

## Kompaktes Wissen zur „Interkulturellen Beratung“ in der Sozialen Arbeit

### 1. „Kultur“?.. KulturEN!!!

- Metapher des Eisbergs u.a.
- „Dasjenige, was allen Mitgliedern eines Kultur- bzw. Zugehörigkeitskreises gemeinsam ist und an neue Mitglieder weitergegeben wird, welches in einer charakteristischen Art und Weise ihren Ausdruck findet“
- „Wenn es auch anders geht“
- Die „Gruppen“!



#### Meine «Kulturkreise»

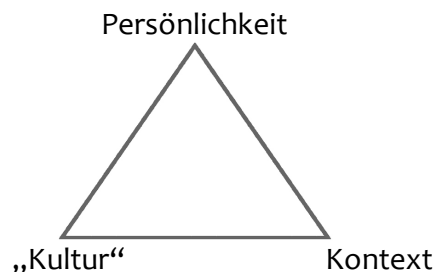
...Land  
...Region  
...Familie  
...Religion  
...Beruf  
...Generation  
...Bildung  
...Freizeit  
...Sprache



«Ich ...mehrfachzugehörig!»

Meine „Kulturkreise“ – z.B. Land, Region, Familie, Beruf, Religion, Generation, Freizeit u.a. –, wovon meine unterschiedlichen „kulturellen Prägungen“ entstanden sind!

### Das „soziologische Dreieck“



### Beispiel „sozial mehrfach benachteiligte Familien“

Soziale Benachteiligung ist eine Kumulation ungünstiger Voraussetzungen. Bspw. wurden für die Stadt Zürich 7 Faktoren mit entsprechenden Indikatoren definiert:

1. Tiefes Einkommen
2. Arbeit
3. Bildung
4. Migration (= das Interkulturelle!)
5. Sprachkenntnisse
6. Psycho-soziale Belastungen
7. Physische oder psychische Belastungen

Es müssen mindestens drei Faktoren erfüllt sein, damit von sozialer Benachteiligung gesprochen werden kann.

## 2. Bei interkulturellen Begegnungen

treffen Menschen unterschiedlicher „Kulturkreise“ aufeinander.



1. Es entsteht ein „Zwischenraum“, eine **Interkultur**
2. Es beginnt ein Aushandlungsprozess, dessen Verlauf und Ende von den Beteiligten abhängt
3. Daher lässt sich auch nicht vorhersagen, wie diese Interkultur im Endeffekt aussieht
4. Es handelt sich um einen ständigen Prozess des Lernens und Neu-Erfahrens.

### Ganz zentral sind...

- Kulturell geprägte **Kommunikationsstile**
- Kulturell geprägte **Wertesysteme**



## 3. Stereotype, Vorurteile, Kulturalisierung und „Arbeitshypothesen“

### Kulturalisierung

Häufig wird dabei der Begriff „Kultur“ instrumentalisiert und Menschen werden pauschal national-ethno-kulturelle Zuschreibungen gemacht. Dadurch werden Menschen in ihrer Vielfältigkeit und Komplexität nicht wahrgenommen, sondern ausschliesslich auf eine kulturelle Zugehörigkeit reduziert.

### Über die Unvermeidbarkeit von Stereotypen und Vorurteilen

**Stereotype** sind gleichbleibende oder häufig vorkommende Muster. Andere Begriffe, die im Zusammenhang mit Stereotyp benutzt werden sind: Verallgemeinerung, Prototyp, Klischee, Schema, Kategorie.

Im Grunde genommen sind Stereotypen nur Vereinfachungen des Denkens. Beim Lernen pendelt ein Mensch ständig zwischen Generalisierung (Stereotypisierung) und Differenzierung hin und her. Ohne die Bildung von Kategorien könnte man nichts auf der Welt erkennen oder verstehen.

Ein verwandter Begriff ist das **Vorurteil**. Ein Vorurteil ist, wenn man dem Urteil anderer Leute folgt. Vorurteile entstehen, wenn negative Stereotype mit Emotionen besetzt werden. Das Vorurteil beruht – im Gegensatz zu Stereotypen – nicht auf Erfahrung und Wahrnehmung, sondern auf wenig reflektierten Meinung.

Beispiel für den Unterschied zwischen Stereotypen und Vorurteilen:

„ALLE Italiener essen TÄGLICH Nudeln.“ (Stereotyp) vs.

„Italiener sind Spaghetti-Fresser!“ (Vorurteil)

## 4. Rund um „Interkulturelle Kompetenz“

### „Warum ist allg. Sozialkompetenz für interkulturelle Kontakte nicht ausreichend?“

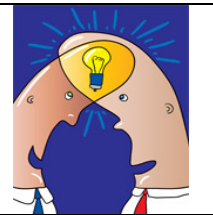
- Wie z.B. ... Offenheit, Flexibilität, Respekt, Rollendistanz, Empathie, Konfliktfähigkeit, Selbstreflexion
- Ganz sicher sind diese Fähigkeiten und Haltungen günstige Voraussetzungen für interkulturelle Begegnungen!

### Interkulturelle Kompetenz verlangt tatsächlich noch mehr...

- Umgang mit Unsicherheit
- Ambiguitätstoleranz
- Sich der eigenen Kulturgebundenheit bewusst werden
- Sensibilität für fremde Kulturmuster (Sich einlassen)
- Sensibilität für die Beziehungsseite der Kommunikation (gegenseitiges Gesicht wahren; kooperative Haltung)
- Empathie für Kollektiverfahrungen
- Reflexion der eigenen Fremdbilder

### Interkultureller Kompetenz ist...

... die Fähigkeit, mit Angehörigen anderer Kulturkreise zufriedenstellend, kultursensibel (vorurteilsfrei) und wirkungsvoll zu interagieren.



### Schritt für Schritt zur interkulturellen Kompetenz

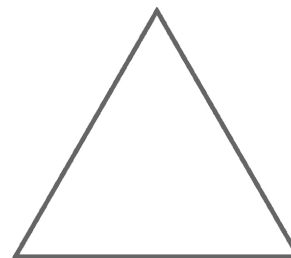
- **Bewusstseinsbildung**
  - Auseinandersetzung mit den eigenen Werten und Normen
  - Auseinandersetzung mit Vorurteilen und Vorstellungen
- **Wissensaneignung**
  - Sprachkenntnisse und kulturelles Wissen
  - Verhaltensregeln, Werte und Normen anderer Kulturen entdecken
- **Interaktion üben**
  - Kontakte, Kontakte und mehr Kontakte
  - (Meta-)Reflexion und Perspektivenwechsel
  - beobachten, beschreiben, interpretieren, bewerten (ODIE)

### Zum Begriff „Kompetenz“

- *“Ich weiss es, ich habe es schon mal gemacht!“*
- *„Wow, wie gut spielst du jetzt Klavier!“*
- Nicht nur „Wissen“ und „Können“, sondern auch „Wollen“
- Es geht nicht um „addieren“, sondern um „multiplizieren“!
- Kompetenz = **Wissen x Können x Wollen**

## 5. Skizze eines Konzepts „Interkulturellen Gesprächs“

- Ein „Interkulturelles“ Gespräch ermöglicht eine kultursensiblere Auseinandersetzung mit unseren **kulturell geprägten Arbeits-Hypothesen**
- Sehr oft wird es in der Praxis bestätigt, dass
  - Denk- und Verhaltensweisen ausländischer Klienten nicht immer kulturell bedingt sind,
  - sondern dass sie ihren Ursprung eher in anderen Ecken des „**soziologischen Dreiecks**“ (**Persönlichkeit-Kultur-Kontext**) finden, wie z.B. aufgrund „sozialer Benachteiligung“
  - Falls diese verringert werden kann, öffnen sich neue Türen für „interkulturelles Lernen“!
- *Methodisch* braucht es im interkulturellen Gespräch folgende Prozessschritte, welche v.a. auf **metakognitiver Arbeit** basiert; d. h. auf
  - **Ahnen** und **Feststellen**
  - **Ansprechen** und **Eingehen**
  - **Erklären** und **Widerspiegeln** (lassen)
  - **Überzeugungsarbeit** und **Vorteile aufzeigen**
  - **Niederschwelligkeit** und **Veranschaulichung**



### Fokus auf „Migranteltern“ in Beziehung und Kooperation

**Selbstwirksamkeit**  
**Selbstbemächtigung**



„**Selbstwirksamkeitsgefühl**“ trägt zur Neuentwicklung des  
„Familie werden“ entscheidend und positiv bei!

### Fokus auf „Nachhaltigkeit“ in der Beziehung und Kooperation

- An bestehenden Strukturen anknüpfen
- Kombination von Geh-und-Bring und Komm-und-Nimm Angeboten
- Interdisziplinäre Kooperation fördern bzw. Netzwerke aufbauen
- Einbezug von ikk Dolmetschenden, Schlüsselpersonen, Familienmitgliedern
- Kultursensiblerer Ansatz in Kommunikation und Beziehung
- Förderung einer nachhaltiger **Lernkulturen im häuslichem Umfeld**

## 6. Das Besondere von Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit

- Mehrdimensionale Problemlagen
- Ressourcen- und Lebensweltorientierung
- Doppelter Fokus: Verhalten und Verhältnisse
- Doppelter Mandat
- Nicht formalisiertes, offenes Setting
- Keine Minitherapie, Abgrenzung zu psychotherapeutischen Ansätzen

### Beratung am Beispiel der „Sozialhilfe“

In der Praxis machen Sozialberater/innen oft die Erfahrung, dass „Beratung“ nur begrenzt einsetzbar und wirksam zu sein scheint. Seine Umsetzung scheitert immer wieder an vielerlei Hindernissen:

- an der (nicht) zur Verfügung stehenden Zeit,
- an der mangelnden Bereitschaft der Klientel, sich zu öffnen,
- an der Notwendigkeit, im Beratungsgespräch nicht nur Verständnis zu zeigen sondern Handlungen oder Konsequenzen einfordern zu müssen

### „Differenz“ und Machtasymmetrien

- Kategorien stellen Differenzen zwischen einer Ingroup („Wir“) und einer Outgroup („die Anderen“) her
- In Kategorisierungen werden immer auch Machtverhältnisse reproduziert
  - >>> **Zugangsbarrieren** und
  - >>> **Rollen** und **Beziehungstypen**

## 7. Verschiedene Rollen in der Beratung im Kontext der Sozialen Arbeit

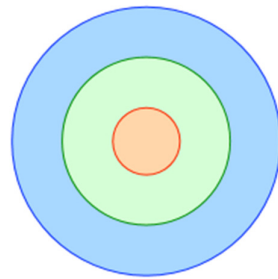
### Seitens der Sozialarbeiter/innen

Der Einfluss der auftraggebenden Institution auf die Rahmenbedingungen der Beratung ist ein wichtiges Thema in der Sozialen Arbeit und wird schon seit Jahrzehnten unter dem Titel „Doppelter (oder mehrfaches) Mandat“ diskutiert.

Neben den Rollen als **Expert/in** oder **Berater/in** haben Sozialarbeiter/innen in vielen Fällen eine **Kontrollfunktion**.

Im Rahmen der Bewährungshilfe gilt es zu überprüfen, ob die Klient/innen die Weisungen der Behörden einhalten, im Rahmen des Sozialdienstes müssen sich Sozialarbeiter/innen an die Unterstützungsrichtlinien halten, im Rahmen des Kindsschutzes muss eine mögliche Gefährdung des Kindes geprüft werden usw.

Grob vereinfacht könnte man formulieren, dass der Sozialarbeiter während seiner Arbeit abwechslungsweise drei unterschiedliche Rollen einnimmt:



- **Kontrollleur, Überwacher, oder Aufsichtsbeamter**
- **Experte**
- **Berater**

(Nach Gerber-Eggimann, 2006)

Diese Rollen variieren je nach

- eigenem Beratungsverständnis der Sozialarbeiter/innen,
- nach Auftrag der Institution und der Öffentlichkeit und
- nach Problemstellung der Klient/innen.

Grundsätzlich kann jedoch davon ausgegangen werden, dass im Zwangskontext der Rahmen für eine Beratung im engeren Sinn nicht unbedingt gegeben ist, weil die Dienstleistungen nicht erbeten, sondern angeboten oder sogar verordnet sind.

### Seitens der Klient/innen

Manchmal kommen Klient/innen aber nicht von Anfang an mit einem Anliegen oder mit einem Ziel in die Beratung, v.a. wenn wir es nicht von Beginn weg mit einer Klientin vom Beziehungstypus „Kundin“ zu tun haben, sondern vielleicht mit einer „Klagenden“ oder mit einer „Besucherin“.

Wir können tatsächlich zwischen drei Beziehungstypen unterscheiden und davon ausgehen, dass das Wissen über den Beziehungs-Typ der Klientel als „Orientierungsrahmen“ für die Berater/in gilt. Damit ist gemeint, dass Berater/innen gut daran tun, einzuschätzen, in welcher Beratungsbeziehung sie zur Klient/in stehen, und abzuwägen, welche Interventionsformen sinnvoll und hilfreich eingesetzt werden können:

- **Besucher/innen** ... haben kein explizites Problem. Sie werden zum Termin geschickt.
- **Klagende** ... formulieren zwar ein Anliegen und leiden möglicherweise auch unter einer schwierigen Situation, sehen sich selber aber weder als Teil des Problems noch der Lösung. D.h. sie erwarten von anderen eine Lösung des Problems und fühlen sich selber ohnmächtig.
- **Kund/innen** ... formulieren ein Anliegen und sind sich bewusst, dass sie selber etwas zur Lösung des Problems beitragen müssen.

- **Erst einmal den Beziehungstyp eingeschätzt, dann macht es Sinn, die Klient/in einzuladen, sich auf einen Veränderungsprozess einzulassen.**
- **Interkulturelle Kompetenz spielt eine zentrale Rolle bei der Gestaltung des notwendigen Beziehungstyps-**