

Fachtagung Kultur und Gesundheit  
DRK-Landesverband Westfalen-Lippe  
20.11.2014

# Kommunikation in der gesundheitlichen Versorgung – sprachliche und kulturelle Hürden und Barrieren

Prof. Dr. Magdalena Stülb  
Hochschule Koblenz - Rhein-Ahr-Campus Remagen

- Kommunikation als Schlüsselkompetenz im Gesundheitswesen
- Was ist interkulturelle Kommunikation?
- Kommunikation mit Patientinnen und Patienten
- Kommunikation in Teams
- Maßnahmen zur Interkulturellen Öffnung



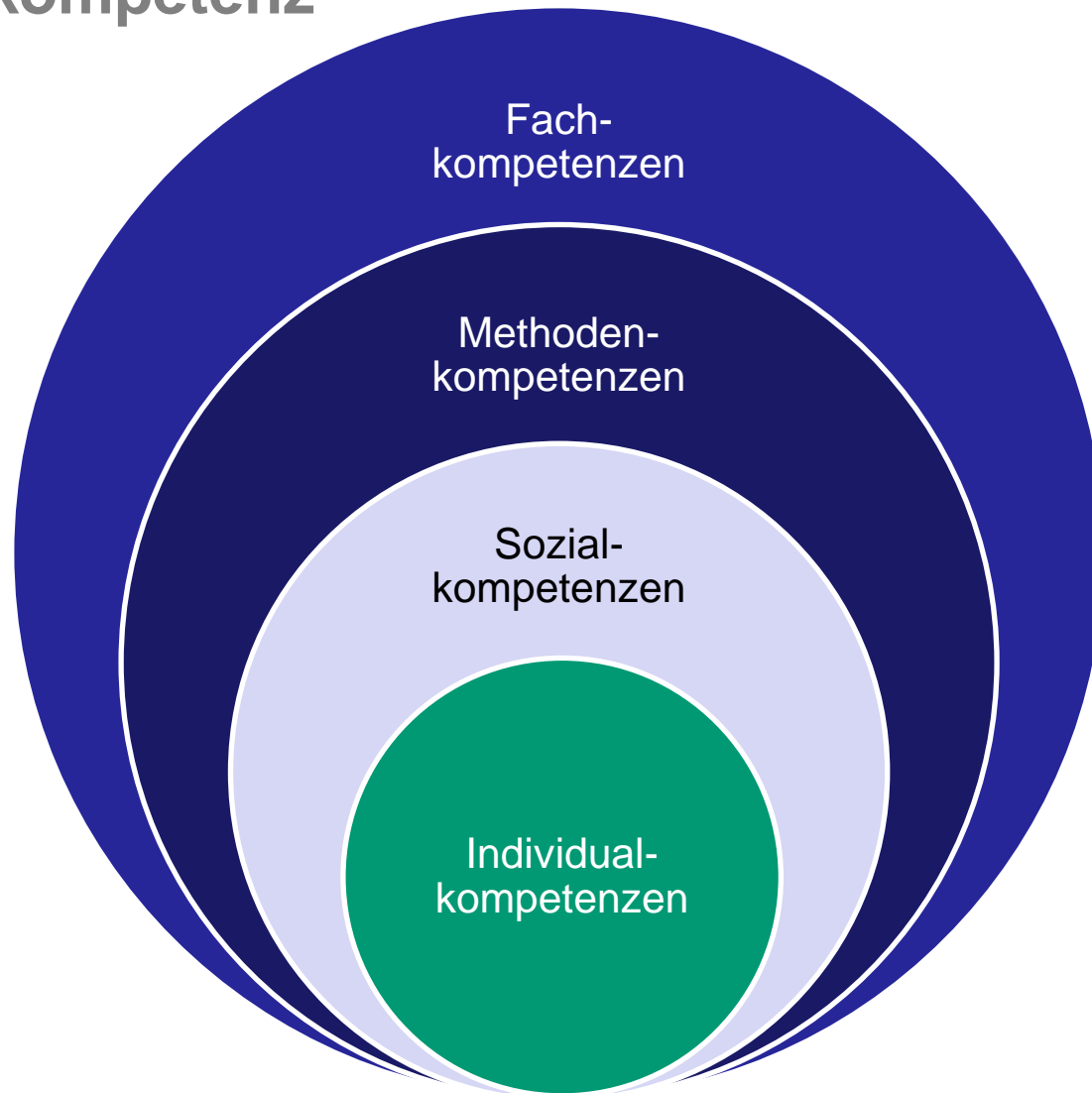
Beispiel 1

“FEHLBEHANDLUNG”

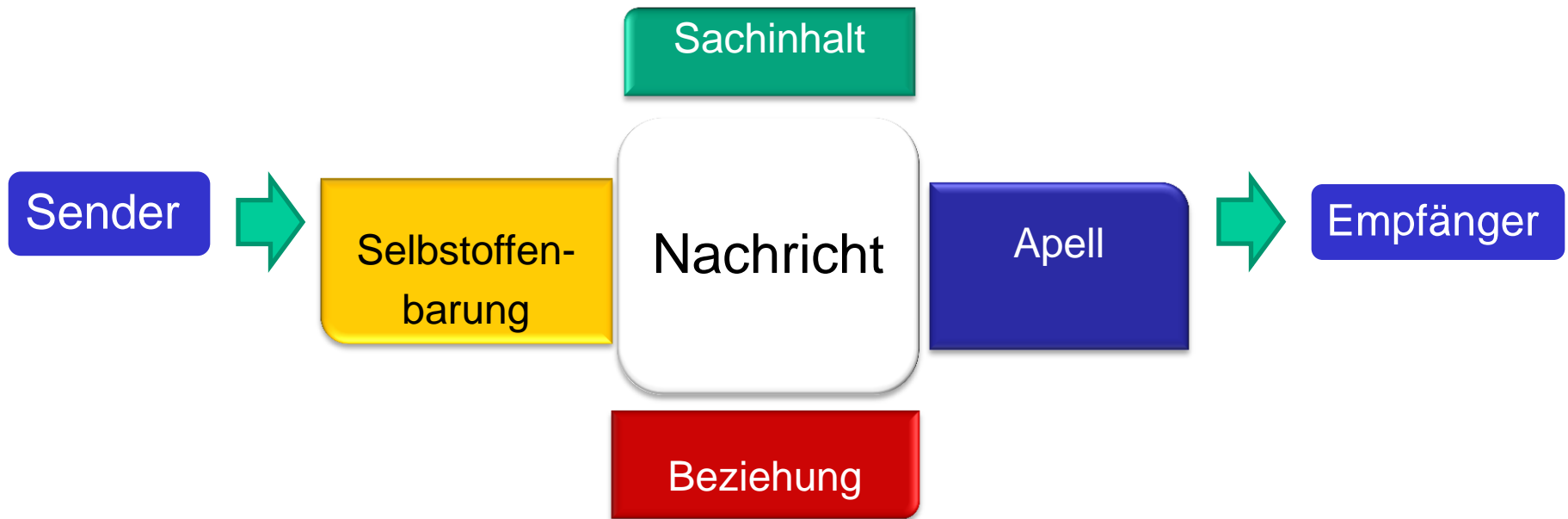
Beispiel 2

**“VERSTEHEN UND VERTRAUEN”**

# Kommunikation als Schlüsselkompetenz



# Die vier Seiten einer Nachricht



Schulz-von-Thun (2011): Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen

# Interkulturelle Kommunikation

- Direkter Kommunikationsstil
- Indirekter Kommunikationsstil
- Nonverbale Kommunikation
- Paraverbale Kommunikation
- Kulturelle Aspekte

# INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION IM KRANKENHAUS – DIE ARBEIT MIT PATIENTINNEN UND PATIENTEN

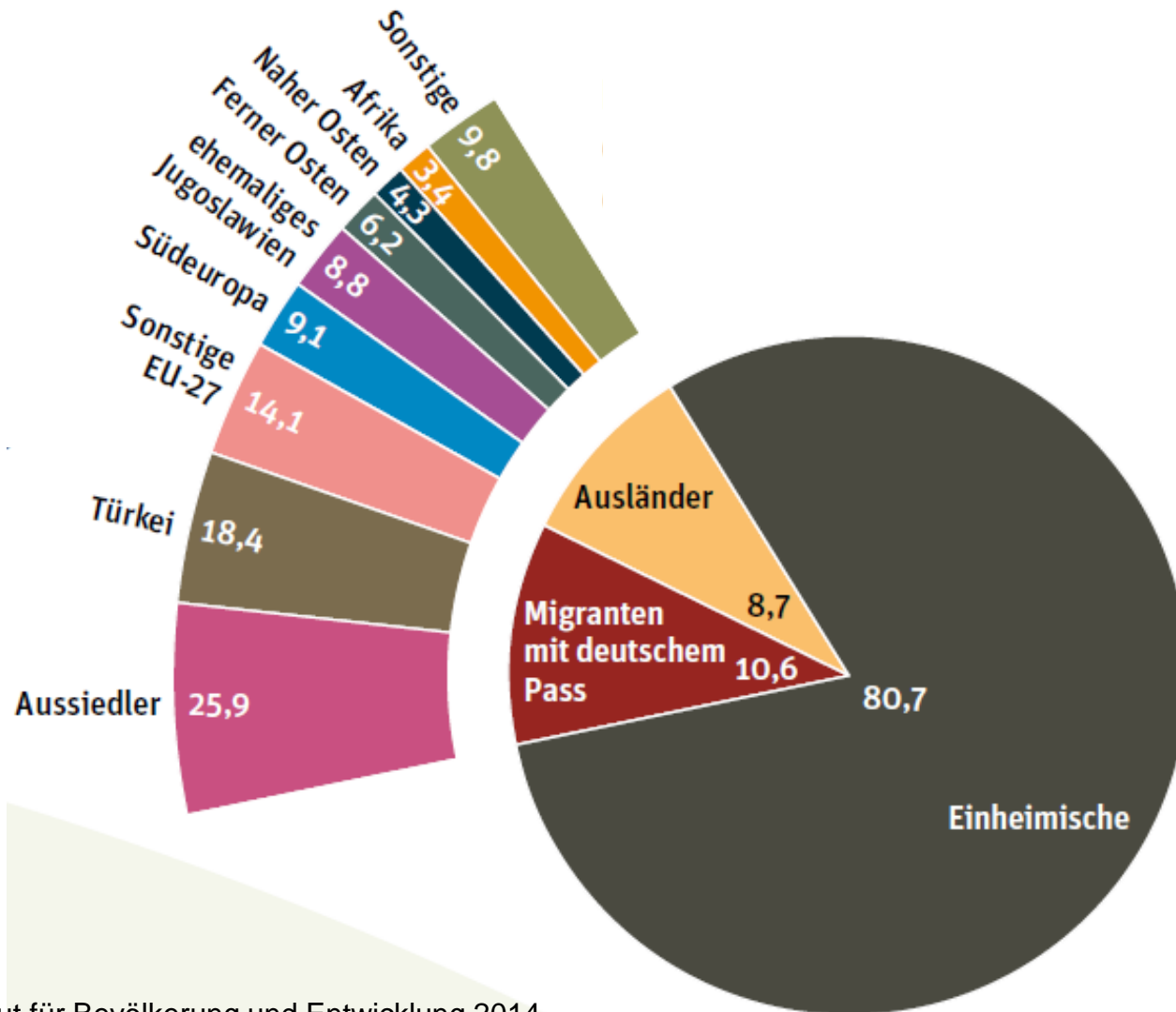


# Fremdwahrnehmung

Diejenigen,

- die kein Deutsch sprechen,
- die Probleme mit der deutschen Sprache haben,
- die viel Besuch bekommen,
- die besondere Essenswünsche haben,
- die beten wollen,
- die sich nicht gut auskennen,
- die außerhalb der festen Zeiten kommen,
- die aus dem Rahmen fallen...

# Vielfalt durch Zuwanderung



Berlin Institut für Bevölkerung und Entwicklung 2014

# Vielfalt durch gesellschaftliche Veränderungsprozesse

- Mobilität
- Digitale Vernetzung
- Subkulturen
- Individualisierte Biographien

# Kommunikation mit Patientinnen und Patienten

- **Kommunikation und Werte**

*“Jetzt haben Sie endlich mal etwas Ruhe vor Ihrer Familie”*

*“Die Therapieentscheidung können Sie ganz alleine und in Ruhe treffen”*

Tim Peters 2014

# Kommunikation mit Patientinnen und Patienten

- **Kommunikation und Vertrauen**

Mimik, Gestik, Blickkontakt, Tonfall, Distanz ...

*“He knows how I feel when he asks me embarrassing questions which I feel shy to answer. To let me feel good, he looks at the computer and do something so I can avoid looking at his eyes”*

*Huda al Keksi 2014*

# Kommunikation mit Patientinnen und Patienten

- **Kommunikation und Macht**

*“I felt lost and helpless”*

Huda al Keksi 2014

*“Ich hatte solche Schmerzen und niemand hat mich ernst genommen. Ich hab wirklich wie ein Kind geweint“*

*Stülb 2011*

- **Kommunikation und kulturspezifische Krankheits- und Körperkonzepte**

*“Alles tut weh”*

*“Mir geht es schlecht. Meine Leber ist gefallen”*

*“Ich habe einen Finger bei einem Arbeitsunfall verloren. Ich werde nie mehr arbeiten können”*

# Kommunikation mit Patientinnen und Patienten

- **Kommunkation und Zugang zur Versorgung**

Fehlende Informationen

Probleme mit der Verständigung

Angst vor Diskriminierung



# INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION IM KRANKENHAUS – DIE ARBEIT IN MULTIKULTURELLEN TEAMS

# Kommunikation in Teams

- Zuwanderung von Pflegefachkräften
- Ärztemigration
- Sprachbarrieren in Teams

# Maßnahmen – Interkulturelle Öffnung

- Organisationsstrukturen
- Individuelle Befähigung

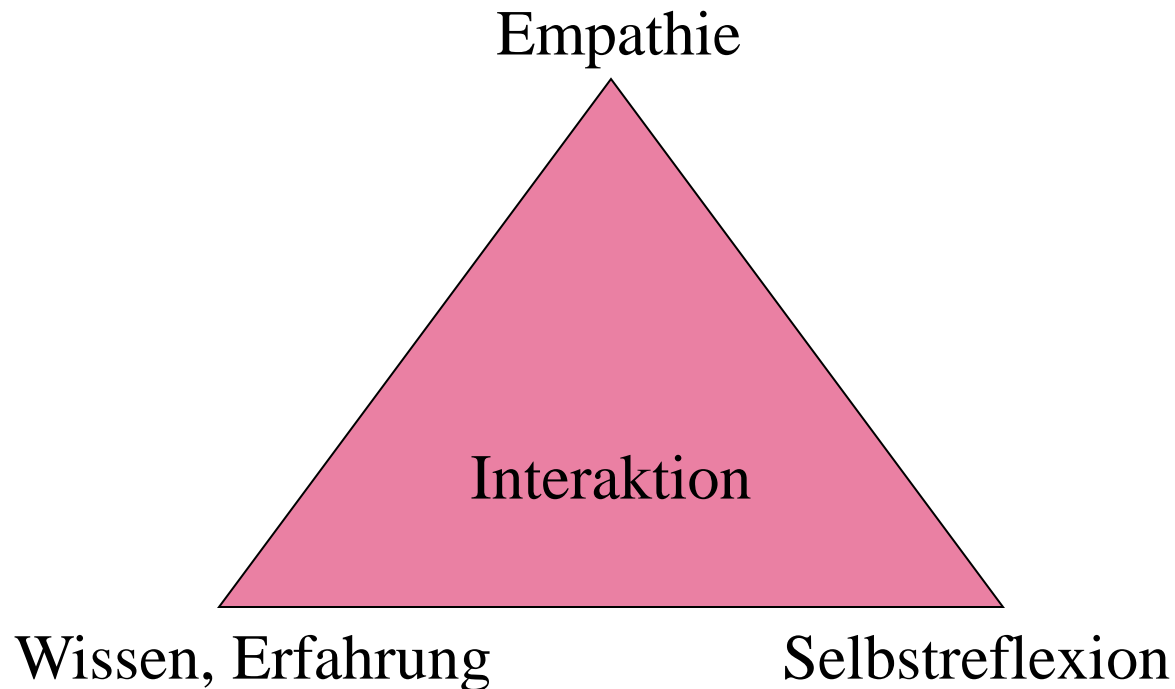
## Organisationsebene

- Dolmetscher
- Sprach- und KulturmittlerInnen
- Mehrsprachige Formulare, Broschüren, Informationsmaterialien
- Mehrsprachige Teammitglieder
- Bilder statt Sprache in Leitsystemen
- Prozesse der Interkulturellen Öffnung

## Personalentwicklung

- Schulungsangebote zur Inter-/Transkulturellen Pflege
- Kommunikationstrainings
- Fremdsprachenangebote
- Leibliche Kommunikation

# Transkulturelle Kompetenz



Dagmar Domenig 2001

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Wahrnehmung der Bildfolge bei  
Kopfschmerzmittelwerbung

„*Es wird besser*“ – europäische Länder  
„*Es wird schlechter*“ – arabische Länder