Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Arbeitsgruppe Psychosoziale Migrationsforschung (AGPM)

Workshop

Interkulturelle Kompetenzen in der psychosozialen Arbeit

Dr. Mike Mösko

09.11. 2016, 4. Interdisziplinärer Trauma-Fachtag, Wendepunkt, Elmshorn

Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf

Ausblick:
Workshop „Interkulturelle Kompetenzen“

1. Einführung
2. Selbsterfahrung
3. Umgang mit Sprachbarrieren
4. Arbeit mit Dolmetschern
5. Umgang mit Interkulturell herausfordernden Situationen

Ziele des Workshops

1. ~~Interkulturelle Kompetenz aufbauen~~
2. Sensibilisierung für interkulturelle Barrieren und Ressourcen
3. Problemlösefähigkeiten erweitern
4. Sicherer Umgang in der Arbeit mit Dolmetschern
5. Gemeinsam Spaß haben

Persönliche Vorstellungsrunde

1. Wie heißen Sie?

2. Wo arbeiten Sie?

3. Welche Wünsche haben Sie an den Workshop?

Inhalte

2. Selbsterfahrung

Was ist eigentlich Kultur…..?

A) ... ein für eine Organisation / Gruppe typisches **Orientierungssystem**. Dieses wird aus spezifischen Symbolen gebildet und in der jeweiligen Gesellschaft überliefert. Kultur beeinflusst das Wahrnehmen, Denken und Handeln aller ihrer Mitglieder und definiert somit deren **Zugehörigkeit**. Kultur ermöglicht sich in der Welt zurechtzufinden (Thomas, 2003)

B) … ist nicht statisch, nicht homogen, macht sich nicht an – nationalen – Grenzen fest, ist keine Konstante… (Wogau, 2004)

Entdeckungsreise
Zugehörigkeiten

Inhalte

3. Umgang mit Sprachbarrieren

Sprachen

Welche Sprachen sprechen Sie eigentlich?

Quelle: dtj-online.de

Einstiegsübung

Diskutieren Sie zu zweit über das Thema:

„Flüchtlingsobergrenzen in Deutschland “

Sprechen Sie bitte nur auf Englisch.

Sie haben 5 Minuten Zeit

Fragen ans Plenum

Wie ist es Ihnen ergangen? Konnten Sie sich verständlich machen? Was war leicht? Was ist Ihnen schwer gefallen?

Wenn Sie sich jetzt Patienten vorstellen, die nicht sehr gut Deutsch sprechen, was denken Sie, zu welchen Verhaltensweisen neigen diese Patienten, wenn sie zum Arzt gehen?

Wie könnten Sie sich im Gespräch besser auf die Bedürfnisse der Patienten, die nicht gut Deutsch sprechen, einstellen?

Wie könnten Sie sich im Gespräch besser auf die Bedürfnisse der Klienen, die nicht gut Deutsch sprechen, einstellen?

- Langsam reden
- einfach reden
- Fachbegriffe reduzieren
- Zeit nehmen (!)
- Sprachkompetenzen individuell prüfen
- (geringe) vorhandene Deutschsprachkompetenzen wertschätzen
- Nachfragen, ob Patienten die Ausführung verstanden hat (z. B. durch Wiedergeben lassen)
- Hilfsmittel einsetzen (z. B. tip doc, google Translate)
- Hinzuziehen eines Dolmetschers
- ….

Beispiel für sprachliche Hilfsmittel
tip doc

*..... Stunden	..... Tabletten	..... Tropfen
saat	tabletler	damla
часов	таблетки	капли
ore	compresse	gocce
sat	tablete	kapi
horas	comprimidos	goats
heures	cachets	gouttes
hours	tablets	drops
ساعت	قرصها	قطره ها .....
ساعات	أقراص	قطرات

❑ .....

nicht mehr/ nicht öfter als alle …*
en fazla … tablet/damla 4* saat´de
не принимать/не чаще как …*
non più/ non più frequentemente di…*
ne više/ ne češće nego …*
no más/ no más frecuentemente de …*
pas plus/ pas plus fréquemment que …*
not more/ no more often than every…*
بیشتر نه / بیشتر از هر…ساعت نه
يكفي .../ليس أكثر من ...*

❑ .....

einnehmen bis die Tabletten alle sind
tabletler bitene kadar alın
принимать пока не закончатся
terminare la confezione
tablete upotrebljavati dok se potroši
tome hasta que el medicamento se haya terminado
prennez jusqu´à que le médicament soit fini
ingest until the medicine is finished
قرصها بخورید تا وقتی که تمام شوند.
تناول حتى نفدذ الأقراص

❑ .....

Tabletten nicht unterbrechen
tabletlere ara vermeyin
не прерывать приём
non interrompere la cura
upotrebu tableta ne prekidati
no interrumpa el tratamiento
n´interrompez pas le traitement
don´t discontinue administration
خوردن قرصها را قطع نکنید.
تناول الأقراص دون انقطاع

Quelle: http://www.medi-bild.de/pdf/asyl/Gesundheitsheft_Asyl.pdf

Inhalte

4. Arbeit mit Dolmetschern

Film – Aufgabe

Sie sehen gleich einen kurzen Film.

Die Frage an Sie lautet:

An welchen Stellen fallen Ihnen

Besonderheiten der Kommunikation auf?

Arbeit zu Dritt – Gelungene Kommunikation?

TRIALOG

Lernplattform für das interkulturelle Dolmetschen

Home | Filme | Werkstatt | Recherche | Service | Kontakt

- Erfolgreiche Beispiele
- Misslungene Kommunikation
- Interviews
- Reportagen

Filme > Misslungene Kommunikation

Beispiele misslungener Kommunikation

Die drei „misslungenen Trialoge" dienen zur Illustration der Gefahren, die im Beizug nicht-professioneller, ungeschulter Übersetzungshilfen aus dem privaten Umfeld der Gesprächsteilnehmenden oder Ad-hoc-Dolmetschenden liegen.

Auch hier folgen die Gespräche weitgehend einer eigenen, echten Dynamik, da auch für diese Beispiele den Darstellenden kaum Vorgaben gemacht wurden. Selbst das „Missverständnis" ist als reales, ungeplantes Missverständnis genau so im Verlauf der Dreharbeiten passiert und könnte durchaus der Realität entsprechen.

Gesundheit

Der Hausarzt Dr. Flubacher will seinem türkischsprachigen Patienten die Diagnose eines leichten Diabetes eröffnen. Herr Yilmaz bringt seinen Neffen mit in die Besprechung, damit dieser für ihn übersetzen kann. Der Neffe ist der Rolle des Dolmetschenden aber nicht gewachsen und emotional

http://trialog.inter-pret.ch/de/filme/misslungene-kommunikation-23.html

Film – Diskussion im Plenum

An welchen Stellen fallen ihnen Besonderheiten der Kommunikation auf?

Was war gut?
Welche Ressourcen waren vorhanden?

Was war weniger zielführend?
Welche Barrieren tauchten auf?

Aktuelle Initiativen

www.segemi.org

Dolmetscherpool

Aufbau eines Dolmetscherpools für die ambulante psychotherapeutische Versorgung in HH:

- Qualifizierung
- Vermittlung
- Finanzierung

Drei Phasen des gedolmetschten Gesprächs

Vorgespräch (BeraterIn/Dolmetscher)
- Klärung der Aufgabenteilung
- Informationen über Ziel und Ablauf der Therapie
- Vermittlung kultureller Aspekte

Gespräch selbst
- Sitzordnung
- Vorstellung
- Rollenaufklärung
- Einverständnis einholen (D)
- Schweigepflichthinweis (D)
- Direkte Anrede („Ich“) (D)
- Einfache Sprache
- Nonverbale Signale
- Nachfragen

Nachgespräch (A/D)
- Gegenseitiges Feedback
- Missverständnisse aufklären
- Schwierigkeiten ansprechen
- „Übertragungen“ erläutern

Quelle: in Anlehnung an Morina e at., 2008

Take home message

- ✓ Arbeit mit Dolmetschern ist möglich und nötig
- ✓ <u>Möglichst</u> auf Familienmitglieder als Dolmetscher verzichten
- ✓ Bei der Arbeit mit Nichtprofessionellen Dolmetschern sind klärende Vorgespräche notwendig

Inhalte

5. Umgang mit Interkulturell herausfordernden Situationen

LEARN Model
Guide in the Clinical Encounter

L	Listen with empathy and understanding to the patient's perception of the problem
E	Explain your perceptions of the problem
A	Acknowledge and discuss the differences and similarities
R	Recommend treatment / solution
N	Negotiate agreement

Quelle: Berlin EA, Fowkes WCJr: "A Teaching Framework for Cross-Cultural Health Care," Western Journal of Medicine 1983, 139:934-938.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

mmoesko@uke.de

Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie
Arbeitsgruppe Psychosoziale Migrationsforschung (AGPM)

Martinistraße 52
D-20246 Hamburg

Dr. Mike Mösko
Psychologischer Psychotherapeut
Leiter der AGPM

Telefon: +49 (0) 40 7410-59743
mmoesko@uke.de

www.uke.de/agpm