

Nursing 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 Demenz	<i>(Dementia)</i>	Klare Anweisungen geben (periphrase)	<i>(Give clear instructions)</i>
Das Gedächtnisproblem	<i>(Memory problem)</i>	Wiederholen (Verb)	<i>(Repeat)</i>
Das Missverständnis	<i>(Misunderstanding)</i>	Zusammenfassen (Verb)	<i>(Summarize)</i>
Die Kommunikationsbarriere	<i>(Communication barrier)</i>	Sich absichern (phrasal verb)	<i>(Make sure / secure oneself)</i>
Der kulturelle Unterschied	<i>(Cultural difference)</i>	Der Zwischenruf	<i>(Interjection / interruption)</i>
Die interkulturelle Kompetenz	<i>(Intercultural competence)</i>	Die Rückfrage	<i>(Clarifying question)</i>
Die Tabu-Themen	<i>(Taboo topics)</i>	Die Verständnishilfe	<i>(Comprehension aid)</i>
Die Höflichkeitsform	<i>(Form of politeness)</i>	Der Hörverlust	<i>(Hearing loss)</i>
Die nonverbale Kommunikation	<i>(Nonverbal communication)</i>	Einfühlsam (Adjektiv)	<i>(Empathetic)</i>
Auf nonverbale Signale achten (periphrase)	<i>(Pay attention to nonverbal signals)</i>	Geduldig (Adjektiv)	<i>(Patient)</i>
Deutlich artikulieren (periphrase)	<i>(Articulate clearly)</i>	Respektvoll (Adjektiv)	<i>(Respectful)</i>
Langsam sprechen (periphrase)	<i>(Speak slowly)</i>	Anpassungsfähig (Adjektiv)	<i>(Adaptable)</i>

1. Exercises

1. Match each word with its definition.

- | | |
|----------------------------------|--|
| 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. Intercultural communication on the ward — brief guide (QR: Audio)



Fill in the gaps: Rückfrage, Höflichkeitsform, Missverständnissen, einfühlsam, fassen, Hörverlust, Tabu-Themen, Wiederholen, nonverbale Kommunikation, Kommunikationsbarrieren

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.

On the ward, misunderstandings often occur when patients and their relatives have different expectations about closeness, eye contact, or directness. Communication barriers can also arise when technical terms are used or when taboo topics (e.g. death, mental illness) are involved. Pay particular attention to nonverbal communication: facial expressions, gestures, and personal distance. Use the formal form of address until the person indicates otherwise, and when in doubt, ask again.

For hearing loss or memory problems (e.g. early-stage dementia), simple strategies help: speak slowly and clearly, give straightforward instructions, and allow time for responses. Repeat important information and give a brief summary at the end. Ask a follow-up question to confirm that everything was understood, and offer an aid to understanding, for example a note with the next steps or pictograms. Remain patient, empathetic, and respectful – even if there are interruptions or 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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

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. Choose the correct solution

1. Wenn ein Bewohner einen Hörverlust hat, _____ wir langsamer und wiederholen wichtige Informationen. *(If a resident has hearing loss, we speak more slowly and repeat important information.)*
a. sprach b. spricht c. sprechen d. spreche
2. Bei einem Missverständnis _____ ich das Gespräch kurz zusammen, damit der Klient alles richtig versteht. *(In the event of a misunderstanding, I briefly summarize the conversation so that the client understands everything correctly.)*
a. fasst b. fasste c. fasse d. fassen
3. Wenn der Klient aus einer anderen Kultur kommt, _____ wir besonders auf nonverbale Signale. *(If the client comes from another culture, we pay special attention to nonverbal signals.)*
a. achtet b. achtete c. achtest d. achten

1. sprechen 2. fasse 3. achten

5. Roleplay - 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:** *(Good morning, Ms. Yilmaz. I've noticed your father has considerable hearing loss. May I briefly explain how we can make communication easier?)*



- Frau Yilmaz (Tochter):** *Ja, bitte. Zu Hause klappt es manchmal, aber hier gibt es öfter Missverständnisse und er wird schnell unruhig.
(Yes, please. At home it sometimes works, but here there are more misunderstandings and he gets restless quickly.)*
- 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.
(That's often due to communication barriers: background noise, several people and rapid speech. We therefore prefer to speak slowly and clearly and to watch nonverbal signals to check whether he is following.)*
- Frau Yilmaz (Tochter):** *Er sagt selten, dass er etwas nicht verstanden hat. In unserer Familie gilt es manchmal als unhöflich, ständig Rückfragen zu stellen.
(He rarely says when he didn't understand something. In our family it can sometimes be seen as impolite to keep asking follow-up questions.)*
- 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.
(Thank you — that's an important cultural difference. For us, asking a follow-up question is not criticism but a way to ensure understanding. After important points I briefly summarize and then ask, "Have I understood that correctly?" — that's how I confirm.)*
- Frau Yilmaz (Tochter):** *Gut. Und was machen wir, wenn er dazwischenruft oder einfach „ja“ sagt, obwohl er es nicht verstanden hat?
(Good. And what do we do if he interrupts or just says "yes" even though he didn't understand?)*
- 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.
(Then we give clear, step-by-step instructions and allow time. We also avoid sensitive topics when he is stressed and repeat information in simple words when needed.)*
- Frau Yilmaz (Tochter):** *Das klingt einfühlsam und geduldig. Ich kann das so zuhause auch versuchen und meiner Familie sagen, dass Rückfragen hier okay sind.
(That sounds empathetic and patient. I can try that at home and tell my family that follow-up questions are okay here.)*

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

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)



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. Writing: E-Mail (internal) (QR: AI+)

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



Write an appropriate response: *Ich schlage vor, dass wir ... / Wichtig wäre, dass wir ... / Am Ende können wir kurz zusammenfassen und nachfragen, ob alles verstanden wurde.*
