



Skripte

Umgang mit rassistischen Patient*innen und die Rolle des Teams

Zwischen Motivation und Frustration

Ein Modul für Teilnehmende in der generalistischen Pflegeausbildung

von

Simon Lang (Referent für Diversität BBG gGmbH)

Tanja Schwarz-Ksionski (stellv. Schulleitung BBG gGmbH)

Mareike Iglesias (Medienpädagogin BBG gGmbH)



Wir leben Vielfalt

Skript für Video I „Situation Nawja“

Szene	Minute	Voice Over
1	0:00	Willkommen in diesem Modul. Wir schauen uns nun eine Situation an in der eine Pflegefachperson offenen Rassismus erlebt.
2	0:10	Das ist Nawja. Sie hat heute ihren ersten Arbeitstag in einer neuen Klinik. Es ist ihre erste Stelle als Pflegefachfrau, nach ihrer sehr erfolgreich abgeschlossenen Ausbildung.
3	0:24	Nawja hat einen guten ersten Eindruck von ihren Kolleg*innen. Alle begrüßen sie freundlich und herzlich.
4	0:33	Da sie sich schon länger auf ihre neue Stelle gefreut hat, bereitet sie nach der Übergabe gleich die Medikamente vor und macht sich auf den Weg zu ihrem ersten Patienten.
5	0:44	Ihr erster Patient ist der 85-jährige Herr Müller. Ihm musste gestern die Gallenblase entfernt werden und er hat heute seinen ersten postoperativen Tag. Nawja „Ich heiße Nawha und bin heute im Frühdienst für Sie zuständig.“ Nawja legt viel Wert auf eine patient*innenorientierte Kommunikation. Ihr ist es wichtig Herrn Müller die Pflegehandlung zu erklären. Nawja: „Sie bekommen nun eine kleine Spritze mit einem Medikament zur Thromboseprophylaxe“
6	1:19	Müller: „Gibt es denn hier niemanden helleres?“ Nawja: „Wie gesagt, ich bin heute für sie zuständig und würde Ihnen nun die Spritze geben, wenn Sie einverstanden sind.“ Müller: „Ich lasse mir keine Spritze von einer Ausländerin geben. Hast du überhaupt Haare unter diesem Tuch?“

Szene	Minute	Voice Over
7	1:38	Nawja ist schockiert und fühlt sich hilflos. Sie macht sich zurück auf den Weg zum Stationsstützpunkt.
8	1:45	Nawja: „Herr Müller möchte nicht von mir gepflegt werden, weil ich Schwarz bin, weil ich einen Hijab trage, und weil er denkt, dass ich nicht aus Deutschland komme“. Kollegin: „Herr Müller meint das nicht so. Er ist halt schon älter. Wir kennen ihn schon und so ist er eben.“ Kollege: „Es ist ja auch dein erster Tag heute- wenn du möchtest, kann ich dir das abnehmen.“
9	2:05	Nawja entscheidet sich trotz der Reaktion ihrer Kolleg*innen den rassistischen Vorfall bei ihrer Stationsleiterin zu melden.
10	2:15	Stationsleiterin: „Was gibt es denn?“ Nawja: „Ich war gerade bei Herrn Müller in Zimmer 16. Er möchte nicht von mir gepflegt werden, weil ich Schwarz bin und einen Hijab trage. Außerdem denkt er, dass ich nicht aus Deutschland komme“. Stationsleiterin: „Da darfst du nicht so sensibel sein. Ihn kann auch jemand anders pflegen, wenn er das will. Frag doch Thomas, ob er das übernehmen kann.“
11	2:40	Was Nawja erlebt hat ist leider kein Einzelfall. Was hier genau passiert schauen wir uns in der „Lupe“ an.

Skript für Video 2 „Lupe Nawja“

Szene	Minute	Voice Over
1	0:00	In diesem Beitrag sehen wir uns die eben vorgestellte Situation noch einmal genauer an. Was steckt hinter dem Gesagten und wie lassen sich diese Aussagen erklären?
2	0:13	Nawja hat mehrere Situationen erlebt, die herausfordernd waren. Schauen wir uns diese Situationen nun noch einmal kurz gemeinsam an.
3	0:23	Der Patient bezeichnet Nawja als Ausländerin, er macht sich über ihren Hijab lustig, er erkennt ihre Fähigkeiten nicht an, er verweigert die Durchführung der Maßnahme.
4	0:36	Die Kolleg*innen versuchen Nawja zu beruhigen und bieten an Nawja etwas Arbeit abzunehmen, sie rechtfertigen das Verhalten des Patienten. Sie haben ein mangelndes Problembewusstsein und helfen Nawja nicht dabei dass der Patient ihre Expertise anerkennt.
5	0:53	Nawjas Vorgesetzte ist unter Zeitdruck, sie wirkt gestresst, sie signalisiert Nawja, dass sie zu sensibel auf die Situation reagiert. Sie unterstellt Nawja damit indirekt eine Überreaktion. Sie fordert Nawja auf einen Kollegen zu bitten, die Maßnahme für sie zu übernehmen, damit schlägt sie die Vermeidung der Situation vor. Die Vorgesetzte verschiebt die Schuld an der Situation auf Nawja, da sie über ihre angebliche „Sensibilität“ spricht. Außerdem macht sie dem Patienten nicht deutlich, dass Nawja eine fähige und professionelle Mitarbeiterin ist. Sie duldet damit diskriminierende Äußerungen des Patienten und schützt die Mitarbeiterin nicht.

Szene	Minute	Voice Over
6	1:30	Nawja war die einzige Person, die alles richtig gemacht hat. Sie hatte in dieser Situation den Mut, die Diskriminierung anzusprechen und damit ist sie für sich selbst eingestanden.
7	1:41	Nawja hat keine Unterstützung bekommen, ihre pflegerische Arbeit zu machen. Das Nawja von dem Patienten diskriminiert worden ist, wurde auch von niemandem anerkannt. Jetzt sehen wir uns gemeinsam an, wie es zu dieser Situation kommen konnte.
8	2:00	Wir sehen uns nun das Diversitätsrad an. Gewisse Diversitätsaspekte von Nawja geraten hier in den Fokus. In den Vordergrund treten ihre Religion, ihre Berufserfahrung, ihre sogenannte ethnische Herkunft und ihr Geschlecht. Diese Aspekte überschatten weitere wichtige Dimensionen ihrer Person und Identität. Ihre sehr gute Ausbildung und ihr freundliches Auftreten spielen daher keine Rolle. Grundsätzlich kann aufgrund jeder Dimension des Diversitätsrades Diskriminierung stattfinden. Nawja wurde nicht aufgrund ihres Verhaltens diskriminiert, sondern aufgrund von realen und zugeschriebenen Merkmalen. Aber wie wird Diskriminierung eigentlich definiert?

Szene	Minute	Voice Over
9	2:50	Die Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration definiert Diskriminierung wie folgt: Eine Diskriminierung im rechtlichen Sinne ist jede ungerechtfertigte Ungleichbehandlung aufgrund von Rasse, ethnischer Herkunft, Geschlecht, Religion, Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexueller Orientierung. In den Werkzeugen erfahrt ihr noch, warum der Begriff Rasse problematisch ist. Menschen werden übrigens nicht nur aufgrund von Tatsachen diskriminiert, sondern auch aufgrund von angenommenen Sachverhalten. Nawja wird zum Beispiel als "Ausländerin" gesehen, obwohl sie deutsch ist. Übrigens ist Diskriminierung und die damit einhergehende Benachteiligung verboten und kann juristisch verfolgt werden. Die rechtliche Grundlage hierfür ist unter anderem das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz der Bundesrepublik Deutschland. Nur einige Dimensionen des Diversitätsrads sind durch das AGG rechtlich geschützt.
10	3:51	Nawja wird gleich aufgrund mehrerer Dimensionen diskriminiert. Diese Arten von Diskriminierung werden "Rassismus", "Ausländer*innenfeindlichkeit" und "Islamfeindlichkeit" genannt. Der Patient hätte sich wahrscheinlich auch anders verhalten, wenn Nawja ein Mann wäre. Daher ist sie auch mit „Sexismus“, also der Abwertung aufgrund ihres Geschlechts, konfrontiert.
11	4:17	Die Eigenschaften, welche die Grundlage für Diskriminierungen sind, müssen nicht einmal real sein. Nawja ist zum Beispiel keine Ausländerin aber diese Rolle wird ihr vom Patienten dennoch zugeschrieben.

Szene	Minute	Voice Over
13	4:32	Aber jetzt noch einmal einen Schritt zurück. Wie entstehen diese Diskriminierungen? Wo kommen sie her? Hierfür sollten wir uns folgende Punkte anschauen
14	4:45	Stereotype entstehen, wenn wir Menschen, die einer Gruppe angehören oder einer Gruppe zugeordnet werden, bestimmte Eigenschaften zuschreiben z.B. „Frauen sind fürsorglich“. Obwohl dies sich erst einmal positiv anhört, beinhaltet die Aussage auch eine Erwartungshaltung an Frauen „fürsorglicher als Männer zu sein“.
15	5:10	Aus diesem Stereotyp können dann Vorurteile entstehen, wenn Menschen Frauen aufgrund dieses Stereotyps Kompetenzen absprechen und ihre Arbeit nicht sehen- so wird Care-Arbeit meist von Frauen verrichtet aber nicht als Arbeit geschätzt und entlohnt. Stereotype und Vorurteile können alle Menschen erleben.
16	5:32	Machtverhältnisse und soziale Hierarchien führen dann zu einer strukturellen Diskriminierung. Wir schauen uns das jetzt am Beispiel von strukturellem Rassismus an. Eine <i>weiße</i> Person kann zwar mit Vorurteilen konfrontiert sein aber leidet nicht unter strukturellem Rassismus.
17	5:49	Strukturelle Diskriminierung bedeutet, dass die Benachteiligung von Menschen mit bestimmten Eigenschaften in der gesellschaftlichen Organisation begründet ist. Struktureller Rassismus im Gesundheitswesen findet beispielsweise dann statt, wenn auszubildende Pflegefachpersonen oder Medizinstudierende nicht lernen, wie bestimmte Hauterkrankungen bei nicht weißer Haut erkannt werden können. Dadurch wird beispielsweise Hautkrebs bei People of Colour oft zu spät erkannt.

Szene	Minute	Voice Over
18	6:20	Hierbei spielt auch eine mangelnde Reflektion der Geschichte eine Rolle. Im Verlauf unseres Zusammenlebens als Gesellschaft haben sich manche Regeln etabliert, wurden nicht hinterfragt und werden somit von Generation zu Generation weitergegeben. Leider sind einige dieser Regeln und Vorstellungen aus kolonialen, frauenfeindlichen oder wie auch immer gearteten und begründeten Konventionen entstanden. Eine fehlende Sensibilisierung kommt auch zustande, da Medizin von <i>weißen</i> Männern dominiert wird, die sich auch heute noch oft an einer <i>weißen</i> männlichen Norm orientieren. Das ist auch der Grund, warum in den meisten dermatologischen Fachbüchern nur Bilder von Hauterkrankungen bei <i>weißen</i> Menschen zu sehen sind.
19	7:07	Auch der Patient Alfons Müller hat seine Geschichte. Er hat im Verlauf seines Lebens diskriminierende Haltungen übernommen und nie darüber nachgedacht, dass das nicht in Ordnung ist. Alfons Müller ist in den fünfziger Jahren in die Schule gegangen. Das war eine Zeit, in der die Lehrenden an den deutschen Schulen in der Regel eine Vergangenheit im Nationalsozialismus hatten. In vielen Familien wurde auch die nationalsozialistische Vergangenheit von Vätern, Müttern und anderen Angehörigen nicht hinterfragt oder thematisiert. Häufig wurden Ideen, Perspektiven und Haltungen, die ethisch und moralisch nicht akzeptabel sind, verdeckt weitergegeben. Alfons Müller hätte aber im Verlauf seines Lebens die Möglichkeit gehabt dazulernen und Menschen mit mehr Respekt zu behandeln. Der Patient hat es nie für nötig gehalten eine Kompetenz zur Selbstreflexion und Weiterentwicklung zu erlernen.

Szene	Minute	Voice Over
20	8:08	Wie wir nun wissen, sind die Ursachen für Diskriminierungen sehr komplex und gehen über persönliche Einstellungen hinaus. Nawja wird von Alfons Müller gleich mehrfach diskriminiert.
19	8:22	Diese Mehrfachdiskriminierung und hat etwas mit Intersektionalität zu tun. Intersektionalität heißt, dass eine Person auf mehreren Ebenen wahrgenommen wird. Diese Ebenen wirken nicht einzeln für sich, sondern wirken zusammen.
20	8:40	Bei Alfons Müller treffen sich die Ebenen der Intersektionalität auf einer für ihn sehr positiven Art und Weise. Die wichtigsten Ebenen die Herr Müller aufweist sind von unserer Gesellschaft extrem gut akzeptiert und positiv gedeutet.
21	8:55	Nawja bringt vordergründig die Ebenen "Frau", "Schwarz" und "Muslima" mit. Diese Ebenen gehen in Deutschland oft mit Diskriminierungserfahrungen einher. Wir sollten Nawja aber nicht auf diese Eigenschaften reduzieren.
22	9:13	Lasst uns zusehen, was passiert, wenn Nawja aufgrund mehrerer Dimensionen diskriminiert wird. Es entsteht eine ganz neue Dimension der Diskriminierung. Personen, die Mehrfachdiskriminierung erfahren, haben ein höheres Risiko durch diese ernsthaft Schaden zu nehmen. Denn die Kreuzung ist der gefährlichste Ort, wenn Dinge aufeinanderprallen.
23	9:38	In den folgenden "Werkzeugen" wollten wir Lösungen erarbeiten, wie Menschen mit Diskriminierungserfahrungen Möglichkeiten finden können mit diesen Situationen gut umzugehen und was Teams tun können, um sie zu unterstützen.

Skript für Screencast „Die Werkzeuge Nawja“

Folie	Voice Over
1	Willkommen im dritten Teil dieses Blended-Learning Formats. Dieser Teil beschäftigt sich mit „Werkzeugen“, also Strategien wie ihr mit Rassismus umzugehen könnt. Nehmt euch Papier und einen Stift. Wenn ihr möchtet, könnt ihr auch noch einmal auf das Skript schauen, falls ihr etwas nicht direkt versteht. Aber jetzt geht es erst einmal los...
2	Wie in der Lupe bereits erwähnt, beschäftigen wir uns nochmal mit dem Begriff Rasse. Außerdem wiederholen wir kurz das Thema intersektionale Diskriminierung. Um die Werkzeuge an der richtigen Stelle einordnen zu können folgt danach die Vorstellung der Ebenen der Diskriminierung. Anhand dieser Ebenen lernen wir danach Werkzeuge für die Institutionelle Ebene, die Interpersonelle Ebene und zuletzt für die persönliche Ebene kennen. In der Lupe wurde verdeutlicht, dass Nawja eine Überreaktion aufgrund von zu viel Sensibilität unterstellt wird. Wir wollen untersuchen, ob diese Unterstellung berechtigt ist. Als vorletzten Punkt wollen wir Möglichkeiten für Engagement und eine Auswahl an Hilfsangeboten kennenlernen. Zum Schluss wird ein Fazit gezogen.
3	Leider begegnet uns der Begriff Rasse immer wieder, unter anderem in deutschen Gesetzen. Obwohl es schon seit vielen Jahren Bemühungen gibt, diesen Begriff mit rassistischer Diskriminierung zu ersetzen. Denn mit Blick auf die Genetik wird klar, dass es keine Rassen gibt. Weiße Personen unterscheiden sich untereinander viel stärker als weiße Personen im Vergleich zu People of Color. Es gibt zwischen den Menschen auf dieser Erde so viele genetische Übereinstimmungen und Übergänge zwischen den Kontinenten, dass es keine wissenschaftliche Grundlage gibt Personen in Rassen zu unterteilen. Dieser Begriff ist historisch gewachsen und basiert auf Ideologien, die im Kontext der deutschen Kolonialgeschichte noch verstärkt worden sind.
4	Lasst uns noch einmal kurz auf die Diskriminierungsformen, die Nawja betreffen blicken: Sexismus, Rassismus, Ausländer*innenfeindlichkeit und Islamfeindlichkeit. Wenn, wie in diesem Fall eine Person von mehreren Diskriminierungsformen konfrontiert ist, entstehen ganz eigene Arten von Diskriminierung. Die Kombination von mehreren Faktoren führt häufig zu einer Benachteiligung in mehreren Bereichen. Vielleicht wird das anhand des folgenden Beispiels klarer: Nawja wird als Frau häufig im beruflichen Leben diskriminiert. Sie wird in einigen beruflichen Bereichen weniger Geld verdienen und hat niedrigere Aussichten auf einen beruflichen Aufstieg. Das heißt, sie hat weniger Einkommen zur Verfügung. Wenn Sie nun auf Wohnungssuche als Person of Color einige für Sie bezahlbare Wohnungen nicht bekommt. Hat Sie mit dem wenigen Geld eine noch geringere Chance eine neue Unterkunft zu finden.

Folie	Voice Over
5	Diskriminierung auf verschiedenen Ebenen zu betrachten, hilft oft dabei die Situationen zu analysieren und klarer zu benennen, worum es sich gerade handelt. Auf der gesellschaftlichen Ebene geht es um Machtverhältnisse und Ungleichheiten, die historisch gewachsen sind und damit Teil unserer Gesellschaft geworden sind. Die gesellschaftlichen Strukturen an sich, können diskriminierend sein, ohne dass eine konkrete Person die Ursache hierfür ist. Als Beispiel könnten wir die weite Verbreitung von Lehrbüchern benennen in denen Bilder und Geschichten von vorwiegend weißen Menschen vorkommen. Wenn es um den Kontinent Afrika geht, werden oft Stereotype abgebildet, die aus der kolonialistischen Perspektive heraus entstanden sind. Die nächste Ebene nennt sich institutionelle Ebene. Hier stehen Strukturen im Mittelpunkt die von einer Organisation aufgebaut werden und manche Menschen bevorzugen und andere benachteiligen. Wenn ein Managementteam beispielsweise nur aus Männern besteht, stellen diese auch bevorzugt andere Männer ein. Die dritte Ebene ist die interpersonelle Ebene. Hier geht es um zwischenmenschliche Dynamiken. So kann es zu Situationen kommen, in denen junge und unerfahrene Kolleg*innen von einem erfahrenen Team aufgrund des Alters diskriminiert werden. Ihr fachliches Wissen wird nicht ernst genommen, weil sie noch nicht genügend Erfahrung haben. Sie müssen immer die Brötchen für das Frühstück besorgen. Die letzte Ebene ist die persönliche Ebene. Wie sich Diskriminierung auf dieser Ebene ausdrücken kann, habt ihr im direkten Kontakt von Nawja und Alfons Müller bereits kennengelernt. Der Patient hat aufgrund seiner unreflektierten Haltung einen äußerst diskriminierenden Witz über Nawjas Haar gemacht.
6	Ein Arbeitgeber, in unserem Fall Nawjas Klinik, ist verpflichtet für alle Arbeitnehmenden ein sicheres Umfeld zu schaffen. Im Hinblick auf den Schutz vor Diskriminierung können hierzu Leitlinien entwickelt werden. Diese schaffen Strukturen in denen Handlungsmöglichkeiten in Fällen von Diskriminierung enthalten sind. Einstellungs- und Einarbeitungsprozesse sollten so gestaltet werden, dass es gelingt diversere Teams zu schaffen. Die Personalabteilung sollte Bewerbende dazu einladen Bewerbungen ohne Foto und Altersangabe einzureichen, damit unbewussten Vorurteile im Bewerbungsprozess minimiert werden. Nawja würde sich weniger alleingelassen fühlen, wenn es in Ihrer Klinik Community-Netzwerke gäbe. Coaching und Supervision könnten im besten Fall diskriminierendes Verhalten in Teams von vornherein vermeiden und das Team stärken sich mit diskriminierenden Personen adäquat auseinanderzusetzen. Falls es trotz dieser Strukturen zu einem Vorfall kommt braucht es mindestens Beschwerdestellen und die Einbindung des Betriebsrates. Es sollte immer die Möglichkeit geben sich anonym zu beschweren, wenn negativen Konsequenzen befürchtet werden.

Folie	Voice Over
7	Auch die Leitung von Nawja kann auf der institutionellen Ebene wirksam werden. Sie sollte zunächst als Vorgesetzte eine klare Haltung gegen Diskriminierung äußern und damit dazu beitragen in der Klinik ein diskriminierungssensibles Umfeld zu schaffen. Sie kann Ihrem Team Fortbildungen im Kontext von Antidiskriminierung und Diversität ermöglichen und diese auch für Ihr Team einfordern. Fortbildungen helfen dabei die Perspektive von marginalisierten Communitys besser nachvollziehen zu können und einen reflektierten Umgang mit den eigenen Vorurteilen gegenüber den betroffenen Menschen zu entwickeln. Der Stationsleitung von Nawja wäre es möglich eine Vertrauensperson im Team als Ansprechpartnerin zu finden und zu benennen. Mit einem Schutzraum ist gemeint, dass dem Team ein Raum zu Verfügung steht, in dem in Ruhe schwierige Situationen besprochen werden können. Die Leitung sollte es auch akzeptieren, wenn sich diskriminierte Personen nicht selbst mit dem Täter oder der Täterin auseinandersetzen möchten. Sie kann als Leitung eine Beschwerde aus ihrem Team weitergeben und für die Person eintreten. Wenn alle Möglichkeiten gegenüber der diskriminierenden Person ausgeschöpft sind ist es der Leitung möglich vom Hausrecht gebraucht zu machen. In einigen Kliniken ist das Verbot der Diskriminierung und Beleidigung von Personen explizit benannt und kann unter Beachtung der Behandlungsbedürfnisse umgesetzt werden.
8	Die Kolleg*innen von Nawja könnten ebenfalls einiges unternehmen, um sensibler mit dem Thema umzugehen. Ein regelmäßiger Austausch über Diskriminierungserfahrungen auf der Station hilft dabei die Perspektive zu wechseln. Das kann im Rahmen von Teamsitzungen fest etabliert werden und auf der Tagesordnung stehen. Besondere Situationen können in Form einer kollegialen Beratung oder Supervision vertieft und lösungsorientiert besprochen werden. Im Rahmen von Fallbesprechungen können Pflegenden auch die anderen Kolleg*innen des interprofessionellen Teams mit einbeziehen. So können alle Berufsgruppen an einem Strang ziehen. Jede einzelne Person in Nawjas Team kann persönliche Privilegien reflektieren, um besser zu verstehen, in welchen Bereichen andere Personen Nachteile erfahren, von denen die Person selbst nicht betroffen ist. Die Kolleg*innen sollten Nawjas Schilderungen ernst nehmen und fragen, welche Unterstützung für sie hilfreich wäre.

Folie	Voice Over
9	Es ist wichtig, dass sich Nawjas Team inklusive der Leitung deutlich hinter sie stellt. Wenn Personen, die sich diskriminierend äußern nicht widersprochen wird entsteht bei diesen der Eindruck, dass es völlig akzeptabel ist Menschen auf diese Weise zu verletzen. Die meisten Menschen in Deutschland möchten, dass sich Unternehmen öffentlich gegen Rassismus stellen. Dabei muss aber verstanden werden, dass es die Menschen sind, die für das Unternehmen arbeiten, die diese Botschaft aussprechen müssen. Ein Krankenhaus kann nicht reden. Die Pflegenden schon.
10	Es ist schwierig Diskriminierung anzusprechen und dabei ist es wichtig darüber nachzudenken, wie sich die Situation gerade darstellt. Eine kurze Analyse kann aufgrund der Fragen auf der Folie stattfinden: • Will ich diskutieren, oder den Standpunkt klar machen? • Wie kann ich mich und Andere in dieser Situation schützen? • Bin ich in einer öffentlichen, einer beruflichen oder einer privaten Situation? • Sind weitere Personen anwesend? • Wie geht es mir gerade in der Situation? Je emotionaler die Situation für Dich selbst ist, desto kürzer sollte die Interaktion mit dem Täter oder der Täterin sein.
11	Wenn Personen, mit denen eine näher Beziehung vorhanden ist, die Personen sind, die diskriminieren ist es unerlässlich zumindest den Versuch zu wagen ein längeres Gespräch zu führen. Auch Kolleg*innen gehören dazu, denn wir verbringen mit diesen Menschen viel Lebenszeit. Das Gespräch muss nicht immer direkt in der Situation stattfinden, aber zeitnah in einem ruhigen Moment. Ihr lernt in der Ausbildung viele verschiedene Gesprächstechniken, wie die "Ich – Botschaften" oder "aktives Zuhören" kennen. Wendet diese Techniken an! Begegne der anderen Person mit Empathie. Hinter vielen Vorurteilen verstecken sich Ängste und Unsicherheiten, die die Person vielleicht noch nie klar äußern konnte. Akzeptiere andere Haltungen und Perspektiven zunächst und versuche zu verstehen, worum es der anderen Person eigentlich geht. Es geht bei einem ersten Gespräch nicht darum die andere Person überzeugen zu wollen. Das ist bei festgefahrenen Meinungen oft nicht möglich. Wenn Du die Dinge anders siehst, ist es kongruent, wenn Du das auch so sagst. Bei der gewaltfreien Kommunikation handelt es sich um ein Kommunikationsmodell, in dem konkrete Schritte dabei helfen auch schwierigen Themen respektvoll anzusprechen.

Folie	Voice Over
12	Es ist grundsätzlich zunächst an Eigenschutz und den Schutz von betroffenen Personen zu denken. Vor allem in Situationen mit Personen zu denen Du keine langfristige Beziehung hast, oder in einem öffentlichen Raum solltest Du immer darüber nachdenken wie Du Dich räumlich der Situation entziehen können. Nimm die betroffenen Personen mit, wenn Du den Raum verlässt. Lass die Zimmertüre offen, so kannst Du im Zweifel weitere Kolleg*innen herbeirufen. Um eine professionelle Distanz aufrecht zu erhalten und um Respekt zu verdeutlichen, solltest Du konsequent beim Sie bleiben. Duzen wird von fremden Personen oft als Grenzüberschreitung wahrgenommen und kann zur weiteren Eskalation beitragen. Wenn Du nicht mehr in der Lage bist, sachlich zu argumentieren, solltest Du die Situation verlassen. Eine ausführliche Diskussion ist in solchen Momenten oft nicht möglich und es gibt keine Option das Gegenüber von einer anderen Perspektive zu überzeugen. Es ist also eher angemessen eine klare Grenze zu setzen und sich konkret zu positionieren.
13	Grenzen setzen hört sich erstmal einfach an, aber es ist spontan oft schwer umzusetzen. Es reichen oft kurze Sätze wie „Hören Sie auf damit.“ „Unterlassen Sie das.“ „Stopp. Das hat jetzt ein Ende.“ Es hilft sich vor Konfrontationen Sätze zurecht zu legen. Fallen Dir noch weitere Beispiele ein?
14	Auch um sich zu positionieren, braucht es Übung. Versuch so etwas zu sagen wie: “Da bin ich nicht Ihrer Meinung.“ „Es irritiert mich, was Sie da sagen/tun.“ Nawjas Kolleg*innen oder ihre Leitung hätten auch folgendes sagen können: „Diskriminierendes Verhalten tolerieren wir hier nicht – auch nicht von Patient*innen.“, „Ich möchte nicht, dass meine Kollegin so angesprochen wird.“ „Frau Hamdi ist eine professionelle Pflegekraft. Bitte zeigen Sie Respekt.“ Was hättest Du gesagt?

Folie	Voice Over
15	Wie in der Lupe schon erwähnt, ist es wichtig, dass Alfons Müller seine Vorurteile und Stereotype reflektiert. Manche Vorurteile oder einige diskriminierende Haltungen werden uns aber erst im Kontakt mit anderen Menschen bewusst. Spätestens dann sollten wir anfangen darüber nachzudenken, ob unsere Haltungen angemessen sind. Vorurteile bauen sich ab wenn wir mehr über Sachverhalte und Personen wissen. Es hilft Texte zum Thema zu lesen, an Vorträgen teilzunehmen oder Veranstaltungen zu besuchen bei denen die Möglichkeit besteht andere Menschen kennenzulernen. Wenn wir in Kontakt mit anderen Menschen sind, sollten wir lernen vor allem Menschen mit Diskriminierungserfahrungen zuzuhören. Zuhören heißt nicht, sich eine Antwort zu überlegen, während die andere Person noch spricht. Je mehr Menschen aus verschiedenen Communitys wir begegnen, desto besser können wir deren Lebenswelt verstehen und Gemeinsamkeiten finden.
16	Die Stationsleitung wirft Nawja vor zu sensibel zu reagieren. Fakt ist, dass Nawja leider nicht die einzige Person ist, die Diskriminierung erleben muss. 43% der Menschen mit Diskriminierungserfahrungen erleben diese in Deutschland im Kontext von Rassismus. Die Hälfte der People of Color in Deutschland sagten, dass der Antischwarze- Rassismus in Deutschland in den letzten fünf Jahren zugenommen hat. Bei der Antidiskriminierungsstelle des Bundes lagen im Jahr 2023 3429 Fälle in Bezug auf Rassismus, Antisemitismus und „ethnische Herkunft“ vor. Da viele Fälle nicht gemeldet werden, ist die Dunkelziffer sicher deutlich höher. Nawja ist nicht zu sensibel und sie reagiert angemessen auf die Situation. Die Zahlen zeigen, dass es sich nicht um ein persönliches sondern ein gesellschaftliches Problem handelt.
17	Es ist für Betroffene wie Nawja wichtig über Diskriminierungserfahrungen sprechen zu können. Wenn das nicht passieren kann, dann erhöht sich das Risiko für Angststörungen oder Depressionen. Wenn die Betroffenen nicht ernstgenommen werden, sondern die Erfahrungen herabgespielt oder verkannt werden, wächst die Hürde Diskriminierungserfahrungen nochmals zu thematisieren deutlich. Es ist schwierig als nicht betroffene Person Situationen geschildert zu bekommen in denen andere Menschen Personen aufgrund von Diskriminierung Leid zugefügt haben. Begegne der Person, die Dir ihre Erfahrungen anvertraut empathisch und akzeptierend, das ist hilfreich. Auch wenn Du auf den ersten Blick nicht verstehen kannst, warum die andere Person eine Äußerung oder Situation als diskriminierend bewertet, gilt, dass die Perspektive des Gegenübers zählt.

Folie	Voice Over
18	Nawja kann sich sowohl im Beruf als auch im gesellschaftlichen Kontext politisch engagieren, um etwas zu bewirken. Beispielsweise beschäftigt sich der Deutsche Berufsverband für Pflegeberufe, kurz auch DBfK genannt, mit dem Thema Rassismus in den Pflegeberufen und hat dazu 2017 ein eigenes Positionspapier veröffentlicht. Auch Gewerkschaften stellen sich gegen Rassismus in Gesundheitsberufen und beteiligen sich immer wieder an Demonstrationen und Projekten, mit dem Ziel die Mitglieder der Berufsgruppe zu einem von Vielfalt geprägten wertschätzenden Miteinander aufzurufen. Nawja kann sich in Vereinen, Nichtregierungsorganisationen also NGOs oder Initiativen aktiv mithelfen. Es gibt beispielsweise die Stiftung gegen Rassismus im Gesundheitswesen oder die Initiative „Rassismus hilft kein bisschen – Wir schon“ des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen. Diese wird sogar von der deutschen Fernsehlotterie gefördert. Dieses Engagement kann unter bestimmten Voraussetzungen sogar mit Stipendien gefördert werden.
19	Nawja ist nicht alleine mit ihrer Situation. Neben ihren Netzwerken, also ihren Freundschaften, gibt es in Deutschland auch Organisationen, die dafür da sind, Menschen mit Rassismus Erfahrungen zu helfen. Hier findet ihr einige diese Organisationen. Diskriminierung am Arbeitsplatz ist verboten und diese Menschen oder Institutionen können unterstützen.
20	Noch eine kurze Anmerkung vor dem Fazit. In Deiner Ausbildung in der Pflege hast Du sehr gute Chancen gehört zu werden, wenn Du Diskriminierungserfahrungen machst oder beobachtest. Wenn Du wie Nawja den Mut findest diese Erfahrungen anzusprechen, egal ob in der Schule oder in der Praxis, wird Dir sicher eine Person helfen mit der Situation umzugehen. Wenn Du die Dinge nicht ansprichst, kann Dir niemand helfen und die Situation wird sich nicht verbessern.
21	Für uns als Pflegende ist es wichtig zu verstehen, dass es viele Möglichkeiten gibt Diskriminierung auf allen Ebenen zu begegnen. Wenn wir uns für diesen Beruf entscheiden gehen wir eine ethische Verpflichtung gegenüber unseren Kolleg*innen und zu pflegenden Personen ein. Auch wenn das manchmal nicht die gelebte Realität ist, ist es keine Option nichts zu tun, denn das ist im pflegerischen Kontext unprofessionell. Lasst uns als Berufsgruppe gemeinsam für eine würdevolle Pflege von allen uns anvertrauten Menschen eintreten und als Team miteinander und füreinander da sein.

Impressum

Herausgeber*innen

Empowerment für Diversität – Allianz für Chancengleichheit in der Gesundheitsversorgung
Augustenburger Platz 1

13353 Berlin

www.empowerment.charite.de

&

Empowerment Partner Institution:

Berliner Bildungscampus für Gesundheitsberufe gGmbH

Waldstraße 86-90, 13403 Berlin

www.bildungscampus-berlin.de

Autor*innen:

Simon Lang ((Referent für Diversität BBG gGmbH)

Tanja Schwarz-Ksionski (stellvertretene Schulleiterin BBG gGmbH)

Mareike Iglesias (Medienpädagogin BBG gGmbH)

Redaktionelle Bearbeitung: Ute Siebert (EMPDIV)

CC BY-ND 4.0



<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/deed.de>

Dieses Bildungsmaterial ist urheberrechtlich geschützt und – soweit nicht anders angegeben – lizenziert unter der Lizenz Creative Commons Namensnennung-Keine Bearbeitung 4.0 International (CC BY-ND 4.0). Das bedeutet, dass es von allen interessierten Personen zu jedem Zweck ohne individuelle Zustimmung und kostenlos genutzt werden kann. Dies umfasst Kopien aller Art, jegliche digitale oder physische Weitergabe und Online-Stellung sowie das Teilen, ganz gleich, in welchem Medium oder auf welcher Plattform. Bei der Nutzung müssen zumindest die Hinweise auf Autor*in (wie oben angegeben) und Lizenz beibehalten werden. Nicht gestattet ist es, das Material in geänderter Form oder Fassung zu veröffentlichen und/oder mit der Öffentlichkeit zu teilen (ND=Keine Bearbeitung). Details ergeben sich aus dem Lizenztext, der abrufbar ist unter <https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/legalcode.de>.

Von der ND-Einschränkung (ND = Keine Bearbeitung) ausgenommen (also ausdrücklich erlaubt) sind didaktische Änderungen im Rahmen der Verwendung im Unterricht. Darunter fallen insbesondere die Anpassung des Ablaufs von Übungen an die berufsspezifischen Anforderungen jeweiliger Zielgruppen (z.B. Medizinstudierende, Auszubildende zur Pflegefachperson etc.) und die Übertragung in einfache Sprache. Die Online-Stellung solcher Änderungen muss bei den Autor*innen angefragt werden.

Das Bildungsmaterial wurde entwickelt im Rahmen des Programms „Empowerment für Diversität – Allianz für Chancengerechtigkeit in der Gesundheitsversorgung“, angesiedelt an die Charité – Universitätsmedizin, gefördert von der Stiftung Mercator.

Design & Layout: Thomas Kunicke

Erscheinungsjahr: 2026