



INTERKULTUREL KOMMUNIKATION

Modul 2



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



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

Mød Eva og Ben

Se videoen



A background illustration of six stylized human figures in various colors (brown, white, orange, white, brown, white) holding hands in a line, symbolizing unity and diversity.

FALDGRUBER I INTERKULTUREL KOMMUNIKATION



Inadvertently, Roy dooms the entire earth to annihilation when, in an attempt to be friendly, he seizes their leader by the head and shakes vigorously.

Øvelse

HVAD SKER DER HER?

HVILKE FALDGRUBER KAN DU SE I DENNE SITUATION?

FIND 3 OG SKRIV DEM NED

Faldgruber i interkulturel kommunikation: sprogforskelle

- 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.

Øvelse:

Faldgruber i interkulturel kommunikation:

Nonverbal kommunikation

Læs teksten og besvar spørgsmålene.

- **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

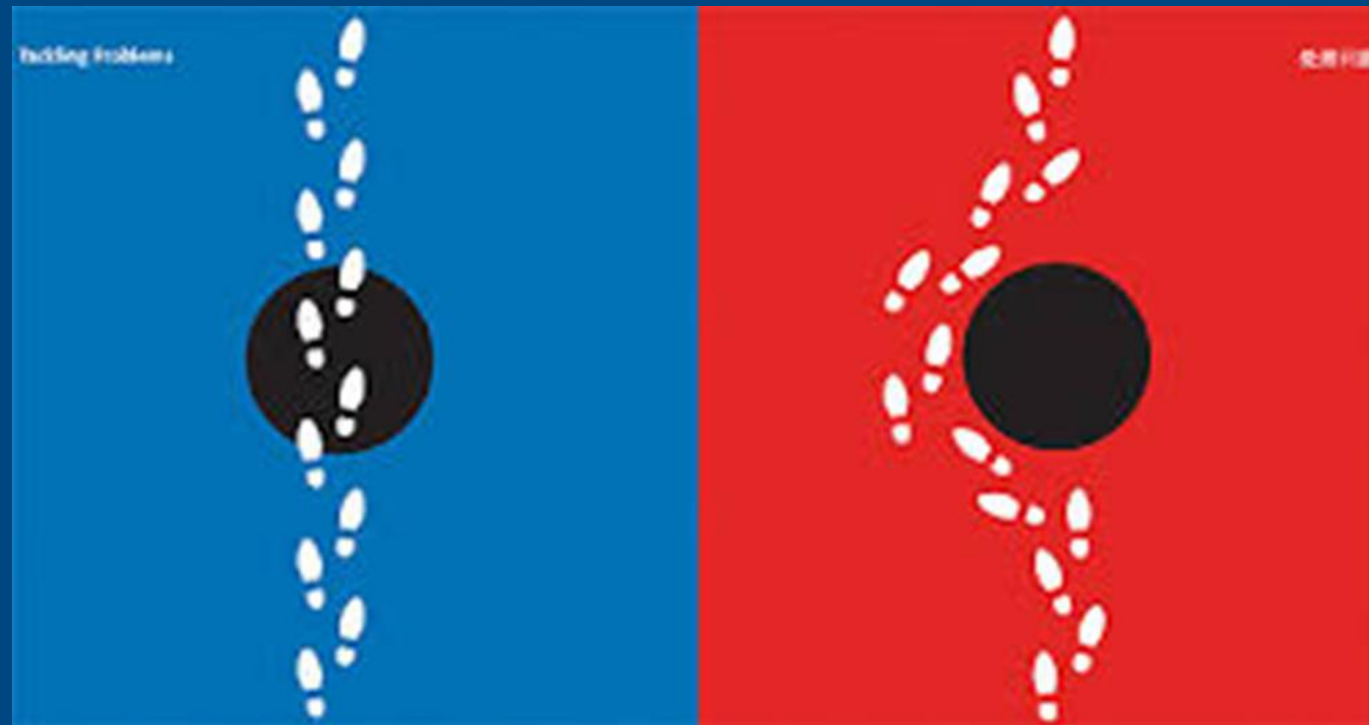
- Stereotyper og fordomme kan påvirke den måde, vi kommunikerer med hinanden på.
- Der er både negative og positive stereotyper.
- En øget bevidsthed om virkningerne af stereotyper kan minimere de negative virkninger, de kan have.
- En selvreflekterende holdning består af at anerkende eksistensen af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

Himlen er et sted hvor politiet er britisk, kokkene er italienere, mekanikerne er tyskere, elskerne er franskmænd og det hele er organiseret af schweizerne. Helvede er et sted hvor politiet er tyskere, kokkene er britiske, mekanikerne er franske, elskerne er schweiziske og det hele er organiseret af italienerne.

Faldgruber i interkulturel kommunikation: Former for kommunikation

Øvelse

- Hvilke kulturelle forskelle er der beskrevet på billedet?
- Beskriv en situation hvor du har mødt lignende forskelle på din arbejdsplads.

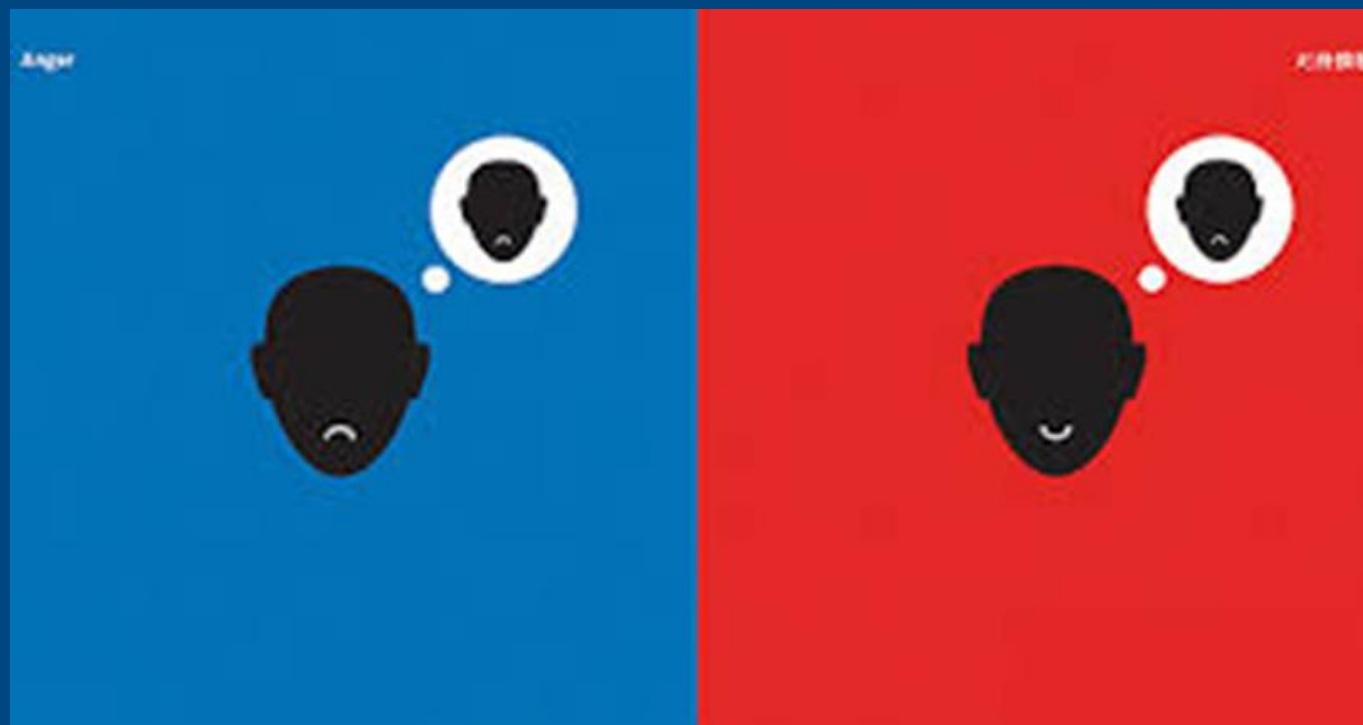


Billedets titel: Tackling problems. Kilde: Yang Liu – East meets West (2010)

Faldgruber i interkulturel kommunikation: Former for kommunikation

Øvelse

- Hvilke kulturelle forskelle er der beskrevet på billedet?
- Beskriv en situation hvor du har mødt lignende forskelle på din arbejdsplads.

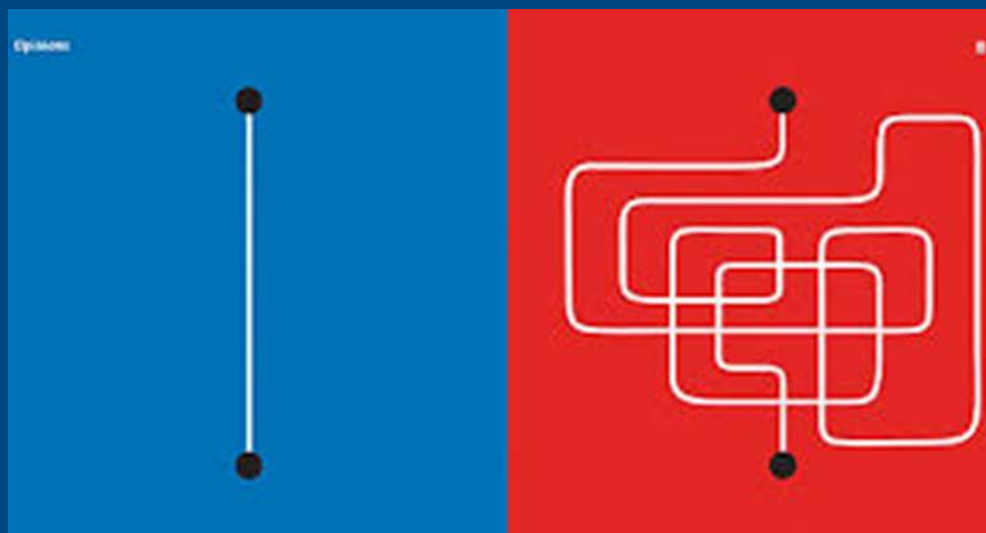


Billedets titel: Anger. Kilde: Yang Liu – East meets West (2010)

Faldgruber i interkulturel kommunikation: Former for kommunikation

Øvelse

- Hvilke kulturelle forskelle er der beskrevet på billedet?
- Beskriv en situation hvor du har mødt lignende forskelle på din arbejdsplads.

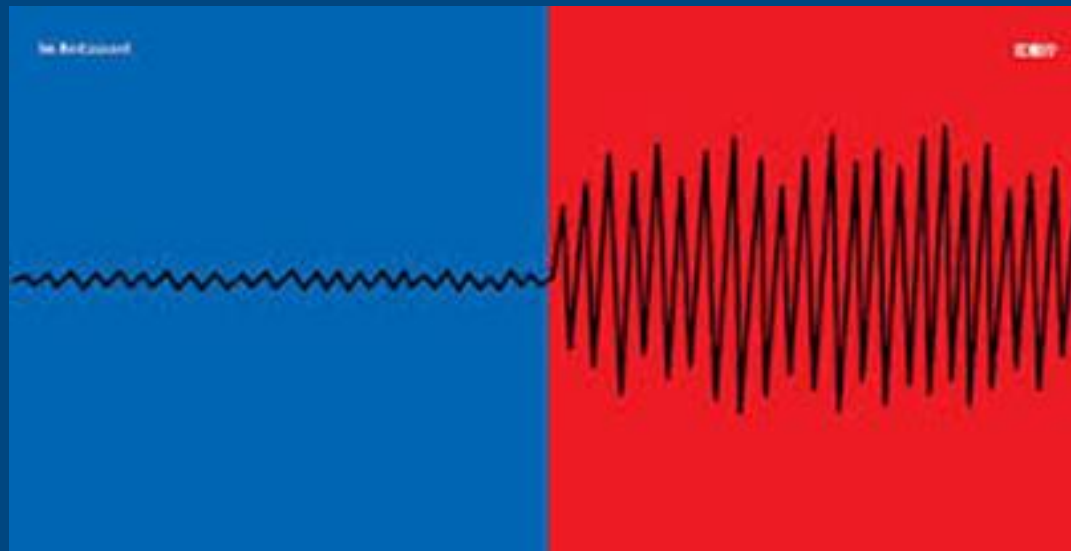


Billedets titel: Mening. Kilde: Yang Liu – East meets West (2010)

Faldgruber i interkulturel kommunikation: Former for kommunikation

Øvelse

- Hvilke kulturelle forskelle er der beskrevet på billedet?
- Beskriv en situation hvor du har mødt lignende forskelle på din arbejdsplads.

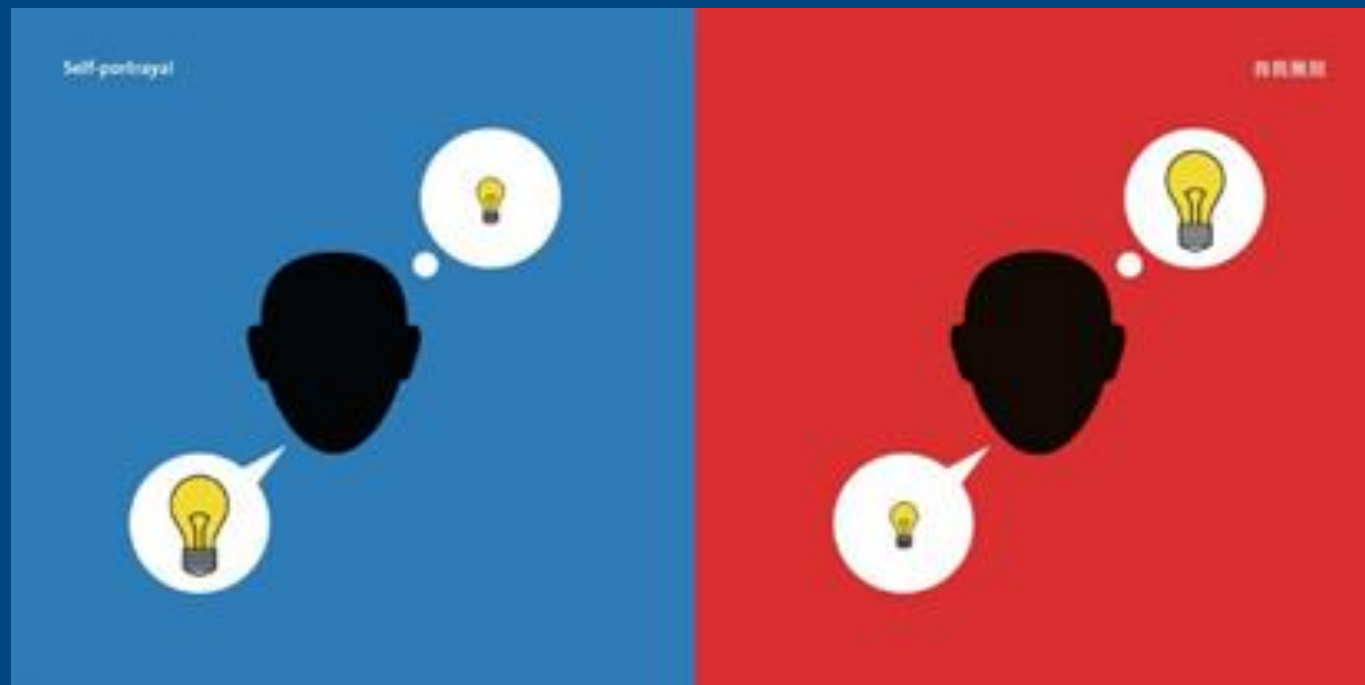


Billedets titel: I en restaurant. Kilde: Yang Liu – East meets West (2010)

Faldgruber i interkulturel kommunikation: Former for kommunikation

Øvelse

- Hvilke kulturelle forskelle er der beskrevet på billedet?
- Beskriv en situation hvor du har mødt lignende forskelle på din arbejdsplads.

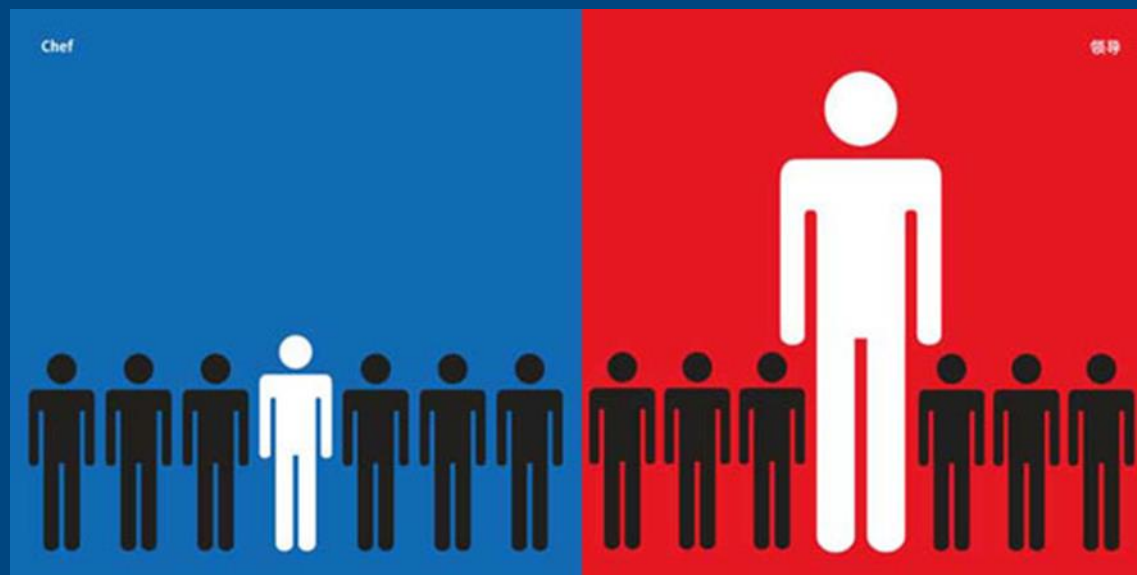


Billedets titel: Selvportræt. Kilde: Yang Liu – East meets West (2010)

Faldgruber i interkulturel kommunikation: Former for kommunikation

Øvelse

- Hvilke kulturelle forskelle er der beskrevet på billedet?
- Beskriv en situation hvor du har mødt lignende forskelle på din arbejdsplads.



Billedets titel: Leder. Kilde: Yang Liu – East meets West (2010)

Faldgruber i interkulturel kommunikation

SAMMENFATNING TIL REFLEKSION

- Tænk på nogle eksempler på faldgruber ved interkulturel kommunikation på din arbejdsplads.
- Hvilke er de mest almindelige?
- Hvilke værktøjer og tilgange bruger du i øjeblikket til at overvinde dem?
- Hvor kan du se plads til forbedringer?

Sammenfatning

- *Der kan opstå mange faldgruber, når folk fra forskellige kulturer kommunikerer.*
- *Du vil aldrig kunne kende alle de specifikke kommunikationskoder for de kulturer, du møder på din arbejdsplads.*
- *Men du kan være opmærksom på, at ikke alle kommunikerer på den måde, du gør og at, selv hvis du siger noget med gode intentioner, kan det misforstås.*

A background illustration of six stylized human figures in various shades of brown and white, holding hands in a circle. The text 'AT OVERVINDE KOMMUNIKATIONSBARRIERER' is centered over this illustration.

AT OVERVINDE KOMMUNIKATIONSBARRIERER

Øvelse:

Udtryk dig på et andet sprog

Overvej og skriv ned hvordan du ville forklare situationerne. Brug et fremmedsprog du kender. Hvis du ikke kender et andet sprog så brug kropssprog til at forklare:

- Vejen fra din arbejdsplads til den næste station
- De forskellige kvalifikationer hos de mennesker, der arbejder på din arbejdsplads
- Mulige bivirkninger eller komplikationer efter en operation
- Hvad du fik til aftenmad i går aftes



Brobygning for barrierer i interkulturel kommunikation: at vælge den rigtige fremgangsmåde

Indhold og målet ved kommunikationen	Kommunikationsmidler
Enkle beskeder og anbefalinger til borgeren	Kropssprog og bevægelser, piktogrammer
Daglig kommunikation med borgeren	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: 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? > Ja
- 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 > rollekonflikter.
- 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.

Brobygning for barrierer i interkulturel kommunikation: Brug af tolke (fortsat)

■ 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 borgeren
- Vælg et enkelt og klart sprog
- Observer borgerens nonverbale sprog

Brobygning for barrierer i interkulturel kommunikation: Brug af tolke (fortsat)

- Sørg for, at tolken er kulturelt passende med hensyn til køn, etnisk gruppe osv.
- Sørg for, at tolken respekterer borgerens privatliv
- Tilbring tid sammen med tolken inden og forbered situationen sammen
- Gennemgå tolkens rolle og procedurer og giv om nødvendigt træning
- Tal i korte, enkle sætninger, så tolkningen er lettere. Stil det samme spørgsmål på forskellige måder.
- Undgå idiomer, slang, sammenligninger
- Bed tolken om at oversætte bogstaveligt i stedet for at omskrive
- Se på og tal direkte med din patient/klient, 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

Brobygning for barrierer i interkulturel kommunikation: oversættelsesapps

■ 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

Brobygning for barrierer i interkulturel kommunikation: nonverbal kommunikation

1. **Vis og demonstrer:** Det, der kan vises direkte til borgeren, 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 i plejen af borgeren som mad, vand, badeværelse osv. Borgeren kan pege på kortet/fotoet for at kommunikere.
3. **Ordbog uden ord:** Du kan bruge ordbog, der indeholder billeder i stedet for ord. Bøgerne kan købes eller selv laves.
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 måder at kommunikerer nonverbalt.

Brobygning for barrierer i interkulturel kommunikation: brug af et enkelt sprog

- Enkelt ordforråd.
- Enkle tal og tegn.
- Enkle sætninger.
- Enkel tekst.
- Enkel layout og billeder.



Øvelse:

Guidelines for kommunikation på din arbejdsplads

Vælg en af de følgende opgaver

- Vælg en typisk kommunikationssituation fra din arbejdsplads og lav nogle guidelines for borgere der ikke taler dit sprog. ELLER
- Lav et udkast til en flyer om ydelsen for en ikke-indfødt målgruppe, hvor der bliver brugt et enkelt sprog



Sammenfatning

Der er mange måder og værktøjer til at bygge en bro over kommunikationsbarrierer med borgerne.

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

Dette kan også opnås nonverbalt. I andre tilfælde kan det være nødvendigt at bruge andre metoder til at understøtte den verbale kommunikation.

Overvej altid de specifikke krav i situationen for at vælge de nødvendige redskaber til at kommunikere med borgerne.





LØSNING AF INTERKULTURELLE KONFLIKTER

Løsning af interkulturelle konflikter: Håndtering af kulturelle chok

- Det kan ske, at vi er 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 får, når man kommer i kontakt med noget der er fremmed for en.
- Dette skaber følelser som manglende forståelse, frygt og overraskelse. Hvis det kulturelle chok ikke anerkendes og behandles kan det føre til defensive reaktioner.

Løsning af interkulturelle konflikter: Håndtering af kulturelle chok

- 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 give mening til 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 sin identitet og samtidig går med på den andens vej.

Refleksion og handlingsplan

OVERVEJ:

Hvad jeg har lært om mig selv og min egen kulturelle baggrund?

Hvad jeg har lært om interkulturel kommunikation?

Hvad vil jeg ellers gerne vide?

Hvilke ændringer vil jeg foretage i min nuværende praksis for at sikre, at alle kulturelle hensyn er på plads for de mennesker, som jeg tager mig af?



This learning module has been developed as part of an Erasmus+ KA2 project
INTERCULTURAL CARE IN THE SOCIAL AND HEALTHCARE SECTOR (I-CARE)
and is funded with support from the European Commission.



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

*This publication reflects the views of the authors only, and
the Commission cannot be held responsible for any use
which may be made of the information contained therein.*



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union