

## Interdisziplinäres Stoffwechsel-Centrum

Interdisziplinäres Stoffwechsel-Centrum: Endokrinologie, Diabetes u. Stoffwechsel  
Kompetenzzentrum Seltene Stoffwechselkrankheiten



Kompetenzzentrum  
Seltene  
Stoffwechselkrankheiten

## Training Interkulturelle Kompetenz – Interdisziplinäres Stoffwechsel-Centrum, Universitätsmedizin Charité

Beispiel Administrative Aufnahme  
Bericht zum Training Interkulturelle Kompetenz, Interdisziplinäres  
Stoffwechselzentrum Charité, Berlin 19. April, 2013

**Andjelkovic S<sup>1</sup>, Plöckinger U<sup>2</sup>.**

<sup>1</sup>Intercultures, Berlin <sup>2</sup>Interdisziplinäres Stoffwechsel-Centrum, Charité-  
Universitätsmedizin Berlin, Campus Virchow-Klinikum, Berlin;

Anfragen

Prof. Dr. med. U. Plöckinger  
Interdisziplinäres Stoffwechsel-Centrum,  
Charité-Universitätsmedizin Berlin, Campus Virchow-Klinikum  
Augustenburger Platz 1, 13353 Berlin  
Tel +49 30 450 553 552, Fax +49 30 450 553 944

**Inhaltsverzeichnis**

Einleitung.....	3
Zusammenfassung.....	5
Dimensionen Interkulturellen Handelns.....	6
1. Individualismus vs. Kollektivismus .....	6
Im Klinikkontext .....	7
2. Machtrespekt vs. Machtoleranz.....	8
Im Klinikkontext .....	8
3. Unsicherheitsakzeptanz vs. Unsicherheitsvermeidung .....	9
Im Klinikkontext .....	10
4. Zielorientierung langfristig vs. Kurzfristig.....	11
Im Klinikkontext.....	11
5. Zeitorientierung langfristig vs. kurzfristig (Feminismus vs. Maskulismus)....	12
Im Klinikkontext.....	13
Edward Halls Kontextdimension:.....	13
a) High vs. Low.....	13
b) Emotional vs. Neutral.....	14
Interaktives Training.....	15
Empfehlungen zum Weiterlesen:.....	20
Anhang.....	21

## Einleitung

Der Trainingsraum war für das Training sehr gut ausgestattet. Die Organisatoren hatten bereits die Pausenverpflegung auf den Tischen verteilt. Dies nahm die Trainerin zum Anlass eine **Einführung in das Thema Interkulturelle Kommunikation** zu geben und die Kenntnisse der Teilnehmer, die bereits am vorherigen Training anwesend waren, wieder aufzufrischen. Um eine spielerische und interaktive Eröffnung des Trainingstages zu initiieren, fragte sie die Teilnehmer, wie sie es interpretierten, dass das Essen schon auf dem Tisch stehe.

Hier ein Teil der Antworten:

- „Ich wollte schon alles fertig machen, damit alles effizienter läuft.“
- „Die Atmosphäre ist dadurch angenehm und ich fühle mich wohl.“
- „Ich würde am liebsten jetzt schon etwas essen, tue es aber nicht, weil ich vielleicht andere störe, wenn ich laut einen Apfel esse.“
- „Ich warte auf die Pause, bevor ich etwas nehme.“
- „Ich würde gerne das Thema tiefer diskutieren.“

Aus diesen Rückmeldungen wurde deutlich,

- dass es verschiedene Antworten
- gekoppelt mit verschiedenen Gedanken und Empfindungen

zu derselben Frage geben kann. Dies liegt unter anderem daran, dass alles, was wir tun, wie wir denken und was wir fühlen von bestimmten Haltungen und Werten geprägt ist und nicht im neutralen Raum und unabhängig vom Kontext stattfindet.

Diese Haltungen und Werte wiederum sind

- von unseren Erfahrungen,
- von wichtigen Menschen (z. B. den Eltern),
- Kontexten (z. B. Schule, Universität, Arbeitsplatz etc.) aber auch
- von Freunden und Bekannten beeinflusst.

**Aus Werten und Haltungen resultieren Verhaltensweisen, die Konsequenzen für die Person selbst aber auch für die Kommunikationspartner der Person haben.**

Die Trainerin hat in Kooperation mit dem Team alle Kommentare aufgrund des eben Erläuterten interpretiert:

- „Ich wollte schon alles fertig machen, damit alles effizienter läuft.“

Diese erste Rückmeldung hat möglicherweise etwas mit der Einstellung der Person zur Zeit und Organisation von Abläufen zu tun. Hier geht es darum, Zeit optimal zu nutzen, etwas zu erledigen, um später noch weitere Aufgaben effizient erledigen zu können. Möglicherweise hat die Person einen Werte-Referenzrahmen, der viel mit Ordnung und Struktur zu tun hat, vielleicht auch mit Leistung als prägendes Element.

- „Die Atmosphäre ist dadurch angenehm und ich fühle mich wohl.“

Die zweite Rückmeldung zeigt, dass es der Person bei der Beantwortung dieser Frage womöglich um den Wert der Harmonie und des guten Miteinanders geht. Wichtig ist auch die eigene Position in der Gruppe, das Wohlfühlen und sich integrieren können.

- „Ich würde am liebsten jetzt schon etwas essen, tue es aber nicht, weil ich vielleicht andere störe, wenn ich laut einen Apfel esse.“

Die dritte Rückmeldung reflektiert möglicherweise die Wichtigkeit von Rücksichtnahme auf Andere und das Kontrollieren eigener Bedürfnisse als ein Zeichen für Gerechtigkeit und Gleichheit. Diese Person interpretiert den gedeckten Tisch als Aufforderung zum Zugreifen, auf das sie ein Recht hat. Das Recht zugunsten der Gruppe nicht wahrzunehmen reflektiert einen Gemeinschaftswert.

- „Ich warte auf die Pause, bevor ich etwas nehme.“

Die vierte Rückmeldung zeigt klare Vorstellungen davon, wie mit Essen, das auf dem Tisch steht, umzugehen ist. Da es der Erfahrung der Person entspricht, dass

## Interdisziplinäres Stoffwechsel-Centrum

Arbeit und Entspannung zu trennen sind, interpretiert sie das Essen auf dem Tisch nicht als Recht zuzugreifen, sondern als Ankündigung von Belohnung für die getane Arbeit. Hier könnte es um den Wert Disziplin gehen.

- „Ich würde gerne das Thema tiefer diskutieren.“

Die fünfte Rückmeldung könnte vielleicht mit dem Bedürfnis nach Klärung, Ausdruck von Gefühl zum Thema und dadurch Kontaktstärkung zu den anderen Teilnehmern zu tun haben. Ebenso könnte diese Antwort ein Interesse an tiefer gehenden Erkenntnissen widerspiegeln und Wert der Selbsterkenntnis betonen.

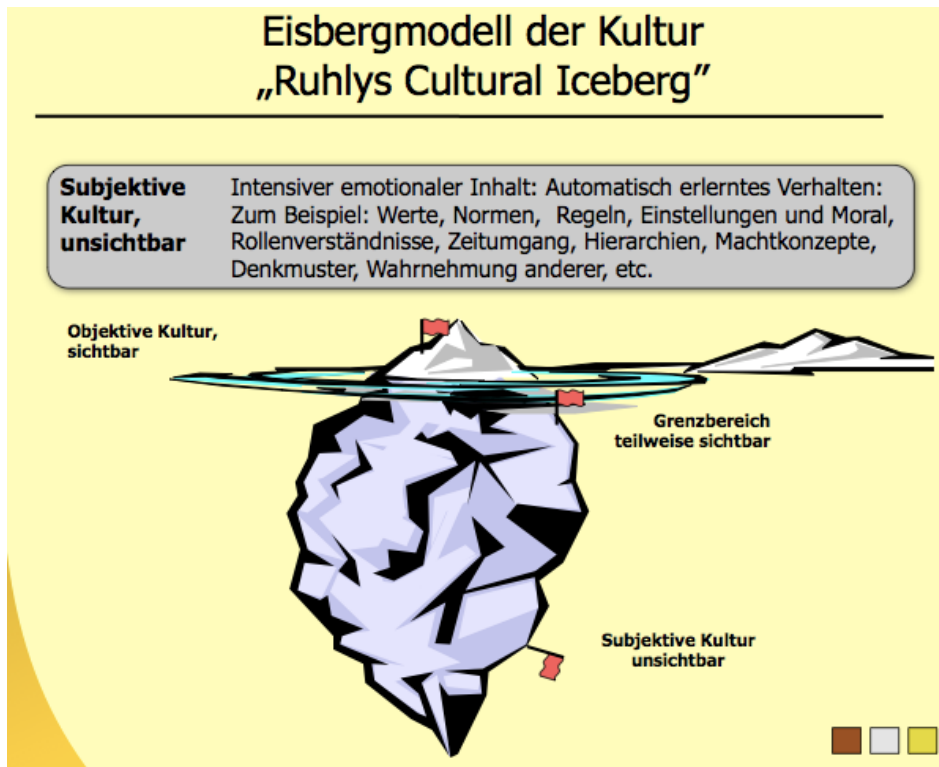
### **Zusammenfassung**

Als Zusammenfassung stellte die Gruppe fest, dass verschiedene Werte in der Gruppe existierten, die im Allgemeinen aber auch in anderen Gruppen zu finden sind z. B.

- Regeltreue,
- Klarheit,
- Transparenz und
- Ambiguitätstoleranz.

Aus dieser ersten kleinen Übung entstand das Bild des Eisberges, das verdeutlicht, dass Antworten auf eine einfache Frage bzw. eine bestimmte Handlung die Spitze des Eisberges darstellen (objektive, sichtbare Dinge), während die Werte und Haltungen aber auch Empfindungen unter der Oberfläche (nicht sichtbar) Antworten und Handlungen prägen, wenn nicht gar hervorrufen.

## Dimensionen Interkulturellen Handelns



Anhand dieser Werte hat die Trainerin zur Veranschaulichung der fünf Wertedimensionen übergeleitet, wie sie von Geert Hofstede beschrieben worden sind und bereits Inhalt des letzten Trainings waren:

### 1. Individualismus vs. Kollektivismus

**Individualistische Orientierung** zeigt ein Verhalten an, das stärker auf das Individuum fokussiert als auf das Wir-Gefühl. Stark individualistische Menschen wollen unabhängig und frei sein und die sozialen Bindungen möglichst lockern. Im **Kollektivismus** sind die Menschen von Geburt an eingebettet in eine größere Gemeinschaft und legen Wert auf starke Zusammengehörigkeit und Loyalität Familienmitgliedern gegenüber. Die meisten Gesellschaften sind eher kollektivistisch und setzen die Interessen der Gemeinschaft vor die des Individuums. Das „Wir“ ist der wichtigste Bestandteil der eigenen Identität. Das

## Interdisziplinäres Stoffwechsel-Centrum

„Wir“-Gefühl garantiert Sicherheit in Krisenzeiten. Deshalb ist die Loyalität zur eigenen Gruppe sehr wichtig. Diese Loyalität zu verweigern ist daher ein Bruch mit der eigenen Identität und verletzt die Gruppe als Ganzes.

Individualistische Gesellschaften (wohl bemerkt eine Minderheit) leben in der Regel in Kernfamilien (Vater, Mutter, Kind) oder sind Alleinerziehende. Die Identität wird geprägt durch ureigene Charaktereigenschaften und weniger durch Gruppenzugehörigkeit. In diesen Gesellschaften ist es z.B. ein wichtiges Anliegen, durch Bildung/Ausbildung, es dem Individuum zu ermöglichen, selbstständig zu sein. Es wird erwartet, dass die Kinder bei Volljährigkeit aus dem Haus sind. Abhängigkeit von der Herkunftsfamilie wird nicht als positiv empfunden.

In unserem Beispiel mit dem Essen auf dem Tisch gab es hier sowohl individualistische („ich würde das jetzt essen“) als auch kollektivistische Züge („ich will die anderen nicht stören“).

### Im Klinikkontext

Ein Beispiel aus dem Krankenhausalltag wäre eine typische Besuchssituation. Während kollektivistische Familien gerne mit vielen Familienmitgliedern (auch ferneren) den Kranken täglich (und unter Aufgebot vieler Köstlichkeiten) besuchen, wird in eher individualistischen Gesellschaften das Ruhen des Kranken, möglichst wenig Turbulenzen und daher auch eher spärlicher Besuch wertgeschätzt.



## 2. Machtrespekt vs. Machttoleranz

Machtdistanz beschreibt das Bedürfnis und die Orientierung an Hierarchie und Status. Menschen mit hohem Machtrespekt akzeptieren eher ungleiche Machtverhältnisse als Menschen mit hoher Machttoleranz.

In **machtrespektierenden Gesellschaften** wird von Kindern erwartet, dass sie elterliche Autorität akzeptieren und sich ihr unterwerfen. Im Arbeitskontext wird Hierarchiedenken und Respekt vor Vorgesetzten begrüßt. Die Ansprache geht vom Vorgesetzten aus, niemals von dem ihm unterlegenen Angestellten.

In eher **machttoleranten Gesellschaften** dürfen die Kinder beispielsweise ihre Eltern kritisieren und mit ihnen auf Augenhöhe reden. In machttoleranten Gesellschaften ist die Hierarchie eher veränderbar und nur auf die Arbeitsrolle bezogen, nicht auf die gesamte Persönlichkeit.

Dezentralisierung der Verantwortung ist ebenfalls ein Merkmal von Machttoleranz, während Machtrespekt eine absolute Entscheidungsbefugnis nur dem Chef zuspricht.

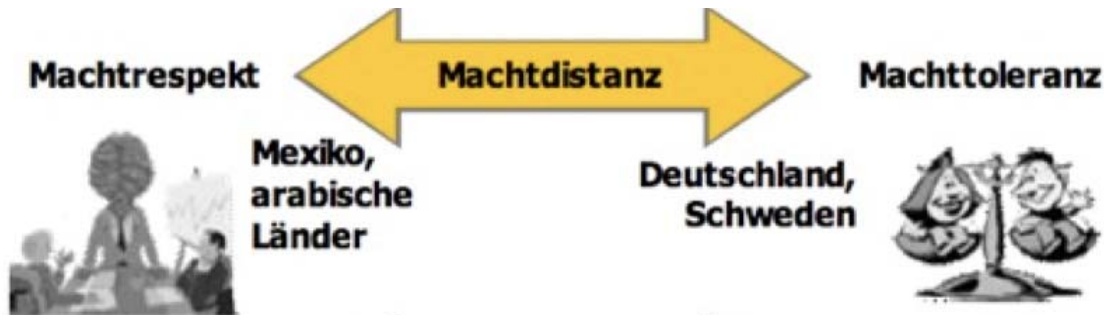
In unserem Beispiel ist der Faktor Macht nicht so deutlich sichtbar gewesen. Dennoch kann man sagen, dass die Personen, die eher bis zur Pause warten würden, um das Essen vom Tisch zu nehmen, eher Machtrespekt haben (sie gingen davon aus, dass die Trainerin das nicht gutheißen würde, wenn das Essen schon vor der Pause konsumiert würde), während solche die sofort zugegriffen hätten eher machttoleranter sein könnten (ihnen wäre die Haltung der Trainerin dazu nicht das wichtigste Entscheidungskriterium, sondern ihre eigene Meinung).

### Im Klinikkontext

ist häufig zu beobachten, dass Patienten dem Arzt gegenüber einen ausgeprägt hohen Machtrespekt haben. (Ausnahmen wären hier z.B. Fehlender Machtrespekt gegenüber einer Ärztin ist wenn der Patient aus einer männlich-dominanten Gesellschaft kommt.) Dies geht soweit, dass Patienten vom Arzt Allwissenheit erwarten und eben nur von diesem auch Anweisungen erhalten wollen und nicht von der Krankenschwester. Die Kehrseite ist eine relativ hohe Unselbstständigkeit



im Umgang mit der Erkrankung, die bis zu Fatalismus (und damit die Zuschreibung von Macht an eine übergeordnete Instanz) geht. Häufig ist das Klinikpersonal dann irritiert, warum der Patient nicht das befolgt hat, was ihm geraten worden ist.



### 3. Unsicherheitsakzeptanz vs. Unsicherheitsvermeidung

Diese Dimension gibt Orientierung inwiefern eine Person/Gruppe mit

- unbekanntem Situationen kompetent umgehen kann, bzw.
- sich von unsicheren (vor allem beruflichen) Situationen bedroht fühlt.

Je stärker die **Unsicherheitsvermeidung** desto stärker die Emotionen und der Ausdruck von Emotionen. Es ist akzeptierter in Gesellschaften mit starker Unsicherheitsvermeidung, mit Händen und Füßen zu gestikulieren, beim Sprechen, laut zu sprechen, auf den Tisch zu schlagen. (Eine Ausnahme bilden hier die asiatischen Kulturen, die zwar eine hohe Unsicherheitsvermeidung an den Tag legen, jedoch mit emotionalen Äußerungen sehr zurückhaltend sind.)

**Unsicherheitsakzeptanz** geht häufig mit relativ niedriger emotionaler Ausdrucksfähigkeit und sogar ihrer Ablehnung einher.

Hier können sehr viele Missverständnisse beim Kontakt zwischen Personen des jeweils anderen Extrems entstehen.

Diese Dimension war nicht sehr ausgeprägt in unserem Beispiel mit dem Essen. Allerdings könnte man die Anfangssituation in einem Training allgemein betrachten.

## Interdisziplinäres Stoffwechsel-Centrum

Manche Teilnehmer reagieren auf Fragen offener als andere. Manche Teilnehmer machen schneller und intensiver bei Diskussionen mit als andere. Häufig sind ruhigere Teilnehmer von der neuen Seminarsituation verunsichert und halten sich deshalb zurück. Sie wollen nichts Falsches sagen und vermeiden damit Gesichtsverlust. Aktivere Teilnehmer akzeptieren häufig unbekannte Situationen schneller und haben weniger Schwierigkeiten, sich einzubringen.

### Im Klinikkontext

gibt es häufig bei der Anmeldung Schwierigkeiten mit dem emotionalen Ausdruck der Patienten. Was nach aggressivem Verhalten aussieht könnte unter Umständen eine hohe Unsicherheit ausdrücken, die mit dem Anmeldeprozedere aber auch mit der eigenen Befindlichkeit zu tun hat. Die Patienten wahren dann nicht die körperliche Distanz, die ein Klinikangestellter aus einer unsicherheitakzeptierenden Kultur braucht, und verstoßen damit gegen einen gesellschaftlichen Wert. Die Emotionalität der Rede und der Gebrauch der Hände wirken auf einen Außenstehenden bedrohlich, sind aber aus der Sicht des Unsicherheitsvermeiders eine „normale“ Verhaltensweise.

