

# Interkulturell kompetent in Behandlung und Pflege

## Die Bedeutung kultureller Unterschiede und Besonderheiten im Gesundheitswesen

Von Confidos-Trainerin und Coach | Dr. Annette Lühken

Durch die wachsende Globalisierung überschreiten wir tagtäglich auf allen Ebenen des Lebensalltags Grenzen – nicht zuletzt auch in den Bereichen der ärztlichen Behandlung und der Pflege. Der Arbeitsalltag vieler Ärzte und Pflegepersonen ist bereits multikulturell geprägt, sowohl durch Patienten als auch durch Arzt- und Pflegekollegen, die aus unterschiedlichen Ländern und Kulturen stammen. Dadurch kommt es oft zu Kommunikationsproblemen, weil Patient und behandelnder Arzt oder Pfleger nicht über eine gemeinsame Sprache verfügen. Häufiger entstehen aber Probleme auch deshalb, weil der Arzt oder die Pflegeperson nicht weiß, an welcher Stelle die Grenzen dessen überschritten sind, was in der Kultur des Patienten akzeptabel ist.

Eine gemeinsame kulturelle Basis fehlt. Themen wie Sorge, Intimität, Nähe, Schmerzen können kulturbedingt sehr unterschiedlich besetzt sein. Auch wenn der Arzt oder Pfleger sehr wohl weiß, dass es in einem anderen Land auch andere Sitten und Gebräuche gibt, ist ihm oft nur unzureichend klar, wie diese konkret aussehen. Umgekehrt kann sich dies für den Patienten ebenso darstellen.

### Stereotypen als erste Orientierungshilfe

Doch wie kann man sich dieser Herausforderung nähern? Ganz klar steht zunächst das Lernen über andere Kulturen im Vordergrund. Oft wird hier mit Stereotypen gearbeitet, also mit generalisierenden und vereinfachten Eigenschaftszuschreibungen mit emotional wertender Tendenz. Andererseits ist die Beschreibung einer fremden Kultur ohne die Verwendung von Stereotypen nahezu unmöglich. Sie sind die Basis für eine erste Orientierung in Bezug auf Fremdes.

Im Zusammenhang mit Gesundheit und Krankheit gilt als wichtige Grundlage jeder Kultur eine religiös geprägte

Sichtweise, die Denk-, Verhaltens- und Heilungsprozesse beeinflusst. Schon immer war der Einklang zwischen der Welt der Götter und der Menschen Voraussetzung für die Harmonie von Geist und Körper, also für die Gesundheit. Deshalb zielten in der gesamten Menschheitsgeschichte viele religiöse Verhaltensnormen und Praktiken darauf ab, diese Voraussetzung zu bewahren oder wieder herzustellen.

Auch heute noch bestimmen Gebote und religiöse Gesetze häufig das tägliche Leben und Sozialverhalten der Menschen. Jedoch bieten die verschiedenen Religionen in dieser Hinsicht kein einheitliches Bild. Bereits jede einzelne der großen monotheistischen Religionen ist in zahlreiche Glaubensrichtungen und -gemeinschaften gespalten. Pflege- und gesundheitsrelevante Themen wie Körperpflege, Fasten, Kleidungsvorschriften oder etwa der Umgang mit dem Sterben sind daher sehr unterschiedlich besetzt und verlangen zumindest ein solides Grundwissen beim Arzt oder Pflegenden.

### Missverständnisse bewältigen

Ein anderes im Umfeld von Gesundheit und Krankheit wichtiges Thema sind die bei interkulturellen Begegnungen auftretenden Probleme im persönlichen Umgang miteinander, die im engen versorgenden oder pflegenden Kontakt zwischen Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen besonders deutlich werden. Dabei beeinflussen gesellschaftliche Werte, Normen und Vorstellungen sowohl das Pflegeverständnis als auch das Rollenbild der Pflegepersonen und damit auch die wechselseitigen Erwartungen. Kulturell bedingte Unterschiede in den Erwartungshaltungen können rasch zu Missverständnissen führen – sowohl zwischen Kollegen im interkulturellen Pflegeteam als auch zwischen Patienten und Pflegepersonen. Um solche Missverständnisse zu reduzieren, ist

Unser Interkulturelles Inhouse-Training im Gesundheitsbereich:

### Interkulturell gut aufgestellt: Kompetent in Behandlung und Pflege

Das Seminar für Klinik, Arztpraxis und Pflege (-Ausbildung) vermittelt ein breites Basiswissen im individuellen Arbeitskontext. So werden kulturell und religiös unterschiedlich geprägte Sichtweisen auf Krankheit und Gesundheit betrachtet, Rollenerwartungen an Arzt und Pflegepersonal geklärt sowie Lösungsansätze für interkulturelle Probleme entwickelt. Verschiedene Methoden, Techniken und reale Beispiele ermöglichen es, künftig Gespräche mit Patienten und auch Kollegen anderer kultureller Prägung erfolgreicher zu gestalten und Konflikte zu lösen.

Inhouse oder im Tagungshotel, je nach Zielsetzung, Ärzte, Arzthelferinnen, Pflegepersonal aus unterschiedlichen Kulturkreisen.

Weitere ausführliche Informationen erhalten Sie hier:  
[www.confidos-akademie.de/interkulturell-behandlung](http://www.confidos-akademie.de/interkulturell-behandlung)

die Kenntnis verschiedener Techniken des kulturellen Ausgleichs notwendig.

#### Ein Fallbeispiel:

In einem deutschen Krankenhaus liegt eine türkische Frau, die eine schwere Brustoperation hinter sich hat.

Trotz starker Schmerzen und der nach der OP immer noch bestehenden Benommenheit der Frau haben sich ihre fünf Kinder im Alter zwischen drei und zehn Jahren, der laut weinende Ehemann sowie dessen Schwester mit Ehemann im Krankenzimmer versammelt. Um die Zeit am Krankenbett in familiärem Rahmen zu gestalten, hat die Familie einen Korb bereits zubereiteter warmer Speisen mitgebracht. Diese werden gemeinsam am Bett der Kranken verspeist. Die Aufsicht führende Krankenschwester ist entsetzt, als sie das Krankenzimmer routinemäßig betritt. (Dieses Fallbeispiel stammt aus einer real erlebten Situation der Autorin.)

Wie ist diese Situation zu interpretieren? Der iranischstämmige Psychotherapeut Nossrat Peseschkian erklärt das folgendermaßen: Im Orient wird das Krankenbett mit einem erkrankten Familienmitglied zuhause ins Wohnzimmer gestellt, wo zahlreiche Angehörige, Freunde und Bekannte zu Besuch kommen. Würden die Besucher ausbleiben, so würde dies als Beleidigung und mangelnde Anteilnahme verstanden. In westlich geprägten Kulturen hingegen wird der Kranke meist nur von den nächsten Angehörigen besucht, um seine Ruhe möglichst wenig zu stören.

Zusammenfassend bleibt zu sagen, dass für eine kultursensible Behandlung und Pflege eine qualifizierte Weiterbildung der Ärzte und Pflegepersonen notwendig ist. Ein erster Schritt in diese Richtung kann eine gut vorbereitete und sachkundig begleitete Fortbildung innerhalb eines multikulturellen Ärzte- und Pflegeteams sein. Ein moderierter kollegialer Austausch gibt allen Beteiligten die Möglichkeit, interkulturell voneinander zu lernen. Darüber hinaus sind kulturvermittelnde Fortbildungsveranstaltungen von Bedeutung. Dabei sollte allgemein kul-



*Zum Geburtstag wünsche ich mir,  
dass meine Schwester satt wird.*

Erfülle einem Kind in  
Not Herzenswünsche.

Werde Pate!



[worldvision.de](http://worldvision.de)



## Dr. Annette Lühken

Interkulturelle Kommunikation  
und Kompetenz

Vertrieb im interkulturellen Kontext

Persönlichkeitsentwicklung im  
interkulturellen Kontext

Interkulturelles Management  
für Führungskräfte

Arbeiten in multikulturellen Teams

turübergreifendes Denken im Mittelpunkt stehen, denn angesichts der Vielzahl kulturspezifischer Faktoren, mit denen Arzt und/oder Pflegende konfrontiert werden, reicht eine reine Verständigungskompetenz nicht aus. Die interessierte Anteilnahme an den soziokulturellen Hintergründen von Kollegen und Patienten sollte dabei ebenso gefördert werden wie die kontinuierliche Arbeit am eigenen Denken und Verhalten.

### Lebensmotto

Jede Erfahrung ist eine Lehre und deshalb gut!

### Themen

Interkulturelle Kompetenz  
Interkulturelle Kommunikation  
Führen in multikulturellen Teams  
Kulturelle Selbstreflexion  
Persönlichkeitsprofile im interkulturellen Kontext  
Kommunikation im Verkauf/Vertrieb  
Präsentationstechniken

### Vorträge

Welcome, bienvenu: Erste Schritte in den Schuhen des anderen. Ein Einstieg in die interkulturelle Kommunikation

### Zertifizierung

Dr. phil. (Institut für Romanistik, Universität Gießen),  
zertifizierte interkulturelle Trainerin und Coach  
(interculture e.V./Universität Jena)

### Berufliche Stationen

Seit 2001 selbständig, internationale Trainings- und  
Coacherfahrungen (in Französisch, Spanisch, Englisch und  
Deutsch)

Lehraufträge an der Universität Gießen (Fachbereich  
Romanistik – Sprachwissenschaft)

**Unsere Trainerin und Beraterin:**  
[www.confidos-akademie.de/dr-annette-luehken](http://www.confidos-akademie.de/dr-annette-luehken)



# Confidos Akademie Hessen

## Weiterbildung mit Qualitätssiegel



### Wir entwickeln Potenziale – nicht nur für den Mittelstand

Die Entwicklung und Förderung von Potenzialen ist ein Kernelement der in Gießen ansässigen Confidos Akademie Hessen. Das zertifizierte Weiterbildungsinstitut bietet maßgeschneiderte Trainingskonzepte sowie Beratungs- und Coachingleistungen von der Führungsebene bis zum Sachbearbeiter, dem Werkstattmitarbeiter oder Azubi. Und das alles verbunden mit hohen Qualitätsstandards.

#### Den Kundenwunsch im Blick

Die persönliche Betreuung der Kunden und Nachhaltigkeit stehen im Leitbild der Akademie weit oben. So werden die Anforderungen sowie die Vorgehensweise individuell mit dem Auftraggeber abgestimmt. Mit einem interdisziplinären Trainer- und Beraterteam setzt die Akademie überwiegend Inhouse-Trainings um. Je nach Bedarf und Anforderung werden die Kunden auch bei anspruchsvollen Restrukturierungsprozessen begleitet. Das qualifizierte Backoffice kümmert sich dabei routiniert um alle administrativen Aufgaben.

#### Szenische Vorträge und interaktive Workshops

Einige Teammitglieder verfügen neben der Trainingserfahrung gleichzeitig über eine langjährige Schauspielausbildung und Regiearbeit. In einigen Trainingsmodulen kommen gezielte Elemente aus der Theaterpädagogik

zum Einsatz. Unternehmens- oder Improvisationstheater schafft Emotionen und erreicht den Verstand und das Herz der Mitarbeiter, Kunden oder Geschäftspartner. Zu unterschiedlichen Fragestellungen bietet das Weiterbildungsinstitut szenische Vorträge zur Sensibilisierung für verschiedene Themen wie Vertrieb, Führung oder Ernährung an.

#### Geprüfte Weiterbildungseinrichtung

Seit Februar 2012 führt die Akademie das Gütesiegel „geprüfte Weiterbildungseinrichtung“ des Vereins Weiterbildung Hessen e. V. Alle festen und freiberuflich tätigen Mitarbeiter haben sich zur Einhaltung der Qualitätsstandards verpflichtet. Hierzu zählt u. a. eine inhaltlich und methodisch hochwertige Seminargestaltung, ein transparentes Angebot, eine sachkundige Betreuung und Beratung sowie seriöse Teilnahmebedingungen und die Verpflichtung, sich in Streitfällen einem Schlichtungsverfahren zu unterziehen. Im Anschluss an die Workshops oder Trainings erhalten die Teilnehmer ein persönliches Zertifikat mit dem Gütesiegel einer geprüften Weiterbildungseinrichtung.

Weitere Angebote, Hintergrundthemen sowie die Vorstellung unseres Teams finden Sie auf unserer Webseite [www.confidos-akademie.de](http://www.confidos-akademie.de)



#### Sprechen Sie uns an:

##### **Confidos Akademie Hessen**

im Technologie- und Innovationszentrum Gießen  
Winchesterstraße 2 · 35394 Gießen

Inhaber: Dipl.-Sozialwissenschaftler Holger Fischer

Telefon: 0641 9721953-0

Telefax: 0641 9721953-9

[info@confidos-akademie.de](mailto:info@confidos-akademie.de)

[www.confidos-akademie.de](http://www.confidos-akademie.de)