



# INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION ALS KOMPETENZ

Handlungsanleitungen für die Praxis der  
Sozialen Arbeit

Bachelorarbeit der Hochschule Luzern - Soziale Arbeit

Ursula Baumann und Priscilla Huwiler

13. August 2018

**Bachelor-Arbeit**  
Ausbildungsgang **Sozialpädagogik**  
Kurs **VZ 2015-2018**

**Baumann Ursula und Huwiler Priscilla**

**Interkulturelle Kommunikation als Kompetenz**

**Handlungsanleitungen für die Praxis der Sozialen Arbeit**

Diese Bachelor-Arbeit wurde im August 2018 eingereicht zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für **Sozialpädagogik**.

---

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

---

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

---

Reg. Nr.:

Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern



Dieses Werk ist unter einem  
Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz Lizenzvertrag  
lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/>  
Oder schicken Sie einen Brief an Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California  
95105, USA.

#### Urheberrechtlicher Hinweis

Dieses Dokument steht unter einer Lizenz der Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle  
Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz <http://creativecommons.org/>

Sie dürfen:



**Teilen** — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten  
Zu den folgenden Bedingungen:



**Namensnennung** — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur  
Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder  
angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber  
unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



**Nicht kommerziell** — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



**Keine Bearbeitungen** — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt  
aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.  
Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter welche dieses Werk fällt,  
mitteilen.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers  
dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

## **Vorwort der Schulleitung**

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von zehn Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Sozialpädagogisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Sozialpädagoginnen mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im August 2018

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit  
Leitung Bachelor

## **Abstract**

In der vorliegenden Arbeit mit dem Titel «Interkulturelle Kommunikation als Kompetenz», wird die Wichtigkeit interkultureller Kommunikation in der heutigen Zeit aufgezeigt und es werden relevante Aspekte der Sozialen Arbeit für die Umsetzung dieser Kompetenz dargestellt. Nach einer theoretischen und normativen Vertiefung in die Thematik und der Darlegung unterschiedlicher Betrachtungsweisen mittels einer Auswahl unterschiedlicher Ansätze, Techniken oder Studien folgt ein praktischer Zugang zur Umsetzung in der Praxis. Die konkrete Fragestellung lautet:

**Welche Handlungsgrundlagen eignen sich für eine erfolgreiche interkulturelle Kommunikation in der Praxis der Sozialen Arbeit, die Stigmatisierungen von Menschen aus anderen Kulturräumen entgegenwirken?**

Fachpersonen der Sozialen Arbeit sollen im Themenbereich Interkulturalität und Kommunikationsmöglichkeiten sensibilisiert werden und ein Repertoire an theorie- und praxisbezogenem Fachwissen besitzen, welches sie im professionellen Alltag einsetzen können. Der Umgang mit Differenz ist eine zentrale Aufgabe der Sozialen Arbeit.

Die Menschen aus anderen Kulturräumen sollen nicht dem Stigma der hilfsbedürftigen Gruppe ausgesetzt und auf eine nationale, religiöse und ethnische Identität reduziert werden. Alleine durch spezifisches Wissen über die einzelnen Länder erhofft man sich, den Umgang und die Kommunikation mit dieser Zielgruppe zu vereinfachen. Damit die Adressatinnen und Adressaten aus anderen Kulturräumen jedoch nicht schubladiert werden, bedarf es neben spezifischem Fachwissen anerkennende Gleichheit, welche die Gemeinsamkeiten in einer Begegnung in den Fokus nimmt.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abstract</b> .....	<b>I</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>II</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>IV</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>IV</b>
<b>1 Einführung in die Thematik</b> .....	<b>1</b>
1.1 Motivation und Berufsrelevanz .....	1
1.2 Ausgangslage zum Themengebiet .....	2
1.3 Problem- und Fragestellung .....	4
1.4 Abgrenzung und Adressatenschaft.....	4
1.5 Aufbau der Arbeit .....	5
<b>2 Begriffsklärung und Erläuterungen der Fachbegriffe</b> .....	<b>7</b>
2.1 Definition des Kulturbegriffs.....	7
2.1.1 Das Kohärenz-Paradigma des traditionellen Kulturbegriffs .....	7
2.1.2 Ein anwendungsorientierter Kulturbegriff.....	8
2.2 Historische Begriffsauseinandersetzung.....	9
2.2.1 Multi-, Trans- und Interkulturalität.....	9
2.2.2 Bedeutung der Begriffsauseinandersetzung für die Bachelorarbeit ..	11
2.3 Kommunikationsverständnis.....	12
2.3.1 Verständnis von Kommunikation nach Watzlawick, Beavin und Jackson.....	12
2.3.2 Systemtheoretisches Verständnis von Kommunikation .....	16
2.3.3 Gegenüberstellung der beiden Verständnisse.....	18
<b>3 Interkulturelle Kommunikation</b> .....	<b>19</b>
3.1 Interkulturelle Kommunikation in der Sozialen Arbeit.....	19
3.1.1 Interkulturelle Kompetenzen.....	20
3.1.2 Interkulturelle Kompetenzen in der Beratung .....	23
3.2 Interaktion im interkulturellen Kontext.....	24
3.2.1 Interaktionsmodell der interkulturellen Kommunikation.....	25
3.2.2 Interaktionsrituale.....	25
3.3 Identität in der interkulturellen Kommunikation .....	26
3.3.1 Die drei Ebenen der Identität.....	27
3.3.2 SINUS-Milieus.....	28
3.3.3 Multikulturell geprägte Identitäten .....	30
3.3.4 Fremdwahrnehmung in Medien.....	31
<b>4 Betrachtungsweisen interkultureller Kommunikation</b> .....	<b>34</b>
4.1 Im Blickwinkel des traditionellen Kulturbegriffs .....	34
4.1.1 Kulturdimensionen nach Geert Hofstede.....	35
4.1.2 Kritische Betrachtungsweise des kulturalistischen Ansatzes .....	38
4.2 Im Blickwinkel von Differenz, Diversity und Inklusion.....	39
4.2.1 Herstellung von Differenz durch Kommunikation.....	40
4.2.2 Diversity und Inklusion als Haltung.....	40
4.2.3 Anti-Bias-Ansatz für den Umgang mit Differenz .....	43
4.3 Im Blickwinkel des systemischen Ansatzes .....	44
4.3.1 Annahmen der Systemtheorie in Bezug auf interkulturelle Kommunikation.....	44
4.3.2 Kompetenzlosigkeitskompetenz nach Paul Mecheril .....	44
4.3.3 Methoden der systemischen Beratung .....	45
4.4 Gegenüberstellung der Ansätze und Fazit.....	47
<b>5 Bedeutung der Betrachtungsweisen für die Praxis</b> .....	<b>49</b>

---

5.1	Kulturdimensionen in der Praxis interkultureller Kommunikation.....	49
5.2	Differenz, Diversität und Inklusion als Handlungsanweisung .....	51
5.3	Systemtheoretischer Blickwinkel in der Praxis .....	53
<b>6</b>	<b>Das TOPOI-Modell als Handlungsgrundlage für die Praxis.....</b>	<b>55</b>
6.1	Sprache (Taal).....	56
6.2	Sichtweise (Ordering) .....	56
6.3	Personen (Personen) .....	57
6.4	Organisation (Organisatie) .....	58
6.5	Einsatz (Inzet) .....	59
6.6	Anwendung des TOPOI-Modelles .....	60
<b>7</b>	<b>Schlussfolgerungen .....</b>	<b>63</b>
7.1	Beantwortung der Fragestellung.....	63
7.2	Bezug zur Sozialen Arbeit .....	65
7.3	Ausblick und Empfehlungen .....	66
<b>8</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>68</b>

**Hinweis:** Sämtliche Inhalte der vorliegenden Arbeit entstanden in Zusammenarbeit der beiden Autorinnen Ursula Baumann und Priscilla Huwiler.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Wissenschaftsdisziplinen und Interkulturelle Kommunikation.....	3
Abbildung 2: Die Interpunktion von Ereignisfolgen .....	14
Abbildung 3: Interaktionsmodell der interkulturellen Kommunikation .....	25
Abbildung 4: Die Sinus-Milieus in der Schweiz 2016 .....	28
Abbildung 5: «Das widerspricht jeglichen Schweizer Werten!».....	32
Abbildung 6: Ländervergleich nach Geert Hofstede: Brasilien-Schweiz.....	35
Abbildung 7: Diversity Landkarte .....	41
Abbildung 8: Zirkuläres Fragen gegenüber Linearem .....	47
Abbildung 9: Kulturvergleich Albanien - Schweiz nach Geert Hofstede .....	50
Abbildung 10: Schematische Darstellung des Verhaltens Widerstand .....	60

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Vier Bereiche "Interkultureller Kompetenzen" .....	22
Tabelle 2: Kulturdimensionen und Handlungsempfehlungen an Frau Bannwart .....	51
Tabelle 3: Diversity-Merkmale von Frau Petrovic .....	52
Tabelle 4: TOPOI-Modell und deren Anwendung .....	62

## **Vorwort**

In der Begegnung mit Menschen aus anderen Kulturräumen wird die Erfahrung gemacht, dass sich nicht nur die Sprache, sondern auch bestimmte Verhaltensweisen und Muster, welche für die Einzelnen als selbstverständlich gelten, unterscheiden. Dadurch können Missverständnisse oder teilweise sogar Konflikte entstehen. Es stellt sich daher die Frage, wie eine erfolgreiche interkulturelle Kommunikation gestaltet werden kann. Als ein Schlüsselbegriff erweist sich die interkulturelle Kompetenz. Weshalb sind Kenntnisse von interkultureller Kommunikation von zentraler Bedeutung? Welche Modelle und Techniken eignen sich für die interkulturelle Kommunikation in der Praxis der Sozialen Arbeit?

Genau diesen Fragen wird im Laufe der Arbeit unter Einbezug von theoretischem und normativem Wissen nachgegangen. Durch die Auseinandersetzung erhoffen sich die Autorinnen, Erkenntnisse zu dieser spannenden Thematik zu sammeln.

## **Danksagung**

In guter Zusammenarbeit und mit stets viel Elan können die Autorinnen zufrieden auf die vorliegende Bachelorarbeit zurückblicken. An dieser Stelle bedanken wir uns bei Ruedi Baumann und Therese Mahn herzlich für das Redigieren dieser Bachelorarbeit. Zudem sprechen wir allen Dozierenden und Fachpersonen für die Unterstützung und Anregungen an den Fachpool- und Coaching- Gesprächen unseren Dank aus. Namentlich sind dies Rebecca Ehret, Daniela Oppliger und Simone Sattler. Ein weiteres Dankeschön geht an Fabian Näf für seine Hilfestellung bei Informatik-Fragen.

## 1 Einführung in die Thematik

Im ersten Kapitel wird die Leserschaft an die Thematik interkultureller Kommunikation herangeführt, um erste Erkenntnisse zu gewinnen und einen Überblick über den Inhalt zu erlangen. Zu Beginn wird die Motivation der Autorinnen und die Berufsrelevanz des gewählten Themas für die Soziale Arbeit beschrieben, danach folgt die Ausgangslage zum Themengebiet mit konkreten Zahlen und Fakten. Im Anschluss werden die Problem- und Fragestellungen näher dargelegt und ein Bezug zur Sozialen Arbeit geschaffen. Nachfolgend wird das Thema abgegrenzt, um den Fokus der Arbeit aufzuzeigen. Das Kapitel endet mit einer Orientierung über den Aufbau der vorliegenden Bachelorarbeit.

### 1.1 Motivation und Berufsrelevanz

Die beiden Autorinnen, Ursula Baumann und Priscilla Huwiler, haben bereits in ihren jungen Jahren die Faszination für das Reisen und das Entdecken von neuen Lebensräumen entdeckt. Immer wieder sind sie auf unterschiedlichen Kontinenten anzutreffen, bevorzugen es, mit wenig Gepäck unterwegs zu sein und neue Abenteuer zu suchen. Ursula Baumann reiste schon als Säugling nach San Francisco und als Kind verbrachte sie fast alle Schulferien in einem anderen Land. Im Alter von 20 Jahren reiste sie alleine mit dem Rucksack um die Welt. In den Hostels lebte sie mit Menschen aus verschiedenen Nationen zusammen und merkte bald, dass einerseits Sitten und Kommunikation manchmal sehr verschieden sein können und andererseits, dass Menschen aus einem fremden Land identische Wertvorstellungen und Lebensziele haben wie sie selbst. Priscilla Huwiler hatte die Möglichkeit, für drei Jahre als Flight Attendant für die Swiss International Airlines zu arbeiten und nutzte die vergünstigten Flugtickets bei jeder Gelegenheit. Während ihrer Kindheit nahm ihre Familie mehrere Austauschstudentinnen auf, weshalb sie schon früh in Kontakt mit Menschen aus anderen Kulturräumen kam. Ihre Grossmutter ist aus Frankreich und ihre Urgrosseltern stammen aus Neukaledonien.

Nach Auffassung der Autorinnen ist die Auseinandersetzung mit interkultureller Kommunikation, besonders für Fachpersonen der Sozialen Arbeit, essentiell, um die Klientel adäquat begleiten und unterstützen zu können. Nach eigenen Erfahrungen ergeben sich unzählige Situationen, in denen Fachpersonen während des Austauschs mit Menschen aus anderen Kulturräumen interkulturelle Differenzen wahrnehmen. Ioanna Zacharazi, Thomas Eppenstein und Michael Krummenacher (2015) betonen die Wichtigkeit der interkulturellen Orientierung von sozialen Berufen (S.8). Denn nur eine interkulturell quali-

fizierte Soziale Arbeit weiss soziale Benachteiligungen und kulturelle Differenz zusammen zu sehen (Zacharazi, Eppenstein & Krummenacher, 2015, S.8). Ihr Ziel soll ein differenz- und kultursensibler Umgang mit den Adressatinnen und Adressaten sein, welche nicht dem Stigma der hilfsbedürftigen Gruppe ausgesetzt werden sollen (Zacharazi, Eppenstein & Krummenacher, 2015, S.9).

## 1.2 Ausgangslage zum Themengebiet

Benutzt man unterschiedliche Suchmaschinen und tippt die Wörter «Interkulturelle Kommunikation» ein, werden unzählige Ergebnisse dazu gefunden. Das Angebot scheint riesig zu sein und deshalb kann angenommen werden, dass der Bedarf, mehr über interkulturelle Kommunikation zu erfahren, gross ist. Viele Seminare, Aus- und Weiterbildungen werden rund um dieses Thema beschrieben. Das Schweizer Bildungsportal (ohne Datum) listet beispielsweise elf Anbietende auf, welche einen CAS (Certificate of Advanced Studies) oder MAS (Master of Advanced Studies) rund um das Thema interkulturelle Kommunikation ausschreiben. Schnell fällt auf, dass interkulturelle Kommunikation oft im wirtschaftlichen Kontext betrachtet wird, wenn im Beschrieb des Kursinhaltes vom globalen Wettbewerb oder von der Kooperation im multikulturellen Geschäftsumfeld gesprochen wird (MEM campus, ohne Datum).

Entdeckungen, Kriege und Eroberungen waren immer von der Notwendigkeit begleitet, sich auf eine bestimmte Weise zu verständigen (Edith Broszinsky-Schwabe, 2011, S.19). Diese Aussage deutet darauf hin, dass man sich schon in der frühen Geschichte der Menschheit mit interkultureller Kommunikation auseinandersetzen musste. Hans-Jürgen Lüsebrink (2008) legt in seinem Buch dar, dass interkulturelle Kommunikation seit den 1960er Jahren in Kanada und den Vereinigten Staaten als wissenschaftliche Fachdisziplin entstanden ist (S.3). In Deutschland beispielsweise ist interkulturelle Kommunikation als Teildisziplin seit den 1980er Jahren an einer ganzen Reihe deutscher Fachhochschulen und Universitäten verankert worden (Hans-Jürgen Lüsebrink, 2016, S.5). Der Anstoss für interkulturelle Lehre und Forschung bildeten die aus der Immigration entstandenen Probleme. Im Werk vom US-amerikanischen Ethnologen und Verhaltensforscher Edward Twitchell Hall im Jahre 1959 wurde der Begriff «intercultural communication» erstmals einem grösseren wissenschaftlichen Publikum weitergegeben (ebd.). Kultur und Kommunikation sind an sich alleine schon sehr umfassende und komplexe Begriffe, mit denen sich viele unterschiedliche Wissenschaftsdisziplinen auseinandersetzen (Kazuma Matoba & Daniel Scheible, 2007, S.2). Folgende Abbildung soll dies veranschaulichen:

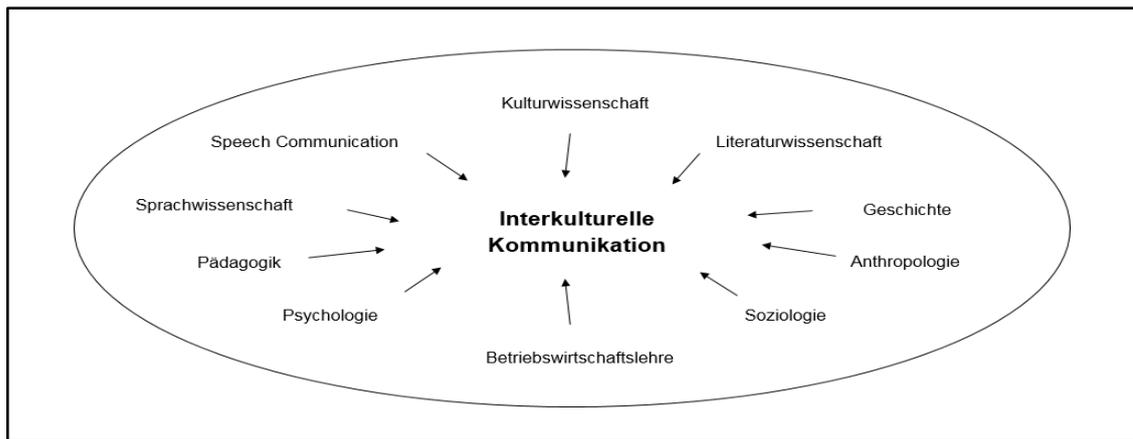


Abbildung 1: Wissenschaftsdisziplinen und Interkulturelle Kommunikation (leicht modifiziert nach Lüsebrink, 2016, S.6)

In den letzten 30 Jahren hat sich die Globalisierung der Weltwirtschaft beschleunigt (Lüsebrink, 2016, S.1). Unter dem Begriff *Globalisierung* wird der Prozess verstanden, bei dem Beziehungen weltweit auf vielen Ebenen intensiviert werden (Globalisierung Fakten, 2018). In den Bereichen der Wirtschaft, Kultur, Politik und Umwelt entsteht eine universale Verflechtung. Eine weitere Bezeichnung für Globalisierung ist *Ennationalisierung*, welche den Verlust von Bedeutung und Macht jedes einzelnen Nationalstaates hervorhebt (ebd.). Durch diese Verflechtung ist anzunehmen, dass sich das Klientel der Menschen aus anderen Kulturräumen in der Sozialen Arbeit vergrößert hat. Durch das Zusammentreffen unterschiedlicher kulturellen Hintergründe und deren Wertvorstellungen, Denkweisen und Verhaltensmuster, entstehen nach der Sicht der Autorinnen neben Differenzen auch grosse Potenziale. Diese Aussage wird von folgendem Satz bestätigt: Globalisierung bietet im kulturellen Bereich enorm viele Chancen (Globalisierung Fakten, 2018). Das wird beispielsweise dadurch sichtbar, dass die Rolle des weiblichen Geschlechts in vielen Nationen gestärkt wurde oder der Westen immer mehr dazu tendiert, die lockereren Arbeitsbedingungen des Ostens zu übernehmen (ebd.).

Auch in der Schweiz sind die Auswirkungen der Globalisierung sichtbar. Laut dem Bundesamt für Statistik (BFS) (2017) leben mehr als 190 verschiedene Nationalitäten in der Schweiz. Jede achte Person im Besitz eines Schweizer Passes ist im Ausland geboren und hat somit eigene Migrationserfahrungen. Das BFS führte im Jahr 2016 eine Erhebung zum Zusammenleben in der Schweiz (Zids) durch, welches die Herausforderungen für ein gemeinsames Miteinander unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen in der Schweiz herauskristallisiert (BFS, 2017). Dabei kam heraus, dass beispielsweise 66% der Bevölkerung den Rassismus als gesellschaftliches Problem sieht. 56% beurteilen das Gelingen der Integration von Migrantinnen und Migranten als positiv. Somit nehmen 44% der Bevölkerung die Integration als negativ wahr, was aus Sicht der Autorinnen einen beachtlichen Teil darstellt. 16% der Bevölkerung fühlt sich durch Ausländerinnen

und Ausländer bedroht (BFS, 2017). Im Vergleich dazu fühlen sich ein Viertel davon (4%) durch Schweizerinnen und Schweizer bedroht (ebd.). Diese Erhebung zeigt, wie wichtig eine gelingende Integration von Menschen aus anderen Kulturräumen ist. Sie macht aber auch deutlich, wie gross die Bedeutung einer erfolgreichen und gewinnbringenden interkulturellen Kommunikation zwischen den unterschiedlichen Bevölkerungsgruppen in der Schweiz ist, um das Zusammenleben zu vereinfachen.

### **1.3 Problem- und Fragestellung**

In der Interaktion mit Personen aus anderen Kulturräumen wird die Erfahrung gemacht, dass sich nicht nur die Sprache, sondern auch bestimmte Verhaltensweisen und Muster, welche für die Einzelnen als selbstverständlich gelten, unterscheiden (IKUD Seminare, 2011). Durch fehlendes Verständnis und Wissen können Missverständnisse oder teilweise sogar Konflikte entstehen.

Mit dem Ziel, Fachpersonen der Sozialen Arbeit auf die Wichtigkeit interkultureller Kommunikation zu sensibilisieren, Missverständnissen entgegenzuwirken und ihnen relevante Aspekte für ein umfassendes Verständnis dieser Kompetenz aufzuzeigen, hat sich für die Autorinnen folgende Fragestellung ergeben:

**Welche Handlungsgrundlagen eignen sich für eine erfolgreiche interkulturelle Kommunikation in der Praxis der Sozialen Arbeit, die Stigmatisierungen von Menschen aus anderen Kulturräumen entgegenzuwirken?**

- Worin liegen die Chancen und Herausforderungen in der interkulturellen Kommunikation?
- Durch welche Blickwinkel kann interkulturelle Kommunikation betrachtet werden?

### **1.4 Abgrenzung und Adressatenschaft**

Alain Bertallo et al. (2004) beleuchten in ihrem Buch, dass es in den Sozialwissenschaften kaum einen Begriff gibt, von dem so viele unterschiedliche Definitionen bestehen wie von «Kultur» (S.13). Es scheint, als ob der Kulturbegriff überall bekannt ist, aber von allen unterschiedlich verstanden wird. Das Wort «Kultur» lässt dementsprechend einen enorm grossen Spielraum für Interpretationen offen. Damit die Leserschaft vom selben Kulturverständnis ausgeht, werden im Kapitel 2.1 «Definition des Kulturbegriffs» einzelne als wichtig erscheinende Blickwinkel von Kultur beschrieben, auf die sich die Autorinnen während der gesamten Arbeit beziehen werden.

Laut Lüsebrink (2008) fächert sich interkulturelle Kompetenz in Verhaltenskompetenz, Kommunikationskompetenz und in Verstehenskompetenz auf (S.9). Somit handelt es sich bei interkultureller Kompetenz um ein Querschnittsthema. Um diesen Bereich einzugrenzen, werden die Autorinnen den Schwerpunkt auf die zweite Kompetenz, die Kommunikationskompetenz (interkulturelle Kommunikation), legen. Aus ihrer Sicht ist die Kommunikation an sich schon etwas Faszinierendes und Wichtiges, weshalb sie sich konkreter damit auseinandersetzen möchten. Astrid Erll und Marion Gymnich (2013) führen aus, dass interkulturelle Kompetenz zugleich Voraussetzung sowie Ergebnis interkultureller Kommunikation sei (S.76). Die Entwicklung interkultureller Kompetenz wird durch spezifische Erfahrungen in Interaktionen stimuliert, reguliert und motiviert (Erll & Gymnich, 2013, S.76). Das zeigt den engen Zusammenhang von interkultureller Kompetenz und Kommunikation auf.

Die Arbeit ist ressourcenorientiert und nicht defizitorientiert, was bedeutet, dass sie den Hauptfokus auf die Chancen und nicht auf die Schwierigkeiten legt, welche das Zusammentreffen und die Interaktion von Menschen aus anderen Kulturräumen betrifft. Herausforderungen, welche sich in der interkulturellen Kommunikation ergeben können, sollen aber trotzdem beleuchtet werden.

Der Schnittbereich von interkultureller Kommunikation und Wirtschaft wird in der folgenden Bachelorarbeit nicht direkt beleuchtet. Der Fokus liegt auf dem Bereich der Sozialen Arbeit. Jedoch ist der Miteinbezug von Literatur, welche von Personen aus der Wirtschaft oder anderen Bereichen geschrieben wurden, gross, da sich -wie bereits erwähnt- viele unterschiedliche Disziplinen aktiv mit dieser Thematik beschäftigen.

Die Zielgruppe dieser Bachelorarbeit sind Fachpersonen der Sozialen Arbeit und allgemein Fachpersonen aus sozialen Berufen, welche in ihrer Arbeit mit Menschen aus anderen Kulturräumen in Berührung kommen.

## **1.5 Aufbau der Arbeit**

Die vorliegende Arbeit besteht aus fünf Hauptkapiteln. Die einzelnen Kapitel sind aufeinander aufbauend und werden miteinander verknüpft.

Das *erste* Kapitel beinhaltet die Einführung in die Thematik interkultureller Kommunikation. Im *zweiten* Kapitel werden der Leserschaft wichtige Begrifflichkeiten und Definitionen über interkulturelle Kommunikation nähergebracht und erläutert. Das Kapitel beinhaltet eine historische Begriffsauseinandersetzung mit den Begrifflichkeiten der Multi-, Trans-, und Interkulturalität und wie sie in welchem Zusammenhang zueinanderstehen.

Das zweite Kapitel endet mit dem Kommunikationsverständnis nach den Axiomen von Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin und Donald De Avila Jackson sowie der Systemtheorie von Niklas Luhmann. Beide Verständnisse werden anschliessend miteinander verglichen und Bezüge zueinander hergestellt.

Das *dritte* Kapitel setzt sich differenziert mit interkultureller Kommunikation auseinander. Wo interkulturelle Kommunikation in der Sozialen Arbeit auftritt und welche Kompetenzen im interkulturellen Kontext von Bedeutung sind, wird hier behandelt. Dazu werden relevante Aspekte wie die Interaktion und Identität in diesem Zusammenhang näher erklärt.

Im *vierten* Kapitel werden drei unterschiedliche Blickwinkel im Zusammenhang mit interkultureller Kommunikation beleuchtet. Genährt werden diese Kapitel durch verschiedene Studien, Theorien und Ansätze der jeweiligen Vertretenden eines Blickwinkels. Am Ende dieser theoretischen Auseinandersetzung findet ein Zwischenfazit statt, welches den Bogen zu dem vorgängig auserwählten Kulturbegriff dieser Bachelorarbeit spannt.

Das *fünfte* Kapitel zeigt anhand eines fiktiven Beratungsbeispiels in der Praxis, wie die obigen drei Blickwinkel in der Praxis aussehen könnten. Das *sechste* Kapitel stellt das TOPOI-Modell nach Edwin Hoffman vor. Es baut direkt auf einem der vorgängig aufgezeigten Blickwinkel auf. Zusätzlich eignet sich das TOPOI-Modell aus Sicht der Autorinnen für den direkten Gebrauch in Praxissituationen der Sozialen Arbeit sehr.

Abgeschlossen wird diese Arbeit mit dem direkten Bezug zur Sozialen Arbeit, sowie mit Schlussfolgerungen und Empfehlungen der Autorinnen für die Praxis.

## 2 Begriffsklärung und Erläuterungen der Fachbegriffe

In diesem Kapitel sollen Definitionen und Erläuterungen von Fachbegriffen beschrieben werden, welche den Autorinnen im Zusammenhang mit der Thematik «interkultureller Kommunikation» als wichtig erscheinen. Um ein vertieftes Verständnis von interkultureller Kommunikation zu bekommen, werden die beiden Begrifflichkeiten «Kultur» und «Kommunikation» in diesem Kapitel zuerst getrennt und differenziert betrachtet und im nächsten Kapitel dann wieder zusammengefügt. Zu Beginn wird mit Bedacht an den Kulturbegriff herangetastet und herauskristallisiert, welche Definition die Autorinnen vertreten können und in ihrer Arbeit nachgehen werden. Zudem wird eine historische Begriffsauseinandersetzung über die Theorien und Ansätze der Multi-, Trans- und Interkulturalität vorgenommen.

### 2.1 Definition des Kulturbegriffs

Die Professorin für Unternehmensführung und Kommunikation Stefanie Rathje (2009) äussert, dass sich das kurze Wort «Kultur» kaum noch für nüchterne Diskussionen eignet, weil es so sehr in gesellschaftliche Wunsch- oder Wahnvorstellungen verstrickt ist (S.87). Eine begriffliche Erweiterung des Kulturbegriffs und die Addition weiterer Aspekte schafft eine differenziertere Diskussionsgrundlage (ebd.). Wie im Kapitel 1.4 «Abgrenzung» erwähnt wurde, sollen in diesem Kapitel einzelne Blickwinkel und Definitionen von Kultur beleuchtet und einem anwendungsorientierten Kulturbegriff nachgegangen werden.

#### 2.1.1 Das Kohärenz-Paradigma des traditionellen Kulturbegriffs

Mit diesen Worten beschreibt Stefanie Rathje (2009) den altherkömmlichen Kulturbegriff (S.83). «Unser Alltagsverständnis von Kultur ist geprägt durch die Vorstellung von Einheitlichkeit». Rathje merkt an, dass wir durch diese Vorstellung Kulturen Kohärenz unterstellen. Kohärenz bedeutet so viel wie «Zusammenhang oder Zusammenhalt von etwas» (Wortbedeutung.info, 2018). Traditionelle Sichtweisen gehen von einer weitgehenden Übereinstimmung zwischen Kultur und Kollektiv aus (Rathje, 2009, S.90-91). Zwischen den Kollektiven und somit auch Kulturen werden eindeutige Grenzen mit geringer Durchlässigkeit gezogen. Die einzelnen Personen werden dabei oft vollkommen aus der Betrachtung ausgeblendet (Rathje, 2009, S.89). Ein Individuum wird dadurch primär einem Kollektiv, oft dem eines Landes, zugeordnet (Rathje, 2009, S.91). Die Annahme kultureller Einheitlichkeit ist bereits von vielen wissenschaftlichen Disziplinen kritisch betrachtet worden und trotzdem besteht diese Vorstellung weiterhin (Rathje, 2009, S.85).

Ein Grund dafür, weshalb sich der traditionelle Kulturbegriff so hartnäckig hält ist, weil «Einheitlichkeit sehr viel leichter zu denken ist als Widersprüchlichkeit» (Rathje, 2009, S.85).

### **2.1.2 Ein anwendungsorientierter Kulturbegriff**

Im Folgenden werden zwei begriffliche Additionen vorgenommen, die laut Rathje (2009) zur Überarbeitung des Kulturverständnisses als erforderlich erscheinen (S.87).

*«Ein anwendungsorientierter Kulturbegriff muss zusätzlich zu kulturellen Gewohnheiten auch kollektive Aspekte der Zugehörigkeit und Teilhabe berücksichtigen»* (Rathje, 2009, S.87).

Eine Differenzierung von kultureller und kollektiver Perspektive ist aus praktischer Sicht sinnvoll (Rathje, 2009, S.89). Unter kulturellen Gewohnheiten werden Wissensvorräte sowie Verhaltensweisen verstanden, welche den Menschen lediglich vertraut sind, ohne dass diese von allen geteilt oder ausgeführt werden (Rathje, 2009, S.88). Die kollektiven Aspekte beschäftigen sich mit Fragen der Gruppenzugehörigkeit (ebd.). Eine Trennung der beiden Ebenen ist wichtig, weil diese nicht immer kongruent verlaufen (Rathje, 2009, S.89).

*«Ein anwendungsorientierter Kulturbegriff muss zusätzlich zwischen einer pluralen und einer individuellen Perspektive unterscheiden»* (Rathje, 2009, S.89).

Wie im vorherigen Kapitel erwähnt, wird ein Individuum in traditionellen Sichtweisen primär einem Kollektiv zugeordnet (Rathje, 2009, S.91). Kultur lässt sich jedoch nicht auf die plurale Perspektive reduzieren und umgekehrt würde nur der Fokus auf das Individuum zum Vorwurf der Naivität führen (Rathje, 2009, S.89-90). Deshalb ist für einen anwendungsorientierten Kulturbegriff die Erkenntnis wichtig, dass Individuen durch die Zuordnung zu einer Kultur zwar beeinflusst, aber nicht determiniert werden (Rathje, 2009, S.90). Die Definition des überarbeiteten Kulturverständnisses würde einfach formuliert folgendermassen lauten: «Kultur beginnt dort, wo mehrere Menschen miteinander interagieren, sie endet bei den Eigenheiten des Einzelnen» (Rathje, 2009, S.88).

Nach Auffassung der Autorinnen ist die Definition von Kultur von Wolf Rainer Leenen, Andreas Gross und Harald Grosch mit dem anwendungsorientierten Kulturbegriff von Stefanie Rathje deckungsgleich. Leenen, Gross und Grosch (2013) merken beispielsweise an, dass Personen durch ihre Gruppenzugehörigkeit stark beeinflusst, jedoch nicht festgelegt werden (S.109). Ihre Definition hebt sich deutlich von der traditionellen

Sichtweise ab, indem sie sagen, dass die Grenzlinien zwischen den Kulturen nicht eindeutig sind und es Familienähnlichkeiten und Überschneidungen gibt. Sie führen sogar aus, dass Personen immer an verschiedenen Kulturen gleichzeitig partizipieren, welche sich nicht zwingend ethnisch definieren müssen. Die Ausführungen von Leenen, Gross und Grosch sind Annahmen, von denen das dynamische Modell ausgeht, welches dem statischen Modell gegenübersteht. Mit dem dynamischen Modell können Systeme beschrieben werden, in denen die Geschwindigkeit des sozialen Wandels hoch ist und in denen kulturelle Austauschprozesse häufig stattfinden (Leenen, Gross und Grosch, 2013, S.109).

Leenens, Gross und Groschs Definition wird vom Kulturbegriff des Ethnologen Clifford Geertz noch unterstrichen. Nach Geertz kann Kultur mit einem Schal verglichen werden, der uns wärmt und Sicherheit gibt, aber auch einengen kann (Geertz, 1987; zit. in Van Keuk & Joksimovic, 2011, S.95). Kultur als sogenanntes «Bedeutungsgewebe» kann sich im Verlauf des Lebens verändern, obwohl jede/r Einzelne von der Gruppe, in der sie/er aufwächst, geprägt ist. Verglichen mit dem Schal können neue Abschnitte angehängt werden oder es können Löcher entstehen. Geertz hält fest, dass jedes soziale Kollektiv eine eigene Kultur entwickelt. Damit geht er noch einen Schritt weiter als Leenen, Gross und Grosch, die, wie oben beschrieben, festgehalten haben, dass eine Person immer gleichzeitig an verschiedenen Kulturen partizipiert. Somit hat nach Geertz jede Familie, jeder Freundeskreis und jedes Team am Arbeitsort eine eigene Kultur, die durch bestimmte Werte und Normen ausgezeichnet ist (ebd.).

## **2.2 Historische Begriffsauseinandersetzung**

Lüsebrink (2008) hält zu Beginn seines Buches fest, dass die Aufarbeitung und Analyse von interkulturellen Prozessen einen Rekurs auf die historischen Begebenheiten voraussetzt (S.6). Deshalb wird in diesem Kapitel eine Begriffsauseinandersetzung vorgenommen, welche einen Überblick über die Entwicklung der Theorien und Ansätze der Multi-, Trans- und Interkulturalität bieten soll.

### **2.2.1 Multi-, Trans- und Interkulturalität**

In den 1960er- und 70er- Jahren entstand das Multikulturalismuskonzept, welches aus der Kritik der Assimilationsidee entstanden ist (Dagmar Domenig, 2007, S.65). Assimilation stammt aus dem lateinischen «assimilatio» und bedeutet Angleichung (Spektrum.de, 1999). Die feste Überzeugung besteht schon seit Mitte des 19. Jahrhunderts, dass sich Menschen aus anderen Kulturräumen zu assimilieren haben (Domenig, 2007,

S.52). Alle Einwanderungsländer verlangten bis nach dem Zweiten Weltkrieg, dass zugewanderte Frauen und Männer die Sitten, Sprache, Identität und Bräuche des Landes zu internalisieren haben. Die Assimilationsidee hat die Auswirkung, die einzelnen Nationen zu homogenisieren (ebd.).

*Multikulturalität* bezeichnet «das Nebeneinander verschiedener Kulturen innerhalb eines sozialen Systems» (Lüsebrink, 2008, S.16). Bereits in den 1980er-Jahren zeigte sich, dass Multikulturalismus oft zur Ausgrenzung von Menschen, die zugewandert sind, führt, und nicht ein gleichberechtigtes Nebeneinander geschaffen werden kann (Domenig, 2007, S.65). In dieser Zeit entstanden sogenannte Ausländerviertel und es wurde eine Benachteiligung von Kindern aus anderen Kulturräumen festgestellt (ebd.). Die Idee der «Leitkultur» ist aus diesem Ansatz entstanden, «nach der alle aufgefordert werden, sich einem bestimmten Rahmen anzupassen» (Hamid Reza Yousefi, 2014, S.25). Beim multikulturellen Ansatz geht es ebenfalls um die Homogenisierung der Gesellschaft (ebd.).

Hans- Jürgen Lüsebrink (2008) definiert *Transkulturalität* als «plurale kulturelle Identitäten, die durch die hochgradige Vernetzung und Verflechtung vieler Kulturen der Gegenwart entstanden sind» (S.17). Der Begriff wird in der europäischen Diskussion immer mehr verwendet (ebd.). Transkulturalität entwickelt sich zwischen Menschen und fordert jeden und jede dazu auf, offen aufeinander zuzugehen und dadurch Grenzen abzubauen oder gar zu verhindern (Domenig, 2007, S.173). Wolfgang Welsch beschreibt die Transkulturalität folgendermassen:

Unsere Kulturen haben de facto längst nicht mehr die Form der Homogenität und Separiertheit, sondern sind weitgehend durch Mischungen und Durchdringungen gekennzeichnet. Diese neue Struktur der Kulturen bezeichne ich, da sie über den traditionellen Kulturbegriff hinaus- und durch die traditionellen Kulturgrenzen wie selbstverständlich hindurchgeht, als transkulturell (Welsch, 1999; zit. in Domenig, 2007, S.172-173).

Welsch stellte somit bereits vor 19 Jahren fest, dass die Struktur der Kulturen durch Vermischungen im Wandel sind und dadurch zunehmend heterogen werden. Domenig (2007) schreibt, dass der Begriff Transkulturalität aber auch widersprüchlich sei (S.173). Der Grund dafür ist, dass das Konzept der «Einzelkulturen» auf der einen Seite kritisiert wird und man auf der anderen Seite auf den Begriff «Transkulturalität» besteht, wenngleich dieser die Existenz von Kulturen voraussetzt. Transkulturalität bezieht sich für Welsch auf einen Übergang und ist dementsprechend nur eine «temporäre Diagnose» (ebd.)

*Interkulturalität* setzt die wechselseitige Beziehung von Personen aus verschiedenen Kulturen voraus (Yousefi, 2014, S.25). Interkulturalität ist ein Schlüsselbegriff der Gegenwart und breit definierbar. Interkulturalität ist ein Modus der Verständigung, der Name einer Theorie und Praxis, welcher sich «mit dem historischen und gegenwärtigen Verhältnis aller Kulturräume und den Menschen als ihren Trägern beschäftigt». Yousefi (2014) zeigt aber auch auf, dass Interkulturalität innerhalb eines Kulturraumes bestehen kann, indem er sagt, dass Unterschiede auf der individuellen Ebene mit einer Person desselben Kulturraumes wesentlich grösser sein können, als mit einer Person aus einem anderen Kulturraum stammend (S.28). Es lässt sich feststellen, dass Interkulturalität ein gesellschaftliches Phänomen ist, welches auf der individuellen Mikro- und auf der gesellschaftlichen Makroebene betrachtet werden kann. Laut Yousefi gründet sich die Interkulturalität «auf die völlige Gleichwertigkeit der Menschen». Interkulturalität handelt reflektiert und sucht Gemeinsamkeiten und Unterschiede gleichermaßen (ebd.). Interkulturalität handelt interdisziplinär, um ihren gesellschaftlichen Auftrag zu erfüllen (Yousefi, 2014, S.29). Eine interdisziplinäre Kooperation ist aus der fortschreitenden Spezialisierung und dem Bewusstsein entstanden, dass wissenschaftliche Problemstellungen einen vielschichtigen Charakter haben (ebd.).

Zwischen den Ansätzen der Multi-, Trans- und Interkulturalität gibt es trotz offensichtlichen Unterschieden eine innere Verwandtschaft (Yousefi, 2014, S.25). Extreme und gemässigte Formen dieser Ansätze sind in unserer Gesellschaft klar zu erkennen (Yousefi, 2014, S.26). Yousefi gibt den Appell, dass wir die Gesellschaften nicht homogenisieren dürfen. Er merkt an, dass in unserer multikulturellen Gesellschaft zwar transkulturell gedacht, aber interkulturell gehandelt wird. Die Begriffe multi-, trans- und interkulturell befinden sich in einem «Prozess des Werdens» und gehen immer neue kontextbedingte Durchmischungen ein (ebd.).

### **2.2.2 Bedeutung der Begriffsauseinandersetzung für die Bachelorarbeit**

Obwohl der Begriff «Transkulturalität» nach der Meinung der Autorinnen auf den ersten Blick modern wirkt, Grenzüberschreitung anstrebt und nichts gegen diesen Gedanken einzuwenden ist, haben sich die Autorinnen für «interkulturell» im Titel ihrer Arbeit entschieden, unter anderem, weil der Grossteil der Literatur diesen Begriff verwendet. Zudem führt Yousefi (2014) aus, dass Interkulturalität die «Dimensionen der gemässigten Trans- und Multikulturalität» verbindet (S.26). Der Ansatz der Transkulturalität vernachlässigt laut Rathje (2009) Prozesse menschlicher Gruppenbildung und hat deshalb einen rein appellierenden Charakter (S.86-87). Leenen, Gross und Grosch (2013) erläutern, dass der Wandel der Begrifflichkeiten darauf hindeutet, dass in neueren Ansätzen der

Aspekt der interkulturellen Verständigung und der Kulturbegegnung zunehmend bedeutungsvoller wurde (S.111). Deshalb ist es den Autorinnen wichtig, dass diese neueren Ansätze in der Arbeit beleuchtet werden.

## **2.3 Kommunikationsverständnis**

Broszinsky-Schwabe (2011) bezeichnet menschliche Kommunikation als gegenseitigen Austausch von Informationen und als eine Handlung (S.21). Die Kommunikation ist die Basis aller Kontakte sowie eine bedeutende soziale Interaktion, in der Gefühle und Gedanken ausgetauscht oder mitgeteilt werden (ebd.). «Eine einzelne Kommunikation heisst Mitteilung (...). Ein wechselseitiger Ablauf von Mitteilungen zwischen zwei oder mehreren Personen wird als Interaktion bezeichnet» (Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin & Donald De Avila Jackson, 2011, S.58). Im weiteren Verlauf dieses Kapitels wird Kommunikation aus zwei verschiedenen Blickwinkel betrachtet und anschliessend gegenseitige Bezüge hergestellt.

### **2.3.1 Verständnis von Kommunikation nach Watzlawick, Beavin und Jackson**

Nachfolgend werden die einzeln beschriebenen Axiome von Watzlawick, Beavin und Jackson mit Beispielen zum Veranschaulichen dargestellt, welche zur Darstellung mit einem Rahmen versehen sind.

#### *Alles Verhalten ist Kommunikation*

«Man kann nicht nicht kommunizieren» ist das erste von fünf Axiomen von Paul Watzlawick, welches metakommunikativ ist (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.60). «Meta» bedeutet in diesem Zusammenhang «zwischen» oder «inmitten» und drückt aus, dass sich etwas auf einer höheren Ebene befindet (Duden, 2018). Wenn über die Kommunikation selbst kommuniziert wird, werden Begriffe verwendet, welche nicht mehr ein Bestandteil der Kommunikation darstellen (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.47). Worte oder Schweigen, Handeln oder Nichthandeln: alle haben Mitteilungsscharakter und beeinflussen sich gegenseitig (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.59). Es kann auch nicht gesagt werden, dass es nur dann Kommunikation ist, wenn diese bewusst, absichtlich und erfolgreich ist (ebd.).

Eine Frau sitzt alleine in einem Zugabteil. Ihre Taschen sind auf den einzelnen Sitzen verteilt, sie hört laut Musik und schaut jede und jeden mit zusammengekniffenen Augen an, der oder die am Zugabteil vorbeiläuft. Ohne auch nur ein einziges Wort zu sprechen signalisiert sie den anderen Menschen, dass diese in «ihrem» Zugabteil nicht willkommen sind (eigenes Beispiel).

### *Inhalts- und Beziehungsaspekt der Kommunikation*

Jede Mitteilung enthält Informationen (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.61). Dabei ist es unwichtig, ob eine Information gültig oder ungültig sowie wahr oder falsch ist. Zudem besteht jede einzelne Mitteilung aus einem weiteren Aspekt, der genauso wichtig, aber leicht übersehen wird. Jede Mitteilung gibt einen Hinweis darauf, «wie der Sender die Beziehung zwischen sich und dem Empfänger sieht, und ist in diesem Sinn seine persönliche Stellungnahme zum anderen». Somit enthält jede Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt (ebd.). Beziehungen sind selten ausdrücklich definiert und wirklich bewusst (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.63). Der Inhaltsaspekt von konfliktreichen Beziehungen geht fast völlig verloren, da man viel zu sehr damit beschäftigt ist, um die Definition der Beziehung zu ringen. Genau dieser Aspekt rückt in den Hintergrund, je «gesunder» und spontaner die Beziehung ist. Inhalts- und Beziehungsaspekt stehen also in einem Verhältnis zueinander: «Der Inhaltsaspekt vermittelt die «Daten», der Beziehungsaspekt weist an, wie diese Daten aufzufassen sind» (ebd.). Somit bestimmt der Beziehungs- den Inhaltsaspekt, was als «Metakommunikation» bezeichnet werden kann und das zweite Axiom darstellt (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.64).

Der Arbeitskollege kommt am morgen früh zu seiner Arbeitskollegin, welche die letzten drei Tage wegen einer Erkältung nicht anwesend war, und fragt; «Geht es dir besser?» (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2001, S.62) Mit dem Inhalt der Frage möchte ein Informationsgewinn über einen Sachverhalt stattfinden. Gleichzeitig definiert der Arbeitskollege mit dieser Frage die Beziehung zur Arbeitskollegin und kann dies nicht nicht tun. Alleine die Art und Weise, wie er sie fragt (sein Gesichtsausdruck, die Stimmlage, der Kontext usw.), gibt Auskunft darüber, ob er ihr wohlwollend gestimmt ist und wirklich wissen will, wie es ihr geht, oder ob Neid oder Unglauben dahintersteckt (ebd.).

### *Die Interpunktion von Ereignisfolgen*

Die Interpunktion bezeichnet die Struktur oder Gliederung einer Interaktion, welche jeder Teilnehmende einer Kommunikation zugrunde legen muss (Watzlawick, Beavin &

Jackson, 2011, S.65). Die Zugehörigkeit zu einer Kultur bringt beispielsweise ihre eigenen Interpunktionsformen mit sich, welche das Verhalten regulieren, das als «richtig» betrachtet wird (ebd.). Interpunktion ist ein wichtiger Bestandteil jeder menschlichen Beziehung, organisiert das Verhalten und gilt als drittes Axiom von Watzlawick (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.66). Kommunikationsstrukturen haben ein Eigenleben, sobald sie zustande gekommen sind, demgegenüber die einzelnen Personen machtlos sind (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.54-55). «Diskrepanzen auf dem Gebiet der Interpunktion sind die Wurzel vieler Beziehungskonflikte» (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.67).

Ein Mann zeigt eine passiv- zurückgezogene Haltung und seine Frau neigt zu übertriebenem Nörgeln (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.67). In der Eheberatung kommt aus, dass der Mann seine Haltung als «einzig mögliche Verteidigung gegen ihr Nörgeln» beschreibt. Umgekehrt teilt die Frau mit, dass sie sich deshalb jedes Mal beschwert, weil er sich von ihr absondert. In der folgenden Abbildung wird diese Interaktion grafisch dargestellt, wobei der Anfangspunkt, «den eine wirkliche Beziehung aufgrund ihrer Kreisförmigkeit nicht hat», zufällig gewählt ist (ebd.).

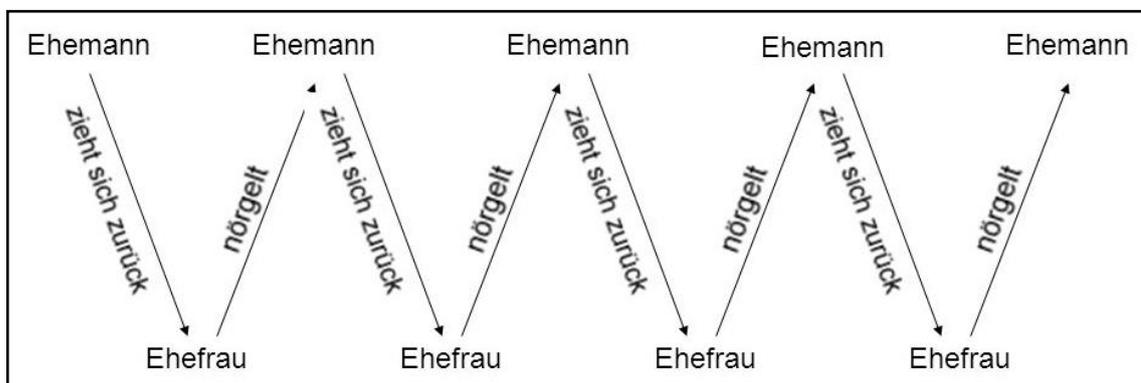


Abbildung 2: Die Interpunktion von Ereignisfolgen (leicht modifiziert nach Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.67)

Die Streitereien erweisen sich als monotones hin und her, währenddem sich beide vom Gegenüber nicht verstanden fühlen (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.67). Der Ehemann sowie die Ehefrau interpunktieren die Kommunikationsabläufe unterschiedlich. Die Frau sieht nicht, dass die Ursache der Haltung ihres Mannes ihr Verhalten (Nörgeln) ist (ebd.).

#### *Digitale- und analoge Kommunikation*

Für die Art, wie Objekte dargestellt werden können, gibt es zwei grundsätzlich unterschiedliche Weisen: durch eine Analogie (beispielsweise eine Zeichnung) oder durch

einen Namen (Digital) (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.71). Beides sind Ausdrucksmöglichkeiten, in welcher Form etwas kommuniziert werden möchte, und stellen das vierte Axiom dar. Die Beziehung zwischen Namen (also dem Wort) und dem damit ausgedrückten Gegenstand ist willkürlich und rein zufällig. Zwischen den fünf Buchstaben t, i, g, e und r gibt es lediglich ein «semantisches Übereinkommen für diese Beziehung zwischen Wort und Objekt», aber keinen zwingenden Grund, weshalb diese Aneinanderreihung von Buchstaben ein spezifisches Tier benennen soll (ebd.). Im Unterschied dazu steht die analoge Kommunikation, welche eine «grundsätzliche Ähnlichkeitsbeziehung zu dem Gegenstand hat, für den sie steht» (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.71-72).

Befindet man sich in einem Land, in dem man die Sprache nicht versteht, lassen sich oft weitgehende Informationen aus der Ausdrucksgebärde oder der Beobachtung von Zeichensprachen (sprich in der Kommunikation mit Händen und Füßen) ableiten (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.72). Dagegen führt blosses Hören einer Fremdsprache im Radio nicht zum Verstehen dieser Sprache (ebd.).

Die digitale Kommunikationsweise ist viel jünger und abstrakter als die analoge Kommunikation, welche eine allgemeinere Gültigkeit besitzt, wie im obigen Beispiel ersichtlich wird. Beide Kommunikationsformen werden nur bei Menschen angewendet. Tiere beispielsweise bedienen sich lediglich der analogen Kommunikationen, indem sie sich mit Ausdrucksbewegungen Stimmungssignale und Vokalisierungen mitteilen (ebd.). Watzlawick, Beavin und Jackson (2011) merken an, dass wenn die Beziehung im Mittelpunkt der Kommunikation steht, sich die digitale Kommunikation fast als gleichgültig erweist (S.73). Das ist in Situationen wie in Empathie, Feindschaft, Liebesbeziehungen und besonders im Umgang mit kleinen Kindern der Fall. «Eine Geste oder eine Miene sagt uns mehr darüber, wie ein anderer über uns denkt, als hundert Worte» (ebd.). In Bezug auf den Inhalts- und Beziehungsaspekt einer Kommunikation kann vermutet werden, dass der Inhalt digital und die Beziehung analog übermittelt wird (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.74). Laut Watzlawick, Beavin & Jackson (2011) besitzt die digitale Kommunikation zur Definition von Beziehungen kein ausreichendes Vokabular (S.77). Bei der «Übersetzung» von der einen in die andere «Sprache», das heisst vom Digitalen ins Analoge und umgekehrt, gehen viele wichtige Informationen verloren. Die Herausforderung der Kommunikation über eine menschliche Beziehung ist dementsprechend gross (ebd.).

*Symmetrische und komplementäre Interaktionen*

Das fünfte und letzte Axiom lautet folgendermassen: «Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär» (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.81). Symmetrische und komplementäre Interaktionen beschreiben Beziehungsformen, welche entweder auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit basieren (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.79). Bei der symmetrischen Beziehung ist das Verhalten der Beteiligten spiegelbildlich, ebenbürtig und es wird Gleichheit und Verringerung von Unterschieden angestrebt (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.79-80). Bei der komplementären Beziehung ergänzt das Verhalten des einen das des anderen (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.80). In diesem Fall nimmt die eine Person eine superiore (obere) Stellung ein, und die andere entsprechend eine inferiore. Wichtig in diesem Zusammenhang ist, dass diese Begriffe nicht mit «stark» und «schwach» assoziiert werden sollen. Die eine Person zwingt der anderen nicht eine komplementäre Beziehung auf; «vielmehr verhalten sich beide in einer Weise, die das bestimmte Verhalten des anderen voraussetzt, es gleichzeitig aber auch bedingt» (ebd.).

Beispiele hierfür sind Interaktionen zwischen Ärztin und Patient, Lehrer und Schülerin sowie Mutter und Kind (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.80).

**2.3.2 Systemtheoretisches Verständnis von Kommunikation**

Die Systemtheorie untersucht den Aufbau von Systemen, deren Verhalten und Dynamik (Spektrum.de, 2000). Verschiedene Systemebenen wie beispielsweise das psychische System, Zellsystem, Familiensystem oder das Rechtssystem werden unterschieden, die alle miteinander in Wechselwirkung stehen (ebd.). Der Bielefelder Soziologe Niklas Luhmann ist der Schöpfer der Systemtheorie (Nikolaus von Festenberg, 2007). Die Systemtheorie ist schwer zu erfassen, aber trägt dazu bei, die Struktur der Welt zu verstehen. Die Systemtheoretiker und Systemtheoretikerinnen entdecken, wie sich einzelne Elemente zu Kommunikationssystemen formieren und danach ein Eigenleben beginnen (ebd.).

Tobias Schmohl (2016) untersucht in seiner Studie im Abschnitt: «Luhmanns systemtheoretischer Bezugsrahmen II: Kommunikation als Funktion sozialer Systeme» den Kommunikationsbegriff Luhmanns (S.273). Kommunikation unterstützt soziale Systeme dabei, «in einer für sie intransparenten Welt Unsicherheit in Sicherheit (zu) transformieren» (Luhmann, 2000, S.216). Soziale Systeme entstehen nach Luhmann durch Gerä-

sche, die psychische Systeme bei ihren Versuchen zu kommunizieren produzieren (Luhmann, 1984, S.292). Während dieses Prozesses werden drei Selektionen vorgenommen:

1. Informationen,
2. Mitteilungen,
3. Verstehen (Schmohl, 2016, S.275).

Aus allen Informationen, Mitteilungen und Verstehensmöglichkeiten wird eine Auswahl (Selektion) getroffen, was für Luhmann Kommunikation bedeutet. Kommunikation ist die Einheit dieser Selektionen, welche voneinander abhängig sind (ebd.). Für Schmohl (2016) ist Kommunikation ein interaktiver Prozess (S.277). Interaktion definiert er als «wechselseitige Orientierung zweier Sinnsysteme im Rahmen einer Face-to-Face-Beziehung» (ebd.). Das Bestehen einer reflexiven und reziproken (wechselseitigen) Wahrnehmungsbeziehung ist eine unvermeidliche Bedingung von Interaktion, über die sich die beteiligten Personen koordinieren (Schmohl, 2016, S.279). Die Interagierenden des Kommunikationsprozesses erleben und handeln selektiv, wie im obigen Abschnitt bereits erklärt wurde (ebd.). Diese Aussage wird in folgendem Zitat von Luhmann (1975) konkreter erläutert: «Kommunikation setzt Nichtidentität der an ihr Beteiligten voraus, daher auch Differenz der Perspektiven und daher auch Unmöglichkeit vollkommener Kongruenz des Erlebens» (S.172). Jeder und jede Beteiligte prozessiert Information, Mitteilung und Verstehen operativ geschlossen (Schmohl, 2016, S.280). Erfolg und Folgen von Kommunikation hängen vom eigen selektiven Verhalten und den Erwartungen der an ihrem Prozess Beteiligten ab (ebd.). Die Informationen bilden für Luhmann das kommunikative Rohmaterial. Welche konkreten Informationen als Mitteilungen vom Gegenüber ausgewählt werden, wie sie interpretiert werden und welche Reaktion darauf gezeigt wird, kann nicht festgelegt oder vorausgesagt werden (Schmohl, 2016, S.280-281). Ein vollständiger Konsens in der Kommunikation ist für Luhmann eine Illusion (Schmohl, 2016, S.282). Mitteilungen können auch mal «fehllaufen» und müssen nicht unbedingt ankommen und verstanden werden. Eine ähnliche Selektion ist möglich, aber nur mit dem Hintergrundwissen, dass es sich «um systemeigene Verstehens-Operationen» handelt, die auf individueller Basis entstehen. Kein einziges Kommunikationssystem ist ohne vorherige oder nachfolgende Kommunikation denkbar, denn nur dadurch entsteht ein kommunikativer Sinnzusammenhang (ebd.). Luhmann (1997) führt in diesem Zusammenhang folgendes aus: «Aller Sinn - und damit besonders das, was Person oder Rolle sein kann- wird *trans-interaktionell* konstituiert mit einem Blick für Verwendungen ausserhalb der jeweils laufenden Interaktion» (S.479). Bei solchen sinnhaften

Konstruktionen handelt es sich um eine «komplexitätsreduzierende, selektive Wiedergabe» (Schmohl, 2016, S.284). Die Grundlage für den Fortlauf der Kommunikation ist das Ergebnis dieser Komplexitätsreduktionen (ebd.).

### **2.3.3 Gegenüberstellung der beiden Verständnisse**

Die beiden Verständnisse von Kommunikation weisen einige Parallelen auf. Dass Kommunikation einen Inhalts- und Beziehungsaspekt hat, vertritt auch die Systemtheorie, indem sie von einer reflexiven und reziproken Wahrnehmungsbeziehung als unvermeidliche Bedingung von Interaktion spricht (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.61 & Schmohl, 2006, S.279). Eindeutig ist auch die Gemeinsamkeit, dass beide Verständnisse auf die vorangegangene oder nachfolgende Kommunikation hinweisen, welche dem Axiom der Interpunktion von Ereignisfolgen zugeordnet werden kann (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.66). Die Systemtheorie spricht dabei von einem kommunikativen Sinnzusammenhang, dessen Ergebnis die Grundlage für die nächste Interaktion ist (Schmohl, 2016, S.282). Das systemtheoretische Verständnis verweist auch auf die Wichtigkeit der Rolle einer Person, was mit dem fünften Axiom in Verbindung gebracht werden kann, dass jede Kommunikation symmetrisch oder komplementär ist (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.81). Es wird ersichtlich, dass die Axiome von Watzlawick und die Systemtheorie auch von Herausforderungen und dem Nicht-Gelingen einer Kommunikation sprechen. Das vierte Axiom beispielsweise beinhaltet, dass wichtige Informationen bei der Übersetzung vom Digitalen ins Analoge verloren gehen und sich die menschliche Beziehung dementsprechend als knifflig gestalten kann (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.77). Ebenfalls geht das systemtheoretische Verständnis -wie im vorherigen Kapitel beschrieben- davon aus, dass ein vollständiger Konsens in der Kommunikation nicht möglich sei, weil das Verstehen auf individueller Basis geschieht (Schmohl, 2016, S.282).

### 3 Interkulturelle Kommunikation

*Interkulturelle Kommunikation* ist zugleich ein Modebegriff, ein Problemfeld der Alltags- und Lebenswelt sowie eine wissenschaftliche Teildisziplin, welche immer mehr an Bedeutung gewinnt (Lüsebrink, 2016, S.1). Lüsebrink (2008) beschreibt interkulturelle Kommunikation als «kommunikative Dimension der Beziehungen zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen» (S.8). Wolf Rainer Leenen, Andreas Gross und Harald Grosch (2013) merken an, dass interkulturelle Kommunikation durch Improvisation und experimentelles Verhalten bestimmt ist (S.109). Unter welchen Voraussetzungen interkulturelle Kommunikation eine Chance darstellt und was die Herausforderungen in diesem Kontext sind, soll hier beleuchtet werden.

Das Kapitel startet mit der Bezugnahme zur Sozialen Arbeit. Dabei werden interkulturelle Kompetenzen beschrieben, welche besonders für Fachpersonen der Sozialen Arbeit im interkulturellen Bereich wichtig sind. Danach wird der Fokus auf das Setting der Beratung gelegt, welches nach der Meinung der Autorinnen ein wichtiges interkulturelles Feld in der Sozialen Arbeit darstellt. Die Interaktion, welche eng mit Kommunikation zusammenhängt, wird als Nächstes im interkulturellen Kontext angeschaut. Im weiteren Kapitel wird Identität beleuchtet, weil diese einen zentralen Begriff in der interkulturellen Kommunikation bildet (Lüsebrink, 2016, S.14). Die Medien sind für die Wissensvermittlung über andere Kulturen von grosser Bedeutung, womit das dritte Kapitel abgeschlossen wird (Lüsebrink, 2016, S.131).

#### 3.1 Interkulturelle Kommunikation in der Sozialen Arbeit

«Soziale Arbeit ist die «Abteilung» sozial- bzw. wohlfahrtsstaatlicher Anstrengungen, die sich im Rahmen einer Existenzsicherungs- und Ausgleichspolitik für sozial schwächere Gruppen vor allem personenbezogener Hilfen und Dienstleistungen bedient» (Leenen, Gross & Grosch, 2013, S.111). Der zentrale Betrachtungsfokus der Sozialen Arbeit ist die soziale Benachteiligung sowie die Unterversorgung von bestimmten Bevölkerungsgruppen. Die interkulturelle Verständigung und die Kulturbegegnung hat in der Sozialen Arbeit an Bedeutung gewonnen. Sie bietet Unterstützung und Hilfe für den Zugang zu Handlungschancen u.a. für Menschen mit einem anderen kulturellen Hintergrund. Diese Unterstützung wird durch Lern- und Bildungshilfen, durch Beratung, durch Kultur- und Freizeitangebote, durch Vernetzungshilfen sowie durch psychosoziale Betreuungsmassnahmen gewährleistet (ebd.).

### 3.1.1 Interkulturelle Kompetenzen

Die interkulturelle Kompetenz setzt auf Qualifizierungs- und Lernprozesse und soll zu einem gelingenden Verstehen und Verständigung im interkulturellen Zusammensein beitragen (Thomas Eppenstein, 2015, S.35). Interkulturelle Kompetenz verbindet hohe Anforderungen an die Soziale Arbeit «mit dem Versprechen der professionellen Beherrschbarkeit von unterschiedlichsten Herausforderungen in interkulturellen Spannungsfeldern» (ebd.).

Eppenstein (2015) zählt folgende persönlichen und fachlichen Kompetenzen auf, welche für professionelle Soziale Berufe in interkulturellen Situationen von Bedeutung sind:

- Konfliktfähigkeit,
- Kommunikationsfähigkeit,
- Standhalten von Widersprüchen,
- Kooperative Kompetenz,
- Lösungs- und Ressourcenorientierung in Konflikten,
- Fähigkeit zur aktiven Selbstreflexion,
- Einblick in eigene Grenzen,
- Selbstkontrolle und Beherrschung,
- Respekt und Toleranz gegenüber anderen Wertemustern (S.43).

Für den interkulturellen Prozess lassen sich Empathie, Rollendistanz, Ambiguitätstoleranz und kommunikative Kompetenz als Grundqualifikationen für sinnhaftes soziales Handeln benennen (Eppenstein, 2015, S.45). Unter *Empathie* wird das «affektiv-motivationale Einfühlen» und das kognitive Hineindenken in das Gegenüber verstanden. Die Fähigkeit zur Empathie in der interkulturellen Verständigung ist deshalb von grosser Bedeutung, weil sie von allen Teilnehmenden verlangt, eine gemeinsame Interpretationsgrundlage trotz abweichenden kulturellen Bedeutungssystemen zu erlangen. Ungeübte Verhaltensweisen der Interaktionsbeteiligten können Irritationen auslösen. Empathie trägt dazu bei, diesen entgegenzuwirken, indem kulturell-gesellschaftliche Voraussetzungen des Gegenübers reflexiv berücksichtigt werden (ebd.). Unter *Rollendistanz* wird nach Lothar Krappmann (2000) die Fähigkeit verstanden, dass ein Individuum Normen interpretiert und reflektiert und sich dadurch bewusst ist, in welcher Rolle es sich befindet und welche Rollenerwartungen das Umfeld an es stellt (S.133). Die Rollendistanz ist die Voraussetzung für Identitätsbildung und bedeutet die Kompetenz, die verinnerlichten kulturell bedingten Verhaltens- und Deutungsmuster zu erkennen und zu rea-

lisieren, dass diese das Resultat gesellschaftlich vermittelter Normen, Werte und Traditionen darstellen (Eppenstein, 2015, S.46). Der Begriff «Ambiguität» stammt aus dem Lateinischen und bedeutet Mehrdeutigkeit (Wortbedeutung.info, ohne Datum). *Ambiguitätstoleranz* bezeichnet vereinfacht gesagt die Fähigkeit, «Vieldeutigkeit und Unsicherheit zur Kenntnis zu nehmen und ertragen zu können» (Hartmut Häcker & Kurt-Hermann Stapf, 2004, S.33). Dadurch können konkurrierende Weltbilder und verunsichernde Uneindeutigkeiten akzeptiert werden (Eppenstein, 2015, S.46). Die Ambiguitätstoleranz befähigt das Individuum, die Kommunikation trotz allen Herausforderungen fortzusetzen und die eigenen Bedürfnisse zurückzustellen (Eppenstein, 2015, S.47). Die *kommunikative Kompetenz* beinhaltet die Fähigkeit zur Metakommunikation, welche bereits im Kapitel 2.3.1 «Verständnis von Kommunikation nach Watzlawick, Beavin & Jackson» erklärt wurde (ebd.). Zusätzliche Voraussetzungen für die interkulturelle Verständigung ist ein reflexiver und interpretativer Umgang mit dem Sprachgebrauch und fremdsprachliche Kenntnisse (Eppenstein, 2015, S.47).

Leenen, Gross und Grosch (2013) fassen vier Bereiche «interkultureller Kompetenzen» zusammen, die für Auswahlverfahren der grössten Entsenderorganisation für Angestellte in der Entwicklungszusammenarbeit entwickelt wurden (S.114). Die Übersicht dazu sieht wie folgt aus:

<b>Interkulturell relevante allg. Persönlichkeitseigenschaften, z.B.</b>	<b>Interkulturell relevante soziale Kompetenzen, z.B.</b>	<b>Spezifische Kulturkompetenzen, z.B.</b>	<b>Kulturallegemeine Kompetenzen, z.B.</b>
Belastbarkeit	Selbstbezogen:	<b>Sprachkompetenz</b>	Wissen bzw. Bewusstsein von der generellen Kulturabhängigkeit des Denkens, Deutens und Handelns
Unsicherheits- und Ambiguitätstoleranz	Differenzierte Selbstwahrnehmung	Interkulturelle Vorerfahrungen	<b>Vertrautheit mit Mechanismen der interkulturellen Kommunikation</b>
Kognitive Flexibilität	Realistische Selbsteinschätzung	Spezielles Deutungswissen	
Emotionale Elastizität	Fähigkeit zum Identitätsmanagement		Vertrautheit mit Akkulturationsvorgängen
Personale Autonomie	Partnerbezogen:		Wissen über allgemeine Kulturdifferenzen und ihre Bedeutung
	Fähigkeit zur Rollen- & Perspektivenübernahme		
	Interaktionsbezogen:		
	Fähigkeit, wechselseitig befriedigende Beziehungen aufzunehmen und zu erhalten		

Tabelle 1: Vier Bereiche "Interkultureller Kompetenzen" (leicht modifiziert nach Leenen, Gross & Grosch, 2013, S.115)

Im direkten Zusammenhang mit interkultureller Kommunikation lassen sich die beiden fettgedruckten Kompetenzen «Sprachkompetenz» und «Vertrautheit mit Mechanismen der interkulturellen Kommunikation» hervorheben. Die vier Bereiche (Spalten) wirken stets zusammen und können sich wechselseitig kompensieren und ergänzen (Leenen, Gross & Grosch, 2013, S.115). In der ersten Spalte wird bewusst von Persönlichkeitseigenschaften gesprochen, weil nicht klar ist, inwieweit solche Kompetenzen (zu denen beispielsweise auch Humor oder Neugier zählen) durch formale Bildungsprozesse anzueignen sind. In der zweiten Spalte werden selbst-, fremd- und interaktionsbezogene Kompetenzen unterschieden (ebd.). Alle genannten Anforderungen in den ersten beiden Bereichen gehören zu den sozialpädagogischen Grundkompetenzen (Leenen, Gross & Grosch, 2013, S.116). Zum dritten Bereich, der spezifischen Kulturkompetenzen, sollte auch ein reflektiertes Bewusstsein der eigenen Kultur zählen. Zu den kulturalgemeinen Kompetenzen gehören neben eigenen Erfahrungen mit sozialen und psychischen Adaptionsprozessen besonders auch Kenntnisse über Fremd- und Selbststereotypisierungen (ebd.).

Das Anforderungsprofil hängt wesentlich vom spezifischen institutionellen Kontext ab (Leenen, Gross & Grosch, 2013, S.117). Die vier Bereiche interkultureller Kompetenzen müssen dementsprechend auf «typische Interaktionen in einem bestimmten beruflichen Handlungsbereich» konkretisiert und abgebildet werden (ebd.).

Beispiele für solche Handlungsbereiche sind Sozialberatung in einem Asylheim, Kultur- und Freizeitarbeit in einem Flüchtlingszentrum für Jugendliche aus Eritrea oder in einer Erziehungsberatungsstelle mit Fachmitarbeitenden mit unterschiedlichem Herkunftskontext (Leenen, Gross & Grosch, 2013, S.117).

### **3.1.2 Interkulturelle Kompetenzen in der Beratung**

Wie in der Einführung dieses Kapitels beschrieben, bietet die Soziale Arbeit Unterstützung und Hilfe für den Zugang zu Handlungschancen unter anderem in Form von Beratung (Leenen, Gross & Grosch, 2013, S.111). Deshalb soll dieses Setting in diesem Kapitel im Zusammenhang mit den dazu benötigten Kompetenzen betrachtet werden.

Beratung wird als eine «freiwillige, meist kurzfristige, oft nur situative soziale Interaktion» zwischen einem Beratenden und einem Ratsuchenden definiert (Spektrum.de, 2000). Die Interaktion soll zum Verständnis im darauffolgenden Kapitel konkreter erläutert werden. Häufig treffen schlechter werdende Lebensbedingungen die Zielgruppe der Menschen aus anderen Kulturräumen in allen Bereichen wie bei der Schul- und Berufsausbildung, auf dem Arbeitsmarkt, sowie beim Wohnen, Einkommen und der Gesundheit (Ioanna Zacharaki, 2005, S.173). Durch die eher niedrige rechtliche und sozioökonomische Stellung dieser Bevölkerungsgruppe entstehen Benachteiligungen, aus denen ein besonderer Beratungsbedarf resultiert. Für professionelle Beraterinnen und Berater ist die Reflexion des eigenen kulturellen Hintergrundes besonders wichtig, um die eigenen Wahrnehmungen und Deutungsmuster zu erfassen (Zacharaki, 2005, S.174). Zudem ist das nicht Bewerten und das Respektieren der Wahrnehmungen der Klientel in diesem Setting von besonderer Bedeutung (Zacharaki, 2005, S.175). Die Kompetenzen der Selbstreflexion und des Respekts gegenüber anderen Wertemustern wurde bereits im vorherigen Kapitel mehrmals erwähnt. Aus Sicht der Autorinnen zeigt dies die Wichtigkeit dieser Kompetenzen im interkulturellen Kontext auf. In der Beratungssituation soll zwischen den Beteiligten eine Begegnung ermöglicht werden, worin «die Kunst der interkulturell ausgerichteten Beratung» besteht. Dazu benötigt die Fachperson ausreichende Informationen über die Lebensweisen, den Kulturraum, die soziale Situation, das Umfeld der Klientel sowie angemessene Methoden zur Gestaltung der Kommunikation.

Sozialpädagogische Beratung zielt «auf die Unterstützung bei der Bewältigung lebenspraktischer Anforderungen und auf die Lokalisierung und Reaktivierung von vorhandenen Selbsthilfepotenziale ab» (Zacharaki, 2005, S.175). Dazu werden Fähigkeiten wie das Aufbauen einer konstruktiven Beratungsbeziehung sowie das professionelle Steuern des Beratungsprozesses mit verbalen und nonverbalen Mitteln benötigt (Zacharaki, 2005, S.177). Das Ziel der Beratung soll sein, aus der Biographie der Klientel Störungen zu lokalisieren, Ressourcen zu entdecken und Beziehungen aus dem sozialen Umfeld wahrzunehmen (ebd.).

### **3.2 Interaktion im interkulturellen Kontext**

In der Psychologie beschreibt Interaktion «Prozesse der wechselseitigen Beeinflussung» (Enzyklo.de, 2014). Wie im Kapitel 2.3 «Kommunikationsverständnis» zu Beginn beschrieben wurde, ist die soziale Interaktion nach Broszinsky-Schwabe (2011) ein Bestandteil der Kommunikation, in der Gefühle und Gedanken ausgetauscht und mitgeteilt werden (S.21). Zudem ist die Interaktion «ein wechselseitiger Ablauf von Mitteilungen», wobei eine Mitteilung eine einzelne Kommunikation ist (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.58). Interaktion ist demzufolge von Kommunikation nicht wegzudenken. Deshalb wird die Interaktion in diesem Kapitel genauer unter die Lupe genommen.

Kazuma Matoba und Daniel Scheible (2007) führen folgendes aus: «Der kulturelle Wandel und die Entstehung neuer Kulturen setzen voraus, dass Menschen in der Lage sind, die gegebenen Wirklichkeiten zu reflektieren und sie in der Interaktion mit anderen zu verändern» (S.32). Das bedeutet für das Verständnis von Kultur, dass Kultur ein Wissensvorrat darstellt, aus dem wir Interpretationen schöpfen und der sich aus unserem unmittelbaren sozialen Umfeld ableitet (ebd.). Für die Kommunikation sagt das aus, dass Kommunikation ein dynamischer Prozess ist, «der auf dem gemeinsamen sozialen Wissen von Sender und Empfänger beruht» (Matoba & Scheible, 2007, S.32-33). Die Kommunikationsbeteiligten können sich einander während des Austauschs von Informationen in ihrer Auffassung von Wirklichkeit annähern (Matoba & Scheible, 2007, S.33). Wenn der Prozess jedoch abbricht, so fällt das gegenseitige Verständnis füreinander wieder weg. Damit die Kommunikation gelingt, muss sie dialogisch sein. Das bedeutet, dass beide Kommunikationsbeteiligten für eine offene Kommunikation bereit sind und zugrunde gelegte Annahmen explizieren und diese solange erneuern, bis ein Konsens hergestellt ist (ebd.).

### 3.2.1 Interaktionsmodell der interkulturellen Kommunikation

Nach dem Interaktionsmodell der interkulturellen Kommunikation von William Bill Gudykunst und Young Yun Kim (siehe nachfolgend Abbildung 3), lassen sich Besonderheiten der Kommunikation mit nicht vertrauten Kulturen beschreiben (Matoba & Scheible, 2007, S.6).

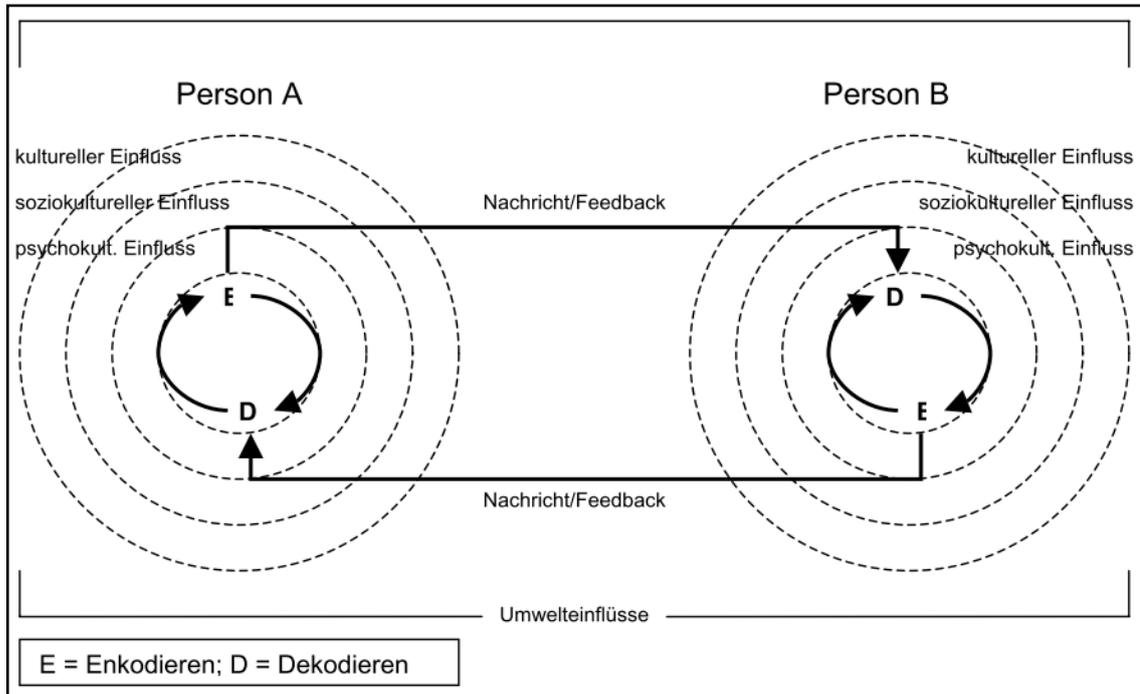


Abbildung 3: Interaktionsmodell der interkulturellen Kommunikation (Gudykunst & Kim, 2003, S.45)

Unter «Enkodieren» wird das Verschlüsseln der Gedanken, Informationen, Meinungen und die Formulierung der Nachricht von Seiten des Senders verstanden (Matoba & Scheible, 2007, S.5). Das Gegenteil ist das «Dekodieren», welches die Entschlüsselung einer Nachricht meint. In der Abbildung werden diese beiden Begriffe jeweils in der Mitte der Kreise mit den Grossbuchstaben «D» und «E» gekennzeichnet. Kommunikation ist nach Watzlawick ein kreisförmiger Vorgang, wie bereits im Kapitel 2.3.1 erwähnt wurde, weshalb ein Pfeil von der Person A zur Person B führt und der andere zurück (ebd.). «Enkodierung und Dekodierung der kommunikativen Mitteilung ist ein interaktiver Prozess, der von kulturellen, soziokulturellen, psychokulturellen und situativen Faktoren beeinflusst wird» (Matoba & Scheible, 2007, S.5-6). De- und Enkodierung sind kulturspezifisch und können untersucht und aufgezeigt werden (ebd.).

### 3.2.2 Interaktionsrituale

Ein Ritual ist eine wiederholte Handlung, «die nach eingeschliffenen oder vorgeschriebenen Regeln abläuft» (Wortbedeutung.info, 2018). Interaktionsrituale bezeichnen das

Verhalten in der verbalen Kommunikation (Broszinsky-Schwabe, 2011, S.161). Zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen sind häufig konkrete verbale Äusserungen mit nonverbalen Elementen durch dahinterstehende kulturelle Konventionen verbunden (ebd.). Erst durch Erfahrung in der Interaktion können soziale Normen, hinter denen kulturelle Werte stehen, eingehalten werden (Broszinsky-Schwabe, 2011, S.162). Das führt zu einer erfolgreichen interkulturellen Kommunikation (ebd.). Im Folgenden wird ein Ritual beschrieben werden, welches in der interkulturellen Interaktion von Bedeutung ist.

Begegnungen und Kontakte zwischen Menschen unterschiedlicher Kulturen führen des Öfteren zu Einladungen, wobei es bestimmte Konventionen gibt, wie sich Gast und Gastgeber zu verhalten haben (Broszinsky-Schwabe, 2011, S.167). Das *Ritual der Gastfreundschaft* gibt es überall auf der Welt (Broszinsky-Schwabe, 2011, S.168). Damit gekoppelte Bräuche und Regeln sind teilweise bis heute erhalten geblieben. Für den Gast gehört die Höflichkeit und für den Gastgeber die Bewirtung zur Pflicht. Verbale Begrüßungsformen sowie nonverbale Ausdrücke wie das Übergeben eines Gastgeschenkes oder das Händereichen etc. gehören dazu. Im interkulturellen Kontext ist es bei einer Einladung zum Essen beispielsweise wichtig, dass das Alkoholverbot oder Speisetabus aus religiösen Gründen beachtet werden. Vielerorts bietet der Gastgeber dem Gast eine Fülle von Getränken und Speisen als Zeichen des Respekts an. Ein Zurückweisen des Angebotenen kann eine Beleidigung sein, welche die Beziehung stören kann (ebd.).

### **3.3 Identität in der interkulturellen Kommunikation**

Neben den Begriffen «Kommunikation» und «Kultur» bildet «Identität» einen weiteren wichtigen Zentralbegriff in der interkulturellen Kommunikation (Lüsebrink, 2016, S.14). In jeder interkulturellen Begegnung stellen die beteiligten Akteurinnen und Akteure die Identität des oder der Anderen fest und ziehen daraus ihre Schlussfolgerungen (Broszinsky-Schwabe, 2011, S.43). Deshalb wird in diesem Kapitel näher auf diesen Aspekt eingegangen. Doch zuerst wird beschrieben, was genau unter Identität zu verstehen ist.

Das psychologische Verständnis von Identität ist «die innere Einheitlichkeit trotz äusserer Wandlungen» (Spektrum.de, 2000). Identität kann als Akt sozialer Konstruktion verstanden werden. Sie hat eine kulturell-spezifische sowie eine universelle Dimension, wobei es immer um die Herstellung einer Übereinstimmung zwischen dem subjektiven «Innen» sowie dem gesellschaftlichen «Aussen» geht. Eine individuelle Identitätskonstruktion ist notwendig und verweist auf das Grundbedürfnis jedes Menschen nach Zugehö-

rigkeit und Anerkennung (Spektrum.de, 2000). In der jüngeren interkulturellen Kommunikationsforschung wird Identität grundlegend als wandelbar, plural und konstruiert angesehen (Lüsebrink, 2016, S.17). Daher hat der Nationalstaat in vielen Kulturen und Gesellschaften des 21. Jahrhunderts an Prägekraft eingebüsst (ebd.).

### 3.3.1 Die drei Ebenen der Identität

Broszinsky-Schwabe (2011) unterteilt Identität in drei Ebenen: In die kulturelle, soziale und personale Identität (S.44). Im Kontext von interkulturellen Begegnungen ist die *kulturelle Identitätsebene* besonders interessant. Die kulturelle Identität bezieht sich auf die Normen des Zusammenlebens, Gemeinsamkeiten von Sprache, wissenschaftliche und künstlerische Traditionen, religiöse und weltanschauliche Orientierungen, gemeinsame Werte und Ideale (Broszinsky-Schwabe, 2011, S.46). Parallelen in der Lebensweise werden in den Umgangsformen, Mode, Essgewohnheiten, Siedlungs- und Wohnverhalten, Symbolen und Festen sichtbar (ebd.).

Andere Bezeichnungen für die *soziale Identität* sind Gruppenidentität oder kollektive Identität. Diese geht über die personale Identität hinaus und bedeutet die Identifizierung einer Person mit einer sozialen Gruppe. Die Familie, Religionsgemeinschaft, politische Partei, lokale Gemeinschaft, Nation etc. sind verschiedene Identitätskreise (WIR-Gruppen), in denen sich die einzelnen Personen entsprechend ihrer Zugehörigkeit bewegen. Innerhalb der Gruppe werden dieselben Wertvorstellungen, Ziele, Verhaltensweisen und Symbole geteilt. Fragen nach sozialer Herkunft, Familienstand, Beruf und sozialer Schicht geben in interkulturellen Begegnungen Auskunft über die soziale Zugehörigkeit einer Person. Für derartige Fragen gibt es in bestimmten Kulturen für Fremde Tabus wie beispielsweise, dass man in Japan nicht nach dem Alter fragt oder in arabischen Ländern nicht nach der Ehefrau (ebd.). Eine Person kann eine soziale Gruppe verlassen und in eine neue eintreten (Broszinsky-Schwabe, 2011, S.45). Dieser Vorgang wird als soziale Mobilität bezeichnet und zeigt, dass die soziale Identität demnach nicht statisch ist (ebd.).

Bei der *personalen Identität* wird der oder die Fremde nach Alter, Geschlecht, Hautfarbe, Grösse etc. identifiziert (Broszinsky-Schwabe, 2011, S.44). Andere Sinne werden ebenfalls für die Wahrnehmung gebraucht, um die Stimme des Gegenübers zu hören, Gerüche aufzunehmen etc. Aus dem Verhalten wird auf Eigenschaften der anderen Person geschlossen, ob sie eher offen oder verschlossen ist, humorvoll oder trocken sowie neugierig oder uninteressiert (ebd.).

### 3.3.2 SINUS-Milieus

Anknüpfend an die drei Ebenen der Identität werden im Folgenden die sogenannten SINUS-Milieus konkreter erläutert. Diese Milieus sind nach Auffassung der Autorinnen mit der kulturellen und sozialen Identität nach Brozinsky-Schwabe eng verknüpft, was in den nachfolgenden Erläuterungen zu den SINUS-Milieus ersichtlich wird. Das SINUS-Institut erforscht die Lebenswelten der Menschen und den Wertewandel seit drei Jahrzehnten (SINUS, ohne Datum). Daraus ist ein international bewährtes und wissenschaftlich fundiertes Hilfsmittel, die SINUS-Milieus, für die Zielgruppen-Segmentation entstanden. Die strategische Landkarte ist in zehn Milieus unterteilt, welche als «Kartoffel-Grafik» bekannt ist, und beruht auf der Lebensweltanalyse unserer Gesellschaft. Die einzelnen «Kartoffeln» gruppieren Menschen, welche sich in ihrer Lebensweise, Lebensauffassung und in ihrer sozialen Lage ähnlich sind: Gruppen Gleichgesinnter. Alltagseinstellungen zur Familie, zur Arbeit, zur Freizeit und zu Geld fließen ebenso in die Analyse ein wie grundlegende Wertorientierungen (ebd.). Die vertikale Achse steht für die soziale Lage (unten: Unterschicht, oben: Oberschicht) und die horizontale Achse bezeichnet die Grundorientierung, welche vom Traditionellen bis ins Moderne zeigt. Die Landkarte der SINUS-Milieus in der Schweiz vom Jahre 2016 sieht wie folgt aus:

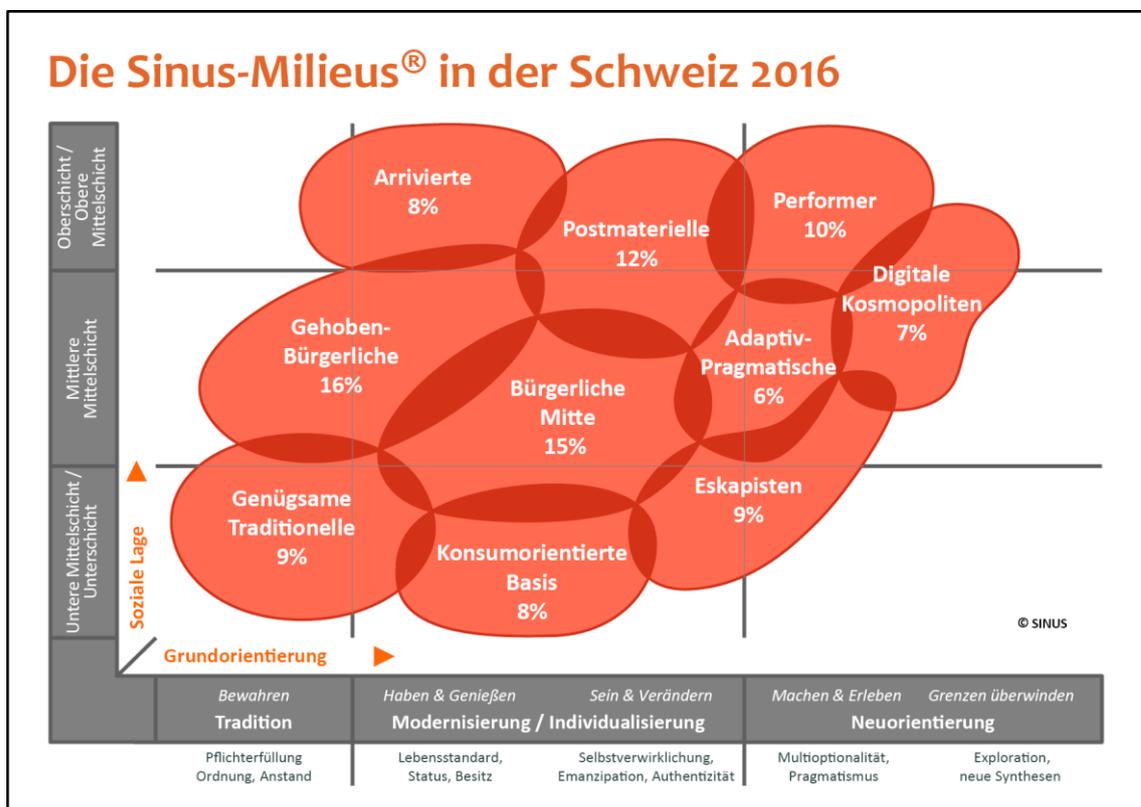


Abbildung 4: Die Sinus-Milieus in der Schweiz 2016 (SINUS, ohne Datum)

Die Forscherinnen und Forscher von SINUS beobachten einen weitgehenden Wandel der Sozialstrukturen in der Schweiz (SINUS, ohne Datum). Die Werte- und Lebenswelten driften auseinander und zugleich entstehen neue Synthesen. Die Gesellschaft ist komplexer geworden: Die digitale Spaltung erhöht sich, die gesellschaftliche Mitte steht unter Druck und die soziale Unterschicht wird durch die Modernisierungsprozesse zusätzlich verunsichert. Auf der anderen Seite nimmt der Grad an Wahlmöglichkeiten und Freiheit in unserer Gesellschaft zu. Davon profitieren besonders die besser Situierten. In den modernen Milieus nimmt die Fähigkeit zu Selbstbestimmung und Autonomie zu, wobei das eigene Leben ein Projekt ist, welches effizient und zielgerichtet organisiert sein will. Das Überwinden von Grenzen sowie Machen und Erleben stehen beim jungen Segment im Zentrum, was mit einem hohen Entscheidungsdruck verbunden ist. Verglichen mit älteren Milieu-Landkarten haben sich die grössten Veränderungen im Wertesegment der Neuorientierung ergeben (ebd.). Dabei sind zwei neue Milieus entstanden: das Milieu der digitalen Kosmopoliten und das der Adaptiv-Pragmatischen, welche auf unterschiedliche Art und Weise mit dem beschleunigten Wandel umgehen (SINUS, ohne Datum). Die Grundmotive der *digitalen Kosmopoliten* sind Individualismus, Freiheit und Selbstverwirklichung. Wie die Bezeichnung schon sagt, sind sie digital weltweit vernetzt und offen gegenüber neuen Kulturen und Lebensformen und wehren sich gegen Bevormundung, Intoleranz sowie Fundamentalismus. Demgegenüber stehen die *Adaptiv-Pragmatischen*, die nach Zugehörigkeit und Verankerung sowie nach emotionaler und materieller Sicherheit streben. Wie auch bei diesem Milieu der Name bereits sagt, zeigen die Personen eine hohe Anpassungsbereitschaft an die moderne Gesellschaft und sind im Beruf leistungsbereit und zielstrebig (ebd.).

Die SINUS-Milieus stellen für die strategische Kommunikations- und Marketingarbeit von Institutionen und Unternehmen ein praxisnahes und leistungsfähiges Planungsinstrument zur Verfügung, damit diese ihre Zielgruppen besser verstehen und unterscheiden können (SINUS, ohne Datum).

Das Institut untersuchte bereits Länder wie Deutschland, die Schweiz und Österreich (SINUS, ohne Datum). Die Autorinnen nehmen an, dass es ähnliche Milieus, je nach sozialer Lage und Grundorientierung der Menschen auf der gesamten Welt verteilt gibt. Das bedeutet, dass sich die einzelnen Personen eines Milieus mit den Personen irgendwo auf der Welt aus demselben oder ähnlichen Milieu viel mehr verbunden fühlen, als mit Personen eines anderen Milieus, welche in unmittelbarer Nähe wohnhaft sind. Diese These wird von den Ergebnissen der «SINUS-Studie über Migrant-Milieus» in Deutschland gestützt, welche besagen, dass Menschen aus anderen Kulturräumen des

gleichen Milieus viel mehr miteinander verbindet als mit dem Rest der eigenen Landsleute aus anderen Milieus (DocPlayer, 2018). Aus diesem gewonnenen Wissen der SINUS-Studien haben sich die Autorinnen für die Bezeichnung der Klientel «Menschen aus anderen Kulturräumen» im Rahmen dieser Bachelorarbeit entschieden.

Die SINUS-Milieus können mit dem Kapitel 2.1 «Definition des Kulturbegriffs» in Verbindung gebracht werden. Wie in diesem Kapitel beschrieben ist, hält Clifford Geertz fest, dass jedes soziale Kollektiv eine eigene Kultur entwickelt (Geertz, 1987; zit. in Van Keuk & Joksimovic, 2011, S.95). Dementsprechend hat sich innerhalb der einzelnen Milieus eine eigene Kultur ausgebildet, welche die Individuen formt und prägt. Und doch ist es nochmals wichtig zu betonen, dass die Kultur laut Rathje (2009) bei den Eigenheiten des Einzelnen endet (S.87).

### **3.3.3 Multikulturell geprägte Identitäten**

Der franko-libanesischer Journalist und Schriftsteller Amin Maalouf erläutert das Konzept von multikulturell geprägten Identitäten anhand der eigenen Biographie, was in seinen folgenden Erläuterungen zu vernehmen ist (Lüsebrink, 2016, S.15):

«Seit ich 1976 den Libanon verlassen habe, um mich in Frankreich niederzulassen, bin ich unzählige Male und immer in der allerbesten Absicht gefragt worden, ob ich mich «eher als Franzose» oder «eher als Libanese» fühle. Ich antworte jedesmal: «Sowohl als auch!» Nicht aus Sorge um Ausgleich oder Ausgewogenheit, sondern weil ich lügen würde, wenn ich anders antwortete. Was mich zu dem macht, der ich bin, liegt in der Tatsache begründet, dass ich mich auf der Grenze von zwei Ländern, zwei oder drei Sprachen und mehreren kulturellen Traditionen bewege. Gerade das ist es, was meine Identität bestimmt. (...) Halb Franzose also und halb Libanese? Keineswegs. Identität lässt sich nicht aufteilen, weder halbieren noch dritteln oder in Abschnitte zergliedern. Ich besitze nicht mehrere Identitäten, ich besitze nur eine einzige, bestehend aus all den Elementen, die sie geformt haben, in einer besonderen «Dosierung», die von Mensch zu Mensch (und von sozialer Gruppe zu sozialer Gruppe) verschieden ist» (Maalouf, 2000, S.7-8).

Maalouf offenbart mit seinen Schilderungen eine anwendungsorientierte Definition von Identität. Identität ist demnach, laut der Auffassung der Autorinnen, wie ein grosses Puzzle anzusehen, welches dank seinen einzelnen, komplett unterschiedlichen Puzzle-teile zu einem grossen Ganzen zusammengesetzt werden kann und von Person zu Person verschieden aussieht. Maaloufs Erläuterungen können mit dem anwendungsorien-

tierten Kulturbegriff von Stefanie Rathje in Verbindung gebracht werden. Wie bereits erwähnt führt Rathje (2009) aus, dass die kollektiven Aspekte, welche vom anwendungsorientierten Kulturbegriff berücksichtigt werden, sich mit Fragen der Gruppenzugehörigkeit beschäftigen (S.88). Wie in den Beschreibungen von Maalouf zu vernehmen ist, beschäftigt er sich ebenfalls mit der Gruppenzugehörigkeit und sagt, dass er sich mehreren Gruppen zugehörig fühlt und nicht der einen mehr als der anderen. Zudem unterscheidet Maalouf wie Rathje (2009) ebenfalls zwischen einer pluralen und einer individuellen Perspektive (S.89). Er sagt, dass die Identität von Mensch zu Mensch und von sozialer Gruppe zu sozialer Gruppe unterschiedlich ist.

### **3.3.4 Fremdwahrnehmung in Medien**

Identität und Medien sind eng miteinander verknüpft. Beispielsweise wird im 21. Newsletter der Initiative für wertorientierte Jugendforschung auf der Seite 3 beschrieben, dass die Medien das Handeln und Denken Jugendlicher prägen, Orientierung geben und somit Identität stiften (Markus Karstädter, 2013). Die Bundeszentrale für politische Bildung schreibt, dass die Massenmedien «die wichtigste Informationsquelle der Menschen» sind (Bundeszentrale für politische Bildung, 2011). Die Medien sind für die Wissensvermittlung über andere Kulturen weit mehr von Bedeutung als selbstgemachte kulturelle Erfahrungen (Lüsebrink, 2016, S.131). Die Medien haben durch die direkte Wissensvermittlung über andere Kulturen, nach der Auffassung der Autorinnen, grosse Auswirkungen auf die interkulturelle Kommunikation. Deshalb wird in diesem Kapitel die Fremdwahrnehmung in Medien genauer betrachtet.

Eine frappierende Wirkung auf die Kommunikation haben interkulturelle Begegnungs- und Gesprächssituationen im Fernsehen wie beispielsweise in Talkshows (Tanja Thomas, 2002, S.159). Diese beeinflussen die Kultur der heutigen Gesellschaft, verändern das Bewusstsein, strukturieren Raum und Zeit und formen nationale Identitäten (ebd.). Lüsebrink (2016) führt aus, dass sich in der Auslandberichterstattung und in anderen Formen der Dokumentation anderer Kulturen oft grosse «Asymmetrien zwischen soziokulturellen Realitäten und ihrer medialen Wahrnehmung» feststellen lassen (S.132). In den letzten 40 Jahren ist die Auslandberichterstattung trotz Globalisierung und zunehmender Internationalisierung der Volkswirtschaften paradoxerweise zurückgegangen (Lüsebrink, 2016, S.133). In westlichen Industrieländern lässt sich seit den 1980er Jahren eine «zunehmende Tendenz zur «Ent-Politisierung» und «Entertainisierung» der Radio- und Fernsehprogramme feststellen» (ebd.). Unter Ent-Politisierung wird die Tendenz verstanden, gesellschaftliche Probleme und Konflikte aus den öffentlichen Diskussionen zu verbannen (Enzyklo.de, 2014). Entertainisierung ist ein politischer

Stil, welcher Inhalte mit den Mitteln der Personalisierung und Unterhaltung transportiert (Enzyklo.de, 2014). Auffallend dabei ist, dass wie im Kapitel 1.2 «Ausgangslage zum Themengebiet» bereits beschrieben ist, zur selben Zeit (1980er Jahren) der Prozess der Globalisierung begonnen hat (Globalisierung Fakten, 2018). Laut der Medienwissenschaftlerin Sonja Kretzschmar (2002) löst die Globalisierung für Menschen in Deutschland ein Gefühl der Unüberschaubarkeit aus, worauf die Reaktion des Rückzuges ins Übersichtliche und Regionale folgt (S.147). Kretzschmar untersuchte den medialen Umgang mit fremden Kulturen in Deutschland, Frankreich und Grossbritannien. Dabei stellte sie als gemeinsame Charakteristika fest, dass Reisemagazine, Abenteuer- und Reise-filme als «zentrale Form der Beschäftigung mit fremden Kulturen» dominieren (Kretzschmar, 2002, S.236). Ebenfalls ist im kommerziellen Fernsehen die Überlegenheit exotischer Darstellungsformen im Gegensatz zu politischen, ethnologischen und dokumentarischen Formen wahrzunehmen (Kretzschmar, 2002, S.305). Somit lässt sich sagen, dass die Anwesenheit fremder Kulturen in den Medien bescheiden und oft auch verzerrt ist. Lüsebrink (2016) stellt fest, dass sich «ein Wiederaufleben traditioneller Klischees vor allem im Medium der Karikatur» seit der Griechenland- und Eurokrise im Jahr 2011 beobachten lässt (S.138). Ein Beispiel für fremde Kulturen in Form von Karikatur von Marina Lutz wird in der folgenden Abbildung ersichtlich, welche swissinfo.ch als Karikatur der Woche publiziert hatte:



Abbildung 5: «Das widerspricht jeglichen Schweizer Werten!» (swissinfo.ch, 2017)

Die Zeichnerin Marina Lutz arbeitet als Karikaturistin für unterschiedliche Schweizer Medien und wirft durch ihre Arbeit Seitenblicke auf aktuelle Themen (swissinfo.ch, ohne Datum). Die obige Karikatur in der Abbildung 5 ist aufgrund des Burkaverbotes im Kanton Tessin entstanden, welches auch im Ausland für Schlagzeilen sorgte (swissinfo.ch,

2017). Die Autorinnen interpretieren die Abbildung so, dass Marina Lutz die Übertriebenheit des Burkaverbotes darstellen wollte. Mit der Bildüberschrift: «Das widerspricht jeglichen Schweizer Werten!» sagt sie aus, dass das Verbot ganz und gar nicht mit den Werten des Bundesstaates übereinstimmt. Lutz setzt damit voraus, dass ihre Leserschaft mit den «Schweizer Werten» vertraut ist. Im Hintergrund der Abbildung ist auf der rechten Seite eine Klosterfrau zu sehen, welche durch ihre Bekleidung viel Ähnlichkeit mit der Frau in der Burka aufweist und auf der linken Seite eine Frau, welche im Gegensatz zu den anderen beiden nur spärlich bekleidet ist. Die Autorinnen denken, dass Lutz dadurch Gegensätze aufzeigen wollte, welche in einer liberalen Schweiz nun einmal gegeben sind.

## 4 Betrachtungsweisen interkultureller Kommunikation

Interkulturelle Kommunikation kann, nach Recherchen der beiden Autorinnen, immer wieder aus anderen Blickwinkeln betrachtet werden. Dabei ergeben sie durch deren Ansätze und Auffassungen unterschiedliche Handlungsempfehlungen an die Praxis. Drei dieser unterschiedlichen Betrachtungsweisen haben die Autorinnen in Kapiteln zusammengefasst und diese mittels einer Auswahl unterschiedlicher Ansätzen, Techniken oder Studien erläutert. Als Fazit werden diese Sichtweisen gegeneinander abgewogen und in Zusammenhang mit dem definierten Kulturbegriff anfangs der Arbeit gebracht.

### 4.1 Im Blickwinkel des traditionellen Kulturbegriffs

Der kulturalistische Ansatz lehnt sich an den traditionellen Kulturbegriff an, wobei eine Kultur jeweils in einer Nation vorhanden ist und sich durch die Grenzen zu einem anderen Nationalstaat abgrenzt (Hoffman, 2015, S.54). Er ist der erste der drei Blickwinkel, welche in dieser Bachelorarbeit beleuchtet wird. Aus Sicht der Vertretenden dieses Ansatzes wird Kultur dabei vor allem von den nationalen Begebenheiten innerhalb eines Landes geprägt. Der traditionelle Kulturbegriff wurde bereits zu Beginn dieser Arbeit im Kapitel «Das Kohärenz-Paradigma des traditionellen Kulturbegriffs» beschrieben. Für Theoretiker und Theoretikerinnen, die diesen Ansatz als zentral betrachten, ist es wichtig, Kulturen mittels Studien zu erforschen und deren Sichtweisen in Unterschied zu anderen herrschenden Kulturen darzustellen und gegenüberzustellen (ebd.). Jedoch wird bei den Untersuchungen vorausgesetzt, dass diese neutral gemacht werden (Geert Hofstede, 2006, S.6-7). Beispielsweise soll auf vorschnelle Vorurteile verzichtet werden oder Normen einer Person nicht gleich auf eine Gesellschaft übertragen werden.

Laut Hoffman (2015) hat der holländische Sozialpsychologe Hofstede einen grossen Einfluss auf den kulturalistischen Ansatz der interkulturellen Kommunikation (S.54). Er entwickelte sechs unterschiedliche Kulturdimensionen und differenzierte dabei die unterschiedlichen Länder. Hofstede ist mit den Kulturdimensionen jedoch nicht der Einzige, welcher den kulturalistischen Ansatz vertritt. Des Weiteren ziehen Edward Hall und Fons Tomenpaars durch ihre Studien Aufmerksamkeit im Bereich des kulturalistischen Ansatzes auf sich (Alexander Thomas & Astrid Utler, 2013, S.45). Dabei fokussieren sich die beiden Theoretiker auf Menschen, welche einen interkulturellen Arbeitsalltag aufweisen. Die Studien von Hofstede, darunter die der Kulturdimensionen, stossen immer wieder auf grosse Resonanz bei der Leserschaft (Thomas & Utler, 2013, S.44). Das begründen Thomas und Utler damit, dass einerseits die Forschung Hofstedes sehr breit abgestützt wurde und andererseits diese verständlich und nachvollziehbar ist. Auch Erll und Gymnich

(2013) schreiben: «Bei Hofstedes Studien (...) handelt es sich um das bekannteste und am weitesten verbreitete Modell zur Erfassung kultureller Unterschiede» (S.44). Aus diesem Grund werden folgend die Kulturdimensionen erläutert und am Schluss durch die Autorinnen der direkte Bezug zur interkulturellen Kommunikation hergestellt. Als Abschluss wird der Blickwinkel des traditionellen Kulturbegriffes kritisch reflektiert.

#### 4.1.1 Kulturdimensionen nach Geert Hofstede

Hofstede (2016) bekam durch die internationale Firma IBM die Möglichkeit, an eine grosse Menge von Informationen heranzukommen, welche die bereits erhobenen Werte von über fünfzig unterschiedlichen Kulturen aufzeigen (S.28). IBM ist ein Grossunternehmen, welches als Kernziel das Digitalisieren von Kernprozessen in Unternehmen nennt (IBM, ohne Datum). Mit diesen bereitgestellten Daten lancierte Hofstede eine weitgefaste Studie, bei welcher anschliessend die gewonnenen Erkenntnisse in verschiedene Dimensionen unterteilt wurden. Die sogenannten «Kulturdimensionen» zeigen Werte auf, in welcher Kultur welche Dimension wie ausgeprägt ist. Wichtig ist für Hofstede (2006) zu erwähnen, dass diese Beurteilung der Personen mittels deren Staatsangehörigkeit zwar mit Vorsicht zu geniessen ist, jedoch häufig das alleinige benutzbare Kennzeichen für eine Klassifizierung ist (S.23). Das Ziel dieser Forschung und der veröffentlichten Studie soll, laut Hofstede, die Förderung und Vereinfachung der Zusammenarbeit zwischen den Ländern sein. Dieses Anliegen ist typisch für den kulturalistischen Ansatz, wie oben bereits erwähnt. Nachfolgend werden die Dimensionen umrissen und mit der unteren Abbildung 6 in Verbindung gebracht. Beispiele zu Aussagen über die jeweiligen Kulturdimensionen werden jeweils schwarz umrahmt dargestellt.

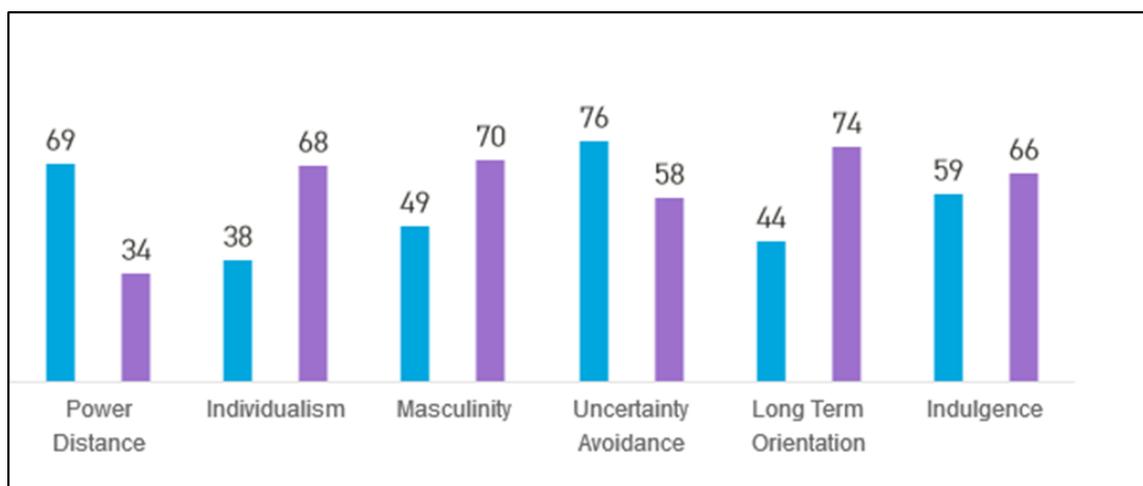


Abbildung 6: Ländervergleich nach Geert Hofstede: Brasilien-Schweiz (Hofstede Insides, 2018)

Die hellblaue Säule stellt Brasilien dar, die violette die Schweiz. Zusätzlich wird immer nach einer erklärten Dimension ein Beispiel dargestellt, was dieser Aspekt nach Hofstede für die Normen der Menschen bedeutet. Speziell für die Schweiz hat Hofstede in seiner Studie eine Unterscheidung zwischen der deutschsprachigen und der französischsprachigen Schweiz gemacht und diese in differenzierten Grafiken in seinem Buch «Lokales Denken, globales Handeln (2006) separat aufgelistet hat (Erlil & Gymnich, 2013, S.44).

Die *erste* Dimension analysiert die Machtdistanz innerhalb einer Gesellschaft in einem Land (Hofstede, 2006, S.53). Hofstede (2006) definiert dabei die Machtdistanz folgendermassen: «Das Ausmass, bis zu welchem die weniger mächtigen Mitglieder von Institutionen bzw. Organisationen eines Landes erwarten und akzeptieren, dass Macht ungleich verteilt ist» (S.59). Länder, welche einen hohen Punktwert in dieser Kulturdimension erreichen, zeigen sich akzeptierender gegenüber grossen Machtdistanzen, als solche mit einem niedrigeren Punktwert (Christoph Barmeyer, 2010, S.106). So ist in der Abbildung 6 beispielsweise ersichtlich, dass Brasilien mit 69 Punkten Machtdifferenz gegenüber der Schweiz besser akzeptiert und die Schweiz eine flachere Hierarchie anstrebt. Aus der Differenzierung Hofstedes der deutschsprachigen und der französischsprachigen Schweiz ist hier noch bemerkenswert, dass die französische Schweiz mit 70 Punktwert der Machtdistanz einen höheren Stellenwert beimisst als die deutsche Schweiz mit einem Punktwert von 26 (Erlil & Gymnich, 2013, S.45).

In Ländern mit einer grossen Machtdistanz herrscht die allgemeingültige Norm, dass der soziale Status nur bedingt ausgeglichen werden soll und grossen Respekt gegenüber Lehrern oder Verwandten eine zentrale Tugend darstellt (Hofstede, 2006, S.71).

In der *zweiten* Dimension stellt Hofstede (2006) den Kollektivismus dem Individualismus gegenüber (S.100). Während in einer individualistisch geprägten Gesellschaft die einzelnen Personen selbstständig wählen, welcher sozialen Gruppen sie zugehören, ist in kollektivistischen Gesellschaften das Interesse an Wir-Gruppen grösser (Barmeyer, 2010, S.107). Länder mit einem hohen Punktwert in dieser Kulturdimension, welche unten «Individualism» genannt wird, wohnen meistens in der sogenannten Kernfamilie, während die Länder mit einem kleinen Punktwert eher in Grossfamilien wohnen (ebd.). Verglichen mit der Abbildung 6 ist zu erkennen, dass Brasilien der Individualismus weniger gewichtet als die Schweiz.

In der zweiten Dimension besagt die Studie, dass Menschen von kollektivistischen Kulturen, beispielsweise Mexiko (Hofstede, 2006, S.105), direkte Auseinandersetzungen meiden und ein grosses Harmoniebedürfnis empfinden (Hofstede, 2006, S.123).

Die *dritte* Dimension zeigt die Vorstellung gegenüber des weiblichen und des männlichen Geschlechtes und den damit verbundenen sozialen Auswirkungen auf (Hofstede, 2006, S.28). Während die biologischen Begebenheiten der beiden Geschlechter in allen Ländern gleich ist, sind es die sozialen nicht (Hofstede, 2006, S.161). Dazu kommt, dass unterschiedliche Verhaltensmuster in Gesellschaften als eher weiblich oder eher männlich angeschaut werden und diese von Land zu Land unterschiedlich sind. Hofstede (2006) definiert die beiden Geschlechterrollen folgendermassen: «Männer treten bestimmt auf, sind wettbewerbsorientiert und hart. Frauen gelten als häuslich, familienorientiert, sozial eingestellt und sie übernehmen die weichen, d.h. die gefühlsbezogenen Rollen» (S.162). In der Abbildung 6 stellt diese Dimension die «Masculinity» dar. Zu erkennen ist, dass Brasilien im Vergleich zur Schweiz weniger maskulin orientiert ist und somit mehr Eigenschaften einer von Hofstede definierten weiblichen Charakteristikums vorweist.

In einer feminin geprägten Gesellschaft dürfen Frauen und Männer sensibel sein und beiden Geschlechtern sind zwischenmenschliche Beziehungen gleichermassen von zentraler Bedeutung (Hofstede, 2006, S.179).

Die *vierte* Dimension beschreibt die Unsicherheitsvermeidung (Hofstede, 2006, S.28). In dieser Dimension wird vor allem die Art und Weise angeschaut, wie eine Gesellschaft mit einer unbekanntem und unerwarteten Situation umgeht. Kulturen mit einer starken Unsicherheitsvermeidung sind schnell ängstlich in unbekanntem Situationen (Barnmeyer, 2010, S.110). Hingegen werden bei einer schwachen Vermeidung Unsicherheiten besser akzeptiert und als normal betrachtet (ebd.). In der Abbildung 6 ist diese Dimension «Uncertainty Avoidance» genannt und zeigt, dass Brasilien stärker auf Unsicherheiten mittels Gesetzen reagiert als die Schweiz.

In der Dimension der «Unsicherheitsvermeidung», soll laut Hofstede (2006) in Ländern, die eine starke Unsicherheitsvermeidung aufweisen wie Brasilien (S.234), der Lehrer oder die Lehrerin immer eine Antwort auf jede Frage geben (Hofstede, 2006, S.251). Antworten wie «Ich weiss es nicht» sollen dabei möglichst gemieden werden (ebd.).

Die *fünfte* Dimension stellt die Langzeitorientierung der Kurzzeitorientierung gegenüber. Sie lehnt sich stark an den Konfuzianismus an (Erlil & Gymnich, 2013, S.48). Diese Lehre kommt vor allem aus China (Hang Lin, 2012, S.22). Laut Hofstede (2006) ist diese keine Religion, sondern stellt Regeln für den Alltag auf (S.290). Einen grossen Punktwert in der Langzeitorientierung heisst, dass Verhaltensweisen wie Sparsamkeit und Beharrlichkeit in der Gesellschaft verbreitet sind (Hofstede, 2006, S.292). Hingegen sind in der Kurzzeitorientierung Tugenden wie die Wichtigkeit von Traditionen und die Erfüllung von sozialen Pflichten zentral. Verglichen mit der Abbildung 6 ist Brasilien mit einer Differenz von 30 Punktwerten wesentlich traditionsgebundener als die Schweiz.

Menschen, die aus Ländern mit einer schwachen Unsicherheitsvermeidung kommen, sind der Ansicht, dass Aggressionen nicht gezeigt werden sollen, und kennen Angstgefühle eher weniger (Hofstede, 2006, S.244).

Die *sechste* Dimension kam erst 2010 dazu und ist somit die Neuste (Ian Towers & Alexander Pepler, 2017, S.15). Sie betrachtet den Umgang mit Genuss und stellt diese der Zurückhaltung gegenüber (Geert Hofstede, Geert Jan Hofstede & Michael Minkov, 2017, S.272). Die Dimension wurde in Zusammenarbeit mit Michael Minkov herausgearbeitet (Hofstede, Hofstede & Minkov, 2017, S.268). In dieser Studie wurden die Teilnehmenden einerseits gefragt wie glücklich sie seien, wie sehr sie die Kontrolle über ihr eigenes Leben haben und welchen Stellenwert die Freizeit in ihrem Leben habe (Hofstede, Hofstede & Minkov, 2017, S.269). Wurden diese Untersuchungsfragen auf der Skala eins (gar nicht) bis 10 (sehr hoch) beantwortet, so ergab sich ein hoher Punktwert in der Dimension des jeweiligen Landes. In der Abbildung 6 ersichtlich als «Indulgence» stellt diese Dimension die kleinste Differenz zwischen der Schweiz und Brasilien dar. Daraus interpretieren die Autorinnen, dass in beiden Ländern die Menschen in etwa den gleichen Raum zur individuellen Bedürfnisbefriedigung verspüren.

In Ländern, welche eine hohe Genussfreudigkeit («Indulgence») aufweisen, sind Freizeit und Freunde besonders wichtig (Hofstede, Hofstede & Minkov, 2017, S.179). Zusätzlich ist die Sparsamkeit eher keine wichtige Tugend (ebd.).

#### 4.1.2 Kritische Betrachtungsweise des kulturalistischen Ansatzes

In vielen Literaturen wird der kulturalistische Ansatz heutzutage sehr kritisch betrachtet. Hoffman (2015) erklärt in seinem Buch «Interkulturelle Gesprächsführung» mittels einer Auflistung unterschiedliche Schwächen und Kritikpunkte dieses Ansatzes (S.21). Er

schreibt, dass durch diese eine Reduktion auf eine nationale, religiöse und ethnische Identität der Person gemacht werde (Hoffman, 2015, S.21). Dabei wird die Art und Weise der Kommunikation lediglich auf die kulturelle Prägung reduziert. Diese kritische Anmerkung Hoffmans zeigt sich zum Beispiel an den Kulturdimensionen von Hofstede, welche im Kapitel «Kulturdimensionen nach Geert Hofstede» erläutert wurden. In Hofstedes Buch «Lokales Denken, globales Handeln» (2006) gibt er direkte Anweisungen, wie anhand der gemachten Grosstudie mit welchem Herkunftsland kommuniziert werden sollte. Hoffman (2015) fügt hinzu, dass diese Handlungsanweisungen und Erklärungen der Verhaltensweisen und Kommunikationsart anderer Kulturen für ihn nicht als Legitimierung unrechtmässiger Handlungen betrachtet werden dürfe (S.22). Laut Hoffman (2015) haben solche Studien wie diese von Hofstede die Gefahr, dass ein Mensch durch produzierte Stereotypen und (negative) Vorurteile in seinen Möglichkeiten zum Sein und Handeln eingeschränkt werde (S.23). Mit dieser kritischen Meinung scheint Hoffman nicht der Einzige zu sein. Auch Paul Mecheril (2008) sagt, dass die Vorstellung davon, dass interkulturelle Kompetenz mit dem Aneignen von Wissen anderer Kulturen zusammenhängt einen einschränkenden Charakter auf den Umgang mit anders kulturell Geprägten hat (S.28). Das blosses Aneignen von Wissen über länderspezifisches Verhalten sei ein Indiz für Hilflosigkeit des Gegenübers. Bei seinem Konzept der «Kompetenzlosigkeitskompetenz» schreibt Mecheril, dass auch wenn sich die Fachperson sehr um Wissen über eine Kultur bemühe, sie nie vollständig alles über eine Kultur wissen könne (ebd.). Bei diesem Aspekt kritisiert Mecheril den Umgang von interkulturell Handelnden, die sich viel Wissen über eine andere Kultur und deren Religion aneignen, um Differenzen zu umgehen (Mecheril zit. in Ilhami Atabay, 2012, S.255). Sein Appell in Bezug auf den Umgang mit Kultur und dem damit zusammenhängendem Wissen wird im Kapitel vier vertiefter erklärt.

#### **4.2 Im Blickwinkel von Differenz, Diversity und Inklusion**

Der zweite Blickwinkel im Rahmen dieser Arbeit befasst sich mit der Differenz-, Diversität- und Inklusionsthematik interkultureller Kommunikation. «Diversity» kann mit Verschiedenartigkeit oder Vielfalt in den deutschen Sprachgebrauch übersetzt werden (Rebekka Ehret, 2011, S.44). Das Wort weist laut Ehret auf das Spannungsfeld zwischen Einheit und Differenz hin. Eva van Leuk, Ljiljana Joksimovic und Cinur Ghaderi (2011) betonen in diesem Zusammenhang auch, dass der Ansatz von Diversity erst umgesetzt werden kann, wenn eine Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Normen von Mehrheiten und Minderheiten stattgefunden hat (S.83). Durch diese Auseinandersetzung findet eine Differenzherstellung statt. Ebenfalls beschreibt Auernheimer (2013): «Je mehr wir über «die Anderen» wissen (...), desto grösser wird die Wahrscheinlichkeit

des kooperativen und produktiven Umgangs mit Differenz» (S.28). Aus den genannten Meinungen der Fachpersonen heraus wird im folgenden Kapitel zuerst auf die Herstellung von Differenz eingegangen und der Aspekt der Diversität sowie der Inklusion als eine Haltung in der interkulturellen Kommunikation erläutert. Der Anti-Bias Ansatz, welcher ebenfalls beschrieben wird, zeigt eine Haltungsmöglichkeit auf, welche bei Differenzen zwischen Individuen unterstützend wirken kann (Marina Chernivsky, 2011, S.66).

#### **4.2.1 Herstellung von Differenz durch Kommunikation**

Joachim Küchenhoff (2012) kommt ursprünglich aus Deutschland und lebt seit vielen Jahren in der Schweiz (S.19). Immer wieder fragen ihn Leute, ob er Schweizerdeutsch verstehe oder ob auf Hochdeutsch gewechselt werden solle. Während dies vermutlich aus der Perspektive des Fragenden als höflich und empathisch angesehen wird, so fühlte sich Küchenhoff durch diese Frage immer wieder ausgegrenzt und zurückgestossen. Dieses Beispiel zeigt deutlich auf, wie eine Herstellung von Differenz in der alltäglichen Kommunikation vonstattengehen kann (ebd.). Zur Differenzherstellung wird das Gesehene oder das Gegenüber in zwei Pole unterteilt. Auf der einen Seite befindet sich das Eigene, was bereits bekannt und dadurch als eigen angesehen wird. Der gegenüberliegende Pol ist das Fremde, das Unbekannte. Das Fremde ist immer das, was nicht zu uns gehört, und ist durch die stetige Lebensveränderung im ständigen Wandel (Küchenhoff, 2012, S.21). Bereits im Kapitel «Multi-, Trans- und Interkulturalität» wurde die Thematik des Eigenen und des Fremden aufgegriffen und mit einer «Leitkultur» in Verbindung gebracht. Anhand von gewissen Merkmalen, in diesem Beispiel beispielsweise die Sprache und Herkunft, unterteilt das Individuum in «Ich» als eigen und «die Anderen» als den fremden Pol (Andreas Zick, Beate Küpper, 2011, S.55). Maria do Mar Castro Varela (2010) nennt dabei den Prozess des «Othering», was Fremd-machen bedeutet (S.256). Durch das sogenannte «Othering» wird eine Konstruktion des Gegenüber homogenisiert, um die eigene Identität herzustellen und gleichzeitig zu festigen. Somit ist auch erkennbar, dass die eigene Person nicht ohne das Gegenüber existieren kann (Do Mar Castro Varela, 2010, S.257).

#### **4.2.2 Diversity und Inklusion als Haltung**

Laut Van Keuk, Joksimovic & Ghaderi (2011) kann das Konzept der anerkennenden Vielfalt (Diversity) erst umgesetzt werden, wenn zuerst eine Auseinandersetzung mit Minderheiten und Mehrheiten in der Gesellschaft stattgefunden hat (S.83). Die sechs Diversity-Merkmale, welche oftmals im Englischen «The big six» genannt werden, sind die sechs Hauptmerkmale dieses Bestrebens nach Anerkennung der Vielfalt (Van Keuk,

Joksimovic & Ghaderi, 2011, S.84-85). Zusammengesetzt sind diese Dispositionen aus Alter, Geschlecht, sexuelle Orientierung, Behinderungen und Fähigkeiten, Religion sowie soziokultureller Hintergrund und Hautfarbe (S.85). Diese sechs Eigenschaften sind vergleichbar mit der «inneren Dimension» der «Diversity- Landkarte», welche in der Abbildung 8 abgebildet ist. Wobei Religion als «Religion und Weltanschauungen» in den Augen der Autorinnen in der Diversity Landkarte breiter gefasst wurde. Hingegen ist bei den «The big six» von soziokulturellen Hintergründen und Hautfarbe die Rede, während in der untenstehenden Landkarte lediglich von ethnischer Zugehörigkeit gesprochen wird. Die innere Dimension wird auch oft Kerndimension genannt. Diese ist schwer bis gar nicht durch das Individuum veränderbar und beeinflussen damit die Persönlichkeit sehr (Günter Horniak & Mathias Cimzar, ohne Datum). In Bezug auf die Thematik der Bachelorarbeit ist zu erwähnen, dass der soziokulturelle Hintergrund der «big six» ausformuliert auch die Migrationserfahrung, die Sprache, die gesellschaftliche Stellung aber auch die Milieuzugehörigkeit beinhaltet (Van Keuk, Joksimovic & Ghaderi, 2011, S.84–85). Durch diese Unterteilung der unterschiedlichen Diversity-Merkmale lassen sich unsichtbare Normen einer Gesellschaft aufdecken (Van Keuk, Joksimovic & Ghaderi, 2011, S.86).

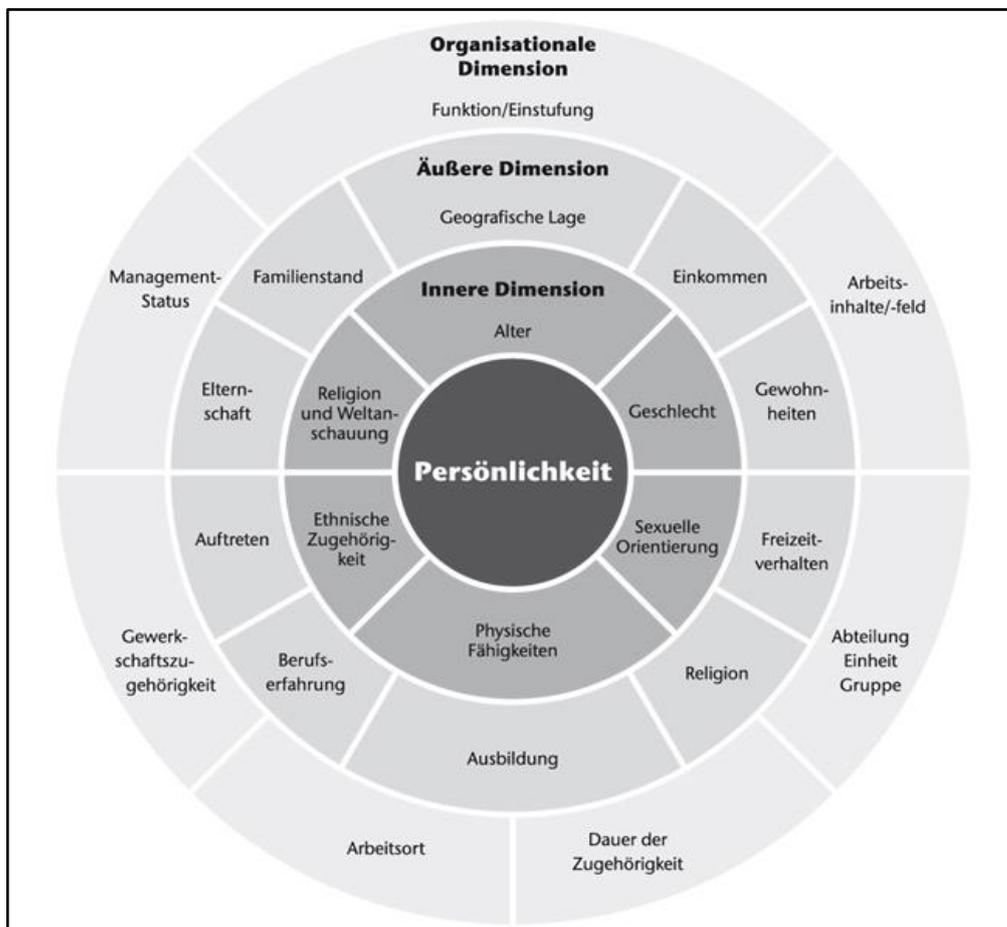


Abbildung 7: Diversity Landkarte (Horniak & Cimzar, ohne Datum)

Van Keuk, Joksimovic und Ghaderi (2011) beschreiben neben der Definition der «big six» auch einen Diversity-Prozess. Dieser hat zum Ziel, dass einerseits die Vielfalt innerhalb einer Gesellschaft wahrgenommen wird und andererseits mit der hergestellten Differenz angemessen umgegangen werden kann (S.88). Dieser Prozess umfasst insgesamt vier Schritte. Der *erste* Schritt besteht darin, die Unterschiede zwischen den Individuen zu erkennen. Dieser Vorgang der Differenzherstellung wurde im obigen Kapitel erläutert. Der *zweite* Schritt hingegen beinhaltet, die Gemeinsamkeiten beider Personen wahrzunehmen. Hierzu wird im nächsten Kapitel «Anti-Bias-Ansatz für den Umgang mit Differenz» eine Haltung vorgestellt, welche aus Sicht der Autorinnen dabei unterstützend wirken könnte. Im *dritten* Schritt sollen Erwartungen sowie Ziele formuliert und geklärt werden. Van Keuk und Ghaderi (2011) schreiben dazu noch, dass sich diese Ebene auf einer sogenannten Metaebene befindet (S.151). In der Metaebene werden Gegebenheiten mit Abstand betrachtet (Psychologisches Management Institut, 2018). Der *letzte* Schritt soll strukturelle Bedingungen anschliessend so verändern, dass die definierten und ausgesprochenen Ziele umgesetzt werden können (Van Keuk & Ghaderi, 2011, S.88). Auch Ehret (2011) beschreibt, dass es für den Umgang mit Menschen aus anderen Kulturräumen wichtig ist, strukturelle Barrieren innerhalb einer Organisation zu erschliessen (S.51). Da diese tückisch sein können, lohnt es sich laut Ehret, immer wieder aktuelle Begebenheiten generell innerhalb von Organisationen zu hinterfragen und falls notwendig neu zu gestalten. Die ersten beiden Schritte des Diversity-Prozesses erinnern die Autorinnen an das inklusive Denken. Das darin enthaltene Wort «Inklusion» stammt aus dem Lateinischen und wird mit «Einschliessung» oder «Einbeziehung» ins Deutsche übersetzt (Andrea Schöb, 2013). Als eine inklusive Gesellschaft wird eine Gesellschaft bezeichnet, bei welcher Jeder und Jede, unabhängig von unterschiedlichen Merkmalen, gleichberechtigt an der Gesellschaft teilhaben und diese mitgestalten kann. Das inklusive Denken hilft, die Differenzherstellung von Wir/Sie, welche im Kapitel «Herstellung von Differenz und deren Auswirkung auf die Kommunikation» beleuchtet wurde, zu minimieren (Hoffman, 2015, S.30). Dabei baut er auf den beiden Grundsätzen der anerkennenden Verschiedenheit und der anerkennenden Gleichheit auf. Bei der Anerkennung von Verschiedenheit wird jede Person oder jede Gruppe durch ihre unterschiedlichen Motive, Absichten oder Wünsche als individuell angesehen (Hoffman, 2015, S.31). Durch das Anerkennen von Gleichheit kann eine Person nicht nur als Mensch aus einem anderen Kulturraum oder einer anderen Religion angesehen werden, sondern je nach dem als Mitschüler/in oder Nachbar/in. Damit wird die Gemeinsamkeit zwischen Menschen in einem Kontext gesucht und nicht das, was sie unterscheidet (ebd.). Dabei sind beide Ansätze voneinander abhängig. Würden sie einzeln betrachtet

werden, so würde das Gleichheitsprinzip Differenzen leugnen und somit Menschen exkludieren, das Verschiedenheitsprinzip das Bilden von Vorurteilen und Stereotypisierungen stärken (Hoffman, 2015, S.31).

#### **4.2.3 Anti-Bias-Ansatz für den Umgang mit Differenz**

Der Umgang mit Differenz ist eine zentrale Aufgabe der Sozialen Arbeit (Fabian Kessl & Melanie Plösser, 2010, S.7). Der Anti-Bias-Ansatz kann im Umgang mit diesen Unterschieden und Differenzen eine Möglichkeit darstellen (Chernivsky, 2011, S.66). Er wurde in den 1980er Jahre in den USA entwickelt und wird in Deutschland oft in sozialpädagogischen Einrichtungen gebraucht (Katja Gramelt, 2002, S.101). Das Wort «Bias» stammt aus dem Englischen und kann mit «Voreingenommenheit» ins Deutsche übersetzt werden (ANTI-BIAS Werkstatt, 2005–2017). Das Besondere an diesem Ansatz ist, dass neben konkreten persönlichen Vorurteilen auch die gesellschaftlich voreingenommene Sichtweise in Betracht gezogen wird (ebd.). Mit Hilfe dieses Ansatzes sollen konkrete Vorurteile und Stereotypisierungen bewusst angegangen werden (Gramelt, 2010, S.102). Beispielsweise kann die Sprache Zuschreibungen eines Etiketts verstärken (Cvetka Bovha, Nele Kontzi & Jetzi Hahn, 2016, S.25). Diese negativen Klassifizierungen wirken sich hinderlich auf zwischenmenschliche Beziehungen in der interkulturellen Kommunikation aus (Hoffman, 2015, S.338). Die Klassifizierungen können sich dabei auf Aspekte des Alters, Geschlechts oder auch der Kultur beziehen (Chernivsky, 2011, S.68). Diese drei Nennungen von Chernivsky sind ebenfalls Teile der «inneren Dimension» der Diversity Landkarte und der «bix six», welche zuvor beschrieben wurden.

Durch die Anwendung des Anti-Bias-Ansatzes soll die Anerkennung der Vielfalt in der Bevölkerung gewährleistet werden (Chernivsky, 2011, S.67). Wobei es zentral ist, dass mit einem fremd erscheinenden System empathisch umgegangen wird und durch ständige, kritische Reflexion des eigenen Blickwinkels mit sozialen Geschehnissen und Machtstrukturen umgegangen wird. Durch diesen Blickwinkel soll die Haltung erzielt werden, dass unterschiedliche Kulturen eine Bereicherung füreinander sein können (ebd.). Jedoch ist dieser Ansatz kein Methodenkatalog, sondern vielmehr ein Prinzip, welches das Minimieren von diskriminierendem Verhalten bezüglich der Differenzen auf unterschiedlichen Ebenen anstrebt und gleichzeitig Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln hilft. Das Handbuch «Vorurteilsbewusste Veränderungen mit dem Anti-Bias-Ansatz des Herausgebers anti-bias-netz (2016) weist auf Methodenhandbücher hin, die zur Unterstützung im beruflichen Alltag mit Kindern und Jugendlichen herbeigezogen werden

könnten (S.149). Wie genau der Anti-Bias-Ansatz in der Praxis mit Erwachsenen in Beratungssituationen aussehen könnte, wird im Kapitel «Differenz, Diversität und Inklusion als Handlungsanweisung» erläutert.

### **4.3 Im Blickwinkel des systemischen Ansatzes**

Der dritte und letzte Blickwinkel der interkulturellen Kommunikation, welcher in diesem Rahmen bearbeitet wird, zieht das Wissen der Systemtheorie bei. Somit werden als Erstes von den Autorinnen die systemtheoretischen Annahmen interkultureller Kommunikation zusammengefasst. Grundvoraussetzung zur Ausübung eines systemischen Ansatzes ist laut Hoffman die sogenannte «Kompetenzlosigkeitskompetenz» von Mecheril (2008). Sie wurde bereits im Kapitel «Kritische Betrachtungsweise des kulturalistischen Ansatzes» erwähnt. Um eine genauere Vorstellung dieser Kompetenz zu erhalten, wird sie in der Folge umrissen. Letztens wird ein verbreiteter systemischer Beratungsansatz auf die interkulturelle Kommunikation aufgezeigt.

#### **4.3.1 Annahmen der Systemtheorie in Bezug auf interkulturelle Kommunikation**

Der systemische Ansatz betrachtet den Menschen als multidimensional und multikulturell (Hoffman, 2015, S.1). Alle Aspekte einer Persönlichkeit und deren Auswirkungen bringt eine Person, nach Auffassung der systemtheoretischen Betrachtungsweise, in eine Kommunikation hinein. Laut Janine Radic von Wogau (2015) ermöglicht der Einbezug der Systemtheorie zusätzlich, dass Konflikte nicht individuell angesehen werden, sondern vielmehr im Kontext mit dem soziokulturellen Umfeld (S.45). Aus diesem Grund wird jede Kommunikation als interkulturell angesehen (Hoffman, 2015, S.1). Die Systemtheorie ist ebenfalls der Auffassung, dass Kommunikation zirkulär verläuft (Hoffman, 2002, S.136). Im Weiteren ist sie auch der Auffassung, dass die Kommunikation universell ist, das heisst in jedem Land betätigt wird und sich gleich abspielt (Hoffman, 2002, S.132). Hoffman (2002) beschreibt zudem die systemtheoretische Annahme, dass Fehlschlüsse und Differenzen in der Kommunikation häufiger passieren, als angenommen wird (S.136). Wenn die Kommunizierenden sich dessen bewusst sind, so kann eine Gelassenheit in solchen Situationen hergestellt werden.

#### **4.3.2 Kompetenzlosigkeitskompetenz nach Paul Mecheril**

Unter «Kompetenzlosigkeitskompetenz» versteht Mecheril (2008) eine Kritik gegenüber unterschiedlichen Konzepten der interkulturellen Kompetenz in Form von Kulturalisie-

rung (S.25). Mecheril (2008) sagt, dass sich diese Kompetenz vor allem zwei unterschiedlichen Aspekten widmet (S.26). Zum einen sei dies der Gebrauch des Begriffes «Kultur» an sich, aber auch der Umgang von «Wissen» und «Nicht-Wissen».

Der *erste* Aspekt befasst sich mit dem Umgang des Wortes «Kultur» (Mecheril, 2008, S.26). Ein wichtiger Tätigkeitsbereich professioneller Kontexte sei laut Mecheril die Beobachtung von Kultur. Er beschreibt zwei unterschiedliche Perspektiven in diesem Umgang der Begrifflichkeit (ebd.) Einerseits könne Kultur in einem konstruktivistischen Verständnis betrachtet werden. Durch diese Betrachtungsweise kann «Kultur» als Zusammenschluss von unterschiedlichen Interpretationsmustern gesehen werden, welche auf eine Handlung hinauslaufen und dadurch eine soziale Wirkung haben. Sie ist im alltäglichen sowie im professionellen Alltag nach Mecheril weit verbreitet. Andererseits kann «Kultur» als Werkzeug dienen, welches unterstützend in der Ordnung sozialer Zusammenhänge wirkt (Mecheril, 2008, S.26-27). Durch die beiden unterschiedlichen Betrachtungsweisen weist Mecheril (2008) darauf hin, dass für Professionelle der Sozialen Arbeit die Reflexion des Gebrauches wichtig ist (S.27). Die entscheidende Frage der Reflexion ist nicht die Frage nach den kulturellen Differenzen, sondern vielmehr wer mit welcher Wirkung unter welchen Gegebenheiten das Wort Kultur verwendet. Eine reflexive Haltung der Fachperson sei dabei wichtiger als den «richtigen» Gebrauch des Begriffes «Kultur».

Der *zweite* Aspekt geht um das Verhältnis von Wissen und Nicht-Wissen (Mecheril, 2008, S.28). Er wurde bereits im Kapitel «Kritische Betrachtungsweise des kulturalistischen Ansatzes» angeschnitten. Mecheril weist darauf hin, dass es auch nach ausgiebigem Befassen mit einer Herkunftskultur immer einen Teil von Nicht-Wissen gibt (Ilhami Atabay, 2012, S.257). Wissen kann nämlich laut Mecheril (2008) einen einschränkenden Charakter im Umgang mit Menschen aus anderen Kulturräumen haben (S.26). Die Kompetenz des Nicht-Wissens hingegen beruht auf der Leitidee, dass es auch Grenzen von Wissen und seiner Anwendbarkeit gibt (Mecheril, 2008, S.30). Vielmehr sollten Fachpersonen eine Annäherung an die unterschiedliche Lebenswelt der Klientel vornehmen. Durch diese Annäherung an die Lebenswelt soll eine grössere Differenzierung entstehen und andere Zugehörigkeitskontexte erschlossen werden.

### **4.3.3 Methoden der systemischen Beratung**

Der systemische Ansatz bietet laut Angelika Horn (2015) in interkulturellen Settings eine gute Grundlage (S. 183). Der Ansatz kommt, wie der Name vermuten lässt, aus der

Systemtheorie (Michael Rasche, 2017). Er sieht den Menschen als ein biopsychosoziales System (Gunter Schiepek, 1999; zit. in Cornelia Oesterreich & Thomas Hegemann, 2010, S.321). Davon ausgehend wird der Mensch nicht als Einzelperson betrachtet, sondern schliesst einerseits sein gesamtes soziales Netzwerk mit ein und betrachtet andererseits auch die kulturellen Bedingungen (Schiepek, 1999; zit. in Oesterreich & Hegemann, 2010, S.321). Martin Hafen (2017) schreibt dazu: «Systemische Ansätze, die in (...) der Beratung (...) und anderen professionellen Handlungsfeldern genützt werden, beziehen sich regelmässig auf methodische Konzepte wie Lösungs-Kompetenz- oder Ressourcenorientierung» (S.1). Zwei dieser Methoden sollen nun umrissen werden.

Die *erste* Methode des systemischen Ansatzes nennt sich *Joining* (Charlotte Altmann, ohne Datum). Der Fachbegriff kommt dabei aus dem Englischen und kann mit «Anschliessen» oder «Verbinden» übersetzt werden. Joining bedeutet laut Radic von Wogau (2015) in erster Linie zuhören, beobachten und aktiv im Gesprächsmoment sein (S.57). Die Joiningmethode soll laut Angela Eberding (2015) das Vertrauen des Gegenübers herstellen (S.101). Dies ist vor allem für Fachpersonen Sozialer Arbeit wichtig, wenn das Gegenüber über eine andere Muttersprache oder andere kulturelle Muster verfügt. Fragen wie nach der Bedeutung des Namens und das Bemühen der richtigen Aussprache aber auch das Nachfragen, wie dies oder jenes in der jeweiligen Kultur gehandhabt wird, können dabei mögliche Handlungen sein (ebd.). Eberding schreibt, dass oftmals schon kleine Handlungen in interkulturellen Kommunikationssituationen helfen, dieses erwünschte Vertrauen herzustellen. Arist von Schlippe, Mohammed El Hachimi und Gesa Jürgens (2013) erwähnen als zusätzliche Möglichkeit des Joinings das Benützen eines Genogramms (S.78). Dadurch lasse sich die oftmals komplexe und vernetzte Systemstruktur des Gegenübers visualisieren. Das Genogramm soll dabei mindestens drei Generationen umfassen (Oesterreich & Hegemann, 2010, S.322). Zusätzlich verweisen Von Schlippe, El Hachimi und Jürgens (2013) darauf, dass es im Joiningprozess nicht alleine um die Sprache geht, sondern auch darum welche Methoden herbeigezogen werden können, um an der Kultur des Gegenübers teilhaben zu können (S.78).

Die *zirkulären Fragen* lassen sich als weitere systemische Methode erläutern (Altmann, ohne Datum). Laut Oesterreich und Hegemann (2010) unterstützt die Anwendung zirkulärer Fragen neue Ideen im Umgang mit einer vorherrschenden Situation zu generieren und gefestigte Rollenmuster aufzuweichen (S.322). Als weiterer Vorteil nennen Autor und Autorin, dass das Hauptaugenmerk auf die Ressourcen anstatt auf die Defizite der aktuellen Situation gelegt wird. In der Abbildung 9 ist das zirkuläre Modell dem linearen Modell bildnerisch gegenübergestellt.

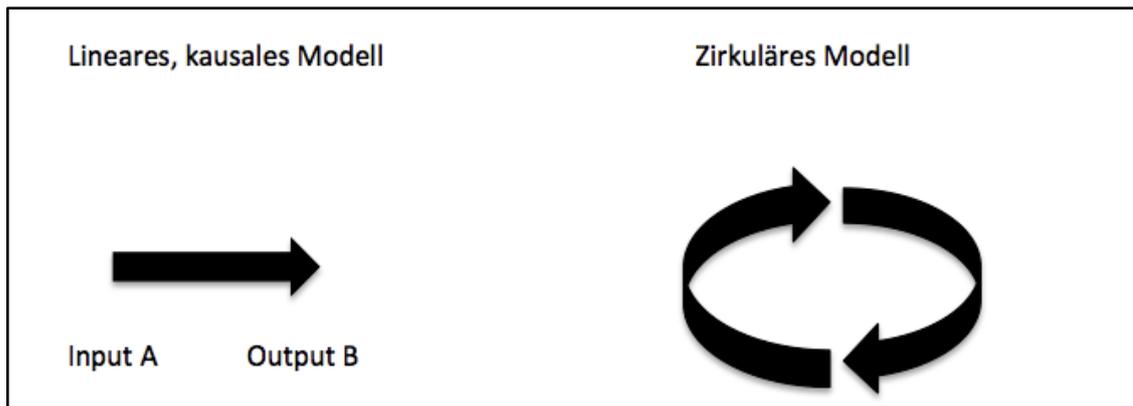


Abbildung 8: Zirkuläres Fragen gegenüber Linearem (Altmann, ohne Datum)

Während das lineare, kausale Modell auf dem Prinzip der Ursache (Input)-Wirkung (Output) beruht, hat das zirkuläre Modell zum Ziel, Systeme als Ganzes zu erfassen (Altmann, ohne Datum). Um den Unterschied der beiden Modelle in der Abbildung 9, ersichtlich zu machen, beschreibt Altmann die beiden näher. Laut ihr beruht das Input-Output Modell auf dem Konzept, dass alles gleichbleibend und begründbar, also kausal ist, was sie kritisiert. Altmann schreibt als Begründung, dass eine Aussage eines Individuums vom Gegenüber unterschiedlich aufgefasst werden kann und somit der Ursache-Wirkungszusammenhang nicht linear vonstattengeht (ebd.). Ihre Aussage erinnert an das fünfte Axiom Watzlawicks, der Interpunktion. Dieses wurde im Kapitel «Verständnis von Kommunikation nach Watzlawick, Beavin und Jackson» bereits erläutert. Diese Erkenntnis setzt laut Altmann das zirkuläre Modell um (Altmann, ohne Datum). Von Schlippe, El Hachimi & Jürgens (2013) schreiben, dass zirkuläre Fragestellungen sich besonders dafür eignen, einen interkulturellen Kontext zu beleuchten (S.113) Die damit hereingehenden Fragestellungen des zirkulären Modells werden im Kapitel «Systemtheoretischer Blickwinkel in der Praxis» anhand eines fiktiven Praxisbeispiels erörtert.

#### 4.4 Gegenüberstellung der Ansätze und Fazit

Der kulturalistische Ansatz kann eine Einsicht in eine oder ein Verständnis einer anderen Kultur geben (Hoffman, 2002, S.128). Der Ansatz ist aber gleichzeitig auch kritisch zu betrachten, wenn man ihn als eine Anleitung für die Kommunikation mit Menschen aus anderen Kulturräumen betrachtet. In der heutigen Zeit der Globalisierung findet eine Durchmischung der Bevölkerung und den Kulturen statt (ebd.). Diese Multikulturalität wird oftmals vom kulturalistischen Ansatz nicht in Betracht gezogen. Die aktuelle globale Situation wurde bereits im Kapitel «SINUS-Milieus» dargelegt. Das Augenmerk liegt laut Hoffman (2002) bei dieser Betrachtungsweise nur auf das Anderssein der Klientel (S.128). Dabei wird das exklusive Denken zusätzlich unterstützt. Hingegen vertreten die beschriebenen Betrachtungsweisen der Differenz, Diversität und Inklusion im Kapitel

«Im Blickwinkel von Differenz, Diversity und Inklusion» und «Im Blickwinkel des systemischen Ansatzes» laut Auffassung der Autorinnen eine breiter gefasste Betrachtungsweise. Diese beiden Sichtweisen gehen auch mit der zu Beginn genannten Definition des Kulturbegriffes dieser Bachelorarbeit einher. Durch die Betrachtungsweise des systemtheoretischen Ansatzes der Multidimensionalität und deren miteinhergehenden mehrfachen Identität der Person kommt dieser Ansatz am nächsten zum ausgearbeiteten Kulturbegriff dieser vorliegenden Bachelorarbeit heran. Denn im Kapitel «Bedeutung der Begriffsauseinandersetzung für die Bachelorarbeit» wird Kultur ebenfalls als mehrdimensional, wechselnd und situationsabhängig beschrieben. Während im Blickwinkel der Diversität und Inklusion durch die anerkennende Gleichheit die Gemeinsamkeiten in einer Begebenheit zwischen Menschen betrachtet wird, wird im kulturalistischen Ansatz durch die Unterteilung der unterschiedlichen Kulturen und Herkunftsländern ein Wissen über Verschiedenheit hergestellt.

## 5 Bedeutung der Betrachtungsweisen für die Praxis

Im Nachfolgenden wird anhand der drei bereits dargelegten Betrachtungsweisen und deren Haltungen ein Praxisbeispiel durchgegangen. Nachstehend befindet sich ein fiktives Beispiel, welches von den beiden Autorinnen ausgearbeitet worden ist. Die dargestellte Situation findet in einem Beratungssetting in Luzern statt.

Frau Petrovic ist 28 Jahre alt und lebt mit ihrem Ehemann in Luzern. Vor drei Jahren zogen sie von Albanien in die Schweiz. Frau Petrovic ist gläubige Muslimin und geht regelmässig zum Freitagsgebet in die bosnische Moschee in Emmenbrücke. Ihr Geld verdient sie als Serviceangestellte in einem Restaurant, ihr Mann ist arbeitslos. Gemeinsam leben sie mit ihren zwei gesunden Kleinkindern in einer kleineren Wohnung an der Baselstrasse. Frau Petrovic sucht, aufgrund von Eheproblemen und Schwierigkeiten mit ihrem jüngsten Kind Lucia, welches regelmässig Wutanfälle kriegt, die Beratungsstelle auf. Dort trifft sie auf die 40-jährige Mitarbeiterin Frau Bannwart. Sie ist Fachperson der Sozialen Arbeit und in der Schweiz aufgewachsen. Auf Frau Bannwart macht Frau Petrovic einen eher zurückhaltenden und unsicheren Eindruck. Die Deutschkenntnisse sind noch sehr gebrochen und oftmals findet Frau Petrovic nicht die passenden Worte (eigenes Beispiel).

### 5.1 Kulturdimensionen in der Praxis interkultureller Kommunikation

Der kulturalistische Ansatz findet in vielen Alltagsgesprächen oder Fachliteraturen der interkulturellen Kommunikation seinen Platz (Hoffman, 2015, S.56). Das Handeln eines Menschen ist nach diesem Ansatz immer auf die kulturelle Prägung zurückzuführen. Jedoch entspricht der kulturalistische Ansatz nicht der Begriffsdefinition von Kultur dieser Bachelorarbeit. Aus diesem Grund wird auf diese Betrachtungsweise nur kurz eingegangen.

In Bezug auf das Praxisbeispiel beurteilt Frau Bannwart Frau Petrovic also nach ihrer albanischen Herkunft. Sie informiert sich, was für Gepflogenheiten in diesem Land existieren und welche Normen sowie Rituale es gibt. Diese Informationen nutzt sie anschliessend, um eine möglichst gelingende Kommunikationssituation herzustellen. Eine Möglichkeit dazu bieten ihr die Kulturdimensionen von Hofstede, welche im Kapitel «Kulturdimensionen nach Geert Hofstede» genauer beschrieben wurden. In der Abbildung 10 ist eine solche Darstellung der sechs unterschiedlichen Kulturdimensionen ersichtlich. Sie zeigt Frau Petrovics Herkunftsland Albanien in hellblau. Um den Unterschied und

den Vergleich dazu sind in der Abbildung in violetter Farbe ebenfalls die Punktwerte der Schweiz dargestellt.

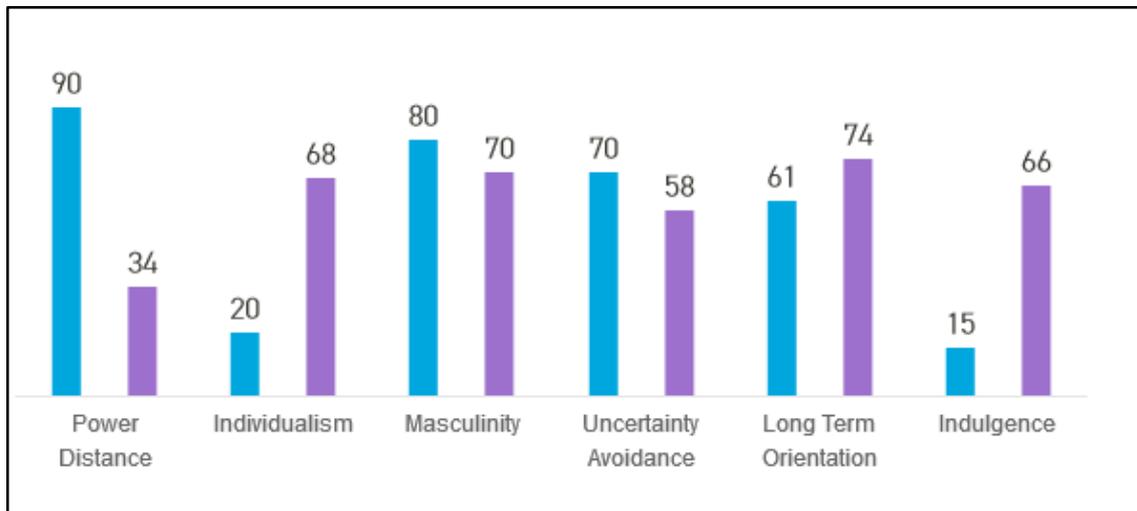


Abbildung 9: Kulturvergleich Albanien - Schweiz nach Geert Hofstede (Hofstede Insights, 2018)

Durch die von Hofstedes formulierten Eigenschaften der jeweiligen Länder kann Frau Bannwart ihre Kommunikation in der Beratungssituation anpassen. Zusätzlich gibt es ihr wichtige Informationen über mögliche Werte und allgemeine Normen von Frau Petrovic. Die untenstehende Tabelle zeigt die jeweiligen Kulturdimensionen auf und verbindet diese mit jeweils zwei Empfehlungen von Hofstede (2006). Das Fachwissen wurde von den Autorinnen auf das Handlungswissen fiktiv angewendet.

Kulturdimension	Fachwissen	Handlungswissen
Machtdifferenz/ Power distance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eltern erziehen ihre Kinder gehorsam.</li> <li>• Individuen erhalten gerne Anweisungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frau Petrovic könnte es wichtig sein, dass ihre Kinder gehorsam sind.</li> <li>• Frau Petrovic könnte sich klare Anweisungen von Frau Bannwart wünschen.</li> </ul>
Individualismus/ Individualism	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auseinandersetzungen werden am liebsten gemieden.</li> <li>• Der Gebrauch des Wortes «Ich» wird möglichst nicht verwendet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für Frau Petrovic könnte das Ansprechen von Konflikten eher unangenehm sein.</li> <li>• Frau Petrovic könnte nicht gerne über sich selbst sprechen.</li> </ul>
Maskulinität/ Masculinity	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frauen sind verantwortlich für die zwischenmenschlichen Beziehungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frau Petrovic könnte Beziehungen und Freundschaften als sehr hoch gewichten.</li> <li>• Frau Petrovic könnte die Wutausbrüche ihrer Tochter</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggressionen bei Kindern werden akzeptiert.</li> </ul>	akzeptieren und als normal empfinden.
Unsicherheitsvermeidung/ Uncertainty Avoidance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menschen vermeiden erhebliche Stress- und Angstgefühle.</li> <li>• Die Meinung des Experten hat einen hohen Stellenwert.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frau Petrovic könnte ihre Ängste unterdrücken.</li> <li>• Frau Petrovic ist die Meinung von Frau Bannwart sehr wichtig.</li> </ul>
Langzeitorientierung/ Long Term Orientation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menschen haben eher Schamgefühle.</li> <li>• Mütter sollen sich für ihre kleinen Kinder Zeit nehmen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frau Petrovic könnte sich schämen, Hilfe in der Beratungsstelle zu suchen.</li> <li>• Frau Petrovic hat an sich den Anspruch, dass sie viel Zeit mit ihren beiden kleinen Kindern verbringt.</li> </ul>
Genuss /Indulgence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menschen sind eher pessimistisch.</li> <li>• An positive Erfahrungen wird weniger angeknüpft.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frau Petrovic denkt eher negativ und erwartet keine positive Veränderung durch die Beratung.</li> <li>• Frau Bannwart muss eventuell durch gezielte Fragen Frau Petrovic nach positiven Erfahrungen fragen.</li> </ul>

Tabelle 2: Kulturdimensionen und Handlungsempfehlungen an Frau Bannwart (eigene Darstellung auf der Basis von Hofstede, 2006, S.71-301, sowie Hofstede, Hofstede & Minkov, 2017, S.279-280)

## 5.2 Differenz, Diversität und Inklusion als Handlungsanweisung

Im Blickwinkel des Diversitätsaspektes lässt sich sagen, dass Fachpersonen der Sozialen Arbeit immer wieder mit Einzelpersonen zu tun haben, und die Klientel auch als solches betrachtet werden sollte (Ehret, 2011, S.51). Auf das konkrete Fallbeispiel bezogen heisst das, dass Frau Bannwart Frau Petrovic als Individuum betrachtet und nicht stereotypisiert, sei dies beispielsweise anhand des Geschlechtes oder der Herkunft. Vielmehr hat Frau Bannwart im Hinterkopf, dass Frau Petrovic unterschiedlichen Diversitätsmerkmalen zugehört und damit vielschichtiger ist als nur ihre kulturelle Prägung. Frau Bannwart ist sich zudem den beiden Grundsätzen des inklusiven Denkens und somit der anerkennenden Gleichheit und der anerkennenden Verschiedenheit bewusst. In der Praxis bedeutet dieser Ansatz nämlich ebenfalls, dass sie Frau Petrovic als die Person betrachtet, die sie in dem Beratungskontext ist. Dies könnte zum Beispiel eine Unterstützungssuchende sein, eine Klientin, eine Frau oder einer Mutter von zwei Kleinkindern. Als Unterstützung dieser Denkweise und Haltung stellt Frau Bannwart eine Liste her mit

den «The big six» Merkmalen, welche im Kapitel «Diversity und Inklusion als Haltung» beschrieben sind und aus dem genannten Praxisbeispiel herauszulesen sind.

<b>Diversity Merkmale</b>	<b>Frau Petrovic</b>	<b>Frau Bannwart</b>
<b>Alter</b>	28	40
<b>Geschlecht</b>	Weiblich	Weiblich
<b>Sexuelle Orientierung</b>	Heterosexuell	Heterosexuell
<b>Familienstand</b>	Verheiratet, 2 Kleinkinder	Verheiratet, 2 Jugendliche
<b>Behinderungen</b>	Keine, nicht ersichtlich	Keine, nicht ersichtlich
<b>Religion</b>	Islam, bosnisch	Christentum, reformiert
<b>Soziokultureller Hintergrund</b>		
Bildungsgrad	Keine abgeschlossene Ausbildung	Bachelor of Social Arts in Sozialer Arbeit
Einkommen	Niedrig	Hoch
Migration	Vor drei Jahren in die Schweiz eingewandert.	Keine Migrationserfahrungen
Sprache	Bosnisch und gebrochenes Hochdeutsch	Schweizerdeutsch und Hochdeutsch fließend. Keine bosnischen Sprachkenntnisse
Dörfliche vs. städtischer Lebensraum	Städtischer Lebensraum	Städtischer Lebensraum

Tabelle 3: Diversity-Merkmale von Frau Petrovic (Van Keuk, Joksimovic, Ghaderi, 2011, S.90-91 in abgeänderter Form)

Die Tabelle betrachtend wird ersichtlich, dass einige grosse Unterschiede der beiden vorhanden sind. So etwa sind die Sprachkenntnisse sehr unterschiedlich, aber auch das Einkommen und der Bildungsgrad. Da Frau Bannwart auch den Diversity- Prozess von Van Keuk und Ghaderi (2011, S.88) kennt, sucht sie als Nächstes die Gemeinsamkeiten zwischen sich und Frau Petrovic. Auch im Ansatz des inklusiven Denkens wird dies vorgeschlagen. Dabei sieht sie, dass sie beide in einer Stadt wohnen, weiblich sind und beide keine sichtlichen Behinderungen aufweisen. Zusätzlich sind beide Mütter von zwei Kindern. Diese Information könnte Frau Bannwart als Bahnbrecher und zum Herstellen

von Vertrauen gebrauchen. Durch diesen Schritt der Differenzherstellung gibt Frau Bannwart Frau Petrovic die Möglichkeit, sich selber als eigenständiges Individuum in die Situation einzubringen (Hoffman, 2015, S.31). Im dritten Schritt wird Frau Bannwart während des Gespräches Frau Petrovic auffordern, ihre Ziele und Erwartungen an die Beratungssituation und an sich als Fachperson der Sozialen Arbeit zu äussern. Je nachdem, was Frau Petrovic sich wünscht oder erwartet, wird Frau Bannwart schauen, ob allfällige Strukturen hinderlich für deren Umsetzung sein könnten und würde diese im letzten Schritt des Diversity-Prozesses versuchen zu minimieren. Dies könnte ein Dolmetscher oder eine Dolmetscherin sein, um die Sprachbarrieren, welche bei der Differenzherstellung ersichtlich wurden, zu beseitigen. Hilfreich im Umgang mit Differenz, welcher beim Diversity-Prozess und im inklusiven Denkens gleichermaßen vorkommt, ist ihr dazu auch der Anti-Bias-Ansatz, welcher im Kapitel «Anti-Bias-Ansatz für den Umgang mit Differenz» beschrieben wurde. So kennt Frau Bannwart diesen Ansatz und weiss, dass sie auf Stereotypisierungen achten muss. Dabei weiss sie, dass sprachliche und gedankliche Etikettierungen einen grossen Unterschied in der Kommunikation machen können (Cvetka Bovha, Nele Kontzi & Jetti Hahn, 2016, S.25). Wie im Kapitel des Anti-Bias-Ansatzes erwähnt ist, können sprachliche Ausdrücke zu teilweise einengenden Zuschreibungen führen (ebd.). Mit diesem Wissen stellt Frau Bannwart sicher, dass sie immer wieder ihren Wortschatz überprüft und dabei ihre eigene Normvorstellung beachtet. Zur Reflexion kann dabei auch die bereits die Kapitel «Diversity und Inklusion als Haltung» angemerkte Fallreflexion Ghaderi und Van Keuk (2011) sein (S.343-344). Neben Reflexionsfragen zu Machtsymmetrien oder gegenseitigen Vorurteilen sind auch gezielte Fragen zur Selbstreflexion inkludiert.

### **5.3 Systemtheoretischer Blickwinkel in der Praxis**

Im obigen Kapitel «Im Blickwinkel des systemischen Ansatzes» wurden bereits unterschiedliche Theorien und Methoden fachlich umrissen. Durch die im Kapitel «Methoden der systemischen Beratung» aufgeführten Methoden des Joinings und der zirkulären Fragen kann Frau Bannwart ihre Kommunikation während des Beratungsgesprächs anpassen. Durch die vertrauensherstellende Methode Joining kann Frau Bannwart einen gelingenden Einstieg in das Beratungsgespräch gestalten. Um diesen zu erleichtern, hat Frau Bannwart in ihrem Zimmer als Tischunterlage eine Weltkarte. Darauf kann Frau Petrovic zuerst einmal zeigen, woher sie genau kommt (Eberding, 2015, S.101). Durch anschliessende Fragen, wie beispielsweise nach dem Wohnraum oder dem Milieu, wo sie in Albanien aufgewachsen ist, im Vergleich zu jetzt in Emmenbrücke kann Frau Bannwart ihre offene Haltung gegenüber Frau Petrovic zeigen, was zu einer entspannten Situation führen kann. Dies ist laut der Joiningmethode besonders zentral (ebd.). Auch die

bereits theoretisch ausgelegte Fragetechnik von zirkulären Fragen der systemischen Beratung kann Frau Bannwart in der Kommunikation unterstützen. Eine davon ist die Wunderfrage (Altmann, ohne Datum). Diese wird oftmals anfänglich gestellt und kann helfen, ein konkretes Ziel zu formulieren. Im Kontext des Praxisbeispiels würde Frau Bannwart Frau Petrovic fragen, wie ihre Lebenswelt nach einem Wunder über die Nacht aussehen würde und woran sie die Veränderung bemerken würde. Durch den «Kompetenzlosigkeitskompetenzansatz» weiss Frau Bannwart auch im Umgang mit Frau Petrovic, dass ein Aneignen von Wissen über das Land Albanien und deren Gepflogenheiten, die Kommunikationssituation eher einschränken wird. Viel eher widmet sich Frau Bannwart dem Alltag von Frau Petrovic mit all seiner Komplexität. Dadurch erfasst sie nicht nur die kulturellen und religiösen Verhältnisse, sondern auch etwa erzieherische, sozio-ökonomische Gegebenheiten.

## 6 Das TOPOI-Modell als Handlungsgrundlage für die Praxis

Im folgenden Kapitel wird ein Modell der interkulturellen Kommunikation von Hoffman erklärt und erläutert. Das Modell nimmt den systemtheoretischen Ansatz zur Grundlage (Hoffman, 1999 zit. in Hoffman, 2002, S.138). Im Kapitel «Im Blickwinkel des systemischen Ansatzes» wurde dieser bereits der Leserschaft nähergebracht. Aus dem Kapitel «Gegenüberstellung der Ansätze und Fazit» herausgearbeitet, passt dieser Ansatz besonders an den vordefinierten Kulturbegriff im Kapitel «Ein anwendungsorientierter Kulturbegriff». Gleichermassen zieht es Grundlagen der Kommunikationstheorien nach Watzlawick mit ein. Diese Axiome wurden bereits im Kapitel «Verständnis von Kommunikation nach Watzlawick, Beavin und Jackson» erklärt und vertieft. Das TOPOI-Modell knüpft somit an vielen weiteren Theorien und Ansätze der (interkulturellen) Kommunikation an, die bereits in dieser Bachelorarbeit bearbeitet wurden. Zudem zeigt das TOPOI-Modell immer wieder konkrete Handlungsanleitungen auf. Diese fliessen direkt mit ein und können als Handlungsanweisungen an die Praxis verstanden werden. Eine erstellte Tabelle mit einer kurzen übersichtlichen Handlungsanleitung pro Aspekt des TOPOI-Modells wird im Kapitel «Anwendung des TOPOI-Modelles» gezeigt. Dabei werden zum *einen* pro Dimension mehrere Fragen zur Analyse der Situation oder des Systems gezeigt, welche sich nach der Meinung der beiden Autorinnen optimal für eine Reflexion einer Fachperson der Sozialen Arbeit und deren Institution eignen würden. Zum *anderen* gibt das Modell mögliche Interventionen oder konkrete Anleitungen, falls es in einer Dimension zu Störungen oder Herausforderungen kommen sollte.

Das TOPOI-Modell besteht aus insgesamt fünf verschiedenen Dimensionen. Es legt das Augenmerk auf Bereiche in der Kommunikation, in denen kulturelle Missverständnisse und Unterschiedlichkeiten entstehen können (Hoffman, 2002, S.138). Wichtig für die Autorinnen zu erklären ist, dass der Erfinder des TOPOI-Modells, Hoffman, aus den Niederlanden stammt. Aus diesem Grund setzt sich der Begriff «TOPOI» aus den Wörtern der niederländischen Sprache zusammen (Hoffman, 2002, S.138). Deshalb wird bei den jeweiligen Kapiteln immer das niederländische Wort der Dimension in Klammer gesetzt. Die jeweiligen Initialen dieser Begriffe ergeben dann anschliessend das griechische Wort «TOPOI», welches «Orte» bedeutet (Hoffman, 2002, S.139). Damit zeigt Hoffman auf, dass Kommunikation immer an einem Ort stattfindet und von diesem umrahmt wird.

## 6.1 Sprache (Taal)

Unter diesem ersten Teilaspekt beleuchtet Hoffman (2002) die Bedeutung der verbalen und nonverbalen Sprache in der interkulturellen Kommunikation (S.139). Dadurch, dass Menschen aus unterschiedlichen Kulturräumen aufeinandertreffen, sind verbale Sprachbarrieren nicht ausgeschlossen (Hoffman, 2002, S.139). Dies kann erschwert werden durch unterschiedliche Muttersprachen oder dass die jeweilig andere Sprache nicht fließend gesprochen oder nicht einwandfrei verstanden wird. Im fiktiven Praxisbeispiel des Kapitels «Bedeutung der Betrachtungsweisen für die Praxis» war dies beispielsweise der Fall. Astrid Roemer sagt: «Was genau in mir vorgeht, kann ich eigentlich nur in meiner Muttersprache erklären» (Roemer, 1996; zit. in Hoffman, 2002, S.230). Diese Aussage untermauert, dass Sprachbarrieren zu Hindernissen in der Kommunikation und der Beratung werden können. Der Grad der Sprachbeherrschung und die Unterschiede in der nonverbalen Kommunikation sind dabei entscheidend (Hoffman, 2002, S.236). Die Fachpersonen der Sozialen Arbeit sollen gerade deshalb möglichst vermeiden, mit fremdsprachigen Personen in einem Fachjargon oder mit Sprichwörtern zu sprechen (S.141). Wolfgang Widulle (2016) schreibt, dass Fachpersonen der Sozialen Arbeit besonders in Zusammenarbeit mit anderssprachigen Menschen kulturell sensibel sein sollten, und Fachkenntnisse in der Kommunikation mit anderssprachigen Individuen zentrale Bedeutung haben (S.11).

## 6.2 Sichtweise (Ordering)

In dieser Dimension geht es Hoffman (2015) um die Sichtweise der Menschen auf das Gespräch (S.279). Das Wort «Sichtweise» benutzt er in diesem Kontext als ein Synonym von «Ordnung». Unter Ordnung versteht Hoffman (2002), dass, geprägt durch die Biografie und der Sozialisation, der Mensch seine Wirklichkeit unterschiedlich ordnet (S.143). Durch diese Prägung wird die «Realität» unter Umständen anders aufgefasst, als dass dies das Gegenüber tut. Infolge unterschiedlicher Anordnungen von Sinneszusammenhängen und unterschiedlicher Sozialisation ist es zentral, dass die Fachperson der Sozialen Arbeit immer nach den jeweiligen Betrachtungsweisen der Klientel ausgeht (Hoffman, 2002, S.143). Er oder sie braucht somit viel Empathie und Interesse gegenüber der anderen Sichtweise und deren Sinnzusammenhänge und Sinneslogik. Dabei soll nicht mit dem Klienten oder der Klientin über richtig oder falsch gesprochen werden, sondern vielmehr Gemeinsamkeiten zwischen den unterschiedlichen Logiken gesucht werden (Hoffman, 2002, S.144).

Diese Dimension ist eng an das dritte Axiom von Watzlawick gelehnt und wurde schon im Kapitel «Verständnis von Kommunikation nach Watzlawick» erläutert. Durch die oben

erklärte Interpunktion in Kommunikationssituationen wird das Gesagte durch den Empfänger auf subjektive Weise geordnet (Hoffman, 2015, S.281). Die unterschiedliche Interpunktion kann Missverständnisse auslösen. Laut Broszinsky-Schwabe (2017) sind jedoch interkulturelle Missverständnisse nicht leicht zu erkennen, da Missverständnisse oftmals bereits vor der verbalen Interaktion ihren Ursprung haben (S.110-111).

### **6.3 Personen (Personen)**

Unter dieser Dimension beleuchtet das TOPOI-Modell den Beziehungsaspekt in einer interkulturellen Kommunikation (Hoffman, 2015, S.323). Dieser ist eng an das zweite Axiom von Paul Watzlawick gelehnt, welche besagt, dass jede Kommunikation auf einer Inhaltsebene und einer Beziehungsebene stattfindet (Bender, 2014). In der Einführung zur Kommunikation zu Beginn der Arbeit wurde dieses Axiom bereits ausführlich erläutert. Laut Auernheimer (2013) sind Beeinträchtigungen in der interkulturellen Kommunikation zu einem grossen Teil auch auf die Beziehungsebene zurückzuführen (S.47). Dies kann beispielsweise schnell durch eine andere Form von Begrüssung oder eine andere Höflichkeitskultur entstehen. So beschreibt beispielsweise Broszinsky-Schwabe (2011), dass bereits die Art der Begrüssung über die Weiterführung der Kommunikation entscheidet (S.164).

Zusätzliche Einschränkungen bei einer Kontaktaufnahme stellen auch die oftmals negativen Vorurteile und Stereotypen dar (Hoffman, 2015; S.323). Als ein negatives Vorurteil definiert Ursula Piontkowski (2012) eine negative Einstellung gegenüber einem anderen Individuum, welche alleine durch eine Verbundenheit zu einer sozialen Gruppe bestimmt ist (S.174). Lüsebrink (2016) machte eine zusätzliche Unterscheidung der kulturellen Typisierung (S.101). Dabei reduzieren Menschen andere Menschen aufgrund ihres Herkunftslandes auf bestimmte Verhaltensmerkmale. Diese beeinflussen anschliessend das Verhalten und die Kommunikation gegenüber des Kommunikationspartners oder der Kommunikationspartnerin. Deshalb ist es für eine Fachperson der Sozialen Arbeit wichtig zu verstehen, dass sie die Vorurteile reflektiert und sich bewusst ist, welche eine Auswirkung diese auf ihr Handeln hat (Hoffman, 2015, S.340). Stereotypen oder auch Vorurteile haben auch Funktionen, die einem Menschen in Kommunikationssituationen dienlich sein können (Lüsebrink, 2016, S.103). Eine Möglichkeit mit diesen Stigmata umzugehen wurden bereits im Kapitel «Anti-Bias-Ansatz für den Umgang mit Differenz» erläutert.

Ein weiterer Aspekt ist, dass in Beratungssituationen oft eine komplementäre Beziehung zwischen der Fachperson Soziale Arbeit und dem Hilfesuchenden herrscht (Hoffman,

2015, S.332). Er wird im fünften Axiom von Watzlawick beleuchtet (Watzlawick, Beavin & Jackson, 2011, S.81). (Rollen)erwartungen gegenüber dem Kommunikationspartner oder der Kommunikationspartnerin sind im Beziehungsaspekt der Kommunikation ebenfalls sehr bedeutsam (Hoffman, 2015, S.332). Aus diesem Grund ist es wichtig, vor jedem Gespräch die Erwartungshaltung zu klären. Auch im Diversity-Prozess von Van Keuk, Joksimovic & Ghaderi (2011, S.88), welcher im Kapitel «Diversity und Inklusion als Haltung» beschrieben wurde, wird dies durch den dritten Schritt inkludiert. Wichtig zu bedenken ist, dass sich die Rollenerwartung in den Herkunftsländern oder unterschiedlichen Milieus mit deren verschiedenen Werten und Normen unterscheiden können (Hoffman, 2002, S.144).

#### **6.4 Organisation (Organisatie)**

Die vierte Dimension nach Hoffman (2002) ist die Organisation (S.145). Sie beleuchtet allgemein gesagt die Machtverhältnisse, welche durch die Struktur der situationsgebundenen Organisation entstehen können. Dabei bezieht sie sich auf den ökosystemischen Ansatz von Bronfenbrenner, welcher die Ökosysteme in Mikro-, Meso- und Makroebene unterteilt (ebd.). Durch das Zusammenspielen der unterschiedlichen Ebenen einerseits und den oftmals differenzierten Organisationen entstehen für viele Menschen kommunikative Herausforderungen. Oftmals kennen Menschen mit anderen kulturellen Hintergründen eine solche Ausdifferenzierung nur gering und stehen nun vor der Frage, wo sie was erledigen müssen, damit ihren Bedürfnissen nachgegangen wird (ebd.) Es lässt sich deshalb empfehlen, dass die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter einer Organisation, wie zum Beispiel das Sozialamt oder die KESB, zuerst sich einmal in Kenntnis setzen, wie viel das Gegenüber über die Struktur und deren Ablauf der Organisation Bescheid weiss (Hofstede, 2002, S.351).

In dieser Dimension greift Hoffman (2015) auch den Umgang mit Zeit auf, welcher oftmals als ein wunder Punkt in den interkulturellen Kommunikationstrainings angeschaut wird (S.352). Auch Broszinsky-Schwabe (2011) beschreibt den Umgang mit der Zeit respektive mit der Pünktlichkeit/Unpünktlichkeit als einen Konfliktpunkt (S.147). Dabei erläutert sie ein unterschiedliches Zeitverständnis zwischen den Kulturen. Während Menschen aus den westlichen Kulturkreisen ein eher lineares Zeitverständnis haben, also jeden Zeitpunkt als einmalig betrachten, betrachten Menschen vor allem aus den südlichen Kulturkreisen die Zeit als wiederholend und zirkular (S.148). Damit meint Broszinsky-Schwabe, dass Menschen aus diesem Kulturkreis alles nicht erreichte in einem späteren Zyklus machen können. Dieses Verständnis lehne sich dabei auf Traditionen

und religiösen Verständnissen an (Broszinsky-Schwabe, 2011, S.148). Diese unterschiedliche Betrachtungsweise von Zeit kann für Fachpersonen der Sozialen Arbeit in der alltäglichen Praxis eine Herausforderung darstellen (ebd.). Als eine Möglichkeit, dieser zu begegnen, schreibt Hoffman (2015) das Erfragen nach dem Grund des zu spät Kommens und wenn nötig das Erklären der Wichtigkeit eines pünktlichen Erscheinens zu einem Termin (S.356). Damit ist auch das Aussprechen der Konsequenz des Verhaltens verbunden, zum Beispiel das Verfallen eines abgemachten Termins gegenüber dem Zuspätkommendem. Ebenfalls soll der Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin darauf hinweisen, dass das Verhalten in einer westlich geprägten Kultur als Desinteresse oder Mangel an Respekt gedeutet werden kann (Hoffman, 2002, S.146). Durch dieses Erklären des Mitarbeiters oder der Mitarbeiterin besteht die Möglichkeit für das gegenüber, sich mit den Regeln des jeweiligen Kontextes vertraut zu machen.

## **6.5 Einsatz (Inzet)**

Der letzte Bereich heisst Wollen oder Einsatz und befasst sich mit den Beweggründen und den Motiven der Kommunizierenden (Hoffman, 2015, S.373). Das Wollen durch ihre Beweggründe ist jedoch nicht von aussen für andere Personen sichtbar. Erst wenn die Person mittels bewusster oder unbewusster Kommunikation ihre Motive zum Ausdruck bringt, beeinflusst es das Gegenüber und wird beobachtbar. Durch das erste Axiom von Paul Watzlawick, an welches sich diese Dimension anlehnt, wird Kommunikation in dieser Dimension als unumgebar und fortlaufend angesehen (Hoffman, 2002, S.146). Die Aussage des Axiomes «man kann nicht nicht kommunizieren», welches im Kapitel «Verständnis von Kommunikation nach Watzlawick» erläutert wurde, untermauert dies zusätzlich. Auch Ehret (2014) weist darauf hin, dass Aspekte der Absicht sowie der Erwartung bestimmend über einen Kommunikationsverlauf sind (S.82). Hoffman (2015) schreibt, dass es für jedes Individuum wichtig ist, dass sein Wollen vom Gegenüber anerkannt wird (S.384). Aus diesem Grund soll bei herausforderndem Verhalten des Anderen immer zuerst die zugrundeliegende Emotion oder das zugrundeliegende Bedürfnis gesucht werden. In der Abbildung 10 ist dies anhand des Verhaltens von Widerstand schematisch dargestellt. Ersichtlich sind mögliche Grundbedürfnisse und Basisemotionen, welche im Zusammenhang mit dem Widerstand stehen können.

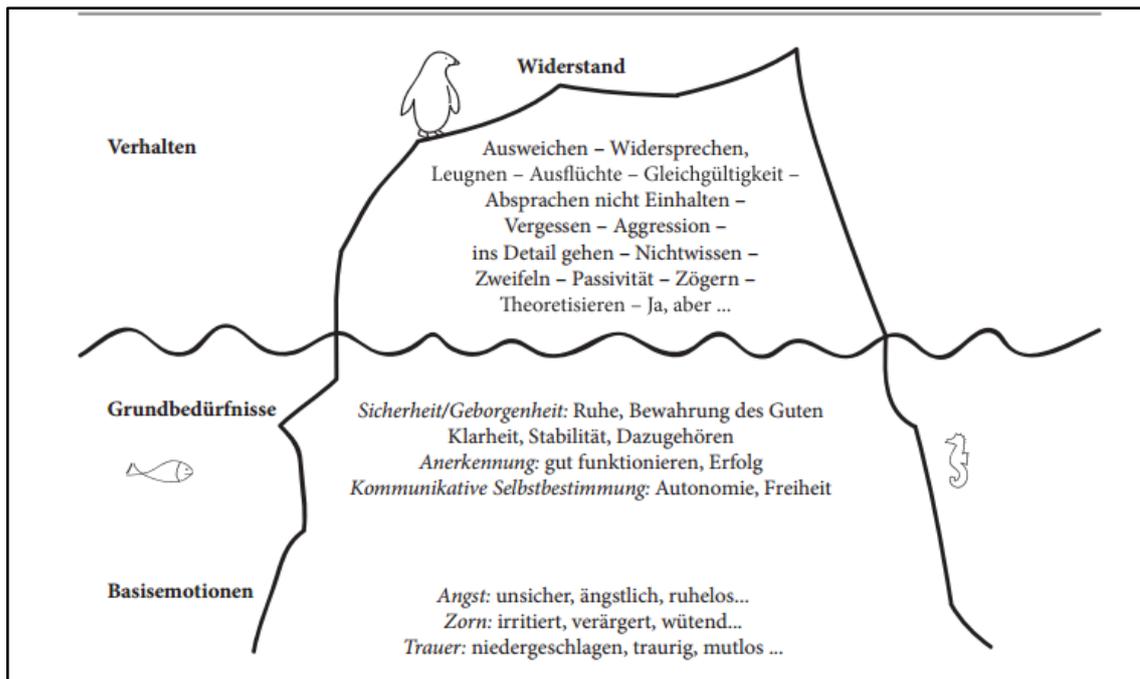


Abbildung 10: Schematische Darstellung des Verhaltens Widerstand (Hoffman, 2016, S.385)

## 6.6 Anwendung des TOPOI-Modelles

Hoffman (2002) erwähnt, dass das TOPOI-Modell nicht störend in der Interaktion zwischen der Klientel und der Fachperson sein sollte (S.151). Zudem sieht er die Präsenz und die Aufmerksamkeit in Kommunikationssituationen als zentral für die Praxis (ebd.). Das aktive Zuhören greift genau diesen Aspekt in ihrer Technik auf (Siegfried Rosner, 2012, S.125). Diese besagt nämlich, dass erst durch das aktive Zuhören, beispielsweise mittels Augenkontakt oder kurzes Zusammenfassen des Gesagten, die Fachperson mit ihren Gedanken ganz beim Klienten sein kann. Rosner beschreibt sogar, dass er Aufmerksamkeit schenken mit einem Lebenszeichen Senden oder das gegenüber positiv Wahrnehmen verbindet.

Unten in der Tabelle befindet sich das TOPOI-Modell gegliedert nach Dimension. In jeder Dimension hat Hoffman (2002) anschliessend drei Fragen zur Analyse und mögliche Interventionen für den beruflichen Alltag formuliert (S.149-151). Sie bietet, so die Autorinnen, einen direkten Einblick, wie der berufliche Alltag einer Fachperson der Sozialen Arbeit aussehen kann. Die Tabelle kann in den Augen der beiden Verfasserinnen auch ein hilfreiches Instrument bieten, um den beruflichen Alltag mittels der unterstehenden «Analyse» zu reflektieren und daraus mögliche Handlungen in der Sparte «Interventionen» abzuleiten.

Dimension	Analyse	Intervention
<b>Sprache</b> (Taal)	<p>1. <i>Was ist mein Anteil:</i> Was sage ich und was zeige ich nonverbal? Was ist meine Interpretation von dem, was die andere Person sagt und nonverbal zeigt?</p> <p>2. <i>Was ist der Anteil der/des Anderen:</i> Was sagt die andere Person und was zeigt sie nonverbal? Was ist ihre Interpretation von dem, was ich sage und nonverbal zeige?</p> <p>3. <i>Was ist der Einfluss der sozialen Umgebung</i> auf das, was jeder sagt und nonverbal zeigt und auf ihre Interpretation?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Sprachposition der anderen Person berücksichtigen</li> <li>• Die Körpersprache mit allen Sinnen wahrnehmen</li> <li>• Bedeutungen der verbalen und nonverbalen Sprache klären</li> <li>• Unterschiede bestehen lassen</li> <li>• Feedback geben. Feedback fragen</li> <li>• Sich des Einflusses der sozialen Umgebung bewusst werden auf das, was jeder sagt und nonverbal zeigt, und wie er es interpretiert, und diesen Einfluss klären</li> </ul>
<b>Sichtweise</b> (Ordering)	<p>1. <i>Was ist mein Anteil:</i> Was ist meine Sichtweise und Logik in Bezug auf diese Angelegenheit?</p> <p>2. <i>Was ist der Anteil der/des Anderen:</i> Was ist die Sichtweise und Logik der anderen Person? Was hält sie von meiner Sichtweise?</p> <p>3. <i>Was ist der Einfluss der sozialen Umgebung</i> auf die Sichtweisen und die Logik jeder Person.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Sichtweise und Logik der anderen Person nachfragen</li> <li>• Die Sichtweise und Logik der anderen Person anerkennen</li> <li>• Die eigene Sichtweise und Logik klären</li> <li>• Der eigenen Annahmen bewusst sein und diese klären</li> <li>• Unterschiede aufklären und bestehen lassen</li> <li>• Das Gemeinsame voranstellen</li> <li>• Sich des Einflusses der sozialen Umgebung bewusst werden und diesen klären</li> </ul>
<b>Personen</b> (Personen)	<p>1. <i>Was ist mein Anteil:</i> In welcher Rolle und wie präsentiere ich mich? Wie (in welcher Rolle) sehe ich die andere Person? Was für ein Bild von der anderen Person kommuniziere ich? Wie sehe und empfinde ich unsere Beziehung?</p> <p>2. <i>Was ist der Anteil der/des Anderen:</i> In welcher Rolle und wie präsentiert die andere Person sich? Wie (in welcher Rolle) sieht die andere Person mich? Was für ein Bild von mir kommuniziert sie? Wie sieht und</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sich bewusst werden und klären, wie (in welcher Rolle) jede Person sich präsentiert</li> <li>• Sich bewusst werden und klären, wie (in welcher Rolle) jede Person die andere Person sieht</li> <li>• Sich der Bilder, die wir voneinander haben, bewusstwerden und diese klären</li> <li>• Die andere Person in ihrer Rolle anerkennen</li> <li>• Die eigene Rolle und eigene Erwartungen verdeutlichen.</li> </ul>

	<p>empfindet sie unsere Beziehung?</p> <p>3. <i>Was ist der Einfluss der sozialen Umgebung</i> darauf, wie jede/r von uns sich präsentiert, und wie jede/r von uns die andere Person und die gemeinsame Beziehung sieht und empfindet?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sich der gemeinsamen Beziehung gewahr werden</li> <li>• Die Position jeder Person besprechen</li> <li>• Den Beziehungsrahmen klarstellen</li> <li>• Sich des Einflusses der sozialen Umgebung bewusst werden und diesen klären</li> </ul>
<b>Organisation</b> (Organisatie)	<p>1. <i>Was ist mein Anteil:</i> Was sind von meiner Seite die organisatorischen Faktoren, die die Kommunikation beeinflussen?</p> <p>2. <i>Was ist der Anteil der/des Anderen:</i> Was sind von Seite der anderen Person die organisatorischen Faktoren (Kenntnis, Bild, Erwartungen), die die Kommunikation beeinflussen?</p> <p>3. <i>Was ist der Einfluss des gesellschaftlichen Kontextes</i> und der gesellschaftlichen Position jeder Person auf die Kommunikation?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sich der Machtverhältnisse bewusst werden</li> <li>• Den funktionellen Rahmen des Gesprächs erklären</li> <li>• Die eigene Organisation anders regeln</li> <li>• Die Erwartungen der anderen Person an die Organisation, ihre Kenntnis, ihr Bild davon nachfragen und anerkennen</li> <li>• Den Einfluss des gesellschaftlichen Kontextes und der gesellschaftlichen Position jeder/s Beteiligten auf die Kommunikation klären</li> </ul>
<b>Wollen</b> (Inzet)	<p>1. <i>Was ist mein Anteil:</i> Was bewegt mich? Was sehe ich und anerkenne ich, was die andere Person bewegt?</p> <p>2. <i>Was ist der Anteil der/des Anderen:</i> Was bewegt die andere Person? Was sieht und erkennt sie an, was mich bewegt?</p> <p>3. <i>Was ist der Einfluss der sozialen Umgebung</i> auf das, was mich und die andere Person bewegt, und auf das, was wir voneinander sehen und anerkennen können, was jede Person bewegt?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit allen Sinnen wahrnehmen, was die andere Person bewegt</li> <li>• Nachfragen, was die andere Person bewegt</li> <li>• Den eigenen Einsatz erklären</li> <li>• Sich des Unterschieds zwischen Absichten und Effekten bewusstwerden! Diesen Unterschied bewusstmachen</li> <li>• Arbeiten mit den Effekten der Kommunikation</li> <li>• Den positiven Einsatz der anderen Person anerkennen</li> <li>• Sich des Einflusses der sozialen Umgebung bewusstwerden und diesen klären</li> </ul>

Tabelle 4: TOPOI-Modell und deren Anwendung (Hoffman, 2002, S.149-151)

## 7 Schlussfolgerungen

In den Schlussfolgerungen werden die wichtigsten Punkte zur Beantwortung der Fragestellung zusammengefasst. Im zweiten Teil werden Praxisbezüge zur Sozialen Arbeit hergestellt und eigene Erkenntnisse dargelegt. Zuletzt wird ein Ausblick auf das Thema „Interkulturelle Kommunikation als Kompetenz“ vorgenommen.

### 7.1 Beantwortung der Fragestellung

Mit dem Ziel, Fachpersonen der Sozialen Arbeit für die Wichtigkeit von interkultureller Kommunikation zu sensibilisieren und ihnen relevante Aspekte für ein umfassendes Verständnis dieser Kompetenz aufzuzeigen, haben sich die beiden Autorinnen an einer Hauptfrage mit zwei Unterfragen orientiert. Diese sollen nun nachfolgend beantwortet und zusammengefasst werden.

Der Hauptfrage, *welche Handlungsgrundlagen sich für eine erfolgreiche interkulturelle Kommunikation in der Praxis der Sozialen Arbeit eignen, die Stigmatisierungen von Menschen aus anderen Kulturräumen entgegenwirken*, widmete sich das Kapitel 4 und 6 dieser Arbeit. Unterschiedliche Modelle und Ansätze wurden darin aufgezeigt, welche sich aus Sicht der Autorinnen gut in die Praxis integrieren würden. *Einerseits*, herausgearbeitet aus der Sichtweise der Differenz, Diversität und Inklusion, ist dies der Anti-Bias-Ansatz (vgl. Kapitel 4.2.3). Dieser Ansatz ist im Umgang mit Differenz, in Bezug auf unterschiedliche Eigenschaften von Kommunikationspartner oder Kommunikationspartnerinnen unterstützend. So wird beispielsweise die Sprache als ein Machtinstrument angesehen, worauf sich die Fachpersonen der Sozialen Arbeit durch die Verwendung von entstigmatisierten Ausdrücken besonders Wert legen sollten. Der Diversity Prozess von Van Keuk, Joksimovic & Ghaderi (vgl. Kapitel 4.2) arbeitet ebenfalls mit dem gleichen Blickwinkel. Er zeigt eine Abfolge auf, welche sich Fachpersonen der Sozialen Arbeit zur Hand nehmen können, damit sichergestellt werden kann, dass alle unterschiedlichen Diversitymerkmale gleichermaßen in die Sichtweise einer Person miteinbezogen werden. *Andererseits* entstehen durch den systemtheoretischen Ansatz und die Methoden der systemischen Beratung aus Sicht der Autorinnen Handlungsgrundlagen (vgl. Kapitel 4.3.3). Hierzu lassen sich die zirkulären Fragen, so etwa die Wunderfrage oder auch Methoden des Joinings, gewinnbringend in die interkulturelle Kommunikation einfließen. Dazukommend ist das TOPOI-Modell zu erwähnen, welches ebenfalls auf den systemtheoretischen Ansatz aufbaut (vgl. Kapitel 6). Durch fünf unterschiedliche Aspekte interkultureller Kommunikation zeigt Hoffman Bereiche in der Praxis auf, in welchen Herausforderungen im Kontakt mit Menschen aus anderen Kulturräumen entstehen können

und bietet gleichzeitig Interventionsmöglichkeiten an. Die Kulturdimensionen nach Hofstede (vgl. Kapitel 4.1.1 & 4.1.2) eignen sich mit ihrer Kritik unterschiedlicher Theoretiker und Theoretikerinnen (vgl. Kapitel 4.1.3) und aufgrund des aktuellen, anwendungsorientierten Kulturbegriffes (vgl. Kapitel 2.1.2) aus Sicht der Verfasserinnen nicht für die Praxis der Sozialen Arbeit.

Die Unterfrage nach den *Chancen und Herausforderungen interkultureller Kommunikation* wurde in unterschiedlichen Kapiteln immer wieder angesprochen. Besonders das dritte und das sechste Kapitel setzten sich mit dieser Fragestellung auseinander. Das SINUS-Institut, welches die Lebenswelten der Menschen und den Wertewandel erforscht, beschreibt Chancen wie auch Herausforderungen in der momentanen globalen Situation. Als Chance beschreibt es, dass der Grad an Wahlmöglichkeiten, die Freiheit und die Fähigkeit zur Selbstbestimmung in westlichen Ländern zunimmt (vgl. Kapitel 3.3.2). Im jungen Segment steht das Machen und Erleben sowie das Überwinden von Grenzen im Zentrum, was als grosse Chance für interkulturelle Kommunikation mit jungen Personen angesehen werden kann. Denn dadurch erhöht sich nach Meinung der Autorinnen die Bereitschaft von jüngeren Generationen, sich mit «Unbekanntem» aktiv auseinanderzusetzen. Als Herausforderung nennt das SINUS-Institut, dass die Gesellschaft durch die digitale Spaltung und die Modernisierungsprozesse immer komplexer wird. Als weitere Herausforderung können die Medien genannt werden, welche für die Wissensvermittlung von grosser Bedeutung sind, jedoch «fremde Kulturen» oft nur bescheiden oder verzerrt darstellen was eine negative Vorstellung darüber zur Folge hat (vgl. Kapitel 3.3.4). Die Globalisierung bringt für interkulturelle Kommunikation sowohl Chancen wie auch Risiken hervor. Als Chancen können beispielsweise die Stärkung des weiblichen Geschlechts (besonders in östlichen Gebieten) und die lockereren Arbeitsbedingungen des Westens benannt werden (vgl. Kapitel 1.2), als Herausforderungen die Reaktion des Rückzuges von Menschen ins Übersichtliche und Regionale aufgrund der Globalisierung sowie das Wiederaufleben traditioneller Klischees «fremder Kulturen» (vgl. Kapitel 3.3.4).

Wie erwähnt, zeigt das TOPOI-Modell Herausforderungen auf, welche im Kontakt mit Menschen aus anderen Kulturräumen entstehen können und zeigt gleichzeitig Interventionsmöglichkeiten auf (vgl. Kapitel 6). Beispielsweise wird bei der ersten Dimension «Sprache» darauf hingewiesen, dass Sprachbarrieren nicht ausgeschlossen sind, besonders wenn unterschiedliche Muttersprachen gesprochen werden. In der Dimension «Sichtweise» wird beschrieben, dass durch die Prägung jedes Menschen die «Realität» unter Umständen anders aufgefasst wird, als dass dies das Gegenüber tut. Bei der drit-

ten Dimension «Personen» wird die Herausforderung genannt, dass bei einer Kontaktaufnahme oftmals negative Vorurteile und Stereotypen vorhanden sind. Als Konfliktpunkt in der Dimension «Organisation» wird der Umgang mit der Zeit beschrieben, wenn ein unterschiedliches Zeitverständnis zwischen den Kulturen vorhanden ist. Bei der letzten Dimension «Einsatz» wird die Herausforderung beschrieben, wenn Beweggründe und Motive der Kommunizierenden nicht bekannt sind. Bei Auseinandersetzungen ist es deshalb umso wichtiger, dass die zugrundeliegende Emotion oder das zugrundeliegende Bedürfnis gesucht werden. Das Bewusstsein und die Fähigkeit zur kommunikativen Kompetenz, Empathie, Rollendistanz und Ambiguitätstoleranz stellen aus Sicht der Autorinnen die grössten Chancen für eine erfolgreiche interkulturelle Kommunikation dar (vgl. Kapitel 3.1.1).

Die Unterfrage, *durch welche Blickwinkel interkulturelle Kommunikation betrachtet werden kann*, wurde ebenfalls herausgearbeitet. Hier wurden drei verschiedene Blickwinkel von den Autorinnen ausgewählt. Während der erste Blickwinkel, der des traditionellen Kulturbegriffes, durch Verallgemeinerungen von Moral- und Wertvorstellungen der einzelnen Ländern in die Gefahr läuft, Personen zu stigmatisieren und auf die Eigenschaft der Herkunft zu reduzieren (vgl. Kapitel 4.1 & 4.1.3), sind die anderen beiden Blickwinkel nach der Meinung der Autorinnen passender zum ausgearbeiteten Kulturbegriff dieser Bachelorarbeit. Zum *einen* ist dies der Blickwinkel der Differenz, Diversität und Inklusion in der interkulturellen Kommunikation (vgl. Kapitel 4.2). Durch diese Herangehensweise interkultureller Kommunikation sollen nicht nur Aspekte der Herkunft einfließen, sondern auch Aspekte wie Alter, Geschlecht, physische Fähigkeiten oder soziokultureller Hintergrund. Dadurch soll die Gefahr reduziert werden, das Gegenüber nur auf eine Eigenschaft zu reduzieren, vielmehr soll die Vielfalt in einer Person erkannt werden. Zum *anderen* ist dies die Sichtweise des systemtheoretischen Ansatzes auf interkulturelle Kommunikation (vgl. Kapitel 4.3.). Aus dieser Optik ist jede Kommunikation interkulturell, da der Mensch grundsätzlich mehrdimensional gesehen wird und sich in einem dynamischen Umfeld befindet. Mit dem Begriff der «Kompetenzlosigkeitskompetenz» nach Macheril (vgl. Kapitel 4.3.2) wurde die Wichtigkeit aufgezeigt, dass sich Fachpersonen der Sozialen Arbeit viel mehr an die Lebenswelt der Klientel annähern sollen, anstatt sich mit dem Aneignen von Wissen über andere Länder oder Kulturräume zu beschäftigen.

## **7.2 Bezug zur Sozialen Arbeit**

Mit der vorliegenden Bachelorarbeit soll die zentrale Bedeutung von interkultureller Kommunikation in der Sozialen Arbeit aufgezeigt werden. Den beiden Autorinnen ist es wichtig, dass die Fachpersonen der Sozialen Arbeit im Themenbereich Interkulturalität und

Kommunikationsmöglichkeiten sensibilisiert und auch ein Repertoire an theorie- und praxisbezogenem Fachwissen besitzen, welches sie im professionellen Alltag einsetzen können. Wie im Kapitel 3.1 «Interkulturelle Kommunikation in der Sozialen Arbeit» bereits erwähnt wurde, ist der zentrale Betrachtungsfokus der Sozialen Arbeit die soziale Benachteiligung sowie die Unterversorgung von bestimmten Bevölkerungsgruppen. Die Soziale Arbeit unterstützt Menschen aus anderen Kulturräumen beim Zugang zu Handlungschancen. Aussagen des Berufskodex «Soziale Arbeit Schweiz» (2010) wie beispielsweise die Verpflichtung zur Solidarität, um Stigmatisierung und sozialen Ausschluss entgegenzuwirken, sowie der Grundsatz der Integration, welcher besagt, dass die Verwirklichung des Menschseins die Achtung der sozialen und kulturellen Bedürfnisse der Menschen bedarf, unterstreichen den Bezug der Thematik der vorliegenden Arbeit zur Sozialen Arbeit (S.9-10). Folglich sehen es die Autorinnen als eine zentrale Aufgabe der Profession an, das Thema interkulturelle Kommunikation in Angriff zu nehmen und Professionelle sowie Freiwillige darauf zu sensibilisieren.

### **7.3 Ausblick und Empfehlungen**

Während des Schreibprozesses wurde beiden Autorinnen immer wieder bewusst, wie sehr Menschen vom kulturalistischen Denken geprägt sind. Auch im Gespräch mit anderen angehenden Fachpersonen der Sozialen Arbeit wurde wiederholt der Wunsch nach länderspezifischem Wissen ausgedrückt, welche die Stigmatisierung für einen Menschen aus anderen Kulturräumen fördert. Durch das Aneignen von interkulturellen Kompetenzen und Fachwissen von interkultureller Kommunikation sollen Fachpersonen auf die Thematik sensibilisiert und die Klientel dadurch entstigmatisiert werden. Als adäquate Grundlage für interkulturelle Kommunikation empfehlen die Autorinnen der Praxis das TOPOI-Modell, welches im sechsten Kapitel beschrieben wurde. Aus Sicht der Autorinnen eignet sich dieses Modell durch gute Handlungsanleitungen und durch die Reflexionsfragen sehr gut für die praktische Anwendung.

Neben unseren Empfehlungen für die Praxis der Sozialen Arbeit haben sich für die Autorinnen während des Verfassens der Arbeit vier Fragestellungen für angehende Fachpersonen der Sozialen Arbeit ergeben. Nachstehend werden diese aufgelistet.

- Wie kann mit dem Wunsch nach Fachwissen über andere Länder und deren Sitten und Gebräuche seitens der Sozialen Arbeit umgegangen werden?

*In den zahlreichen Gesprächen mit Fachpersonen der Sozialen Arbeit, sowie auch während der Verarbeitung von unterschiedlichsten Literaturen, wurde der Wunsch nach*

*Fachwissen spezifisch über die Herkunftsländer der Klientel immer wieder aufgegriffen. Infolge dessen entstand die obengenannte Frage.*

- Wie kann die Öffentlichkeit auf den systemtheoretischen Blickwinkel und die Diversität interkultureller Kommunikation sensibilisiert werden, um Stigmatisierungen von Menschen aus anderen Kulturräumen entgegen zu wirken?

*Diese weiterführende Fragestellung weist aus Sicht der Autorinnen auf die Thematik der Öffentlichkeitsarbeit hin. Die Wichtigkeit dieser spiegelt sich in unterschiedlichen Kapiteln wieder (vgl. Kapitel 3.3.4; 4.2.3 & 6.6). Durch den Bedeutungswandel des Kulturbegriffes (vgl. Kapitel 2.2 & 2.3) wurde aus Sicht der Verfasserinnen schon ein grosser Schritt in der Fachwelt gegen Stigmatisierungen von Menschen aus anderen Kulturräumen gemacht. Wünschenswert fänden nun die Autorinnen eine Sensibilisierung der Öffentlichkeit. Mit dem Berufskodex «Soziale Arbeit Schweiz» (2010) und der Aussage, dass die Soziale Arbeit der Stigmatisierung in der Gesellschaft aktiv entgegenwirkt (S.10), ist dies auch Aufgabe der Sozialen Arbeit.*

- Was wünschen sich Menschen aus anderen Kulturräumen von den Fachpersonen der Sozialen Arbeit betreffend Kommunikation?

*Diese Bachelorarbeit wurde ausschliesslich aus Sicht der aktuellen Theoretiker und Theoretikerinnen mit deren diversen Modellen, Ansätzen und Techniken verfasst. Eine Forschungsarbeit, welche auf die betroffenen Menschen einging, würden die Autorinnen sehr begrüessen.*

- Wie können Prozesse innerhalb einer Institution oder Organisation für Menschen aus anderen Kulturräumen transparenter und einfacher strukturiert werden?

*Diese Fragestellung ergab sich für die Autorinnen durch das Element «Organisation» im TOPOI-Modell (vgl. Kapitel 6.4). Von den Erkenntnissen dieses Modells ausgehend zeigt sich, dass Menschen aus anderen Kulturräumen oftmals die komplexe Behördenlandschaft nur schwer verstehen und dies zu Hilflosigkeit oder auch Missverständnissen führen kann.*

## 8 Literaturverzeichnis

- Altmann, Charlotte (ohne Datum). *Joining und Auftragsklärung*. Gefunden unter <http://systemischemethode.de/joining/>
- Altmann, Charlotte (ohne Datum). *Systemische Gesprächsführung. Zirkuläre Fragen*. Gefunden unter <http://systemischemethode.de/systemische-fragen/>
- Altmann, Charlotte (ohne Datum). *Systemische Methode. Zirkuläre Fragen*. Gefunden unter <http://systemischemethode.de/ressourcen/>
- ANTI- BIAS werkstatt (2005 - 2017). *Was ist der Anti- Bias Ansatz?*. Gefunden unter <http://www.anti-bias-werkstatt.de/?q=de/content/was-ist-der-anti-bias-ansatz>
- Atabay, Ilhami (2012). *Zwischen Islamismus und Patschwork. Identitätsentwicklung bei türkeistämmigen Kindern und Jugendlichen dritter und vierter Generation*. Freiburg: Centaurus Verlag & Media UG.
- Auernheimer, Georg (2013). *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Ausbildung- weiterbildung.ch (Ohne Datum). *Interkulturelle Kommunikation- 11 Anbieter*. Gefunden unter [https://www.ausbildung-weiterbildung.ch/interkulturelle-kommunikation-info.html?gclid=Cj0KCQjw28\\_XBRDhARIsAEk21Fj6sQMb2yZPAfwxG1z118ut\\_HBT4H8PfYKNL9SYC02vJhVcbjS49pwaAu-tEALw\\_wcB](https://www.ausbildung-weiterbildung.ch/interkulturelle-kommunikation-info.html?gclid=Cj0KCQjw28_XBRDhARIsAEk21Fj6sQMb2yZPAfwxG1z118ut_HBT4H8PfYKNL9SYC02vJhVcbjS49pwaAu-tEALw_wcB)
- AvenirSocial (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. Bern: AvenirSocial.
- Barmeyer, Christoph (2010). Kulturdimensionen und Kulturstandarts. In Christoph Barmeyer, Petia Genkova & Jörg Scheffer, *Interkulturelle Kommunikation und Kulturwissenschaft. Grundbegriffe, Wissenschaftsdisziplin, Kulturräume* (S.93-127). Passau: Verlag Karl Stutz.
- Bender, Stephan (2014). *Die Axiome von Paul Watzlawick*. Gefunden unter <http://www.paulwatzlawick.de/axiome.html>
- Bertallo, Alain, Hettlage, Raphaela, Perez, Manuel, Reppas- Schmid, Monica, Scherer, Kathrin, Strickler, Martin, Thomas, Aurelia & Toh, Yumiko. (2004). *Verwirrende Realitäten: Interkulturelle Kompetenz mit Critical Incidents trainieren*. Zürich: Pestalozzianum.
- Bovha, Cvetka, Kontzi, Nele & Hahn, Jetty (2016). Denkanstösse für die Soziale Arbeit. In anti- bias- netz (Hrsg.), *Vorurteilsbewusste Veränderungen mit dem Anti- Bias-Ansatz* (S.21-33). Freiburg bei Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Broszinsky- Schwabe, Edith (2011). *Interkulturelle Kommunikation. Missverständnisse- Verständigung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Broszinsky- Schwabe, Edith. (2017). *Interkulturelle Kommunikation. Missverständnisse und Verständigung* (2. Aufl.). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Bundeszentrale für politische Bildung (2011). *Wie Medien genutzt werden und was sie bewirken*. Gefunden unter <https://www.bpb.de/izpb/7543/wie-medien-genutzt-werden-und-was-sie-bewirken?p=all>
- Bundesamt für Statistik. (2017). *Bevölkerung nach Migrationsstatus*. Gefunden unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/migration-integration/nach-migrationsstatuts.html>
- Bundesamt für Statistik (2017). *Zusammenleben in der Schweiz*. Gefunden unter <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/migration-integration/zusammenleben-schweiz.html>
- Chernivsky, Marina (2011). Anti- Bias- Ansatz zum Umgang mit Differenz und Diskriminierung. In Van Keuk, Ghaderi & Joksimovic, David (Hrsg.), *Diversity. Transkulturelle Kompetenz in klinischen und sozialen Arbeitsfeldern*. (S.66 - 71). Stuttgart: Kohlhammer.
- Collett, Peter (1994). *Der Europäer als solcher... ist unterschiedlich*. Düsseldorf: Econ.
- DocPlayer (2018). *Zentrale Ergebnisse der Sinus- Studie über Migranten- Milieus in Deutschland*. Gefunden unter <http://docplayer.org/5627445-Zentrale-ergebnisse-der-sinus-studie-ueber-migranten-milieus-in-deutschland.html>
- Do Mar Castro Varela, Maria (2010). Un-Sinn: Postkoloniale Theorie und Diversity. In Kessl, Fabian & Plösser, Melanie (Hrsg.), *Differenzierung, Normalisierung, Andersheit. Soziale Arbeit als Arbeit mit den Anderen* (S.249-262). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Domenig, Dagmar (2001). *Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe*. Bern: Hans Huber.
- Domenig, Dagmar (2007). *Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe* (2. Aufl.). Bern: Hans Huber.
- Duden. (2018). *Meta*. Gefunden unter [https://www.duden.de/rechtschreibung/meta\\_](https://www.duden.de/rechtschreibung/meta_)
- Eberding, Angela (2015). Bedeutung der Sprache in der systemischen Beratung und Therapie (2. Aufl.). In Radice von Wogau, Janine, Eimmermacher, Hanna & Lanfranchi, Andrea (Hrsg.), *Therapie und Beratung von Migranten. Systemisch-interkulturell denken und handeln* (S.92-103). Weinhheim, Basel: BELTZ Verlag.
- Ehret, Rebekka (2011). Diversity- Modebegriff oder eine Chance für den strukturellen Wandel? In Van Keuk, Ghaderi & Joksimovic, David (Hrsg.), *Diversity. Transkulturelle Kompetenz in klinischen und sozialen Arbeitsfeldern* (S.43-53). Stuttgart: Kohlhammer.

- Ehret, Rebekka (2014). Interkulturelle Kommunikation als Kommunikation der Anerkennung. In Bangerter, Annika & Speiser, Béatrice (Hrsg.), *Das Crescenda-Modell: Migratinnen als Unternehmerinnen* (S.82-89). Zürich: Rüffer & Rub.
- Enzyklo.de. (2014). *Entpolitisierung*. Gefunden unter <http://www.enzyklo.de/Begriff/Entpolitisierung>
- Enzyklo.de. (2014). *Entertainisierung*. Gefunden unter <http://www.enzyklo.de/Begriff/Entertainisierung>
- Enzyklo.de. (2014). *Interaktion*. Gefunden unter <http://www.enzyklo.de/Begriff/interaktion>
- Eppenstein, Thomas (2015). Interkulturelle Kompetenz. Zugänge für eine kultursensible Soziale Arbeit. In Zacharaki, Ioanna, Eppenstein, Thomas & Krummenacher, Michael (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenz. Handbuch für soziale und pädagogische Berufe*. (S.35-47). Schwalbach: Debus Pädagogik Verlag.
- Erll, Astrid & Gymnich Marion (2013) *Interkulturelle Kompetenzen. Erfolgreich kommunizieren zwischen Kulturen*. Stuttgart: Klett Lerntraining
- Geertz, Clifford (1987). *Dichte Beschreibung. Bemerkungen zu einer deutenden Theorie von Kultur*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Globalisierung Fakten (2018). *Definition Globalisierung*. Gefunden unter <https://www.globalisierung-fakten.de/globalisierung-informationen/definition/>
- Gramelt, Katja (2010). *Der Anti- Bias- Ansatz. Zu Konzept und Praxis einer Pädagogik für den Umgang mit (kultureller) Vielfalt*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Gudykunst, William & Young Yun, Kim (2003). *Communicating with Strangers. An Approach to Intercultural Communication*. New York: McGraw-Hill.
- Häcker, Hartmut & Stapf, Kurt- Hermann (Hrsg.). (2004). *Dorsch. Psychologisches Wörterbuch*. Bern: Huber.
- Hafen, Martin (2017). *Lösungs-, Kompetenz- und Ressourcenorientierung aus der Perspektive der Systemtheorie nach Niklas Luhmann. Ein Fachgespräch an der Schnittstelle von systemischer Praxis, Wissenschaft und Weiterbildung*. Luzern: Hochschule Luzern - Soziale Arbeit.
- Hang, Lin (2012). Die Lehren des Meisters: Konfuzius und die chinesische kulturelle Identität konfuzianischer Prägung. *Interculture journal*, 11 (19), 21-31.
- Hoffman, Edwin (2015). *Interkulturelle Gesprächsführung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Hoffman, Edwin (2002). Das TOPOI-Modell – eine Heuristik zur Analyse interkulturellen Gesprächssituationen und ihre Implikationen für die

- pädagogische Arbeit. In Georg Auernheimer, *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (S.127-153). Wiesbaden: VS-Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hofstede Insights (2018). *Country comparison*. Gefunden unter <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/albania,senegal,switzerland/>
- Hofstede, Geert (2006). *Lokales Denken, globales Handeln. Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management* (3. Aufl.). München: Deutscher Taschenbuch Verlag.
- Hofstede, Geert, Hofstede, Gert Jan & Minkov, Michael (2017). *Lokales Denken, globales Handeln. Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management* (6. überarb. Aufl.). München: Beck- Wirtschaftsberater im dtv.
- Horn, Angelika (2015). Interkulturelle Betreuung lebensbedrohlich erkrankter Kinder (2. Aufl.). In Radice von Wogau, Janine, Eimmermacher, Hanna & Lanfranchi, Andrea, *Therapie und Beratung von Migranten. Systemisch-interkulturell denken und handeln* (S.175-189). Weinhheim, Basel: BELTZ Verlag.
- Horniak, Günter & Cimzar, Mathias (ohne Datum). *Diversity Management*. Gefunden unter <http://www.vielfaltbringts.at/diversitymanagement.html>
- Höflich, Joachim (2016). *Der Mensch und seine Medien. Mediatisierte personale Kommunikation. Eine Einführung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- IBM (ohne Datum). *IBM in Deutschland, Österreich und der Schweiz*. Gefunden unter <http://www-05.ibm.com/de/ibm/unternehmen/index.html>
- IKUD Seminare (ohne Datum). *Kulturdimensionen- Geert Hofstede*. Gefunden unter <https://www.ikud.de/glossar/kulturdimensionen-geert-hofstede.html>
- IKUD Seminare (2011). *Interkulturelle Kommunikation*. Gefunden unter <https://www.ikud-seminare.de/veroeffentlichungen/interkulturelle-kommunikation.html>
- Karstädter, Markus (2013, September). Zwischen Facebook und den Topmodels. Jugendliche Identitätssuche und die Medien. *Newsletter der Initiative für wertorientierte Jugendforschung*, (Nr.21), 2-12.
- Kessl, Fabian & Plösser, Melanie (Hrsg.). (2010). *Differenzierung, Normalisierung, Andersheit. Soziale Arbeit als Arbeit mit den Anderen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Keuchel, Susanne (2016). *Zur Diskussion der Begriffe Diversität und Inklusion - mit einem Fokus der Verwendung und Entwicklung beider Begriffe in Kultur und kultureller Bildung*. Gefunden unter <https://www.kubi-online.de/artikel/zur-diskussion-begriffe-diversitaet-inklusion-einem-fokus-verwendung-entwicklung-beider>

- Kirchler, Erich & Walenta, Christina. (2010). *Motivation*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Krappmann, Lothar (2000). *Soziologische Dimensionen der Identität. Strukturelle Bedingungen für die Teilnahme an Interaktionsprozessen*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Kretzschmar, Sonja (2002). *Fremde Kulturen im europäischen Fernsehen. Zur Thematik der fremden Kulturen in den Fernsehprogrammen von Deutschland, Frankreich und Grossbritannien*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Küchenhoff, Joachim (2013). Die Konstruktion von Differenz: psychoanalytische Annäherungen. In Thomas Heise (Hrsg.), *Die Herstellung von Differenz. Zum Umgang mit Fremdheit in der transkulturellen Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik. 6. Kongress des Dachverbandes der transkulturellen Psychiatrie, Psychiatrie und Psychosomatik im deutschsprachigen Raum e.V. (DTPPP). 6. – 8. September 2012 Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie der Psychiatrie Baselland Liestal sowie Tagung in Hamm 2012*. (Das transkulturelle Psychoforum Band 20, S. 19-26). Berlin: VWB- Verlag für Wissenschaft und Bildung.
- Leenen, Wolf Rainer, Gross, Andreas & Grosch, Harald (2013). Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In Georg Auernheimer, *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (S.111-117). Wiesbaden: Springer VS.
- Luhmann, Niklas (1975). *Einführende Bemerkungen zu einer Theorie symbolisch generalisierter Kommunikationsmedien. Aufsätze zur Theorie der Gesellschaft*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1984). *Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas (1997). *Die Gesellschaft der Gesellschaft*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Luhmann, Niklas (2000). *Organisation und Entscheidung*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Lüsebrink, Hans- Jürgen (2008). *Interkulturelle Kommunikation. Interaktion. Fremdwahrnehmung. Kulturtransfer* (2. Aufl.). Stuttgart: J.B. Metzler.
- Lüsebrink, Hans- Jürgen (2016). *Interkulturelle Kommunikation. Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer* (4. Aufl.). Stuttgart: J.B. Metzler.
- Maalouf, Amin (2000). *Mörderische Identitäten*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Matoba, Kazuma, & Scheible, Daniel (2007). *Interkulturelle und Transkulturelle Kommunikation*. Gefunden unter [http://www.idm-diversity.org/files/Working\\_paper3-Matoba-Scheible.pdf](http://www.idm-diversity.org/files/Working_paper3-Matoba-Scheible.pdf)

- Mecheril, Paul (2008). "Kompetenzlosigkeitskompetenz". Pädagogisches Handeln unter Einwanderungsbedingungen. In Auernheimer, Georg (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenzen und pädagogische Professionalität* (S.15-34). Wiesbaden: VS Verlag.
- MEM campus (Ohne Datum). *Interkulturelle Kommunikation und Zusammenarbeit*. Gefunden unter [https://www.memcampus.ch/pages/coursedescription.jsf?courseId=134368&catalogId=126639&gclid=Cj0KCQjw28\\_XBRDhARIsAEk21FhupNzT75b57I5BIspb7CjZ0x8z4R5x2khlLP\\_VoVK74OthVliNPkaAhk6EALw\\_wcB](https://www.memcampus.ch/pages/coursedescription.jsf?courseId=134368&catalogId=126639&gclid=Cj0KCQjw28_XBRDhARIsAEk21FhupNzT75b57I5BIspb7CjZ0x8z4R5x2khlLP_VoVK74OthVliNPkaAhk6EALw_wcB)
- Oestereich, Cornelia & Hegemann, Thomas (2010). Interkulturelle systemische Therapie und Beratung. *Psychotherapie im Dialog*, 11 (4), 319-325.
- Psychologisches Management Institut (ohne Datum). *Metaebene- was ist das?* Gefunden unter <http://coaching-schulen.de/metaebene-was-ist-das>
- Radice von Wogau, Janine (2015). Systemische Theorie in interkultureller Beratung und Therapie. In Radice von Wogau, Janine, Eimmermacher, Hanna & Lanfranchi, Andrea (Hrsg.), *Therapie und Beratung von Migranten. Systemisch-interkulturell denken und handeln* (2. Aufl.). (S. 45- 63). BELTZ: Weinhheim, Basel.
- Rasche, Michael (2017). *Niklas Luhmann- von der Systemtheorie zu der Systemischen Beratung*. Gefunden unter <http://michaelrasche.eu/niklas-luhmann/>
- Rathje, Stefanie (2009). Der Kulturbegriff. Ein anwendungsorientierter Vorschlag zur Generalüberholung. In Moosmüller, Alois (Hrsg.), *Konzepte kultureller Differenz* (S.83-103). Münster: Waxmann.
- Rosner, Siegfried (2012). *Gelingende Kommunikation. Ein Leitfaden für partnerorientierte Gesprächsführung, wertschöpfende Verhandlungsführung und lösungsfokussierte Konfliktbearbeitung* (3. Aufl.). München und Mering: Rainer Hampp Verlag.
- Schmohl, Tobias (2016). *Persuasion unter Komplexitätsbedingungen. Ein Beitrag zur Integration von Rhetorik- und Systemtheorie*. Wiesbaden: Springer.
- Schöb, Andrea (2013). *Definition Inklusion*. Gefunden unter <http://www.inklusion-schule.info/inklusion/definition-inklusion.html>
- SINUS (ohne Datum). *Die Sinus- Milieus in der Schweiz*. Gefunden unter <https://www.sinus-institut.de/sinus-loesungen/sinus-milieus-schweiz/>
- SINUS (ohne Datum). *SINUS- Lösungen*. Gefunden unter <https://www.sinus-institut.de/sinus-loesungen/>
- Spektrum.de (1999). *Assimilation*. Gefunden unter <https://www.spektrum.de/lexikon/biologie/assimilation/5537>

- Spektrum.de (2000). *Beratung*. Gefunden unter  
<https://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/beratung/2133>
- Spektrum.de (2000). *Identität*. Gefunden unter  
<https://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/identitaet/6968>
- Spektrum.de (2000). *Systemtheorie*. Gefunden unter  
<https://www.spektrum.de/lexikon/psychologie/systemtheorie/15237>
- Streeck, Jürgen (1985). Kulturelle Codes und ethnische Grenzen. Drei Theorien über Fehlschläge in der interethnischen Kommunikation. In Rehbein, Jochen (Hrsg.), *Interkulturelle Kommunikation*. (S.103-120). Tübingen: Narr.
- swissinfo.ch (ohne Datum). *Karikatur der Woche*. Gefunden unter  
<https://www.swissinfo.ch/ger/multimedia/karikatur-der-woche/42127504>
- swissinfo.ch (2017). *Wie karikiert man die Schweiz?* Gefunden unter  
[https://www.swissinfo.ch/ger/gesellschaft/karikatur-der-woche\\_wie-karikiert-man-die-schweiz/43027956](https://www.swissinfo.ch/ger/gesellschaft/karikatur-der-woche_wie-karikiert-man-die-schweiz/43027956)
- Ternès, Anabel & Towers, Ian (Hrsg.). (2017). *Interkulturelle Kommunikation. Länderportraits- Kulturunterschiede- Unternehmensbeispiele*. Berlin: Springer Gabler.
- Thomas, Alexander & Utler, Astrid (2013). Kultur, Kulturdimensionen und Kulturstandarts. In Genkove, Petia, Ringeisen, Tobias & Loeng, Frederick (Hrsg.), *Handbuch Stress und Kultur. Interkulturelle und kultuervergleichende Perspektiven* (S.41-58). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Thomas, Tanja (2002). Nationale Selbst- und Fremdbilder in Talkshows: Konstruktionen im Kontext "Doppelte Staatsbürgerschaft". In Kotthoff, Helga (Hrsg.), *Kulturen im Gespräch* (S.159). Tübingen: Narr.
- Towers, Ian (Hrsg.) & Pepler Alexander (2017). *Interkulturelle Kommunikation. Länderporträts – Kulturunterschiede - Unternehmensbeispiele*. Springer Fachmedien: Wiesbaden.
- Ursula, Piontkowski (2012). *Sozialpsychologie. Eine Einführung in die Psychologie sozialer Interaktion*. München: Oldenbourg Verlag.
- Van Keuk, Eva & Ghaderi, Cinur (2011). Diversity-Kompetenz in der transkulturellen Psychotherapie. In Van Keuk, Ghaderi & Joksimovic, David (Hrsg.), *Diversity. Transkulturelle Kompetenz in klinischen und sozialen Arbeitsfeldern* (S.146-160). Stuttgart: Kohlhammer.
- Von Festenberg, Nikolaus (2007). *Der Spiegel*. Gefunden unter  
<http://www.spiegel.de/spiegel/print/d-52715204.html>

- Von Schlippe, Arist, El Hachimi, Mohammed & Jürgens, Gesa (2013). *Multikulturelle systemische Praxis. Ein Reiseführer für Beratung, Therapie und Supervision* (4. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Watzlawick, Paul, Beavin, Janet Helmick, & Jackson, Donald De Avila (2011). *Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien*. Bern: Hans Huber.
- Widulle, Wolfgang (2016, Februar). Sprache- Universelles Arbeitsmittel der Sozialen Arbeit. Eine kritische Würdigung des sprachlichen Handelns im Sozialbereich. *SozialAktuell*, Nr.2, 10-14.
- Wortbedeutung.info (2018). *Kohärenz*. Gefunden unter <https://www.wortbedeutung.info/Kohärenz/>
- Wortbedeutung.info (2018). *Ritual*. Gefunden unter <https://www.wortbedeutung.info/Ritual/>
- Wortbedeutung.info (Ohne Datum). *Ambiguität*. Gefunden unter <https://www.wortbedeutung.info/Ambiguität/>
- Yousefi, Hamid Reza (2014). *Grundbegriffe der Interkulturellen Kommunikation*. Konstanz: UVK.
- Zacharaki, Ioanna (2005). Interkulturelle Kompetenz in der Beratung. In Fischer, Veronika, Springer, Monika & Zacharaki, Ioanna, *Interkulturelle Kompetenz. Fortbildung - Transfer - Organisationsentwicklung*. (S.173-177). Schwalbach: Wochenschau Verlag.
- Zacharaki, Ioanna, Eppenstein, Thomas, & Krummenacher, Michael (Hrsg.). (2015). *Interkulturelle Kompetenz. Handbuch für soziale und pädagogische Berufe*. . Schwalbach: Debus Pädagogik.
- Zick, Andreas & Küpper, Beate (2011). Vorurteile und Toleranz von Vielfalt-von den Fallen alltäglicher Wahrnehmung. In Van Keuk, Ghaderi & Joksimovic, David (Hrsg.), *Diversity. Transkulturelle Kompetenz in klinischen und sozialen Arbeitsfeldern* (S.54-65). Stuttgart: Kohlhammer.