

## **Tværkulturel kommunikation i afdelingen**

Af: Kirsten Floris, FlorisConsult, ekstern konsulent på Kompetencer i et fremmed land.

*Hvordan kan afdelingen støtte den enkelte udenlandske læge i at navigere efter nedskrevne og uskrevne regler for kommunikation og kultur i en dansk hospitalspraksis? Hvordan kan afdelingen styrke det kulturelle og kommunikative aspekt i introduktionen af den udenlandske læge? Uddannelsesansvarlig overlæge Elisabeth Elmo inviterer her til en dialog om kultur, sprog og organisatorisk læring for udenlandske læger og for de modtagende afdelinger..*

Neurologisk Afdeling på Glostrup Hospital har aktuelt givet 5 udenlandske læger mulighed for at deltage i et uddannelsesforløb med fokus på sprog og kultur i dansk hospitalspraksis.

Uddannelsesforløbet er en del af projektet ”Kompetencer i fremmed land”, som er målrettet udenlandske hospitalsansatte læger i hovedstadsregionen. Projektet har, siger uddannelsesansvarlig overlæge Elisabeth Elmo, været med til at sætte fokus på, hvordan den enkelte hospitalsafdeling kan arbejde med, at de udenlandske læger tilegner sig arbejdspladskulturen og sproget på en praksisnær måde. Desuden har projektet også bidraget til god vidensdeling i et projektnetværk på tværs af hospitaler. Elisabeth Elmo har været mentor for lægerne undervejs. Mentorordningen, siger hun, har været et godt redskab til at gøre det, vi gerne vil, nemlig at få en tættere personlig kontakt til de enkelte udenlandske læger.

### **Hvordan kan afdelingen styrke kulturformidling i introduktionen af den udenlandske læge?**

I dag er det ofte et individuelt anliggende for den udenlandske læge at kunne aflæse den arbejdspladskultur og patientkommunikation, der virker ”mellem linierne”. Det sker via en uformel og individuel læring på arbejdet og i samarbejdsrelationerne med kolleger.

De hverdagsnære fora for kollegial formidling af kultur og forståelse af hinandens kulturer foregår ofte uformelt i dagens hospitalspraksis – og er påvirket af en travl hverdag. Den uformelle læring sker i dag via faglige relationer på arbejdet. Den ”3. halvleg”, hvor man som læger mødes efter fyraften til uformelt socialt samvær, er i dag ikke en del af arbejdspladskulturen.

For eksempel kan det for den udenlandske læge, der har virket i en krigszone, være en stor kulturel og faglig udfordring at virke for danske patienter med andre sygdomme, symptomer og patientadfærd.

Udfordringen for afdelingen kan være at skabe et kollegialt sparringsrum, fx via en formaliseret mentorordning, for at vende tanker på tværs af kulturer og skabe transfer af viden og erfaringer fra en kulturel kontekst til en anden.

### **Hvordan styrker vi sproget som en nøgle til at forstå egen faglighed i fremmed land?**

*”Der er brug for redskaber til at mestre sproget så meget, at den enkelte oplever egen faglighed træde i karakter i en ny kontekst”,* siger Elisabeth Elmo.

Udfordringerne for en udenlandsk læge er mange, når man bevæger sig i et fremmed land, er novice i et nyt sprogligt univers og skal agere over for de skrevne og uskrevne forventninger til, hvad en læge skal kunne.

En læge på Glostrup Hospital skal kunne forstå mange og forskellige sproglige udtryk fra patienter på Vestegnen i København, leve sig ind i deres sproglige universer og kunne håndtere det sagte og usagte i dialogen med patienten.

En læge skal kunne spørge om hjælp og give hjælp fra andre læger og fra andre faggrupper, sygeplejersker og lægesekretærer.

En læge i bagvagt skal kunne mestre op til 50 telefonsamtaler på en dag – og her give præcis vejledning og rådgivning, sikre enighed og fælles forståelse om behandlingen og træffe beslutninger ud fra den viden, han/hun får.

En læge skal kunne mestre overlevering af viden fra stuegang til patientjournal og kolleger. Stuegangsmønstrene har ændret sig, og den udenlandske læge kan opleve nogle gange at være alene på stuegang. Det medfører en del afklaring efterfølgende i kommunikationen mellem læge, sygeplejersker og patient.

En læge skal også kunne orientere sig i et fælles og eksakt sprog i patientjournalen. Ofte oplever vi, siger Elisabeth Elmo, at vi skal træne udenlandske læger og yngre læger i at omsætte lange udredninger til korte og præcise informationer i journalerne.

Reaktioner og feedback fra patienter og kolleger har betydning for den udenlandske læges oplevelse af egen faglighed – og her er træning i det talte og skrevne sprog centralt i forhold til den enkelte læges forståelse af og stolthed omkring egen faglighed i hverdagen.

Udfordringen til afdelingerne er, hvordan de udenlandske læger får den optimale sproglige træning – til brug i mundtlige dialoger med patienter og kolleger, i telefonisk kommunikation, i skriftlig formidling til journaler o.a. dokumentation og i det daglige samarbejde med andre faggrupper.

### **Hvordan formidler vi forventninger til selvledelse og ”ansvar for egen læring”?**

*”Udenlandske som danske læger bringer egne arbejdspladskulturer med ind i afdelingen. Det er berigende men også udfordrende i dagligdagen”,* siger Elisabeth Elmo.

Nogle udenlandske læger kommer fra arbejdspladskulturer med høj grad af central ledelsesstyring og en forventning om, at man kun udfører de opgaver, man bliver sat til. Andre udenlandske læger kan komme med en rettighedskultur og kan derfor være fokuseret på rettigheder og pligter. De fleste har en ydmyghed i forhold til at efterspørge personlig og faglig udvikling og uddannelse. ”Det kan give støj i kulturen, når vi her forventer høj grad af selvledelse, personlig initiativ og kontinuerlig uddannelse”, siger Elisabeth Elmo.

”Støjen” kan for eksempel opstå i den situation, hvor det forventes, at den udenlandske læge ud fra et helhedsorienteret overblik kan bruge observationer og analyser til at tage action og aktivt inddrage andre faggrupper i analyse og afklaring frem til beslutningen. Andre ”støjsignaler” handler om forventningen om, at man som læge selv byder ind med ønsker til efter- og videreuddannelse.

Udfordringen til afdelingerne er, hvordan man introducerer til en afdelingskultur med definerede værdier for ledelse og udvikling, og hvordan man over for den udenlandske læge arbejder med motivation til efter- og videreuddannelse?

## **Hvordan kan udenlandske læger sikres en bedre modtagelse?**

*"Det er vigtigt, at den udenlandske læge tilbydes viden og indsigt for at komme ind på det lægelige arbejdsmarked",* siger Elisabeth Elmo.

Hun forestiller sig flere initiativer for en bedre information og modtagelse.

Sundhedsstyrelsen kan udvikle den engelsksprogede information over for udenlandske læger.

Glostrup Hospital kan på hjemmesiden profilere indsatsen over for udenlandske kandidater – og her give nyttig information til kommende ansøgere, fx med angivelse af aktuelle udenlandske læger og relevante informationer og links.

De 5 udenlandske læger fra Neurologisk Afdeling, der nu har gennemført et uddannelsesforløb, kan være gode mentorer for nye udenlandske kolleger i afdelingen.

En god modtagelse indeholder god kollegial sparring. Her kan der være behov for at formalisere den læring og "tavse" vidensformidling, der sker via andre faggrupper.

### **Fakta: Kompetencer i et fremmed land**

- Arbejdsmarkedsafdelingen i Region Hovedstaden gennemfører dette uddannelsesprojekt for i alt 64 udenlandske hospitalsansatte læger i regionen. Projektet er støttet af EU's Socialfond.
- 32 udenlandske læger får muligheden for at træne og dele viden i udviklingsprogrammets næste runde. Næste start er medio august 2009
- Vil du have uddannelsesprogrammerne for efteråret 2009 og vide mere om projektet, kan du kontakte projektleder Charlotte Andersen på tlf. 3864 9988 eller på mail: [chaand03@glo.regionh.dk](mailto:chaand03@glo.regionh.dk)

### **Fakta: Introduktion af nyansatte læger på Afdeling N, Glostrup Hospital**

En nylig undersøgelse fra Udviklingsafdelingen, Glostrup Hospital, om introduktionen af nyansatte læger på Afdeling N viser:

- At de adspurgte læger opfatter alle faggrupper som relevante i forhold til at levere såvel formaliseret introduktion som sidemandsoplæring
- At de adspurgte fra andre faggrupper angiver, at der ikke er afsat tid til denne introduktionsopgave som en del af deres opgavevaretagelse i hverdagen
- At der med fordel kan arbejdes videre med en formalisering af faggrupperelevante bidrag til introduktionen – fx introduktion til IT-programmer og journalskrivning ved lægesekretærer og introduktion til arbejdsgange, kommunikationskanaler, patientgrupper mv. ved plejepersonalet.