



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

Kommunikáció multikulturális környezetben

Bevezetés

3.1. Kulturális kompetencia

3.2. Kulturálisan érzékeny gyermekgyógyászati ellátás definíciója

3.2.1. Mi a kultúra?

3.2.2. A kulturálisan érzékeny gyermekgyógyászati ellátás három alapvető eleme

3.2.3. Esettanulmány: Végstádiumban lévők ellátása

3.3 Kommunikáció: a gyermekgyógyászati ellátás kulturális kifejezésének egyik eleme

3.3.1 A kultúra és a nyelv közötti kapcsolat

3.3.2 Non-verbális kommunikáció

3.3.3 A tolmács szerepe

3.4 A kommunikáció kihívásai multikulturális környezetben

3.5 Kulturális alapkérdés: fájdalom és szenvedés

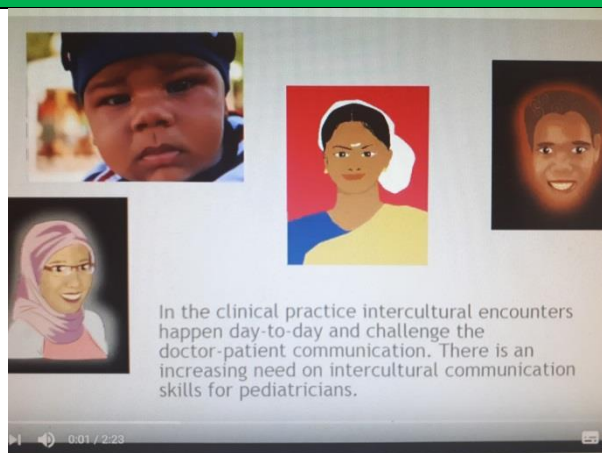
3.6 Soft skill-ek tanítása

3.7 Gyakorlati feladatok

3.8 Esettanulmányok

3.9 Interaktív teszt

Video tutorial



<https://www.youtube.com/watch?v=D-GsAubHd0s&feature=youtu.be>



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

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

Bevezetés

A globalizálódó világban növekvő számú gyermek nő föl interkulturális környezetben. Gyakran hidat építenek a szüleik felé, akik nem alkalmazkodnak a gyors kulturális változásokhoz. Amikor a gyermekek orvosi ellátást igényelnek, ez nehézséget jelenten mind a szülők, mind a gyermekorvos számára. Az orvos és a gyermek kora közötti szakadék mellett a nyelvi problémák bonyolíthatják az orvosok és a szülők közötti kommunikációt. Az orvosi terminológia használata akadályozhatja a terápiás kezelés szükségességének megértését.

A kulturális és nyelvi akadályok mellett a kommunikáció megtanulása többet jelent, mint az utasításokat egy másik nyelvre fordítani, vagy a páciens elsődleges nyelvének néhány szavát megtanulni. Ráadásul az orvosnak tisztában kell lennie a páciensei számára fontos kulturális szokásokkal, valamint azokkal a kulturális tényezőkkel, amelyek befolyásolják az egészségügyet, az egészségügyi ellátást és a kezelési programok betartását. A pácienseknek aktívan részt kell venniük a beavatkozások tervezésében, a saját vagy gyermekeik egészségének szempontjából. A gyermekorvosi és foglalkozási terapeuták feladata megtanulni, hogy hogyan segítsék elő az interaktivitást. Ebben az összefüggésben a kommunikáció háromszöge sokkal érzékenyebb lehet, és a hangsúlyos cselekvés még fontosabb.

Ezzel a programmal a gyermekorvosok a mindennapi kritikus helyzetek kezelésére készülhetnek fel. A program célja a gyakorlati orientáció biztosítása. Tesztkérdések, esettanulmányok és szakértői interjúk segítségével a programban résztvevők javíthatják soft skilljeiket, továbbá fontos a szakmai és a közösségi kommunikáció előtérbe helyezése lesz. Az érzékeny és megfelelő orvos-páciens kapcsolat biztosítja a gyógyulás lehető legjobb lehetőségeit. Ezért fontos, hogy olyan kíméletes környezetet hozzunk létre, amely enyhíti a kiskorú félelmét, és elkerüli a felesleges stresszes tapasztalatokat megszerzését a kórházban.

Soft skillek

Az alábbiakban részletezzük a gyermekgyógyászok számára a legfontosabb soft skilleket, amelyek megkönnyítik a kommunikációt egy multikulturális vagy többnyelvű környezetben:

- **Aktív hallgatás:** A meghallgatás és megértés tapasztalata képezi a betegek és a szakemberek közötti bizalom és együttműködés alapját
- **Megerősítési technikák:** A kétséget vagy a félelmet kiküszöböli, és visszaállítja a bizalmat. Tartalmazza a kommunikáció verbális és nonverbális aspektusait
- **Empátia:** az orvos-beteg kapcsolatának sarokköve. Az orvos azon képessége, hogy kognitív módon felismeri a páciens kilátásait és tapasztalatait, és megfelelően tudatja a pácienssel
- **Kulturálisan érzékeny incidensek lehetőségének ismerete:** A gyermekorvos képes felismerni azokat a helyzeteket, amelyek kulturálisan érzékenyek, félreértésekhez vagy a kommunikáció megszakadásához vezethetnek
- **Nyitottság / nem előítéletes magatartás:** A gyermekorvos elkerüli az elutasító, fájdalmas, sztereotíp vagy másfajta megvető megjegyzéseket az ügyfél kultúrájáról, és nyitott a másik nézőpontjára

Online források

Soft-Skill: Intercultural Competence

<https://www.youtube.com/watch?v=ToOiAiqEvrE>

Ez a videó megmagyarázza az "interkulturális kompetencia" képességet, és folyamatosan hangsúlyozza a globalizációs szó fontosságát.

Avoid Stereotypes

<https://www.youtube.com/watch?v=XUO59Emi3eo>

Ez a videó egy részletes vázlat a kulturális téveszmékről és a nem megfelelő magatartásról.



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

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

Soft-Skill: Empathy

https://www.youtube.com/watch?v=EJt0VF_5Nsw

Ez a videó bemutatja az empátia képességét és a jobb kommunikációra gyakorolt hatást.

3.1. Kulturális kompetencia

Az elmúlt évtizedben a kulturális kompetencia felkapott téma lett az orvosi közösségben. Az egészségügyi ellátás iránti globalizáció követelményeinek való megfelelés érdekében az orvosi tantervnek olyan interkulturális témákat kell tartalmaznia, mint a nemzetközi hallgatók, munkatársak és betegek kulturális háttere. Mivel a sokféleség folyamatosan nőtt - nem csak az orvosi között, hanem különösen a betegek kezelése szempontjából - az orvosok egyre növekvő igényt támasztanak a kulturális érzékenység és kompetencia iránt. A kulturális kompetencia azonban több, mint a tények felhalmozása a saját kultúráján kívül. Kumagai és Lypson (2009) kimutatták annak szükségességét és igényét, hogy az orvosok reflektáljanak a saját meggyőződésük konstrukciójára illetve a saját elfogultságukra. Más szavakkal: a valakinek a kultúrájára való reflektálás csak az önálló gondolkodás összefüggésében lehetséges. Sőt, ahogy Taylor (2003) is bizonyította, a kulturális gyakorlatokat az egyén kontextusában kell szemlélni. Egy adott kultúrának nem mindegyik tagjai tartja magát szigorúan kultúrája tanaihoz, gyakorlatához és szabályaihoz. Ebben az összefüggésben figyelembe kell venni a kulturális jellemzők szóródását is, szem előtt kell tartani annak érdekében, hogy elkerüljék a betegek sztereotíp megítélését, különösen olyan helyzetekben, amikor a páciensek kulturális irányultsága nem egyezik az orvoséval. A szakmabelieknek ezért nagy óvatossággal kell eljárniuk, hogy az ápolás során elkerüljék az előítéleteket.

3.2 Kulturálisan érzékeny gyermekgyógyászati ellátás definíciója

A következő részben a kulturálisan érzékeny gyermekgyógyászati ellátásról fogunk értekezni. Először is rövid összefoglaljuk a "kultúra" koncepciójáról. Ezután a kulturális szempontból érzékeny ellátás három alapvető elemét ismertetjük, majd illusztráljuk egy esettanulmányban.

3.2.1 Mi a kultúra?

Gomos (2018) a kultúrát az emberi élet szellemi, anyagi és nem anyagi aspektusaként definiálja, amely az embereknek irányt mutat, egy adott társadalmi csoportban az egyes egyedi helyzetekben, valamint megkülönböztet más társadalmi csoportokkal vagy társadalmakkal szemben. A kultúra kifejezés így magában foglalja az egyén értékeit, viselkedését, szokásait, nyelvét, faji, etnikai, nemi hovatartozását, szexuális irányultságát, vallási meggyőződését, társadalmi-gazdasági státuszát és a népszerűség különböző más jellemzőit is.

Online források

Definition of culture:

<https://www.merriam-webster.com/dictionary/culture>

Kultúra definíciója

Vielfalt der Kulturbegriffe

<http://www.bpb.de/gesellschaft/bildung/kulturelle-bildung/59917/kulturbegriffe?p=all>

Német nyelvű honlap a "kultúra" különböző fogalmának megértéséről



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

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

3.2.2 A kulturálisán érzékeny gyermekgyógyászati ellátás három alapvető eleme

A kulturális szempontból érzékeny gyermekgyógyászati ellátás a gondozás ellátásának három alapvető elemével, a tudással, a megértéssel és az elfogadással kapcsolatos. Vagyis az orvosnak tudnia kell a páciens kulturális nézeteiről, vagyis tájékozódnia kell őket. Ezután a kulturális nézetek megértése segít az orvosnak eldönteni, hogyan befolyásolja a páciens kultúrája a gondolkodását, viselkedését és döntéseit. A megbecsülés legfontosabb mértéke abban áll, hogy a sajátjától eltérő kulturális nézeteket és hiteket tiszteletben tartja. A kulturálisán érzékeny gyermekgondozás ezért oktatási beruházást igényel.

Online források

Definition of Cultural Competence

<https://medical-dictionary.thefreedictionary.com/cultural+competence>

Kulturális kompetencia definíciója

Cultural Competency – not tolerance

<http://drcharlestaylor.com/CulturalCompetency.pdf>

Dr. Charles Taylor cikke, aki szerint nemcsak a tolerancia, hanem az interkulturális helyzetekkel való megbirkózás képessége is szükséges.

3.2.3 Esettanulmány: Végstádiumban lévők ellátása

Bizonyos kultúrákban azt gondolják, hogy amikor a szavakat hangosan kiejtik, valósággá válnak. Hogyan befolyásolják a tudás, a megértés és az elfogadás alapelveit egy olyan gyermekgyógyászati gondozásában, ahol az ilyen kultúrával rendelkező emberekkel foglalkoznak?

Az oktatás révén az orvos elsajátította a kultúra fent említett jellegzetességét. Ennek ismerete segítene a gyermekorvosnak abban, hogy megértse, hogy a szülők miért vonakodnak gyermekeik végstádiumban való gondozásának megvitatásától és felismerje, hogy az nem az orvosi kezeléssel vagy ellátással áll szemben. A szülők kulturális nézeteinek ismerete segíti a gyermekorvost, hogy megértéssel és tisztelettel vegye figyelembe a szülők aggályait, és megfelelő tapintattal mérje fel a helyzetet.

Online források

Culture and end of life care: a scoping exercise in seven European countries

<http://www.endoflifecare.be/publication/culture-and-end-life-care-scoping-exercise-seven-european-countries>

Kutatás hét európai országban a végstádiumban lévők életvitelével kapcsolatos különböző szociokulturális kérdésekről

Providing Culturally Sensitive Pediatric Palliative Care

<https://minoritynurse.com/providing-culturally-sensitive-pediatric-palliative-care/>

A cikk a multikulturális környezetben végzett palliative ellátás nehézségeiről szól

Cultural Dimensions of End of live care for children and their families

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK220821/>

A cikk a végstádiumban lévő gyermekek gondozása kapcsán milyen kulturális problémákkal néznek szembe szüleik és rokonaik.



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

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

3.3 Kommunikáció: a gyermekgyógyászati ellátás kulturális kifejezésének egyik eleme

A megfelelő és tiszteletteljes kommunikáció minden orvos-beteg kapcsolat alapja.

3.3.1 A kultúra és a nyelv közötti kapcsolat

Kramsch (1998) tárgyalja a kultúra és a nyelv közötti kapcsolatot. Mind a verbális, mind a nonverbális megnyilvánulásokban a kommunikáció kulturális valóságot fejez ki. Ugyanakkor a gyermek nyelvezete hozzátartozik a gyermekgyógyászat alapjaihoz (Kemp, 2005). A kommunikáció hibái helytelen diagnózishoz, nem megfelelő fájdalomkezeléshez, következetlen gyógyszerbevitelhez vezet és megnehezíti a szülők és egészségügyi szolgáltatók közötti kooperációt. Többnyire stresszhelyzetbe kerülnek a családok, amikor a nyelvi korlátok miatt nem jutnak pontos és teljes információhoz a gyermek egészségi állapotáról vagy az ajánlott orvosi eljárásokról. Ez kiemeli a képzett kommunikációs szakemberek, például a tolmácsok szükségességét, hogy megkönnyítsék az ápolók és a gondozottak közötti kommunikációt.

3.3.2 Non-verbális kommunikáció

A nonverbális kommunikáció további akadályt jelenthet a sikeres kommunikációhoz multikulturális környezetben. A fejrázás egyik kultúrában lehet az állítás kifejezése, míg egy másik kultúrában visszautasítást vagy tagadást jelent. A közvetlen szemkontaktus az egyik kultúrában az agressziót fejez ki, míg egy másikban a tisztelet jele. Bizonyos kultúrákban valaki megérintése a gondoskodás, a melegség és a szeretet kifejezése. Más kultúrák úgy tekintik, mint a magánéletbe való beavatkozás. Az amerikai indián közösségben bármely ember fejének megérintése minden körülmények között kerülendő, beleértve a gyerekek fejét is. A zsidó és az iszlám kultúrákban az ellenkező neműek közötti érintkezés határait szigorúan tiszteletben kell tartani az orvosok számára is, hogy elkerüljék a kínos, kultúrától függő helyzeteket. (Campbell, 2006). Olyan helyzetekben, amikor az orvos nem tudja előre megismerni ezeket a kulturális árnyalatokat, a "kétértelműség toleranciája", vagyis a kulturálisan kétértelmű helyzetek kívánatosnak, kihívásnak és érdekesnek való megítélése (McLain, 1993) garantálja, hogy a szakember tudatában van a helyzetnek és egy bizonyos mértékű nyitottságra van szükség a folyamatos minőségi orvosi ellátás és kezelés nyújtásához.

Online források

Nonverbal communication: body language and tone of voice

http://raisingchildren.net.au/articles/body_language_tone_of_voice.html

Ez a weboldal összefoglalja a gyerekekkel való nemverbális kommunikáció alapját, és hangsúlyozza a szóbeli üzenetek fontosságát.

Intercultural Misunderstanding in South Africa: An Analysis of Nonverbal Communication Behavior in Context

<https://web.uri.edu/iaics/files/02CynthiaDanisileNtuli.pdf>

Ez a cikk a nonverbális kommunikációt elemzi Dél-Afrikában, és bemutatja az interkulturális környezetben bekövetkező téveszméket.



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

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

3.3.3 A tolmács szerepe

Multikulturális környezetben a tolmácsok vesznek részt a verbális és nonverbális kommunikáció közvetítésében, és így vállalják a kultúra közvetítésének feladatát. Minden olyan környezetben, amely a beszélt kommunikáció lefordítását igényli, a tolmács egy közvetítő szerepet játszik: részt vesz a párbeszédben, de a háttérben kell maradnia. Feladata, hogy pontosan lefordítsa a verbális és nonverbális kommunikációt két fél között, amelyek egyébként nem kommunikálnának egymással. Így a nézőpont és a titkosság és a részvétel szempontjából betöltött szerepe kulcsfontosságú.

Néhány kérdés felmerül a tolmács térbeli helyzetében a kommunikáció során. Jobb-e, ha a tolmács áll vagy leül? A gyermekorvoshoz vagy a gyermek mellé, vagy a gondozó(k) mellett kell-e ülnie? Nem minden helyzet azonos, így nem lehet általános tanácsot adni. Mivel azonban a tolmács főbb feladatai a facilitálás és a közvetítés a többnyelvű kommunikációban, ajánlott, hogy semleges helyzetben legyen. Olyan módon kell elhelyezkedni, hogy a gyermekorvos és a páciens között szabadon áramoljon az információ, és ne a gyermekorvosról a tolmácsolóra és róla a páciensre, vagy fordítva. A gyermek és a gyermekkel kommunikáló közötti információ szabad áramlásához a gyermekorvosnak olyan vizuális segédeszközöket kell alkalmaznia, amelyek a kommunikáció alapjául szolgálhatnak, amikor csak lehetséges. Néhány nyelven rendelkezésre állnak és használhatók az orvosi kifejezések szótárai, amelyekben egyszerű betegségek, műszerek, gyógyszerek és egyéb egészségügyi témák szerepelnek.

A gyermekgyógyászatban végzett tolmácsolás egyedülálló a többnyelvű szituációkhoz képest, mivel a tolmács, mint a gyermekorvos, olyan betegekkel foglalkozik, akiknek a kifejező képessége még nem teljesen kifejlett. Bizonyos esetekben, mint a nagyon fiatal gyermekek esetében, a kommunikáció nagyon kezdetleges lehet, és ezért korlátozott. Ezért a tolmácsnak meg kell választania a megfelelő szókészletet, amikor egy gyermek szókincsét és egy tapasztalt, tanult szakember, például egy gyermekorvos közötti közvetítést választja. Javasoljuk, hogy a beszéd és a hangnem legyen játékos. Ez segíteni fog a tolmácsnak, hogy kapcsolatot alakítson ki a gyermekkel, és érzelmileg megkönnyítse a helyzetet. Segítséget nyújt a bizalom és tisztelet kivívásában is, ami biztosítja, hogy a szülők és a gyermek is megbízik az ellátó gyermekorvosban.

A multikulturális különbségek sikeres közvetítéséhez elengedhetetlen, hogy a tolmács képzett szakember legyen, aki ismeri, megérti és értékeli mindkét érintett fél – beteg és orvosa - kulturális beállítottságát. A tolmácsnak mindenképpen kerülnie kell a kulturális beállítottságtól, az értékektől, az orientációtól vagy hasonló jellegű megnyilvánulásoktól való meglepetést, irritációt, vagy elítélést. A tolmácsnak semleges elősegítő szerepet kell betölteni.

Online források

The importance of language and culture in pediatric care: Case studies from the Latino community

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022347600847423>

A cikk a gyermekorvosi gyakorlatban használt megfelelő nyelvezet fontosságáról szól.

Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers

<https://benjamins.com/catalog/intp.7.2.03lea>

A cikk kísérletet tesz arra, hogy jobban definiálja a tolmácsok különböző szerepeit és az azokhoz kapcsolódó implicit tevékenységeket.



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

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

3.4 A kommunikáció kihívásai multikulturális környezetben

Mindenekelőtt a multikulturális környezetben való kommunikációhoz rugalmasságot és türelmet kíván. Bizonyos esetekben a domináns kulturális célok ellentmondanak a családi céloknak, ezért félreértésekhez vezetnek. Például általánosan ajánlott játékos megközelítést alkalmazni a gyermekek gondozásánál, beleértve mindenféle játékokat, amelyek a gyermek szórakoztatását szolgálják és kíváncsiságát kielégítik. Ugyanakkor azonban elengedhetetlen annak felismerése, hogy bizonyos kultúrákban a gyermekek és felnőttek közötti játék nem gyakori. A spanyolajkú szülők, hogy csak egy példát említsünk, inkább magukat tekintik szolgáltatóknak és nem játékospartnernak, akik segítséget nyújtanak a gyermekeiknek. Ez a magatartás meghatározza a kommunikációs partnerként a szerepét. A kulturálisan kínos, ha a felnőtt gyermekorvos gyermeki játékosággal szeretne kötődni vagy erre ösztönzi a szülőt.

A gyermekekkel való kapcsolatépítés különböző kulturális megközelítéseinek másik példája a mesemondás. A nyugati kultúrákban a mesélés gyakran a gyerekek szórakoztatására szolgál, azzal a céllal, hogy megnyugtassa őket. Egyes keleti kultúrákban azonban történeteket mondanak nekik, hogy erkölcsi vagy társadalmi normákat tanítsanak. A gyermek számára történő olvasás inkább potenciálisan felizgathatja a gyermek, mintsem nyugtassa, és ez az ellátó orvos általános céljaival szemben áll.

Nagyon széleskörűen hasznos lehet annak megértése, amely a szociális élet egyéni megközelítésének is nevezhető, szemben egy kollektivistá nézettel. Az individualizmusra hajló országok (általában az észak-amerikai és az észak-európai országok) hangsúlyozzák a függetlenséget, a tudományos ismereteket, a versenyt és a pénzügyi szabadságot. Az ilyen országokban a szülőknek biztosítaniuk kell a pozíciójukat, amikor hatósági személyekkel, vagy gyermekorvosokkal kommunikálnak. A kommunikáció preferált beállítása gyakran személyes, szemtől-szembe kommunikáció az egyes felekkel, s mindegyik fél meghallgatja a másikat, mielőtt válaszolna. Ideális esetben ezeknek az országoknak a gyermekei boldogok, meggyőzőek, kíváncsiak és nagylelkűek. Minden gyermeknek saját alvóhelyével kell rendelkeznie, képesnek kell lennie arra, hogy korlátozás nélkül felfedezze a környezetét (gyermekbiztos otthon), meghatározott időben fekszik le lefekvéskor, és arra ösztönzik, hogy függetlenül játsszon a szülőtől. A kollektivistá társadalommal jellemzett országokból származó családok (sok afrikai, ázsiai és latin-amerikai ország kultúrájára jellemző) eltérő megközelítést alkalmaznak: a többség szükséglete meghaladja az egyén igényeit. A társadalmi-kulturális világnézet középpontjában az egymásrautaltság, a személyes kifejezés és a kiterjedt családi kör áll. Az adott csoportban (család, törzs stb.) a harmónia rendkívül fontos, és a többiek számára nyújtott segítség egyfajta alapvető társadalmi felelősségvállalásnak is tekinthető. A család a társadalmi élet alapvető egységét alkotja, és a szülők arra ösztönzik az összes gyermekeiket, hogy támogassák egymást. Ideális esetben az ilyen kultúrákból származó gyerekek engedelmesek, tiszteletteljesek, együttműködőek, becsületesek és segítőkészek. A gyermekek gyakran elvárják, hogy megosszák egymással, amijük van, különösen a családi körön belül. A gyerekek kora gyerekkoruktól kezdve megtanulják kifejezni verbálisan és fizikailag is érzelmeiket, és elvárják tőlük, hogy tiszteletet mutatnak mások, különösen az idősebbek és a hatalommal bíró személyek iránt.

Bár fontos megjegyezni, hogy a fent említett megkülönböztetés az eltérő szociokulturális világnézetek nagyon egyszerűsített leírása, a különböző életfelfogások megértése a kultúra szemüvegén keresztül nagymértékben segítheti a különböző kultúrák közötti különbségek áthidalását.

3.5 Kulturális alapkérdés: Fájdalom és szenvedés

Az egészségügyi szakemberek gyakran foglalkoznak a fájdalommal és szenvedéssel kapcsolatos kérdésekkel. A gyermekek fiatal testükön keresztül gyakran felerősödve érzékelik az érzéseket és érzelmeiket, emiatt sokkal nehezebb az irányítás és a kommunikáció, a felnőttekkel összehasonlítva.



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

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

Továbbá, a fájdalomról, szenvedésről vagy az elmúlásról való gondoskodás önmagában is nehéz téma sok egészségügyi szolgáltató számára, nemhogy multikulturális környezetben. A gyakorló szakemberek számára a nyelvi és kulturális korlátok a fájdalom értékelését és kezelését különösen nehezítik. Ráadásul a kulturális beállítódások, beleértve az orvosok iránti bizalmatlanságot, az egészségtudatosság hiányát, további akadályokat jelenthetnek a fájdalomkezelés és a palliatív ellátás biztosításában (Davidhizar & Barlett, 2000). A fájdalom és szenvedés eltérő sajátos kulturális interpretációja hat az **ismeretekre, a megértésre és az elfogadásra** és különböző mértékben segítheti vagy gátolhatja a gyermekorvosok hatékonyabb kommunikációját, a kívánt válasz kiválasztását, a kezelésnek a páciens igényeihez való igazítását és szükség esetén a kívánatos a türelmet.

Például egyes kultúrákban (kínai, koreai, vietnami) megfigyelték, hogy a fájdalom tüneteinek elősegítésére vagy enyhítésére szolgáló adott gyógyszerek vagy kezelés kérdése a tiszteletlenség kifejezése. Hasonlóképpen, megfigyelték, hogy sok ázsiai kultúrában, egy hatósági (vagy hatalommal rendelkező) személynek nemet mondani, tiszteletlenség. A gyermek gondozója tehát folyamatosan egyetérthet a gyermekorvos nézeteivel és utasításaival, anélkül, hogy valóban magában egyetértene vele. Ebben a kulturális környezetben az orvosokat szakembereknek tekintik, és azokat nem kell felülrini. Más kultúrákban azt figyelték meg, hogy elkerülik a fájdalom jelzését, és így a fájdalomkezelés kihívást jelenthet, vagy akár lehetetlen is (Olsen et al., 2007).

Néhány etnikai csoport orvosi segítséget kérhet egy megbízható hagyományos gyógyítótól, mielőtt az állam vagy a kormány által nyújtott szokásos egészségügyi szolgáltatást igénybe vehetné. Mások az orvosi ellátás alternatív formáihoz fordulnak, mielőtt konzultálnának egy olyan szakemberrel, aki a szokásos orvosi eljárásokat alkalmazza. Bármilyen legyen is a helyzet, a gyermekorvosoknak kerülniük kell a kulturális vagy hagyományos nézetek hibáztatását az orvosi ellátás mellőzése miatt, és a gyermekkel és családjával együtt kell dolgozni a lehető legjobb képességeik szerint az adott körülmények között.

3.6 Soft skill-ek tanítása

A kommunikáció multikulturális környezetben történő oktatása számos módszert kínál. Az alábbiakban megtalálhatóak a gyakorlati alkalmazásokban alkalmazott tanítási módszerek rövid leírásai:

- Szerepjáték (RP): Szimulált forgatókönyv, amelyben minden résztvevő szerepet játszik. A szerepkörök a forgatókönyv kommunikatív kontextusán alapulnak. Miután a diákok kaptak időt arra, hogy elolvassák és megértsék szerepük leírásait, kölcsönhatásba lépnek egymással. Ez elősegíti a gondolkodást, az aktív hallgatást és az empáti kifejezését.
- Vita (D): Egy kérdés, téma vagy nyilatkozat megfontolása egy csoporton belül. A tanárnak biztosítani kell, hogy a csoporton belüli környezet és a légkör nyugodt és nyitott legyen. A csoportok lehetnek nagyobb létszámúak, több résztvevővel vagy kisebb csoportokkal, és csak kevés résztvevővel.
- Reflektív tanulás (R): A reflexió tanulás a tanulás irányított modellje, amely lehetővé teszi a diákok számára, hogy egymás után megismerjék saját tudásukat és megértsék az adott témát, meggyőződést vagy világnézetet. Ez csoporton belül, vagy kritikus önreflexiós gyakorlatként végezhető el.
- Csoportalapú tevékenység (TBA): A csoportalapú tanulás egy tanulóközpontú, oktató által irányított stratégia, amely magában foglalja az osztályalapú csapatmunkát és értékelést az aktív tanulás és a kritikai gondolkodás fejlesztése érdekében.
- Partner munka (PW): A partner munka egy alapvető tanulási gyakorlat, amely fokozhatja a hallgatók kommunikációs és szociális készségeit, miközben lehetővé teszi egy téma vagy kérdés feltárását biztonságos környezetben. A partnerek munkája a leghatékonyabb, ha a tanárok azt formálják, hogyan kell együttműködniük egy partnerrel, és amikor a partnerek a



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

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

tudásuk és megértésük szerint illeszkednek egymáshoz.

3.7 Gyakorlati feladatok

Cultural Sensitivity

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical Activity Cultural Sensitivity.pdf>

A gyakorlat segítséget nyújt abban, hogyan kell kritikus kulturális incidenseket kezelni

Openess

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical Activity Openness.pdf>

A gyakorlat során az új szituációkra való nyitottságot lehet megtanulni

Techniques of Reassurance

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical Activity Reassurance.pdf>

Ez a gyakorlat arról szól, hogy odafigyeléssel el lehet kerülni a félreértéseket

Empathy

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical Activity Empathy.pdf>

A gyakorlat fejleszti az empátiára való hajlandóságot.

Active Listening

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical Activity Active Listening.pdf>

A gyakorlat az értő hallgatást segíti.

3.8 Esettanulmányok

Case Study 1

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Case Study 1.pdf>

Az esettanulmány a megfelelő interpretációval foglalkozik.

A probléma: Kommunikációs problémák, amikor a szülők és hozzátartozók nem beszélnek az orvos anyanyelvét.

Case Study 2

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Case Study 2.pdf>

Az esettanulmány azzal foglalkozik, hogy egy serdülő lány problémájának megoldása során milyen kulturális incidensekkel kell számolni

A probléma: Kritikus kulturális incidensek interkulturális kontextusban.

3.9 Interaktív teszt

Interaktív teszttel ellenőrizheti tudását, hogyan kell multikulturális környezetben kommunikálni

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Interactive Test.pdf>



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

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.