

Verpleegkunde 25 Contexte culturelle



- 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>(culturele diversiteit)</i>	L'adaptation culturelle	<i>(culturele aanpassing)</i>
L'interculturalité	<i>(interculturaliteit)</i>	L'accessibilité auditive	<i>(toegankelijkheid voor slechthorenden)</i>
Les coutumes	<i>(gebruiken)</i>	La perte auditive	<i>(gehoorverlies)</i>
Les traditions	<i>(tradities)</i>	La mémoire défaillante	<i>(zwakke herinnering)</i>
L'étiquette	<i>(etiket)</i>	L'aidant	<i>(mantelzorger)</i>
La politesse	<i>(beleefdheid)</i>	Adapter son discours	<i>(je taal aanpassen)</i>
Les habitudes alimentaires	<i>(eetgewoonten)</i>	Parler lentement	<i>(langzaam spreken)</i>
La communication non verbale	<i>(non-verbale communicatie)</i>	Réexpliquer	<i>(opnieuw uitleggen)</i>
Le malentendu	<i>(misverstand)</i>	Répéter	<i>(herhalen)</i>

1.Oefeningen

1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- | | |
|----------------------------|---|
| a. la diversité culturelle | 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. Une confusion qui survient quand deux personnes n'ont pas compris la même chose. |



a-2 b-3 c-1

2. Interne notitie - Ontvangst van bewoners en families uit verschillende culturen (QR: Audio)



Vul de lege plekken in: communication, perte, habitudes, parlez lentement, malentendus, aidant, mémoire, politesse

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 onze woonzorgvoorziening ontvangen we mensen uit diverse culturen. Om misverstanden te voorkomen, controleer eerst de gewoonten van elke familie: begroetingen, fysieke afstand, oogcontact en onderwerpen die je beter vermijdt. Sommige mensen geven de voorkeur aan directe communicatie, andere verwachten duidelijkere beleefdheidsvormen. Bij twijfel stel je een eenvoudige, neutrale vraag en formuleer je de vraag indien nodig opnieuw. Noteer ook voedingsgewoonten (menu's, vastenperiodes) in het dossier en informeer het team.

Bij bewoners met gehoorverlies of een fragiel geheugen pas je je manier van spreken aan: gebruik korte zinnen, spreek langzaam en geef niet meerdere aanwijzingen tegelijk. Ga tegenover de persoon staan, beperk achtergrondgeluid en gebruik schriftelijke ondersteuning indien nodig. Als een boodschap niet wordt begrepen, herhaal je deze rustig en leg je het daarna met andere woorden uit. Wanneer een mantelzorgverzorger aanwezig is, controleer dan dat de bewoner centraal blijft in het gesprek en vraag zijn of haar toestemming voordat je persoonlijke onderwerpen aansnijdt.

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

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. Kies de juiste oplossing

1. Avec certains clients, je _____ plus lentement pour éviter un malentendu lié à la communication non verbale. *(Met sommige cliënten spreek ik langzamer om een misverstand in verband met non-verbale communicatie te vermijden.)*
a. parlai b. parlons c. parle d. parles
2. Quand un résident a une perte auditive, nous _____ l'information avec politesse. *(Wanneer een bewoner gehoorverlies heeft, herhalen wij de informatie beleefd.)*
a. répétons b. répéter c. répétez d. répétions
3. Si la mémoire d'une personne est défaillante, je _____ les consignes en phrases courtes. *(Als het geheugen van een persoon faalt, leg ik de instructies opnieuw uit in korte zinnen.)*
a. réexpliquer b. réexplique c. réexpliquait d. réexpliques

1. parle 2. répétons 3. réexplique

5. Rollenspel - dialogen (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 en 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 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.*

(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. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: Professionele 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



Schrijf een passende reactie: *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.*
