

Handbuch Interkultureller Bevölkerungsschutz



Migrationsbezogenes Wissensmanagement
für den Bevölkerungsschutz
der Zukunft



JOHANNITER
Akademie Mitteldeutschland

Das Handbuch, welches Sie gerade in den Händen halten, dient als Hilfestellung in „**WAS IST WENN?**“-**Situationen**. Es will dabei unterstützen, mehr Handlungssicherheit in interkulturellen Einsatzsituationen zu erlangen, und dadurch Stress vorbeugen bzw. ihn reduzieren. Das Handbuch gibt einen Überblick über die aus unserer Sicht und aus der Auswertung der Erfahrungen des Bevölkerungsschutzes mit der Flüchtlingssituation 2015/16 wichtigsten Bereiche, in denen durch interkulturelle Kompetenzen Probleme verringert werden können. Es betrachtet neben den interkulturellen Aspekten der Kommunikation auch (tägliche) Herausforderungen, die im Einsatzkontext auftreten können. Es ist nicht gleichzusetzen mit einer Schulung in interkultureller Kompetenz, sondern will ein **hilfreicher Begleiter im Einsatz** sein, auch und gerade für diejenigen, die wenig interkulturelle Vorkenntnisse besitzen. Vielfach wird im Verlauf von Flüchtlingsunterkünften die Rede sein, interkulturelle Einsatzsituationen können sich je-

doch auch dort ergeben, wo ein hoher Migrantenanteil an der Gesamtbevölkerung zu betreuen ist. Die Aneignung interkultureller Kompetenzen ist im beruflichen, ehrenamtlichen und privaten Kontext grundsätzlich von Nutzen.

Wenn durch das Handbuch Ihr Interesse an tiefergehender interkultureller Schulung geweckt wurde, kommen Sie auf uns zu! Ein Leitfaden zur Umsetzung von Schulungen interkultureller Kompetenzen kann über die Johanniter-Akademie Mitteldeutschland bezogen werden. Bei Bedarf stellen wir Ihnen gerne ein zeitlich und inhaltlich für Sie passendes Schulungsprogramm zusammen. Weitere Hinweise zu interkulturellen Schulungsinhalten finden Sie im Anhang am Ende des Handbuchs.

Ihr Fachbereich Internationale Bildung und Integration der Johanniter-Akademie
Mitteldeutschland

Inhalt

Hintergrund Projekt WAKE	4
1. Grundlagen der Kommunikation	5
2. Selbst- und Fremdrelexion	7
3. Interkulturelle Fallstricke	9
4. Islam	12
5. Konflikte und Gewalt	13
6. Sicherheitsfaktor Verpflegung	15
7. Extremismus	16
8. Migrationsspezifische Risiken	17
Übersicht über Handlungsempfehlungen	19
Literaturverzeichnis und weiterführende Links	26

Zur besseren Lesbarkeit in der Einsatzsituation, haben wir auf eine geschlechtergerechte Sprache verzichtet. Bei der Verwendung des generischen Femininums oder Maskulinums sind selbstverständlich immer alle Menschen mit eingeschlossen.

Hintergrund Projekt WAKE



Im Rahmen des Projektes WAKE (Migrationsbezogenes Wissensmanagement für den Bevölkerungsschutz der Zukunft¹) wurde das vorliegende Handbuch „Interkultureller Bevölkerungsschutz“ von der Johanniter-Akademie Mitteldeutschland entwickelt. Dieses Handbuch basiert auf den Bedarfen, die während der Projektlaufzeit identifiziert wurden. Diese Bedarfe ergeben sich erstens aus Interviews mit Einsatzkräften der Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. (JUH), die während der Flüchtlingssituation in der Ad-hoc-Lage 2015/16 eingesetzt waren. Zweitens aus der Sichtung der Leitfäden der Bevölkerungsschulung innerhalb der JUH, in der bis dato kaum spezifische interkulturelle Inhalte verankert sind. Drittens fand im Februar 2020 an der Johanniter-Akademie Mitteldeutschland ein interorganisationaler WAKE-Workshop zur „Ausbildung im Bevölkerungsschutz“ statt. Die Teilnehmenden der deutschen und österreichischen Hilfsorganisationen haben hierbei unisono auf die Wichtigkeit interkultureller Kompetenzen für die Ausbildung und den Einsatz im Bevölkerungsschutz hingewiesen.

Die erfassten Kompetenzen aus Interviews, Workshop und Literaturrecherche finden sich im Handbuch wieder und sollen im Sinne eines nachhaltigen Wissensmanagements den Akteuren im Bevölkerungsschutz zugänglich gemacht werden.

Das Handbuch bietet somit einen gemeinsamen Wissensspeicher und soll einen Beitrag zur interkulturellen Ausbildung in den Organisationen leisten. Das Handbuch versteht sich auf Basis der Erkenntnisse von 2015/16, als Beitrag für den Bevölkerungsschutz der Zukunft, der sich höchstwahrscheinlich auch weiterhin mit interkulturellen Aspekten in Einsatzlagen konfrontiert sehen wird. Es dient vorwiegend der Stärkung des gegenseitigen Verständnisses in interkulturellen Situationen, der Konfliktprävention, dem Einschätzen fremder und eigener Bedürfnisse, der Professionalisierung der Einsatzkräfte und der Stärkung des Rollenverständnisses.

¹www.wake-project.eu

1. Grundlagen der Kommunikation

Unter Kommunikation wird allgemein der Austausch von Signalen oder Botschaften verstanden.

Kommunikation ist keine Einbahnstraße!

Formen der Kommunikation:

verbal:

Sprache, Dialekt, Formen und Wortwahl

paraverbal:

Die „Begleitmusik“ von Sprache:
Tonhöhe, ‚Melodie‘, Pausen oder
nichtsprachliche Laute

nonverbal:

die klassische „Körpersprache“: Mimik, Gestik, Haltung und Bewegungsabläufe, Interpretieren von Absichten aus dem Verhalten

Wussten Sie, dass in der Kommunikation mit anderen Personen nur 7 % des Inhaltes durch Wörter übermittelt werden? 38 % werden paraverbal über Lautstärke, Ton und Sprachrhythmus vermittelt, 55 % nonverbal durch Gesichtsausdruck, Körpersprache und Gesten.

Menschen messen intuitiv der aus nonverbalem Verhalten interpretierten Nachricht mehr Bedeutung bei, weil sie ‚echter‘ erscheint.

Besonders bei Kommunikation über Sprachbarrieren hinweg ist es wichtig auf para- und non-verbales Kommunikationsverhalten zu achten. Z. B. sind nichtsprachliche Laute kulturell kodiert: Im Türkischen wird der Laut „Tz“ als „Nein“ genutzt – Deutsche verbinden mit dem Laut eine Missbilligung oder Ermahnung ‚von oben herab‘ wie „Tztztz!“.

Kommunikation basiert u. a. auf dem **Sender-Empfänger-Prinzip**. Der Sender übermittelt Informationen über einen (von ihm gewählten) Kanal (z. B. verbal/nonverbal). Dementsprechend decodiert der Empfänger die vom Sender übermittelten Informationen und „verarbeitet“ diese.

Vereinfachte Darstellung:



Jedoch können Informationen „falsch“ überkommen bzw. der Empfänger versteht eine Nachricht „falsch“. Diese Störungen können verschiedene Ursachen haben: Sprachbarriere, Verwendung unterschiedlicher Zeichen im Alltag (z. B. Daumen hoch – je nach Kulturkreis unterschiedliche Bedeutung) u. v. m.²

Der Kommunikationspsychologe Friedemann Schulz von Thun hat in seinem Kommunikationsquadrat – auch **vier Seiten einer Nachricht** – analysiert, welche Botschaften in einer Nachricht übermittelt werden. Diese sogenannten vier Seiten einer Nachricht sind:

1. Sachinhalt

Worüber ich informiere, Zahlen, Daten, Fakten, reine Informationsvermittlung.

2. Appell

Neben der reinen Information wird bewusst oder unbewusst, offen oder verdeckt, ein Appell gesendet – „ich möchte dich zu etwas veranlassen/ich möchte, dass du dies oder jenes tust“.

3. Beziehung

Drückt aus, wie die Kommunizierenden zueinander stehen, was sie voneinander halten, welches Bild sie voneinander haben, immer stark abhängig von Vorerfahrungen, Einstellungen und Erwartungen.

4. Selbstoffenbarung

Was ich von mir persönlich zu erkennen gebe, kann offen oder verdeckt, bewusst oder unbewusst, gewollt oder ungewollt passieren.

²vgl. Röhner, Schütz, 2016, S. 23

Kommunikationsquadrat nach Friedemann Schulz von Thun

Das Modell verdeutlicht, dass die Vermittlung einer Nachricht weit über den reinen Sachinhalt hinausgeht.

Ob wir glaubwürdig oder unglaubwürdig auf unsere Umgebung wirken, obliegt vielen Faktoren, z. B. der Tagesform, „Fühle ich mich mit der mir übertragenen Aufgabe wohl?“, u.v.m..

In manchen Situationen senden wir Signale aus, die „nicht so gemeint“ waren. Die Folgen können Missstimmung, Verärgerung oder die Suche nach Distanz sein. Positive Außenwirkung ist zu einem Großteil erlernbar. Vor einem Einsatz sollte sich daher jede/r folgende Fragen stellen:

- Wie wirke ich auf mein Umfeld?
- Bin ich schroff?
- Respektiere ich mich, mein Gegenüber und andere Kulturen?

- Wie ist heute meine Tagesform?
- Sollte ich heute lieber im „Back-up“ arbeiten?
- Welche nonverbalen Signale sende ich aus? (Lächeln bei der Arbeit?!)
- Wo liegen meine persönlichen Grenzen?
- Wie reagiere ich auf fremde Kulturen? Mache ich mich darüber (offen) lustig?
- Aus welcher Motivation heraus beteilige ich mich an diesem Einsatz?

Die Reflexion der eigenen Selbst- und Fremdwahrnehmung anhand der o.g. Fragen ist unablässig, um den Grundaufgaben des Bevölkerungsschutzes gerecht zu werden; Menschen in Notlagen unter Berücksichtigung der Neutralität, der Menschenwürde, ohne Ansehen der Religion, des Geschlechts oder der Nationalität temporäre Unterstützung zu leisten.



vgl. Röhner, Schütz, 2016, S. 23

Handlungsempfehlungen:

- Langsame, einfache, ruhige Sätze, aber kein „Tarzan-Deutsch“!
- Gegenüber mit Sie und Namen ansprechen, sich selbst mit Namen vorstellen.
- Falls verfügbar, mehrsprachige/nonverbale Kommunikationshilfen nutzen.
- Direkten Blickkontakt nur anstreben, wenn er auch gesucht wird.
- Vorsicht mit Körperkontakt (v. a. in Frau-Mann-Konstellationen, dazu gehört auch der Körperabstand).
- Handzeichen können zu Missverständnissen führen.
- Der Sendende einer Nachricht muss den Sachinhalt klar formulieren.
- Formulierungen, die Missverständnisse auslösen könnten, sollten nicht verwendet werden.
- Wer nicht missverstanden werden will, muss darauf achten, dass die verschiedenen Botschaften einander nicht widersprechen (z. B. Sachinhalt und Appell in Übereinstimmung bringen).
- Der Empfangende einer Nachricht muss darauf bedacht sein, Fehler bei der Aufnahme zu vermeiden.
- Es sollten alle vier möglichen Seiten einer Nachricht bedacht werden.

2. Selbst- und Fremdrelexion

„Bevor man sich mit dem Anderen, dem Fremden, auseinandersetzt, sollte man sich seiner eigenen Kultur und ihrer Besonderheiten bewusst werden [...]“ (Payer, 2005).

Dies gilt für die eigene kulturelle Identität, aber auch für eigene Stereotype und Vorurteile. Kultur ist unsere „mentale Software“, die im Sozialisationsprozess „programmiert“ wird. Im Laufe dieser Sozialisation und vor allem in der Kindheit, der Primärsozialisation, erwirbt das Individuum bestimmte Muster des Denkens, Fühlens und Handelns, die als Werte und Haltungen umschrieben werden.

Viele interkulturelle Missverständnisse und Probleme resultieren daraus, dass man sich der Kulturgebundenheit der eigenen Wahrnehmung und der seines fremdkulturellen Gegenübers nicht hinreichend bewusst ist: Es werden Dinge und Sachverhalte als unhinterfragt „normal“ angesehen, die für die Wahrnehmungsgewohnheiten des anderen keineswegs plausibel sind. Dadurch kommuniziert man aneinander vorbei, ohne sich dessen bewusst zu sein.

Wenn wir mit Menschen arbeiten, hilft es, ein Verständnis für ihre Kultur zu haben. Aber es ist genauso wichtig, sich daran zu erinnern, wie viel wir gemeinsam haben. Wir alle sind Menschen mit Hoffnungen, Träumen, Schmerzen und Angst.

Ein anderer Grund für befremdlich scheinendes Verhalten kann in der Instabilität der eigenen Identität liegen. Menschliches Verhalten zielt darauf ab, die eigene Identität zu stabilisieren. Dabei ist die Zugehörigkeit zu einer soziokulturellen Gruppe ein wichtiger Faktor. Besonders in Konflikt- und Krisensituationen (z. B. Flucht) wird die Identität insgesamt oder teilweise infrage gestellt.

Der Mensch bemüht sich, seine subjektive Identität zu wahren, zu stärken und zu verteidigen, wenn er sie bedroht sieht, z. B. durch aggressives Verhalten, Rückzug oder die Betonung einzelner Identitätsbereiche, wie z. B. der kulturellen Identität und Zugehörigkeit.

Identitätszuordnung

Persönliche Identität

Weitgehend stabile Eigenheiten, z. B. Alters-, Geschlechts- oder Körperidentität

Soziale Identität

Bildet sich durch Erfahrungen mit Menschen und Organisationen, z. B. soziale Rollen: Elternteil, Arbeitnehmer, „Ausländer“

Kulturelle Identität

Eigenheiten und Verhaltensweisen, die von der soziokulturellen Umgebung beeinflusst werden, in der wir aufwachsen, z. B. Sprache, Religion, Sitten, Gebräuche, Rituale

Stereotype und Vorurteile

Bestehen bei Helfenden erhebliche Vorurteile gegenüber den jeweiligen Betroffenen, müssen die Helfenden die damit verbundenen Emotionen im Einsatz regulieren, um handlungsfähig zu bleiben. Dieser innere Prozess bindet Ressourcen, die dann für die professionelle Versorgung von Betroffenen fehlen. Dadurch wird Stress erzeugt bzw. erhöht. Helfende sollten deshalb eigene Vorannahmen, Kategorisierungen und Einstellungen bezüglich bestimmter Menschen(-gruppen) überprüfen und ggf. bearbeiten, um auch diese Menschen im Einsatz vollständig professionell versorgen zu können. Stereotype sind verallgemeinernde Zuschreibungen von Eigenschaften und Verhaltensweisen zu den Mitgliedern einer sozialen Gruppe. Im Alltag und in komplexen Situationen fungieren Stereotype unbewusst als Orientierungshilfen bei der Informationsverarbeitung und Handlungssteuerung.

Gerade stereotype Fremdbilder können für erfolgreiches interkulturelles Handeln hinderlich sein. Sie verringern den Raum, den man dem Gegenüber zum Aushandeln der Beziehung gewährt, unterstellt man ihm doch durch die Stereotypen vorgezeichnete Positionen. Stereotype sind unhinterfragte Verallgemeinerungen, z. B. wenn

man das Verhalten einer Person hauptsächlich mit deren Kultur in Verbindung bringt und individuelle Persönlichkeitsmerkmale außen vor lässt.

Vorurteile sind pauschale und meist negative Bewertungen von anderen Gruppen(-mitgliedern). Sie sind stärker mit Gefühlen und Verhaltens-tendenzen (z. B. zur Diskriminierung) verbunden. Zudem gehen damit oft Schuldzuweisungen für Probleme einher. Sie bleiben oft trotz gegen-

läufiger Informationen bestehen und dienen der Stabilisierung der eigenen Identität und der positiven Einschätzung der eigenen Person/ Gruppe. Vorurteile können sich als Ethnozentrismus manifestieren, d.h., die Verhaltensmuster der Gruppe, der man selbst angehört, werden als normal, natürlich, gut und richtig angesehen. Also als normativer Maßstab, an dem man fremde Kulturen misst, die dann z. B. als „wild“, „unmenschlich“, „irrational“ bewertet werden.

Handlungsempfehlungen

Um Vorurteile und Stereotype zu vermeiden, empfiehlt sich die Anwendung des KPS-Modells zur Analyse interkultureller Einsätze.

Das **Kultur-Person-Situation-Modell** wird u. a. bei interkulturellen Fortbildungen für Führungs- und Einsatzkräfte der Polizei verwendet. Ziel ist es, ein möglichst vollständiges und differenziertes Bild von interkulturellen Interaktions-situationen zu erhalten und typische Interpretationsfehler wie Ethnozentrismus und Kulturalisierung zu vermeiden.

Fragestellungen

Wir empfehlen die Anwendung der folgenden Fragen. Sie helfen dabei eine kritische Situation differenziert zu analysieren.

Kulturelle Erklärung:

- Welche unterschiedlichen Wertvorstellungen der Beteiligten spielen eine Rolle?
- Welche Kommunikationskonventionen der Beteiligten bestehen?
- Wie viel (Vor-) Wissen ist bei den Beteiligten über die kulturellen Hintergründe der jeweils anderen vorhanden?
- Welche Rolle spielen religiöse/weltanschauliche Merkmale der Beteiligten? Welche Rolle spielen Unterschiede in der Kommunikation der Beteiligten (vor allem Sprache, aber auch nonverbaler Ausdruck von Emotionen)?
- Welche Rolle spielen Vorstellungen der Beteiligten von Autorität und Respekt sowie von angemessenem Verhalten zwischen Menschen mit unterschiedlichem sozialen Status?
- Welche Rolle spielen gruppenbezogene Vorstellungen der Beteiligten (z. B. zum Zusammenhalt in der Familie, der Religionsgemeinschaft oder ethnischen Gruppe)?

Persönliche Erklärung:

- Wie mögen der persönliche Hintergrund und die persönliche Vorgeschichte der Beteiligten das Erlebnis beeinflusst haben?
- Welche stressrelevanten Erfahrungen bringen die Beteiligten mit in die Situation (z. B. seelische Erschöpfung oder traumatische Erlebnisse aus dem Kontext der Migration)? Welche allgemeinen interkulturellen Erfahrungen bringen die Beteiligten mit?
- Welche allgemeinen Einstellungen und Vorannahmen (v. a. Stereotype und Vorurteile) haben die Beteiligten bezüglich der anderen sozio-kulturellen Gruppe?
- Welche Selbstbilder (z. B. „selbstloser Helfer“, „ewiges Opfer“) und Fremdbilder (z. B. „dankbare Hilfeempfänger“, arrogante Wichtigtuer“) haben die Beteiligten?
- Welche soziale Rolle haben oder beanspruchen die Beteiligten in ihrer eigenen Gruppe (z. B. Führungskraft oder Familienoberhaupt) und wie wirken diese Rollenkonzepte in der gegebenen Situation?
- Könnten Charaktereigenschaften der Beteiligten einen Einfluss haben?

Situative Erklärungen:

- Welche Tageszeit und welche äußeren Bedingungen (z. B. Hitze, Kälte, Lärm, räumliche Enge) herrschen?
- Wer ist beteiligt und wie ist das zahlenmäßige Verhältnis der einzelnen Gruppen?
- Wie ist das sozial-emotionale Verhältnis der Beteiligten zueinander?
- Wie ist die „Tagesform“ der Beteiligten?

vgl. Hannig et. al..

3. Interkulturelle Fallstricke

In jeder Handlung steckt Kommunikation. So vielfältig die Kulturen, so vielfältig sind die Facetten der verbalen, nonverbalen sowie paraverbalen Kommunikation. Was in einer Kultur als „richtig“ und „verständlich“ angesehen wird, kann in einer anderen als beleidigend empfunden werden.

Der Anthropologe Edward T. Hall differenziert Kulturen vereinfacht ausgedrückt in zwei Gruppen: Low-context- und High-context-Kultur. An dieser Stelle eine kurze und unvollständige Übersicht dessen, was eine High- und Low-context-Kultur voneinander unterscheidet.

High-context-Kulturen

Konflikte werden personalisiert, daher müssen sie gelöst sein, bevor die nächste Handlung beginnt.

Die Identität wurzelt in der eigenen Kulturgruppe.

Es gibt wenige feste Regeln.

(Geschäfts-)beziehungen beruhen auf Vertrauen und entstehen langsam.

Starke Verwendung nonverbaler Signale.

Low-context-Kulturen

Konflikte werden entpersonalisiert und können damit schneller beigelegt werden.

Die Identität wurzelt in der eigenen Person.

Es gibt, teils nicht verhandelbare, Regeln.

(Geschäfts-)beziehungen beginnen und enden schnell.

Mitteilungen erfolgen mehr über Worte und weniger über nonverbale Signale.

vgl. „Beyond Culture“ von Edward T. Hall im Anchor Books Verlag (1990)

Zwischen High- und Low-context-Kulturen sind kommunikative Missverständnisse nicht selten und gründen zumeist auf **„Sender/Empfänger-Unverständnis“**.

Beispiele für High- und Low-context- Länder:

High-context

Low-context

Türkei, Indien, China

USA, Kanada

Tunesien, Nigeria, Tschad

Skandinavien, Deutschland, Niederlande

Syrien, Irak, Iran

Israel

Betrachtet man die Länder, aus denen die meisten Flüchtlinge stammen, ist leicht zu erkennen, dass es sich hauptsächlich um High-context-Länder handelt. Die Länder, in denen sie um Asyl ersuchen, sind hauptsächlich Low-context-Länder. Folglich sind kulturelle Differenzen, interkulturelle Fallstricke und gegenseitige Skepsis vorprogrammiert.

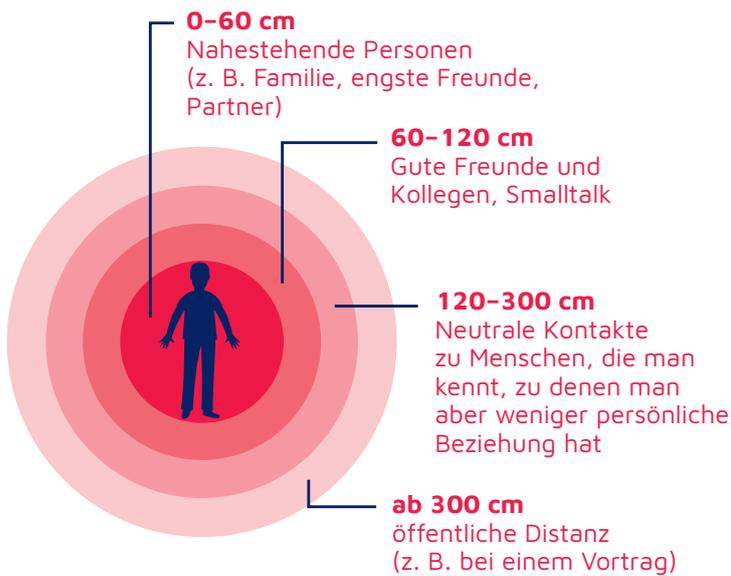
Distanzzonen

Distanzzonen sind Zonen, in denen wir uns wohl oder unwohl fühlen. Hier spielen charakterliche Eigenschaften und der kulturelle Hintergrund eine Rolle. Jeder kennt es: Man unterhält sich mit einer Person, die man nur „flüchtig“ kennt. Während des Gesprächs beschleicht einen das Gefühl: Das Gegenüber rückt mir ziemlich auf die „Pelle“. Das heißt, ich fühle mich bedrängt und möchte eine größere Distanz zu meinem Gegenüber einnehmen. Mit engen Freunden ist es zumeist anders, dort habe ich eine engere Beziehung, lasse kleinere Distanzen zu. Je nach Kulturkreis können auch die Distanzen variieren. Bei Gesprächen empfindet beispielsweise ein Westeuropäer seinen z. B. arabischen Gesprächspartner als distanzlos, da dieser weniger als einen Meter von ihm entfernt steht.

Während es für den Westeuropäer unangenehm ist, empfindet die arabischstämmige Person es als völlig normal und denkt nicht weiter darüber nach.³

³VBG, o.J.

Beispiel anhand westeuropäischer Durchschnittswerte:



Insbesondere in der nonverbalen, aber auch paraverbalen Kommunikation können Missverständnisse und daraus resultierend Unbehagen oder Stress auftreten. Z. B. bei der Verwendung von Handzeichen. Handzeichen, die bei uns in Deutschland genutzt werden, um Zustimmung bzw. „alles okay“ zu signalisieren, gelten in anderen Ländern als obszöne Geste.

Ebenso bedeutet Nicken in anderen Kulturen nicht immer Ja, sondern manchmal auch das Gegenteil.

Nonverbale Kommunikation – Handzeichensprache



„Okay!“
„Perfekt!“
Vulgäre Beleidigung



„Okay!“
„Eins“
„Nimm mich mit!“
Vulgäre Beleidigung



„Sieg!“
„Frieden“
„Zwei“
Vulgäre Beleidigung
(wenn Handrücken nach vorne zeigt)



Gebet
Begrüßung
„Danke!“
„Entschuldigung!“

„Ja-Nein“ – Gesten im Kulturvergleich

„Ja“:

- mit dem Kopf nicken: weltweit
- Kopf hin und her wiegen: Indien, Pakistan, Bulgarien
- Kopf zurückwerfen: Äthiopien

„Nein“:

- Kopf schütteln: weit verbreitet
- Kopf zurückwerfen: arabische Kulturen, Griechenland, Türkei, Süditalien
- Augenbrauen hochziehen: Griechenland
- mit der Hand abwinken: weit verbreitet
- mit der Hand fächeln: Japan
- Hände überkreuzen: weit verbreitet
- Hand am Kinn hoch schnippen: Süditalien, Sardinien
- mit dem Zeigefinger abwinken: weit verbreitet

Weitere Beispiele für kulturelle Unterschiede in der nonverbalen Kommunikation:

- Der Einsatz der linken Hand gilt in Südostasien als obszöne sexuelle Geste.
- Inder und Inderinnen zeigen ihre Zustimmung, indem sie ihren Kopf schütteln, so wie es Mitteleuropäer und Mitteleuropäerinnen tun, um zu verneinen.
- Jemanden mit der Hand heranwinken (Handflächen zeigen zum Körper und der Zeigefinger wird ausgestreckt) hat in arabischen Kulturen etwas Abwertendes an sich.

- Mit dem Zeigefinger zeigen gilt in ganz Süd- und Ostasien als unhöflich.
- Die Schuhsohlen zeigen (z. B. beim Sitzen) ist in arabischen Kulturen unhöflich bzw. gilt als Zeichen der Unreinheit.
- Gesten beim Reden: Was manche Asiaten und Asiatinnen als unerträgliches Gefuchtel empfinden, schätzen Lateinamerikaner und Lateinamerikanerinnen als Ausdruck eines eifrigen Redners.
- Die aufrecht gehaltene und geballte Faust bei gleichzeitigem Klopfen auf den Oberarm mit der flachen Hand des anderen Armes ist in Deutschland eine Demonstration von Kraft, in Spanien hingegen eine Geste der Missachtung/Beleidigung.
- Augenkontakt zu vermeiden oder auf den Boden zu starren, während man mit seinen Eltern oder einer höhergestellten Person spricht, ist in afrikanischen und arabischen Kulturen ein Zeichen von Respekt. Im Gegensatz dazu gilt dieselbe Handlung in Nordamerika und dem größten Teil Europas als Signal von unangemessener Scheu oder Unehrllichkeit.
- Einem buddhistischen Kind soll man nicht über den Kopf streichen, da man in diesem Kulturkreis die Auffassung vertritt, dass dies die Seele beschädigen könne. Für unseren Kulturkreis ist es eine liebevolle Geste.
- In den meisten arabischen Ländern reicht man die rechte Hand zur Begrüßung, da die linke als unrein gilt.
- In manchen muslimischen Kulturkreisen gilt es als unhöflich, die Frau zuerst zu begrüßen und dann erst den Mann.
- Sollten Sie Gelegenheit zum Gespräch und Erfahrungsaustausch haben, vermeiden Sie, politische Position zu beziehen. Das Gleiche gilt auch für die Geschlechterrolle.
- Als Katastrophenschützer ist es nicht unsere Aufgabe, unsere Auffassung der Geschlechterrolle zu übermitteln. Das, was uns interessiert, ist, den Einsatz ohne Reibungsverluste erfolgreich zu beenden.

Was tun, wenn Sie in ein interkulturelles Fettnäpfchen getreten sind?

- In erster Linie Ruhe bewahren, das ist schon vielen passiert.
- Achten Sie auf die Reaktion Ihres Gegenübers!
- Sollte es sich um eine Kränkung handeln, entschuldigen Sie sich!
- Seien Sie bereit dazu zu lernen, um es beim nächsten Mal besser zu machen!
- Erkundigen Sie sich bei Ihrem Gesprächspartner, weshalb es sich um ein Fettnäpfchen handelte!

Das interkulturelle Fettnäpfchen

Interkulturelle Fettnäpfchen müssen nicht immer zu einem Konflikt führen. Oftmals toleriert die gegenüberstehende Person es wohlwollend. Manchmal kann es aber auch zu Kränkungen kommen, die nicht offen kommuniziert werden. Nur selten kommt es zu (gravierenden)

Verletzungen. Für interkulturelle Fettnäpfchen müssen jedoch nicht zwei geografisch entfernte Länder aufeinandertreffen. Auf der Mikroebene brauchen wir nur die innerdeutschen Bundesländer oder die Unterschiede zwischen den neuen und alten Bundesländern betrachten.

- Kopfschütteln kann in Land A „Ja“ bedeuten, während es in Land B als Verneinung gilt.
- In mehreren asiatischen Ländern werden Visitenkarten mit beiden Händen gereicht.

4. Islam

Der Exkurs zum Thema Islam scheint uns notwendig, da 2015/16, die meisten Menschen aus muslimischen Ländern kamen und die kulturellen Unterschiede hier besonders gravierend und konflikträchtig sind bzw. besonders viele Missverständnisse hervorrufen.

Muslimische Glaubensgruppen

Den Islam gibt es nicht! So wie es im Christentum Katholiken, Protestanten, Adventisten und Personen, die dem freikirchlichen Sektor angehören gibt, so existieren im Islam ebenso verschiedene Strömungen, die den Glauben unterschiedlich (streng) interpretieren.

Sunniten

Diese Gruppe stellt den Großteil der Muslime weltweit. Sie betrachten sich als „muslimische Gemeinschaft der Mitte.“⁴

Schiiten

Nach dem Tod des Propheten Mohammed spaltete sich die muslimische Gemeinschaft und der schiitische Zweig entstand und ist bis heute die zweitgrößte muslimische Glaubensgruppe.⁵

Aleviten

Die Aleviten werden oftmals als eigene Konfession innerhalb des Islams aufgefasst. Im Gegensatz zu den schon genannten Strömungen legen diese den Koran nicht wörtlich aus und leben zudem nicht nach den fünf Säulen des Islams.

Die Ideologie orientiert sich an der orientalischen Mystik und am Humanismus. Frauen sind bei den Aleviten in der Regel gleichgestellt.⁶

Wahhabiten

Wahhabismus ist eine neue Strömung im Islam und entstand im 18. Jahrhundert. Nach Auffassung der Wahhabiten sind alle Menschen zum „reinen“ Islam zu bekehren und Ungläubige unter Strafe bis hin zum Tod zu stellen.⁷

Konflikte innerhalb der muslimischen Gruppen

Die Konflikte innerhalb der muslimischen Glaubensgemeinschaften sind nicht selten gravierend. Die konfessionelle Unterscheidung zwischen Sunniten und Schiiten und der Abgrenzungsprozess wird auch in Zukunft aller Wahrscheinlichkeit nach weitergeführt.⁸

Sunnitische wie schiitische Vertreter sprechen von einem gegenseitigen Hass. Dieser entlädt sich nicht ausschließlich in den Heimatländern, sondern wurde in den vergangenen Jahren auch nach Europa getragen, wo es in Flüchtlingsunterkünften zu Übergriffen unterschiedlicher Ausprägung gekommen ist.⁹

Allerdings beschränkten sich die Gewalttaten nicht ausschließlich auf Konflikte zwischen schiitischer und sunnitischer Weltanschauung, sondern können auch auf andere Personengruppen übergreifen.

Aberglaube

Ein weiterer Punkt ist der sogenannte „Aberglaube“. Der Begriff selbst wird oft in einem abwertenden Kontext gebraucht, obwohl es für den „Glaubenden“ ein relevanter Bestandteil seiner Weltanschauung ist, dass bestimmte Dinge durch Taten ausgelöst werden können. Im Folgenden mehrere Beispiele für „Aberglauben“:

Westliche Welt:

- Schwarze Katzen bringen Unglück.
- Man sollte nicht unter einer Leiter entlanggehen.
- Vierblättriges Kleeblatt bringt Glück.

Im orientalischen Raum ist „Aberglaube“ sehr weit verbreitet, unabhängig davon, ob die Menschen gläubige Muslime sind oder nicht – oftmals ist beides vorhanden. Erkennbar u. a. daran, wenn folgende Symbole die Weltanschauung ergänzen:

- Die Hand der Fatima: Abwenden des „Bösen Blicks“ (Neid, Missgunst etc.)
- Fünfeckiger Stern: Schutz vor Geistern
- Das Auge: Schutz vor bösen Kräften

Leicht zu erkennen ist, dass die Symbole den Träger vor bösen Einflüssen schützen sollen. Ihm ist es wichtig, vielleicht gar elementar. Insbesondere dann, wenn er sich in einer ungewohnten Umgebung befindet (z. B. nach einer Flucht).

Alle Facetten des Glaubens können hier allerdings nicht besprochen oder abgebildet werden. Wenn Sie im Rahmen einer interkulturellen Begegnung ein Ihnen unbekanntes Symbol (z. B. als Amulett) sehen, fragen Sie nach. In den meisten Fällen wird man Ihnen bereitwillig Auskunft geben.

⁴<https://www.bpb.de/nachschlagen/lexika/islam-lexikon/21655/sunniten>

⁵<https://www.religionen-entdecken.de/search/solr3/sunniten>

⁶Konrad Adenauer Stiftung, S. 3 ff, 2012

⁷Kathe, 2014, S. 9

⁸Universität Bern, 2018, S. 3

⁹Steinberg, 2020, Online

5. Konflikte und Gewalt

Unter den mannigfaltigen Fluchtgründen sind Krieg und „Alltagsgewalt“ die dominierenden. Die Gründe für das Gewalterleben sind mannigfaltig und lassen sich nur unvollständig aufzählen. Staat und/oder Konfliktparteien bedienen sich z. B. auch der Folter, um Informationen von politischen Oppositionellen, „Revolutionären/Konterrevolutionären“, Demonstranten u. v. m. zu erhalten. Überlebende sind oftmals bis zum Lebensende physisch und psychisch beeinträchtigt. Während die physischen Hinweise (z. B. Narben) Zeugnisse dieser Gewalterfahrungen sind, sind die psychischen „verdeckt“ und für Außenstehende nicht unmittelbar erkennbar. Die seelischen Reaktionen sind auch an dieser Stelle vielfältig und umfassen das gesamte Spektrum psychischer Störungen (Depression, Psychosen, Neurosen, Suizidalität usw.).

Gender Based Violence (GBV) – geschlechtsspezifische Gewalt

Gewalt hat viele Erscheinungsformen. Neben der politisch-religiös motivierten Gewalt existieren noch viele weitere Beweggründe, welche zu Gewalttaten führen. In vielen afrikanischen Ländern wie auch Nationen im Nahen und Mittleren Osten werden Menschen Opfer von physischen und psychischen Übergriffen, weil sie nach Auffassung der Täter das „falsche“ Geschlecht oder die „falsche“ sexuelle Orientierung haben.

Nicht selten sind die Übergriffe auf Frauen religiös-motiviert, da in der strenggläubigen Auslegung des Islam oder in Teilen des konservativen Christentums die Frau sich unterzuordnen habe. Allerdings ist GBV nicht allein auf religiöse Motive zu begrenzen. Im Folgenden finden Sie eine Auflistung, welche Formen der GBV existieren:

- psychische Gewalt (Unterdrückung, verbale Gewalt, Androhung von Vergewaltigung etc.),
- sexuelle Gewalt (Vergewaltigung, Verstümmelung etc.),
- physische Gewalt (Schläge, Tritte etc.),
- wirtschaftliche Gewalt (kein autonomer Handlungsspielraum, volle Abhängigkeit vom Mann etc.),
- Ausschluss vom religiös-gesellschaftlichen und kulturellen Leben.¹⁰

Die Folgen hieraus können gravierend sein. Jede Gewalttat hinterlässt physische/psychische Spuren. Dies kann auch zu charakterlichen Veränderungen führen, z. B.

- grundsätzliches Misstrauen gegenüber Männern, selten gegenüber Frauen,
- Verslossenheit,
- Erzählen von Unwahrheiten zum Schutz der eigenen Person,
- „Abkapseln“,
- je nach Dauer, Intensität, Art der Gewalterfahrung und persönlicher Sozialisierung kann es über die charakterliche Veränderung auch hinausgehen, indem die Person psychisch erkrankt. Bei einer nicht unerheblichen Menge geflüchteter Frauen basiert die psychische Erkrankung auf Gewalterfahrung.

Erscheinungsformen können sein:

- Depression,
- Suizidgedanken,
- Locked-in-Syndrom,
- Posttraumatische Belastungsstörungen,
- Aggressivität gegenüber dem Umfeld,
- Allgemeine Angststörungen,
- Organische Schäden.¹¹

Auch Männer können Opfer von Gewalterfahrungen werden, entweder aufgrund ihrer Homosexualität oder als Mittel der Kriegsführung und Unterdrückung im Heimatland. Oftmals hat dieser Personenkreis „Überlebensstrategien“ in seiner Heimat entwickelt und konnte so „gut durch den Alltag kommen“. Andere wiederum wurden durch den Staat und durch die Bevölkerung verfolgt, geächtet und zum Teil misshandelt.

Die Folgen können ebenso gravierend sein wie bei der Gewalt gegen Frauen und reichen von Depression bis hin zu Suizidgedanken.

¹⁰European Commission, 2021

¹¹Robert Koch-Institut, 2020, S. 313

Weitere Konfliktpotentiale

Geflüchtete kommen oft aus Ländern, in denen es ethnische Konflikte oder stark hierarchisch geprägte sozioökonomische Strukturen (z.B. Kastensysteme in Pakistan, Indien, bei der ethno-religiösen Gruppe der Jesiden) gibt. Wenn Sie in Flüchtlingsunterkünften auf engstem Raum und unter schwierigen Bedingungen aufeinander treffen, können diese Konflikte aufbrechen.

Umgang mit Menschen mit Gewalterfahrung

Fest steht, wir werden diesem Personenkreis das Trauma/die Erfahrung nicht nehmen können. Es gehört auch nicht zu unserem Aufgabengebiet als Bevölkerungsschützer. Des Weiteren können wir nicht auf die Menschen zugehen und fragen, ob sie Gewalt in jeglicher Form erfahren haben oder nicht.

Als Einsatzkräfte sind wir darauf angewiesen, dass wir entweder von den Betroffenen selbst oder einem der Angehörigen den Hinweis erhalten, dass eine (traumatische) Gewalterfahrung vorliegt und ein „geschütztes“ Umfeld gewünscht ist.

Handlungsempfehlungen, um Menschen mit Gewalterfahrung temporär eine Umgebung zu bieten, in der sie sich sicherer fühlen und Sie als Einsatzkraft sicher arbeiten können:

- Signalisieren Sie der betroffenen Person, dass sie in der temporären Einrichtung keine Gewalt zu erwarten hat!
- Sofern in der Einrichtung möglich, bieten Sie der Person einen separierten Raum an!
- Halten Sie eine größere Distanzzone ein, damit Sie nicht als Bedrohung wahrgenommen werden!
- Meiden Sie schnelle Bewegungen!
- Personen mit Gewalterfahrungen (insbes. wenn es sich um Folter handelt) leiden oftmals an psychischen Folgeschäden. Zum Teil kann es zu gewaltsamen Ausbrüchen kommen.

6. Sicherheitsfaktor Verpflegung

Die Essensausgabe in einer Flüchtlingseinrichtung ist ein kritischer Faktor. Wie auch in anderen Einrichtungen mit heterogener Personenzusammensetzung können hier aufgrund beengter Verhältnisse Konflikte entstehen oder aufgestaute sich entladen. Das Risiko einer entstehenden unkontrollierbaren Lage ist hoch und kann oftmals nur durch polizeiliche Intervention gelöst werden. Die Konfliktursachen reichen von einfachen zwischen-

menschlichen Spannungen bis hin zu ethnokulturellen Konflikten. In den vergangenen Jahren waren immer wieder Zwischenfälle bei der Essensausgabe in Flüchtlingsunterkünften zu beobachten.

Grundsätzlich sollten die Mahlzeiten gemeinsam oder zumindest kulturübergreifend in Time-Slots eingenommen werden. Sollte dies (aus Sicherheitsgründen) nicht möglich sein, so sind Alternativen zu erwägen (Siehe Tabelle).

Beispiele für zwei mögliche Optionen

	Kurzerklärung	Vorteile	Nachteile
Rotation	Erstellen von Time-Slots nach religiöser Zugehörigkeit (z. B. 06:45 Uhr-07:30 Uhr Gruppe A). Wichtig: Damit keine Gruppe benachteiligt ist, sollten die Time-Slots wöchentlich rotieren	Geringeres Konfliktpotenzial	<ul style="list-style-type: none">• Hoher Steuerungsbedarf• Planungsaufwand
Räumlich Trennung	Die Essensausgaben werden räumlich nach religiöser Zugehörigkeit getrennt. Z. B. Raum A Muslime, Raum B Christen. Alternativ: Raum A Sunniten, Raum B Schiiten, Raum C Aleviten etc.	<ul style="list-style-type: none">• Geringeres Konfliktpotenzial• Höhere Akzeptanz als bei Rotationsmodell	<ul style="list-style-type: none">• Hoher Personaleinsatz• Erhöhter Infrastrukturbedarf

Sinnvoll ist es, die Essensausgabe zu kennzeichnen. Bewährt haben sich **Piktogramme sowie mehrsprachige Hinweisschilder** (z. B. arabisch, englisch, französisch). Zu bedenken ist, dass im arabischen Raum viele Dialekte existieren, sodass die Hinweisschilder möglichst auf Hocharabisch verfasst sein sollten. Örtliche Ausländerbehörden können hier Abhilfe leisten, da diese oftmals über einen eigenen Übersetzungsdienst verfügen.

Beispiele für Piktogramme: Rind, Lamm, Kalb, Rauchen verboten, Gebetsraum, Desinfektionsmittel, Waschraum, Dusche etc.

7. Extremismus

Die Mehrheit der Menschen sehnt sich nach Frieden und der Stillung ihrer Grundbedürfnisse. Innerhalb geflüchteter Personengruppen, aber auch unter Helfenden oder im Umfeld von Einrichtungen kann es politischen Extremismus geben.

Islamistischer Extremismus:

Innerhalb geflüchteter Personengruppen sind vereinzelt Extremisten auf dem europäischen Kontinent angekommen. Sie gehören nicht selten dem jihadistischen Spektrum an.

Ebenso wurden jihadistische Anwerbungsversuche in Flüchtlingsseinrichtungen beobachtet. Entweder durch extremistische Flüchtlinge oder zum Teil als neutrale Vereine auftretende salafistische Gruppierungen.

Oftmals verwenden islamistische Gruppen propagandistische Schriften, z.B.: Dabiq, Rumiyah, Inspire, die auch auf Deutsch verfügbar sind. Neben dem Unterhaltungszweck, besteht das Interesse der Herausgeber darin, die Leserschaft zu radikalisieren um eine höhere Gefechtsfähigkeit zu erreichen. Jedoch sind die Zeitschriften kein Beweis dafür, dass der Besitzer ein Jihadist ist.

Nichtsdestotrotz sollte beim entsprechenden Auffinden der Einrichtungsleiter informiert werden.

Empfehlenswert ist, dass dieser sich an die Polizei wendet.

Rechtsextremismus:

Am Beispiel des Nationalsozialistischen Untergrunds (NSU) sehen wir, dass auch in Deutschland terroristische Strukturen entstehen können. Vereinzelt wurden erfolgreiche Einschleusungsversuche in Flüchtlingsseinrichtungen beobachtet, um an Informationen zu gelangen, welche für eine spätere Tausübung hätten genutzt werden können (z. B. Brandstiftung, Sabotage etc.).

Aus „ideologischen Gründen“ lassen sich viele Mitglieder rechtsextremer Gruppierungen das Symbol der Organisation (oder andere mit Rechtsextremismus assoziierbare Zeichen) auf den Arm, die Schulter oder auf das Bein tätowieren.¹²

Linksextremismus:

Wenn auch das linksextreme Spektrum geflüchteten Personen (eher) positiv gegenübersteht, so forcieren diese, wie auch die vorangegangenen Spektren, die Abkehr von der freiheitlich demokratischen Grundordnung.

Extremistische Taten werden mit dem „Kampf gegen den Faschismus“ begründet und sind vielfach gewaltorientiert. In den vergangenen Jahren wurden seitens linksex-tremer Gruppierungen auch polizeiliche Maßnahmen innerhalb von Flüchtlingsseinrichtungen massiv gestört, teilweise auch sabotiert.

¹²Bundesamt für Verfassungsschutz, 2019

8. Migrationsspezifische Risiken

Um das Verhalten einer Person einordnen zu können, ist es von Vorteil sich mit den aus Flucht und Migration für die Betroffenen ergebenden psychosozialen Belastungen vertraut zu machen.

Phasen der Migration

Das Modell von Sluzki beschreibt die Phasen der Migration, die Menschen unabhängig von ihrer Herkunft durchlaufen. Diese Phasen können individuell unterschiedlich lang sein. Es hilft, das Modell zu kennen, um das Verhalten des Gegenübers einordnen zu können. Bringt man es mit dem KPS

Modell in Verbindung, wären die sich daraus ergebenden Fragen dem Bereich der Situation/ Person zuzuordnen.

Das Phasen-Modell der Migration nach Sluzki (2001) beschreibt die Funktionalität (und damit indirekt das Wohlbefinden) von MigrantInnen. Für die PSNV (Psychosoziale Notfallversorgung) kann das bedeuten, dass von Notfällen betroffene MigrantInnen je nach aktueller Phase verschiedenen emotional vorbelastet sind und folglich über mehr oder weniger Ressourcen zur Bewältigung der aktuellen Situation verfügen (Schouler-Ocak, 2012).



Phasen der Flucht

Geflüchtete unterscheiden sich von anderen Migranten dadurch, dass Sie aufgrund ihrer traumatischen und belastenden Erfahrungen vor, während und nach der Flucht ein weitaus höheres Risiko für Posttraumatische Belastungsstörungen aufweisen. Man schätzt, dass 30-40 % aller Geflüchteten klinisch relevante psychische Störungen aufweisen. In manchen Subgruppen mit besonders schwerwiegenden und langfristigen traumatischen Erfahrungen (z.B: Folteropfer, Kindersoldaten, Opfer sexualisierter Kriegsgewalt) dürfte die Häufigkeit psychischer Störungen deutlich höher sein. Zum Verständnis der Verfasstheit der Geflüchteten lohnt es sich einen Blick auf die Phasen der Flucht zu werfen.

Mit der **Aufbruchphase** wird vor allem der Zeitraum beschrieben, der die größte Notlage des Geflüchteten markiert. Je nach Umständen und Möglichkeiten kann es sich um eine kürzere oder längere Phase handeln, die häufig von Kriegsgeschehen, wirtschaftlicher Not, Verfolgung, Inhaftierung, politischer Unterdrückung, direkter körperlicher Gewalt und/oder anderen existentiellen Bedrohungslagen gekennzeichnet ist. Die Länge und Schwere dieser Phase haben einen direkten Einfluss auf den späteren Akkulturationsprozess, auch weil die Entscheidung hinsichtlich eines potentiellen Aufnahmelandes, d.h. die Auseinandersetzung mit dem zukünftigen Leben im Exil, in dieser Zeit stattfindet.

Die **Fluchtphase**, die in ihrer Dauer ebenfalls stark variieren kann, geht meist mit weiteren traumatischen Erfahrungen, wie Ausbeutung, physischen und sexuellen Übergriffen, Verletzungen oder Tod und nicht zuletzt gefährlichen Reiserouten, einher. Eine zusätzliche Belastung in dieser Phase kann die Trennung von Familie bzw. die Abwesenheit von nahen sozialen Kontakten bedeuten.

Die **erste Asylphase** ist die Zeit der Unterbringung in Camps für Geflüchtete, meist nahe der Grenze zum Herkunftsland, die mit der Gefahr von Bombardierung, Inhaftierung oder Rückführung, aber auch mit häufig sehr widrigen Lebensumständen, wie mangelnder Hygiene, Wasser- und Nahrungsmangel, begrenzten bzw. nicht vorhandenen Rückzugsmöglichkeiten u.ä., einhergeht. Der überwiegende Anteil der aktuell Geflüchteten weltweit verbleibt in dieser Phase.

Ist das Zielland erreicht, folgt die **Phase der Antragsstellung**, womit das Warten auf die rechtliche Anerkennung beginnt. Diese Zeit, in der das Individuum auf institutioneller Ebene mit dem Fehlen von Entscheidungs- und Kontrollmöglichkeiten im Hinblick auf seine Zukunft konfrontiert wird, ist oft von Unsicherheit, sozialer Isolation, unklaren Aufenthaltsbestimmungen und zum Teil drohender Abschiebung geprägt.

Nach einer Entscheidung im Asylprozess – sofern diese keine Rückführung nach sich zieht – folgt die **Phase der Niederlassung**. Erst hier, im anerkannten Asylstatus, sind die notwendigen Grundlagen für den Prozess der Akkulturation geschaffen. Diese Phase wird, vergleichbar mit Erfahrungen anderer Migrantinnen und Migranten, durch „klassische“ Migrationsbarrieren, wie z. B. Erlernen der neuen Sprache, erlebter Diskriminierung, erschwelter Arbeitssuche oder Zugangsbarrieren zum Gesundheitssystem, charakterisiert.

Abschließend wird im Sinne der erfolgreichen Akkulturation die **Adaptionsphase** postuliert, in der Integrationsbemühungen der Geflüchteten und der Aufnahmegesellschaft ineinandergreifen. Berry (1991) betont, dass nicht alle diese Phase erreichen und im Vergleich zu den „regulären“ Migranten die persönlichen Ressourcen zur erfolgreichen Bewältigung aufgrund der vorangegangenen Belastungen bei Geflüchteten oft schwächer ausgeprägt sind.¹³

Der Bevölkerungsschutz arbeitet hierarchisch strukturiert und problemlösungsorientiert. Diese Vorgehensweise kann im Umgang mit Migranten auf tiefe kulturelle Unterschiede und Befindlichkeiten treffen, die beiden Seiten unbewusst sind. Hieraus können Irritationen und Konflikte resultieren.

Um diesen vorzubeugen soll die folgende **Übersicht über Handlungsempfehlungen** in möglichen kritischen Situationen dienen. Diese stellt nur eine Auswahl dar und soll dazu befähigen, eigene Überlegungen über notwendige Handlungskompetenzen anzustellen.

¹³ Vgl. Nesterko und Glaesmer, 2017

1. Kommunikation

Vorgang	Handlungsempfehlungen	Anmerkungen
Mein Gesprächspartner versteht mich nicht.	<ul style="list-style-type: none">• Artikulieren Sie in einfachen klaren Sätzen und sprechen Sie langsam!• Besteht die Möglichkeit, auf einen Dolmetscher zurückzugreifen?• Existieren Störfaktoren (z. B. Sprachbarriere, Verwendung unterschiedlicher Zeichen im Alltag etc.), die eine Kommunikation behindern?	Verwenden Sie kein „Tarzan-Deutsch“!
Anweisungen werden nicht ausgeführt.	<ul style="list-style-type: none">• Suchen Sie das Gespräch mit der Ihnen untergebenen Einsatzkraft und wiederholen Sie die Anweisung! Bei fortbestehendem Misserfolg der Kommunikation melden Sie es an den nächsten Dienstvorgesetzten.• Stellen Sie sicher, dass Sie verstanden wurden.• Suchen Sie das Gespräch und verdeutlichen Sie die Notwendigkeit der Anweisung!	<ul style="list-style-type: none">• Auf welcher Ebene habe ich kommuniziert? (siehe 4-Seiten-einer-Nachricht-Modell S. 8ff)• Existieren Sprachbarrieren?
Person sagt „ja“, obwohl sie nicht richtig verstanden hat, worum es geht.	<ul style="list-style-type: none">• Haken Sie nach. Fragen Sie, ob Sie es erneut erklären sollen.	Kulturell bedingt kann es als respektlos gelten eine hierarchisch höhergestellte Person zu kritisieren. Indem die Person sagt, dass sie Sie nicht verstanden hat, bedeutet dies, dass Sie als hierarchisch höhergestellte Person etwas nicht korrekt erklärt haben. Diesen vermeintlichen Gesichtsvverlust will man Ihnen ersparen.
Mein Gesprächspartner reagiert ganz anders als erwartet.	<ul style="list-style-type: none">• Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner auf seine Reaktion an, insbesondere wenn die Empfindung besteht, dass es sich um eine negative Reaktion handelt!	<ul style="list-style-type: none">• Habe ich verbal/ non-verbal/paraverbal kongruent/inkongruent kommuniziert?• Beachten Sie die Bedeutung nonverbaler Kommunikation!• Handzeichen können missverstanden werden.

1. Kommunikation

Vorgang	Handlungsempfehlungen	Anmerkungen
Mein Gesprächspartner wirkt beleidigt und ist zornig/ emotional geworden.	<ul style="list-style-type: none">• Suchen Sie den Dialog, um Missstimmungen zu beseitigen/zu klären!• Sollte der Gesprächspartner zornig geworden sein, signalisieren Sie, dass Sie nichts „Böses“ wollen!• Nehmen Sie eine Bedrohung wahr, dann ziehen Sie sich zurück!	Eventuell liegt ein kulturelles Missverständnis vor. Überlegen Sie, ob Sie Handzeichen eingesetzt haben! Überlegen Sie, ob Ihr Kommunikationsverhalten eindeutig und kongruent war: Eventuell haben Sie Ihrem Gegenüber zu lange zu direkt in die Augen geschaut? Dies ist in anderen Kulturen oft ein Zeichen von Aggression, während es bei uns Verbindlichkeit und Vertrauen ausdrückt.

2. Selbst- und Fremdrelexion

Vorgang	Handlungsempfehlungen	Anmerkungen
Sie empfinden einer Person gegenüber Abneigung.	<ul style="list-style-type: none">• Wenden Sie das KPS-Modell an! (S. 15–17)• Möglicherweise verallgemeinern Sie Zuschreibungen.• Überprüfen Sie Ihre eigenen Vorannahmen, Einstellungen und Kategorisierungen!	Vermeiden Sie Ethnozentrismus, also das Beurteilen von Fremdverhalten auf Basis der eigenen kulturellen Sozialisation.
Sie bemerken, dass Sie eine Person nicht anschaut.	<ul style="list-style-type: none">• Hierfür kann es mehrere Gründe geben, bspw. Rollenideale, soziale Hierarchien und Stellungen.• Reflektieren Sie, dass dies in anderen Kulturen keine unfreundliche Handlung darstellen muss, sondern ein Zeichen des Respekts gegenüber einer hierarchisch höhergestellten Person bedeuten kann!	

3. Interkulturelle Fallstricke

Vorgang	Handlungsempfehlungen	Anmerkungen
Das interkulturelle Fettnäpfchen	<ul style="list-style-type: none">• Bewahren Sie Ruhe!• Auf die Reaktion des Gegenübers achten!• Wenn erforderlich: entschuldigen!• Seien Sie lernbereit, damit es nicht wieder vorkommt!	
Weibliche Person mit Kopftuch und Kopfwunde will sich nicht untersuchen lassen.	<ul style="list-style-type: none">• Eine weibliche Person sollte die Untersuchung in einem separaten Raum oder zumindest hinter Sichtschutz vornehmen.	Streng religiöse Muslima legen ihr Kopftuch nur im Kreis der Familie oder unter anderen Frauen ab, niemals in Gegenwart fremder Männer. Weiterhin ist das Schamgefühl im Islam sehr ausgeprägt, weshalb der Körper vor Blicken geschützt werden muss. So bleiben bei streng-religiösen Muslima oft nur die Hände unbedeckt.
Menschen nutzen sanitäre Einrichtungen, insbesondere Toiletten falsch.	<ul style="list-style-type: none">• Hängen Sie Piktogramme zur richtigen Toilettennutzung auf (siehe Links am Ende des Handbuches)	Toiletten, wie wir sie nutzen sind nicht überall bekannt. Deshalb bedarf es verständlicher Erläuterungen zu ihrer Nutzung.
Weibliche Führungskraft wird nicht ernst genommen.	<ul style="list-style-type: none">• Holen Sie einen männlichen Kollegen dazu, der die Anweisungen wiederholt um die Situation zu lösen. Bleiben Sie generell freundlich aber bestimmt und firm in ihrem Führungsanspruch.	In manchen Kulturkreisen gibt es keine Frauen in hierarchisch höhergestellter Position als Männer. Deshalb fällt es manchen Menschen schwer zu akzeptieren, dass es auch anders geht. Hier helfen Erklärungen, dass dies bei uns anders ist, Geduld und Verständnis für die kulturelle Sozialisation, für die das Individuum nichts kann.
Unangenehmes Übertreten von Distanzonen	<ul style="list-style-type: none">• Bauen Sie Distanz auf, indem Sie das Gespräch an einen Tisch verlagern. Alternativ halten Sie etwas vor Ihren Körper z. B. Getränkeflasche), treten Sie einen Schritt zurück. Es ist auch o. k., dem Gegenüber freundlich zu signalisieren, dass Sie einen gewissen Mindestabstand bevorzugen.	Andere Kulturen haben oft ein viel geringeres Bedürfnis nach räumlicher Distanz. D. h., wenn Ihnen jemand zu nahe kommt, muss dies kein aggressives Auftreten sein, sondern kann in der kulturellen Sozialisation des Gegenübers begründet sein. Vorsicht mit Körperkontakt (Körperabstand, Mann-Frau-Konstellationen)!

4. Islam

Vorgang	Handlungsempfehlungen
Konflikte innerhalb muslimischer Gruppen	<p>Wenn Sie einen Konflikt innerhalb einer Gruppe wahrnehmen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ist das ein Konflikt, bei dem ich einschreiten muss? (Nicht jeder „lautstarke“ und extrovertierte Dialog ist interventionsbedürftig.)• Wie kann ich beruhigend einwirken?• Ist eine Intervention für mich gefahrlos umsetzbar?• Ist ein Dolmetscher zur Intervention erforderlich? Einschreiten ist gefahrlos möglich:• Zeigen Sie nach Möglichkeit Verständnis für beide Parteien!• Versuchen Sie das Problem zu erfassen und eine Kompromisslösung zu finden!• Achten Sie darauf, dass beide Seiten „ihr Gesicht wahren“! <ul style="list-style-type: none">• Handelt es sich um einen Konflikt zwischen zwei Männern, sollte auch eine männliche Einsatzkraft intervenieren!• Achten Sie darauf, dass keine weiteren Personen sich in den Konflikt einmischen! <p>Einschreiten ist NICHT gefahrlos möglich:</p> <ul style="list-style-type: none">• Meiden Sie einen direkten Kontakt zu den Konfliktparteien!• Informieren Sie unmittelbar Ihren Vorgesetzten!• Wenn vorhanden, informieren Sie den Sicherheitsdienst!• Alarmieren Sie die Polizei!

5. Konflikte und Gewalt

Vorgang	Handlungsempfehlungen
Hilfeersuchen aufgrund von Gewalterfahrungen vor/während/nach der Flucht	<ul style="list-style-type: none">• Helfen Sie dort, wo Sie können, drängen Sie sich aber nicht auf!• Fragen Sie nicht nach Details der traumatischen Erfahrung oder Flucht. Suggestieren Sie, dass die Person jetzt und hier sicher ist. <ul style="list-style-type: none">• Organisieren Sie schon im Vorfeld des Einsatzes Strukturen bzw. Anlaufstellen, um zeitnah reagieren zu können! Je nach Kommune gibt es Opferberatungsstellen, die auf Bedürfnisse geflüchteter Personen professionell eingehen können.
Gender Based Violence (GBV)	<ul style="list-style-type: none">• Sorgen Sie dafür, dass im Einsatzkommunikationsplan Kontaktdaten für Anlaufstellen existieren, die auf geflüchtete Personen mit GBV-Erfahrung spezialisiert sind!• Stellen Sie fest, dass in einer Ad-hoc-Lage GBV existent ist, bieten Sie dem Opfer einen Schutzraum/separaten Raum an! <ul style="list-style-type: none">• Notieren Sie den Vorfall im Einsatztagebuch!• Rufen Sie ggf. die Polizei!• Planen Sie weibliche Einsatzkräfte als Ansprechpartnerinnen.

5. Konflikte und Gewalt

Vorgang	Handlungsempfehlungen
Schutzräume/ Segregation	<ul style="list-style-type: none"> • Bieten Sie eine Anlaufstelle für schutzbedürftige Personen (z. B. LGBTQ-Personen benötigen besonderen Schutz)! • Hier bieten sich Infotafeln an, die bestenfalls Informationen für den Alltag bieten (vermeiden Sie stigmatisierende oder zu offensichtliche Hinweise).

6. Sicherheitsfaktor Verpflegung

Vorgang	Handlungsempfehlungen	Anmerkungen
Sie erkennen zwischenmenschliche Spannungen bei der Essensausgabe.	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen Sie Time-Slots nach kulturellen/ religiösen Zugehörigkeiten! • Schaffen Sie, wenn möglich, räumliche Trennungen bei der Ausgabe des Essens! 	
Bereitstellung von Speisen	Informieren Sie sich über mögliche Einschränkungen bei der Versorgung. Bieten Sie Muslimen halal Essen an und kennzeichnen Sie dieses.	<p><u>„Halal“ bedeutet so viel wie „rein“ oder „erlaubt“.</u></p> <p>Es geht also darum, welche Lebensmittel, Dinge oder auch Handlungen aus islamischer Sicht zulässig und islam-konform sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Fleisch von Pflanzenfressern (Fleisch von Huhn, Rind oder Schaf - geschlachtet nach bestimmten Vorschriften, so genannte Schächtung), Frischmilch, frisches Obst und Gemüse, Ei, pflanzliches Öl <p><u>Verboten oder „haram“ sind:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Schweinefleisch oder mit dessen Bestandteilen hergestellte Produkte, etwa Zwiebelkuchen mit Speck, Mettbrötchen usw. Gelatine aus Schweinerohstoffen sowie damit hergestellte Lebensmittel wie Joghurts, Torten, Gummibärchen etc. Alkohol und alkoholhaltige Lebensmittel, zum Beispiel Eis und Pralinen (in Spuren oder möglicherweise versteckt als Trägerstoff bei Aromen oder Farbstoffen), bluthaltige Lebensmittel wie etwa Blutwurst

6. Sicherheitsfaktor Verpflegung

Vorgang	Handlungsempfehlungen	Anmerkungen
Sie erkennen, dass Personen in der Unterkunft ungerne das Essen entgegennehmen möchten.	<ul style="list-style-type: none">• Stellen Sie sicher, dass Inhaltsstoffe gekennzeichnet sind!• Verwenden Sie Hinweisschilder in verschiedenen Sprachen und klar verständliche Piktogramme!• Erörtern Sie mit Fachberatern kulturelle Essensgewohnheiten!	Beachten Sie, dass z. B. Muslime kein Schweinefleisch essen. Vermitteln Sie die Sicherheit, dass auf Speisenvorschriften Rücksicht genommen wird.

7. Extremismus

Vorgang	Handlungsempfehlungen	Anmerkungen
Sie nehmen islamistische Tendenzen wahr.	<ul style="list-style-type: none">• Informieren Sie Ihren Vorgesetzten! <u>Für Vorgesetzte:</u>• Manche Städte verfügen über Kontaktbeamte, welche sich verstärkt mit Flüchtlingsangelegenheiten auseinandersetzen. Nehmen Sie Kontakt auf!• Wenn kein Kontaktbeamter vorhanden ist, dann informieren Sie die örtliche Polizeidienststelle!	Extremismus ist oft nicht eindeutig und die Einschätzung, ob es sich um extremistische Schriften, Tendenzen, Verhalten etc. handelt, ist mit einer gewissen Einschätzungsunsicherheit verbunden. Daher besteht die Gefahr einer Fehleinschätzung. Eine extremistische Zeitschrift bedeutet noch nicht, dass der Leser tatsächlich auch ein Extremist ist.

Handlungsempfehlungen

Sie nehmen rechtsextremistische Tendenzen unter den Einsatzkräften/Mitarbeitern wahr (z. B. Kleidung, Tattoos)	<ul style="list-style-type: none">• Informieren Sie Ihren Vorgesetzten! <u>Für Vorgesetzte:</u>• Sprechen Sie den Mitarbeitenden/ die Einsatzkraft an. Idealerweise zusammen mit einer weiteren Führungskraft!• Wichtig ist hier die Sachebene. Die eigene ideologische Überzeugung ist irrelevant, da Sie im Rahmen des Einsatzes in einem öffentlichen Auftrag agieren.• Handelt es sich um eine STGB-relevante Straftat, ist eine Anzeige obligat.	<ul style="list-style-type: none">• Die Einsatzkraft ist vom Dienst freizustellen.• Liegt keine Straftat vor, so muss die Einsatzführung über das weitere Vorgehen entscheiden.• Schon im Vorfeld des Einsatzes muss im Briefing den Einsatzkräften vermittelt werden, dass politische Ideologien im Einsatz irrelevant sind und ausschließlich der Auftrag zählt (Neutralitätsgebot).
--	--	--

7. Extremismus

Vorgang	Handlungsempfehlungen	
Sie nehmen linksextremistische Tendenzen unter den Einsatzkräften/Mitarbeitern wahr.	<ul style="list-style-type: none">• Informieren Sie Ihren Vorgesetzten! <u>Für Vorgesetzte:</u>• Sprechen Sie den Mitarbeitenden/ die Einsatzkraft an. Idealerweise zusammen mit einer weiteren Führungskraft.• Wichtig ist hier die Sachebene. Die eigene ideologische Überzeugung ist irrelevant, da Sie im Rahmen des Einsatzes in einem öffentlichen Auftrag agieren.• Handelt es sich um eine STGB-relevante Straftat ist eine Anzeige obligat.	<ul style="list-style-type: none">• Die Einsatzkraft ist vom Dienst freizustellen.• Liegt keine Straftat vor, so muss die Einsatzführung über das weitere Vorgehen entscheiden.• Schon im Vorfeld des Einsatzes muss im Briefing den Einsatzkräften vermittelt werden, dass politische Ideologien im Einsatz irrelevant sind und ausschließlich der Auftrag zählt (Neutralitätsgebot).

8. Migrationsspezifische Risiken

Vorgang	Handlungsempfehlungen	Anmerkungen
Person hat offenbar Angst vor uniformierten Bevölkerungsschützern.	<ul style="list-style-type: none">• Versuchen Sie Vertrauen aufzubauen, lächeln Sie, suchen Sie das Gespräch. Zeigen Sie Empathie.	Aufgrund lang andauernder, wiederholter und interpersoneller Traumatisierungen wie Krieg, Verfolgung und Folter vor und während der Flucht können Menschen eine generelle Angst vor Uniformierten entwickeln. Vgl. hierzu die Phasen der Flucht in Kapitel 8.

Literaturverzeichnis

Aronson, Elliott; Timothy D. Wilson und Robin M. Akert (2008): Sozialpsychologie. München: Pearson Studium.

Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat (2019): Verfassungsschutzbericht 2019.

European Commission (2021): What is gender-based violence? Gender-based violence can take different forms and mostly affects women and girls. (https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/gender-equality/gender-based-violence/what-gender-based-violence_en)

Hall, Edward T. (1976): Beyond Culture. New York: Anchor Books.

Kathe, Charlotte (2014): Saudi-Arabiens (Anti-)Terrorismus-Politik. Eine konstruktivistische Analyse des Einflusses von Interessen, Ideen und Normen auf die staatliche Herangehensweise an das Phänomen. In: Kieler Analysen zur Sicherheitspolitik Nr. 38.

Konrad Adenauer Stiftung (2012): Alevitentum in Deutschland. In: IM Plenum Kompakt. (<https://www.kas.de/de/im-plenum-kompakt/detail/-/content/alevitentum-in-deutschland>)

Nesterko, Yuri und Glaesmer, Heide (2017): Migration und Flucht als Prozess (2017). Die individuelle und gesellschaftliche Perspektive. Nesterko und Glaesmer. in Wissenschaft & Frieden 2017-2: Flucht und Konflikt, Seite 14–18. (<https://www.wissenschaft-und-frieden.de/seite.php?artikelID=2200>)

Payer, M. (2005). Kommunikation mit Patienten anderer Kulturen. In M. Bastigkeit (Hrsg.), Können Sie mich verstehen? Sicher kommunizieren im Rettungsdienst. Edewecht: Stumpf & Kossendey.

Religionen Entdecken (2021): Sunniten – Die größte Gruppe der Muslime. (<https://www.religionen-entdecken.de/lexikon/s/sunniten>)

Hannig, Christian et. al (2016): Rettung, Hilfe & Kultur. Interkulturelle Kompetenz im Einsatz. BBK

Robert Koch Institut (2020): Gesundheitliche Lage der Frauen. (https://www.rki.de/DE/Content/Gesundheitsmonitoring/Gesundheitsberichterstattung/GBEDownloadsB/frauenbericht/Frauenbericht_tab.html)

Röhner J., Schütz A. (2016) Klassische Kommunikationsmodelle. In: Psychologie der Kommunikation. Basiswissen Psychologie. Wiesbaden: Springer, https://doi.org/10.1007/978-3-658-10024-7_2

Sluzki, C.E. (2001): Psychologische Phasen der Migration und ihre Auswirkungen. In: Hegemann, T. und Salman, R. (Hrsg.): Transkulturelle Psychiatrie. Bonn: Psychiatrie-Verlag, S. 101-115.

Universität Bern (2018): Schiiten und Sunniten Eine Beziehungsgeschichte in sieben Akten. In: FINO-Info Nr.6. (https://www.fino.unibe.ch/e646124/e779478/files779497/FINO_INFO_6_ger.pdf)

VBG (2021): Körpersprache und Distanzzonen. (<https://www.vbg.de/wbt/gewaltpraevention/daten/html/437.htm#:~:text=Jeder%20Mensch%20hat%20eine%20gewisse,den%20wir%20um%20uns%20brauchen.>)

von Sikorski, Christian und Cornelia Brantner (2019): Das Bild in der politischen Kommunikation. In: Lobinger, Katharina [Hrsg.] (2019): Handbuch der visuellen Kommunikation. Wiesbaden: Springer.

Weiterführende Links

Gender Based Violence

<https://unstats.un.org/unsd/gender/vaw/>

<https://www.unfpa.org/gender-based-violence>

Mindeststandards

<https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/mindeststandards-zum-schutz-von-gefluechteten-menschen-in-fluechtlingsunterkuenften-117474>

Piktogramme Notunterkunft etc.

<http://iconforrefugees.com/download>

<https://buerobauer.com/projekte/first-aid-kit/>

Idealtypische NUK/EAE

Hygiene (Piktogramme)

<https://www.infektionsschutz.de/mediathek/infografiken.html#c9302>

Camp-Aufbau

https://www.google.com/search?q=Orientierungshilfe+f%C3%BCr+das+Engagement+der+Kommunen+im+Aufbau+einer+Erstaufnahmeeinrichtung+f%C3%BCr+Fl%C3%BCchtlinge&rlz=1C1GCEB_enDE-900DE900&oq=Orientierungshilfe+f%C3%BCr+das+Engagement+der+Kommunen+im+Aufbau+einer+Erstaufnahmeeinrichtung+f%C3%BCr+Fl%C3%BCchtlinge&aqs=chrome..69i57.249j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#

Interkulturelle Kompetenz

<https://www.kalaidos-fh.ch/de-CH/Blog/Posts/2020/07/HR-Management-1004-Einfuehrung-interkulturelle-Kompetenz-Teil-1>

<https://www.giz.de/akademie/de/html/59662.html> <https://www.ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/interkulturelle-kompetenz.html>

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Danksagung

Wir bedanken uns bei allen Interviewpartnern, Workshopteilnehmenden und Projektpartnern sowie beim BMBF für die Förderung.

Das diesem Handbuch zugrunde liegende Vorhaben WAKE wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 13N1475 1 gefördert.

Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autoren.



JOHANNITER
Akademie Mitteldeutschland



Download des Handbuches unter:
www.johanniter-bildung-mitteldeutschland.de

Impressum

Johanniter-Unfall-Hilfe e.V.
Johanniter-Akademie Mitteldeutschland
Campus Leipzig – Fachbereich Internationale
Bildung und Integration
Stötteritzer Straße 47, 04317 Leipzig
Telefon +49 341 224760 41
E Mail jana.goldberg@johanniter.de

Redaktion:
Franz Peter
Jana Goldberg
Dominik Heytens

Konzeption und Gestaltung:
morisse grafik-design

Herstellung:
Medienagentur Paderborn

©Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., 2021