

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



a-1 b-3 c-2

2. Communication interculturelle en service : court guide (QR: Audio)



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

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.

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) Missverständnissen, (2) Kommunikationsbarrieren, (3) Tabu-Themen, (4) nonverbale Kommunikation, (5) Höflichkeitsform, (6) Hörverlust, (7) Wiederholen, (8) fassen, (9) Rückfrage, (10) einfühlsam

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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

1. Die Pflegekraft passt ihre Sprache an, weil die Bewohnerin schlechter hört und sich nicht immer gut erinnern kann.
2. Das Problem beim Essen entstand hauptsächlich, weil die Bewohnerin kein Deutsch spricht.
3. Die Pflegekraft versucht, Missverständnisse zu vermeiden, indem sie nachfragt und am Ende kurz zusammenfasst.



1-V 2-X 3-V

4. Choisissez la bonne solution

1. Wenn ein Bewohner einen Hörverlust hat, _____ wir langsamer und wiederholen wichtige Informationen. *(Si un résident a une perte auditive, nous parlons plus lentement et répétons les informations importantes.)*
a. *sprechen* b. *spricht* c. *sprach* d. *spreche*
2. Bei einem Missverständnis _____ ich das Gespräch kurz zusammen, damit der Klient alles richtig versteht. *(En cas de malentendu, je résume brièvement la conversation afin que le client comprenne tout correctement.)*
a. *fasste* b. *fassen* c. *fasst* d. *fasse*
3. Wenn der Klient aus einer anderen Kultur kommt, _____ wir besonders auf nonverbale Signale. *(Si le client vient d'une autre culture, nous faisons particulièrement attention aux signaux non verbaux.)*
a. *achten* b. *achtet* c. *achtete* d. *achtete*

1. *sprechen* 2. *fasse* 3. *achten*

5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)



Angehörige beraten bei Hörverlust

- Pflegekraft** *Guten Tag, Frau Yilmaz. Mir ist aufgefallen, dass Ihr Vater einen deutlichen Hörverlust hat. Darf ich kurz erklären, wie wir die Kommunikation erleichtern können?*
- Herr Klein:** *(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):** *Ja, bitte. Zu Hause klappt es manchmal, aber hier gibt es öfter Missverständnisse und er wird schnell unruhig.
(Oui, s'il vous plaît. À la maison ça va parfois, mais ici il y a souvent des malentendus et il s'agite rapidement.)*
- 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):** *Er sagt selten, dass er etwas nicht verstanden hat. In unserer Familie gilt es manchmal als unhöflich, ständig Rückfragen zu stellen.
(Il dit rarement qu'il n'a pas compris quelque chose. Dans notre famille, c'est parfois considéré comme impoli de poser continuellement des questions de vérification.)*
- 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):** *Gut. Und was machen wir, wenn er dazwischenruft oder einfach „ja“ sagt, obwohl er es nicht verstanden hat?
(D'accord. Et que faisons-nous s'il interrompt ou dit simplement « oui » alors qu'il n'a pas compris ?)*
- 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):** *Das klingt einfühlsam und geduldig. Ich kann das so zuhause auch versuchen und meiner Familie sagen, dass Rückfragen hier okay sind.
(Cela paraît empathique et patient. Je peux essayer cela à la maison aussi et dire à ma famille que les questions de vérification sont acceptables ici.)*

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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. Écriture: E-Mail (interne) (QR: IA+)

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.*
