

## Interkulturelle Kompetenz im Rettungsdienst Impulse und Perspektiven für die Ausbildung



## Vorwort

Dass Deutschland längst zu einem De-facto-Einwanderungsland geworden ist, ist inzwischen allgemein anerkannt.

Räumliche Bevölkerungsbewegungen sind natürlich mit gesellschaftlichen Auswirkungen verbunden. Diese Auswirkungen reichen deutlich wahrnehmbar bis in den Rettungsdienst und den Sanitätsdienst.

In NRW hat der Gesetzgeber dies erkannt und formuliert in Paragraf 4 des „Gesetzes zur Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe und Integration in Nordrhein-Westfalen“:

„Interkulturelle Kompetenz im Sinne dieses Gesetzes umfasst 1. die Fähigkeit, insbesondere in beruflichen Situationen mit Menschen mit und ohne Migrationshintergrund erfolgreich und zur gegenseitigen Zufriedenheit agieren zu können, 2. die Fähigkeit bei Vorhaben, Maßnahmen, Programmen etc. die verschiedenen Auswirkungen auf Menschen mit und ohne Migrationshintergrund beurteilen und entsprechend handeln zu können, sowie 3. die Fähigkeit, die durch Diskriminierung und Ausgrenzung entstehenden integrationshemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden.“

Ein Ergebnis dieser gesetzlichen Verankerung ist die Entwicklung einer ganztägigen Unterrichtseinheit „Soziale und Interkulturelle Kompetenz im Rettungsdienst“, die in der Ausbildung zum/zur Rettungssanitäter/-in oder –assistenten/-in des Fachbereichs Notfallmedizin und Rettungswesen im DRK-Institut für Bildung und Kommunikation Münster implementiert wurde. Als Landesarzt schätze ich es besonders, dass unser Institut dieses Thema in seinem Bildungsangebot aufnimmt.

Diese Handreichung gibt Impulse und zeigt Möglichkeiten auf, wie das Thema Interkulturelle Kompetenz in den Lehrgängen für Rettungssanitäter/-innen und Rettungsassistenten/-innen umgesetzt werden kann.

*Dr. med. Uwe Devrient*

*Landesarzt*



## Inhalt

<b>1</b>	<b>Warum Interkulturelle Öffnung im Rettungsdienst?</b>	<b>5</b>
	Rettungsdienst	6
	Der Anfang	7
	Interkulturelle Trainings als Bestandteil der Interkulturellen Öffnung	8
<b>2</b>	<b>Rahmenbedingungen</b>	<b>9</b>
	Was brauche ich zur Umsetzung? Auf was muss ich achten?	
	Blickwinkel	9
	Umfang	10
	Gruppengröße	10
	Zeitpunkt der Durchführung	10
<b>3</b>	<b>Inhalt</b>	<b>11</b>
	Interkulturelle Trainings umsetzen – aber wie?	
	Block 1 – Einführung in das Thema	12
	Block 2 – Thema: Kulturelle Bilder und Kommunikation	14
	Block 3 – Thema: Gesundheit, Krankheit und der Umgang mit Patienten	16
	Block 4 – Thema: Grenzen erkennen und setzen	17
<b>4</b>	<b>Erfahrungen</b>	<b>19</b>
	Was noch gesagt werden sollte	
	Soziale und Interkulturelle Kompetenz	20
<b>5</b>	<b>Ausblick</b>	<b>22</b>
	Wie soll es weitergehen?	
	<b>Impressum</b>	<b>23</b>

Als Personen mit Migrationshintergrund definiert werden „alle nach 1949 auf das heutige Gebiet der Bundesrepublik Deutschland Zugewanderten, sowie alle in Deutschland Geborenen mit zumindest einem nach 1949 zugewanderten oder als Ausländer in Deutschland geborenen Elternanteil“.

(Statistisches Bundesamt: Mikrozensus 2010)

## 1 Warum Interkulturelle Öffnung im Rettungsdienst?

Unsere Gesellschaft ist geprägt durch kulturelle Vielfalt. Der demografischen Entwicklung zufolge wird der Anteil von Menschen mit Zuwanderungsgeschichte immer größer. Um der sich verändernden Gesellschaft eine angemessene Versorgung im Bereich Rettungsdienst zukommen zu lassen, ist die interkulturelle Öffnung der Dienste und Einrichtungen unumgänglich. Kulturelle Unterschiede können in Situationen des Notfalls auf beiden Seiten (Hilfempfänger sowie Leistungserbringer) zu besonderem Stresspotential führen. Viele Betroffene verspüren generell Angst, Machtlosigkeit und Unsicherheit in bedrohlichen Ausnahmesituationen. Wie geht man damit um, wenn neben kulturellen Unterschieden oft noch Sprachbarrieren hinzukommen und es unterschiedliche Erwartungshaltungen bezüglich der Aufgaben des Rettungsdienstes gibt? Wie stellt man eine für beide Seiten zufriedenstellende Versorgung sicher?

Das DRK versteht „unter interkultureller Öffnung einen selbstverantworteten, systematischen und zielgerichteten Entwicklungsprozess von Organisationen mit dem Ziel, die Bedingungen für eine umfassende und gleichberechtigte Partizipation von Menschen mit Migrationshintergrund in allen gesellschaftlichen Bereichen herzustellen.“<sup>1</sup>

„Wichtige Grundlagen der interkulturellen Öffnung bilden die Anerkennung, dass Deutschland ein Zuwanderungsland ist, sowie die Erkenntnis, dass zur Schaffung von gleichen Teilhabemöglichkeiten und Chancen strukturelle Veränderungen der Aufnahmegesellschaft samt ihrer Institutionen und Organisationen unerlässlich sind.“<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Deutsches Rotes Kreuz e.V. Generalsekretariat (Hg.): Viele Gesichter – Ein Verband. Die Interkulturelle Öffnung im DRK. Berlin 2011, S. 1.

<sup>2</sup> Deutsches Rotes Kreuz e.V. Generalsekretariat (Hg.): Das Deutsche Rote Kreuz – nicht nur für Deutsche. Rahmenkonzeption Interkulturelle Öffnung im DRK. Berlin 2007, S. 5.



## Rettungsdienst

Die Internationale Rotkreuz- und Rothalbmund-Bewegung umfasst das Internationale Komitee vom Roten Kreuz (IKRK), die Internationale Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmund-Gesellschaften (Föderation) sowie derzeit 187 anerkannte nationale Rotkreuz- und Rothalbmund-Gesellschaften. Alle diese Organisationen sind voneinander rechtlich unabhängig und innerhalb der Bewegung durch gemeinsame Grundsätze, Ziele, Symbole, Statuten und Organe miteinander verbunden.

Die ersten Schritte zur interkulturellen Öffnung des Rettungsdienstes beinhalten die Anpassung der Rahmenbedingungen von Aus-, Fort- und Weiterbildung sowie die Anpassung der Organisationsstrukturen und der konzeptionellen Ausrichtung.

Im Allgemeinen gilt, dass Träger von Rettungsdiensten aus der gesellschaftlichen Verantwortung heraus aufgefordert sind, sich interkulturell zu öffnen, um eine angemessene Versorgung aller Menschen zu sichern.

Dies gewährleistet die Verbesserung der Attraktivität der eigenen Einrichtungen und damit auch deren Wettbewerbsfähigkeit. Durch eine gelungene Diversitätspolitik werden die Möglichkeiten erhöht, ein größeres Potenzial an Mitarbeitern/-innen im Rettungsdienst zu bekommen, neue Mitglieder zu gewinnen und das ehrenamtliche und bürgerschaftliche Engagement von Migranten/-innen zu fördern.

Das DRK als Träger des Rettungsdienstes ist zu einer glaubwürdigen Umsetzung seiner eigenen Grundsätze und seines Leitbildes zur interkulturellen Öffnung in besonderer Weise aufgefordert.

„Den Grundsätzen des Roten Kreuzes und Roten Halbmondes zu folgen heißt, sich für alle, insbesondere für hilfsbedürftige und benachteiligte Menschen, solidarisch und unparteilich einzusetzen. Das DRK fördert ein gleichberechtigtes, friedliches und respektvolles Zusammenleben aller Menschen, unabhängig von ihrer ethnischen Herkunft, kulturellen Prägung oder weltanschaulichen Überzeugung.“<sup>3</sup>



<sup>3</sup> Deutsches Rotes Kreuz e.V. Generalsekretariat (Hg.): Das Deutsche Rote Kreuz – nicht nur für Deutsche. Rahmenkonzeption Interkulturelle Öffnung im DRK. Berlin 2007, S. 6.

## Der Anfang


Im Jahr 2008 wurde das Thema der interkulturellen Öffnung erstmals in die Aufgabenstellungen des DRK-Landeswettbewerbs in Gelsenkirchen eingebunden. Beim DRK-Landeswettbewerb treffen sich einmal im Jahr die Helferinnen und Helfer, um Leistungen und Kenntnisse u.a. im Sanitäts- und Betreuungsdienst, im Bereich der Ersten Hilfe und im Bereich Technik und Sicherheit zu demonstrieren. Zusätzlich werden auch Aufgabenstellungen aus den Bereichen Blutspendedienst, ehrenamtliche Wohlfahrtsarbeit und Suchdienst bearbeitet. Über die Auswertung hinaus fanden 2008 Gespräche mit teilnehmenden Gruppen über eigene Erfahrungen im interkulturellen Kontext statt. Dabei stellte sich heraus, dass einerseits das Phänomen Interkulturalität in vielen Regionen zum Arbeitsalltag gehört, andererseits aber partiell Vorurteile gegenüber Migrantengruppen existieren. Eine Unterstützung seitens des DRK-Landesverbandes Westfalen-Lippe e.V. ist damit dringend notwendig geworden. Um in Zukunft interkulturellen Missverständnissen vorzubeugen, fanden im Jahr 2009 vorbereitende Gespräche statt. Es wurde überlegt, wie das Thema der interkulturellen Kompetenz als Bestandteil der interkulturellen Öffnung in die Fort- und Ausbildung des DRK-Instituts für Bildung und Kommunikation, Fachbereich Notfallmedizin und Rettungswesen, integriert werden kann.

Der Fachbereich für Notfallmedizin und Rettungswesen des DRK-Landesverbandes deckt in Kooperation mit dem Fachbereich für Notfallmedizin und Rettungswesen des Studieninstitutes Westfalen-Lippe einen Großteil der rettungsdienstlichen Aus-, Fort- und Weiterbildung in Westfalen-Lippe ab.



 Perspektivwechsel



Perspektivwechsel 

### Interkulturelle Trainings als Bestandteil der Interkulturellen Öffnung

Im Organisations- und Personalentwicklungsprozess zur interkulturellen Öffnung spielt der Ausbau von Schlüsselqualifikationen der Mitarbeiter/-innen eine tragende Rolle. Aufbauend auf der Qualifikation der sozialen Kompetenz kommt der interkulturellen Kompetenz besondere Bedeutung zu. Dabei ist es weder Ziel der Fortbildungsangebote, ein „Rundumwissen“ über andere Kulturen zu vermitteln, noch lassen sich Patentrezepte im Umgang mit Menschen mit Zuwanderungsgeschichte liefern. Vielmehr geht es darum, Mitarbeiter/-innen anzuregen und zu befähigen, sich in Menschen anderer Herkunft hineinzuversetzen, also einen Perspektivenwechsel vorzunehmen, eigene Sichtweisen zu relativieren und Handlungskompetenzen zu erweitern, um effektiver arbeiten zu können. Seit 2010 ist das Modul „Interkulturelle Kompetenz“ fester Bestandteil des Fachlehrgangs der Rettungsanwärter/-innen und der schulischen Ausbildung der Rettungsassistenten/-innen. Ziel ist die Vorbereitung der Lehrgangsteilnehmenden auf einen interkulturellen Berufsalltag.



„Kultur wird von Menschen geschaffen und Menschen werden durch Kultur geprägt. Kultur ist veränderbar, ist also nicht statisch oder in sich abgeschlossen sondern ein Prozess.“<sup>4</sup>

(S. Handschuck u. W. Klawe)

## 2 Rahmenbedingungen

Was brauche ich zur Umsetzung? Auf was muss ich achten?

Vor Beginn der Umsetzung ist es wichtig, sich über die Bedeutung des Themas klar zu werden und diese auch der Belegschaft, den Lehrkräften in der Einrichtung zu vermitteln. Viele der inhaltlichen Themen können von anderen Kolleginnen und Kollegen in ihrem Unterricht immer wieder aufgegriffen werden. Interkulturelle Kompetenz ist eine Querschnittsaufgabe für das gesamte Ausbildungsteam. Das heißt, dass Lehrkräfte diesen Prozess mitgestalten, indem sie z.B. Unterrichtskonzepte entsprechend neu anpassen und kultursensibel das eigene Verständnis von Medizin, und hier insbesondere der Notfallmedizin, thematisieren. In diesem Zusammenhang geht es auch darum, die eingespielten Rollenerwartungen von Helfenden und Betroffenen immer wieder erneut zu hinterfragen.

Die bisher gemachten Erfahrungen zeigen, dass eine Umsetzung der Lernziele bereits an dieser Stelle scheitern kann. Hier ist es sinnvoll, sich die Zeit zu nehmen, um das Team vorzubereiten und sich auf ein gemeinsames Programm zu einigen.

### Blickwinkel

Interkulturelle Trainings werden inzwischen von Lehrkräften zahlreicher Disziplinen durchgeführt. Zu nennen sind z. B. Sozialarbeiter/-innen, Psychologen/-innen und Pädagogen/-innen oder, wie in diesem Fall, Ethnologen/-innen. Die Ethnologie als Wissenschaft des kulturell Fremden bringt einen holistischen, das heißt ganzheitlichen Ansatz ins Spiel. Im Bemühen, als Vermittler zwischen den verschiedenen Kulturen zu arbeiten, werden exemplarisch unterschiedliche Gesellschaften mit ihren Vorstellungen und Werten dargestellt. Hierbei sind der Perspektivenwechsel und die Empathie methodisch bedeutend. Genau diese Bestandteile bilden den Inhalt der Lernmodule und der damit verbundenen Lernziele.

Die eingespielten Rollenerwartungen von Helfenden und Betroffenen immer wieder hinterfragen.

Sozialarbeiter/-innen  
Psychologen/-innen  
und Pädagogen/-innen  
und Ethnologen/-innen  
im Bemühen als  
Vermittler zwischen  
den verschiedenen  
Kulturen.

### Umfang

Mindestens 1 Seminartag  
Interkulturelle Trainings sollten, wenn möglich, mindestens einen Seminartag, also acht Zeitstunden umfassen. Bei Schulungen des Rettungsdienstes, die länger als vier Wochen dauern und ein Praktikum beinhalten, ist es sinnvoll, eine zweite Einheit zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen, um Inhalte zu vertiefen, Kompetenzen zu stärken und inzwischen gemachte Erfahrungen auszutauschen. In Einrichtungen, die dies nicht umsetzen können, sollte zumindest ein gemeinsamer Seminartag (acht Zeitstunden) zum Thema „Soziale und Interkulturelle Kompetenz im Rettungsdienst“ angeboten werden.

### Gruppengröße

Ideale Gruppengröße für eine Fortbildung dieser Art:  
15 bis 18 Personen.  
Die ideale Gruppengröße für eine Fortbildung dieser Art liegt zwischen 15 und 18 Personen. Bei einer größeren Teilnehmerzahl empfiehlt es sich, im Teamteaching mit zwei Referenten/-innen zu arbeiten, um ein effektives Lernen zu ermöglichen. Der Vorteil liegt in der gegenseitigen Unterstützung, wenn es im Verlauf des Seminars z. B. um die Bewertung von komplexen Notfallsituationen geht. Der jeweils eigene Erfahrungs- und Wissensschatz wird dadurch erweitert. Auch die unterschiedliche Wahrnehmung von Fremdheit und deren Interpretation bieten Möglichkeiten der gemeinsamen Neubewertung.

### Zeitpunkt der Durchführung

Entscheidend für die Unterrichtseinheit ist auch der Zeitpunkt der Durchführung. Findet sie in der Ausbildung zum Rettungssanitäter/zur Rettungssanitäterin Berücksichtigung, muss bedacht werden, dass die Teilnehmenden bisher wenig Erfahrung in der Einschätzung von Notfallsituationen haben und sich viele Ereignisse schlichtweg nicht vorstellen können oder auch unsicher in deren Bewertung sind. Ist das Thema im Ausbildungslehrplan zum Rettungsassistenten/zur Rettungsassistentin aufgenommen worden, nehmen konkrete Alltagserfahrungen der Teilnehmenden mehr Raum ein. Belastende Situationen, Stressmomente und Konfliktpotenziale, besonders auch in der Begegnung mit Menschen anderer kultureller Herkunft bekommen mehr Priorität.

Demographische Entwicklung: In Deutschland leben z. Zt. (2010) 7,147 Millionen Ausländerinnen und Ausländer (inkl. Migrationshintergrund 15,746 Millionen.) Bis 2030 werden es ca. 12,649 Millionen Ausländer sein. Die doppelte Zahl von Menschen mit Migrationshintergrund. Die Zahl der Menschen über 65 mit Migrationshintergrund im engeren Sinn liegt 2010 bei ca. 1,8 Millionen. Bis 2030 wird sie schätzungsweise bei 2,8 Millionen sein. (Statistisches Bundesamt: Mikrozensus 2010)

## 3 Inhalt

Interkulturelle Trainings umsetzen – aber wie?

Wie der Ablauf eines Seminartages aussehen kann, wird im Folgenden am Beispiel der Schulungen im Institut für Bildung und Kommunikation, Fachbereich Notfallmedizin und Rettungswesen, dargestellt.

Die vorgestellten Inhalte und Beispiele sollen als Anregung dienen. Alle Bausteine der Schulung sind zudem variabel einsetzbar. Sie sollten aber logisch aufeinander aufbauen. Es ist auch möglich, die Themenbereiche „Soziale Kompetenz“ und „Interkulturelle Kompetenz“ zusammen zu legen und eine gemeinsame Unterrichtseinheit daraus zu entwickeln (siehe auch Punkt 4, Abschnitt Soziale und Interkulturelle Kompetenz).

Eine eintägige Schulung im Umfang von acht Zeitstunden ist in vier thematische Blöcke unterteilt, die jeweils durch eine Pause unterbrochen werden. In den Blöcken wird wiederum mit Bausteinen gearbeitet, die abwechselnd Theorie und Praxis vermitteln und ein konkretes Lernziel beinhalten. Einige der Bausteine sind der allgemeinen interkulturellen Arbeit entlehnt, andere legen den Fokus auf kulturspezifische Hintergrundinformationen.



Welche Voraussetzungen muss es geben und wie kann eine Schulung konkret aussehen?

Welche Lernziele stehen dahinter?

## Block 1 Einführung in das Thema (ca. 1 Zeitstunde)

**Lernziele:** Block 1 umfasst die Begrüßung und Vorstellung der Teilnehmer, sowie die Module „Kulturrucksack“ und „Interkulturelle Kompetenz – was ist das?“.

a. Reflexion der eigenen Person:

Wer bin ich in meiner Gesellschaft?

Jedes Seminar beginnt in der Regel mit der Begrüßung durch die Seminarleitung und der Vorstellung der Teilnehmenden. Letzteres ermöglicht es, das Seminar zielgenauer zu halten. An dieser Stelle ist es wichtig, den bisherigen Kenntnisstand und die Kompetenzen der Teilnehmenden abzufragen, um zu einem späteren Zeitpunkt geeignete Fallbeispiele auszuwählen und vorhandenes Wissen abrufen zu können.

b. Was bedeutet Kultur?

c. Interkulturelle Kompetenz als Thema kennen lernen

Als Einstieg bietet es sich an, den Begriff „Kultur“ und seine Bedeutung aufzugreifen. Als Methode kann der „Kulturrucksack“ verwendet werden. Dabei wird ein kleiner Rucksack mit Gegenständen aus dem Leben der Seminarleitung gefüllt. Die Gegenstände sind so gewählt, dass sie etwas über sie und die Kultur(en), die sie geprägt hat (haben), aussagen. Von den Teilnehmenden wird diese Methode als sehr wirklichkeitsnah und inhaltlich verständlich bewertet. Theorie kann auf diese Weise anschaulich vermittelt und gleichzeitig Vertrauen in der Gruppe aufgebaut werden.

Lernziel dieser Übung ist die Reflexion der eigenen Person in der entsprechenden Gesellschaft. Erst wenn ich weiß, wer ich selbst bin, kann ich auch den Anderen angemessen und mit Respekt begegnen. Durch familiäre, schulische und gesellschaftliche Sozialisation wurde und wird jeder Mensch kulturell geprägt. Jeder trägt diesen „Kulturrucksack“ mit sich herum. Der „Rucksack“ wird dabei immer wieder verändert, indem Dinge ein- und ausgepackt werden. Die Begegnung mit Menschen, die einen anderen kulturellen Rucksack tragen, kann zu Konflikten, Missverständnissen, aber auch denkwürdigen oder gar amüsanten Situationen führen.

In den Seminareinheiten hat sich immer wieder die Aufarbeitung eigener Erfahrungen und Begegnungen im interkulturellen Kontext sowohl im Berufsalltag als auch im Privatleben als sehr hilfreich und bereichernd erwiesen. Hier können entsprechend eigene Erlebnisse als Einführung zum Baustein genutzt werden. Deshalb wird zur Einführung in das zweite Modul ein Fallbeispiel aus der Praxis vorgestellt. Schnell wird deutlich, dass es neben dem vertrauten Umgang in der eigenen Gesellschaft durchaus kulturelle Unterschiede (z. B. regionale sprachliche Unterschiede, Mentalitäten) gibt. Dieses Beispiel leitet zu einem Inputreferat mit folgender Fragestellung über: Was bedeutet Interkulturelle Kompetenz, welche Fähigkeiten gehören dazu und was macht interkulturelle Begegnung anders? Dadurch werden zunächst die gemeinsamen Grundlagen für einen Austausch und eine Zusammenarbeit gelegt. Erklärt wird die Unterscheidung in das Eigene und das Fremde. Lernziel ist die Erkenntnis, dass das Verhalten im Umgang mit dem „vermeintlich Fremden“ durchaus „normal“ und universell ist. Diese Erkenntnis hilft, Ängste abzubauen. Als Menschen können wir den respektvollen Umgang miteinander trainieren und so neue Wege der Begegnung finden. Dies sind wichtige Handlungskompetenzen der interkulturellen Arbeit.

Als Methode kann der „Kulturrucksack“ verwendet werden. Dabei wird ein kleiner Rucksack mit Gegenständen aus dem Leben der Seminarleitung gefüllt.

„Ich bin mit Schweinefleisch groß geworden ...“

Ich spende kein Blut.

„Ich gehe Freitags in die Moschee ...“

„Ich nehme kein Fremdblut.“

„Ich behandle alle Menschen gleich.“



## Block 2

### Thema: Kulturelle Bilder und Kommunikation (ca. 2 Zeitstunden)

Lernziele: Block 2 beinhaltet die Module: „Kulturelle Wahrnehmung“, „Interkulturelle Kommunikation“ und „Eigene Erfahrungen“.

a. Vorsicht bei der Einschätzung von kulturellen Bildern

Menschen reduzieren ihre Umwelt mit Hilfe von Bildern. Sie dienen ihnen dazu, die Wirklichkeit in ihrer Komplexität zu ordnen. Aus diesen Bildern entstehen oft sogenannte Stereotypen, was zunächst durchaus ein normaler Vorgang ist. Nicht selten werden solche Stereotypen aber mit Wertungen unterlegt, welche sich zu hartnäckigen Vorurteilen verfestigen können.

b. Erkennen von unterschiedlichen Kommunikationsstrukturen

Gerade im Umgang mit Menschen anderer kultureller Herkunft existieren viele Stereotype oder vorurteilsbehaftete Bilder, weshalb das Thema in eine interkulturelle Schulung gehört. Lernziel ist die kritische Betrachtung von indirekten und direkten kulturellen Bildern und der Umgang mit diesen.

c. Austausch von Erfahrungen

Um die Wirkung von Stereotypen zu verdeutlichen, werden die Teilnehmenden im Modul „Kulturelle Wahrnehmung“ gebeten, verschiedene Nationen bei einer bestimmten Tätigkeit entsprechend pantomimisch darzustellen, z. B. Italiener im Straßenverkehr, Engländer im Fußballstadion. Schnell wird erkennbar, wie Bilder wirken und welchen Einfluss sie auf unser Denken und Handeln haben. Meist sind sie positiv oder negativ besetzt. Dabei werden Bilder auch wirtschaftlich genutzt. Im beruflichen Alltag aber können sie zu einer Hürde werden und die Arbeit am bzw. mit Menschen negativ beeinflussen. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass sich diese Methode sehr gut zur bildlichen Umsetzung der Thematik eignet. Zusätzlich lockert sie nach dem theoretischen Input auf, fördert die Aufmerksamkeit auf das Thema und die Teilnehmenden können sich performativ als Akteure wahrnehmen.

Neben den Bildern wirkt die Sprache: Rettungsdienstmitarbeiter/-innen benötigen Informationen von dem Patienten/der Patientin und seinem/ihrer Umfeld. Daher wird im Modul: „Interkulturelle Kommunikation“ mit kleinen Kommunikationsübungen gearbeitet. Jeweils zwei Teilnehmende lesen einen

Kulturelle Wahrnehmung

Stereotype  
Wertung  
Vorurteile



kurzen Dialog vor, der sich einem anderen kulturellen Kontext zuordnen lässt. Im direkten Vergleich fallen die großen Unterschiede sofort auf, z.B. „zum Punkt zu kommen“ oder „ausschweifend zu reden“. Diese Unterschiede werden anschließend diskutiert und mit Informationen hinterlegt. Lernziel ist das Erkennen verschiedener Kommunikationsformen, die in der Praxis leicht zu Missverständnissen oder gar zum Abbruch einer Kommunikation führen können. Methodisch ist dieses Modul anspruchsvoller, weil viele Informationen verarbeitet werden müssen. Daher wird dieses Modul von den Teilnehmenden eher als theoretisch bewertet, obwohl es anschauliche Erläuterungen und Beispiele enthält.

Nachdem die inhaltlichen Grundlagen zum Einstieg erarbeitet wurden, kann der dritte Baustein dazu dienen, die eigenen Erfahrungen in der interkulturellen Begegnung abzufragen und austauschen zu lassen. Diese werden stichwortartig auf Moderationskarten zusammengefasst, aufgehängt und von den Teilnehmenden im Plenum vorgestellt. Anschließend erfolgt eine Zusammenfassung der Themen durch die Seminarleitung.

Viele Beispiele erweisen sich als Missverständnis, die jedoch eine persönliche Betroffenheit oder einen Konflikt auslösen können und oft zu einer unangemessenen Reaktion führen. Dieses Modul bietet wiederum Gelegenheit, Missverständnisse und Konflikte zu klären und die damit verbundenen Gefühle in einem geschützten Raum zu bearbeiten. Gemeinsam werden die Ursachen dieses Konfliktes und Vorschläge zur Lösung gesucht. Deutlich wird hier auch, dass es keine Patentrezepte für eine Konfliktlösung gibt, sondern jede Situation wieder neu eingeschätzt werden muss. Die wichtigste Voraussetzung zur Lösung ist jedoch die Entwicklung von Empathie und Sensibilität in der Begegnung mit Menschen. Dieses Modul wird von den Teilnehmenden sehr geschätzt und als fruchtbar für eine gemeinsame Arbeit erachtet.

Dieses Modul wird von den Teilnehmenden sehr geschätzt und als fruchtbar für eine gemeinsame Arbeit erachtet.





### Block 3

Thema: Gesundheit, Krankheit und der Umgang mit Patienten (ca. 2 Zeitstunden)

Lernziele: Block 3 beinhaltet die Module: „Gesundheit und Krankheit im interkulturellen Kontext“ sowie die Bearbeitung von „Fallbeispiele aus dem Berufsalltag“.

- a. Reflexion der eigenen kulturellen Vorstellungen in Bezug auf Gesundheit und Krankheit
- b. Einüben des Perspektivenwechsels
- c. Erkennen von kulturellen Missverständnissen und Konflikten
- d. Erlernen von Handlungsstrategien im interkulturellen Umgang

Obwohl Rettungsdienstmitarbeiter/innen nur einen begrenzten medizinischen Handlungsrahmen haben, ist es wichtig, kulturelle Unterschiede im Verständnis von Gesundheit und Krankheit zu erkennen. Zum Beispiel kann ein nicht vertrautes Schmerzverhalten zu einer Fehleinschätzung mit entsprechenden negativen Folgen führen. Wenn z. B. bei einem akuten Herzanfall die Symptome durch den Betroffenen nicht klar benannt oder zugeordnet werden können, kann wertvolle Zeit verloren gehen. Oder es besteht die Gefahr einer Bagatellisierung von Schmerzäußerungen seitens der Rettungsdienstmitarbeiter/-innen. Und zwar möglicherweise mit der Folge einer unzureichenden medizinischen und/oder medikamentösen Versorgung. Eine Sensibilisierung für andere Verhaltensmuster z. B. im Umgang mit Schmerzen verringert Fehleinschätzungen. Diese Sensibilisierung sollte sich allerdings nicht ausschließlich auf das Rettungsdienstpersonal beziehen, sondern alle Beteiligten in der Notfallversorgung mit einschließen. Im Rahmen eines zeitlich begrenzten Vortrags von zwanzig Minuten können solche Unterschiede allerdings nur angerissen werden, sie dienen jedoch zumindest der allgemeinen Einordnung des eigenen Medizinverständnisses.

Je nach Austauschbedarf der einzelnen Gruppen findet nach dem Vortrag eine Mittagspause oder das Modul „Fallbeispiele aus dem Berufsalltag“, (Teil 1) statt.

Fallbeispielen sollte nach Möglichkeit im Seminarablauf viel Raum gegeben werden, da sie praxisorientiert sind, die Sinne schärfen und Handlungskompetenzen fördern. Im ersten Teil des Bausteins „Fallbeispiele im Berufsalltag“ setzen die Teilnehmenden vorgegebene Fallbeispiele als Rollenspiele um. Im zweiten Teil werden Fallbeispiele im Plenum besprochen. Lernziel ist der Perspektivenwechsel und damit verbunden das Erlernen neuer Handlungsstrategien sowie die Stärkung vorhandener Handlungskompetenzen. In der Auswertung der Schulungen haben die Teilnehmenden die Fallbeispiele immer als besonders sinnvoll und wichtig für ihre Arbeit herausgehoben, da sie unmittelbar anwendbar erschienen. Je nach Falldarstellung haben einzelne Teilnehmer/-innen jedoch auf Grund ihrer fehlenden Praxis auch Schwierigkeiten, sich Situationen vorzustellen und sich in sie hineinzusetzen.

### Block 4

Thema: Grenzen erkennen und setzen (ca. 2 Zeitstunden)

Block 4 umfasst, je nach Gruppenverlauf, den zweiten Teil des Moduls „Fallbeispiele aus dem Berufsalltag“ und das Modul „Grenzen setzen und verstehen“. Den Abschluss des Seminars bildet eine Evaluation.

Im zweiten Teil des Bausteins „Fallbeispiele aus dem Berufsalltag“ geht es um Themen, die oftmals über die Arbeit als Rettungsdienstmitarbeiter/-in hinausgehen. So werden Einsätze gefahren, die auf den ersten Blick keinen Sinn ergeben oder sogar für Verärgerung sorgen. Die Beispiele werden im Plenum vorgetragen und gemeinsam diskutiert. Lernziel ist das Erkennen und die Vermittlung von kulturellen Unterschieden und damit der Abbau von Unsicherheiten im Umgang mit Menschen anderer kultureller Herkunft.

Fallbeispiele verknüpfen anschaulich Theorie und Praxis.

Lernziele:

- a. Erlernen von Handlungsstrategien (Teil 2, Fallbeispiele)
- b. Abbau von Unsicherheiten und Ängsten
- c. Erkennen von Grenzen und Rahmenbedingungen
- d. Reflexion der eigenen Grenzen



Der letzte Baustein widmet sich den Grenzen, die sowohl persönlicher als auch institutioneller oder rechtlicher Natur sein können. Anhand einer kleinen Übung, bei der sich die Teilnehmenden auf Anweisung der Seminarleitung im Raum bewegen, werden Grenzen bewusst gemacht und zum Teil auch überschritten. Die Anweisungen bestehen aus Begrüßungsformen, bei denen sich die Teilnehmenden mehr oder weniger an verschiedenen Regionen der oberen Körperhälfte berühren müssen. Eine gemeinsame Auswertung der Erfahrungen macht deutlich, wie individuell Grenzen sind. Jeder lernt dabei seine persönlichen Grenzen kennen und sie entsprechend zu setzen oder zu erweitern. Lernziel ist das Erkennen von Grenzen der eigenen Person, aber auch das Erkennen institutioneller Rahmenbedingungen sowie der Umgang damit.

Die Form der Übung irritiert und verunsichert einige Teilnehmende, was durchaus beabsichtigt ist. Dadurch werden Grenzen erlebbar gemacht.

Eine Evaluation zur Bewertung des Seminars bildet den Abschluss. Zudem erhalten die Teilnehmenden ein Handout und ggf. eine Literaturliste.

Die Zusammenfassung am Ende des Seminars (ca. 1 Zeitstunde) zeigt noch einmal auf, dass Interkulturelle Kompetenz eine Fähigkeit ist, die erlernbar ist und als Handwerkszeug eingesetzt werden kann. Ziel des interkulturellen Trainings ist ein konfliktfreier Umgang miteinander, wodurch letztlich effektivere Arbeitsabläufe im Rettungsdienst gewährleistet werden.

Soziale Kompetenz zeichnet sich aus durch: Einfühlungsvermögen, persönliche Flexibilität, Konflikt- und Kommunikationsfähigkeit, Selbstreflexivität, Fähigkeit des Perspektivenwechsels, Offenheit und Ambiguitätstoleranz. Sie ist Voraussetzung zum Erlernen von Interkultureller Kompetenz.

#### 4 Erfahrungen

Was noch gesagt werden sollte

Im Folgenden werden noch einige Anmerkungen zu den Erfahrungen in der Durchführung der Module und Umsetzung der Methoden aufgeführt.

Positive Erfahrungen wurden mit denjenigen Modulen gemacht, in denen ein Austausch von Erfahrungen und die Analyse von Fallbeispielen Platz gefunden haben. Auch die Reflexion der eigenen Person und Gesellschaft wurde immer wieder positiv hervorgehoben. Bei der Auswahl der Fallbeispiele gab es große Unterschiede, abhängig von der Zusammensetzung der Kurse. Überwog der Anteil der Berufsanfänger/-innen, so wurden die Fallbeispiele öfters als praxisfern oder als Sonderfall bewertet. In den Seminaren, in denen es bereits Teilnehmende mit Berufserfahrung gab, wurden die Fallbeispiele oft bestätigt und entsprechende Handlungsanweisungen begrüßt. Dies verweist ganz deutlich auf die Notwendigkeit, interkulturelle Trainings sowohl in der Ausbildung als auch zu einem späteren Zeitpunkt in der Berufsphase einzufordern.

Positive Erfahrungen wurden mit denjenigen Modulen gemacht, in denen ein Austausch von Erfahrungen und die Analyse von Fallbeispielen Platz gefunden haben.



Die Schaffung der theoretischen Grundlagen zum Thema Interkulturelle Kompetenz wurde von den meisten Teilnehmenden als wichtig erachtet, um das Thema gesellschaftlich einordnen zu können. Bei den Inputs – etwa den Themen Gesundheit und Krankheit und Kommunikation – gingen die Erfahrungen auseinander. Während ein Teil der Teilnehmenden die Informationen als zu umfangreich und speziell erachteten, war die Resonanz bei anderen sehr positiv und mit dem Wunsch nach weiterem Hintergrundwissen verbunden.

Auch diese Diskrepanz hängt von den sehr heterogenen Ausbildungsgruppen ab. Je nach Zusammensetzung eines Seminars ist abzuwägen, ob der handwerkliche, handlungsbezogene oder aber der reflexive, inhaltliche Anteil der Module stärker betont werden kann bzw. muss.

### Soziale und Interkulturelle Kompetenz

Die Themen „Soziale Kompetenz“ und „Interkulturelle Kompetenz“ sind inhaltlich eng miteinander verzahnt. Interkulturelle Kompetenz baut auf sozialer Kompetenz auf. Auch in der Vermittlung beider Themen gibt es Überschneidungen. Seit Anfang 2012 werden im Fachbereich Rettungswesen des DRK-Instituts für Bildung und Kommunikation diese beiden Themen in den Lehrgängen für Rettungssanitäter/-innen als eine Unterrichtseinheit durchgeführt. Dies geschieht auf Basis eines gemeinsam erarbeiteten Konzeptes im Umfang von acht Stunden durch einen Lehrrettungsassistenten/einer Lehrrettungsassistentin und einem Ethnologen/einer Ethnologin.

### Stolpersteine umgehen

Die Zusammenführung der beiden Themen hat dafür gesorgt, dass der Zugang zur Zielgruppe leichter geworden und die Glaubwürdigkeit in der Vermittlung des Themas Interkulturelle Kompetenz gestiegen ist. Die Kooperation sorgt ebenfalls dafür, dass gegenseitige Ergänzungen und Abweichungen in der Vermittlung von Themen sofort angesprochen werden können, wodurch weniger Handlungsunsicherheiten bei den Lehrgangsteilnehmenden auftreten.

Für die gemeinsame Schulung mussten in beiden Bereichen Themen gestrichen oder zusammengelegt werden. Im Fachlehrgang der Rettungssanitäter/-innen werden somit gemeinsam die Grundlagen von Sozialer und Interkultureller Kompetenz vermittelt, während in der schulischen Ausbildung der Rettungsassistenten/-innen vertiefende Hintergrundinformationen im Themenbereich Interkulturelle Kompetenz hinzukommen. Für alle Beteiligten, sowohl für die Teilnehmenden des Lehrgangs als auch für die Dozenten/-innen, bietet die Zusammenlegung der beiden Module einen Gewinn.

Eine optimale Umsetzung der interkulturellen Trainings hängt maßgeblich von den Informationen über die Teilnehmenden ab. Entscheidend für die Nachhaltigkeit ist die Einbindung der anderen Lehr- und Leitungskräfte. Nur damit wird das Thema zur Querschnittsaufgabe und Schlüsselqualifikation für die Arbeit im Rettungsdienst. Die Bedeutung des Themas für die Institutionen lässt sich aufgrund der gesellschaftlichen Demografie eindeutig belegen. Ohne Ausbildung und kontinuierliches Training kann interkulturelles Zusammenleben und Zusammenarbeiten nicht funktionieren.



## Ausblick

Wie soll es weitergehen?

„Ich bin ein katholischer Franzose mit armenischen Wurzeln, meine Frau ist protestantische Schwedin,... ich habe einen algerischen Schwager, der Muslim ist, und einen jüdischen Enkel. Wir verstehen uns, weil wir nicht über die Religion des anderen diskutieren, sondern sie respektieren.“

(Charles Aznavour, \*1924)<sup>5</sup>

## 5 Ausblick

Wie soll es weitergehen?

Aspekte wie Personalentwicklung, Entwicklung eines Leitbildes und die Kommunikation des Öffnungsprozesses in der inner- und außer-verbändlichen Öffentlichkeit, müssen auf Dauer angemessen berücksichtigt werden.

Die Gesellschaft soll vorbereitet sein auf die Veränderungen, die sich durch den demografischen Wandel ergeben. Die Interkulturelle Öffnung ist eine Antwort darauf. Das Thema Interkulturelle Kompetenz im Rettungsdienst sollte einen selbstverständlichen Stellenwert bekommen, in dem es nicht um eine Anpassung an unbekannte Situationen oder andere kulturelle Gewohnheiten geht. Im Rahmen der Schulung soll ein „Rucksack mit Werkzeug“ an die Hand gegeben werden, um nicht eindeutige Situationen besser bewältigen zu können und drohende Eskalationen von Konflikten zu beherrschen. Die Durchführung von interkulturellen Kompetenztrainings ist eine von vielen möglichen Einstiegsweisen in den Prozess der Öffnung, nicht aber sein Ende. Aspekte wie Personalentwicklung, Entwicklung eines Leitbildes und die Kommunikation des Öffnungsprozesses in der inner- und außer-verbändlichen Öffentlichkeit, müssen auf Dauer angemessen berücksichtigt werden.

Um die Nachhaltigkeit der interkulturellen Öffnung zu sichern, ist es wichtig, alle Beteiligten in den Prozess einzubinden. Das heißt konkret, dass das Thema immer wieder auf die Agenda von Teamsitzungen und Abteilungskonferenzen gehört.

<sup>5</sup> Eigtl. Ch. Aznavourian frz. Schauspieler und Sänger armen. Herkunft, Quelle: Süddeutsche Zeitung, Querverweise: Kultur-Vielfalt



Dem gesetzten Ziel folgen dann entsprechende Planungen und Umsetzungen, die sich z. B. in einer Neugestaltung des Curriculums oder in einer angepassten Außendarstellung zeigen. Regelmäßige Fort- und Weiterbildungen zum Thema und ein Monitoring sollen den Prozess der Öffnung richtungweisend begleiten. Orientierung bietet dabei auch das Leitbild, das in diesem Prozess ebenfalls mit berücksichtigt werden muss und eine Leitfunktion für alle hat.

Wenn diese Veränderungen gelingen, gibt es eine gemeinsame Grundlage, auf die sich alle verbindlich beziehen können und die die Verbandskultur einer Einrichtung auch nach außen hin positive Wirkung entfalten lässt.

Im folgenden einige Aussagen von verschiedenen Teilnehmern/-innen:

09.03.2010  
Viel Hintergrundwissen und gute Beispiele.

10.02.2012  
Das Thematisieren von Konflikten mit Patienten und Angehörigen ist gut.

14.07.2010  
Gute Themenwahl bzgl. Rettungsdienst.

03.05.2012  
Die Abwechslung zwischen Theorie und Praxis war super; die Kombination mit zwei Dozenten war erfrischend.

03.05.2012  
Viel Input zu den verschiedenen Kulturen weckt mehr Verständnis.

### Herausgeber:

Deutsches Rotes Kreuz  
Landesverband  
Westfalen-Lippe e.V.  
Sperlichstraße 25  
48151 Münster

Tel.: 0251 9739-0

Fax: 0251 9739-106

E-Mail: [info@drk-westfalen.de](mailto:info@drk-westfalen.de)

[www.drk-westfalen.de](http://www.drk-westfalen.de)

### Verantwortlich für den Inhalt:

Ludger Jutkeit  
Vorstand

### Redaktion:

Anne Artmeyer  
Sandra de Vries  
Margreet Toxopéus  
DRK-Institut für Bildung  
und Kommunikation,  
Fachbereich Notfallmedizin  
und Rettungswesen

### Lektorat:

Dr. Peter Wiechens, Münster

### Konzeption und Gestaltung:

Angelika Schneidewind  
[www.colibridesign.de](http://www.colibridesign.de),  
Bielefeld

### Fotos:

Susanne Freitag  
[www.susi-freitag.de](http://www.susi-freitag.de), Bielefeld

(DRK-Institut für Bildung  
und Kommunikation,  
Fachbereich Notfallmedizin  
und Rettungswesen und  
Studieninstitut Westfalen  
-Lippe, Medizin und  
Rettungswesen)

Fotolia

### Druck:

Medienpark Anikum

### Erscheinungsdatum:

02/2013

©2013 Deutsches Rotes  
Kreuz, Landesverband  
Westfalen-Lippe e.V.

[www.drk-westfalen.de](http://www.drk-westfalen.de)

**DRK-Landesverband  
Westfalen-Lippe e.V.**

Sperlichstraße 25  
48151 Münster

Tel.: 0251 9739-0  
Fax: 0251 9739-106  
E-Mail: [info@drk-westfalen.de](mailto:info@drk-westfalen.de)

Gefördert durch:

Ministerium für Arbeit,  
Integration und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen

