

# Interkulturelle Beratung

## Rahmenbedingungen im Erstgespräch

Erstversion 5. 5. 2006

Hafelekar Unternehmensberatung  
Schober GmbH  
Bozner Platz 5  
6020 Innsbruck

Tel.: +43/512/58 88 33  
Fax: +43/512/58 88 85  
Mail: [office@hafelekar.at](mailto:office@hafelekar.at)

Erstellt von Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Eva Fleischer

Projektteam:  
Dr.<sup>in</sup> Silvia Exenberger  
Mag.<sup>a</sup> Dr.<sup>in</sup> Eva Fleischer  
Dr. Martin Maier  
Mag. Paul Schober

## Inhaltsverzeichnis

1	Was vor der Beratung kommt	4
2	Erstgespräche im interkulturellen Kontext	4
3	Sprache	5
4	Konkrete Hinweise für Erstkontakt und Erstgespräch	6
5	Fallanalyse: Worum geht es?	8
6	Zum Weiterlesen	9
7	Literaturverzeichnis	9

## 1 Was vor der Beratung kommt

Noch bevor die eigentliche Beratung beginnt, gibt es Faktoren, die zur Entscheidung beitragen, ob es überhaupt zu einer Beratung kommt. "Je kürzer das Anmeldeverfahren, je direkter der 'Draht' zum heimatssprachlichen Berater, je persönlicher die Aufklärung über die Regeln des Beratungskontakts, je leichter man seine Fragen stellen konnte, desto einfacher ist der Schritt zum Erstgespräch getan" (Demmer-Gaite/ Friese 2004, 199). Daraus leiten sich einige konkrete Ideen für die Gestaltung der Kontaktaufnahme ab:

- Einfaches, transparentes Anmeldeverfahren, am besten mit einer Sekretariatskraft mit Kenntnissen in der Muttersprache der KlientInnen
- Kurze Wartezeiten und „offene Sprechstunden“, d.h. Möglichkeiten, um die potenziellen BeraterInnen informell kennen zu lernen. Denkbar sind auch Veranstaltungen wie Elternabende, die Gespräche ohne Verpflichtung ermöglichen
- Gute Erreichbarkeit der Stelle und Beschreibung des Weges zur Stelle in unterschiedlichen Sprachen oder zumindest in einfachen Worten mit Skizze (vgl. ebd.)

Besondere Aufmerksamkeit verdient die telefonische Kontaktaufnahme, da bei den potenziellen KlientInnen eventuell nur unklare Vorstellungen davon da sein können, was Beratung überhaupt ist, wenn es z. B. vergleichbare Institutionen oder Problemlösungsstrategien im Herkunftsland nicht gibt. Aber auch eine Reihe von Ängsten kann die Ratsuchenden beschäftigen: "Was haben wir falsch gemacht? Wen von unseren Angehörigen entehren oder gefährden wir, wenn wir über so intime Dinge sprechen? Werden die Informationen weitergegeben, eventuell an die Ausländerbehörde, den Arbeitgeber oder die Polizei? Dürfen wir einem Fremden, der vielleicht Vertreter einer anderen Religion ist, unsere Geheimnisse anvertrauen?" (von Schlippe 2004, 79)

Diese Ängste sollen in unverfänglicher Form angesprochen werden "Viele der Menschen, die hier her kommen, fragen sich ...". Um Druck zu verringern und Entscheidungsfreiraum zu geben, sollten die BeraterInnen oder auch die Sekretariatskräfte betonen, dass über weitere Schritte erst nach einem ersten Gespräch entschieden wird. Im ersten Kontakt muss weiters geklärt werden, welche Art von Stelle die Institution ist (Abgrenzung zu Behörde, Krankenhaus mit den jeweiligen Implikationen - z. B. Kosten, Meldung, Anonymität).

Wichtige Fragen für den telefonischen Erstkontakt sind:

- "Worum geht es?"
- Wer lebt mit Ihnen, wie heißen die Einzelnen, wer sollte eingeladen werden? ...
- Wie sieht es mit dem Verständnis aus? Muss eventuell ein Dolmetscher zugezogen werden?
- Terminvereinbarung, gegebenenfalls finanzielle Regelungen ...
- Adresse und Rückrufnummer
- Schweigepflicht zusichern
- Alles andere kann später besprochen werden" (von Schlippe 2004, 101-102).

## 2 Erstgespräche im interkulturellen Kontext

Beratung gestaltet sich generell im Spannungsfeld zwischen "Stabilität" (klare Rahmenvereinbarungen, Verlässlichkeit) und "Instabilität" (Verunsicherung durch die

Veränderungen, die Beratung mit sich bringt, benötigt Mut, macht aber auch Angst) (von Schlippe 2004, 76), deshalb ist die Herstellung einer vertrauensvollen Atmosphäre wichtig. Es muss der Boden für eine Kommunikation bereitet werden, wo die Beteiligten einander verstehen. Dieser Prozess wird auch als "Joining" bezeichnet, als "Anschließen" der BeraterInnen an das System der Ratsuchenden.

In der interkulturellen Beratung gibt es Besonderheiten, da das gemeinsame Grundverständnis, welche Regeln in der Kommunikation "passen", erst erarbeitet werden muss, nicht einfach vorausgesetzt werden kann. Dies betrifft so einfache Dinge wie den Blickkontakt: "Ist es gut, wenn ein männlicher Therapeut eine Frau in Anwesenheit ihres Mannes direkt anschaut und anlächelt? Ist es richtig, dass dies für eine weibliche Therapeutin problemlos möglich ist - jedoch nur, solange sie ihrerseits nicht den Mann anlächelt? Was bedeutet es, wenn ein freundlicher Blick nicht erwidert wird? Wann passt es, die Kommunikation durch Körperkontakt zu unterstreichen, wie es - unter Männern! - in vielen arabischen Kulturen geschieht, und wann wäre das ein eklatanter Fauxpas?" (ebd.) Auch die Herangehensweise an Probleme kann unterschiedlich sein, z. B. offene Fragen sind erlaubt / verpönt, eigenes Erzählen gewünscht / unerwünscht. Ebenso sind Umgangsregeln mit Fremden bzw. Autoritäten anzusprechen, sonst kommt es zu einem Einverständnis im Missverständnis, das sich von Kommunikationsregeln wie „Widersprechen ist unhöflich“ herleitet oder auch der Unterstellung, dass „wer freundlich nickt, auch verstanden hat“ (Eberding 2004, 96).

Beim Joining geht es nicht nur um Fragen der Gestaltung der Kommunikation, sondern auch darum, die jeweilige Identität sichtbar zu machen. Dazu sind unterschiedliche Mittel möglich: z. B. durch das Zeigen der Herkunft auf einer großen Weltkarte, Zeigen von Symbolen, Lieder singen oder Speisen mitbringen oder zubereiten.

Die kulturelle Verortung stellt aber auch gleich die Herausforderung, sich mit kulturellen Stereotypen auseinander zu setzen. Denn mit Stereotypen ob positiv oder negativ ist zu rechnen und zwar auf beiden Seiten. Beide Seiten werden davon beeinflusst bzw. auch von der Erwartung bestimmter Stereotypen, die die jeweils anderen haben (könnten). Hier ist wichtig, dies z. B. anzusprechen und fragen, ob das jeweils auch so zutrifft und dann in eine Diskussion kommen, was die jeweilige Realität ist. Dazu ein Beispiel: „So kann man ein Stereotyp formulieren und fragen, ob es in der Familie zutrefte: ‚Mein Bild von der türkischen Familie ist, dass die Frauen eher wenig oder nichts zu sagen haben. Wie ist das bei Ihnen?‘ Ähnlich lässt sich danach fragen, welche Stereotype der Familie schon begegnet sind, ja auch welches ihre Stereotype bezüglich der deutschen Gesprächspartner sind.“ (von Schlippe 2004,89)

Ein Hilfsmittel kann das Genogramm auch schon im Erstgespräch sein. Dieses gibt Aufschluss über Familienkonstellationen, aber auch über den weiteren Familienkreis, der wichtig sein kann. Hier stellt sich die Frage, ob die Angehörigen miteinbezogen werden sollen, um die Lösung in der Familie zu verankern oder ob Einzelgespräche sinnvoller zu Beginn sind, weil dann Konflikt beladene Themen eher angesprochen werden können.

### 3 Sprache

Wünschenswert sind muttersprachliche BeraterInnen – dieses Angebot ist nur in wenigen Beratungsstellen vorhanden und auch dann können nicht alle Sprachen abgedeckt werden. Gerade in der Beratungssituation ist dann die Beziehung von DolmetscherInnen

wünschenswert. Die Übersetzungssituation bringt ihre eigene Dynamik mit sich, die berücksichtigt werden sollte.

- *Übersetzung nicht nur wörtlich, sondern auch mit übertragenen Bedeutungen.* Im Türkischen etwa gibt es je nach Krankheitsursache unterschiedliche Übersetzungsmöglichkeiten für den Ausdruck "krank sein". Es gibt ein "ich bin krank" im somatischen Sinn, ein "meine Seele langweilt sich" für psychische Krankheitsursachen, wie "Beklemmung, Ärger, Verdrossenheit", ein "ich bin krank" "im Sinne von unruhig, unwohl, unpäßlich sein mit einer äußeren Ursache", ein "meine Moral ist zerbrochen", das "Traurigkeit, Perspektivlosigkeit und psychosoziale Konflikte" ausdrückt. Daneben gibt es noch eine Reihe von bildlichen Ausdrücken wie "verfaulte Leber", hinter denen bestimmte Krankheitskonzepte stehen, die zudem auch noch regional und geschlechtsspezifisch geprägt sein können. Dieses Beispiel zeigt, dass es nicht nur um bloße "Übersetzung" geht, die Problematik des Verstehens liegt viel tiefer. (Kronsteiner 195, 178)
- *Übersetzung nicht durch Familienangehörige oder durch Küchen- bzw. Reinigungspersonal.* Durch den unterschiedlichen Spracherwerb werden häufig andere Verwandte, vor allem die Kinder, bei Frauen deren Ehemänner herangezogen. Dies bringt spezifische Probleme mit sich, Kinder und Jugendliche werden mit nicht-altersspezifischen Problematiken konfrontiert. Neben der Frage, ob sie inhaltlich richtig übersetzen können, da sie (noch) nicht über den entsprechenden Erfahrungshintergrund verfügen, werden Fragen zu bestimmten Themen nicht übersetzt bzw. beantwortet, da sie elterliche und kindliche Schamgrenzen überschreiten. Für familienfremde Personen, die nicht ausgebildet sind, kann die persönliche Betroffenheit zu Verwirrung, aber auch zu nicht adäquater Übersetzung führen.
- *Berücksichtigen der besonderen Konstellation „Übersetzung“.* Schwierige Themen können eventuell vor einer übersetzenden Person des anderen Geschlechts nicht zur Sprache gebracht werden. Im Gespräch sollte die übersetzende Person neben der Klientin / dem Klienten sitzen, um den Blickkontakt zu gewährleisten. (von Schlippe 2004, 80-83)

## 4 Konkrete Hinweise für Erstkontakt und Erstgespräch

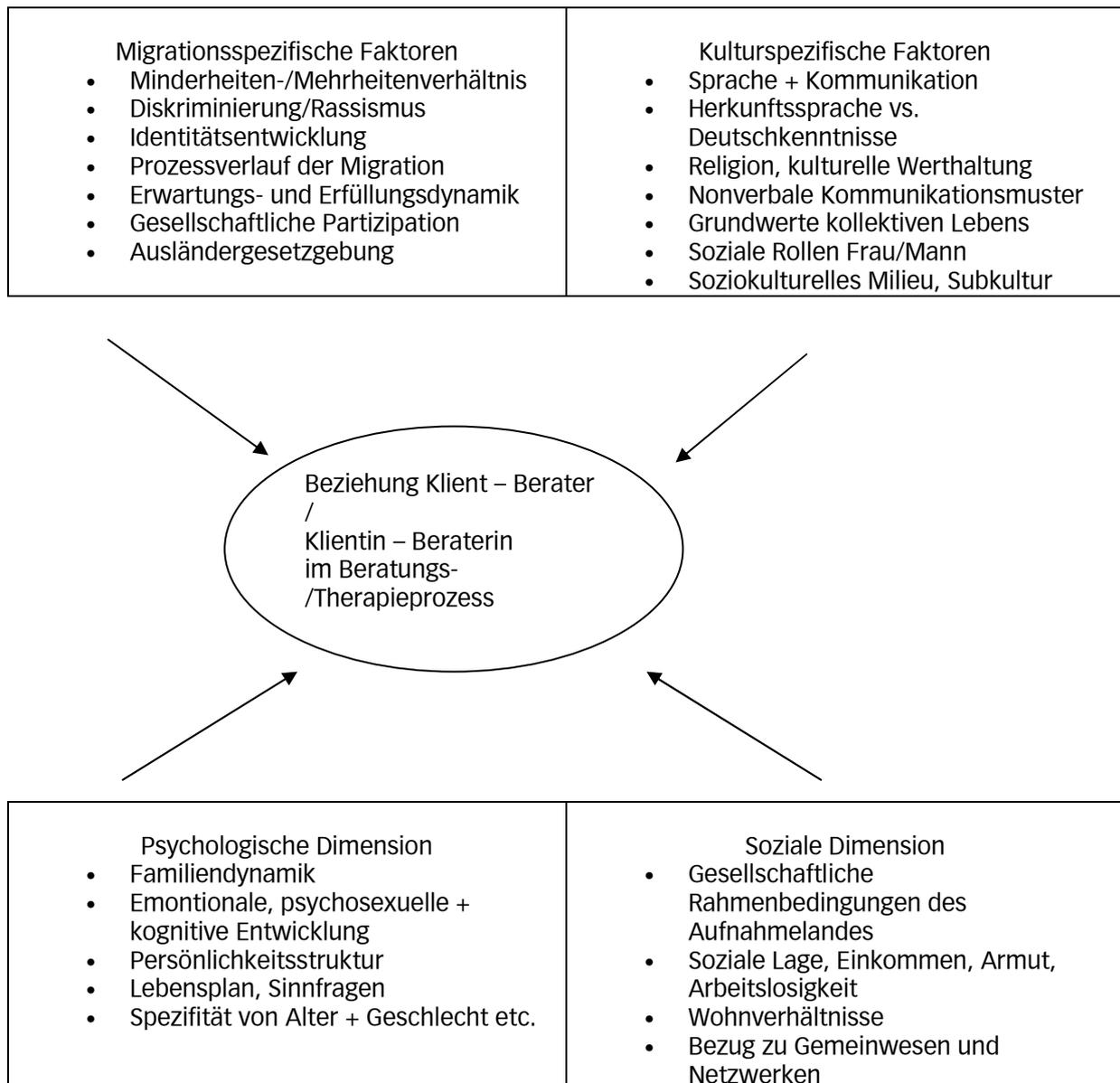
Die folgende Liste gibt einen chronologischen Überblick über Themen, die im Verlauf eines Erstgespräches wichtig sein können.

- **Innere Vorbereitung** (Bewusstwerden erster Hypothesen, Bilder, Fantasien, Vorerfahrungen zur Kultur der Ratsuchenden, Kontext der Kontaktaufnahme, Parallelen zur eigenen Geschichte ev. Migrationserfahrungen)
- **Kontaktphase**
- Teil 1
  - "Spannungsreduktion, Entlastung, Verankerung" (Begrüßung, genau nach Namen und Aussprache fragen, informellen Kontakt herstellen, Alltagsanknüpfung)
  - "Informationen über das Land, aus dem die Familie stammt, austauschen", klären, wie es mit der jeweiligen Sprache geht, abklären, ob Familie aus der Stadt, vom Land kommt, Schicht, Wertschätzung vermitteln)

- Teil 2
  - "Klärung des Rahmens" (Zeit, Erwartungen, Problemdefinition jeder Person, "Erwartungen der Zuweisenden besprechen",
  - Rolle der Institution "Zu wem wären Sie in der Heimat mit dem Problem gegangen? Was, denken Sie, hätten Sie dort bekommen?"
- **Interviewphase** ("Informationen sammeln", Genogramm einsetzen, "Klärung der Migrationsgeschichte: Wer ist zuerst gekommen, wer kam dann? Wer kam gern, wer ungern?", System wahrnehmen, untereinander reden lassen, verschiedene Sichtweisen ermöglichen, zirkuläre und direkte Fragen, "Defokussierung", "neue Bezugsrahmen anbieten"
- **"Contracting-Phase"** (Frage, ob zufrieden bzw. was zufrieden machen könnte, was könnte weiter bearbeitet werden, wer sollte beim nächsten Gespräch dabei sein - kann auch symbolisch durch leeren Stuhl ermöglicht werden, Frage, ob zweites Erstgespräch vorstellbar, Formales klären z. B. Raum, Zeit, Geld, Teilnehmende, ev. Hausaufgaben)
- **Abschluss** (klares Ende, offene Themen feststellen, Vereinbarungen wiederholen, ev. auch schriftlich, Abschied nach "Landes Sitte")
- **Auswertung** (Protokoll, Fluss von Ideen, Hypothesen, Genogramm erstellen, Vereinbarungen aufschreiben, loslassen bzw. besprechen) (von Schlippe 2004 102- 105)

## 5 Fallanalyse: Worum geht es?

Zentrale Fokus des Erstgespräches ist die Analyse des Falles, verkürzt auf die Frage, worum geht es eigentlich? Die Herausforderung der interkulturellen Beratung liegt darin, migrationsspezifische, kulturspezifische Faktoren, psychische und soziale Dimensionen in ihrer Bedeutung zu erfassen und nicht Problemlagen einseitig einem Faktor zuzuordnen. Weiters ist die spezifische Dynamik in der Beratungskonstellation (Geschlecht, Herkunft, Alter von BeraterInnen und KlientInnen) Die folgende Graphik veranschaulicht diese Situation.



Modell der multidimensionalen Fallanalyse nach Demmer-Gaite, Friese 2004

## 6 Zum Weiterlesen

Vertiefende Literatur zur interkulturellen Kommunikation bzw. zu interkultureller Sozialer Arbeit ist im Bereich Gesundheitswesen, Bildung und Management schon weiter verbreitet. Eher wenig Literatur gibt es zu Beratung und Sozialer Arbeit im Bereich Beruf. Trotzdem einige Tipps: Kumbier/Schulz von Thun 2006, Kumbruck/Derboven 2004, Baumer 2002, Fischer/Springer 2005, Freise 2005, Götz 2003, Hegemann /Lenk-Neumann 2002, Thomas 2003, Treichler/Cyrus 2004.

## 7 Literaturverzeichnis

- Baumer, Thomas*, 2002: Handbuch Interkulturelle Kompetenz. Zürich: Orell Füssli.
- Demmer-Gaite, Eleonore und Paul Friese*, 2004: Interkulturelle Aufgaben in der Erziehungsberatung. S. 190-204 in: *Radice von Wogau, Janine, Hanna Eimmermacher und Andrea Lanfranchi (Hg.): Therapie und Beratung von Migranten*. Weinheim, Basel: Beltz.
- Eberding, Angela*, 2004: Bedeutung der Sprache in der systemischen Beratung und Therapie. S. 92-103 in: *Radice von Wogau, Janine, Eimmermacher, Hanna, Lanfranchi Andrea (Hg.): Therapie und Beratung von Migranten*. Weinheim, Basel: Beltz.
- Fischer, Veronika und Monika, Zacharaki, Ionna (Hg.): Springer*, 2005: Interkulturelle Kompetenz.
- Freise, Josef*, 2005: Interkulturelle Soziale Arbeit. Schwalbach: Wochenschau Verlag.
- Götz, Klaus (Hg.)*, 2003: Interkulturelles Lernen. Rainer Hampp Verlag Mehring.
- Hegemann, Thomas und Britta (Hg.) Lenk-Neumann*, 2002: Interkulturelle Beratung. Berlin: VWB Verlag für Wissenschaft und Bildung.
- Kronsteiner, Ruth*, 1995: "Wenn die Worte fehlen, muss der Körper sprechen" – Bewältigung und Hintergründe der Arbeitsmigration als psychische Krise. In: *Miteinander Lernen / Birlikte Ögrenelim (Hg.): Frauen im Fremdland. Bildungsarbeit, Beratung und Psychotherapie mit Migrantinnen*. Wien: Promedia. S. 154 – 203..
- Kumbier, Dagmar und Friedemann Schulz von Thun*, 2006: Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele. Reinbek: Rowohlt.
- Kumbruck, Christel und Wibke Derboven*, 2004: Interkulturelles Training. Berlin: Springer Verlag.
- Thomas, Alexander, Eva-Ulrike Kinast und Sylvia (Hg.) Schroll-Machl*, 2003: Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kooperation.
- Treichler, Andreas und Norber (Hg.) Cyrus*, 2004: Handbuch soziale Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft.
- von Schlippe, Arist, Mohammed El Hachimi und Gesa Jürgens*, 2004: Multikulturelle systemische Praxis. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.