

Soins infirmiers 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 compétence interculturelle)</i>	Die Demenz	<i>(La démence)</i>
Die Kommunikationsbarriere	<i>(La barrière de communication)</i>	Einfühlsam (Adjektiv)	<i>(Empathique (adjectif))</i>
Der kulturelle Unterschied	<i>(La différence culturelle)</i>	Geduldig (Adjektiv)	<i>(Patient (adjectif))</i>
Die nonverbale Kommunikation	<i>(La communication non verbale)</i>	Respektvoll (Adjektiv)	<i>(Respectueux (adjectif))</i>
Die Höflichkeitsform	<i>(La forme de politesse)</i>	Anpassungsfähig (Adjektiv)	<i>(Adaptable (adjectif))</i>
Die Tabu-Themen	<i>(Les sujets tabous)</i>	Langsam sprechen (periphrase)	<i>(Parler lentement (périphrase))</i>
Der Zwischenruf	<i>(L'interjection / l'interruption)</i>	Deutlich artikulieren (periphrase)	<i>(Articuler clairement (périphrase))</i>
Die Rückfrage	<i>(La demande de précision)</i>	Auf nonverbale Signale achten (periphrase)	<i>(Prêter attention aux signaux non verbaux (périphrase))</i>
Das Missverständnis	<i>(Le malentendu)</i>	Klare Anweisungen geben (periphrase)	<i>(Donner des consignes claires (périphrase))</i>
Die VerständnisHilfe	<i>(L'aide à la compréhension)</i>	Wiederholen (Verb)	<i>(Répéter (verbe))</i>
Der Hörverlust	<i>(La perte auditive)</i>	Zusammenfassen (Verb)	<i>(Résumer (verbe))</i>
Das Gedächtnisproblem	<i>(Le problème de mémoire)</i>	Sich absichern (phrasal verb)	<i>(Se prémunir / se assurer (verbe à particule))</i>

1. Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

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

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



2. Communication interculturelle en service: court guide (Audio disponible dans l'application)

Remplissez les lacunes: Hörverlust, fassen, Kommunikationsbarrieren, Rückfrage, nonverbale Kommunikation, Missverständnissen, Höflichkeitsform, einfühlsam, Tabu-Themen, Wiederholen

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.

Dans le service, des malentendus surviennent souvent lorsque des patientes et des proches ont d'autres attentes en matière de proximité, de contact visuel ou d'énoncés directs. Des barrières de communication apparaissent également lorsque des termes techniques sont utilisés ou lorsque des sujets tabous (p. ex. la mort, les maladies psychiques) entrent en jeu. Faites donc particulièrement attention à la communication non verbale: mimique, gestuelle et distance. Utilisez la forme de politesse tant que la personne ne propose pas autre chose, et demandez de nouveau si vous avez un doute.

En cas de perte auditive ou de problèmes de mémoire (p. ex. début de démence), des stratégies simples aident: parlez lentement et distinctement, donnez des consignes claires et laissez le temps de répondre. Répétez les informations

importantes et résumez brièvement à la fin. Posez une question de contrôle pour vous assurer que tout a été compris et proposez une aide à la compréhension, par exemple une feuille avec les étapes à venir ou des pictogrammes. Restez patient, empathique et respectueux — même s'il y a des interpellations ou de l'agitation.

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

3. Écoutez le fragment audio et indiquez si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

Vrai Faux

Die Pflegekraft passt ihre Sprache an, weil die Bewohnerin schlechter hört und sich nicht immer gut erinnern kann.



Das Problem beim Essen entstand hauptsächlich, weil die Bewohnerin kein Deutsch spricht.

Die Pflegekraft versucht, Missverständnisse zu vermeiden, indem sie nachfragt und am Ende kurz zusammenfasst.

4. Jeu de rôle : Complète les dialogues



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?*

(Bonjour Madame Yilmaz. J'ai remarqué que votre père a une perte auditive importante. Puis-je vous expliquer brièvement comment nous pouvons faciliter la communication ?)

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.*

(Cela vient souvent de barrières de communication : trop de bruit, plusieurs personnes et des phrases rapides. Nous parlons donc plutôt lentement, distinctement et faisons attention aux signes non verbaux pour vérifier s'il suit vraiment.)

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.*

(Merci, c'est une différence culturelle importante. Chez nous, une question de vérification n'est pas une critique, mais une aide à la compréhension. Je résume brièvement les informations importantes puis je demande : « Est-ce que j'ai bien compris ? » — ainsi je m'assure.)

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.*

(Alors nous donnons des consignes claires, étape par étape, et laissons du temps. Nous évitons aussi les sujets sensibles quand il est stressé, et répétons les informations si nécessaire avec des mots simples.)

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?*
(D'accord. Est-ce dû à une mauvaise audition ou plutôt à la mémoire ?)

Pflegekraft Frau Scholz: 6. _____

Pflegekraft Herr Becker: *Dann brauchen wir klare Anweisungen, einzeln und ruhig, und danach eine kurze Zusammenfassung, was als Nächstes passiert.*
(Alors il nous faut des consignes claires, une à la fois et calmement, puis un bref résumé de ce qui va se passer ensuite.)

Pflegekraft Frau Scholz: 7. _____

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

(Bien. Pour les soins corporels, nous devrions plutôt montrer que simplement expliquer, donc utiliser la communication non verbale.)

Pflegekraft Frau Scholz: 8. _____

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

(Très bien. Je m'en charge ainsi et je répéterai patiemment les informations importantes, sans mettre de pression.)

Exemples de réponses:

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 (interne)

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



Rédigez une réponse appropriée: *Ich schlage vor, dass wir ... / Wichtig wäre, dass wir ... / Am Ende können wir kurz zusammenfassen und nachfragen, ob alles verstanden wurde.*
