

**Zusammenarbeit multikultureller Teams
in der stationären Altenbetreuung in Vorarlberg
aus der Perspektive der zugezogenen Pflegekräfte**

Bachelorarbeit II

am

Studiengang „Aging Services Management“
an der Ferdinand Porsche FERNFH

Birgit Bell

Matrikelnummer 52209715

Begutachterin: Nicole König, BA MSc.

Feldkirch, Mai 2025

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, habe ich als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt oder veröffentlicht.

23.05.2025


Unterschrift

Abstract

Aufgrund der demografischen Entwicklung steigt im österreichischen Bundesland Vorarlberg der Bedarf an Pflegepersonal. Eine der Maßnahmen im Bündel des „Vorarlberger Weg in die Pflege“ ist die Rekrutierung internationaler Fachkräfte. In dieser Arbeit wird die Perspektive der zugezogenen Pflegekräfte erforscht, um in weiterer Folge Maßnahmen zu identifizieren, welche von ihnen im Arbeitsalltag als hilfreich empfunden werden. Daraus ergeben sich folgende Fragestellungen: Wie erleben ausländische Pflegekräfte die Zusammenarbeit in multikulturellen Teams in der stationären Altenbetreuung in Vorarlberg? Welche Maßnahmen nehmen sie in der Praxis als unterstützend wahr? Diese qualitative Untersuchung basiert auf leitfadengestützten Interviews mit fünf aus dem Ausland kommenden und in drei unterschiedlichen Altenbetreuungseinrichtungen in Vorarlberg tätigen Pflegefachkräften. Die Auswertung der transkribierten Interviewaufnahmen erfolgt anhand der Inhaltsanalyse nach Mayring. Die Ergebnisse zeigen vielfach positive Erfahrungen und wie fachlichen, sprachlichen und kulturellen Herausforderungen sowie Diskriminierung entgegengewirkt werden kann. Besondere Bedeutung kommt Vertrauenspersonen zu, welche maßgeblich zur erfolgreichen Integration und Zusammenarbeit beitragen.

Schlüsselbegriffe: stationäre Altenbetreuung, multikulturelle Teams, fachliche Anerkennung, Sprache, Dialekt, kulturelle Vielfalt, Diskriminierung, Integration, Unterstützungsmaßnahmen

Due to demographic developments, the demand for nursing staff is increasing in the Austrian state of Vorarlberg. One of the many measures in the 'Vorarlberg Path to Care' is the recruitment of international nurses. In this thesis, the perspective of the new nursing staff is investigated to subsequently identify measures that they find helpful in their day-to-day work. Therefore, the research questions are the following: How do foreign nurses experience working in multicultural teams in residential care for the elderly in Vorarlberg? Which measures do they perceive as supportive in practice? This qualitative study is based on guided interviews with five nurses from abroad who work in three different residential care centres for the elderly in Vorarlberg. The transcribed interview recordings were analysed using Mayring's content analysis method. The results show many positive experiences and how professional, linguistic and cultural challenges as well as discrimination can be counteracted. It shows that persons of trust, who make a significant contribution to promoting successful integration and cooperation, are of particular importance.

Keywords: residential care for the elderly, multicultural teams, professional recognition, language, dialect, cultural diversity, discrimination, integration, support measures

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
1.1	Problemstellung und theoretischer Hintergrund	1
1.2	Forschungsfrage und Zielsetzung	3
1.3	Methodische Vorgehensweise	3
2	Qualitatives Forschungsdesign	4
2.1	Auswahl der Interviewpartner_innen	4
2.2	Inhalt der Interviews.....	5
2.3	Durchführung der Interviews und Transkription.....	6
2.4	Auswertung und Analyse	7
3	Ergebnisse	10
3.1	Unterstützung durch Vertrauensperson.....	10
3.2	Kommunikation und Austausch.....	12
3.2.1	Sprache als Grundlage und Teamaufgabe	12
3.2.2	Art der Kommunikation und Gesprächskultur	15
3.2.3	Kultureller Austausch als Bereicherung	15
3.2.4	Kommunikation als Schutz vor Diskriminierung	17
3.3	Weiterentwicklung und Weiterbildung	18
3.3.1	Persönliche Stärkung	19
3.3.2	Anhaltendes und gegenseitiges Lernen.....	19
3.3.3	Gemeinsame Ziele	21
4	Diskussion und Beantwortung der Forschungsfrage.....	23
4.1	Kritische Würdigung.....	26
5	Fazit und Ausblick	27
	Literaturverzeichnis	29
	Abbildungsverzeichnis.....	31
	Tabellenverzeichnis.....	32
	Hilfsmittelverzeichnis.....	33
	Anhang.....	34

1 Einleitung

1.1 Problemstellung und theoretischer Hintergrund

Die Bedarfsprognose für Pflegepersonal von Rappold & Juraszovich (2019, S. 3ff.) weist bis 2030 für Österreich einen geschätzten zusätzlichen Bedarf an 76.000 Pflegepersonen auf. Gründe dafür sind eine höhere Lebenserwartung verbunden mit vermehrtem Pflegebedarf, eine geringere Anzahl an Berufstätigen aufgrund vieler Pensionsantritte und weniger Schulabgänger_innen sowie abnehmende Care-Arbeit in den Familien. Unter den vielseitigen Lösungsansätzen findet sich die Empfehlung zur Anstellung ausländischen Personals.

Im Bundesland Vorarlberg wird diese Empfehlung bereits umgesetzt. Teil des „Vorarlberger Weg in die Pflege“, einem Maßnahmenbündel zur langfristigen Sicherung an qualifiziertem Pflegepersonal in Vorarlberg, ist die Anwerbung internationaler Pflegekräfte (<https://presse.vorarlberg.at/land/public/Der-Vorarlberger-Weg-in-die-Pflege-bew-hrt-sich>, 12.04.2025). 2023 wurden Nostrifikationskurse eingeführt, mit welchen in verkürzter Ausbildungszeit die ausländischen Abschlüsse den österreichischen gleichgestellt werden können (<https://www.fhv.at/studium/soziales/gesundheits-und-krankenpflege-berufsbegleitend-bsc/nostrifizierung>; <https://www.pflegeschule-vorarlberg.at/ausbildung-bregenz/nostrifikation-und-gleichhaltung>, 02.02.2025). Den ersten Kurs haben im Februar 2024 14 Teilnehmer_innen aus neun Nationen erfolgreich abgeschlossen (<https://www.landeskrankenhaus.at/news/interkulturelle-pflegekraft-fuer-vorarlberg>, 02.02.2025). Seit Februar 2025 absolvieren 17 Pflegepersonen aus Indien, den Philippinen, dem Iran sowie Bosnien und Herzegowina den einsemestrigen Lehrgang an der FHV Vorarlberg University of Applied Sciences (<https://presse.vorarlberg.at/land/public/Der-Vorarlberger-Weg-in-die-Pflege-bew-hrt-sich>, 12.04.2025).

Trotz der fachlichen Bescheinigung und dem Nachweis der geforderten sprachlichen Kompetenzen von B2 für den Gehobenen Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege und B1 für Pflegeassistenz und Pflegefachassistenz ([https://www.sozialministerium.at/dam/jcr:47a6f6bf-bf0f-4ab0-85b0-99cb4172a52b/GL_Pr%C3%BCfung_der_Deutschkenntnisse_\(2022\).pdf](https://www.sozialministerium.at/dam/jcr:47a6f6bf-bf0f-4ab0-85b0-99cb4172a52b/GL_Pr%C3%BCfung_der_Deutschkenntnisse_(2022).pdf), 02.02.2025) stehen die ausländischen Pflegekräfte mit den bestehenden Teams vor Herausforderungen in der täglichen gemeinsamen Arbeit. Unterschiede und Konfliktpotenzial zeigen sich im fachlichen Berufsverständnis und dem unterschiedlichen Stellenwert der Pflege im Vergleich zur Medizin (Rand et al., 2019, S. 90). Ausländische Fachkräfte sind mehr an Managementaufgaben, medizinische Behandlungen und Mitspracherecht gewohnt (Sell, 2020, S. 99; Böhlich et al., 2023, S. 115), während sich österreichische Kolleg_innen von ihnen tenden-

ziell mehr Kenntnisse in Grundpflege erwarten (Slotala, 2024, S. 27). Sprache vermittelt Sicherheit und erzeugt Nähe (Sell, 2020, S. 95), während mangelnde Sprachkenntnisse zu Unsicherheit, fehlendem (Selbst-)Vertrauen und vermehrter Kontrolle und Hierarchiebildung führen (Böhlich et al., 2023, S. 111ff.). Im Umgang mit Bewohner_innen kommen starke Dialekte erschwerend hinzu (Jäger & Ohler, 2019, S. 15).

In vielen Facetten zeigen sich kulturelle Unterschiede. In deutschsprachigen Ländern herrschen eher flache Hierarchien vor (Merda et al., 2014), es wird direkter kommuniziert und offen Kritik ausgesprochen (Böhlich et al., 2023, S. 116f.). In anderen Kulturen können hierarchische Strukturen üblich sein, bei denen Anweisungen der Vorgesetzten ohne Hinterfragen auszuführen sind (Braeseke, 2017, S. 25). Kritik kommt in manchen Ländern einem Gesichtsverlust gleich (Böhlich et al., 2023, S. 116f.). Weitere Unterschiede können im Pflegeverständnis auftreten, wenn Personen aus anderen Kulturen den Bewohner_innen eine „Rundumpfleger“ zukommen lassen möchten und österreichische Pflegekräfte mit aktivierender Pflege arbeiten, um Eigenständigkeit zu ermöglichen (Angelovski, 2014, S. 110). Schwierigkeiten können im unterschiedlichen Umgang mit Arbeitstempo, Zeitdruck und hoher Arbeitsbelastung entstehen (Merda et al., 2014, S. 32f.). Dennoch ist nicht jede Meinungsverschiedenheit oder unterschiedliche Herangehensweise am Arbeitsplatz auf kulturelle Unterschiede zurückzuführen. Böhlich et al. (2023, S. 116) verweisen auf die Wichtigkeit der Anerkennung des Individuums und Pütz et al. (2019, S. 173f.) auf die Gefahr der „Kulturalisierung von Konflikten“.

Diskriminierung ist ein weiterer Aspekt, der sich negativ auf die betroffenen Menschen und das Team auswirkt. Im beruflichen Kontext hemmen diskriminierende Erlebnisse und Erfahrungen die Arbeitsleistung und Arbeitszufriedenheit und können in weiterer Folge zu Krankenständen oder Kündigungen führen (Antón-Solanas et al., 2022, S. 7). Sie haben somit langfristig Auswirkungen auf das Team und das gesamte Unternehmen (Kilcher, 2015, S. 117). Prävention, Transparenz, eine zuständige Vertrauensperson und unmittelbare Reaktion bei Vorkommnissen sind deswegen wichtige Komponenten im Umgang mit Diskriminierung (Kamau et al., 2022, S. 6; Kilcher, 2015, S. 117f.).

Langfristig erfolgreiche Integration ist das Ziel bei der Anstellung ausländischer Pflegekräfte. In allen genannten Aspekten ist es wichtig, sich als Team gemeinsam auszurichten und offen aufeinander zuzugehen (Kamau et al., 2022, S. 2). Oft wird eine einseitige Anpassung der ausländischen Pflegekräfte an die vorherrschenden Strukturen, Arbeitsweisen und Werte erwartet und Abweichungen werden als negativ empfunden. Dabei kann sich ein Team durch unterschiedliche Blickwinkel, verschiedene Herangehensweisen und Wissen aus mehreren Kulturen gemeinsam weiterentwickeln und bestenfalls Abläufe optimieren, indem das Potenzial aller genutzt wird (Rand et al., 2019, S. 96).

Die Integration am Arbeitsplatz positiv beeinflussen können Mentor_innen, ein sogenannter Buddy oder Tandem. Sie helfen der neuen Kollegin oder dem neuen Kollegen bei der Eingewöhnung und stehen als Ansprechperson zur Verfügung (Kamau et al., 2022, S. 5ff.). Weitreichendere Unterstützung bietet ein_e Integrationsbeauftragte_r, welche_r zusätzlich in privaten Angelegenheiten wie Behördengängen, Bankgeschäften, Versicherungsfragen oder anderen Dingen hilfreich zur Seite steht (Jäger & Ohler, 2019, S. 16; Roedenbeck Schäfer, 2018, S. 117 f.)

Welche dieser Aspekte in der stationären Altenbetreuung in Vorarlberg aus der Sicht der zugezogenen Pflegekräfte tatsächlich in der Praxis von Bedeutung sind, wurde noch nicht untersucht.

1.2 Forschungsfrage und Zielsetzung

Aufgrund der beschriebenen Problemstellung bearbeitet diese Bachelorarbeit folgende Forschungsfrage:

Wie erleben ausländische Pflegekräfte die Zusammenarbeit in multikulturellen Teams in der stationären Altenbetreuung in Vorarlberg? Welche Maßnahmen nehmen sie in der Praxis als unterstützend wahr?

Ziel dieser Arbeit ist es, durch Interviews mit aus dem Ausland zugezogenen Pflegekräften zu erforschen, welche weltweit erarbeiteten Ansätze zur erfolgreichen Integration von ausländischen Pflegekräften in der Praxis in Vorarlberg hilfreich sind.

1.3 Methodische Vorgehensweise

Die theoretische Grundlage der Bachelorarbeit II bildet die Literaturrecherche zur Bachelorarbeit I mit den verwendeten Suchbegriffen „Zusammenarbeit internationale Pflegekräfte“, „Pflege international Team“, „international Team Integration Pflege“, „Pflegebedarf Österreich“ sowie „international teamwork healthcare“, „nursing international teams“, „healthcare migration nursing“ und „international team integration nursing“. Recherchiert wurde in Google Scholar, Springer Open, SpringerLink, wiso und ProQuest nach Forschungsstudien, Fachbüchern und Fachartikeln.

Das methodische Vorgehen bei der Bachelorarbeit II ist eine qualitative Untersuchung anhand eines leitfadengestützten Interviews (Kruse, 2011) mit aus dem Ausland zugezogenen Pflegekräften in Vorarlberg. Die Interviews werden im Rahmen eines persönlichen Treffens geführt und aufgezeichnet. Nach erfolgter Transkription (Fuß & Karbach, 2014) erfolgt eine Inhaltsanalyse nach Mayring (2022). Der Gesprächsleitfaden für die Interviews befindet sich im Anhang.

2 Qualitatives Forschungsdesign

Das Ziel dieser Arbeit ist die Erforschung der Perspektive der zugezogenen Pflegekräfte in Bezug auf die Zusammenarbeit in multikulturellen Teams in der stationären Altenbetreuung in Vorarlberg. Für die Durchführung der Interviews wurden daher Pflegekräfte ausgewählt, welche in einer Altenbetreuungseinrichtung in Vorarlberg arbeiten und aus einem nichtdeutschsprachigen Land stammen. Im Idealfall haben diese Pflegekräfte die Pflegeausbildung in ihrem Herkunftsland absolviert.

Die Gespräche wurden mittels teilstrukturierter Interviews geführt, wozu ein Leitfaden erstellt wurde (Kruse, 2011). Anhand des Leitfadens wurden die Interviews in verschiedene Themenblöcke eingeteilt. Einige Fakten wurden bereits einleitend abgefragt. Die Fragen waren für alle teilnehmenden Gesprächspartner_innen identisch und haben zur freien und erzählenden Beantwortung angeregt. Die Gespräche wurden transkribiert (Fuß & Karbach, 2014) und anhand einer qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2022) ausgewertet. In den nächsten Kapiteln werden diese Verfahren ausführlich beschrieben.

2.1 Auswahl der Interviewpartner_innen

Aufgrund der Aktualität des „Vorarlberger Weg in die Pflege“ wurden Interviewpartner_innen gesucht, auf welche die folgenden Kriterien zutreffen:

- Herkunft aus einem nichtdeutschsprachigen Land
- Absolvierte Pflegeausbildung im Herkunftsland
- In der stationären Altenbetreuung in Vorarlberg tätig seit maximal fünf Jahren

Laut einer Auflistung des Landes Vorarlberg gibt es in Vorarlberg insgesamt 48 Pflegeeinrichtungen (https://vorarlberg.at/documents/302033/0/1_Pflegeheime+in+Vorarlberg_Stand+04.01.25.pdf/1e4643be-7f1c-2551-4296-fc4ec148a9db?t=1737109570224, 12.04.2025). Alle diese Einrichtungen wurden per E-Mail angeschrieben, mit der Bitte um Weiterleitung der Gesprächsanfrage an ihre in Frage kommenden Mitarbeiter_innen. Außerdem wurde der Fachbereichsleiter für Senioren [sic] und Pflegevorsorge des Landes Vorarlberg (<https://vorarlberg.at/-/aufgaben-der-abteilung-soziales-und-integration>, 12.04.2025) kontaktiert und um Mithilfe zur Kontaktherstellung gebeten. Trotz der Fülle an ausländischen Pflegekräften in der stationären Altenbetreuung in Vorarlberg konnte nur eine einzige Freiwillige mit den passenden Kriterien für ein Interview gefunden werden. Erst nach nochmaliger Kontaktaufnahme und Lockerung der Kriterien, insbesondere des Tätigkeitszeitraums in Vorarlberg, erklärten sich weitere Personen zu einem Gespräch bereit.

Tabelle 1: **Darstellung der Interviewpartner_innen**

INT	Herkunftsland	Geschlecht	Alter	Tätigkeitsbeginn in Vorarlberg	Pflegeausbildung im Herkunftsland	Berufserfahrung im Herkunftsland
B1	Rumänien	weiblich	40-50	2010 - 2020	Gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege	15-20 Jahre
B2	Slowakei	weiblich	40-50	2010 - 2020	Bachelor of Science in Health Studies	1-5 Jahre
B3	Indien	weiblich	20-30	2020 - 2025	Bachelor of Science in Health Studies	0-1 Jahr
B4	Serbien	männlich	50-60	1990 - 2000	Gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege	0-1 Jahr
B5	Algerien	männlich	50-60	2000 - 2010	keine	0 Jahre

Die fünf Gesprächspartner_innen sind bei drei unterschiedlichen Pflegeeinrichtungen angestellt. Im Nachhinein hat sich die langjährige Tätigkeitszeit in Vorarlberg der meisten Gesprächspartner_innen als hilfreich herausgestellt, weil sie somit viel über ihre Erfahrungen und Erkenntnisse zu berichten wussten. Drei der fünf interviewten Personen konnten sowohl aus der Perspektive der zugezogenen Pflegekräfte erzählen als auch aus der Perspektive einer Leitungsfunktion eines multikulturellen Teams.

2.2 Inhalt der Interviews

Vor den aufgezeichneten Gesprächen wurden mittels Fragebogen einige Fakten geklärt. Zur Person wurden Herkunftsland, Alter, Geschlecht und Tätigkeitszeitraum in Vorarlberg notiert. Im fachlichen Bereich wurden die Personen zur Ausbildung und Berufserfahrung vor dem Arbeitsbeginn in Vorarlberg befragt sowie zur aktuellen Position und etwaiger Führungsverantwortung. In Bezug auf die Sprachkenntnisse wurden das Niveau zum Zeitpunkt der Arbeitsaufnahme in Vorarlberg und zum jetzigen Zeitpunkt festgehalten sowie die bevorzugte Kommunikation im Team in Unterscheidung zwischen Standardsprache, Dialekt oder anderen. Die Auswertungen der Daten sind in Tabelle 1 (Seite 5), Abbildung 4 (Seite 12) und Tabelle 3 (Seite 19) dargestellt.

Die darauffolgenden Gespräche wurden anhand eines teilstrukturierten Interviewleitfadens nach Kruse (2011) geführt. Die Fragen wurden offen und möglichst weich gestellt, mit dem Ziel, zum Erzählen anzuregen. Der Interviewleitfaden für die Gespräche beinhaltet insgesamt 24 Fragen und ist in sechs Themenbereiche unterteilt:

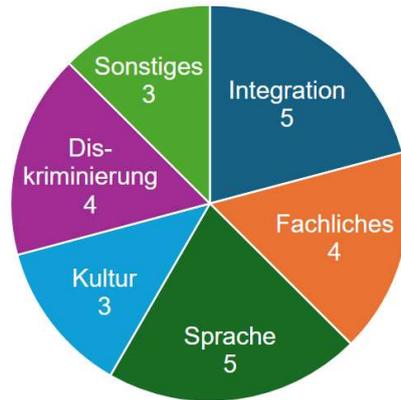


Abbildung 1: Themenbereiche und Fragenanzahl des Interviewleitfadens (eigene Darstellung)

- Integration: Zum Thema Integration wurden Fragen zum Ankommen, zur Eingewöhnung, zur Zufriedenheit im Team und zur Unterstützung bei fachlichen und privaten Fragen gestellt.
- Fachliches: Beim Fachlichen ging es um unterschiedliche Arbeitsweisen im Vergleich zum Herkunftsland, um neue Aspekte und Lernbedarf für beide Seiten sowie um den Umgang im Team mit unterschiedlichen Herangehensweisen.
- Sprache: In Bezug auf die Sprache wurden das Ausreichen der Sprachkenntnisse beleuchtet und die Wichtigkeit des lokalen Dialektes, sowie deren Einfluss auf die Arbeitsleistung und die Beziehungen zu Kolleg_innen, Bewohner_innen und deren Angehörigen.
- Kultur: Kulturelle Unterschiede im Team wurden hinsichtlich Vorkommen, Bereicherung und Erschwernis der Arbeit beleuchtet.
- Diskriminierung: In der Kategorie Diskriminierung wurde nach eigenen Erfahrungen am Arbeitsplatz gefragt und nach dem Umgang damit im Team und mit Vorgesetzten. Weiters wurde auf präventive Maßnahmen und Ansprechpersonen eingegangen.
- Sonstiges: Bei den letzten Fragen wurde nach Ideen zu Unterstützungsmaßnahmen zu Beginn der Eingewöhnung und zum aktuellen Zeitpunkt gefragt. Bei der Abschlussfrage hatten die Gesprächspartner_innen die Möglichkeit, weitere, ihnen wichtige Aspekte einzubringen.

Der Fragebogen zu den Vorabinfos sowie der vollständige Interviewleitfaden finden sich im Anhang.

2.3 Durchführung der Interviews und Transkription

Innerhalb von drei Wochen im März und April 2025 wurden die Interviews in persönlichen Gesprächen in der jeweiligen Altenbetreuungseinrichtung geführt und dauerten zwischen 13 und 71 Minuten, wobei die durchschnittliche Dauer bei 45 Minuten liegt. Die Interviews wurden mit der App „Sprachmemo“ am Smartphone aufgezeichnet. Für die Transkription der Audiodateien

wurde das Programm MAXQDA (<https://www.maxqda.com/de/>, 06.04.2025) zu Hilfe genommen. Die von der Software verschriftlichten Texte wurden anschließend nach Fuß & Karbach (2014) händisch überarbeitet. Daten wie Namen, Ort der Einrichtung oder andere Informationen, welche Rückschlüsse auf die interviewte Person zulassen würden, wurden pseudonymisiert. Die Interviews wurden mit einem Code (INT1 bis INT5) und Zeilennummerierungen versehen. Wortwiederholungen wurden korrigiert und Dialektausdrücke, die nicht zur Erklärung und Veranschaulichung beitragen, ins Standarddeutsche übersetzt. Grammatik- oder Satzbaufehler wurden zur Verdeutlichung der Sprachkenntnisse der Interviewpartner_innen nicht bereinigt, sondern übernommen. Die Sprecher_innen sind mit „B1“ bis „B5“ für die befragten Personen und „I“ für die interviewende Person abgekürzt und dargestellt.

2.4 Auswertung und Analyse

Die Grundlage für die Erstellung des Interviewleitfadens und seine Themenbereiche bildet die Bachelorarbeit I. Der Auswertungsmethode der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2022) folgend, wurde vorerst der Rahmen der Themenbereiche für die Kategorisierung der Rohdaten der Interviews verwendet. In einem weiteren Schritt wurden die Interviewdaten gesichtet, relevante Aussagen zu den Themenbereichen notiert und ihnen zugeordnet. In weiterer Folge wurden die Inhalte farblich nach Schlüsselbegriffen codiert und anhand von Ankerbeispielen und Codierregeln in Ober- und Unterkategorien unterteilt. In Abbildung 2 folgt ein Beispiel dieser Kategorisierung anhand von Ankerbeispielen und Codierregeln:

Kategorie	Bezeichnung	Definition	Ankerbeispiele	Codierregel
OK 3	Weiterentwicklung und Weiterbildung	Persönliche, fachliche, sprachliche oder kulturelle Weiterentwicklung in formellem oder informellem Kontext	"Nein, ich sage immer, zu meinen Schülern sage ich auch, ‚Ihr bekommt nicht, ihr seid nicht Profi danach. Ihr bekommt nur eine Lizenz, um weiter zu lernen.“ (B4, Z. 180-181)	Umfasst formelles und informelles Lernen
UK 3.1	Persönliche Stärkung	Persönlichkeitsentwicklung und Erlernen positiver Bewältigungsstrategien wie Resilienz, Geduld, Empathie und anderen Fähigkeiten im Alltag oder durch Fortbildungen	<p>"Ja klar, ich kann nicht so flüssig wie einen Einheimischen sprechen und auch ich gebe mir Mühe, aber ich habe mehr so (...) desto mehr Mühe und denke ich ‚Mein Gott, jetzt muss ich ach‘ umso schlechte Ausdrücke kommen. Also einfach ganz normal und entspannt ausdrücken und es ist alles gut." (B1, Z. 206-209)</p> <p>"Man muss auch Erfahrungen sammeln und daraus lernen. Die ausgebildete Mitarbeiter nach dem Ausbildung sind auch keine Profi, aber mit der Zeit lernen sie das. Aber wir müssen sie mit einem Herz kommen. Dann sind sie viel schneller in dem Beruf." (B4, Z. 185-187)</p> <p>"Was mir nicht passt, sage ich." (B5, Z. 339) "Ja, und dann komme ich klar. Wenn ich nichts sage, dann tut mir die Seele weh. Aber, sage ich schon, da habe ich gelernt. Und dafür gibt es Schulungen in den Pflegebereich, Weiterbildungen zum sich selber befreien." (B5, Z. 347-348)</p> <p>"Aber wenn wir haben Arbeit, die relativ belastend, psychisch, körperlich und so. Und wir haben auch gute, tolle Vorträge gesehen und gelernt." (B5, Z. 351-352)</p>	Umfasst jegliche Persönlichkeitsentwicklung und das Erlernen von Bewältigungsstrategien im formellen und informellen Kontext
UK 3.2	Anhaltendes und gegenseitiges Lernen	Bewusstsein und Motivation für kontinuierliches Lernen in Eigenständigkeit, im Berufsalltag im Team und in Fortbildungen	<p>"So alltägliche Sprache geht, aber dann, dann möchte ich mich gerne noch entwickeln. Ich weiß, dass das die behördliche Sprache werde ich nie, nie, nie. (lachen) Weil ich glaube, das ist schwer, auch für manche Einheimische." (B1, Z. 197-199)</p> <p>"Ich meine, jeder vom Team, mit dem ich was zu tun gehabt habe, habe ich von jedem etwas lernen können. Das heißt, der eine hat mir gezeigt, wie der Ablauf auf der Station ist, der andere hat mir gezeigt, wie sie die Pflege macht, weil sie halt mich mitgenommen hat. Der andere hat mir zeigen können, wie jetzt diese computertechnischen Geschichten laufen. Ja, die Kompetenzen haben sich dann erweitert, natürlich mit diesem, dass man diese Struktur kennengelernt hat." (B2, Z. 497-501)</p> <p>"Das ist für mich eine neue Information, weil ich habe keine Erfahrung gehabt. Und wenn sie sagt ‚okay‘, dann mache ich das. Dann vielleicht und sagt sie ‚Wenn du so machst, ist das besser für die Bewohner‘. Ich lerne jeden Tag. Jeden Tag ist für mich ein Lerntag. (B3, Z. 43-45)</p> <p>"Ich schlage immer so vor, wenn irgendwelche Mitarbeiter irgendwelchen Interesse hat an der Fortbildung, dann schickt man ihn einfach und (...) Früher hat man einfach so gedacht okay, jetzt ist der gegangen, zurückgekommen, kein Problem. Jetzt schaut man, dass der Mitarbeiter danach dieses Wissen auf uns alle weitergibt. Aber wir sind alle eigentlich zuständig dafür." (B4, Z. 122-125)</p> <p>"Und es gibt auch, was gut hier gut ist. Und ich habe auch meine Erfahrungen von unten gebracht und sie haben das angenommen. Die Erfahrungen, was sie glaubten, was es hier gibt, die habe ich auch angenommen. Also es ist eine Kombination." (B4, Z. 132-134)</p>	Umfasst Bewusstsein und Motivation für Weiterbildungen im fachlichen, sprachlichen und kulturellen Bereich, unabhängig von Eigenständigkeit oder Teamaustausch im formellen und informellen Kontext

Abbildung 2: Ausschnitt Kategoriensystem „Weiterentwicklung und Weiterbildung“

Weiters folgten die Schritte der Paraphrasierung, Generalisierung und Reduktion, unter Beibehaltung des Inhalts der ursprünglichen Texte. Dabei wurden relevante Textstellen auf ihren Inhalt heruntergebrochen und Umschreibungen und Füllwörter weggelassen. Diesen Paraphrasen folgte eine Verallgemeinerung der Aussagen und schließlich die Zusammenfassung.

Dieser Prozess ist exemplarisch in Abbildung 3 dargestellt:

Interviewauszug	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
"Ich meine, jeder vom Team, mit dem ich was zu tun gehabt habe, habe ich von jedem etwas lernen können. Das heißt, der eine hat mir gezeigt, wie der Ablauf auf der Station ist, der andere hat mir gezeigt, wie sie die Pflege macht, weil sie halt mich mitgenommen hat. Der andere hat mir zeigen können, wie jetzt diese computertechnischen Geschichten laufen. Ja, die Kompetenzen haben sich dann erweitert, natürlich mit diesem, dass man diese Struktur kennengelernt hat." (B2, Z. 497-501)	Von jedem Teammitglied kann etwas gelernt werden, sei es zu Abläufen, Pflege oder Dokumentation - so erweitern sich die Kompetenzen.	Teammitglieder können im Berufsalltag gegenseitig voneinander lernen	OK 3 Weiterentwicklung und Weiterbildung UK 3.2. Anhaltendes und gegenseitiges Lernen
"Ich schlage immer so vor, wenn irgendwelche Mitarbeiter irgendwelchen Interesse hat an der Fortbildung, dann schickt man ihn einfach und (...) Früher hat man einfach so gedacht okay, jetzt ist der gegangen, zurückgekommen, kein Problem. Jetzt schaut man, dass der Mitarbeiter danach dieses Wissen auf uns alle weitergibt. Aber wir sind alle eigentlich zuständig dafür." (B4, Z. 122-125)	Wenn ein Teammitglied eine Fortbildung besucht, wird dieses Wissen an die Kolleg_innen weitergegeben.	Teammitglieder können nach formalen Fortbildungen voneinander lernen	Sowohl im Berufsalltag als auch in formalen Weiterbildungen können Teammitglieder gegenseitig voneinander lernen.

Abbildung 3: Beispielhafte Darstellung von Paraphrasierung, Generalisierung und Reduktion

Die genannten Bearbeitungen erfolgten in einer Exceldatei. Als Ergebnis der methodischen Auswertung der Interviews ergaben sich induktiv die folgenden Ober- und Unterkategorien:

Tabelle 2: **Kategorienbildung**

Kategorie		Bezeichnung
OK	UK	
1		Unterstützung durch Vertrauensperson
2		Kommunikation und Austausch
	2.1	Sprache als Grundlage und Teamaufgabe
	2.2	Art der Kommunikation und Gesprächskultur
	2.3	Kultureller Austausch als Bereicherung
	2.4	Kommunikation als Schutz vor Diskriminierung
3		Weiterentwicklung und Weiterbildung
	3.1	Persönliche Stärkung
	3.2.	Anhaltendes und gegenseitiges Lernen
	3.3	Gemeinsame Ziele

3 Ergebnisse

In diesem Teil werden die Ergebnisse der Auswertung der Interviews dargestellt. Als Strukturgrundlage dienen die gebildeten Ober- und Unterkategorien der vorangegangenen Analyse.

3.1 Unterstützung durch Vertrauensperson

Dieser Abschnitt behandelt die Erfahrungen der interviewten Personen während des Ankommens und der ersten Zeit in Vorarlberg. Es wird auf ihre ersten Eindrücke eingegangen und dabei im Speziellen auf die Unterstützung durch Vertrauenspersonen, welche sie damals als besonders hilfreich erachtet haben.

Grundsätzlich war das Ankommen in Vorarlberg für alle Personen positiv konnotiert und sie hatten durchwegs das Gefühl, willkommen zu sein. Erschwert wurde die Eingliederung bei manchen durch anfangs nur rudimentäre Sprachkenntnisse (B1, B4, B5). Die Befragten hoben das Bemühen ihrer Mitmenschen hervor, sich mit ihnen in Standardsprache zu unterhalten und langsam und deutlich zu sprechen (B2, B3, B4). *„Sie haben sich bemüht, einmal Hochdeutsch zu sprechen mit mir. Natürlich, die alten Leute können das nicht, die können das nicht abschalten und sagen ‚Jetzt muss ich Hochdeutsch sprechen‘. Aber im Großen und Ganzen sehr herzlich willkommen. Habe ich nicht Gefühl gehabt, dass ich jetzt nicht gewünscht bin oder dass ich eine Ausländerin bin oder so irgendwie in diese Richtung.“* (B2, Z. 7-10). Weitere Unterschiede, welche zu Beginn gewöhnungsbedürftig sind, können in Bezug auf die Mentalität der Vorarlberger_innen wahrgenommen werden. Dies kann sich sprachlich äußern, wie zum Beispiel in einer teilweise persönlicheren Ansprache per Du, oder im Verhalten, welches im Vergleich zu den Heimatländern als leiser und distanzierter wahrgenommen werden kann (B2, B5).

Vor allem die erste Zeit in einem neuen Land und Umfeld ist von großer Unsicherheit geprägt (B1, B2). Sicherheit und Vertrauen sind Schlüsselbegriffe in Bezug auf die Eingliederung in ein neues Land und ein neues Team. Mit einer neuen Sprache, einer ungewohnten Arbeitsweise und täglich neuen Herausforderungen im beruflichen und privaten Bereich, ist der Rückhalt einer Vertrauensperson von immenser Bedeutung und wird von allen Befragten besonders hervorgehoben. Laut den Ergebnissen der Interviews sind die Vertrauenspersonen maßgeblich am Erfolg der Integration und der Zusammenarbeit beteiligt. Eine Befragte weist ausdrücklich auf die Bedeutung ihrer Vertrauensperson und den Zusammenhang mit ihrem persönlichen Erfolg hin: *„Ja, das war die einfach die Sicherheitsgefühl. Ja, das habe ich sehr, sehr, sehr viel erreicht, nur (...) aufgrund, dass ich meine Lebensgefährtin gehabt habe. Also das ist ganz wichtig, die Beziehung und Sicherheit.“* (B1, Z. 401-403).

Beim Großteil der befragten Personen stammen diese Vertrauenspersonen aus dem privaten Umfeld, wie zum Beispiel der _die Partner_in oder bereits hier ansässige Familienangehörige oder Freund_innen, was im Idealfall zu einer umfassenderen Integration führt (B1, B2, B4, B5). *„Ich bin nicht einfach so allein vom Land, von meinem Land direkt, sondern da habe ich gleich meine Frau kennengelernt und hat mich in ihre Familie, ihren Umkreis, Freunde, Eltern und so. Ich war sozusagen schon behütet, so, muss man sagen.“* (B5, Z. 18-20). Steht diese Form des Zugangs nicht zur Verfügung, ist eine zuständige Person von beruflicher Seite hilfreich, um eine erfolgreiche und rasche Integration zu ermöglichen. Gibt es keine privaten Ansprechpersonen, sind die beruflichen Kontaktpersonen nicht nur für fachliche, sondern auch für private Fragen die Anlaufstelle (B3). Selbstverständlich schätzen auch neuzugezogene Pflegekräfte mit privater Vertrauensperson diese professionelle Unterstützung als Ergänzung (B4). Dieser Beistand kann von Seiten der Leitung geschehen oder eines Teammitgliedes, aber auch von übergeordneten Instanzen wie zum Beispiel der Gemeinde oder des Landes (B3, B4). *„Also [Gemeinde als Betreiberin der Pflegeeinrichtung] sind mir gleich entgegengekommen mit was Wohnung betrifft, was Freizeit, was Weiterbildung betrifft.“* (B4, Z. 12-13).

Verfügbarkeit und praktische Unterstützung sind wichtige Faktoren in der anfänglichen Unterstützung (B3). Ein weiterer wichtiger Punkt ist Geduld, denn auch nach längerer Aufenthaltsdauer können immer wieder Fragen auftauchen. Die Basis wird jedoch mit Vertrauen gelegt. Vertrauen in die neu hinzugekommene Person und ihre Fähigkeiten stärkt das Selbstbewusstsein und das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und kann somit als großer Motivator und Investition in die Zukunft eingesetzt werden (B2, B4). *„Auf dem Arbeitsplatz war das meine Vorgängerin, meine Pflegedienstleitung, die [Name]. Die hat das Potenzial in mir gesehen. Und die hat mir, meine ich, zwei Monate nachdem ich gestartet habe, schon mal in eine Weiterbildung eingeteilt. Da habe ich wieder mit der Sprache, mit meiner Fachlichkeit weitertun können. War ziemlich überrascht, dass es so schnell gekommen ist. Weil ich denke mir ‚Du bist ja nicht einmal zwei Monate da‘. Aber nein, es war eine gute Entscheidung.“* (B2, Z. 27-29).

„Wir haben jetzt eine Integrationshilfe von der Zentrale in Wien.“ (B2, Z. 556). Bezeichnungen für diese Art von Unterstützungsaufgabe gibt es mehrere: Integrationsbeauftragte_r, Mentor_in, Tandem, Buddy und so weiter. Besonders geeignet für diese Aufgabe sind Menschen, welche selbst den Prozess des Ankommens und Eingliederns in einem fremden Land durchlebt haben. Sie kennen die anfänglichen Herausforderungen, können aus ihrer eigenen Erfahrung schöpfen und ihre Erkenntnisse aus erster Hand weitergeben (B1, B2, B4).

3.2 Kommunikation und Austausch

Kommunikation findet auf unterschiedlichen Ebenen statt und hat einen großen Einfluss auf verschiedenste Bereiche. Die Einflüsse und Auswirkungen reichen von der Sprache über die Kultur bis hin zur Diskriminierung. In diesem Kapitel wird auf unterschiedliche Aspekte eingegangen.

3.2.1 Sprache als Grundlage und Teamaufgabe

Grundlegende Sprachkenntnisse sind ein wichtiger Schlüssel zur Integration und besonders im Pflegeberuf mit älteren Menschen essenziell für gute und vertrauensvolle Beziehungen. Zwei der befragten Pflegekräfte hatten bereits bei der Ankunft in Vorarlberg das nötige Sprachniveau B2 für die Ausübung der Tätigkeit im Gehobenen Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege. Eine weitere der interviewten Pflegekräfte war beim Eintreffen in Vorarlberg auf dem Sprachniveau A1. Zwei weitere Personen hatten nur geringfügige Sprachkenntnisse, einzuordnen unter dem Sprachniveau von A1. Allen Befragten war es wichtig, schnell Deutsch zu lernen, um ihre Mitmenschen verstehen zu können. Zum Zeitpunkt der Interviews waren alle Pflegekräfte auf dem Niveau C1, C2 oder besser. Die Sprachkenntnisse bei Ankunft und zum Zeitpunkt der Interviews werden in Abbildung 4 dargestellt:

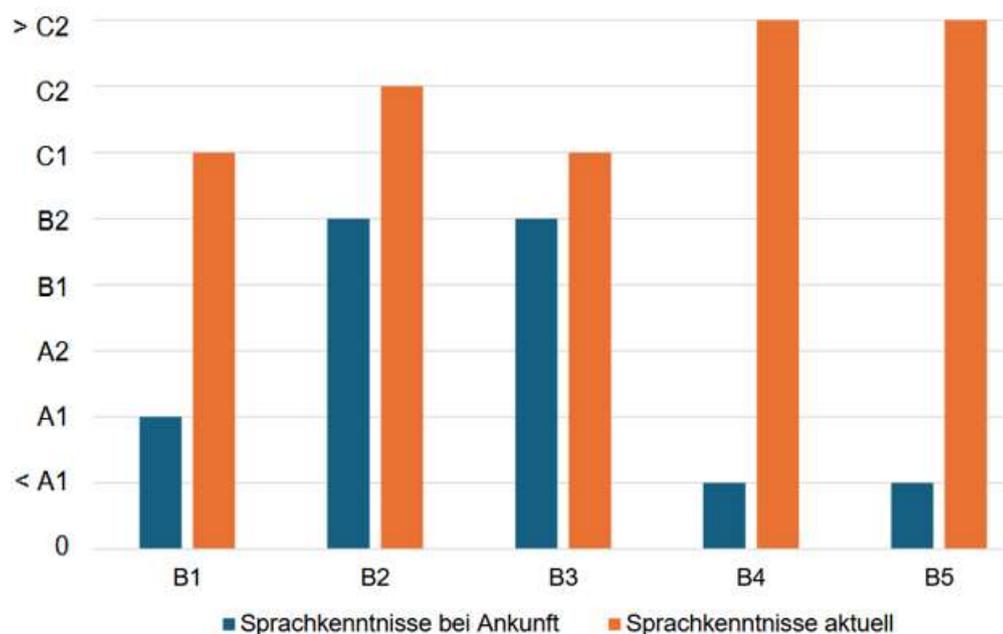


Abbildung 4: Sprachkenntnisse der Interviewpartner_innen (eigene Darstellung)

Abgesehen von der persönlichen Integration sind ausreichende Sprachkenntnisse in der Pflege für die Ausübung des Berufes essenziell. Es gilt, die Bewohner_innen in ihrem Alltag zu begleiten und ihnen ein Gefühl von Sicherheit und Zuhause zu vermitteln (B4). Außerdem kann es aufgrund sprachlicher Missverständnisse zu medizinischen Notfällen kommen. Die

Priorität liegt auf Vokabular, bei welchem das Unverständnis eine Auswirkung auf die Gesundheit und das Wohlbefinden der Bewohner_innen haben kann (B5). Einer der Befragten berichtet zu diesem Thema: *„Ich habe selber erlebt, dass eine Frau sagt ‚Ich habe Schmerzen.‘ Und die andere ‚Was sagt sie?‘, Sie hat Schmerzen. Ja, das musst du können. Diese Wort Schmerzen, das speicherst du in Kopf.‘ Es gibt WICHTIGE Sachen. Das kannst nicht NICHT verstehen, das geht gar nicht.“* (B5, Z. 187-190).

Gute Sprachkenntnisse sind im Pflegeberuf in verschiedenen Bereichen notwendig. Die Anwendungsbereiche der Sprache reichen von der mündlichen Kommunikation mit Bewohner_innen, Angehörigen, Mitarbeiter_innen und anderen Kontaktpersonen über die schriftliche Dokumentation bis hin zum Verstehen von komplexen behördlichen oder juristischen Texten. Die meisten Interviewpartner_innen erkennen trotz eines Aufenthalts in Vorarlberg von mehreren Jahren oder Jahrzehnten weiterhin Verbesserungspotenzial (B1, B2, B3, B4). Als Ergänzung zur Kommunikation im Team und der Möglichkeit, jederzeit nachzufragen, werden computergestütztes Lernen, Applikationen am Smartphone und Künstliche Intelligenz von allen Beteiligten in jeder Lernphase als hilfreiche Unterstützungswerkzeuge genannt.

Das Erlernen einer Sprache ist ein langwieriger Prozess und es ist nicht nur für die Person, welche die Sprache erlernt, eine Anstrengung. Bemühen und Geduld ist von allen Teammitgliedern gefordert, um ein gutes Vorankommen zu ermöglichen. Rasche sprachliche Fortschritte sind im Pflegeberuf von großer Bedeutung in der täglichen Arbeit mit den Bewohner_innen (B2). Wird es zu Beginn als sehr hilfreich wahrgenommen, wenn sich das Gegenüber bemüht, langsam und deutlich und möglichst in Standardsprache zu sprechen, so wird diese Hilfestellung mit fortschreitenden Sprachkenntnissen nicht mehr als nötig erachtet und eher als Abwertung der Fortschritte oder gar diskriminierend empfunden (B1, B2, B4). Gegenüber älteren Bewohner_innen wird diesem Verhalten jedoch eher Verständnis und Toleranz entgegengebracht, indem mittels Biographiearbeit mögliche Ursachen reflektiert werden (B4).

Regionale Besonderheiten oder Feinheiten in der Kommunikation können anfangs ungewohnt sein und in starkem Gegensatz zur bisherigen Kommunikationsart stehen. Einerseits können diese sprachlich kulturellen Eigenheiten zu Verwirrungen oder Missverständnissen führen, andererseits können sie die Kommunikation erleichtern, wenn zum Beispiel weniger Wert auf höfliche Anrede per Sie gelegt wird oder in der Mundart vereinfachte Zeitformen verwendet werden (B1, B5). Die Ausprägung der lokalen Dialekte ist in den unterschiedlichen Regionen Vorarlbergs verschieden stark. Dementsprechend variieren die Wahrnehmungen der Wichtigkeit der Dialektkompetenz in der Pflege bei den befragten Personen (B2, B3, B5). Eine Pflegekraft in einer Einrichtung in einer urbanen Region meint es *„Reicht, wenn man Deutsch redet. Dialekt ist, sagen wir, wenn es jemand kann, ist gut, aber wenn's unbedingt musst du*

nicht.“ (B5, Z. 127-128). Eine andere Person, mit Anstellung in einem ländlicheren Tal, empfindet das Verstehen des lokalen Dialektes als notwendig und hilfreich für ihren Alltag, denn das Nicht-Verstehen und Nicht-Sprechen des lokalen Dialektes kann, abgesehen vom Einfluss auf die Pflegeleistung, einen Einfluss auf die Beziehungen zu den Bewohner_innen haben (B3). Wiederum eine andere Interviewpartnerin beschreibt ihre Einschätzung aus der Perspektive ihrer Erfahrung auf der Demenzstation und als Führungsperson von Teammitgliedern mit wenig ausgeprägten Sprachkenntnissen. Betagte Personen oder Menschen mit eingeschränkten kognitiven Fähigkeiten sind oftmals nicht in der Lage, sich verständlich in Standardsprache auszudrücken. In diesem Fall kommt dem Verständnis des lokalen Dialektes bei den Pflegepersonen eine entsprechend große Bedeutung zu (B2).

Einig sind sich alle Befragten darüber, wie wertvoll die Unterstützung der Teamkolleg_innen und der geduldige Zusammenhalt für das erfolgreiche Lernen der Sprache ist. Das Wissen, jederzeit nachfragen zu dürfen, ist für die Sprachneulinge eine große Erleichterung (B2, B3). Besonders die interviewten Führungskräfte profitieren aus ihrer eigenen Erfahrung und betonen die Bereitschaft der Wissensweitergabe in den Teams (B2, B4). Hervorgehoben wird die Wichtigkeit, in den Teams Wert auf einheitliche Standards zu legen, vor allem von den Befragten mit Führungsverantwortung (B1, B2, B4). Bei der mündlichen Kommunikation wird Deutsch als gemeinsame Sprache bevorzugt und als Standard festgelegt. Als gemeinsame Sprache bei der Dokumentation werden die medizinischen Fachbegriffe empfohlen (B1). Dabei ist der Einsatz von technischen Hilfsmitteln ausdrücklich erwünscht und wird von den Leitungspersonen gefördert (B1, B2, B4). *„Also es gibt sehr viele Hilfsmittel und ich sage zu alle meine Kollegen, die nicht schreiben oder lesen können, man kann das verwenden. Es sind so viele Hilfsmittel und jetzt gibt es viele Leute, die gerne zeigen.“* (B4, Z. 273-275).

Als effektiv erweisen sich auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter_innen abgestimmte Sprachkurse. In größeren Institutionen können solche Kurse hausintern organisiert werden (B2, B4, B5). Für die Mitarbeiter_innen haben hausinterne Kurse viele Vorteile, von Kostenersparnis über gute Erreichbarkeit bis hin zu entspannter Atmosphäre am gewohnten Ort. Lohnend für die Hausleitung und besonders motivierend für die Teammitglieder ist es, wenn die ersten Ergebnisse sichtbar werden, welche in den Arbeitsalltag integriert werden können und ihn folglich erleichtern. *„Und ja, man merkt schon ein bisschen. Eine Mitarbeiterin hat jetzt angefangen Heimhelferkurs. Und sie sagt ‚Jetzt merke ich schon, dass das mir was beigibt.‘ Also sie hat schon was erreicht.“* (B4, Z. 453-454).

3.2.2 Art der Kommunikation und Gesprächskultur

Abgesehen von Vokabular und Grammatik kommt es in der Kommunikation, speziell mit älteren Bewohner_innen, auf weitere Faktoren an, wie zum Beispiel die Körpersprache, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit, und so weiter. Ein selbstreflektiertes Wahrnehmen der Bedürfnisse der Bewohner_innen und die Anpassung der Pflegeperson an diese, hilft im Alltag, die Kommunikation zu verbessern (B3, B4, B5). Humor und eine entspannte Atmosphäre helfen den Sprachneulingen, sich besser und sicherer auszudrücken. Nervosität und Druck hingegen werden als hinderlich wahrgenommen (B1, B3). *„Ja klar, ich kann nicht so flüssig wie einen Einheimischen sprechen und auch ich gebe mir Mühe, aber ich habe mehr so (...) desto mehr Mühe und denke ich ‚Mein Gott, jetzt muss ich ach‘ umso schlechte Ausdrücke kommen. Also einfach ganz normal und entspannt ausdrücken und es ist alles gut.“* (B1, Z. 206-209).

Die Art und Weise der Kommunikation spielt eine wesentliche Rolle im Bereich des fachlichen Austausches. Für alle Beteiligten von Vorteil sind sachliche Gespräche in vertrauensvoller Umgebung (B2, B3). Damit kritische Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge nicht zu einem etwaigen Gesichtsverlust führen, werden Gespräche in einem geschützten Rahmen und unter vier Augen geschätzt (B3). Unterschiedliche fachliche Meinungen und Konflikte zur Arbeitsweise können im Idealfall mithilfe des neuesten Standes der Wissenschaft aus dem Weg geräumt werden (B2, B4). Die fachliche Kommunikation betrifft einerseits die Teammitglieder unter sich und andererseits die Kommunikation mit den Bewohner_innen und An- und Zugehörigen. Die Pflegekräfte betonen neben der fachlichen Expertise die Wichtigkeit der Empathie im Umgang mit ihrem Gegenüber (B3, B4). *„(...) für dieses Beruf braucht man nicht nur Wissen, sondern ich brauche ein Herz auch. Und wenn ich kein Herz habe, dann kann ich Wissen haben, so viel ich will, aber dieser Umgang mit Menschen funktioniert nicht.“* (B4, Z. 167-169).

3.2.3 Kultureller Austausch als Bereicherung

Je nach Herkunftsland weisen die kulturellen Hintergründe der zugezogenen Pflegekräfte mehr oder weniger Ähnlichkeiten zu Vorarlberg und den hier lebenden und arbeitenden Menschen auf. In diesem Kapitel wird auf die erwähnten Unterschiede in der Kultur eingegangen, ihre Einflüsse auf die Zusammenarbeit und die Bedeutung des kulturellen Austausches im Team.

Die kulturelle Vielfalt in den Teams wird von den meisten Beteiligten als bereichernd empfunden. Mit Offenheit für neue Ideen bieten interkulturelle Teams das Potenzial, voneinander zu lernen und sich gemeinsam weiterzuentwickeln (B2, B3, B4, B5). Konkrete Vorteile zeigen sich im Besonderen bei der transkulturellen Pflege. Multikulturelle Teams haben verstärkt die Mög-

lichkeit, auf die vielseitigen Wünsche und Ansprüche von Bewohner_innen mit verschiedensten kulturellen Hintergründen professionell und einfühlsam einzugehen. Diese können unter anderem Aspekte der Pflege, Ernährung, Religion oder Sprache betreffen. Aufgrund der demografischen Entwicklung wird der Bedarf an transkultureller Pflege in den nächsten Jahren weiterhin steigen. Bunte Teams mit breitem kulturellem Hintergrund können die Vielfältigkeit der Bewohner_innen bestmöglich abdecken (B2, B4, B5). Eine befragte Stationsleitung weist auf die zukünftige Entwicklung hin: *„Die Generation, die früher in den 60er und 70er Jahren nach Österreich gekommen ist, die werden jetzt langsam alt. Und sie gehen nicht mehr nach Türkei oder nach Serbien oder nach Kroatien oder nach Bosnien, sondern sie bleiben hier. Und das ist unsere zukünftige Klientel. (...) Das ist sehr wichtig, dass diese multikulturelle Team zu haben, das kann nur helfen.“* (B4, Z. 345-349).

Einen weiteren praktischen Vorteil hat die Interkulturalität für die einzelnen Teammitglieder bei der Dienstplangestaltung. Gehören die Kolleg_innen unterschiedlichen Religionen an und feiern sie unterschiedliche Feiertage, ergänzen sie sich und können die Schichten zur größtmöglichen Zufriedenheit aller Beteiligten abdecken (B5).

Abgesehen von den zahlreichen bereichernden Aspekten gibt es Haltungen oder Handlungsweisen, welche gewöhnungsbedürftig sein können und von den zugezogenen Pflegekräften Flexibilität und Offenheit erfordern. Neben dem Einbringen der eigenen Kultur ist es genauso wichtig, die Kultur und die Wertehaltungen in Vorarlberg zu kennen und zu respektieren. Für die Bewohner_innen ist ein Umzug ins Pflegeheim mit vielen neuen Herausforderungen verbunden. Die Aufgabe der Angestellten ist es, ihnen eine heimelige Wohlfühlatmosphäre zu schaffen. Dazu gehören auch respektvolle Beziehungen und das Einlassen auf ihre Lebenswelt, darin sind sich alle interviewten Gesprächspartner_innen einig. Um die kulturellen Begebenheiten zu kennen und ein Verständnis dafür zu entwickeln, bedarf es der Unterstützung und Erklärungen der Teamkolleg_innen und der Teamleitung sowie eines regen Austausches kultureller Werte (B3, B4, B5).

Zur Arbeit in der Pflege in einem fremden Land gehören vielfältige Aufgaben, welche unter Umständen nicht mit der Kultur, Religion oder den bisherigen Aufgaben der Pflegeperson übereinstimmen (B3, B5). Beispiele dafür können bestimmte Pflegehandlungen oder Ernährungsweisen sein. In Vorarlberg ist es für Pflegekräfte jeden Geschlechts üblich, Bewohner_innen jeden Geschlechts zu pflegen. In anderen Kulturen kann dies mit Scham behaftet sein, sowohl für die Pflegekräfte als auch für Bewohner_innen, und wird deswegen eher vermieden. Teilweise wird in anderen Ländern die Grundpflege nicht von diplomierten Pflegefachkräften durchgeführt. Die Ernährung in den Vorarlberger Altenbetreuungseinrichtungen kann Lebensmittel beinhalten, welche in manchen Religionen mit Nahrungstabus belegt sein können. In

manchen Situationen oder Konstellationen kann es nötig sein, trotz dieser Tabus Bewohner_innen die erforderliche Unterstützung beim Essen zukommen lassen zu müssen. Zur erfolgreichen Integration in ein Pflorgeteam ist es deswegen erforderlich, bei Bedarf alle anfallenden Aufgaben zu übernehmen und dies als Leitungsperson im Team klar zu kommunizieren (B5).

3.2.4 Kommunikation als Schutz vor Diskriminierung

Diskriminierende Worte oder Handlungen können von verschiedenen Seiten erfolgen. Im Pflegebereich kann Diskriminierung auf individueller Ebene von Bewohner_innen, Angehörigen, Mitarbeiter_innen oder anderen Personen mit Berührungspunkten ausgehen. Weiters kann Diskriminierung auf institutioneller oder struktureller Ebene stattfinden. In diesem Kapitel wird auf die persönlichen Erfahrungen der Interviewpartner_innen eingegangen, auf ihre Unterstützer_innen und auf hilfreiche Reaktionen sowie präventive Maßnahmen. Der Kommunikation kommt dabei ein besonderer Stellenwert in der Prävention und als Reaktionsmaßnahme zu.

Individuelle Diskriminierung kann in abgestufter Intensität erfolgen und beginnt bei subtilen Äußerungen und Verhaltensweisen. In Extremfällen reichen sie bis hin zu direkten und unmissverständlichen Aussagen. Drei der fünf Befragten haben im Berufsleben als Pflegefachkraft in Vorarlberg bereits persönlich Erfahrung mit Diskriminierung gemacht (B1, B2, B5). Manchmal betreffen ausländerfeindliche und diskriminierende Äußerungen und Verhaltensweisen die zugezogenen Pflegekräfte nicht direkt, dennoch wirken sie sich negativ auf das eigene Empfinden und das Teamgefüge aus. Eine der Befragten schildert eine Aussage einer Arbeitskollegin: *„Ich habe auch die Ausdrücke gehört ‚Ich habe wieder mit dem Neger Dienst genauso bezogen. Und ja, wahrscheinlich die sagen über mich, ich weiß nicht, aber ja. (...) Ja, es ist halt so.“* (B1, Z. 354-356). Anhaltende Diskriminierung kann zu schwerwiegenden Konflikten im Team führen und hat Einfluss auf die Atmosphäre in der gesamten Einrichtung. Langzeitfolgen von Diskriminierung im Team können abnehmende Arbeitsleistung und -zufriedenheit sein, was weiters zu vermehrten Krankenständen oder gar Kündigungen führen kann. *„Aber ich habe auch das viele Mal gespürt. Wenn ja, das habe ich gewusst, mein Gott, es ist eine Kollegin, wo so ausländerfeindlich ist oder so, dann bin ich nicht gerne im Dienst gegangen.“* (B1, Z. 474-475). Nicht nur in den Teams kann es zu ausländerfeindlichen Zwischenfällen kommen, sondern auch von Seiten der Bewohner_innen und Angehörigen (B5).

Im Falle von Vorkommnissen ist es für die Pflegekräfte von Bedeutung, eine konkrete Ansprechperson zu haben, bei der_dem sie Vorfälle melden können. Alle Befragten berichten von einem Gefühl von Sicherheit und Vertrauen, welches ihnen das Wissen um diese Kontaktperson und deren_dessen Rückhalt vermittelt. *„Ja, und unsere Chefin [Name], sie ist aus [Herkunftsland], unsere Stationsschwester sie ist aus [Herkunftsland]. Diskriminierung werden wir*

hier niemals gleich ausschalten. Ja, das funktioniert nicht. Ja, Diskriminierung nicht.“ (B5, Z. 379-381). Dabei ist es essenziell, auf die Meldungen konkrete Maßnahmen folgen zu lassen. Als erste Maßnahme nach Vorfällen werden Gespräche mit allen Beteiligten genannt (B1, B2, B4, B5). Besonders Führungskräfte sind bemüht, Zwischenfälle unmittelbar mittels offener Kommunikation zu klären (B1, B2, B4). Weiters geben klare Regelungen Struktur und helfen bei der Orientierung, wie eine Führungskraft vom innerbetrieblichen Vorgehen berichtet: *„Wir haben intern ein Ereignis (...) Vorgehensweise. Da meldet man ein unerwünschtes Ereignis. Das geht bis zu Wien auf Qualitätsmanagement. Da werden Maßnahmen gesetzt. Was können wir tun, dass es nicht mehr vorkommt?“* (B2, Z. 476-478). Sollten die Gespräche und gesetzten Maßnahmen nicht die gewünschte Verbesserung zeigen, sind weitere Konsequenzen für das Wohl des Teams zu ziehen, was in Extremfällen bis hin zu Kündigungen reichen kann (B2, B4).

Um diskriminierende Vorfälle gar nicht erst entstehen zu lassen, wird bereits in der Ausbildung auf Sensibilisierung gesetzt (B5). Durch Gespräche und Fortbildungen bleibt die Relevanz der Thematik im Bewusstsein der Mitarbeiter_innen (B1). Neue Bewerber_innen werden zu Beginn auf ihre Kompatibilität und Fähigkeit, sich ins Team einzufügen, geprüft. So kann im Idealfall zukünftiges Konfliktpotential vermindert oder vermieden werden (B2, B4).

3.3 Weiterentwicklung und Weiterbildung

Alle befragten Personen haben sich seit ihrer Ankunft in Vorarlberg weitergebildet und legen viel Wert darauf, sich weiterhin zu entwickeln. Es werden das Bedürfnis und die Notwendigkeit festgestellt, auf dem neuesten Stand der Wissenschaft zu sein und das Fachwissen laufend zu vertiefen sowie sich persönlich weiterzuentwickeln. *„Nein, ich sage immer, zu meinen Schülern sage ich auch ,Ihr bekommt nicht, ihr seid nicht Profi danach. Ihr bekommt nur eine Lizenz, um weiter zu lernen.“* (B4, Z. 179-181). Von Seiten der Leitung und der Kolleg_innen ist es wünschenswert, diese Wissbegierde und Motivation zu nutzen und zu unterstützen. Frühe Weiterbildungen ermöglichen eine rasche Integration und stärken das Vertrauen der zugezogenen Pflegekräfte in sich selbst und ihre Fähigkeiten, was sich positiv auf die Arbeitsweise auswirkt (B2). Zur Veranschaulichung der fachlichen Entwicklung bzw. des derzeitigen Standes der Befragten werden in Tabelle 3 die Ausbildung im Herkunftsland, die Berufserfahrung in Österreich sowie die derzeitige Funktion mit oder ohne Führungsverantwortung dargestellt.

Tabelle 3: **Ausbildung und Berufserfahrung der Interviewpartner_innen**

INT	Ausbildung im Herkunftsland	Berufserfahrung in Österreich	Funktion	Führungsverantwortung
B1	Gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege	10 - 20 Jahre	Wohnbereichsleitung	ja
B2	Bachelor of Science in Health Studies	10 - 20 Jahre	Pflegedienstleitung	ja
B3	Bachelor of Science in Health Studies	0 - 10 Jahre	Pflegefachassistenz	nein
B4	Gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege	30 - 40 Jahre	Stationsleitung und Vertretung Pflegedienstleitung	ja
B5	keine	20 - 30 Jahre	Diplom-Sozialbetreuer für Altenarbeit	nein

3.3.1 Persönliche Stärkung

Die Verwirklichung des eigenen Potenzials korreliert mit dem Gefühl von Sicherheit und Vertrauen (B1, B3, B5). Vor allem die erste Zeit kann von Unsicherheit und Ängsten geprägt sein (B1, B2). *„Am Anfang war es sehr, sehr viel Angst da. Ungewissheit. Was wird dann? [...] Bleibe ich beim Job? Schaffe ich das alles organisatorisch? Diese Ängste.“* (B2, Z. 682-685). Die befragten Personen betonen die Wichtigkeit guter Vorbereitung auf die Sprache, das Land und die Mentalität. Als weitere essenzielle Qualitäten werden Geduld, Resilienz und klare berufliche und persönliche Ziele genannt (B1, B5). Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten, das Selbstbewusstsein für sich einzustehen und Wünsche zu artikulieren sind weitere Ergebnisse der Befragungen (B2, B5). Von Seiten der Leitungsperson kann diese Stärkung informell gefördert werden durch entgegengebrachtes Vertrauen in die Person und ihre Fähigkeiten, Gespräche, das Schaffen einer entspannten Arbeitsatmosphäre oder dem Abbauen von Druck und Nervosität (B1, B2, B3, B4). Formell gibt es die Möglichkeit entsprechender individueller Fortbildungen oder Teambuildings (B1, B2, B5).

3.3.2 Anhaltendes und gegenseitiges Lernen

Unentbehrliche Eigenschaften für ausländische Pflegekräfte sind Offenheit und andauernde Lernbereitschaft. Die zugezogenen Pflegekräfte berichten von anfangs laufenden und lebenslang anhaltenden Lernerfahrungen. Im Gegenzug dürfen inländisch ausgebildete Pflegekräfte von den Erfahrungen und dem Wissen ihrer neuen Kolleg_innen lernen. Ein reger Austausch im Team fördert die Entwicklung aller Mitglieder und erhöht somit die Kompetenz des gesamten Teams (B1, B2, B4). Der Umgang mit der fachlichen Anerkennung im Team ist sehr unterschiedlich und hängt stark von der Ausbildung und Berufserfahrung der betroffenen Person ab. Jüngere Personen mit weniger Berufserfahrung betrachten die Gegebenheiten am neuen Arbeitsort als eine Möglichkeit zu lernen und sich weiterzuentwickeln. *„Das ist für mich eine*

neue Information, weil ich habe keine Erfahrung gehabt. Und wenn sie sagt, okay, dann mache ich das. Dann vielleicht und sagt sie ‚Wenn du so machst, ist das besser für die Bewohner‘. Ich lerne jeden Tag. Jeden Tag ist für mich ein Lerntag.“ (B3, Z. 43-45). Die neuen Erfahrungen können in starkem Kontrast zu den bisherigen Erfahrungen im Herkunftsland stehen. Dies erfordert Offenheit, Wissbegierde und Lernbereitschaft für Tätigkeiten, welche in der Ausbildung und im Berufsbild im Herkunftsland eventuell nicht vorgesehen sind (B3). Von Seiten der Leitung und der Teamkolleg_innen ist vor allem anfangs Verständnis dafür wünschenswert (B5).

Schwieriger gestaltet sich die Zusammenarbeit, wenn die neue Person im Team über eine solide Ausbildung und langjährige Berufserfahrung verfügt, welche (aufgrund des Herkunfts- und Ausbildungslandes) von den Kolleg_innen nicht im erwarteten Ausmaß anerkannt wird. Dies kann zu Unzufriedenheit bei allen Beteiligten und zu Konflikten im Team führen (B1). Erfahrene Pflegekräfte können sich durch die unterschiedliche Arbeitsweise in Vorarlberg in ihrer Kompetenz eingeschränkt fühlen und benötigen Zeit, sich an die neuen Begebenheiten und Vorschriften zu gewöhnen (B4). Zu Konflikten im Team kann es kommen, wenn alteingesessene Arbeitskräfte nicht bereit sind, Ideen oder Vorschläge von neu dazugekommenen Kolleg_innen zu übernehmen (B1). In diesen potenziell konfliktbehafteten Situationen bedarf es Verständnis auf beiden Seiten, Bereitschaft zu gegenseitigem Lernen und zur gemeinsamen Weiterentwicklung. Im Idealfall werden die Qualifikationen aller Teammitglieder gegenseitig anerkannt. Gemeinsam erfolgreich wird ein Team, wenn alle Seiten bereit sind, das Wissen und die Erfahrungen aller Teammitglieder einfließen zu lassen. Auf diese Art kann ein Team das Potenzial jedes einzelnen Teammitglieds ausschöpfen und sich gemeinsam weiterentwickeln (B1, B2, B4). *„Und es gibt auch, was gut hier gut ist. Und ich habe auch meine Erfahrungen von unten gebracht und sie haben das angenommen. Die Erfahrungen, was sie glaubten, was es hier gibt, die habe ich auch angenommen. Also es ist eine Kombination.“* (B4, Z. 132-134).

Optimalerweise ist Weiterbildung keine Individualaufgabe, sondern betrifft alle Teammitglieder. Ein reger fachlicher Austausch, der auf eine individuelle Kursteilnahme folgt, kann sich positiv auf die Zusammenarbeit und gemeinsame Weiterentwicklung des gesamten Teams auswirken (B2, B4). In einer Pflegeeinrichtung der befragten Personen wird dies bereits aktiv gelebt: *„Ich schlage immer so vor, wenn irgendwelche Mitarbeiter irgendwelchen Interesse hat an der Fortbildung, dann schickt man ihn einfach und (...) Früher hat man einfach so gedacht ‚Okay, jetzt ist der gegangen, zurückgekommen, kein Problem‘. Jetzt schaut man, dass der Mitarbeiter danach dieses Wissen auf uns alle weitergibt. Aber wir sind alle eigentlich zuständig dafür.“* (B4, Z. 122-125).

Weiterbildungsangebote kosten das Unternehmen im aktuellen Moment Zeit und Geld. Beides sind Ressourcen, die in angespannten Finanz- und Personalsituationen ohnehin knapp sind. Im besten Fall sind diese Investitionen in Fortbildungen und die Ermöglichung der Teilnahme die Grundsteine für eine anhaltend erfolgreiche Zusammenarbeit und zahlen sich in weiterer Zukunft aus, indem die zugezogenen Arbeitskräfte zu einem langfristig wertvollen Teil des Teams werden (B3, B4). *„Ich sag mal, die Firma ist mir halt entgegengekommen mit diesen Diensten und ich denke mir, jetzt ist das im Umkehrschluss, haben sie auch davon was, oder. Das sind jetzt [Anzahl] Jahre, [Anzahl] Jahre, wo diese Karriereleiter eigentlich durchstampt ist.“* (B2, Z. 35-37).

3.3.3 Gemeinsame Ziele

Für eine reibungslose Zusammenarbeit und guten Zusammenhalt im Team ist es wesentlich, ein gemeinsames Ziel zu verfolgen. Im Optimalfall wird dieses Ziel, gegebenenfalls mit mehreren Unterzielen, gemeinschaftlich im Team erarbeitet und definiert, so dass alle involvierten Pflegekräfte mit Überzeugung dahinterstehen können. Durch eine klare Definition und Kommunikation dieses Ziels oder dieser Ziele, fällt es den einzelnen Teammitgliedern leichter, Verständnis für die unterschiedlichen Arbeitsweisen der Teamkolleg_innen aufzubringen. Sind die fachlichen Standards erfüllt und werden die definierten Anforderungen erreicht, ist es einfacher, die vielfältigen Wege zur Zielerreichung zu tolerieren und zu akzeptieren. Die Anerkennung unterschiedlicher Herangehensweisen stärkt einerseits das individuelle Selbstbewusstsein und andererseits das Gemeinschaftsgefühl (B1, B2, B5).

Die Ergebnisse der Befragungen zeigen eine große Bereitschaft aller befragten ausländischen Pflegekräfte, sich auf die Mentalität und die Gegebenheiten in Vorarlberg einzulassen. Dies inkludiert die Sprache inklusive der erschwerten Bedingungen anhand lokaler und regionaler Dialekte (B1). Im besten Sinne der Integration können sich die aus dem Ausland kommenden Pflegekräfte mit der Zeit mit den Werten in Vorarlberg identifizieren und fühlen sich wohl damit (B5). Die Zusammenarbeit in den multikulturellen Teams wird als gut empfunden, wenn alle Beteiligten die Fortschritte zu schätzen wissen, der Fokus auf den gemeinsamen Zielen und Erfolgen liegt und nicht unterschieden wird zwischen ausländischen und inländischen Pflegekräften (B4). So sehr sich die zugezogenen Pflegekräfte auf die heimischen Werte einlassen, so wünschenswert ist es, ihnen im Gegenzug als Teamkolleg_in oder Leiter_in mit derselben Offenheit zu begegnen und ihre Bemühungen anzuerkennen (B1, B2). *„Ich bewundere alle, wo diesen Schritt machen, wo sich das trauen, über sich selber hinaus zu gehen und ein neues Leben anzufangen. Weil das ist nicht nur so ein leichtes Schulterklopfen, das ist ein großer, ein großer Schritt. Und darum ja, das Abschlusswort, muss ich echt sagen, ich bewundere alle,*

wo das machen und wo gut es machen. Wo sie auch zufrieden sind und wo gut integriert sein können, wo sich bemühen und natürlich an sich selber weiterarbeiten.“ (B2, Z. 675-679).

4 Diskussion und Beantwortung der Forschungsfrage

Im Rahmen dieser Arbeit wurde anhand leitfadengestützten Interviews qualitativ untersucht, wie nach Vorarlberg eingewanderte Pflegekräfte aus dem nichtdeutschsprachigen Ausland die Zusammenarbeit in interkulturellen Teams empfinden, um mit den Auswertungen folgende Fragestellungen zu beantworten: Wie erleben ausländische Pflegekräfte die Zusammenarbeit in multikulturellen Teams in der stationären Altenbetreuung in Vorarlberg? Welche Maßnahmen nehmen sie in der Praxis als unterstützend wahr?

Die Befragungen zeigen eine grundsätzliche Zufriedenheit mit der Ankunft in Vorarlberg und an ihren Arbeitsstellen und die interviewten Personen fühlten sich willkommen (B2, B3, B4, B5). Die größten anfänglichen Schwierigkeiten betreffen die Sprache und die Mentalität (B1, B5). Als besonders wertvoll werden von allen Befragten Personen beschrieben, welche in dieser Zeit mit Rat und Tat zur Verfügung stehen. Gerade zu Beginn sind viele organisatorische, behördliche oder sonstige Erledigungen zu tätigen und es tauchen zahlreiche Fragen und Unsicherheiten auf. Werden die Einwanderer_innen dabei unterstützt, wirkt sich dies positiv auf ihre Integration, ihr (Selbst-)Vertrauen und auf ihre fachlichen Leistungen aus. Alle befragten Fachkräfte und die Literatur bekräftigen dies (Kamau et al., 2022, s. 5ff.).

Dieser Aspekt ist von den Einrichtungen gut zu beleuchten und hinterfragen. Nicht jede ankommende Person verfügt über eine private Ansprechperson vor Ort (B3). Für die Heimleitungen oder Personalverantwortlichen kann es einen enormen Aufwand bedeuten, ein neues Teammitglied in fachlichen und privaten Belangen zu unterstützen. Manche Betreiber_innen von mehreren Einrichtungen verfügen über eine_n eigens dafür angestellte_n Integrationsbeauftragte_n, welche_r diese Aufgaben übernimmt und die zugezogenen Beschäftigten aller Einrichtungen unterstützt (B2, B4, B5). Einschlägige Literatur (Jäger & Ohler, 2019, S. 16; Roedenbeck Schäfer, 2018, S. 117 f.) und die betroffenen Befragten beschreiben diese Art von Unterstützung als wertvoll. Zur Entlastung kleinerer Einrichtungen wäre es anzudenken, eine_n institutionsübergreifende_n Integrationsbeauftragte_n des Landes Vorarlberg zu etablieren.

Im Bereich der Kommunikation und des Austausches liegt großes Potenzial und es werden zahlreiche hilfreiche Maßnahmen in verschiedensten Belangen wie Sprachkenntnisse, fachlicher und kultureller Austausch sowie Prävention von und Reaktion auf Diskriminierung genannt. Alle Befragten betonen die Bedeutung der Sprachkenntnisse für eine erfolgreiche Integration und gute Leistungserbringung. Mangelnde Sprachkenntnisse erschweren die Arbeit zu Beginn, weswegen es wichtig ist, möglichst rasch Fortschritte zu erzielen. Positiv wahrgenommen werden anfängliche Bemühungen der Kolleg_innen, sich langsam und deutlich in

Standardsprache auszudrücken. Im Verlauf der Zeit wird es geschätzt, wenn diese Bemühungen abnehmen, als Zeichen der Anerkennung der fortschreitenden Sprachkenntnisse und erfolgreichen Integration (B1, B2, B4). Deutsch als einheitliche Teamsprache und die Verwendung von Fachbegriffen in der Dokumentation wird als hilfreiche Erleichterung im Berufsalltag wahrgenommen (B1, B2, B4). Die Umsetzung und Einhaltung dieser Standards obliegt der jeweiligen Teamleitung.

Dem Beherrschen des lokalen oder regionalen Dialektes wird unterschiedliche Bedeutung beigemessen. Der Stellenwert scheint von verschiedenen Faktoren abzuhängen, wie zum Beispiel dem Standort der Einrichtung oder dem Einsatzbereich der Person. In urbaneren Gegenden wird die Wichtigkeit anders bewertet als in ländlicheren Tälern (B2, B3, B5). Besondere Bedeutung kommt dem Verstehen des Dialektes bei der Arbeit mit Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen zu, welche sich nicht in Standardsprache ausdrücken können (B2). Je nach Bedarf in den Einrichtungen liegt es an der Leitung, das Dialektverständnis zu fördern.

Bemerkenswert ist ein kontinuierlicher Verbesserungswunsch aller Befragten. Trotz durchgängigen Sprachniveaus von C1 oder besser nannten alle interviewten Personen den Wunsch, sich sprachlich weiterzuentwickeln. Die Möglichkeiten dafür sind breit gefächert von klassischen Sprachkursen vor Ort oder online, Apps zur Sprachförderung, Künstlicher Intelligenz oder durch die geduldige Hilfe von Teamkolleg_innen. Es ist im Sinne der Arbeitgeber_innen, die Sprachkenntnisse ihrer Mitarbeiter_innen von Beginn an zu fördern. Laut Sell (2020, S. 95) erzeugt Sprache Sicherheit und vermittelt Nähe. Beides sind wertvolle Qualitäten in der Pflegearbeit mit älteren Menschen und wünschenswert für eine erfolgreiche Zusammenarbeit im Team.

Kulturell stellen alle interviewten Pflegekräfte keine unüberwindbaren Unterschiede fest. Die kulturelle Vielfalt in den Teams wird zum großen Teil als Bereicherung angesehen. Einerseits ergeben sich Vorteile für die ebenso kulturell vielfältigen Bewohner_innen und andererseits für das Teams selbst, zum Beispiel bei der Dienstplangestaltung bei unterschiedlichen religiösen Feiertagen und Urlaubswünschen (B2, B4, B5). Bedeutung kommt dem Kennen der Mentalität und der Werte der Bewohner_innen zu. Alle Befragten haben den Wunsch, für die Bewohner_innen eine Wohlfühlatmosphäre zu schaffen und sich auf ihre Bedürfnisse einzulassen. Dazu gehören das Verstehen und Respektieren ihrer Kultur und Wertehaltungen. Diese Vermittlung kann informell im Team erfolgen oder im Rahmen eines Sprachkurses oder einer spezifischen Fortbildung.

Einige der zugezogenen Pflegekräfte berichten von Erfahrungen mit Diskriminierung und Ausländerfeindlichkeit, denen sie direkt oder indirekt ausgesetzt sind (B1, B2, B5). Explizit betont wird die Relevanz einer Ansprechperson und umgehenden Reaktion sowie die Wirksamkeit

von Prävention (B1, B2, B4, B5). Sie kommen somit zum selben Schluss wie in der Literatur beschrieben (Kamau et al., 2022, S. 6; Kilcher, 2015, S. 117f.). In der Praxis sind Bewusstseinsbildung und Gespräche die beliebtesten Maßnahmen, welche beide von den Leitungspersonen umzusetzen sind, um den betroffenen Personen den nötigen Rückhalt zu signalisieren (B1, B2, B4, B5).

Aus den Interviews geht deutlich die Einstellung aller Befragten hervor, wie sehr sie es als ihre Aufgabe als zugezogene Pflegekräfte empfinden, sich an die Mentalität, die Sprache und die Gegebenheiten in Vorarlberg anzupassen. Trotz dieses Bestrebens benötigen zugezogene Pflegekräfte Unterstützung bei der Integration und persönliche Stärkung und Weiterentwicklung, um den Herausforderungen und Unsicherheiten erfolgreich begegnen zu können. Die Befragten berichten von informeller persönlicher Weiterentwicklung und von hilfreichen Möglichkeiten formeller Fortbildungen oder Teambuildings (B1, B2, B5).

Zur Fachlichkeit divergieren die Meinungen der Interviewpartner_innen abhängig von ihrer eigenen Berufserfahrung im Herkunftsland. Personen mit weniger Berufserfahrung tendieren dazu, die neue Arbeitsstelle als Lernerfahrung zu betrachten und sind positiver gegenüber neuen Arbeitsweisen eingestellt (B3). Erfahrenere Fachkräfte haben mehr den Wunsch nach Einbringung und die Anerkennung ihrer Fachlichkeit. Sie können manche Herangehensweisen und Handhabungen als einschränkend oder kompetenzbeschneidend empfinden (B1, B4). Auf dieses Phänomen wird in der Literatur eingegangen (Sell, 2020, S. 99; Böhlich et al., 2023, S. 115). Nostrifizierungskurse können dabei helfen, die Kompetenzen der Pflege in Vorarlberg klar abzustecken (B3, B5). Die Bereitstellung von Weiterbildung und die Förderung des fachlichen Austausches im Team ermöglichen ein gemeinsames Weiterentwickeln aller Teammitglieder.

Rand et al. (2019, S.96) beschreiben die bestmögliche Nutzung des Potenzials eines Teams, in dem die vielfältigen Erfahrungen, verschiedenen Perspektiven und unterschiedlichen Handlungsweisen auf ein gemeinsames Ziel fokussiert werden und die Abläufe darauf ausgerichtet sind. Derselben Meinung sind die Befragten. Sie erachten es als wertvoll und wertschätzend, wenn alle Teammitglieder sich einbringen dürfen, um die gemeinsamen Ziele zu verfolgen (B1, B2, B5). Dafür ist es von Seiten der Leitung nötig, mit dem Team diese gemeinsamen Ziele zu definieren und sie zu kommunizieren. So kann ein Team zusammenwachsen und sich miteinander weiterentwickeln.

Wie die Befragungen zeigen, werden in der Praxis in der stationären Altenbetreuung in Vorarlberg bereits zahlreiche unterstützende Maßnahmen für ausländisches Pflegepersonal erfolgreich umgesetzt und als hilfreich empfunden. In den Interviews werden (hausinterne) Sprachkurse hervorgehoben, fachliche Weiterbildungsangebote und Unterstützung bei der

Nostrifizierung, genauso wie Antidiskriminierungskurse und Angebote für Teambuilding. Positiv angemerkt werden offene Kommunikation sowie der Rückhalt der Leitungspersonen und teilweise der professionelle Beistand von Integrationsbeauftragten. Besonders Betreiber_innen mehrerer Einrichtungen stellen ihren Mitarbeiter_innen und Führungspersonen wertvolle Möglichkeiten an Vernetzung und Austausch zur Verfügung. Diese Art von Anschluss und Kooperation könnte in Vorarlberg noch intensiviert und flächendeckend über Institutionen und Betreiber_innen hinweg umgesetzt werden, so dass auch kleinere Pflegeeinrichtungen und ihre Mitarbeiter_innen von den Vorteilen profitieren könnten.

4.1 Kritische Würdigung

Zusammenfassend zeichnet sich trotz Herausforderungen ein positives Bild der Zusammenarbeit in den multikulturellen Altenbetreuungsteams in Vorarlberg ab. Die praktischen Erkenntnisse stimmen in vielen Belangen mit den in der Literatur genannten Herausforderungen und möglichen Fördermaßnahmen überein. Kritisch zu betrachten sind im Rahmen dieser Arbeit die ausgewählten Gesprächspartner_innen. Tendenziell erklären sich eher Menschen zu einem Gespräch bereit, welche der Thematik wohlgesonnen gegenüberstehen. Bei diesen Interviews sind es Pflegekräfte, welche zum Teil bereits seit Jahrzehnten in Vorarlberg wohnen und arbeiten und sich in der Arbeit erfolgreich weiterentwickelt und etabliert haben. Ihnen gegenüber stehen zahlreiche Pflegekräfte, welchen ihren Arbeitsaufenthalt in Vorarlberg nach kurzer Zeit abbrechen. Vier der fünf Befragten sind zudem über 40 Jahre alt. Ihre Mentalität und ihre Erfahrungen lassen sich nicht eins zu eins auf jüngere Generationen übertragen. Die Ausarbeitung dieser Vergleiche würden jedoch den Rahmen der Arbeit sprengen.

5 Fazit und Ausblick

Aus dem Ausland zugezogene Pflegekräfte sind in der stationären Altenbetreuung in Vorarlberg mit multiplen Herausforderungen konfrontiert. Der Weg zur fachlichen Anerkennung ist mit Zeit und Arbeit verbunden und garantiert dennoch nicht die Anerkennung der Arbeitskolleg_innen. Die deutsche Sprache ist komplex und das Lernen mit viel Aufwand verbunden. Je nach Region erschwert ein regionaler Dialekt die mündliche Kommunikation. Im Pflegeberuf mit älteren Menschen sind gute Sprachkenntnisse jedoch von grundlegender Bedeutung. Kulturelle Feinheiten und Wertehaltungen im Team und von den Bewohner_innen sind zu verstehen und respektieren. Erschwerend kommen persönliche Erfahrungen mit Diskriminierung hinzu.

Die Ergebnisse der Befragungen zeigen vielfältige unterstützende Maßnahmen auf, welche die Eingliederung und die Zusammenarbeit in multikulturellen Teams erleichtern können. Der Großteil der Maßnahmen sind hausintern von den Leitungspersonen umzusetzen. Fachlich ist es sinnvoll, Teamziele zu definieren und als Ausrichtung für Arbeitsabläufe und Prozesse zu kommunizieren. Im Idealfall werden Weiterbildungen und der Austausch von Fachwissen unter Arbeitskolleg_innen gefördert. Die Verbesserung der Sprachkenntnisse ist von Beginn an und kontinuierlich zu unterstützen. Dies schließt bei Bedarf den regionalen Dialekt mit ein. Weiterentwicklung im sprachlichen Kontext kann formell mit Kursen ermöglicht werden oder informell im Team oder mithilfe von Apps oder Künstlicher Intelligenz. Die kulturelle Vielfalt kann effektiv genutzt werden, zum Beispiel beim Wissen um transkulturelle Pflege oder für Vorteile bei der Dienstplangestaltung. Im Gegenzug ist es wichtig, den zugezogenen Pflegekräften die Vorarlberger Kultur näher zu bringen und Wertehaltungen zu vermitteln. Gegen Diskriminierung ist präventiv ein Bewusstsein zu schaffen und den Mitarbeitenden eine konkrete Ansprechperson zu nennen. Bei Vorkommnissen ist umgehend und transparent zu reagieren. Gespräche mit allen Involvierten und offene Kommunikation erweisen sich in jeglichen Belangen als hilfreich.

Neben dem aktiven Umsetzen dieser Maßnahmen ist es essenziell, den ausländischen Mitarbeiter_innen eine Vertrauensperson zur Verfügung zu stellen für alle aufkommenden fachlichen und persönlichen Fragen. Diese umfangreiche Aufgabe kann eine Leitungsperson oder ein_e Mitarbeiter_in der Personalabteilung oder Verwaltung übernehmen. Manche Betreiber_innen haben eine institutionsübergreifende Stelle des_r Integrationsbeauftragten dafür geschaffen. Im größeren Rahmen kann es sinnvoll sein, solch eine Stelle für alle Einrichtungen beim Land Vorarlberg zu schaffen. Zudem profitieren Pflegefachkräfte, welche derzeit nach Vorarlberg kommen, von der jahrzehntelangen Erfahrung von bereits in Vorarlberg tätigen Pflegekräften, welche selbst aus anderen Ländern und Kulturen stammen und deren Mutter-

sprache nicht Deutsch ist. Hier verfügt das Bundesland Vorarlberg über eine wertvolle Resource, welche in der aktuellen Arbeitsmarktsituation zum Vorteil der raschen und erfolgreichen Integration genutzt werden darf.

Literaturverzeichnis

- Angelovski, I. (2014). Bunte Teams führen. *Pflegezeitschrift*, 67, 108-111.
- Antón-Solanas, I., Rodríguez-Roca, B., Vanceulebroeck, V., Kömürcü, N., Kalkan, I., Huércanos-Esparza, I., Casa-Nova, A., Hamam-Alcober, N., Tambo-Lizalde, E., Coelho, M., Coelho, T., Van Gils, Y., Öz, SD., Kavala, A., Ramón-Arбуés, E., Jerue, BA. & Subirón-Valera, AB. (2022). Migrant and ethnic minority nurses' experience of working in European health services: a qualitative study. *Journal of School of Nursing University of São Paulo*, 56. <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2022-0104en>
- Böhlich, S., Gade, C. & Reiff, E. (2023). Who cares? Pflegefachkräfte im Ausland gewinnen. In C. Kreuzenbeck, H. Schwendemann & M. Thiede (Hrsg.), *Die Herausforderungen der Generation Babyboomer für das Gesundheitswesen* (S. 107-125). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-662-67575-5_8
- Braeseke, G. (22.11.2017). *Betriebliche Herausforderungen der Integration ausländischer Pflegekräfte* [Vortrag]. IQ Praxistage Pflege, Frankfurt.
- Fuß, S. & Karbach, U. (2014). *Grundlagen der Transkription. Eine praktische Einführung*. Verlag Barbara Budrich.
- Jäger, S. & Ohler, C. (2019). Gelungene Integration. *Pflege Zeitschrift*, 5, 14-17. <https://doi.org/10.1007/s41906-019-0054-y>
- Kamau, S., Koskenranta, M., Kuivila, H., Oikarainen, A., Tomietto, M., Juntunen, J., Tuomikoski, A. & Mikkonen, K. (2022). Integration strategies and models to support transition and adaptation of culturally and linguistically diverse nursing staff into healthcare environments: An umbrella review. *International Journal of Nursing Studies*, 136, 1-13. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2022.104377>
- Kilcher, A. (2015). Rassismus und rassistische Diskriminierung. In D. Domenig (Hrsg.), *Transkulturelle Kompetenz: Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe. 2. Auflage*. (S. 105-120). Verlag Hans Huber.
- Kruse, J. (2011). *Reader "Einführung in die Qualitative Interviewforschung"*. Institut für Soziologie.
- Mayring, P. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (13. Auflage). Beltz.
- Merda, M., Braeseke, G. & Kähler, B. (2014). *Arbeitsschutzbezogene Herausforderungen der Beschäftigung ausländischer Pflegekräfte in Deutschland*. Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BWG).

- Pütz, R., Kontos, M., Larsen, C., Rand, S. & Ruokonen-Engler, M. (2019). *Betriebliche Integration von Pflegefachkräften aus dem Ausland. Innenansichten zu Herausforderungen globalisierter Arbeitsmärkte*. Hans Böckler Stiftung.
- Rand, S., Larsen, C. & Lauxen, O. (2019). Betriebliche Integration von neu migrierten Pflegefachkräften: Herausforderungen und Lösungsperspektiven. In M. Schilder & H. Brandenburg (Hrsg.), *Transkulturelle Pflege. Grundlagen und Praxis* (S. 86-98). Kohlhammer. <https://doi.org/10.17433/978-3-17-033077-1>
- Rappold, E. & Juraszovich, B. (2019). *Pflegepersonal-Bedarfsprognose für Österreich*. Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz. <https://bro-schuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=722>
- Roedenbeck Schäfer, M. (2018). *Wie die Anwerbung von ausländischen Fachkräften gut gelingen kann. Internationales Recruiting in Sozial- und Gesundheitsunternehmen*. Walhalla Fachverlag. <https://doi.org/10.5771/9783802949333>
- Sell, S. (2020). Potenzial und Grenzen von Zuwanderung in die Pflege. In K. Jacobs, A. Kuhlmei, S. Greß, J. Klauber & A. Schwinger (Hrsg.), *Pflege-Report 2019* (S. 85-101). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-662-58935-9_6
- Slotala, L. (2024). Internationalisierung als Innovation in der Langzeitpflege. *Zeitschrift für Gerontologie+Geriatric*, 57, 27-31. <https://doi.org/10.1007/s00391-023-02279-9>

Internetquellen

- <https://presse.vorarlberg.at/land/public/Der-Vorarlberger-Weg-in-die-Pflege-bew-hrt-sich> [Abruf am 12.04.2025]
- https://vorarlberg.at/documents/302033/0/1_Pflegeheime+in+Vorarlberg_Stand+04.01.25.pdf/1e4643be-7f1c-2551-4296-fc4ec148a9db?t=1737109570224, [Abruf am 12.04.2025]
- <https://vorarlberg.at/-/aufgaben-der-abteilung-soziales-und-integration> [Abruf am 12.04.2025]
- <https://www.fhv.at/studium/soziales/gesundheits-und-krankenpflege-berufsbegleitend-bsc/nostrifizierung> [Abruf am 02.02.2025]
- <https://www.landeskrankenhaus.at/news/interkulturelle-pflegekraft-fuer-vorarlberg> [Abruf am 02.02.2025]
- <https://www.pflegeschule-vorarlberg.at/ausbildung-bregenz/nostrifikation-und-gleichhaltung> [Abruf am 02.02.2025]
- [https://www.sozialministerium.at/dam/jcr:47a6f6bf-bf0f-4ab0-85b0-99cb4172a52b/GL_Pr%C3%BCfung_der_Deutschkenntnisse_\(2022\).pdf](https://www.sozialministerium.at/dam/jcr:47a6f6bf-bf0f-4ab0-85b0-99cb4172a52b/GL_Pr%C3%BCfung_der_Deutschkenntnisse_(2022).pdf) [Abruf am 02.02.2025]

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Themenbereiche und Fragenanzahl des Interviewleitfadens	6
Abbildung 2: Ausschnitt Kategoriensystem „Weiterentwicklung und Weiterbildung“	8
Abbildung 3: Beispielhafte Darstellung von Paraphrasierung, Generalisierung und Reduktion	9
Abbildung 4: Sprachkenntnisse der Interviewpartner_innen	12

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Darstellung der Interviewpartner_innen.....	5
Tabelle 2: Kategorienbildung.....	9
Tabelle 3: Ausbildung und Berufserfahrung der Interviewpartner_innen.....	19

Hilfsmittelverzeichnis

<https://www.deepl.com/de/translator> zur Unterstützung bei Übersetzungen

<https://www.maxqda.com/de/> zur Vorbereitung der Transkripte

Anhang

VORABINFOS

Zusammenarbeit multikultureller Teams in der stationären Altenbetreuung
in Vorarlberg aus der Perspektive der zugezogenen Pflegekräfte

Zur Person

Herkunftsland:

Geschlecht:

Alter:

In Vorarlberg tätig seit:

Fachliches

- 1) Welche Ausbildung hatten Sie bei Ihrem Arbeitsbeginn in Vorarlberg?
 - Bachelor of Science in Health Studies (BSc)
 - Gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege
 - Pflegefachassistenz
 - Pflegeassistenz
 - Andere:
- 2) Wie viele Jahre Berufserfahrung in der Krankenpflege und/oder Altenbetreuung hatten Sie vor Ihrem Arbeitsbeginn in Vorarlberg?
- 3) In welcher Position sind Sie in Vorarlberg tätig?
- 4) Haben Sie Führungsverantwortung?

Sprache

- 5) Auf welchem Niveau waren Ihre Sprachkenntnisse bei Arbeitsbeginn in Vorarlberg?
 - schlechter
 - A1
 - B1
 - C1
 - besser
 - A2
 - B2
 - C2
- 6) Auf welchem Niveau sind Ihre Sprachkenntnisse jetzt?
 - schlechter
 - A1
 - B1
 - C1
 - besser
 - A2
 - B2
 - C2
- 7) Wie kommunizieren Sie mit Ihren Kolleg_innen?
 - Hochdeutsch
 - Dialekt
 - Mischung
 - Andere:

INTERVIEWLEITFADEN

Zusammenarbeit multikultureller Teams in der stationären Altenbetreuung in Vorarlberg aus der Perspektive der zugezogenen Pflegekräfte

Integration

- 1) Als Erstes interessiert mich, wie Ihr Ankommen in Vorarlberg an Ihrem Arbeitsplatz so war. Erzählen Sie doch mal, wie willkommen haben Sie sich gefühlt?
- 2) Wer hat Sie denn in Ihrer ersten Zeit am Arbeitsplatz und privat unterstützt?
- 3) Wie zufrieden fühlen Sie sich denn mittlerweile in Ihrem Team?
- 4) Wenn Sie fachliche Fragen haben, an wen wenden Sie sich dann?
- 5) Und an wen wenden Sie sich mit privaten Fragen zu Ihrem Alltag und Ihrer Lebensgestaltung in Vorarlberg?

Fachliches

- 6) Erzählen Sie doch mal welche Unterschiede Sie in der Arbeitsweise in der Altenbetreuung in Vorarlberg im Vergleich zu Ihrem Heimatland wahrnehmen.
- 7) Welche Aspekte waren denn neu für Sie? In welchen Belangen konnten und können Sie immer noch von Ihren Kolleg_innen lernen?
- 8) Und in welchen Bereichen sehen Sie Lernbedarf für die in Vorarlberg ausgebildeten Pflegekräfte? Was können Ihre Vorarlberger Kolleg_innen denn so von Ihnen lernen?
- 9) Wie gehen Sie und Ihr Team denn mit unterschiedlichen Herangehensweisen um?

Sprache

- 10) Nun zur Sprache: In welchen Bereichen betrachten Sie Ihre Sprachkenntnisse als ausreichend und in welchen Bereichen sehen Sie doch noch Verbesserungsbedarf?
Zum Beispiel: Kommunikation mit Kolleg_innen, Kommunikation mit Bewohner_innen und Angehörigen, schriftliche Dokumentation, usw.
- 11) Inwieweit haben Sie das Gefühl Ihre Sprachkenntnisse beeinflussen Ihre Arbeitsleistung und die Beziehungen zu Ihren Arbeitskolleg_innen, den Bewohner_innen und den Angehörigen?
- 12) Wie wichtig sind denn für Sie in Ihrer Arbeit das Verstehen und Sprechen des lokalen Dialektes? Welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht?

- 13) Welche Unterschiede in der Art der Kommunikation stellen Sie denn so fest?
Zum Beispiel: direkter, zurückhaltender, kritischer, höflicher, per Du/per Sie usw.
- 14) Sagen Sie mal, wie gehen Sie und Ihr Team mit Sprachschwierigkeiten um? Welche Lösungen haben Sie denn gefunden?

Kultur

- 15) Welche kulturellen Unterschiede sind Ihnen in Ihrem Team aufgefallen und wie gehen Sie und Ihr Team denn damit um?
- 16) Was meinen Sie, in welchen Bereichen erschweren kulturelle Unterschiede die Arbeit?
- 17) In welchen Bereichen, finden Sie, ist kulturelle Vielfalt im Team bereichernd?

Diskriminierung

- 18) Welche Erfahrungen haben Sie denn am Arbeitsplatz in Vorarlberg mit Diskriminierung gemacht?
- 19) Erzählen Sie mir bitte, wie Sie, Ihre Kolleg_innen und Ihre Vorgesetzten damit umgegangen sind.
- 20) Welche Maßnahmen werden denn in Ihrer Einrichtung gesetzt, damit Diskriminierung verhindert werden kann?
- 21) Falls Diskriminierung doch vorkommt, an wen wenden Sie sich denn dann?

Sonstiges

- 22) Was meinen Sie, welche Unterstützungsmaßnahmen hätten Ihnen denn die Eingewöhnung erleichtert?
- 23) Und welche Unterstützungsmaßnahmen für die Zusammenarbeit im Team würden Sie sich zum jetzigen Zeitpunkt so wünschen?
- 24) Ja, das war's mit meinen Fragen. Möchten Sie noch etwas zu den besprochenen Themen erzählen? Liegt Ihnen sonst noch etwas am Herzen?

EINVERSTÄNDNIS- UND ANONYMITÄTSERKLÄRUNG

Ich, Frau/Herr _____, bin damit einverstanden, von Birgit Bell im Rahmen der Bachelorarbeit II am Studiengang „Aging Services Management“ der Ferdinand Porsche FernFH zum Thema **„Zusammenarbeit multikultureller Teams in der stationären Altenbetreuung in Vorarlberg aus der Perspektive der zugezogenen Pflegekräfte“** interviewt zu werden.

Ich bin damit einverstanden, dass das durchgeführte Interview für die weitere Bearbeitung mittels Aufnahmefunktion aufgezeichnet und anschließend verschriftlicht wird. Die Audiodateien werden nach Projektende gelöscht.

Ich bin darüber informiert, dass das Interview jederzeit abgebrochen werden kann.

Die im Rahmen des Interviews von mir angeführten Daten und Aussagen werden zur weiteren Auswertung anonymisiert und vertraulich behandelt.

Diese Einwilligungserklärung erfolgt auf freiwilliger Basis. Ich stimme der Datenschutzerklärung der FernFH zu, welche auf der DSGVO basiert.

Ort, Datum

Unterschrift der interviewten Person

Unterschrift der Interviewerin