

„Wollen oder können sie mich nicht verstehen?“ Arbeit im kulturellen Kontext

Dozent Univ.Lektor Dr. Andreas Klein
Universität Wien
Ethik Consulting Klein GmbH, Wien

Ausgangslage

- Beschleunigte **Pluralisierungsschübe** moderner Kulturen.
- Multi-Kulti: Welt wird unübersichtlicher (Habermas), komplexer.
- **Heterogenität** (statt Homogenität): Orientierung wird schwierig.
- Erzeugt **Stress** für Organismen/Mensch – Abwehrreaktionen.
- Grundselektionen (des Gehirns):
 - Angenehm/unangenehm
 - Bekannt/unbekannt
- Unbekanntes/Fremdes erzeugt **Neugier** und/oder **Abwehr**.
- Suche nach Orientierungsmustern.
- Gefahr von Fundamentalismen als Antwort auf Unsicherheit.
- Für Betreuung von Menschen eine bes. Herausforderung.

Was ist Kultur?



- Kultur als **Gemenge** von
 - Praktiken (Handlungen), Sprache, Sinn, Traditionen/Gewohnheiten
 - Überzeugungen, Werten, Regeln, Symbolen, Vorschriften
 - Deutungen, Erzählungen, Motiven, Affekten, Wahrnehmungen
- Kultur stiftet **Identität**: Wer sind wir? Wer bin ich?
- Braucht (Selbst-)Beschreibung und **Differenz**/Unterscheidung.
- Das **Eigene** und das **Andere/Fremde**.
- Häufig gekoppelt mit **Wertungen**: Unsere/bessere Kultur ...
- Kultur ist aber nicht identisch mit Nation/Grenze.
- Kleinkulturen in größeren Kulturen usw.
 - Kleingruppe, Jugend, regional, national, Europa ...

Ausdrucksformen von Kultur



Nonverbale Kommunikation



... oder so



... oder so



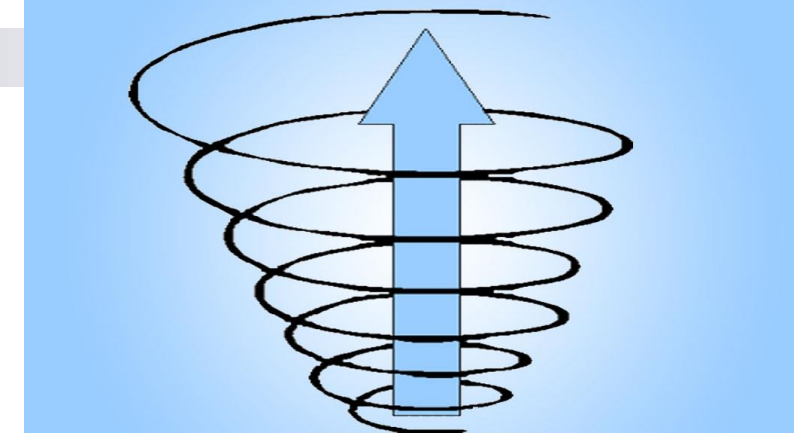


- Kultur- und Wertewandel durch:
 - Globalisierung, Migration, Mischung, Verschmelzung: Synkretismus
 - Kontext: Stadt, Land, Vorstadt ...
 - Vielschichtige Übernahmen und Abgrenzungen
 - Generationen-Drift (Babyboomer, Gen Y/Z usw.)
 - Gender-Drift, Geschlecht, Familienkonfiguration
 - Gruppe (peer group), gesellsch. Schicht, Milieu
 - Religion, Weltanschauung
- Im Fremden erkennen wir auch das Eigene – und umgekehrt.
- Durch Anderes erkennen wir uns selbst (Buber: Ich-Du).
- ... und unsere eigenen **blinden Flecken**.
- Kultur gehört zu uns wie die Luft zum Atmen.
- ... und können sie auch nicht so einfach ändern.

Was ist Verstehen?



- Wann verstehe ich **jemanden** oder **etwas**?
- Kann man sich **in andere** Hineinversetzen?
- Wie verstehe **ich mich** überhaupt selbst?
- Gibt es „das richtige“ Verstehen?
- Man versteht nur etwas, wenn man schon etwas verstanden hat.
- Verstehen braucht **Vorverständnis/Vorurteil**.
- **Zirkel**: Vorverständnis – Erfahrung – neues Verstehen usw.
- Ich verstehe mich durch meine Geschichte, Umwelt, Kultur.
- Verstehen als **Anknüpfen**:
 - An Sinnangebote
 - Fortsetzung von Kommunikation und Praxis



Blindheiten

- Blinde Flecken jeder Kommunikation.
- Einbahn-Rhetorik von
 - ... den vielen schönen Chancen: Romantisierung
 - ... der Auslöschung und Überformung: Überhöhung
 - ... „Alles rein!“ – „Alles raus!“
 - ... „Wir schaffen das!“ – „Wir schaffen das nicht!“
 - ... „Zu großer Respekt“ – „Zu große Geringschätzung!“
- All das übersieht Konflikte/Widersprüche innerhalb der Kontexte.
- Verschließt konstruktive/produktive Umgangsmöglichkeiten.
- **Ziel:** ausbalancierte, gemeinsam akzeptable Optionen.
- Echte rationale Diskurse über (eigene/fremde) Kultur.

Unterscheidungen

■ Interkulturalität:

- Interaktion unterschiedlicher Kulturprägungen

■ Transkulturalität:

- Das Verbindende/Gemeinsame durch die Kulturen

■ Multikulturalität:

- (Friedliche) Koexistenz kultureller Unterschiede

■ Kultursensibilität:

- (Wechselseitige) Anerkennung (?!) kultureller Unterschiede
- Mit welchen Folgen, Zielen usw.?

■ Person-Sensibilität:

- Anerkennung der Person mit ihren individuellen Prägungen

Rahmenbedingungen

■ Menschenrechte (EMRK):

- Recht auf **Freiheit** und Sicherheit
- Gedanken-, Gewissens- und **Religionsfreiheit**
- Achtung vor **Privat- und Familienleben**
- **Diskriminierungsverbot** (Gleichheitsgrundsatz)

■ EU-GRC:

- **Würde** des Menschen ist unantastbar. Sie ist zu achten und zu schützen
- **Informed consent**: Verstehbare, hinreichende Information u. Zustimmung

■ Patientenrechte:

- Persönlichkeitsrechte und Menschenwürde
- Privatsphäre und Intimsphäre



■ ICN-Ethikkodex:

- Menschenwürde u. kulturelle Rechte
- Respektvolle Behandlung – ohne Unterschiede
- Wohl** des Einzelnen, der Familie, der Gesellschaft
- Respekt** vor Werten und Gewohnheiten, Glaube
- Respekt, Aufmerksamkeit, Eingehen auf Ansprüche und Bedürfnisse, Mitgefühl, Vertrauenswürdigkeit, Integrität

■ 4 Ethische Prinzipien (Beauchamp und Childress):

- Selbstbestimmung
- Nichtschaden (physisch und psychisch)
- Fürsorge/Wohltun
- Gerechtigkeit

Was uns beschäftigt?

- Zunehmende kulturelle Herausforderungen:
 - Kulturell gemischte **Teams**: Pflegende, Ärzte, OA, andere Berufe
 - **Patienten**: kulturell, religiöse differierende Hintergründe
 - Kulturelle Differenzen **in einer Kultur**: Subkultur, Generationen
- Sprachliche/Verstehens-Barrieren und Missverständnisse
 - Dolmetsch-Problematik und informed consent. Video-Systeme
 - Gemischtsprachliches Gesundheitspersonal als Option
 - Bildungs-, Sozial- und Kulturunterschiede
- Migration ist Lebenschnitt und Veränderung.
- Divergierende Vorstellungen von Therapie/Pflege/Betreuung.
- **Beziehungen** sind stets konfliktrichtig.
- Kultursensibel, aber ohne Selbst-Preisgabe.
- **Ziel**: Individuelle Bedürfnisse adäquat berücksichtigen.

Mögliche Auswirkungen

■ Für Patient/innen:

- Über-/Unterversorgung durch Kommunikationslücken
- Komplikationen
- Frustration und Ärger
- Zeitverschwendung
- Entfremdung
- Unbehandelte Krankheiten – zu spät behandelt
- Schmerz, Sorge, Angst

■ Für Dienstleister, Gemeinschaft:

- Ressourcenverschwendung
- Frustration beim Personal
- Verlust der Arbeitszufriedenheit
- Mangelnde Ausnutzung der Arbeitszeit

Beispiele für kulturelle Differenzen

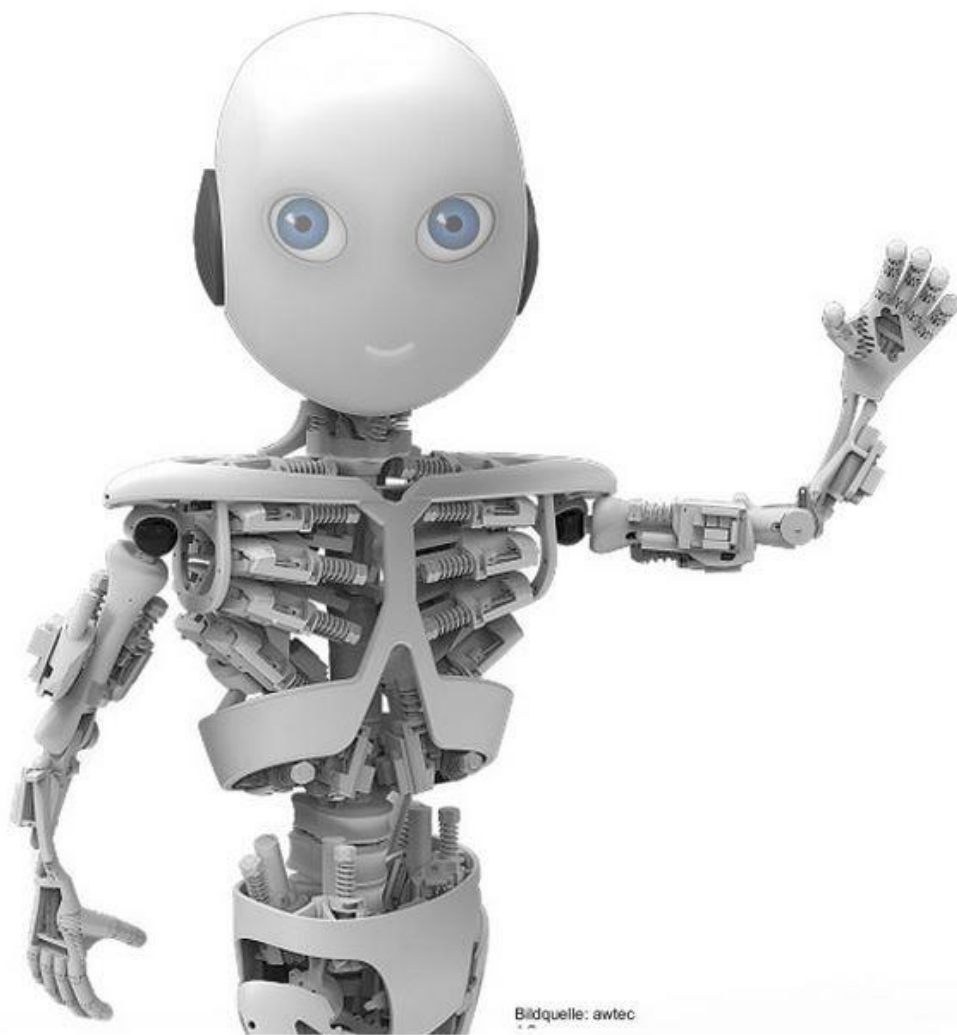
- Menschenbild: Körper, Geist, Seele und Welt.
- Mensch und Natur. Schmerzen.
- Krankheit, Gesundheit, Behinderung u. ihre Ursachen.
- Schulmedizin, alternative oder komplementäre Medizin, TCM, Esoterik.
- Ernährung (koscher, vegetarisch, vegan, Fasten).
- Rolle der Familie und der Mitglieder.
- Individuum und Gemeinschaft (z.B. Krankenbesuche).
- Geschlechterverhältnis, Geschlechterrollen.
- Sexualität, Schwangerschaft (Abbruch), Geburt.
- Sterben und Tod – und Rituale.

Weitere Beispiele

- Religiöse Grundpflichten: Fasten, Speisevorschriften
 - Schweineteile in Medikamenten oder Nahrung
 - Herzklappen von Schweinen
 - **Grundsatz** in Religionen: Notlage hebt Verbote auf!
 - Ausnahmen für Schwangere, Kranke, Menstruation.
- Kleidung: Kopftuch.
- **Scham** gegenüber Personal anderen Geschlechts.
- Wenn **nur Männer** kommunizieren dürfen/können.
- Berührungen – zw. Geschlechtern.
- Geschenkkannahme, Korruption und Compliance.
- Unterschiedliche Werthaltungen führen zu ethischen Problemen.

Optionen

- Wissen
- Selbstreflexion
- Direkte Kontakte
- Handlungs- und Kommunikationskompetenzen: Sensibilität
- Vermeidung von Stereotypen (Medienkritik)
- Kritische wechselseitige Anerkennung
- Permanente Fortbildung **aller** Beteiligten
- Ethikberatung, Ethikkomitees, Supervision, Training



Bildquelle: awtec