

Leitfaden Interkulturelle Schulung für den Bevölkerungsschutz

Trainerhandbuch



Migrationsbezogenes Wissensmanagement
für den Bevölkerungsschutz
der Zukunft



JOHANNITER
Akademie Mitteldeutschland



Inhaltsverzeichnis

Pädagogisches Konzept.....	2
Basisseminar – Interkulturelle Kompetenz (6 UE)	3
Interkulturelle Kompetenz	3
Kultur.....	4
Kulturstandards und Kulturdimensionen	6
Unterscheidung von „high context“ und „low-context“ Kulturen/Kommunikation.....	9
Stereotype und Vorurteile	10
Kommunikation.....	11
ÜBUNGEN zur interkulturellen Kommunikation.....	19
Handlungsorientierung.....	22
Übungen zum Perspektivwechsel.....	23
Aufbauseminar (4UE) Umgang mit Migranten und Geflüchteten in Betreuungslagen.....	25
Herausforderungen migrationspezifischer Risiken	26
Herkunft von Geflüchteten.....	31
Handlungsempfehlungen.....	32
Deeskalation.....	34
Interkulturelle Kompetenzen im Team.....	35
Glossar	37
Quellenverzeichnis	37
Impressum.....	38

1 / Aus Liebe zum Leben



Pädagogisches Konzept

Unsere Welt rückt näher zusammen, sei es durch globalisierte Handels- und Menschenströme oder durch Flucht- und Migrationsbewegungen. Seit den 1960er Jahren wird unsere Gesellschaft sukzessive kulturell diverser. Mit dieser Vielfalt umzugehen, sie nicht als Bedrohung zu betrachten, sondern im besten Falle sogar als Bereicherung ist nicht naturgegeben. Ambiguitätstoleranz muss sich erst entwickeln, das Unbehagen gegenüber dem Fremden beleuchtet und abgebaut werden. Auch im Bevölkerungsschutz ist dies eine wichtige Voraussetzung, um auch in Zukunft den Versorgungsauftrag bestmöglich auszuführen, das Stresslevel der Beteiligten niedrig zu halten und so zufriedenstellende Ergebnisse zu erreichen. Die Schulung interkultureller Kompetenzen leistet hierzu einen wertvollen Beitrag, denn Interkulturelle Kompetenz ist eine Schlüsselqualifikation im 21. Jahrhundert.

Im Grunde ist es gar nicht so schwer, und doch ein langwieriger Prozess sich interkulturelle Kompetenzen anzueignen. Fertigkeiten und Wissen können Schulungen vermitteln, die notwendige Haltung(-änderung) muss jede/r für sich entwickeln. Aber es lohnt sich, denn größere Handlungssicherheit und letztlich mehr Freude am Miteinander sind der Lohn für die Mühen.

Alle Hierarchieebenen sollten das Basisseminar durchlaufen, da es die Grundlagen interkultureller Kompetenz vermittelt. Führungskräfte benötigen Weitsicht. Ihnen ist deshalb das zusätzliche Aufbauseminar empfohlen, welches näher auf die Vulnerabilitäten von Geflüchteten eingeht und die Phasen von Flucht und Migration und die damit zusammenhängenden psychischen Belastungen näher beleuchtet, die Anlass für Konflikte sein können. Bestimmte Handlungsempfehlungen des Handbuches werden hier näher erläutert. Des Weiteren bietet das Seminar Gelegenheit zum Austausch und dazu eigene Fragestellungen einzubringen.

Hierarchieebene	Basisseminar 6 UE	Aufbauseminar 4 UE
Spontanhelfer ohne Grundausbildung	x	
Helfer mit Grundausbildung	x	
Gruppenführer	x	x
Zug- und Verbandsführer	x	x



Basisseminar – Interkulturelle Kompetenz (6 UE)

Das folgende Trainingskonzept ist auf 6 Unterrichtseinheiten (UE) ausgelegt. Dies kann jedoch nur die Basis zur Ausbildung interkultureller Kompetenz sein, auf der in regelmäßigen Abständen aufgebaut wird. Denn das Erlangen interkultureller Kompetenz ist ein lebenslanger Prozess.

"Wenn der Mensch überleben soll, muss er lernen, sich an den wesentlichen Unterschieden zwischen Menschen und zwischen Kulturen zu erfreuen. Er wird lernen, dass Unterschiede in Ideen und Einstellungen eine Freude sind, Teil der aufregenden Vielfalt des Lebens, nicht etwas, das es zu fürchten gilt."

(Gene Roddenberry, Star Trek Erfinder)

Ob Sie mit dem Thema Kultur/Kulturkonzepte oder Kommunikation beginnen, bleibt ihnen überlassen. Da bei der interkulturellen Kommunikation jedoch häufig Bezug auf die unterschiedlichen Kulturkonzepte genommen wird, empfiehlt es sich, diese erst einzuführen.

Interkulturelle Kompetenz

Es kommt immer wieder vor, dass Teilnehmende dem Thema Interkulturelle Kompetenz ablehnend gegenüberstehen. Frei nach dem Motto: „Sollen DIE sich doch uns anpassen.“ Deshalb ist es wichtig, zu verdeutlichen, dass interkulturelle Kompetenz für den Teilnehmenden selbst Vorteile mit sich bringt, zu mehr Handlungssicherheit und Stressreduktion beiträgt.

Warum brauche ich das?

Kulturelle und sprachliche Verständigungsprobleme können in Notfallsituationen auf beiden Seiten (Hilfeempfänger sowie Leistungserbringer) zu besonderem Stresspotential führen. Betroffene verspüren generell Angst, Machtlosigkeit und Unsicherheit in bedrohlichen Ausnahmesituationen.

Wie geht man damit um, wenn neben kulturellen Unterschieden oft noch Sprachbarrieren hinzukommen und es unterschiedliche Erwartungshaltungen bezüglich der Aufgaben des Rettungsdienstes gibt? Wie stellt man eine für beide Seiten zufriedenstellende Versorgung sicher?



3 / Aus Liebe zum Leben

Des Weiteren sind wir dazu aufgerufen, alle Menschen ihren individuellen Bedürfnissen nach zu behandeln. Wobei Gleichbehandlung nicht Gerechtigkeit bedeutet, wie das folgende Bild anschaulich illustriert.



Kultur

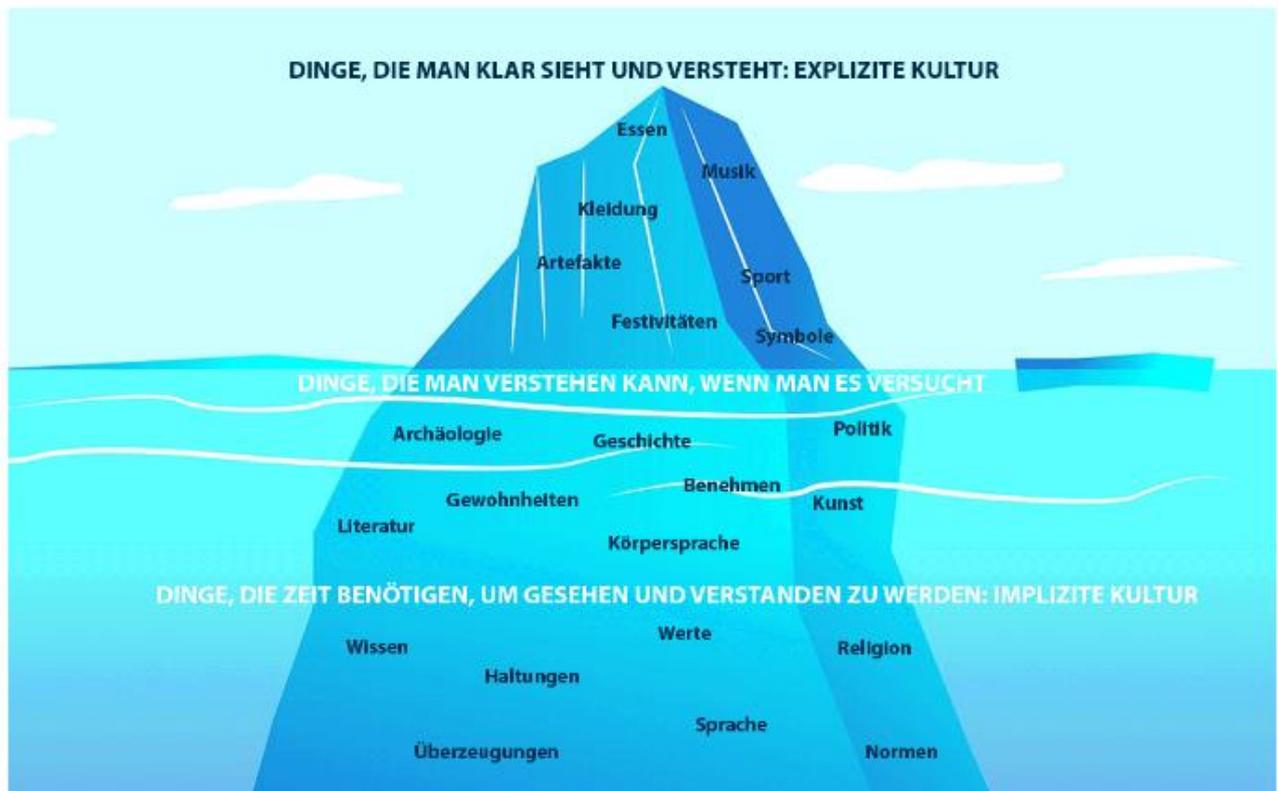
Stichwort Kultur. Was ist Kultur? Wie beeinflusst sie uns unbewusst? Es gibt eine Vielzahl an Definitionen und Modellen, die die Entstehung und den Aufbau von Kulturen zu erklären suchen. Eine Auswahl findet sich hier <https://www.ikud.de/tag/kulturmodelle-kulturerfassungsansaeetze>

Kultur ist das Orientierungssystem, in das wir hineingeboren und in dem wir sozialisiert werden. Es besteht aus spezifischen Symbolen, Werten, Normen, Konzepten, Verhaltensmustern und der Sprache, die in der jeweiligen Gemeinschaft tradiert werden. Kultur beeinflusst das Wahrnehmen, Denken, Werte und Handeln ihrer Mitglieder und definiert deren Zugehörigkeit zur Gesellschaft. Durch den unbewussten Sozialisationsprozess innerhalb unserer Kultur entsteht Ethnozentrismus. D.h. die Annahme die Regeln der eigenen Kultur gelten überall in der Welt. Deshalb leben wir auch die Regeln und Normen der eigenen Kultur als Maßstab an andere Kulturen an. Die eigene Kultur hält man für normal und richtig, die fremde für eigenartig und falsch.

Da der Großteil der identitätsstiftenden Kulturelemente, wie Werte, Normen, Haltungen nicht sichtbar und unbewusst ist, sollte man sie näher beleuchten.

Das Eisbergmodell hilft dabei den Aufbau von Kultur zu verdeutlichen, insbesondere die nicht sichtbaren Anteile unter der Oberfläche.

4 / Aus Liebe zum Leben



Um dem Phänomen des Ethnozentrismus entgegenzuwirken in der Begegnung mit fremden Kulturen, macht es Sinn, sich zunächst selbst zu verorten und mit der eigenen Kultur auseinanderzusetzen, bevor man sich mit dem Fremden auseinandersetzt.

Hierbei helfen folgende Fragen:

- Was macht meine Kultur aus?
- Was verbinde ich mit meiner Kultur?
- Was ist von meiner Kultur sichtbar?
- Kann meine Kultur sich verändern?
- Welches sind meine kulturellen Prägungen?

➔ Man kann die Teilnehmenden auch den folgenden Test machen lassen. Dauert ca. 10 Minuten und bietet Anlass über Werte, deren unterschiedliche Ausprägung usw. ins Gespräch zu kommen.

<https://einguterplan.de/werte-test/>



Kulturen werden zwar über die Generationen tradiert, sind aber auch im ständigen Wandel begriffen. Hier einige Beispiele für kulturelle Änderungen in Deutschland, die zeigen, dass sich kulturelle Werte im Laufe der Zeit verändern.

- 50er/60er Jahre:
 - Dominierende materielle Werte
 - Nachkriegszeit...
 - Wirtschaftswunder
- 70er, 80er, 90er:
 - Immaterielle Werte
 - Selbstverwirklichung
 - Individualität
- 2000er
 - Gleichgeschlechtliche dürfen heiraten
- Frauenbild
 - Generation unserer Großmütter hätte nie ihren Vater/ Lehrer kritisiert oder offen hinterfragt → Respekt vor Autorität
 - HEUTE: Kritik- und Konfliktfähigkeit sind Erziehungsziele unserer Kultur

Kulturstandards und Kulturdimensionen

Auch wenn diese von vielen Fachleuten als überkommen bzw. Vorurteile bestätigend angesehen werden und betont wird, dass wir alle Individuen sind, die sich in einem Wertekontinuum bewegen, halten wir es für sinnvoll die Kulturdimensionen von Geert Hofstede und auch das Konzept der Kulturstandards vorzustellen. Aus dem einfachen Grund, dass kultursensibles Handeln Wissen über Kultur benötigt. Wir sollten uns zum einen selbst über unsere Normalitätserwartungen im Klaren sein, aber eben auch darüber, dass diese sich von anderen zum Teil gravierend unterscheiden können und auch hier der Nährboden für Irritationen und Konflikte schlummert. Ein Beispiel: Der Rettungsdienst darf seine Schuhe aus arbeitsschutzrechtlichen Gründen nicht ausziehen, auch nicht in muslimischen Haushalten, wo das Betreten der Wohnung mit Schuhen nicht gern gesehen wird. Wenn der Rettungsdienst davon Kenntnis hat, kann er es zumindest verbalisieren („Leider dürfen wir unsere Schuhe nicht ausziehen, haben Sie etwas zum drüberziehen?“). Man zeigt so dem Gegenüber Entgegenkommen und Respekt bei gleichzeitiger Einhaltung der eigenen Regeln.

Die Kenntnis von Kulturstandards und Kulturdimensionen hilft also dabei respektvoll, wertschätzend und auf Augenhöhe mit Menschen anderer kultureller Prägung umzugehen. Sie beugt Irritationen und Konflikten vor.

6 / Aus Liebe zum Leben



Kulturstandards

- werden im Laufe der Sozialisation erworben und unbewusst gelebt.
- Sie bilden die Grundlage für eigenes Verhalten und den Maßstab für die Beurteilung fremder Verhaltensweisen.
- Sie werden von der Mehrzahl einer bestimmten Kultur für sich persönlich und andere als normal, selbstverständlich, typisch und verbindlich angesehen
- Unterschiedliche Kulturen bringen unterschiedliche Kulturstandards hervor.
- Daraus ergeben sich unterschiedliche (möglicherweise befremdliche) Verhaltensweisen
- Nicht alle Menschen teilen unsere Sichtweise (Kulturstandards) und haben eine andere Wahrnehmungsweise.

Kulturstandards					
	Deutschland	USA	Peru	Indien	China
Menschen streben nach	Selbstverwirklichung und Eigenverantwortung	Individualismus, Chancengleichheit, Eigeninitiative	Soziale Anerkennung, gegenseitige Hilfe	Familienorientierung, Anerkennung durch bestimmte	Soziale Anerkennung und Gruppenzugehörigkeit
Lebensbereiche	Trennung von Arbeit und Privatem	Identifikation mit der Arbeit, Verbindung mit Privatem	Vermischung von Arbeit und Privatem	Vermischung von Arbeit und Privatem	Einheit und Gemeinschaftsbildung in allen Lebensbereichen
Erstkontakte	distanziert, steif, nüchtern, unpersönlich	(gespielt) fröhlich, kontaktfreudig, zugänglich, "überheblich"	freundlich, jedoch misstrauisch*, abschätzend, wortreich	höflich, respektvoll, emotional, leicht verletzbar	höflich, respektvoll, humorvoll, harmonisch
Verhalten bei Konflikten	Direkte Ansprache, Aufrichtigkeit	indirekter Umgang, Harmonie	indirekt, Suche nach Fremdverschulden, Leid	indirekter Umgang, Harmonie	indirekter Umgang, "Gesicht wahren"
Regeln und Prinzipien	geben klare Orientierung, sind unumstößlich	werden flexibel gehandhabt, Nicht-Einmischung geht vor	werden an der Situation gemessen, dienen nur als grobe Richtlinie	sind wenig bedeutsam, stehen unter der kosmischen Ordnung	werden an der Situation gemessen, dienen nur als grobe Richtlinie
Verhältnis zu Obrigkeiten	kritisch, skeptisch	patriotisch, loyal	misstrauisch, eigensinnig	unterwürfig, aufstrebend	unterwürfig, anerkennend
Denken und Handeln	zielorientiert, planvoll, analytisch, wenig spontan	pragmatisch, planvoll, analytisch, risikofreudig, spontan	passiv, mythisch-ganzheitlich, flexibel, spontan	anpassungsfähig, ganzheitlich, innovativ, flexibel, spontan	improvisierend, ganzheitlich, flexibel, spontan
Arbeitsmoral	Leistung gegen Bezahlung oder Anerkennung, Ungeduld, kurzfristige Ziele	Leistung nur gegen Bezahlung und Anerkennung, Gelassenheit, Handlungsorientierung	Gemeinschaftliche Leistung, freigiebige Hilfsverpflichtungen, Geduld, Fleiß	Gehorsam gegen Fürsorge, gegenseitige Hilfsverpflichtungen, Bereitschaft für Veränderung	Gehorsam gegen Fürsorge, gegenseitige Hilfsverpflichtungen, Geduld, langfristige Ziele
Umgang mit der Zeit	streng durchgeplant und freizeitorientiert	locker durchgeplant und leistungsorientiert	ungeplant und gegenwärtig	alles gleichzeitig	alles gleichzeitig
Kollektives Selbstverständnis	"Wir sind beliebt, aber..."	"Wir sind die Weltmacht."	"Gemeinsam sind wir stark."	"Es wird schon weitergehen."	"Alle anderen sind Barbaren."

Quelle: Wikipedia

7 / Aus Liebe zum Leben



Kulturdimensionen

Geert Hofstede, holländischer Sozialwissenschaftler und Organisationsanthropologe führte in den Jahren 1968 und 1972 Befragungen bei den IBM-Mitarbeitern in 53 Ländern durch. Mit Hilfe der Ergebnisse formulierte er vier Kulturdimensionen. Eine fünfte Dimension fügte er 1991 hinzu. Mit Hilfe dieser Dimensionen kann man verschiedene Kulturen im Verhältnis zu einander messen und vergleichen. Folgende fünf Kategorien stellte Hofstede auf:

- 1.) Machtdistanz
Akzeptanz ungleicher Machtverteilung in der Gesellschaft
- 2.) Individualistische vs. kollektivistische Gesellschaften
Persönliche Ziele, Unabhängigkeit, Selbstbestimmung des Individuums haben Priorität. In kollektivistischen Gesellschaften steht Wir-Gefühl, Gruppeninteresse im Zentrum. Primäre Wahrnehmung als Teil einer Gruppe (Familie, Clan, Religion etc.)
- 3.) Maskulinität vs. Feminität
„Mein Haus, mein Auto, mein Boot“ – Erfolg, Leistung, Konkurrenzbereitschaft vs. Fürsorglichkeit, Kooperation, Pflege des sozial-emotionalen Klimas.
- 4.) Unsicherheitsvermeidung
Inwieweit nehmen Menschen (Lebens-)Risiken in Kauf und betrachten sie als normal. In Kulturen, in denen Menschen sich durch Situationen mit unvorhersehbarem Ausgang bedroht fühlen, wird versucht durch Gesetze und Vorschriften diesen Unsicherheiten entgegenzuwirken. Bedürfnis nach (Schein-)Sicherheiten.
- 5.) Langzeit- vs. Kurzzeitorientierung
zeitlicher Planungshorizont: Sparsamkeit, Beharrlichkeit, Bausparverträge oder Flexibilität und Egoismus (ich, jetzt, sofort)

Quelle: IKUD® Seminare (2021): „Interkulturelle Kommunikation“

unter: <https://ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/interkulturelle-kommunikation.HTML>, abgerufen am 14.09.2021

- ➔ Die Anwendung von Kulturdimensionen soll nicht zu Stereotypenbildung führen, sondern Verständnis für unterschiedliche/befremdlich anmutende Verhaltensweisen wecken. Menschen bilden keine Prototypen ab, sondern bewegen sich individuell auf einem Spektrum.
- ➔ Sich die individuelle Prägung/Sozialisation auf Basis der in der Gesellschaft vorherrschenden Ausprägungen bewusst zu machen, lehrt auch viel über uns selbst und lädt zur Selbstreflexion der Ausprägung der einzelnen Dimensionen bei sich selbst ein.
- ➔ Eine sehr gute Gegenüberstellung von kollektivistischen und individualistischen Orientierungen, Kulturdimensionen sowie deutschen und arabischen Kulturstandards findet sich in der Publikation „Handbuch Offen 2019“, <https://www.raa-sachsen.de/offen>



Unterscheidung von „high context“ und „low-context“ Kulturen/Kommunikation

Das Konzept wurde vom US-amerikanischen Anthropologen und Kulturwissenschaftler Edward T. Hall entwickelt. Es verdeutlicht oft unbewusst bleibende, in einer Gesellschaft vorherrschende Kommunikationsregeln.

„high context“ vs. „low-context“ Kommunikation

„high context“ Kommunikation

Kontextinformationen über das Gegenüber sind wichtig um private oder geschäftliche Beziehungen aufzunehmen. Geschäfte werden grundsätzlich über persönliche Beziehungen abgewickelt. Die sprachliche Kommunikation ist implizit, „durch die Blume“ (Hinweise auf gemeinsame Freunde, Status, frühere Begegnungen), para- und nonverbale Kommunikation (Augenkontakt, Sprachmuster, Körpersprache, Stimmlage, Gesichtsausdruck) ist wichtiger zur Übermittlung von Informationen.

Merkmale von „high-context“ Kulturen

- Indirekte Kommunikation als Kunstform angesehen
- starke Verwendung nonverbaler Signale
- Konflikte müssen gelöst sein, bevor Arbeit beginnen kann
- Geschäftsbeziehungen basieren auf Vertrauen, entwickeln sich langsam
- die eigene Identität wurzelt in der Gruppe
- Denkmuster eher ganzheitlich und deduktiv
- wenig feste Regeln
- Informationen werden überwiegend durch informelle Netzwerke erworben

„low context“ Kommunikation

Sprecher benötigen nur wenige Kontextinformationen über ihr Gegenüber, um private/geschäftliche Beziehungen aufzunehmen. Fokus in Geschäftsbeziehungen liegt auf der Sachebene. Informationen werden explizit über Worte vermittelt. Nonverbale und paraverbale Merkmale der Kommunikation spielen eine untergeordnete Rolle.

Merkmale von „low context“ Kulturen

- direkte Kommunikation als Mittel zum Informationsaustausch
- Konflikte entpersonalisiert, Arbeit auch angesichts von Konflikten möglich
- Geschäftsbeziehungen auf Grundlage sachlicher Erwägungen, beginnen und enden schneller
- die eigene Identität wurzelt in der eigenen Person und den eigenen Leistungen
- Denkmuster sind eher gegliedert und induktiv
- spezifische Anweisungen
- Informationen fließen entlang formeller hierarchisch definierter Kanäle

Quelle: <https://www.ikud.de/glossarZdefinition-high-context-low-context-kommunikation.html>, Aufruf am 14.09.2021

9 / Aus Liebe zum Leben

Stereotype und Vorurteile

Um Schubladendenken zu vermeiden, ist es wichtig darüber zu informieren, wie es entsteht. Niemand ist vollkommen vorurteilsfrei. Wir alle haben unsere Schubladen im Kopf. Das ist an sich nichts Schlimmes, sondern ein normaler kognitiver Vorgang, der uns hilft mit der Komplexität der uns umgebenden Welt umzugehen. Nur muss man in Bezug auf andere Menschen die Schubladen ab und zu lüften und mal nachschauen, ob das was drin ist mit der Realität überhaupt übereinstimmt. Sonst können sich Vorurteile entwickeln und verfestigen, welche meist negativ ausfallen und emotional aufgeladen sind. Von dort ist es nur noch ein kurzer Weg zur Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeit.



Grafiken von Lena Steinke

Stereotype

- verallgemeinernde Zuschreibungen von Eigenschaften und Verhaltensweisen zu den Mitgliedern einer sozialen Gruppe oder Kategorie
- Orientierungshilfe in komplexen Situationen, aber bilden nicht die Wirklichkeit ab
- basierend auf (Pseudo-)Wissen, das innerhalb einer Gruppe geteilt wird.
- Schubladendenken: unhinterfragte Verallgemeinerungen, unreflektierte Stereotypen -> Nährboden für Diskriminierung

Vorurteile

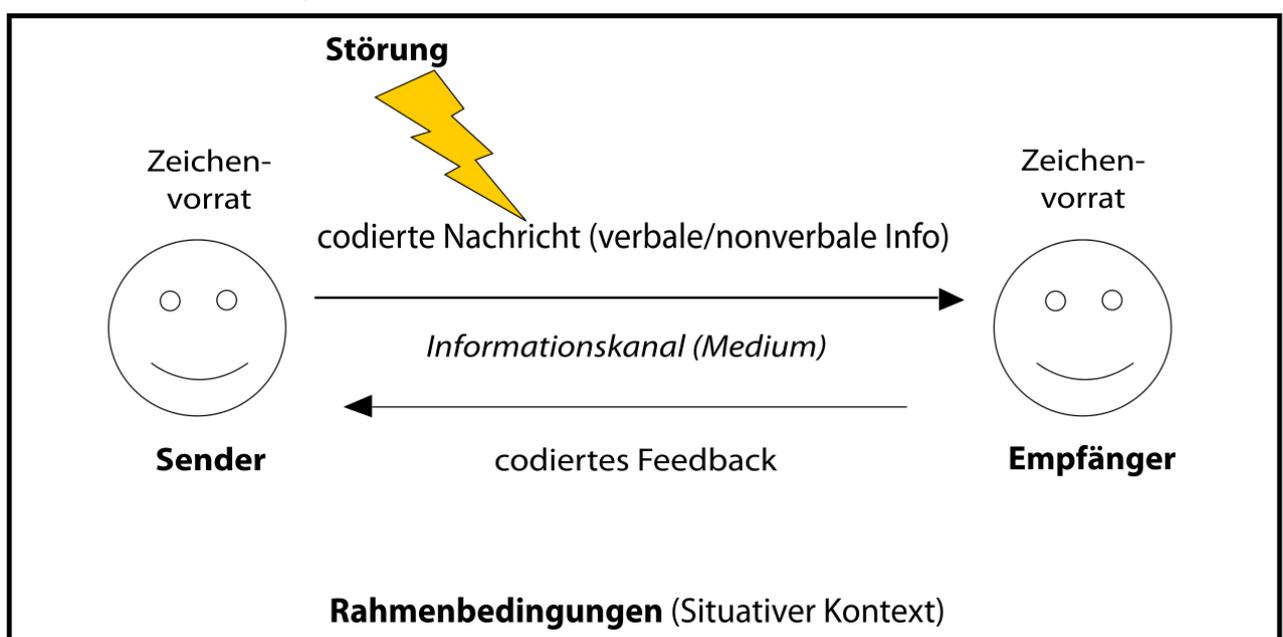
- pauschale negative Bewertungen
- stärker mit Gefühlen und Verhaltenstendenzen verbunden
- bleiben oft trotz gegenläufiger Informationen bestehen
- dienen der Stabilisierung der eigenen Identität
- 'Schulduweisungen' für (Interaktions-) Probleme

Vorurteile werden gern benutzt, um die eigene Kultur und bestehende Herrschaftsverhältnisse zu legitimieren.

Kommunikation

Eine kurze Wiederholung der Kommunikationsgrundkenntnisse kann nicht schaden.

Das Sender-Empfänger Modell



Der Sender verschlüsselt (encodiert) Mitteilungen, indem er das Gemeinte in sprachliche, mimische, gestische o.a. Zeichen und Symbole übersetzt, die dann als Botschaft/Nachricht/Information über einen oder mehrere Kommunikationskanäle (akustisch, visuell, taktil, olfaktorisch ...) an den Empfänger weitergegeben werden. Der Empfänger dekodiert, entschlüsselt die Nachricht/Information/Botschaft. Durch sein Verhalten oder durch eine explizite Empfangsbestätigung gibt der Empfänger dem Sender eine Rückmeldung (Feedback), woraus der Sender schließt, was der Empfänger verstanden hat bzw. wie er zu der Botschaft steht.

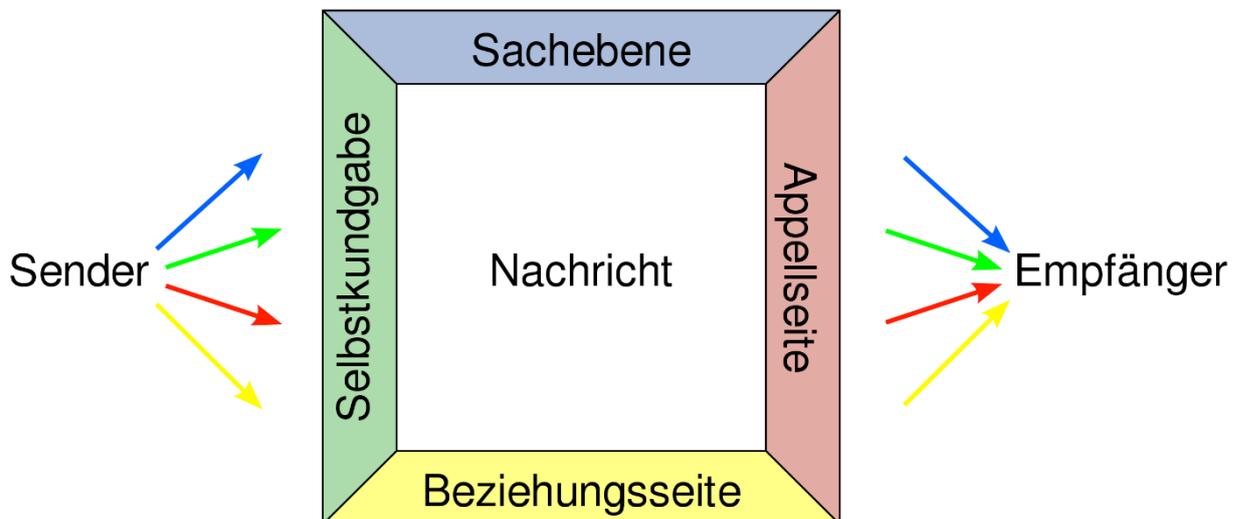
Vier-Ohren-Modell

Der Sachaspekt bezieht sich auf den angesprochenen Sachverhalt, den als Inhaltsaspekt bezeichneten Gehalt einer Mitteilung.

Der Selbstkundgabeaspekt beinhaltet eine Mitteilung über den Zustand des Kommunikators, etwa über seine Befindlichkeit, seine Bewertungen, seinen Gefühlszustand, seine Anliegen.

Der Beziehungsaspekt, bringt zum Ausdruck, wie der Sprecher die Beziehung zu dem Kommunikationspartner erlebt und bewertet.

Der Appellaspekt betrifft die in einer Aussage enthaltene Aufforderung an den Kommunikationspartner, etwas zu tun oder zu unterlassen.



Grundsätzlich ist zu beachten, dass in einer interkulturellen Kommunikationssituation die Beteiligten wahrscheinlich über einen unterschiedlichen Zeichenvorrat verfügen, sich dessen aber nicht bewusst sind.

Des Weiteren haben Kulturen unterschiedliche Präferenzen und Bewertungen der vier Nachrichtenaspekte.

In Individualistisch-orientierten Kulturen (vgl. Hofstede) ist es zum Beispiel erlaubt oder es wird sogar erwartet, dass man viel Aufhebens um sich als Subjekt macht und viel über sich, seine Wünsche und Visionen spricht. Dies wiederum kann in Wir-orientierten Kulturen verpönt sein. Es

12 / Aus Liebe zum Leben



ist auch das Subjekt, von dem in individualistisch-orientierten Kulturen erwartet wird, dass es initiativ wird, dass von ihm Aktionen ausgehen und auch kommunikativ aktiv wird.

Die gute Beziehung zum Gegenüber kann in beziehungsorientierten Kulturen sehr viel wichtiger als die Sache oder auch die Wahrheit sein. Man wird vielleicht nicht direkt lügen, aber unangenehme Wahrheiten sehr viel schonender und indirekter kommunizieren. Im Zweifel ist die Beziehung wichtiger als die Sache. In beziehungsorientierten Kulturen wird nicht so viel Wert daraufgelegt, dass auf der Sachebene alles bis ins Kleinste richtig kommuniziert ist.

In Kulturen mit hoher Machtdistanz wird erwartet, dass Kommunikation eher von Statushöheren ausgeht. Der Statusniedrigere wartet eher ab oder hört zu.

Interkulturelle Beispiele zur Verdeutlichung

Vier-Ohren-Modell Auswertung

Eine deutsche Frau fragt eine chinesische Frau, ob sie Tee möchte. Die chinesische Frau lehnt dankend ab. „Nein danke, ich möchte keinen Tee.“

	Chinesische Frau	Deutsche Frau
Sachebene	Nein, danke, das bedeutet Arbeit für Dich	Sie möchte keinen Tee
Appellebene	Da du mir den Tee angeboten hast, koche ihn einfach und frag nicht weiter	Bitte kein weiteres Angebot
Beziehungsebene	Ich finde es sehr nett von dir, dass Du mir einen Tee angeboten hast, aber als Gast darf ich dir keine großen Umstände machen	Vielen Dank für das nette Angebot, aber ich möchte keinen Tee.
Selbstoffenbarung	Es bedeutet Aufwand für den Gastgeber einen Tee zu kochen und das möchte ich ihm nicht zumuten. Ich bin ein höflicher Mensch	Ich mag keinen Tee und habe keinen Durst



Erklärungen an der Drehbank

In der Werkstatt erklärt der Anleiter Frank dem Praktikanten Aldin die Funktion und die Bedienung der Drehbank. Aldin, der aus dem Kosovo nach Deutschland geflohen ist, hört die ganze Zeit aufmerksam zu, ohne etwas zu sagen. Frank fragt Aldin zum Abschluss, ob er alles verstanden habe. Aldin antwortet mit „Ja“. Frank will sichergehen und ergänzt: Aldin, wenn du Fragen haben solltest, dann kannst du mich jederzeit fragen. Okay? Aldin schaut in Richtung Werkbank und sagt: Ja, Herr Frank!

So sieht die Kommunikation aus Sicht des Anleiters Frank aus:

Frank möchte einen **Sachverhalt** so eindeutig wie möglich darstellen. Denn die Erklärung muss auch aus rechtlich-sachlichen Gründen einwandfrei sein. Auf der **Selbstkundgabe-Seite** lässt er erkennen, dass er offen ist für weitere Gespräche und auch Nachfragen für ihn völlig in Ordnung sind. Die **Beziehung** zu Aldin sieht er als eine Zusammenarbeit im Dialog mit einer relativ flachen Hierarchie. Er findet es in Ordnung, wenn Aldin aus eigenen Stücken entscheidet, ob er fragt oder nicht. Frank **appelliert** an Aldin, ihm bei Bedarf weitere Fragen zu stellen.

So könnte die Analyse aus Sicht von Aldin aussehen:

Er sagt „Ja, Herr Frank!“, weil für ihn die **Sachebene** nicht ganz so wichtig wie die **Beziehungsebene** ist. Es widerstrebt ihm, in der Sache zu widersprechen, weil er **respektvoll** gegenüber seinem Meister auftreten will. Er möchte sich auch nicht gern **offenbaren**, ob er das Gesagte wirklich alles verstanden hat. Er wartet lieber ab, als direkt zuzugeben, dass er etwas nicht verstanden hat. Zudem findet er es schwierig und peinlich, erklären zu müssen, was genau er nicht verstanden hat.

Er sieht den Anleiter als seinen Vorgesetzten und als einen Experten an, der schon kontrollieren wird, ob er alles richtig macht. Die **Beziehung** ist für ihn **eindeutig hierarchisch**. Viele Fragen an den Meister zu stellen, wirkt auf ihn wie ein Infrage stellen des Meisters und seiner Fähigkeit, etwas gut zu erklären. Sein **Appell** wäre, dass der Anleiter ihn doch weiter kontrollieren sollte. Es gehört aus seiner Sicht zu den Kompetenzen eines Chefs zu merken, ob Aldin die Aufgabe bewältigen kann oder nicht.

- ➔ Gerne können die Teilnehmenden auch eigene Beispiele für erlebte Missverständnisse bringen und in der Gruppe diskutieren.

Es zeigt sich, dass insbesondere Vertreter von high- und low-context Kulturen Gefahr laufen aneinander vorbei zu kommunizieren, wenn auf der einen Seite die Sachebene sehr ernst genommen wird, auf der anderen die Beziehungsebene überwiegt. Diese Diskrepanz gilt es zu erkennen, damit konstruktiv damit umgegangen werden kann, statt dem Vertreter der high-context Kultur Vorwürfe zu machen, weil er sich nicht klar und deutlich ausdrückt, nachfragt etc.. Insbesondere kann hier leicht die Neigung zur ethnozentristischen Überheblichkeit durchschlagen, indem man die eigene Verhaltensweise als besser, weil konstruktiver, bewertet als die fremdkulturelle. Aber genau hier liegt auch ein Argument für interkulturelle Kompetenz, da sie einen vor so mancher Frustration bewahrt und den Fokus auf einen konstruktiven Umgang mit Unterschieden legt.

Nonverbale Kommunikation

Weiterhin sollte auf den wichtigen Aspekt der prozentualen Verteilung der Nachrichtenübermittlung mittels verbaler, nonverbaler und paraverbaler Kommunikation eingegangen werden, denn auch hier verbergen sich viele Anlässe für Missverständnisse.

- 7% des Inhalts werden durch Wörter übermittelt
- 38% werden paraverbal über Lautstärke, Ton und Sprachrhythmus vermittelt
- 55% werden nonverbal durch Gesichtsausdruck, Körpersprache und Gesten vermittelt
- Menschen messen intuitiv der aus nonverbalem Verhalten interpretierten Nachricht mehr Bedeutung bei, weil sie ‚echter‘ erscheint.

Hier gilt zu beachten, dass in interkulturellen Kommunikationssituationen, in denen die sprachliche Verständigung erschwert oder unmöglich ist, stärker auf nonverbale und paraverbale Kommunikationsmittel zurückgegriffen wird und auf Gestik und Mimik des Gegenübers vermehrt geachtet wird. Da diese aber kulturell kodiert sind, ergeben sich hier viele Gelegenheiten für Missverständnisse. Z.B. sind nichtsprachliche Laute kulturell kodiert: Im Türkischen wird der Laut „Tz“ als „Nein“ genutzt – Deutsche verbinden mit dem Laut oft Missbilligung oder Ermahnung ‚von oben herab‘ wie „Tztzt!“

- ➔ Hierzu gibt es einen recht amüsanten Vortrag eines Professors, den zu zeigen sich lohnt.
<https://www.youtube.com/watch?v=DuuRFvtTwqU>

Nonverbale Kommunikation

• (Hand-)Zeichensprache

- | | | | |
|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ „okay“▪ „Perfekt!“▪ vulgäre Beleidigung |  |  | <ul style="list-style-type: none">▪ „okay“▪ „Eins“▪ „Nimm mich mit!“▪ vulgäre Beleidigung |
| <ul style="list-style-type: none">▪ „Sieg!“▪ „Frieden“▪ „Zwei“▪ vulgäre Beleidigung (wenn Handrücken nach vorne zeigt) |  |  | <ul style="list-style-type: none">▪ Gebet▪ Begrüßung▪ „Danke!“▪ „Entschuldigung!“ |



Wieder bieten sich Beispiele an, z.B. die unterschiedliche Bedeutung von Handzeichen und anderen nonverbalen Äußerungsformen (Geräusche, Kopfnicken, -schütteln etc.) in verschiedenen Ländern, die die Teilnehmenden vielleicht kennen.

- *„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 aus unterschiedlichen Kulturkreisen:*

- Der Einsatz der linken Hand gilt in Südostasien als obszöne sexuelle Geste.
- Inder*innen zeigen ihre Zustimmung, indem sie ihren Kopf schütteln, so wie es Mitteleuropäer*innen 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.
- Das Berühren des*der Gesprächspartner*in ist in vielen asiatischen Kulturen unangebracht.
- In anderen Kulturen (z.B. in Italien) wird, besonders zur Begrüßung, häufig Körperkontakt, in Form von Umarmungen und Küssen eingesetzt.
- Die Schuhsohlen zeigen (z.B. beim Sitzen) ist in arabischen Kulturen unhöflich bzw. gilt als Zeichen der Unreinheit.
- Die Zunge herausstrecken gilt in Nordeuropa als Zeichen des Abscheus und als Beleidigung einer anderen Person gegenüber. In Tibet dagegen ist es Ausdruck von Hochachtung und Respekt.
- Gesten beim Reden: Was manche Asiat*innen als unerträgliches Gefuchtel empfinden, schätzen 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.
- Mit dem Zeigefinger an die Stirn tippen wird bei uns als „du bist verrückt“ gedeutet, in

16 / Aus Liebe zum Leben



Nordamerika bedeutet die gleiche Geste so viel wie „du bist intelligent“.

- 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.

- Beispiele für Missverständnisse zwischen Vertretern des direkten und indirekten Kommunikationsstils.

Direkte Kommunikation	Indirekte Kommunikation
Durchsetzungsvermögen wird als Aggressivität wahrgenommen.	Wenn Sie nicht mit „Nein“ antworten, können Antworten missverstanden oder als ausweichend empfunden werden.
Mit „Nein“ zu antworten kann als respektlos oder unhöflich empfunden werden.	Die Verwendung von „Wir“ kann als Mangel an Selbstvertrauen oder Durchsetzungsvermögen wahrgenommen werden.
Die Verwendung von „Ich“ wird als Selbstgefälligkeit wahrgenommen.	Hören, was impliziert wird, und nicht auf das, was gesagt wird, kann als nicht zugehört oder verstanden wahrgenommen werden.
Lineare Gedankenverarbeitung kann als vereinfachend oder oberflächlich wahrgenommen werden.	Person wird als nicht lösungswillig wahrgenommen.
Hören auf das Gesagte und nicht auf das, was impliziert wird, kann als mangelnde Wahrnehmung empfunden werden.	Person wird als ineffektiv wahrgenommen.
Nichtübereinstimmung kann als konflikthaft und/oder respektlos empfunden werden.	Die Personalisierung von Meinungsverschiedenheiten kann als Unfähigkeit zur Wahrung der Objektivität oder als Überempfindlichkeit angesehen werden.
Direkte Ansprache von Autoritätspersonen wird als respektlos.	Die Autorität nicht direkt anzusprechen kann als Passivität, mangelnde Initiative, Zurückhaltung oder Ineffektivität angesehen werden.

- Beispiele für Missverständnisse zwischen Vertretern des formellen und informellen Kommunikationsstils.

Formelle Kommunikation	Informelle Kommunikation
Formalität kann als unfreundlich empfunden werden.	Informalität kann als „forsch“ oder unsensibel wahrgenommen werden.
Die Verwendung von Titeln kann als Kälte oder mangelnde Bereitschaft zur Beziehungsentwicklung wahrgenommen werden.	Vornamen können als unhöflich oder respektlos empfunden werden.

17 / Aus Liebe zum Leben



Schweigen kann als Desinteresse, mangelnde Bereitschaft zum Engagement oder fehlende Initiative wahrgenommen werden.	Ausdruckskraft oder Wortschatz können als unfreundlich/Mangel an Weisheit angesehen werden.
Körperliche Nähe kann als aufdringlich oder unangemessen angesehen werden.	
Berührungsverweigerung (z. B. Händedruck) kann als persönliche Ablehnung empfunden werden.	Die Aufrechterhaltung des physischen „Raums“ kann personalisiert werden.
Sanfter oder kein Blickkontakt kann als ausweichend, nicht vertrauenswürdig, desinteressiert angesehen werden.	Berührungen können als aufdringlich oder bedrohlich empfunden werden.
Mangel an Emotionen kann als Kälte angesehen werden.	Direkter Blickkontakt kann als respektlos oder bedrohlich empfunden werden.
Kontrollierte Körpersprache kann als Distanz, mangelndes Engagement, Beziehungshemmung angesehen werden.	Der Ausdruck von Emotionen kann als Mangel an Selbstachtung angesehen werden, der das Team oder die Familie im Stich lässt.
Wenig oder kein Gesichtsausdruck kann als Neutralität oder Abneigung angesehen werden.	Belebte Körpersprache kann als indiskret angesehen werden.
	Gesichtsausdrücke können falsch interpretiert werden.

Checkliste: Die eigene Sprache sprachsensibel gestalten

- Ich achte auf mein Sprachverhalten.
- Ich spreche langsam.
- Ich spreche deutlich.
- Ich spreche korrekt.
- Ich spreche Hochdeutsch.
- Ich setze Gestik, Mimik und Körpersprache ein.
- Ich verwende überwiegend kurze Sätze. (1 Gedanke = 1 Satz)
- Ich verzichte auf Abkürzungen und Fremdwörter.
- Ich verwende bekannte, einfache Satzverbindungen (... , weil ...).
- Ich vereinfache komplizierte Sprachstrukturen bei Bedarf.
- Ich vermeide Redewendungen oder Sprichwörter.
- Ich biete alltagssprachliche Synonyme zu Fachwörtern an.



ÜBUNGEN zur interkulturellen Kommunikation

Irgendetwas stimmt hier nicht/Kommunikationsübung

Zeitrahmen ca. 20 min.

Ziel: Das Spiel zeigt klar, welche Reaktionen, Gefühle und Bewertungen ausgelöst werden, wenn mein Gesprächspartner mit einer ungewohnten Körpersprache, Mimik, Gestik oder mit unterschiedlichem Körperabstand kommuniziert.

Ablauf:

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer finden sich in Paaren zusammen. Eine/-r der beiden bleibt im Raum, der/die andere geht in einen Nebenraum. Die Teilnehmer/-innen im Raum erhalten die Aufgabe, sich ein Thema auszudenken, über das sie ca. eine Minute sprechen können (Film, Nachrichten, Urlaub...).

Die Spielpartner/-innen im Nebenraum erhalten jeweils eine der folgenden Anweisungen:

- Im Gespräch immer mindestens zwei Meter Abstand halten.
- Im Gespräch ganz nah am Gegenüber stehen und ab und zu die Hand auf den Arm des Gesprächspartners legen.
- Während des Gesprächs bitte immer auf den Boden schauen.
- Während des Gesprächs immer am Gesicht des Gegenübers vorbeischaun.
- Wenn er/sie spricht, immer die Augen schließen.
- Bevor er/sie spricht, immer zehn Sekunden warten und zwischen den Sätzen immer fünf Sekunden Pause machen.

Wenn die Anweisungen geprobt wurden, gehen sie zurück in den Raum. Das Gespräch beginnen die Teilnehmenden, die im Raum geblieben sind, und es kann nach ca. zwei Minuten abgebrochen werden.

Reflexion:

Was ist passiert (nur beschreiben)?

- Wie war die Qualität des Gesprächs?
- Wie hat es sich angefühlt? (Unangenehm, ich wollte gehen, ich wollte nachfragen...)
- Wie habt Ihr das bewertet? (Ich bin uninteressant, langweilig, ich rieche unangenehm, das Gegenüber verbirgt etwas, lügt...)

In welchen Situationen kann so etwas real passieren?

In der Regel würden wir uns in solchen schwierigen Gesprächen schnell zurückziehen. Das kann Menschen verletzen. Weisen Sie darauf hin, dass Menschen unterschiedlichen Körperabstand beim Sprechen halten und dass es Menschen gibt, die aus Höflichkeit nach unten schauen, wenn sie einen fremden Menschen treffen oder das Gegenüber in der Hierarchie über ihnen steht. Es gibt Menschen, die langsamer sprechen und lange Pausen halten, um sicherzustellen, dass das Gegenüber genügend Zeit hatte auszureden oder zu ergänzen, und es gibt Menschen, die dann die Augen schließen, wenn sie sich konzentrieren.

Tipp: Wenn Sie real in eine solche Gesprächssituation geraten, ist es hilfreich, die eigene Unsicherheit zu kommunizieren und nachzufragen.

19 / Aus Liebe zum Leben



Verbal kopieren/Kommunikationsübung

Zeitraumen ca. 15 min.

Ziel: Wenn wir in einer Fremdsprache kommunizieren, ist es manchmal äußerst schwierig, sich präzise auszudrücken. Gerade in internationalen Teams kann dies häufig zu Missverständnissen führen. Meist ist jede/-r der Meinung, deutlich ausgedrückt zu haben, was sie/er meinte. Die Übung verdeutlicht, wie schwierig es ist, dass das Gesagte vom Empfänger auch so verstanden wird, wie es der Sprechende/die Sprecherin gemeint hat, und wie viele Interpretationsmöglichkeiten es für eine Aussage gibt.

Material:

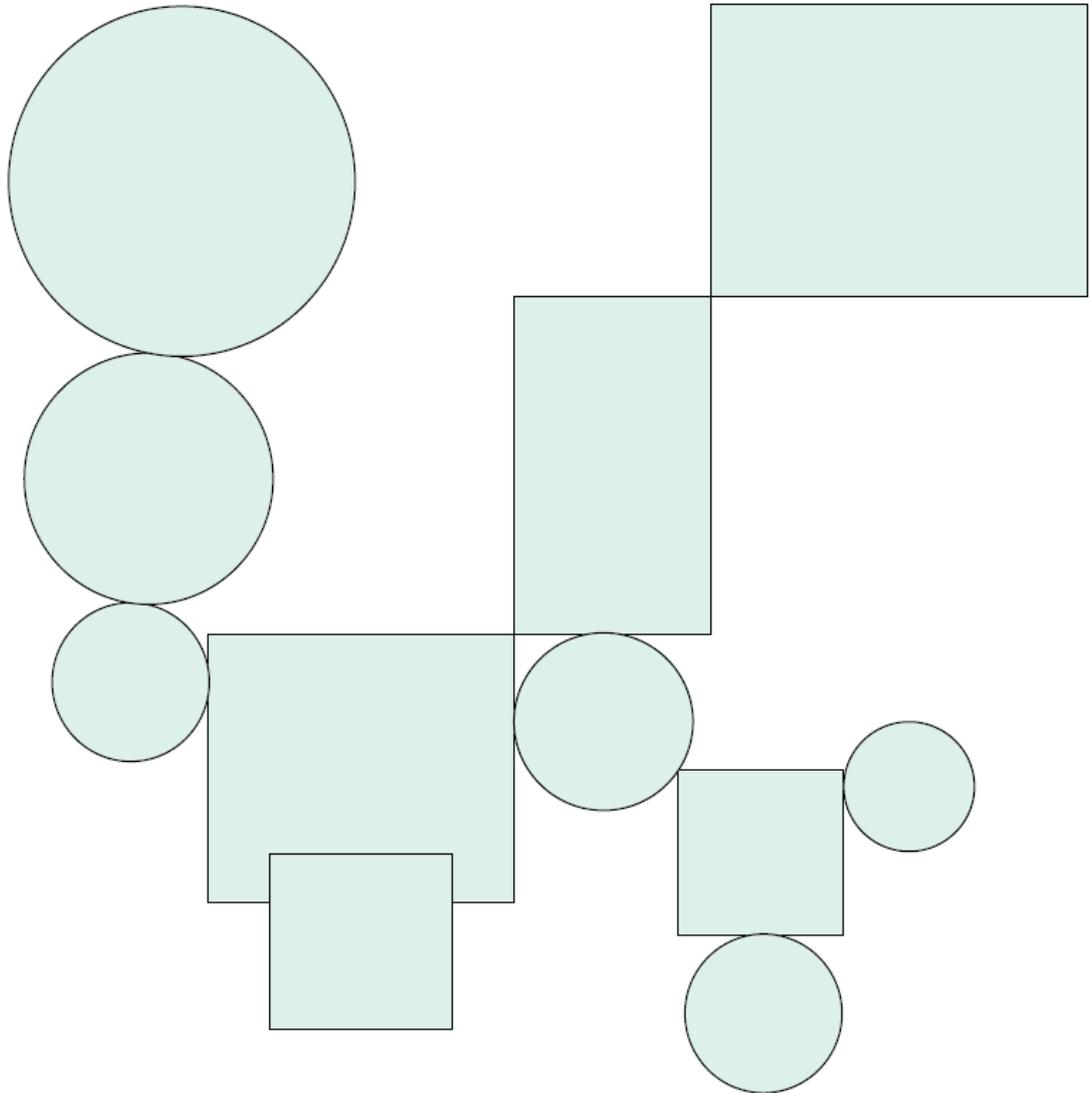
Papier und Stifte für alle Teilnehmer/-innen und ein vorbereitetes Blatt mit einer Abbildung von geometrischen Figuren (siehe Kopiervorlage auf folgender Seite).

Ablauf:

Ein/-e Freiwillige/-r aus der Gruppe bekommt die Abbildung und beschreibt sie so genau wie möglich. Die Teilnehmer/-innen zeichnen, was sie beschrieben bekommen. Sie dürfen dabei keine Rückfragen stellen. Anschließend wird verglichen, wie weit das Gemalte und die Vorlage übereinstimmen.

Reflexion:

- Was hat geholfen, die Figur präzise zu zeichnen?
- Was hat zu Missverständnissen geführt?
- Gab es Überraschungen?
- Wie war es, keine Rückfragen zu stellen?





Handlungsorientierung

Nun haben wir einiges an Grundlagenwissen zusammengetragen. Daraus leiten sich Fertigkeiten ab, die uns dabei unterstützen nicht in vorurteilsbeladenes Denken und Handeln zu verfallen und zur Kulturalisierung zu neigen, also der Erklärung jeglichen Handelns als Folge der kulturellen Prägung des Gegenübers. Ein aus der Luftfahrt stammendes und bei der Polizei erprobtes Verfahren ist das KPS-Modell. Es hilft uns dabei kritische Situationen (im Nachhinein) differenziert zu betrachten und zukünftige Situationen anders zu handhaben. Das Modell geht davon aus, dass das Handeln einer Person von verschiedenen Elementen beeinflusst wird. Nach dem KPS-Modell sind das Kultur, Person und Situation. Ziel des Ganzen ist es, sich bewusst zu machen, dass die Handlungen der Beteiligten in einer bestimmten Situation stark von ihrer Persönlichkeit bzw. ihren persönlichen Umständen als auch von den Gegebenheiten der jeweiligen Situation abhängen und natürlich auch, aber eben nicht vordergründig von der kulturellen Prägung der Beteiligten. Um Verhalten in Situationen differenziert zu bewerten, bietet es sich an Fragen zu den jeweiligen Perspektiven zu stellen.

- Man kann die verschiedenen Perspektiven sehr gut anhand eigener Beispiele der Teilnehmenden für kritische/missverständliche Situationen durchgehen.

Fragestellungen für **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)?

Fragestellungen für **Persönliche Erklärung**:

- Wie mögen der persönliche Hintergrund und die persönliche Vorgeschichte der Beteiligten das Erlebnis beeinflussen?
 - 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 soziokulturellen 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?



Fragestellungen für **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?

- ➔ Durch Auseinandersetzung mit interkulturellen Missverständnissen wird eine höhere interkulturelle Bewusstheit und Einsicht in kulturspezifische Verhaltensweisen oder Normerwartungen erlangt und damit der Aufbau einer interkulturellen Handlungskompetenz gefördert.
- ➔ Für praktische Probleme, die in realen Situationen aufgetreten sind (Situationsanalyse) werden Lösungsstrategien gefunden und damit ist es möglich „...den Teilhabern einer Kultur K1 beizubringen, wie sie mit Vertretern einer Kultur K2 effektiv, empathisch mit einem Minimum an Missverständnissen und dem geringsten Verlust an Autonomie interagieren können.

Übungen zum Perspektivwechsel

Dieser Aspekt ist fast der Wichtigste, um eine Haltungsänderung anzuregen, denn er bietet wertvolle Aha!-Momente. Sich der eigenen Kulturgebundenheit und ethnozentrischen, unbewusst von Kolonialismus geprägten Weltsicht bewusst zu werden, hilft enorm dabei, diese zumindest bewusster wahrzunehmen, zu hinterfragen und langsam zu überwinden. Dazu bieten sich Spiele an, die den Perspektivwechsel erfahrbar machen.

Ein beliebtes Spiel ist ALBATROS

<https://www.bpb.de/lernen/grafstat/projekt-integration/134613/info-06-01-uebung-die-albatros-kultur>

Aber auch BARNGA hat eine ähnliche Wirkung, da es am eigene Leibe spürbar erleben lässt, wie es sich anfühlt, wenn man auf unbekannte Regelsysteme stößt und sich darin zurechtfinden muss.

<https://www.ikud.de/glossar/barnqa-ein-interkulturelles-simulationsspiel.html>

Beide Spiele dauern mindestens 30 Minuten, unterstützen den Erkenntnisprozess aber enorm.

Es gibt aber auch kürzere Alternativen.

Icebreaker

Zeitraumen ca. 15 Minuten

Voraussetzung hierfür ist, dass sich die Teilnehmenden vorher kaum oder gar nicht kennen.

Ziel: Die Übung soll dafür sensibilisieren, dass wir bei der ersten Einschätzung fremder Menschen oft falsch liegen, aber in der Regel nicht (wie im Spiel) nachfragen. Zuerst nimmt

23 / Aus Liebe zum Leben



man bei Menschen mit Kleidung, die der eigenen ähnelt, viele Gemeinsamkeiten an, würde daher auch eher auf sie zugehen. Je fremder die Menschen für mich aussehen, desto grober und stereotyper wird die Einschätzung.

Verlauf:

Paare, die sich nicht kennen, setzen sich mit Stühlen einander gegenüber, wie im Zugabteil. Sie schauen sich in die Augen.

Phase 1:

Zuerst soll Person A die ihr gegenüber sitzende Person B beschreiben, und zwar was sie/er sieht, ohne jegliche Wertung (keine Urteile: langweilig, streng, lustig, schön). Genau beschreiben, was man sieht! Die Person, die beschrieben wird, reagiert und kommentiert nicht. Nach 40 Sekunden wird gewechselt.

Phase 2:

In der zweiten Phase schätzen sich die Paare gegenseitig ein. Dafür gibt es jeweils 60 Sekunden Zeit. Die Spielleitung gibt folgende Stichworte zur Inspiration: Beruf, Branche, Tätigkeit, Sportart, Geschwister, Hobbys, Reisen, Lieblingsessen, Theater, Kino, Auto- oder Radfahrer, Musikrichtung...

1. A schätzt B ein (nicht reagieren, kommentieren!)
2. B schätzt A ein (nicht reagieren, kommentieren!)
3. Austausch, was hat gestimmt, was nicht?

Reflexion:

Die Teilnehmer/-innen finden diese Übung in der Regel ziemlich gut, weil es spannend ist, eine Fremdeinschätzung zu bekommen: Was strahle ich aus? Wie wirke ich auf andere? Die Reflexion kann sehr kurz sein. Nachfragen, bei wem hat viel gestimmt, bei wem fast nichts? Was hat die Teilnehmenden überrascht? Die Spielleitung kann kurz darauf hinweisen, dass wir im Alltag jeden Menschen, den wir sehen, einschätzen und in einer unserer Schubladen ablegen, um die Menge an Informationen zu sortieren und zu vereinfachen.

Umdeuten

Zeitrahmen ca. 10 min.

Ziel: Perspektivwechsel.

Ablauf: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer bekommen ein Arbeitsblatt mit mehrdeutig formulierten, tendenziell negativen Eigenschaften und sollen diese positiv umdeuten: Welche positiven Eigenschaften/Motivationen könnten hinter diesem Verhalten stecken?

aggressiv	verschwenderisch	kleinlich
ungeduldig	geizig	vorlaut



Aufbauseminar (4UE) Umgang mit Migranten und Geflüchteten in Betreuungslagen

„Wir müssen aufhören zu denken, dass alle nur Opfer sind. Das sind alles Menschen, und jeder ist anders. Wenn ein Mensch auf der Flucht ist, wirft ihn das aus der Bahn, aber er ist nicht automatisch ein armer Mensch.“

(Kilian Kleinschmidt, 25 Jahre Tätigkeit für UN -Flüchtlingswerk, ehemaliger Leiter des Flüchtlingslagers Zaatari (Jordanien) mit mehr als 100.000 Menschen)

- Der Unterschied zwischen Geflüchteten und Migranten

Geflüchtete	Migranten
Geflüchtete verlassen ihre Heimat nicht freiwillig. Sie fliehen als Reaktion auf eine Krise. Sie haben kaum eine Wahl, wohin sie gehen und mit welchen Mitteln sie reisen werden. Sie haben keine Zeit zu packen oder Besitztümer zu verteilen. Fast alles bleibt zurück.	Migranten entscheiden sich dafür, ihre Heimat zu verlassen und sich in einem Land ihrer Wahl niederzulassen. Sie organisieren die am besten geeignete Reisemethode und packen die Sachen, die sie mitnehmen möchten. Sie können Besitztümer, die sie nicht mitnehmen wollen, verkaufen oder veräußern.
Geflüchtete sind aufgrund ihrer eiligen, oft heimlichen Abreise emotional unvorbereitet auf die Abreise und haben möglicherweise keine Zeit, sich von ihren Lieben zu verabschieden.	Migranten haben Zeit, sich emotional auf ihre Ausreise vorzubereiten und sich von Freunden und Familie angemessen zu verabschieden.
Geflüchtete fliehen oft ohne jegliche Dokumente.	Migranten nehmen ihre Reisedokumente, Pässe und andere Unterlagen, einschließlich Bildungsabschlüsse, mit.
Geflüchtete müssen oft Familienangehörige zurücklassen.	Migranten emigrieren gewöhnlich mit ihrer Familie.
Geflüchtete träumen von der Rückkehr in die Heimat, auch wenn sie wissen, dass dies unwahrscheinlich ist.	Migranten reisen in ihr neues Land mit dem Wissen, dass sie zu Besuchen in ihr Heimatland zurückkehren oder dauerhaft zurückkehren können, wenn sie sich am neuen Ort nicht niederlassen können.
Geflüchtete kommen schlecht vorbereitet und oft traumatisiert in ihrem neuen Land an. Sie haben wenig Besitz und finanzielle Mittel. Sie werden oft von einem durchdringenden Gefühl von Verlust, Trauer, Sorge und Schuldgefühlen über die zurückgelassene Familie geschwächt.	Migranten sind in der Regel gut vorbereitet und motiviert, sich in einem neuen Land niederzulassen. Viele werden sich schon vor der Abreise aus ihrer Heimat über Schule, Beschäftigung und lokale Bedingungen informiert haben.

Herausforderungen migrationsspezifischer Risiken

Grundsätzlich sind Migranten bestimmten migrationsspezifischen Risiken ausgesetzt. Dies sind ua.

- Trennung von der Familie, Herkunftsland
- Aufenthaltsstatus ungewiss
- Traumatische Erfahrungen im Herkunftsland
- Fremdenfeindlichkeit im Einwanderungsland
- Sozialer Statusverlust
- unsichere Zukunftsaussichten
- Kommunikationsprobleme

Sie durchlaufen die typischen Phasen des Kulturschocks, die jeder Mensch durchläuft, der sich für längere Zeit in einer fremden Kultur aufhält, auch bekannt als Phasen-Modell der Migration von Sluzki.

Phasen der Migration von Sluzki

Die Migration in einen fremden Kulturraum und die damit verbundene Verunsicherung der eigenen Identität beeinträchtigen das Wohlbefinden der Migranten und führen zu Verhaltensweisen, die Sluzki 2001 systematisch dargestellt hat.

Das Phasen-Modell der Migration nach Sluzki (2001) beschreibt die Funktionalität (und damit indirekt das Wohlbefinden) von MigrantInnen.



Für die PSNV kann das bedeuten, dass von Notfällen betroffene MigrantInnen je nach aktueller Phase verschieden emotional vorbelastet sind und folglich über mehr oder weniger Ressourcen zur Bewältigung der aktuellen Situation verfügen (Schouler-Ocak, 2012).



Die Flüchtlingserfahrung

Der Begriff „Flüchtlingserfahrung“ bezieht sich auf die physischen, psychischen und sozialen Erfahrungen von Flüchtlingen, die vor Konflikten und Verfolgung fliehen und Sicherheit suchen.

Flüchtlingserfahrungen sind vielfältig. Einige Flüchtlinge, z. B. aus dem Südsudan haben jahrelange Kriege überstanden. Andere, wie z.B. die Hazara aus Afghanistan, haben Binnenvertreibung erlitten oder Repression im eigenen Land über lange Zeiträume hinweg. Andere wurden in ihren Heimatstädten Belagerungsbedingungen ausgesetzt, wie in Burma, oder erlebten den Terror der totalen Anarchie, wie in Somalia. Es wird geschätzt, dass 40 Prozent der Flüchtlinge schwere Traumata durchlitten, wie zum Beispiel Zeuge von Tötungen – oft der eigenen Familienmitglieder zu werden. Viele haben Haft, körperliche Gewalt, Vergewaltigung überlebt und lebensgefährliche Reisen in Asylländer, nur um dort von der Hand in den Mund zu leben in gefährlich überfüllten Lagern oder urbanen Flüchtlingsumgebungen.

Hier ist besondere Aufmerksamkeit wichtig, um PTBS zu erkennen und Hilfestellung zu leisten, sowie sichere Räume für vulnerable Gruppen: Frauen, Kinder, Homosexuelle etc. zu schaffen.

Flucht und Trauma

Aufgrund der Erfordernisse der Flucht (Bedrohung an Leib und Leben, Verfolgung, Folter, Krieg etc.) und der Erlebnisse währenddessen (Angst ums eigene Überleben bzw. das Angehöriger, Entführung, Erpressung, Gewalt, Tod etc.) ist davon auszugehen, dass Geflüchtete oft psychische Belastungen bzw. Vorerkrankungen mitbringen.

Generell kann man von drei Phasen ausgehen, die Flüchtlinge durchlaufen und die verschiedene Probleme mit sich bringen:

Vorfluchtphase

- Krieg und Vertreibung
- Politische Instabilität, Verfolgung
- Unterdrückung/ Diskriminierung
- Mangelnde Strukturen
- Erwartungen
- Falsche Versprechungen
 - (z.B. von Schleppern)

Spezifische Fluchtgründe für UMF

- Verlust der Eltern
- Fehlende/mangelhafte Schul-/Ausbildung
- Angst vor Genitalbeschneidung (FGM)
- Angst vor Zwangsheirat
- Sexueller Missbrauch, Zwangsprostitution
- Sklaverei, Kinderarbeit
- Wehrdienstverweigerung
- Zwangsrekrutierung als Kindersoldaten

Fluchtphase

- Ausgeliefertsein (Schlepper sind notwendig, kosten viel Geld, Abhängigkeit)
- Lange Fluchtwege mit vielen gefährlichen Situationen
- Warten
- Nacktes Überleben: Hunger, Durst, Krankheiten, Entbehrungen
- Ungewissheit/Trennung von Familien, Tod von Angehörigen
- Schwere körperliche und psychische Belastungen
- Schuld



Exilphase

- Enttäuschung, Desorientiertheit
- Unsicherer Aufenthalt
- Belastende Wohnsituation
- Strukturelle Diskriminierung
- Kaum Zugang zu Hilfsangeboten

Verlust an:

- Ressourcen
- Werte
- Identität
- Sozialen Bindungen

Wichtig:

• Wechsel vom Überlebensmodus (während der Flucht müssen übliche moralisch-ethische Verhaltensweisen und Regeln überschritten, eigene Emotionen abgeschaltet werden) zum Leben in der Normalität ist schwierig!!

→ Folgen sind fehlende Kontinuität im Verhalten der jungen Flüchtlinge

• Neben Verständnis dafür ist die Orientierung an klaren Strukturen hilfreich!

Traumata können sowohl im Heimatland, als auch auf der Flucht oder sogar erst im Exilland erlebt werden, die Symptomatik tritt dann oft erst auf, wenn die Menschen sich endlich sicher fühlen. Viele Menschen erleben ein traumatisches Erlebnis, aber nicht alle entwickeln eine Erkrankung.

Zu den möglichen Traumafolgestörungen gehören u.a.: Affektive Störungen (wie z.B. Depressionen), Angststörungen, Somatoforme Störungen (wie z.B. Schmerzstörung) sowie die Posttraumatische Belastungsreaktion (PTBS).

Zu den Kriterien für eine PTBS gehören nach ICD-10 (Diagnosemanual der WHO):

- A Traumatische Erfahrung: Bedrohung von außergewöhnlichem Ausmaß/ würde bei nahezu jedem tiefgreifende Verzweiflung auslösen
- B Nachhaltiges Wiedererleben
 - Alpträume
 - Intrusionen
- C Vermeidung/Numbing
- D Übererregung (entweder 1. oder 2.)
 - 1) Unfähigkeit sich an wichtige Aspekte der Belastung zu erinnern
 - 2) Erhöhte psychische Sensitivität/ Erregung
 - Ein- /Durchschlafstörungen
 - Reizbarkeit/ Wutausbrüche
 - Konzentrationschwierigkeiten
 - Hypervigilanz (erhöhte Wachsamkeit)
 - Erhöhte Schreckhaftigkeit



- E Dauer: Innerhalb von 6 Monaten nach A-Kriterium
Zusätzlich tritt häufig Dissoziatives Verhalten auf, das z.B. so ausdrückt:
 - Nicht an der richtigen Haltestelle aussteigen
 - Nicht folgen können im Gespräch
 - Handlungsziel vergessen
 - Bei Rot über die Straße gehenDie Betroffenen haben also häufig viele Lücken im Alltag.

Quelle: https://www.egt.med.uni-muenchen.de/veranstaltungen/archiv/vortragsreihe-klinische-ethik/trauma-13_10_2015.pdf, Zugriff 23.09.2021

Das Flüchtlingshilfswerk der Vereinten Nationen hat dazu ein Handbuch mit Mindeststandards der humanitären Hilfe veröffentlicht.

<https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Sphere-Handbook-2018-German.pdf>

- Gesundheitszustand Geflüchteter

Die überwältigende Mehrheit der Flüchtlinge weltweit stammt aus Ländern, in denen die grundlegendsten Ressourcen für die Gesundheit, wie sicheres Trinkwasser, Wohnen, ausreichende Nahrungsversorgung und Bildung, rar sind. In vielen Ländern, die Flüchtlinge produzieren sind Krankheiten und Zustände, die in westlichen Gesellschaften lange Zeit kontrolliert wurden durch Maßnahmen der öffentlichen Gesundheit, angemessene physische Planung und soziale Unterstützungsmaßnahmen an der Tagesordnung. Das gilt auch für viele Transitländer. Viele Flüchtlinge hatten vor ihrer Ankunft einen schlechten Zugang zu medizinischer Versorgung. Dies kann auf den Zusammenbruch von Gesundheitsdiensten in Kriegs- und Konfliktsituationen und eingeschränkten Zugang zur Gesundheitsversorgung in Transitländern zurückzuführen sein. Flüchtlinge produzierende Länder haben oft eine schlecht ausgebaute Gesundheitsinfrastruktur, verstärkt durch die Auswirkungen von Krieg und Naturkatastrophen. Als Folge davon, können Menschen mit Fluchthintergrund unbehandelte Krankheiten haben, einige chronisch als Folge von Entbehrungen und Traumata. Sie hatten wahrscheinlich auch nur eingeschränkten Zugang zu psychosozialer Unterstützung und zu Präventions- oder Screeningprogrammen wie Impfungen.

Konzept des Identitätshockers von Karl Stanjek

Auch für nicht traumatisierte Personen ist die neue Situation potentiell identitätsbedrohend. Die Identität setzt sich zusammen aus persönlicher, sozialer und kultureller Identität. Nach dem Modell des Identitätshockers von Karl Stanjek stabilisieren alle drei Anteile zu ausgewogenen Anteilen die Identität eines Menschen, sonst kippt der Hocker um.

- Persönliche Identität
(Geschlechts- und Altersidentität, individuelle Stärken, Vorlieben, Aussehen, Auftreten etc.)
- Soziale Identität
(Austausch mit anderen Personen, Organisationen, Rollen im sozialen Umfeld)
- Kulturelle Identität

29 / Aus Liebe zum Leben



(soziokulturelle Umgebung, Eigenschaften, Handlungsmuster, Religion, Werte, Normen, Sprache, Nationalität)

Schwächt ein Bereich, z.B. die soziale Identität durch Statusverlust im Zuge von Migration/Flucht, werden die andere Bereiche überbetont, um die Identität zu stabilisieren. Dies geschieht häufig, durch die Überbetonung der kulturellen Identität. Auch hier sollte man sich bewusst machen, dass dies eine Schutzmaßnahme ist, und kein Anzeichen für die Ablehnung der neuen Kultur, in die die Menschen kommen.

Durch vor und während der Flucht erfolgte Traumata und Verluste, die Flucht selbst und die Lebensbedingungen in der Erstaufnahme werden vor allem die Beine „Persönliche Identität“ und „Soziale Identität“ geschwächt. Damit erhält das dritte Bein „Kulturelle Identität“ ein Übermaß an Bedeutung, um die eigene subjektive Identität zu tragen und zu erhalten. An dem zuletzt genannten Bein beginnt Integration, weil es zunächst darum geht, sich mit neuen Werten, Normen und Lebensweisen auseinander zu setzen und eine neue Sprache zu erlernen. Die so wichtige Auseinandersetzung mit der neuen Kultur kann erst gelingen, wenn die anderen zwei Beine wieder gestärkt wurden, damit die eigene Identität nicht verloren geht.

Hieraus können sich auch Konflikte ergeben, z.B. durch die identitätsstiftende Zugehörigkeit zu einer religiösen Gruppe. Insbesondere im Rahmen der Verpflegung besteht hier die Möglichkeit Konflikten vorzubeugen, indem religiöse Gruppen getrennte Essenszeiten wahrnehmen. Siehe hierzu das Schema aus dem Handbuch

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



Herkunft von Geflüchteten

Zusammenfassung der religiösen, sprachlichen und ethnischen/Clan-Gruppen am Horn von Afrika

Land	Religionen	Ethnische Gruppen/Clans	Sprachen
Eritrea	Koptische Christen, Islam, Katholische und Protestantische Minderheiten, einige traditionelle Religionen	Tigrinya, Tigre, Bilen, Afar, Sah, Kunama, Nara, Hidareb, Rashaida	Hauptsächlich Tigrinya, auch Arabisch und lokale Sprachen, teils Englisch und Italienisch
Äthiopien	Äthiopisch Orthodoxe Christen, Islam, traditionelle afrikanische Religionen	Amhara, Oromo, Tigre, Gurage, Niloti, Somali, Danakil	Amharisch, Oromoa, Tigrinya, lokale Sprachen, teils Englisch und Italienisch
Somalia	Hauptsächlich Islam, einige Christen	Dir, Issaq, Hayiye, Digil, Rahawayn, Darood	Somali, Arabisch, teils Englisch und Italienisch
Sudan	Hauptsächlich Islam, einige Christen, teils traditionelle Religionen	Norden: hauptsache Araber, Nubier, Jamlä, Beja und andere Gruppen Süden: Niloten, darunter Dinka, Nuer und Schilluk	Arabisch, kreolisches Arabisch im Süden, viele lokale Sprachen, etwas Englisch

Die Erfahrung von Konflikt, Flucht und Fluchtgründen, die Menschen vom Horn von Afrika erlebt haben können:

- Luftbeschuss und Beschuss
- Folter, einschließlich Folter von Kindern
- Festnahme und Tötung von Familienmitgliedern
- Räumung und Eigentumsvernichtung
- Inhaftierung oder Internierung, oft für längere Zeit
- Trennung von Familienmitgliedern
- systematische und öffentliche Vergewaltigung.

Viele Flüchtlinge erleben lange und gefährliche Reisen zu ihren Asylländern. Bei der Ankunft werden die meisten in Lager gesteckt, in denen die Bedingungen von minderwertig bis erschreckend reichen. Einige Flüchtlinge harren seit mehr als 10 Jahren in Lagern aus. Die meisten kleineren Kinder sind dort geboren und kennen nichts Anderes.

31 / Aus Liebe zum Leben



Zusammenfassung der religiösen, sprachlichen und ethnischen/Clan-Gruppen aus Iran, Irak, Syrien, Afghanistan

Land	Religiöse und ethnische Gruppen	Sprachen
Iran	Hauptsächlich Schiiten, aber auch andere muslimische Gruppen, inklusive Kurden, Baha'i, Katholiken, Juden, Zoroastrianer	Farsi (Persisch), ethnische Minderheitssprachen, z.B. Kurdisch
Irak	Araber, Kurden, hauptsächlich Muslime (Sunniten im Norden und Shiiten im Süden), auch christliche Assyrer	Arabisch, Kurdisch, Assyrisch
Syrien	Sunniten, Alawiten Christen, Drusen, Kurden, Palästinenser, Jesiden. Syrien ist ein Mosaik aus Religions- und Volksgruppen	Arabisch, Kurdisch, Syrisch, Westarmenisch, Turkomanisch, teils Französisch
Afghanistan	Hauptsächlich Sunniten, shiitische Minderheiten, Hindus, Sikhs und Juden, ethnische Gruppen beinhalten Paschtunen, Tadjiken, Hazaras, Usbeken u.a.	Pashtu, Dari, Türkisch, andere Minderheitensprachen

Menschen, die aus Iran, Irak und Afghanistan fliehen müssen, stammen aus einer Anzahl ethnischer und religiöser Gruppen und haben unterschiedliche politische Sympathien.

Handlungsempfehlungen

An dieser Stelle sei auch auf das Pilotprojekt des BBK „Labor Betreuung 5000“ hingewiesen. Es handelt sich um eine Betreuungslage mit 5.000 zu betreuenden Personen. Es bildet den Querschnitt der Bevölkerung auf engstem Raum, d.h. junge und alte Menschen, Personen mit

Migrationshintergrund (Christen, Juden, Muslime etc.). Dementsprechend kann man sagen: Eine Bevölkerungsschutzlage ist ein gemeinsames Dorf. Hierbei können die Herausforderungen (z.B. Raum der Stille, Gebetsinfrastruktur, Essensgewohnheit / religiöse Vorgaben) herausgearbeitet werden (gerne auch als Planspiel/Gruppensession).

<https://www.bbk.bund.de/DE/Themen/Gesundheitlicher->

[Bevoelkerungsschutz/Betreuungsdienst/Pilotprojekt-Labor-Betreuung-5000/pilotprojekt-laborbetreuung-5000_node.html](https://www.bbk.bund.de/DE/Themen/Gesundheitlicher-Bevoelkerungsschutz/Betreuungsdienst/Pilotprojekt-Labor-Betreuung-5000/pilotprojekt-laborbetreuung-5000_node.html)

32 / Aus Liebe zum Leben



Wir schlagen vor, sich Zeit zu nehmen, um die im Handbuch Interkultureller BevSchutz vorgestellten Handlungsempfehlungen durchzusprechen und dies zum Anlass für einen Erfahrungsaustausch zu machen. Hier können best-practice Methoden ausgetauscht werden und gemeinsam nach Lösungen für Herausforderungen gesucht werden.

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 Gesichtverlust 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/ nonverbal/paraverbal kongruent/inkongruent kommuniziert? • Beachten Sie die Bedeutung nonverbaler Kommunikation! • Handzeichen können missverstanden werden.



Deeskalation

Deeskalation ist das Gegenteil von Eskalation (frz. escalier = Treppe) und beschreibt alle Maßnahmen, die dafür Sorge tragen, dass man die „Treppe“ der Eskalation nicht weiter Stufe für Stufe hinaufsteigt.

Grund für eine Eskalation kann immer ein Konflikt oder eine Frustration sein. Ein Konflikt besteht denn, wenn gegensätzliche Interessen, Motive oder Verhaltenstendenzen aufeinandertreffen. Liegt eine Meinungsverschiedenheit oder ein Missverständnis vor, so lässt sich bereits eine Anfangsanspannung erkennen, mit der dann auch die erste Stufe der „Deeskalationstreppe“ betreten wird.

1. Stufe: Emotionalisierung („Gefühlssicht“ bekommt die Oberhand, Sachebene wird verlassen, Frustration und Vorurteile)
2. Stufe: Personalisierung („Was erlaubst du dir?“, „Wer bist du überhaupt?“, „Du spinnst wohl!“, verbale Beleidigungen, etc.)
3. Stufe: Legitimierung („Jetzt zeig ich es ihm!“, „Der ist selber schuld!“, „Der hat es nicht anders gewollt!“)
4. Stufe: Radikalisierung („Wenn du nicht sofort..., dann...!“, Zuspitzung, weitere Verschärfung, Bedrohungen und Schuldzuweisungen)
5. Stufe: Gewalt (Anfangsanlass fast vergessen, Situation muss jetzt geklärt werden, „Gewinner oder Verlierer – Denken“, „Loose-Loose-Situation“)

Situationen müssen immer wieder neu beurteilt und eingeschätzt werden. Folgende Grundregeln können helfen, dass sich eine Situation nicht weiter verschärft und eine Deeskalation gelingen kann:

1. Nimm achtsam wahr und reagiere so früh wie möglich!
2. Halte Abstand!
3. Die eigene Sicherheit geht vor! Kenne deine Grenzen!
4. Strahle Ruhe und Gelassenheit aus!
5. Angespannte, aggressive Personen brauchen EINEN nicht mehrere Ansprechpartner!
6. Sei wertschätzend und empathisch!
7. Behalte dein Gegenüber im Blick!
8. Achte auf deine Körpersprache, Körperstand, Mimik, Gestik und Stimme!
9. Kontrolliere dich und die Situation – nicht dein Gegenüber!
10. Lass dich nicht provozieren und vermeide Provokationen!

Übung

Methode: Situationsübung „Stuhlgasse“²⁹

Ziel: Jede schwierige Situation erfordert eine Risikoabwägung. Jeder Mensch geht mit solchen Situationen verschieden um. Im Einsatz muss man sich nicht jeder Situation annehmen, sondern sollte immer abwägen, welchen Auftrag man hat.

Zeit: ca. 20 Minuten

Material: 8-12 Stühle, die in einer Stuhlgasse aufgestellt werden.

34 / Aus Liebe zum Leben



Anleitung: Der Trainer wählt drei TN aus, die im Raum bleiben. Die anderen verlassen den Raum und werden von dem Assistenten instruiert. Die drei sich im Raum befindenden TN nehmen eine bedrohliche Körperhaltung ein und positionieren sich am Ende der Stuhlgasse, dass die TN noch an ihnen vorbeigehen können. Der Trainer steht hinter ihnen. Die anderen TN werden nun nacheinander in den Raum geschickt und sollen zum Trainer gehen. Dabei bleibt es ihnen überlassen, welchen Weg sie gehen möchten. An der Stuhlgasse vorbei oder durch sie hindurch.

Auswertung:

Fragestellung an die TN, die sich im Raum befanden:

- Welche Körperhaltung habt ihr drei eingenommen?
- Was wolltet ihr signalisieren?
- Welche Körperhaltung haben die Übungsteilnehmer*innen, die durch die Stuhlgasse gingen, eingenommen?

Fragestellung an die TN, die in den Raum hineinkamen:

- Wie ist es euch ergangen, als ihr den Raum betreten habt?
- Wie haben die drei auf euch gewirkt?
- Welche nonverbalen Signale haben sie gesendet?
- Wer ist durch die Stuhlgasse gegangen? Warum?
- Wer ist nicht durch die Stuhlgasse gegangen? Warum?
- Welche Körperhaltung habt ihr eingenommen?

Interkulturelle Kompetenzen im Team

Was Sie tun können, um ihr Team auf interkulturelle Situationen vorzubereiten:

- Bewusstsein für Unterschiede schaffen. Unterschied anerkennen (unvertrautes Verhalten und Interaktionen werden oft als „abnormal“ oder „falsch“ interpretiert)
- Erklären Sie Unterschiede in den Erwartungen
- Arbeiten Sie im Team zusammen, um den unterschiedlichen Anforderungen der Menschen gerecht zu werden
- Bereit sein, Fehler in Bezug auf das kulturelle Verständnis zu machen und zeigen, wie man damit umgeht
- Nutzen Sie die Kulturdimensionen von Hofstede, um Unterschiede zu erkennen und anzuerkennen.
- Machen Sie auf Variationen in verbalen und nonverbalen Begrüßungen aufmerksam. Vermeiden Sie es, die nonverbalen Gesten Ihrer eigenen Kultur auf andere Kulturen anzuwenden

35 / Aus Liebe zum Leben



- Machen Sie sich die Unterschiede für Ihr Team in Bezug auf die Art und Weise nonverbaler Kommunikation, insbesondere von Mimik, damit verbundenen Kommunikationsinhalten und erwartungen bewusst
- Ermutigen Sie die Mitarbeiter, kulturelle Aspekte/Irritationen in Teammeetings zu besprechen.

Kompetenzstandards für Mitarbeiter, die in und mit kultureller Vielfalt arbeiten

Um erfolgreich mit kultureller Diversität umzugehen, müssen die Mitarbeiter die entsprechenden Einstellungen, Bewusstsein, Kenntnisse und Fähigkeiten entwickeln.

Dazu zählt:

- Verstehen interkultureller Kernkompetenzen (kulturelles Selbstbewusstsein, kulturspezifische Bewusstsein und Wissen, Brücken bauen)
- Anwenden dieser Kompetenzen am Arbeitsplatz
- Verstehen und Anwenden eines Orientierungsrahmens zum Verständnis von Kultur
- Erkennen und verstehen, wie sich Beschreibungen und Interpretationen von Verhalten unterscheiden.
- Verstehen, wie persönliche Erfahrungen und kulturelle Werte die Interpretation und Bewertung anderer beeinflussen.
- Erklären, wie sich kulturelle Werte in kulturspezifisches Verhalten übersetzen
- Identifizieren von Möglichkeiten, wie die Kommunikation verbessert werden kann, indem gemeinsame Sprachbarrieren benannt werden.
- Erkennen, wenn der eigene Kommunikationsstil und die eigenen Normen unangemessen sind und diese entsprechend anpassen können.
- Erklärungen für Verhalten und Kommunikation, die sich von den eigenen unterscheiden finden.



Glossar

Ambiguitätstoleranz

Die Fähigkeit Mehrdeutigkeit und Unsicherheit zur Kenntnis zu nehmen und zu ertragen. Umgang mit Informationen in ungewissen, unstrukturierten und widersprüchlichen Situationen, Reaktion auf unterschiedliche Erwartungen und Rollen. Hilft interkulturelle Irritationen in produktiver Weise auszuhalten und handlungs- sowie arbeitsfähig zu bleiben. Mangelhafte Ambiguitätstoleranz führt zu Verwirrung und Abwehr, dh. dass entweder alle Widersprüche verdrängt werden oder dass die betroffene Person zu stark auf den eigenen Bedürfnissen und Ansichten beharrt. (Vgl. <https://www.ikud.de/glossar/ambiguitaetstoleranz-definition.html>, Zugriff 14.09.2021)

Ethnozentrismus

Interaktions- und Bewertungsstil, in dem die eigene kulturelle Gruppe den Mittelpunkt, sozusagen „das Maß aller Dinge“ bildet. Das Denken, Fühlen und Verhalten anderer (Gruppen) wird ausschließlich nach den eigenen kulturellen Maßstäben und meist negativer als das eigene bewertet.

Kulturalisierung

übermäßige Erklärung menschlicher Interaktionsprobleme durch unterschiedliche kulturelle Hintergründe der Beteiligten.

Sie reduziert damit die Komplexität von Hintergründen, Zusammenhängen und Prozessen, wodurch wichtige andere Aspekte unberücksichtigt bleiben. Zudem ist damit oft eine Art „Schuldzuweisung“ für (Interaktions-)Probleme verbunden.

Quellenverzeichnis

Bundeszentrale für politische Bildung <https://www.bpb.de/lernen/grafstat/projekt-integration/134613/info-06-01-uebung-die-albatros-kultur>

Deutsche Sportjugend,
https://www.dsj.de/nc/publikationen/?tx_qwshop_qwshop%5Bproduct%5D=24&tx_qwshop_qwshop%5Baction%5D=show&tx_qwshop_qwshop%5Bcontroller%5D=Product&cHash=b7f7a03ebdb34c67be17a515845d46bc

https://www.eqt.med.uni-muenchen.de/veranstaltungen/archiv/vortragsreihe-klinische-ethik/trauma-13_10_2015.pdf, Zugriff 23.09.2021

IKUD® Seminare (2021): „Interkulturelle Kommunikation“
unter: <https://ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/interkulturelle-kommunikation.HTML>
(abgerufen am 14.09.2021)

<https://www.ikud.de/glossar/barnga-ein-interkulturelles-simulationsspiel.html>

37 / Aus Liebe zum Leben



JOHANNITER
Akademie Mitteldeutschland

Ministry of Health. 2012. Refugee Health Care: A handbook for health professionals. Wellington: Ministry of Health.

RAA Sachsen, <https://www.raa-sachsen.de/offen>

Rettung, Hilfe & Kultur, BBK, 2016

Waitemata DHB, eCALD® Services (2018). Toolkit for Working in a Culturally Diverse Workplace. Auckland. WDHB eCALD® Services. Retrieved from <http://www.ecald.com/Resources/Cross-Cultural-Resources>

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

©Johanniter-Unfall-Hilfe e.V., 2021