



Infermieristica 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 competenza interculturale)</i>	Die Demenz	<i>(La demenza)</i>
Die Kommunikationsbarriere	<i>(La barriera comunicativa)</i>	Langsam sprechen (periphrase)	<i>(Parlare lentamente)</i>
Der kulturelle Unterschied	<i>(La differenza culturale)</i>	Deutlich artikulieren (periphrase)	<i>(Articolare chiaramente)</i>
Die nonverbale Kommunikation	<i>(La comunicazione non verbale)</i>	Wiederholen (Verb)	<i>(Ripetere)</i>
Die Höflichkeitsform	<i>(La forma di cortesia)</i>	Zusammenfassen (Verb)	<i>(Riassumere)</i>
Die Tabu-Themen	<i>(Gli argomenti tabù)</i>	Sich absichern (phrasal verb)	<i>(Mettersi al sicuro / assicurarsi)</i>
Der Zwischenruf	<i>(L'intervento intercalare)</i>	Einfühlsam (Adjektiv)	<i>(Empatico)</i>
Die Rückfrage	<i>(La domanda di chiarimento)</i>	Geduldig (Adjektiv)	<i>(Paziente)</i>
Das Missverständnis	<i>(Il malinteso)</i>	Respektvoll (Adjektiv)	<i>(Rispettoso)</i>
Die Verständnishilfe	<i>(L'aiuto per la comprensione)</i>	Anpassungsfähig (Adjektiv)	<i>(Adattabile)</i>
Der Hörverlust	<i>(La perdita dell'udito)</i>	Auf nonverbale Signale achten (periphrase)	<i>(Prestare attenzione ai segnali non verbali)</i>
Das Gedächtnisproblem	<i>(Il problema di memoria)</i>	Klare Anweisungen geben (periphrase)	<i>(Dare istruzioni chiare)</i>

1. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- | | |
|----------------------------------|--|
| a. die interkulturelle Kompetenz | 1. eine Frage, die man stellt, um zu prüfen, ob man richtig verstanden hat |
| b. das Missverständnis | 2. wenn Informationen falsch ankommen und jemand etwas anderes versteht |
| c. die Rückfrage | 3. die Fähigkeit, respektvoll mit Menschen aus anderen Kulturen umzugehen |



a-3 b-2 c-1

2. Comunicazione interculturale nel reparto: breve guida (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: Höflichkeitsform, Kommunikationsbarrieren, einfühlsam, Wiederholen, Missverständnissen, nonverbale Kommunikation, fassen, Rückfrage, Hörverlust, Tabu-Themen



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.

Nel reparto si verificano spesso incomprensioni quando le pazienti e i familiari hanno aspettative diverse riguardo alla vicinanza, al contatto visivo o a dichiarazioni dirette. Si creano barriere comunicative anche quando vengono usati termini specialistici o quando entrano in gioco argomenti tabù (es. morte, malattie psichiche). Prestate quindi particolare attenzione alla comunicazione non verbale: mimica, gestualità e distanza. Usate la forma di cortesia finché la persona non propone altro e, in caso di dubbio, chiedete ancora una volta.

In caso di perdita uditiva o di problemi di memoria (es. demenza iniziale) aiutano strategie semplici: parlate lentamente e in modo chiaro, date istruzioni precise e lasciate tempo per rispondere. Ripetete le informazioni importanti e riassumete brevemente alla fine. Ponete una domanda di controllo per assicurarvi che tutto sia stato compreso e offrite un supporto alla comprensione, per esempio un biglietto con i prossimi passi o pittogrammi. Restate pazienti, empatici e rispettosi – anche se ci sono richiami o irrequietezza.

(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero Falso

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. Scegli la soluzione corretta

1. Wenn ein Bewohner einen Hörverlust hat, _____ wir langsamer und wiederholen wichtige Informationen.
(Se un residente ha una perdita dell'udito, parliamo più lentamente e ripetiamo le informazioni importanti.)
a. sprach b. spricht c. spreche d. sprechen
2. Bei einem Missverständnis _____ ich das Gespräch kurz zusammen, damit der Klient alles richtig versteht.
(In caso di incomprensione, riassumo brevemente la conversazione, affinché il cliente capisca tutto correttamente.)
a. fassen b. fasste c. fasst d. fasse
3. Wenn der Klient aus einer anderen Kultur kommt, _____ wir besonders auf nonverbale Signale.
(Se il cliente proviene da un'altra cultura, prestiamo particolare attenzione ai segnali non verbali.)
a. achtet b. achtete c. achten d. achtet

1. sprechen 2. fasse 3. achten

5. Role play - dialoghi (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: (Buongiorno, Signora Yilmaz. Ho notato che suo padre ha una perdita uditiva evidente. Posso spiegare brevemente come possiamo facilitare la comunicazione?)



- Frau Yilmaz (Tochter):** *Ja, bitte. Zu Hause klappt es manchmal, aber hier gibt es öfter Missverständnisse und er wird schnell unruhig.
(Sì, per favore. A casa a volte va bene, ma qui ci sono più fraintendimenti e lui si agita in fretta.)*
- 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.
(Spesso dipende da barriere comunicative: molti rumori, più persone e frasi dette in fretta. Per questo parliamo preferibilmente lentamente, in modo chiaro, e facciamo attenzione ai segnali non verbali per vedere se davvero capisce.)*
- Frau Yilmaz (Tochter):** *Er sagt selten, dass er etwas nicht verstanden hat. In unserer Familie gilt es manchmal als unhöflich, ständig Rückfragen zu stellen.
(Raramente dice che non ha capito qualcosa. Nella nostra famiglia a volte è considerato scortese fare continuamente domande di chiarimento.)*
- 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.
(Grazie, è una differenza culturale importante. Per noi una domanda di chiarimento non è una critica, ma un aiuto per comprendere. Riassumo brevemente le informazioni importanti e poi chiedo: «Ho capito bene?» — così mi assicuro.)*
- Frau Yilmaz (Tochter):** *Gut. Und was machen wir, wenn er dazwischenruft oder einfach „ja“ sagt, obwohl er es nicht verstanden hat?
(Bene. E cosa facciamo se interrompe o dice semplicemente «sì», anche se non ha capito?)*
- 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.
(Allora diamo istruzioni chiare, passo dopo passo, e lasciamo il tempo necessario. Evitiamo inoltre argomenti tabù quando è stressato e, se necessario, ripetiamo le informazioni con parole semplici.)*
- Frau Yilmaz (Tochter):** *Das klingt einfühlsam und geduldig. Ich kann das so zuhause auch versuchen und meiner Familie sagen, dass Rückfragen hier okay sind.
(Mi sembra comprensivo e paziente. Posso provare anche a casa e dire alla mia famiglia che qui è normale fare domande di chiarimento.)*

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

6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: E-Mail (interna) (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



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