

# Pragmatisch und einfühlsam

Um Mitarbeiter mit Migrationshintergrund ins Team zu integrieren, braucht es es manchmal ganz pragmatische Unterstützung in Alltagsdingen. In den Einrichtungen von Haus Edelberg gibt es jeweils einen Integrationsbeauftragten, der sich darum kümmert.

Text: Alexander Grunewald

**P**rognosen gehen bis 2030 von einer Steigerung der Pflegebedürftigen auf insgesamt 3,5 Millionen aus. Bis 2050 sollen sogar zwischen 4,21 und 4,7 Millionen Pflegebedürftige in Deutschland leben. Besonders betroffen von der Steigerung der Pflegebedürftigen sind demnach Baden-Württemberg, Bayern und Nordrhein-Westfalen. Allein für Baden-Württemberg werden nach Berechnungen des Statistischen Landesamtes bis 2050 etwas 141 000 zusätzliche Pflegekräfte benötigt.

Um dieser Entwicklung entgegenzutreten setzen immer mehr Unternehmen im Gesundheitswesen auf die Rekrutierung von Fachkräften aus dem Ausland. Diese Vorgehensweise ist nicht neu und es lässt sich, im Vergleich zu den deutschen Kräften, bereits eine deutliche

Steigerung ausländischer Fachkräfte in der Altenpflege feststellen.

Hierbei muss allerdings beachtet werden, dass es mit der bloßen Rekrutierung von Fachkräften allein nicht getan ist. Kommt eine Fachkraft aus dem Ausland nach Deutschland um zu hier zu arbeiten, steht diese vor nicht zu unterschätzenden Herausforderungen. Oftmals werden Familie und Freunde zurückgelassen, man muss sich in einem neuen Land und einer neuen Kultur zu rechtfinden und eine neue Sprache lernen. Vor diesem Hintergrund ist es von enormer Bedeutung die neuen Mitarbeiter bei ihrem Neuanfang in Deutschland zu begleiten und sie bei der Integration innerhalb und außerhalb des Unternehmens zu unterstützen.

Da wir bei Haus Edelberg vermehrt Mitarbeiter aus dem Ausland gewinnen,

haben wir uns Gedanken darüber gemacht, wie die Integration erfolgreich stattfinden kann.

## Sprache ist zentral

Aus unseren Erfahrungswerten lässt sich sagen, dass die Sprache das wichtigste Mittel für eine erfolgreiche Integration ist. Aus diesem Grund haben wir in einer unserer Einrichtungen als Pilotprojekt eine Sprachschule eingerichtet. In dieser findet zweimal wöchentlich für je zwei Stunden Deutschunterricht statt. Unterrichtet wird von einer Germanistin. Diese begleitet die ausländische Mitarbeiter bei Bedarf bis zur B2-Prüfung. Darüber hinaus hat sie auch die notwendige Zertifizierung um die B2-Prüfung selbst abnehmen zu können. Für die Zeit des Unterrichts werden die Mitarbeiter selbstverständlich

## INTEGRATIONSBEAUFTRAGTEN IMPLEMENTIEREN UND SCHULEN

### Schulungsthemen und Inhalte:

#### 1. Willkommenskultur der Edelberg-Einrichtungen

#### 2. Aufgaben der Integrationsbeauftragten wie z. B.:

- Begleitung bei Gesprächen
- Unterstützung bei Personalangelegenheiten (z. B. Vertrag, Kontakt zu Vorgesetzten)

- Begleitung zu Behörden, Arzt, Krankenkasse, Hilfe bei Mobilfunkverträgen
- Information über Freizeitangebote (z. B. Sport, Schwimmbad, Disco, Theater)
- Gemeinsame Stadtführung und kennenlernen der Umgebung

#### 3. Kenntnisse und Kompetenzen:

- Grundlagen der Kommunikation (Verbale und nonverbale Kommuni-

kation, Zuhören und Verstehen, Empathie und Haltung)

- Kultur und kulturelle Differenzen
- Wissen über kulturelle Hintergründe, Wertvorstellungen und Verhaltensweisen
- Hotspots und Hotwords
- Interkulturelle Sensibilisierung (Entwicklung von mehr Verständnis)
- Vorurteile und Stereotypen
- Umgang mit Konflikten



Der Deutschkurs hilft den Mitarbeitern nicht nur bei der täglichen Arbeit mit den Bewohnern, sondern auch privat. Bessere Sprachkenntnisse erleichtern die Integration erheblich.

Foto: Haus Edelberg

von ihren anderen Tätigkeiten freigestellt, um einen regelmäßigen Besuch der Sprachschule zu gewährleisten. Der Sprachunterricht ist jedoch nicht nur für Fachkräfte gedacht, die neu aus dem Ausland gekommen sind. Auch Mitarbeiter, die bereits in Deutschland waren, mit der Sprache jedoch noch Schwierigkeiten haben, dürfen am Sprachunterricht teilnehmen. Dabei spielt es keine Rolle ob es sich um eine Fachkraft, eine Hilfskraft oder einen Mitarbeiter aus anderen Bereichen handelt.

Wichtig ist für uns, dass die Sprachkenntnisse und damit auch die Kommunikationsmöglichkeiten verbessert werden. Dies hilft unseren Mitarbeitern nicht nur im beruflichen Alltag, bspw. bei der täglichen Arbeit mit unseren Bewohnern. Auch im privaten Alltag stellen bessere Sprachkenntnisse eine Bereicherung dar und helfen den Betroffenen sich auch außerhalb des Unternehmens besser integrieren zu können. Eine gute Integration in die Gemeinschaft wiederum hilft den neuen Mitarbeitern die Eingewöhnung in die neue Kultur zu erleichtern, was möglicherweise den Rückzug in die Heimat verhindert und die Mitarbeiter somit eher auf Dauer im Unternehmen hält. Unsere bisherigen Erfahrungen mit der Implementierung der Sprachschule sind insgesamt sehr positiv.

Selbstverständlich gibt es Mitarbeiter, die das Angebot eher als einen lästigen Zeitaufwand betrachten. Der überwiegende Teil nimmt das Angebot jedoch gerne an und besucht den Sprachunterricht regelmäßig. Das macht sich auch

im beruflichen Alltag bemerkbar, da die Kommunikation mit den Kollegen und Bewohnern sowie Arbeitsabläufe und die Arbeit auf den Wohnbereichen verbessert werden.

#### **Unterstützung bei Behördenangelegenheiten und Wohnungssuche**

Nicht zu unterschätzen sind auch die bürokratischen Herausforderungen die auf zugezogene Mitarbeiter aus dem Ausland zukommt. Egal ob die Wohnsitzanmeldung, einen möglicherweise benötigten Termin beim Ausländeramt, die Eröffnung eines Bankkontos u. a.

Wer neu nach Deutschland kommt und sich mit den bürokratischen Anforderungen nicht auskennt, kann schnell überfordert werden oder den Überblick verlieren. Aus diesem Grund haben wir in jeder unserer Haus Edelberg Einrichtungen einen Integrationsbeauftragten

gesucht. Dabei handelt es sich um Mitarbeiter, die sich gerne der neuen Kollegen annehmen und sie beim Start in ihrem neuen Umfeld begleiten und unterstützen möchten. Die entsprechenden Mitarbeiter erhalten eine Schulung, um ih-

ren künftigen Aufgaben gerecht werden zu können. Aufgabe der Integrationsbeauftragten ist es dann die neuen Mitarbeiter beispielsweise bei Behördengängen zu unterstützen. Aber auch eine erste Begleitung im Alltag ist denkbar, um den neuen Mitarbeitern bspw. zu zeigen wo sie einkaufen können, wo es Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung gibt usw.

Wie man sich vorstellen kann, ist es für jemanden, der seine Heimat verlässt und in einem fremden Land neu anfängt wichtig, sich ein Zuhause einzurichten. Allerdings gestaltet sich die Wohnungssuche insbesondere in Ballungsräumen

## **Eine interne Sprachschule sorgt für bessere Kommunikation mit Bewohnern und Kollegen**

AUS DER PRAXIS

## „Eine anspruchsvolle Aufgabe“

Wie implementiert man einen Integrationsbeauftragten im Pflegeheim? Was zu dessen Aufgaben zählt und warum Selbstreflexion eine große Rolle spielt.

**D**as Unternehmen Haus Edelberg legt großen Wert auf eine optimale Integration der ausländischen Mitarbeiter. Die Edelberg-Häuser möchten die Mitarbeiter langfristig binden und ihre Willkommenskultur professionell umsetzen. Zu diesem Zweck wurde in jeder Einrichtung ein Integrationsbeauftragter benannt, der für seine speziellen Aufgaben eine besondere Qualifikation erwirbt.

Ich bin im Unternehmen als externer Team- und Coachingscoach tätig und soll einen Teil der Schulung der Integrationsbeauftragten übernehmen. Das wesentliche Ziel bei der Schulung ist es, den Integrationsbeauftragten die notwendigen Kompetenzen und Kenntnisse zu vermitteln, die erforderlich sind, sachgerecht und mit dem notwendigen Wissen ihre Aufgaben zu erfüllen. Sie erwerben Kenntnisse bezüglich der interkulturellen Aspekte, der Vermittlung der unbedingt erforderlichen Sprachkompetenzen und der theoretischen und praktischen Fähigkeiten. Durch die Schulungen sollen Lernprozesse in Gang gesetzt werden, die eine interkulturelle Kompetenz als Ziel haben. Damit können die Integrationsbeauftragten dazu beitragen, dass eine Kommunikation

ermöglicht wird, die von gegenseitigem Verständnis und von Wertschätzung geprägt ist. Von größter Bedeutung sind ausreichende Sprachkenntnisse, ohne die eine Integration unmöglich ist. Die Integrationsbeauftragten müssen diese fördern und zudem ein Verständnis dafür entwickeln, dass es für die ausländischen Mitarbeiter sehr wichtig ist, Erwartungen nicht zu enttäuschen, wahrgenommen zu werden und Wertschätzung zu erhalten. Sie benötigen Zeit für ihre Fragen, Verständnis für Ihre Situation, sowie Geduld und Transparenz. Damit wird Ihnen signalisiert, dass sie willkommen

zen und Kenntnisse vermittelt, die in weiteren Veranstaltungen aufgegriffen und vertieft werden. (Zu den Schulungsinhalten siehe Kasten auf Seite 22.) Die Wissenschaftler Harald Grosch und Wolf Rainer Leenen definieren interkulturelle Kompetenz als eine Komponente der sozialen Kompetenz. Im Mittelpunkt steht dabei die Erkenntnis, dass Wahrnehmen, Urteilen und Handeln immer auch kulturell bedingt sind und respektiert werden müssen. Das geschieht durch wechselseitige Anpassung und ein hohes Maß an Toleranz. Eine unabdingbare Voraussetzung für die Kommunikation im interkulturellen Kontext ist daher, sich der

### Das Urteilen und Handeln ist immer auch kulturell bedingt und sollte respektiert werden

sind. Dies war für mich eine wichtige Rückmeldung aus den Coachings mit ausländischen Pflegekräften. Die Aufgaben der Integrationsbeauftragten sind sehr umfangreich und anspruchsvoll und werden deshalb gezielt geschult. Die Schulung erfolgt in mehreren Modulen. Im Startup Seminar werden die Aufgaben der Integrationsbeauftragten besprochen und grundlegende Kompetenzen

eigenen Voreinstellungen bewusst zu werden, um dem dynamischen Prozess und der Komplexität Rechnung zu tragen. Ein großer Anteil der Schulung besteht daher aus Selbstreflexion, Übungen und Rollenspielen, wobei mit konkreten Problemen und Aufgabenstellungen gearbeitet wird. Aufbauend auf den Grundkenntnissen erfolgen regelmäßige Weiterbildungen,

außerordentlich schwierig. Aus Erfahrung können wir außerdem sagen, dass die Wohnungssuche für Arbeitnehmer aus dem Ausland eine besonders große Herausforderung darstellt. Insbesondere dann, wenn die sprachlichen Kenntnisse noch nicht sonderlich gefestigt sind.

Für den Anfang stellen wir unseren neuen Mitarbeitern selbstverständlich eigene Räumlichkeiten zur Verfügung.

Da dies aber keine Dauerlösung darstellt und eine eigene Wohnung für unse-

re Mitarbeiter auf Dauer unentbehrlich ist, haben wir uns dazu entschieden, aktiv bei der Wohnungssuche zu unterstützen. Die Hilfe kann dabei ganz unterschiedlich ausfallen. Manchmal reicht es schon aus, wenn man von Seiten der Einrichtung mit einem potenziellen Vermieter ins Gespräch geht. Allein das Wissen, dass bei Bedarf ein weiterer Ansprechpartner zur Verfügung steht, kann sich positiv auswirken. Inzwischen gibt es sogar Versuche, Wohnungen über die Ein-

richtung zu mieten und diese dann von unserer Seite an die Mitarbeiter weiterzugeben.

#### Elementar: gründliche Einarbeitung

Ein weiteres wichtiges Element der Integration ist die Einarbeitung der neuen Mitarbeiter. Wichtig insbesondere deshalb, weil die Ausbildung in vielen anderen Ländern nicht so praxisorientiert ausgelegt ist wie in Deutschland. Oftmals handelt es sich um Ausbildungen,



**PETRA WEBER-SCHÖN**

kollegiale Fallbesprechungen und Coachings. Prozessbegleitung und Unterstützung bei Problemen sowie Moderation von regelmäßigen Treffen sind Teil der Schulung.

Die Integrationsbeauftragten sollen dabei helfen, dass die Integration ins Team gelingt. Sie sind das Bindeglied zwischen dem ausländischen Mitarbeiter, den Kunden und Klienten, den Kollegen und Vorgesetzten und allen anderen im Unternehmen tätigen Personen.

Die Integrationsbeauftragten tragen eine große Verantwortung für die ausländischen Mitarbeiter und das Unternehmen. Daher werden sie in Ihrer Arbeit aktiv durch die Unternehmensführung unterstützt und gefördert, um den nachhaltigen Erfolg sicherzustellen.

#### **MEHR ZUM THEMA**

**Info:** Petra Weber-Schön ist u. a. Mediatorin, Coach, Resilienztrainerin, Trainerin, Lehrerin für Pflegeberufe, QM-Beauftragte.

**Kontakt:** [www.weber-schoen.de](http://www.weber-schoen.de)

die einen eher theoretisch orientierten Ansatz verfolgen bzw. sogar um Studiengänge. Besonders für Fachkräfte, die direkt im Anschluss an ihre Ausbildung nach Deutschland kommen, stellt dies eine große Herausforderung dar, da ihnen oftmals die praktische Erfahrung fehlt, welche die in Deutschland ausgebildeten Fachkräfte bereits im Rahmen ihrer Ausbildung erwerben. Hinzu kommt, dass Fachkräfte aus dem Ausland in der Regel ausgebildete Ge-

sundheits- und Krankenpfleger sind. D.h. die speziellen Anforderungen der Altenpflege sind ihnen oftmals unbekannt. Zudem gibt es in den Ausbildungsländern teilweise Unterschiede in der praktischen Umsetzung von Tätigkeiten, die in Deutschland allerdings nach den hier geltenden Standards umgesetzt werden müssen.

Deshalb ist eine gründliche Einarbeitung und Begleitung hier besonders wichtig. Aber auch über die Einarbeitungsphase hinaus ist es wichtig, ein offenes Ohr zu haben und die neuen Mitarbeiter zu unterstützen. Insbesondere für diejenigen, die direkt nach der Ausbildung nach Deutschland gekommen sind, ist dies einfach unentbehrlich, da sie stellenweise mehr Zeit benötigen, um sich im Arbeitsalltag zurechtzufinden.

Insgesamt haben wir mit der Rekrutierung ausländischer Fachkräfte bisher sehr positive Erfahrungen gemacht. Neben der Möglichkeit gut qualifiziertes Personal zu gewinnen, können die kulturellen Unterschiede eine große Bereicherung für eine Einrichtung sein.

Trotz aller Bemühungen muss man sich allerdings auch damit auseinandersetzen, dass eine Integration nicht immer gelingen wird und es vereinzelte Mitarbeiter, trotz größter Bemühungen, möglicherweise wieder zurück in ihre Heimat zieht. Das allein darf, insbesondere vor dem Hintergrund des aktuellen und in Zukunft noch weiter verschärften Personalmangels, jedoch kein Grund sein, mögliche Chancen verstreichen zu lassen.

#### **MEHR ZUM THEMA**

**Kontakt per E-Mail an:**

[a.grunewald@haus-edelberg.de](mailto:a.grunewald@haus-edelberg.de)

**Alexander Grunewald,**  
Geschäftsführer Haus  
Edelberg, Karlsruhe

