

## Pflege fremdsprachiger PatientInnen – Sprachlich-kommunikative Praktiken des Adressatenzuschnitts

Ulla Kleinberger

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Dept. Angewandte Linguistik

ulla.kleinberger@zhaw.ch

Freitag,  
06.03.2020  
11:45–12:15  
ESA1 HG HS C

Die Pflege fremdsprachiger PatientInnen stellt Pflegefachkräfte vor besondere sprachliche Herausforderungen. Davon ausgehend, dass GesprächspartnerInnen ihre Beiträge aufeinander ausrichten und kontinuierlich dem Gesprächsverlauf anpassen, sich Interaktion demnach als ein wechselseitiger Aushandlungsprozess zeigt, kann Mehrsprachigkeit als Hürde oder als Ressource dienen. SprecherInnen unterstellen AdressatInnen dabei allenfalls gewisse Eigenschaften, wodurch diese im Gespräch als interaktive Konstruktionen von Äusserungen erscheinen, welche einerseits auf gegenseitigen Annahmen beruhen und sich andererseits durch eine optimale Passung an die interaktiven Ziele der SprecherInnen auszeichnen (Deppermann & Blühdorn 2013; Hitzler 2013).

Dieser Adressatenzuschnitt in Form von sprachlich-interaktiven Praktiken hat auch für die Gestaltung mehrsprachiger Pflegesettings eine grosse Relevanz. Im interdisziplinären Forschungsprojekt OLBiHN (Overcoming Language Barriers in Home Care Nursing) – unterstützt vom Schweizerischen Nationalfonds und der Ebnet-Stiftung – wurden Interaktionen zwischen (schweizer-)deutschsprachigen Pflegefachpersonen und fremdsprachigen Patientinnen und Patienten im Rahmen der häuslichen Pflege („Spitex“) untersucht. Die Pflegefachperson als Vertreterin einer Institution übt ihre Tätigkeit im privaten Bereich der PatientInnen aus. Die Pflegeperson hat in ihrer institutionellen Rolle einen klar definierten Auftrag, den sie unter zeit- und ressourcenbedingten Einschränkungen ausführen muss (Roser et al. 2013). Zu diesen komplexen kommunikativen Aufgaben (Brünner 2005) gehört u.a. das Sicherstellen der Verständigung, das für den unmittelbaren Pflegeprozess sowie für die weitere Zusammenarbeit ein zentrales Anliegen darstellt. Es stellt sich deshalb die Frage, wie Pflegefachpersonen fremdsprachige PatientInnen adressieren (Sachweh 2000), damit die pragmatischen Implikaturen aus der aktuellen Situation ersichtlich werden. Anhand des Projektkorpus werden verschiedene Aspekte hinsichtlich Funktion, Anrede, Relevanzsetzung für Folgehandlungen etc. exemplarisch vorgestellt und diskutiert.

**References:** Brünner, G. (2005). Gespräche zwischen Pflegenden und PatientInnen aus linguistischer Sicht. In A. Abt-Zegelin, & M.W. Schnell (Eds.). *Sprache und Pflege*. Bern: Huber, 61–66. Deppermann, A. & H. Blühdorn (2013). Negation als Verfahren des Adressatenzuschnitts: Verstehenssteuerung durch Interpretationsrestriktionen. *Deutsche Sprache* 41(1), 6–30. Hitzler, S. (2013). Recipient Design in institutioneller Mehrparteieninteraktion. *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* (14), 110–132. Roser, M., H. Petry, U. Kleinberger & L. Imhof (2013). Sprachbarrieren in der Spitex: Für alle frustrierend. *Krankenpflege* 1, 13–15. Sachweh, S. (2000). «Schätze hinsitze!» Kommunikation in der Altenpflege. Frankfurt a.M.: Lang (Europäische Hochschulschriften 217).