

## Workshop DIVERSITY Training

mit Eva van Keuk (Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge Düsseldorf) und Niels Jens Albrecht (Uni- Klinikum Hamburg Eppendorf)

---

Im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft „**Transkom – Kompetenz wo Kommunikation entscheidend ist**“ nimmt das Teilprojekt „**Diversity Training – Transkulturelle Kompetenz im Gesundheits- und Sozialwesen**“ eine besondere Stellung ein: Die Zielgruppe sind Angestellte und selbstständige Fachleute im deutschen Gesundheits- und Sozialwesen (z.B. der Sozialarbeiter in einer Beratungsstelle, die Psychotherapeutin in eigener Praxis, die Stationsärztin im Krankenhaus). In den anderen Teilprojekten der EP sind hingegen Flüchtlinge die Zielgruppe und werden beispielsweise zu Sprach – und Kulturmittlern ausgebildet. Durch das Teilprojekt „Diversity Training“ wird das zukünftige Berufsfeld der ausgebildeten Sprach – und Kulturmittlern sensibilisiert und damit langfristig die Grundlage für den späteren beruflichen Einsatz geschaffen. Die TeilnehmerInnen des Workshops waren zum überwiegenden Teil Flüchtlinge, die sich in einem Teilprojekt in Ausbildung befinden, so daß es besonders wichtig war, den Unterschied des Diversity Trainings zu den anderen Teilprojekten transparent zu machen.

### Zum Teilprojekt Diversity Training:

Das Psychosoziale Zentrum für Flüchtlinge (PSZ) in Düsseldorf bietet gemeinsam mit dem Bildungsinstitut im Gesundheitswesen (BiG) in Essen eine 12-monatige Fortbildung „Diversity Training – Transkulturelle Kompetenz“ für Fachkräfte im Sozial- und Gesundheitswesen an.

Die Fortbildung umfaßt insgesamt 350 Stunden, die sich aufgliedern in Seminartage, Supervision/ Projektbegleitung, eigene Projektarbeit am Arbeitsplatz und Arbeitsgruppen. Es finden drei Kurse statt – der erste hat im September 2005 begonnen, der zweite startet im März 2006, der dritte im Oktober 2006. Pro Kurs werden maximal 18 TeilnehmerInnen aufgenommen.

Ärztammer Nordrhein und Psychotherapeutenkammer NRW zertifizieren und bepunkteten die gesamte Fortbildung. Als Kooperationspartner war z.B. die Ärztekammer Nordrhein in der Konzeption mit eingebunden. Die Fortbildung für Pflegeberufe erhält vom Bildungsinstitut im Gesundheitswesen Essen (BiG) ein Abschlusszertifikat.

Die **Kosten** betragen abhängig vom Gehalt 350,- (Pflegekräfte), 525,- bzw. 700 € (ab BAT 2) für den gesamten Kurs. Die TeilnehmerInnen verpflichten sich zur Teilnahme an den Veranstaltungen und werden hierzu von ihrem Arbeitgeber freigestellt. Das Projekt wird mit EU-Mitteln aus dem Programm EQUAL finanziert.

### Zum Konzept und den Inhalten der Fortbildung DIVERSITY TRAINING

Flüchtlinge und auch MigrantInnen haben aus den unterschiedlichsten Gründen große Hindernisse beim Zugang zum öffentlichen Gesundheitswesen zu überwinden:

- Sprachliche Barrieren
- Kulturelle Missverständnisse
- Sozialrechtliche Barrieren (bestimmte Leistungen werden vom Sozialamt nicht übernommen)

Während in anderen europäischen Ländern der Umgang mit fremdsprachigen Patienten bereits in der Ausbildung angesprochen wird, bleibt diese Thematik in der deutschen Ausbildung ein Stiefkind. In diesem Zusammenhang bemüht sich das PSZ seit langen durch Fortbildungen und Netzbildung, Wissen und Fähigkeiten zu vermitteln und darüber Flüchtlingen und MigrantInnen den Zugang zum Gesundheitssystem zu ebnet. „Transkulturelle Kompetenz“ ist das Stichwort und in der Wirtschaft gibt es bereits Konzepte, in denen Unterschiedlichkeit von MitarbeiterInnen und KundenInnen kein Hindernis, sondern eine Bereicherung bedeuten kann: „Diversität von Geschlecht, Religion, Herkunft, Sprache als Ressource“.

**Ziel** der Fortbildung ist eine gründlichere, effizientere Dienstleistung im Gesundheits – und Sozialwesen für MigrantInnen, und damit auch für Flüchtlinge. Ein Stationsarzt, der sich für den reichen Gesundheitstouristen aus Saudi Arabien über Menschen aus dem Orient kundig gemacht hat, wird dies auch im Umgang mit dem syrischen Flüchtlingspatienten nutzen können und weniger irritiert reagieren, wenn die ganze Familie ihn ständig besuchen will. Dies soll über transkulturelle Sensibilisierung, die Vermittlung grundlegender transkultureller Kompetenzen und deren praktische Umsetzung in die berufliche Praxis erreicht werden.

Die **Zielgruppen** der Fortbildung sind:

- Soziale und pädagogische Dienste,
- Pflege- und Gesundheitsberufe,
- ÄrztInnen, PsychologInnen und PsychotherapeutInnen.

**Inhalte:** Zunächst wird der Schwerpunkt auf der Vermittlung kulturuniverseller Fähigkeiten liegen: Sensibilisierung für eigene kulturelle Werte und Normen, Auseinandersetzung mit persönlichen fremdenfeindlichen – und freundlichen Anteilen. Der kulturspezifische Ansatz ermöglicht die konkrete Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Werten und Vorstellungen bestimmter Zielgruppen, ohne jedoch die Vielfalt der Herkunftsregionen zu vereinfachen. Das wird in erster Linie durch TrainerInnen und ReferentenInnen erreicht, die ihrerseits unterschiedlicher kultureller Herkunft sind.

Grundlage des Diversity Trainings sind zum einen die **Evaluationen des Landesentrums für Zuwanderung (LZZ)** über die Qualität und Effizienz verschiedener transkultureller Trainings. Hier haben wir uns für ein Konzept entschieden, das Informationen an die Teilnehmer vermittelt (z.B. Kenntnisse über die LTTE in Sri Lanka zum Verständnis, warum tamilische Flüchtlinge extrem zurückhaltend sind), den Schwerpunkt aber auf das Erlernen alltagsrelevanter Kompetenzen legt (z.B. „Wie gehe ich in Zukunft damit um, wenn ein tamilischer Patient vor mir sitzt und ich Informationen brauche?“). Die Selbstreflexion („Was ist meine eigene kulturelle Eingebundenheit?“ „Durch welche deutsche Brille nehme ich

mein Gegenüber wahr?“) ist Voraussetzung für Veränderungsprozesse und wird entsprechend begleitet.

Zum anderen bietet das **theoretische Konzept von Prof. Auernheimer „Interkulturelle Kompetenz als soziale Kompetenz“** die wissenschaftliche Grundlage der gesamten Fortbildung. Anhand dieses Konzeptes werden die Inputs der verschiedenen ReferentInnen reflektiert und eingeordnet; das Modell bietet den „roten Faden“ der Fortbildung. Im Rahmen dieses Konzeptes werden interkulturelle Schwierigkeiten als Kommunikationsstörungen aufgefasst. An erster Stelle stehen Machtdifferenzen, die zu solchen Kommunikationsproblemen führen können, an zweiter und dritter Stelle Kollektiverfahrungen (z.B. Holocaust als Erfahrungshintergrund im Kontakt zwischen Israelis und Deutschen) und Fremdbilder (z.B. „türkische Muslime in Deutschland sind frauenfeindlich“). Erst an vierter Stelle werden unterschiedliche kulturelle Codes, also Verhaltensweisen und Erwartungen, als Erklärung für Kommunikationsprobleme erörtert (z.B. kann die respektvolle iranische Gesprächsführung von Deutschen als umständlich und langatmig, die deutsche Direktheit von Iranern als unhöflich empfunden werden). Prof. Auernheimer begründet diese Reihenfolge mit der Tatsache, daß viele Kommunikationsstörungen zu schnell auf „kulturelle Unterschiede“ zurückgeführt und andere Lösungsmöglichkeiten ignoriert werden. Interkulturelle Kompetenztrainings die diesen Aspekt vernachlässigen, führen seiner Ansicht nach sogar zu einer Verstärkung der eigenen Stereotype und verringern damit die interkulturelle Kompetenz – eine These von Prof. Auernheimer, die durch die Evaluationen des LZZ gestützt wird.

### **Fortbildungen für ÄrztInnen für den Einsatz von Sprach- und Kulturmittlern am Klinikum Hamburg Eppendorf**

Niels Jens Albrecht vom Institut für Medizin Soziologie des Uni- Klinikums Hamburg Eppendorf (Teilprojekt der EP: Mitarbeiterqualifizierung, Qualitätssicherung und Marketing MQM) zeigte Beispiele aus den Fortbildungen für ÄrztInnen, die in Hamburg bereits seit vielen Jahren mit Erfolg durchgeführt werden. Hier werden Ärzte im Einsatz von Sprach – und Kulturmittlern geschult, wobei der Schwerpunkt zunächst darauf liegt, überhaupt ein Problembewusstsein zu schaffen. Die Geldgeber der Regeldienste davon zu überzeugen, daß es einen Mangel an interkultureller Kompetenz gibt, und daß dieser behoben werden sollte um die Effizienz der Angebote zu steigern, ist nach seiner Ansicht eines der Hauptprobleme - ein Marketing Problem.

### **Zur Diskussion mit den Workshop- TeilnehmerInnen**

In dem Workshop wurden der Ablauf des Diversity Trainings und die Grundlagen des Konzeptes erörtert. Besonders wichtig war es, den TeilnehmerInnen zu vermitteln, daß in diesem Teilprojekt eben nicht Flüchtlinge ausgebildet werden, sondern die zukünftigen Berufsfelder für den Einsatz von Sprach – und Kulturmittlern vorbereitet werden. Einerseits ist die transkulturelle Öffnung der Regeldienste sicherlich ein langfristiges Ziel und wird sicherlich nicht alleine im Rahmen des Equal Projektes Transkom erreicht. Andererseits aber haben die Projekte der aktuellen KursteilnehmerInnen des Diversity Trainings bereits gezeigt, daß hierdurch Sprach – und Kulturmittler vermehrt eingesetzt werden.

In der Diskussion mit den Workshop TeilnehmerInnen stellte es sich heraus, daß genau diese Realität – Krankenhäuser haben kein Interesse am Einsatz ausgebildeter Sprach- und Kulturmittler oder an der interkulturellen Öffnung – für Frustrationen bei den teilnehmenden Flüchtlingen sorgt. Umso wichtiger, mit Angeboten wie dem „Diversity Training“ schrittweise kleine Veränderungen in den zukünftigen Arbeitsfeldern der kompetenten Sprach – und Kulturmittler zu erreichen.