

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. noch einmal nachfragen oder zusammenfassen, um sicherzugehen |
| b. das Missverständnis | 2. eine verminderte Hörfähigkeit; dann sollte man langsamer sprechen |
| c. die Rückfrage | 3. die Fähigkeit, respektvoll mit Menschen aus anderen Kulturen umzugehen |
| 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-3 b-4 c-5 d-2 e-1



2. Intercultural communication on the ward — brief guide (Audio available in app)

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

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.

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

3. Listen to the audio fragment and indicate whether the following statements are true or false.

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

True False

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

True False

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

True False



4. Role-play: Complete the 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?*

(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): 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.*

(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): 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.*

(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): 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.*

(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): 4. _____

b. Übergabe: Patientin mit Demenz

Pflegekraft Frau Scholz: 5. _____

Pflegekraft Herr Becker: *Okay. Liegt das an schlechtem Hören oder eher an der Erinnerung?*
(Okay. Is that caused by poor hearing or more by memory issues?)

Pflegekraft Frau Scholz: 6. _____

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

(Then we need clear instructions, given one at a time and calmly, followed by a short summary of what will happen next.)

Pflegekraft Frau Scholz: 7. _____

Pflegekraft Herr Becker: *Gut. Bei der Körperpflege sollten wir eher zeigen als nur erklären, also nonverbale Kommunikation nutzen.*
(Good. For personal care we should demonstrate rather than just explain, using nonverbal communication.)

Pflegekraft Frau Scholz: 8. _____

Pflegekraft Herr Becker: *Alles klar. Ich übernehme das so und wiederhole wichtige Infos geduldig, ohne Druck.*
(Understood. I'll handle it that way and repeat important information patiently, without pressure.)

Example answers:

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 (internal)

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.*
