



Enfermagem 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>(A demência)</i> | Die Rückfrage | <i>(A pergunta de esclarecimento)</i> |
| Das Gedächtnisproblem | <i>(O problema de memória)</i> | Langsam sprechen (periphrase) | <i>(Falar devagar (perifrase))</i> |
| Der Hörverlust | <i>(A perda auditiva)</i> | Deutlich artikulieren (periphrase) | <i>(Articular claramente (perifrase))</i> |
| Das Missverständnis | <i>(O mal-entendido)</i> | Auf nonverbale Signale achten (periphrase) | <i>(Prestar atenção aos sinais não verbais (perifrase))</i> |
| Die interkulturelle Kompetenz | <i>(A competência intercultural)</i> | Klare Anweisungen geben (periphrase) | <i>(Dar instruções claras (perifrase))</i> |
| Der kulturelle Unterschied | <i>(A diferença cultural)</i> | Wiederholen (Verb) | <i>(Repetir (verbo))</i> |
| Die Kommunikationsbarriere | <i>(A barreira de comunicação)</i> | Zusammenfassen (Verb) | <i>(Resumir (verbo))</i> |
| Die nonverbale Kommunikation | <i>(A comunicação não verbal)</i> | Sich absichern (phrasal verb) | <i>(Garantir-se (verbo frasal))</i> |
| Die Höflichkeitsform | <i>(A forma de cortesia)</i> | Einfühlsam (Adjektiv) | <i>(Com empatia (adjetivo))</i> |
| Die Tabu-Themen | <i>(Os temas tabu)</i> | Geduldig (Adjektiv) | <i>(Paciente (adjetivo))</i> |
| Die Verständnishilfe | <i>(A ajuda para compreensão)</i> | Respektvoll (Adjektiv) | <i>(Respeitoso (adjetivo))</i> |
| Der Zwischenruf | <i>(A intervenção (interjeição))</i> | Anpassungsfähig (Adjektiv) | <i>(Adaptável (adjetivo))</i> |

1.Exercícios

1. Associe cada palavra à sua definição.

- | | |
|----------------------------------|--|
| 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. Comunicação intercultural na enfermaria: breve guia (QR: Áudio)



Preencha as lacunas: nonverbale Kommunikation, Hörverlust, Rückfrage, Wiederholen, Tabu-Themen, Höflichkeitsform, Missverständnissen, fassen, Kommunikationsbarrieren, einfühlsam

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 enfermaria, ocorrem frequentemente mal-entendidos quando pacientes e familiares têm expectativas diferentes em relação à proximidade, ao contato visual ou a afirmações diretas. Barreiras de comunicação também surgem quando são usados termos técnicos ou quando temas tabu (por exemplo, morte, doenças mentais) desempenham um papel. Por isso, preste atenção especial à comunicação não verbal: expressões faciais, gestos e distância. Use a forma de tratamento formal até que a pessoa sugira algo diferente e, em caso de dúvida, pergunte novamente.

Em caso de perda auditiva ou problemas de memória (por exemplo, início de demência), estratégias simples ajudam: fale devagar e com clareza, dê instruções claras e dê tempo para responder. Repita informações importantes e, ao final, faça um breve resumo. Faça uma pergunta de confirmação para garantir que tudo foi entendido e ofereça um apoio à compreensão, por exemplo, um bilhete com os próximos passos ou pictogramas. Mantenha-se paciente, empático e respeitoso – mesmo que ocorram interrupções ou agitação.

(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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

Verdadeiro **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. Escolha a solução correta

1. Wenn ein Bewohner einen Hörverlust hat, _____ wir langsamer und wiederholen wichtige Informationen.
(Quando um residente tem perda auditiva, falamos mais devagar e repetimos informações importantes.)
a. *sprechen* b. *spreche* c. *sprach* d. *spricht*
2. Bei einem Missverständnis _____ ich das Gespräch kurz zusammen, damit der Klient alles richtig versteht.
(Em caso de um mal-entendido, faço um breve resumo da conversa, para que o cliente entenda tudo corretamente.)
a. *fasst* b. *fasse* c. *fasste* d. *fassen*
3. Wenn der Klient aus einer anderen Kultur kommt, _____ wir besonders auf nonverbale Signale.
(Quando o cliente vem de outra cultura, prestamos atenção especial aos sinais não verbais.)
a. *achtest* b. *achten* c. *achtet* d. *achtete*

1. *sprechen* 2. *fasse* 3. *achten*

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

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: *(Bom dia, Sra. Yilmaz. Notei que seu pai tem uma perda auditiva significativa. Posso explicar rapidamente como podemos facilitar a comunicação?)*



- Frau Yilmaz (Tochter):** *Ja, bitte. Zu Hause klappt es manchmal, aber hier gibt es öfter Missverständnisse und er wird schnell unruhig.
(Sim, por favor. Em casa às vezes funciona, mas aqui há mais mal-entendidos e ele fica inquieto rapidamente.)*
- 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.
(Isso geralmente acontece por barreiras de comunicação: muitos ruídos, várias pessoas e frases rápidas. Por isso preferimos falar devagar, com clareza, e prestar atenção a sinais não verbais para ver se ele está realmente acompanhando.)*
- Frau Yilmaz (Tochter):** *Er sagt selten, dass er etwas nicht verstanden hat. In unserer Familie gilt es manchmal als unhöflich, ständig Rückfragen zu stellen.
(Ele raramente diz que não entendeu algo. Na nossa família, às vezes é considerado indelicado ficar fazendo perguntas o tempo todo.)*
- 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.
(Obrigado, essa é uma diferença cultural importante. Para nós, uma pergunta de confirmação não é uma crítica, mas uma ajuda para compreender. Depois de informações importantes, eu faço um resumo breve e então pergunto: “Entendi corretamente?” — assim eu me certifico.)*
- Frau Yilmaz (Tochter):** *Gut. Und was machen wir, wenn er dazwischenruft oder einfach „ja“ sagt, obwohl er es nicht verstanden hat?
(Certo. E o que fazemos quando ele interrompe ou simplesmente diz “sim”, embora não tenha entendido?)*
- 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.
(Então damos orientações claras, passo a passo, e damos tempo. Além disso, evitamos temas tabu quando ele está estressado e, se necessário, repetimos as informações com palavras simples.)*
- Frau Yilmaz (Tochter):** *Das klingt einfühlsam und geduldig. Ich kann das so zuhause auch versuchen und meiner Familie sagen, dass Rückfragen hier okay sind.
(Isso parece sensível e paciente. Posso tentar assim em casa também e dizer à minha família que aqui perguntas de confirmação são aceitáveis.)*

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

6. Falar: traduzir e responder (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. Escrita: E-mail (interno) (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



Escreva uma resposta apropriada: *Ich schlage vor, dass wir ... / Wichtig wäre, dass wir ... / Am Ende können wir kurz zusammenfassen und nachfragen, ob alles verstanden wurde.*
