

INHALT

Vorwort	9
0 Einleitung	11
1 Theoretische Konzepte und Forschungsstand	17
1.1 Zum Kulturbegriff	17
1.2 Interkulturelle Kommunikation	21
1.3 <i>Exkurs:</i> Zur Situation von Einwanderern in Deutschland	30
1.4 Interaktion zwischen Klinikpersonal und zugewanderten Patienten aus der Perspektive des Forschungsgebiets „Migration und Gesundheit“	32
1.5 Interaktion zwischen Patienten und Klinikpersonal aus krankenhaussoziologischer und diskursanalytischer Sicht	36
2 Methodische Vorgehensweise	41
2.1 Auswahl der Krankenhäuser und Stationen, Zugang zum Feld	41
2.2 Beschreibung der beiden untersuchten Krankenhäuser	42
2.3 Methodische Leitlinien	44
2.4 Erhebungsverfahren	45
2.5 Pretest	45
2.6 Teilnehmende Beobachtung	47
2.7 Qualitative Interviews	49
2.8 Auswahl und Sampling der Interviewpartner	51
2.9 Vorgehen bei der Auswertung	53
3 Die empirische Untersuchung	55
3.1 Zur Einführung: Ein ganz normaler „Fall“	55
3.2 Hypothesen und Forschungsansatz	61
3.3 Zum institutionellen Kontext: Die Interaktion zwischen Patienten und Klinikpersonal	62
3.3.1 Interessen- und Erwartungsdivergenzen	62
3.3.2 Negative Interaktionsverläufe: Konflikte um Nähe und Distanz	65
Kritisch wahrgenommene Patienten 65 Kritisch wahrgenommene Mitarbeiter 76 Weitere typische Interaktionsmuster 80	

3.3.3 Positive Interaktionsverläufe: Anpassung und Empathie	82
Positiv wahrgenommene Patienten 82 Positiv wahrgenommene Mitarbeiter 83 Weitere typische Interaktionsmuster 86	
3.3.4 „Ausstieg“ aus der Rolle	91
3.3.5 Handlungsspielräume	94
3.3.6 Interaktionsstrategien der Akteure	98
Strategien von Mitarbeitern im Umgang mit Patienten 99 Strategien von Patienten im Umgang mit Mitarbeitern 107	
3.3.7 Fazit	109
3.4 Zur Interaktion zwischen Klinikpersonal und zugewanderten Patienten	112
3.4.1 Besonderheiten aus dem institutionellen Kontext	112
3.4.2 Sprachliche Schwierigkeiten	114
Beschaffenheit sprachlicher Schwierigkeiten 114 Umgang mit sprachlichen Schwierigkeiten 116 Bewertung sprachlicher Schwierigkeiten durch die Akteure 127 Resümee 131	
3.4.3 Der Machtaspekt	132
Diskriminierung und Nicht-Ernst-Nehmen von Patienten 133 Sprache und Macht 137 Angst vor Diskriminierung bei zugewanderten Patienten und Angehörigen 141 Zurückhaltende zugewanderte Patienten und ihre „Anwälte“ 143 Resümee 154	
3.4.4 Kulturelle Differenzen	155
Familienbindung und Besuchsverhalten 156 Grad an sozialer Nähe und Distanz 163 Umgang mit Tod, Trauer und negativen Diagnosen 165 Religiöse Bräuche und Gebet 168 Essgewohnheiten und Diät 170 Resümee 171	
3.4.5 Stereotype und Zuschreibungen	172
Kulturalisierung und Übergeneralisierung: Zum so genannten „Mediterranen Syndrom“ 175 Zwei Fremdbilder 178 Resümee 182	
3.5 Zum gesellschaftlichen Kontext der Interaktion zwischen Patienten mit Migrationshintergrund und Klinikpersonal	184
3.5.1 Die Devise „Zeit ist Geld“	184
3.5.2 Soziale Ressourcen und Probleme zugewanderter Patienten	191
Unterstützung durch Angehörige 192 Migrationsspezifische Probleme 196 Resümee 198	
3.5.3 Bikulturelle Klinikmitarbeiter als Repräsentanten der Einwanderungsgesellschaft	200
Kulturalisierung und Stereotypisierung 201 Nähe- und Fremdheitsgefühle zu zugewanderten Patienten 207 Wertung kultureller Differenz 210 Bewertung der Multikulturalität des Krankenhauses 213 Vier Gruppen von Klinikmitarbeitern 215 Resümee 216	

4 Zusammenfassende Diskussion der Ergebnisse	219
5 Empfehlungen für die Praxis	229
Literatur	237
Anhang	247
Anhang I: Interviewleitfäden	247
Anhang II: Hinweise zur Transkription der Interviews	251
Anhang III: Abkürzungen	253
Tabellen	
Tabelle 1: Anteil von Einwanderern in den untersuchten Krankenhäusern	43
Tabelle 2: Anzahl der Mitarbeiter mit Migrationshintergrund auf den untersuchten Stationen	43
Tabelle 3: Sampling der Interviewpartner/Klinikpersonal	52
Abbildungen	
Abbildung 1: Interessen- und Erwartungsdivergenzen	64
Abbildung 2: Typische Interaktionsverläufe aufgrund unterschiedlicher Interessen und Erwartungen	66
Abbildung 3: Konflikte um Nähe und Distanz aus Mitarbeiterperspektive: Kritisch wahrgenommene Patienten	67
Abbildung 4: Konflikte um Nähe und Distanz aus Patientenperspektive: Kritisch wahrgenommene Mitarbeiter	77
Abbildung 5: Positive Interaktionsverläufe aus Mitarbeiterperspektive: Positiv wahrgenommene Patienten	82
Abbildung 6: Positive Interaktionsverläufe aus Patientenperspektive: Positiv wahrgenommene Mitarbeiter	84
Abbildung 7: Interaktionsstrategien von Mitarbeitern und Patienten	98

