

Babylon im Krankenhaus

Ob kulturelle Vielfalt Fluch oder Segen ist, hängt davon ab, inwieweit die Mitarbeiter einander verstehen

In deutschen Krankenhäusern trifft sich die Welt. Nicht nur unter den Patientinnen und Patienten, wo sich neben die Ortsansässigen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen Medizintouristen gesellen, die etwa eigens für eine Hüft-OP nach Deutschland reisen, weil sie sich hier eine besonders gute Versorgung versprechen. Die kulturelle Vielfalt muss auch in der Belegschaft bewältigt werden. Da sind die beiden neuen Ärzte aus Russland und Ägypten, die Krankenschwester aus Rumänien und die Stammebelegschaft mit ihren Gewohnheiten und ihrer Unternehmenskultur. So prallen im hektischen und verantwortungsvollen Krankenhausalltag mitunter Welten aufeinander. Der Diplompsychologe Alexander Scheitza, Geschäftsführer des Kölner Instituts für Interkulturelle Kompetenz e.V., ist spezialisiert auf das Thema interkulturelle Zusammenarbeit. Im Interview mit der *emptio salveo* erklärt er, wo typische Bruchstellen liegen und wie wir lernen können, mit der wachsenden Vielfalt umzugehen.

emptio salveo: Herr Scheitza, Konflikte in der Belegschaft gibt es in allen Unternehmen. Was ist das Besondere im interkulturellen Zusammenhang?

Alexander Scheitza: Im Elternhaus, in der Schule und in unserer Ausbildung haben wir alle Vorstellungen davon entwickelt, wie man sich in bestimmten Situationen „richtig“ verhält. Innerhalb eines Kulturkreises sind diese Vorstellungen vergleichsweise ähnlich. In der Zusammenarbeit mit Menschen, die in einem anderen kulturellen Umfeld groß geworden sind, stoßen wir dagegen häufiger auf Verhaltensweisen, die unseren Erwartungen nicht entsprechen. Ein Beispiel: Wie direkt darf ich Kritik äußern? In Deutschland ist dies einfacher und akzeptierter als in vielen anderen Kulturen. Dort werden kritische Bemerkungen oft als unhöflich empfunden und – wenn überhaupt – dann eher verschlüsselt gemacht. Jemand, der den Schlüssel nicht kennt, wird diese auch nicht verstehen.

emptio salveo: Im Zeitalter der Globalisierung wird kulturelle Diversität als Vorteil gefeiert. Erleben das die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Arbeitsplatz ebenso?

Scheitza: Es kommt ganz darauf an, wie mit kultureller Diversität umgegangen wird. Wenn in einem Betrieb alles so bleibt, wie man es immer gemacht hat, und wenn die kulturelle Vielfalt nicht ins Bewusstsein der Akteure gebracht wird, kann es in der Tat zu Irritationen und Störungen in der Zusammenarbeit kommen. Sind sich alle Beteiligten aber ihrer Unterschiedlichkeit bewusst und können die Ressourcen ihrer Kolleginnen und Kollegen erkennen, dann sind kulturell gemischte Teams leistungsfähiger als homogene Teams. Sie können einfach auf einen viel größeren Erfahrungsschatz zurückgreifen und

entwickeln daher mehr Kreativität bei der Lösung von Problemen. Auch die Teammitglieder erleben Vielfalt als spannend und inspirierend. Vorausgesetzt, wie gesagt, es gibt Sensibilität und Wertschätzung für Unterschiede.

emptio salveo: In dem Dokumentarfilm „You drive me crazy“ besuchen drei Menschen in einer fremden Kultur noch mal die Fahrschule: ein US-Amerikaner in Tokio, eine Koreanerin in München und eine Deutsche in Mumbai. Da (ver)zweifeln Fahrschüler an den Regeln des Gastlandes und Fahrlehrer am Unverständnis ihrer Schüler. Wie sehen typische Situationen des interkulturellen Missverstehens und der Irritationen in deutschen Krankenhäusern aus?

Scheitza: Wie äußere ich Schmerz? Welche Ursachen gebe ich einer Krankheit? Was kommuniziere ich mit Pflegepersonal und Ärzten? Wer darf mich als Patient in welcher Situation wo berühren? Das wären Beispiele für Situationen, bei denen es im Verhältnis Patient-Personal zu Miss-

„Ganz entscheidend ist es, sich auch die Werte zu, vergegenwärtigen, die das eigene Handeln leiten.“

verständnissen kommen kann. In der Zusammenarbeit von Krankenhausmitarbeitern geht es dann unter anderem um Fragen von Führung, Verantwortungsübernahme und den Vorstellungen von kollegialem Miteinander.

emptio salveo: Sie bieten im Rahmen des Seminarprogramms der EKK eG ein interkulturelles Sensibilisierungstraining an. Was verstehen Sie unter interkultureller Sensibilisierung?

Scheitza: Interkulturelle Sensibilität bedeutet, sich des Einflusses von Kultur auf menschliches Verhalten bewusst zu sein. Zu interkultureller Sensibilität gehört aber nicht nur das Wissen über fremde kulturelle Prägungen. Ganz entscheidend ist es, sich auch die Werte zu vergegenwärtigen, die das eigene Handeln leiten.



Bild: privat

Alexander Scheitza
Geschäftsführer des Kölner
Instituts für Interkulturelle
Kompetenz e.V.

emptio salveo: Wen sprechen Sie an?

Scheitza: Das Seminar richtet sich an alle Personen mit interkulturellen Kontakten bei der Arbeit – sei es im Verhältnis zu Patientinnen und Patienten oder zu Kolleginnen und Kollegen. Angesprochen sind aber auch diejenigen, die vor der Herausforderung stehen, kulturelle Vielfalt zu managen. Für Führungskräfte ist es entscheidend, die Besonderheiten kultureller Vielfalt zu kennen und auf dieser Grundlage Managemententscheidungen treffen zu können, die Spannungen vermeiden und Potenziale ans Tageslicht bringen.

emptio salveo: Was lernen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bei diesem Seminar?

Scheitza: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer verbessern ihre Fähigkeit zu erkennen, in welchen Situationen möglicherweise Kultur eine Rolle spielt. Sie lernen typische Bruchstellen kennen und entwickeln Ideen, wie sich Schwierigkeiten vermeiden bzw. lösen lassen. Dieses Wissen steigert die Handlungssicherheit und reduziert Stress. Ein weiteres Thema unserer Fortbildungen sind Stereotype und Vorurteile, die das Arbeitsklima sehr belasten können. Im Seminar suchen wir gemeinsam nach Lösungsansätzen für den beruflichen Alltag.

emptio salveo: Wie ist das Seminar aufgebaut?

Scheitza: Lernen soll Spaß machen. Daher setzen wir auf einen Mix verschiedener Methoden. Praktische Übungen spielen eine wichtige Rolle. Spezielle interkulturelle Trainingsfilme zeigen typische Problemsituationen und führen die Teilnehmenden anschaulich ins Thema ein. Die Beschäftigung mit Fallbeispielen aus dem Arbeitsalltag stellt schließlich sicher, dass unsere Seminare einen direkten Nutzen für die eigenen Tätigkeiten haben.

emptio salveo: Viele Krankenhäuser, die Mitarbeiter aus dem Ausland beschäftigen, haben Integrationsprogramme, um diese Kolleginnen und Kollegen in den deutschen Krankenhausalltag zu integrieren. Reicht das nicht aus? Scheitza: Integrationsprogramme sind sehr zu begrüßen. Wie wirksam diese sind, hängt meines Erachtens von verschiedenen Faktoren ab: Wie konkret werden die Anforderungen des Arbeitsplatzes berücksichtigt? Wird auf individuelle Herausforderungen eingegangen? Welche Maßnahmen zur Förderung von Integration werden ergriffen? Ganz entscheidend erscheint mir in diesem Zusammenhang, dass Integration nicht nur als Aufgabe der neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund gesehen wird. Wichtig ist, dass alle auf allen Hierarchieebenen in den Integrationsprozess einbezogen werden.

emptio salveo: Herr Scheitza, wir danken Ihnen für dieses Gespräch.

Das Interview führte Sigi Lieb



Seminare 2013

11. bis 12. September 2013	Köln
Moderatorentaining – Steuerung von Arbeitsgruppen	
17. September 2013	Köln
Medizinische Terminologie	
18. bis 20. September 2013	Köln
Medizin für Nichtmediziner	
23. bis 24. September 2013	Köln
Zeit- und Selbstmanagement	
25. September 2013	Köln
Beschaffung als Steuerungsfunktion	
8. bis 9. Oktober 2013	Köln
Interkulturelles Sensibilisierungstraining	
10. Oktober 2013	Köln
Recht im Einkauf	
15. bis 16. Oktober 2013	Köln
Gespräche sicher führen	
23. bis 25. Oktober 2013	München
Überzeugend vortragen	
4. bis 5. November 2013	Köln
Professionell verhandeln	
6. bis 8. November 2013	München
Projektleitung, Teammanagement	
6. bis 8. November 2013	Köln
Medizin für Nichtmediziner	
18. bis 19. November 2013	Köln
Leistung fordern – Überarbeitung vermeiden	
26. bis 27. November 2013	Köln
Mitarbeiterführung, Mitarbeitergespräche	

Masterlehrgänge an der Akademie in Leipzig starten wieder im November 2013.

► Die genauen Zeiten und Orte sowie weitere Informationen und Anmeldebögen finden berechnigte Mitglieder im Intranet auf *medii space*.

* Stand: 06/2013