



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



INTERKULTURELLE PFLEGE UND BETREUUNG IM SOZIAL- UND GESUNDHEITSWESEN (I-CARE)

MODUL 1: KULTURELLE VIELFALT, BEWUSSTSEIN SCHAFFEN

Projektinformation

Projekttitel:	Interkulturelle Pflege und Betreuung im Sozial- und Gesundheitswesen (I-CARE)
Projektnummer:	2019-1-UK01-KA202-061433
Leitaktion:	Leitaktion 2: Zusammenarbeit für Innovation und Austausch bewährter Verfahren
Autorinnenteam:	Apricot & ENAIP
Datum der Erstellung:	Juni 2021



This work is licensed under the Creative Commons
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 License
© 2021 by I-CARE Consortium

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Ansichten der Autorinnen wiedergibt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Inhalt

Einleitung.....	1
Einstieg ins Themenfeld.....	3
Vielfalt und unbewusste Vorurteile	9
Kulturübergreifendes Arbeiten	13
Arbeiten in kulturell vielfältigen Teams	16



LEGENDE ZU DEN VERWENDETEN SYMBOLEN

	ÜBUNG
	INPUT TRAINER*IN
	ANMERKUNGEN FÜR DEN/DIE TRAINER*IN
	AKTIONSPLAN
	ZUSAMMENFASSUNG

Einleitung

Dieses Modul schärft das Bewusstsein für kulturelle Vielfalt und unbewusst entwickelte Vorurteile.

Ziele und Inhalte des Moduls

Dieses Modul ist eine Einführung zur Bedeutung und Entwicklung kultureller Kompetenz.

Lernergebnisse

Am Ende dieses Moduls werden Sie:

- ◆ sich mit Ihrem eigenen kulturellen Hintergrund auseinandergesetzt haben und damit, wie dieser Sie beeinflussen könnte.
- ◆ verschiedene Definitionen von Kultur kennen.
- ◆ kulturelle Gemeinsamkeiten und Unterschiede erkennen und diskutieren.
- ◆ den Unterschied zwischen Verallgemeinerungen und Stereotypen verstehen.
- ◆ wissen, wie man effektiv mit Menschen aus verschiedenen Kulturen zusammenarbeitet.

Entwickeltes Verständnis, Fähigkeiten und Kompetenzen

- ◆ Gestärktes interkulturelles Bewusstsein
- ◆ Verbesserte Lebenskompetenzen
- ◆ Gestärkte soziale Kompetenzen bei der Betreuung und Pflege von Menschen verschiedener Kulturen
- ◆ Gesteigerte Kompetenz bei der Arbeit in multikulturellen Umgebungen

Angewandte Trainingsmethode

Dieses Modul ist als E-Learning verfügbar und kann als Präsenzveranstaltung, mit einer Gruppe über eine virtuelle Plattform oder als Blended Learning durchgeführt werden.

Es umfasst:

- ◆ Hintergrundinformationen zum Thema des Moduls.
- ◆ Übungen und Aktivitäten, die sowohl als E-Learning oder im Rahmen eines Präsenz- oder virtuellen Kurses durchgeführt werden können.
- ◆ Aufgaben zur Selbstreflexion und Überprüfung des Verständnisses.

Dauer: 2 Stunden

Weiterführende Literatur

In der **I-CARE-Toolbox** und in der **I-CARE-App** finden Sie außerdem eine Reihe von unterstützenden Materialien für weitere Informationen.

Einstieg ins Themenfeld



Input Trainer*in (Folie 3)

Gestern hat mir eine Kollegin erzählt, dass ihre Schwiegermutter zu ihr und ihrem Mann ziehen wird. Sie sagte mir, dass es etwas eng werden würde und dass die Kinder sich ein Schlafzimmer teilen müssten. Ich fragte sie, ob dies eine vorübergehende oder eine dauerhafte Lösung sein würde. Sie schien von meiner Frage überrascht und sagte, dass es natürlich eine dauerhafte Lösung sein werde. Ich begann mich zu fragen, warum sie "natürlich" sagte. Was meinen Sie, warum sie das gesagt hat?



Anmerkungen für den/die Trainer*in (Folie 3)

Beginnen Sie dieses Modul, indem Sie die obige Kurzgeschichte vorlesen, und fragen Sie dann die Lernenden, warum sie denken, dass die Person über die Frage der Kollegin, ob das Arrangement dauerhaft sein wird, überrascht war. Bitten Sie dann die Lernenden, die Frage im Plenum zu diskutieren oder lassen Sie die Lernenden in Paaren oder kleinen Gruppen diskutieren. Leiten Sie dann eine Diskussion über die Gemeinsamkeiten und Unterschiede in den Antworten.



Übung: Wenn Sie an sich denken: Wer sind Sie - kulturell gesehen? (Folie 4)

- Wo wurden Sie geboren?
- Wo sind Ihre Eltern geboren?
- Wo sind Ihre Großeltern geboren?
- In welche Kultur wurden Sie hineingeboren?
- Welcher Kultur fühlen Sie sich am meisten zugehörig?



Input Trainer*in (Folie 5)

Es gibt viele verschiedene Definitionen von Kultur. Im Folgenden sind 4 davon aufgeführt.

- A. Kultur ist eine gemeinsame Lebensweise. (Berry)
- B. Kultur ist die Summe der erlernten und geteilten Werte, Überzeugungen und Verhaltensweisen einer Gruppe von interagierenden Menschen. (Bennett M.)
- C. Kultur ist eine kollektive Programmierung des Geistes. (Hofstede)
- D. Kultur ist die Gesamtheit der menschlichen Aktivitäten, die erlernt und nicht instinktiv sind und die von Generation zu Generation durch verschiedene Lernprozesse weitergegeben werden. (J. Beattie)



Anmerkungen für den/die Trainer*in (Folie 6)

Bitte Sie die Lernenden, in Zweiergruppen zu diskutieren, welche der 4 Definitionen ihrer Meinung nach am besten geeignet ist, um Kultur zu beschreiben und warum? Nehmen Sie das Feedback auf und bewerten Sie, welche Definitionen die meisten Stimmen erhalten haben.



Übung –Kultur beschreiben (Folie 6)

Nachdem Sie die Definitionen gelesen haben, welche ist Ihrer Meinung nach die passendste Art, Kultur zu beschreiben?

Kreuzen Sie die Definition an, die Sie bevorzugen.

Ist es: A, B, C, D? Warum denken Sie, dass dies die beste Beschreibung ist?



Input Trainer*in – Kulturelle Brille (Folien 7, 8)

Eine sehr einfache Art, über verschiedene Kulturen zu reflektieren, besteht darin, sich jede Kultur als einen Satz verschiedenfarbiger Brillengläser vorzustellen, wobei sich einige Farben ähnlicher sind und andere einen größeren Kontrast aufweisen. Bei der Geburt erhält ein Baby die Brille seiner Kultur, durch die es die Welt zu sehen beginnt und auch weiterhin sehen wird.

Erklären Sie das Eisberg-Modell und bitten Sie dann die Lernenden, Dinge zu nennen, die über der Wasseroberfläche liegen.

z.B. ARCHITEKTUR - Welches ist der häufigste Baustil?

ERNÄHRUNG - was essen die Menschen im Alltag?



Übung: Ein Blick auf unserer Kultur (Folie 9)

Denken Sie an Ihren eigenen kulturellen Hintergrund und wählen Sie ein Beispiel für die folgenden Aspekte, die alle über der Wasseroberfläche liegen.

KLEIDUNG - was trägt man im Allgemeinen, wenn man zu einer Hochzeit geht?

ARCHITEKTUR - welcher Baustil ist am weitesten verbreitet?

ERNÄHRUNG - welche Lebensmittel essen die Menschen täglich?

Fallen Ihnen andere Kulturen ein, die diese Fragen anders beantworten würden?



Input Trainer*in – Kultur unter der Wasseroberfläche (Folien 10, 11, 12)

Die Dinge in einer Kultur, die unter der Wasseroberfläche liegen, sind die Dinge, die wir nicht so leicht sehen, identifizieren oder auch verstehen können. Dies sind die Werte und Überzeugungen, die Teil einer Kultur sind, die man als "die Art, wie wir Dinge tun" bezeichnen könnte. Ein Beispiel ist unsere Einstellung zur Familie. Unsere Einstellung zu unserer Familie hängt davon ab, ob wir einer Kultur angehören, die den Menschen nicht als Individuum, sondern als Teil einer Familiengruppe sieht, die die Unterstützung der Familie braucht und der Familie Unterstützung bietet. Das bedeutet, dass die Bedürfnisse, Wünsche und Forderungen der Familie wichtiger sind als die des/der Einzelnen.

In einigen Kulturen wird dem/der Einzelnen innerhalb der Familie beigebracht, unabhängig von der Familie zu sein und seinen/ihren eigenen Weg in der Welt zu gehen. Die Bedürfnisse, Anforderungen und Wünsche des/der Einzelnen sind wichtiger als die der Familiengruppe.

Erläutern Sie dann die drei Ebenen der Einzigartigkeit in der menschlichen mentalen Programmierung und gehen Sie anschließend auf die Kultur im Alltag ein. Jeder Mensch trägt mehrere Ebenen der kulturellen "Programmierung" mit sich herum. Es beginnt damit, dass ein Kind die grundlegenden Werte lernt, was richtig und falsch, gut und schlecht, logisch oder unlogisch ist, und was als schön oder hässlich gilt. Dieses Lernen wird zu unbewussten Urteilen, die täglich angewendet werden und auch von der Persönlichkeit des/der Einzelnen beeinflusst werden. Kulturelle Werte sind schwer zu diskutieren, weil sie als selbstverständlich angesehen werden. Erst wenn die Annahmen einer Person in Frage gestellt werden oder wenn sie aktiv über sie nachdenkt und sie selbst in Frage stellt, wird sie sich ihrer Existenz bewusst.



Anmerkungen für den/die Trainer*in (Folien 13, 14)

Zeigen Sie Folie 13 und bitten Sie die Lernenden, sich zu entscheiden, welchen Aussagen sie zustimmen, und dann den nächsten Input zu geben; es ist keine Diskussion erforderlich, da es keine richtigen oder falschen Antworten gibt.



Übung – Die eigene Kultur und die eigene Person erforschen (Folie 13) - Kreuzen Sie die folgenden Aussagen an, denen Sie zustimmen:

- a) Ich erwarte, dass ich selbst entscheiden kann, was und wo ich studiere/arbeite.
- b) Freier Wille und Selbstbestimmung sind für mich sehr wichtig.
- c) Ich weiß, dass ich meine Familie bei wichtigen Entscheidungen immer konsultieren sollte.
- d) Das Wohl der Familie ist wichtiger, als dass ich genau das tue, was ich tun möchte.
- e) Ich bin immer ermutigt worden, unabhängig zu sein und meine eigenen Entscheidungen zu treffen.
- f) Ich denke, dass es das Beste ist, wenn ich immer meine Meinung sage und genau sage, was ich meine.
- g) Ich wurde dazu erzogen, nicht meine Meinung zu sagen, sondern auf diejenigen zu hören, die älter sind als ich.



Input Trainer*in – Kulturell – richtig oder falsch? (Folie 14)

Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten auf die Aussagen. Ihre Antworten werden von Ihrer eigenen Kultur und Ihrer Persönlichkeit abhängen. Es ist wichtig, dass wir nicht davon ausgehen, dass andere Menschen falsch liegen, wenn sie eine andere Antwort geben. Bei der Erbringung von Dienstleistungen im Gesundheitswesen sollten Pflegende und Betreuende ihre eigenen kulturellen Werte verstehen und anerkennen, dass Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund als dem eigenen möglicherweise anders reagieren.



Zusammenfassung (Folie 15)

Es gibt zwei verschiedene Ebenen der Kultur:

1. Die sichtbaren Dinge wie Essen, Kleidung und Architektur.
2. Die Werte und die Grundannahmen, die die Menschen dazu bringen, auf bestimmte Weise zu denken und sich zu verhalten. Es kann schwierig sein, die Werte zu erkennen, die die Reaktionen und das Verhalten der Menschen in anderen Kulturen als unserer eigenen bestimmen. Wir müssen uns jedoch bemühen, herauszufinden, welche das sein könnten. Es kann auch für uns schwierig sein, unsere eigenen Werte und Annahmen zu erkennen, die unser Verhalten bestimmen. Wir sollten versuchen, uns ihrer bewusst zu werden. Um effektiv kulturübergreifend zu arbeiten, müssen wir Fragen stellen, effektiv zuhören und unsere eigenen kulturellen Urteile zurückstellen. Wir sollten auch versuchen, unsere unbewussten Gedanken zu erkennen, die unsere Reaktionen in bestimmten Situationen steuern. Dies wird oft als unbewusste Voreingenommenheit bezeichnet.

Vielfalt und unbewusste Vorurteile



Input Trainer*in – Unterschiedliche kulturelle Hintergründe (Folien 17, 18)

Wir leben in vielfältigen Gesellschaften, aber wir können unbewusste Einstellungen gegenüber Menschen haben, die einen anderen kulturellen Hintergrund haben als wir. Wir können von Stereotypen beeinflusst werden, die sowohl negativ als auch positiv sein können. Diese können die Art und Weise beeinflussen, wie wir mit anderen interagieren und sie verstehen.



Anmerkungen für den/die Trainer*in (Folien 19, 20, 21)

Teilen Sie die Lernenden in Kleingruppen ein und bitten Sie sie, die Fallstudie zu lesen und dann die Fragen dazu zu beantworten. Holen Sie das Feedback der Gruppen ein. Fassen Sie die Übung dann auf Folie 21 zusammen.

Alice stützte ihre Annahmen auf das Stereotyp, dass alle Asiat*innen große Familien haben und in Mehrgenerationenhaushalten leben. Dies trifft auf einige asiatische Menschen zu, aber nicht auf alle. Sie hätte auch denken können, dass Asiat*innen eher zu großen Familiengruppen gehören, hätte sich aber fragen können, ob dies auch auf Priti zutrifft. Alice hätte sich dann die Zeit nehmen können, um herauszufinden, ob das, was sie gedacht hat, wahr ist oder nicht. Die Verwendung von Stereotypen kann dazu führen, dass wir ungerechtfertigte und unsachgemäße Urteile über Menschen und ihren kulturellen Hintergrund fällen, was sich auf die Pflege auswirken kann. Diskutieren Sie anschließend in der Gruppe darüber.



Übung – Alice und Priti (Folien 19,20)

Alice hat eine neue Klientin namens Priti, eine Frau mit asiatischem Hintergrund. Als Alice mit Priti über ihre Pflege spricht, erzählt Priti ihr, dass sie aus einer großen Familie stammt. Daraufhin nimmt Alice an, dass Priti zu einer Großfamilie gehört und drei Generationen der Familie zusammen in einem Haus leben, so dass sie zu Hause viel Unterstützung haben wird.

-
- a. Welche Annahmen hat Alice über Priti?
 - b. Glauben Sie, dass Alice mit ihren Annahmen über Priti richtig lag?
 - c. Glauben Sie, dass Alice Stereotype verwendet hat, um ihre Annahmen zu treffen?
 - d. Glauben Sie, dass die Annahmen, die Alice gemacht hat, die Betreuungsleistungen beeinflussen könnten, die sie mit Priti bespricht?



Übung – Über uns selbst (Folie 22)

- Hat schon einmal jemand eine Vermutung über Sie geäußert?
- Was denken Sie, worauf basierte diese Annahme? War es ein Stereotyp?
- War sie zutreffend?
- Warum denken Sie, dass Menschen Annahmen über andere treffen?



Input Trainer*in – Unbewusste Voreingenommenheit (Folien 23, 24, 25)

Aufgrund unserer unbewussten Voreingenommenheit treffen wir Annahmen über Menschen, die sowohl positiv als auch negativ sein können. Unbewusste Voreingenommenheit ist die automatische Tendenz des Gehirns, mentale Abkürzungen zu nehmen, die auf Stereotypen und Vorurteilen beruhen, was richtig und falsch ist. Es handelt sich dabei um eine Fähigkeit, die wir unbewusst nutzen, um Millionen von Informationen schnell zu verarbeiten. Diese kann aber zu Problemen führen, wenn wir kulturübergreifend einen guten Service anbieten wollen.

Wenn wir über jede Entscheidung, die wir im Laufe des Tages zu treffen haben, lange und gründlich nachdenken müssten, wären wir sehr schnell erschöpft. Um die Belastung zu verringern, ist die Entscheidungsfindung unseres Gehirns in zwei Systeme unterteilt, ein schnelles und ein langsames und überlegtes. Wir müssen die richtige Art des Denkens für verschiedene Situationen wählen. System 1 für alltägliche Situationen; System 2 für wichtigere Entscheidungen.

Einfach ausgedrückt verfügt unser Gehirn über 2 Systeme, die wir bei den Tausenden von Entscheidungen, die wir jeden Tag treffen müssen, einsetzen
System-1-Denken: SCHNELL Unbewusst, automatisch, mühelos. Ohne Selbstwahrnehmung oder Kontrolle. Bewertet die Situation, trifft schnelle Entscheidungen. Macht 98 % unseres gesamten Denkens aus.

System-2-Denken: LANGSAM Bewusster und kontrollierter Denkprozess, rationales Denken. Mit Selbsterkenntnis oder Kontrolle. Sucht nach neuen/ fehlenden Informationen, um Entscheidungen zu treffen. Macht 2 % unseres gesamten Denkens aus.



Anmerkungen für den/die Trainer*in - Denken in Systemen (Folien 26, 27)

Bitten Sie die Lernenden, schnell zu antworten, welches System sie für die Aussagen auf Folie 26 verwenden würden. Gehen Sie dann die Antworten auf der nächsten Folie durch.



Übung – Denken in Systemen (Folien 26. 27)

Entscheiden Sie, welche Art des Denkens, entweder System 1 oder 2, Sie für jede der Situationen anwenden sollten.

- a) Wie viel Milch Sie in Ihren Tee oder Kaffee geben sollen.
- b) Welches Oberteil oder Hemd Sie anziehen sollen, wenn Sie sich umziehen.
- c) Wie man Fragen in einem Bewerbungsgespräch beantwortet.
- d) Wie man eine Reise plant.
- e) Wie man einen Kunden fragt, was er braucht.
- f) Was man zum Mittagessen essen sollte.
- g) Wie man die Faktoren identifiziert, die nötig sind, um zu entscheiden, wie man jemanden am besten pflegt.



Zusammenfassung (Folie 28)

Für die alltäglichen Entscheidungen verwenden wir das System-1-Denken. Müssten wir über alles lange und gründlich nachdenken, würde uns das Leben sehr schwer fallen. Unser Gehirn verwendet Abkürzungen und Muster, um Schlussfolgerungen zu ziehen, indem es die Informationen nutzt, die unbewusst in unseren mentalen Speichern abgelegt sind. So können wir Situationen schnell einschätzen.

Allerdings verwenden wir oft System 1, wenn wir eigentlich System 2 verwenden sollten. In diesem Fall können wir zulassen, dass unsere unbewusste Voreingenommenheit unsere Entscheidungen beeinflusst und wir nicht immer die besten Entscheidungen treffen. Dies kann dazu führen, dass wir Entscheidungen über die Pflege, die wir leisten, auf der Grundlage dessen treffen, was wir wissen, und nicht herausfinden, was wir nicht wissen.

Die Entwicklung unseres kulturellen Bewusstseins wird uns helfen, in Situationen, in denen wir mehr wissen müssen, um die Bedürfnisse und Wünsche von Menschen aus anderen Kulturen als unserer eigenen besser zu verstehen, in System 2 zu denken.

Kulturübergreifendes Arbeiten



Input Trainer*in - Die Bedeutung der Anerkennung der eigenen und der fremden Kultur (Folie 30)

Keine Kultur ist einer anderen überlegen. Wenn wir versuchen, die relativen Werte einer anderen Kultur zu beurteilen, nehmen wir unsere eigene Kultur als Maßstab für diese Beurteilung. Um eine kulturell angemessene Dienstleistung zu erbringen, müssen wir uns unserer eigenen kulturellen Werte und Erwartungen bewusst sein und uns die Zeit nehmen, die möglichen Unterschiede in den Einstellungen, Werten, Überzeugungen und Vorgehensweisen anderer Kulturen zu erkunden.



Anmerkungen für den/die Trainer*in - Fallbeispiel (Folie 31)

Lesen Sie den Lernenden die Fallstudie vor bzw. zeigen Sie sie auf der Folie und bitten Sie sie entweder, die Fragen paarweise zu bearbeiten, oder diskutieren Sie sie in der Gruppe. Holen Sie sich Feedback zu den Schlussfolgerungen, zu denen sie gekommen sind.



Übung – Fallbeispiel (Folien 31, 32)

Der Arbeitstag war zu Ende und eine Mitarbeiterin fühlte sich an diesem Tag besonders müde. Sie hatte den Nachmittag mit einer älteren Frau verbracht, die offenbar nicht in der Lage war, eine Entscheidung über ihre Behandlungs- und Pflegepräferenzen zu treffen. Dies stand im krassen Gegensatz zu der älteren Frau, mit der sie am Morgen zu tun gehabt hatte. Diese hatte lautstark und selbstbewusst gesagt, was sie wollte und wie sie es wollte. Sie hatten gemeinsam besprochen, was möglich war, ein wenig verhandelt, und nun war die Frau zufrieden und wusste, was sie erwarten konnte. Ihre Klientin am Nachmittag nahm keinen Blickkontakt mit ihr auf, beantwortete die meisten Fragen mit "ja" und sagte, sie sei "glücklich" mit den Plänen, müsse aber noch mit ihrer Familie darüber sprechen. Tatsächlich hatte sie nicht glücklich ausgesehen, während sie mit ihr gesprochen hatte, sondern ängstlich und unglücklich. Je mehr man sie zu einer Entscheidung drängte, die sie durchaus hätte treffen können, desto mehr wiederholte sie: "Sie müssen meine Familie fragen, ich bin nur eine alte Frau".

Fragen:

- Worum geht es Ihrer Meinung nach in dieser Geschichte?
- Glauben Sie, dass es zu interkulturellen Missverständnissen gekommen ist?
- Was denken Sie, welche kulturellen Werte hatte die Klientin am Vormittag?
- Was denken Sie, welche kulturellen Werte hatte die Klientin am Nachmittag?
- Was hätte die Mitarbeiterin Ihrer Meinung nach tun können, um die Situation am Nachmittag besser zu handhaben, damit sich die Klientin in dem Gespräch wohler und zufriedener gefühlt hätte?



Anmerkungen für den/die Trainer*in – Kulturelle Werte (Folie 33)

Bitten Sie die Lernenden, aufzuschreiben, welcher der Aussagen sie zustimmen, und diskutieren Sie dann die Antworten. Das Wesentliche an dieser Übung ist, eine Reihe von Gründen zu erhalten, von denen keine richtig oder falsch sind, sondern die alle aus unterschiedlichen kulturellen Perspektiven kommen.



Übung – Kulturelle Werte (Folie 33)

Wählen Sie aus jedem Paar die Aussage aus, der Sie voll und ganz zustimmen oder am meisten zustimmen.

Ich habe bedingungslosen Respekt vor den Älteren. ODER

Respekt muss man sich verdienen und wird nicht freiwillig gegeben.

Es wird erwartet, dass man von Autoritäten lernt. ODER

Das Lernen aus Erfahrung wird gefördert.

Ambitionen sind familienzentriert und werden als Mittel zur Verbesserung der Familie gesehen. ODER

Es steht dem/der Einzelnen frei, die eigenen Ambitionen zu verfolgen.

Die Abhängigkeit von der Familie wird geschätzt. ODER

Unabhängigkeit wird geschätzt.

Aktivitäten mit der Familie werden als normal angesehen. ODER

Zeit mit Gleichaltrigen zu verbringen, wird als Norm angesehen.



Zusammenfassung (Folie 34)

Um interkulturellen Kompetenzen zu entwickeln, müssen Sie sich selbst, Ihre Meinungen, Vorurteile und Werte kennen und verstehen, welchen Einfluss Ihr eigener kultureller Hintergrund auf Sie hat. Nehmen Sie sich bei interkulturellen Begegnungen Zeit, um zu erforschen, wie die andere Person die Welt sieht, und gehen Sie nicht davon aus, dass es dieselbe Einstellung ist wie Ihre. Gehen Sie nicht davon aus, dass es nur eine Art gibt, Dinge zu tun, oder eine Lösung für ein Problem oder eine Frage zu finden. Es gibt vielleicht noch andere Möglichkeiten, die Sie aus einer anderen kulturellen Perspektive nicht in Betracht gezogen haben. Seien Sie sich bewusst, dass Menschen, die Ihre Sprache als Zweit- oder Fremdsprache sprechen, sie möglicherweise nicht auf dieselbe Weise verwenden wie Sie. Möglicherweise übersetzen sie direkt aus ihrer eigenen Muttersprache. Vergewissern Sie sich, dass Sie eine klare, unmissverständliche Sprache verwenden, wenn Sie Fragen stellen, und hören Sie sich die Antworten an, um ein gemeinsames Verständnis sicherzustellen, damit Sie eine qualitativ hochwertige Dienstleistung anbieten können.

Arbeiten in kulturell vielfältigen Teams



Input Trainer*in - Vorteile von kulturell vielfältigen Teams (Folie 36)

Die Leitung eines bzw. die Arbeit in einem kulturell vielfältigen Team kann eine Herausforderung sein. Kulturelle Vielfalt zu verstehen und eine positive Einstellung zu den Vorteilen kultureller Diversität zu haben, führt dazu, dass Teams in der Lage sind, Kund*innen und Patient*innen einen besseren Service zu bieten. Das Verstehen kultureller Unterschiede und das Erkennen der eigenen kulturellen Werte und wie sich diese auf den Aufbau eines effektiven Teams auswirken können, ist Teil der Entwicklung emotionaler Intelligenz (Verständnis für sich selbst und andere).



Anmerkungen für den /die Trainer*in - Vorteile von kulturell vielfältigen Teams (Folie 37)

Bitten Sie die Lernenden, drei Vorteile für das Team und dann drei Vorteile für die Kund*innen/Patient*innen aufzulisten, sammeln Sie diese und listen Sie sie auf einem Flipchart/einer Tafel auf. Gehen Sie dann Folie 38 durch, um die Diskussion zu vertiefen.



Übung – Vorteile von kulturell vielfältigen Teams (Folie 37)

Arbeiten in einem kulturell vielfältigen Team - Vorteile für das Team

Arbeiten in einem kulturell vielfältigen Team - Vorteile für Klient*innen, Patient*innen



Input Trainer*in - (Folie 38)

Erkennen Sie kulturelle Unterschiede an und respektieren Sie sie. Stellen Sie sicher, dass jede*r seinen*ihren Beitrag zu den "Normen" des Teams leisten kann (die Art und Weise, Dinge zu tun). Fördern Sie den Austausch bei der Problemlösung, um die kulturellen Erfahrungen und Überzeugungen aller zu nutzen. Kommunizieren Sie lieber etwas zu viel – nehmen Sie sich Zeit, um sicherzustellen, dass jede/r genau versteht, was ein "Problem" ist und wie ein "Ergebnis" einer Situation aussehen kann. Nehmen Sie sich Zeit, um ein gutes Verhältnis und Vertrauen im Team aufzubauen. Nutzen Sie die kulturelle Vielfalt als eine wichtige Ressource, die es dem Team ermöglicht, einen hervorragenden Service anzubieten.



Zusammenfassung (Folie 39)

Kulturell heterogene Teams können eine Herausforderung darstellen, aber sie führen auch dazu, dass man Respekt und Sensibilität für andere Kulturen entwickelt. Es ist ein Vorteil, wenn in Gesundheits- oder Betreuungseinrichtungen ein Rahmen geschaffen wird, der das gegenseitige Verständnis und die Zusammenarbeit erleichtert.



Anmerkungen für den /die Trainer*in (Folie 40)

Schließen Sie die Sitzung ab, indem Sie die Lernenden auffordern, einen Handlungsplan zu erstellen. Dies kann individuell, am Ende der Sitzung oder zu einem späteren Zeitpunkt außerhalb der Sitzung geschehen.



Handlungsplan (Folie 40) - Reflexion und Handlungsplan

Identifizieren Sie drei Dinge, die Sie in diesem Modul gelernt haben.

Schreiben Sie drei Maßnahmen auf, die Sie aufgrund des Gelernten ergreifen bzw. Verhaltensweisen, die Sie ändern werden.