

# KIIK Care-Pakete

## Praxistipps für herausfordernde interkulturelle Situationen im Bereich Gesundheit und Pflege

Serena Cerra & Friederike von Denffer, November 2024

Interkulturelle Kompetenz im Pflege- und medizinischen Bereich erfordert eine offene und respektvolle **Einstellung**, die kulturelle Vielfalt wertschätzt und Vorurteile reflektiert. Pflegekräfte und medizinisches Personal benötigen spezifisches **Wissen** über kulturelle Unterschiede, wie z.B. Kommunikationsstile, Krankheitsverständnisse und Umgang mit Schmerz. Um offene Einstellung und spezifisches Wissen in der Praxis einzubringen und damit vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen sowie die Qualität der Versorgung zu sichern, sind **Handlungskompetenzen** wie aktives Zuhören und kultursensible Gesprächsführung hilfreich.

KIIK e.V. hat auf dieser Grundlage maßgeschneiderte Care-Pakete geschnürt, die darauf abzielen, drei interkulturelle Kompetenzbereiche (Einstellung, Wissen, Handlungskompetenz) in der Pflege und medizinischen Praxis zu stärken. Die Care-Pakete sind als Ergänzung zum Besuch von interkulturellen Seminaren gedacht und dienen als praxisorientiertes Handout zur Vertiefung der Inhalte. Sie wurden aus den Seminaren heraus entwickelt – basierend auf den Fragen und Beiträgen der Teilnehmenden.

### Care Paket 1 – Einstellung

- Den Faktor **Kultur** wahrnehmen, Hypothesen aufstellen, erkunden
- **Offenheit** und **Toleranz**: andere Sichtweisen nicht beurteilen, andere Perspektiven annehmen
- **Kultur als Orientierungssystem** – beeinflusst, wie Menschen die Welt wahrnehmen und handeln
- **Innerlich einen Schritt zurück gehen** und nicht persönlich betroffen reagieren
- Sich die **eigene Wahrnehmung** bewusst machen und sich so spät wie möglich auf eine Interpretation festlegen
- **Selbstverständliches erklären**, Systeme erklären
- **Vorurteile** reflektieren und überprüfen

Die KIIK Care-Pakete unterstützen interkulturelle Weiterbildungen in den Bereichen Gesundheit und Pflege. Sie dienen nicht als eigenständige Ressource, sondern festigen das Erlernete.

Wir begegnen **Menschen** und nicht Kulturen. Wir begegnen Menschen, die in kulturellen Gruppen aufgewachsen sind und von ihnen geprägt wurden – sie sind individuelle Persönlichkeiten.

## Care Paket 2 – Wissen

**Konzepte von Krankheit, Gesundheit und Therapie** sind nicht universell gültig. Folgende Fragen können Pflege-, Beratungs- und medizinisches Personal helfen, Reaktionen und Verhalten besser einzuordnen.

- Wie entsteht Krankheit?
- Warum werde ich krank?
- Wie geschieht Heilung?
- Wie erhalte ich meine Gesundheit?
- Welche Rolle spielt Ernährung (bei meiner Genesung)? Welche Speisevorschriften gibt es?
- Körperpflege: Was gilt als (un-)hygienisch?
- Wer führt die medizinische Pflege durch? Was gilt als medizinische Pflege?
- Wie wird mit schweren Diagnosen umgegangen?

**Beispiele:** Folgende beispielhafte Situationen aus der interkulturellen Pflege- und medizinischen Praxis verdeutlichen, wie wichtig es ist, über spezifisches Wissen zu verfügen, um kulturadäquat beraten, pflegen oder medizinisch versorgen zu können:

- Eine Person möchte keine Schmerzmittel einnehmen.
- Eine Person sagt, dass nur Gott heilen wird und verweigert eine Therapie.
- Eine Person zieht magische oder abergläubische Praktiken hinzu.
- Das Waschen mit einem Waschlappen wird nicht akzeptiert, z.B. aufgrund der Wichtigkeit von fließendem Wasser.
- Intimrasur bei Männern und Frauen gehört zur Hygiene-Routine.
- In Medikamenten sollen weder Gelatine und Alkohol enthalten sein.

## Care Paket 3 – Handlungskompetenz in der Gesundheitsberatung

Im medizinischen und Pflegekontext ist der Beziehungsaufbau entscheidend, um Vertrauen zwischen Patient\*innen und Fachkräften zu schaffen, was die Compliance und die Qualität der Versorgung verbessert und damit die Zufriedenheit von allen Seiten fördert.

### Beziehungsaufbau in Gesprächs- und Beratungssituationen

- Interkulturelle Aspekte der Kommunikation beachten
- Eigene Rolle klar machen, Setting je nach Beratungs-/Gesprächssituation justieren
- Evtl. anwesende Angehörige bei der Befragung miteinbeziehen und gleichzeitig Ziele des Gesprächs, der Untersuchung, etc. explizit ansprechen, anwesende Angehörige für die Ziele gewinnen

### Gesprächsrahmen gestalten

- Ziel des Gespräches bewusst verfolgen
- Den eigenen Auftrag als Pfleger\*in, Begutachter\*in, Ärzt\*in im Auge behalten
- Möglichkeiten erklären

## Beispiele

Erste Kontaktaufnahme	Hausbesuch
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evtl. unbekannte Namen und deren Aussprache üben</li> <li>• Eigene Rolle erklären und ggfls. relevante Aspekte des Gesundheits-/ Pflegesystem erklären</li> <li>• Dolmetscher*in organisieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulturelle /religiöse Praxis kennen, bzw. sich höflich erkundigen</li> <li>• Bei Anwesenheit von mehreren Familienangehörigen herausfinden, wer die Hauptansprechperson ist</li> <li>• Autoritätsverhältnisse im jeweiligen Haushalt beachten</li> </ul>

# Zusammenfassung

## Hier können kulturelle Unterschiede in medizinischen und Pflegekontexten liegen:

- Bedeutung von sog. wir-orientierten Systemen: Wichtigkeit von Krankenbesuchen der Angehörigen, Stellung der Fürsorge für Familienmitglieder, Übernahme von Verantwortung für die kranke Person
- Kommunikationsstile: Bedürfnisäußerung, Übermittlung von negativen Diagnosen (Schutzkonzepte)
- Unterschiedliche (religiös bedingte) Trauerrituale
- Unterschiedliche Heilungskonzepte, dazu gehört Volksmedizin und Aberglaube
- Schmerzwahrnehmung und Schmerztoleranz, Unterdrückung der Schmerzäußerung (Ausdruck von Symptomen und Schmerzen)

### Beispiel: Ernährung

**Herausforderung:** Bestimmte Lebensmittel oder Zubereitungsarten sind kulturell bedingt nicht akzeptabel (z.B. religiöse Vorgaben bzgl. der unterschiedlichen Schlachtung von Tieren, kein Kontakt von „erlaubten“ und nicht erlaubten Lebensmitteln, vegetarische Ernährung).

### Konkrete Handlungsempfehlungen

- Diätpläne an kulturelle und religiöse Anforderungen anpassen.
- Alternative Zutaten anbieten (z.B. fleischlose Optionen, oder Speisen die kosher oder halal sind)
- Patient\*innen in Entscheidungen einbeziehen und ihre Präferenzen aktiv erfragen.

### Beispiel: Körperpflege

**Herausforderung:** Personen bevorzugen fließendes Wasser gegenüber Waschlappen oder legen Wert auf bestimmte Rituale, wie z.B. die Intimirasur.

### Konkrete Handlungsempfehlungen

- Flexibilität bei der Bereitstellung von Pflegeoptionen (z.B. fließendes Wasser ermöglichen).
- Sensibilität bei Themen wie Intimhygiene zeigen, Rücksprache mit den Betroffenen halten.
- Falls gewünscht, die Möglichkeit prüfen, geschlechtssensible Pflege anzubieten.

### **Beispiel: Medizinische Versorgung**

**Herausforderung:** Verzicht auf Medikamente mit Inhaltsstoffen wie Gelatine oder Alkohol aus religiösen Gründen.

#### **Konkrete Handlungsempfehlungen**

- Medikamentenpläne überprüfen und alternative Präparate suchen.
- Apotheken oder Ärzt\*innen frühzeitig über Einschränkungen informieren.
- Aufklärung über Wirkstoffe und Optionen anbieten.

### **Beispiel: Umgang mit schweren Diagnosen**

**Herausforderung:** Der Umgang mit schweren Diagnosen wie Krebs oder chronischen Erkrankungen variiert kulturell. Manche Personen bevorzugen Offenheit, andere wünschen Schutz vor belastenden Informationen.

#### **Konkrete Handlungsempfehlungen**

- Bedürfnisse und Kommunikationswünsche der Betroffenen individuell erfragen.
- Respektvoll und einfühlsam vorgehen, kulturelle Tabus beachten.
- Angehörige oder kulturelle Vermittler in Gespräche einbeziehen, wenn gewünscht.

### **Beispiel: Sprachbarrieren und Kommunikation**

**Herausforderung:** Sprachliche Missverständnisse können zu Fehlkommunikation führen.

#### **Konkrete Handlungsempfehlungen**

- Übersetzer:innen oder Dolmetscher:innen hinzuziehen.
- Informationen in einfacher Sprache oder visuelle Hilfsmittel bereitstellen.

### **Beispiel: Religiöse und spirituelle Bedürfnisse**

**Herausforderung:** Rituale oder Gebetszeiten können mit Pflegeabläufen kollidieren.

#### **konkrete Handlungsempfehlungen**

- Religiöse Praktiken respektieren und ermöglichen (z.B. Gebetszeiten, rituelle Reinigung).
- Betroffene fragen, wie sie ihre Rituale im Alltag umsetzen möchten.

#### **Autorinnen:**

**Serena Cerra**, zert. Interkulturelle Trainerin, zert. Systemische Coach, Sozialpädagogin, Speakerin und Moderatorin, unterstützt seit 10 Jahren Gesundheitseinrichtungen zu Themen der interkulturellen Kompetenz und Kommunikation, konzipiert Weiterbildungen zu den unterschiedlichsten Themen im Gesundheitsbereich und für Zielgruppen wie Pflege-, Leitungskräften, Integrationsmanager\*innen, Praxisanleiter\*innen, Fachkräfte der medizinisch-technischer und therapeutischer Dienste u.a.

**Friederike von Denffer**, erfahrene interkulturelle Trainerin, Diplom-Soziologin, spezialisiert auf interkulturelle Sensibilisierung für Fach- und Führungskräfte in verschiedenen Branchen des Profit- und Non-Profit-Bereichs, moderiert Seminare für den Medizinischen Dienst, die sich an Gutachter\*innen richten, sowie für internationales medizinisches Personal, um es gezielt auf die Arzt-Patienten-Kommunikation vorzubereiten.

Für Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen ist es heute wichtig, den Horizont zu erweitern und unterschiedliche Perspektiven zu integrieren. Das Trainer\*innen-Team des Kölner Instituts für interkulturelle Kompetenz (KIIK e.V.)

- ... stärkt die interkulturellen Kompetenzen von Mitarbeitenden für die Interaktionen mit Patient\*innen, Angehörigen, Bewohner\*innen und Klient\*innen
- ... unterstützt kulturell diverse Teams und deren Führungskräfte bei der Entwicklung reibungsloser Arbeitsabläufe und der Etablierung eines Arbeitsklimas, in dem die Chancen kultureller Vielfalt erkannt und wertgeschätzt werden
- ... berät die Leitung von Einrichtungen, die sich ganz grundlegend auf die Erfordernisse einer kulturell vielfältigen Gesellschaft einstellen möchten (Interkulturelle Öffnung).

**Haben Sie Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns darauf, von Ihnen zu hören – nehmen Sie gerne Kontakt mit uns auf unter +49 (0)221 598 1592 oder per E-Mail: [info@kiik.eu](mailto:info@kiik.eu)**