



## 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

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

## 1. Ćwiczenia

### 1. Dopasuj każde słowo do jego definicji.

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| a. die interkulturelle Kompetenz | 1. die Fähigkeit, respektvoll mit Menschen aus anderen Kulturen umzugehen  |
| b. das Missverständnis           | 2. noch einmal nachfragen oder zusammenfassen, um sicherzugehen            |
| c. die Rückfrage                 | 3. eine Frage, die man stellt, um zu prüfen, ob man richtig verstanden hat |
| d. der Hörverlust                | 4. wenn Informationen falsch ankommen und jemand etwas anderes versteht    |
| e. sich absichern                | 5. eine verminderte Hörfähigkeit; dann sollte man langsamer sprechen       |
- a-1 b-4 c-3 d-5 e-2



### 2. Komunikacja międzykulturowa na oddziale: krótka ściągą (Audio dostępne w aplikacji)

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

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.

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

**3. Posłuchaj fragmentu audio i zaznacz, czy poniższe stwierdzenia są prawdziwe czy fałszywe.**

**Prawda Falsz**

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



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

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

## 4. Odegraj rolę: Uzupełnij dialogi



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

**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.*  
*(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):** 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.*  
*(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):** 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.*  
*(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):** 4. \_\_\_\_\_

### b. Übergabe: Patientin mit Demenz

**Pflegekraft Frau Scholz:** 5. \_\_\_\_\_

**Pflegekraft Herr Becker:** *Okay. Liegt das an schlechtem Hören oder eher an der Erinnerung?*  
*(Rozumiem. Czy to wynika ze złego słyszenia, czy raczej z problemów z pamięcią?)*

**Pflegekraft Frau Scholz:** 6. \_\_\_\_\_

**Pflegekraft Herr Becker:** *Dann brauchen wir klare Anweisungen, einzeln und ruhig, und danach eine kurze Zusammenfassung, was als Nächstes passiert.*  
*(W takim razie potrzebujemy jasnych poleceń, pojedynczych i spokojnych, a potem krótkiego podsumowania, co będzie dalej.)*

**Pflegekraft Frau Scholz:** 7. \_\_\_\_\_

**Pflegekraft Herr Becker:** *Gut. Bei der Körperpflege sollten wir eher zeigen als nur erklären, also nonverbale Kommunikation nutzen.*

*(Dobrze. Przy pielęgnacji ciała powinniśmy raczej pokazywać niż tylko tłumaczyć, czyli korzystać z komunikacji niewerbalnej.)*

**Pflegekraft Frau Scholz:** 8. \_\_\_\_\_

**Pflegekraft Herr Becker:** *Alles klar. Ich übernehme das so und wiederhole wichtige Infos geduldig, ohne Druck.*

*(Wszystko jasne. Przyjmuję do wiadomości i będę powtarzał ważne informacje cierpliwie, bez presji.)*

### Przykładowe odpowiedzi:

**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 (intern)

**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.*

---

---

---