

MANAGEMENT / KOMMUNIKATION

## Sprache, Schrift, Kultur: Kommunikation ist alles!

**Sprache, Schrift, aber auch kulturelles Wissen sind im Krankenhaus der Schlüssel für gutes Arbeiten zwischen den heimischen und ausländischen Kolleginnen und Kollegen – aber vor allem für die Arbeit mit den Patienten. Mit der zunehmenden Zahl von Ärztinnen und Ärzten aus dem Ausland kommen Kommunikationsprobleme auf die Kliniken zu – Probleme, die sich lösen lassen.**

Prof. Dr. Martina Loos ist Professorin für den Studiengang „Pädagogik im Gesundheitswesen“ an der Akkon-Hochschule, Berlin. Sie ist Erziehungswissenschaftlerin, Diplom Pädagogin mit Schwerpunkt Erwachsenenbildung, ausgebildete Heilpraktikerin und Krankenschwester. Irena Angelovski ist Diplompädagogin und Krankenschwester. Ihre Schwerpunkte sind die Mediation im Gesundheitswesen und interkulturelles Training.

Die beiden haben unter dem Namen [www.klinik-kenner.de](http://www.klinik-kenner.de) zwei Online-Trainingsysteme entwickelt, in denen souveräne Klinik-Kommunikation im deutschen Klinik-Alltag und interkulturelles Wissen für ausländische Ärztinnen und Ärzte in Deutschland vermittelt werden.

Im Gegensatz zu kurzen Schulungen, bei denen sie aus der Arbeit herausgerissen werden, können die teilnehmenden Ärzte hier auch arbeitsbegleitend zuhause oder im Bereitschaftsdienst lernen, Sie lernen im Online-Kurs im eigenem Tempo, mit der Gewissheit, dass sie nicht beobachtet werden, Die aktiven Lernzeiten sind im Online-Kurs wesentlich länger als in einem Präsenzkurs. Irena Angelovski: „Lernen ist ein Prozess. Man lernt Wortschatz und Verhalten nicht an einem Wochenende.“ Online kann man wie in einem Lexikon das Wissen in einem Modul erlernen oder bei Bedarf wiederholen, wenn es die konkrete Arbeitssituation erfordert. So kann man die Kenntnisse aus dem Kurs zusammen mit den praktischen Erfahrungen aus der täglichen Arbeit weiter entwickeln.

### Ausgangspunkt: Eigene Klinik-Erfahrungen im Ausland

Martina Loos war drei Jahre in einem niederländischen Krankenhaus als Krankenschwester tätig. Die größte Hürde war am Anfang natürlich Sprache und auch Fachsprache: „Wir hatten arbeitsbegleitend einen 6-wöchigen Sprachkurs. Das Schwierigste waren nach diesen nur sechs Wochen die schriftliche Kommunikation: Die Pflegedokumentation, die Entlassungsbriefe etc. mit vielen Abkürzungen.“

„Generell gab es auch Schwierigkeiten, was das System „Krankenhaus“ und das Gesundheitssystem selbst betraf. Ich weiß von Kolleginnen und Kollegen, die lange nicht wussten, wie die Abläufe in diesem Krankenhaus funktionieren, weil man es ihnen einfach nicht erklärt hat – und dann macht man Fehler und zieht sich zurück. Wir haben zu sechst angefangen, ich war die einzige, die drei Jahre durchgehalten hat.“



**Dipl.-Päd. Irena Angelovski:** „Man lernt Wortschatz und Verhalten nicht an einem Wochenende.“



**Prof. Dr. Martina Loos:** „Ich war die einzige, die drei Jahre durchgehalten hat.“

**Gerade in Notfällen  
gibt es Probleme mit  
der Sprache**

## Erfahrungen mit Sprachdefiziten

Die Trainerinnen erleben in ihren Präsenz-Kursen die ausländischen Ärztinnen und Ärzte hochmotiviert, Sprache und System zu erlernen. Aber auch mit einem C1 (Fachsprach)-Diplom haben diese nur Grundkenntnisse, die sie in einem Krankenhaus mit Unterstützung der Kolleginnen und Kollegen sowie mit Sprachkursen weiterentwickeln müssen. Martina Loos: „C1 ist nur ein Beginn, kein Defizit. C1 befähigt nicht, perfekt auf einer Station zu sprechen oder Arztbriefe zu schreiben. Das bedarf noch mindestens eines Jahres, damit das gut funktioniert.“

Gerade in Notfällen haben ausländische Ärzte Probleme, zeitliche Abfolgen zu verstehen, und daraus Entscheidungen zu treffen. Das liegt zum einen an der Grammatik, zum anderen auch daran, dass in Notfällen eine wesentlich kürzere Sprache genutzt wird.

Auch die Telefonkommunikation ist eine große Schwierigkeit, weil die nonverbale Komponente fehlt und damit ein ganz großer Teil des Kontextes. Häufig wird am Telefon zu schnell gesprochen. Da die ausländischen Ärzte aber Zeit benötigen, weil sie aktiv nach Worten suchen und gleichzeitig auch Informationen sammeln müssen, ist die Kommunikation oft gestört. Martina Loos: „Ich habe oft erlebt, dass solche Ärzte den Raum verlassen, wenn das Telefon klingelt. Die Alltagssprache muss geübt werden, auch von den Kollegen unterstützt: Man muss deutlicher sprechen und Sätze vervollständigen.“

## Typische interkulturelle Probleme – Erfahrungen aus Schulungen

Irena Angelovski: „Ärztinnen und Ärzte aus Osteuropa haben oft Schwierigkeit mit der direkten deutschen Kommunikation, Schlechte Prognosen werden den Patienten oft nicht direkt kommuniziert, sondern über Verwandte. Direktheit wird oft als unhöflich erlebt. Diese Kollegen müssen lernen, die Direktheit der deutschen Kommunikation auszuhalten.“

**Oft werden Frauen  
als Kollegin oder  
Vorgesetzte nicht  
akzeptiert**

Gerade über Ärzte aus dem islamischen Kulturkreis kommen immer wieder Klagen von Frauen, dass sie als Kollegin oder als Vorgesetzte nicht akzeptiert werden. Martina Loos: „Generell möchte ich festhalten, dass Oberärztinnen ähnliche Probleme auch mit deutschen Kollegen berichten – durch kulturelle Besonderheiten wird ein solches Verhalten dann noch verstärkt.“ Wenn es solche Konflikte gibt, hilft es wenig, den Verursacher zu beschuldigen (er kommt aus einem anderen Kulturkreis), sondern man muss das Gespräch suchen, bei dem auch ein männlicher Arzt eingebunden ist. Gut ist es, wenn ein männlicher Arzt mit dem ausländischen Kollegen spricht – ein Arzt, der hierarchisch nicht höher als die Oberärztin steht, also ein gleichrangiger Oberarzt oder ein erfahrener Assistenzarzt. Sonst würde der Statusunterschied der Oberärztin nur bestätigt.

## Mangelndes kulturelles Wissen

Auf Seiten des ausländischen Arztes mangelt es an kulturellem Wissen. Dieses muss vermittelt werden mit ganz vielen Beispielen. Das macht die Industrie



schon lange so: Kein Manager, Ingenieur oder Werksmeister geht ins Ausland ohne interkulturelles Training.

Irena Angelovski: „Wichtig ist, ausländische junge Ärzte für die entstehenden Probleme zu sensibilisieren: Oft ist es ihnen z.B. nicht bewusst, dass sie Frauen „auf die Füße treten“, Im Training geht es zuerst nicht um große Dinge (wie die gesellschaftliche Akzeptanz von Gleichberechtigung etc.), sondern um die „kleinen“ Dinge: Wie begrüßt man sich, wie verhält man sich gegenüber Frauen in der Öffentlichkeit? Flüchtlinge aus Syrien, Iran, Irak akzeptieren Frauen eher als Führungskräfte als Migranten aus Nordafrika. Wir sehen zudem eher Probleme bei Menschen mit Migrationshintergrund, die schon länger hier leben, weil sie nie gelernt haben, was Gleichberechtigung angeht.“

### Interkulturelles Training für deutsche Führungskräfte

Gut ist es, wenn die leitenden Ärzte Training in interkulturellem Wissen erhalten, damit sie sehen, dass solche kulturellen Missverständnisse keine kulturellen Konflikte sind. Interkulturelle Kompetenz ist keine Einbahnstraße und wird in den Kliniken zunehmend wichtiger: Wir haben zum einen die Generation der ehemaligen Gastarbeiter, die zunehmend alt, krank und pflegebedürftig werden. Hinzu kommt die aktuelle Welle von Einwanderern, die auch Patienten sind und werden.

#### [!] Tipps von Martina Loos und Irena Angelovski für die deutschen Kolleginnen und Kollegen

- Lassen Sie Fragen zu! Signalisieren Sie, dass Fragen nicht dumm sind. Oft wird von der fehlerhaften Sprache auf ein fehlerhaftes Fachwissen geschlossen – entkoppeln Sie diesen Trugschluss!
- Verbalisieren Sie Tätigkeiten: Sagen Sie, was gerade gemacht wird, damit auch gehört wird, was gerade passiert. Bei diesem doppelten Lerneffekt erlernt der andere nicht nur Arbeitsprozesse, sondern auch die Fachsprache und Satzbausteine für die Kommunikation mit Kollegen und Patienten.
- Wenn Sie ausländischen Ärztinnen und Ärzten neue Aufgaben übertragen, machen Sie das nicht spontan! Martina Loos: „Ausländische Ärzte haben doppelten Stress: Neue Arbeitsprozesse + Fremdsprache.“ Kündigen Sie an: „Morgen übernehmen Sie die Aufklärung des Patienten N.“, so dass sich die Person mental darauf vorbereiten kann: in einem Lehrbuch, einem Aufklärungsblatt etc. So wird das stressfreier und man lernt auch schneller.
- Fragen Sie: „Wie ist das in Ihrem Land? Wie wird das bei Ihnen gemacht? Wie war bei Ihnen die Hierarchie?“ Das ist zum einen eine Wertschätzung. Gleichzeitig lernen Sie die kulturellen Hintergründe kennen und können Sie Missverständnisse besser verstehen und angehen.

**Empfehlung: Training auch für deutsche Führungskräfte**



Link zur Webseite  
[www.klinik-kenner.de](http://www.klinik-kenner.de)