



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



INTERKULTURELLE BETREUUNG UND PFLEGE IM SOZIAL- UND GESUNDHEITSBEREICH (I-CARE) KURZER LEITFADEN

www.i-care-project.net



Projektinformation

Titel des Projekts:	Interkulturelle Pflege und Betreuung im Sozial- und Gesundheitswesen (I-CARE)
Projektnummer:	2019-1-UK01-KA202-061433
Teilprogramm oder KA:	Leitaktion 2: Zusammenarbeit für Innovation und den Austausch bewährter Verfahren
Autorinnenteam:	Apricot & blinc eG
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 Meinung der Autoren wiedergibt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Inhalt

Einführung.....	1
Durchführung der I-CARE-Module	1
Umgang mit sensiblen Themen	3
Kultursensibles Training	5

Einführung

In diesem Handbuch finden Sie Informationen, die Ihnen bei der Nutzung der I-CARE Trainingsmodule zur Entwicklung interkultureller Kompetenzen helfen sollen.

Im I-CARE Training geht es um Vermittlung sensibler Themen. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Sie als Trainer*in ein positives Lernklima schaffen, in dem die Lernenden ihre Überzeugungen auf konstruktive Weise zum Ausdruck bringen können, während gleichzeitig sichergestellt wird, dass alle in die Diskussionen einbezogen werden. In diesem Handbuch geht es um die Entwicklung von Grundregeln in ihren Trainings und auch darum, dass Sie als Trainer*in sich Ihrer eigenen kulturellen Kompetenz bewusst sind und diese berücksichtigen.

Zusätzlich zu den zehn Schulungsmodulen finden Sie in der **I-CARE Toolbox** eine Reihe von unterstützenden Materialien.

Durchführung der I-CARE-Module

Die I-CARE-Module wurden so entwickelt, dass sie als E-Learning, im Präsenztraining oder als Blended Learning durchgeführt werden können.

Es gibt zehn Module, die verschiedene Aspekte interkultureller Kompetenzen abdecken, welche für ein kultursensibles Angebot im Sozial- und Gesundheitswesen von Bedeutung sind.

Diese Module sind:

1. Kulturelle Vielfalt und interkulturelle Sensibilität
2. Interkulturelle Kommunikation
3. Essen, Trinken, Feiern und Fasten
4. Altern, Sterben und Tod
5. Körper, Geschlecht und Intimität
6. Schwangerschaft, Elternschaft, Kinder und Familienstrukturen
7. Behinderung und psychische Gesundheit
8. Umgang mit Schmerzen

Zusätzlich gibt es zwei Module, die Trainer*innen konkrete Anregungen geben, ihre eigenen maßgeschneiderten Lernmaterialien zu entwickeln sowie die Grundidee und -prinzipien der Validierung von Kompetenzen vermitteln.

9. Erstellung eigener Lernmaterialien
10. Validierung von interkulturellem Training

Der Zeitaufwand für die Durchführung der Module, kann mit ca. 2 Stunden/Modul veranschlagt werden.

Vermittlung der Lerninhalte

Die Module wurden so verfasst, dass sie den Lernenden auf unterschiedliche Weise vermittelt werden können, um der Situation verschiedener Personen, Mitarbeiterteams und Organisationen gerecht zu werden.

Vorteile der Vermittlung der Module durch E-Learning

E-Learning kann Zeit und Geld sparen. Beim Online-Lernen können die Lernenden überall und jederzeit auf die Inhalte zugreifen. Sie können so das Lernen mit vollen Terminkalendern und Schichtarbeit am besten in Einklang bringen. Da moderne Lernende oft kurze, interaktive Inhalte bevorzugen, kann dies auch zu einer besseren Erinnerungsleistung führen. Je ansprechender die Inhalte sind, desto besser können sich die Lernenden die Informationen merken. Wenn sie Spaß am Lernen haben, können sie sich besser an die Konzepte erinnern und diese bei der Arbeit anwenden.

In Präsenzveranstaltungen hat jede/r Auszubildende einen eigenen Ansatz und eigene Lehrmethoden. Das Online-Lernen bietet jedes Mal eine einheitliche und standardisierte Schulung. Jede/r Lernende durchläuft dieselbe Erfahrung, unabhängig davon, wann und wo er/sie das Modul absolviert. Darüber kann E-Learning auf beliebig viele Mitarbeiter*innen ausgeweitet werden und es kann einen personalisierten Weg durch die Module bieten.

Vorteile der Nutzung eines virtuellen Klassenzimmers

Durch den Einsatz von virtuellen Klassenzimmern können Schulungen für ein größeres Publikum und an mehreren Standorten gleichzeitig durchgeführt werden, was die Kosten senkt. Die Module können auch aufgezeichnet und verschiedenen Gruppen gezeigt werden, ohne dass ein/e Trainer*in Zeit dafür aufwenden muss. Das virtuelle Klassenzimmer ermöglicht es in Zeiten, in denen es schwierig ist, sich persönlich zu treffen, trotzdem Schulungen durchzuführen.

Blended Learning

Eine weitere Möglichkeit, die Module zu vermitteln, ist das so genannte Blended Learning, bei dem moderne Lerntechnologien mit traditionellen Lernmethoden kombiniert werden. So könnten beispielsweise Lernende, die die Schulung über E-Learning absolvieren, persönlich zusammenkommen, um

zu besprechen, was sie gelernt haben was sie in Zukunft ändern möchten. Ein gemischter Ansatz kann sowohl für die Organisation als auch für den/die Einzelne/n von Vorteil sein, da man verschiedene Lernstile ansprechen kann, indem mehr als einen Ansatz für die Vermittlung des Lernstoffs verwendet wird. Organisationen, die die Kombination verschiedener Lernmöglichkeiten nutzen, werden feststellen, dass ihre Entwicklungsprogramme effektiver sind, weil sie flexibler auf die Bedürfnisse der Organisation und der Lernenden eingehen können.

Lernen im Präsenztraining

Der Vorteil dieser Module ist, dass der/die Auszubildende die Möglichkeit hat, mit den Lernenden zu diskutieren und unterschiedliche Standpunkte auszutauschen, was das Lernen fördert. Bei der Arbeit in Gruppen können Teams zusammenkommen, Erfahrungen austauschen und ihre eigenen Ansichten mit denen anderer vergleichen. Außerdem ist es bei einer persönlichen Schulung einfacher, auf die unterschiedlichen Lernstile der Lernenden einzugehen.

Umgang mit sensiblen Themen

Die Thematisierung und die Entwicklung interkultureller Kompetenzen kann für manche Lernende ein heikler Prozess sein. Wir alle sind ein Produkt unseres eigenen kulturellen Hintergrunds und oft ist es schwierig, diese verinnerlichten Überzeugungen zu überdenken und aufzugeben. Dies kann dazu führen, dass Lernende dem Thema gegenüber resistent werden. In einigen Fällen kann es dazu führen, dass sie Haltung in der Art "aber meine Kultur ist die beste" einnehmen. Manchen Lernenden sind ihre Einstellungen vielleicht peinlich, andere könnten sich zurückziehen, wenn sie das Gefühl haben, von der Gruppe zu sehr „unter die Lupe“ genommen zu werden. Dominiert ein bestimmter kultureller Hintergrund die Gruppe der Lernenden, kann es schwierig sein, Diskussionen in Gang zu bringen, ohne dass es zu einer Bildung und Festigung des "wir" und "die anderen" kommt.

Die Durchführung des Trainings kann auch für den/die Trainer*in herausfordernd sein, da auch er/sie sich der eigenen Überzeugungen, Vorurteile und Stereotypen, bewusst sein muss. Fähigkeit zur Selbstreflexion ist eine wichtige Basis um sinnvolle Diskussionen unter den Lernenden zu ermöglichen. Sonst kann es möglicherweise dazu führen, dass Trainer*innen mit den Glaubenssystemen derjenigen Lernenden arbeiten, die denselben kulturellen Hintergrund haben wie sie selbst, manchmal sogar ohne es zu merken.

Darüber hinaus muss vermieden werden, auf Stereotypen von Minderheitenkulturen zurückzugreifen, anstatt die kulturelle Unterschiede und Gemeinsamkeiten zu erforschen.

Um diese Schwierigkeiten zu minimieren, ist es wichtig, dass die Auszubildenden mit den Themenbereichen vertraut sind, die E-Learning-Module durchgearbeitet und die Ressourcen für weiteres Lernen genutzt haben. Trainer*innen müssen die eigenen kulturellen Werte, Überzeugungen und Normen kennen, verstehen und in der Lage und bereit sein, diese während des Trainings zurückzustellen. Auf diese Weise können andere kulturelle Werte,

Überzeugungen und Normen in allen Übungen und Diskussionen gleichberechtigt und gleichwertig berücksichtigt werden. Es liegt in der Verantwortung der Schulenden, mit eigenen Emotionen umzugehen zu können und gleichzeitig die der Lernenden zu steuern.

Trainierende muss dafür sorgen, dass sich jede/r im Raum wertgeschätzt fühlt und dass Sichtweisen und Weltanschauungen gleichwertig gehandhabt werden. (Dies wird dann schwierig, wenn Lernende rassistische, sexistische oder homophobe usw. Ansichten haben, die unhinterfragt geteilt werden).

Es ist immer sinnvoll, Einheiten mit neuen Lerngruppen mit einer Diskussion über Verhaltensregeln in der Gruppe zu beginnen. Solche Grundregeln tragen dazu bei, in der Lerngruppe eine unterstützende, sichere Kultur der Interaktion zu schaffen, die die Beziehungen zwischen den Gruppenmitgliedern und dem/der Trainer*in stärken kann. Sie tragen ebenso dazu bei, dass die Ansichten aller angehört werden und konstruktiv hinterfragt werden können, so dass das Lernen der gesamten Gruppe vorankommt. Zu Beginn einer Trainingseinheit sollte der/die Trainer*in die Diskussion darüber leiten, welche Grundregeln die Gruppe für die Zusammenarbeit aufstellen möchte, diese aufschreiben und gut sichtbar aufhängen, damit während des Trainings darauf Bezug genommen werden kann.

Beispiele für Grundregeln

Jede/r wird angehört.

Allen Herausforderungen an unterschiedliche Denkweisen wird konstruktiv begegnet

Jede/r hat die Möglichkeit, sich an der Diskussion zu beteiligen.

Niemand soll das Gefühl haben, dass seine/ihre Meinung nicht zählt.

Unterschiede werden analysiert und positiv hervorgehoben und nicht abgewertet

Kultursensibles Training

Wir wissen, dass Menschen aus verschiedenen Kulturen unterschiedliche Verhaltensweisen haben, angefangen bei der Art und Weise, wie sie essen, über das Verhalten in der Familie bis hin zu Glauben, Ritualen und Sprache. Selbst wenn Menschen die gleiche Sprache sprechen, können Begriffe unterschiedlich interpretiert werden. Wir wissen aber auch, dass die Art und Weise, wie wir ein Training organisieren, verwalten, leiten und die Lernenden motivieren, sowie die Erwartungen der Lernenden von Kultur zu Kultur unterschiedlich sein können.

Effektives Arbeiten zwischen den Kulturen ist eine Herausforderung, und die meisten Auszubildenden in westlichen Ländern verwenden ein Schulungsmodell, das sich an westlichen Kulturstandards orientiert.

Diese Modelle basieren häufig auf Eigeninitiative, der Förderung individueller Beiträge und der Ermutigung der Lernenden, die Trainierenden herauszufordern, was in den meisten westlichen Kulturen als engagiert und interessiert, in einigen östlichen Kulturen jedoch als unhöflich und respektlos angesehen wird.

Ihre Herangehensweise im Training und Vermitteln und Lerninhalten kann sich massiv von der einer Person aus einer anderen Kultur unterscheiden. Es ist ihr kultureller Hintergrund, der beeinflusst, wie Sie sich anderen gegenüber verhalten, wie Sie Kontrolle ausüben und wie Sie die Lernenden durch den Lernprozess führen.

Bevor Sie über diese Aspekte im Training reflektieren können, müssen Sie Ihre eigene Kultur verstehen, Ihre eigenen Werte, Überzeugungen und Annahmen, die Ihr Denken darüber bestimmen, was richtig und was falsch, was gut und was schlecht ist. Es geht auch darum, wie Sie als Individuum und als Teil einer Gruppe "Probleme" lösen, denn die Art und Weise, wie Sie dies tun, beruht ebenfalls auf Ihren Haltungen, Werten und Überzeugungen.

Das Wissen über kulturelle Unterschiede hilft ihnen als Trainer*in, fundierte Entscheidungen darüber zu treffen, wie sie sicherstellen können, dass sich alle Lernenden problemlos in den Lernprozess einbringen können. Einige Lernende könnten dann in Bedrängnis geraten, wenn die im Training besprochenen Werte, mit denen ihrer eigenen Kultur in Konflikt geraten.

Hofstede's Dimensionen der Kultur

Hofstede definiert Kultur als mentale Programmierung. Wir werden nicht **mit** einer Kultur geboren, wir werden in eine Kultur **hineingeboren**. Der Ansatz beinhaltet die Vorstellung, dass ein Baby unmittelbar nach der Geburt mit einem Satz kultureller Kontaktlinsen ausgestattet wird, durch die es die Welt von nun an sehen wird. Während wir wachsen und uns entwickeln, sind einige von uns in der Lage, diese Kontaktlinsen abzunehmen, wenn auch nur für kurze Zeit, und eine Brille aus einer anderen Kultur aufzusetzen, um zu versuchen die Welt aus eine anderen Sichtweise zu verstehen.

Hofstede definiert 4 Kulturdimensionen: Machtdistanz, Unsicherheitsvermeidung, Individualismus/Kollektivismus und Maskulinität/Femininität.

Die Dimension der Machtdistanz bezieht sich auf die Ungleichheit, die im Leben besteht. Dabei geht es um die Unterschiede in Bezug auf Geld, Macht, Eigentum und Rechte. In Kulturen mit einer hohen Machtdistanz, d. h. mit einem großen Abstand zwischen denjenigen, die Macht haben, und denjenigen, die keine Macht haben, und in denen ein autokratischer Führungsstil erwartet wird, würden Einzelne nicht erwarten, in einen Entscheidungsprozess einbezogen zu werden. In Kulturen mit geringer Machtdistanz wird erwartet, dass jede/r ein Mitspracherecht bei der Entscheidungsfindung hat. Dies hat Auswirkungen auf das Verhalten der Trainer*in und auf die Art und Weise, er/sie Trainings gestaltet.

Schlussfolgerung für Trainer*innen

In Kulturen mit großer Machtdistanz wird vom Ausbildenden erwartet, dass er/sie führt und die gesamte Verantwortung für den Lernprozess übernimmt.

*In Kulturen mit geringer Machtdistanz sehen sich die Lernenden als gleichberechtigt mit dem/der Trainer*in, erwarten, dass sie ihr eigenes Lernen in die Hand nehmen können.*

Unsicherheitsvermeidung: Diese Dimension bezieht sich auf das Ausmaß, in dem wir versuchen, Unsicherheit zu vermeiden. Dadurch ändert sich die Art und Weise, wie der/die Einzelne mit dem unterschiedlichen Ausmaß an Ungewissheit umgeht, denn einige Kulturen können mit Ungewissheit besser umgehen als andere. Verschiedene Kulturen haben unterschiedliche Wege entwickelt, mit Ungewissheit umzugehen, indem sie z.B. Gesetze und Verfahren für alles entwickelt haben. In anderen Kulturen wiederum gibt es zwar Regeln, aber sie werden als weniger wichtig angesehen, da soziale Verpflichtungen und Verwandtschaft Vorrang vor diesen Regeln haben.

Schlussfolgerung für Trainer*innen

Wenn Sie Übungen durchführen, erwarten einige Teilnehmende vielleicht detailliertere Erklärungen (weniger Unsicherheit) als andere. Wenn die Übung keine spezifischen, klaren Lernergebnisse hat, werden sich einige Lernende fragen, warum sie dazu aufgefordert werden. Lernende aus einer Kultur mit einer geringen Toleranz für Ungewissheit können Übungen wie Rollenspiele als bedrohlicher empfinden, oft wegen der Anforderung zu experimentieren.

Lernende mit einer höheren Toleranz für Ungewissheit wünschen sich hingegen Gelegenheiten zum Experimentieren und die Möglichkeit, ihr eigenes Lernen mit zu gestalten.

Individualismus/Kollektivismus: In dieser dritten Dimension aus Hofstede's Forschung geht es um das Ausmaß, in dem Menschen als Individuen denken und handeln, basierend auf Selbstbestimmung. Diese steht im Gegensatz zur Konformität, der kollektiven Sichtweise einer Organisation oder Familie. In individualistischen Kulturen wird von Menschen erwartet, dass sie ihren eigenen Weg gehen und für sich selbst verantwortlich sind. In kollektivistischen Kulturen ist es wichtiger, Teil einer Gruppe zu sein, die Bedürfnisse der Gruppe oder der Familie haben höhere Priorität als die des Individuums.

Schlussfolgerung für Trainer*innen

*Lernende aus einer individualistischen Kultur sehen ein Trainings eher unter dem Gesichtspunkt, wie sie davon profitieren können, und erwarten, dass die Lernerfahrung für sie nützlich und verwertbar ist. Lernende aus einer kollektivistischen Kultur werden sich eher darauf konzentrieren, wie die Schulung der Gruppe hilft und sind weniger an ihren eigenen Lernzielen interessiert. Sie könnten sogar verwirrt reagieren, wenn der/die Trainer*in sie immer wieder fragt, was sie gelernt haben.*

Maskulinität /Femininität: Damit wird eine Kultur danach kategorisiert, ob sie als überwiegend männlich oder weiblich wahrgenommen werden kann. Heutzutage könnte diese Terminologie in Frage gestellt werden. Hofstede bezeichnet Kulturen, die sich durch Durchsetzungsvermögen, Fortschritt, Freiheit, Anerkennung der Unabhängigkeit und logische Entscheidungsfindung auszeichnen, als maskuline Kulturen. Im Gegensatz dazu werden weibliche Kulturen als solche definiert, die Kooperation, Fürsorge für andere, Beziehungen und eine Entscheidungsfindung, die den Einsatz von Intuition einschließt, betonen und schätzen.

Schlussfolgerung für Trainer*innen

*Lernende, die aus einem "männlichen" Kulturkreis kommen, erwarten vom/von der Trainer*in, dass er/sie direkt ist, sie herausfordert, sie hierfragen häufig den Grund, warum sie etwas bestimmtes Lernen sollen. Wenn die Lernenden aus einem "weiblichen" Kulturkreis kommen, werden sie sich eher zurückhaltend verhalten und die direkte Aufforderung sich zu äußern könnte ihnen peinlich sein und Unbehagen bereiten. Sie würden es als respektlos betrachten, dem /der Trainer*in zu widersprechen.*

Zusammenfassung

Als Trainer*in befinden Sie sich in einer besonderen Position, um von Menschen aus anderen Kulturen zu lernen. Nutzen Sie die Möglichkeit, Lernenden aus verschiedenen Kulturkreisen mit Sensibilität und Bewusstsein zu begegnen und Unterschiede positiv zu analysieren und aufzuarbeiten, so dass es dem Lernerfolg der gesamten Gruppe zu Gute kommt. Der Erfolg eines Trainings zu interkulturellen Kompetenzen steht und fällt mit der Fähigkeit des/der Trainers*in, kulturelle Vielfalt in der Trainingsgruppe zu nutzen und Unterschiede zu bewältigen. Wenn dies gelingt, ist dies das Sprungbrett für die Lernenden, kulturell kompetent zu werden und kultursensibel mit denjenigen zu interagieren, die sie betreuen.