argomenti personali.

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

3. Ascolta il frammento audio e indica se le seguenti affermazioni sono vere o false.

Vero Falso

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. Gioco di ruolo: Completa i dialoghi



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 ?*
(Buongiorno signor Patel, benvenuto da Novalys. Sono Camille — preferisce che ci diamo del tu o del lei?)

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.*
(Bella domanda. In azienda si tende a stringere la mano: è più formale e evita malintesi culturali.)

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.*
(Capisco. Gli stili variano: se qualcosa le sembra troppo diretto, dica pure — possiamo adattare il modo in cui presentiamo i punti.)

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.*
(Grazie per avermelo detto. Prenoterò un ristorante con opzioni vegetariane e le invierò le proposte appena possibile.)

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.*
(Scusi... sento meno e dimentico facilmente, la mia memoria mi fa dei brutti scherzi.)

Nadia (aidante): 6. _____

M. Lefèvre (résident): 15 h... je ne suis pas sûr de l'étage.
(Le 15... non sono sicuro del piano.)

Nadia (aidante): 7. _____

M. Lefèvre (résident): Merci. Dois-je apporter quelque chose ?
(Grazie. Devo portare qualcosa?)

Nadia (aidante): 8. _____

M. Lefèvre (résident): Très bien, merci... Avec vous, je me sens moins perdu.
(Molto bene, grazie... Con lei mi sento meno smarrito.)

Esempi di risposte:

1. 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 ? 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. E-mail professionale

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



Scrivi una risposta appropriata: 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.
