

**Sicher arbeiten Sie auch mit Migranten/innen zusammen oder betreuen ausländische Bewohner/innen und Patient/innen. Wir zeigen Ihnen, welche Wege es für eine gute Zusammenarbeit und Betreuung gibt!**

## **Fortbildungsangebote für Mitarbeiter/innen im Gesundheitswesen:**

# **Interkulturelle Personal- und Organisationsentwicklung**

*Angebot der bbw Bildungszentrum Ostbrandenburg GmbH  
in Kooperation mit den RAA Brandenburg NL, Frankfurt (Oder) im Rahmen des  
Projekts „IQ für Arbeitgeber – Beratungsstelle“*

**Zielgruppen: Mitarbeitende, Teams und/oder Führungskräfte und/oder Personalverantwortliche im Gesundheitswesen**

Heute leben und arbeiten mehr als 10 Millionen Menschen in Deutschland, die keine deutsche Staatsangehörigkeit besitzen, Aussiedler oder Deutsche sind, die einen Migrationshintergrund haben. Die Tendenz zeigt, dass zukünftig Menschen mit Migrationshintergrund als Fachkräfte benötigt werden, denn schon jetzt werden in Deutschland ausländische Fachkräfte aus der ganzen europäischen Union eingestellt. Interkulturelle Kompetenzen aller Mitarbeiter/innen sind deshalb von essenzieller Bedeutung für Unternehmen und Institutionen, um eine erfolgreiche Zusammenarbeit sowie wirtschaftliche Erfolge und bedarfsgerechte Angebote zu erreichen.

Der demografische Wandel und der damit verbundene Fachkräftemangel wirken sich besonders im Gesundheitswesen aus. Das betrifft vor allem Krankenhäuser, Kliniken und Pflegeeinrichtungen.

Die bbw Bildungszentrum Ostbrandenburg GmbH und die RAA Brandenburg NL, Frankfurt (Oder) bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihr Personal im Bereich der interkulturellen Personal- als auch der Organisationsentwicklung weiterzubilden. Die Fortbildung wird auf die Spezifik und die Bedürfnisse Ihrer Einrichtung und der Gesundheitsbranche zugeschnitten. Deswegen findet im Vorfeld ein Gespräch statt. Hier besprechen wir Inhalt und Umfang der Fortbildung und vereinbaren Termine.

## **Wie profitieren Sie von der Teilnahme an der Fortbildung „Interkulturelle Personal- und Organisationsentwicklung“?**

- ✓ *Höhere Qualität der Kommunikation und besseres Verständnis zwischen allen Mitarbeiter/innen sowie rücksichtsvoller Umgang mit Patient/innen*
- ✓ *Know-how Zuwachs in ihrem Unternehmen*
- ✓ *Bessere Außendarstellung ihres Unternehmens*
- ✓ *Steigerung der emotionalen Kompetenz und Sensibilität der Mitarbeiter/innen*
- ✓ *Steigerung der Führungskompetenzen und Mitarbeitermotivation*
- ✓ *Erhöhte Flexibilität im Handeln und Denken und veränderte Koordinaten für ein konfliktfreieres, effektives Arbeitsklima*
- ✓ *Bessere Managementkompetenz*
- ✓ *Wertschätzung von Vielfalt und mehr Toleranz*
- ✓ *Größere Chancen im nationalen und internationalen Wettbewerb*
- ✓ *Kostensenkung durch gute Motivation und weniger Diskriminierungen*

*Verbesserung des Personalmanagements und somit größere Auswahl an Bewerber/innen*

## Termine der Fortbildung „Interkulturelle Personal- und Organisationsentwicklung“

Wollen Sie **bis zur 7 Mitarbeiter** schulen, dann bieten wir Ihnen 2 Termine an:

- Datum: 30.09.2014 Anmeldefrist: 12.09.2014  
Uhrzeit: 9:00 – 16:00  
Ort: bbw Bildungszentrum Ostbrandenburg GmbH  
Potsdamer Straße 1-2, 15234 Frankfurt  
**Inhalte: Modul 1 und 3**
  
- Datum: 13.11.2014 Anmeldefrist: 31.10.2014  
Uhrzeit: 9:00 – 16:00  
Ort: bbw Bildungszentrum Ostbrandenburg GmbH  
Potsdamer Straße 1-2, 15234 Frankfurt  
**Inhalte: Modul 1 und 2**

Zur Anmeldung bitte benutzen Sie die Anmeldeformulare:

- Für die Fortbildung am 30.09.2014 - Anlage 02\_Anmeldeformular\_Modul\_1+3\_30.09.2014  
Für die Fortbildung am 13.11.2014 - Anlage 03\_Anmeldeformular\_Modul\_1+2\_13.11.2014

Wollen Sie **mehr als 7 Mitarbeiter** inhouse fortbilden, dann melden Sie sich rechtzeitig bei uns **zur Terminabsprache**. In der Regel werden mindestens 4 Wochen Vorlaufzeit bis zum Fortbildungsbeginn benötigt.

### Ihre Ansprechpartnerin:

Joanna Rynkiewicz  
Projektleiterin „IQ für Arbeitgeber – Beratungsstelle“  
Email: [joanna.rynkiewicz@bbw-ostbrandenburg.de](mailto:joanna.rynkiewicz@bbw-ostbrandenburg.de)  
Tel.: +49 335 5569 – 322  
bbw Bildungszentrum Ostbrandenburg GmbH  
Potsdamer Straße 1-2  
15234 Frankfurt (Oder)

Unsere Angebote im Rahmen des IQ Netzwerk werden durch die Bundesministerien für Arbeit und Soziales und für Bildung und Forschung sowie durch die Bundesagentur für Arbeit finanziert und **sind für Sie kostenlos.**

## Mögliche Fortbildungsinhalte

(Inhalte und Umfang werden auf die individuellen Bedürfnisse angepasst)

<b>Modul 1: Grundlagen interkultureller Kompetenz</b> <i>Kulturbegriff, (eigene) kulturelle Prägungen, kulturelle Vielfalt im Arbeitsalltag</i>	
<p>Ziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Mitarbeiter/innen von Kliniken, Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen nehmen nicht nur Menschen mit Zuwanderungshintergrund, sondern Menschen allgemein und auch sich selbst als vielfältig „kulturell“ geprägt wahr und akzeptieren/erkennen dies.</li> <li>▪ Die TN sind sich der Problematik eines auf Religion, ethnische Zugehörigkeit und/oder Nationalität reduzierten Kultur-Begriffs bewusst und sensibilisiert für die „Falle“ kulturalisierender Zuschreibungen.</li> <li>▪ Die TN sind in der Lage, vielfältige kulturelle Prägungen von Menschen in ihre Wahrnehmung sozialer Situationen und ihr Handeln einzubeziehen, und können das zu dieser Thematik Erarbeitete in ihrer beruflichen Praxis anwenden.</li> </ul>	
<b>Themen / Inhalte</b>	<b>Dauer und Arbeitsformen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Kultur“-Verständnisse und -Begriffe – Plädoyer für einen offenen und dynamischen Kultur-Begriff</li> <li>• Bedeutung von Kultur, Identität(en) und vielfachen Gruppenzugehörigkeiten von Patient/innen und Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund</li> <li>• Der eigene kulturelle Hintergrund und dessen Bedeutung für die Zusammenarbeit im interkulturellen Team</li> <li>• Kulturelle Einstellungen zu Körper, Krankheit und Pflege</li> <li>• Wo können kulturelle Unterschiede im Arbeitsalltag eine Rolle spielen? Was bedeutet (An-)Erkennen von und Wertschätzung für kulturelle Vielfalt speziell im Gesundheitswesen?</li> </ul>	<p><u>Dauer:</u></p> <p>1 Tag, auch aufteilbar in halbtägige Einheiten</p> <p><u>Methoden:</u></p> <p>Vortragsimpulse</p> <p>Übungen zu Wahrnehmung und Selbstreflektion</p> <p>Fallbesprechungen, z.B. zu problematischen Situationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmenden</p>

## Modul 2: Kommunikation und Konfliktlösung im interkulturellen Kontext im Gesundheitswesen

*Wertschätzende und kultursensible Kommunikation, Umgang mit Konflikten*

**Ziele:**

- *Die Mitarbeiter/innen von Kliniken, Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen sind sensibilisiert für Herausforderungen in der Kommunikation zwischen Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Prägnungen und vermeiden kulturalisierende Zuschreibungen.*
- *Die TN kennen grundlegende Elemente wertschätzender Kommunikation und können diese anwenden.*
- *Die TN können auf verschiedenen Stufen von Konflikten deeskalierend handeln.*

<b>Themen / Inhalte</b>	<b>Dauer und Arbeitsformen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation und Kommunikationsstörungen in „interkulturellen Überschneidungssituationen“ im Arbeitsalltag im Gesundheitswesen</li> <li>• Aspekte kultursensibler Kommunikation (Reflektion und Aushalten von Mehrdeutigkeiten und Widersprüchlichkeiten, Einfühlung und Perspektivwechsel)</li> <li>• Konfliktarten und Konfliktodynamiken im internationalen Team</li> <li>• Wertschätzende Kommunikation in Konflikten und Deeskalation</li> </ul>	<p><u>Dauer:</u></p> <p>1 Tag, auch aufteilbar in halbtägige Einheiten</p> <p><u>Methoden:</u></p> <p>Vortragsimpulse</p> <p>Übungen</p> <p>Fallbesprechungen, z.B. zu Situationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmenden</p>

<b>Modul 3: Gesprächsführung im Zeichen interkultureller Personalentwicklung im Gesundheitswesen</b> <i>Qualitätsmerkmale „migrationsspezifischer beschäftigungsorientierter Beratung“, Ressourcenorientierung, Umgang mit sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten</i>	
<b>Ziele:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Mitarbeiter/innen und Führungskräfte der Personalabteilungen im Gesundheitswesen kennen die Qualitätsmerkmale „migrationsspezifischer beschäftigungsorientierter Beratung“ (entwickelt im Rahmen des Förderprogramms IQ) und reflektieren ihre berufliche Praxis unter diesem Blickwinkel.</li> <li>▪ Die TN wissen, wie die spezifischen Probleme der Zusammenarbeit, die sich aus der Perspektive von Migranten und Inländern ergeben, ansprechbar zu machen sind um damit latente Konfliktpotentiale sichtbar zu machen.</li> <li>▪ Die TN richten ihren Fokus auf die Identifizierung und Würdigung der Kompetenzen und Ressourcen ihrer Mitarbeiter (speziell solcher mit Zuwanderungshintergrund),</li> <li>▪ Die TN kennen die Prinzipien der „leichten Sprache“ zum Umgang mit sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten und können diese erfolgreich einsetzen.</li> <li>▪ Die TN reflektieren die räumliche Umgebung ihrer beruflichen Tätigkeit als Einflussfaktor für gelingende Kommunikation mit anderen Mitarbeitern und Patienten.</li> </ul>	
<b>Fragestellungen und Inhalte</b>	<b>Dauer und Methoden</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätsmerkmale „migrationsspezifischer beschäftigungsorientierter Beratung“ (aus dem Förderprogramm IQ)</li> <li>• Rollenverständnis in der Pflegebeziehung und im Team, in der Prioritätensetzung für die Ablaufgestaltung wie auch bezüglich der Auffassung zur Qualität der Arbeit, die erzeugt werden sollte</li> <li>• Ressourcen- und kompetenzorientierte Haltung und Gesprächsführung (Empowerment)</li> <li>• Kommunikation unter sprachlich schwierigen Bedingungen (Erst- und Zweitsprache), angemessene Berücksichtigung unterschiedlicher Sprachkompetenzen – Ergänzungen / Alternativen zu verbaler Kommunikation auf Deutsch</li> <li>• Aspekte von Macht und Zuschreibungen im Beratungskontext und Wahrnehmung von Ausgrenzungsmechanismen</li> <li>• Förderliche Rahmenbedingungen für gelingende Zusammenarbeit im interkulturellen Team</li> </ul>	<p><u>Dauer:</u> 1 - 2 Tage, auch aufteilbar in halbtägige Einheiten</p> <p><u>Methoden:</u> Vortragsimpulse Übungen und Gruppenarbeit Bearbeitung konkreter Situationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmenden</p>