Förderung interkultureller Kompetenz im Rettungsdienst

Jana Goldberg, Nadine Sturm

Das Zusammenwachsen Europas und die steigenden Zahlen von Geflüchteten und MigrantInnen in der EU machen interkulturelle Kompetenz in sozialen Berufen zu einer Notwendigkeit. Diese Tatsache wurde in der Aus– und Weiterbildung von Einsatzkräften bisher vernachlässigt. Dies zeigt sich momentan besonders im Bereich der vorklinischen Notfallversorgung als massives Problem.

RettungssanitäterInnen und anderes medizinisches Personal sehen sich mit Situationen, die interkulturelles Know-how voraussetzen, konfrontiert. Da dieses oft fehlt, sind die Einsatzkräfte überlastet. Es kommt zu inadäquater Kommunikation mit PatientInnen, massiven Komplikationen aufgrund von kulturellen/religiösen Unterschieden, psychosozialen Herausforderungen und hohen Stresslevel auf beiden Seiten, die in (vermeidbaren) Komplikationen in Notfallsituationen resultieren.

Das Erasmus+ Projekt BICAS – building intercultural competences for ambulance services –, durchgeführt in 5 EU Ländern, hat es sich daher zum Ziel gesetzt, interkulturelle Sensibilität und Kompetenz von Einsatzkräften im Rettungsdienst zu schulen. Dafür werden unterschiedliche kulturspezifische Aspekte adressiert und folgende Komponenten erarbeitet:

- Zunahme der interkulturellen Kompetenz von RettungssanitäterInnen durch das Angebot eines Blended Learning Ansatzes in der Aus– und Weiterbildung (siehe unten) bestehend aus Onlinekurs und Präsenzunterricht nach ECVET Kriterien.
- Eine mobile Applikation, die Rettungskräfte in ihrer täglichen Arbeit unterstützt indem sie leicht zugängliche Hintergrundinformationen über kulturelle und religiöse Besonderheiten bereithält.
- Vereinfachung der Arbeit der RettungssanitäterInnen durch ein niedrigeres Stresslevel aufgrund von besserem interkulturellen Verständnis und der Fähigkeit entsprechend zu agieren.
- Sensibilisierung von Stakeholdern (Gesundheitsbehörden, Rettungsorganisationen, Bildungseinrichtungen) und Begünstigten (MigrantInnen, Einsatzkräften).

Inhalte des Kurses werden so gestaltet, dass sich für die Rettungskräfte eindeutige Vorteile ergeben. Wichtig ist hierbei die Betonung der eigenen Entlastung durch erhöhtes Handlungsrepertoire und Kulturbewusstsein. Einerseits wird der Begriff Kultur mit den TeilnehmerInnen des Trainings exploriert und Modelle von Diversitätsmanagement (z.B. Multikulturalität/Interkulturalität) behandelt. Andererseits werden eigene Einstellungen sowie Umgang mit Stereotypen und Vorurteilen angesprochen. Im Rettungsdienst entstehen durch die Natur der Sache Ausnahmesituationen. Vorgehensweisen müssen in Sekunden entschieden werden und werden von einem eingespielten Team durchgeführt. Schnelles Handeln entscheidet über den Erfolg der Maßnahme. Durch diese besondere Situation ist es notwendig, eine kultursensible Einstellung bei Einsatzkräften vorab zu fördern. Wichtig sind dabei die emotionale Kompetenz und die interkulturelle Sensibilität. Durch sie können fremde Konzepte der Wahrnehmung, des Denkens, Fühlens und Handelns im eigenen Handeln berücksichtigt werden. Die interkulturell kompetente Person stellt ihre eigenen Erfahrungen und Annahmen zurück und ist bereit, Stereotype und Vorurteile zu revidieren und Neues zu erlernen (IKUD). Nur wenn die Einsatzkräfte sich ihrer eigenen Rechte, Pflichten, Vorurteile, Stereotypen, kultureller Vorannahmen usw. bewusst sind ist es

möglich, ein weitgehend vorbehaltloses Verhalten im Rettungsdienst an den Tag zu legen. Dieses wiederum soll deeskalierend, die eigenen sicherheitsbedingten Vorschriften wahrend sowie respektvoll gegenüber anderen Kulturen sein. Der Umgang mit sprachlichen Barrieren sowie non-verbalen kulturspezifischen Verhaltensweisen wird thematisiert. Dazu wird auf die in der jeweiligen Region hauptsächlich vertretenen kulturellen Hintergründe sowie auf spezifisch erlebte Situationen Rücksicht genommen.

Die BICAS ProjektpartnerInnen wurden zunächst selbst in interkultureller Kompetenz geschult. Dabei wurden wichtige Erkenntnisse gewonnen, die im interkulturellen Trainingskurs für Rettungskräfte nach dem Blended Learning Ansatz Anwendung finden. Der Kurs für Einsatzkräfte besteht aus 1/3 Präenzunterricht und 2/3 Onlinekurs. Ziel ist es den Rettungskräften zu vermitteln, dass Europäer meist von einer sehr eurozentristischen Weltsicht ausgehen und diese für Selbstverständlich nehmen („Die sollen sich uns anpassen"). Eine Herausforderung besteht darin, diese Mechanismen aufzudecken und abzubauen, Stichwort Dezentralisation und Dekulturalisierung. Dadurch wird eine gemeinsame Perspektive entwickelt, ohne den Rettungskräften das Gefühl zu geben, dass nur sie sich bewegen müssen. Ziel ist es, mehr Verständnis auf beiden Seiten zu fördern.

Ergänzt wird das Angebot durch eine App, die wichtige Informationen zusammenfasst und als Stütze im Rettungseinsatz dient. Hier sind auch praktische Tools zur Überwindung von Sprachbarrieren angedacht. Ebenso wird ein Reportsystem etabliert, das die zukünftige, strukturierte Bearbeitung kultursensibler Einsätze zulässt.

Jede Einsatzkraft, die den Kurs durchläuft, ist letztlich auch Multiplikator des darin vermittelten Wissens und kann dieses z.B. an Arbeitskollegen, Freunde und Familie weitergeben. Somit kann der Kurs, sofern er zu einer Vereinfachung der Arbeit von Rettungskräften und damit zu weniger Stress führt, zu weitreichenden Spill-Over Effekten führen. Einsatzpersonal mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen wird im Rettungsdienst von Einsatzorganisationen schon seit Jahren begrüßt. Ausbildungen und Rettungsberufe stehen Männern und Frauen aus unterschiedlichen Kulturen gleichermaßen offen. Ein interkulturelles Training wirkt daher ebenso förderlich auf die kameradschaftliche Verständigung. Darüber hinaus ist es ein übergeordnetes Ziel des Projekts, dass der Kurs nach Erprobung und Evaluierung eine breitest mögliche Anwendung findet. Es werden Empfehlungen für politische Strategien erarbeitet und in einer Abschlusskonferenz Lobbyarbeit geleistet.

Auswirkungen auf kommunaler Ebene

Durch das Projekt BICAS entstehen Auswirkungen auf unterschiedlichen kommunalen Ebenen: einerseits wird ein Beitrag dazu geleistet, dass Rettungsdienste durch kultursensiblen Umgang entsprechend besser durch Menschen mit Migrationshintergrund angenommen werden, andererseits kommt es zur Entlastung von Strukturen wie etwa der Ambulanzen in Krankenhäusern, die von MigrantInnen häufig im Falle von gesundheitlichen Problemen als erste Kontaktstelle zum Gesundheitssystem gewählt werden (J. Anzenberger, 2015). Rettungsdienste werden teilweise von MigrantInnen mit Angeboten ihres Heimatlandes verglichen und fallen somit nicht in die erste Wahl einer Gesundheitsmaßnahme (z.B. funktioniert der Rettungsdienst in manchen Ländern nur sehr unzuverlässig) (DGB, 2014). Einsatzkräften fehlt andererseits entsprechende Handlungskompetenz sowie entsprechende Hilfsmittel zur kultursensiblen Arbeit. Durch das Projekt BICAS wird demnach ein Beitrag zu erhöhter Partizipation am Gesundheitssystem von MigrantInnen geleistet.

Literatur:

DGB. 2014. Wenn der Rettungsdienst die Schuhe ausziehen soll: Interkulturelle Öffnung. [Online] 2014. [Zitat vom: 11. 04 2017.] http://migration-online.de/beitrag._aWQ9OTUzMA_.html.

IKUD. Interkulturelle Kompetenz. [Online] [Zitat vom: 11. 04 2017.] https://www.ikud.de/glossar/interkulturelle-kompetenz-definition.html.

J. Anzenberger, A. Bodenwinkler, E. Breyer. 2015. *Migration und Gesundheit.* s.l. : Arbeiterkammer Wien, BMGF Österreich, 2015.

Seminare, IKUD. Interkulturelle Kompetenz. [Online] [Zitat vom: 11. 04 2017.] https://www.ikud.de/glossar/interkulturelle-kompetenz-definition.html.