

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Band:** 86 (2015)  
**Heft:** 3: Herausforderung Alter : demografische Entwicklung verlangt Wandel in der Pflege  
  
**Artikel:** Gute Absprachen erleichtern das Leben und Arbeiten in einem multikulturellen Umfeld : unterschiedliche Einstellungen zu Pflege und Sterben müssen geklärt sein  
**Autor:** Weiss, Claudia  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-804562>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 06.10.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

**Gute Absprachen erleichtern das Leben und Arbeiten in einem multikulturellen Umfeld**

## Unterschiedliche Einstellungen zu Pflege und Sterben müssen geklärt sein

Multikulturelle Pflgeteams auf der einen Seite, Bewohnerinnen und Bewohner aus verschiedenen Kulturen auf der anderen: Damit im Alltag keine Reibereien entstehen, gilt es, die unterschiedlichen Lebenshaltungen zu klären und eine gemeinsame Sprache zu finden. Das bestätigt eine Studie.

Von Claudia Weiss

Mit einem breiten Lachen schiebt der dunkelhäutige Pfleger die winzige, weisshaarige Dame im Rollstuhl durch den Gang und erzählt ihr mit lauter, fröhlicher Stimme, wie schön draussen die Sonne scheint. «Ich bringe Sie jetzt in den Wintergarten», sagt er mit seinem singenden Akzent. Die alte Dame lächelt zufrieden. Sie freut sich immer, wenn der gutgelaunte Pfleger Dienst hat, auch wenn sie ihn nicht so gut versteht: Er bringt eine Portion Farbe und Lebensfreude in ihren Tag. Auch die Kolleginnen und Kollegen mögen ihn gern und lassen sich von seiner guten Laune anstecken. Er seinerseits schätzt die Zusammenarbeit und fühlt sich gut integriert. So sieht Multikulturalität in Heimen idealerweise aus. Alltag geworden sind multikulturelle Teams schon fast überall, sagt Philippe Vuillemin, Allgemeinarzt in Lausanne: «Die Pflegerinnen und Pfleger, aber auch die Bewohnerinnen und Bewohner eines Heims kommen heute nicht mehr aus den paar Dörfern ringsum, sondern aus aller Welt, und damit hat sich die soziokulturelle Zusammensetzung wesentlich verändert.» Das hat Folgen: Die kulturellen Unterschiede machen zwar den Alltag farbig. Aber im Zusammenleben und in der Zusammenarbeit können sie auch rasch zum Problem werden. Unterschiedliche Haltungen können in Arbeitsteams, aber

auch in der Führungsgremien zu Zwisten führen, weil in verschiedenen Kulturen beispielsweise andere Kommunikationsbräuche herrschen.

Besonders die Personalführung sei in allen multikulturellen Betrieben nicht immer einfach. «Das wissen wir seit Längerem», sagt Vuillemin. Wie aber steht es diesbezüglich in Alters- und Pflegeinstitutionen? Eine Studie unter der Leitung von Déldphine Roulet Schwab, Psychologin am Institut et Haute Ecole de la Santé in Lausanne, und Nadja Eggert, Forschungsbeauftragte bei der Ethikplattform der Universität Lausanne, sollte vor allem zwei Fragen klären. Erstens: Wie erleben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Pflegeheimen diese kulturellen Veränderungen und wie gehen sie damit um? Zweitens: Wie lässt sich ein multikulturelles Heim gut leiten, damit die Zusammenarbeit unter den Pflegenden, aber auch die gute Beziehung zu den Bewohnerinnen und Bewohnern gewährleistet ist?

**Die Studie sollte zeigen: Wo liegen die Probleme, wo bieten sich aber auch ganz neue Ressourcen?**

### Wie handhaben Heime die Herausforderung?

Für diese Studie, erklärt Psychologin Roulet Schwab, wurden zwei Fokusgruppen gebildet: «Wir befragten einerseits Angestellte ohne Führungsfunktion und andererseits leitende Angestellte.» Die Antworten dieser beiden Gruppen sollten dem Ethikrat, dem auch Vuillemin angehört, als Grundlage zum Erarbeiten von neuen Empfehlungsrichtlinien dienen.

Deshalb untersuchte die Forschungsgruppe Themen wie «Schwierigkeiten und Probleme, die sich im Arbeitsalltag durch die Multikulturalität ergeben», und «Auswirkungen der Multikulturalität auf das Wohlbefinden und die Gesundheit der Bewohnerinnen und Bewohner», aber auch «Die Multikulturalität als Ressource im Arbeitsalltag». Die wichtigsten Ergebnisse aus der Studie sind an sich nicht sehr überraschend: Sie zeigen unter anderem, dass es im Alltag nebst den üblichen Missver-

>>



ABACUS **vi**  
version internet

## Führen mit Zahlen – Erfüllen von Anforderungen

AbaProject – Software für Soziale Institutionen

- Gestaltbarer Bewohnerstamm
- Pflegetarife mit Ansätzen gemäss Einstufung BESA, RAI
- Erfassung von Pflegeleistungen, Spesen, Absenzen
- Barcode-Scanning für Pflegeleistungen, Material- und Medikamentenbezüge
- Mehrstufige Gruppierung der Kostenarten, Kostenstellen und Kostenträger nach KVG, BSV und kantonalen Anforderungen
- Somed-Statistik
- Schnittstelle zu Pflegedokumentation
- Nahtlose Integration in Lohnbuchhaltung, PPS, Materialwirtschaft, Fakturierung, Kostenrechnung ohne Datenredundanzen

[www.abacus.ch](http://www.abacus.ch)



ABACUS  
business software

# Weiterbildung im Bereich Gesundheit. Genau hier.



**Bachelor of Science  
Ernährung & Diätetik**

**Master of Advanced Studies  
Gesundheitsförderung**

Kombination E-Learning & Face-to-Face-  
Unterricht (2 Samstage im Monat)

Grösste zeitliche Flexibilität, vereinbar  
mit Beruf und Familie

[www.ffhs.ch](http://www.ffhs.ch)

**FFHS** 

Fernfachhochschule Schweiz  
Zürich | Basel | Bern | Brig

## CURAVIVA **weiterbildung**

Praxisnah und persönlich.

### Bildung bringt Sie weiter!

- **Bin hierhin und nicht weiter ...!**  
Praxisorientiertes Training in Konflikt- und  
Krisensituationen  
9. April bis 21. August 2015 (5 Tage), Luzern
- **Konflikte erfolgreich meistern**  
22. bis 24. April 2015 (3 Tage), Zürich
- **«Wenn wir verlieren, könnt ihr renovieren!»**  
Fankultur und Fanarbeit in und um Schweizer  
Fussballstadien  
4. Mai 2015, Luzern
- **Lösungsorientiertes Handeln im sozialen Kontext**  
Basiskurs, 11./12. Juni 2015, Luzern
- **«Cool» kochen**  
17. Juni 2015, Zürich-Oerlikon
- **NDK PraxisausbilderIn**  
28. September 2015 bis 17. Juni 2016 (19 Tage), Luzern

Weitere Informationen unter

[www.weiterbildung.curaviva.ch/sozialpaedagogik](http://www.weiterbildung.curaviva.ch/sozialpaedagogik)

CURAVIVA Weiterbildung Abendweg 1 6006 Luzern  
Telefon 041 419 01 72 [weiterbildung@curaviva.ch](mailto:weiterbildung@curaviva.ch)

ständnissen manchmal zu zusätzlichen, kulturell bedingten kommen kann. «Aber es ist wichtig, das Thema überhaupt einmal wahrzunehmen und sich darüber Gedanken zu machen», sagt Philippe Vuillemin.

Allein schon die Unterschiede in Sprache, Bildung und Religion sind ein Thema für sich, sie können zu Stolpersteinen werden. Die Sprache beispielsweise kann ein Hindernis bei der Betreuung von Bewohnern sein, aber sie kann auch die Kommunikation innerhalb des Teams erschweren. Das wird zusätzlich erschwert, wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterschiedliche Ausbildungen absolviert haben: «Dann bringen sie unterschiedliche Gewohnheiten mit und verwenden manchmal sogar unterschiedliche Fachausdrücke», fasst Studienleiterin Déphine Roulet Schwab zusammen. «In solchen Fällen braucht es eine gute Kommunikation, um einheitliche, gemeinsame Begriffe einzuführen.»

#### **Nebst Problemen auch viele positive Effekte**

Ein weiterer heikler Punkt, der sich bei den Gesprächen herauschälte, ist die Religion. «Nicht der Glaube an sich bringt Schwierigkeiten mit sich, aber die Art, wie verschiedene Kulturen beispielsweise mit dem Tod umgehen», sagt sie. «Das kann bei der Betreuung von sterbenden Menschen hinderlich sein.» Auch Themen wie «Leichenwäsche» oder «Begleiteter Suizid» sind in einigen Kulturen heikel. Die Schwierigkeiten zeigen jedoch nur die eine Seite. Auf der anderen Seite, so ergab die Studie, bringt der kunterbunte Kulturmix auch ganz viele positive Effekte und Ressourcen in die Zusammenarbeit: So können beispielsweise anregende Diskussionen entstehen über eine erfolgreiche Zusammenarbeit im Team. «Das ist zwar manchmal schwierig, aber so lange alle offen reden und zusammen Lösungen finden, geht es gut», sagt Roulet Schwab. Anders ausgedrückt: So können Teams lernen, sich trotz kultureller Unterschiede zusammenzurufen. Dabei, so zeigt die Studie, hilft oft, dass die Berufsethik von allen Pflegenden sehr hoch eingeschätzt wird: «Ethik geht über die Kulturen und Religionen hinweg.» Vor allem das gemeinsame Gefühl «wir sind Profis» verbinde alle, egal aus welcher Kultur.

#### **Viel Interesse, wenig Rassismus**

Auch im Umgang mit Bewohnerinnen und Bewohnern erleben Angestellte aus verschiedenen Kulturen manchmal sehr anregende Begegnungen. «Häufigstellten die Bewohnerinnen und Bewohner interessierte Fragen über Herkunftsland oder Bräuche der Mitarbeitenden»,



Viele Kulturen im selben Betrieb: Multikulturalität kann eine Bereicherung sein – für das Team ebenso wie für die Bewohnerinnen und Bewohner. Foto: Martin Glauser

# PROFESSIONELLES VERSICHERUNGSMANAGEMENT



## Institutionen

- Analysieren des bestehenden Versicherungs-Portefeuilles
- Entwickeln einer Versicherungs- und Risikopolitik
- Erstellen von Offert-Ausschreibungen
- Führen von Vertragsverhandlungen
- Betreuen des Tagesgeschäftes
- Unterstützen im Schadenfall

## Mitarbeitende

- Ausarbeitung verschiedener Rahmenverträge mit optimalem Verbandsrabatt
- Erstellen von Offerten
- Unterstützung im Schadenfall (Ombudsstelle, ganzheitlich/umfassend)

**CURAVIVA.CH**

VERSICHERUNGSDIENST

Verband Heime und Institutionen Schweiz  
Zieglerstrasse, Postfach 1003  
CH-3000 Bern 14  
Telefon 031 385 33 67, Telefax 031 385 33 34  
o.reding@curaviva.ch, www.curaviva.ch

## Unsere Partner



Versicherungs-Partner AG

NEUTRASS  
Versicherungs-Partner AG  
6343 Rotkreuz  
Tel. 041 799 80 55  
info@neutrass.ch



Funk Insurance Brokers  
Herr Heinz Keller  
3073 Gümligen  
Tel. 058 311 02 08  
heinz.keller@funk-gruppe.ch

sagt Roulet Schwab. Und wenn es dann eher selten doch zu rassistischen Entgleisungen komme, könnten viele das glücklicherweise relativ humorvoll nehmen. «Oder sie distanzieren sich ganz einfach und übergeben die Pflege an Kolleginnen.» Von Seiten der leitenden Angestellten, so zeigten die Gespräche, geht es vor allem darum, in problematischen Situationen gute Lösungen zu finden. Damit keine gravierenden Konflikte entstehen, sollten sich Vorgesetzte am besten von Anfang an überlegen, wie sie ihre Teams zusammenstellen: Es macht wenig Sinn, Angehörige zweier Kulturen anzustellen, die untereinander grundsätzliche Schwierigkeiten haben.

Aus den gesammelten Gesprächsergebnissen erarbeitete die Ethikgruppe verschiedene Empfehlungen, und zwar aus Sicht der Bewohnerinnen und Bewohner wie aus Sicht der Mitarbeitenden. Die drei Hauptpunkte, die daraus entstanden sind, lauten: «Kluger und kreativer Ansatz», «Kommunikation und Prozess» und «Sensibilisierung und Ausbildung». Ganz wichtig, sagt Déphine Roulet Schwab, sei die Kommunikation: «Familien müssen gut über die Geschichte und Haltung eines Heims informiert sein, und zugleich muss das Heim die Wünsche von neuen Bewohnern punkte Ernährung, Betreuung und Pflege gut kennen.» Das ist zwar immer die Voraussetzung für ein gutes Zusammenleben. Es wird aber noch wichtiger, wenn beispielsweise nicht nur Ka-

tholiken und Reformierte zusammen leben und arbeiten, sondern auch immer mehr Muslime. «Die Religionen müssen respektiert werden», sagt Roulet Schwab. Damit es mit der Verständigung klappt, müssen dafür alle die Landessprache einigermassen beherrschen und einander respektieren.

#### **Multikulturalität ist ohnehin längst Alltag geworden**

Ob für diese Erkenntnisse eine Studie nötig war? «Ja, unbedingt», lautet das klare Fazit der Arbeitsgruppe: «Das Thema ist heikel und wird zunehmend wichtiger.» Gerade weil wir Multikultur im Alltag schon leben, sei es wichtig, mögliche Probleme anzusprechen und aktiv nach Lösungen zu suchen. «Nur wenn alle leitenden Angestellten bereit sind, den gegenseitigen Respekt im Alltag zu fördern, kann das funktionieren», betont Nadja Eggert von der Ethikplattform der Uni Lausanne. «Es gibt zwar nicht die Patentlösung, aber es geht darum, aufmerksam zu sein, zu beobachten und zu reden, kurz, ein Gleichgewicht zwischen den Kulturen zu finden.»

Wenn das gelingt, ist Multikulturalität eine Bereicherung, für Teams ebenso wie für die Bewohnerinnen und Bewohner. So wie für jene winzige, weisshaarige Dame, die sich immer freut, wenn der dunkelhäutige Pfleger mit seiner guten Laune ein bisschen Farbe in ihren Heimalltag bringt. ●

---

**Hauptpunkte sind die Sprache, die Bildung und die Religion. Hier müssen Lösungen gefunden werden.**

---

Anzeige



**Kommunizieren,  
informieren und  
schützen**

Ob Universitätsklinikum, Kantonsspital oder Alters- und Pflegeheim: Als Technologieanbieter und Systemintegrator unterstützen wir Sie mit intelligenten Pflegeruf-, Kommunikations- und Sicherheitssystemen: massgeschneidert für die jeweiligen Anforderungen Ihrer Einrichtung. Mit unseren zukunftsfähigen Lösungen helfen wir Ihnen, Sicherheit, Organisation und Arbeitsabläufe im Pflegealltag nachhaltig zu optimieren.

Erfahren Sie mehr auf [www.tyco.ch](http://www.tyco.ch) oder telefonisch unter 058 445 40 00