



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



a-1 b-3 c-2

2. Note interne – Accoglienza di residenti e famiglie di culture diverse

(QR: Audio)



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

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.

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) 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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero Falso

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.



1-V 2-X 3-V

4. Scegli la soluzione corretta

1. Avec certains clients, je _____ plus lentement pour éviter un malentendu lié à la communication non verbale. *(Con alcuni clienti, parlo più lentamente per evitare un malinteso legato alla comunicazione non verbale.)*
a. parles b. parlons c. parlai d. parle
2. Quand un résident a une perte auditive, nous _____ l'information avec politesse. *(Quando un residente ha una perdita uditiva, ripetiamo l'informazione con gentilezza.)*
a. répétez b. répétons c. répétions d. répéter
3. Si la mémoire d'une personne est défaillante, je _____ les consignes en phrases courtes. *(Se la memoria di una persona è carente, rispiego le istruzioni con frasi brevi.)*
a. réexpliques b. réexplique c. réexpliquer d. réexpliquait

1. parle 2. répétons 3. réexplique

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

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 ?*
(Buongiorno Camille. Preferisco il lei, per favore. E... qui in Francia si dà la bacio sulla guancia o si stringe la mano?)

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): *Très bien, merci. Pour la réunion, j'aime aller droit au but, mais je ne veux pas paraître brusque.*

(Perfetto, grazie. Per la riunione, a me piace andare dritto al punto, ma non vorrei sembrare brusco.)

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): *D'accord. À midi, avez-vous prévu un restaurant ? Je ne mange pas de bœuf pour des raisons culturelles.*

(D'accordo. A mezzogiorno avete previsto un ristorante? Non mangio manzo per motivi culturali.)

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): *Parfait, j'apprécie que vous ayez pris cela en compte.*

(Perfetto, apprezzo che ne abbia tenuto conto.)

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

6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: E-mail professionale (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



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.*
