

# **Input zum workshop 3 „Zur Entwicklung einer kultursensiblen Pflege und Betreuung in den Einrichtungen und Diensten**

**Tagung „Sensibler Umgang mit kultureller Vielfalt – eine  
Herausforderung für das gesamte Ehrenamt sowie die Einrichtungen  
und Dienste des DRK KV Lausitz e.V.“**

---

# Input

---

Der Input dient als Anregung, sich selbst mit dem Thema auseinanderzusetzen.

Nur, wenn man selbst eine Haltung/ Position gefunden hat, dann kann man als Führungskraft, KollegIn andere Menschen an das Thema heranzuführen.

Die folgenden Beiträge sind daher alltagsnah beschrieben und sind Anregungen für eine weitere Auseinandersetzung.

# Fragestellung

---

Welche Fragen begegnen uns, wenn wir uns Interkulturell öffnen wollen ?

- Ich und das Andere/ das Fremde
- Eigene Erfahrungen
- Migranten als Kunden
- Migranten als Kollegen
- Migranten als Chef/Vorgesetzte
- Wie im Alltag damit umgehen ?
  - im Verhalten untereinander
  - in der Organisation der Arbeit
  - als Führungskraft

Warum wir nach diesem workshop nicht weiterarbeiten können, wie bisher

Erinnern Sie sich ?

- Sie haben die Schule gewechselt oder sind umgezogen
- Die Schwiegereltern und die „eigenartigen“ Verhaltensweisen der neuen Familie
- Neue jüngere KollegInnen kommen ins Team, machen Dinge ganz anders, haben andere Ansichten

Ihre Erfahrungen trafen auf andere Vorstellungen, was Richtig ist.

... und dann ?

.... was hat das mit Menschen aus anderen Ländern/ Kulturen zu tun ?

# Erkenntnisse 1

---

Menschen sind **gleich** – und Menschen sind **unterschiedlich**.

**Gleich** ist uns allen, dass wir das Gleiche wollen: gesund sein, uns wohl fühlen, uns sicher fühlen, akzeptiert sein, angenommen sein, dazugehören, arbeiten, mitmachen – mitsprechen, u.s.w. Richtig?

Es gibt jedoch Ausprägungen, die durch die Zugehörigkeit zu Gruppen und Kulturen entstehen, die **unterschiedlich** sind – zwischen Individuen und zwischen Nationen.

- Sprachen
- Religionen
- Kommunikationsformen (verbal, non-verbal)
- Familienkulturen
- Geschlechterrollen
- Die Gruppe und der einzelne Mensch
- Nähe /Distanz
- Umgang mit Zeit
- Ausdruck von Emotionen

# Erkenntnisse 2

---

Wenn ich einen Menschen aus einer anderen Kultur treffe, kann es sein, dass ich mich fremd fühle, da der Mensch sich anders **verhält**, als es mir vertraut ist.

Was ich z.B. als komisch, eigenartig oder unhöflich einstufe, kann in der Kultur des anderen höchste Höflichkeit und Respekt bedeuten. (Bsp. Menschen blicken auf den Boden, vermeiden den Blickkontakt.)

Besonders geprägt sind wir bezogen auf **Nahrung**. In anderen Ländern gibt es andere Pflanzen und Gewürze. Das Essen schmeckt anders. Die Gerüche beim Kochen sind anders.

Wir leben in einer komplexen, hochtechnisierten Gesellschaft. Wir haben **Regeln**, die das Funktionieren gewährleisten. Wenn wir möchten, dass Neue sie verstehen, müssen wir sie erklären – mit Beispielen, die die Menschen verstehen.

Ein Mensch aus einer bäuerlichen Gesellschaft kennt andere Regeln, wird unsere Regeln nicht verstehen. Jedoch gibt es in jeder Kultur auch unausgesprochene Regeln, die einem gar nicht bewusst sind.

# Migranten als Kunden

---

Welche Erwartungen gibt es **zum Beispiel** bzgl.

- (besonders) wertschätzender Umgang mit älteren Menschen
- Dürfen Männer Frauen bei der Pflege anfassen ?
- Gibt es rituelle (d.h. religiös geprägte) Erwartungen z.B. beim Waschen ?
- Welche Erwartungen gibt es darüber, von den eigenen Kindern gepflegt zu werden ?
- Sind die Schuhe beim Betreten der Wohnung auszuziehen ?

Wie kommen wir zu Antworten auf die Fragen ?

- Fragen Sie einfach ihr Gegenüber.
- Nur so bekommt jeder Mensch das, was er individuell benötigt.

**ACHTUNG:** Demenzkranke Migranten fallen in ihre Ursprungssprache zurück

**ACHTUNG:** Beschreibungen von Krankheiten können ganz anders sein

# Migranten als Kollegen

---

Ethnologen besuchten in der Vergangenheit Indianerstämme im Urwald, um zu erfahren, wie das Leben dort organisiert ist.

Stellen Sie sich vor, Ihr(e) neue(r) KollegIn ist EthnologIn und schaut bei Ihrer Arbeit zu. Was wird er entdecken ?

Mögliche Fragestellungen:

- Pünktlichkeit
- Umgang mit dem „Arbeitstakt“, der Arbeitsnorm vs. Wertschätzung älterer Menschen
- Wer wäscht wen ?

**Ziel von Vielfalt: Jeder Mensch kann mit seiner Persönlichkeit eine Bereicherung für die Arbeit sein – wenn die Vielfalt bewusst „gemanagt“**



# Aufgaben an Führungskräfte

---

Wenn Menschen zusammenarbeiten, gibt es manchmal auch **Konflikte**.

Oft entstehen Konflikte, weil es unterschiedliche Ansichten darüber gibt, was zu machen ist, wie es zu machen ist, wer es macht.

Wenn MitarbeiterInnen Konflikte nicht untereinander regeln können, ist die Führungskraft gefragt.

- Die „Unterschiedlichkeit“ sowie das „Gemeinsame“ **zum Thema machen** und über die Zeit etwas voneinander lernen.
- **Nachfragen** und die verschiedenen Positionen verstehen
- **Vermitteln** statt entscheiden. Verstehen statt beurteilen.
- **Weiterbildungen** in interkultureller Kompetenz und Konfliktmanagement sind sehr zu empfehlen.

# Warum wir nach diesem workshop nicht weiterarbeiten können, wie bisher

---

- Die Arbeit in der Pflege geschieht heute unter Zeitdruck
- Das ist weder gut für Mitarbeiterinnen noch für die Kunden/ Bewohner/ Patienten
- Andere Kulturen erinnern uns vielleicht daran, was eigentlich wichtig ist

## Die Pflege der Zukunft muss bestehen aus:

- **Wertschätzung** (Wer wertgeschätzt wird, schätzt auch andere wert.)
- Die **Bedürfnisse** von Kunden/ Bewohner/ Patienten müssen im Mittelpunkt unserer Arbeitsorganisation stehen. Die Professionellen müssen in erster Linie ihre Mitarbeitenden und Kunden verstehen, statt dies umgekehrt zu erwarten.
- Dafür benötigen wir die richtigen **Rahmenbedingungen**.
- In den Einrichtungen geben die Führungskräfte das **Klima**, die **Kultur des Umgangs** vor bzw. beeinflussen es wesentlich.

# Verantwortung als DRK-MitarbeiterIn

---

## DRK-Leitbild:

- Menschlichkeit, Unabhängigkeit, Neutralität,
- wir helfen nach dem Maß der Not
- Hilfe vor Ort immer im Zusammenarbeit mit den jeweiligen Nationalen RK-Schwestergesellschaft

## Umgang mit Ängsten:

- Zukunft heißt Veränderung, dies kann positiv sein, kann manchmal auch Ängste mit sich bringen
- Sich den Ängsten stellen, über die Ängste reden, sie auf ihren Realitätsgehalt überprüfen und wieder handlungsfähig werden
- Im Kleinen für Frieden sorgen

# Literaturtipp:

---

Robert Levine:

Eine Landkarte der Zeit. Wie Kulturen mit Zeit umgehen

(10,99 €) <http://www.gbv.de/dms/sub-hamburg/574497048.pdf>