

## 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 versteht      |
| b. das Missverständnis           | 2. noch einmal nachfragen oder zusammenfassen, um sicherzugehen           |
| c. die Rückfrage                 | 3. die Fähigkeit, respektvoll mit Menschen aus anderen Kulturen umzugehen |
| d. der Hörverlust                | 4. eine verminderte Hörfähigkeit; dann sollte man langsamer sprechen      |
| e. sich absichern                | 5. wenn Informationen falsch ankommen und jemand etwas anderes versteht   |

a-3 b-5 c-1 d-4 e-2

### 2. Interkulturelle Kommunikation auf der Station – kurze Handreichung (Audio in der App verfügbar)

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


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

Bei \_\_\_\_\_ oder Gedächtnisproblemen helfen einfache Strategien: Sprechen Sie langsam und deutlich, geben Sie klare Anweisungen und lassen Sie Zeit zum Antworten. \_\_\_\_\_ Sie wichtige Informationen und \_\_\_\_\_ Sie am Ende kurz zusammen. Stellen Sie eine \_\_\_\_\_, 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, \_\_\_\_\_ 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?

\_\_\_\_\_

### 3. Hören Sie sich das Audiofragment an und geben Sie an, ob die folgenden Aussagen wahr oder falsch sind.

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

### 4. Rollenspiel: Vervollständige die Dialoge



#### a. Angehörige beraten bei Hörverlust

**Pflegekraft Herr Klein:** *Guten Tag, Frau Yilmaz. Mir ist aufgefallen, dass Ihr Vater einen deutlichen Hörverlust hat. Darf ich kurz erklären, wie wir die Kommunikation erleichtern können?*

**Frau Yilmaz (Tochter):** 1. \_\_\_\_\_

**Pflegekraft Herr Klein:** *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.*

**Frau Yilmaz (Tochter):** 2. \_\_\_\_\_

**Pflegekraft Herr Klein:** *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.*

**Frau Yilmaz (Tochter):** 3. \_\_\_\_\_

**Pflegekraft Herr Klein:** *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.*

**Frau Yilmaz (Tochter):** 4. \_\_\_\_\_

#### b. Übergabe: Patientin mit Demenz

**Pflegekraft Frau Scholz:** 5. \_\_\_\_\_

**Pflegekraft Herr Becker:** *Okay. Liegt das an schlechtem Hören oder eher an der Erinnerung?*

**Pflegekraft Frau Scholz:** 6. \_\_\_\_\_

**Pflegekraft Herr Becker:** *Dann brauchen wir klare Anweisungen, einzeln und ruhig, und danach eine kurze Zusammenfassung, was als Nächstes passiert.*

**Pflegekraft Frau Scholz:** 7. \_\_\_\_\_

**Pflegekraft Herr Becker:** *Gut. Bei der Körperpflege sollten wir eher zeigen als nur erklären, also nonverbale Kommunikation nutzen.*

**Pflegekraft Frau Scholz:** 8. \_\_\_\_\_

**Pflegekraft Herr Becker:** *Alles klar. Ich übernehme das so und wiederhole wichtige Infos geduldig, ohne Druck.*

**Beispielantworten:**

**1.** Ja, bitte. Zu Hause klappt es manchmal, aber hier gibt es öfter Missverständnisse und er wird schnell unruhig. **2.** Er sagt selten, dass er etwas nicht verstanden hat. In unserer Familie gilt es manchmal als unhöflich, ständig Rückfragen zu stellen. **3.** Gut. Und was machen wir, wenn er dazwischenruft oder einfach „ja“ sagt, obwohl er es nicht verstanden hat? **4.** Das klingt einfühlsam und geduldig. Ich kann das so zuhause auch versuchen und meiner Familie sagen, dass Rückfragen hier okay sind. **5.** Kurze Übergabe zu Frau Huber, Zimmer 214: Sie hat ein Gedächtnisproblem, wahrscheinlich beginnende Demenz. Heute gab es zweimal ein Missverständnis bei der Medikamenteneinnahme. **6.** Das Hören ist in Ordnung, aber sie merkt sich Anweisungen nicht. Wenn man zu viel auf einmal sagt, wirkt sie überfordert und reagiert schnell mit einem Zwischenruf wie „Lassen Sie mich in Ruhe!“. **7.** Genau. Bitte langsam sprechen, kurze Sätze und Blickkontakt halten. Wenn sie nur „ja“ sagt, mache ich eine Rückfrage: „Können Sie mir kurz zeigen, was Sie jetzt machen?“ — so sichere ich mich ab. **8.** Ja, und bitte stets respektvoll bleiben, auch wenn sie abwehrend ist. Interkulturelle Kompetenz spielt mit: Frau Huber ist in Ostdeutschland aufgewachsen und legt viel Wert auf Höflichkeitsformen.

**5. E-Mail (intern)**

**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.*

---

---

---