



HANDLING MULTICULTURALITY IN CARE GERMAN TRAINING HANDBOOK

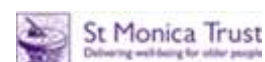
DANKSAGUNG

Die Partner des "Handling Multiculturality in Care Consortium" möchten allen Mitarbeitern und Teilnehmern aus Pflegeheimen, Hochschulen, Gemeinden und der Öffentlichkeit aus den teilnehmenden Ländern danken, die an der Projektserie von Multiplikatoren- und Verbreitungsveranstaltungen in Dänemark, Italien, Deutschland und Großbritannien teilgenommen haben.

Besonderen Dank möchten wir auch Professor Dominique Bouchet von der Abteilung für Marketing und Management an der Universität von Süddänemark zollen, der uns erlaubt hat, seine Forschung zu nutzen, die als Leitfaden für die Entwicklung unserer Schulungskurse über kulturelle Unterschiede in der Arbeitsplatz dienen.

Besonderen Dank möchten wir auch dem Erasmus + Strategischen Programm der Europäischen Kommission aussprechen, das dieses Projekt teilweise finanziert hat. Ohne Ihre Unterstützung wäre dieses Projekt nicht möglich gewesen.

Wir sind auch all jenen zu Dank verpflichtet, die sich zu einem Interview bereit erklärt haben und denen, die uns interviewt haben auf BCFM Radio in Bristol, TV1 in Italien und die Zeitungen Hamburger Wochenblatt, Markt, Hamburger-Abendblatt - Ahrensburger Zeitung in Deutschland. Ihre Unterstützung bei der Verbreitung von Neuigkeiten über unsere Projektentwicklung, Ergebnisse und Auswirkungen an ein möglichst breites Publikum wissen wir sehr zu schätzen.



Inhalt

DANKSAGUNG.....	2
Hintergrund.....	4
Das Konzept, das für das Training übernommen wurde	4
Der Ansatz.....	5
Die Schulungen	7
Methodik.....	7
Die erste Schulung	7
Die zweite Schulung.....	7
Die dritte Schulung.....	8
Auswahl der Teilnehmer	9
Lernergebnisse	9
Wichtige Schritte bei diesem Ansatz	9
Entwickelte Materialien.....	10
Herausfordernde Situationen	10
Schlussfolgerung und Empfehlungen	10
Unser Ansatz.....	12
Das Papadopoulos, Tilki, Taylor Model zur Entwicklung kultureller Kompetenz.....	13
Kultur.....	14
Simulationsübung: Die Albatros-Kultur	14
Das Eisbergmodell.....	16
Kommunikation.....	17
Videomaterial.....	18
Zeichnen nach Anleitung.....	18
Das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schultz von Thun	19
Thema Diskriminierung	21
Kulturelle Missverständnisse.....	22
Quellen:.....	23

Hintergrund

Wie auch in den anderen europäischen Ländern führt die Verschiebung der demographischen Verteilung in Deutschland dazu, dass schon jetzt ein deutlicher Fachkräftemangel in den Pflegeeinrichtungen, und Diensten zu verzeichnen ist. Die Situation spitzt sich dahingehend zu, dass es einen generellen Mangel an Arbeitskräften in der Pflege gibt. Erfreulich ist, dass immer mehr Menschen mit Migrationshintergrund diesen Arbeitsbereich wählen.

Laut Erkenntnissen des Bundesgesundheitsministeriums zeigt sich, dass im Jahr 2010 in den ambulanten Pflegediensten durchschnittlich 11 Prozent der Pflegekräfte einen Migrationshintergrund besaßen. In vollstationären Einrichtungen arbeiteten nach Angaben der jeweiligen Heimleitung durchschnittlich 15 Prozent Personen mit Migrationshintergrund. Nach Auskunft der Pflegekräfte wiesen sogar annähernd 23 Prozent einen Migrationshintergrund auf. Diese Diskrepanz ist vor allem dadurch begründet, dass bei Pflegekräften, deren Muttersprache Deutsch ist, ein Migrationshintergrund von der Heimleitung nicht mehr wahrgenommen wurde.

Bei den ambulant betreuten Pflegebedürftigen weisen insgesamt etwa sieben Prozent einen Migrationshintergrund auf. Dieser Anteil macht bei den vollstationär Versorgten ca. neun Prozent aus,

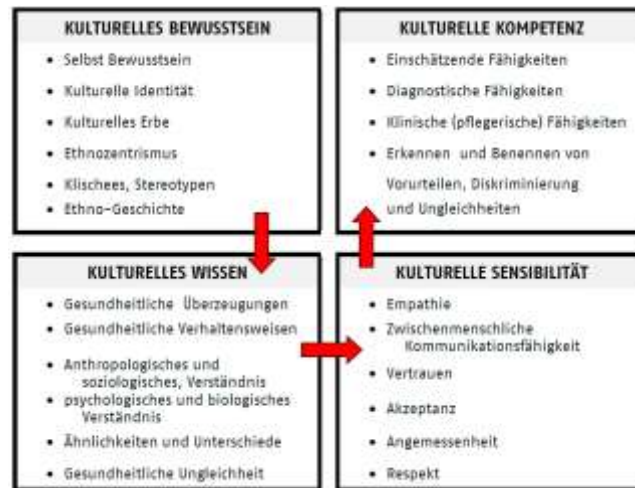
Die Zahlen zeigen auf, dass Multikulturelle Teams in der Pflege bereits zum Alltag gehören. Auch werden Pflegekräfte mit Migrationshintergrund dringend benötigt, nicht zuletzt aufgrund der steigenden Zahl von Pflegebedürftigen mit Migrationshintergrund.

Nicht erst seit 2015 gibt es in Deutschland viele Bestrebungen, Flüchtlinge bei Ihrer Integration zu unterstützen, sei es durch Sprachkurse, sei es durch Grundqualifizierungen am Arbeitsmarkt. Auch im Bereich der Pflege wird versucht, die aufgetretenen Lücken mit neuem Personal aufzufüllen.

Das verläuft nicht immer produktiv. Häufig entstehen Situationen der Überforderung, sowohl auf Seiten der Mitarbeiter mit Migrationshintergrund als auch bei den Mitarbeitern, die mit ihnen arbeiten möchten. In der Regel sind es die Sprachbarrieren, die zu herausfordernden Situationen führen, aber auch die verschiedenen kulturellen Hintergründe, insbesondere von Menschen, die aus dem nicht europäischen Raum stammen führen immer wieder zu Missverständnissen.

Das Konzept, das für das Training übernommen wurde

Die Kursentwicklung war inspiriert durch das im Rahmen des IENE-Projektes entwickelte PPT- Modell von Prof. Irena Papadopoulos. Hierbei handelt es sich um ein vierstufiges Modell für die Entwicklung von kultureller Kompetenz. **Stufe 1.: Kulturelles Bewusstsein**- Entwicklung eines Bewusstseins zum eigenen kulturellen Hintergrund und zur eigenen kulturellen Identität sowie bewusstmachen und hinterfragen des Denkens in Stereotypen. **2. Stufe: Kulturelles Wissen**- Aneignung von kulturellem Wissen zu Gewohnheiten und Überzeugungen anderer Kulturen sowie das Erfahren und Diskutieren von Ähnlichkeiten und Unterschieden. **3. Kulturelle Sensibilität** – Anerkennen von Gleichberechtigung, was gegenseitigen Respekt, Akzeptanz und die Bereitschaft zum Austausch und Verhandlung beinhaltet. **4. (Inter-)Kulturelle Kompetenz**, die sich aus den vorangegangenen Stufen Bewusstsein, Wissen und Sensibilität zusammensetzt. Auf dieser Stufe können Formen von Ungleichheit, Diskriminierung und Rassismus erkannt und benannt werden. Es wurden weitere Fähigkeiten der interkulturellen Kompetenz wie das Bewusstsein der eigenen Kulturgebundenheit, Empathie, Stresstoleranz oder die Fähigkeit zur Selbstreflexion entwickelt.



Außerdem wurde die Entwicklung der Trainings angeregt durch die Ausführungen von Prof. Dr. Dominique Bouchet (im Rahmen eines Partnertreffens), bei denen es um das Bewusstmachen interkultureller Missverständnisse und den Umgang mit diesen ging.

Der Ansatz

In Anlehnung an das PPT-Model ging es uns im ersten Schritt ebenfalls um die Entwicklung eines kulturellen Bewusstseins anhand der Beschäftigung mit dem Kulturbegriff, kulturprägender Faktoren und der Reflektion der eigenen kulturellen Identität. Ebenso waren das Bewusstmachen und Hinterfragen von Vorurteilen und des Denkens in Stereotypen Thema. In einem weiteren Themenblock ging es um verbale und nonverbale Kommunikation, unterschiedliche Möglichkeiten des Sendens und Empfangens von Nachrichten, die Entstehung von Missverständnissen sowie ihre Vermeidung. Die Teilnehmer haben sich außerdem mit dem Thema Selbstbild und Fremdbild bzw. dem Spannungsfeld Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung beschäftigt. Hinzu kam die Beschäftigung mit dem Themenblock Diskriminierung.

In einem weiteren Schritt haben die Teilnehmer reflektiert, welche Faktoren wichtig sind, um sich in dem beruflichen Bereich der Altenhilfe und in einem Kollegenteam wohl zu fühlen und sich mit der Arbeit identifizieren zu können. Es wurde dabei zudem deutlich, was jeder dafür tun kann, damit auch die Bedarfe und Bedürfnisse der Kollegen befriedigt werden können.

Der entscheidende Baustein des Trainings war die Beschäftigung mit konkreten missverständlichen Situationen in den Einrichtungen und Diensten der Teilnehmer. Zunächst bedurfte es der Öffnung des Blickes der Teilnehmenden für solche Situationen, da vieles im alltäglichen Miteinander nicht mehr als bedenkenswert reflektiert, sondern als gegeben hingenommen wird. Nachdem die Teilnehmer ihre beispielhaften Situationen vorgestellt hatten, wurde eines dieser Beispiele in einem Rollenspiel bearbeitet. Dieses Rollenspiel wurde mit dem Einverständnis der Teilnehmer auf Video aufgenommen. Gemeinsam mit der Gruppe wurden Lösungswege für die jeweiligen Situationen erarbeitet. Final haben die Teilnehmer die erarbeiteten Lösungen in einem erneuten Rollenspiel dargestellt. Dieses wurde ebenfalls auf Video festgehalten. Durch die intensive Arbeit an konkreten Situationen und das Erleben im Spiel wurde den Teilnehmern die Problematiken vertiefend präsent und es eröffneten sich Lösungsmöglichkeiten zu denen sie vorher keinen Zugang hatten.

Ursprüngliche Deutungs- Handlungs- und Emotionsmuster wurden somit von Akteuren wie Zuschauern reflektiert und sie hatten die Möglichkeit diese zu transformieren.

In allen Abschnitten des Trainings war uns der Praxisbezug zur Realität des Arbeitsalltags der Teilnehmer sehr wichtig. Beispielsweise wurde der Kulturbegriff auch heruntergebrochen auf die Kultur eines Unternehmens oder eines Wohnbereichs in einer stationären Pflegeeinrichtung oder die Bedeutung vom Wert von Arbeit war bei der Behandlung kulturprägender Faktoren wie Einstellungen und Werte Thema.

Außerdem ist es für uns entscheidend im Rahmen der Trainings ein vertrauensvolles und wertschätzendes Klima zu pflegen, in dem konträre Meinungen aber auch Ängste, Bedürfnisse und Erwartungen vertreten und aufgegriffen werden können.

Die Ziele der Interkulturellen Teamtrainings sind:

- Die Teilnehmer kennen einen erweiterten Kulturbegriff
- Die Teilnehmer kennen die Bedeutung von Werten und sind sich ihrer eigenen Werte bewusster geworden
- Die Teilnehmer kennen die Bedeutung des Einflusses eigener und fremder Prägungen auf Wahrnehmung, Einstellungen und Interaktionen
- Die Teilnehmer kennen Grundlagen der Kommunikation und können diese in einen interkulturellen Kontext stellen
- Die Teilnehmer haben ihre Fähigkeiten zur Selbstreflexion und ihr Handlungsspektrum im Rahmen kommunikativer Interaktionen erweitert.
- Die Teilnehmer sind sensibel für Machtverhältnisse in interkulturellen Teams.
- Die Teilnehmer sind sensibel hinsichtlich kultureller Unterschiede, insbesondere in Bezug auf das Leben und Arbeiten, Kommunikation, die Sach- und Beziehungsebene, Umgangsformen, Tabus, die Lehr-Lernkultur sowie die Einstellungen zum beruflichen Alltag in deutschen Pflegeheimen
- Die Teilnehmer sind sich ihrer eigenen Rolle im Team und ihrer Möglichkeiten Teamprozesse zu beeinflussen bewusst.
- Die Teilnehmer haben ihren Deutungs- und Handlungsspielraum in konkreten missverständlicher und oder konfliktbehafteten Situationen aus ihrer Arbeitswelt erweitert / Die Teilnehmer sind in der Lage ihre ein gespurten Deutungs-, Handlungs-, und Emotionsmuster in konkreten missverständlichen Situationen zu reflektieren und zu transformieren.
- Die Teilnehmer haben eine gesteigerte Ambiguitätstoleranz (kulturelle Unterschiede wahrnehmen und unerwartete Reaktionen reflektieren, anstatt sie als Bedrohung zu empfinden) entwickelt.

Im Rahmen der Trainings wurde ein Methodenmix / Methodenwechsel zwischen Impulsreferaten Simulationen, Rollenspielen, Videos, Einzel-, Paar-, und Plenumsarbeit eingesetzt.

Im Anhang finden sich detailliertere Beschreibungen einiger der eingesetzten Methoden.

Die Schulungen

Methodik

Die erste Schulung

Im Vorfeld des ersten Kurses haben wir die Schüler der Klassen an unserer Berufsschule dazu befragt, ob sie bisher Erfahrungen mit missverständlichen, lustigen, bereichernden aber auch diskriminierenden oder problematischen Situationen in der Zusammenarbeit in multikulturellen Teams gemacht haben. Dies bezog sich sowohl auf die Zusammenarbeit der Kollegen untereinander (Kollegen mit Migrationshintergrund und deutschstämmige Kollegen) als auch auf die Arbeit der Kollegen mit den Bewohnern bzw. Kunden (ebenfalls mit und ohne Migrationshintergrund).

Die erste Teilnehmergruppe setzte sich aus ... Männern und ... Frauen zusammen von denen ... einen Migrationshintergrund hatten. Die Gruppe setzte sich aus Pflegehelfern, Pflegefachkräften, Betreuungskräften und einer Pflegedienstleitung zusammen. Die drei Trainingstage waren jeweils am Mittwoch an drei aufeinander folgenden Wochen geplant und fanden in den Schulungsräumen des Bildungszentrums Malepartus statt.

Die Trainingsbausteine wurden wie oben beschrieben eingesetzt. Das Kernstück des Trainings, die Arbeit an konkreten Situationen aus den Einrichtungen mit Hilfe von (gefilmten) Rollenspielen, sollte etwa in der Mitte des zweiten Trainingstages starten. Die beschriebene Sammlung von Beispielen bei den Pflegeschülern war eine gute Grundlage für die Trainings, da sie als Anregungen eingebracht werden konnten. So stellte sich bereits in diesem ersten Training heraus, dass den Teilnehmer zunächst keine beispielhaften Situationen aus ihrer Praxis präsent waren. Während des zweiten Trainingstages zeigte sich dann zunehmend, dass das Hauptproblem in der Zusammenarbeit in dem sehr gemischten interkulturellen Team in der mangelnden Verständigungsmöglichkeit aufgrund sehr geringer Deutschkenntnisse der Kollegen mit Migrationshintergrund liegt. Zudem gab es nach der Auffassung der Teilnehmenden erhebliche strukturelle Probleme, die die Zusammenarbeit in diesen Teams sehr erschwerten. Darauf wurde flexibel im Training reagiert – siehe „**Issues encountered during the training**“.

Zu Beginn des dritten Tages wurden gemeinsam Empfehlungen für die Organisationsentwicklung des Unternehmens erarbeitet. Erst im Anschluss daran konnte mit den geplanten Trainingsinhalten fortgefahren werden. Das konkrete Beispiele an dem die Gruppe arbeitete war die Situation der Übergabe zwischen zwei Schichten. Hier gehen aufgrund von Verständigungsschwierigkeiten viele wichtige Informationen verloren. Die Gruppe hat diese Situation im Rollenspiel nachgestellt, Lösungsmöglichkeiten erarbeitet und auch diese wieder in einem Rollenspiel simuliert. In diesem Training haben sich die Teilnehmenden somit intensiv mit der Situation aller Kollegen in ihrem multikulturellen Team auseinandergesetzt und erleben konnten, dass ihre Beiträge für Veränderungen im Unternehmen willkommen waren und gehört wurden. Zudem haben sie an konkreten Lösungsmöglichkeiten gearbeitet.

Die zweite Schulung

Vor dem Hintergrund der Erfahrungen und der Evaluation aus dem ersten Training hatten wir uns vorgenommen in allen Teilschritten des Trainings den Transfer in die Lebens- und Arbeitswelt noch deutlicher herauszuarbeiten. Außerdem war uns deutlich geworden, dass wir noch gezielter und früher mit den Teilnehmern nach geeigneten Praxisbeispielen suchen müssen, denn es hatte sich

gezeigt, dass vieles, das zu Unzufriedenheit, Spannungen oder einer gestörten Zusammenarbeit führt, im Arbeitsalltag als gegeben hingenommen und nicht mehr hinterfragt wird.

An dem zweiten Training nahmen... Mitarbeiter teil, von denen die Hälfte einen Migrationshintergrund hatte. Es waren Pflegefachkräfte, Pflegehilfskräfte, Betreuungskräfte und eine Hauswirtschaftskraft dabei. Es war eine große Freude mit dieser Gruppe zu arbeiten, da beide Sichtweisen und Erfahrungen, die der Kollegen mit Migrationshintergrund und die der deutschstämmigen Kollegen intensiv genutzt werden konnten. Zunächst vertraten alle die Auffassung, dass die Zusammenarbeit ganz gut laufen würde. Doch im weiteren Verlauf wurden verborgene Missverständnisse, Ängste, Nöte, Verärgerungen aber die Freude über eine bereits gut gelingende Zusammenarbeit deutlich. Mit dieser Gruppe konnte sehr intensiv an einem Beispiel diskriminierendes Verhaltens einer Vorgesetzten gegenüber einer Mitarbeiterin mit Migrationshintergrund und der Reaktion des Teams gearbeitet werden. Außerdem hat die Gruppe abschließend noch dem Veränderungsbedarf in der Zusammenarbeit ihres multikulturellen Teams gearbeitet und dabei herausgestellt, an welchen Stellen sie selbst für diese Veränderungen verantwortlich sind.

Die dritte Schulung

Nachdem das zweite Training sehr gut verlaufen war und dies auch in den Rückmeldungen und der Evaluation zum Ausdruck kam, haben wir das Trainingskonzept nur in zwei Bereichen neu überdacht. Der erste Aspekt war der Transfer des Erfahrenen und Erlernten in die Teams. Bereits in den anderen Trainings war mit den Teilnehmern vereinbart worden, dass sie ihre Erfahrungen und Erkenntnisse aus den Trainings ihren jeweiligen Teams im Rahmen einer Teambesprechung vorstellen sollten. Dies war jedoch nur vereinzelt erfolgt. Der zweite Aspekt war die Form der Information der Teilnehmer über das anstehende Training im Vorfeld. In den ersten beiden Trainings waren fast alle Teilnehmenden ohne Vorinformationen und mit unbestimmten Erwartungen in die Trainings gekommen, da Informationen durch die Führungskräfte meistens nicht weiter geleitet worden waren.

Am dritten Training haben 7 Mitarbeiterinnen teilgenommen. In dieser Gruppe hatte nur eine Teilnehmerin einen Migrationshintergrund. Leider war sie nach dem ersten Trainingstag für längere Zeit erkrankt, so dass sie sich nicht mehr einbringen konnte. Neben einer Einrichtungsleiterin waren in dieser Gruppe 2 Betreuungskräfte, eine Pflegefachkraft, eine Pflegehilfskraft und eine Verwaltungsfachkraft vertreten.

Es stellte sich heraus, dass vor allem die Betreuungskräfte nicht sehr viele Berührungspunkte mit Kollegen mit Migrationshintergrund hatten. In dieser Gruppe vertraten etwa die Hälfte der Teilnehmerinnen zu Beginn des Trainings die Auffassung, dass es keiner interkulturellen Teamtrainings bedarf, siehe auch **“Issues encountered during the training”**. Sie würden allen Kollegen ohne Unterschiede freundlich begegnen. Neu Kollegen hätten sich in die bestehenden Teamstrukturen und Arbeitsabläufe einzufügen, wenn ihnen dies nicht gelingt, liegt es bei ihnen (ungeachtet des ethnischen Hintergrundes) etwas zu verändern oder das Unternehmen wieder zu verlassen. In dieser Konstellation wäre eine Durchmischung der Gruppe mit Kollegen mit Migrationshintergrund oder zumindest mit Mitarbeitern die in gemischteren Teams arbeiten sehr hilfreich gewesen. Dennoch zeigte die Rückmeldung nach dem Training, dass es bei fast allen Teilnehmenden gelang den Blick dafür zu öffnen, dass die Situationen der Mitarbeiter in

interkulturellen Teams sich doch von kulturell einheitlich geprägten Teams unterscheiden können. Sie berichteten zudem, dass sie eine Sensibilität dafür entwickelt hätten, dass sich hinter manchen Reaktionen und Verhaltensweisen von Kollegen andere Dinge verbergen können als die vermeintlich Offensichtlichen.

Mit der Aufgabe des Transfers der Trainingsinhalte in die Teams sahen sich in dieser Gruppe einige der Teilnehmenden zum einen aufgrund ihrer persönlichen und beruflichen Position und zum anderen aufgrund ihrer kognitiven Fähigkeiten überfordert. So gelang es trotz der größeren Fokussierung auf dieses Thema nur bei einem Teil der Teilnehmenden Wege für die Weitervermittlung der Erkenntnisse aus den Trainings in die Teams zu entwickeln. Diese Erfahrung hat uns einmal mehr erkennen lassen, dass es entsprechender Kompetenzen der Mitarbeiter bedarf, um Ergebnisse eines solchen Trainings in das Team zu transferieren.

Auswahl der Teilnehmer

Die Teilnehmer kamen aus den 4 stationären Pflegeeinrichtungen und dem ambulanten Dienst der Pflegeeinrichtungen Steinbeck in Bargteheide. Es wurden jeweils ein bis zwei Mitarbeiter je Einrichtung in die Trainings entsandt. Die Auswahl der Teilnehmenden war stark beeinflusst durch die Notwendigkeiten, die sich durch die Dienstplangestaltung ergaben, da in allen Einrichtungen das Problem der Personalknappheit besteht. Daher waren die Teilnehmergruppen sehr heterogen, wobei niedrigqualifizierte Kräfte in der Mehrzahl waren. Der Anteil der Teilnehmer mit Migrationshintergrund lag bei knapp 30% und schwankte von Training zu Training stark.

Lernergebnisse

Im Anschluss an das erste Training hat sich gezeigt, dass eine sehr flexible Methodenauswahl und gegebenenfalls auch ein Umschwenken auf nicht geplanten Themen notwendig sein kann, um ein Training erfolgreich durchführen zu können. In diesem Training hat sich immer deutlicher herausgestellt, dass es organisatorische Probleme in den Einrichtungen gab, die die Zusammenarbeit in den interkulturellen Teams stark beeinflusst haben. Hier wurde nach der Absprache mit der Geschäftsleitung am dritten Trainingstag ein Brainstorming zu notwendigen strukturellen und organisatorischen Veränderungen in das Training einbezogen. Erst im Anschluss daran war es möglich zu beispielhaften konkreten missverständlichen Situationen zurück zu kommen.

Wichtige Schritte bei diesem Ansatz

- Finden von Beispielen Interkultureller Missverständnisse durch Befragungen von Schülern der Altenpflege.
- Inspiration durch Austausch mit den Partnern des Projekts.
- Methodenauswahl auf Grundlage des PTT-Modells
- Kernstück der Trainings ist die Simulation der von Teilnehmern erlebten Situationen interkultureller Missverständnisse.
- Erstellen eines Ablaufplanes
- Durchführung des Trainings
- Evaluation
- Aufarbeitung der erstellten Materialien, wie z.B. Video zum Gebrauch für weitere Trainings

Entwickelte Materialien

- Video
- Organisationsentwicklungsempfehlungen
- Methodensammlung auf Deutsch (siehe Anhang)

Herausfordernde Situationen

Im ersten Training kristallisierte sich etwa in der Mitte des zweiten Trainingstages heraus, dass die Teilnehmer einen sehr großen strukturellen Veränderungsbedarf in ihrem Unternehmen bezüglich der Einstellungs-, Einarbeitungs- und Begleitungspraxis von Mitarbeitern mit Migrationshintergrund sahen. Wir stießen bei der Suche nach Lösungsmöglichkeiten für konkrete Probleme im Arbeitsalltag immer wieder auf diese erschwerenden Rahmenbedingungen, so dass es zu diesem Zeitpunkt nicht sinnvoll erschien, mit dem geplanten Trainingskonzept fortzufahren.

Nach Absprache mit der Unternehmensleitung haben wir dann zu Beginn des dritten Trainingstages gemeinsam mit den Teilnehmern Empfehlungen für die Organisationsentwicklung des Unternehmens in Bezug auf die Rekrutierung, Einarbeitung und Begleitung von Mitarbeitern mit Migrationshintergrund erarbeitet. Im Anschluss daran konnten wir mit den Teilnehmern dann wieder beispielhaft an den konkreten Alltagssituationen arbeiten. Ein sehr großes Problem bestand darin, dass in der jüngeren Vergangenheit immer wieder Mitarbeiter in die Teams geholt worden waren, die über sehr geringe Deutschkenntnisse verfügten. Hier standen weniger missverständliche Situationen im Vordergrund als vielmehr die grundsätzliche Möglichkeit im Arbeitsalltag zu kommunizieren.

Im dritten Training stießen wir auf eine neue Haltung der Teilnehmer gegenüber der Thematik „Zusammenarbeit in interkulturellen Teams“. Das Training fand im Frühjahr 2017 statt, zu einem Zeitpunkt, zu dem die große Flüchtlingswelle des Jahres 2015 bereits fast zwei Jahre zurücklag und sich nach der damaligen Willkommenskultur in Deutschland nun eine eher ernüchterte und teilweise ablehnende Haltung der Menschen gegenüber Ausländern etabliert hatte.

Die Grundhaltung der Teilnehmer gegenüber Kollegen mit Migrationshintergrund war freundlich aber beinhaltete die Erwartung, dass diese sich den Bedingungen, wie sie sie hier vorfinden anpassen müssen. Wenn sie diese Anpassungsleistung nicht erbringen können, ist das das Versäumnis der ausländischen Kollegen. Zu einer „Sonderbehandlung“ sahen einige Teilnehmer keinen Anlass, hielten dies auch nicht für erforderlich und waren zunächst nicht bereit sich der Thematik des Trainings zu öffnen. So kam es auch, dass die Teilnehmenden keine Beispiele für interkulturelle Missverständnisse in ihren Teams finden konnten. Sollte es missverständliche Situationen oder Konflikte geben, wäre das nicht anders als in der Zusammenarbeit mit allen anderen Kollegen und bedürfte keines besonderen Trainings.

Schlussfolgerung und Empfehlungen

Die Teilnehmergruppen können in interkulturellen Teamtrainings stark variieren. Unterschiede können beispielsweise in der Position und Aufgabenstellung der Teilnehmer im Unternehmen, deren persönliche Einstellungen zum Thema, ihrer sozialen Prägung oder dem Bildungsstand und den kognitiven Voraussetzungen liegen. Daher kann ein interkulturelles Teamtraining nicht einem festen Konzept folgen, sondern es muss unsers Erachtens nach im Verlauf des Trainings möglich sein gruppen- und situationsbezogen flexibel reagieren zu können. Dies erfordert neben einem

einfühlbaren und erfahrenen Trainer ein entsprechendes Repertoire an Trainingsbausteinen und Methoden.

Wenn es möglich ist empfehlen wir Gruppenzusammensetzungen in denen Teilnehmer mit Migrationshintergrund und deutschstämmige Teilnehmer zu annähernd gleichen Anteilen beteiligt sind. Die Perspektiven beider Gruppen werden so für alle deutlicher, sie entwickeln Verständnis füreinander, können konkrete Situationen klären und üben missverständliche Situationen zu vermeiden oder zu klären.

Uns erscheint es zudem wichtig, dass die Entwicklung einer interkulturellen Haltung im Unternehmen nicht allein über das Training von einzelnen zufällig ausgewählten Mitarbeitern mit zum Teil geringem Stundenumfang und der Position einer Hilfskraft etabliert werden sollten (Bottom-up). Selbstverständlich sind auch diese Mitarbeiter in die Trainings einzubeziehen, wir empfehlen jedoch, dass im Rahmen eines Top-down-Prozesses im ersten Schritt die mittlere und obere Führungsebene einbezogen wird, um Strukturen zu schaffen, in denen eine solche Entwicklung einen entsprechenden Rahmen bekommt.

Für eine teilnehmerorientierte Vorbereitung auf die Trainings ist es sinnvoll über möglichst viele Informationen zu den Teilnehmenden und den Einrichtungen in denen sie tätig sind zu verfügen, bspw. zu ihrer Position im Unternehmen, die Durchmischung des Kollegiums oder ob aktuelle Konflikte in den Teams bestehen. Die Teilnehmenden sollten zudem im Vorfeld der Trainings ausreichend über Ziele und Inhalte informiert werden.

Um den Transfer der veränderten Sicht- und Handlungsweisen aus den Trainings von den Teilnehmern in die Teams zu gewährleisten, ist es eine gängige Praxis, dass diese ihre Erfahrungen aus den Trainings als Multiplikatoren im Rahmen einer Teamsitzung weitertragen. Hierbei ist unseres Erachtens nach zu überdenken ob die jeweiligen Teilnehmer vor dem Hintergrund ihrer persönlichen und beruflichen Stellung in den Teams und ohne zusätzliche Qualifikation als Multiplikatoren dafür geeignet sind. Für diese Rolle ist unseres Erachtens eine entsprechende Stellung im Team, ausreichend Zeit (ggf. über die Teamsitzung hinaus) sowie die Befähigung der jeweiligen Kollegen erforderlich. Im Rahmen von dreitägigen Schulungen kann nach unserer Erfahrung nicht jeder Teilnehmer in diese Rolle hineinwachsen.

Um die Nachhaltigkeit von solchen Schulungen zu gewährleisten wäre es zudem sinnvoll, einen Anschlussprozess zu initiieren. Dies könnten bspw. regelmäßige Reflektionen in den Teams, möglicherweise geleitet durch einen mit einer entsprechenden Stabsstelle beauftragten Mitarbeiter sein.

Unser Ansatz

Die Entwicklung unseres interkulturellen Trainings wurde inspiriert durch das im Rahmen des IENE-Projektes entwickelte PPT-Modell von Prof. Irena Papadopoulosⁱ. Außerdem wurde die Entwicklung der Trainings angeregt durch die Ausführungen von Prof. Dr. Dominique Bouchetⁱⁱ (im Rahmen eines HMC-Partnertreffens), bei denen es um das Bewusstmachen interkultureller Missverständnisse und den Umgang mit diesen ging.

In Anlehnung an das PPT-Modell ging es uns im ersten Schritt des Trainings um die Entwicklung eines kulturellen Bewusstseins anhand der Beschäftigung mit dem Kulturbegriff, kulturprägender Faktoren und der Reflektion der eigenen kulturellen Identität.

Ebenso waren das Bewusstmachen und Hinterfragen von Vorurteilen und des Denkens in Stereotypen Thema.

In einem weiteren Themenblock behandelten wir die verbale und nonverbale Kommunikation, unterschiedliche Möglichkeiten des Sendens und Empfangens von Nachrichten sowie die Entstehung von Missverständnissen sowie ihre Vermeidung.

Die Teilnehmer haben sich außerdem mit dem Thema Selbstbild und Fremdbild bzw. dem Spannungsfeld Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung beschäftigt. Hinzu kam die Beschäftigung mit dem Themenblock Diskriminierung.

In einem weiteren Schritt haben die Teilnehmer reflektiert, welche Faktoren wichtig sind, um sich in dem beruflichen Bereich der Altenhilfe und in einem Kollegenteam wohl zu fühlen und sich mit der Arbeit identifizieren zu können.

Der entscheidende Baustein des Trainings war die Beschäftigung mit konkreten missverständlichen Situationen in den Einrichtungen und Diensten der Teilnehmer.

In allen Abschnitten des Trainings war uns der Praxisbezug zur Realität des Arbeitsalltags der Teilnehmer sehr wichtig. Beispielsweise wurde der Kulturbegriff auch heruntergebrochen auf die Kultur eines Unternehmens oder eines Wohnbereichs in einer stationären Pflegeeinrichtung oder die Bedeutung vom Wert von Arbeit war bei der Behandlung kulturprägender Faktoren wie Einstellungen und Werte Thema.

Außerdem war es für uns entscheidend, im Rahmen der Trainings ein vertrauensvolles und wertschätzendes Klima zu pflegen, in dem konträre Meinungen aber auch Ängste, Bedürfnisse und Erwartungen vertreten und aufgegriffen werden können.

Das Papadopoulos, Tilki, Taylor Model zur Entwicklung kultureller Kompetenz

1998 veröffentlichte Prof. Papadopoulos zusammen mit Mary Tilki und Gina Taylor das Model zur Entwicklung transkultureller Kompetenz.

Unter der Prämisse, dass die Migration von Menschen und somit auch von Pflegekräften neue Herausforderungen mit sich bringt, soll dieses Model bei der Ausbildung sowie Fort- und Weiterbildung von Pflegekräften und Angehörigen von Gesundheitsberufen Anwendung finden. Dafür bedarf es, nach Ansicht von Papadopoulos, mehr kultureller Kompetenz einer jeden Fachkraft im Gesundheitswesen.

Das PTT-Model besteht aus vier Stufen, die aufeinander aufbauend, kulturelle Kompetenz entwickeln sollen. Jede Stufe beinhaltet eine konzeptuelle Aufgliederung, so dass jede lernende Person ihrer Qualifizierung entsprechend einsteigen kann.

Die Erste Stufe ist das kulturelle Bewusstsein, sie stellt einen wichtigen Einstieg dar.

Kulturelles Bewußtsein

- 1.1. Kultur und kulturelle Identität
- 1.2. Die Herausforderung, in einer multikulturellen Gesellschaft zu leben
- 1.3. Pflege/ Modelle der Gesundheitsfürsorge zur Förderung transkultureller Gesundheit und kultureller Kompetenz
- 1.4. Ethnozentrismus und Stereotypie

Kulturelle Kompetenz

- 4.1. Rassismus, Diskriminierung und Ungleichheiten angehen und bekämpfen
- 4.2. Kulturkompetente Pflege für Kinder und ihre Familien
- 4.3. Kulturkompetente Pflege für Erwachsene und ältere Menschen
- 4.4. Kulturkompetente Pflege für Menschen mit geistig-seelischen Erkrankungen

Kulturelles Wissen

- 2.1. Migration: Ursachen, Prozesse und Herausforderungen
- 2.2. Allgemeine und spezifische kulturelle Gesundheitsvorstellungen und - Verhalten
- 2.3. Gesundheitsunterschiede
- 2.4. Nationale und Europäische Gesetzgebung, bezüglich Immigration, Menschenrechte und Gesundheitsleistungen

Kulturelle Sensibilität

- 3.1. Grundlagen transkultureller Kommunikation
- 3.2. Barrieren transkultureller Kommunikation
- 3.3. Bestärkung von Kunden
- 3.4. Universalismus, Relativismus und Menschenwürde

Hier geht es darum, die eigenen Werte und Glaubensgrundsätze zu ergründen und zu reflektieren. Anhand der einzelnen Gliederungsschritte soll man sich der eigenen kulturellen Identität annähern. So kann man schließlich erkennen, wie grundlegend die eigene kulturelle Identität die eigenen Wertvorstellungen und Glaubenssätze prägt. Und so verhält es sich auch mit den eigenen gesundheitlichen Überzeugungen und Praktiken.

Die zweite Stufe beschäftigt sich mit dem kulturellen Wissen. Papadopoulos hält es für angebracht, Menschen auch mit verschiedenen ethnischen Gruppen in Kontakt zu bringen, um deren Vorstellungen von Gesundheit und die damit verbundenen Verhaltensweisen kennenzulernen. Das kulturelle Wissen kann nicht allein durch theoretische Inhalte vermittelt werden. Es ist wichtig zu verstehen, dass es Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen verschiedenen kulturellen Gruppen gibt. Es existieren ebenso Ungleichheiten im Gesundheitszustand von Menschen innerhalb der kulturellen Gruppen aber auch die Gruppen als Ganze weisen Ungleichheiten im Gesundheitszustand auf. Eine wichtigen Kernthese des PTT-Models, ist die Aussage, dass Angehörige des Gesundheitssystems, also auch Pflegekräfte, Macht ausüben als Teil des Systems.

In der dritten Stufe, der kulturellen Sensibilität, wird die Art und Weise betrachtet, wie Pflegekräfte Personen wahrnehmen, die sich in ihrer Obhut befinden. Papadopoulos vertritt die Auffassung, dass gesundheitliche Versorgung immer auf der Basis einer echten Partnerschaft stattfinden muss. Kulturelle Sensibilität beinhaltet also auch ein hohes Maß an Bewusstwerdung über die eigene Position, die Rollenerwartung aber auch das Rollenverhalten von Pflegekräften und anderen Angehörigen des Gesundheitssystems.

Die vierte Stufe des PTT-Models stellt gewissermaßen eine Synthese der in den vorangegangenen Stufen gewonnenen Erkenntnisse bereit. Der Focus wird aber auch auf die praktischen Fähigkeiten gelenkt, wie Einschätzung des Bedarfs, klinische Diagnose und andere pflegerische Eigenschaften. Papadopoulos hebt hier insbesondere die Notwendigkeit hervor, Rassismus und Diskriminierung zu erkennen, wie auch andere Formen repressiver Praxis.

Kultur

Annäherung an den Begriff „Kultur“, durch Impulsvortrag und Simulationen aber auch Kartenabfragen und Arbeit im Plenum. Am Anfang steht die Frage, wer bin ich, woher komme ich? Aber auch, was ist deutsch, was ist eigentlich deutsche Kultur?

Simulationsübung: Die Albatros-Kultur

Sozialform: Plenumsarbeit

Ziele

Die Teilnehmer werden angeregt, eigene kulturell geprägte Interpretationen von Handlungen anderer zu reflektieren und erleben, dass es auch andere Interpretationsmöglichkeiten geben kann.

Vorgehen

Zwei Teilnehmer aus der Gruppe bekommen ohne weitere Hintergrundinformationen und nicht im Beisein der Gruppe eine Einweisung in ihre Rollen als männlicher und weiblicher Vertreter der Albatros-Kultur.

Die Gruppe sitzt im Stuhlkreis vor einem Stuhl unter dem eine Schale mit Erdnüssen gestellt wurde. Sie werden darüber informiert, dass gleich ein Mann und eine Frau als Vertreter der Albatros-Kultur in den Raum kommen werden. Sie werden aufgefordert das Verhalten der Beiden zu beobachten.

Simulation

Die beiden Vertreter der Albatros-Kultur kommen freundlich lächelnd in den Raum. Der Mann geht mit einem deutlichen Abstand vor der Frau. Sie bleiben kurz in der Mitte stehen und betrachten die Anwesenden freundlich. Dann gehen sie ohne zu sprechen, lächelnd an den der Reihe Anwesenden mit Blickkontakt entlang. Wenn Zuschauer die Beine übereinander geschlagen haben setzen sie das übergeschlagene Bein behutsam aber bestimmt auf den Boden, wenn nötig auch mehrfach. Der Mann tut dies ausschließlich bei den Männern und die Frau bei den Frauen.

Anschließend setzt sich der Mann auf den Stuhl und die Frau kniet neben ihm auf dem Boden nieder. Sie reicht ihm die Schüssel mit den Erdnüssen und er beginnt demonstrativ kauend zu essen. Nachdem er ein paar Erdnüsse gegessen hat reicht er ihr ebenfalls die Schüssel und sie isst einige Erdnüsse.

Nachdem sie die restlichen Erdnüsse wieder unter seinen Stuhl gestellt hat legt der Mann seine Hand auf ihre Schulter und sie neigt sich mit der Stirn dreimal bis zur Erde hinunter.

Anschließend erheben sich die beiden und gehen wiederum freundlich lächelnd hintereinander, wobei der Mann wieder mit einem Abstand vorweg an den Anwesenden vorbei nach draußen geht.

Beschreibung und Interpretation der Simulation

Im Anschluss an die Simulation werden die Zuschauer aufgefordert, zu beschreiben was sie beobachtet haben ohne es zu bewerten oder zu interpretieren. Wenn dennoch wertende oder interpretierende Beschreibungen kommen, wird dies an die Teilnehmer zurückgemeldet, um sie dafür zu sensibilisieren, dass sie durch die Brille ihres eigenen Wertesystems auf die Situation schauen.

Im nächsten Schritt können dann sowohl die beiden Simulanten als auch die Zuschauer ihre Empfindungen, Bewertungen und Interpretationen zu der Simulation einbringen. (Häufig wird hier eine patriarchalische Gesellschaftskultur vermutet in der die Frau dem Mann unterlegen ist und ihm zu dienen hat.

Anschließend erhalten die Teilnehmer folgende Informationen über die Albatros-Kultur:

Bei der Albatros-Kultur handelt es sich um eine matriarchalische Kultur. Die Erde wird als Muttergottheit verehrt. Große Füße sind in dieser Kultur ein Schönheitsideal, da sie einen guten Kontakt zur Muttergottheit ermöglichen. Erdnüsse gelten als rituelle Speise, die es ermöglicht, die Kraft der Muttergottheit zu erschließen.

Gästen wird in der Albatros-Kultur eine besondere Ehre erwiesen, indem ein möglichst guter Kontakt zur Erde geschaffen wird, beispielsweise durch das Aufsetzen beider Füße auf den Boden.

Da Frauen ebenso wie die Muttergottheit Leben hervorbringen können, genießen sie in der Albatros-Kultur besondere Privilegien. Männer müssen zum Schutz der Frauen immer einige Schritte vor ihnen gehen und Lebensmittel vorkosten. Frauen dürfen in engem Kontakt zur Muttergottheit auf der Erde sitzen, Männer müssen hingegen mit Abstand zur Erde auf Stühlen Platz nehmen. Männer haben nur über die Frauen die Möglichkeit, Kontakt zur Muttergottheit aufzunehmen, indem sie ihre Hand auf die Schulter der Frauen legen. Die Energie die die Frauen von der Erde aufnehmen kann dann über deren Körper zum Mann fließen. Grundsätzlich ist es Männern der Albatros-Kultur nicht gestattet, Frauen ohne deren vorherige Aufforderung zu berühren.

Anschließende Diskussion

In der anschließenden Diskussion werden die Teilnehmer dazu angeregt über die Ursachen möglicher Fehlinterpretationen zu reflektieren.

Materialien: Schüssel mit Erdnüssen, Stuhl

Zeitbedarf: ca. 30 – 45 Min.

Das Eisbergmodell

Sozialform: Plenumsarbeit

Ziel

Die Teilnehmer werden sich der Tatsache bewusst, dass es, neben den offensichtlichen Dingen die eine Kultur ausmachen, viele verborgene aber meist emotional bedeutendere Faktoren gibt, die eine Kultur prägen.

Ablauf

Auf einem Flipchart-Papier ist ein großer Eisberg aufgemalt dessen Spitze zu ca. einem Zehntel aus der Wasseroberfläche herausragt.

Die Fragestellung an die Teilnehmer lautet: Was ist Kultur, was sind Faktoren die kulturell relevant / prägend sind.

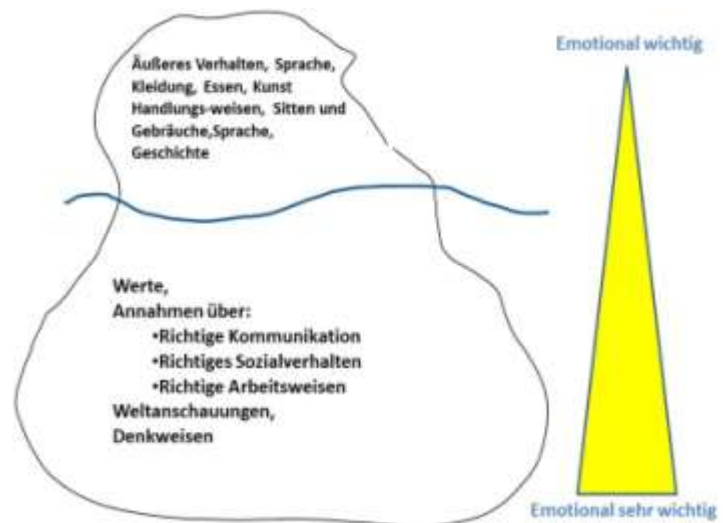
Gemeinsam mit den Teilnehmern werden nun die Faktoren, von Kultur erarbeitet und jeweils in die sichtbaren und (über der Wasseroberfläche) und die unsichtbaren Bereiche (unter der Wasseroberfläche) des Eisbergs geschrieben.

Hierbei wird deutlich, dass neben den sichtbaren, das heißt bewusst wahrnehmbaren Faktoren wie der Sprache, Kleidung, Essen oder Sitten und Gebräuchen ein sehr großer nicht sichtbarer, oft unbewusster Teil ist, wie bspw. Normen, Werte, Glaube und Philosophie.

Im Rahmen gemeinsamer Überlegungen mit den Teilnehmern wird ebenfalls

deutlich, dass diese Bereiche eine höhere emotionale Bedeutung haben und die sichtbaren Bereiche stark beeinflussen.

In einem zweiten Schritt kann diese Erkenntnis vom allgemeinen Kulturbegriff auf Kulturen in Milieus, in Berufssparten oder am Arbeitsplatz (bezogen auf eine Einrichtung oder heruntergebrochen auf einen Wohnbereich) übertragen werden. Die Teilnehmer reflektieren bspw., dass der Wert von Arbeit oder die Arbeitsauffassung/-einstellung sehr unterschiedlich und durch verschiedene Faktoren geprägt sein kann.



Material: Flipchart + Papier

Zeitbedarf: ca. 30 Min.

Kommunikation

Ziel dieser Trainingseinheit ist es, dass die Teilnehmer sich mit dem Begriff Kommunikation auseinandersetzen und darüber reflektieren, auf welche Weise sich Missverständnisse entwickeln können.



Cartoon als Einstiegⁱⁱⁱ

Videomaterial

Das Vier Ohren Modell^{iv}:

<https://youtu.be/ickS3HHpCII>

Loriot, das Frühstücksei^v:

<http://dai.ly/x2m6b4k>

Zeichnen nach Anleitung

Sozialform: Partnerarbeit / Auswertung im Plenum

Ziel:

Die Teilnehmer erleben, dass der Sender bei mündlichen Arbeitsanweisungen oft eine andere Vorstellung von dem Arbeitsauftrag hat, als der Empfänger des

Auftrages. Die Teilnehmer stellen fest, dass es eine große Herausforderung ist Arbeitsaufträge klar zu formulieren und, dass die Vorstellungen des Gegenübers von dem, was verlangt wird häufig stark abweichen.

Vorgehen:

Die Teilnehmer werden in Zweiergruppen aufgeteilt. Ein Partner übernimmt die Rolle des Zeichnenden und der andere Partner die Rolle des Anleiters. Der Zeichnende erhält ein leeres Blatt Papier und einen Stift. Der Anleiter erhält einen Bogen auf dem einfache, geometrische Formen aufgezeichnet sind, die er dem Zeichner aber zunächst nicht zeigen darf. Das Paar setzt sich Rücken an Rücken, wobei der Zeichner an einem Tisch (als Zeichenunterlage) Platz nimmt.

Die Aufgabe besteht nun darin, dass der Zeichner versucht anhand von Erklärungen / Anweisungen des Anleiters die Abbildung auf der Vorlage nachzuzeichnen. Der Anleiter darf dabei nicht sehen, was sein Partner zeichnet und muss sich allein auf seine Möglichkeiten der verbalen Kommunikation und auf die Umsetzungsfähigkeiten des Zeichners verlassen.

Nachdem die Bilder fertig sind, werden sie für alle sichtbar neben den Vorlagen an eine Pinnwand gehängt. Im Plenum wird nun über die Herausforderung, klare Anweisungen zu geben darüber wie unterschiedlich die Bilder in den Köpfen von Sender und Empfänger sein können, reflektiert.

Material: Zeichenvorlagen mit einfachen geometrischen Formen, ein leeres Blatt Papier und ein Stift, Pinnwand und Pinnadeln

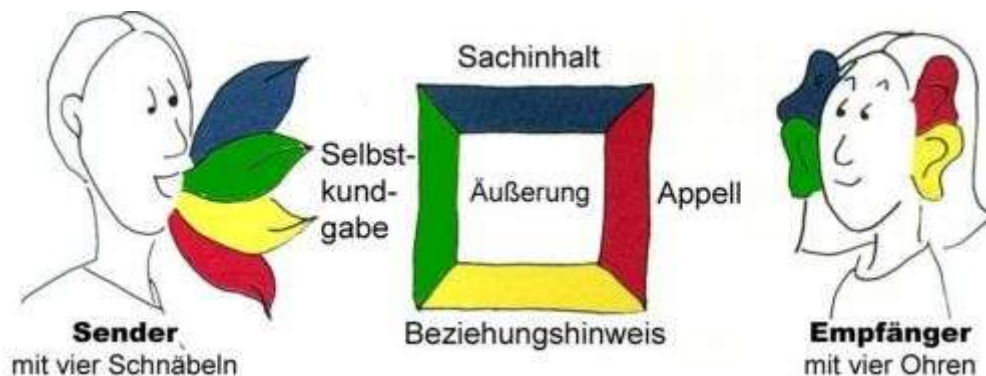
Zeit: ca. 20 Minuten

Das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schultz von Thun

Ziel:

Die Teilnehmer erkennen, dass es nicht möglich ist, nur auf einer Ebene zu kommunizieren. Sie reflektieren darüber, wie es möglich ist, Kommunikationsprobleme zu erkennen.

Das Kommunikationsquadrat^{vi}



Das Kommunikationsquadrat ist das bekannteste Modell von Friedemann Schulz von Thun und inzwischen auch über die Grenzen Deutschlands hinaus verbreitet. Bekannt geworden ist dieses Modell auch als "Vier-Ohren-Modell" oder "Nachrichtenquadrat".

Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:

- eine Sachinformation (worüber ich informiere) – **blau**
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) – **grün**,
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) – **gelb**,
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) – **rot**.

Ausgehend von dieser Erkenntnis hat Schulz von Thun 1981 die vier Seiten einer Äußerung als Quadrat dargestellt. Die Äußerung entstammt dabei den "vier Schnäbeln" des Senders und trifft auf die "vier Ohren" des Empfängers. Sowohl Sender als auch Empfänger sind für die Qualität der Kommunikation verantwortlich, wobei die unmissverständliche Kommunikation der Idealfall ist und nicht die Regel.

Die vier Ebenen der Kommunikation

Auf der **Sachebene** des Gesprächs steht die Sachinformation im Vordergrund, hier geht es um Daten, Fakten und Sachverhalte. Dabei gelten drei Kriterien:

- wahr oder unwahr (zutreffend/nicht zutreffend)
- relevant oder irrelevant (sind die aufgeführten Sachverhalte für das anstehende Thema von Belang/nicht von Belang?)
- hinlänglich oder unzureichend (sind die angeführten Sachhinweise für das Thema ausreichend, oder muss vieles andere zusätzlich bedacht werden?)

Die Herausforderung für den Sender besteht auf der Sachebene darin, die Sachverhalte klar und verständlich auszudrücken. Der Empfänger kann auf dem Sachohr entsprechend der drei Kriterien reagieren.

Für die **Selbstkundgabe** gilt: Wenn jemand etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von sich. Jede Äußerung enthält gewollt oder unfreiwillig eine Kostprobe der Persönlichkeit – der Gefühle, Werte, Eigenarten und Bedürfnisse. Dies kann explizit ("Ich-Botschaft") oder implizit geschehen.

Während der Sender mit dem Selbstkundgabe-Schnabel implizit oder explizit, bewusst oder unbewusst, Informationen über sich preis gibt, nimmt der Empfänger diese mit dem Selbstkundgabe-Ohr auf: Was ist das für einer? Wie ist er gestimmt? Was ist mit ihm? usw.

Auf der **Beziehungsseite** gebe ich zu erkennen, wie ich zum Anderen stehe und was ich von ihm halte. Diese Beziehungshinweise werden durch Formulierung, Tonfall, Mimik und Gestik vermittelt.

Der Sender transportiert diese Hinweise implizit oder explizit. Der Empfänger fühlt sich durch die auf dem Beziehungsohr eingehenden Informationen wertgeschätzt oder abgelehnt, missachtet oder geachtet, respektiert oder gedemütigt.

Die Einflussnahme auf den Empfänger geschieht auf der **Appellseite**. Wenn jemand das Wort ergreift, möchte er in aller Regel etwas erreichen. Er äußert Wünsche, Appelle, Ratschläge oder Handlungsanweisungen.

Die Appelle werden offen oder verdeckt gesandt. Mit dem Appell-Ohr fragt sich der Empfänger: Was soll ich jetzt (nicht) machen, denken oder fühlen?

Thema Diskriminierung

Zeigen eines Videos.

Film über Vorurteile der Webseite [aktiv-gegen-diskriminierung.de](http://www.downvids.net/gegen-vorurteile-ein-super-video--370828.html)^{vii}

<http://www.downvids.net/gegen-vorurteile-ein-super-video--370828.html>

Der Film macht dem Zuschauer auf die Neigung beeinflusst durch Vorurteile in vermeintlich eindeutigen Situationen vorschnelle Beurteilungen abzugeben. Der Film stößt den Zuschauer auf die Neigung, in vermeintlich eindeutigen Situationen vorschnell zu urteilen.

Bearbeiten von Textmaterial zum Themenkomplex Diskriminierung

Die Teilnehmer bekommen paarweise oder in Kleingruppen Texte zum Thema Diskriminierung. Die Texte unterscheiden sich von Paar zu Paar bzw. Kleingruppe zu Kleingruppe innerhalb der Gruppe. Themenkomplexe sind:

- Diskriminierung:
 - Definitionen
 - Arten von Diskriminierung
- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Zunächst liest jeder Teilnehmer den Text still für sich und anschließend diskutiert das Paar oder die Kleingruppe über den Inhalt. Die Paare / Kleingruppen fassen die wichtigsten Inhalte und eigenen Erkenntnisse, die eine Anbindung an die eigene berufliche Praxis bekommen, in einer Kurzpräsentation zusammen. Abschließend werden die Inhalte im Plenum vorgestellt und diskutiert.

Material:

Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG):

<http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/allgemeines-gleichbehandlungsgesetz.html>

Texte zu verschiedenen Arten der Diskriminierung:

<http://www.bpb.de/apuz/221573/diskriminierung-antidiskriminierung-begriffe-und-grundlagen?p=all>

<http://www.aktiv-gegen-diskriminierung.info/diskriminierungsformen>

<http://www.agg-ratgeber.de/de/begriffe/diskriminierungsformen.html>

https://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=19&ved=0ahUKEwiVipu02JbXAhVHQZoKHWTIBME4ChAWCFawCA&url=https%3A%2F%2Fwww.bertelsmann-stiftung.de%2Ffileadmin%2Ffiles%2FProjekte%2F28_Einwanderung_und_Vielfalt%2FFaktenammlung_Diskriminierung_BSt_2015.pdf&usq=AOvVaw1LyB6lYDbD3tJyxHcUZ_wx

Zeit: 90 min

Kulturelle Missverständnisse

Ziel: Die Teilnehmer reflektieren die Bedeutung von kulturellen Missverständnissen. Sie erarbeiten anhand konkreter, missverständlicher, im Arbeitsalltag erlebten Situationen neue Lösungsansätze.

Vorgehen:

Gemeinsam mit den Teilnehmern werden in einer Art Brainstorming Beispiele kultureller Missverständnisse erarbeitet. Hier empfiehlt es sich, eine Sammlung solcher Beispiele im Vorfeld zu erstellen, sei es durch Interviews von Pflegekräften oder -Schülern, sei es durch Beispiele aus vorangegangenen Trainings. Anhand dieser Beispiele, erleichtert man den Teilnehmern, die Suche nach Beispielen, seien es herausfordernde Situationen, seien es humorvolle Erlebnisse.

Die Teilnehmer einigen sich im Anschluss auf eine Situation, die in einem Rollenspiel dargestellt werden soll. Die Situation wird noch einmal genau hinterfragt, die einzelnen Rollen werden mit Teilnehmern besetzt. Es wird gemeinsam eine Regieanweisung erstellt, dies kann mündlich oder schriftlich geschehen.

Das Rollenspiel wird so oft geprobt, bis der/die Teilnehmerin, der/die die Situation selbst erlebt hat, mit dem Ablauf zufrieden ist. Jetzt wird das Rollenspiel erneut durchgeführt, und dabei auf Video aufgenommen.

Gemeinsam wird das Video von allen Teilnehmern bewertet. Möglicherweise muss das Filmen des Rollenspiels wiederholt werden. Die am Rollenspiel beteiligten Teilnehmer schildern ihre Erlebnisse und Gefühle, die anderen Teilnehmer beschreiben ihre Beobachtungen.

Gemeinsam wird nun überlegt, wie die im Rollenspiel dargestellte Situation anders hätte verlaufen können. Es wird erarbeitet, wie sich die an der Situation Beteiligten

anders verhalten müssen, so dass alle Personen sich wertgeschätzt und verstanden fühlen. Die Rollenanweisungen werden entsprechend verändert und das Rollenspiel wird erneut so lange geprobt, bis die Teilnehmer einverstanden sind. Jetzt wird das Rollenspiel erneut durchgeführt, und dabei auf Video aufgenommen.

Gemeinsam wird das Video von allen Teilnehmern bewertet. Durch die intensive Arbeit an konkreten Situationen und das Erleben im Spiel werden den Teilnehmern die Problematiken vertiefend präsent gemacht und es eröffnen sich Lösungsmöglichkeiten zu denen sie vorher keinen Zugang hatten.

Material: Videokamera oder Smartphone, Fernseher oder Laptop, Beamer, Lautsprecher, evtl. Moderationswand, -Karten

Zeit: 60 – 90 min.

Quellen:

ⁱ Papadopoulos I, Tilki M and Taylor G (1998): Transcultural Care: A guide for Health Care Professionals.

ⁱⁱ Bouchet, Dominique. 1996a. Avoiding cross cultural misunderstandings. Aarhus, Denmark: Afveje.

ⁱⁱⁱ <https://de.wikibooks.org/w/index.php?title=Datei:4-Seiten-Modell.pdf&oldid=375688>

^{iv} Das Vier Ohren Modell: <https://youtu.be/ickS3HHpCII>

^v Lorient, das Frühstücksei: <http://dai.ly/x2m6b4k>

^{vi} <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>

^{vii} <http://www.aktiv-gegen-diskriminierung.de/willkommen/>