

Krankenpflege 25 Kultureller Hintergrund



- Mit Kundinnen und Kunden aus verschiedenen Kulturen kommunizieren
- Bewohner mit Hör- oder Gedächtnisproblemen unterstützen
- Wortschatz: kulturelle Unterschiede, Kommunikationsstile, Hör /Gedächtnisprobleme, unterstützende Kommunikationsstrategien

Die interkulturelle Kompetenz

Der kulturelle Unterschied

Die Kommunikationsbarriere

Die Tabu-Themen

Die nonverbale Kommunikation

Die Höflichkeitsform

Der Zwischenruf

Die Rückfrage

Das Missverständnis

Die Verständnishilfe

Der Hörverlust

Das Gedächtnisproblem

Die Demenz

Einfühlsam (Adjektiv)

Geduldig (Adjektiv)

Respektvoll (Adjektiv)

Anpassungsfähig (Adjektiv)

Langsam sprechen (periphrase)

Deutlich artikulieren (periphrase)

Wiederholen (Verb)

Zusammenfassen (Verb)

Sich absichern (phrasal verb)

Auf nonverbale Signale achten (periphrase)

Klare Anweisungen geben (periphrase)

1. Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|----------------------------------|--|
| a. die interkulturelle Kompetenz | 1. eine Frage, die man stellt, um zu prüfen, ob man richtig verstanden hat |
| b. das Missverständnis | 2. die Fähigkeit, respektvoll mit Menschen aus anderen Kulturen umzugehen |
| c. die Rückfrage | 3. wenn Informationen falsch ankommen und jemand etwas anderes versteht |



a-2 b-3 c-1

2. Interkulturelle Kommunikation auf der Station – kurze Handreichung

(QR: Audio)



Fülle die Lücken aus: Tabu-Themen, fassen, Höflichkeitsform, einfühlsam, Hörverlust, Kommunikationsbarrieren, Wiederholen, nonverbale Kommunikation, Rückfrage, Missverständnissen


Auf der Station kommt es häufig zu (1) _____, wenn Patientinnen und Angehörige andere Erwartungen an Nähe, Blickkontakt oder direkte Aussagen haben. (2) _____ entstehen auch, wenn Fachwörter verwendet werden oder wenn (3) _____ eine Rolle spielen. Achten Sie deshalb besonders auf (4) _____: Mimik, Gestik und Abstand. Verwenden Sie die (5) _____, bis die Person etwas anderes anbietet, und fragen Sie im Zweifel lieber noch einmal nach.

Bei (6) _____ oder Gedächtnisproblemen helfen einfache Strategien: Sprechen Sie langsam und deutlich, geben Sie klare Anweisungen und lassen Sie Zeit zum Antworten. (7) _____ Sie wichtige Informationen und (8) _____ Sie am Ende kurz zusammen. Stellen Sie eine (9) _____, um sich abzusichern, dass alles verstanden wurde, und bieten Sie eine Verständnishilfe an, zum Beispiel einen Zettel mit den nächsten Schritten oder Piktogramme. Bleiben Sie geduldig, (10) _____ und respektvoll – auch wenn es zu Zwischenrufen oder Unruhe kommt.

1. In welchen Situationen nennt der Text mögliche Ursachen für Missverständnisse, und welche Maßnahmen werden empfohlen, um diese zu vermeiden?

2. Welche konkreten Schritte schlägt der Text vor, wenn eine Patientin oder ein Patient Hörverlust oder Gedächtnisprobleme hat, und welche davon würden Sie im Pflegealltag zuerst anwenden?

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

- | | Wahr | Falsch | |
|---|--------------------------|--------------------------|--|
| 1. Die Pflegekraft passt ihre Sprache an, weil die Bewohnerin schlechter hört und sich nicht immer gut erinnern kann. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 2. Das Problem beim Essen entstand hauptsächlich, weil die Bewohnerin kein Deutsch spricht. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. Die Pflegekraft versucht, Missverständnisse zu vermeiden, indem sie nachfragt und am Ende kurz zusammenfasst. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

4. Wählen Sie die richtige Lösung

- Wenn ein Bewohner einen Hörverlust hat, _____ wir langsamer und wiederholen wichtige Informationen.
a. sprechen b. sprach c. spreche d. spricht
 - Bei einem Missverständnis _____ ich das Gespräch kurz zusammen, damit der Klient alles richtig versteht.
a. fassen b. fasst c. fasste d. fasse
 - Wenn der Klient aus einer anderen Kultur kommt, _____ wir besonders auf nonverbale Signale.
a. achtet b. achtest c. achtete d. achten
1. sprechen 2. fasse 3. achten

5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)

Angehörige beraten bei Hörverlust

- | | |
|-------------------------------|--|
| Pflegekraft | <i>Guten Tag, Frau Yilmaz. Mir ist aufgefallen, dass Ihr Vater einen deutlichen Hörverlust hat. Darf ich kurz erklären, wie wir die Kommunikation erleichtern können?</i> |
| Herr Klein: | <i>Ja, bitte. Zu Hause klappt es manchmal, aber hier gibt es öfter Missverständnisse und er wird schnell unruhig.</i> |
| Frau Yilmaz (Tochter): | <i>Das liegt oft an Kommunikationsbarrieren: viele Geräusche, mehrere Personen und schnelle Sätze. Wir sprechen deshalb lieber langsam, deutlich und achten auf nonverbale Signale, ob er wirklich mitkommt.</i> |
| Pflegekraft | <i>Er sagt selten, dass er etwas nicht verstanden hat. In unserer Familie gilt es manchmal als unhöflich, ständig Rückfragen zu stellen.</i> |
| Herr Klein: | <i>Danke, das ist ein wichtiger kultureller Unterschied. Bei uns ist eine Rückfrage keine Kritik, sondern eine Verständnishilfe. Ich fasse nach wichtigen Informationen kurz zusammen und frage dann: „Habe ich das richtig verstanden?“ — so sichere ich mich ab.</i> |



- Frau Yilmaz (Tochter):** *Gut. Und was machen wir, wenn er dazwischenruft oder einfach „ja“ sagt, obwohl er es nicht verstanden hat?*
- Pflegekraft:** *Dann geben wir klare Anweisungen, Schritt für Schritt, und lassen Zeit. Wir vermeiden außerdem Tabu Themen, wenn er gestresst ist, und wiederholen bei Bedarf Informationen in einfachen Worten.*
- Herr Klein:** *Das klingt einfühlsam und geduldig. Ich kann das so zuhause auch versuchen und meiner Familie sagen, dass Rückfragen hier okay sind.*

1. Welche zwei konkreten Strategien schlägt Herr Klein vor, damit Herr Yilmaz besser versteht?
-

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

Ich spreche langsam und deutlich und achte auf nonverbale Signale. / Bei Unklarheiten frage ich nach und fasse die Information kurz zusammen. / Ich bleibe respektvoll, geduldig und passe meine Kommunikation an.



1. Sie arbeiten in der Pflege und betreuen eine neue Bewohnerin aus einem anderen Kulturkreis. Was tun Sie, damit es nicht zu Missverständnissen kommt?
-
2. Ein Bewohner hat Hörprobleme oder vergisst schnell Informationen. Wie erklären Sie ihm eine wichtige Anweisung, damit er sie versteht?
-

7. Schreiben: E-Mail (intern) (QR: KI+)

Betreff: Termin morgen – Gespräch mit Tochter von Frau Yilmaz

Hallo,

morgen um 10:30 kommt die Tochter von Frau Yilmaz zum Gespräch. Frau Yilmaz hat in letzter Zeit öfter **Missverständnisse** und hört schlechter, vor allem wenn mehrere Leute sprechen. Beim letzten Mal gab es einen kleinen **Zwischenruf** von der Tochter, weil sie dachte, wir würden die Mutter „nicht ernst nehmen“.

Kannst du kurz schreiben, wie wir das Gespräch gut führen? Ich würde gerne langsam sprechen, klare Punkte nennen und am Ende kurz zusammenfassen.

Danke!

Lea Schneider



Schreibe eine passende Antwort: *Ich schlage vor, dass wir ... / Wichtig wäre, dass wir ... / Am Ende können wir kurz zusammenfassen und nachfragen, ob alles verstanden wurde.*
