



### **Interkulturelle Kompetenz: Pflege in Deutschland**

1. Genderaspekt
2. Körpersprache
3. Ernährung und Essen
4. Religion, Sitten und Bräuche
5. Umgang mit dem Tod

<b>Video mit dem Thema...</b>	<b>Start</b>	<b>Ende</b>
2. Körpersprache	01:52	04:43



## 2. Körpersprache



Situation: Ältere Dame sitzt auf dem Sofa mit Tränen in den Augen. Die Pflegekraft fragt nach dem Befinden der Patientin. Sie antwortet, dass es ihr gut geht. Die Pflegekraft nimmt diese Antwort hin, obwohl es offensichtlich nicht der Wahrheit entspricht.

### 2.1 Fragen zum Foto

#### Wie schätzen Sie die Situation ein?

- Die Pflegebedürftige fühlt sich gut.
- Die Pflegebedürftige hat vielleicht etwas ins Auge bekommen.
- Die Pflegebedürftige ist nicht ganz ehrlich zur Pflegekraft.

#### Passt Gesagtes und Verhalten zusammen?

- Der Pflegebedürftigen ist es unangenehm, über Probleme zu sprechen.
- Mimik und Gestik verraten, dass es der Pflegebedürftigen nicht so gut geht.
- Da die Pflegebedürftige angibt, dass alles in Ordnung ist, wird dies wohl auch stimmen.

#### Wie würden Sie in dieser Situation reagieren?

- Ich frage so lange nach, bis die Pflegebedürftige die Wahrheit sagt.
- Ich biete der Pflegebedürftigen an, dass sie sich bei Problemen jederzeit an mich wenden kann, aber ich bohre nicht hartnäckig nach.
- Ich spreche die Pflegebedürftige nicht darauf an.

#### Diskussion: Wie wichtig ist Mimik und Gestik im Pflegeberuf?

## 2.2 Wortschatz

Artikel	Wort	Synonym	Entsprechung in Ihrer Muttersprache

### Infobox:

- Man sollte immer nach dem Motto handeln: “Taten sagen mehr als Worte”.
- Aufmerksamkeit gegenüber Anderen ist extrem wichtig.
- Achtung: Passen Handeln und Gesagtes zusammen?
- Gerne darf man nachfragen und sich nach dem Befinden erkundigen. Bei Ablehnung sollte man dies aber auch respektieren.
- Landestypische Gesten sind zu berücksichtigen.
- Was verrät die Körperhaltung, Mimik und Gestik über den Pflegebedürftigen?
- Sensibilität ist in diesem Bereich besonders wichtig.

## 2.3 Interkultureller Vergleich

Wie ist in Ihrem Heimatland die Verteilung von männlichen und weiblichen Pflegekräften? Wäre eine solche Situation auch vorstellbar? Würden Sie dort anders reagieren als in Deutschland? Machen Sie sich ein paar Stichpunkte und tragen Sie anschließend Ihren Standpunkt vor!

### Video

Sehen Sie sich ein Video zu diesem Thema an. Lösen Sie die Aufgaben zum Video.  
(01:52 - 04:43)

## 2.4 Empathie (Einfühlsamkeit)

Als Empathie beschreibt man die Fähigkeit, sich in die Erlebenswelt anderer Menschen einzufühlen und mitzuteilen, was man dabei erlebt, mit anderen Worten: man versetzt sich in die Lage des Anderen hinein, um sein Verhalten besser zu verstehen. Man zeigt damit die Wertschätzung des Menschen. Diese Fähigkeit ist der wichtigste Bestandteil des helfenden Gesprächs und sollte von jeder Pflegekraft beherrscht werden.

2.4.1 Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die Adjektive richtig.

Alte Menschen, vor allem wenn sie in einem Seniorenheim wohnen, vermissen oft ihre \_\_\_\_\_ (vertraut) Umgebung, in der sie viele Jahre oder sogar ihr \_\_\_\_\_ (ganz) Leben lang gewohnt haben. Jeder reagiert auf die \_\_\_\_\_ (neu) Situation unterschiedlich – manche Pflegebedürftige sind traurig oder neigen sogar zu Depressionen, andere reagieren gereizt oder aggressiv. Oft wollen die \_\_\_\_\_ (betreut) Personen es nicht zeigen, wenn es ihnen schlecht geht. Sie wollen mit ihren Problemen allein sein und andere damit nicht belasten.

Wenn die Pflegebedürftige oder der Pflegebedürftige weint, darf die Pflegekraft dies allerdings nicht übersehen. Eine \_\_\_\_\_ (erfahren) Pflegekraft sollte deshalb nicht nur \_\_\_\_\_ (fachlich) Kenntnisse vorweisen, sondern auch ein \_\_\_\_\_ (gut) Psychologe sein. Manchmal ist es keine \_\_\_\_\_ (leicht) Aufgabe zu unterscheiden, was die \_\_\_\_\_ (weinend) Person mit ihrem Verhalten sagen möchte: „Ich weine und möchte mit meinem Kummer alleine gelassen sein.“ Oder „Ich weine und möchte gefragt werden.“

Es gibt kein \_\_\_\_\_ (bewährt) Rezept, das man jederzeit anwenden könnte. Auf jeden Fall sollte man Interesse zeigen und kurz nachfragen. Wenn die betreute Person nicht erzählen möchte, was sie bedrückt, sollte man sie nicht mit allen Mitteln zum Reden bringen. Oft ist es hilfreich, wenn man für ein paar Minuten aus dem Zimmer geht und dann noch einmal nachfragt. Und manchmal reicht sogar noch weniger: sich zu der \_\_\_\_\_ (pflegebedürftig) Person zu setzen, sie an der Hand zu halten oder sie zu umarmen. Diese Gesten der \_\_\_\_\_ (gezeigt) Aufmerksamkeit bewirken häufig mehr als tausend Worte.





2.4.2 Lesen Sie sich die Situation durch. Wie soll die Pflegekraft reagieren? Welche Reaktion finden Sie in dieser Situation angemessen und welche nicht? Begründen Sie Ihre Meinung.

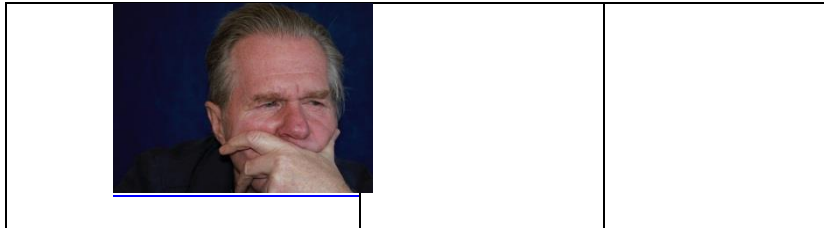
Frau Neumann sitzt auf dem Sofa, sieht sich alte Fotos von ihrer Familie an und hat Tränen in den Augen.		
	angemessen	unangemessen
1. Hallo, Frau Neumann! Alles klar? Wollen wir einen Spaziergang machen? Jetzt lassen Sie die Fotos und kommen Sie! Das Wetter ist herrlich!		
2. Frau Neumann, was haben Sie da für schöne Fotos? Darf ich sie auch mal sehen? Sind es Ihre Kinder? Und das hier – sind Sie das? Wo waren Sie da?		

<p>3. Ach, Frau Neumann, warum weinen Sie schon wieder? Sie müssen verstehen, Ihre Kinder können Sie nicht mehr zu Hause betreuen, sie müssen arbeiten und haben keine Zeit. So ist es heutzutage einfach. Sie müssen das akzeptieren.</p>		
<p>4. Frau Neumann, möchten Sie mir erzählen, warum Sie weinen? Ich weiß, es ist schwer für Sie, dass Sie nicht mehr bei Ihren Kindern wohnen können. Ihre Kinder lieben Sie sehr, aber sie schaffen es nicht mehr, sich um Sie zu kümmern. Am Wochenende kommen sie zu Besuch. Wir können aber heute Ihre Tochter oder Ihren Sohn anrufen. Möchten Sie das?</p>		

2.4.3 Sehen Sie sich folgende Fotos an. Welche Emotionen werden hier ausgedrückt? Verbinden Sie die Fotos mit den richtigen Begriffen. Bilden Sie zu jedem Substantiv das entsprechende Adjektiv.

das Misstrauen • das Nachdenken • das Glück • die Angst • die Traurigkeit

	Substantiv	Adjektiv
		
		
		
		



2.4.4 Verbinden Sie die Substantive miteinander, die eine ähnliche Bedeutung haben.

das Glück	der Kummer
das Nachdenken	die Furcht
das Misstrauen	die Freude
die Traurigkeit	das Grübeln
die Angst	der Zweifel

## 2.5 Höflichkeit

Höflichkeit gehört zu den wichtigsten Bestandteilen der zwischenmenschlichen Kommunikation. Vor allem an Orten, an denen Fremde auf Fremde treffen, ist sie von großer Bedeutung. Auf diese Situationen kann man sich gut vorbereiten.

2.5.1 Lesen Sie folgende Sätze und bestimmen Sie, welche sehr höflich, welche höflich und welche unhöflich sind.

	sehr höflich	höflich	unhöflich
1. Geben Sie mir die Tasse her!			
2. Könnten Sie mir bitte meine Brille bringen?			
3. Kann ich Sie um einen Gefallen bitten?			
4. Können Sie mir bitte sagen, wo ich den Doktor finde?			
5. Rufen Sie meine Pflegerin an!			
6. Würden Sie mir bitte die Zeitung holen?			
7. Lassen Sie mich jetzt in Ruhe!			
8. Könnten Sie bitte das Fenster aufmachen?			

9. Können Sie den Fernseher nicht leiser stellen?			
10. Können Sie die Tür bitte wieder zumachen?			

2.5.2 Schreiben Sie zu den Sätzen 1, 5, 7 und 9 eine höfliche und eine sehr höfliche Form.

<b>Geben Sie mir die Tasse her!</b>
höflich:
sehr höflich:
<b>Rufen Sie sofort meine Tochter an!</b>
höflich:
sehr höflich:
<b>Lassen Sie mich jetzt in Ruhe!</b>
höflich:
sehr höflich:
<b>Können Sie den Fernseher nicht leiser stellen?</b>
höflich:
sehr höflich:

## Lösungen:

### 2.1 Fragen zum Foto

#### Wie schätzen Sie die Situation ein?

- a. Die Pflegebedürftige fühlt sich gut.
- b. Die Pflegebedürftige hat vielleicht etwas ins Auge bekommen.
- c. Die Pflegebedürftige ist nicht ganz ehrlich zur Pflegekraft.

#### Passt Gesagtes und Verhalten zusammen?

- a. Der Pflegebedürftigen ist es unangenehm, über Probleme zu sprechen.
- b. Mimik und Gestik verraten, dass es der Pflegebedürftigen nicht so gut geht.
- c. Da die Pflegebedürftige angibt, dass alles in Ordnung ist, wird dies wohl auch stimmen.

#### Wie würden Sie in dieser Situation reagieren?

- a. Ich frage so lange nach, bis die Pflegebedürftige die Wahrheit sagt.
- b. Ich biete der Pflegebedürftigen an, dass sie sich bei Problemen jederzeit an mich wenden kann, aber ich bohre nicht hartnäckig nach.
- c. Ich spreche die Pflegebedürftige nicht darauf an.

#### 2.4.1 Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die Adjektive richtig.

Alte Menschen, vor allem wenn sie in einem Seniorenheim wohnen, vermissen oft ihre **vertraute** Umgebung, in der sie viele Jahre oder sogar ihr **ganzes** Leben lang gewohnt haben. Jeder reagiert auf die **neue** Situation unterschiedlich – manche Pflegebedürftige sind traurig oder neigen sogar zu Depressionen, andere reagieren gereizt oder aggressiv. Oft wollen die **betreuten** Personen es nicht zeigen, wenn es ihnen schlecht geht. Sie wollen mit ihren Problemen allein sein und andere damit nicht belasten.

Wenn die Pflegebedürftige oder der Pflegebedürftige weint, darf die Pflegekraft dies allerdings nicht übersehen. Eine **erfahrene** Pflegekraft sollte deshalb nicht nur **fachliche** Kenntnisse vorweisen, sondern auch ein **guter** Psychologe sein. Manchmal ist es keine **leichte** Aufgabe zu unterscheiden, was die **weinende** Person mit ihrem Verhalten sagen möchte: „Ich weine und möchte mit meinem Kummer alleine gelassen sein.“ Oder „Ich weine und möchte gefragt werden.“



Es gibt kein **bewährtes** Rezept, das man jederzeit anwenden könnte. Auf jeden Fall sollte man Interesse zeigen und kurz nachfragen. Wenn die betreute Person nicht erzählen möchte, was sie bedrückt, sollte man sie nicht mit allen Mitteln zum Reden bringen. Oft ist es hilfreich, wenn man für ein paar Minuten aus dem Zimmer geht und dann noch einmal nachfragt. Und manchmal reicht sogar noch weniger: sich zu der **pflegebedürftigen** Person zu setzen, sie an der Hand zu halten oder sie zu umarmen. Diese Gesten der **gezeigten** Aufmerksamkeit bewirken häufig mehr als tausend Worte.



2.4.2 Lesen Sie sich die Situation durch. Wie soll die Pflegekraft reagieren? Welche Reaktion finden Sie in dieser Situation angemessen und welche nicht? Begründen Sie Ihre Meinung.

Frau Neumann sitzt auf dem Sofa, sieht sich alte Fotos von ihrer Familie an und hat Tränen in den Augen.		
	angemessen	unangemessen
1. Hallo, Frau Neumann! Alles klar? Wollen wir einen Spaziergang machen? Jetzt lassen Sie die Fotos und kommen Sie! Das Wetter ist herrlich!		×
2. Frau Neumann, was haben Sie da für schöne Fotos? Darf ich sie auch mal sehen? Sind es Ihre Kinder? Und das hier – sind Sie das? Wo waren Sie da?	×	
3. Ach, Frau Neumann, warum weinen Sie schon wieder? Sie müssen es verstehen, Ihre Kinder können Sie nicht mehr zu Hause betreuen, sie müssen arbeiten und haben keine Zeit. So ist es heutzutage einfach. Sie müssen das akzeptieren.		×
4. Frau Neumann, möchten Sie mir erzählen, warum Sie weinen? Ich weiß, es ist schwer für Sie, dass Sie nicht mehr bei Ihren Kindern wohnen können. Ihre Kinder lieben Sie sehr, aber sie schaffen es nicht mehr, sich um Sie zu kümmern. Am Wochenende kommen sie zu Besuch. Wir können aber heute Ihre Tochter oder Ihren Sohn anrufen. Möchten Sie das?	×	

2.4.3 Sehen Sie sich folgende Fotos an. Welche Emotionen werden hier ausgedrückt? Verbinden Sie die Fotos mit den richtigen Begriffen. Bilden Sie zu jedem Substantiv das entsprechende Adjektiv.

	Substantiv	Adjektiv
	das Glück	glücklich
	die Angst	ängstlich

	das Misstrauen	misstrauisch
	die Traurigkeit	traurig
	das Nachdenken	nachdenklich

2.4.4 Verbinden Sie die Substantive miteinander, die eine ähnliche Bedeutung haben.

<b>das Glück</b>	<b>der Kummer</b>
<b>das Nachdenken</b>	<b>die Furcht</b>
<b>das Misstrauen</b>	<b>die Freude</b>
<b>die Traurigkeit</b>	<b>das Grübeln</b>
<b>die Angst</b>	<b>der Zweifel</b>

2.5.1 Lesen Sie folgende Sätze und bestimmen Sie, welche sehr höflich, welche höflich und welche unhöflich sind.

	sehr höflich	höflich	unhöflich
1. Geben Sie mir die Tasse her!			×
2. Könnten Sie mir bitte meine Brille bringen?	×		

3. Kann ich Sie um einen Gefallen bitten?		×	
4. Können Sie mir bitte sagen, wo ich den Doktor finde?		×	
5. Rufen Sie meine Pflegerin an!			×
6. Würden Sie mir bitte die Zeitung holen?	×		
7. Lassen Sie mich jetzt in Ruhe!			×
8. Könnten Sie bitte das Fenster aufmachen?	×		
9. Können Sie den Fernseher nicht leiser stellen?			×
10. Können Sie die Tür bitte wieder zumachen?		×	

2.5.2 Schreiben Sie zu den Sätzen 1, 5, 7 und 9 eine höfliche und eine sehr höfliche Form.

Geben Sie mir die Tasse her!
höflich: Können Sie mir bitte die Tasse hergeben?
sehr höflich: Könnten Sie mir bitte die Tasse hergeben? / Würden Sie...
Rufen Sie sofort meine Tochter an!
höflich: Können Sie bitte meine Tochter anrufen?
sehr höflich: Könnten Sie bitte meine Tochter anrufen? / Würden Sie...
Lassen Sie mich jetzt in Ruhe!
höflich: Können Sie mich bitte jetzt in Ruhe lassen?
sehr höflich: Könnten Sie mich bitte jetzt in Ruhe lassen? / Würden Sie....
Können Sie den Fernseher nicht leiser stellen?
höflich: Können Sie bitte den Fernseher leiser stellen?
sehr höflich: Könnten Sie bitte den Fernseher leiser stellen? / Würden Sie...

## Video (Text)

### Dialog 2: Körpersprache



#### Gespräch zwischen einer Pflegebedürftigen und einer Pflegekraft

Situation: Der Ehemann von Frau Neumann ist vor kurzem gestorben und sie ist sehr traurig. In der letzten Zeit sieht sie sich gerne ihr altes Fotoalbum an und möchte allein sein.

Personen: Viktoria (Pflegerin), Frau Neumann (Pflegebedürftige)

Ort: Zuhause von Frau Neumann

#### Version 1



#### Version 2



In welcher Version fehlt Empathie, die wichtigste Eigenschaft einer Pflegekraft?

- Version 1
- Version 2

© [www.language-for-caregivers.eu](http://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.

## Version 1 (01:52 – 03:48)

- Viktoria: Hallo, Frau Neumann! Wie geht's Ihnen denn heute?
- Frau Neumann: Hallo.
- Viktoria: Mei, Sie schauen ganz bedrückt aus. Was ist denn los? Geht's Ihnen nicht gut?
- Frau Neumann: Na, es geht mir nicht so gut.
- Viktoria: Mei, das sind aber schöne Bilder. Sind Sie das auf dem Foto?
- Frau Neumann: Ja, das bin ich. Da war ich fünfzehn gerade.
- Viktoria: Da haben Sie aber schöne Frisur. Wer hat denn die gemacht?
- Frau Neumann: Ja,... meine Mutter hat mir die gemacht. Jeden Tag hat sie mir vor der Schule die Zöpfe geflochten, mir und meiner Schwester. Und später durfte ich dann auch meiner Schwester die Zöpfe flechten. Wissen Sie, damals musste man immer ordentlich ausschauen, nicht wie heute so die jungen Leute, gell?
- Viktoria: Da hat sich Ihr Mann bestimmt sofort in Sie verliebt, so hübsch wie Sie da waren auf dem Bild.
- Frau Neumann: Ja, später, wie ich schon älter war. (...) Das hier ist mein Mann. Sehen Sie es?
- Viktoria: Sie sind aber ein hübsches Paar!
- Frau Neumann: Ja, aber jetzt... Jetzt bin ich halt allein.
- Viktoria: Ja, das ist traurig. Aber Sie haben die schönen Erinnerungen an Ihren Mann.
- Frau Neumann: Ja, das stimmt. Das stimmt schon. Und wir haben auch drei Kinder, mit denen wir ...also ich jetzt mit denen sehr gut auskomme, die sich sehr gut kümmern um mich.
- Viktoria: Ja, sehen Sie, das ist doch das Wichtigste, was man haben kann.
- Frau Neumann: Ja, das stimmt schon.
- Viktoria: ...und die schönen Erinnerungen. Was halten Sie davon, wenn man heute ein bisserl spazieren gehen. Das Wetter ist so schön. Da nehmen wir die Erinnerungen mit raus und das Buch lassen wir kurz zuhause liegen. Ein bisschen frische Luft, die tut Ihnen auch gut.
- Frau Neumann: Ja, danke, das ist sehr nett von Ihnen.

## Version 2 (03:49 – 04:43)

- Viktoria: Hallo, Frau Neumann! Wie geht's Ihnen denn heute?
- Frau Neumann: Hallo.
- Viktoria: Keine gute Laune?
- Frau Neumann: *(schüttelt den Kopf)*
- Viktoria: Schon wieder diese Fotos! Lassen Sie mal diese alten Fotos gehen! Schauen Sie mal draußen – das Wetter, das ist so schön. Wollen Sie nicht spazieren gehen?
- Frau Neumann: Na, ich möchte lieber die Fotos anschauen, wissen Sie.
- Viktoria: Aber die Bilder – die haben Sie schon tausendmal gesehen. Davon wird es doch auch nicht anders.
- Frau Neumann: Aber das passt schon so. Schon gut.
- Viktoria: Jetzt kommen Sie. Gehen wir mal ein bisserl an die frische Luft. Das tut Ihnen doch gut.
- Frau Neumann: Ich mag lieber hier bleiben. Heute mag ich lieber hier bleiben.
- Viktoria: Wenn Sie meinen...