

INTERKULTUREL PLEJE I SOCIAL- OG SUNDHEDSSEKTOREN (I-CARE)

MODUL 2: INTERKULTUREL KOMMUNIKATION

www.i-care-project.net

Projektinformation

Projektets titel:	INTERKULTUREL PLEJE I SOCIAL- OG SUNDHEDSSEKTOREN (I-CARE)
Projektets nummer:	2019-1-UK01-KA202-061433
Underprogram eller KA:	Hovedaktion 2: Samarbejde om innovation og udveksling af god praksis
Forfatterpartnere:	Blinc og BUPNET
Dato for udarbejdelse:	Juni 2021



This work is licensed under the Creative Commons
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 License
© 2021 by I-CARE Consortium

Europa-Kommissionens støtte til produktionen af denne publikation indebærer ikke en godkendelse af indholdet, som kun afspejler forfatterens synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for den brug, der kan gøres af oplysningerne heri.

INTERKULTUREL KOMMUNIKATION

Introduktion	4
Modulets formål og målsætninger	4
Læringsresultater	4
Forståelse, færdigheder og kompetencer der udvikles:	4
Anvendt undervisningsmetode/hvad du skal gøre	5
Supplerende læsning	5
Sektion 1: Faldgruber i interkulturel kommunikation	7
Sektion 2: Overvindelse af kommunikationsbarrierer	12
Sektion 3: Løsning af interkulturelle konflikter:	18
Yderligere information	19
Referencer:	30

Introduktion

Dette modul øger bevidstheden om de kulturelle forskelle, vi kan møde, når vi kommunikerer med personer med en anden kulturel baggrund. Modulet introducerer metoder og eksempler på god praksis til at overvinde kommunikationsbarrierer både sprogligt og nonverbalt. Det gennemgår også måder at løse interkulturelle konflikter på ved hjælp af nedtrappingsmetoder. Modulet indeholder mange aktiviteter i forhold til at praktisere og uddybe færdigheder i interkulturel kommunikation.

Modulets formål og målsætninger

Formålet med dette modul er, at eleverne skal:

1. Lære kulturelle forskelle i kommunikation at kende
2. Lære hvordan man overvinder kommunikationsbarrierer
3. Få mere at vide om, hvordan man løser interkulturelle konflikter

Læringsresultater

Efter at have gennemført dette modul vil du:

1. Være i stand til at identificere faldgruberne i interkulturel kommunikation
2. Kende strategier til at overvinde faldgruber i interkulturel kommunikation
3. Kende strategier til at overvinde sprogbarrierer
4. Kende strategier til at løse interkulturelle konflikter

Forståelse, færdigheder og kompetencer der udvikles:

1. Øget interkulturel bevidsthed
2. Øget interkulturel kommunikationskompetence
3. Øgede sprogkunderskaber
4. Øgede færdigheder i forhold til at bruge interkulturelle kommunikationsstrategier
5. Øget kompetence inden for konfliktløsning

Anvendt undervisningsmetode/hvad du skal gøre

Dette modul er tilgængeligt som e-læring og kan også leveres ansigt til ansigt i et klasseværelse eller med en klasse via en virtuel platform.

Det omfatter:

1. Læsning af baggrundsinformation om modulets emne.
2. Gennemførelse af øvelser og aktiviteter enten ved e-læring, ansigt til ansigt eller via en virtuel platform.

Varighed: 2 timer

Supplerende læsning

Du finder også en række understøttende ressourcematerialer til yderligere information i [I-CARE Værktøjskasse](#) og i [I-CARE App](#).

NØGLE TIL SYMBOLERNE

	AKTIVITET		UNDERVERSERENS NOTER		SAMMENFATNING
	UNDERVERSERENS INPUT		HANDLINGSPLAN		

Sektion 1: Faldgruber i interkulturel kommunikation



Som en introduktion til dette modul skal du bruge casestudiet om Ben og Eva. Læs det første afsnit som en introduktion til øvelsen.

Vælg 2 elever til at læse dialogen (den skal printes). Spørg eleverne, hvad de mente om det, der blev diskuteret af Ben og Eva. Vis eleverne dias 4 efter diskussionen for at vise de problemer, som dårlig kommunikation kan skabe mellem kulturer. Forklar eleverne hvilke kommunikationsproblemer, der kan forekomme i en interkulturel kommunikationssammenhæng. Vis tegnefilmen (Gary Larson 2014) og diskuter med eleverne, hvad de synes, den viser om interkulturel kommunikation. Forklar, at det kan have alvorlige konsekvenser, hvis man kun anvender sin egen kommunikationsstil uden at overveje, at den, man kommunikerer med, kan have en anden stil, selvom man har gode intentioner.

(Eva og Ben arbejder for hjemmeplejen. Om morgenen har de en snak i bilen på vej til deres første patient, fru Yildiz. Det er aftalt, at de skal rådgive fru Yildiz om mulighederne for at forbedre hendes pleje, da det i løbet af de sidste uger har vist sig, at hun har brug for intensiveret pleje. Fru Yildiz taler næsten ikke dansk, da hendes modersmål er tyrkisk. Hun taler med en særlig dialekt, da hun kommer fra regionen nær Sortehavet).

Eva: "Jeg er lidt bekymret for, hvad der vil ske i dag, når vi kommer hjem til fru Yildiz. Det bliver svært at forklare hende hvilke muligheder, hun har. Jeg tror, at der vil være mange familiemedlemmer til stede og der vil blive talt en blanding af forskellige sprog, så vi vil have svært ved at kommunikere."

Ben: "Ja, jeg er også bekymret. Jeg er glad for, at vi har en tolk til rådighed. Selvom jeg er bange for, at han måske ikke er fra samme region som fru Yildiz og taler en anden dialekt. De fleste tolke er heller ikke så fortrolige med medicinske udtryk. Jeg er altid bekymret for, om ordene bliver oversat korrekt."

Eva: "Ja, det kan være et problem. Jeg synes også, at det er svært at forstå, hvad der virkelig menes, når man kommunikerer med en tolk, fordi man ikke kan få den nonverbale reaktion til at hænge sammen med ordene."

Ben: "Nogle gange er jeg ikke sikker på, om patienterne virkelig kan åbne sig, hvis en tredje person, som de ikke kender, er involveret i kommunikationsprocessen."

Eva: "En tyrkisk ven har fortalt mig, at det tyrkiske sprog har meget blomstrende udtryk. Hvis man vil lykønske nogen, siger man f.eks. noget i retning af: 'Må dine øjne blive oplyst'. Og hun har også fortalt mig, at følelser udtrykkes meget intenst."

Ben: "Jeg må indrømme, at jeg nogle gange føler mig lidt utilpas over den varme og imødekommende måde, de behandler os på. Jeg synes, det er svært at forklare, at vi ikke kan blive og spise hos dem uden at virke stødende."

Eva: "Jeg er også nogle gange lidt irriteret over familieforholdene og den måde, som familiemedlemmerne opfører sig på indbyrdes. De kysser hinanden, selv blandt familiemedlemmer af samme køn. På den anden side ser det nogle gange ud til, at de råber meget højt ad hinanden, så jeg er ikke sikker på, om de skændes eller bare diskuterer højtlydt."

Ben: "Vi er fremme. Lad os håbe på det bedste. Vi må rådgive fru Yildiz omhyggeligt, så hendes situation kan blive bedre."



Bed eleverne om at finde de faldgruber i kommunikationen, der forklares i dialogen.

Bed eleverne om at fortælle om deres erfaringer og diskutere, om de nogensinde har været i en lignende situation.

Bed eleverne om at tænke over eventuelle problemer, der opstod.



Sprogforskelle = åbenlys barriere for interkulturel kommunikation. Dialekter, forskellige accenter og slang kan skabe problemer, selvom man taler det samme sprog. Ord kan ikke nødvendigvis oversættes nøjagtigt fra et sprog til et andet. Hvis der bruges en tolk, får samtalen en anden karakter, når en tredje person kommer ind i billedet.

Faldgruber i interkulturel kommunikation: Nonverbal kommunikation.

Hvis der bruges en tolk, får samtalen en anden karakter, når en tredje person kommer ind i billedet. **Afstand:** Hvilken afstand føles behagelig for dig, når du taler med en fremmed? Prøv det af! Har du nogensinde været i en situation, hvor din samtalepartner ikke holdt en "passende afstand"? Hvordan påvirkede

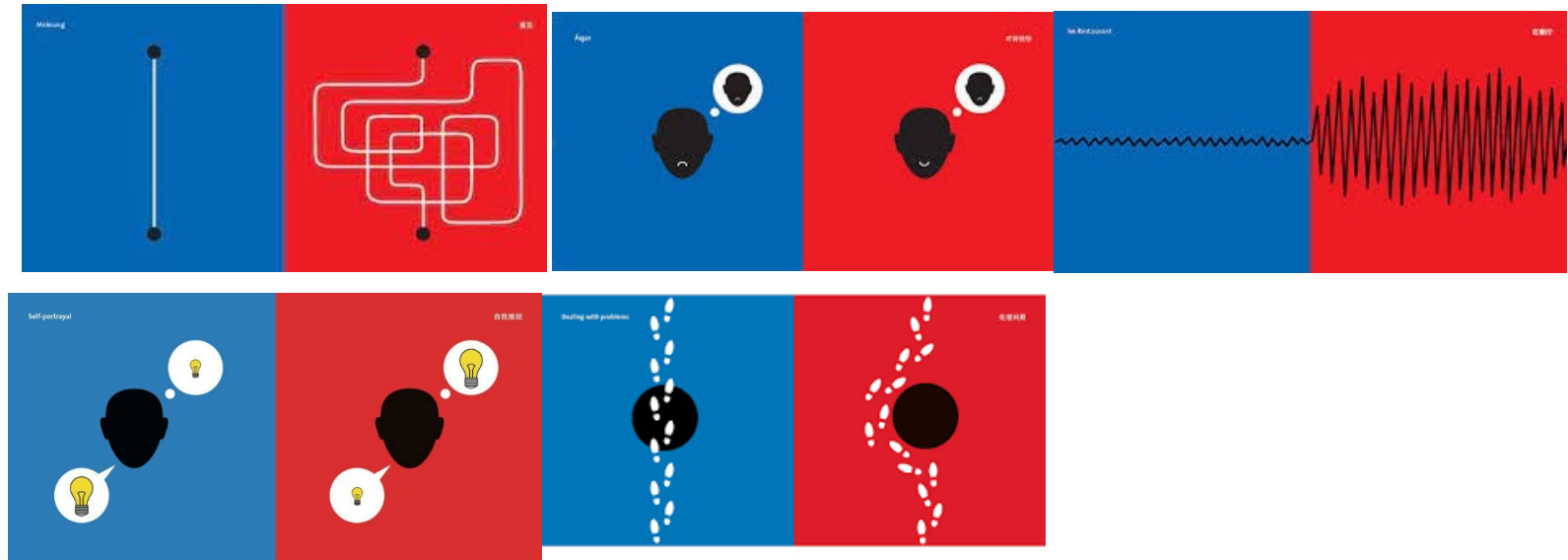
det din samtale? **Gestik:** Kender du betydningen af gestikulationerne på billederne i mindst to forskellige kulturer? **Mimik:** Diskuter, hvad det betyder i din kulturelle kontekst at se nogen i øjnene. Kan du komme i tanke om andre eksempler?

Faldgruber i interkulturel kommunikation – stereotyper.

Stereotyper og fordomme kan påvirke den måde, vi kommunikerer med hinanden på. Der er både negative og positive stereotyper. En øget bevidsthed om virkningerne af stereotyper kan minimere de negative virkninger, de kan have. En selvreflekterende holdning består i at anerkende eksistensen af vores fordomme, forstå, hvordan de påvirker os, undersøge det og få information.



(Yang Liu: billeder af interkulturelle kommunikationsforskelle). Arbejd parvis, se på billederne på hvert dias og diskuter svaret på hvert spørgsmål med din partner ved at beskrive den kulturelle forskel i kommunikation, der er udtrykt på billederne.



Gennemgå derefter oversigten for at opsummere denne session.



Der kan opstå mange faldgruber, når mennesker fra forskellige kulturer kommunikerer. Det er ikke muligt at kende alle de specifikke kommunikationskoder, der knytter sig til de kulturer, du møder på din arbejdsplads. Men du kan være opmærksom på, at ikke alle kommunikerer på samme måde, som du selv gør og at, selv om du siger noget med gode intentioner, kan det misforstås.

Sektion 2: Overvindelse af kommunikationsbarrierer



1. Vejen fra deres arbejdsplads til den nærmeste station
2. De forskellige kvalifikationer hos de mennesker, der arbejder på deres arbejdsplads
3. Mulige bivirkninger eller komplikationer efter en operation
4. Hvad du fik til aftensmad i går aftes

Kilde: Dagmar Domenig (2007)



Indhold og målet med kommunikation	Kommunikationsmidler
Enkle beskeder og anbefalinger til din borger/patient	Kropssprog og bevægelser, piktogrammer
Daglig kommunikation med borgeren/patienten	Oversættelsesapps, tosprogede kolleger
Nødsituationer og andre uventede situationer	Tosprogede kolleger, mennesker omkring patienter der taler sproget, ideelt set en professionel tolk
Forklaring af medicinske termer	Oversættelsesapps eller ordbog
Planlagte samtaler hvor en detaljeret forståelse er nødvendig	Professionelle tolke

Brobygning for barrierer i interkulturel kommunikation: Tips til at opbygge tillid

Prøv at skabe en behagelig atmosfære i rummet, f.eks. ved at gøre det mindre "sterilt", tænk på hvordan I sidder (er der en barriere mellem dig og din borger, eller kan rummet være indrettet mere åbent?).

Prøv at lære at udtale navnet på din borger korrekt, selvom det er svært for dig.

Simpelt, langsomt sprog og klar artikulation - om nødvendigt kan gentagelse af det, der allerede er blevet sagt, forhindre misforståelser. Brug ukompliceret sætningsstrukturer med korte sætninger, men undgå "Jeg Tarzan - du Jane". Medfølelse og sympati kan i mange situationer udtrykkes bedre end gennem ord i form af bevægelser, blikke og berøringer.

Brobygning ved barrierer for interkulturelle kommunikation – brug af tolke

- I hvilken situation er det nødvendigt at inddrage en tolk? Hvis det er en kompleks samtale med mange detaljer og/eller følsomme spørgsmål?
- Hvem skal være tolk? Kan det være en tosproget kollega, eller er der behov for en professionel tolk? Vær forsigtig med at bruge familiemedlemmer som tolke
- Hvor finder man en tolk? Interne tolke til rådighed? Etableret system til at finde tolke? Tosprogede ressourcer i eget team? Professionelle tolke kan findes på internettet eller via lokale initiativer.

- Planlæg en forberedende og en opfølgende samtale med tolken

Strukturering af samtalen, når der bruges tolke:

1. Starten på samtalen:

- Introducer de tilstedeværende personer
- Forklar behovet for tolkning og tolkens rolle

2. Under samtalen:

- Prøv at placere stolene i en cirkel eller trekant
- Hold øjenkontakt med din borger/patient
- Vælg et enkelt og klart sprog
- Observer din borgers/patients nonverbale sprog

1. - Sørg for at tolken er kulturelt passende med hensyn til køn, etnisk gruppe osv.
2. - Sørg for at tolken respekterer borgerens/patienten privatliv
3. - Tilbring tid sammen med tolken inden og forbered situationen sammen
4. - Gennemgå tolkens rolle og procedurer og giv om nødvendigt træning
5. - Tal i korte, enkle sætninger, så tolkningen er lettere. Stil det samme spørgsmål på forskellige måder.
6. - Undgå idiomer, slang og sammenligninger
7. - Bed tolken om at oversætte bogstaveligt i stedet for at omskrive
8. - Se og tal direkte med din borger/patient, ikke med tolken, selvom borgeren ikke forstår dig
9. - Lyt, selvom du måske ikke forstår sproget
10. - Kig efter nonverbale signaler
11. - Få tolken til at bede borgeren/patienten om at gentage oplysninger for at se, om der er huller i forståelsen
12. - Vær tålmodig, da det ikke er let for nogen af de involverede parter at bruge en tolk



PONS Online Translator:

- oversætter komplekse sætninger til det ønskede sprog ved hjælp af DeepL-tjenesten
- tekstfelt og et mikrofonsymbol til stemmeinput via Google Assistant
- har reklamer

Microsoft Translator:

- sproginput og tekstinput.
- fotogenkendelse der genkender ord og tekst på fotoer
- samtalefunktion
- gratis og uden reklamer

Google Translator:

- tekst- og stemmeinput + fotogenkendelse, håndskriftsinput og samtaleoversættelse
- samtaleoversætter fortolker straks det, der bliver sagt, og læser det højt
 - mulighed for at downloade alle ordbøger som offline version
 - gratis og uden reklamer



Der er også mange måder og værktøjer til at støtte nonverbal kommunikation med din borger/patient. Nogle eksempler på nonverbale kommunikationsmidler er (ifølge Domenig 2007):

1. **Vis og demonstrer:** Det, der kan vises direkte til din borger/patient, skal vises, f.eks. vejen til badeværelserne, den måde, hvorpå alle enheder skal bruges osv.
2. **Brug piktogrammer:** Det kan være kort med tegninger eller fotos af ting eller steder, der er en del af de daglige rutiner for borgeren som mad, vand, badeværelse osv. Han/hun kan så pege på kortet/fotoet for at kommunikere.
3. **Ordbog uden ord:** Du kan bruge en ordbog, der indeholder billeder i stedet for ord. Man kan købe den eller lave den selv.
4. **"Dolometer":** Et dolometer er en skala fra "ingen smerte" indtil "uudholdelig smerte", som giver patienten mulighed for at udtrykke smerteniveauet nonverbalt.
5. **Musik og kunst** kan bruges som redskaber til at kommunikere nonverbalt

Brug af forenklet sprog: Enkelt ordforråd. Enkle tal og tegn. Enkle sætninger. Enkel tekst. Enkelt layout og billeder.



Opdel gruppen i mindre grupper, og bed dem om at vælge en af opgaverne på diasset. Bed dem om at lave et udkast og få feedback på, hvad de mente, der skulle inkluderes/undlades. (Der vil ikke være nok tid til at færdiggøre opgaven, det vigtige er planlægningen). Hvis der ikke er meget tid til rådighed, er det bedre at uddele opgaverne til hver gruppe.



1. Vælg en typisk kommunikationssituation fra din arbejdsplads og lav nogle guidelines for borgere/patienter, der ikke taler dit sprog. ELLER

1. Lav et udkast til en flyer om mulige ydelser i et enkelt sprog til en ikke-indfødt målgruppe



Der er mange måder og værktøjer til at bygge en bro over kommunikationsbarrierer med dine borgere eller patienter.

Det vigtigste aspekt er at opbygge et godt og tillidsfuldt forhold.

Dette kan også opnås med nonverbale midler. I andre tilfælde kan det være nødvendigt at bruge andre midler til at understøtte den verbale kommunikation.

Overvej altid de specifikke krav i situationen for at vælge de nødvendige midler til at kommunikere med dine borgere.

Sektion 3: Løsning af interkulturelle konflikter:



Løsning af interkulturelle konflikter:

Håndtering af kulturelle chok. Det kan ske, at vi bliver chokerede over en holdning baseret på en anden kulturel orientering, som vi måske ikke deler. Dette kan føre til konflikter, der kan være vanskelige at håndtere. Margalit Cohen-Emerique har udviklet en diagnostisk metode til kritiske hændelser, der forårsager følelser af et kulturelt chok for de involverede personer. Cohen-Emerique, definerer et kulturelt chok som den følelsesmæssige og intellektuelle oplevelse man har, når man kommer i kontakt med noget, der er fremmed for en. Dette skaber følelser som manglende forståelse, frygt og overraskelse. Hvis dette kulturelle chok ikke anerkendes og behandles, kan det føre til defensive reaktioner. Margalit Cohen-Emerique (1999) beskriver tre trin, der kan hjælpe med at overvinde et kulturelt chok:

1. Decentrering: Afklar chokket på det følelsesmæssige plan først. Hvad føler du? Hvad er det, der præcist forårsager disse følelser?
2. At træde ind i den anden persons referencesystem: Det næste skridt er at forstå hinandens holdninger ved at udforske deres forskellige kulturelle tilhørsforhold.
3. Forhandling: Forhandling betyder hverken underkastelse eller passiv modstand fra den ene eller den anden. Det er et møde. Her handler det om at finde en ny norm, et fælles felt eller et "3. rum", hvor alle bevarer deres identitet og samtidigt er åbne over for andres tilgang.



Yderligere Information

YDERLIGERE INFORMATION

Der er mange faldgruber i interkulturel kommunikation. Du kan aldrig præcist vide, hvilke specifikke kulturelle kommunikationskoder den person, du taler med, bruger. Det kan hjælpe at være opmærksom på de forskelle i kommunikation, der **kan** opstå.

Sprogforskelle:

Sprogforskelle er en åbenlys hindring for interkulturel kommunikation. Hvis du kun taler dansk, og din borger/patient kun taler farsi, vil du ikke være i stand til at kommunikere verbalt. Selv hvis du har studeret sproget eller der findes en tolk, kan dialekter, forskellige accenter og slang forårsage problemer. Derudover oversættes ord ikke nødvendigvis en-til-en fra et sprog til et andet. Det samme danske ord kan have forskellige betydninger for folk fra forskellige kulturer.

Nonverbal kommunikation (kropssprog, bevægelser og mimik):

Forskelle i kropssprog kan virke fornærmende på tværs af kulturer. For eksempelvis er det i nogle kulturer mere normalt at stå tættere på hinanden end i andre. Dette kan bevirke, at den "mere distancerede" person har lyst til at bakke væk. Nogle kulturer har mere øjen- eller kropskontakt end andre. I forskellige kulturelle sammenhæng kan den samme gestus have en helt anden betydning. For eksempelvis kan det at se nogen direkte i øjnene betragtes som en ærlig, åben og venlig handling eller som en fornærmelse afhængigt af den kulturelle kontekst og rollefordelingen.

Kommunikationsstile:

Forskellige kulturer kan have forskellige opfattelser af, hvilken kommunikationsstil der er passende i hvilken situation og for hvilken interaktionspartner. Nogle foretrækker en meget direkte kommunikationsstil og har slet ingen problemer med at håndtere konflikter eller problemer åbent. Andre taler kun meget indirekte om problemer eller konflikter. For eksempelvis er det i nogle kulturer meget almindeligt at sige "ja" eller "måske", når der faktisk menes "nej". Personer fra denne kulturelle baggrund vil opfatte en direkte afvisning som fornærmende, frem for som ærlig.

Stereotyper og fordomme:

Stereotyper og fordomme om mennesker fra andre kulturer kan forårsage kommunikationsproblemer og kan skabe situationer, der kan opfattes som fornærmende. Etnocentrisme, eller en tro på at ens egen kultur er bedre end andres, kan føre til, at man handler overlegent over for andre. Der kan også være positive stereotyper, der påvirker vores adfærd. Nogle gange er vi ikke engang selv klar over de stereotyper, som vi har. Dette kan påvirke den måde, vi behandler mennesker, som vi føler er forskellige fra os selv på. Nogle gange kan borgere fra en anden kulturel kontekst også bringe deres stereotyper om os ind. Øget bevidsthed om dette kan minimere de negative virkninger, der kan opstå som følge af stereotyper, nemlig en selvreflekterende holdning: anerkende vores fordomme, forstå hvordan de påvirker os, undersøge og tjekke det.

Udtryk for følelser:

I nogle kulturelle sammenhænge er det meget almindeligt at have kontrol over sine følelser, mens andre er mere vant til at vise deres følelser. Det kan genere nogle personer fra bestemte kulturer, hvis andre snakker eller griner meget højt. Forskellige måder at udtrykke følelser kan forårsage irritationer i forholdet eller stoppe kommunikationen. En person, der udtrykker sig meget følelsesladet, kan blive bedømt som værende aggressiv i en kulturel sammenhæng, mens en person, der taler langsomt, kan ses som umotiveret. Vær opmærksom på, at i disse tilfælde er personens vurdering af problemet, ikke selve forskellen.

Tabuer:

I forskellige kulturelle sammenhænge kan der være forskellige spørgsmål, der betragtes som tabuer. Tabuer kan vedrøre ting, personer eller institutioner og også forskellige handlinger, emner, billeder og følelser.

Eksempler:

1. *i de fleste kulturer er det et tabu at have et intimt forhold inden for familien*
2. *i nogle kulturer er det et tabu at røre ved et bestemt dyr eller en bestemt person, da disse har en religiøs betydning*
3. *i mange kulturer er det et tabu at spise med fingrene, men i mange andre er det en helt normal ting*
4. *i nogle kulturer er det et tabu at vise stærke følelser*

EKSTRA MATERIALE 2

Opbygning af tillid er den vigtigste forudsætning for et godt forhold til din borger/patient. For at støtte dette kan du forsøge at tænke over, hvad der vil være med til at en borger føler sig godt tilpas, uanset om han eller hun taler dit sprog. Prøv at skabe en god atmosfære i rummet, f.eks. ved at gøre det mindre "sterilt", tænk på hvordan i sidder (er der en barriere mellem dig og borgeren, eller kan rummet indrettes mere åbent?).

Du kan også opbygge tillid på et sprogligt niveau. Prøv at lære at udtale navnet på borgeren korrekt, selvom det er svært for dig. Enkelt sprog, langsom og klar artikulation - om nødvendigt gentagelse af det, der allerede er blevet sagt, kan forhindre misforståelser. Brug ukompliceret sætningsstrukturer med korte sætninger, men undgå "Jeg Tarzan - du Jane". Sidst, men ikke mindst, kan den ofte ubevidste, nonverbale kommunikation - såsom kropssprog - integreres i den daglige pleje, da medfølelse og sympati i mange situationer bedre udtrykkes i form af bevægelser eller blikke - og nogle gange berøringer. Opmærksomhed er påkrævet, fordi ikke alle bevægelser fortolkes på samme måde på tværs af kulturer, dog er et beroligende nik, et varmt blik eller grin normalt internationalt forståeligt. Prøv at komme ind i situationen med en selvreflekterende holdning. Refleksion over egne holdninger kan bidrage til at mindske frygten på begge sider.

Brobygning over sprogbarrierer:

At tale forskellige sprog er den mest åbenlyse hindring for effektiv interkulturel kommunikation. Udforsk vanskelighederne og løsningerne på, hvordan man håndterer sprogbarrierer med dine elever.

EKSTRA MATERIALE Brug af tolke 3

Det kræver god forberedelse at arbejde med en tolk, når der skal ydes pleje, da mange faktorer skal overvejes. Forberedelsen begynder med beslutningen om, hvilke situationer der kræver en tolk. Hvis det er en kompleks samtale med mange detaljer, vil der uden tvivl være behov for en tolk, men hvis det er en situation, hvor enkle anbefalinger skal kommunikeres, kan der også bruges andre kommunikationsmidler som oversættelsesapps, piktogrammer eller kropssprog.

Hvis du beslutter dig for at bruge en tolk, skal det derefter overvejes, hvem der kan udføre dette job. Kan det være en tosproget kollega, eller er der behov for en professionel tolk? Vær forsigtig med at bruge familiemedlemmer som tolke. Det kan komme rollekonflikter, f.eks. når sønnen ønsker at beskytte sin mors følelser ved ikke at fortælle hende "hele sandheden". Hvis du beslutter dig for at bruge en professionel tolk, skal du finde ud af, hvor du kan finde en, der passer til jobbet. Det næste skridt er at planlægge en forberedende og en opfølgende samtale med tolken.

Hvordan kan vi finde en passende person eller en professionel tolk? Nogle klinikker har interne tolke, nogle har et etableret system til at finde tolke. Dette er naturligvis den bedste løsning. Men der er også måder at gøre brug af de tosprogede ressourcer inden for eget team. Der er for eksempel mulighed for at lade tosprogede medarbejdere melde sig frivilligt til at lave oversættelser og give dem fri fra deres arbejde til dette. Ideelt set bør disse medarbejdere have afsluttet uddannelse i tolkning. Hvis et sådant system ikke er etableret i en organisation, skal det overvejes grundigt, hvilke kolleger der ansvarligt kan overtage denne opgave. Professionelle tolke kan også findes på internettet eller via lokale udbydere.

Her finder du et resumé af **tips til brug af tolke** (Rundle/Cavalho/Robinson 1999):

- Sørg for, at tolken er kulturelt passende med hensyn til køn, etnisk gruppe osv.
- Sørg for, at tolken respekterer borgerens privatliv
- Hvis det er muligt: Brug ikke familiemedlemmer som tolke, da der kan opstå rollekonflikter
- Tilbring tid sammen med tolke først og forbered situationen sammen
- Gennemgå tolkenes rolle og procedurer og giv dem om nødvendigt træning
- Tal i korte, enkle sætninger, så tolkningen er lettere. Stil det samme spørgsmål på forskellige måder.
- Undgå idiomer, slang, sammenligninger

- Tilskynd tolken til at oversætte bogstaveligt i stedet for at omskrive
- Se og tal direkte med borgeren, ikke med tolken, selvom borgeren ikke forstår dig
- Lyt, selvom du måske ikke forstår sproget
- Kig efter nonverbale signaler
- Få tolken til at bede borgeren om at gentage oplysninger for at se, om der er huller i forståelsen
- Vær tålmodig, da det ikke er let for nogen af de involverede parter at bruge en tolk

EKSTRA MATERIALE 4 Arbejde med oversættelsesapps

I dag er der mange apps til rådighed, der kan hjælpe dig med oversættelse, hvis du ikke har en tolk til rådighed. Hvis du ikke forstår et ord i en tekst eller noget din samtalepartner siger, tolker appen for dig. Oversætterapps er mere end simple ordbøger. I stedet for at søge efter individuelle ord kan du indtaste og oversætte hele sætninger og endda komplekse tekster. Der er mange apps på markedet. Vi vil introducere følgende tre:

PONS Online oversætter:

Ud over den enkle søgning efter termer, som du kender det fra offline versionen, er der også en tekstoversættelse. Den oversætter komplekse sætninger til det ønskede sprog ved hjælp af DeepL-tjenesten. Strukturen i PONS-oversætterappen er enkel og klar. Der er et felt, hvor du indtaster den tekst, der skal oversættes og et mikrofonsymbol for stemmeinput via Google Assistent. Hvis du ofte har brug for oversættelse af bestemte sætninger, kan du markere dem som favoritter, så du til enhver tid kan finde dem i hovedmenuen. Desværre indeholder PONS-appen reklamer.

Microsoft Oversætter:

Oversætterappen tilbyder mange funktioner til oversættelse af sætninger og tekster. Der er et sproginput og et tekstinput. Fotogenkendelsen genkender ord og tekster på fotograferede genstande - for eksempel tegn - og oversætter dem direkte til et andet sprog. Med samtalefunktionen chatter du med andre brugere, mens det, du indtaster, automatisk oversættes til hver deltagers sprog. Sprogindtastninger er også mulige her, hvilket er særligt nyttigt i fremmedsprogede samtaler med mange deltagere. Microsofts oversætter app er meget nem at bruge. Den er også gratis og uden reklamer.

Google Oversætter:

Google Translator er den mest anvendte oversætterapp. Ud over enkle tekst- og stemmeinput er der fotogenkendelse, håndskriftsinput og samtaleoversættelse. Samtaleoversætteren fortolker straks det, der bliver sagt, og læser endda input højt. Dette fungerer overraskende godt, selvom udtalen ikke altid er god. Google Translator er hurtigt at lære at bruge. Funktionerne er meget nyttige og kan være en reel hjælp. Takket være muligheden for at

download alle ordbøger som en offline version behøver du ikke engang at bruge din data eller udenlandske WLAN-netværk, når du er på farten. Google Translator er gratis og uden reklamer.

EKSTRA MATERIALE 5. Din målgruppe er borgere med et andet modersmål. Det gør kommunikationen lettere, hvis du bruger et enkelt sprog i stedet for et meget kompliceret sprog uden at reducere det til et minimum eller bruge et grammatisk forkert sprog (ikke: jeg Tarzan – du Jane). Enkelt sprog kan bruges inden for følgende områder:

1. **Ordforråd**
2. **Tal og tegn**
3. **Sætninger**
4. **Tekster**
5. **Layout og billeder**

Tip til brug af et enkelt **ordforråd**:

- Brug enkle ord, f.eks. tillade i stedet for autorisere
- Brug ord der beskriver noget såsom bus og sporvogn i stedet for offentlig transport
- Brug almindelige ord, f.eks. arbejdsgruppe i stedet for workshop
- Forklar svære ord f.eks. Mr. Meier var ude for en ulykke. Nu er han ved at lære et andet fag. Et vanskeligere ord for dette er revalidering. Brug altid det samme ord, f.eks. hvis du skriver om medicin. Brug altid ét ord, f.eks. tablet. Skift ikke mellem tablet og pille.
- Brug korte ord, f.eks. bus i stedet for regionalbus, bybus o.l.
- Hvis det ikke er muligt, skal du dele lange ord med en bindestreg eller bruge en omskrivning.
- Undgå at bruge forkortelser som f.eks. Brug i stedet for eksempelvis
- Brug verber og aktive ord. Undgå navneord f.eks. "I morgen vælger vi asylrådet" er bedre end "valget af asylrådet afholdes i morgen."
- Undgå kompliceret genitiv. Sig "lærerens hus" i stedet for "huset, der tilhører læreren."
- Undgå at lave sætninger med modalverberne/mådesudsagnsordene: Ville, kunne, burde, skulle, måtte, turde, burde f.eks. "Det regner måske i morgen i stedet for "Det vil måske regne i morgen." "Vi tager en tur i parken i morgen" i stedet for "Vi kunne tage en tur i parken i morgen" "Vi går en tur efter frokost" i stedet for "vi burde/kunne gå en tur efter frokost"
- Brug et positivt sprog. Undgå negativt sprog. F.eks. "Peter har det godt" er bedre end "Peter er ikke syg."
- Undgå at bruge et metaforisk sprog. Mange mennesker misforstår det og tager det bogstaveligt! F.eks. "Det står ned i stænger" i metaforisk forstand (= kraftig regn) kan fortolkes af nogle, som om det bogstaveligt talt finder sted.

Tips til at bruge **enkle tal og tegn**:

- *Skriv tal på en måde, som de fleste mennesker kender, f.eks. 9 (arabisk tal) i stedet for IX (romersk tal).*
- *Undgå at bruge gamle årstal, f.eks. for lang tid siden ELLER for mere end 100 år siden i stedet for 1867.*
- *Undgå at bruge høje tal og procentudtryk. F.eks. "mange mennesker" i stedet for "14.795 mennesker", "nogle/få" i stedet for "14%".*
- *Hvordan skal du skrive tal? F.eks. er "5 kvinder" bedre end "fem kvinder." Skriv telefonnumre med mellemrum. f.eks. "Telefon (0 55 44) 33 22 11 er bedre end tlf. (05544) 332211*
- *Undgå at bruge specialtegn. f.eks. " " /citationstegn; % /procent; :/kolon, ;/semikolon; &/og; () /parenteser; §/ paragraf*
- *Hvis du bruger et specialtegn, skal du forklare det. F.eks. Dette afsnit er en lovtekst. Her bruges paragraftegnet: §. Hver paragraf har et nummer*

Tips til at bruge **enkle sætninger**:

- *Skriv korte sætninger. Kom kun med én udtalelse i hver sætning.*
- *Del lange sætninger. Skriv mange korte sætninger. F.eks. i stedet for, "hvis du fortæller mig, hvad du vil, kan jeg hjælpe dig". Lav sætningen mere simpel såsom, "jeg kan hjælpe dig. Fortæl mig: Hvad vil du have?"*
- *Brug en simpel sætningskonstruktion. F.eks. 'vi tager på ferie sammen' i stedet for 'sammen tager vi på ferie'*
- *Disse ord kan placeres i begyndelsen af en sætning: eller, hvis, hvornår, fordi, og, men. F.eks. 'ring til mig. **Eller** send mig et brev/en e-mail.'*

Tips til at skrive **enkle tekster**:

- *Henvend dig personligt til dine læsere.*
 - *"Du kan stemme i morgen", er bedre end, "valget er i morgen".*
- *Undgå at stille spørgsmål i teksten. Nogle vil måske tænke at de er nødt til at besvare dem. Nogle gange er det en god idé at forme en overskrift som et spørgsmål.*
- *Alt, hvad du har at sige om et bestemt emne/idé, skal samles i en tekst. Undgå at bruge referencer. Der må ikke henvises til andre steder i teksten. Henvis ikke til andre tekster. Hvis du stadig ønsker at lave en reference, skal du gøre det tydeligt, f.eks. I stedet for ("jf. nr. udgave 3"), brug, "du finder mere information i nummer 3."*
- *Du kan ændre en tekst, når du skriver på et enkelt sprog. Men du må ikke ændre indholdet og betydningen. Du kan forklare ting, så det er lettere at forstå dem. Du kan give nogle hints. Du kan give eksempler. Du kan ændre den rækkefølge, som teksten er præsenteret i. Du kan ændre tekstens opstilling og udseende. Du kan udelade nogle dele af teksten, hvis disse ikke er vigtige.*

Tip til at skabe et enkelt layout og billeder:

- Brug en enkel skrifttype. Skrifttypen skal være oprejst, f.eks. er Arial italic og Segoe Print værre end Arial, Tahoma eller Verdana.
- Det er bedre kun at bruge én skrifttype. For mange skrifttyper distraherer læseren.
- Brug store skrifttyper. Hvis du bruger skrifttypen Arial, skal du f.eks. bruge 14 eller større. Nogle skrifttyper er meget små. I dette tilfælde bliver du nødt til at vælge en større skrifttype.
- Der skal være tilstrækkelig plads mellem linjerne (mindst 1,5).
- Skriv altid venstrejusteret.
- Skriv ikke med bindestregsfri retskrivning.
- Skriv ikke højrejusteret.
- Skriv ikke centreret. Undtagelse: Overskriften kan placeres i midten.
- Start en ny linje for hver ny sætning.
- Del ikke ord i slutningen af linjen.
- Skriv om muligt alle de ord, der udgør et meningsfuldt segment, sammen på én linje.
- Nogle gange er siden fuld før du er færdig med sætningen. Skriv hele sætningen på næste side. Endnu bedre: Del ikke afsnittet.
- Lav mange afsnit og overskrifter.
- Skriv en adresse, som du skriver den på en konvolut. På denne måde kan folk bedre forstå adressen. Og kopierer den.
- Fremhæv vigtige ting. Brug f.eks. punkttegn, skriv et ord med **fed** skrift, brug en anden farve, fremhæv teksten med en farve, lav en ramme om en sætning, understreg så lidt som muligt.
- Brug billeder. Billeder hjælper med at forstå tekster. Billederne skal passe til teksten.

EKSTRA MATERIALE 6 og øvelse

Del eleverne op i undergrupper på 3-4 og bed dem om at gennemgå følgende casestudie og finde de elementer, der understøtter en god kommunikation med patienterne.

Göttingen-konceptet for patienter med migrationsbaggrund i psykoterapeutisk pleje implementeret på Asklepios-klinikken Göttingen/Tyskland

Göttingen-behandlingskonceptet til psykoterapeutisk pleje af mennesker med migrationsbaggrund (Özkan & Belz, 2019) er blevet opdateret gennem årene, og yderligere elementer er blevet tilføjet. Det er centralt, at Göttingen-konceptet ikke udelukkende henvender sig til patienter med migrationsbaggrund, men snarere har et generelt interkulturelt fokus. I det følgende vil de enkelte elementer, der indgår i Göttingen-konceptet til behandling af personer med indvandrerbaggrund, blive introduceret:

1. Tosproget terapi eller terapi på et fælles tredje sprog.

God sproglig kommunikation er en nødvendig forudsætning for en vellykket behandling. God kommunikation er endnu vigtigere for tilfredshed end selve resultatet af behandlingen. Det er særligt vigtigt at tage hensyn til sproglige faktorer i den psykiatriske og psykoterapeutiske behandling af patienter med indvandrerbaggrund. Institut for Kulturer, Migration og Psykiske Sygdomme på Asklepios Fachklinikum Göttingen tilbyder behandling på patientens modersmål, forudsat at terapeuterne har sprogene som modersmål. For alle andre sprog arbejdes med tolke, der er kvalificerede til det psykoterapeutiske/psykiatriske område. Der er også mulighed for at blive behandlet på et fælles tredje sprog. Det betyder, at behandlings sproget ikke er patientens eller terapeutens modersmål (f.eks. engelsk).

1. Sprogreduceret traumestabiliseringsgruppe for patienter med migrationsbaggrund

I denne gruppe, som specifikt er rettet mod traumatiserede migranter, får patienterne mulighed for at tilegne sig viden og færdigheder til at håndtere deres sygdom. Samtalen foregår på tysk med enkelt sprogbrug, så selv patienter med ringe kendskab til tysk kan deltage og drage fordel af gruppen. Stabiliseringsteknikker fra eksisterende terapikoncepter for stressforstyrrelser tilpasses denne særlige målgruppes behov og betingelser og formidles til deltagerne (i et enkelt sprog).

1. Sprogreduceret ressourcegruppe for patienter med migrationsbaggrund.

I denne gruppe diskuteres emner inden for psykiatrisk medicin samt den individuelt kulturelle følsomme håndtering af sygdomme. Der er særlig fokus på at styrke de personlige ressourcer, der er kulturelt påvirkede og måske ikke er taget i betragtning i den enkelte behandling. Formålet med den sprogreducerede gruppe er at øge modstandsdygtigheden i forhold til stress og psykisk sygdom.

2. Gruppe til danseterapi.

Projektet "Dancing through Continents and Cultures " er stort set uafhængigt af alder og diagnose og henvender sig til patienter, der kan få udbytte af et krops- og kunstterapiprogram, og som kan være overbelastede af sproglig terapi. Det drejer sig både om forståelsen af sproglige udtryksformer samt fantasi-, overførsels- og fordybelsesevner på grund af sproglige eller sygdomsrelaterede funktionsnedsættelser (f.eks. traume).

1. Regelmæssig efteruddannelse

Der findes forskellige modeller for interkulturel pleje, der kan sikre, at hele personalet på en interkulturel klinik er opmærksomme på problematikken (Domenig 2001; Leininger 1988). Regelmæssig efteruddannelse er med til at holde klinikkens personale opdateret. I kurserne, der finder sted to gange om året, er der øvelser og rollespil, der skal bidrage til at udvikle tilgange til interkulturel bevidsthed inden for de respektive arbejdsområder og uddanne personalet i at anerkende mangfoldighed. Emnet er også blevet formelt integreret i læseplanerne for sundheds- og sygeplejeskolen.

2. Tolke kvalifikation på det terapeutiske område

Officielle tolke, der f.eks. arbejder ved retsmøder, kan blive særligt belastede af at oversætte i et terapeutisk miljø, fordi de ofte ikke er forberedte eller tilstrækkeligt uddannede til at gøre det. Derfor kvalificeres tolke specifikt til at kunne arbejde på det terapeutiske område. Som en del af deres arbejde modtager tolkene supervision samt uddannelse i egenomsorg og psykisk velvære.

3. Tilsyn og inddeling

Dette finder regelmæssigt sted, af og med interkulturelt uddannede eller specialiserede terapeuter. Tilbuddet gælder også for eksterne terapeuter.

1. Tværkulturel konsultation

I tilfælde af migrations- eller kulturspecifikke spørgsmål støttes kollegerne i deres arbejdsområder af rådgivning inden for deres arbejdsområder. Ud over kulturelt følsom diagnostik, er der fokus på at kontakte netværkspartnere, specialklinikker eller indsamle oplysninger om visse kulturelt relaterede symptomer.

EKSTRA MATERIALE 7 OG ØVELSE

Nogle gange føler vi, at vores borgeres kulturelle orienteringer er meget forskellige fra vores egne. Og det kan ske, at vi endda er chokerede over en holdning, som vi måske ikke deler. Dette kan føre til konflikter, der er svære at håndtere. Margalit Cohen-Emerique har udviklet en diagnostisk metode til kritiske hændelser, der forårsager et kulturelt chok hos de involverede personer. Cohen-Emerique, definerer et kulturelt chok som den følelsesmæssige og intellektuelle oplevelse, man får, når man kommer i kontakt med noget, der er fremmed for en. Dette skaber følelser som manglende forståelse, frygt og overraskelse. Hun siger, at hvis dette kulturelle chok ikke anerkendes og behandles, kan det føre til defensive reaktioner.

I en organisation i social- eller sundhedssektoren, der henvender sig til forskellige borgere/patienter, er der talrige eksempler på kritiske hændelser/kulturelle chok hver dag. Hvordan kan man undgå en fordømmelse eller tilbagetrækning af de involverede mennesker her? Hvordan kan der sikres plads til dialog? Hvordan kan der udvikles metoder, der respekterer alle parter forventninger og værdier? Margalit Cohen-Emerique anbefaler aktuelt, at social- og sundhedspersonale håndterer kulturelle chok professionelt og åbent. Benægtes oplevelsen af kulturchock, forhindrer man, at såvel kulturchocket samt dets virkninger kan blive behandlet. Det er derfor nødvendigt at anerkende, beskrive og behandle det for at undgå en defensiv og negativ holdning.

Margalit Cohen-Emerique (1999) beskriver tre trin, der kan bidrage til at overvinde det kulturelle chok:

1. Decentrering:

For det første bør chokket på det følelsesmæssige plan afklares: Hvad føler jeg? Frygt? Afsky? Harme? Afvisning? Også baggrunden skal kendes: sted, tid, det det blev sagt, ens egen kropsholdning samt den andens kropsholdning, hvad der præcist chokerede, irriterede, forstyrrede...?

Det er nødvendigt at udforske ens egen referenceramme for at afgøre hvilke værdier og principper, der blev rystet af chokket. Der skal tages hensyn til forskellige elementer i referencesystemet: etnisk, seksuelt, socialt, professionelt, religiøst, nationalt og politisk tilhørsforhold. For eksempel kan en sundhedsprofessionel føle, at en mandlig borger, der nægter at rydde op, fordi dette er et kvindejob i vedkommendes øjne, er en trussel mod ligestilling. Ligestilling kan imidlertid være meget vigtig for den kvindelige professionelle, som kan lægge stor vægt på den. Borgerens holdning påvirker derfor den sundhedsprofessionelle følelsesmæssigt.

Selvrefleksion bidrager til en øget evne til at opleve situationer. Den øver sundhedsmedarbejderen i at holde en professionel afstand i forhold til de følelser, der er udløst af chokket.

2. At træde ind i den anden persons referencesystem

Det næste skridt er at give hinandens holdninger mening ved at udforske deres forskellige kulturelle tilhørsforhold. Det handler om at observere hvilke elementer i ens sociale og etniske kultur, der kan forklare ens holdning. Dette opnås ved et bedre kendskab til værdier og referencesystem.

I en samtale med den anden kan den respektive position præsenteres. Holdning og synspunkt bør forklares.

Hvis det ikke er muligt at føre en dialog, kan der fremføres flere hypoteser for at forklare hans/hendes holdning og derved undgå generaliserende eller stereotype fortolkninger: Adfærden kan være påvirket af oprindelseslandet eller af rollemodeller, der efterlignes.

Gennem analysen af referencesystemet får den anden persons holdning mening. Denne analyse kræver åbenhed, såvel som personlig indsats og nysgerrighed. Hvilke værdier har den anden person igennem sin kultur, migrationshistorie og individuelt erfarede tilpasning til værtslandet.

Gennem analysen af den andens referencesystem findes der ofte fælles identitetspunkter, som kan danne grundlag for en fortsættelse af forholdet. På den måde kan parterne komme i kontakt igen og opdage, at deres uenighed kun handler om den måde, de opfatter noget på.

3. Forhandling:

Forhandling betyder hverken underkastelse eller passiv modstand fra den ene eller den anden. Det er et møde. Her handler det om at finde en ny norm, et fælles felt eller et "3. rum", hvor alle bevarer deres identitet og samtidigt er åbne over for hinandens synspunkter.

"Kulturel provokation" - Et eksempel fra et tysk socialt projekt

Socialrådgiverne i en social organisation, der tilbyder bofællesskaber for unge i Tyskland, er virkelig vrede: En ung mand, der er ved at afslutte skolen, bliver ved med at fortælle sine kammerater, at han ikke vil have hverken job eller en uddannelse efter skolen. Hans forældre er arbejdsløse. De får 1400 € Hartz IV (sociale ydelser fra staten). Når han er færdig med skolen, modtager de flere penge fra staten, hvis han er uden arbejde. Familien vil gerne snart til Libanon i tre måneder, for at bygge et hus i Beirut!

Holdet reflekterer over denne hændelse:

Trin 1: Udforsk din egen referenceramme: Hvilke følelser udløser sagen i mig? Hvad provokerer mig? Hvilke af mine værdier angribes eller sættes der spørgsmålstejn ved?

Socialrådgiverne benytter lejligheden til at udtrykke deres harme og vrede. Der bliver lavet en lang liste over punkter, som provokerer dem. Værdier: Deltagerne nævner værdier som "ærlighed", "retfærdighed", "taknemmelighed", "anstændighed", "loyalitet over for staten", "overholdelse af loven", "intet hårdt arbejde, ingen belønning" - og begynder at diskutere. Nogle gange er ærlighed ikke til gavn for en person, retfærdighed i dette land er sådan, at nogle mennesker ikke er flittige, det solidariske samfund fungerer ikke længere af andre grunde...

Trin 2: Udforsk hinandens referenceramme og form hypoteser: Hvad ved jeg om familiens situation og værdier? Hvad tror jeg? Hvordan tror jeg, den unge mand oplevede situationen? Hvad vil jeg vide for at forstå det bedre?

Deltagerne indsamler det, de ved om familien og finder ud af, at de ikke ved særligt meget om familiens migrationshistorie eller deres planer for fremtiden, og de ved ikke, hvilken betydning et hus i Beirut har. Da de udmærket er klar over forældrenes forhåbninger for deres søns fremtid (han bør lære tysk, have kontakt med tyskerne, så han kan få det lettere i skolen ...), bemærker de nu, at disse ting ikke diskuteres med familien. Den formodede mulighed for, at familien støtter slægtninge i Libanon, sætter vreden over familiens "uansvarlighed" i et andet perspektiv. Måske føler den studerende, at familien er et fællesskab, han er ansvarlig overfor? Den unge mand blærer sig økonomisk – vil han opretholde sin stolthed og ikke fremstå som en taber?

Trin 3: Hav en forhandling - udvikl en løsning: Hvad vil jeg opnå med samtalen? Hvilke spørgsmål vil jeg stille? Hvad vil jeg sige om mig selv?

Socialrådgiverne udvikler muligheder for at håndtere provokationen i et rollespil. De erkender, at de har problemer med at fokusere på hovedspørgsmålet, eller at de har tendens til at fokusere på moral, da de ikke er sikre på, hvad de vil: Vil de kommunikere deres personlige holdning til sort arbejde? Ønsker de som ansvarlige fagfolk at vise, at de er opmærksomme på ulovligheder og true med konsekvenser? Hvad er organisationens mission her, og hvad er dens rolle for socialrådgiverne? I sidste ende finder deltagerne ud af, hvad deres faglige fokus skal være: De forsøger at fokusere på den unge mands trivsel, som de er ansvarlige for. De udvikler en tilgang til at tale med den unge mand og hans forældre uden fordømmelse. De vil forsøge at høre deres holdninger, men samtidigt forklare dem, at de er nødt til at tage sig af resten af de unge, der skal støttes og opmuntres til at finde et job eller en uddannelse efter skole.

Eksemplet blev oversat og ændret en smule på grundlag af en tekst fra en tysk tekst fra Kinderwelten Projektmaterial (2007).

Referencer:

Cohen-Emerique M. (1999), Le choc culturel, méthode de formation et outil de recherche. In: Guide de l'interculturel en formation. Demorgon J. et Lipiansky E.M. (Dir.), Éditions Retz, Paris, Pp 301-314.

Domenig, D. (2001): Professionelle transkulturelle Pflege.

Domenig, D. (2007): Transkulturelle Kompetenz. *Handbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe.*

Hall, E.T. (1966): The hidden dimension.

Hall, E.T. (1976): Beyond culture.

Hofstede, Geert (1991): Culture and Organisations. Software of the mind.

Kinderwelten Projektmaterialien (2007): Zur Kommunikation zwischen Eltern und Erzieher_Innen bei Konflikten. Available online:

https://situationsansatz.de/files/texte%20ista/fachstelle_kinderwelten/kiwe_pdf/Zusammenarbeit_zw_Eltern_u_Erzieher_innen_bei_Konflikten.pdf

Larson, Gary (2014): The complete farside.

Leiniger, M. (1988): Kulturelle Dimensionen menschlicher Pflege.

Liu, Yang (2010): East meets West.

Özkan, I. /Belz, M. (2019): Sprachreduzierte Ressourcen- und Traumastabilisierungsgruppe. Manuale zur Gruppenpsychotherapie mit Geflüchteten und Migranten.