

Enfermagem 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

Les coutumes	<i>(Os costumes)</i>	Le malentendu	<i>(O mal-entendido)</i>
Les traditions	<i>(As tradições)</i>	L'accessibilité auditive	<i>(A acessibilidade auditiva)</i>
La politesse	<i>(A cortesia)</i>	La perte auditive	<i>(A perda auditiva)</i>
L'étiquette	<i>(A etiqueta)</i>	La mémoire défaillante	<i>(A memória deficiente)</i>
La diversité culturelle	<i>(A diversidade cultural)</i>	L'aidant	<i>(O cuidador)</i>
L'interculturalité	<i>(A interculturalidade)</i>	Adapter son discours	<i>(Adaptar a sua fala)</i>
Les habitudes alimentaires	<i>(Os hábitos alimentares)</i>	Parler lentement	<i>(Falar devagar)</i>
La communication non verbale	<i>(A comunicação não verbal)</i>	Réexpliquer	<i>(Reexplicar)</i>
L'adaptation culturelle	<i>(A adaptação cultural)</i>	Répéter	<i>(Repetir)</i>

1. Exercícios

1. Associe cada palavra à sua definição.

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



a-2 b-1 c-3

2. Nota interna - Acolhimento de residentes e famílias de culturas diferentes (QR: Áudio)



Preencha as lacunas: malentendus, mémoire, perte, communication, parlez lentement, habitudes, aidant, 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.

Na nossa residência, acolhemos pessoas de culturas variadas. Para evitar mal-entendidos, verifique primeiro os hábitos de cada família: cumprimentos, distância física, contacto visual e temas a evitar. Algumas pessoas preferem uma comunicação direta, outras esperam fórmulas de cortesia mais marcadas. Em caso de dúvida, faça uma pergunta simples e neutra e, depois, reformule o pedido se necessário. Registe também as tradições alimentares (menus, períodos de jejum) no dossiê e informe a equipa.


Para os residentes com perda auditiva ou memória frágil, adapte a sua forma de falar: faça frases curtas, fale devagar e evite dar várias informações ao mesmo tempo. Coloque-se de frente para a pessoa, reduza o ruído e use suportes escritos se for preciso. Se uma mensagem não for compreendida, repita calmamente e depois explique de novo com outras palavras. Quando um cuidador estiver presente, verifique que o residente continua no centro da troca e peça o seu consentimento antes de abordar temas pessoais.

(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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

	Verdadeiro	Falso	
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. Escolha a solução correta

1. Avec certains clients, je _____ plus lentement pour éviter un malentendu lié à la communication non verbale. *(Com alguns clientes, eu falo mais devagar para evitar um mal-entendido relacionado à comunicação não verbal.)*
a. parles b. parle c. parlai d. parlons
2. Quand un résident a une perte auditive, nous _____ l'information avec politesse. *(Quando um residente tem perda auditiva, nós repetimos a informação com educação.)*
a. répétions b. répétons c. répétez d. répéter
3. Si la mémoire d'une personne est défaillante, je _____ les consignes en phrases courtes. *(Se a memória de uma pessoa é falha, eu reexplico as orientações em frases curtas.)*
a. réexpliquait b. réexplique c. réexpliquer d. réexpliques
1. parle 2. répétons 3. réexplique

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

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 ?*

(Olá, Sr. Patel, bem-vindo à Novalys. Eu sou Camille — o senhor prefere que nos tratemos por tu ou por você?)

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 ?*

(Olá, Camille. Prefiro que nos tratemos por você, por favor. E... aqui na França, é preciso dar beijo no rosto ou apertar a mão?)



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

(Boa pergunta. Na empresa, a gente costuma apertar a mão; é mais formal e evita malentendidos culturais.)

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

(Muito bem, obrigado. Para a reunião, eu gosto de ir direto ao ponto, mas não quero parecer 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.*

(Eu entendo. Os estilos variam: se alguma coisa lhe parecer direta demais, diga — podemos adaptar a nossa forma de apresentar os pontos.)

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

(Certo. Ao meio-dia, vocês já planejaram um restaurante? Eu não como carne bovina por razões culturais.)

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.*

(Obrigada por me informar. Vou reservar um restaurante com opções vegetarianas e lhe envio as opções assim que possível.)

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

(Perfeito, agradeço por você ter levado isso em consideração.)

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

6. Falar: traduzir e responder (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. Escrita: E-mail profissional (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



Escreva uma resposta apropriada: *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.*
