

# Dokumentation der Werkstatt *Gesundes Aufwachsen von geflüchteten Kindern und Jugendlichen gemeinsam gestalten*

2023 im Land Brandenburg

Koordinierungsstelle Gesundheitliche Chancengleichheit (KGC) Brandenburg



Gesundheit  
Berlin-Brandenburg e.V.  
Arbeitsgemeinschaft  
für Gesundheitsförderung



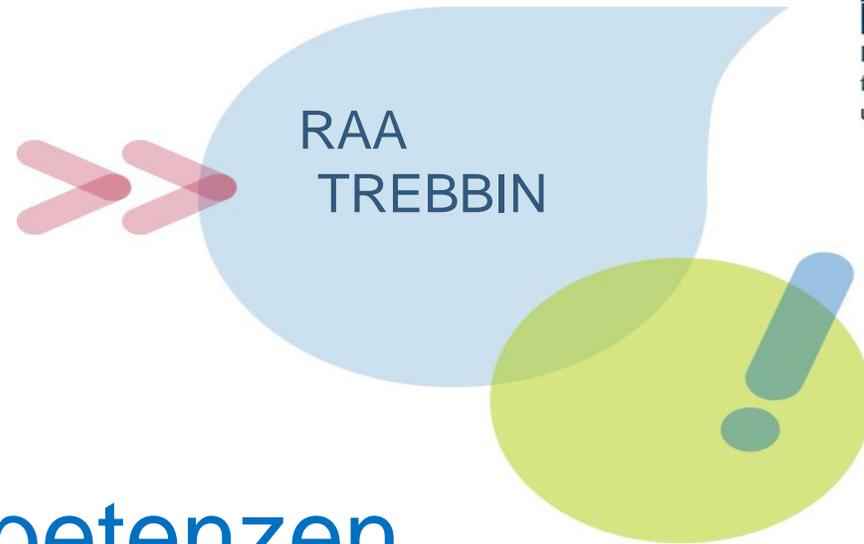
Kooperationsverbund  
Gesundheitliche  
Chancengleichheit

Rainer Spangenberg, RAA Trebbin

# **Modul: Interkulturelle Kompetenzen als Schlüsselkompetenzen in der Gesundheitsförderung**

27. September 2023

Rainer Spangenberg



»Interkulturelle Kompetenzen  
als Schlüsselkompetenzen  
in der Gesundheitsförderung«

*online-Workshop im Rahmen der digitalen Werkstatt  
“Gesundes Aufwachsen von geflüchteten Kindern und  
Jugendlichen gemeinsam gestalten”, 27.09.2023*

## mein Programm für diesen Workshop:

- Sozialer und thematischer Einstieg – Ihre Anliegen, Fragen und gegebenenfalls „Fälle“?
- Austausch in Kleingruppen zu Praxisbeispielen

*Pause*

- „Blitzlichter“ aus den Kleingruppen
- Impuls-Vortrag: »Interkulturelle Kompetenz/en«

*Pause*

- Fallbesprechung/en zu Situation/en aus Ihrer Arbeit (? – *alternativ: Gespräch zu Vortrags-Impulsen*)
- Feedback und Abschluss

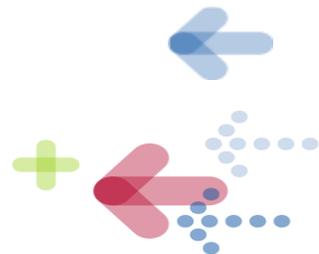


## *Brainstorming zu »Kultur«*



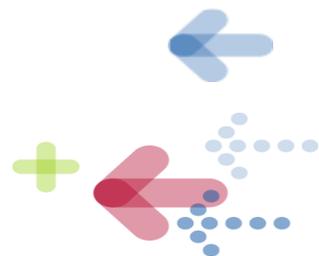
*Was verbinden Sie mit dem Begriff  
»Kultur« im Zusammenhang  
mit »Interkulturelle Kompetenz/en«?*

*Stichworte bitte in den Chat schreiben!*



## *Chat-Einträge: Assoziationen zu »Kultur«*

- »Umgang miteinander – Kommunikation von  
Gesundheit und Krankheit – Familiensystem  
– Glaube - nicht nur Religion, auch Geister etc.  
– Umgang mit Leben und Tod«
- »Unvoreingenommenheit, Toleranz – Empathie  
– Selbstreflexion«
- »Sprache«                      »Vielfalt – Respekt – Wertschätzung«
- »Kulturen der vielen Nationen«
- »Kultur: ein lebendiges Ergebnis, das mehrere  
Faktoren zusammenbringt: Historie, Gebiet,  
Gewohnheiten und Religion, Farben, Essen usw.«



## *Breakout Sessions zum thematischen Einstieg in Kleingruppen – Fragen:*

- *Was verstehen wir unter  
»Interkulturelle Kompetenz/en«?*
- *Was hat das mit unserer beruflichen  
oder ehrenamtlichen Arbeit mit  
Geflüchteten zu tun?*
- *Welche Anliegen, Fragen oder „Fälle“  
haben wir dazu für diesen Workshop?*



# *„Blitzlichter“ aus den Kleingruppen: Anliegen, Fragen, „Fälle“ etc.*

## Psychische Gesundheit

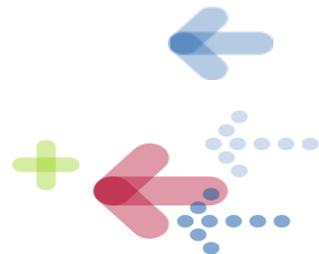
- Einige Bewohnende und Klient\*innen scheuen sich davor, psychologische Behandlungen in Anspruch zu nehmen. Psychische Erkrankungen werden als persönliches Versagen verstanden.
- Da Gefühle in unterschiedlichen Kulturen verschieden beschrieben werden und aufgrund von Sprachbarrieren kommt es zu Missverständnissen und Fehldiagnosen bei psychischen Erkrankungen → dies erschwert die Kommunikation auf Augenhöhe.
- Sprachliche Hürden bei der Darstellung von Gefühlen, die nicht konkret übersetzt werden können



# *„Blitzlichter“ aus den Kleingruppen: Anliegen, Fragen, „Fälle“ etc.*

## Allgemeine Gesundheit

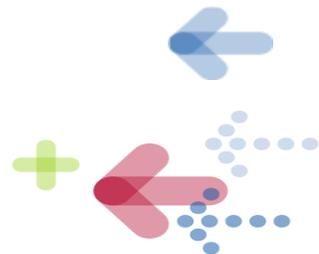
- Einige Bewohnende und Klient\*innen scheuen sich davor, den eigenen medizinischen Hilfebedarf zu äußern und Hilfsangebote in Anspruch zu nehmen.
- Unterschiedlicher Umgang mit Krankheit und Gesundheit sowie dem Konzept Gesundes Aufwachsen in unterschiedlichen Gesellschaften der Herkunftsländer



# *„Blitzlichter“ aus den Kleingruppen: Anliegen, Fragen, „Fälle“ etc.*

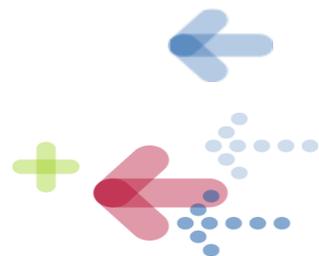
Bedarfe und Erfahrungen von Fachkräften

- Wunsch nach übersichtlichem Nachschlagewerk zu üblichen Verhaltensweisen in Herkunftsländern, Kulturen oder sozialen Gruppen
- Umgang damit, wenn Personen ein vorgeschlagenes Beratungsangebot ablehnen. Wie wird in verschiedenen Kulturkreisen Ablehnung geäußert? Welche unterschiedlichen Formen gibt es, Ablehnung zu äußern?
- Wunsch nach Empfehlung, wie man sich der Geschlechtsidentität einer Person versichern kann, insbesondere bei sprachlichen Hürden.
- Die pragmatische Art von deutschen Fachkräften wird in einigen Fällen als zu direkt und verletzend wahrgenommen.
- Migrationssozialarbeitende mit nicht-deutschem Hintergrund können die deutsche Kultur und Prozesse erklären (z.B. Mülltrennung, Steuern)



# *Austausch in Kleingruppen zu einzelnen Praxisbeispielen – Fragen:*

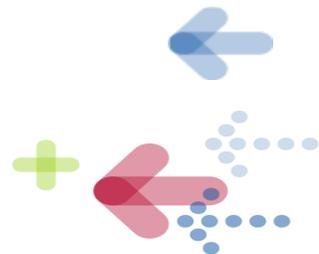
- 1. Was hat dieses Beispiel für Sie mit »interkultureller Kompetenz« zu tun? Was für Elemente »interkultureller Kompetenz« sind in der jeweiligen Situation gefragt bzw. könnten hilfreich sein?*
- 2. Was für konkrete Handlungsansätze sehen Sie für die Verwaltungsmitarbeiterin bzw. Erzieherin in dieser Situation?*



## *Praxisbeispiel 1: Irritation im Sozialamt*

Herr H., ein Asylsuchender aus Afghanistan, kommt während der Sprechzeit des Sozialamts mit Fragen zur Höhe seiner Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz in das Zimmer der Mitarbeiterin Frau M.. Er sagt „Guten Tag“, ignoriert ihre zur Begrüßung ausgestreckte Hand und setzt sich unaufgefordert auf den Besucherstuhl.

Im folgenden Gespräch vermeidet er weitestgehend den Blickkontakt mit Frau M., die sich immer unwohler fühlt und den Eindruck hat, dass Herr H. sie nicht akzeptiert, weil sie eine Frau ist.



## „Blitzlichter“ zum Praxisbeispiel 1:

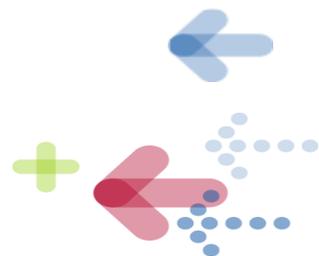
- Eigene Grundannahmen hinterfragen: Woran könnte es liegen, dass der Klient nicht die Hand geben möchte und den Blickkontakt meidet? Liegt es tatsächlich an einer kulturellen Prägung mit einem problematischen Frauenbild?
- Mögliche Gründe für das beobachtete Verhalten: Körperliche Gründe, veränderte Normen aufgrund von Corona, Handschlag nicht halal, (falsche) Annahmen des Klienten zur deutschen Kultur und Normen
- Bedeutung Interkultureller Kompetenz: Selbstreflektion aller Beteiligten, Interkulturelle Kompetenz ist keine Einbahnstraße, sich im Nachgang über übliche Verhaltensweisen informieren, andere kulturelle Hintergründe kennen und verstehen lernen
- Möglicher Umgang mit der Situation: in GU - das Gespräch mit anderen Bewohnenden suchen, die das Verhalten kennen und erklären können, zukünftig den Umgang mit Handgeben an Klient\*innen kommunizieren, andere Verhaltensweisen wählen z.B. Begrüßung mit Respekt und ohne Handschlag, persönliche Distanz zur erlebten Situation gewinnen, Erlebtes nicht zwangsläufig mit der eigenen (Geschlechts-)Identität in Beziehung setzen, Selbstreflektion durch welche Verhaltensweisen (Körpersprache, Tonfall) Person selbst zu unangenehmer Atmosphäre beigetragen haben könnte, die eigene Unsicherheit eingestehen, Klient könnte darauf hinweisen, was ihm ver-/geboten ist – evtl. ist Meidung des Blickkontakts Zeichen von Wertschätzung



## *Praxisbeispiel 2: Konflikt im Bürgeramt*

Herr B., ein 19-jähriger Geflüchteter aus Benin, kommt zu einem online gebuchten Termin in das Bürgeramt, um dort einen neuen Wohnsitz anzumelden. (...) Die Sachbearbeiterin Frau R. erklärt ihm, dass seine Aufenthaltserlaubnis für eine Anmeldung nicht ausreiche und er dafür einen Pass vorlegen müsse, was Herr B. bestreitet.

Er fordert ein Gespräch mit ihrem Vorgesetzten, was Frau R. als Ausdruck von Respektlosigkeit empfindet. Als sie Herrn B. auffordert zu gehen, wirft dieser ihr aufgebracht Rassismus vor.



## „Blitzlichter“ zum Praxisbeispiel 2:

- Einbeziehung der vorgesetzten Person: Legitim für Klienten, den Vorgesetzten zu sprechen, wer er Zweifel an der Entscheidung der Sachbearbeiterin hat; Zuziehung dritter Person kann zur Deeskalation und Klärung der Situation beitragen
- Rassismus: Rassismus hinterfragen – ist die Falschbehandlung des Klienten rassistisch oder aus anderen Gründen diskriminierend (z.B. Unkenntnis der konkreten Gesetzeslage, Unwillen sich mit individuellen Fällen auseinanderzusetzen)
- Vorurteile abklären: Wenn Sachbearbeiterin befürchtet, dass sie aufgrund ihres zugeschriebenen Geschlechts nicht ernst genommen wird, kann sie vorschlagen, weibliche Vorgesetzte hinzuzuziehen und Reaktion des Klienten abwarten
- Zukünftiges Vorgehen: Vormundin kann das nächste Mal mitgehen



## *Praxisbeispiel 3: Täglich eine Limonade*

Aischa kommt aus einer Familie, die mit äußerst schwierigen finanziellen Bedingungen zurechtkommen muss und noch nicht lange in Deutschland lebt. Jeden Tag bringt Aischa eine Flasche mit Limonade in die Kita.

Eine Erzieherin ärgert sich darüber und spricht das im Team an: „Was verschwenden die denn ihr Geld für Limonade? Wir haben doch schon so oft auf Elternabenden gesagt, dass wir den Kindern hier in der Kita Leitungswasser oder zuckerfreien Tee anbieten.“



## „Blitzlichter“ zum Praxisbeispiel 3:

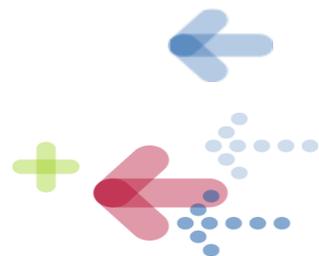
- Grundannahmen hinterfragen: Warum entscheidet sich die Familie dazu, dem Kind Limo mitzugeben? Limo könnte z.B. von der Tafel oder einem Sponsor kommen, Elternteil arbeitet in Limofabrik
- Motivation verstehen: Viele geflüchtete Menschen kommen aus Ländern, in denen Leitungswasser nicht trinkbar und besonders für kleine Kinder schädlich sein kann – die bekannten Verhaltensweisen behalten die Familien auch in Deutschland bei.
- Kultur: Verhaltensweisen lassen sich nicht immer durch kulturelle Prägung erklären, sie können auch auf konkreten Lebenserfahrungen beruhen.
- Sich der eigenen Empörung bewusst werden: Das ist doch ungesund! Warum machen die das! Das Spektrum der Möglichkeiten erweitern und nachfragen, bevor man eine Situation eskaliert
- Schlüssel zur Lösung: wertschätzend nachfragen, das Verhalten verstehen und gemeinsam Lösungen finden



## *Praxisbeispiel 4: Tee zum Elterngespräch*

Die Erzieherin Frau L. bereitet sich auf ihr erstes Gespräch mit Frau und Herrn Ö., für deren Sohn sie seit einer Weile die Bezugserzieherin ist, sorgfältig vor. Da Ö's einen „türkischen Migrationshintergrund“ haben, hofft sie mit Tee und Teeglas-Set aus ihrem letzten Türkei-Urlaub und einer Begrüßung auf Türkisch eine besonders angenehme Atmosphäre zu schaffen.

Tatsächlich nimmt sie die Eltern jedoch irritiert und eher abweisend wahr und verläuft das Gespräch zunächst sehr distanziert. Frau L. ist verärgert und enttäuscht über das Verhalten der Eltern.



## „Blitzlichter“ zum Praxisbeispiel 4:

- Gründe hinterfragen: Kulturelle Aneignung/Gut Gemeintes kann als beleidigend empfunden werden → z.B. wenn türkische Familie gut in Deutschland integriert ist, gut Deutsch spricht, aufgrund des Nachnamens eine bestimmte Nationalität angenommen wird, nicht türkisch sondern kurdisch ist und nicht auf von Erzieherin angenommener Kultur reduziert werden möchten.
- Umgang mit der Situation: Nicht persönlich nehmen, wenn ein Angebot bei den Gästen nicht gut ankommt, mehr Humor und Offenheit auf beiden Seiten, die Situation offen ansprechen („Das Gespräch kommt nicht in Gang. Woran liegt das?“) und gemeinsam eine Lösung finden → Indirekter vs. direkter Kommunikationsstyl, nicht allen Menschen ist es gleich vertraut und angenehm, die eigenen Gefühle zu benennen.
- Umgang mit der eigenen Wahrnehmung: Was geht gerade in mir vor? Wie kann ich mein Unbehagen äußern?
- Vorsicht vor Vorurteilen: Aus dem Herkunftsland lassen sich nicht unbedingt Sprache, Kulturkreis oder Identifikation mit dem Land ableiten.



Rainer Spangenberg



***Präsentation zur Thematik:***

»Interkulturelle Kompetenz/en«

– »Kultur(standards)« – Dynamiken in

»interkulturellen Überschneidungssituationen«

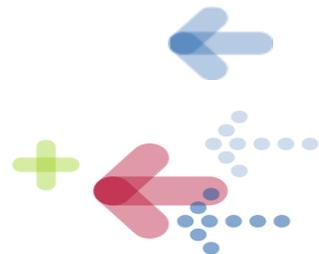
– »Kulturalisierungsfalle« und

Perspektivenvielfalt – einzelne

Elemente »interkultureller Kompetenz«



»Interkulturelle  
Kompetenz(en)«  
Handlungsfähigkeit  
in »kulturellen Über-  
schneidungssituationen«

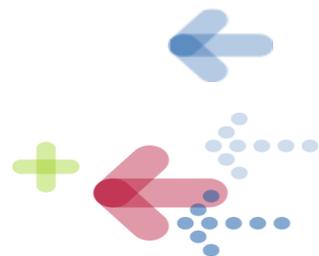


# „Diversity-Kompetenz“

## – *eine Definition:*

(als Bestandteil des Anforderungsprofils für Mitarbeiter\*innen der Berliner Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales; nach: Reiniecke / Pahlke (2011): Interkulturelle Personalentwicklung. Berliner Hefte zur interkulturellen Verwaltungspraxis, S. 6)

„die Fähigkeit, die Verschiedenartigkeit von Menschen (u.a. hinsichtlich Alter, Geschlecht, Behinderung, ethnischer Herkunft, Religion) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen und ein diskriminierungsfreies, wertschätzendes Arbeitsumfeld zu gestalten.“



# „Interkulturelle Kompetenz“ – *eine* Definition:

„die allgemeine Fähigkeit, in verschiedenen kulturellen Überschneidungssituationen und Kontexten aufgrund bestimmter Wissensbestände, Fertigkeiten und Einstellungen angemessen zu interagieren.“

(Dr. Darla K. Deardorff (2006), nach: VIA Bayern e.V. (2015))

... „ohne zu diskriminieren, auf der Basis der Anerkennung von Vielfalt als Normalität.“

(Facharbeitskreis Interkulturelle Öffnung im Netzwerk  
„Integration durch Qualifizierung (IQ)“ (2010))



# Elemente Interkultureller Kompetenz(en)

(angelehnt an: VIA Bayern e.V. (2015))

## Wissen

- Länder- / kultur-  
bezogenes Wissen
- Wissen um „Kultu-  
ralisierungsfallen“
- ... über Vorurteile  
und Diskriminierung
- Wissen über  
Migrationsprozesse
- Sprachkenntnisse  
(Fremdsprachen,  
Einfache Sprache)

## Fähigkeiten

- Beobachtung
- Wahrnehmung
- Selbstreflexion
- Empathie
- Perspektivwechsel
- Anerkennung und  
Wertschätzung
- Offenheit, Flexibilität
- Ambiguitätstoleranz

## Fertigkeiten

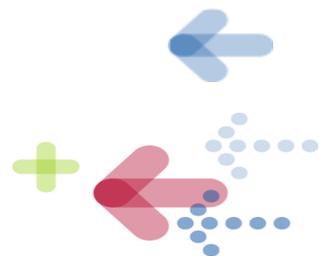
- Kommunikations-  
kompetenz
- Konfliktbearbeitungs-  
kompetenz
- Kompetenz bezüglich  
der Entwicklung  
alternativer  
Lösungsstrategien
- Kompetenz bezüglich  
Stressmanagement



# Interkulturell ausgerichtete soziale

**Kompetenzen** (nach Rudolf Leiprecht, 2001, S. 18)

- Selbstreflexivität in Bezug auf (als selbstverständlich empfundene) eigene Kulturstandards
- Reflektion des eigenen Umgangs mit „Fremdem“ – Sensibilität für eigene Voreingenommenheiten
- Empathie für Erfahrungen von Diskriminierung bei Angehörigen benachteiligter Gruppen
- Multiperspektivität und Ambiguitätstoleranz in Bezug auf (mögliche) kulturelle Unterschiede
- Kommunikations- und Konfliktfähigkeit in interkulturellen Kontexten



# Literaturempfehlungen

- Ertl, Astrid / Gymnich, Marion (2010): Interkulturelle Kompetenzen. Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen. Stuttgart
- Facharbeitskreis Interkulturelle Öffnung im Netzwerk „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ (2010): Vielfalt? Bitteschön.
- InWEnt – Internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH (Hrsg.) (2006): Faires Miteinander. Leitfaden für die interkulturell kompetente Kommune. Bonn
- Kumbier, Dagmar / Schulz von Thun, Friedemann (Hrsg.) (2006): Interkulturelle Kommunikation. Methoden, Modelle, Beispiele. Reinbek bei Hamburg
- Leiprecht, Rudolf (2001): Internationale Schüler- und Jugendbegegnungen als Beitrag zur Förderung interkultureller Kompetenz. Münster, interkulturelle Studien – Querformat, Bd. 4
- Via Bayern e.V. – Verband für Interkulturelle Arbeit (Hrsg.) (2015): Tina Lachmayr: Interkulturelle Grund-sensibilisierung mit Schwerpunkt Asyl & Flucht. Schulungshandbuch. München

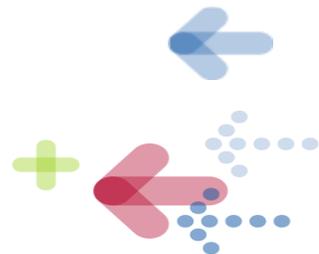


## Literaturempfehlung:

- Nina Kölsch-Bunzen / Regine Morys / Christoph Knoblauch: Kulturelle Vielfalt annehmen und gestalten. Eine Handreichung zur Umsetzung des Orientierungsplans für Kindertageseinrichtungen in Baden-Württemberg. Freiburg im Breisgau 2015

*Qualitätsmerkmale, Praxisbeispiele\* und Anregungen zu Reflektion und Handeln für eine „vielfalts- und kultursensible, an Demokratie und Menschenrechten ausgerichtete, inklusive Pädagogik“*

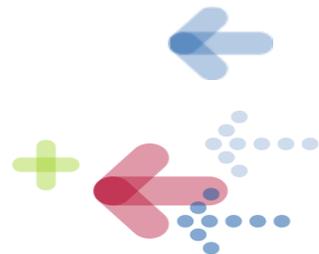
*\*) u. a. die im Workshop eingesetzten Praxisbeispiele „Täglich eine Limonade“ und „Tee zum Elterngespräch“*



# Qualitätsmerkmale „vielfalts- und kultursensibler“ Arbeit mit Eltern

(nach: Kölsch-Bunzen / Morys / Knoblauch (2015):  
Kulturelle Vielfalt annehmen und gestalten. S.30-105)

- eigene Normalitätsvorstellungen hinterfragen und Situationen aus verschiedenen Perspektiven betrachten
- Kulturalisierungen vermeiden, Individualität achten, Familienkulturen mit Interesse und Wertschätzung behandeln
- Eltern erreichen, Eltern verstehen, mit Eltern konstruktiv verhandeln





»Kultur«

»Kulturstandards«

Plädoyer für ein offenes,  
dynamisches »Kultur«-  
Verständnis

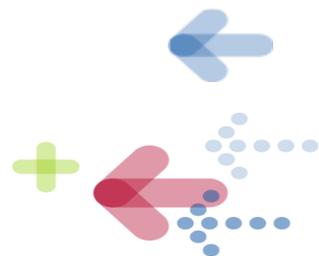


## eine Definition von »Kultur«

»Kultur« ist ein (soziales) Orientierungssystem, das unser Wahrnehmen, Bewerten und Handeln steuert. (nach Georg Auernheimer (1999, S. 28))

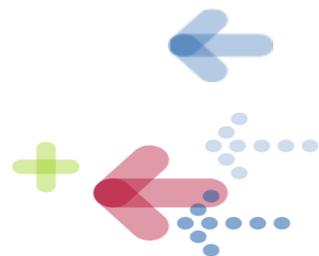
### »Kulturstandards«

sind „Arten des Wahrnehmens, Denkens, Wertens und Handelns, die von der Mehrzahl der Mitglieder einer bestimmten Kultur für sich und andere als normal, selbstverständlich, typisch und verbindlich angesehen werden. Eigenes und fremdes Verhalten wird auf der Grundlage dieser Kulturstandards beurteilt und reguliert.“ (Alexander Thomas, 1993: Kulturvergleichende Psychologie. Eine Einführung, Hogrefe Verlag, S. 380 - 381)



*einzelne Komponenten  
interkultureller Kompetenz:*

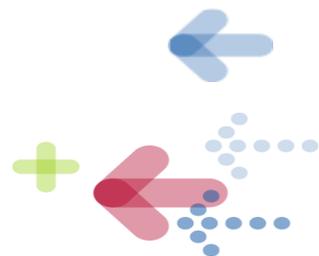
Wissen bezüglich  
verschiedener »Kultur-  
standards« und deren  
möglicher Bedeutung



## »Kulturstandards« / »Kulturelle Konzepte der Alltagsbewältigung«

„Unter kulturellen Konzepten der Alltagsbewältigung werden in einer gesellschaftlichen Gruppe vorherrschende Vorstellungen darüber verstanden, was als angemessenes Verhalten gilt, welche Formen der Kommunikation als selbstverständlich gelten und welches Verhalten in bestimmten Kontexten wie bewertet wird. Kulturelle Konzepte bestimmen die Wahrnehmung von anderen und das eigene Selbstverständnis“ ( – und das oft unbewusst!).

(Sabine Handschuck (2014), nach: VIA Bayern e.V. (2015), S. 55)



# Elemente von Kultur(en) – Beispiele:

Geschlechterrollen-Bilder



Bedeutung von Kollektiv versus Individuum

Vorstellungen bezüglich „angemessenen“ Verhaltens zwischen Männern und Frauen, Jüngeren und Älteren, Eltern und Pädagog\*innen...

Umgang mit Macht  
und Autorität/en

Umgang mit Zeit

Kommunikationsmuster (verbal und nonverbal)

Religiosität

Dresscodes  
Schönheitsideale ...



## »Interkulturelle Irritationen«

„Stimmen als selbstverständlich erachtete Verhaltensformen nicht überein, kann dies zu Irritationen und Missverständnissen oder gar zu Konflikten führen, da ´Normalitätserwartungen´ frustriert werden. Das kann interkulturelle Verständigungsprozesse erschweren, Menschen verunsichern oder verärgern und sie die Verhaltensformen als „falsches“ Verhalten beurteilen lassen. Das kann zur Abwertung und Ablehnung von Personen führen, die sich aus der je eigenen Perspektive nicht erwartungskonform verhalten.“

(Sabine Handschuck (2014), nach: VIA Bayern e.V. (2015), S. 55)

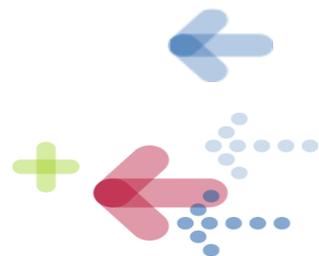


## *Gesprächsphase zu Piktogrammen aus dem Buch „Ost trifft West“:*

- 1. Wie gut geben diese beiden Piktogramme [hier ohne Abbildung; R.S.] in Ihren Augen die Kulturstandards West- (links) bzw. Ostdeutscher (rechts) Anfang der 90er Jahre bezüglich der Selbstdarstellung nach außen wieder?*
- 2. Wie gut geben diese beiden Piktogramme in Ihren Augen die Kulturstandards West- (links) bzw. Ostdeutscher (rechts) Anfang der 90er Jahre bezüglich der Bedeutung des Individuums wieder?*

Tatsächlich beziehen sich die jeweils zwei Piktogramme auf die Gesellschaften (Gesamt-)Deutschlands bzw. Chinas:

„Dieses Handbuch soll helfen, das alltägliche Leben einer anderen Kultur kennenzulernen. Die Piktogramme der Autorin, die viele Jahre in beiden Ländern gelebt hat, stehen für ...



... unterschiedliche Denkweisen und Umgangsformen in China und Deutschland. Yang Liu wurde 1976 in Beijing geboren. Im Alter von 13 Jahren zog sie mit ihrer Familie nach Deutschland. Mit 17 wurde sie an der Universität der Künste Berlin aufgenommen.“

## Ost trifft West

Ein Buch von Yang Liu

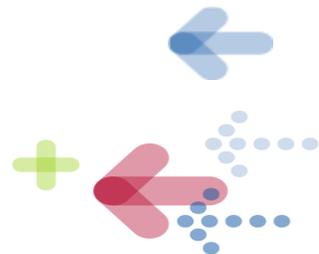
Verlag Hermann

Schmidt Mainz, 2010

Ost trifft West • East meets West • 东西相遇  
Yang Liu • 刘扬



Verlag Hermann Schmidt Mainz



# Bedeutung von Kollektiv vs. Individuum

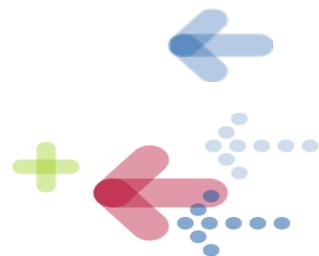
kollektivistische Prägung	individualistische Prägung
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Menschen werden in Großfamilien oder andere Wir-Gruppen hineingeboren, die sie auch später noch beschützen und denen sie im Gegenzug Treue halten.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Jeder wächst in dem Bewusstsein auf, sich nur um sich und seine unmittelbare (Kern)Familie kümmern zu müssen.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kinder lernen in der „Wir“-Form zu denken.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kinder lernen in der „Ich“-Form zu denken.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Die Harmonie sollte stets gewahrt und direkte Auseinandersetzung vermieden werden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zu sagen, was man denkt, ist ein charakteristisches Merkmal eines ehrlichen Menschen.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Finanzielle und andere Mittel sollten mit Verwandten geteilt werden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Individueller Besitz von Ressourcen, selbst bei Kindern.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ High-context-Kommunikation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Low-context-Kommunikation</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verfehlungen führen zu Schamgefühlen und Gesichtsverlust für den, der sie begeht, und für die Gruppe.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Verfehlungen führen zu Schuldgefühlen und zum Verlust der Selbstachtung.</li></ul>

(Geert Hofstede (2006), nach: VIA Bayern e.V. (2015), S. 58)



## »Kulturdimensionen« – Unterschiede zwischen Ländern bzw. Gesellschaften

- In der (Länder-),„Kulturen“ bzw. Gesellschaften vergleichenden Forschung und Theorie sind die „Dimensionen“ zur Erfassung kultureller Unterschiede des Kulturwissenschaftlers Geert Hofstede besonders verbreitet.
- Dazu gehören Unterschiede in der jeweils vorherrschenden Haltung oder Praxis bezüglich (1) Machtdistanz, (2) Individualismus vs. Kollektivismus, (3) Maskulinität vs. Feminität, (4) Unsicherheitsvermeidung sowie lang- bzw. kurzfristige Orientierung.



# Der Kulturwissenschaftler Geert Hofstede unterscheidet »Kulturen« u. a. danach,

- (1) eine wie ungleiche Verteilung und Ausübung von Macht mehrheitlich akzeptiert bzw. erwartet wird,
- (2) welche Normen im Hinblick auf das Spannungsfeld zwischen Individuen und Kollektiven vorherrschen,
- (3) wie die soziokulturellen Kategorien „männlich / weiblich“ gefüllt und bewertet werden, und wie rigide Geschlechterrollen-Zuweisungen sind,
- (4) wie stark die Abneigung bzw. Toleranz gegenüber unvorhergesehenen Situationen sind, sowie wie bedeutsam Regelungen bzw. Normen zum Zwecke von deren Vermeidung.



## *Praxisbeispiel: Bewerbungsgespräch*

Eine junge Frau aus Vietnam, seit 5 Jahren in Deutschland, ist wegen sehr guter Zeugnis-Noten zu einem Bewerbungsgespräch für eine Stelle eingeladen.

Während des Gesprächs blickt sie viel zu Boden, antwortet zwar auf die Fragen, die ihr gestellt werden, stellt aber keine eigenen.

*Der Personalverantwortliche entscheidet sich gegen die Bewerberin. Er meint, sie sei zu schüchtern, nicht selbstbewusst genug und desinteressiert an der Stelle und der Firma. Die Bewerberin wollte jedoch ihren Respekt zum Ausdruck bringen und verfolgte eine indirekte Kommunikationsstrategie.*

(nach: VIA Bayern e.V. (2015), S.50)



# *Praxisbeispiel:* **Gespräch zwischen Arbeiter und Vorgesetztem**

*Herr Meier:* „Herr Wu, können Sie am Samstag kommen, um die Maschinen zu überprüfen?“

*Herr Wu:* „Ja, wissen Sie, Samstag ist ein besonderer Tag.“      *Hr. Meier:* „Wie das?“

*Hr. Wu:* „Mein Vater wird 80 Jahre alt.“

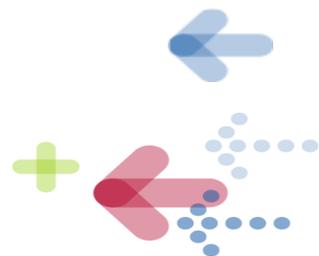
*Hr. Meier:* „Dann richten Sie ihm meine Glückwünsche aus.“

*Hr. Wu:* „Vielen Dank, vielen Dank!“

*Wovon geht Herr Meier, wovon geht Herr Wu aus?*

*Kommt Herr Wu am Samstag?*

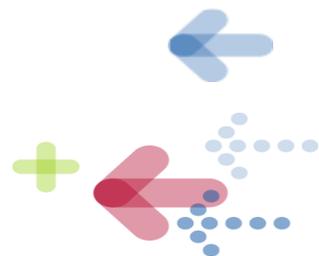
(aus: VIA Bayern e.V. (2015), S.50f)



# Kulturelle Prägungen und Kommunikation(sstile)

Im Hinblick auf Kommunikation und Konfliktmanagement können kulturell bedingte Unterschiede eine wichtige Rolle spielen:

- Ein „**direkter Kommunikationsstil**“ ist durch weitgehende Kontextunabhängigkeit und allem die „Legitimität“ des offenen Ansprechens von Konflikten und direkter Kritik gekennzeichnet.
- Ein „**indirekter Kommunikationsstil**“ ist hochgradig kontextabhängig, und das offene Ansprechen von Konflikten und explizite Kritik gelten hier als respektlos.



# direkter / indirekter Kommunikationsstil

Direkte Kommunikation	Indirekte Kommunikation
<ul style="list-style-type: none"> <li>Meinungen und Anliegen werden direkt geäußert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meinungen und Anliegen werden indirekt geäußert.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ehrlichkeit ist ein hoher Wert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Wahrung der Harmonie und „das Gesicht zu wahren“ ist ein hoher Wert.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Höflichkeitsfloskeln werden benutzt, um die „Direktheit“ abzuschwächen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Um Anliegen klar zu machen, werden häufig Analogien verwendet.</li> </ul>

(Geert Hofstede (2006), nach: VIA Bayern e.V. (2015), S. 50)

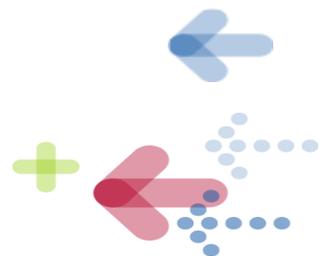


# sachorientierter / personenorientierter Kommunikationsstil

<b>Sachorientierte Kommunikation</b>	<b>Personenorientierte Kommunikation</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Die Klärung des Anliegens steht im Vordergrund.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Der Beziehungsaufbau steht im Vordergrund.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Im Anschluss kann eventuell etwas Persönliches besprochen werden.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erst wenn über die Person etwas bekannt ist, wenn man sie einschätzen kann, wird ein Anliegen geklärt.</li></ul>

*Hinweis:* Auch wenn es Tendenzen gibt – in allen Ländern werden alle vorgestellten Kommunikationsstile, -muster angetroffen. Die Person, die Situation und der Kontext bestimmen dies maßgeblich.

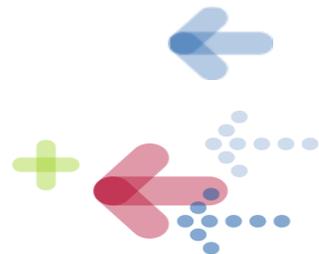
(nach: VIA Bayern e.V. (2015), S. 48)



# Plädoyer für ein offenes, dynamisches »Kultur«-Verständnis



- Die Vorstellung homogener und gar statischer „nationaler“ Kulturen ist realitätsfremd: Gesellschaften bestehen aus zahlreichen Teilkulturen oder Milieus mit sich verändernden Kulturstandards.
- Kultur ist nicht „angeboren“, sondern wird erlernt.
- Menschen gehören mehreren Teilkulturen / sozio-kulturellen Gruppen an, die Einfluss auf ihre konkrete individuelle Prägung haben.



# Faktoren kultureller Prägung

„Familienkultur“: als Kind in der Herkunftsfamilie  
erlebte Werte, Rollenbilder, Umgangsformen,  
Rituale...

Aufwachsen in ländlicher /  
klein- oder großstädtischer Umgebung

ethnische / nationale Herkunft

Generation

Zugehörigkeit zu  
Vereinen, Religions-  
gemeinschaften u.ä.

Migrationserfahrungen

Milieus, Subkulturen

Schichtzugehörigkeit

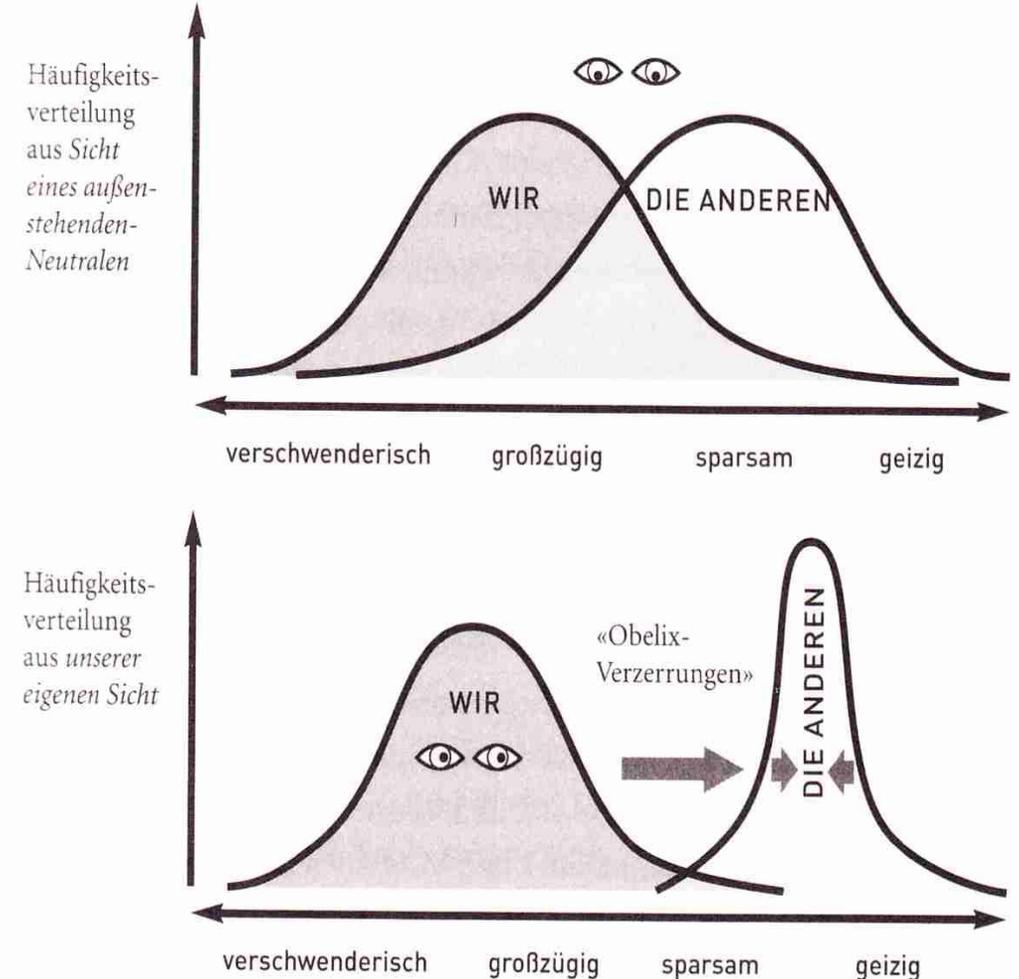
Beruf

Bildungsweg



## Kulturelle Befremdung / »Othering«

- In „interkulturellen Überschneidungssituationen“ kommt es zur starken Wahrnehmung von Differenzen, die sich als „Irritationen“ bemerkbar macht.
- Ähnlichkeiten werden dem gegenüber kaum wahrgenommen, weil sie als „normal“ vorausgesetzt werden.
- „Die Anderen“ erscheinen so fremder, als sie es tatsächlich sind.



(aus: Kumbier / Schulz von Thun 2006, S.84)

*einzelne Komponenten  
interkultureller Kompetenz:*

**Sensibilität für die Falle  
der »Kulturalisierung«  
– Perspektiven-Vielfalt**



## Vorsicht! »Kulturalisierungs-Falle«

Die Überbewertung „landeskundlich kulturspezifischen Wissens“ und der unreflektierte Einfluss von Stereotypen oder Vorurteilen in der Begegnung zwischen Menschen unterschiedlicher Herkunft bergen die Gefahr

- individuelle Eigenarten des Gegenübers, andere Aspekte seiner Identität, ihrer aktuellen Verfassung oder Faktoren in der konkreten Situation außer Acht zu lassen, „auszublenden“ und damit
- von Fehleinschätzungen und darauf beruhendem unangemessenem Verhalten bis hin zu destruktiven Konfliktverläufen.



## »Kulturalisierungs-Falle« in Konflikten in interkulturellen Kontexten

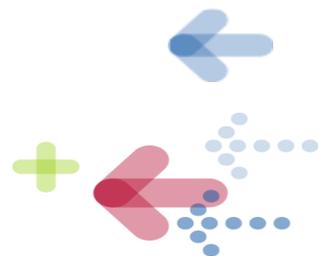
Werden „Störungen“ in der Begegnung zwischen Menschen unterschiedlicher nationaler, ethnischer Herkunft oder Religionszugehörigkeit einseitig auf kulturelle Unterschiede im engeren Sinne zurückgeführt, können andere für den Konflikt bedeutsame Faktoren, die mit kulturellen Prägungen nichts (oder wenig) zu tun haben, „ausgeblendet“ und vernachlässigt werden.

Das kann einer konstruktiven Bearbeitung bzw. „Lösung“ des Konflikts im Weg stehen und zu einer Eskalation beitragen.



## zur Bedeutung »kultureller Prägungen« als möglichem Faktor in Konflikten

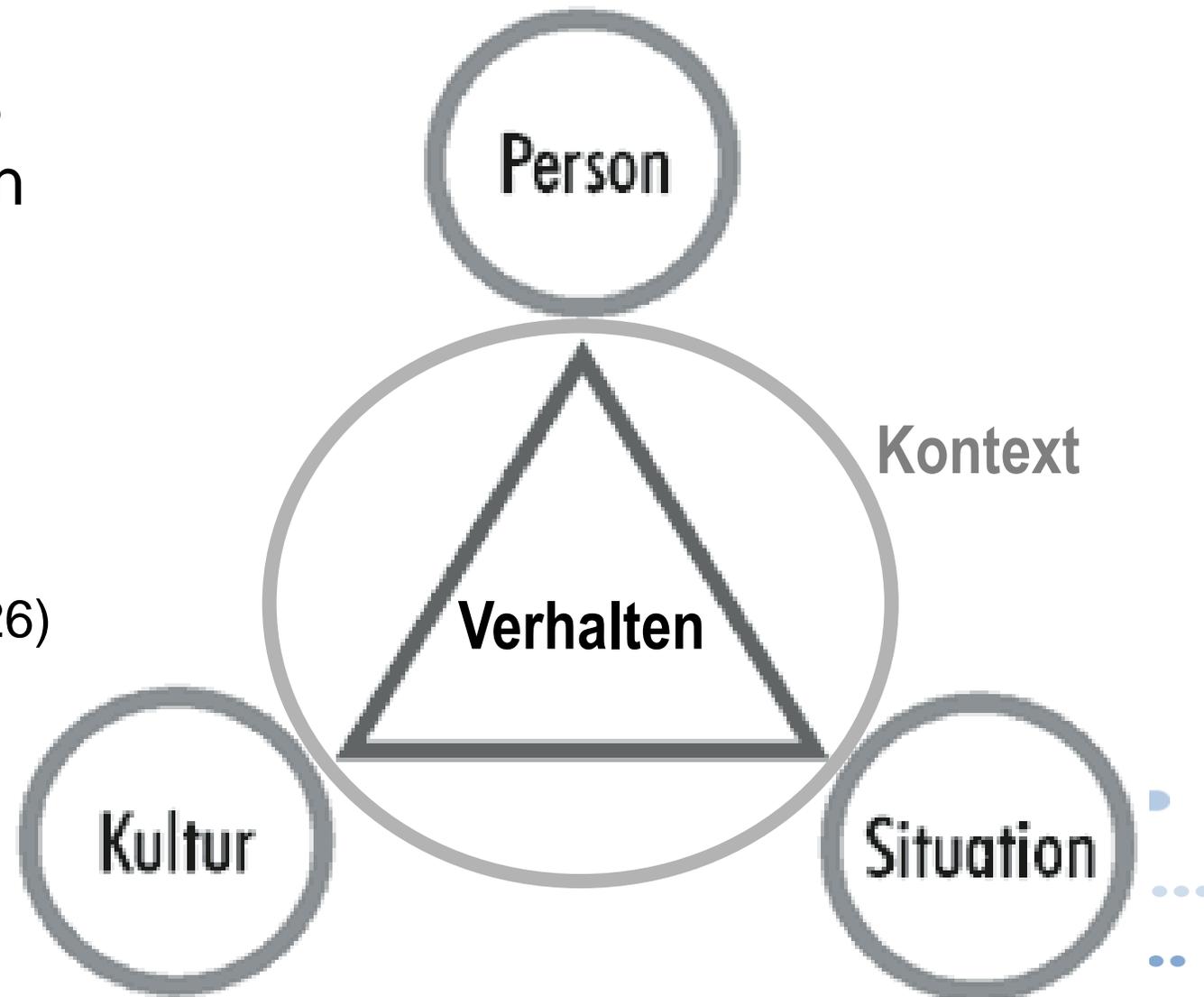
- Unterschiedliche kulturelle Prägungen bzw. Hintergründe von Konfliktparteien können besonders bei **Werte-** und **Beziehungs-Konflikten** eine Rolle spielen.
- Demgegenüber sind kulturelle Einflüsse im engeren Sinne bei **Interessen-** und **Sachverhaltskonflikten** in der Regel wenig oder gar nicht bedeutsam.
- Bedeutsame „**strukturelle**“ Faktoren in **Konflikten** können z.B. „Schieflagen“ bezüglich Macht oder Informationen, sprachliche Verständigungsschwierigkeiten oder Diskriminierungs-Erfahrungen sein.



# Perspektiven-Vielfalt

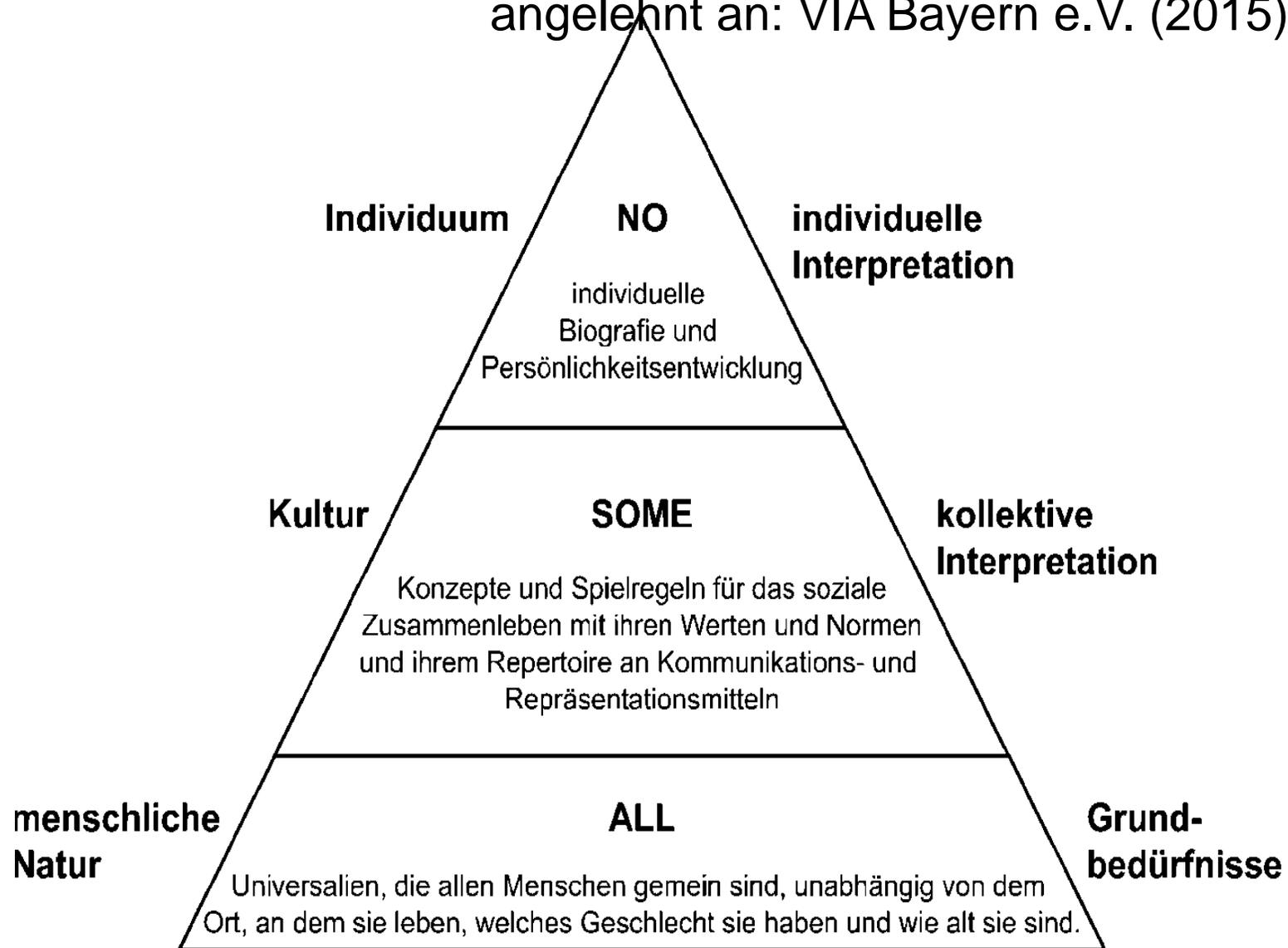
Einflussfaktoren auf das  
Verhalten von Menschen  
( – nicht nur)  
in „interkulturellen“  
Begegnungen

(angelehnt an: VIA Bayern e.V. (2015), S. 26)

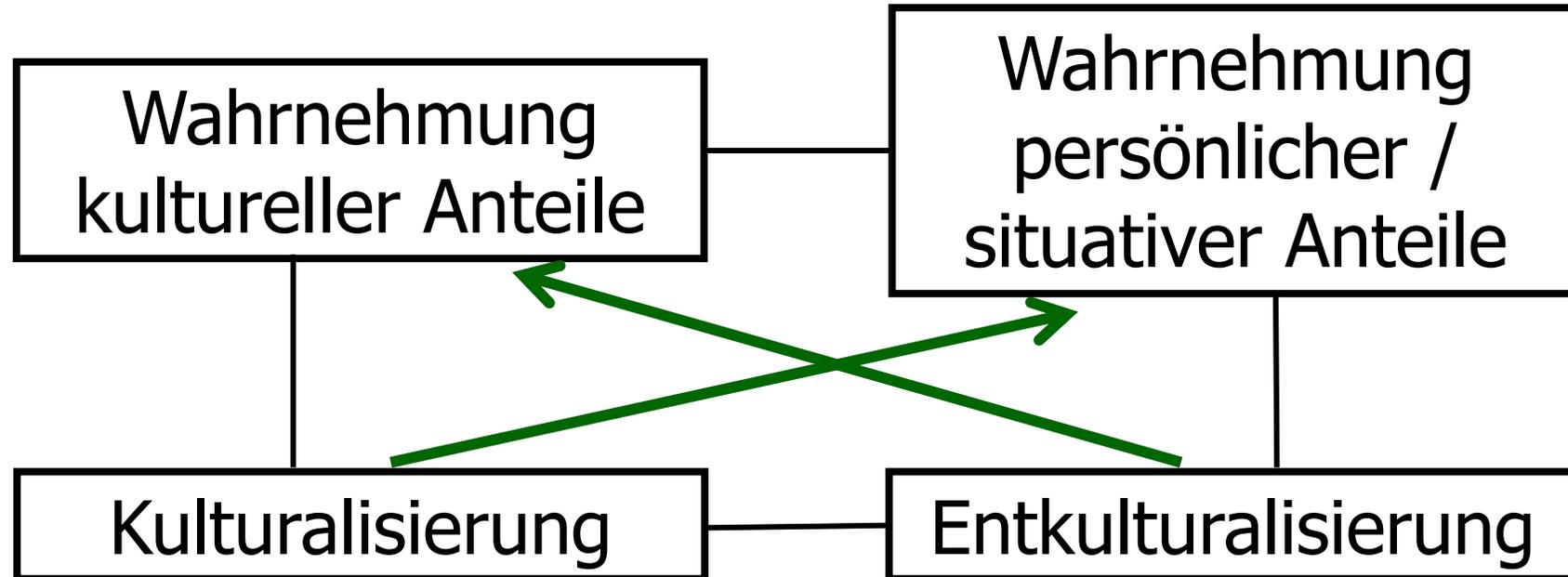


# Kulturpyramide

(nach: Geert Hofstede;  
angelehnt an: VIA Bayern e.V. (2015), S. 21)



# Balanceakt zwischen Überbetonung und Leugnung kultureller Einflüsse bei „interkulturellen“ Irritationen

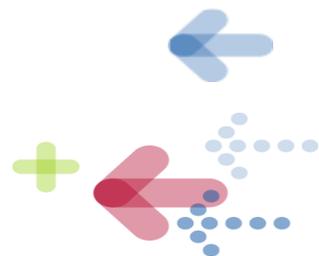


„Wertequadrat interkultureller Kommunikation“

(nach: Sarah Wiechermann: War das nun ein kulturelles Missverständnis? In: Kumbier / Schulz von Thun 2006, S.331)



Was passiert bei  
zwischenmenschlichen  
Begegnungen in  
»kulturellen Überschnei-  
dungssituationen«?

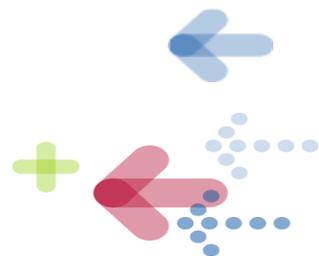


# Kulturstandards, interkulturelle Begegnungen und »Interkultur«

Kulturstandards funktionieren unbewusst. Sie werden erst durch die Begegnung mit anderen Menschen sichtbar und können Irritationen wie Unsicherheit, Unverständnis oder Unwohlsein auslösen.

„Bei interkulturellen Begegnungen treffen Menschen unterschiedlicher Lebenswelten aufeinander. Es entsteht ein ‚Zwischenraum‘, eine Interkultur. Es beginnt ein Aushandlungsprozess, dessen Verlauf und Ende von den Beteiligten abhängt.“

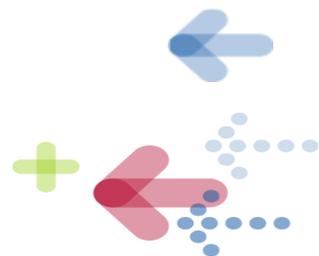
(InWEnt 2006, S.21)



## Beispiel:

„Wenn sich zwei Personen begrüßen, die in ihren Lebenswelten das Ritual des Händeschüttelns einerseits überwiegend (A), andererseits aber überhaupt nicht praktizieren (B), lässt sich nicht vorhersagen, wie sich diese Begegnung tatsächlich vollziehen bzw. wie sich die Interkultur (C) in diesem Moment gestalten wird. Welche Form der Begrüßung man letztlich wählt (Händeschütteln, kein Händeschütteln, Zwischenlösungen oder vollkommen andere Begrüßungsformeln) hängt davon ab, welche Möglichkeit die beiden Partner in der konkreten Situation spontan aushandeln. Dieser Aushandlungsprozess wiederum ist durch eine Reihe von Variablen wie Altersunterschied, Bekanntheitsgrad, Hierarchiegefälle etc. bestimmt. Er spielt sich in Bruchteilen von Sekunden ab.“

(Jürgen Bolten: Interkulturelle Kompetenz. Erfurt 2003, S.18f)



*einzelne Komponenten  
interkultureller Kompetenz:*  
Konstruktive, wertschät-  
zende Kommunikation –  
insbesondere in Konflikten



**in (mich) herausfordernden Situationen  
(zunächst) eine innere Klärung vornehmen:  
Worum geht es eigentlich für mich und für  
mein/e Gegenüber? Wer hat hier eigentlich  
(gerade / zunächst) ein Problem?**

Mir in herausfordernden, konfliktiven Gesprächs-  
Situationen zu vergegenwärtigen, um welche/s  
und um wessen Anliegen oder Problem es gerade  
(in erster Linie) geht – anstatt gleich impulsiv zu  
(re)agieren, hilft mir „meine Rolle“ zu klären:

Sehe ich mich zunächst als „Empfänger“ oder als  
„Sender“ einer Nachricht gefordert?



# fünf „idealtypische“ Konflikt-Arten

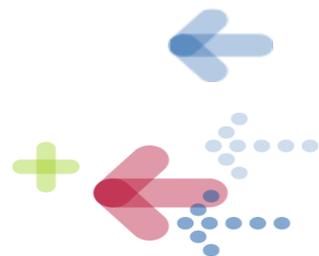
(nach Christopher W. Moore, 1986)

- Bei **Sachverhalts-Konflikten** geht es (im Kern) darum, was „sachlich richtig“ ist, wer „Recht hat“.
- Bei **Interessen-Konflikten** geht es um konkurrierende Interessen, Bedürfnisse oder Anliegen,
- Bei **Beziehungs-Konflikten** gestörte Kommunikation bzw. als verletzend empfundenes Verhalten.
- Bei **Werte-Konflikten** geht es um moralische Überzeugungen und Bewertungskriterien.
- Bei **Struktur-Konflikten** spielen Faktoren wie die ungleiche Verteilung von Macht, Autorität, Beteiligungsmöglichkeiten oder materiellen Ressourcen oder hinderliche äußere Faktoren eine Rolle.



***Fall 1: Mein Gegenüber  
hat ein Problem  
– mit mir oder mit Anderen***

- Äußerungen einfühlsam aufnehmen
- Aktives Zuhören



## ***Fall 2: Ich habe ein Problem mit meinem Gegenüber***



- mein Anliegen ehrlich, klar und nicht verletzend vermitteln
- „Ich-Botschaften“ senden

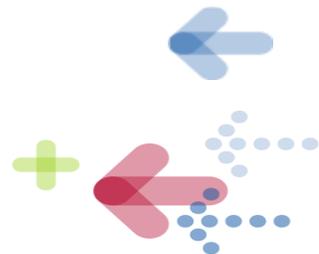
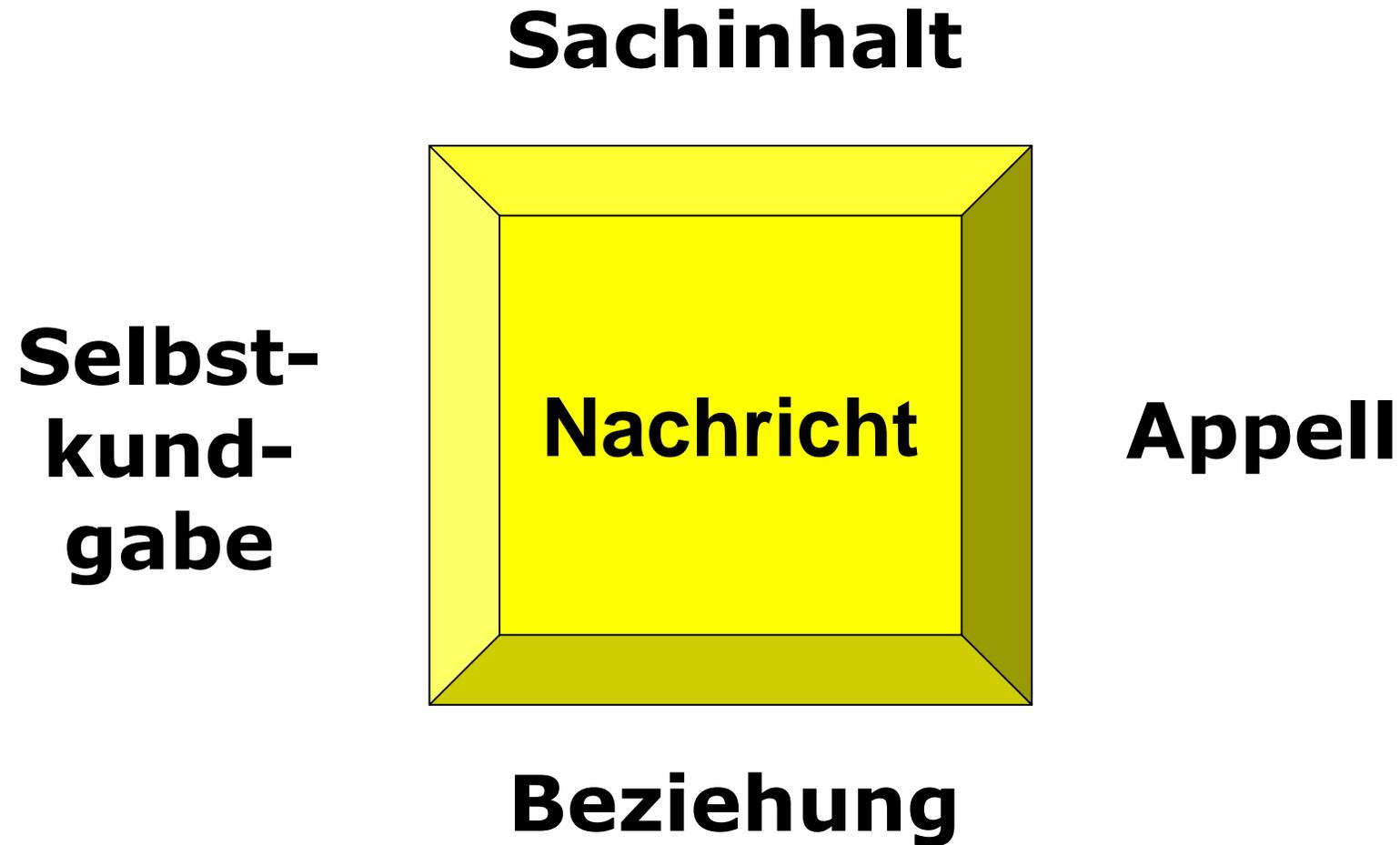
*oder nach dem gleichen Prinzip:*

- „3 W's-Feedback“
- „Nicht-verletzende Ärger-Mitteilung“



# Die vier Seiten der Nachricht

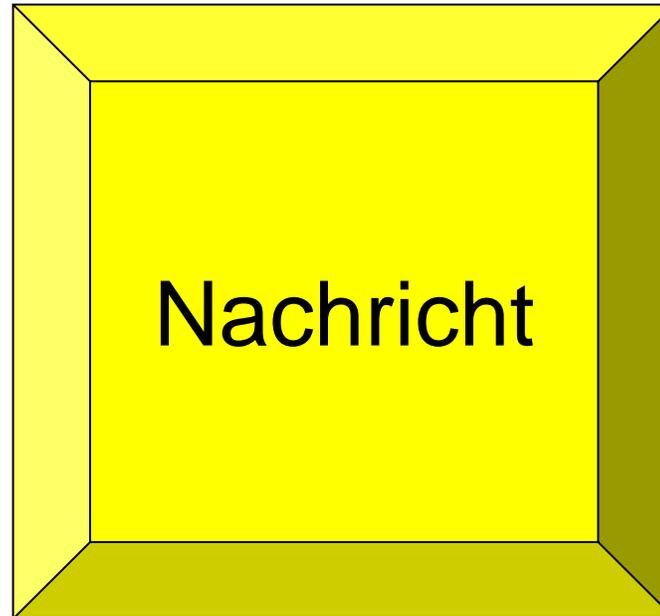
*(Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden 1.  
Störungen und Klärungen. Reinbek bei Hamburg 1981)*



# Die Nachricht des Empfängers

Was sagt der Sender über die Sache? 

Was ist das  
für eine\*r?  
Was ist mit  
ihm\*ihr los?



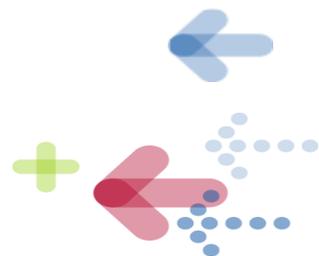
Was soll  
ich tun /  
denken /  
fühlen?

Was hält der Sender von mir?  
Wie redet er\*sie mit mir?  
Wie sieht er\*sie unsere Beziehung?

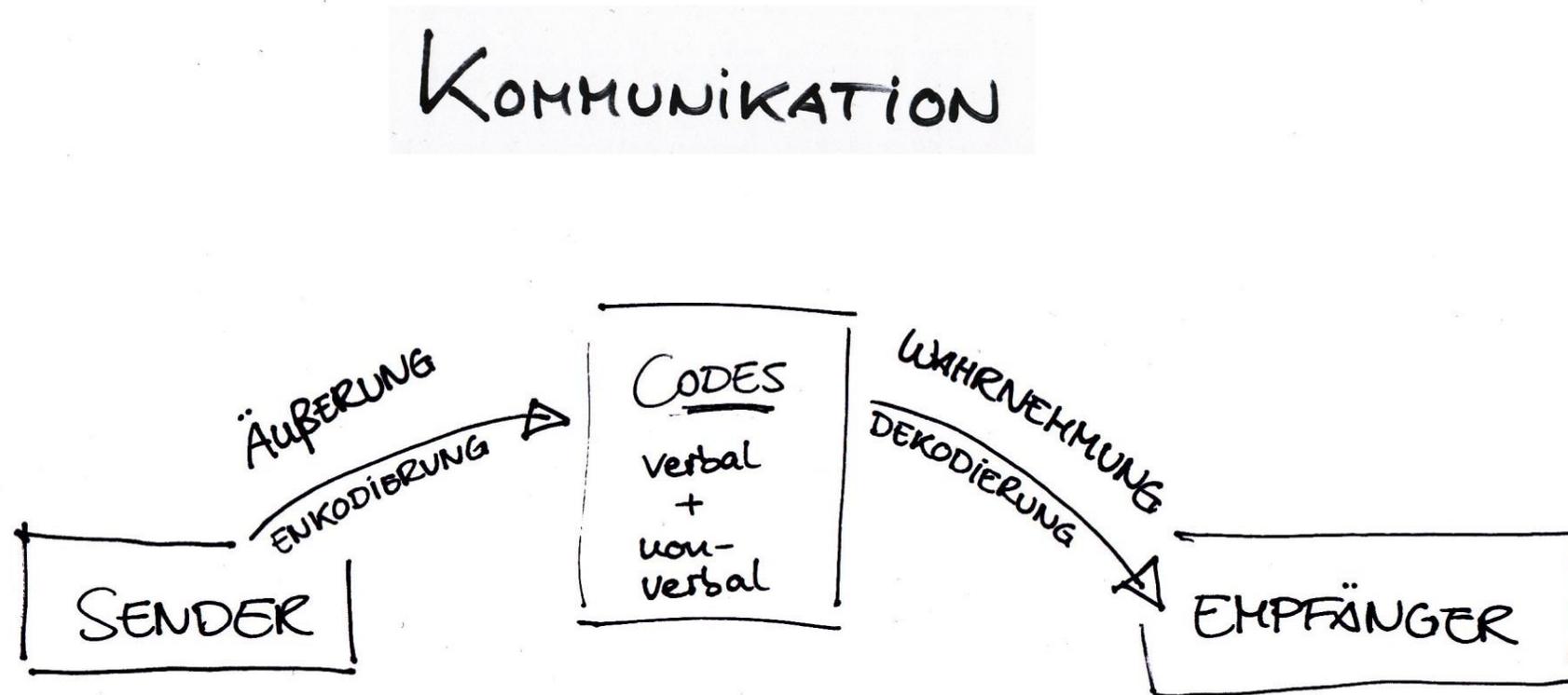


## Konsequenzen aus Schulz von Thuns Modell:

- Im Unterschied zu „materiellen Sendungen“ kann der Empfänger bei Nachrichten etwas anderes „auspacken“ als der Sender eingepackt hat.
- Der Empfänger hat die Wahl, „auf welchem Ohr“ er hört – zum Beispiel auf dem „Selbstkundgabe-“ oder auf dem „Beziehungs-Ohr“.
- Der Sender kann das beeinflussen, indem er eine bestimmte Seite seiner Nachricht – zum Beispiel die Selbstkundgabe – hervorhebt.



# Sender-Empfänger-Prozess der Kommunikation – mit fortlaufendem „Rollenwechsel“



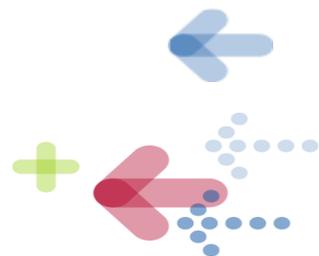
*Grafik:* Christiane Döring, Agadugu: Marketing, Design, Fundraising.  
aus: VIA Bayern e.V. – Verband für Interkulturelle Arbeit (2015)



# Elemente nonverbaler bzw. paraverbaler Kommunikation



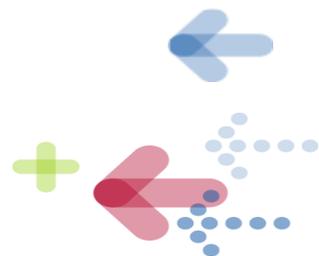
- Blickkontakt
- Körperberührung und Körperabstand
- Gestik und Mimik
- Lautstärke, Tempo und Artikulation beim Sprechen



## *Praxisbeispiel: Irritation im Sozialamt*

Herr H., ein Asylsuchender aus Afghanistan, kommt während der Sprechzeit des Sozialamts mit Fragen zur Höhe seiner Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz in das Zimmer der Mitarbeiterin Frau M.. Er sagt „Guten Tag“, ignoriert ihre zur Begrüßung ausgestreckte Hand und setzt sich unaufgefordert auf den Besucherstuhl.

Im folgenden Gespräch vermeidet er weitestgehend den Blickkontakt mit Frau M., die sich immer unwohler fühlt und den Eindruck hat, dass Herr H. sie nicht akzeptiert, weil sie eine Frau ist.



## *Fragen zu diesem Praxisbeispiel:*

- *Wie würden Sie die Situation an Stelle der Sozialamts-Mitarbeiterin Frau M. erleben?*
- *Wie könnte Herr H. die Situation erleben, was in ihm vorgehen und sein Verhalten beeinflussen?*
- *Was für Handlungsmöglichkeiten sehen Sie für Frau M. in dieser Situation?*



# Welche „Botschaften“ könnte Frau M. aus Herrn H.'s Verhalten herauslesen?

„**Sach-Ohr**“ *[bei nonverbaler Interaktion nicht relevant]*

„**Selbstkund-  
gabe-Ohr**“

*Was ist mit  
ihm los?*

- Verweigerung  
des Handschlags
- Meiden von  
Blickkontakt

„**Appell-  
Ohr**“

*Was will er  
von mir?*

„**Beziehungs-Ohr**“ *Was hält er von mir? Wie  
redet er mit mir? Wie sieht er unsere Beziehung?*



## *Praxisbeispiel:* **Konflikt im Bürgeramt**

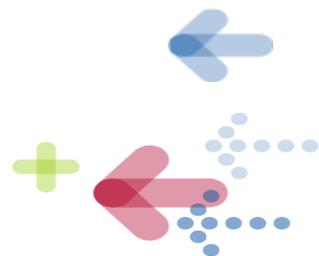
Herr B., ein 19-jähriger Geflüchteter aus Benin, kommt zu einem online gebuchten Termin in das Bürgeramt, um dort einen neuen Wohnsitz anzumelden. (...) Die Sachbearbeiterin Frau R. erklärt ihm, dass seine Aufenthaltserlaubnis für eine Anmeldung nicht ausreiche und er dafür einen Pass vorlegen müsse, was Herr B. bestreitet.

Er fordert ein Gespräch mit ihrem Vorgesetzten, was Frau R. als Ausdruck von Respektlosigkeit empfindet. Als sie Herrn B. auffordert zu gehen, wirft dieser ihr aufgebracht Rassismus vor.



## *Fragen zu diesem Praxisbeispiel:*

- *Wie würden Sie die Situation an Stelle der Sachbearbeiterin Frau R. erleben?*
- *Wie könnte Herr B. die Situation erleben, was in ihm vorgehen und sein Verhalten beeinflussen?*
- *Was für Handlungsmöglichkeiten sehen Sie für Frau R. in dieser Situation?*



## Welche „Botschaften“ könnte Frau R. aus Herrn B.´s Nachricht heraushören?

„**Sach-Ohr**“ *Wie sieht Herr B. die Sachfrage?*

„**Selbstkund-  
gabe-Ohr**“

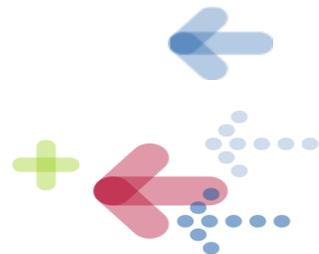
*Was ist mit  
ihm los?*

„Sie haben  
keine Ahnung!  
Ich will Ihren  
Chef sprechen!“

„**Appell-  
Ohr**“

*Was will er  
von mir?*

„**Beziehungs-Ohr**“ *Was hält er von mir? Wie  
redet er mit mir? Wie sieht er unsere Beziehung?*



## *Botschaften, die bei Frau R. ankommen könnten – je nach dem, „auf welchem Ohr sie hört“ und welches „Bild“ sie von Herrn K. hat:*

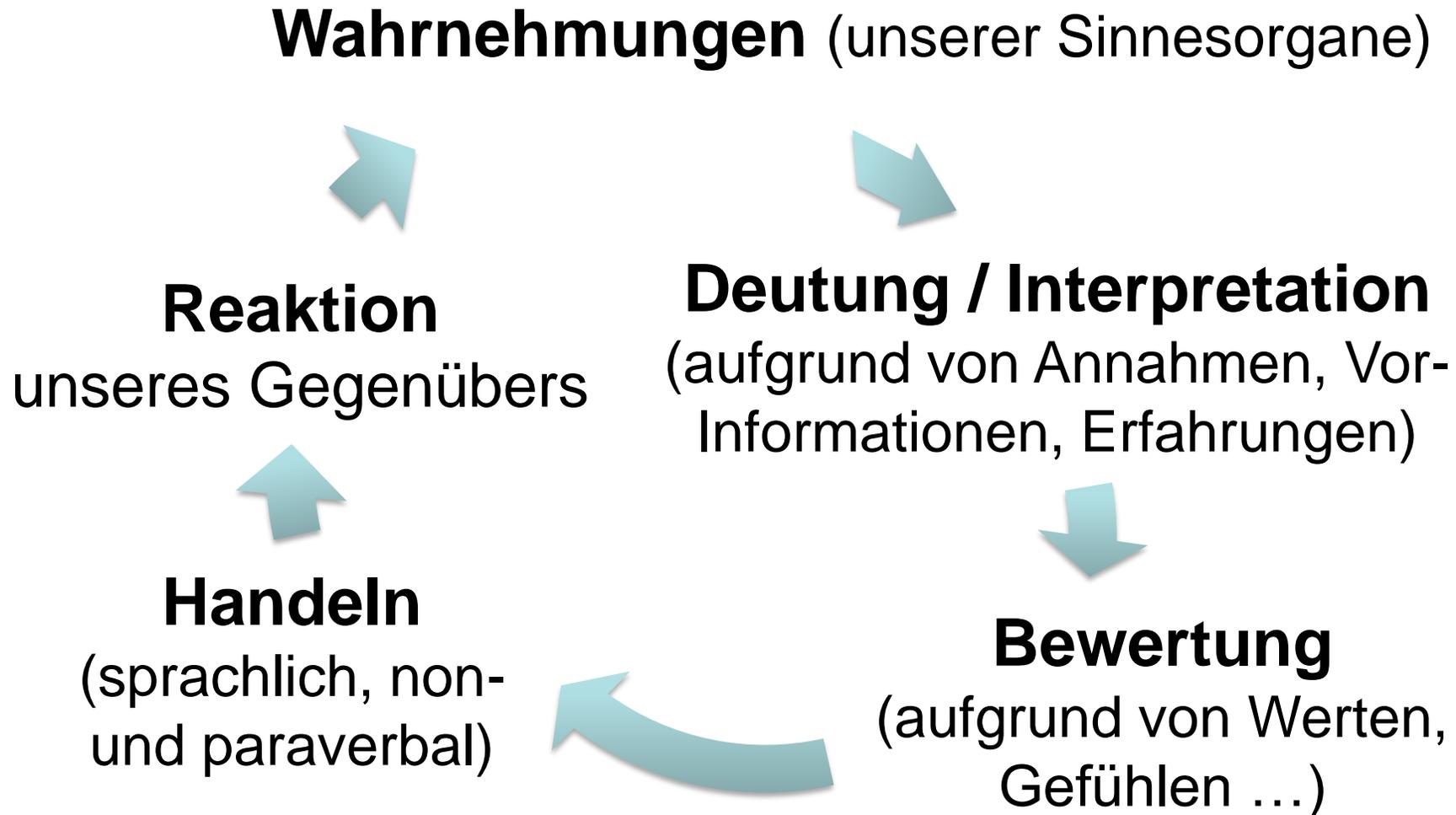
- Auf ihrem „**Sach-Ohr**“ könnte Frau R. hören:
  - *„(Sie irren sich!) Ich weiß, dass meine Aufenthaltserlaubnis für eine Anmeldung reicht.“*
- auf ihrem „**Appell-Ohr**“:
  - *„Ermöglichen Sie mir ein Gespräch mit Ihrem (bzw. Ihrer?) Vorgesetzten!“* oder
  - *„(Geben Sie nach!) Stellen Sie mir die Meldebescheinigung aus, wegen der ich gekommen bin!“*



- auf ihrem „**Beziehungs-Ohr**“:
  - „*Sie sind inkompetent.*“ oder
  - „*Sie (als Frau?) nehme ich nicht ernst.*“ oder
  - „*Ich muss mich mit Ihrer Aussage nicht abfinden.*“
  
- auf ihrem „**Selbstkundgabe-Ohr**“:
  - „*Ich fühle mich ungerecht behandelt und bin darüber empört.*“ oder
  - „*Ich hoffe, von einer 'höheren Instanz' (mein m.E. gutes) Recht zu bekommen.*“ oder
  - „*Es macht mir zu schaffen, (von einer Frau?) so eine negative Aussage zu bekommen.*“



# Meine Deutung der „Nachrichten“ meines Gegenübers hat Einfluss auf die Interaktion zwischen uns und deren Dynamik:



*einzelne Komponenten  
interkultureller Kompetenz:*

Reflektion der eigenen  
kulturellen Prägungen und  
deren Auswirkungen





**»Wir sehen nicht die Dinge wie  
sie sind, sondern wir sehen sie,  
wie wir sind.«**

(Talmud)



## die eigenen Kulturstandards reflektieren!

„Kulturstandards sind Arten des Wahrnehmens, Denkens, Wertens und Handelns, die von der Mehrzahl der Mitglieder einer bestimmten Kultur für sich und andere als normal, selbstverständlich, typisch und verbindlich angesehen werden. Eigenes und fremdes Verhalten wird auf der Grundlage dieser Kulturstandards beurteilt und reguliert.“

(Alexander Thomas (2005): Grundlagen der interkulturellen Psychologie. Bautz, S.45)

Voraussetzung für vielfaltssensibles Handeln ist, die eigenen Normalitätsvorstellungen zu reflektieren und nicht zur allgemeinen Norm zu erklären.



*einzelne Komponenten  
interkultureller Kompetenz:*

respektvolle Haltung  
gegenüber von den  
eigenen abweichenden  
»Kulturstandards«



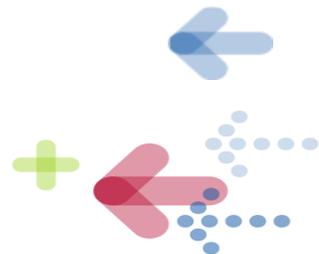
***„Wer sich seiner Leitkultur sicher ist,  
ist stark.“***

*„Wir legen Wert auf einige soziale Gewohnheiten,  
nicht weil sie Inhalt, sondern weil sie Ausdruck  
einer bestimmten Haltung sind:*

*Wir sagen unseren Namen. Wir geben uns zur  
Begrüßung die Hand. (...)*“

(Thomas de Maizière: Leitkultur für Deutschland – was ist das  
eigentlich? zitiert nach: [www.zeit.de](http://www.zeit.de), 30.04.2017. Punkt 1.)

- **Wer ist „wir“?**
- **Wer gehört (nicht) dazu?**

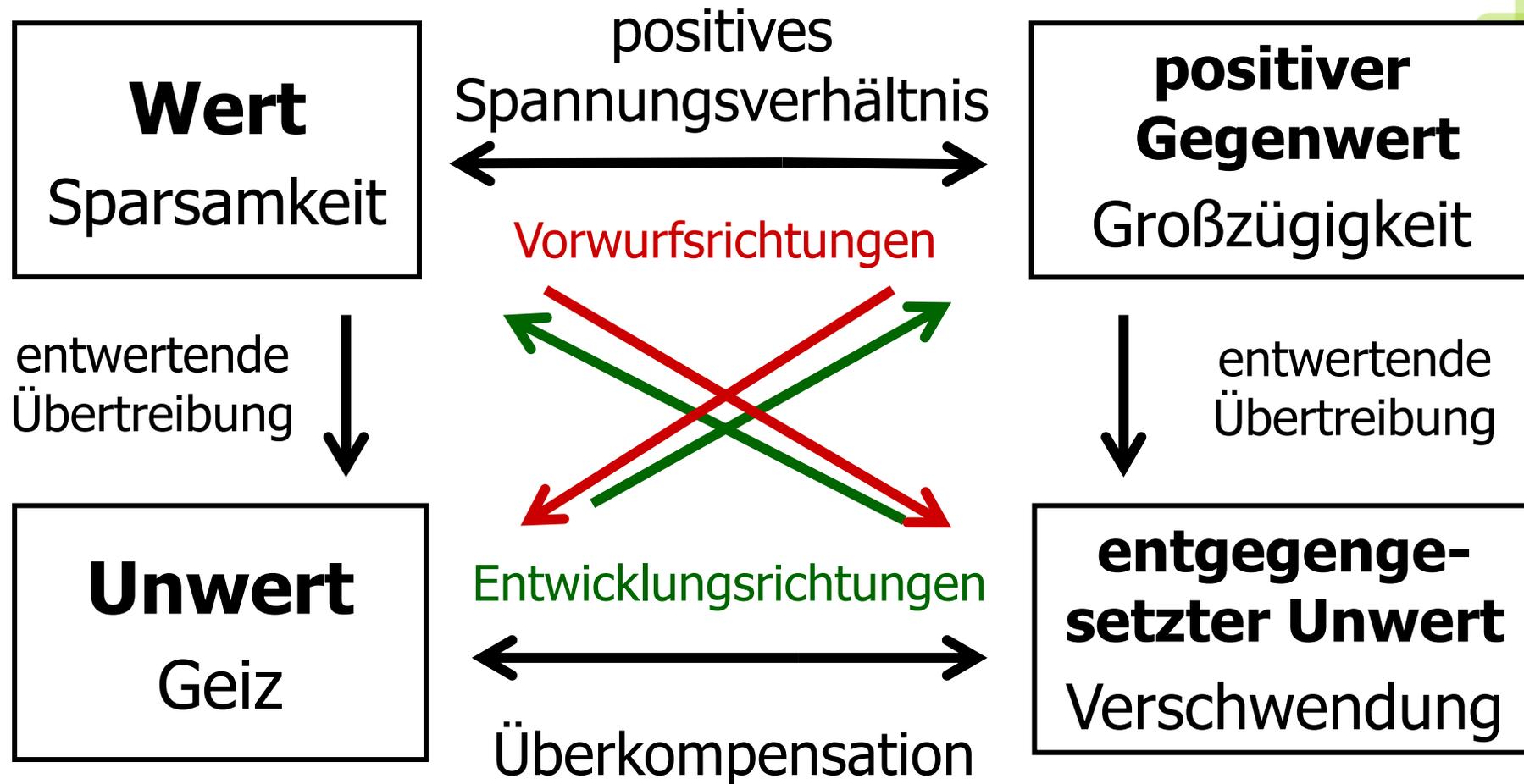




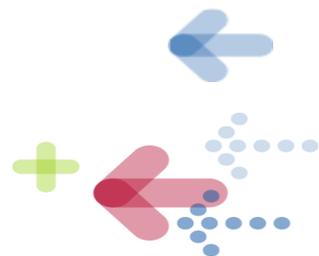
Umgang mit kulturellen  
Unterschieden  
anhand Friedemann Schulz  
von Thuns „Werte- und  
Entwicklungsquadrat“



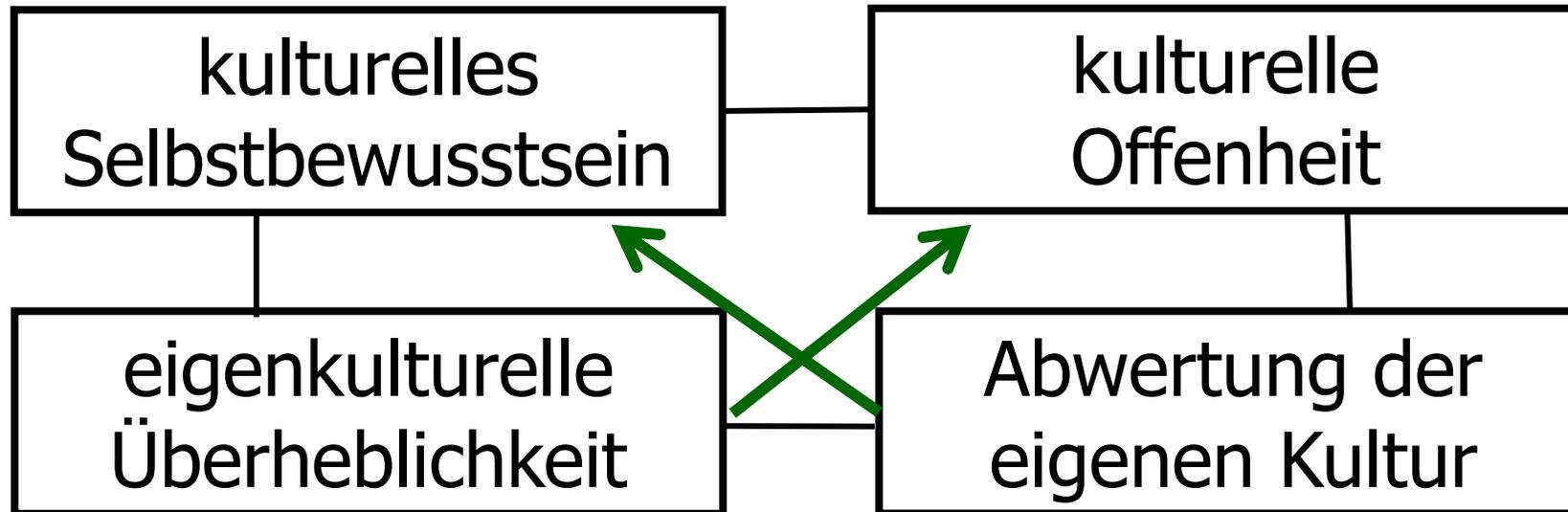
# „Werte- und Entwicklungsquadrat“



(nach: Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden: 2.  
Reinbek bei Hamburg 1981, S.43ff)

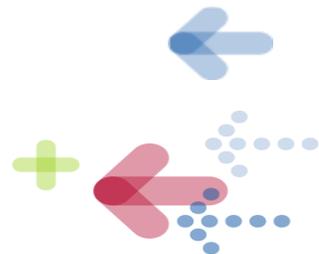


# mögliche Haltungen gegenüber kulturellen Unterschieden

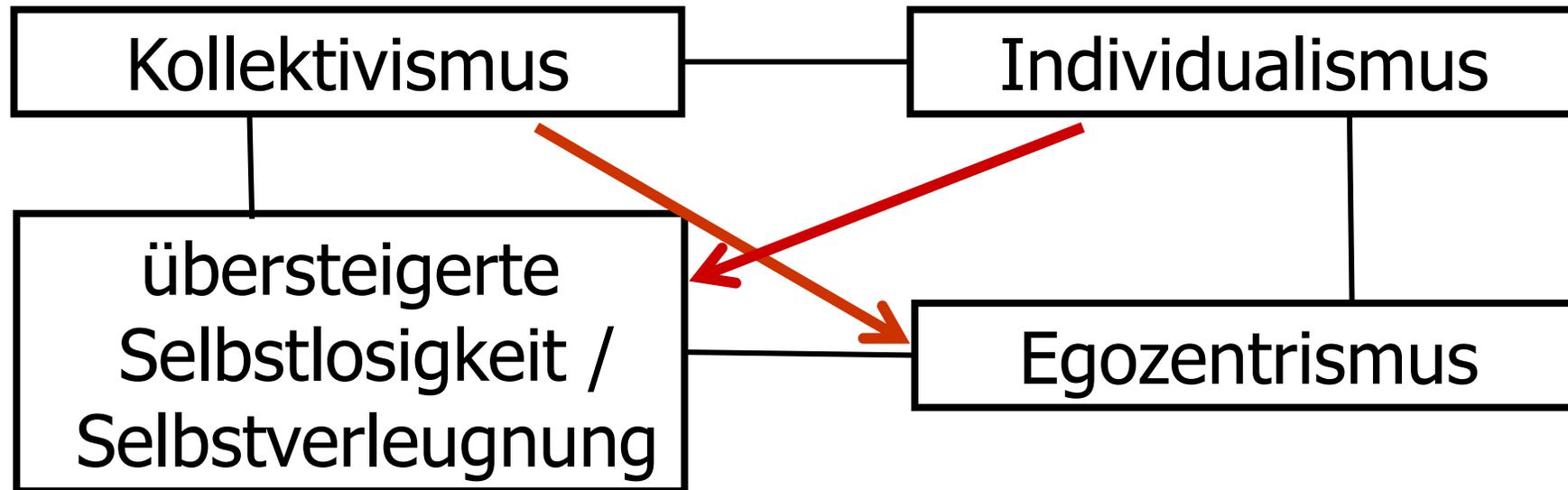


„Werte- und Entwicklungsquadrat zu kulturellem  
Selbstbewusstsein vs. kulturelle Offenheit“

(aus: Nicole Kollermann: Spinn ich oder spinnen die? Über  
den konstruktiven Umgang mit interkulturellen Irritationen.  
In: Kumbier / Schulz von Thun 2006, S.84)

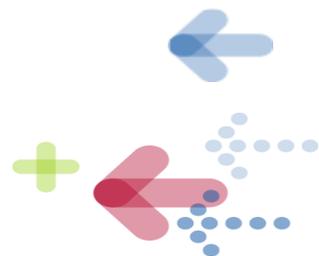


# Umgang mit interkulturellen Irritationen am Beispiel der „Kulturdimension“ Kollektivismus – Individualismus (1)

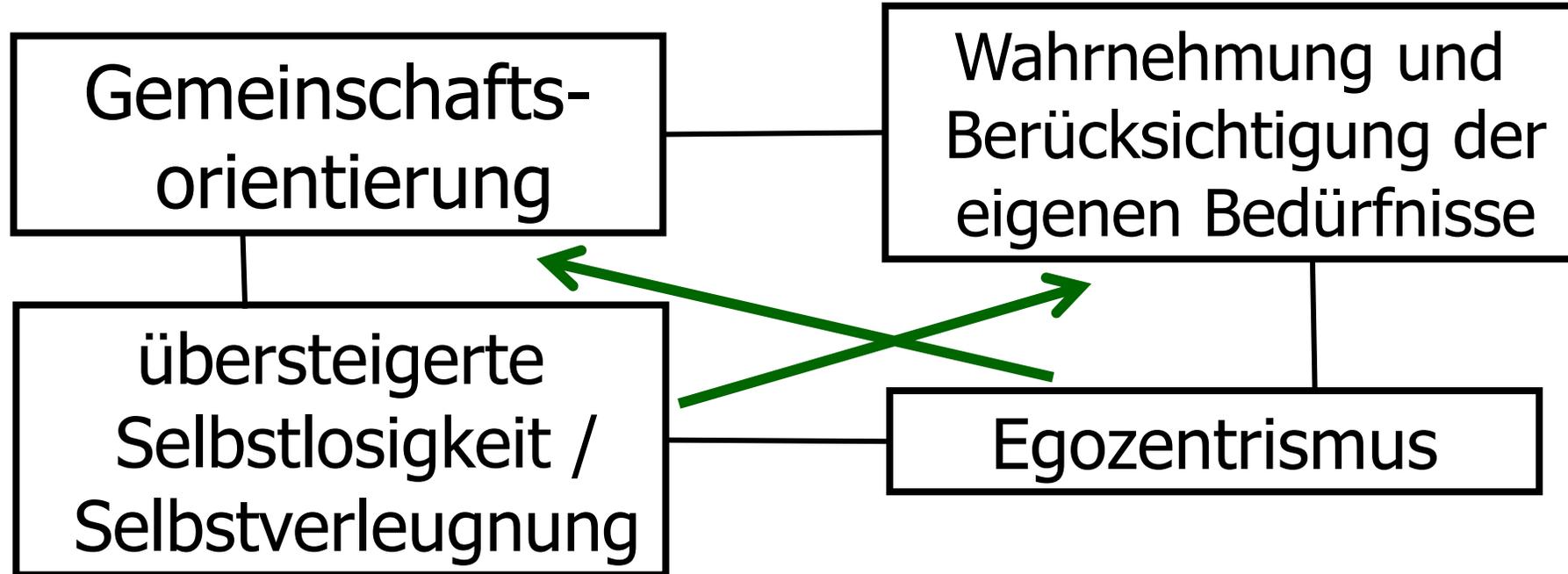


→ Vorwurfs- und interkulturelle Befremdungsrichtungen

„Kulturelle Dimensionen im Wertequadrat“  
(nach: Dagmar Kumbier / Friedemann Schulz von Thun:  
Interkulturelle Kommunikation aus kommunikationspsycho-  
logischer Perspektive. In: Dies. 2006, S.14ff)



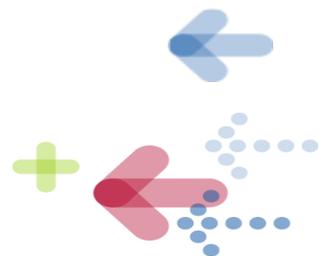
# Umgang mit interkulturellen Irritationen am Beispiel der „Kulturdimension“ Kollektivismus – Individualismus (2)



→ Würdigungs- und Entwicklungsrichtungen

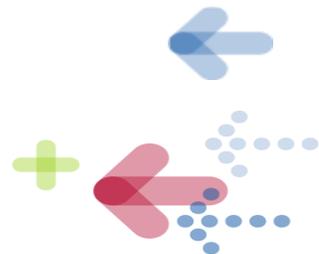
„Kulturelle Dimensionen im Wertequadrat“

(nach: Kumbier / Schulz von Thun (2006), S.14ff)



*einzelne Komponenten  
interkultureller Kompetenz:*

Bewusstsein über Vorurteile,  
»Schieflagen« bez. Macht  
und Diskriminierungsrisiken



# Wahrnehmung – Deutung / Bewertung – Voreingenommenheit ...



- Wir können anderen Menschen nur schwer wirklich unvoreingenommen begegnen.
- Unsere Wahrnehmungen – das, was wir mit unseren Sinnesorganen wahrnehmen – mischen wir unwillkürlich mit Erfahrungen, Vor-Informationen, Werten und damit verbundenen Gefühlen.
- Jeder Mensch ist voreingenommen.



Faktoren, die (meist unbewusst) die  
Wahrnehmung als „fremd“ empfundener  
Menschen verzerren und unser Verhalten  
ihnen gegenüber beeinflussen können:



**Vorurteile**      **Voreingenommenheit**  
**Ideologien der vermeintlichen**      **Stereotype**  
**Überlegenheit bestimmter Menschengruppen**  
**Verinnerlichte**      **Zuschreibungen**  
**Diskriminierung bzw. Dominanz**  
**Ethnozentrismus**      **Kulturalisierung**  
**Othering**      **Etikettierungen**



## ***Film-Empfehlung***

*zum Thema Voreingenommenheiten  
als Grundlage diskriminierenden Verhaltens:*

Chimamanda Ngozi Adichie:

“The Danger of a Single Story”

*(Vortrag auf Englisch mit deutschen Untertiteln)*

<https://www.youtube.com/watch?v=D9Ihs241zeg>



## ... Vorurteile – Macht – Diskriminierung

- Ich kann nicht vorurteils*frei* sein oder werden, kann mich aber bemühen vorurteils*bewusst* zu handeln.
- Vorurteile oder Voreingenommenheiten führen nicht zwangsläufig zu Diskriminierung.
- Bei Schieflagen bezüglich Macht und Status bilden sie aber eine Grundlage für – nicht unbedingt bewusste bzw. beabsichtigte – Diskriminierung im Sinne von (gruppenbezogener) Benachteiligung von Menschen.



# Diskriminierung bedeutet *gruppenbezogene Benachteiligung*

die Benachteiligung von Menschen aufgrund deren Zugehörigkeit bzw. Zuordnung zu sozialen Gruppen entlang von Merkmalen wie Geschlecht, sexueller Orientierung, Lebensalter, Behinderung, Herkunft, Sprache, Religion, sozialem Status oder Bildung ...

zum Beispiel durch Abwertung, Gewalt, Beschimpfung oder Ausgrenzung, durch Vorenthalten von Rechten oder des Zugangs zu Dienstleistungen oder materiellen Gütern



## Diskriminierung ist nicht notwendiger Weise „böswilliges“ Verhalten „schlechter Menschen“!



... ist nicht zu reduzieren auf „offensichtlich verwerfliche“ Handlungen von „Rechten“ oder „Rassisten“, die bewusst und böswillig ausgeführt werden und für „anständige Menschen“ völlig abwegig wären.

***Ausschlaggebend*** für die Bewertung als Diskriminierung bzw. unzulässige Ungleichbehandlung sind ***nicht Intention bzw. Zweck, sondern ist die Wirkung*** eines Verhaltens, einer „Routine“ oder einer Norm.



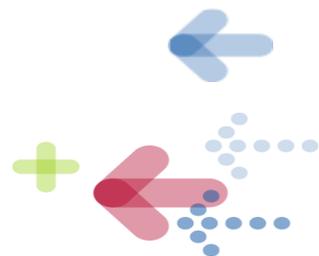
## Diskriminierung bedeutet ...

für davon Betroffene die Verweigerung von  
bzw. die Erschwerung des Zugangs zu

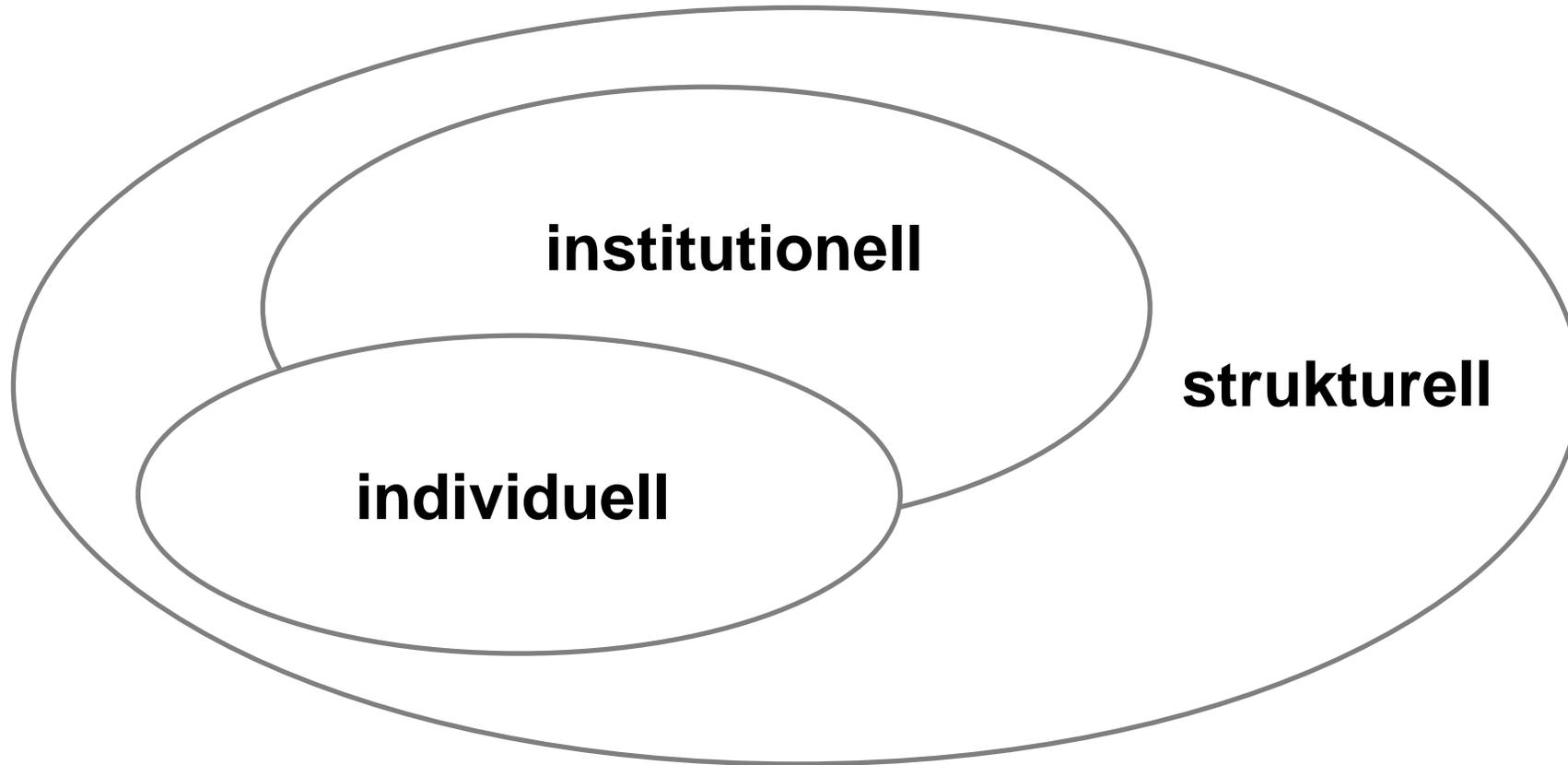
- (Selbst-)Achtung,
- Ressourcen,
- Dienstleistungen *und/oder*
- Chancen, z. B. auf Teilhabe.

Sie kann auftreten als

- direkte („unmittelbare“) Diskriminierung,
- indirekte („mittelbare“) Diskriminierung,
- Diskriminierung durch Unterlassen *oder*
- Diskriminierung durch Viktimisierung.



# gesellschaftlich-strukturelle und institutionelle Einbettung individuellen diskriminierenden Verhaltens bzw. situativer Diskriminierung



Die drei Ebenen wirken wechselseitig aufeinander ein,  
sind miteinander verflochten.



# Ebenen von Diskriminierung

- »Strukturelle Diskriminierung« meint ein Strukturierungsprinzip, das in Normalitätsstandards, „Wissensbeständen“, Sprache, sozioökonomischen Verhältnissen oder Gesetzen verankert oft latent und indirekt wirkt.
- »Institutionelle Diskriminierung« meint die spezifische Form, in der sich diese Strukturprinzipien innerhalb konkreter Branchen und in Organisationen umsetzen – durch institutionelle Routinen, Regeln und Verfahren und weitgehend unabhängig von den jeweils handelnden Menschen und deren Absichten.
- »Individuelle Diskriminierung« ist die Ebene konkreter benachteiligender Handlungen von Individuen auf der Grundlage dieser Strukturprinzipien.

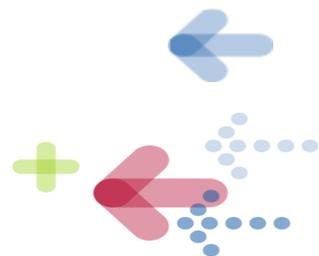


# Ideologien der Überlegenheit

## (als Grundlage von Diskriminierung)

Individuelle, institutionelle, gesetzliche und strukturelle Diskriminierung basieren auf Ideologien der Überlegenheit,

- die historisch, kulturell, sozial. politisch und auf wirtschaftlicher Ausbeutung begründet sind,
- die viele Menschen „verinnerlicht“ haben,
- und die (oft unterschwellig) durch Werte und Religion, Erziehung, Sprache und Medien vermittelt und bekräftigt werden.



# Ungleichwertigkeits-Ideologien bzw. Herrschaftsverhältnisse als Grundlage von Diskriminierung



**Heterosexismus**

**Antisemitismus**

**Heteronormativismus**

**Rassismus**

**Sexismus**

**Antimuslimischer Rassismus**

**Fähizismus**

**Antiziganismus**

– *Ablism*

*Agism*

**Klassismus**

**Adultismus**

– *Classism*



# Mehrfachdiskriminierung und „Intersektionalität“

- Wie stark Menschen von Diskriminierung betroffen sind, hängt wesentlich von ihrem Status in der Gesellschaft ab.
- Menschen, die aufgrund mehrerer Merkmale unterprivilegierten Gruppen angehören, erfahren Diskriminierung häufiger und auf vielfältigere Art als Menschen mit überwiegend „privilegierenden“ Merkmalen.
- Mehrfachdiskriminierung ist gravierender als die Summe der einzelnen Erfahrungen.



## *Film-Empfehlung*

»Die Macht der Vorurteile.  
Rassismus bewusst verlernen!«

*(Denise Dismer / John A. Kantara;  
ZDF / 3sat 2021, 44 Min. )*

[https://www.3sat.de/wissen/wissenschaftsdoku/  
210225-sendung-wido-102.html](https://www.3sat.de/wissen/wissenschaftsdoku/210225-sendung-wido-102.html)



# meine persönliche Positionierung

## – Wo stehe ich gegenüber Diskriminierung?

Nicht zu diskriminieren erfordert von mir, R.S., als  
bezüglich der allermeisten diskriminierungsrelevanten  
Merkmale (fast immer) Privilegiertem:

- mir meine gesellschaftliche Position, meine Verstrickung in diskriminierende Strukturen und Praxen bewusst zu machen,
- Perspektivwechsel und Empathie gegenüber von Diskriminierung Betroffenen,
- die Bereitschaft, deren Erfahrungen und Anliegen bzw. Forderungen ernst zu nehmen,
- sowie meine (relative) Macht verantwortungsvoll einzusetzen und gegebenenfalls zu teilen.



## Macht-Gefälle und -Asymmetrien im Blick haben und „abmildern“!

Kommunikation zwischen Mitarbeiter\*innen von Institutionen und „Kund\*innen“ im weiteren Sinne findet in der Regel nicht „auf gleicher Augenhöhe“, sondern unter asymmetrischen Voraussetzungen statt.

Das lässt sich nicht durch „Ignorieren“ oder „guten Willen“ außer Kraft setzen. Die damit verbundenen Belastungen – in Bildungs- oder anderen Einrichtungen zum Beispiel für neu zugewanderte Eltern mit eingeschränkten Deutsch-Kenntnissen –, können Mitarbeiter\*innen aber durch eine wertschätzende Haltung und Gesprächsführung und mittels „Barrierenarmer“ Kommunikation verringern.



# Einflussfaktoren auf die Kommunikation mit Kund\*innen – zum Beispiel in Verwaltungen

## Verwaltungs- Mitarbeiter\*in

- Arbeitsbelastung und Zeitdruck
- sich immer wieder auf neue Menschen einstellen müssen
- Bindung an gesetzliche und institutionelle Normen
- Fach- und Verfahrens-Wissen
- Beherrschung der Behördensprache

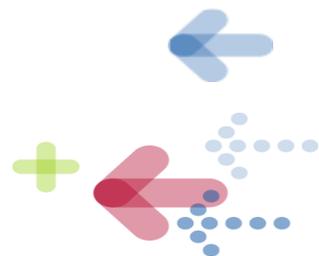


## Kund\*in

- persönliche, u.U. existentielle Anliegen
- u.U. Unsicherheit gegenüber Behörden
- Unkenntnis der Behördenstruktur, Rechtsnormen und Verfahren
- Unsicherheit in der Behördensprache

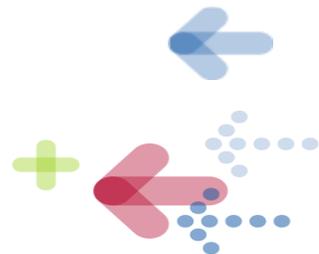


*einzelne Komponenten  
interkultureller Kompetenz:*  
Umgang mit sprachlichen  
Verständigungs-  
schwierigkeiten



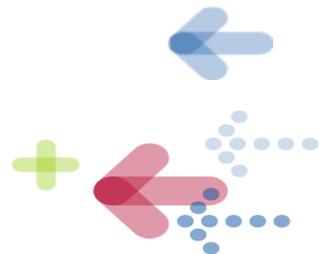
# Aspekte des Umgangs mit Verständigungsproblemen

- Rahmenbedingungen der Kommunikation mit Kund\*innen in Einrichtungen (institutionelle Ebene)
- Gesprächshaltung und Gesprächsführung
- mein Sprechen den Voraussetzungen konkreter Kund\*innen angemessen gestalten
- Leichte / Einfache Sprache
- Visualisierungen u.a. Hilfsmittel einsetzen
- Mehrsprachigkeit nutzen



## möglichst viele Ressourcen nutzen!

- eigene Fremdsprachen-Kenntnisse oder die von Kolleg\*innen sowie meines Gegenübers (Gesprächspartner\*in) für die Verständigung nutzen – gemeinsame Drittsprache?
- Übersetzungsprogramme (z.B. Google Übersetzer) auf elektronischen Medien nutzen
- Vernetzung im Gemeinwesen, z.B. mit Migrationsfachdiensten, Ehrenamtlichen oder Initiativen
- Sprachmittler\*innen- / Dolmetscher-Dienste
- mehrsprachige Informationstexte etc.



# seit Juli 2023: für Einrichtungen kostenfreier Telefon- und Videodolmetsch-Dienst (Flyer):

## Welche Sprachen werden unterstützt?

Insbesondere:

- Albanisch • Arabisch • Bulgarisch
- Dari-Persisch • Englisch • Farsi • Französisch
- Kurdisch-Kurmanci • Polnisch • Paschtu
- Rumänisch • Russisch • Serbisch • Somali
- Tschetschenisch • Türkisch • Ukrainisch
- Ungarisch

Zusätzlich:

- Amharisch • Armenisch • Aserbaidschanisch
- Belutschisch • Bengalisch • Berberisch
- Bosnisch • Chinesisch • Fula • Georgisch
- Griechisch • Hausa • Hindi • Igbo
- Italienisch • Koreanisch • Kroatisch
- Kurdisch-Sorani bzw. Sorani • Lettisch • Litauisch
- Mazedonisch • Mongolisch • Nepalesisch
- Oromo • Portugiesisch • Punjabi • Slowenisch
- Spanisch • Suaheli • Tamilisch • Thailändisch
- Tigre • Tigrinya • Tschechisch • Urdu
- Vietnamesisch • Zarma



Bei Fragen zur Anmeldung oder zum Verfahren  
sowie bei **technischen Fragen oder Störungen**  
wenden Sie sich bitte direkt an den Anbieter SAVD  
Videodolmetschen GmbH:  
E-Mail: [brandenburg@savd.at](mailto:brandenburg@savd.at)

Wenn Sie eine **Frage zum Inhalt** der  
Dolmetscherdienstleistung oder ein sonstiges  
Anliegen haben, melden Sie sich bitte beim MSGIV  
unter der E-Mail:  
[dolmetscherprogramm@msgiv.brandenburg.de](mailto:dolmetscherprogramm@msgiv.brandenburg.de)

Weitere Informationen erhalten Sie auf der  
Homepage des MSGIV unter:  
[https://msgiv.brandenburg.de/msgiv/de/themen/  
integration/](https://msgiv.brandenburg.de/msgiv/de/themen/integration/)

## Impressum:

**Ministerium für Soziales, Gesundheit,  
Integration und Verbraucherschutz**  
Henning-von-Tresckow-Straße 2-13  
14467 Potsdam  
<https://msgiv.brandenburg.de>

Layout und Druck: LGB (Landesvermessung  
und Geobasisinformation Brandenburg)

Bildnachweis: Titelbild © ty, Jérôme Rommé /  
Adobe Stock; Frauen im Büro © contrastwerk-  
statt, Ruan R/peopleimages.com / Adobe Stock

Auflage: 2.500 Stück

Juni 2023



**Telefon- und  
Videodolmetschen  
in Brandenburg**



# nähere Informationen und Flyer zum Download unter: <https://msgiv.brandenburg.de/msgiv/de/themen/integration/dolmetschertool/>

## Was bietet das Programm „Telefon- und Videodolmetschen in Brandenburg“?

Es ist ein digitales Angebot für Audio- und Videodolmetschen, das die Zugewanderten und die berechtigten Stellen in der Kommunikation miteinander unterstützt. Das Programm wird vom Integrationsministerium finanziert und ist für die berechtigten Einrichtungen kostenlos.

Die Dolmetscherleistungen können rund um die Uhr per Videokonferenz sowie über das Telefon (Audiodolmetschen) genutzt werden. Ein Dolmetschertermin darf nur über eine berechnete Stelle vereinbart werden.

Das Programm deckt über 50 verschiedene Sprachen ab. Dafür stehen Dolmetscherinnen und Dolmetscher mit einer translationswissenschaftlichen Ausbildung, einer gerichtlichen Beeidigung oder einer staatlichen Prüfung zur Verfügung. Ein Sprachniveau der Kompetenzstufe C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens ist jedenfalls gegeben.

Der Inhalt der Gespräche bleibt geheim und wird nicht weitergegeben oder aufgenommen.

## Wer bietet die Dolmetscherleistung an und wie kann ich diese in Anspruch nehmen?

Anbieter der Dolmetscherleistung ist die SAVD Videodolmetschen GmbH mit Sitz in Wien.

Per E-Mail an [brandenburg@savd.at](mailto:brandenburg@savd.at) können Sie sich als berechnete Einrichtung für das Programm registrieren. Sie erhalten anschließend alle weiteren Informationen und die notwendigen Anmeldedaten.

## Welche Einrichtungen können Zugang zu dem beschriebenen Angebot haben?

- Beratungsstellen, insbesondere: Antidiskriminierungsstelle des Landes, Ehe-, Familien-, Lebens-, Gesundheits- und Erziehungsberatung, Interventionsstellen gegen häusliche Gewalt, Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer und Jugendmigrationsdienste, Migrationssozialarbeit, Pflegeberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung, Sucht- und Drogenberatung, allgemeine Sozialberatung, Verbraucherinsolvenzberatung, Beratungsangebote zum Thema LSBTI\*Q, dezentrale Rückkehrberatung
- Frauenhäuser, Koordinierungsstelle Netzwerk Frauenhäuser,
- Frauenzentren und Mädchentreffs
- Familienzentren, Mehrgenerationenhäuser, Familienverbände
- Frühförder- und Beratungsstellen, Sozialpädagogische Zentren, Beratungsstellen der ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatung, Integrationsfachdienste
- Einrichtungen der Eingliederungshilfe
- Gemeinschaftsunterkünfte für Geflüchtete in den Kommunen
- Kindertageseinrichtungen und Kindertagespflegestellen
- Kommunale Welcome-Center
- Landratsämter und Stadtverwaltungen der kreisfreien Städte mit zugehörigen Ämtern: Insbesondere Ausländerbehörde, Sozialbehörde, Gesundheitsamt, Jugendamt, Jobcenter als besondere Einrichtungen der zugelassenen Träger, Sozialberatungsstellen, Pflegestützpunkte, Elterngeldstellen etc.
- Stadt- und Gemeindeverwaltungen (insbesondere Standesämter, Meldebehörden, Ordnungsämter, Kitaämter)
- Landesamt für Arbeitsschutz, Verbraucherschutz und Gesundheit (LAVG), Landesamt für Soziales und Versorgung (LASV)
- Landesärztekammer Brandenburg (LÄK), Landeszahnärztekammer Brandenburg (LZÄK), Landesapothekerkammer Brandenburg (LAK), Ostdeutsche Psychotherapeutenkammer (OPK)
- Ärztinnen und Ärzte in der ambulanten Versorgung, Zahnärztinnen und Zahnärzte, Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten, Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutinnen und Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten
- Hebammen
- Krankenhäuser
- Schulämter und Schulen (öffentliche und freie Trägerschaft)
- Träger der stationären Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe
- Anerkannte Betreuungsvereine
- Polizeipräsidium und Polizeidirektionen, Polizeiinspektionen und Polizeireviere, Landeskriminalamt, Autobahnpolizei, Wasserschutzpolizei
- Staatsanwaltschaften
- Träger der landesgeförderten Integrationsprojekte
- Traumaambulanzen, Psychiatrische Institutsambulanzen (PIA)
- Projektträger IQ Netzwerk Brandenburg
- Regionale Arbeitsstellen für Bildung, Integration und Demokratie (RAA)

Für die Berechnung zur Nutzung des Programms „Telefon- und Videodolmetschen in Brandenburg“ muss die jeweilige Einrichtung ihren Sitz zwingend im Land Brandenburg haben.



# Literaturempfehlungen

- Auernheimer, G. (1999): Notizen zum Kulturbegriff unter dem Aspekt interkultureller Bildung. In M. Gemende, W. Schröer & S. Sting (Hrsg.), Zwischen den Kulturen. Pädagogische und sozialpädagogische Zugänge zur Interkulturalität (S. 27-36). Weinheim und München: Juventa.
- La Mura Flores, Tatiana / Johanna Scheerer-Papp (2014): Sprachsensibel beraten. Praktische Tipps für Beraterinnen und Berater. Hamburg (Hrsg.: passage gGmbH)  
[http://www.netzwerk-iq-sachsen.de/wp-content/uploads/HR\\_Sprachsensibel\\_beraten.pdf](http://www.netzwerk-iq-sachsen.de/wp-content/uploads/HR_Sprachsensibel_beraten.pdf)
- Moore, Christopher W (1986): The Mediation Process. Practical Strategies for Resolving Conflict. San Francisco.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2014): Leichte Sprache. Ein Ratgeber.  
<https://www.bmas.de/DE/Service/Publikationen/Broschueren/a752-leichte-sprache-ratgeber.html>



# *Feedback zum Workshop und Abschluss*

## *A. Bitte um nachträgliches Feedback per digitaler Umfrage:*

Link zur Umfrage:

<https://www.umfrageonline.com/c/u33fagwt>

Link zu den Umfrage-Ergebnissen:

<https://www.umfrageonline.com/results/1700440/2vrqwjiyh5kmz3drv0wq9atdqv9jwjl>



## ***B. Einladung zu mündlichem Feedback – zum Beispiel:***

- *Was beschäftigt mich gerade bezogen auf das Workshop-Thema?*
- *Was nehme ich aus dem Workshop mit?*
- *Was hat mir gefallen?*
- *Womit bin ich unzufrieden?*
- *Was möchte ich sonst noch loswerden?*



## RAA Trebbin

regionale Niederlassung der RAA Brandenburg  
für die Landkreise Dahme-Spreewald  
und Teltow-Fläming

## Rainer Spangenberg

Regionalreferent für Bildung und  
Integration in der RAA Trebbin

Mobil: 01520 1405303

Mail: [r.spangenberg@raa-brandenburg.de](mailto:r.spangenberg@raa-brandenburg.de)

[www.raa-brandenburg.de](http://www.raa-brandenburg.de)



# Vielen Dank!

**Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.**

**Martina Osterndorff-Windvogel**

Projektmitarbeiterin

Koordinierungsstelle Gesundheitliche Chancengleichheit Brandenburg

Behlertstr. 3a | Haus K3

14467 Potsdam

Fon: 0331/88 76 20 22

Fax: 0331/88 76 20 69

[osterndorff@gesundheitbb.de](mailto:osterndorff@gesundheitbb.de)

[www.gesundheitbb.de](http://www.gesundheitbb.de)

[www.gesundheitliche-chancengleichheit.de](http://www.gesundheitliche-chancengleichheit.de)

Die Koordinierungsstelle Gesundheitliche Chancengleichheit Brandenburg befindet sich in Trägerschaft von Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V.  
Sie wird gefördert durch das GKV-Bündnis für Gesundheit und das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg.



Gefördert durch die BZgA im Auftrag und mit Mitteln der gesetzlichen Krankenkassen nach § 20a SGB V



**Gesundheit  
Berlin-Brandenburg e.V.**  
Arbeitsgemeinschaft  
für Gesundheitsförderung