

# Kulturreflexive Kommunikation und Klärung auf Augenhöhe



Gesa Krämer

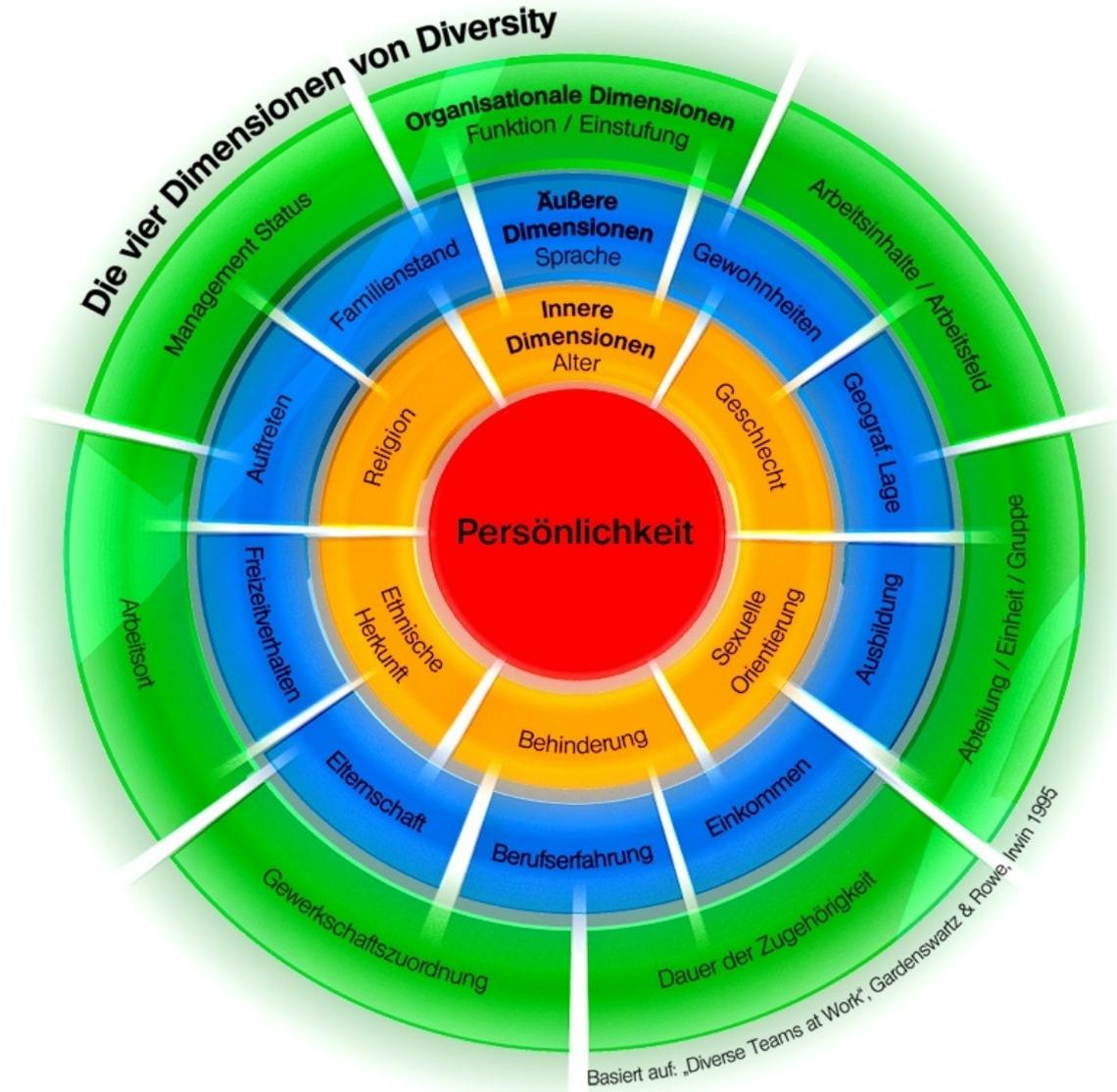
## **Kulturen:**

**Was bedeutet (kulturelle) Zugehörigkeit?**

**Was sind Diversity-Unterschiede?**

**Wie entstehen diese und was entsteht dadurch?**

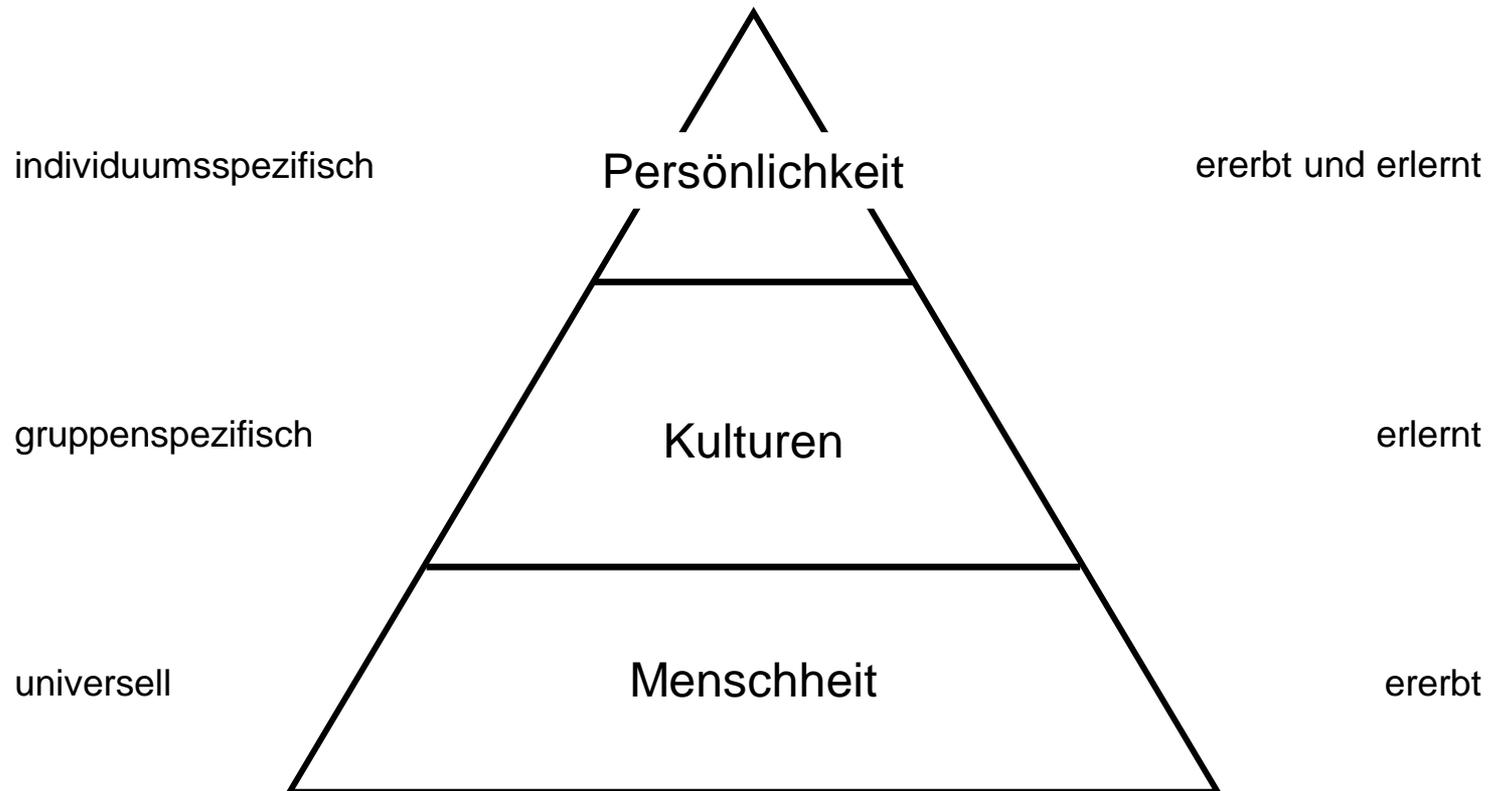
# Die vier Dimensionen von Diversity



Quelle: Schmidt, Bettina / Krämer, Gesa (2011): Diversity Management. Vielfalt fördern und Maßstäbe setzen, Folie 5



Quelle: Diversity: Diversity-Netzwerk – gelebte Vielfalt an der Charité - Charité – Universitätsmedizin Berlin (charite.de)



- Zuverlässig, verantwortungsbewusst, korrekt
- Systematisch, planvoll, pünktlich, organisiert
- Kalkulierbar, vorhersagbar
- Fachlich kompetent, hoch qualifiziert
- Vernünftig, logisch
- Gründlich, präzise
- Gerecht, sehr fair
- Umweltbewusst
- Entspannen sich auf Parties
- Rechthaberisch, schulmeisterlich, stur („patronizing“)
- Besessen von Pünktlichkeit, nicht anpassungsfähig, unflexibel
- Zu ernst auf der Arbeit, distanziert, kühl
- Aggressiv, ohne Taktgefühl
- Langweilig, unpersönlich
- Umständlich, wenn es um Entscheidungen geht
- Zu wenig an menschlichen Bedürfnissen orientiert

## Traditionelle deutsche Werte

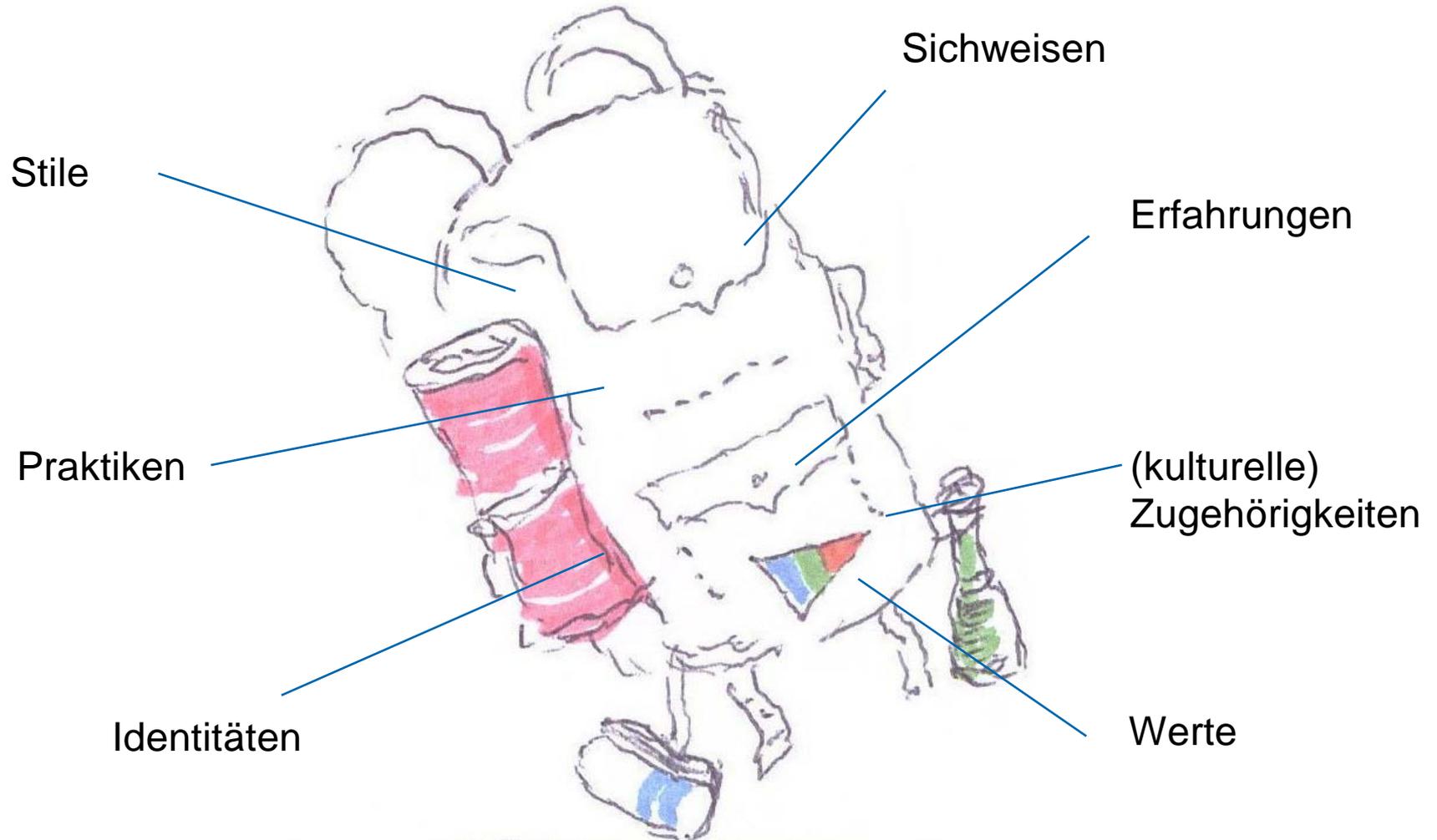
- (Planungs-) Sicherheit
- Trennung von Beruf und Privatleben
- Ordentliche Arbeit
- Höflichkeit und gutes Benehmen
- Sich anpassen und in eine Ordnung einfügen
- Bildung und Selbstverwirklichung
- Sparsamkeit
- Disziplin und Regeleinhaltung
- Fleiß

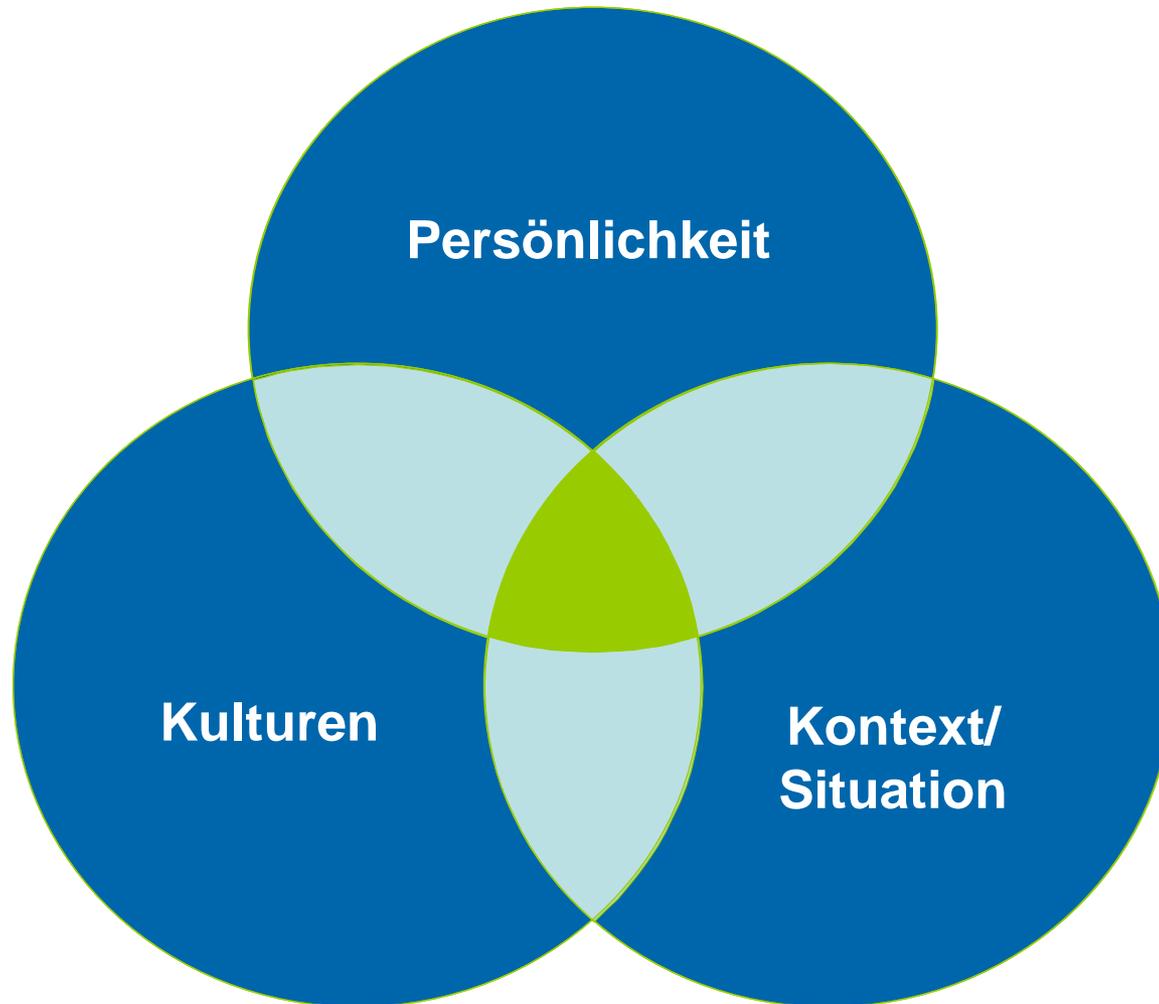
## Neue deutsche Werte

- Toleranz
- Gesunde Lebensweise
- Menschenkenntnis
- Genuss / Spaß

Quellen: Institut für Demoskopie Allensbach (2002): Zeitenwende. Internationale Wertestudie 2001/2002  
und Schroll-Machl, Sylvia (2001): Wir Deutschen – Ihr Deutsche

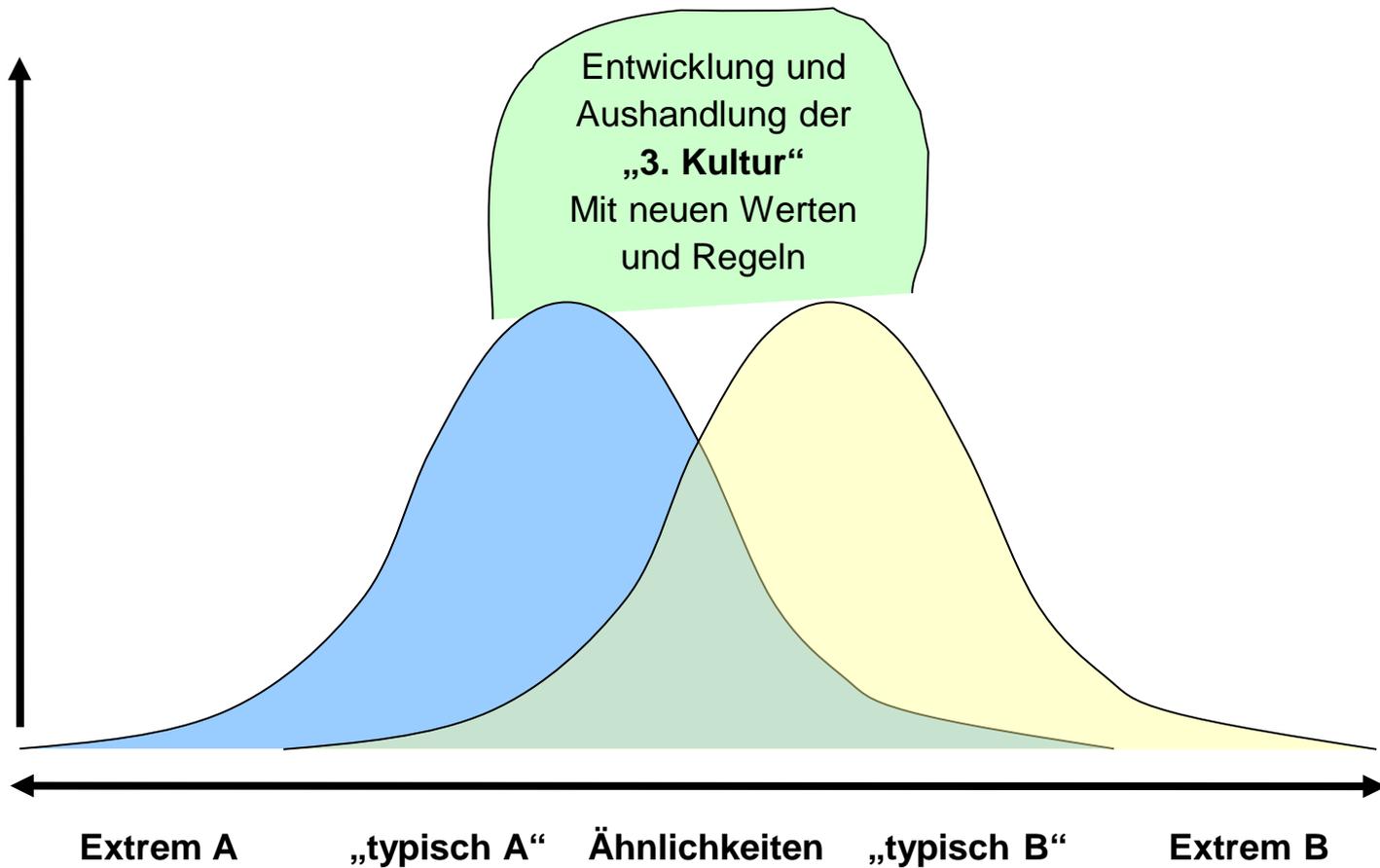
# Jeder hat seinen individuellen Rucksack der Vielfalt





# Aufgabe: Aushandlung einer gemeinsamen Kultur

Ziel: Mit Schachfiguren „Mensch ärgere dich nicht“ spielen



**Themen, die aus Unterschieden entstehen:**

**Missverständnisse, Ablehnung, Erwartungsbrüche,  
Sprachschwierigkeiten, Vorstellungen von  
Erziehungsstilen, Bild des Kindes, u. Ä.**

**Wie kann ich daraus etwas Gemeinsames machen?**

## Zuwanderung / Ein- / Auswanderung

- Menschen, die den bisherigen Wohnort verlassen, um sich dauerhaft an einem anderen niederzulassen
- Meist bisher Einwohner eines anderen Staates

## Migration („Wanderung / Umzug“)

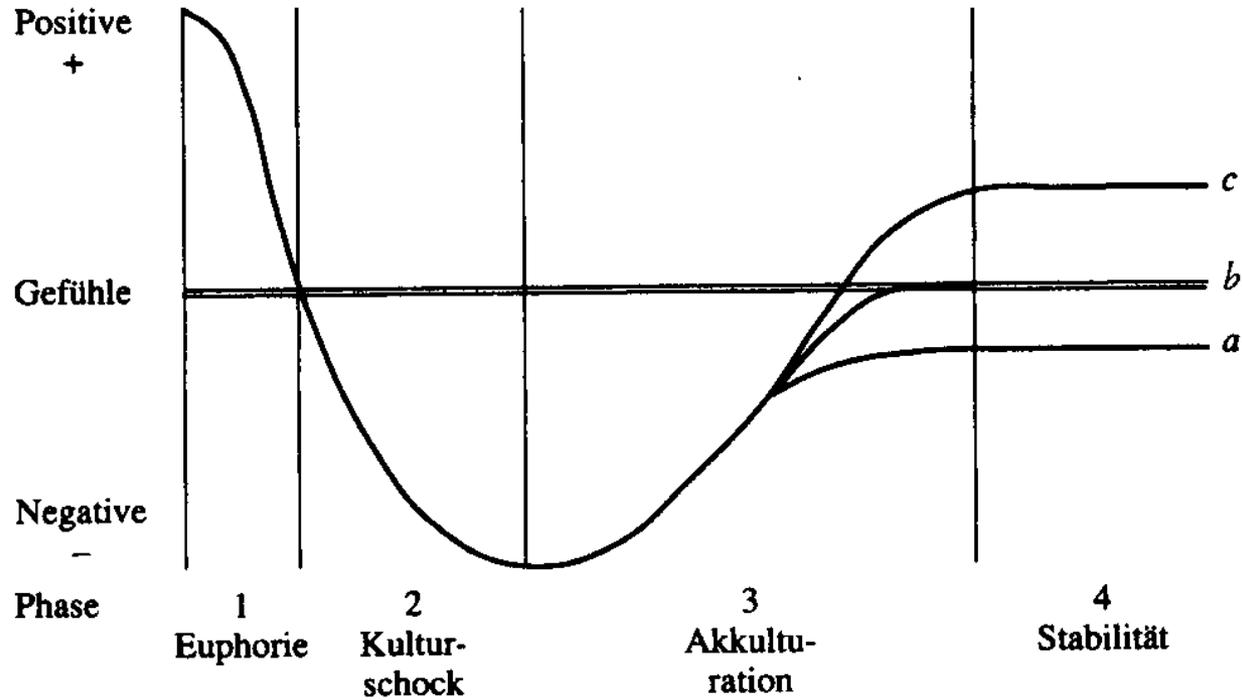
- Dauerhafter Wohnortwechsel meist zum Zweck der Erwerbstätigkeit
- Bedeutende Änderung im Leben eines Menschen, meist mit großen Risiken verbunden
- Vorstellung des „temporären“ Verweilens

## Expatriation

- Wirtschaftliche Fachkraft, die in einem internationalen Unternehmen beschäftigt ist und vorübergehend an eine Zweigstelle entsendet wird (bis zu 3 Jahre)
- Der Auslandsaufenthalt wird meist selbst gewünscht, gut honoriert und gilt als Karrierefaktor

## Flucht

- Reaktion auf Gefahr, Bedrohung und eine als unzumutbar empfundene Situation
- Eiliges, zielloses Verlassen des Heimatortes aufgrund von Verfolgung des eigenen Kollektivs (Ethnie, Religion, Nationalität o. a. Zugehörigkeiten) und Bedrohung des Lebens



Kurve der kulturellen Anpassung

## Eine Orientierungshilfe für das Leben in Deutschland



## Was ist gut für mein Kind?

**Selbstkontrolle:** Fähigkeit, negative Impulse zu begrenzen, die mit Neid, Aggression, Egoismus oder der Unfähigkeit, sich zu beherrschen, zu tun haben

**Anständigkeit:** Fähigkeit, grundlegende soziale Standards wie Fleiß, Verantwortungsbewusstsein, Ehrlichkeit und Toleranz einzuhalten sowie unerlaubtes/illegales Verhalten (Drogen, Kriminalität) zu vermeiden

**Soziabilität:** Förderung von Freundlichkeit, emotionaler Wärme und die Fähigkeit, enge affektive Bindungen zu anderen zu unterhalten

Ziel: Kind im Mittelpunkt

**Selbstmaximierung:** Entwicklung der Talente und Fähigkeiten des Kindes sowie die Entwicklung von Selbstbewusstsein und Unabhängigkeit

**Gutes Benehmen:** Erwachsenen, vor allem Eltern und älteren Menschen, mit Respekt begegnen, familienbewusst sein, Autorität anerkennen und sich situationsbezogen angemessen benehmen können



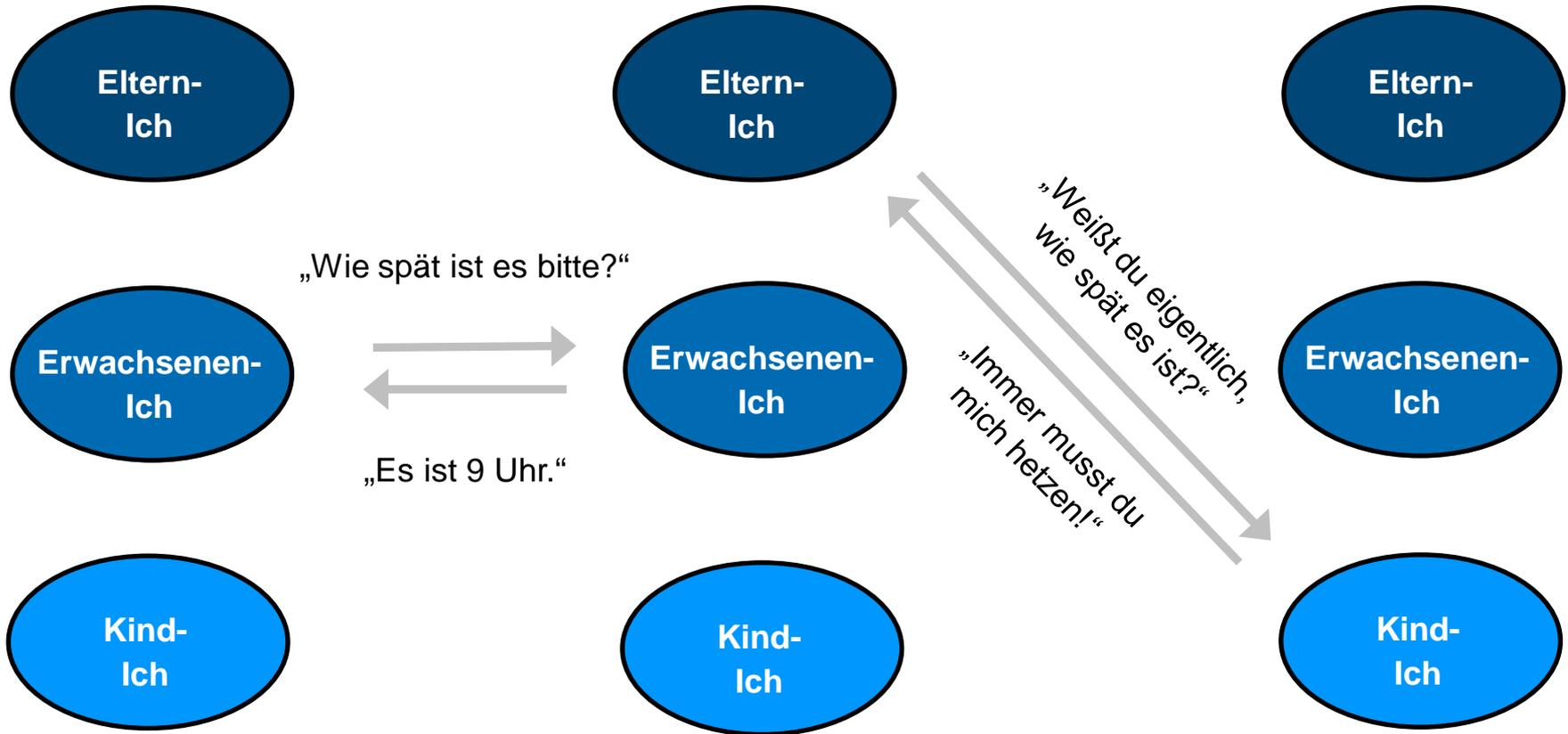
Kinder können ohne Weiteres mit mehreren Sprach- und Wertesystemen umgehen, wenn die sie versorgenden und wichtigen Bezugspersonen auf verbaler wie nonverbaler Ebene :

- Loyalitätskonflikte vermeiden
- die „anderen“ Systeme nicht abwerten
- die „anderen“ Systeme wertschätzen und gleichzeitig das Eigene weiterleben
- einen respektvollen Umgang mit Vielfalt vorleben
- den sprachlichen Ausdruck sensibel wahrnehmen und mitgestalten helfen

# Status und Rollen

**Man kann unterschiedliche Formen von Statuseinflüssen unterscheiden:**

- Gesellschaftlich definierter Status  
(Titel, Ämter, Besitz, Bildung...)
- Formeller organisationaler Status  
(z. B. Position im Organigramm einer Organisation)
- Kultureller Status (Kulturzugehörigkeiten haben in Gesellschaften unterschiedlich hohe Anerkennung)
- Situativer Status  
(im Beruf, in der Familie, im Restaurant, als Kunde, beim Arzt...)
- Individueller Status als erlernte Haltung



	Selbst-Ethnisierung	Fremd-Ethnisierung
Macht-Position / Hochstatus	<p>Verteidigung von Privilegien</p> <p><i>„So sind bei uns die Regeln. Das ist unser Land.“</i></p>	<p>Psychologisierung und Abwertung</p> <p><i>„Die sind integrationsunfähig und hintertrieben.“</i></p>
Ohnmacht-Position / Tiefstatus	<p>Einklagen von Sonderrechten und Rechtfertigung des eigenen Rückzugs:</p> <p><i>„Wir müssen unsere kulturelle Identität in unseren Räumen schützen.“</i></p>	<p>Abwertung und Skandalisierung</p> <p><i>„Die sind arrogant und moralisch verkommen.“</i></p> <p><i>„Ihr seid Rassisten!“</i></p>

Quelle: Fechler, Bernd (2007): Differenz – Dominanz - Kontext. Mediation in interkulturellen Kontexten, S. 8

Wie gehe ich im Alltag kommunikativ  
mit Unterschieden um?



- Durch unterschiedliche handlungsleitende Wertesysteme
- Bei Ritualen, kulturspezifischen Handlungen und Abläufen
- Durch verschiedene Namenssysteme
- Durch verschiedene soziale Bedeutungen der Worte, Konzeptwissen, Symbole / Symbolsysteme
- In den nonverbale Faktoren und der Körpersprache
- Durch die paraverbalen Faktoren (einschl. Pausen, Schweigen)
- Bei der Wahl des Formalitätsgrades
- In der Themenwahl und Themenführung
- Durch verschiedene Kommunikationsstile
- Durch andere Umgangsformen mit Konflikten, deren Prävention oder Lösung

- Kultur(en), (sub-)kulturelle Einflüsse
- Alter / Generation
- Geschlecht
- sozio-politische Situation
- wirtschaftliche Lage
- Familie
- Persönlichkeit
- (Aus-) Bildung
- Religion
- Beruf
- ökonomische Situation der Familie (Schicht / Milieu)
- globale Einflüsse
- ...

- kontinuierlich auf Anzeichen des Nicht-Verstehens achten (ausbleibende Rückmeldesignale, Schweigen, Gestik/Mimik), diese rasch bearbeiten
- Verstehensprobleme richtig einschätzen, gezielt nachfragen
- eigene Verstehensprobleme unmittelbar und so klar wie möglich anzeigen
- voreilige Schlussfolgerungen vermeiden, von der Andersartigkeit ausgehen
- Mischformulierungen nehmen (umgangssprachlich / formal)
- weniger komplexe Sätze nehmen (Hauptsätze)
- Inhalte paraphrasieren
- auf klare Gesprächsstrukturierung achten
- Zeit zum Verstehen von Äußerungen und für das Reagieren lassen
- langsam, dialektfrei, ausreichend laut sprechen
- anspornen und den Weg weisen: herausstellen, dass die Formulierungsanstrengungen des Klienten hilfreich sind
- interaktiv Äußerungen vervollständigen, kooperativ bleiben
- eigene Erwartungen explizit benennen
- portionieren: die abzufragenden Sachverhalte in kleinere Einheiten aufteilen
- bewusster Umgang mit Fachsprache: notwendige Fachbegriffe erläutern
- institutionelle Verfahren und Sachverhalte leicht verständlich erläutern

- Offene Rückfragen: *„Wie meinen Sie das?“*
- Verständnissichernde Nachfragen: *„Habe ich Sie richtig verstanden, dass...?“*
- Reformulierungen: *„Das heißt, Sie möchten gerne...“*
- Wiederholungen: *„Um noch einmal auf das Thema xyz zu kommen“*
- Formulierungsvorschläge: *„Wollen wir festhalten, dass...“*
- Explizite Metakommunikation: *„Ich spreche jetzt gerade über...“*
- Aktives Zuhören: *„Ich höre, dass Sie Befürchtungen haben...“*
- Ich Botschaften: *„ich möchte verhindern, dass Sie...“*; *„Ich brauche jetzt von Ihnen Geduld“*
- Perspektivwechsel: *„Aus Ihrer Sicht ist das bestimmt schwer zu verstehen“*
- Ambiguitätstoleranz (Unterschiedliche Wahrnehmungen und Erfahrungen aushalten können, ohne die eigene Wahrnehmung zu verleugnen): *„Ah, Sie sehen das so“*
- Vorurteilsfrei beobachten und wertfrei beschreiben können: *„Ich nehme wahr...“*
- Konflikte als Chance begreifen (*we agree to disagree*): *„Wir haben hier offenbar unterschiedliche Standpunkte, lassen Sie uns nach einem gemeinsamen Ziel und Lösungen suchen.“*

## Verhalten bei Rassismus

### Ruhe bewahren

---

#### Beobachten

WER ist beteiligt?  
WAS ist passiert?  
WIE VIELE sind betroffen?  
WO ist es passiert?

---

#### Bewerten



Wodurch wird eine **Person** oder **Gruppe von Menschen** auf Grund von **Herkunft, Hautfarbe, Geschlecht, Sprache, Religion, sexueller Orientierung**, politischer oder sonstiger **Weltanschauung, Vermögen** oder sozialem Stand **beleidigt** oder **abgewertet**?

---

#### Handeln



**Betroffene schützen**  
**Eigenschutz beachten**  
**Position beziehen**  
**Unterstützung holen**  
**Vorfall dokumentieren**

**rote linie**   
Pädagogische Fachstelle  
Rechtsextremismus



Rufen Sie uns an:  
Hotline 06421/8890998

Eine nachhaltige Willkommenskultur beruht auf drei Säulen

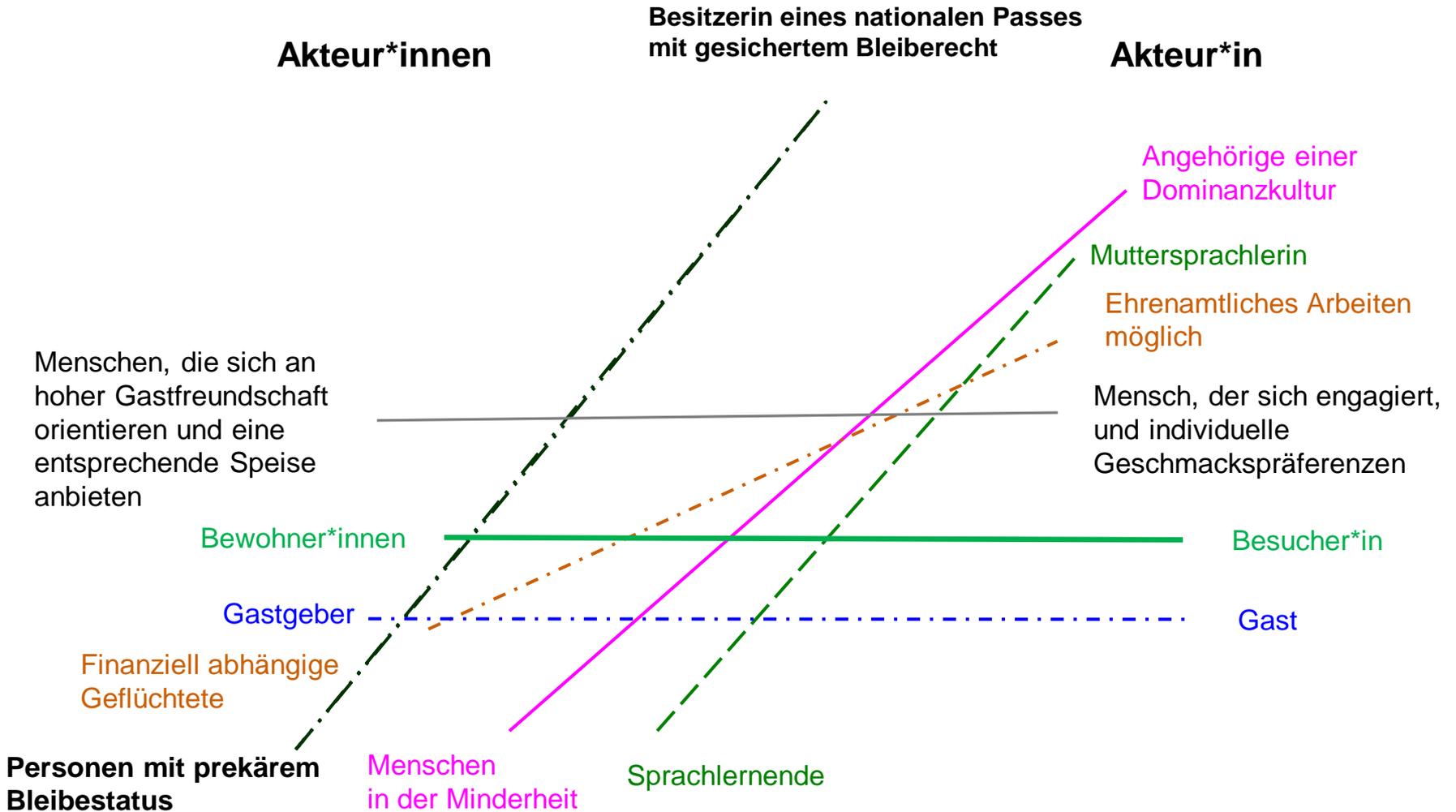


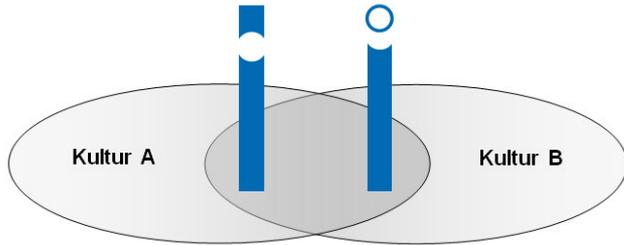


## Beispiel-Situation (1)

Sie engagieren sich als ehrenamtliche/r Helfer/in in einer Unterkunft für Geflüchtete. Immer, wenn Sie dort sind, bietet eine Familie Ihnen eine Speise an, die Sie aber nicht sonderlich mögen.

# 3 kulturreflexive Perspektive auf die lokalen Identitäten am Fallbeispiel ehrenamtlicher Helfer / ehrenamtliche HelferIn





1. Einzelne begegnen sich und stellen (kulturelle) Unterschiede fest.

*Man kann sich über Unterschiede informieren und verschiedene Hypothesen bilden.*

⇒ *Was könnte das bedeuten?*

2. Viele Einflüsse wirken auf die Situation und ihre Beteiligten ein: mehrere kulturelle Hintergründe, die Organisationskultur, vieles kennt man nicht.

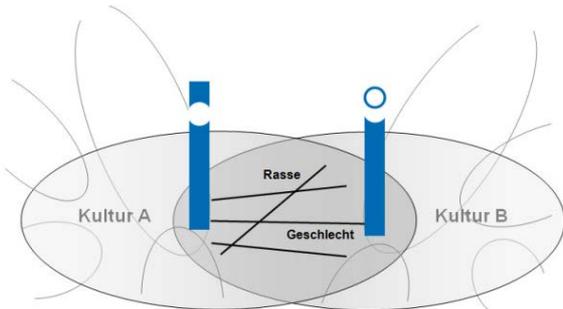
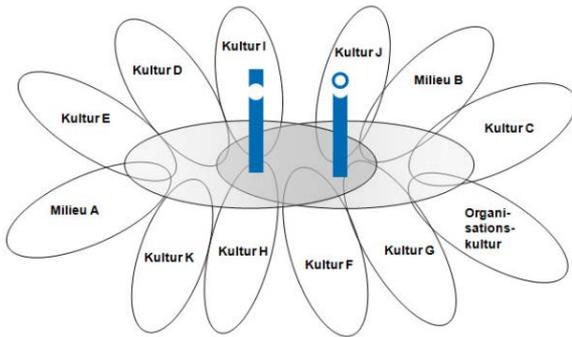
*Wahrnehmung der eigenen Emotionen und Emotionsregulation ( z. B. Umgang mit Unsicherheit...)*

⇒ *Was macht das mit mir? Was mache ich mit mir?*

3. Menschen begegnen sich in (institutionellen) Machtverhältnissen: Einige haben mehr Privilegien und Beteiligungschancen als andere.

*Es ist wichtig, sich seiner Rolle(n), seines Status' und seiner Stellung bewusst zu sein.*

⇒ *Wie können wir die Situation für alle konstruktiv lösen?*



## 1. Die Annahme des guten Grundes

„Alles was ein Mensch zeigt, macht einen Sinn in seiner Geschichte!“

## 2. Wertschätzung

„Es ist gut so wie du bist!“

## 3. Partizipation

„Ich traue Dir was zu und überfordere Dich nicht!“

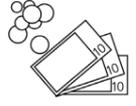
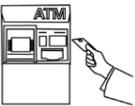
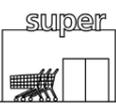
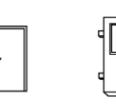
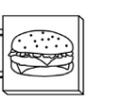
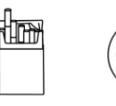
## 4. Transparenz

„Jeder hat jederzeit ein Recht auf Klarheit!“

## 5. Spaß und Freude

„Viel Freude trägt viel Belastung!“

- vhs Ehrenamtsportal – Das Online-Portal für Ehrenamtliche in Grundbildung und Integration: Interkulturelle Kommunikation  
<https://vhs-ehrenamtsportal.de/wissen/integration/interkulturelle-kommunikation>
- Flüchtlingsrat Baden-Württemberg: Aktiv für Flüchtlinge – Fortbildungen und Materialien für die Unterstützung von Flüchtlingen  
<https://aktiv.fluechtlingsrat-bw.de/interkulturelle-kommunikation-fuer-ehrenamtliche.html>
- überaus – Fachstelle für Übergänge in Ausbildung und Beruf: Sprache und Kultur in der Ausbildung  
<https://www.ueberaus.de/wws/sprache-kultur-ausbildung.php>
- Marcel Levermann: Eine kurze Geschichte sozialer Ungleichheit (Youtube-Video)  
<https://www.youtube.com/watch?v=PEr9-xIOc0k>
- IQ-Netzwerk Baden-Württemberg: Unterstützungsarbeit – auf Augenhöhe mit Geflüchteten?! (Youtube-Video)  
[https://www.youtube.com/watch?v=n0TPpA8\\_264](https://www.youtube.com/watch?v=n0TPpA8_264)

																				
Bank	Geld	Kreditkarte	Geldautomat	einkaufen	Supermarkt	offen	geschlossen	Internet-Café	Restaurant	Zigaretten	Rauchverbot	GELD								
																				
Buch	Museum	Kino	tanzen	Musik	Ball	Spielzeug	Spielplatz	Ruhe	Essen	Glas	Tee	Kaffee	Wasser	Milch	Saft	FREIZEIT				
																				
Kartoffel	Tomate	Karotte	Gurke	Salat	Apfel	Orange	Zitrone	Brot	Brötchen	Ei	Nudeln	Reis	Fisch	Wurst	Käse	Butter	Marmelade	Schokolade	vegetarisch	ESSEN
																				
Sonne	Mond	Sterne	Wolke	Wind	Regen	Schnee	Gewitter	Katze	Hund	Huhn	Vogel	Maus	Kakerlake	Mücke	WELT					
																				
Kalender	Tag	Woche	Monat	Frühling	Sommer	Herbst	Winter	Schatten	Wasser	Temperatur	eins, zwei, drei, vier, fünf, sechs, sieben, acht, neun, zehn									

Quelle: ICOON for refugees in Kooperation mit Der Paritätische: Refugees Welcome – Lernhilfe Deutsch  
[https://www.paritaetischer.de/fileadmin/Aktuelles/Fluechtlingshilfe/Lernhilfe\\_A1\\_Poster.pdf](https://www.paritaetischer.de/fileadmin/Aktuelles/Fluechtlingshilfe/Lernhilfe_A1_Poster.pdf)

- Wie gut kennst Du Deine eigenen Vorurteile? Welche Gefühle löst es zum Beispiel aus, wenn Menschen sich in einer Sprache unterhalten, die Du nicht verstehst oder sie Einstellungen und Vorstellungen haben, die von Deinen eigenen abweichen? Bist Du bereit, Dich damit auseinanderzusetzen?
- Für Geflüchtete ist es, wie für andere Menschen auch, wichtig, so angenommen zu werden, wie sie sind – mit all ihren Eigenschaften. Kannst Du respektvoll auf geflüchtete Menschen zugehen, dabei Deine Haltung aufzeigen, ohne die andere abzuwerten?
- In der Arbeit mit geflüchteten Menschen können Dir Not, Belastungen und Traumatisierungen begegnen. Kannst Du gut für Dich sorgen und nach Deinem Engagement abschalten? Spürst Du, wann es Dir zu viel wird? Weißt Du, wo Du professionelle Unterstützung bekommst, falls Du sie brauchst?
- Immer wieder überschätzen hoch motivierte Helferinnen und Helfer ihre körperlichen, psychischen und zeitlichen Ressourcen. Rechne damit, dass es Situationen in der Unterstützung von Geflüchteten geben kann, die Dich überfordern. Dies kann zum Beispiel in der Begleitung des Asylverfahrens, im Umgang mit Behörden, bei sozialrechtlichen Ansprüchen, bei Traumatisierung, Schul- und Schuldenproblemen oder Suchtverhalten der Fall sein. Vielleicht sind es auch Verhaltensweisen, die Du nicht nachvollziehen und akzeptieren willst und kannst.

Quelle: Caritas: Tipps für die ehrenamtliche Flüchtlingshilfe

<https://www.caritas.de/spendeundengagement/engagieren/ehrenamt/fluechtlinge/engagement-ratgeber>

*» Solange uns die Menschlichkeit miteinander verbindet,  
ist es völlig egal, was uns trennt. «*

Ernst Ferstl

consilia cct – create culture together

**Prof. Dr. Kirsten Nazarkiewicz & Gesa Krämer**

Schaumainkai 97 - 60596 Frankfurt am Main

Marie-Alexandra-Straße 32, 76135 Karlsruhe

+ 49 69 63 14 057 // + 49 721 821 07 282

@ office@consilia-cct.com // www.consilia-cct.com