

Top im Gesundheitsjob

Alexandra von Bose

Bunte Vielfalt

Interkulturelle Zusammenarbeit
in Gesundheitsberufen



Springer

Top im Gesundheitsjob

Alexandra von Bose

Bunte Vielfalt

Interkulturelle Zusammenarbeit
in Gesundheitsberufen



Springer

Top im Gesundheitsjob

Alexandra von Bose

Bunte Vielfalt – Interkulturelle Zusammenarbeit in Gesundheitsberufen

Mit 15 Abbildungen



Alexandra von Bose

Dannenfels, Deutschland

ISBN-13 978-3-662-43579-3

ISBN 978-3-662-43580-9 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-662-43580-9

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Medizin

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2014

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

Produkthaftung: Für Angaben über Dosierungsanweisungen und Applikationsformen kann vom Verlag keine Gewähr übernommen werden. Derartige Angaben müssen vom jeweiligen Anwender im Einzelfall anhand anderer Literaturstellen auf ihre Richtigkeit überprüft werden.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutzgesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Planung: Susanne Moritz, Berlin

Projektmanagement: Ulrike Niesel, Heidelberg

Lektorat: Sirka Nitschmann, Werl-Westönnen

Projektkoordination: Eva Schoeler, Heidelberg

Umschlaggestaltung: deblik Berlin

Fotonachweis Umschlag: © Andrea Preibisch, www.istockphoto.com

Zeichnungen: Claudia Styrsky, München

Herstellung: Fotosatz-Service Köhler GmbH – Reinhold Schöberl, Würzburg

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Medizin ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media
www.springer.com

Widmung

Dieses Buch widme ich meiner gesamten Familie im In- und Ausland. Jeder einzelne von euch lebt die interkulturelle Kompetenz aus ganzem Herzen.

Beim Schreiben dieses Buches wurde mir wieder bewusst, wo mein Herz schlägt und deshalb möchte ich auch diesen wunderschönen und magischen Ort hier erwähnen, der wie kein anderer auf der Welt zeigt, wo interkulturelle Konflikte hinführen.....und wie diese immer wieder gelöst werden: Meine Heimatstadt Beirut, der ich nichts anderes als fortwährenden Frieden wünsche, damit auch ich eines Tages zurückkehren kann.

Alexandra von Bose im März 2014

Vorwort

» Oder ein Fisch und ein Vogel können kein Nest zusammen bauen.«

Stellen Sie sich vor, Sie kommen an Ihren Arbeitsplatz und plötzlich ist alles anders: Der Stress, der sich schon morgens in Ihnen breitzumachen versucht, fällt von Ihnen ab, Sie freuen sich auf Ihre Kollegen und Patienten und ein Arbeitstag voller wertvoller Erlebnisse liegt vor Ihnen. Insbesondere das Kennenlernen von Patienten aus anderen Kulturen bereitet Ihnen kein Bauchweh mehr, sondern Sie freuen sich darauf, Menschen und deren Familien kennenzulernen, die aus einem vollkommen fremden Lebensumfeld kommen. Ihre Kollegen mit Migrationshintergrund gehören zu Ihrem festen Freundeskreis und die Art und Weise, wie sie das Leben und die Pflege betrachten, erfüllt auch Sie mit einer positiven Haltung gegenüber Ihrem gewählten Beruf. Vorbei sind der Frust über langwierige tägliche Dokumentationen und Sie fühlen sich dem ursprünglichen Ziel Ihres Berufes wieder viel verbundener: Der Hilfe zur Gesundheit bei kranken oder hilfsbedürftigen Menschen.

Ich sehe Sie vor meinem geistigen Auge, wie Sie ungläubig den Kopf schütteln und murmeln: »Wie soll das denn gehen?«

Das klingt zu schön um wahr zu sein?

Angesichts der Tatsache, dass in allen Gesundheitsberufen derzeit ein hoher Stressfaktor bei den Pflegenden zu verzeichnen ist und das Thema »interkulturelle Kommunikation« mit immer größerer Dringlichkeit in den Vordergrund rückt – ob im multikulturellen Team oder in der Pflegearbeit mit Migrantpatienten – erscheint das oben geschilderte Szenario wie ein allzu schöner Traum.

Wie sieht die Realität in Ihrem Arbeitsleben aus? Lassen Sie uns vorab eine kleine Bestandsanalyse machen von Ihrer Ist-Situation – und danach werde ich Sie Stück für Stück begleiten auf dem Weg zu mehr interkulturellem Verständnis, denn eines verrate ich Ihnen schon jetzt:

Es ist absolut möglich, den Kontakt und die Kommunikation mit Migrantenpatienten und anderskulturellen Teammitgliedern so positiv zu gestalten, dass die Probleme, die einen täglich begleitet haben absolut der Vergangenheit angehören – man muss nur wissen wie!

Ihr Ist-Zustand

Bitte kreuzen Sie die für Sie richtige Antwort an:

1. Wenn Sie daran denken, dass Sie jemanden pflegen sollen, der nur schlecht oder gar nicht Deutsch spricht, was fühlen Sie?
 - a. »Oh nein, nicht schon wieder! Können die nicht endlich Deutsch lernen? Wie soll ich denn erklären, was ich von ihm/ihr will?«
 - b. »Nun ja- wie üblich, aber mit einem Dolmetscher geht es schon – hoffentlich hat der Zeit, sonst bin ich total aufgeschmissen.«
 - c. »Interessant! – eine neue Gelegenheit, eine Familie kennenzulernen, die hier lebt und über deren Kultur ich etwas erfahren kann!«
2. Sie erfahren, dass die Familie des Patienten kommt, was fühlen Sie?
 - a. »Na super, da kommt dann wieder eine ganze Horde Menschen, die sich an keine Regeln halten, keiner versteht was und ich weiß nicht, was ich mit ihnen machen soll!«
 - b. »OK, mal sehen, ob einer meiner Kollegen die Schicht übernimmt, dann habe ich nicht mehr direkt damit zu tun.«
 - c. »Prima, gleich mehrere Gesprächspartner, mit denen ich über den Patienten reden kann. Zusammen werden wir es schaffen, den Patienten gut hier einzuführen.«



3. Eine muslimische Patientin möchte sich nicht von Ihnen behandeln lassen, was denken Sie?
 - a. »Oh nein, schon wieder diese Extrabehandlungswünsche! Aber Pech gehabt, ich bin nun mal eingeteilt und da gibt es keine andere Regelung!«
 - b. »Tja, da gibt es nun mal keine andere Möglichkeit, da müssen wir beide durch!«
 - c. »Diese verängstigte Frau hat so viel Angst, dass es einem echt leid tut. Ich freue mich darauf, ihr diese Angst zu nehmen und sie hier mit unserer Arbeit so vertraut zu machen, dass sie sich sicher und geborgen fühlt und ihre ganze Kraft dem Heilungsprozess widmen kann.«
4. Ein Migrantpatient oder seine Familie hält sich nicht an ihre medizinischen oder pflegerischen Anweisungen, z. B. was eine bestimmte Diät angeht. Stattdessen bringen die Verwandten immer wieder Essen von zu Hause mit, was für die Diät ungeeignet ist. Was denken bzw. fühlen Sie?
 - a. »Ich muss endlich mal ein Machtwort reden! So geht das nicht weiter! Keiner von denen kann sich an eine Anweisung halten!«
 - b. Na, wenn das so ist, dass die mich nicht verstehen wollen, dann will ich die auch nicht verstehen, ich werfe das Essen einfach demonstrativ in den Müll und sage »Nein, das geht so hier nicht. Der Patient braucht eine besondere Diät und es ist nicht erlaubt Essen von außerhalb mitzubringen!«
 - c. »Mal sehen, wen ich von den Verwandten ansprechen kann, damit ich erklären kann, warum die Diät so wichtig ist. Vielleicht muss ich die Verwandten beruhigen, die Angst davor haben, dass der Patient »unser« Essen nicht trägt!«

Auflösung: Wenn Sie nur eine oder mehrere Antworten bei a) oder b) angekreuzt haben, sollten Sie sich Zeit nehmen für dieses kleine Buch und es nach und nach durchlesen. Sie werden viele wertvolle Tipps und Anregungen finden, wie Sie ganz anders mit ihren Migrantpatienten umgehen können.

Und ich bin mir sicher, Sie werden v. a. eines erleben:

Der eingangs geschilderte Traum vom stressfreien und erlebnisreichen Arbeitsalltag wird für Sie Wirklichkeit werden. Gespannt wie das geht? Dann lassen Sie uns gemeinsam auf eine Reise gehen in andere Welten, fremde Kulturen, neue Gefühle und lassen Sie mich Ihnen zeigen, wie es gelingt unter Ihren Patienten Freunde im globalen Dorf zu finden! Oder lassen Sie mich dies mit anderen Worten ausdrücken:

Es gibt ein Sprichwort, das heißt: »Warum ein Fisch und ein Vogel niemals zusammen ein Nest bauen können!« – Ich möchte Ihnen in diesem Band zeigen, dass dieses Sprichwort keine fest zementierte Wahrheit bedeutet und ich nehme mir sogar die Freiheit heraus am Ende dieses Buchs dieses Sprichwort umzuformulieren. Wie das geht und warum ich dieser Überzeugung bin, erfahren Sie in nächsten Kapiteln über die spannende Welt der kulturellen Vielfalt.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen und v.a. neue und spannende Erkenntnisse, die Sie sofort für Ihre Praxis umsetzen können. Beim Schreiben dieses kleinen Handbuchs zum Thema Vielfalt habe ich bewusst auf viele wissenschaftliche Erklärungen verzichtet. Aus meiner Erfahrung heraus ziehen sich wie ein roter Faden Gefühle durch das Thema interkulturelle Kommunikation.

Gefühle lassen sich schwer wissenschaftlich erklären. Aber sie lassen sich sehr gut visualisieren. Aus diesem Grunde habe ich einige kleine Alltagsgeschichten aus dem Bereich der Gesundheitspflege und der internationalen Teamarbeit aufgenommen, die auch z. T. mit Karikaturen verdeutlicht wurden. Diese kleinen Fallbeispiele regen zum mitdenken und mitfühlen an und werden dann anschließend erklärt und mit den Erkenntnissen aus den Kultur- und Kommunikationswissenschaften in Einklang gebracht.

Dieses Buch soll auf leicht verständliche Weise mögliche Problemfelder der interkulturellen Begegnung schildern. Daher

lege ich viel Wert darauf, dass eine interkulturelle Zusammenarbeit gut gelingt und man durch die Suche nach den menschlichen Faktoren immer Gemeinsamkeiten finden kann, wenn man dies möchte. Die Illustrationen und Geschichten dienen der Bewusstmachung durch eine starke Überzeichnung. Sie wollen durch die Überzeichnung mögliche Stereotypen und Vorurteile aufdecken und unsensible Verhaltensweisen sichtbar machen. In der Überzeichnung liegt nur ein tieferer Sinn: Diese Sichtweisen zu entlarven und dann zu erklären, was dahinter steckt. Keineswegs sind sie als »Abbildungen« von realen Situationen gedacht, sondern wollen mit dem Humor der Karikatur oder der Übertreibung zeigen, dass der Blick über den kulturellen Tellerrand bitter nötig ist.

Alle Angaben in diesem Buch wurden nach bestem Wissen und Gewissen gemacht. Es liegt absolut nicht im Interesse des Verlags und der Autorin, über irgendeine Gruppe von Menschen geringschätzige oder abwertende Bemerkungen zu machen.

Die Lektüre dieses Buchs dient zur Erläuterung der Themen Kultur und Kommunikation. Ziel ist die gute und effektive Zusammenarbeit aller Betroffener, also der Pflegenden, der Pflegenden mit einem anderskulturellen Hintergrund und der Patienten mit unterschiedlichem Migrationshintergrund. Die Kürze dieses Büchleins lässt nicht zu, dass das Buch wissenschaftlichen Anspruch erheben kann. Daher kann die Lektüre dieses Buchs das Einholen von einem ggf. notwendigen Expertenrat nicht ersetzen.

Viel Erfolg und Freude bei Ihrer täglichen Arbeit im Umgang mit Patienten aus anderen Kulturen wünscht Ihnen von Herzen

Alexandra von Bose

Über die Autorin



» Das Leben ist zu bunt um sich auf nur eine Kultur zu beschränken!

Interkulturelle Kommunikation, interkulturelles Management und interkulturelle Kompetenzentwicklung im Gesundheitswesen – diese Themenbereiche geraten immer mehr in den Mittelpunkt des Interesses. Nur wer sich gut auf Mentalität, Kultur und Gesetzmäßigkeiten von anderen kulturellen Lebenswelten einstellen kann, kann auf Dauer erfolgreich sein und die jeweilig gesteckten Ziele erreichen.

Kultursensible Gesundheitspflege stellt ein zunehmend wichtigeres Segment in der heutigen Gesellschaft in allen Aufnahmeländern dar.

Dass diese Kultursensibilität nicht angeboren ist und ebenso wie andere soziale Kompetenzen erlernt werden muss, ist eine Erkenntnis, die sich immer mehr durchsetzt.

Die Autorin Alexandra v. Bose hat hier ihren Arbeitsschwerpunkt. Sie ist als Referentin im Bereich der kultursensiblen Pflege und als Dozentin für interkulturelle Kommunikation an diversen Hochschulen tätig und hält Vorträge und Schulungen zum Thema interkulturelle Kompetenz im Gesundheitswesen im In- und Ausland. Sie bietet mit wissenschaftlich fundiertem Hintergrund und jahrelanger Auslandserfahrung in verschiedenen Ländern und Kulturen kompetente Hilfestellung für eine erfolgreiche interkulturelle Kommunikation. Auf der Basis dieser Schulungen ist hier ein sehr praxisnaher Band zur interkulturellen Kommunikation entstanden, der sich bewusst nicht zu tief in die wissenschaftlichen Hintergründe einarbeitet,

sondern das Thema »interkulturelle Kompetenz« von der emotionalen und empathischen Seite her erklärt.

Unter dem Titel: »Muslimische Patienten pflegen – Handbuch Betreuung und Kommunikation« ist ein weiteres Fachbuch im Springer Medizin Verlag erschienen in Zusammenarbeit mit der Koautorin Jeannette Terpstra.

Inhaltsverzeichnis

1	Das Bekannte und das Unbekannte	1
	<i>A. von Bose</i>	
1.1	Kultur und interkulturelle Kompetenz	4
1.2	Die Basis von Kultur: Werte und Normen	15
1.3	Das multikulturelle Team – Erfolgreiche Zusammen- arbeit mit Kollegen aus anderen Kulturen	18
1.4	Das multikulturelle Team	27
1.5	Situationen mit dem Patienten	35
1.6	In Kürze	40
	Literatur	41
2	Jeder schaut mit seiner Brille – Stereotype und kulturelle Filter in der interkulturellen Begegnung in Gesundheitsberufen	43
	<i>A. von Bose</i>	
2.1	Stereotype	43
2.2	Stereotype in der zwischenmenschlichen Begegnung	46
2.3	In Kürze	48
	Literatur	49
3	Was macht »die Anderen« eigentlich »anders«?	51
	<i>A. von Bose</i>	
3.1	»Die Migranten« und »wir«	51
3.2	Die Bedeutung von Zeit	60
3.3	Geschlechterrollen	64
3.4	Religion und Spiritualität	70
3.5	Schamgefühl und Schutz der Intimsphäre	73
3.6	In Kürze	74
	Literatur	76
4	Kulturstandards und Kulturdimensionen	77
	<i>A. von Bose</i>	
4.1	Kulturstandards	78
4.2	Kulturdimensionen	82
4.3	In Kürze	96
	Literatur	97

5	Sprache und Kommunikation – Stolpersteine der Beziehung in Gesundheitsberufen	99
	<i>A. von Bose</i>	
5.1	Stellenwert der Kommunikation	99
5.2	Direkte und indirekte Kommunikation	106
5.3	Tabuthemen – Umgang ohne Gesichtsverlust	114
5.4	Kulturspezifische Missverständnisse	118
5.5	Kommunikation in Deutschland und in indirekt kommunizierenden Kulturen	124
5.6	In Kürze	130
	Literatur	131
6	Fremdheitserfahrung und Krankheit	133
	<i>A. von Bose</i>	
6.1	Brauchen Migranten eine andere Pflege?	134
6.2	Kulturschock	137
6.3	Gesundheit und Krankheit als ganzheitliche Erfahrung – Besonderheiten in Südeuropa, Afrika und in kleinasiatischen Gesellschaften	146
6.4	In Kürze	152
	Literatur	153
7	Der ältere Patient	155
	<i>A. von Bose</i>	
7.1	Bedarf an kultursensibler Pflege steigt	155
7.2	Das Alter bringt Sorgen und Ängste	156
7.3	Ein Fallbeispiel	159
7.4	In Kürze	162
	Literatur	164
8	Interkulturelle Kompetenz – oder warum ein Fisch und ein Vogel doch ein Nest zusammen bauen können	165
	<i>A. von Bose</i>	
8.1	Kulturen sensibel verstehen lernen	165
8.2	Nachwort	170
	Serviceteil	173
	Stichwortverzeichnis	174