

Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz (Alten-)Pflege

- Im Seniorenzentrum -

Liebe Deutschlernerinnen und Deutschlerner, liebe Lehrende im Berufsfeld Pflege,

das folgende (Unterrichts-)Material für das **Berufsfeld Pflege ist für den ersten Kontakt** mit berufsbezogenem Deutsch gedacht. Es ist **ab dem Niveau A2** des Europäischen Referenzrahmen einsetzbar und kann in Ergänzung des Vokabulars der Sprachlern-pdfs, die die Bertelsmann-Stiftung zur Einschätzung von Berufskompetenzen unter www.meine-berufserfahrung.de/sprachlern-pdfs zusammengestellt hat verwendet werden.

Die Idee ist, fünf typische Szenarien (Kommunikationssituationen) im Bereich der Altenpflege zu präsentieren. Dabei bekommen Lernende einen (ersten) Einblick in authentische, wiederkehrende Dialoge am Arbeitsplatz (hier: Altenpflege) mit typischem Grundwortschatz.

Die ausgewählten Szenarien (Kommunikationssituationen) mit dem entsprechenden Wortschatz stellen einen ersten, übersichtlichen Kompetenzbereich in einem Handlungsfeld dar, in dem Lernende mit Basiskenntnissen in der deutschen Sprache erfahrungsgemäß zunächst am Arbeitsplatz Pflege /Betreuung von Pflegebedürftigen eingesetzt werden.

Es werden folgende Gesprächsfelder thematisiert, die in „Self-Studies“ (dem selbstständigen Lernen) oder aber im Unterricht einsetzbar sind:

1. ***Guten Morgen, Frau Hatje...***(jemanden begrüßen, den Blutdruck messen)
2. ***Das Wetter ist heute so schön...*** (jemanden motivieren, einen Spaziergang zu machen, einen Vorschlag machen)
3. ***Wie geht es meinem Vater heute? ...*** (mit einem Angehörigen über einen Bewohner sprechen)
4. ***Was möchten Sie denn vor dem Mittagessen noch machen, Frau Jessen?*** (mit einer Bewohnerin ein Brettspiel spielen)
5. ***Das Lauftraining war so anstrengend*** (ein sensibles Thema mit einem Angehörigen besprechen)

Alle Szenarien (Kommunikationssituationen) sind nach einem wiederkehrenden Muster in drei Schritten aufgebaut:

Als Input wird ein Dialog zwischen der Pflegekraft und dem Gesprächspartner präsentiert.

- Im Unterricht empfiehlt es sich, den Dialog zunächst leise in Einzelarbeit zu lesen.
- Im Anschluss daran sollte Raum für die Klärung des unbekanntes Wortschatzes im Plenum eingeräumt werden, was auch beinhaltet, die Bedeutung in die jeweiligen Muttersprachen übersetzen zu lassen.
- In einem nächsten Schritt ist ein Lesen des Dialoges in Partnerarbeit sinnvoll – wobei die Lehrperson einen Rundgang von Paar zu Paar durchführen kann und ggf. bei Schwierigkeiten in Aussprache Hilfestellungen gibt.
- Sogenannte „Chunks“ - also typische Redemittel bzw. Sätze - der Pflegekraft folgen und sollten eingeübt werden.
- Ein weiteres Training folgt durch eine Übung zum Wortschatz bzw. zur Kommunikation.
- Abschließend ist eine Anwendungsübung sinnvoll:
Zunächst empfiehlt es sich in Partnerarbeit Dialoge, in denen die Redemittel integriert sind, zu schreiben.
- Danach können die Lernenden in Partnerarbeit ein Rollenspiel einüben und abschließend der Gruppe präsentieren.

Viel Spaß und viel Erfolg beim Einsatz des Materials!

Guten Morgen, Frau Hatje... **(jemanden begrüßen, den Blutdruck messen)**

- Guten Morgen, Frau Hatje. Sie sind ja schon wach. Wie schön. Wie geht es Ihnen heute?
- Morgen, Fennie. Ja, ganz gut. Bin schon seit fünf Uhr wach.
- Ich möchte gern den Blutdruck bei Ihnen messen.
- In Ordnung.
- So, ich schiebe mal den Ärmel vom Nachthemd nach oben.
- Ja.
- Und jetzt lege ich die Manschette um Ihren Arm.
- Wie immer, nicht wahr?
- Ja, genau wie immer.
- Mal schauen, wie hoch Ihr Wert heute ist (pumpt das Blutdruckmessgerät). 100 zu 60. Das ist sehr niedrig, Frau Hatje. Wie fühlen Sie sich?
- Schwach und ein bisschen zittrig. Heute möchte ich gern in meinem Zimmer frühstücken, Fennie. Bis zum Restaurant schaffe ich es nicht.
- Ich finde es aber besser, wenn Sie sich bewegen, Frau Hatje. Bewegung tut Ihrem Kreislauf gut. Kommen Sie, ich helfe Ihnen aufzustehen.

Redemittel

- *Guten Morgen, Sie sind ja schon wach. Wie geht es Ihnen heute?*
- Ich möchte gern den Blutdruck bei Ihnen messen.
- So, ich schiebe mal den Ärmel vom Nachthemd nach oben.
- Und jetzt lege ich die Manschette um Ihren Arm.
- Mal schauen, wie hoch Ihr Wert heute ist (z.B. 100-60 mm/Hg oder 180-110mm/Hg)
- Das ist sehr niedrig / hoch.
- Wie fühlen Sie sich?
- Ich finde es aber besser, wenn Sie sich bewegen, Frau Hatje.
- Bewegung tut Ihrem Kreislauf gut.
- Kommen Sie, ich helfe Ihnen aufzustehen.

1. ÜBUNG

Lesen Sie den Dialog. Was ist richtig?

	richtig	falsch	Das steht nicht im Text.
a. Frau Hatje ist gerade aufgewacht.			
b. Fennie, die Pflegerin, misst jeden Tag den Blutdruck.			
c. Frau Hatje trägt ein Nachthemd.			
d. Der Blutdruck ist zu hoch.			
e. Frau Hatje fühlt sich nicht gut.			
f. Fennie möchte mit Frau Hatje spazieren gehen.			

Lösung a: falsch b: nicht im Text c: richtig d: falsch e: richtig f: nicht im Text

2. ÜBUNG

Was passt? Beenden Sie die Sätze.

~~geht es Ihnen heute~~ / Wie fühlen Sie sich / den Blutdruck bei Ihnen messen / tut Ihrem Kreislauf /
helfe Ihnen aufzustehen / mal den Ärmel vom Nachthemd nach oben / die Manschette um Ihren
Arm

- a. Wie geht es Ihnen heute ?
- b. Ich möchte gern _____.
- c. So, ich schiebe _____.
- d. Und jetzt lege ich _____.
- e. 100 zu 60. Das ist sehr niedrig, Frau Hatje. _____ ?
- f. Bewegung _____ gut.
- g. Kommen Sie, ich _____.

Lösung:

- b. den Blutdruck bei Ihnen messen
- c. mal den Ärmel vom Nachthemd nach oben
- d. die Manschette um Ihren Arm
- e. Wie fühlen Sie sich
- f. tut Ihrem Kreislauf gut
- g. ich helfe Ihnen aufzustehen

Das Wetter ist heute so schön... (jemanden motivieren / einen Vorschlag machen)

- Hallo Herr Brettfeld. Was machen Sie gerade?
- Hallo Medhi. Ich lese die Zeitung.
- Das Wetter ist heute so schön.
- Ja. Schön. Es regnet nicht mehr so viel.
- Das stimmt. Und die Luft ist ganz frisch /warm/ angenehm. Möchten Sie vielleicht ein bisschen rausgehen?
- Ich weiß nicht...
- Kommen Sie Herr Brettfeld. Ich begleite Sie. Wir gehen ein bisschen zusammen im Garten / Park spazieren.
- Wenn Sie meinen, Medhi.
- Sie brauchen noch Ihre Straßenschuhe. Kommen Sie, ich helfe Ihnen beim Anziehen.
- Danke.
- Jetzt kann es losgehen, sind Sie bereit?
- Ja, ja. Bin bereit. Das war eine gute Idee, Medhi. Danke.
- Sehr gern. Ich habe mir schon gedacht, dass Ihnen ein kleiner Spaziergang gut tut, Herr Brettfeld.

Redemittel

- Hallo.... Was machen Sie gerade?
- Ist das nicht ein tolles / schönes /angenehmes Wetter heute?
- Die Luft ist ganz frisch /warm/ angenehm. Möchten Sie vielleicht ein bisschen rausgehen?
- Kommen Sie Frau / Herr Ich begleite Sie. Wir gehen ein bisschen zusammen im Garten / Park spazieren.
- Sie brauchen noch Ihre Straßenschuhe / Ihren Handstock / Rollator.
- Kommen Sie, ich helfe Ihnen beim Anziehen /Ausziehen.
- Jetzt kann es losgehen, sind Sie bereit?
- Sehr gern /Gern geschehen / Das habe ich gern gemacht. Ich habe mir schon gedacht, dass Ihnen ein kleiner Spaziergang gut tut / gut gefällt.

3. ÜBUNG

Welche Verben passen? Kreuzen Sie an.

- a. Möchten Sie vielleicht ein bisschen...
- essen
 - anziehen
 - rausgehen
- b. Ich Sie.
- losgehe
 - kümmere
 - begleite
- c. Sie noch Ihre Straßenschuhe.
- brauchen
 - tragen
 - mögen
- d. Ich Ihnen beim Anziehen.
- mache
 - helfe
 - gebe
- e. Ein Spaziergang ... gut.
- ist
 - macht
 - tut

Lösungen:

- a. essen / rausgehen
- b. begleite
- c. brauchen / tragen
- d. helfe
- e. ist / tut

Wie geht es meinem Vater heute? ... (mit einem Angehörigen über einen Bewohner sprechen)

- Hallo Nadia. Haben Sie ein paar Minuten Zeit für mich?
- Hallo Frau Müller. Ja, ich habe kurz Zeit.
- Danke. Normalerweise besuche ich meinen Vater sonntags, aber gestern konnte ich nicht kommen. Wie geht es meinem Vater heute?
- Ihr Vater hat seit ein paar Tagen einen starken Infekt, Frau Müller. Es schläft sehr viel und möchte nicht essen und trinken.
- Oh, war denn schon ein Arzt bei ihm?
- Ja, ja. Dr. Schäfer kommt täglich. Das ist auch gut so, denn Ihr Vater hat noch Fieber. Er bekommt schlecht Luft und hustet wirklich stark. Besonders in der Nacht.
- Ach, das ist ja schlimm. Der Arme. Was hat denn der Dr. Schäfer noch gesagt?
- Er hat gemeint, dass wir auf eine ausreichende Flüssigkeitszufuhr achten müssen. Er muss viel trinken, damit der Schleim abfließen kann. Ein Nasenspray und ein Hustensaft helfen auch ein bisschen. Ein Antibiotikum hilft in seinem Fall aber nicht.
- Verstehe... Ich gehe dann jetzt mal zu ihm.
- Ja, Frau Müller. Er wird sich freuen, Sie zu sehen.
- Tschüss, Nadia.
- Wiedersehen, Frau Müller. Bitte stecken Sie sich nicht bei ihm an.

Redemittel

- Hallo Frau/Herr..... Wie geht's?
- Ihr Vater hat seit ein paar Tagen einen starken Infekt, Frau Müller. Es schläft sehr viel/möchte nicht essen/trinken.
- Der Arzt kommt täglich
- Er bekommt schlecht Luft/ hustet stark / hat Fieber.
- besonders in der Nacht/am Tag
- Er muss viel trinken, damit der Schleim abfließen kann.
- Ein Nasenspray und ein Hustensaft helfen auch ein bisschen/ein Antibiotikum hilft in seinem Fall aber nicht.
- Er/Sie wird sich freuen, Sie zu sehen.
- Bitte stecken Sie sich nicht bei ihm an. (sich anstecken = sich infizieren)

4. ÜBUNG

Im Gespräch mit Angehörigen. Ordnen Sie zu.

A Haben Sie ein paar Minuten Zeit für mich?		1 Es geht so. Ihr Vater hat einen Infekt mit Halsschmerzen und Schnupfen.
B War denn schon ein Arzt bei ihm?		2 Nasenspray und Lutschtabletten wären gut.
C Was kann ich ihm aus der Apotheke mitbringen?		3 Ja, ganz kurz.
D Wie geht es meinem Vater heute?		4 Da freut er sich. Bitte stecken Sie sich nicht an.
E Dann gehe ich jetzt mal zu ihm.		5 Noch nicht. Das ist im Moment auch nicht nötig.

Lösungen:

A 3, B 5, C 2, D 1, E 4

Was möchten Sie denn vor dem Mittagessen noch machen, Frau Jessen? (mit einer Bewohnerin ein Brettspiel spielen)

- Wie geht es Ihnen, Frau Jessen?
- Ach, ja.... heute zieht es in den Beinen, Toni. Aber was soll ich machen? Ich warte jetzt auf meine Enkelkinder. Sie kommen heute Nachmittag um 15:00 Uhr.
- Wie schön, Frau Jessen. Sie bekommen Besuch. Das freut mich aber!
- Ja, das ist schön. Aber bis 15:00 ist es noch eine lange Zeit.
- Das stimmt. Möchten Sie etwas zusammen mit mir spielen?
- Spielen?
- Ja, zum Beispiel ein Kartenspiel: Wir haben doch letztens mit Frau Rehder und Herrn Krause zusammen Mau Mau gespielt. erinnern Sie sich? Das war doch ganz lustig. Oder wie wäre es mit „Wabe“, „Skat“ oder „Doppelkopf“?
- Nein. Kartenspiele mag ich nicht gern.
- Wie wäre es denn mit einem Brettspiel? Bingo, Backgammon, „Mensch-ärgere-dich-nicht“...
- Hi Hi (lacht). Sie haben Ideen, Toni. Mensch-ärgere-dich-nicht! Dazu habe ich Lust. Und ich kann auch schon mal üben, gegen meine Enkel zu gewinnen.
- (lacht) Stimmt. Setzen Sie sich an den Tisch. Frau Jessen. Ich hole das Spiel.
- Gut.
- So ... Hier ist es. Kommen Sie, wir bauen es zusammen auf. Welche Farbe möchten Sie?
- Ich nehme grün.
- Dann nehme ich rot.
- Wer die höchste Zahl würfelt, fängt an.....(würfelt) Ich habe eine Fünf.
- (würfelt) Und ich eine... Zwei. Frau Jessen, Sie fangen an. Sie Glückspilz!
- Wie sind die Regeln noch einmal? Ich hab´ es vergessen.
- Also, bei einer Sechs darf man eine Spielfigur raussetzen, und bei einer Sechs darf man auch noch einmal würfeln. Wenn man auf ein Feld kommt, und dort steht schon eine Figur, dann darf man die Figur rausschmeißen.
- Ja, ja, jetzt weiß ich wieder. Ich fange dann an. (würfelt) Eine Sechs! Eine Figur darf raus.
- Prima. Und Sie dürfen gleich noch einmal würfeln.
- Ok.. Ah... eine Drei....

Redemittel

- Wie geht es Ihnen, Frau Jessen?
 - Wie schön, Frau Jessen. Sie bekommen Besuch. Das freut mich aber!
 - Das stimmt. Möchten Sie etwas zusammen mit mir spielen?
 - Ja, zum Beispiel ein Kartenspiel: Wir haben doch letztes ... gespielt. Erinnern Sie sich? Das war doch ganz lustig. Oder wie wäre es mit ...? Nein. Kartenspiele mag ich nicht gern.
 - Wie wäre es denn mit einem Brettspiel?
 - Setzen Sie sich an den Tisch. Frau Jessen. Ich hole das Spiel.
 - Kommen Sie, wir bauen es zusammen auf. Welche Farbe möchten Sie?
 - Dann nehme ich (z.B. rot).
 - Wer die höchste Zahl würfelt, fängt an.
 - Sie fangen an.
 - Sie Glückspilz!
 - Die Regeln sind so: Bei einer Sechs darf man eine Spielfigur raussetzen, und bei einer Sechs darf man auch noch einmal würfeln. Wenn man auf ein Feld kommt, und dort steht schon eine Figur, dann darf man die Figur rausschmeißen.
 - Prima. Und Sie dürfen gleich noch einmal würfeln.
-

5. ÜBUNG

Was sagen Sie in folgenden Situationen? Ergänzen Sie die Buchstaben.

1. Sie fragen jemanden, ob sie/er etwas mit Ihnen spielen möchte?

- Möchten Sie etwas zusammen mit mir spielen?
- W__ w_re e_ mit Mau Mau ?

2. Sie nennen ein paar Spiele.

Kartenspiele: _a_ _u, __ at, W__ e, Do__ elko__

Brettspiele: Men___-ä__ ere-di__ -_icht, B_ ck__ mmon, _ing_

3. Sie versuchen eine Person zu motivieren.

W_r hab__ d_ch letzt__ ... __spielt. Erin_____ Sie si__ ? _as w_r _och g__ z lus____.
__mmen Sie, wir b__ en es z__mmen au_.

4. Sie erklären einige Regeln für ein Brettspiel.

W__ _ die h__ _ _ste _ahl w__ _ _elt, fän__ _ an.

B__ einer Sech_ d__ f man eine Spiel__ _ur r__ssetzen und auch no__ ein__ _ _rfeln.

Wenn man auf ein Fe__ kommt, und dort ste__ schon eine Figur, dann darf man die Figur r__
_sch_eißen.

Lösung:

- Wie wäre es mit Mau Mau ?
- Kartenspiele: Mau Mau, Skat, Wabe Doppelkopf
Brettspiele: Mensch-ärger-dich-nicht, Backgammon, Bingo
- Wir haben doch letztens ... gespielt. Erinnern Sie sich? Das war doch ganz lustig.
Kommen Sie, wir bauen es zusammen auf
- Wer die höchste Zahl würfelt, fängt an.
Bei einer Sechs darf man eine Spielfigur raussetzen noch einmal würfeln.
Wenn man auf ein Feld kommt, und dort steht schon eine Figur, dann darf man die Figur rausschmeißen.

Das Lauftraining war so anstrengend (ein sensibles Thema mit einem Angehörigen be- sprechen)

- Guten Tag Schwester Lina. Hätten Sie einen Moment Zeit?
- Hallo Herr Wiemer. Ja, klar. Kurz habe ich Zeit.
- Ich habe heute meine Mutter besucht. Ich finde, dass sie immer so müde ist. Sie sagt, dass das Lauftraining zu anstrengend für sie ist. Ist es möglich, das Lauftraining zu reduzieren?
- Leider kann ich das nicht entscheiden, Herr Wiemer, denn das ist die Sache der Physiotherapeutin, Frau Sander. Ich kann Ihnen da nicht weiterhelfen, aber Sie können gern mit der Frau Sander sprechen.
- Das ist eine gute Idee, Schwester Lina. Ich werde die Frau Sander anrufen und mit ihr darüber sprechen.
- Ja, das machen Sie mal. Sie kennt Ihre Mutter gut und kann Ihnen mehr zum Lauftraining sagen.
- Gut, so mache ich es. Vielen Dank.
- Gerne, Herr Wiemer. Auf Wiedersehen.

Redemittel

- Guten Tag Schwester Lina. Hätten Sie einen Moment Zeit?
- Ja, klar. Kurz habe ich Zeit.
- Leider kann ich das nicht entscheiden, denn das ist die Sache der Physiotherapeutin. Ich kann Ihnen da nicht weiterhelfen, aber Sie können gern mit ... sprechen.
- Ja, das machen Sie mal. Sie kennt Ihre Mutter gut und kann Ihnen mehr zum Lauftraining sagen.
- Gerne. Auf Wiedersehen.

6. ÜBUNG

Was ist richtig? Lesen Sie den Dialog und kreuzen Sie an.

1. Warum möchte der Sohn, Herr Wiemer, mit Schwester Lina sprechen?
 - a. Seine Mutter hat ein Herzproblem.
 - b. Seine Mutter findet das Lauftraining schwer.
 - c. Seine Mutter schläft viel.

2. Was möchte Herr Wiemer?
 - a. Er möchte ein neues Bett für seine Mutter.
 - c. Er möchte seine Mutter häufiger besuchen.
 - d. Er möchte, dass seine Mutter weniger Lauftraining macht.

3. Was schlägt die Pflegerin, Schwester Lina, vor?
 - a. Herr Wiemer soll mit der Physiotherapeutin sprechen.
 - b. Frau Wiemer soll nicht immer so müde sein.
 - c. Die Physiotherapeutin, Frau Sander, soll Herrn Wiemer anrufen.

Lösung:

1. b. 2. d. 3. a.