



Foto: Werner Krüper (Symbolfoto, vor der Corona-Pandemie aufgenommen)

Sprachsensibel ANLEITEN

Viele Pflegeeinrichtungen bekommen Unterstützung von Fachpersonen aus dem Ausland. Durch Sprachbewusstsein baut das Pflegeteam gemeinsam kommunikative Hürden ab.

TEXT: HEIKE KRAUTSCHUN-LINDNER

Pflegemanagement

Die Arbeit in der Pflege erfordert eine sichere mündliche Kommunikation mit Kollegen, Klienten, Bewohnern, Ärzten und Angehörigen. Zudem sollten alle Mitarbeiter in der Lage sein, zahlreiche Formulare und Unterlagen schriftlich korrekt und verständlich zu bearbeiten. Auf die Pflegedokumentation und Berichte müssen sich alle an der Pflege beteiligten Personen verlassen können. Die Realität zeigt aber: Vorgesetzte und Kollegen sind sich oft unsicher, ob alle Mitarbeiter ihre Anweisungen und Aufträge vollständig verstehen. Denn: Viele Pflegeeinrichtungen arbeiten mittlerweile in multinationalen Teams. Um dem Pflege- notstand entgegenzuwirken, setzen sie auf personelle Unterstützung von Pflegefachpersonen aus dem Ausland.

Dabei handelt es sich zum einen um (angeworbene) Fachkräfte, die bewusst nach Deutschland gekommen sind, um in der Pflege zu arbeiten. Zum anderen entscheiden sich Migranten nach ihrer Ankunft in Deutschland für eine Berufstätigkeit in der Pflege.

Sie alle eint die Notwendigkeit und auch die Herausforderung, sich auf angemessenem Niveau auf Deutsch sowohl im beruflichen Kontext als auch im alltäglichen Miteinander sprachlich verständigen zu können. Kollegen, die Deutsch als Zweitsprache sprechen, fällt es zuweilen aber schwer, einzuschätzen, ob ihre Kommunikation mit den Bewohnern angemessen und ihre Pflegedokumentation einwandfrei ist.

Im Rahmen des bundesweiten Förderprogramms „Integration durch Qualifizierung“ (IQ) beschäftigten sich in den letzten Jahren IQ-Teilprojekte des Paritätischen Bildungswerks Bremen in Workshops und Fortbildungen mit den Themen „Sprachsensibilisierung“ und „Integriertes Fach- und Sprachlernen“. Dabei geht es um das Zusammenwirken von (Fach-)Sprache und dem Lernen und Arbeiten vor Ort. Anleitende und Kollegen vermitteln mit dem Fachwissen immer auch Sprache. Somit sind sie – ohne sich dessen zwangsläufig bewusst zu sein – nicht nur fachliche, sondern auch sprachliche Vorbilder.

Wer sprachsensibel arbeitet, weiß um die Schwierigkeiten beim Erlernen und Anwenden der deutschen Sprache. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um Alltags-, Fach-, Bildungs- oder Berufssprache handelt. Indem sich Lehrkräfte, Auszubildende, Vorgesetzte und Kollegen die sprachlichen Hürden bewusst machen, können sie ihre Mitarbeitenden besser unterstützen.

Alltagssprache erzeugt kommunikative Hürden

Für eine Tätigkeit in der Pflege wird im Allgemeinen ein Deutschniveau von B2 vorausgesetzt, nachgewiesen durch ein anerkanntes Prüfungszertifikat. Die Sprachprüfung umfasst vier Kompetenzbereiche: Hörverstehen, Leseverstehen, Schreibkompetenz und Sprechen. Die Kursteilnehmenden lernen zuvor in Integrations- und berufssprachlichen Kursen Standardsprache,



das heißt: korrekte Grammatik, korrekte Wortwahl sowie korrekte und sorgfältige Aussprache. Die Lehrkräfte in diesen Kursen sind es gewohnt, Standardsprache zu verwenden und ihr Sprachverhalten an die Lernenden anzupassen. Mit diesen standardisierten Deutschkenntnissen beginnen Ihre neuen Kollegen dann die Arbeit in der Pflege.

Allerdings sprechen wir weder im privaten noch im beruflichen Alltag „Kursdeutsch“. Wir beginnen Sätze, ohne sie zu beenden. Wir nuscheln, verschlucken Silben, wechseln mitten im Satz zwischen Alltags-, Fach- oder Bildungssprache. Wir reden schnell und zuweilen auch fehlerhaft, verwenden inkorrekte Fallkonstruktionen („wegen dem“ statt „wegen des“) oder falsche Imperativformulierungen („ess das auf“ statt „iss das auf“). Zudem verwenden wir im alltäglichen Sprachgebrauch gern Redewendungen und Ironie. Die Kommunikation mit pflegebedürftigen Menschen kann zusätzlich anspruchsvoll sein. Selbst Mitarbeitende mit guten bis sehr guten Sprachkenntnissen haben trotz äußerster Konzentration oftmals Probleme, die wichtigen Informationen zu erkennen und zu verstehen. Zudem ist Hören in der Zweitsprache (somit in »»

Abb. 1: Wortzusammensetzung in der deutschen Sprache

Grundwort (um was geht es?)	Bestimmungswort (Erklärung)	zusammengesetzter Begriff
die Schlange	die Lagerung	die Lagerungsschlange
der Aufrichter	der Patient	der Patientenaufrichter
der Vorfall	die Bandscheibe	der Bandscheibenvorfall
der Druck	das Blut	der Blutdruck
das Gerät	das Messen	das Messgerät
das Messgerät	der Blutdruck	das Blutdruckmessgerät

Quelle: Heike Krautschun-Lindner

Für Kollegen mit Deutsch als Zweitsprache ist es bei Komposita oft schwierig, die Bedeutung zu erkennen.

Persönlicher Sprachgebrauch: CHECKLISTE FÜR DEN SELBSTTEST

- ❑ Ich erkläre Abkürzungen, die ich benutze, zum Beispiel: PDL, Bew., bzw., usw.
- ❑ Ich warte, bis mein Gegenüber einen Satz beendet hat – auch, wenn es länger dauert.
- ❑ Ich erkläre Redewendungen, die ich benutze, zum Beispiel: „Jemandem ein Ohr leihen“, „Eine Hand wäscht die andere“, „Eine Leiche im Keller haben“, „Haare auf den Zähnen haben“.
- ❑ Mir ist bewusst, dass gleiche Begriffe in der Alltags- und Fachsprache unterschiedliche Bedeutungen haben können.
- ❑ Wenn ich dialektische oder regionaltypische Ausdrücke verwende (zum Beispiel „schnacken“), erkläre ich diese.
- ❑ Ich räume meinen Kollegen, die Deutsch als Zweitsprache sprechen, genügend Zeit ein, um schwierige Sachverhalte zu verstehen und wiedergeben zu können.
- ❑ Wenn ich Ironie verwende („Das haben Sie ja super gemacht!“), denke ich daran, dass diese erst ab einem bestimmten Sprachniveau verständlich ist, und daher Missverständnisse begünstigt.

Checkliste angelehnt an: IQ-Projekt SprachBeeQ

» der Fremdsprache, in der man „lebt“ und tagtäglich arbeitet) ein komplexer Vorgang. Das erfordert ein hohes Maß an Konzentration. Abweichungen von der erwarteten Gesprächssituation, Veränderungen der Aussprache und Nebengeräusche sind Hindernisse, die für einen Abbruch der Kommunikation sorgen können. Wir bauen immer wieder unbewusst Hürden ein, die Mitarbeitenden mit einer anderen Muttersprache das Verständnis erschweren.

Das Verständnis von Pflege variiert je nach Biografie

Sprache ist immer auch an das eigene Erleben, die eigene Biografie gekoppelt. In „meiner“ Sprache kann ich deutlich machen, was mich bewegt, was ich denke und fühle und welche fachlichen und intellektuellen Kompetenzen ich habe. In der Zweitsprache fehlt mir für längere Zeit ein Teil meiner Biografie, da ich noch nicht über die passgenauen sprachlichen Kompetenzen verfüge. Somit kann ich meine berufliche Professionalität und Handlungsfähigkeit nicht immer ausreichend zeigen.

Sprachliche Hürden und unterschiedliches Vorwissen bedingen einander. Wer das deutsche Schul- und Ausbildungssystem durchlaufen hat, verfügt über ein gemeinsames „Weltwissen“. Dazu zählen geschichtliche Hintergründe, politische Ereignisse, Normen im alltäglichen Verhalten sowie Normen und Anforderungen im Berufsleben und vieles mehr. Es besteht ein gemeinsamer (sprachlicher) Konsens, was man wann, wie und wo sagen kann, was „allgemeingültiges“ Wissen ist.

Wir erwarten Transferleistungen, weil wir in Schule und Beruf gelernt haben, unser Wissen auf andere Fragestellungen und Themen zu übertragen. Wir haben bestimmte Vorstellungen von Pflege, Hygiene und der Kommunikation im Team. Für unsere Kollegen aus anderen Herkunftsländern galten bislang möglicherweise andere Normen, sie haben unterschiedliche Erfahrungen und Erwartungen. Was uns selbstverständlich erscheint, mag für Menschen, die in anderen Systemen aufgewachsen sind, befremdlich, unverständlich und missverständlich sein.

So ist es zum Beispiel in einigen Ländern für examinierte Pflegefachpersonen unüblich, Grundpflege zu leisten, also Pflegebedürftige zu waschen, anzukleiden oder ihnen Essen anzureichen. Diese Aufgaben übernehmen dort Angehörige. Religiöse Vorschriften, hierarchische und berufliche Strukturen, Dokumentations-

vorgaben: All diese Faktoren entsprechen zunächst dem Vorwissen aus den jeweiligen Herkunftsländern und können zu Missverständnissen führen. Zwischen den Erwartungen und Anforderungen der Vorgesetzten und den eigenen Vorstellungen gibt es häufig Unterschiede. Sprachsensibles Anleiten bedeutet in diesem Fall, klare, detaillierte und unmissverständliche Anweisungen zu geben.

Zusammengesetzte Wörter, Verben und Vorsilben, Adjektive – es gibt zahlreiche Hindernisse, die das Verständnis in der gemeinsamen Kommunikation erschweren. Wer weiß denn schon von sich aus, dass eine Lagerungsschlange nichts mit einer Schlange zu tun hat? Oder dass in der Teeküche nicht nur Tee gekocht wird und ein Kopfteil nicht ein Teil des Kopfes ist? Zudem ist es oft schwierig, in zusammengesetzten Begriffen die Kernaussagen, sozusagen die „Hauptwörter“, zu erkennen (siehe Abbildung 1). Dann fehlt auch der grammatikalische Zusammenhang – welcher Artikel, welcher Fall (Genus), wie wird das Adjektiv gebildet?

Sprachliche Stolpersteine sind vermeidbar

Soll ich den Pflegebedürftigen waschen oder abwaschen? Ein Bewohner wird gepflegt, möglicherweise auch verpflegt. Eine Bewohnerin kann fallen, es kann aber auch Arbeit anfallen, oder einer Pflegeperson etwas einfallen. Ein Knochen kann brechen, eine





Schriftliche Arbeitsanweisungen und visuelle Hilfen beugen Missverständ- nissen vor.

Tasse *zerbrechen*, ein Bewohner sich *erbrechen*, eine Bewohnerin *zusammenbrechen*.

Schmerzen können ziehend, pulsierend, pochend, stechend, ausstrahlend, brennend, einschneidend usw. sein. Selbst Muttersprachler haben Schwierigkeiten, ihre Schmerzen genau zu beschreiben. Häufig fehlt auch in der Herkunftssprache ein entsprechender Begriff, so dass direkte Übersetzungen nicht möglich sind.

All das wirft die Frage auf: Was können Pflegende tun, um Mitarbeitende mit Deutsch als Zweitsprache zu unterstützen? Hier sind einige Tipps:

- Erkennen Sie einige sprachliche Anforderungen. Hinterfragen Sie, was Ihre Mitarbeitenden in einer bestimmten Situation sprachlich bewältigen müssen. Zum Beispiel: im Team kommunizieren, einem Bewohner etwas erklären, eine Angehörige informieren, ein Telefongespräch führen. Jede dieser Situationen stellt individuelle sprachliche Anforderungen und erfordert andere Redemittel und Sprachregister.
- Bevor Sie Anweisungen und Aufträge erteilen: Überlegen Sie, welche

Erwartungen Sie fachlich und sprachlich haben, und ob diese ihren Kollegen bewusst sind.

- Formulieren Sie die Arbeitsanweisungen klar und deutlich. Schreiben Sie diese wann immer möglich auf. Nur mündlich übermittelte Anweisungen sind „flüchtig“.
- Hinterfragen Sie, ob Sie und Ihre Kollegen von einem gemeinsamen „Weltwissen“ oder Vorwissen ausgehen können. Wenn nicht: Ergänzen Sie die nötigen Informationen.
- Überprüfen Sie, ob Ihr Gegenüber Ihre Anweisungen oder Erklärungen verstanden hat. Beachten Sie dabei: Auf die Nachfragen „Haben Sie alles verstanden?“ oder „Haben Sie Fragen?“ gibt es selten zufriedenstellende Antworten. Lassen Sie sich besser die Arbeitsabläufe erklären.
- Sprechen ist ein komplexer Vorgang und bedarf in einer fremden Sprache lange einer intensiven Planung. Unterbrechen Sie daher Ihr Gegenüber nicht, führen Sie bitte keine

Sätze zu Ende, die Ihr Gesprächspartner begonnen hat! Geben Sie Ihrem Gegenüber genügend Zeit, sich auszudrücken.

Stellen Sie Mitarbeitern nach Möglichkeit schriftliche Hilfsmittel zur Verfügung (Glossare, Redemittel für Gespräche mit unterschiedlichen Personengruppen, Regeln für Telefongespräche etc.). Erstellen Sie diese gegebenenfalls selbst und informieren Sie sich über hilfreiche Lernmaterialien. Dadurch bekommen Sie ein Gespür dafür, wie Sie noch besser sprachsensibel anleiten können. <<<

MEHR ZUM THEMA

Download

Hilfsmaterial von der IQ Fachstelle
Berufsbezogenes Deutsch
finden Sie hier: bit.ly/375ZgTl



Heike Krautschun-Lindner
arbeitet beim Paritätischen Bildungswerk Bremen.