

Lektion 1	Kommunikation	1. Kontakt mit den Angehörigen und der Agentur	A2
		2. Einarbeiten	B1
		3. Kommunikation mit den Patienten	B2
		4. Beschwerden äußern und Lösungen finden	B2
		5. Kommunikation mit Ärzten und der Familie während eines Notfalls	B2



Dialog 4: Beschwerden äußern und Lösungen finden (B2)

Gespräch zwischen Frau Kagermeier (Pflegevermittlung), Frau Mahladová (Pflegerin) und der Familie von Herrn Bachl (Patient)

Situation: Frau Mahladová verbrachte die vergangenen Wochen im Haus von Herrn Bachl und kümmerte sich vorbildlich um ihren Patienten. Die neue Lebenssituation fällt ihr schwer, sie hat immer mehr Heimweh. Deshalb kontaktiert sie Frau Kagermeier, die ein Gespräch zwischen Herrn Bachl und Frau Mahladová organisiert, damit sie gemeinsam eine Lösung finden. Es stellt sich heraus, dass auch Herr Bachl sich manchmal unverstanden fühlt. Er wünscht sich, dass Frau Mahladová öfter nachfragt, wenn sie etwas nicht verstanden hat.

Personen: Frau Kagermeier (Ansprechpartnerin und Mitarbeiterin der Pflegevermittlung), Frau Mahladová (Pflegerin) Herr Bachl (Patient)

Ort: Café in der Stadt



Frau Kagermeier: Guten Tag, Frau Mahladová. Guten Tag, Herr Bachl. Schön, dass Sie sich heute Zeit nehmen konnten. Herr Bachl, wie ich Ihnen bereits mitgeteilt habe, geht es heute um ein klärendes Gespräch zwischen Ihnen und Frau Mahladová. Nachdem ich letzte Woche einen Anruf von Frau Mahladová bekommen habe, bin ich froh, dass Sie sich Zeit



nehmen konnten. Frau Mahladová, können Sie bitte schildern, weshalb Sie so bedrückt sind?

Frau Mahladová: Wissen Sie, ich habe große Probleme mich einzuleben, da ich Heimweh habe. Momentan möchte ich eigentlich nur nach Hause. Obwohl ich mir Mühe gebe, kann ich mich einfach nicht einleben. Es kommt mir vor, als würden Sie mich immerzu kontrollieren. Sie sollten mir einfach mehr vertrauen.

Herr Bachl: Liebe Frau Mahladová, es tut mir leid, dass Sie Ihre Familie in Tschechien vermissen. Leider ist mir nicht aufgefallen, wie bedrückt Sie sind. Warum haben Sie denn nichts gesagt?

Frau Mahladová: Ich wusste nicht, was ich sagen soll.

Frau Kagermeier: Frau Mahladová, vielleicht können Sie Ihre Bedenken konkretisieren, damit wir eine Lösung finden können.

Frau Mahladová: Nun, da ich manchmal nicht alles verstehe, kommt es immer wieder zu Missverständnissen. Es kommt vor, dass ich nicht weiß, wie ich etwas sagen soll und wenn Herr Bachl mich nicht versteht, wird er schnell laut. Und abends fühle ich mich oft einsam.

Herr Bachl: Sie dürfen es nicht persönlich nehmen, wenn ich laut werde. Das liegt zum einen an meiner Hörschwäche und zum anderen an meinem Temperament. Ich bin wirklich sehr froh um Ihre Hilfe, Frau Mahladová. Obwohl mein Sohn und seine Frau sich alle Mühe geben, für mich zu sorgen, benötige ich Ihre Unterstützung.

Frau Kagermeier: Vielleicht benötigen Sie einfach ein wenig Zeit, bis sie sich aneinander gewöhnen. Geben Sie sich Zeit.

Frau Mahladová: Mir macht meine Arbeit ja auch Spaß. Doch die fremde Sprache und mein zurückhaltendes Wesen bereiten mir Schwierigkeiten. Es fällt mir schwer, neue Leute kennenzulernen, und somit bleiben nur die Gespräche mit Herrn Bachl. Diese sind jedoch öfter kurz und knapp.

Herr Bachl: Als erstes sollten wir einen Internetanschluss legen lassen, dann können Sie Ihre Familie immer erreichen. Vielleicht ist das ein erster Schritt gegen Ihr Heimweh. Was meinen Sie?

Frau Mahladová: Das wäre schön.



Frau Kagermeier: Herr Bachl, Sie sagten am Telefon, Sie hätten auch noch etwas zu besprechen.

Herr Bachl: Es wäre mir wichtig, Frau Mahladová, wenn Sie mehr nachfragen würden. Ich habe das Gefühl, Sie verstehen nicht immer alles. Sie antworten häufig mit Ja oder Nein und wünschen selten eine Erklärung. Da denke ich, Sie wollen nicht mit mir reden.

Frau Kagermeier: Ich hätte einen Vorschlag für Sie beide. Aus der Pflege kennen Sie sicherlich den Biographiebericht. Sie können beide einen schreiben und ihn gegenseitig vorlesen. So erfahren Sie mehr übereinander. Und vielleicht haben Sie ja sogar ähnliche Interessen. Was halten Sie davon?

Frau Mahladová: Das hört sich nach einer guten Idee an.

Herr Bachl: Finde ich auch. Auf einen erfolgreichen Neuanfang! Danke, Frau Kagermeier

Frau Mahladová: Ja, danke.





4. 1 Übungen zum Dialog

ÜBUNG 1 – Hörverstehen



Hören Sie sich den Dialog an und füllen Sie die Lücken.

1. Schön, dass Sie sich heute Zeit _____.
2. Frau Mahladová, _____ Sie bitte _____, weshalb Sie so bedrückt sind?
3. Sie _____ mir einfach mehr _____.
4. Frau Mahladová, vielleicht _____ Sie Ihre Bedenken _____, damit wir eine Lösung finden können.
5. Sie _____ es nicht persönlich _____, wenn ich laut werde.
6. Als erstes _____ wir einen Internetanschluss _____ lassen, dann _____ Sie Ihre Familie immer _____.
7. Da denke ich, Sie _____ nicht mit mir _____.
8. Sie _____ beide einen _____ und ihn gegenseitig vorlesen.



ÜBUNG 2 – Leseverstehen

Lesen Sie den Biographiebericht und entscheiden Sie im Anschluss, welche Aussagen richtig oder falsch sind.

Die Angaben zur Biographie stammen von Herrn Bachl und seinem Sohn Peter. Herr Bachl wurde am 12. Februar 1931 in Bad Kötzting geboren. Dort ist er zusammen mit seinem Bruder Heinz und seiner Schwester Gerda auf einem Bauernhof aufgewachsen. Seine Eltern hat er in guter Erinnerung. Seine Mutter beschreibt er als besonders liebevoll und einfühlsam. Sein Vater war wohl eher streng. Die Kinder mussten seinen Regeln Folge leisten. Besonders wenn es um Tischregel und die Schule ging, griff er konsequent durch. Auf dem Hof lebten auch die Großeltern. Die Großmutter verwöhnte die Kinder gerne und der Großvater machte viele Witze.

Zusammen mit seinen Geschwistern hatte er eine glückliche Kindheit. Sie spielten gerne verstecken und Fußball. Auf dem Hof gab es viele Tiere. Vor allem liebte er es, mit den Pferden auszureiten. Aber auch die Hunde und Schweine bereiteten ihm große Freude. Natürlich war mit dem Hof auch viel Arbeit verbunden. In den Ferien half er auf den Feldern mit. Aber auch während der Schulzeit musste er auf dem Hof mitarbeiten. Seine Lieblingsaufgabe war es, die Kühe zu melken und morgens die Eier zu suchen. An den Krieg kann sich der Patient kaum noch erinnern. Die Region, in der er lebte, war nicht direkt betroffen. Allerdings ist sein Onkel im Krieg gefallen und Gewitter lassen ihn immer noch unruhig schlafen. Von seiner Jugendzeit erzählte er nicht viel. Er war sehr aktiv bei der Freiwilligen Feuerwehr und samstags ging er gerne zum Tanzen. Dabei hat Herr Bachl auch seine Frau kennengelernt. Damals war er 19, und ein Jahr später haben die beiden geheiratet.

	richtig	falsch
1. Herr Bachl hatte eine schlechte Beziehung zu seinen Eltern.		
2. Herr Bachl ist in Bad Kötzting auf einem Bauernhof aufgewachsen.		
3. Zu seinen Geschwistern hatte er ein gutes Verhältnis.		
4. Zu seinen Lieblingsaufgaben zählte es, die Eier zu verstecken.		
5. Donner und Blitz faszinieren Herrn Bachl und lassen ihn besonders gut schlafen.		
6. Seine Frau hat Herr Bachl bei der Feuerwehr kennengelernt.		



ÜBUNG 3 – Wortschatz

Arbeiten Sie mit einem Wörterbuch und finden Sie passende Synonyme.

Bedenken • nachfragen • zurückhaltend • vertrauen • Missverständnis • Lösung • Neuanfang
Wesen • bedrückt • einsam • Erklärung • Schwierigkeit • Heimweh • klärend • konkretisieren
kontrollieren • Temperament

Wort	Synonym
1.	Vorbehalt, Skepsis, Einwand, Überlegung
2.	betrübt, bekümmert, melancholisch, geknickt
3.	allein, zurückgezogen
4.	Erläuterung, Anmerkung, Begründung
5.	Sehnsucht
6.	klarstellend, analysierend, aufschlüsselnd
7.	erläutern, präzisieren, veranschaulichen
8.	untersuchen, nachprüfen, begutachten, inspizieren
9.	Aufklärung, Ergebnis, Erklärung, Erledigung
10.	Irrtum, Fehleinschätzung
11.	ansprechen, bitten, herantreten, befragen
12.	Comeback, Wiedergeburt, Neubeginn
13.	Hindernis, Problem, Erschwernis
14.	Leidenschaftlichkeit, Wesen
15.	bauen auf, sich verlassen, zählen auf
16.	Charakter, Art, Persönlichkeit, Temperament, Typ
17.	reserviert, still, distanziert



ÜBUNG 4 – Grammatik

Lesen Sie den Text und markieren Sie die passenden Modalverben.

Frau Mahladová und Herr Bachl müssen/können ein klärendes Gespräch führen, weil Frau Mahladová großes Heimweh hat und sich nicht wohl fühlen kann/will. Aus diesem Grund dürfen/möchten beide eine Lösung finden. Frau Mahladová sagt, dass sie gerne in Deutschland bleiben kann/möchte, aber vorher muss/kann das Problem gelöst werden. Herr Bachl sagte ihr, dass sie öfter nachfragen sollte/wollte, wenn sie etwas nicht versteht. Nachdem die beiden sich ausgesprochen haben, wollen/müssen sie einen Neuanfang starten.



ÜBUNG 5 – Schreiben

Verfassen Sie einen Biographiebericht. Schreiben Sie einen zusammenhängenden Text unter Verwendung der nachstehenden Informationen.

Name	Johann Bauer (männlich)	Geburtsdatum	04.03.1941
Für die Erstellung verantwortliche Pflegeperson:		Datum:	
Erstinformationen stammen von <input checked="" type="checkbox"/> Angehörigen <input type="checkbox"/> Freunden/Bekanntem <input checked="" type="checkbox"/> Bewohner/Patient			
Besondere Erinnerungen an die Eltern, Geschwister und andere Verwandte:			
Strenge Eltern, viele Tischregel, Maßregelung durch Vater, viele Gespräche mit der Mutter, liebevolle Großmutter, lustiger Großvater			
Aufgewachsen in: () Migrationshintergrund, stammt aus:	Bogen	<input checked="" type="checkbox"/> auf dem Land	<input type="checkbox"/> in der Stadt
Geschwister (falls verstorben, bitte mit † kennzeichnen und Sterbejahr angeben)			
drei: Gertraud, Klaus und Walter († 1998)			
Kindheitserinnerungen			
Fußball, strenge Lehrerin, Verstecken spielen mit den Geschwistern, Hund der Nachbarin, Feldarbeit nach der Schule, Ministrant in der Kirche, Nachkriegszeit, Wiederaufbau			
Jugenderinnerungen			
Ehefrau mit 16 kennengelernt, Feuerwehrfest, Ausbildung zum Schlosser			



ÜBUNG 6 – Sprechen

Nach dem Treffen mit Herrn Bachl und Frau Kagermeier ist Frau Mahladová beruhigt und ruft daraufhin ihre Mutter an, um ihr von dem Gespräch zu erzählen. Stellen Sie ein Telefongespräch nach und paraphrasieren Sie dabei den gehörten Dialog.



4.2 Grammatik

Modalverben in verschiedenen Zeitstufen

	müssen	können	dürfen	sollen	wollen	mögen	möchten
Präsens							
ich	muss	kann	darf	soll	will	mag	möchte
du	musst	kannst	darfst	sollst	willst	magst	möchtest
er/sie/es/man	muss	kann	darf	soll	will	mag	möchte
wir	müssen	können	dürfen	sollen	wollen	mögen	möchten
ihr	müsst	könnt	dürft	sollt	wollt	mögt	möchtet
sie/Sie	müssen	können	dürfen	sollen	wollen	mögen	möchten
Präteritum							
ich	musste	konnte	durfte	sollte	wollte	mochte	wollte
du	musstest	konntest	durftest	solltest	wolltest	mochtest	wolltest
er/sie/es/man	musste	konnte	durfte	sollte	wollte	mochte	wollte
wir	mussten	konnten	durften	sollten	wollten	mochten	wollten
ihr	musstet	konntet	durftet	solltet	wolltet	mochtet	wolltet
sie/Sie	mussten	konnten	durften	sollten	wollten	mochten	wollten
Partizip II							
	gemusst	gekonnt	gedurft	gesollt	gewollt	gemocht	gewollt
Konjunktiv II							
	müsste	könnte	dürfte	sollte	wollte	möchte	



Verwendung:

müssen	Pflicht Notwendigkeit
können	Fähigkeit Möglichkeit
dürfen	Erlaubnis Verbot
sollen	Auftrag Rat Angebot
wollen	Wille/Absicht
mögen	Zuneigung
“möcht-“	Wunsch

Konjunktionen (= nebenordnend) und Subjunktionen (=unterordnend)

Verwendung:

- Beide dienen dazu, Satzverbindungen herzustellen
- Konjunktionen verbinden Hauptsatz + Hauptsatz
- Subjunktionen verbinden Hauptsatz + Nebensatz

Satzbau mit Konjunktionen

Satzbau mit Subjunktionen

Konjunktion + Subjekt + finites
Verb+...

- aber
- denn
- doch
- oder
- sondern
- und

Subjunktion + Subjekt + ...+ finites Verb.

Art des Nebensatzes:

- Temporalsatz:
- Kausalsatz:
- Konzessivsatz:
- Konditionalsatz:
- Modalsatz:
- Finalsatz:
- Instrumentalsatz:
- Konsekutivsatz:

Einige Beispiele:

als, nachdem, während, seit, bis, bevor
weil, da, dadurch, ...
dass, daran, ... dass
obgleich, obwohl, wenn auch, trotzdem
wenn, falls, sofern, soweit
indem, ohne dass, wohingegen, (in)sofern, (in)soweit, als ob, wie, je ... desto, (an)statt dass
dass, damit
indem, dadurch, ... dass, damit, ... dass
so dass, als dass, dass

© www.language-for-caregivers.eu

Project number: 543336-LLP-1-2013-1-DE-KA2-KA2MP Agreement: 2013- 4182/001 – 001 | This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



4.3 Wortschatz

Wort	Artikel	Pluralform	Vergangenheitsform	Wort im Kontext	Wortart	Definition / Synonym
Bedenken	das	die Bedenken		Ich habe große Bedenken.	Substantiv	Zweifel
bedrückt				Sie wirken so bedrückt.	Adjektiv	traurig, besorgt
Biographiebericht	der	die Biographieberichte		Der Biographiebericht gibt Auskunft über das Leben des Patienten.	Substantiv	Beschreibung einer Lebensgeschichte
einleben			lebte sich ein, hat sich eingelebt	In einem neuen Land muss man sich erst einleben.	Verb	sich an einen neuen Ort gewöhnen
einsam				Wenn ich alleine bin, fühle ich mich einsam.	Adjektiv	so, dass man wenig soziale Kontakte hat und viel allein ist
erfolgreich				Im Beruf ist er sehr erfolgreich.	Adjektiv	Erfolg aufweisend
Erklärung	die	die Erklärungen		Dafür gibt es keine Erklärung.	Substantiv	Begründung
Gefühl	das	die Gefühle		Was haben Sie für ein Gefühl?	Substantiv	Empfindung
gewöhnen			gewöhnte sich, hat sich gewöhnt	Man gewöhnt sich an alles.	Verb	sich auf jemanden, etwas einstellen
Heimweh (nur Singular)	das			Ich vermisse meine Heimat. Dieses Heimweh wird hoffentlich bald vergehen.	Substantiv	die Sehnsucht nach dem Zuhause oder der Heimat
Hörschwäche	die	die Hörschwächen		Reden Sie bitte lauter! Ich habe eine Hörschwäche.	Substantiv	vermindertes Hörvermögen
klärend				Ein klärendes Gespräch wird alles lösen.	Adjektiv	richtig stellend
konkretisieren			konkretisierte, hat konkretisiert	Bitte konkretisieren Sie Ihre Bedenken.	Verb	im Detail ausführen
kontrollieren			kontrollierte, hat kontrolliert	Man kann nicht alles kontrollieren.	Verb	überprüfen
Lösung	die	die Lösungen		Wir finden eine Lösung für Ihr Problem.	Substantiv	Klärung
Missverständnis	das	die Missverständnisse		Das war bestimmt nur ein Missverständnis.	Substantiv	der Vorgang, dass jemand die Äußerung eines anderen nicht so versteht, wie dieser sie gemeint hat
nachfragen			fragte, hat gefragt	Das kann ich nicht beantworten, aber ich werde nachfragen.	Verb	Fragen stellen, um eine Antwort auf etwas zu bekommen, das noch unklar ist
Neuanfang	der	die Neuanfänge		Starten wir einen Neuanfang.	Substantiv	Neubeginn
persönlich				Tauschen Sie sich über persönliche	Adjektiv	die eigene Person betreffend



				Erfahrungen aus.		
Schwierigkeit	die	die Schwierigkeiten		Gibt es Schwierigkeiten?	Substantiv	Problem
Temperament	das	die Temperamente		Sie hat ein feuriges Temperament.	Substantiv	Wesensart, Charakter
vermissen			vermisste, hat vermisst	Vermisst du deine Familie?	Verb	merken, dass jemand oder etwas fehlt
vertrauen			vertraute, hat vertraut	Bitte vertrauen Sie mir.	Verb	glauben, dass jemand ein Problem lösen kann
Vorschlag	der	die Vorschläge		Den Vorschlag finde ich gut.	Substantiv	eine Aussage, wie man etwas machen könnte
Wesen	das	die Wesen		Ich habe ein ruhiges Wesen.	Substantiv	die grundlegende Eigenart einer Person
zurückhaltend				Sie sind sehr zurückhaltend.	Substantiv	schüchtern, verschlossen

© www.language-for-caregivers.eu

Project number: 543336-LLP-1-2013-1-DE-KA2-KA2MP Agreement: 2013- 4182/001 – 001 | This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Lösungen:



ÜBUNG 1 – Hörverstehen

1. Schön, dass Sie sich heute Zeit nehmen konnten.
2. Frau Mahladová, können Sie bitte schildern, weshalb Sie so bedrückt sind?
3. Sie sollten mir einfach mehr vertrauen.
4. Frau Mahladová, vielleicht können Sie Ihre Bedenken konkretisieren, damit wir eine Lösung finden können.
5. Sie dürfen es nicht persönlich nehmen, wenn ich laut werde.
6. Als erstes sollten wir einen Internetanschluss legen lassen, dann können Sie Ihre Familie immer erreichen.
7. Da denke ich, Sie wollen nicht mit mir reden.
8. Sie können beide einen schreiben und ihn gegenseitig vorlesen.



ÜBUNG 2 – Leseverstehen

	richtig	falsch
1. Herr Bachl hatte eine schlechte Beziehung zu seinen Eltern.		X
2. Herr Bachl ist in Bad Kötzing auf einem Bauernhof aufgewachsen.	X	
3. Zu seinen Geschwistern hatte er ein gutes Verhältnis.	X	
4. Zu seinen Lieblingsaufgaben zählte es, die Eier zu verstecken.		X
5. Donner und Blitz faszinieren Herrn Bachl und lassen ihn besonders gut schlafen.		X
6. Seine Frau hat Herr Bachl bei der Feuerwehr kennengelernt.		X



ÜBUNG 3 – Wortschatz

Wort	Synonym
1. Bedenken	Vorbehalt, Skepsis, Einwand, Überlegung
2. bedrückt	betrübt, bekümmert, melancholisch, geknickt
3. einsam	allein, zurückgezogen
4. Erklärung	Erläuterung, Anmerkung, Begründung
5. Heimweh	Sehnsucht
6. klärend	klarstellend, analysierend, aufschlüsselnd
7. konkretisieren	erläutern, präzisieren, veranschaulichen
8. kontrollieren	untersuchen, nachprüfen, begutachten, inspizieren
9. Lösung	Aufklärung, Ergebnis, Erklärung, Erledigung
10. Missverständnis	Irrtum, Fehleinschätzung
11. nachfragen	ansprechen, bitten, herantreten, befragen
12. Neuanfang	Comeback, Wiedergeburt, Neubeginn
13. Schwierigkeit	Hindernis, Problem, Erschwernis
14. Temperament	Leidenschaftlichkeit, Wesen
15. vertrauen	bauen auf, sich verlassen, zählen auf
16. Wesen	Charakter, Art, Persönlichkeit, Temperament, Typ
17. zurückhaltend	reserviert, still, distanziert



ÜBUNG 4 – Grammatik

Frau Mahladová und Herr Bachl müssen/können ein klärendes Gespräch führen, weil Frau Mahladová großes Heimweh hat und sich nicht wohl fühlen kann/will. Aus diesem Grund dürfen/möchten beide eine Lösung finden. Frau Mahladová sagt, dass sie gerne in Deutschland bleiben kann/möchte, aber vorher muss/kann das Problem gelöst werden. Herr Bachl sagte ihr, dass sie öfter nachfragen sollte/wollte, wenn sie etwas nicht versteht. Nachdem die beiden sich ausgesprochen haben, wollen/müssen sie einen Neuanfang starten.



ÜBUNG 5 – Schreiben

Lösungsbeispiel:

Herr Johann Bauer wurde am 4.3.1941 geboren. Die Informationen von ihm und seinen Angehörigen besagen, dass Herr Bauer strenge Eltern hatte, es gab viele Tischregeln, Maßregelungen durch den Vater, aber auch viele Gespräche mit der Mutter. Die liebevolle Großmutter und ein lustiger Großvater gehörten mit zur Familie. Aufgewachsen ist Herr Bauer mit einer Schwester und zwei Brüdern in Bogen auf dem Land. Ein Bruder ist bereits verstorben. Zu den Kindheitserinnerungen von Herrn Bauer gehören das Fußballspielen, seine strenge Lehrerin, das Versteckspiel mit den Geschwistern, der Hund der Nachbarin und die Feldarbeit nach der Schule. Auch die Zeit als Ministrant, die Nachkriegszeit und der Wiederaufbau waren für Herrn Bauer prägend. Zu seinen Jugenderinnerungen gehören das Kennenlernen der Ehefrau auf einem Feuerwehrfest und die Ausbildung zum Schlosser.