

Interkulturelle Kompetenz in der Gemeinwesenarbeit

- ein Grundlagenworkshop

(1)

Referentin: Susann Grieger
Frankfurt, den 10.11.2021

Interkulturelle Kompetenz

Definition:

„Interkulturelle Kompetenz kann verstanden werden als Fähigkeit, sich in einer fremden Kultur so zu verhalten, dass die eigenen Absichten verstanden werden und die Verhaltensweisen der Umgebung richtig interpretiert werden können.“ (Institut für interkulturelles Management)

(2)

Ebenen interkultureller Kompetenz

Affektive Ebene: Auseinandersetzung mit der eigenen Prägung sowie den eigenen Werten, Normen, Einstellungen und Vorurteilen

Kognitive Ebene: Wissensvermittlung (z.B. Kulturdimensionen; Verhaltensregeln, Werte, Normen anderer Kulturen; Landeskunde; Sprache; Politik; Geschichte)

Verhaltensorientierte Ebene: Neurahmung, Perspektivwechsel, Metakommunikation, Aktives Zuhören

(3)

Interkulturelle Kompetenz

Förderliche Eigenschaften:

- Ambiguitätstoleranz
- Empathiefähigkeit
- Frustrationstoleranz
- Konfliktfähigkeit und Problemlösefähigkeit
- Lernbereitschaft
- Persönliche Stabilität
- Distanz
- Humor

4

Ablauf

- 9:00 – 10:30 Einführung in und Sensibilisierung für das Thema
- 10:30 – 10:45 kurze Pause
- 10:45 – 12:30 Reflexion und Wissensvermittlung
- 12:30 – 13:00 Mittagspause
- 13:00 – 13:20 Fortsetzung Wissensvermittlung
- 13:20 – 15:00 Praxistransfer
- 15:00 – 15:15 Abschluss

(5)

Kulturdefinitionen

- ist die kollektive Programmierung des Geistes, die Mitglieder einer Gruppe oder Kategorie von Menschen von einer anderen unterscheidet. (Hofstede)
- ist der Weg, auf dem menschliche Gesellschaften zur Lösung von Problemen finden. (Trompenaars)
- ist das Muster der Sinnggebung, in dessen Rahmen Menschen ihre Erfahrungen deuten und ihr Handeln lenken. (Geertz)

(6)

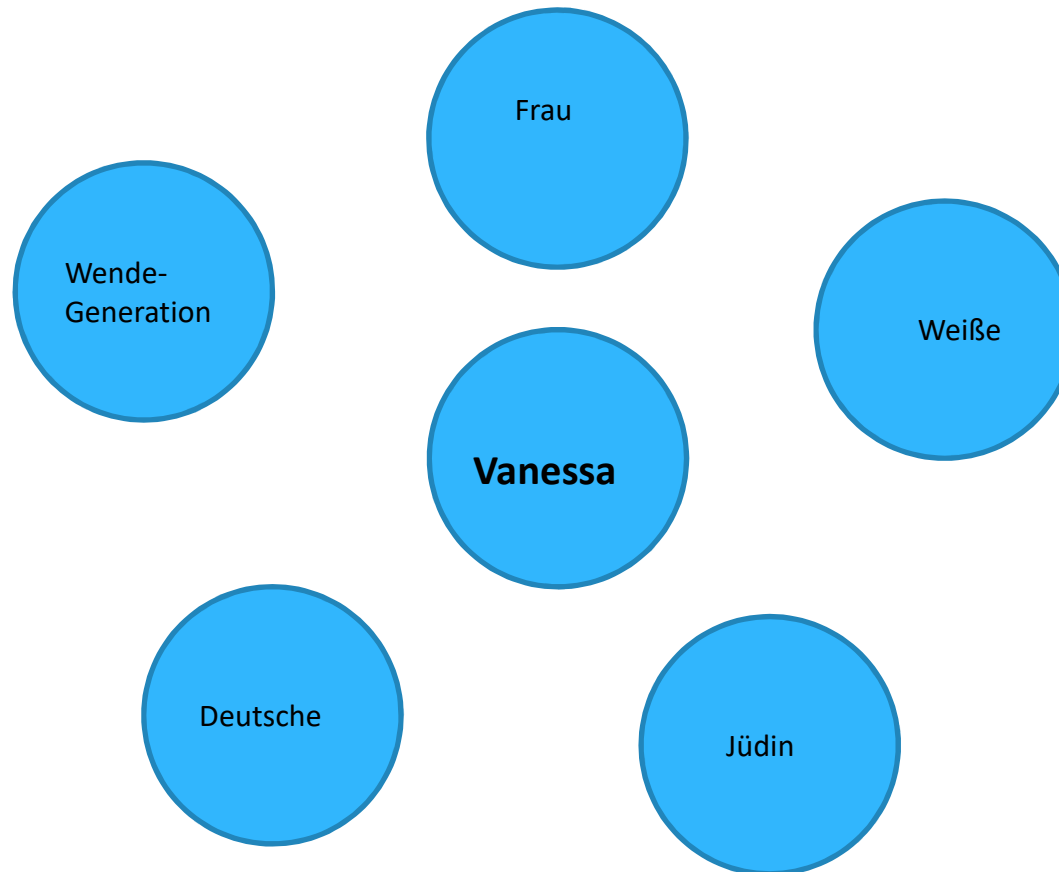
Kultur und das Eisbergmodell



„Human beings are like **all** other human beings
like **some** other human beings
like **no** other human beings.“
(Kluckhohn/Murray)

{ 8 }

Das Persönlichkeitsmolekül



Kulturdimensionen nach Geert Hofstede

Geringe Machtdistanz

- Ungleichheit zw. Menschen sollte so gering wie möglich sein
- Eltern behandeln ihre Kinder wie ihresgleichen
- Kinder behandeln ihre Eltern wie ihresgleichen
- Lehrende sind Expert_innen, die losgelöstes Wissen vermitteln. Sie erwarten Eigeninitiative
- Schüler_innen behandeln ihre Lehrer wie ihresgleichen
- Hierarchische Struktur bedeutet eine ungleiche Rollenverteilung aus praktischen Gründen
- Mitarbeitende erwarten Einbezug in Entscheidungen
- Privilegien und Statussymbole stoßen auf Missbilligung

Hohe Machtdistanz

- Ungleichheit zw. Menschen wird erwartet und ist erwünscht
- Eltern erziehen ihre Kinder zu Gehorsam
- Kinder behandeln ihre Eltern mit Respekt
- Lehrende vermitteln ihr eigenes Wissen. Die Initiative geht von ihnen aus
- Schüler_innen behandeln ihre Lehrer mit Respekt
- Hierarchische Struktur spiegelt Ungleichheit zwischen sozialen Schichten
- Mitarbeitende erwarten Anweisungen
- Privilegien und Statussymbole werden erwartet

(10)

Kulturdimensionen nach Geert Hofstede

Kollektivistisch

- Menschen werden in Großfamilien oder Wir-Gruppen hineingeboren, die sie weiterhin schützen und die dafür Loyalität erhalten
- Die Identität ist im sozialen Netzwerk begründet
- Kinder lernen in „Wir“-Begriffen zu denken
- Man sollte stets Harmonie bewahren und direkte Auseinandersetzungen vermeiden
- Beziehung Arbeitgeber_in-Arbeitnehmer_in ähnlich einer familiären Bindung
- Beziehung hat Vorrang vor Aufgabe

Individualistisch

- Jeder Mensch wächst heran, um ausschließlich für sich selbst und seine direkte (Kern-)Familie zu sorgen
- Die Identität ist im Individuum begründet
- Kinder lernen in „Ich“-Begriffen zu denken
- Meinung zu äußern ist Kennzeichen eines aufrichtigen Menschen
- Beziehung Arbeitgeber_in-Arbeitnehmer_in ist ein Vertrag zum gegenseitigen Nutzen
- Aufgabe hat Vorrang vor Beziehung

Kulturdimensionen nach Geert Hofstede

Feminin

- zwischenmenschliche Beziehungen sind wichtig
- Männer wie Frauen sollen bescheiden sein
- Alle können zwischenmenschliche Beziehungen pflegen
- Sympathie mit den Schwachen
- Lehrkraft wird für Freundlichkeit geschätzt
- Jungen und Mädchen wählen die gleichen Fächer
- Arbeiten, um zu leben
- Betonung auf Solidarität

Maskulin

- Geld und Materielles sind wichtig
- Männer sollen bestimmt, ehrgeizig und hart zu sein
- Frauen sollen zwischenmenschliche Beziehungen pflegen
- Sympathie mit den Starken
- Lehrkraft wird für Wissen geschätzt
- Jungen und Mädchen wählen verschiedene Fächer
- Leben, um zu arbeiten
- Betonung auf Wettbewerb und Leistung

(12)

Kulturdimensionen nach Geert Hofstede

Schwache Unsicherheitsvermeidung

- Unsicherheit/Ungewissheit wird hingenommen
- Lockere Regeln für Kinder, was als schmutzig und tabu gilt
- Lernende mögen Open-End-Lernsituationen und Diskussionen
- Es sollte nicht mehr Regeln geben als unbedingt notwendig
- Zeit ist ein Orientierungsrahmen
- Bedürfnis nach Müßiggang
- Toleranz abweichender Gedanken und Verhaltens

Starke Unsicherheitsvermeidung

- Unsicherheit/Ungewissheit ist bedrohlich und wird bekämpft
- Strenge Regeln für Kinder, was als schmutzig und tabu gilt
- Lernende mögen strukturierte Lernsituationen und Antworten
- Großes Bedürfnis nach Regeln, auch bei Nichtfunktionieren
- Zeit ist punktuell und Geld wert
- Bedürfnis nach Geschäftigkeit
- Unterdrückung abweichender Gedanken und Verhaltens

13

Kulturdimensionen nach Geert Hofstede

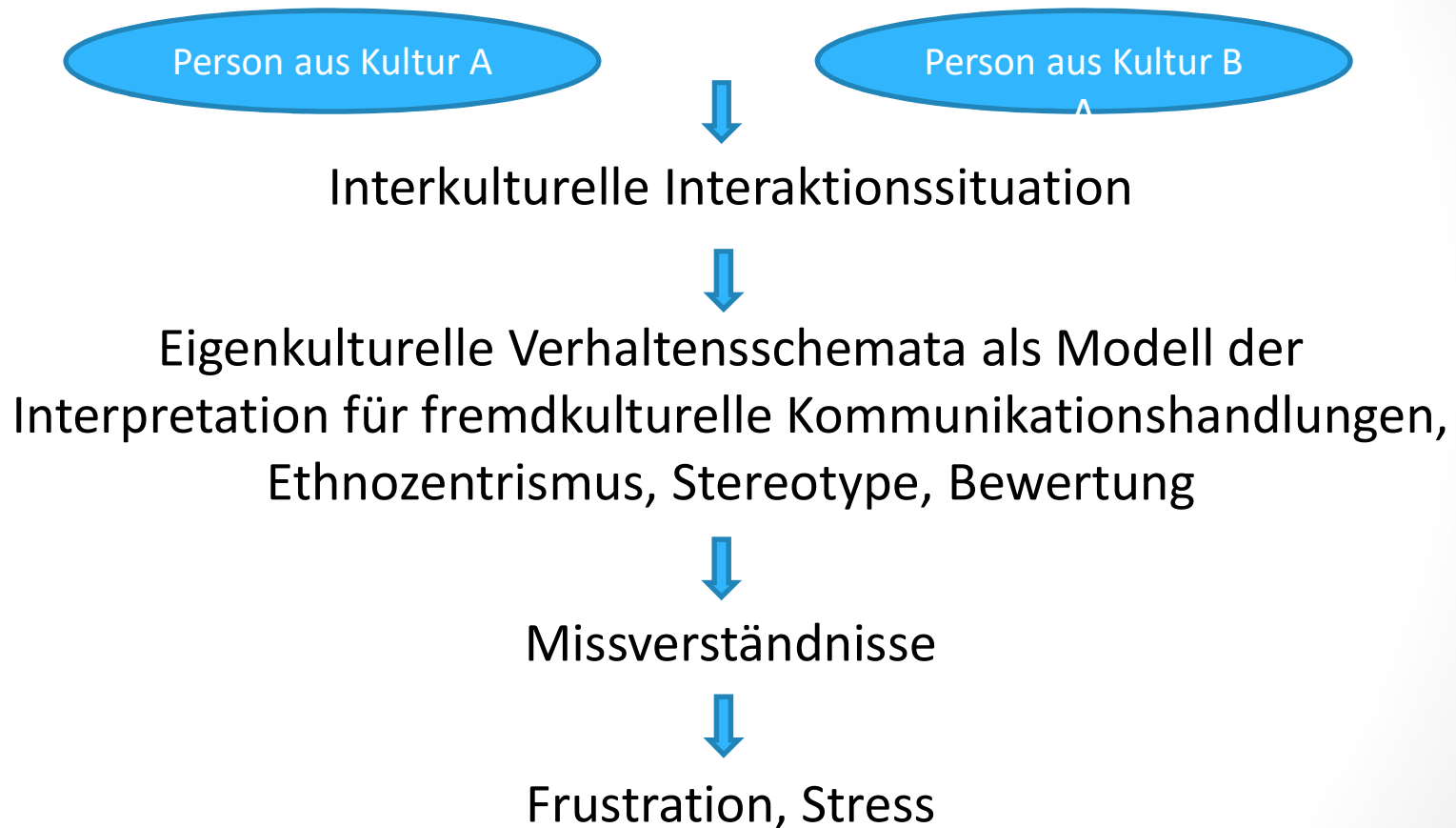
Kurzfristige Orientierung

- Respekt vor sozialen und Statusverpflichtungen, ungeachtet der Kosten
- Geringe Sparquote
- Erwartung rascher Ergebnisse
- Auf kurzfristigen Gewinn aus
- Leben im Hier und Jetzt

Langfristige Orientierung

- Respekt vor sozialen und Statusverpflichtungen innerhalb bestimmter Grenzen
- Hohe Sparquote
- Beharrlichkeit beim langsamen Erreichen von Ergebnissen
- Investition und Denken in die Zukunft

Phasenmodell interkultureller Interaktionssituationen mit konflikthaften Verlauf nach Müller-Jacquier



Ethnozentrismus

Von Ethnozentrismus spricht man, wenn das Verhalten *anderer* aus den Traditionen und Werten der *eigenen* kulturellen Realität heraus interpretiert wird. Dabei wird – unbewusst – die eigene Gruppe durch Zuschreibung positiver und negativer Eigenschaften von „den Anderen“ abgegrenzt. Die eigene Kultur wird meist wie selbstverständlich als besser empfunden. (vgl. Haller)

(16)

Eurozentrismus

... als eine spezielle Form des Ethnozentrismus.



17



Servicestelle
Gemeinwesenarbeit
Gefördert vom Hessischen Ministerium für Soziales und Integration

HESSEN



Beschreiben anstatt interpretieren und bewerten

Beobachtungen = sinnlich wahrnehmbare Tatsache, wertfrei

Interpretation = eine kognitive Leistung, die selbst keine Wahrnehmung ist sondern Deutung einer sinnlichen Wahrnehmungen

Bewertung = Beurteilung oder Schlussfolgerung aus einer Beobachtung, mit einem Werturteil verknüpft

Beobachtung: „Der Mann antwortet nicht.“

Interpretation: „Er will nicht mit mir reden.“

Bewertung: „Dieser Mann ist sehr unfreundlich!“

18

Beispiele kultureller Kommunikations-Missverständnisse

1. Soziale Bedeutung/Lexikon:

- Kulturspezifische Bedeutung von Wörtern und Begriffen
- Familie, Leader, Nation, Sonntag, Freund

2. Sprechhandlungen:

- Bringen Handlungsintentionen zum Ausdruck (Versprechen, Befehlen, Entschuldigen, Auffordern ...)
- anfällig für Missverständnisse, da Konventionen unterschiedlich sind und Intentionen unterschiedlich direkt hervorgebracht werden
- So gilt es in manchen Ländern als unfein, explizit zu widersprechen, Behauptungen aufzustellen oder Aussagen mit einer bestimmten Präzision zu machen

Beispiele kultureller Kommunikations-Missverständnisse

3. Gesprächsorganisation/Konventionen des Gesprächsverlaufs:

- Begrüßungsformeln (Fragen zur Gesundheit der Familie gehören in manchen Kulturen zum festen Begrüßungsritual)
- Länge von Redepausen (empfinden Deutsche ab 30 Sekunden als fehlende Anteilnahme oder Schüchternheit, in China oder Finnland durchaus üblich)
- Komplimente (in Deutschland eher spärlich verwendet), Kritik (direkter formuliert)
- Konventionen des Redewechsels (Spanier und Franzosen zeigen durch Unterbrechen ein hohes Interesse am Gespräch)

(20)

Beispiele kultureller Kommunikations-Missverständnisse

4. Themen:

- Kulturspezifische Konventionen der Auswahl dessen, worüber wo, wann und mit wem thematisch gesprochen wird
- Themen in deutscher Werbung wie Tampons und Zahnfleischbluten werden in Frankreich eher vermieden

5. Direktheit/Indirektheit:

- Der direkte Umgangston der Deutschen gilt im asiatischen Raum und Frankreich als rüde
- Auch in England werden deutlich mehr Höflichkeitsfloskeln verwendet

Beispiele kultureller Kommunikations-Missverständnisse

6. Register:

- Formulierungsalternativen, um den richtigen Ton zu treffen
- Humor, Ironie, Pathos
- Zählen zu den wichtigsten Quellen interkultureller Missverständnisse und Konflikte in der Kommunikation
- Weitaus häufigere Verwendung von Ironie im Französischen trifft auf Unverständnis und wird als unseriös interpretiert – dient jedoch der Herstellung einer gemeinsamen Ebene des Verstehens, die augenzwinkernde Verbundenheitssignale enthält

Beispiele kultureller Kommunikations-Missverständnisse

7. Paraverbale Faktoren:

- Lautes Sprechen wird in manchen Kulturen als aggressiv empfunden, leises Sprechen als Unsicherheit interpretiert
- Tonhöhe, Tonfall, Intonation, Sprechrhythmus und –tempo sind kulturspezifischen Variationen und Interpretationen unterworfen

8. Nonverbale Faktoren:

- Mimik, Gestik, Körperabstand (in kollektivistischen Gesellschaften geringer, als in individualistischen)
- Ellenbogenzone in Frankreich, Spanien, Italien, Griechenland, Türkei
- Handgelenkzone im größten Teil Ost- und Südosteuropas
- Fingerspitzenzone in Nordeuropa und Nordwesteuropa

Hilfsmittel

Metakommunikation

- Kommunikation über Kommunikation
- Es geht darum, die Bedeutung und die Absicht des Gesagten herauszufinden, indem man die Regeln und Muster zum Thema macht, nach denen die Kommunikation stattfindet.

„Meine Absicht ist es zu erfahren, ...“

„Wie würde man in Ihrer Kultur vorgehen, wenn man diese Absicht verfolgt?“

(24)

Hilfsmittel

Aktives Zuhören

- Wiederholen des Sachverhaltes mit eigenen Worten: „Sie sagen, dass ...“
- Ansprechen von Gefühlen: „Ich habe den Eindruck, dir macht das Spaß.“
- Nachfragen: „Was meinen Sie mit ...?“

(25)

Praxistransfer

- Kleingruppenarbeit á fünf Gruppen á 30 Minuten

„Wie kann interkulturelle Kompetenz/Öffnung in der Gemeinwesenarbeit Berücksichtigung finden?“

- Erarbeiten Sie konkrete Umsetzungsmöglichkeiten in Haltung, Methoden und strukturellen Voraussetzungen.
- Bitte notieren Sie Ihre Ideen und stellen Sie diese im Anschluss im Plenum vor (10 min pro Gruppe).

(26)

Ergebnisse der Gruppenarbeit - Haltung

- Atmosphäre des Willkommenseins
- Offene, respektvolle und wertschätzende Haltung
- Begegnung auf Augenhöhe
- Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund sind nicht per se hilfsbedürftig
- Neugierde, ehrliches Interesse am Menschen
- Menschen sind Expert_innen ihrer jeweiligen Lebenswelt (Gefahr groß, dass sich Professionelle gegenüber Menschen einer anderen Kultur als Lebensweltexpert_innen ansehen und meinen, aufgrund ihrer vermeintlich größeren Vertrautheit mit der Mehrheitskultur besser zu wissen, was den Menschen aus einer anderen Kultur gut tut)
- Voneinander Lernen
- Sich der eigenen Prägung bewusst sein, Selbstreflexion
- Geduld

(27)

Ergebnisse der Gruppenarbeit - Methoden

- Aktiv auf Menschen zugehen
- Angebote, bei denen Menschen in der Gemeinschaft zusammenkommen können
- Angebote, bei denen andere Gemeinsamkeiten und Themen fernab der Herkunft im Vordergrund stehen und Verbundenheit schaffen (Elterncafé, Demokratiewerkstatt, Stadtgarten, Kochabend, Spiel- und Basteltreff, Musizieren, Werkeln ...)
- Rechtliche Beratung genießt hohes „Ansehen“ – dies nutzen und anbieten, um ersten Zugang und Kontakt zu bekommen
- Menschen mit Migrationshintergrund als Expert_innen ihrer Lebenswelt betrachten und in Arbeitsgruppen, an runden Tischen und bei der Konzeption von Angeboten einbeziehen und beteiligen
- Hintergrundwissen über die betreffenden Kulturen aneignen
- Patenschaften, Lotsinnen
- Das nutzen und vergrößern, was bisher funktioniert hat (z.B. starker familiärer Zusammenhalt, intensive eigenethnische Netzwerkbeziehungen)

Ergebnisse der Gruppenarbeit – strukturelle Voraussetzungen

- Viel Zeit und Vertrauen
- Eine gemeinsame Sprache finden (Übersetzung, Bildsprache, niedrigschwellige Sprachkurse)
- Flyer vorrangig bebildern und weniger Text
- Um Frauen gewinnen zu können, Angebote mit Kinderbetreuung anbieten
- Einladend gestaltete Räumlichkeiten (versus „kalte“, funktional eingerichtete Büros) – Menschen bei der Gestaltung einbeziehen
- Interkulturell besetzte Teams in der GWA
- Angebote zeitlich flexibel gestalten (z.B. mit Zeitpuffer), um individuell auf spontane Situationen eingehen zu können
- Wenn möglich Getränke und Speisen anbieten
- Partizipation und Flexibilität bei der Konzeptionierung