

# INHALT

Vorwort	9
<b>0 Einleitung</b>	<b>11</b>
<b>1 Theoretische Konzepte und Forschungsstand</b>	<b>17</b>
1.1 Zum Kulturbegriff	17
1.2 Interkulturelle Kommunikation	21
1.3 Exkurs: 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
<b>2 Methodische Vorgehensweise</b>	<b>41</b>
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
<b>3 Die empirische Untersuchung</b>	<b>55</b>
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	

<b>4 Zusammenfassende Diskussion der Ergebnisse</b>	219
<b>5 Empfehlungen für die Praxis</b>	229
<b>Literatur</b>	237
<b>Anhang</b>	247
Anhang I: Interviewleitfäden	247
Anhang II: Hinweise zur Transkription der Interviews	251
Anhang III: Abkürzungen	253
<b>Tabellen</b>	
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
<b>Abbildungen</b>	
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

