

## 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 verträgt!«

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**



<http://www.springer.com/978-3-662-43579-3>

Bunte Vielfalt - Interkulturelle Zusammenarbeit in  
Gesundheitsberufen

von Bose, A.

2014, XVI, 177 S., Softcover

ISBN: 978-3-662-43579-3