

GOING INTERNATIONAL

Interkulturelle Kommunikation in der Gesundheitsversorgung – Die aktuellen Herausforderungen meistern (Teil 4 von 4)

von Dr. Marlene Sator, Katalin Bordi, Kris van de Poel, Prof. Dr. Dieter Vermandere, Marilize Pretorius, Elke Ruelens, Christine Fourie and Tobie van Dyk



Dr. Marlene Sator
MEACH-Internationale
Gesellschaft für
Kommunikation in
Gesundheitsvorsorge,
Wien, Österreich.



Katalin Bordi
Agaplesion Frankfurter
Diakonie Kliniken,
Frankfurt, Deutschland.



Kris van de Poel
Universität Antwerpen,
Belgien



**Prof. Dr. Dieter
Vermandere**
Universität Antwerpen,
Belgien



Marilize Pretorius
Universität Antwerpen,
Belgien



Elke Ruelens
Universität Antwerpen,
Belgien

Christine Fourie (left)
Universität Antwerpen,
Belgium

Tobie van Dyk (right)
Nord-West Universität,
Potchefstroom, Süd
Afrika



Workshop 1: Effektive und effiziente pflegerische Gesprächsführung – Wie kann sie gelingen? – Dr. Marlene Sator

Effektive und effiziente Gesprächsführung ist ein zentrales Instrument des pflegerischen Alltags, das entscheidend zum Erfolg des pflegerischen Handelns und zur Zufriedenheit von PatientInnen und Pflegekräften beiträgt. Gerade für internationale Pflegekräfte, deren Arbeitssprache nicht ihre Muttersprache ist, stellt gute Kommunikation manchmal eine Herausforderung im hektischen Pflegealltag dar. Aber: Gerade weil der berufliche Alltag oft von ungünstigen Rahmenbedingungen wie z.B. Arbeitsüberlastung und wenig Zeit geprägt ist, sind gute kommunikative Kompetenzen umso wichtiger. Und: Gute Gesprächsführung ist lernbar.

Die TeilnehmerInnen dieses Workshops sollen für die Bedeutung guter Gesprächsführung sensibilisiert werden, konkrete Kommunikationstechniken kennenlernen und in kurzen Übungssequenzen ausprobieren. Darüber hinaus sollen sie dazu angeregt werden, ihre eigene Gesprächsführung und deren Wirkung neu zu sehen und sich in weiterführenden Workshops in diesen zentralen Aspekt des pflegerischen Handelns zu vertiefen.

Workshop 2: Rolle und Aufgaben einer/es Integrationsbeauftragte/n – Erarbeitung einer Tätigkeitsbeschreibung für eine/n Integrationsbeauftragte/n in Krankenhäusern – Katalin Bordi

Für eine erfolgreiche Integration von Mitarbeitern aus dem Ausland ist es unabdingbar die erforderlichen Strukturen aufzubauen und auf organisatorische Rahmendbedingungen zu achten.

Die internationalen Pflegekräfte benötigen während der Ankunftsphase und im Laufe des ersten Jahres intensive Betreuung und Unterstützung. Hierfür sind in den AGAPLESION Einrichtungen so genannte Integrationsbeauftragte (Mentoren) vorgesehen. Zu den Aufgaben der Integrationsbeauftragten gehört

es, bereits während der Akquisitionsphase mit den Bewerbern Kontakt aufzunehmen und den Bewerbungsprozess zu steuern. Sie organisieren die Anreise der neuen Kollegen, begleiten diese bei Behördengängen und unterstützen sie bei Startschwierigkeiten.

Die Vorstellungen und Erwartungen der internationalen Fachkräfte und der einheimischen Kollegen und Führungskräften gehen oft auseinander. Der Integrationsbeauftragte fungiert als Bindeglied zwischen den neuen Mitarbeitern, der Geschäftsführung und weiteren Vorgesetzten sowie den unterschiedlichen Verwaltungsbereichen. Sie begleiten die Feedbackgespräche zwischen dem Mitarbeiter und der Führungskraft, wodurch viele potentielle Konflikte aber auch Stärken frühzeitig erkannt und für den Mitarbeiter förderlich gelöst werden können.

Die Teilnehmer des Workshops diskutieren die Rolle und die Aufgaben der Integrationsbeauftragten und als Ergebnis erarbeiten sie eine Tätigkeitsbeschreibung.

Workshop 3: Workshop 3: Interkulturelle Kompetenzen, Strategien und Tipps in der Krankenpflege - *Kris van de Poel, Dieter Vermandere*

Kommunikation im Gesundheitsbereich ist ein Balanceakt, vor allem dann, wenn die Berufstätigen eine unterschiedliche Sprache sprechen, einen unterschiedlichen kulturellen Hintergrund mit sich bringen und nicht dieselben Wertvorstellungen teilen. In diesem Workshop werden die Teilnehmer zunächst, basierend auf eigener Erfahrung, die größten Herausforderungen interkultureller Kommunikation im Gesundheitsbereich herausarbeiten.

Materialien und Beispiele von Nursing on the Move dienen als Grundlage um Strategien und Tips heranzuziehen, die die Kompetenzen der Berufstätigen in der interkulturellen Kommunikation stärken sollen. Die Do's und Dont's werden herausgearbeitet und mit Daten einer Studie aus dem Jahr 2016 über österreichische Krankenschwestern verglichen

Workshop 4 Szenarien für das Lehren und Lernen mit „Nursing on the Move“ – *Marilize Pretorius, Elke Ruelens and Chrstine Fourie*

Online learning bedeutet Herausforderung für Lehrende und Lernende gleichermaßen – verglichen zu dem Lernprozess, der beim traditionellen kommunikativen Sprachunterricht im realen Klassenraum stattfindet. Jedoch diese Barrieren können unterschiedlich behoben werden. In dem praxisbezogenen, kollaborativen Workshop werden die TeilnehmerInnen zunächst die verschiedenen Arten von Schwierigkeiten aus unterschiedlichen Perspektiven – anhand von Materialien und Beispielen von „Nursing on the Move“ erkennen lernen. Wir werden dann gemeinsam eine Fülle von Hilfsmitteln, Strategien, Methoden und Herangehensweisen erforschen, die kreativ und sinnvoll angewandt werden können, um

Lernenden und Trainern beim professionellen Online Spracherwerb zu helfen. Wir werden diesen Workshop mit den zehn goldenen Regeln zum Spracherwerb mit NoM, die von Teilnehmern des NoM Kommunikations-trainingsprogrammes in Italien im Frühling 2017 erstellt wurden, beenden und mit den aktuellen Ergebnissen vergleichen.

Workshop 5: Tests der Kommunikationsfähigkeiten in der Krankenpflege – Tobie van Dyk

Mehr Informationen finden Sie [hier](#).

Interessante Webseiten

- [Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung](#) (German website)
- [Österreichische Plattform Gesundheitskompetenz](#) (German website)
- [EACH: International Association for Communication in Healthcare](#)
- [Empathy: The Human Connection to Patient Care](#)
- [What is Teach-back?](#)
- [Agaplesion - International Applications](#)
- [Bundesamt für Migration und Flüchtlinge](#) (German website)
- [Make it in Germany](#)
- [Network Integration through Qualification](#)
- [Health Care Communication in Intercultural Settings, part 1 of 4 click](#)
- [Health Care Communication in Intercultural Settings, part 2 of 4 click](#)
- [Health Care Communication in Intercultural Settings, part 3 of 4 click](#)

Zu den Autoren

Dr. Marlene Sator:

Dr. Marlene Sator, Sprachwissenschaftlerin, zertifizierte Kommunikationstrainerin, Psychotherapeutin in Ausbildung unter Supervision, war als wissenschaftliche Mitarbeiterin zum Thema Kommunikation zwischen Gesundheitsberufen und PatientInnen u.a. am Zentrum für interdisziplinäre Forschung der Universität Bielefeld, am Institut für Sprachwissenschaft Wien in Kooperation mit dem AKH Wien, und am Universitätsklinikum Heidelberg tätig.

Derzeit ist sie die Österreich-Vertreterin für EACH (European Association for Communication in Healthcare). Seit September 2014 an der Gesundheit Österreich GmbH, Abteilung Gesundheit und Gesellschaft, Arbeitsschwerpunkt Entwicklung und Umsetzung einer nationalen Strategie zur Verbesserung der Gesprächsqualität in der Krankenversorgung.

Katalin Bordi:

Katalin Bordi, geboren in Siebenbürgen/ Rumänien. Hier lernte sie Krankenpflege und arbeitete erst in Rumänien, dann in Ungarn und zuletzt in Deutschland. Später studierte sie Betriebswirtschaft an der J. W. Goethe Universität in Frankfurt am Main und Health Care Management in Kassel.

Sie arbeitet seit sieben Jahren bei der AGAPLESION gAG als Referentin für Internationales Recruiting und Personalentwicklung. Zu ihrem Aufgabenbereich gehören die Koordination der AGAPLESION Projekte im Rahmen der Gewinnung und Integration von Fachkräften aus dem Ausland und die Zusammenarbeit mit Universitäten im Ausland.

Kris van de Poel:

Kris van de Poel ist eine angewandte Linguistin, die in der der Lehre und Forschung der angewandten Linguistik tätig ist. Sie hat zudem Projekte in Großbritannien, Skandinavien, Ost- und Mitteleuropa, Asien und Afrika koordiniert. Sie ist Professorin an der Universität Antwerpen (Belgien) und außerordentliche Professorin an der North-West University in Südafrika.

Mit einem großen Interesse an Kommunikationsherausforderungen in beruflichen und akademischen Kontexten ist ihre Forschung anwendungs- und datengetrieben und fest in "Language for Specific Purposes" eingebettet. Derzeit arbeitet sie an der beruflichen Akkulturation und interkulturellen Kommunikation.

Prof. Dr. Dieter Vermandere:

Prof. Dr. Dieter Vermandere unterrichtet italienische Soziolinguistik, allgemeine Sprachwissenschaft, Sprachmanagement und interkulturelle Kommunikation an der Universität Antwerpen (Belgien). Seine Forschung bezieht sich auf soziolinguistische Variationen, italienische Dialektologie und Sprachmanagement in mehrsprachigen Regionen.

Marilize Pretorius:

Marilize Pretorius ist Dozentin an der Universität des Freistaates in Südafrika und unterrichtet Pflege-Fachsprache und Kommunikationsfähigkeiten für Nursing on the Move. Ihre aktuelle Forschung betrifft die Sprache und Kommunikation des Pflegefachpersonals: wie bleibt man patientenorientiert indem man Kommunikationslücken, welche durch Sprachdissonanzen entstehen, schließt.

Elke Roulens:

Elke Ruelens ist Doktorandin an der Universität Antwerpen (Belgien) und Sprachprofessorin und ist am Pilotprojekt Nursing on the Move als Trainerin beteiligt. Ihre Forschungsspezialität fokussiert sich

auf welche Art und Weise die Autonomie der Lernenden gefördert werden kann und auf Kommunikationstraining.

Christine Fourie:

Christine Fourie ist Dozentin der Naturwissenschaften und Jus-Studentin an der Universität Stellenbosch. Medizinisches Kommunikationstraining für Medizinstudentin des ersten Jahres an der Universität Stellenbosch, Südafrika.

Forscherin des online Lernverhalten und gemischten Lernumgebungen.

Tobie van Dyk:

Seine Expertise liegt in den Bereichen des Sprachtestings und Sprache für spezielle Ziele, insbesondere Sprache für akademische und sprachliche Zwecke.

Veröffentlicht in GI-Mail 08/2017 (Deutsche Ausgabe), ISSN: 2312-0819, Going International, Wien 2017

All rights reserved. For permission to reprint, reproduce or to cite this article contact the publisher under the e-mail media@goinginternational.org or phone +43-1-798 25 27

Alle Rechte wie Nachdruck und Vervielfältigung, auch auf elektronischem Wege, bleiben vorbehalten. Jede Verwendung – auch auszugsweise – bedarf der ausdrücklichen Genehmigung des Herausgebers.

E-Mail: media@goinginternational.org, Tel.: +43-1-798 25 27 © GOING INTERNATIONAL »medicine & health«

© GOING INTERNATIONAL »medicine & health«

Zitation:

Sator, Martene/ Bordi, Katalin/ Van de Poel, Kris/ Vermandere, Dieter/ Pretorius, Marilize/ Roulens, Elke/ Fourie, Christine/ Van Dyk, Tobie: Interkulturelle Kommunikation in der Gesundheitsversorgung – Die aktuellen Herausforderungen meistern (Teil 4 von 4) (In: Polak, G. [Hg.]: GI-Mail 08, ISSN: 2312-0819 Going International, Wien 2017)

