

## Pielęgniarstwo 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

<b>La diversité culturelle</b> ( <i>Różnorodność kulturowa</i> )	<b>La mémoire défaillante</b> ( <i>Niewydolna pamięć</i> )
<b>L'interculturalité</b> ( <i>Interkulturowość</i> )	<b>L'aidant</b> ( <i>Opiekun</i> )
<b>Les coutumes</b> ( <i>Zwyczaje</i> )	<b>L'adaptation culturelle</b> ( <i>Adaptacja kulturowa</i> )
<b>Les traditions</b> ( <i>Tradycje</i> )	<b>La communication non verbale</b> ( <i>Komunikacja niewerbalna</i> )
<b>L'étiquette</b> ( <i>Zasady etykiety</i> )	<b>Le malentendu</b> ( <i>Nieporozumienie</i> )
<b>La politesse</b> ( <i>Uprzejmość</i> )	<b>Adapter son discours</b> ( <i>Dostosować sposób mówienia</i> )
<b>Les habitudes alimentaires</b> ( <i>Nawyki żywieniowe</i> )	<b>Parler lentement</b> ( <i>Mówić powoli</i> )
<b>L'accessibilité auditive</b> ( <i>Dostępność dla osób z problemami słuchu</i> )	<b>Réexpliquer</b> ( <i>Wyjaśnić ponownie</i> )
<b>La perte auditive</b> ( <i>Utrata słuchu</i> )	<b>Répéter</b> ( <i>Powtarzać</i> )

## 1. Ćwiczenia

### 1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

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



a-3 b-2 c-1

### 2. Notatka wewnętrzna – Przyjmowanie mieszkańców i rodzin z różnych kultur (QR: Audio)



**Wypełnij luki:** communication, parlez lentement, habitudes, malentendus, politesse, perte, aidant, 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.

*W naszej placówce przyjmujemy osoby z różnych kultur. Aby uniknąć nieporozumień, najpierw sprawdź zwyczaje każdej rodziny: powitania, dystans fizyczny, kontakt wzrokowy i tematy, których należy unikać. Niektórzy wolą komunikację bezpośrednią, inni oczekują bardziej rozbudowanych form uprzejmości. W razie wątpliwości zadaj proste, neutralne pytanie, a następnie sformułuj prośbę inaczej, jeśli to konieczne. Zanonuj także tradycje żywieniowe (menu, okresy postu) w dokumentacji i poinformuj zespół.*


*Dla mieszkańców z ubytkiem słuchu lub słabą pamięcią dostosuj sposób mówienia: używaj krótkich zdań, mów powoli i unikaj podawania kilku informacji naraz. Stań przodem do osoby, zmniejsz hałas i w razie potrzeby korzystaj z materiałów pisemnych. Jeśli komunikat nie jest zrozumiany, powtórz spokojnie, a następnie wyjaśnij innymi słowami. Gdy obecny jest opiekun, upewnij się, że mieszkanie pozostaje w centrum rozmowy i poproś o jego zgodę przed poruszaniem kwestii osobistych.*

*(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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

	Prawda	Falsz	
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. Wybierz poprawne rozwiązanie

1. Avec certains clients, je \_\_\_\_\_ plus lentement pour éviter un malentendu lié à la communication non verbale. *(Z niektórymi klientami mówię wolniej, aby uniknąć nieporozumienia związanego z komunikacją niewerbalną.)*
- a. parle      b. parlons      c. parlai      d. parles
2. Quand un résident a une perte auditive, nous \_\_\_\_\_ l'information avec politesse. *(Kiedy podopieczny ma ubytek słuchu, powtarzamy informację grzecznie.)*
- a. répéter      b. répétons      c. répétions      d. répétez
3. Si la mémoire d'une personne est défaillante, je \_\_\_\_\_ les consignes en phrases courtes. *(Jeśli pamięć danej osoby zawodzi, ponownie wyjaśniam polecenia krótkimi zdaniem.)*
- a. réexpliques      b. réexpliquer      c. réexpliquait      d. réexplique

1. parle 2. répétons 3. réexplique

### 5. Odgrywanie ról - dialogi (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 ?*

*(Dzień dobry, panie Patel, witamy w Novalys. Jestem Camille — czy woli pan, żebyśmy zwracali się do siebie na ty czy na pan/pani?)*

**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 ?*

*(Dzień dobry, Camille. Wolę, żebyśmy używali formy pan/pani, proszę. A... tutaj w Francji, czy zwykle całuje się w policzek, czy podaje rękę?)*



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

*(Dobre pytanie. W firmie raczej podaje się rękę — to bardziej formalne i zapobiega nieporozumieniom kulturowym.)*

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

*(Dobrze, dziękuję. Na spotkaniu lubię przechodzić od razu do sedna, ale nie chcę wypaść na osobę opryskliwą.)*

**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.*

*(Rozumiem. Style bywają różne: jeśli coś wyda się panu zbyt bezpośrednie, proszę to powiedzieć — możemy dostosować sposób przedstawiania punktów.)*

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

*(W porządku. Na dwunastą macie zaplanowaną restaurację? Nie jem wołowiny ze względów kulturowych.)*

**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.*

*(Dziękuję za informację. Zarezerwuję restaurację z opcjami wegetariańskimi i prześlę panu propozycje jak najszybciej.)*

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

*(Świetnie, doceniam, że to wzięłaś pod uwagę.)*

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

## 6. Mówienie (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. Pisanie: E-mail professionnel (QR: A1+)

**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*



**Napisz odpowiednią odpowiedź:** *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.*

---

---

---