



Enfermería 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	<i>(La competencia intercultural)</i>	Die Demenz	<i>(La demencia)</i>
Die Kommunikationsbarriere	<i>(La barrera de comunicación)</i>	Einfühlsam (Adjektiv)	<i>(Empático (adjetivo))</i>
Der kulturelle Unterschied	<i>(La diferencia cultural)</i>	Geduldig (Adjektiv)	<i>(Paciente (adjetivo))</i>
Die nonverbale Kommunikation	<i>(La comunicación no verbal)</i>	Respektvoll (Adjektiv)	<i>(Respetuoso (adjetivo))</i>
Die Höflichkeitsform	<i>(La forma de cortesía)</i>	Anpassungsfähig (Adjektiv)	<i>(Adaptable (adjetivo))</i>
Die Tabu-Themen	<i>(Los temas tabú)</i>	Wiederholen (Verb)	<i>(Repetir (verbo))</i>
Der Zwischenruf	<i>(La intervención)</i>	Zusammenfassen (Verb)	<i>(Resumir (verbo))</i>
Die Rückfrage	<i>(La pregunta de aclaración)</i>	Sich absichern (phrasal verb)	<i>(Asegurarse (verbo compuesto))</i>
Das Missverständnis	<i>(El malentendido)</i>	Langsam sprechen (periphrase)	<i>(Hablar despacio (perífrasis))</i>
Die Verständnishilfe	<i>(La ayuda para la comprensión)</i>	Deutlich artikulieren (periphrase)	<i>(Articular claramente (perífrasis))</i>
Der Hörverlust	<i>(La pérdida auditiva)</i>	Auf nonverbale Signale achten (periphrase)	<i>(Prestar atención a las señales no verbales (perífrasis))</i>
Das Gedächtnisproblem	<i>(El problema de memoria)</i>	Klare Anweisungen geben (periphrase)	<i>(Dar instrucciones claras (perífrasis))</i>

1.Ejercicios



1. Relaciona cada palabra con su significado.

- | | |
|----------------------------------|--|
| a. die interkulturelle Kompetenz | 1. wenn Informationen falsch ankommen und jemand etwas ar versteht |
| b. das Missverständnis | 2. eine verminderte Hörfähigkeit; dann sollte man langsamer sprechen |
| c. die Rückfrage | 3. eine Frage, die man stellt, um zu prüfen, ob man richtig verstanden hat |
| d. der Hörverlust | 4. die Fähigkeit, respektvoll mit Menschen aus anderen Kulturen umzugehen |
| e. sich absichern | 5. noch einmal nachfragen oder zusammenfassen, um sicherzugehen |

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

2. Comunicación intercultural en la planta: breve guía (Audio disponible en la aplicación)

Rellena los huecos: nonverbale Kommunikation, Tabu-Themen, Rückfrage, Wiederholen, Kommunikationsbarrieren, Hörverlust, Missverständnissen, Höflichkeitsform, einfühlsam, fassen

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.

En la planta suelen producirse malentendidos cuando las pacientes y los familiares tienen expectativas distintas sobre la cercanía, el contacto visual o las expresiones directas. También surgen barreras de comunicación cuando se usan términos técnicos o cuando entran en juego temas tabú (p. ej., la muerte, las enfermedades mentales). Por eso, preste especial atención a la comunicación no verbal: expresiones faciales, gestos y distancia. Use la forma de cortesía hasta que la persona ofrezca otra cosa, y en caso de duda pregunte de nuevo.

En caso de pérdida auditiva o problemas de memoria (p. ej., demencia incipiente) resultan útiles estrategias sencillas: hable despacio y con claridad, dé instrucciones concretas y deje tiempo para responder. Repita la información importante y haga un breve resumen al final. Formule una pregunta de control para asegurarse de que todo se ha entendido y ofrezca ayudas para la comprensión, por ejemplo una nota con los próximos pasos o pictogramas. Manténgase paciente, empático/a y respetuoso/a —incluso si hay interrupciones o agitación.

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

3. Escucha el fragmento de audio e indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas.

	Verdadero Falso	
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. Juego de roles: Completa los diálogos



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?*

(Buenos días, Sra. Yilmaz. He observado que su padre tiene una pérdida auditiva notable. ¿Puedo explicarle brevemente cómo podemos facilitar la comunicación?)

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.*

(Eso suele deberse a barreras de comunicación: mucho ruido, varias personas y frases rápidas. Por eso preferimos hablar despacio, con claridad y prestar atención a las señales no verbales para ver si realmente está siguiendo.)

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.*

(Gracias, eso es una diferencia cultural importante. Para nosotros, una pregunta de aclaración no es una crítica, sino una ayuda para la comprensión. Resumo brevemente la información importante y luego pregunto: «¿Lo he entendido bien?» — así me aseguro.)

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.*

(Entonces damos instrucciones claras, paso a paso, y dejamos tiempo para que responda. Además evitamos temas tabú cuando está estresado y repetimos la información necesaria con palabras sencillas.)

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? (Entiendo. ¿Se debe a mala audición o más bien a problemas de memoria?)*

Pflegekraft Frau Scholz: 6. _____

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

(Entonces necesitamos instrucciones claras, una a la vez y con calma, y después un breve resumen de lo que seguirá.)

Pflegekraft Frau Scholz: 7. _____

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

(Bien. En la higiene corporal deberíamos mostrar más que solo explicar; es decir, usar comunicación no verbal.)

Pflegekraft Frau Scholz: 8. _____

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

(De acuerdo. Yo me encargo y repetiré la información importante con paciencia, sin ejercer presión.)

Respuestas de ejemplo:

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. Correo electrónico (interno)

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

Escribe una respuesta adecuada: *Ich schlage vor, dass wir ... / Wichtig wäre, dass wir ... / Am Ende können wir kurz zusammenfassen und nachfragen, ob alles verstanden wurde.*
