



Pielęgniarstwo 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>(Kompetencje międzykulturowe)</i>	Die Demenz	<i>(Demencja)</i>
Die Kommunikationsbarriere	<i>(Bariera komunikacyjna)</i>	Langsam sprechen (periphrase)	<i>(Mówić powoli (peryfraza))</i>
Der kulturelle Unterschied	<i>(Różnica kulturowa)</i>	Deutlich artikulieren (periphrase)	<i>(Artykułować wyraźnie (peryfraza))</i>
Die nonverbale Kommunikation	<i>(Komunikacja niewerbalna)</i>	Wiederholen (Verb)	<i>(Powtarzać)</i>
Die Höflichkeitsform	<i>(Forma grzecznościowa)</i>	Zusammenfassen (Verb)	<i>(Podsumowywać)</i>
Die Tabu-Themen	<i>(Tematy tabu)</i>	Sich absichern (phrasal verb)	<i>(Zabezpieczać się / upewniać się)</i>
Der Zwischenruf	<i>(Okrzyk z sali / wtrącenie)</i>	Einfühlsam (Adjektiv)	<i>(Wrażliwy / empatyczny)</i>
Die Rückfrage	<i>(Dodatkowe pytanie / pytanie wyjaśniające)</i>	Geduldig (Adjektiv)	<i>(Cierpliwý)</i>
Das Missverständnis	<i>(Nieporozumienie)</i>	Respektvoll (Adjektiv)	<i>(Pełen szacunku)</i>
Die Verständnishilfe	<i>(Pomoc w zrozumieniu)</i>	Anpassungsfähig (Adjektiv)	<i>(Elastyczny / zdolny do dostosowania się)</i>
Der Hörverlust	<i>(Utrata słuchu)</i>	Auf nonverbale Signale achten (periphrase)	<i>(Zwracać uwagę na sygnały niewerbalne (peryfraza))</i>
Das Gedächtnisproblem	<i>(Problem z pamięcią)</i>	Klare Anweisungen geben (periphrase)	<i>(Dawać jasne instrukcje (peryfraza))</i>

1. Ćwiczenia

1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

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



a-3 b-1 c-2

2. Komunikacja międzykulturowa na oddziale: krótka ściągą (QR: Audio)



Wypełnij luki: Kommunikationsbarrieren, fassen, Missverständnissen, Wiederholen, Tabu-Themen, einfühlsam, Rückfrage, nonverbale Kommunikation, Höflichkeitsform, Hörverlust

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.

Na oddziale często dochodzi do nieporozumień, gdy pacjentki i bliscy mają inne oczekiwania co do bliskości, kontaktu wzrokowego lub bezpośrednich wypowiedzi. Bariery komunikacyjne powstają także, gdy używa się terminów fachowych lub gdy pojawiają się tematy tabu (np. śmierć, choroby psychiczne). Zwracaj więc szczególną uwagę na komunikację niewerbalną: mimikę, gesty i dystans. Używaj formy grzecznościowej, dopóki osoba nie zaproponuje inaczej, i w razie wątpliwości lepiej zapytaj jeszcze raz.


Przy utracie słuchu lub problemach z pamięcią (np. początkowe stadium demencji) pomagają proste strategie: mów powoli i wyraźnie, dawaj jasne polecenia i daj czas na odpowiedź. Powtarzaj ważne informacje i podsumuj krótko na końcu. Zadawaj pytanie kontrolne, aby upewnić się, że wszystko zostało zrozumiane, i zaoferuj pomoc w zrozumieniu, na przykład kartkę z kolejnymi krokami lub piktogramy. Pozostań cierpliwy, empatyczny i pełen szacunku — nawet jeśli pojawiają się okrzyki lub niepokój.

(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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

- | | Prawda | Falsz | |
|---|--------------------------|--------------------------|--|
| 1. Die Pflegekraft passt ihre Sprache an, weil die Bewohnerin schlechter hört und sich nicht immer gut erinnern kann. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |
| 2. Das Problem beim Essen entstand hauptsächlich, weil die Bewohnerin kein Deutsch spricht. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. Die Pflegekraft versucht, Missverständnisse zu vermeiden, indem sie nachfragt und am Ende kurz zusammenfasst. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

1-V 2-X 3-V

4. Wybierz poprawne rozwiązanie

1. Wenn ein Bewohner einen Hörverlust hat, _____ wir langsamer und wiederholen wichtige Informationen. *(Jeśli mieszkaniec ma ubytek słuchu, mówimy wolniej i powtarzamy ważne informacje.)*
- a. sprechen b. sprach c. spricht d. spreche
2. Bei einem Missverständnis _____ ich das Gespräch kurz zusammen, damit der Klient alles richtig versteht. *(W przypadku nieporozumienia krótko podsumowuję rozmowę, aby klient wszystko dobrze zrozumiał.)*
- a. fasste b. fasst c. fasse d. fassen
3. Wenn der Klient aus einer anderen Kultur kommt, _____ wir besonders auf nonverbale Signale. *(Jeśli klient pochodzi z innej kultury, zwracamy szczególną uwagę na sygnały niewerbalne.)*
- a. achttest b. achtete c. achten d. achtet

1. sprechen 2. fasse 3. achten

5. Odgrywanie ról - dialogi (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:

(Dzień dobry, pani Yilmaz. Zauważyłem, że pański ojciec ma wyraźny ubytek słuchu. Czy mogę krótko wyjaśnić, jak możemy ułatwić komunikację?)

Frau Yilmaz

Ja, bitte. Zu Hause klappt es manchmal, aber hier gibt es öfter

(Tochter):

Missverständnisse und er wird schnell unruhig.

(Tak, proszę. W domu czasem się udaje, ale tutaj częściej dochodzi do nieporozumień i szybko się denerwuje.)



- 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.*
(Często to wynika z barier komunikacyjnych: dużo hałasu, wiele osób i szybkie zdania. Dlatego mówimy wolniej, wyraźniej i zwracamy uwagę na sygnały niewerbalne, żeby sprawdzić, czy nadąża.)
- Frau Yilmaz**
(Tochter): *Er sagt selten, dass er etwas nicht verstanden hat. In unserer Familie gilt es manchmal als unhöflich, ständig Rückfragen zu stellen.*
(Rzadko mówi, że czegoś nie zrozumiał. W naszej rodzinie czasem uważa się za niegrzeczne ciągle zadawanie pytań kontrolnych.)
- 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.*
(Dziękuję, to ważna różnica kulturowa. U nas pytanie kontrolne nie jest krytyką, lecz pomocą w zrozumieniu. Po ważnych informacjach krótko podsumowuję i pytam: „Czy dobrze to zrozumiałem?“ — tak się upewniam.)
- Frau Yilmaz**
(Tochter): *Gut. Und was machen wir, wenn er dazwischenruft oder einfach „ja“ sagt, obwohl er es nicht verstanden hat?*
(Dobrze. A co robimy, jeśli on wtrąca się albo po prostu mówi „tak“, choć tego nie zrozumiał?)
- 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.*
(Wtedy dajemy jasne polecenia krok po kroku i zostawiamy czas na reakcję. Unikamy też tematów tabu, gdy jest zestresowany, i w razie potrzeby powtarzamy informacje prostymi słowami.)
- Frau Yilmaz**
(Tochter): *Das klingt einfühlsam und geduldig. Ich kann das so zuhause auch versuchen und meiner Familie sagen, dass Rückfragen hier okay sind.*
(Brzmi to empatycznie i cierpliwie. Mogę to też spróbować w domu i powiedzieć rodzinie, że pytania kontrolne tutaj są w porządku.)

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

6. Mówienie (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. Pisanie: E-Mail (intern) (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



Napisz odpowiednią odpowiedź: *Ich schlage vor, dass wir ... / Wichtig wäre, dass wir ... / Am Ende können wir kurz zusammenfassen und nachfragen, ob alles verstanden wurde.*
