

Ideensammlung für die Anwendung von
systemisch-lösungsorientierter Beratung
mit Berücksichtigung von Sprachen- und
Kulturvielfalt



Bachelor-Arbeit

Sofia Elisa Rabagliati
Debora Rösti

Bachelor-Arbeit

Ausbildungsgang Sozialarbeit & Soziokultur

Kurs VZ 2016-2019

Sofia Elisa Rabagliati & Debora Rösti

**Eine Ideensammlung für die Anwendung von
systemisch-lösungsorientierter Beratung mit Berücksichtigung
von
Sprachen- und Kulturvielfalt**

Diese Bachelor-Arbeit wurde im August 2019 eingereicht zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für Sozialarbeit bzw. Soziokulturelle Animation.

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. Sozialarbeiterisches, sozialpädagogisches sowie soziokulturell-animatorisches 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 Sozialarbeiter*innen, Sozialpädagog*innen und Soziokulturellen Animatorinnen und Animatoren mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im August 2019

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit

Leitung Bachelor

Danksagung und Widmung der vorliegenden Arbeit

An dieser Stelle möchten sich die Autorinnen bei allen bedanken, die sowohl mit ihrer Fachkenntnis wie auch mit ihrer persönlichen Unterstützung zum Gelingen dieser Bachelorarbeit beigetragen haben. Neben einem herzlichen Dank an unsere Gegenleserschaft möchten wir uns herzlich bei Rebekka Ehret für ihr Engagement und ihre fundierten fachlichen Inputs im Zusammenhang der vorliegenden Arbeit bedanken.

Ein besonderer Dank geht an unseren werten Dozenten und Kollegen Jan Scheibe, welcher das Thema dieser Bachelorarbeit an die Studierenden trug und die Autorinnen stets mit seinem Fachwissen und seiner motivierenden Art unterstützte. Als Vertreter der integrativen Beratungsansätze vermittelte Jan nicht nur im Unterricht sein Wissen auf eine verständliche Art, sondern scheute auch nie davor dies außerhalb des Unterrichts geduldig zu tun. Da ein tragischer Bergunfall ihn unvorhergesehen aus dem Leben riss, widmen die Autorinnen die vorliegende Bachelorarbeit Jan Scheibe, als Dank für seine Unterstützung und als Zeichen der Anerkennung als fachlichen Kollegen.

Abstract

Eine Ideensammlung für die Anwendung systemisch-lösungsorientierter Beratung mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt

Sofia Elisa Rabagliati und Debora Rösti

Die Grenzen zwischen Sprachen und Kulturen verschwimmen immer mehr, wodurch Professionelle der Sozialen Arbeit (SA) zunehmend mit Sprachen- und Kulturvielfalt konfrontiert werden. Die Leitfrage der vorliegenden Arbeit lautet: *Was braucht es, um systemisch-lösungsorientierte Beratungsmethoden adressat*innenengerecht und mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt anwenden zu können?* Nach der Definierung des Beratungsbegriffs, der Vorstellung der systemisch-lösungsorientierten Beratung und deren historischen Einbettung wird der Sprach- sowie der Kulturbegriff definiert und die Herausforderungen und Chancen, welche Sprachen- und Kulturvielfalt in der systemisch-lösungsorientierten Beratung bieten, werden beleuchtet. Es werden drei ausgewählte systemisch-lösungsorientierte Standardmethoden (systemisches Fragen, Reframing sowie Metaphern und symbolische Interaktionen) für Beratungen in der SA mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt angepasst. Die Autorinnen kamen zum Schluss, dass keine Modifikation der Methoden per se notwendig ist, sondern dass die Kommunikation an das Gegenüber angepasst und daher bei Verständigungsschwierigkeiten auf die *Leichte* oder die *Einfache Sprache* zurückgegriffen werden soll. Bei der Berücksichtigung von Kulturvielfalt sollen Beratende eine neugierige, nichtwissende Haltung zeigen. Sie sollen sich bewusst sein, dass jeder Mensch eine individuelle Kultur hat, welche nicht nur auf die Herkunft heruntergebrochen werden kann.

Inhaltsverzeichnis

Danksagung und Widmung der vorliegenden Arbeit	I
Abstract	II
Inhaltsverzeichnis	III
1 Einleitung.....	1
1.1 Motivation, Ausgangslage und Kenntnisstand.....	1
1.2 Fragestellungen, Ziel und Abgrenzung der Arbeit	4
1.3 Berufsrelevanz und Adressatenkreis	5
1.4 Aufbau der Bachelor Arbeit	5
2 Herleitung der systemisch-lösungsorientierten Beratung in der Sozialen Arbeit.....	6
2.1 Begriffsdefinition Beratung.....	6
2.2 Entstehung und Entwicklung der Psychotherapie und Beratung.....	8
2.3 Systemische Beratung.....	12
2.3.1 <i>Einführung in die Systemtheorie nach Niklas Luhmann</i>	13
2.3.2 <i>Systemische Soziale Arbeit</i>	16
2.4 Lösungsorientierte Beratung	17
2.4.1 <i>Einführung in die lösungsorientierte Kurztherapie nach Steve de Shazer und Insoo Kim Berg</i>	18
2.4.2 Lösungsorientierte Beratung in der Sozialen Arbeit	18
2.5 Systemisch-lösungsorientierte Beratung.....	21
2.6 Resümee	22
3 Sprache und Kultur als Basis für die Beratung	23
3.1 Einfluss der Sprache auf die Beratung	23
3.1.1 <i>Definitionen der verwendeten Begriffe</i>	23
3.1.2 <i>Systemische Sicht auf Sprache</i>	29
3.1.3 <i>Sprache in der Beratung</i>	30
3.1.4 <i>Fazit</i>	35
3.2 Einfluss der Kultur auf die Beratung	36

3.2.1	<i>Kulturverständnis</i>	36
3.2.2	<i>Inter-, Multi- und Transkulturalität</i>	39
3.2.3	<i>Sensibilisierung auf Milieus</i>	43
3.2.4	<i>Kultur und Milieu in der Beratung</i>	47
3.2.5	<i>Fazit</i>	49
3.3	Resümee	50
4	Anwendung systemisch-lösungsorientierter Beratungs-methoden mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt	51
4.1	<i>Hilfsmittel, Techniken und Haltungen für Beratungen mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt</i>	51
4.2	Geeignete Methoden systemisch-lösungsorientierter Beratung mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt	58
4.2.1	<i>Methode 1: Systemisches Fragen</i>	58
4.2.2	<i>Methode 2: Reframing</i>	63
4.2.3	<i>Methode 3: Metaphern und symbolische Interaktionen</i>	67
4.3	Resümee	72
5	Schlussfolgerung	73
5.1	<i>Zusammenfassende Beantwortung der Fragestellungen</i>	73
5.2	Praxisbezug zur Sozialen Arbeit	77
5.3	Ausblick	79
6	Literaturverzeichnis	81
	<i>Anhang</i>	91

Alle Kapitel der vorliegenden Arbeit wurden von den Autorinnen gemeinsam verfasst.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Typen sozialer Systeme.....	15
Abbildung 2: Vier-Ohren- Modell nach Schultz von Thun.....	33
Abbildung 3: Sinus-Milieus.....	44
Abbildung 4: Alltagsästhetische Schemata nach Schulze	45
Abbildung 5: Milieus und alltagsästhetische Schemata nach Schulze	46
Abbildung 6: Das Milieumodell von Schulze	46
Abbildung 7: Von der Leichten Sprache zur Fachsprache.....	56

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Begriffserklärung systemische Beratung.....	12
Tabelle 2: Phasen der lösungsorientierten Beratung	20
Tabelle 3: Entwicklung der Sprachidentität	26
Tabelle 4: Axiome nach Paul Watzlawick in der Beratung.....	31
Tabelle 5: Vergleich <i>Leichte</i> und <i>Einfache Sprache</i>	53
Tabelle 6: Arten des Reframings.....	65
Tabelle 7: Ablauf der Figurenaufstellung.....	69

1 Einleitung

Die Einleitung ermöglicht einen Gesamtüberblick über die vorliegende Bachelorarbeit. Dabei werden zuerst die Motivation sowie die Ausgangslage und den Kenntnisstand beschrieben. Danach werden die Ziele und die Fragestellungen der Arbeit, die Abgrenzung bezüglich themenverwandter Begriffe, die Berufsrelevanz, der Adressatenkreis sowie der weitere Aufbau der Arbeit skizziert.

1.1 Motivation, Ausgangslage und Kenntnisstand

Die Autorinnen dieser Arbeit studieren beide Soziale Arbeit (SA) an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit (HSLU-SA) im Vollzeitmodus mit den Fachrichtungen Soziokulturelle Animation und Sozialarbeit. Die Motivation resultierte daraus, eine fachrichtungsübergreifende Bachelorarbeit (BA) zu einem Thema zu schreiben, dass alle drei Fachrichtungen der SA (Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokulturelle Animation) beschäftigt. Sie konnten sich für den Themenvorschlag ihres Dozenten Jan Scheibe – die Anwendung von systemisch-lösungsorientierten Beratungsmethoden mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt – begeistern. Die Zusammenarbeit mit Adressaten und Adressatinnen, welche unterschiedliche sprachliche und kulturelle Hintergründe aufweisen, fordert die Qualität der Verständigung in Beratungssettings heraus. In der Ausbildung an der HSLU-SA wird diese Herausforderung nur am Rande thematisiert und empfohlen, kompetente dolmetschende Personen beizuziehen. Allerdings weisen diverse Dozierende wiederholt darauf hin, dass oft die Ressourcen fehlen, um für alle Gespräche Dolmetscher*innen einbeziehen zu können. Es stellt sich also die Frage, wie Professionelle der SA handeln können, wenn keine dolmetschenden Personen zur Verfügung stehen. Dieser Herausforderung wird in der vorliegenden BA nachgegangen. Die Erfahrungen mit Sprachen- und Kulturvielfalt, welche die Autorinnen in Sozialeinsätzen im Ausland sowie in ihrem freiwilligen Engagement in der Schweiz machen konnten, spornten sie zusätzlich zur vertieften Auseinandersetzung mit dieser Thematik an.

Die Profession Soziale Arbeit umfasst ein grosses Gebiet an heterogenen Berufsfeldern, welche sich in ihren differenzierten Tätigkeiten unterscheiden. Trotz dieser Diversität beschäftigen sich alle Professionellen der SA mit dem Vorbeugen, Lindern und Lösen von «sozialen» Problemen, welche durch Konflikte zwischen Menschen und deren sozialem Umfeld entstehen (AvenirSocial, 2014). Dabei haben Berufstätige der Sozialen Arbeit laut dem Berufsbild von

AvenirSocial (2014) die Aufgabe, die Handlungsfähigkeit der betroffenen Menschen und Bevölkerungsgruppen so (wieder) herzustellen, dass deren Bedürfnisse befriedigt und die Gestaltung der Lebensverhältnisse ermöglicht werden und sie dabei die dafür relevanten sozialen Beziehung selbständig pflegen können (ebd.).

Die Beratung stellt eine der vielzähligen Methoden dar diese Aufgabe zu erfüllen (AvenirSocial, 2014). Laut Thomas Hegemann und Cornelia Oestereich (2018) bedeutet Beratung; Menschen, welche sich in Belastungssituationen befinden, professionelle Unterstützung zu bieten (S. 8). Dabei wird das Ziel verfolgt, Menschen in der Erweiterung ihrer eigenen Potentiale und Ressourcen zu unterstützen (ebd.). Gemäss Jan Scheibe (2019) wurden dazu in der Vergangenheit diverse Beratungsansätze (weiter-)entwickelt (Interview vom 12. März). Einer davon ist der systemisch-lösungsorientierte Ansatz, welcher sich aus systemischen und lösungsorientierten Ansätzen zusammensetzt (ebd.). Im Unterschied zu anderen Ansätzen konzentriert sich der systemisch-lösungsorientierte Ansatz gemäss Holger Lindemann (2018) nicht auf die Probleme, sondern auf die Erreichung der Wünsche und Ziele der Klientel (S. 65). Die Methoden und Techniken der systemisch-lösungsorientierten Beratung basieren gemäss Scheibe (2019) auf verschiedenen, zum Teil komplexen Fragetechniken (Interview vom 12. März). Professionelle der SA sollten sich bewusst sein, dass nicht alle Klient*innen fließend Deutsch sprechen, wodurch Verständigungsprobleme auftauchen können. Laut dem Bundesamt für Statistik (2019) wächst die Anzahl der nicht deutsch sprechenden Bevölkerung in der Schweiz. Eine Beratung zu führen, in welcher die beratende und die zu beratende Person kulturell unterschiedlich geprägt sind und nicht die gleiche Erstsprache sprechen, ist daher sehr hoch (insbesondere wenn die Sprache des Gegenübers nicht fließend beherrscht wird).

Eine Möglichkeit, diese Herausforderung zu bewältigen, ist der Einsatz von Dolmetscher*innen (Angela Eberding, 2015, S. 100; Hegemann & Oestereich, 2018, S. 58; Janine Radice von Wogau & Hanna Eimmermacher, 2015, S. 207). Laut Naser Morina, Thomas Maier und Marianne Schmid-Mast (2009) erweist sich der Einsatz von Dolmetschenden (wie bereits erwähnt) als unabdingbar (S. 104). Zudem ist der Anspruch auf einen Dolmetschenden in der allgemeinen Erklärung der Menschenrechte (AEMR) verankert (Humanrights.ch, 2018). Dolmetscher*innen sind laut Scheibe (2019) jedoch nicht immer verfügbar und ihr Einbezug ist teilweise mit viel Aufwand und fehlenden Ressourcen verbunden (Interview vom 12. März). Professionelle der SA sollten sich deswegen ebenfalls mit dem Thema Sprachen- und Kulturvielfalt auseinandersetzen, da es die Aufgabe der Sozialen Arbeit ist, die grösstmögliche Autonomie – das heisst maximale Selbständigkeit und Selbstbestimmung – für ihre Klientel zu erstreben (AvenirSocial,

2014). Dies sollte auch dann angestrebt werden, wenn Beratungssettings durch fehlende Deutschkenntnisse seitens der Klient*innen eingeschränkt werden. Zudem sollen sich Professionelle der SA bewusst sein, dass laut Hegemann & Oestereich (2018) alle Menschen von unterschiedlichen Werten und Normen geprägt sind (S. 16). Daher dürfen keine kausalen Annahmen basierend auf dem Kulturhintergrund eines Menschen getroffen werden. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Professionelle der SA sich wissenschaftlich fundiertes Wissen zu der Thematik Beratungen mit Sprachen- und Kulturvielfalt aneignen. Laut Ernst Engelke (2004) ist es ihnen nur mit diesem Wissen in dem Berufsalltag möglich, professionell zu handeln und fachliche Erklärungen, Vorgehensweisen und Methoden angemessen zu untermauern (S. 253-254).

Es ist daher erstaunlich, wie wenig spezifische Fachliteratur in deutscher Sprache zu diesem Thema gefunden werden kann. Während die Literaturliste bei Thematiken wie Migration, lösungsorientierte Beratungsmethoden, Sprache, etc. gross ist, so sind nur wenige Bücher zu finden, in denen diese Themen kombiniert werden. In den letzten Jahren haben sich vermehrt Autor*innen – beispielsweise Hegemann und Oestereich (2018) oder Radice von Wogau, Eimmermacher und Andrea Lafranchi (2015) mit Sprachen- und Kulturvielfalt in der Beratung auseinandergesetzt. Dies scheint ein zentrales Thema zu sein, denn monolingual (einsprachig) geprägte Institutionen und Organisationen stehen gemäss Brigitta Busch (2017) immer mehr vor der Herausforderung, dass die Klientel ihren Alltag in mehrsprachigen Lebenswelten organisiert (S. 159). Somit wächst die Bedeutung des Dolmetschens zunehmend (ebd.). In einigen Ländern wie Australien oder Schweden existieren professionalisierte Pools von Dolmetschenden und in anderen, beispielsweise in Österreich, wird in vielen institutionellen Settings die Sprachmittlung als Bringschuld der Klientel gesehen, wodurch häufig Laiendolmetschende zum Einsatz kommen (Busch, 2017, S. 160). Gerne wird in solchen Situationen ein Familienmitglied zum Übersetzen herangezogen (Eberding, 2015, S. 93). Die Situation in der Schweiz wurde aus der Literatur nicht klar ersichtlich. Die Autorinnen nehmen aufgrund von Beobachtungen aus der Praxis an, dass in der Schweiz zwar professionelle Dolmetscher*innen vorhanden sind, jedoch oftmals eine Bringschuld besteht – somit befindet sich die Schweiz zwischen den oben genannten Polen (Beobachtung des Arbeitsalltags im Sozialdienst der Luzerner Psychiatrie, 16. Januar 2018; Beobachtung des Arbeitsalltags in der Augenklinik Luzern, 25. Juni 2019). Der Mangel an spezifischer Literatur zeigt die Relevanz einer vertieften Auseinandersetzung mit der vorliegenden Thematik auf.

1.2 Fragestellungen, Ziel und Abgrenzung der Arbeit

Ausgehend von der Einleitung zeigt sich, dass Beratende der SA mit Sprachen- und Kulturvielfalt konfrontiert werden. Daraus leitet sich die Notwendigkeit ab, der Frage nachzugehen:

*Was braucht es, um systemisch-lösungsorientierte Beratungsmethoden adressat*innenengerecht und mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt anwenden zu können?*

Folgende drei Fragestellungen sollen die Beantwortung der Leitfrage unterstützen:

Fragestellung 1: *Wie sieht die historische Einbettung der systemisch-lösungsorientierten Beratung aus?*

Fragestellung 2: *Welche Herausforderungen und welche Möglichkeiten bieten Sprachen- und Kulturvielfalt in der systemisch-lösungsorientierten Beratung?*

Fragestellung 3: *Wie können die in dieser BA ausgewählten systemisch-lösungsorientierten Standardmethoden (systemisches Fragen, Reframing, Metaphern und symbolische Interaktionen) angepasst werden, damit sie auf ein Beratungssetting der SA mit Sprachen- und Kulturvielfalt anwendbar sind?*

Die BA hat zum Ziel, Professionelle der SA mithilfe wissenschaftlich fundierten Wissens darauf zu sensibilisieren fachgerecht mit Sprachen- und Kulturvielfalt umzugehen. Sie soll als Ideensammlung für Praktizierende der SA dienen.

Um den Fragestellungen und der Leitfrage differenziert auf den Grund zu gehen wird das befragte Feld der SA eingegrenzt. Konkret grenzt sich diese Arbeit von Beratungen in nicht deutschsprachigen Settings (exklusiv Schweizerdeutsch) sowie allen anderen Beratungsmethoden nebst der systemisch-lösungsorientierten ab. Da die Beratung von Kindern ein spezielles Gebiet darstellt, grenzen sich die Autorinnen von diesem Aspekt ebenfalls ab. In dieser BA findet zudem eine Abgrenzung von der geschriebenen sowie von der Gebärdensprache statt. Ausserdem wird bewusst keinen Bezug auf Klient*innen genommen, welche das Kompetenzniveau A1 (gemäss dem gemeinsamen europäischen Referenzrahmen für Sprachen) in Deutsch nicht erreichen. Die Autorinnen grenzen sich auch vom Einsetzen von

Dolmetschenden ab, da wie in den Unterkapiteln 1.1 und 1.2 beschrieben häufig die nötigen Ressourcen dafür fehlen. Im Bereich der Kultur bezieht sich diese BA auf die nationalen Kulturunterschiede und grenzt sich zum einen von der differenzierten Beschreibung verschiedener Subkulturen und deren Sprache ab und zum anderen von den Migrationstheorien und deren Einflüsse auf das Leben eines Menschen.

1.3 Berufsrelevanz und Adressatenkreis

Wie in Unterkapitel 1.1 aufgezeigt, kommen Professionelle der SA immer wieder mit Sprachen- und Kulturvielfalt in Berührung und sind herausgefordert, in ihrer Praxis die Klientel trotz sprachlichen und kulturellen Unterschieden professionell und bestmöglich zu beraten und zu unterstützen.

Die vorliegende BA richtet sich hauptsächlich an deutschsprachige Studierende und berufstätige Professionelle der SA. Zu allen drei Fachrichtungen der SA (Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokulturelle Animation) gehören Beratungen – wenn auch in ihrer Form von Setting zu Setting variierend – zum Berufsalltag. Fachpersonen aus allen drei Fachrichtungen sind also mit der Herausforderung konfrontiert, Klient*innen mit unterschiedlich ausgeprägten Deutschkenntnissen und verschiedenen kulturellen Prägungen zu beraten. Deshalb sprechen die Autorinnen mit dieser BA bewusst Studierende aller drei Studienrichtungen an. Selbstverständlich dürfen sich auch Personen angesprochen fühlen, welche sich für das Thema der systemisch-lösungsorientierten Beratung mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt interessieren.

1.4 Aufbau der Bachelor Arbeit

Die vorliegende Bachelor-Arbeit ist in fünf Hauptkapitel gegliedert. Dabei endet das **Kapitel 1** der Einführung mit der folgenden Aufbauübersicht.

Das **Kapitel 2** umfasst die Beschreibung sowie die Differenzen der systemischen, der lösungsorientierten sowie der systemisch-lösungsorientierten Beratung. Damit das Verständnis von Beratung und deren verschiedener Denkansätze ersichtlich wird, skizziert das Kapitel zu Beginn eine kurze Begriffsdefinition sowie einen historischen Abriss der Beratungsgeschichte seit 1900. In einem zweiten Schritt werden die systemische sowie die lösungsorientierte Beratung genauer betrachtet und es wird auf die Kombination der beiden Ansätze, also die

systemisch-lösungsorientierte Beratung eingegangen, bevor das Kapitel mit einem Resümee endet.

Im **Kapitel 3** wird auf die zwei Hauptthematiken Sprache und Kultur eingegangen. Dabei stützt sich dieser Teil auf wissenschaftliche Grundlagen der Sprachforschung und verschiedener Kulturansätze und Kulturtheorien. Nebst den Definitionen der einzelnen Begriffe, wird auf deren Relevanz für die Beratung sowie die Chancen und Herausforderungen dieser Begriffe im Kontext der Sozialen Arbeit eingegangen. Abschliessend folgt ein Resümee des erworbenen Wissens.

Das **Kapitel 4** widmet sich dem konkreten Handlungswissen bezüglich der systemisch-lösungsorientierter Beratung unter Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt. Dafür wird zu Beginn auf die Thematik der kommunikativen Kompetenz eingegangen und dieser Begriff wird definiert. In einem weiteren Schritt werden geeignete Methoden der systemisch-lösungsorientierten Beratung für ein Klientel mit Sprachen- und Kulturvielfalt vorgestellt sowie konkrete Praxisbeispiele aufgezeigt. Diese Beispiele werden jeweils mit theoretischem Hintergrundwissen belegt. Ein ausführliches Resümee schliesst das Kapitel ab.

Durch das **Kapitel 5** wird die vorliegende BA abgerundet. Neben dem Beantworten der Fragestellungen und der Leitfrage von Kapitel 1.2, bietet dieser Abschnitt eine ausführliche Beschreibung der Praxisrelevanz für die SA und wird durch einen Ausblick abgeschlossen.

2 Herleitung der systemisch-lösungsorientierten Beratung in der Sozialen Arbeit

Beratungen sind gemäss Petra Warschburger (2009) so vielfältig wie die Menschen, welche sie nutzen (S. 130). Aus diesem Grund wird im folgenden Kapitel eine mögliche Definition von Beratung sowie deren Entstehungsgeschichte seit 1900 skizziert. Anschliessend wird auf die für diese Arbeit zentralen systemische und lösungsorientierte Beratungsschule sowie deren integrativen Ansatz eingegangen.

2.1 Begriffsdefinition Beratung

Laut Esther Weber und Daniel Kunz (2016) gibt es nicht «die» Beratung – der Begriff hat sich stets gewandelt, wird in der aktuellen Literatur diskutiert und in der Praxis vielseitig verwendet (S. 22). Frank Nestmann und Frank Engel (2002) unterscheiden zwischen “Beratung als

alltägliche Kommunikation“, “Beratung als professionelle Kommunikationstechnik“ und “Beratung als professionelles Handeln“ sowie diversen weiteren Aspekten, welche hier nicht aufgelistet werden (S. 31-33). So beleuchten Nestmann und Engel (2002) die Herausforderung einer Konsensdefinition des Begriffs und argumentieren, dass entsprechend dem alltäglichen Verständnis jeder und jede die Funktion einer beratenden Person einnehmen kann, da Beratung als Weitergabe von Mehrwissen bezogen auf eine spezifische Situation betrachtet wird (S. 31). Aus der Perspektive der professionellen Kommunikationstechnik gilt Beratung als lernbare Kompetenz und wird primär auf die kommunikative Gestaltung eines Settings beschränkt (Nestmann & Engel, 2002 S. 32). Dieser Ansatz gilt jedoch als stark umstritten und so betrachten Nestmann und Engel (2002) Beratung als professionelles Handeln, welches mehr ist als nur Kommunikation (S. 33). Beratung stellt somit aus ihrer Sicht kein isolierter Gegenstand dar, sondern gilt als integrierter Bestandteil professionsspezifischer Handlungsabläufe (Nestmann & Engel, 2002, S. 34). Diesen Standpunkt vertreten auch Weber und Kunz (2016), welche Beratung als Schlüsselkompetenz in der direkten Arbeit mit Klient*innen beschreiben (S. 22). Die Autorinnen dieser BA stützen sich aufgrund ihrer systemisch-lösungsorientierten Prägung auf die Beratungsdefinition von Manfred Neuffer (2009): «Beratung in der Sozialen Arbeit bezieht sich auf soziale Probleme, den Prozess der Hilfestellung und alle Systemebenen. Ihr Ziel ist eine verantwortete Veränderung der mehrdimensionalen Problemsituation von Menschen und Gruppen. Dabei arbeitet sie kontextspezifisch, lösungs-, zukunfts- und ressourcenorientiert» (S. 160).

Laut Weber und Kunz (2016) sind in der Sozialen Arbeit neben formulierten sozialen Problemen auch gemeinsam erarbeitete Ziele und Lösungsansätze Gegenstand von Beratungen (S. 23). Meistens geschehen diese Beratungen im persönlichen Kontakt, seltener telefonisch oder mithilfe neuer Medien. Beratung erfordert Kompetenzen von Ratsuchenden wie auch von den Professionellen der SA. Die Ratsuchenden sollten fähig sein, sich verbal auszudrücken und die in der Beratung erarbeiteten Lösungs- und Veränderungsansätze wenigstens in kleinen Schritten umzusetzen. Es ist wichtig, dass die Professionellen der SA die Entwicklung von Vertrauen ermöglichen, indem sie die helfende Interaktion auf der Beziehungsebene gestalten (ebd.).

Ein weiterer interessanter Aspekt zeichnet sich aus dem Spannungsfeld zwischen Beratung und Therapie ab (Scheibe, 2016). Die Diskussionen über den Zusammenhang zwischen sozialen Beratungen und Psychotherapien verlaufen in der Fachwelt kontrovers. Auf die geführte Diskussion in der Fachwelt wird in dieser BA nicht weiter eingegangen. Die Autorinnen stützen sich auf Scheibe (2016), welcher der Meinung ist, dass soziale Beratungen eine therapeutische

Wirkung erzielen können, dies jedoch nicht als primäres Ziel angestrebt wird. Da die in der Arbeit vorgestellten Methoden aus der Psychotherapie entstammen, wird in dieser BA ein offener Umgang zwischen Therapie und Beratung gehandhabt. Den Meinungsunterschieden anderer Fachleuten sind sich die Autorinnen bewusst.

2.2 Entstehung und Entwicklung der Psychotherapie und Beratung

Um einen Überblick zu gewährleisten und die systemisch-lösungsorientierte Beratung zu verorten wird in diesem Unterkapitel ein kurzer Exkurs in die Entstehung und Entwicklung der Psychotherapie – und davon abgeleitet die Entstehung der Beratung in der SA – gemacht.

Gemäss Heim (2009) gehen die Anfänge der Psychotherapie bis ins 18. Jahrhundert zurück (S. 16). Viele Historiker krönen die frühe Psychoanalyse als Beginn der Geschichte der Psychotherapie, laut Heim (2009) trieben jedoch über all die vergangene Zeit das soziokulturelle Umfeld und die gesellschaftlichen Ansprüche die Psychotherapie voran (S. 16). So waren es gemäss Thomas H. Marschall (1992) im 18. Jahrhundert die bürgerlichen, im 19. Jahrhundert die politischen und im 20. Jahrhundert die sozialen Rechte, welche die Psychotherapie zur Entwicklung drängten. Mit der Einführung dieser Rechte in die westliche Gesellschaft und die damit verbundenen neuen Einsichten – die Wertschätzung des Privatlebens, der Gleichstellung der Minderheit sowie die gerechte und gleichwertige Gesundheitsversorgung von allen Menschen –, musste sich die Psychotherapie unumgänglich weiterentwickeln (Marschall, 1992; zit. in Heim, 2009, S. 16). Wo zu Beginn des 18. Jahrhunderts noch die Kirche für die Versorgung von Kranken zuständig war, übernahm am Ende dieser Epoche die Medizin diese Aufgabe. Die Veränderung wurde durch die Industrialisierung und dem damit verbundenen Wertewandel von traditionell-familiär zu mobil-individualisiert initiiert (Heim, 2009, S. 21). Nun wurde in der Medizin erstmals Körper, Seele und Psyche auseinandergelassen, was der Psychotherapie den Einzug in die Gesellschaft ermöglichte (ebd.). Im 19. Jahrhundert war die Psychotherapie geprägt von der Hypnosebewegung, welche ihren Ursprung im sogenannten Mesmerismus – initiiert von Franz Anton Mesmer (1734-1815) – fand und kontinuierlich weiterentwickelt wurde (Heim, 2009, S. 22). So gehört die Methode der Entspannung und Körperwahrnehmung zu einer der ersten Formen der Psychotherapie. Dabei wollten die Praktiker*innen nicht unbewusste Vorgänge des Inneren aufdecken, sondern versuchten diese durch Symptombehandlungen zu stabilisieren (Heim, 2009, S. 26). Auch eine erste Annäherung der familienorientierten Sozialarbeit ist in das 19. Jahrhundert zu datieren. Bereits damals versuchten Praktiker und Praktikerinnen über das individuumzentrierte und pathologieorientierte Denkschema

hinauszudenken und die Familien in die Behandlungssettings miteinzubeziehen. Dies ist jedoch kein Vergleich mit der Familientherapie im heutigen Sinne, sondern wurde eher als Gruppenpsychotherapie mit den Betroffenen und den Angehörigen durchgeführt (Arist von Schlippe & Jochen Schweitzer, 2016, S. 33). Es gab Theoretiker und Theoretikerinnen, welche die Welt als ein Zusammengefüge verschiedener Systeme betrachteten. Allerdings verstanden sie sich selbst nicht als Systemiker*innen (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 32). «Systemtheorie» als Begriff wurde erstmals in der Biologie verwendet (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 92). Als Grundidee galt, dass Systeme eine Eigengesetzlichkeit entwickeln und mehr als die Summe aller Teile darstellen (ebd.). Nach dem zweiten Weltkrieg wurde Systemtheorie als «Kybernetik», als Steuerungslehre technischer Systeme, bekannt (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 93).

Gemäss Heim (2009) erlebte die Psychotherapie die wissenschaftliche Hochkonjunktur im 20. Jahrhundert (S. 27). Diese Zeit wurde stark geprägt von verschiedenen Denkansätzen und der daraus resultierenden Gründungen diverser wissenschaftlicher Schulen. So wurde die Psychotherapie anfangs dieses Jahrhunderts stark durch den Nervenarzt Paul Dubois (1848-1918) beeinflusst. Er war der Meinung, dass psychische Krankheiten ein Verlust von Werten seien und Betroffene durch gezielte, strenge Erziehung und Methoden der Pädagogik wieder geheilt werden können. So entstand der Begriff der Psychagogik (ebd.). Zeitgleich beschäftigte sich auch der bekannte Neurologe Sigmund Freud (1856-1939) mit der Thematik der Psychotherapie. Jedoch war Freud weniger interessiert daran sich mit bestehenden Theorien auseinanderzusetzen als vielmehr seine eigenen theoretischen Ansätze zu entwickeln (Heim, 2009, S. 31). Freud setzte seine Forschungen im Bereich der Psychoanalyse fort. Dabei kam er zu der Überzeugung, dass psychische Krankheiten durch einen inneren Konflikt entstehen, welcher auf die kindliche Sexualität zurückzuführen ist (Heim, 2009, S. 33). Obschon Freud mit seiner neuen Theorie auf viel Anklang stiess und seine Lehre bald an verschiedenen Schulen gelehrt wurde, gab es auch diverse Kritiker und Kritikerinnen, welche sich von der Freud'sche Psychologie abwandten und ihre eigene Schule gründeten (ebd.). Die Psychotherapeut*innen konnten in der Zeit nach dem ersten Weltkrieg ihr Ansehen innerhalb der Medizin erheblich steigern, da sie vielen Menschen helfen konnten (Heim, 2009, S. 36).

Um die 30er Jahre entstand der Behaviorismus. Die Vertretenden dieses Ansatzes waren der Meinung, dass psychische Störungen in Bezug auf das Verhalten ver- und erlernbar sind (Scheibe, 2019, S. 2). Zu diesem Schluss kam der russische Arzt Ivan Petrovitsch Pavlov (1849-1936) nachdem er anhand von Tierexperimenten versuchte sogenannte «Experimentelle

Neurosen» auszulösen. Er setzte Hunde widersprüchlichen Reizen aus und beobachtete die daraus resultierenden konditionierten Reflexe (Heim, 2009, S.29). Während des zweiten Weltkriegs kam es beinahe zu einer Stagnation der psychoanalytischen Entwicklung, da die Welt sich in einer historischen Katastrophe befand und existentielle Nöte im Vordergrund standen, welchen nicht mit Psychotherapie abgeholfen werden konnte (Heim, 2009, S. 48). Dort, wo trotzdem Psychotherapie eingesetzt und praktiziert wurde, kamen in Europa ähnliche Methoden zur Anwendung wie im ersten Weltkrieg. Jedoch waren Gruppentherapien eine neue Erscheinung dieser Zeit, sie wurden wo immer möglich den individuellen Therapien vorgezogen (Heim, 2009, S. 49). Die Hypnose, welche schon in den Anfängen des 18. Jahrhunderts bekannt und bis in die Anfänge des 20. Jahrhunderts verbreitet war, wurde zunehmend durch die Psychoanalyse verdrängt. Nach dem zweiten Weltkrieg wurde die Hypnose neu entdeckt, wieder angewandt und ihre Technik wurde neu strukturiert (Heim, 2009, S. 143). In dieser Zeit übertrug sich die Praxis der Psychotherapie auch auf die Berufsfelder der Psychologen und Psychologinnen und der SA (Heim, 2009, S. 53). In den Nachkriegsjahren kam es zu diversen internationalen Kongressen zwischen Praktizierenden, auf welche hier jedoch nicht weiter eingegangen wird (ebd.).

Von der Zeit zwischen den ersten Versuchen der familienorientierten Sozialarbeit bis zur zweiten Hälfte des 20. Jahrhundert wurde dem systemischen Denkansatz wenig Beachtung geschenkt. Das «Come Back» ereignete sich im Jahr 1945 als das Buch: «Patients have Families», verfasst vom Autor Henry B. Richardson, erschien (Heim, 2009, S. 53). Und obschon dieses Buch als historischer Meilenstein der systemischen Beratung angesehen wird, ist es laut Heim (2009) nicht möglich namentlich einen Gründer oder eine Gründerin dieser Schule zu benennen (S. 53). Die Phase der Systemtheorie von 1950 bis 1980 wurde als die der «Kybernetik erster Ordnung» bezeichnet (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 95).

Eine Parallele zu dem Denkansatz der systemischen Beratung stellt allerdings die Systemtheorie des Soziologen Niklas Luhmann (1927-1998) dar (Martin Hafen, 2004, S. 207). Laut Heim (2009) kam es in den 1950/60er Jahren zu einem erneuten Aufschwung der psychoanalytischen Entwicklung. Es entstanden immer mehr tiefenpsychologische und weitere Therapieschulen, die sich gegenseitig voneinander abgrenzten. Der Psychoanalytiker Aaron Beck (geb. 1921) hinterfragte die psychoanalytischen Theorien, wandte sich der Lerntheorie zu und trug zur Etablierung der kognitiven Verhaltenstherapie bei (S. 136). Neben der Lehre von Freud, dem Behaviorismus bzw. der Kognitiven Verhaltenstherapie entwickelte sich zwischen 1950-1980 ein weiterer Ansatz, der sogenannte Humanistische Ansatz. Diese Lehre grenzt sich von den

«biologistischen» Erklärungen der anderen Schulen ab und schliesst den Menschen samt seiner Sprachfähigkeit, seiner Symbol- und Sinnbildungskompetenzen und seinen Möglichkeiten zur Selbstreflexion ein (Finke, ohne Datum; zit. in Heim, 2009, S. 103). Die von Carl Rogers begründete klientenorientierte Therapie mit den Grundsätzen der Akzeptanz, Empathie und der Kongruenz sowie die Gestalttherapie mit ihren diversen Verästelungen sind wichtige Methoden, welche zu den Humanistischen Psychotherapien gezählt werden (Heim, 2009, S. 104; Andreas Kreuzinger, 2000). Auch die lösungsorientierte Kurztherapie nach Steve de Shazer und Insoo Kim Berg ist in den Humanistischen Ansätzen zu verorten (Peter de Jong & Insoo Kim Berg, 2008, S. 38-39). Der Überbegriff Humanistische Psychotherapie fasst viele verschiedene Methoden mit divergenten Begründungen zusammen und hat somit eine unterschiedliche oder gar widersprüchliche Bedeutung für die Entwicklung der Psychotherapie (Heim, 2009, S. 111). Schulen, welche weder zur Psychoanalyse noch zur Verhaltenstherapie gehörten, hatten Mühe, sich durchzusetzen. Deshalb schlossen sie sich zur «dritten Kraft» zusammen, der Humanistischen Psychotherapie (Heim, 2009, S. 112-113). Zudem entstanden in den 1950er Jahren die ersten bekannten systemischen Denkansätze in der Therapie und der Beratung (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 32). Es wurde versucht, sich von den herkömmlichen Einzel- oder Gruppenpsychotherapien abzuwenden und stattdessen mit Paaren und ganzen Familien zu arbeiten (ebd.). Ab 1980 war in der Systemtheorie die «Kybernetik zweiter Ordnung» ausschlaggebend, die Prinzipien der Kybernetik wurden auf diese selber angewandt – Beobachtungen wurden also beobachtet (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 95).

Laut Heim (2009) gab es gegen Ende des 20. Jahrhunderts eine Krise der humanistischen Psychologie. Gründe dafür waren die Erschöpfung des Enthusiasmus der 68er-Jahre, die Verknappung der finanziellen Mittel in Universitäten und fehlende gesicherte Erkenntnisse über die Wirksamkeit. Die Gesprächspsychotherapie nach Rogers wurde jedoch auch in dieser Zeit nicht in Frage gestellt (S. 147). Allerdings kamen gestaltende Therapien, körperorientierte Psychotherapien, Gruppentherapien, Familien- und Paartherapie zu dieser Zeit auf (Heim, 2009, S. 148-165). Parallel zur Verästelung der Psychoanalyse gab es im letzten Viertel des 20. Jahrhunderts einen Aufschwung und eine wissenschaftliche Etablierung der Verhaltensmodifikation und der kognitiven Therapien, es wird von einer «Kognitiven Wende» gesprochen (Heim, 2009, S. 133-134). Während in den ersten Jahrzehnten nach dem zweiten Weltkrieg der Fokus vorwiegend auf das Individuum gerichtet wurde, gab es in den 1970/80er Jahre einen Paradigmenwechsel und die Betrachtung von Gruppen wurde mehr in den Fokus gerückt (Heim, 2009, S. 154). Eine Gruppe von vier Mailänder Psychiaterinnen und Psychiatern

entwickelte 1975 ein Modell, welches die Entwicklung der systemischen Therapie und Beratung in Europa stark geprägt hat (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 49). Perspektiven wie Zirkularität, Neutralität und Methoden wie das zirkuläre Fragen wurden entwickelt – heute sind diese Herangehensweisen nicht mehr aus der systemischen Therapie und Beratung wegzudenken (ebd.). In dieser Zeit entstanden verschiedene Gruppen, welche sich systemischen Konzepten annahmen und sich auf die Systemtheorie nach Luhmann beriefen (Heim, 2009, S. 167).

Integrative Ideen wurden gemäss Heim (2009) im Verlauf der Zeit immer wichtiger, die verschiedenen Ansätze wurden also mehr und mehr miteinander kombiniert. Im Jahr 1958 gab es über 60 unterschiedliche Psychotherapieformen, 1975 waren bereits über 125 und 1986 sogar über 400 bekannt (S. 77). Die systemisch-lösungsorientierte Beratung, auf welche im Unterkapitel 2.5 noch genauer eingegangen wird, ist ebenfalls eine dieser integrativen Ideen.

2.3 Systemische Beratung

Als Grundlage für ein gemeinsames Verständnis von systemischer Beratung werden zuerst einige Begriffe definiert, danach wird die systemische Beratung im geschichtlichen Kontext eingebettet. Die Autorinnen sind sich bewusst, dass die Begriffe in der Literatur der Sozialwissenschaften nicht überall gleichermassen definiert werden.

Um einen Überblick über die relevanten Begriffe zu schaffen, möchten die Autorinnen zu Beginn Begriffsdefinitionen erläutern. Dabei stützen sie sich auf von Schlippe und Schweitzer (2016) und sind sich bewusst, dass diese Definitionen wahrscheinlich nicht von allen Fachpersonen geteilt werden (S. 31).

<i>Systeme</i>	Beliebige Gruppen von Elementen, welche durch Beziehungen miteinander verbunden und von ihrer Umwelt abgrenzbar sind
<i>systemisch</i>	Nicht ontologisch («Was ist dort wirklich?»), sondern erkenntnistheoretisch («Was kann ich erkennen?»), da Systeme etwas Subjektives sind, welche von der beobachteten Person definiert werden
<i>Systemtheorie</i>	Theoretische Grundlage zur Beschreibung für alle laufenden Prozesse innerhalb oder zwischen Systemen

<i>systemisches Arbeiten</i>	Alle Arbeitsformen, welche die systemische Perspektive gezielt anwenden (dies kann sowohl in der Biologie, in der Technik als auch in den psychosozialen Berufen sein)
<i>systemischer Beratung</i>	Systemisches Arbeiten, welches einzelne Personen oder mehrere Menschen unterstützt, Lösungen für die von ihnen gesehenen Probleme zu finden

Tabelle 1: Begriffserklärung systemische Beratung (eigene Darstellung; Quelle: von Schlippe & Schweizer, 2016, S. 31)

2.3.1 Einführung in die Systemtheorie nach Niklas Luhmann

Im Unterkapitel 2.2 wurde die Systemtheorie nach Niklas Luhmann erwähnt, welche diese BA theoretisch untermauert. Im folgenden Unterkapitel wird diese näher ausgeführt, um eine Grundlage für das Verständnis der BA zu schaffen.

Luhmann setzte sich zum Ziel, eine Theorie der Gesellschaft zu entwickeln – er ist der Gründer der Systemtheorie (Hafen, 2004, S. 203). Ab Mitte der 80er-Jahre gewann gemäss Hafen (2004) der Beobachtungsbegriff zunehmend an Bedeutung (S. 207). Laut Luhmann ist «Beobachten» als Operation des Unterscheidens und Bezeichnens definiert. Jede Beobachtung wird von einem «blinden Fleck» eingeschränkt, da sie sich nicht selbst beobachten kann. Sie sieht also nur das, was sie sieht und nicht das, was sie nicht sieht. Um diesen «blinden Fleck» zu erhellen, braucht es eine Beobachtung der Beobachtung – welche natürlich ebenfalls wieder von einem «blinden Fleck» eingeschränkt wird (Hafen, 2004, S. 207). Mit dieser theoretischen Grundlage ist es wichtig sich bewusst zu sein, dass jede Beobachtung eine Konstruktion ist und auch anders ausfallen könnte (Hafen, 2004, S. 208). Begriffe wie Realität, Rationalität und Vernunft bringen mit dieser Anschauungsweise nur bedingt Ordnung; die Definition dafür ist von der Beobachtung oder durch die Wahrnehmung der beobachtenden Systeme abhängig (ebd.). Systemtheorie ist eine Beobachtungstheorie und versucht die Gesellschaft mit ihren Mitteln so adäquat wie möglich zu beschreiben (Hafen, 2004, S. 209). Sie formuliert bewusst nicht, wie eine bessere Gesellschaft auszusehen hätte, sie ist demnach keine «kritische» Theorie – was ihr in Wissenschaft und professioneller Praxis gerne vorgeworfen wird (Beat Schmockler, Unterricht vom 11. Mai 2017).

In der älteren Systemtheorie wurden Systeme laut von Schlippe und Schweitzer (2016) als real existierende Einheiten betrachtet (S. 101). Es wurde vom Homöostasekonzept, von einer Erhaltung des Gleichgewichts, ausgegangen. Ein Sollzustand wird vorausgesetzt, welcher am

Istzustand gemessen werden soll (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 104). Wird dieses Konzept systemisch betrachtet, kommen nach von Schlippe und Schweitzer (2016) zwei Probleme zum Vorschein: Einerseits verleitet es zur Definierung des Sollzustandes von aussen, andererseits fehlt die Möglichkeit, dass ein System sich intrinsisch in neue, unvorhergesehene, kreative Zustände versetzen kann. Das Homöostasekonzept schreibt Systemen eine Tendenz zur Beharrung zu. Später kamen Fragen nach Bedingungen auf, unter welchen sich Systeme von selbst organisieren können und wie Formen von Ordnung entstehen können, ohne dass von aussen Strukturen durchgesetzt werden. Damit wurde die Autopoiese relevant (S. 104). Von Schlippe und Schweitzer (2016) definieren den Begriff wie folgt: «*Autopoiese* (aus dem Griechischen, wörtlich «Selbsterzeugung») bedeutet, dass ein lebendes System die Bestandteile seiner eigenen Reproduktion kontinuierlich selbst generiert» (S. 111). Autopoietische Systeme sind strukturell determiniert, haben als einzigen Zweck die Selbstreproduktion und sind operational geschlossen (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 112). Nach dem Konzept der operativen Geschlossenheit können Informationen gemäss Hafén (2004) nicht von aussen in ein System hineingetragen werden, sie werden jeweils systemintern generiert (S. 217). Ausgehend von der Unterscheidung innen/aussen oder System/Umwelt geht es laut Andreas Ziemann (2009) um Beschreibungen eines internen Ordnungsaufbaus bei externer Abhängigkeit (S. 469). Lebende Systeme sind zwar nicht von aussen determinierbar, sie können jedoch sehr wohl Informationen aus der Umwelt aufnehmen und sind begrenzt durch diese formbar, instruierbar oder beeinflussbar (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 112-113). Die Aussenwelt ist nicht Teil, sondern lediglich relevante Umwelt des Systems und kann nicht direkt darauf einwirken, jedoch können von dort kommende Informationen im System Eigenzustände anstossen. Auch wenn sich operational geschlossene Systeme nicht direkt gegenseitig beeinflussen können, können sie sich «strukturell koppeln» und miteinander in Austausch treten (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 112-113).

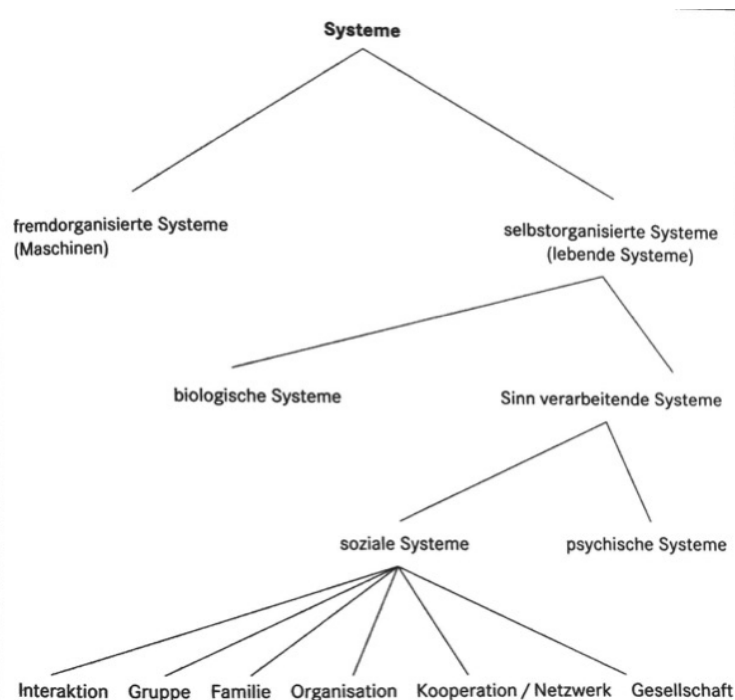


Abbildung 1: Typen sozialer Systeme (Quelle: von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 129)

Es gibt verschiedenartige Systeme (Abb. 1), welche sich voneinander unterscheiden – von Schlippe und Schweitzer (2016) unterscheiden grob zwischen biologischen, psychischen und sozialen Systemen (S. 129). Fremdorganisierte Systeme sind auf Steuerung von aussen und auf festgelegte Sollwerte angewiesen. Im Gegensatz dazu funktionieren biologische Systeme selbstorganisiert, sie können zwar beeinflusst werden, jedoch nicht beliebig ein- oder ausgeschaltet werden. Psychische und soziale Systeme funktionieren ebenfalls selbstorganisiert und können Sinn verarbeiten – psychische Systeme bearbeiten Sinn in Form von Gedanken, soziale Systeme in Form von Kommunikation (ebd.). Soziale Systeme sind weiter unterscheidbar (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 130). Nach Luhmann gibt es drei Formen sozialer Systeme: flüchtige Interaktionsmuster, welche sich gleich wieder auflösen sobald man auseinandergeht, Organisationen und Gesellschaften sowie gesellschaftliche, unpersönliche Funktionssysteme (Niklas Luhmann, 1984; zit. in von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 130; Detlef Krause, 1999; zit. in von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 130). Diese Unterscheidung wurde kritisiert, da sich Sozialsysteme, welche verbindlicher als ein flüchtiges Interaktionssystem, aber zugleich kleiner und informeller als eine Organisation sind, nicht einteilen lassen (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 130). Von Schlippe und Schweitzer (2016) haben die Abbildung 1 in Anlehnung an bereits vorhandene Literatur erarbeitet und so die Unterscheidung sozialer Systeme breiter gefasst (S. 130).

Laut Hafen (2004) wird in der Systemtheorie von Funktionssystemen gesprochen. Diese verwenden einen binären Code, welcher eine Art Triage-Funktion hat (S. 221). Dieser soll am Beispiel des Funktionssystems «Soziale Arbeit» – wenn es denn eines ist, darüber gibt es nämlich einen fachlichen Diskurs (vgl. Unterkapitel 2.3.2) – veranschaulicht werden. Im System der Sozialen Arbeit gilt gemäss Wilfried Hosemann und Wolfgang Geiling (2005) unter anderem der Code Helfen / Nichthelfen (S. 61). Der positive Wert ermöglicht Anschlusskommunikation im System, es wird Hilfe gewährt (Hafen, 2004, S. 221). Der negative Wert – Nichthilfe – dient als Reflexionswert, das bedeutet, er überprüft die Kommunikation, ob nicht doch noch Ansatzpunkte für Hilfe bestehen. Ausserdem wird dadurch jede Hilfe als kontingent und damit beendbar beschrieben (ebd.).

2.3.2 Systemische Soziale Arbeit

In Anknüpfung an die soeben erklärte Systemtheorie wird in diesem Unterkapitel versucht, einen Transfer zur SA und der systemischen Beratung herzustellen.

Die Praxis der SA hat gemäss Hafen (2004) mit Organisationen und Familien, mit Gemeinwesen und Individuen, mit politischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, mit Freiwilligkeit und Zwang, mit Emotion und Kognition, mit Verwaltung und Beratung und vielem mehr zu tun – sie ist sehr komplex (S. 206). Aufgrund dessen ist es angebracht, zur theoriegeleiteten Beobachtung eine komplexe Theorie wie die Systemtheorie heranzuziehen (ebd.). Laut Hafen (2004) ist bei weitem noch keine eigentliche Theorie über die «Soziale Arbeit der Gesellschaft» verfasst worden (S. 221). Jedoch ist ein systemtheoretischer Diskurs – vor allem über die Sozialarbeit und weniger über die Sozialpädagogik und die Soziokulturelle Animation – erkennbar. Die Frage, ob Sozialarbeit als eigenes Funktionssystem bezeichnet werden kann, bildet die Grundlage dieses Diskurses (ebd.). Die SA entwickelt sich ständig, ihre Themen und Methoden sowie ihre Selbstbeschreibung verändern und erneuern sich fortlaufend (Hafen, 2004, S. 208). Dies kann damit erklärt werden, dass Beobachtungen – und somit auch Beobachtungen der SA – Konstruktionen sind (vgl. Unterkapitel 2.3.1). Hosemann und Geiling (2005) definieren die SA als Ganzes – und nicht nur die Sozialarbeit – als spezialisiertes gesellschaftliches Funktionssystem mit der Leitdifferenz soziale «Teilhabe» (Inklusion) versus «Nichtteilhabe» (Exklusion) (S. 32). Weiter schreiben Hosemann und Geiling (2005) der SA, wie im Unterkapitel 2.3.1 bereits angetönt, den Binärcode «Helfen» versus «Nichthelfen» zu (S. 61). Auch von Schlippe und Schweitzer (2016) definieren die SA als Funktionssystem, welches sich von anderen Funktionssystemen wie Gesundheitswesen, Bildungssystem oder Wirtschaft abgrenzt (S. 84).

Das bedeutet, Gesundheit, Bildung oder Geld werden für die SA erst wichtig, wenn deren Mangel Menschen von der gesellschaftlichen Teilhabe zu exkludieren droht. In der SA kann davon ausgegangen werden, dass Unterstützung in den genannten Bereichen erst bei einem Ressourcenmangel indiziert ist (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 84).

Zur Veranschaulichung der verschiedenen Funktionssystemen werden in den nachfolgenden Abbildungen das Gesundheitssystem und das System der Sozialen Hilfe aufgezeigt. Dadurch werden die Unterschiede sowie der Aufbau der Systeme ersichtlich.

Die SA gehört von Anfang an zu einer der häufigsten Grundprofessionen systemischer Beratung (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 83). Wie der Definition «systemische Beratung» zu Beginn des Unterkapitels 2.3 zu entnehmen ist, betrachtet diese spezifische Art der Beratung den Menschen als biopsychologisches System im Kontext seiner Beziehungen inner- und ausserhalb des Systems. Somit betrachten Beratende ihre Klientel nicht nur als alleinstehendes Individuum ohne jegliche Beeinflussung ihres Umfelds, sondern als ein (biopsychologisches) System, welches durch die Umwelt beeinflusst wird und in einer stetigen Wechselwirkung mit umliegenden Systemen steht (Hegemann & Oestereich, 2018, S. 28). Dadurch werden in systemischen Beratungen neben den sozialen Beziehungen auch die sozioökonomischen und kulturellen Beziehungen der Klientel miteinbezogen (ebd.). Allerdings können diese Systeme – wie in Unterkapitel 2.3.1 bereits ausgeführt – nicht mutwillig von aussen beeinflusst und verändert werden, sondern eine Veränderung kann nur aus freiwilliger intrinsischer Motivation geschehen (Hafen, 2004, S. 112-113). Diese Annahmen lässt Beratende in eine fragende, neugierige Haltung treten, mit dem Versuch, die Klientel zu einer intrinsischen Veränderung zu animieren (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 207). Dies mit dem Wissen, dass eine Veränderung nicht erzwungen werden kann – Hypothesenbildung und zirkuläres Fragen sind die technischen Mittel, um eine Neugierhaltung aufrecht zu erhalten. Wird davon ausgegangen, dass die «richtige» Beschreibung gefunden wurde, ist die Suche nach weiteren möglichen Beschreibungen verhindert. Mit einer neugierigen Haltung wird dem entgegengewirkt (ebd.).

2.4 Lösungsorientierte Beratung

Der lösungsorientierte Ansatz ist in der humanistischen Schule zu verorten (de Jong & Berg, 2008, S. 38-39). Er entstammt aus einer Bewegung von verschiedenen Kritiker*innen, welche die in den 70er Jahren trendige Methoden der Familientherapie hinterfragten (Lyman C. Wynne, ohne Datum; zit in de Shazer, 2010, S. 9). So entstanden anfangs der 80er Jahren zwei Gruppen,

welche sich von der üblichen Familientherapie abhoben. Zum einen war dies die Mailänder Gruppe, auf welche hier nicht weiter eingegangen wird und zum anderen entstand in dieser Zeit – das durch de Shazer und Berg gegründete – Brief Family Therapie Center (BFTC) in Milwaukee in den Vereinigten Staaten Amerikas. Den Vertretenden beider Gruppen gelang es eine selbstkritische Haltung zu bewahren und keine vorschnellen Schlüsse über ihre Klientel zu ziehen (Lyman C. Wynne, ohne Datum; zit in de Shazer, 2010, S. 10).

2.4.1 Einführung in die lösungsorientierte Kurztherapie nach Steve de Shazer und Insoo Kim Berg

De Shazer und seine Frau Berg gelten als Gründerpaar der heutigen lösungsorientierten Kurztherapie (de Jong & Berg, 2008, S. 38-39). De Shazer wurde in seiner Arbeit sehr inspiriert von der «Special Techniques of Brief Hypnotherapy» entwickelt von dem Therapeuten Milton H. Ericksons sowie von Gregory Bateson, welcher sich mit der Kommunikationslehre auseinandersetzte (ebd.; Steve de Shazer, 2010, S. 22). Anders als andere Wissenschaftler*innen und Psycholog*innen widmeten sich de Shazer und Berg weniger der wissenschaftlichen Forschung als vielmehr dem holistischen (ganzheitlichen) Beobachten und Reflektieren ihrer Arbeitsprozesse (Betula, ohne Datum). In ihrem 1987 gegründeten Institut BFTC führten de Shazer, Berg und ihr Team jede Menge Gespräche durch, welche aufgenommen und anschliessend analysiert wurden (ebd.). Durch diese Analysen kamen sie auf den Leitgedanken, dass eine passende Intervention gefunden werden kann, ohne dass Beratenden jedes Problem detail ihrer Klientel bekannt ist (de Shazer, 2010, S. 24). Die lösungsorientierte Kurztherapie geht davon aus, dass die Klientel sich ihre Wirklichkeit selber konstruiert und nach den daraus gezogenen Schlüssen lebt (de Jong & Berg, 2008, S. 38-39). Das bedeutet laut de Shazer (2010), dass Beratende ihrer Klientel keine Lösungen per se präsentieren, sondern die Klientel lediglich darin zu unterstützen sollten, eine eigene Lösung für ihr vorliegendes Problem zu entwerfen (S. 13.) Auf dieser Erkenntnis basiert die heute weltweit verbreitete lösungsorientierte Kurztherapie sowie die lösungsorientierte Beratung (de Jong & Berg, 2008, S. 38-39).

2.4.2 Lösungsorientierte Beratung in der Sozialen Arbeit

Handeln Beratende nach dem Konzept der lösungsorientierten Kurztherapie, so liegt der Fokus gemäss Scheibe (2019) nicht mehr auf den Problemen, sondern auf den positiv verlaufenden Situationen im Leben der Klientel. Dadurch sollte die Klientel einen Perspektivenwechsel

erfahren, wodurch ihr Fokus weg von den Problemen und hin zu möglichen konkreten Lösungsansätzen gelenkt werden sollte (Interview vom 12. März). Dadurch kann laut von Schlippe und Schweitzer (2016) der Chronifizierung eines Problems entgegengewirkt werden (S. 170). Denn ein Problem wird einerseits von jemandem als unerwünschter und veränderungswürdiger Zustand angesehen, andererseits auch als prinzipiell veränderbar (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 158). Im Beratungsprozess werden die an dem Zustandekommen des «Problemzustands» beteiligten Personen und Kommunikationen identifiziert und in den Lösungsprozess einbezogen (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 159). Von Schlippe und Schweitzer (2016) sind der Meinung, dass es verschiedene Wege gibt, welche von einem Problemzustand zu einem Nichtproblemzustand, also zu einer Lösung, führen (S. 160). Entweder können neue Prozesse initiiert und somit neue Zustände erschaffen werden, oder die bisherigen Prozesse werden mithilfe positiver Umdeutung (Reframing) anders bewertet (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 160). Eine weitere Möglichkeit besteht darin, die Unveränderbarkeit zu akzeptieren und zu überlegen, wie mit der nicht veränderbaren Situation zurechtgekommen werden kann (ebd.). De Shazer (2010) hingegen empfiehlt Beratenden ihrer Klientel durch spezifische Fragen eine sogenannte «Vision», eine zuversichtliche realistische Zukunft aufzuzeigen. Er argumentiert, dass eine in den Gedanken der Klientel konstruierte «Vision» zu einer selbst entwickelten Lösung für die Behebung des aktuellen Problems führen kann (S. 13). Diese Fragen können von Setting zu Setting variieren, allerdings bleiben die Phasen der Lösungsfindung grundsätzlich gleich (de Jong & Berg, 2008, S. 46-47). In der folgenden Tabelle werden die Phasen grob beschrieben.

Phasen	Inhalt
Beschreiben der Probleme	Die Probleme werden kurz beschrieben, jedoch wird anders als in einer «problem-fokussierten» Beratung nur wenig Zeit investiert und nicht vertieft nachgehakt.
Entwickeln von wohlformulierten Zielen	Die beratende Person versucht die Klientel zu ermutigen, Beschreibungen bezüglich der positiven Veränderung nachdem sich ihre Probleme gelöst haben, zu formulieren.
(Unter-) Suchen nach Ausnahmen	Hier wird die Klientel herausgefordert Situationen zu benennen, an denen ihre Probleme nicht oder weniger belastend aufgetreten sind und der Grund dafür wird erfragt.
Rückmeldung am Ende der Sitzung	Hier gibt die Fachperson eine gezielte Rückmeldung mit Komplimenten, zu dem was die Klientel bereits Nützliches tut und mit Vorschlägen beruhend auf den Beobachtungen, wo die Klientel noch weiterarbeiten könnte. Diese Rückmeldungen beruhen jedoch immer auf den (aus den Konversationen entnommenen) Informationen.

Tabelle 2: Phasen der lösungsorientierten Beratung (eigene Darstellung; Quelle: de Jong & Berg, 2008, S. 46-47).

Wichtig in dem Setting der lösungsorientierten Beratung ist zudem das Konzept des Nichtwissens. Dies bedeutet, dass Professionelle der SA versuchen, sich von der Gefahr vorzeitige Interpretationen zu tätigen fern zu halten (de Shazer und Yvonne Dolan, 2018, S. 14). Die Beratenden sollen in eine Haltung hineinkommen, in der die Klientel Expert*in ist und diese am besten wissen, was für sie hilfreich ist (de Jong & Berg, 2008, S. 48). Durch diese Ansätze wendet sich die lösungsorientierte Kurztherapie von dem bekannten «Problem-Lösungs-Ansatz» ab und widmet seine Aufmerksamkeit dem «Lösungs-Fokus» (de Jong & Berg, 2008, S. 40).

Auf eine vertiefte Auseinandersetzung mit diesem Thema wird hier verzichtet und stattdessen auf die für diese Arbeit relevante Kombination aus den beiden beschriebenen Schulen eingegangen. Den Autorinnen ist bewusst, dass die genannten Aspekte nur einen kleinen Ausschnitt der lösungsorientierten Beratung widerspiegeln. Aufgrund der limitierten Zeichenzahl dieser BA wird dieser Ansatz hier jedoch nicht weiter vertieft, sondern auf die genannten Punkte beschränkt.

2.5 Systemisch-lösungsorientierte Beratung

Laut Scheibe (2019) zeigt sich seit der Jahrhundertwende eine Tendenz zur Öffnung der einzelnen Ansätze. Dadurch entstehen neue, sogenannte integrative Ansätze (Unterricht vom 20. März). So ist auch der systemisch-lösungsorientierte Ansatz, welcher sich aus dem systemischen Ansatz von Unterkapitel 2.3 sowie der lösungsorientierten Kurztherapie vom Unterkapitel 2.4 zusammensetzt, ein solcher integrativer Ansatz. Das bedeutet, dass Vertretende dieses Ansatzes sowohl Elemente des systemischen, wie auch Methoden des lösungsorientierten Ansatzes verwenden (Scheibe, Unterricht vom 20. März 2019).

Beratende, welche nach dem systemisch-lösungsorientierten Ansatz handeln, verstehen gemäss von Schlippe und Schweitzer (2016) ein Beratungsgespräch – aus systemischer Sicht – als sprachliche Koordination, wodurch ein gemeinsamer Sinn konstruiert wird, welcher sich jeweils auf etwas Drittes bezieht. Dieses kann zu einem organisierenden Prinzip werden, um welches sich ein komplexes und manchmal starres Kommunikationssystem aufbaut. Systeme, welche sich um ein Problem organisieren, werden «Problemsysteme» oder «problembezogene Systeme» genannt (S. 155). Über die Handlung von Menschen wird somit ein System mit dem Ziel, das Problem zu beseitigen, erzeugt – gleichzeitig sind die Menschen jedoch unbeabsichtigt an der Konstruktion des Problems beteiligt (Kurt Ludewig, 1997; zit. in von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 155). Harold A. Goolishian und seine Mitarbeitenden führten 1997 den Begriff des «problemdeterminierten Systems» ein, welcher die Grundidee der Problemstehung verdeutlicht (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 157). Ein Problem ist nicht ein zum System gehörendes Strukturmerkmal, sondern wird durch das System erschaffen. Als Auswirkung dieses Problemverständnisses werden Probleme nicht als Ausdruck einer «Dysfunktionalität» einer Person oder eines sozialen Systems verstanden, sondern eher als Folge einer Verkettung von unglücklichen Umständen (ebd.). Durch diese Sichtweise, gelingt es den Beratenden, den Gesprächsfokus nicht auf die Probleme zu legen, sondern auf die Entwicklung einer Lösungsstrategie, welche – aus systemischer Sicht – nur dann etwas bringt, wenn sie von der Klientel intrinsisch entwickelt wurde, da wie in Unterkapitel 2.3.2 beschrieben, Systeme sich nur durch intrinsische Motivation verändern können. Dadurch verwenden Beratende bewusste Fragetechniken, um diese Veränderung anzustreben (de Shazer, 2010, S. 13).

2.6 Resümee

Wie die Ausführungen dieses Kapitels gezeigt haben, ist Beratung ein vielseitig verwendeter und kontrovers diskutierter Begriff – unter anderem sind sich Fachpersonen nicht einig, ob und inwiefern «Beratung» von «Therapie» abgegrenzt werden kann. Es sieht so aus, als würde diese Uneinigkeit bestehen bleiben, weshalb eine Positionierung seitens der Professionellen der SA notwendig ist – die Autorinnen handhaben in dieser BA einen offenen Umgang zwischen Therapie und Beratung. Zudem haben die Ausführungen die Komplexität des Feldes der unterschiedlichen Schulen der Beratung und Psychotherapie aufgezeigt. Die systemische Beratung, die lösungsorientierte Kurztherapie und der für diese BA besonders relevante systemisch-lösungsorientierte Ansatz der Beratung wurden historisch eingebettet. Die systemische Beratung sowie die damit verknüpfte Systemtheorie von Niklas Luhmann gewannen in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts an Bedeutung. Bis heute wird in der Fachwelt diskutiert, ob die SA als Funktionssystem gilt oder nicht – auch diese Uneinigkeit verschiedener Wissenschaftler*innen wird höchstwahrscheinlich weiterhin bestehen bleiben. Professionelle der SA sind also herausgefordert, sich eine eigene Meinung dazu zu bilden. Gestützt auf das fachliche und wissenschaftliche Wissen, welches im Unterkapitel 2.3.2 veranschaulicht wurde, betrachten die Autorinnen die SA als Funktionssystem. Wie im Unterkapitel 2.4 ersichtlich wurde, ist die lösungsorientierte Kurztherapie in den humanistischen Ansätzen zu verorten. Im Verlaufe der Zeit gab es immer mehr Kombinationen der verschiedenen Ansätze – so entstand die systemisch-lösungsorientierte Beratung, welche Ansätze aus beiden der genannten Schulen verbindet. Durch die Recherche zur historischen Einbettung der systemisch-lösungsorientierten Beratung kamen die Autorinnen für sich und ihr Professionsverständnis zum Schluss, dass im professionellen Alltag der Sozialen Arbeit die Wahl der Beratungsschule zweitrangig ist – Hauptsache die Klient*innen werden in ihren Anliegen unterstützt. Die systemisch-lösungsorientierte Beratung eignet sich dennoch gut für die SA, denn durch den systemischen Blick kann die jeweilige Situation besonders umfassend beleuchtet werden und durch die Lösungsorientierung wird dem Konstruieren der Probleme entgegengewirkt.

3 Sprache und Kultur als Basis für die Beratung

In diesem Kapitel wird auf die zwei Hauptthematiken Sprache und Kultur eingegangen. Dabei stützt sich dieser Teil auf wissenschaftliche Grundlagen aus der Sprachforschung und verschiedenen Kulturansätzen sowie Kulturtheorien. Nebst den Definitionen der einzelnen Begriffe, wird auf deren Relevanz für die Beratung sowie die Chancen und Risiken dieser Begriffe im Kontext von Beratungen in der sozialen Arbeit eingegangen. Abschliessend folgt ein Resümee des erworbenen Wissens.

3.1 Einfluss der Sprache auf die Beratung

Die räumlichen Dimensionen sprachlicher Praktiken verändern sich gemäss Busch (2017) unter den Bedingungen der Globalisierung. Die Strukturierungen zwischen lokal, regional, national und supranational verflüssigen sich und die Räume verknüpfen sich in wechselhaften Konstellationen neu untereinander (S. 134). Auch in der Schweiz hat laut dem Bundesamt für Statistik (2019) von 1970 bis 2017 die Bevölkerung mit einer Nichtlandessprache als Hauptsprache massiv zugenommen. Die Veränderung der Erhebungsergebnisse hängt möglicherweise damit zusammen, da seit 2010 mehr als eine Hauptsprache angegeben werden kann. Zudem hat in dieser Zeitspanne der Anteil an Personen mit Deutsch oder Schweizerdeutsch als Hauptsprache leicht abgenommen. Dies bedeutet, dass die Gesellschaft in der Schweiz mit zunehmender Sprachenvielfalt konfrontiert wird: Über ein Drittel der Schweizer Wohnbevölkerung verwendet mindestens einmal in der Woche in ihrem Alltag mehr als eine Sprache (Bundesamt für Statistik, 2019). Daraus kann geschlossen werden, dass die Relevanz vom Einfluss der Sprache auf die Beratung handelt.

3.1.1 Definitionen der verwendeten Begriffe

Einsprachigkeit, Mehrsprachigkeit, Muttersprache, Erstsprache, Herkunftssprache, sprachliches Repertoire und Spracherleben – all diese Begriffe werden in dieser BA verwendet. Darum werden im folgenden Unterkapitel die Begriffe definiert und einen Überblick dazu erstellt. Zuvor möchten die Autorinnen einen kurzen Exkurs in die Entstehung und Funktion der Soziolinguistik vornehmen und die Entwicklung des Sprachverständnisses skizzieren damit ein besseres Sprachverständnis in der Beratung der SA entstehen kann.

Soziolinguistik befasst sich mit der Sprache der Gesellschaft (Werner H. Veith, 2002, S. 1). Sie ist eine weltweit populäre wissenschaftliche Disziplin, welche in der Zeit der «Kognitiven Wende» in den 50er bis 70er Jahren des 20. Jahrhunderts entstand. Soziolinguistische Versuche finden sich bereits in früheren Jahrhunderten – unter anderem bei Martin Luthers «Alltagssprache in der Bibelübersetzung» oder Wilhelm von Humboldts «Nationalsprache» (Daumantas Katinas, 2013, S. 8-9). Katinas (2013) nimmt an, dass Sprache gesellschaftliche Zusammenhänge widerspiegelt und gesellschaftliche Zusammenhänge durch Sprache geschaffen werden (S. 22). Nicht nur die gesprochenen Sprachen in der Schweiz und die Erkenntnisse der Soziolinguistik haben sich in den letzten Jahrzehnten gewandelt, sondern auch das Verständnis von Sprache. Ferdinand de Saussure, geboren 1857 in Genf, stiftete die Grundlagen der Sprachwissenschaft, wie sie in Westeuropa gelehrt wurde (Marie-José Béguelin, 2013, S. 1). Er verstand Sprache als ein in sich geschlossenes, normatives System. Valentin Volosinov entwirft im Jahr 1929 einen sprachphilosophisch begründeten Zugang zur Ideologieforschung und grenzt sich von de Saussures Sprachverständnis ab. Er stellt Sprache als lebendige Form der Kommunikation und Interaktion zwischen sozial agierenden und sozial organisierten Menschen dar, welche in ständiger Veränderung steht (Volosinov, 1975; zit. in Busch, 2017, S. 90). Gemäss Michail Bachtin (1979) ist die einheitliche Sprache als ein in sich geschlossenes System sprachlicher Normen ebenfalls nicht gegeben – sie ist immer ein Projekt jener Kräfte, die auf eine Vereinheitlichung und Zentralisierung der verbal-ideologischen Welt zielen (Bachtin, 1979; zit. in Busch, 2017, S. 91). Laut Sinfree Makoni und Alastair Pennycook (2007) wird seit einigen Jahren hinterfragt, ob Sprachen wie beispielsweise Deutsch, Französisch oder Englisch klar voneinander abgrenzbar sind. Dies wirkt sich auf damit verbundene soziale Zuschreibungen und Abgrenzungen aus (Makoni & Pennycook, 2007; zit. in Busch, 2017, S. 9). Busch (2017) geht von konkreten sprachlichen Praktiken der Sprecher*innenperspektive aus und versteht somit Sprache als etwas Dynamisches und Prozesshaftes (S. 9). Jacques Derrida (1997), ein französischer Philosoph ist ähnlicher Meinung: «Es ist unmöglich, die Sprachen abzuzählen. Es gibt keine Abzählbarkeit [*comptabilité*] der Sprachen, weil die Einheit der Sprache, die sich aller arithmetischen Abzählbarkeit entzieht, niemals bestimmt ist» (S. 25).

Ausgehend von der Herleitung des Sprachverständnisses und der Erklärung der Soziolinguistik möchten sich die Autorinnen den Definitionen der oben erwähnten Auswahl von bedeutenden Begriffen widmen. Laut Busch (2017) galt Mehrsprachigkeit lange Zeit als Sonderfall, Einsprachigkeit wurde als normal angesehen (S. 7). Durch Phänomene der Globalisierung – welche auch zu Beginn des Unterkapitels 3.1 skizziert wurden – wird Mehrsprachigkeit immer

mehr als Alltagsrealität wahrgenommen. Sie ist von einem Randthema zu einem zentralen Thema geworden – gesellschaftlich-politisch wie auch wissenschaftlich betrachtet – und wird innerhalb der angewandten Sprachwissenschaften zunehmend kritisch hinterfragt und diskutiert (Busch, 2017, S. 7). «Niemand ist einsprachig», nannte Brigitta Busch (2012) eines ihrer Werke. In irgendeiner Form macht so gut wie jede Person die Erfahrung, dass das eigene sprachliche Repertoire – dieser Begriff wird im Verlauf dieses Kapitels erklärt – nicht passend war und dass eigene Sprechweisen Gefühle des Nicht-Dazugehörens auslösen (Busch, 2012, S. 6). So kann sich jemand aus ländlichem Gebiet in einer Gruppe von Menschen aus der Stadt ausgeschlossen fühlen, auch wenn alle die gleiche Sprache sprechen. Verschiedene Faktoren wirken sich auf Ein- oder Ausschluss durch Sprache aus. Die Teilhabe der Sprecher und Sprecherinnen ist zu unterschiedlichen Zeiten oder auch gleichzeitig an unterschiedlichen sozialen Räumen zu verorten – sei es die Familie, das Dorf, die Stadt oder die Schule. In den verschiedenen Räumen gelten andere Regeln und andere Gewohnheiten des Sprachgebrauchs (Busch, 2017, S. 7-9).

Folgendes Zitat von John Peterson (2015) hat die Autorinnen animiert, die Begriffe *Muttersprache*, *Herkunftssprache* und *Erstsprache* genauer zu betrachten und zu differenzieren: «Selbst alltägliche Begriffe wie *Muttersprache* müssen hinterfragt werden, wenn man sich wissenschaftlich mit Sprache (...) auseinandersetzt, denn auch wenn dieser Begriff recht eindeutig und harmlos klingt, ist es beinahe unmöglich, ihn zu definieren» (S. 6). Der Begriff *Muttersprache* wird laut Katharina König (2016) im Alltag, in der Literatur sowie in Studien häufig verwendet. Prototypisch wird davon ausgegangen, dass die *Muttersprache* als erste Sprache von Lebensbeginn an natürlich erworben wird – in diesem Zusammenhang wird *Muttersprache* als Synonym zum Begriff *Erstsprache* verwendet (S. 271-272). In der Fachwelt wird jedoch häufig kritisiert, dass *Muttersprache* nicht zwingend als zuerst erworbene Sprache definiert werden kann; der Ausdruck ist mehrdeutig und missverständlich (König, 2016, S. 272; Britta Hufeisen & Claudia Riemer, 2010, S. 738). So argumentieren Nina Berend und Claudia Maria Riel (2008), dass manchmal von *Muttersprache* gesprochen wird, auch wenn die Sprache nicht als *Erstsprache* erworben wurde und im Alltag nicht am häufigsten genutzt wird (Berend & Riel, 2008; zit. in König, 2016, S. 273). In diesem Kontext wird *Muttersprache* kulturell-sprachlich betrachtet – dieses Begriffsverständnis nähert sich mehr dem Konzept der *Herkunftssprache* (König, 2016, S. 274). Auch Sabine Manning (2016) knüpft da an und argumentiert, dass *Muttersprache* identitätsstiftend wirkt und Gefühle, Kultur, Mimik und Gestik vermittelt. Auch der Begriff der *Herkunftssprache* wird kritisiert, denn die regionale

Herkunft lässt nicht immer auf die tatsächlich verwendete Sprache schliessen (Sara Fürstenau, 2011, S. 31). Zudem fokussiert der Begriff «Muttersprache» auf die Mutter-Kind-Beziehung und berücksichtigt andere Einflussfaktoren wie beispielsweise den Einfluss der restlichen Familienmitglieder oder jener der Gleichaltrigen nicht adäquat (König, 2016, S. 272). So schreibt Eberding (2015):

Wenn ich als deutschsprachige systemische Beraterin oder Therapeutin in interkulturellen Kontexten arbeite, habe ich es meistens mit mindestens zwei Muttersprachen zu tun: mit meiner eigenen, die ich von meiner Mutter gelernt habe und derjenigen, die meine Klientin von ihrer Mutter gelernt hat. (S. 92)

Rainer Dietrich (2004) definiert Muttersprache mit einem gesellschaftlich-normativen Blick: «Als *Muttersprache* wird die Sprache eines Individuums bezeichnet die es mit Mitgliedern einer kulturell homogenen Gemeinschaft als Erstsprache gemeinsam hat und zu der es auf dieser Grundlage eine spezifische, auch affektive Bindung empfindet» (S. 308). Mit der Verwendung des Begriffs Muttersprache können demnach gemäss König (2016) bestimmte Normvorstellungen verbunden sein, welche einen bilingualen Erstspracherwerb als abweichend bezeichnen. Die Sprachbeherrschung, welche für die «muttersprachliche Kompetenz» Voraussetzung sein sollen, sind häufig ebenfalls nicht definiert (S. 272-273).

Um die Inhalte des Diskurses in der Fachwelt über den Gebrauch des Begriffs «Muttersprache» zu verdeutlichen, wurden in der Tabelle 3 mögliche relevante Kriterien aufgelistet. Einige Kriterien können sich im Laufe der Zeit verändern, was die Definition des Begriffs zusätzlich erschwert (König, 2016, S. 274).

<i>Kriterium</i>	<i>Bedeutung</i>
Erwerbsreihenfolge	Zuerst erworbene Sprache
Performanz	Im Alltag am häufigsten gebrauchte Sprache
Kompetenz	Sprache, welche am besten beherrscht wird
Präferenz	Sprache, welche am liebsten gesprochen wird
Identität	Sprache, welche mit bestimmter kultureller Zugehörigkeit verbunden wird

Tabelle 3: Entwicklung der Sprachidentität (eigene Darstellung; Quelle: König, 2016, S. 274)

Rebekka Ehret (2019) schlug den Autorinnen vor, den Begriff «Erstsprache» zu verwenden, da dieser einfacher definiert werden kann und weniger missverständlich ist (Interview vom 20. Mai). Die Autorinnen verwenden in dieser BA Königs (2016) Definition der Erstsprache: Die Sprache wurde von Lebensbeginn an natürlich und ungesteuert erworben und ist für das Individuum von zentraler kommunikativer Bedeutung (S. 272). Die Kriterien der Erwerbsreihenfolge und der Kompetenz sind daher am ausschlaggebendsten (vgl. Tabelle 3).

Das sprachliche Repertoire wie auch das Spracherleben haben sowohl Einfluss aufeinander wie auch auf die Erstsprache. Der Anthropologe und interaktionistisch orientierte Linguist John Gumperz entwickelte 1964 das Konzept des sprachlichen Repertoires (Busch, 2017, S. 20). Das sprachliche Repertoire umfasst alle anerkannten Arten, Mitteilungen zu formulieren (Gumperz, 1964; zit. in Busch, 2012, S. 13). Zudem umfasst es alle Routinen, welche die Interaktion im Alltag charakterisieren; es wird also als ein Ganzes begriffen (Busch, 2012, S. 13). Es umfasst die Gesamtheit aller sprachlichen Mittel, welche den Sprecher*innen einer Sprechgemeinschaft zur Verfügung stehen, um Bedeutungen zu vermitteln (Busch, 2012, S. 13; Busch, 2017, S. 21). Durch diese ganzheitliche Anschauung des Repertoires wird ermöglicht, Sprachen nicht mehr als in sich geschlossene, voneinander klar abgegrenzte Einheiten zu betrachten – diese Perspektive wurde bereits in der Einleitung des Kapitels 3.1 hergeleitet (Busch, 2017, S. 21). Busch (2012) ist der Meinung, dass Gumperzs Repertoire-Konzept erweitert werden muss, denn Sprachwahl wird nicht nur von Regeln und Konventionen geleitet, sondern sie steht auch unter Einfluss des Spracherlebens. Somit hat jeder Mensch ein sprachliches Repertoire, welches vom Spracherleben abhängig ist (S. 14-18). Im Verlaufe dieses Unterkapitels (3.1.1) wird noch auf das Spracherleben eingegangen, zuerst wird jedoch das sprachliche Repertoire genauer beleuchtet. Dieses hat eine leibliche, eine emotionale und eine politische Dimension, welche im Folgenden kurz erklärt werden (Busch, 2017, S. 22-23).

Leibliche Dimension

Voraussetzung für Erleben ist einerseits ein wahrnehmendes, erlebendes Subjekt und andererseits ein Perspektivenwechsel. Das sprachliche Repertoire ist subjektiv – es ist also nicht beliebig und nicht ohne weiteres austauschbar. So kann es sein, dass sich Menschen fremd vorkommen, wenn sie sich in einer Sprache ausdrücken müssen, welche nicht ihre Erstsprache ist (Busch, 2012, S. 21-24).

Emotionale Dimension

Kognition und Emotion sind bei Spracherwerb und Sprachproduktion eng verbunden. Auf allen Ebenen der Sprachproduktion können emotionale Prozesse wirksam werden (Busch, 2012, S. 24-25). Busch (2012) versteht das Repertoire als einen Raum der Potentialität, der von sedimentiertem leiblich-emotionalem Erleben aufgespannt sowie eingeschränkt wird (S. 31). Im Zusammenhang mit Mehrsprachigkeit kommt häufig das Gefühl Scham auf, wenn ein «falsches» Wort, ein «falscher» Ton oder ein «falscher» Akzent verwendet wird. Schamsituationen können sich auf das Selbstbild der Person auswirken und zu Minderwertigkeit oder Schüchternheit führen. Es kann dazu führen, dass in der Öffentlichkeit das Sprechen vermieden wird. Zudem sind Übergänge zu anderen Gefühlen möglich, beispielsweise von Scham zu Angst oder von Scham zu Zorn (Busch, 2017, S. 26-27).

Die historisch-politische Dimension

Laut Busch (2017) werden über Sprachideologien soziale, ethnische, nationale und andere Zugehörigkeiten konstruiert. Wenn Sprache nicht wie selbstverständlich zur Verfügung steht, wird die einschränkende Macht sprachlicher Kategorisierung besonders wahrgenommen. Das Gefühl, nicht (oder nicht mehr) die «richtige» Sprache zu sprechen, kann entweder durch Eintreten in ein anderes Sprachregime, beispielsweise durch Migration, oder durch politische Umbrüche entstehen (S. 29).

Im bisherigen Verlauf des Unterkapitels 3.1.1 wurde der Begriff Spracherleben genannt. Damit ist gemäss Busch (2017) gemeint, wie Menschen sich selbst als sprachlich interagierend wahrnehmen und wie sie durch die Augen anderer wahrgenommen werden. Dies ist mit emotionalen Erfahrungen über das Wohlfühlen in einer Sprache oder im Sprechen verbunden und somit nicht neutral. Lange Zeit wurde dem emotional besetzten Spracherleben in Zusammenhang mit Mehrsprachigkeit wenig Beachtung geschenkt, der Fokus lag auf Sprachkompetenzen und messbaren Leistungen. Obwohl Spracherleben singulär ist und situativ entsteht, lassen sich einige grundlegende Achsen identifizieren (S. 19-20). Das Verhältnis von *Selbstwahrnehmung und Fremdwahrnehmung* hat einen grossen Einfluss. Zudem geht es um die Frage nach *Zugehörigkeit oder Nichtzugehörigkeit*. Entweder kann dies den Wunsch beinhalten, sich mittels Sprache mit einer Gruppe zu identifizieren oder es kann sich um die Erfahrung handeln, von anderen aufgrund der Sprache ungefragt mit einer bestimmten Gruppe identifiziert zu werden. Schliesslich geht es auch um das Erleben *sprachlicher Macht oder*

Ohnmacht, welches beispielsweise mit sprachlicher Hierarchisierung zusammenhängen kann. Es ist wichtig, dass sich Menschen, welche sich im Raum von Mehrsprachigkeit bewegen, des eigenen Sprechens und der eigenen Sprache bewusst werden. Das bedeutet, Sprache oder Sprechweise mit den Augen anderer zu betrachten und sich aufeinander zu beziehen, also Sprachbewusstsein zu entwickeln (Busch, 2017, S. 19-20).

Die Autorinnen gehen davon aus, dass keine klare Abgrenzung zwischen verschiedenen Sprachen möglich ist. Dennoch fokussiert sich diese BA auf «Sprachen im engen Sinne», welche einer Nationalität zugeschrieben werden können – also Sprachen wie Deutsch, Italienisch oder Russisch. Die Autorinnen sind sich bewusst, dass diese Sprachen vom sprachlichen Repertoire und dem Spracherleben abhängig und nicht abzählbar sind. Das in diesem Unterkapitel hergeleitete Sprachverständnis soll die Grenzen der verwendeten Sprachbegriffe aufweichen.

3.1.2 Systemische Sicht auf Sprache

Bisher wurde definiert, was in dieser BA mit Sprache gemeint ist und es wurden verschiedene Perspektiven über die Sprache beleuchtet. In diesem Unterkapitel wird Sprache mit dem systemischen Wissen aus dem Unterkapitel 2.3 verknüpft.

Wie im Unterkapitel 2.3 beschrieben wurde, funktionieren Systeme autopoietisch. Für das Verständnis menschlicher Wirklichkeiten unterscheidet Luhmann (1988) drei Klassen autopoietischer Systeme voneinander. Diese operieren unabhängig voneinander, obwohl sie verbunden sind und sich in ihrer Existenz gegenseitig voraussetzen: Leben (biologische Systeme), Bewusstsein (psychische Systeme) und Kommunikation (soziale Systeme). Dabei kann Bewusstsein nicht kommunizieren und Kommunikation kann nicht denken oder fühlen. Jedoch sind Bewusstsein und Kommunikation durch Sinn eng aneinandergeschlossen (Luhmann, 1988; zit. in von Schlippe & Schweitzer, S. 117). Sinn stellt somit die wesentliche Verbindung zwischen psychischen und sozialen Systemen dar – sowohl Kommunikation wie auch Bewusstsein erzeugen und verarbeiten Sinn (Walter Reese-Schäfer, 1992, S. 35). Gemäss von Schlippe und Schweitzer (2016) gelingt es nicht immer, Aspekte des Lebens ins Bewusstsein zu bringen. So kann es herausfordernd sein, körperliche Ereignisse wie beispielsweise Emotionen bewusst wahrzunehmen und Inhalte unseres Bewusstseins in Kommunikation überzuführen. Dieses Phänomen wird von Luhmann als «Kapazitätsüberschuss» bezeichnet (S. 118). Für die systemische Beratung kann daraus Folgendes impliziert werden: Menschen können nicht direkt in Gedanken und Gefühle anderer hineinsehen, sie verstehen einander also prinzipiell nicht. Die

Kommunikation regt lediglich ihre psychischen Systeme an. Zudem sind kommunikative Muster relativ autonom gegenüber den Gefühlen und Gedanken der Beteiligten, es kann also vorkommen, dass Gespräche anders ablaufen als alle Beteiligten es sich wünschen (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 119-120).

Aus systemischer Perspektive ist Sprache ein System, in welches mithilfe struktureller Koppelung zwischen dem kognitiven System des Individuums und dem System Sprache eingestiegen werden kann. Zudem manifestieren sich in Sprache auch gesellschaftliche Strukturen (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 153). Sprache tritt im Gebrauch von Menschen in Form von Geschichten auf und ist das wichtigste Medium, denn sie ist gleichzeitig Produkt wie auch Produzent menschlicher Wirklichkeit (Thomas Luckmann, 1990, S. 204). Wirklichkeit entsteht laut von Schlippe und Schweitzer (2016) nicht in einem individuellen, sondern in einem gemeinschaftlichen Prozess. Sie entsteht demnach als ein Phänomen der Erzeugung von Konsens im Dialog, dem gemeinsamen Sprechen. Dabei sind «Missverständnisse» eher die Regel, das Gesagte wird selten «verstanden» (S. 148). Mit Sprache sollen Beschreibungen geliefert werden, welche wahr, objektiv und real sein sollen. Sprache ist jedoch stark von individuellen Erfahrungen von Wirklichkeiten geprägt und bildet diese nicht vorrangig ab. Dies muss immer wieder ins Bewusstsein gerufen werden (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 152). Andrea Ebbecke-Nohlen (2009) geht ebenfalls von einer systemischen Ausgangslage aus und beschreibt die Funktion der Sprache sogar wie folgt: «Sprache versucht nicht nur, die Wirklichkeit abzubilden, Sprache schafft Wirklichkeit» (S. 117).

3.1.3 Sprache in der Beratung

In den bisherigen Unterkapiteln von 3.1 wurde die Relevanz der Sprache auf unterschiedliche Weisen beleuchtet und diskutiert. Gerade Professionelle der SA begegnen in ihren Beratungssettings immer wieder Menschen, welche die deutsche Sprache nur schwach beherrschen. Eine Studie von Ted Asay und Michael Lambert (2001) zeigt jedoch, dass die Sprache nur einen kleinen Teil zu einer erfolgreichen Beratung beiträgt. Wichtiger ist die entgegenbringende Empathie sowie die Wahl der Methoden und Techniken (S. 41-82). Die Praxis zeigt jedoch, dass schwache Deutschkenntnisse trotzdem oft zu Herausforderungen für alle Gesprächsbeteiligten führen. Nachfolgend werden mögliche Herausforderungen in solchen Settings und ein adäquater Umgang damit aufgezeigt.

Beratende sollten sich stets bewusst sein, dass Sprache eine Art der «Wirklichkeitserzeugung» darstellt und individuell geprägt ist (Ebbecke-Nohlen, 2009, S. 117). Sprache bietet zudem die Möglichkeit, sie reflexiv auf sich selbst anzuwenden und damit Metakommunikation zu betreiben (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 154). Professionelle der SA sollen sich bewusst sein, dass in jedem Sprechakt nicht nur Inhalte vermittelt werden, sondern dass Bedeutung (mit-) geteilt wird, und dass Sprecher*innen etwas von sich selbst preisgeben und sich zu anderen in Beziehung setzen (Busch, 2012, S. 9-10; von Schlippe, Mohamed El Achimi & Gesa Jürgens, 2003, S. 53). Die Autorinnen sehen hier einen Zusammenhang zu Paul Watzlawicks Axiomen und zum Vier-Ohren-Modell von Friedemann Schulz von Thun. Sprache hat sicherlich einen Einfluss darauf – neben der Sprache wird Kommunikation jedoch noch von anderen Faktoren beeinflusst (Siegfried Rosner & Andreas Winheller, 2012, S. 16). Im Folgenden werden die Axiome von Watzlawick sowie das Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun abgebildet und daraus Schlüsse für die Beratung gezogen.

Axiome	Inhalt	Bedeutung für Professionelle der Sozialen Arbeit
1: Man kann nicht nicht kommunizieren	Kommunikation besteht nicht nur aus Worten, sondern aus Verhalten jeder Art – jedes Verhalten hat in einer zwischenmenschlichen Situation Mitteilungscharakter.	Sprache ist nicht das einzige Kriterium, das in der Beratung beachtet werden soll.
2: Jede Mitteilung hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt	Neben dem Inhalt – dem besonders auffälligen Aspekt einer Mitteilung – ist der Beziehungsaspekt ebenso wichtig. Er gibt einen Hinweis darauf, wie die Sender*innen die Nachricht von den Empfänger*innen verstanden haben möchten – wie also die Beziehung zwischen den Beteiligten gesehen wird.	In jeder Kommunikation ist ein Inhalts- und ein Beziehungsaspekt vorhanden, wobei letzterer Einfluss auf den ersteren hat.

3: Interpunktion in der Kommunikation	Jede Kommunikation ist Ursache und Wirkung – auf jeden Reiz folgt demnach eine Reaktion (Interpunktion).	Beziehungskonflikte basieren oftmals auf Diskrepanzen auf dem Gebiet der Interpunktionen.
4: Digitale und analoge Kommunikation	Menschliche Kommunikation lässt sich analog (zum Beispiel durch eine Zeichnung oder eine Geste) oder digital (durch Worte) ausdrücken. Zwischen dem digitalen Wort «Tisch» und dem analogen Bild eines Tisches besteht keine direkte Verbindung – blosses Hören einer unbekanntem Sprache wird demnach niemals zum Verstehen dieser Sprache führen.	Digitale Kommunikation erweist sich fast als bedeutungslos, sobald die Beziehung zum zentralen Thema der Kommunikation wird – eine Geste oder eine Miene sagen vielmehr über Gedanken aus als hundert Worte.
5: Symmetrische und komplementäre Interaktionen	Beziehungen beruhen entweder auf Gleichheit (Symmetrie) oder auf Unterschiedlichkeit (Komplementarität). Bei symmetrischen Interaktionen ist das Verhalten der Partner*innen spiegelbildlich, bei komplementären Interaktionen ergänzen sich die Verhalten der Partner*innen gegenseitig – dabei nimmt jemand die überlegene und jemand die unterlegene Stellung ein.	Die Begriffe sind nicht mit wertenden Gegensatzpaaren wie «stark» und «schwach» zu vergleichen. Komplementäre Beziehungen beruhen auf gesellschaftlichen oder kulturellen Kontexten und die beiden Stellungen bedingen einander. Der Fokus sollte also vielmehr darauf liegen, <i>wie</i> sich die Partner*innen verhalten – das <i>Warum</i> ist nicht relevant.

Tabelle 4: Axiome nach Paul Watzlawick in der Beratung (eigene Darstellung; Quellen: Paul Watzlawick, Janet H. Beavin und Don D. Jackson, 2011, S. 58-78; Watzlawick, ohne Datum)

Friedemann Schultz von Thun (1998) erweiterte diese Axiome mit weiteren Ansätzen der Psychologie und entwickelte ein Modell, in welchem jede zwischenmenschliche Kommunikation von vier Seiten beleuchtet wird; Jede Nachricht soll etwas über die Selbstoffenbarung (Selbstkundgabe), den Sachinhalt, den Appell und die Beziehung aussagen. Jede Aussage beinhaltet alle vier Seiten, allerdings werden sie unterschiedlich gewichtet. Zudem kann sie mit den vier unterschiedlichen «Ohren» gehört werden (S. 13-14). Professionelle der SA sollen sich bewusst sein, dass jede Nachricht unterschiedlich aufgefasst und interpretiert werden kann. Das bedeutet, dass Berater*innen sensibel mit Aussagen umgehen sollten, denn sowohl sie wie auch das Gegenüber können die Nachricht auf einem unbeabsichtigten Ohr aufnehmen.

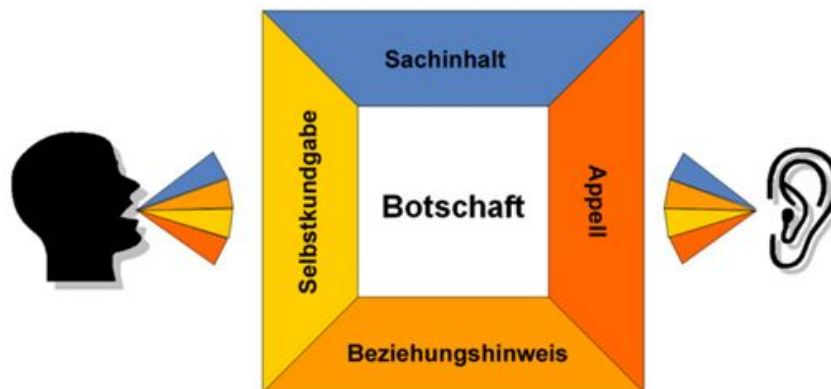


Abbildung 2: Vier-Ohren- Modell nach Schultz von Thun (Quelle: Schultz von Thun, 1981)

Morina, Maier und Schmid Mast (2008) verstehen Sprache als «Verkörperung des Seelenlebens» – daraus folgt, dass es Menschen am leichtesten fällt, sich in ihrer Erstsprache über Gefühle und Emotionen auszudrücken (S. 105). Eine fehlende gemeinsame Sprachbasis ist für eine adäquate Kommunikation herausfordernd – deshalb soll mit Sprachenvielfalt bewusst umgegangen werden. Häufig kommt es zu Kommunikationsproblemen, wenn Menschen mit nicht deutscher Erstsprache die Fachsprache nicht ausreichend beherrschen. Es ist durchaus sinnvoll, in solchen Situationen eine professionelle dolmetschende Fachkraft beizuziehen. Morina, Maier und Schmid Mast (2008) definieren Dolmetscher*innen als «Fachleute für die Kommunikation zwischen Angehörigen unterschiedlicher Sprachen und Kulturen» (S. 105). Gute Dolmetscher*innenarbeit ist laut Morina, Maier und Schmid Mast (2008) eine Ressource, welche eine differenzierte sprachliche Verständigung über die biologische, psychische und soziale Welt der Klient*innen ermöglicht. Werden Dolmetscher*innen eingesetzt, wird die sprachliche Barriere abgebaut (S. 105). Da in der Praxis jedoch oftmals die nötigen Ressourcen fehlen, werden in solchen Situationen häufig Familienmitglieder zum Übersetzen herangezogen

(Eberding, 2015, S. 93-100). Dies ist im Beratungssetting laut Eberding (2015) jedoch unprofessionell, denn es festigt das familiäre Machtgefälle oder stellt die Familienhierarchie auf den Kopf. Darüber hinaus ist eine zusätzliche – neutrale oder nicht neutrale – Person während dem Beratungsgespräch anwesend, was die Situation komplizierter macht (Eberding, 2015, S. 99-100). Unserer Meinung nach ist eine zusätzliche Person in der Beratung anwesend, was die Situation komplizierter macht. Kommunikation ist auch ohne ausreichende gemeinsame Sprachbasis möglich, auch wenn sie anfälliger für Fehler ist. Es braucht dafür ein grösseres Mass an Beziehung, an Zeit, an Geduld, an Mut und an Einfallsreichtum. Dafür ist es hilfreich, sich Zeit zu nehmen oder Zeit zur Verfügung zu stellen. Es soll langsam und deutlich gesprochen werden, Gestik und Mimik, Synonyme und Bilder sowie Papier und Stift können als Hilfsmittel unterstützend sein. Wichtige Gespräche sollen unbedingt so geplant werden, dass eine Fachkraft, welche die Erstsprache der Klient*innen spricht oder Dolmetscher*innen einbezogen werden können (S. 99-100).

Wie in Unterkapitel 3.1.1 bereits erwähnt, können Sprache und Macht zusammenhängen – Macht ist Teil der historisch-politischen Dimension des sprachlichen Repertoires. Demnach kann mit Sprache Macht ausgeübt werden, beispielsweise bei der eigenen Fähigkeit oder Unfähigkeit, eine Fremdsprache zu verstehen, zu sprechen oder zu schreiben (Veith, 2002, S. 85). Die Asymmetrie kann laut Busch (2017) verstärkt werden, wenn Fachpersonen Lai*innen gegenüber Fachsprache gebrauchen. Unterschiede zwischen alltagssprachlichem und fachsprachlichem Verständnis bestimmter Begriffe können die Kommunikation erschweren (S. 158). Damit Fachpersonen und Lai*innen ohne Konflikte miteinander kommunizieren können, müssen die Fachpersonen gemäss Veith (2002) daran interessiert sein, dass die Lai*innen sie verstehen. Wenn die Fachperson nicht bereit ist, die Fachwörter umgangssprachlich zu paraphrasieren, sind Kommunikationskonflikte nicht lösbar (S. 88).

Sprechen Personen in einer Zweitsprache, produzieren sie laut Veith (2002) manchmal Äusserungen, welche gegen die Sprachnormen verstossen. Personen mit Deutsch als Erstsprache können in der Kommunikation mit solchen Personen «Foreigner Talk» anwenden – damit passen sie ihre sprachlichen Register so an, dass sie von erwachsenen Personen mit Deutsch als Zweitsprache besser verstanden werden (S. 211-212). Laut Ludger Hoffmann (ohne Datum) kennzeichnet Foreigner Talk «eine spezifische Sprechweise Personen gegenüber, die man nicht sprachkompetent im Deutschen hält oder auf diese Weise diskriminiert: Du müssen Fahrkarte kaufen, Du verstehen, was Frau sagt?». Eberding (2015) zeigt auf, dass Menschen mit nicht Deutsch als Erstsprache sprachlich oft entweder massiv unter- oder überfordert werden.

Im Beratungssetting kann es passieren, dass der Sachverhalt in komplizierten Worten erklärt wird und auf Nachfrage der Klient*innen in immer noch komplizierten Worten wiederholt wird. Nach mehreren Nachfragen seitens der Klientel kann es vorkommen, dass die Fachpersonen auf grammatikalisch inkorrektes Deutsch – dem soeben beschriebenen Foreigner Talk – wechseln. Ist dies den Klient*innen unangenehm, kann es dazu führen, dass sie nicken und so agieren, als hätten sie verstanden (S. 96). Die Autorinnen sehen hier einen Zusammenhang zur emotionalen Dimension des sprachlichen Repertoires, welches im Unterkapitel 3.1.1 erklärt wurde. Durch die «falsche» Aussprache kann Scham oder sogar Wut ausgelöst werden, womöglich wird das Sprechen sogar eingestellt. Demnach erachten es die Autorinnen als wichtig, dass die Berater*innen nicht die Fehler der Klient*innen wiederholen und spiegeln, sondern sie zum Sprechen motivieren. Auch laut Hoffmann (ohne Datum) bringt die Sprechweise Foreigner Talk wenig Lernfortschritt und wird oftmals negativ bewertet. Folgende Verhaltensweisen wirken sich lernfördernder aus und sollen demnach eher angewendet werden (ebd.):

- deutliche Aussprache
- Reduktion des Sprechtempos.
- Orientierung am hier und jetzt
- Vorwissen nutzen
- Fragen stellen
- Inhaltswörter verstehbar machen
- auf schwierige Wörter verzichten
- die gesprochenen Sätze grammatikalisch korrekt wiedergeben

Die Autorinnen sehen einen Zusammenhang zwischen Hoffmanns (ohne Datum) Sprechweisungen und der *Leichten* sowie der *Einfachen Sprache*, auf welche im Unterkapitel 4.1 vertiefter eingegangen wird.

3.1.4 Fazit

Durch die Globalisierung verändern sich die sprachlichen Praktiken in der Deutschschweiz – Mehrsprachigkeit rückt immer mehr in den Fokus und verdrängt die Einsprachigkeit als «normal» angesehener Fall. Im Kapitel 3 wurde die Sprache aus verschiedenen Perspektiven beleuchtet und es wurden in dieser BA verwendete Begriffe definiert. Die Autorinnen befinden das Konzept des sprachlichen Repertoires und das sprachliche Erleben besonders anschlussfähig auf die Fragestellungen dieser BA, deshalb wurden diese beiden Aspekte genauer beleuchtet.

Im Weiteren versuchten die Autorinnen, Sprache systemisch zu erklären. Im letzten Unterkapitel 3.1.3 wurde das erarbeitete und dargestellte Wissen auf das Beratungssetting angewendet – die Relevanz der Sprache in der Beratung wurde beleuchtet. Für die Autorinnen ist es zentral, dass Sprache als enorm wichtiger – jedoch nicht einziger – Aspekt in der Beratung verstanden werden soll.

3.2 Einfluss der Kultur auf die Beratung

«Wir leben in einer Zeit, in der die Menschen nicht mehr in der Lage sind, zu definieren, was Kultur ist» (Max Frisch, ohne Datum).

Wie der Schweizer Schriftsteller und Architekt Max Frisch (ohne Datum) in seinem Zitat feststellt, ging die Bedeutung von Kultur in unserer Gesellschaft tendenziell verloren. Kultur wurde über die Jahre zu einem Trendwort (Hegemann & Oestereich, 2018, S. 12). «Multikulturalität», «Interkulturelle Kompetenzen», «Kulturkonflikte», «Transkulturalität» sowie «Leit- und Arbeitskultur» sind nur einige der Begriffe, welchen wir in unserem (Berufs-) Alltag immer wieder begegnen. Doch nicht nur bezogen auf ein Handeln kommt der Kulturbegriff in unserer Gesellschaft vor. Auch Themen wie die Architektur, die Kunst, die Sprache etc. werden als Teil einer Kultur verstanden (ebd.). Dies zeigt auf, dass der Begriff «Kultur» unterschiedlich verwendet wird, wodurch sich die Aussage von Frisch bestätigt. Allerdings sind diese unterschiedlichen Definierungen kein neues Phänomen. Bereits in den Zeiten des Kolonialismus gab es laut ethnologischen Übersichtsarbeiten mehr als 100 verschiedene Definition zu Kultur (Hegemann & Oestereich, 2018, S. 12). Um klar zu stellen wie Kultur in dieser Arbeit definiert wird, leiten die Autorinnen im folgenden Unterkapitel ihr Kulturverständnis anhand von verschiedenen Definitionen und Vergleichen her. Anschliessend werden die Begriffe Inter-, Multi- und Transkulturalität definiert und kritisch beleuchtet. Weiter wird ein kurzer Einblick in die Milieutheorien gewährt, bevor ein Bezug der Relevanz sowie der Herausforderungen und Gefahren von Kultur in Beratungen hergestellt wird.

3.2.1 Kulturverständnis

Wie in der Einleitung des Unterkapitel 3.2 erläutert wurde, bestanden bereits im Kolonialismus sehr viele Definitionen bezüglich des Begriffs Kultur und die Anzahl hat sich seither nur vermehrt. Wie im Unterkapitel 3.1 aufgezeigt wurde, haben sich Sprachen und dadurch auch Kulturen durch die Globalisierung verstärkt durchmischt (Busch, 2017, S. 134). So ist es

nachvollziehbar, dass heute in der Literatur viele Kulturdefinitionen sowie Kulturverständnisse zu finden sind. Diese vertreten oft kontroverse Ansichten; einerseits gibt es das Alltagsverständnis von Kultur, welches «Kultur» beinahe als «Natur» des Menschen bezeichnet und als Fragen und Antwort auf das Handeln einer Person zugleich gilt (Annita Kalpaka, 2015, S. 32). Andererseits wird Kultur teilweise nur im Zusammenhang mit der Hochkultur (Architektur, Musik, Theater etc.) einer Gesellschaft verbunden, was etliches alltägliches Handeln der Menschen ausser Acht lässt (ebd.). In der Fachwelt verläuft die Diskussion differenzierter. So gibt es Definitionen wie diese des Anthropologen Melville J. Herskovits (1973), welcher Kultur als etwas Statisches betrachtet, das innerhalb einer Gruppe geschieht und nur von aussen wahrgenommen werden kann, aber nicht veränderbar ist. So beschreibt er Kultur als

(...) als eine Ansammlung institutionalisierter Verhaltensweisen (...), die ihm, wenn er sie kennen lernt, erlauben, wahrzunehmen, wie ein Mitglied der besuchten Gesellschaft in einer gegebenen Situation reagieren wird. Denn Kultur reguliert die Beziehungen jedes Mitglieds der Gesellschaft zu den anderen; sie verordnet die Weltsicht, die ein Volk hat; sie ordnet ihre ästhetischen Befriedigungen. Sie bestimmt Weisen, nach denen sie Zeit und Raum wahrnehmen und darauf reagieren; sie gibt jedem Menschen die ethischen Normen, nach denen er seine eigene Lebensführung bestimmt und diejenige anderer beurteilt. Es gibt buchstäblich keinen Moment in dem Leben des Individuums, in dem der Einfluss seiner Kultur nicht vorhanden ist (Herskovits, 1973, zit. in Olivia Sarma, 2012, S. 12).

Eine solch statische Beschreibung von Kultur weist jedoch die Gefahr auf, Menschen zu stigmatisieren und in «Kulturboxen» zu packen, wodurch das Individuum vergessen gehen kann. Eine andere Definition, welche von John Clarke, Stuart Hall, Tony Jefferson und Brian Roberts (1979) herausgegeben wurde, definiert Kultur folgendermassen:

Die «Kultur» einer Gruppe oder Klasse umfasst die besondere und distinkte Lebensweise dieser Gruppe oder Klasse, die Bedeutung, Werte und Ideen, wie sie in den Institutionen, in den gesellschaftlichen Beziehungen, in Glaubenssystemen, in Sitten und Bräuchen, im Gebrauch der Objekte und im materiellen Leben verkörpert sind. Kultur ist die besondere Gestalt, in der dieses Material und diese gesellschaftliche Organisation des Lebens Ausdruck findet. Eine Kultur enthält die «Landkarte der Bedeutung», welche die Dinge für ihre Mitglieder verstehbar machen. Männer und Frauen werden daher durch Gesellschaft, Kultur und Geschichte geformt und formen sich selbst. So bilden die bestehenden kulturellen Muster eine Art historisches Reservoir – ein vorab konstruiertes «Feld der Möglichkeiten» -, das die Gruppe aufgreifen, transformieren und weiterentwickeln. Jede Gruppe macht irgendetwas aus ihren Ausgangsbedingungen, und durch dieses «Machen», durch diese Praxis wird Kultur reproduziert und vermittelt. Aber diese Praxis findet nur in dem gegebenen Feld der Möglichkeiten und Zwänge statt. (S. 41)

Dieses Kulturverständnis erweist sich bereits als dynamischer im Vergleich zu der Kulturdefinition von Herskovits (1973, S.75). Das Verständnis, dass Kultur den Menschen sowohl Strukturen als auch Orientierung für ihr Handeln geben kann, vertreten auch die Autorinnen. Allerdings betrachten sie das eingegrenzte «Feld der Möglichkeiten» ebenfalls als Gefahrenzone für eine Reduktion von Menschen auf dieses. Das, von der Kultur vorgegebene «Feld der Möglichkeiten», schränkt aus ihrer Sicht eine ressourcenorientierte Arbeit ein. Aus diesem Grund beziehen die Autorinnen sich auf das Kulturverständnis von Celia Falicov (1995):

Kultur ist ein für uns alle geltender Hintergrund von etablierten und über Generationen überlieferten Sichtweisen, Werten, Ansichten und Haltungen, welche einerseits unser ganzes Denken, Fühlen und Handeln beeinflussen, die wir andererseits aber in individueller wie auch kollektiver Weise übernehmen, modifizieren und weiterentwickeln und zwar in Abhängigkeit von unserer Teilhabe an unterschiedlichen Kontexten. Dieses Konzept teilt mit vielen anderen Einschätzungen, dass alles, was Menschen tun – alleine oder gemeinsam mit anderen – in einem kulturellen Ausdruck geschieht. Am deutlichsten wird das bei den Aktivitäten, die wir als Menschen tun (müssen!), um unsere biologische Existenz aufrechtzuhalten; es handelt sich dabei um Bereiche wie «Essen», «Sauberkeit», «Geburt», «Sex», «Sterben», etc. Alle damit verbundenen Aktivitäten werden nach einem kulturell vorgegebenen Muster mit mehr oder weniger geringen Varianzbreiten vollzogen und sind in einen sozialen Rahmen eingebunden, in dem auch die anderen Menschen derselben Kultur sich mehrheitlich berechenbar verhalten. Ein Verhalten ausserhalb von Kultur ist demnach gar nicht vorstellbar und findet auch nicht statt. Ein Bruch mit den kulturellen Vorgaben wird als Störung und Irritation erlebt. (Falicov, 1995; zit. in. Hegemann & Oestereich, 2018, S. 13)

Dieses Kulturverständnis versteht Kultur als etwas Dynamisches, welches sich stetig wandeln und verändern kann. Auch in der Ethnologie wird die Dynamik der Kultur beschrieben. Diese Dynamik wird aufgeteilt in eine generative, interaktive und konstitutive Dimension (Hegemann & Oestereich, 2018, S. 14). Unter dem generativen Aspekt wird all das verstanden, was durch die Sozialisation geschieht. Also das Erlernen verschiedener Handlungen in verschiedenen Lebensaltern. Unter der interaktiven Dimension verstehen Ethnolog*innen die Veränderung der generativen Handlungsmuster. Diese werden durch Erfahrungen verändert und individuell modifiziert. Als konstitutive Dimension wird der Wandel habitueller Muster im Laufe der Zeit verstanden (Hegemann & Oestereich, 2018, S. 16). So entwickelt jeder Mensch Vorstellungen bezüglich verschiedenen Lebensthemen und bildet sich Normen und Werte diesbezüglich. Als Beispiel nennen Hegemann und Oestereich (2018) die Gestaltung einer Paarbeziehung (S. 15-16). Weiter setzt das Kulturverständnis von Celia Falicov (1995) Kultur in den Kontext (Hegemann & Oestereich, 2018, S. 17). Ob ein Mensch auf dem Land oder in einer Stadt, in einer konservativen oder liberalen Familie aufwächst und welche Möglichkeiten und Erfahrungen er oder sie im Laufe der Zeit sammeln konnte, hat alles Einfluss auf das Verhalten, Denken, Fühlen

und Handeln (ebd.). Eine dynamische und kontextabhängige Sicht auf die Kultur wird auch durch von der Systemtheorie aus gesehen unterstützt. Wie im Unterkapitel 2.3.1 beschrieben, geht die Systemtheorie immer von einem System und dessen Umwelt aus, wobei das System in sich selbstorganisierend wirkt und durch die Umwelt beeinflusst wird (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 112-113). Kultur stellt, aus Sicht der Autorinnen, demnach eine relevante Umwelt des Menschen dar, welche auf das soziale System einwirkt und dem System die Möglichkeit zur Assimilation (Anpassung) bietet. Gleichzeitig ist die Kultur selbst ein System, welches durch die Menschen und die Kontexte beeinflusst wird (Martin Hafen, Mail vom 26. Juni 2019). Weiter beschreiben Hegemann und Oestereich (2018) aus systemischer Sicht, «dass es weniger objektivierbaren Zustände sind, die auf das Leben der Menschen einwirken, als vielmehr die Geschichten oder Narrative, die darüber zirkulieren und von Generation zu Generation weitergegeben werden» (S. 17). Wird Kultur der Sprache gegenübergestellt, wäre es falsch zu sagen, dass die beiden ein und das selbe sind. Vielmehr stellt Kultur ein Element der Sprache und die Sprache ein Element der Kultur dar, dürfen aber nicht gleichgesetzt werden (Hegemann & Oestereich, 2018, S. 19-20).

In dieser BA wird Kultur demzufolge an das Kulturverständnis von Falicov (1995) angelehnt und als einen dynamischen, kontextabhängigen Prozess verstanden, welcher das Denken, Handeln und Fühlen einer Person definiert (Falicov, 1995; zit in. Hegemann & Oestereich, 2018, S. 13). Aus Sicht der Autorinnen nimmt die Gefahr der Stigmatisierung und Diskriminierung von Menschen aufgrund ihrer Zugehörigkeit durch ein solches Verständnis ab. Dies, da Beratende ihre Klientel nicht bereits zum Vornherein eingrenzen, sondern sich für jegliche Ressourcen offen zeigen können. Zudem beziehen sich die Autorinnen in dieser BA, wie in Unterkapitel 1.2 erwähnt, auf die nationalen Kulturunterschiede mit dem Bewusstsein, dass alle Menschen nach dem Kulturverständnis von Falicov (1995) eine individuelle Kultur ausleben. Weitere Einflüsse der Kultur auf ein Beratungssetting werden genauer im Unterkapitel 3.2.4 beschrieben. Die Autorinnen sind sich bewusst, dass die oben vorgestellte Auflistung der Kulturverständnisse nicht abschliessend ist, gehen jedoch in dieser Arbeit nicht vertiefter darauf ein.

3.2.2 Inter-, Multi- und Transkulturalität

Hier werden neben verschiedenen Kulturverständnissen die Begriffe Inter-, Multi-, und Transkulturalität erklärt und kritisch beleuchtet.

Interkulturalität gehört zu den am weitesten verbreiteten Begriffen (Ehret, Interview vom 20. Mai 2019). Der Wortstamm «Inter» entstammt aus dem Lateinischen und bedeutet «(da-)zwischen» (Wortbedeutung.info, 2019a). So bezeichnet Interkulturalität all das, was «zwischen» mindestens zwei verschiedenen Kulturen stattfindet. Allerdings wird der Begriff weiter gefasst als die interkulturelle Kommunikation. Der Unterschied liegt darin, dass sich Handlungen der Interkulturalität nicht zwingenderweise auf einer kommunikativen Dimension abspielen müssen, sondern sich auf die Resultate und Konsequenzen interkultureller Kommunikationsvorgängen beziehen (Hans-Jürgen Lüsebrink, 2005, S. 14). Lüsebrink (2005) bezeichnet beispielsweise ein Kunstwerk, welches aus der Begegnung zweier kunstschaftender Personen unterschiedlicher Nationalitäten resultiert, als Interkulturalität (S. 14).

Der Begriff **Interkulturelle Kommunikation** ist ebenfalls weit verbreitet (Ehret, Interview vom 20. Mai 2019). Gemäss Lüsebrink (2005) wird er unterschiedlich weit gefasst «eine enge (...) Definition grenzt Interkulturelle Kommunikation auf den Bereich der *interpersonalen* Face-to-Face-Kommunikation zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen ein» (S. 7). Diese muss – wie auch in der allgemeinen Kommunikation – zwischen mindestens zwei Menschen stattfinden und kann sich auf der verbalen, non-verbalen oder medialen Ebene abspielen (Lüsebrink, 2005, S. 7-13). Eine etwas ältere Definition des deutschen Kommunikationswissenschaftler und Psychologen Gerhard Maletzke (1996) beschreibt Interkulturelle Kommunikation als Interaktion zwischen zwei Personen unterschiedlicher Kulturen mit dem Bewusstsein, dass das Gegenüber «anders» respektive «fremd» ist (S. 37). Beide Definitionsversuche enden in derselben Schlussfolgerung. Nämlich, dass Interkulturelle Kommunikation als Kommunikation zwischen zwei (oder mehreren) Menschen stattfindet, welche sich zu unterschiedlichen Kulturen (Nationen) zugehörig fühlen (Lüsebrink, 2005, S. 7-13; Maletzke, 1996, S. 37). Allerdings bemerkte Michael Schugk (2004), dass interkulturelle Kommunikation auch innerhalb einer Nation stattfinden kann (S. 52). Dies bestätigt auch das Beispiel der ländlichen versus städtischen Sprache von Busch (2012) in Unterkapitel 3.1.1 (S. 5-8). Somit gibt es auch innerhalb von Nationen Kulturen, sogenannte Subkulturen oder Milieus (IKUD Seminare, ohne Datum).

Obwohl Begriffe der Interkulturalität sehr weitläufig verwendet werden, stösst das interkulturelle Verständnis oft auf Kritik. So kritisiert Kalpaka (2015) die Einteilung vom «Wir» zu den «Anderen». Die Ansätze der Interkulturalität sowie der interkulturellen Kommunikation weisen die Gefahr auf, Menschen zu polarisieren respektive zu stigmatisieren. Durch das Verständnis des «Eigenen» und des «Anderen» oder des «Fremden» wird eine Abgrenzung

gezogen, welches schnell in ein «besser» versus «schlechter» Denken führen kann (S. 36-41). Das Distanzieren und Kategorisieren von Fremden beschreibt auch der Psychiater Prof. Claas-Hinrich Lammers (ohne Datum). Laut Lammers (ohne Datum) gehört die Angst vor dem Fremden zu den Urängsten eines Menschen. Ein Individuum neigt dazu Gruppen zu bilden und versucht seine eigene Gruppe zusammenzuhalten. Daher gilt alles was als fremd wahrgenommen wird als Bedrohung (Lammers, ohne Datum; zit in. Cornelia Werner, 2015). Eva-Maria Trüdinger und Kristina Faden-Kuhne (2013) haben weiter festgestellt, dass grundsätzlich die Eigengruppe im Vergleich zu der Fremdgruppe jeweils als besser bewertet wird (S. 378). Handeln Professionelle der SA also nach dem interkulturellen Verständnis, so steigt die Gefahr des in Unterkapitel 4.1 beschriebenen asymmetrischen Machtgefälles in einer Beratung. Ein solches Machtgefälle kann auch durch das Einsetzen von interkulturellen Fachkräften (Interkulturelle Vermittelnde, Dolmetschende) entstehen. Aus diesem Grund soll das Einsetzen von Fachkräften aus dem interkulturellen Bereich gemäss Ehret (2019) reflektiert und spezifisch geschehen (Interview vom 20. Mai). Aus Sicht der Autorinnen gibt es einen weiteren Kritikpunkt. Wird Kultur nämlich – wie Falicov (1995) diese beschreibt – verstanden als «(...) für uns alle geltender Hintergrund von etablierten und über Generationen überlieferten Sichtweisen, Werten, Ansichten und Haltungen, welche einerseits unser ganzes Denken, Fühlen und Handeln beeinflussen (...)» (Celia Falicov, 1995; zit. in Hegemann & Oestereich, 2018, S. 13), so müsste die Schlussfolgerung daraus sein, dass jeder Mensch eine individuelle Subkultur einer grösseren Kultur bildet (Reto Stäheli, Unterricht vom 01. April 2019). Um die vom Berufskodex der Sozialen Arbeit angestrebte Chancengleichheit zu gewährleisten, müsste aus Sicht der Autorinnen deshalb streng genommen jedes Beratungsgespräch von einer zusätzlichen Vermittlungsperson begleitet werden (AvenirSocial, 2010, S. 10). Die Praxis zeigt jedoch eindeutig, dass dies nicht der Fall ist und auch die Ressourcen dazu fehlen würden.

Multikulturalität

Das Konzept der Multikulturalität, respektive dem Multikulturalismus, kommt gemäss Alf Mintzel (1997) aus den USA und wurde 1941 entwickelt. Der Begriff der multikulturellen Gesellschaft tauchte allerdings erst 1964/65 in Kanada auf (S. 22). Wie das Präfix «Inter», stammt auch der Wortstamm «Multi» aus dem Lateinischen und bedeutet: «Mehrere, viele» (Wortbedeutung.info, 2019b). Somit wird unter Multikulturalität das Agieren mehrerer, verschiedener Kulturen innerhalb eines sozialen Systems (oft einer Nation) verstanden (Lüsebrink, 2005, S. 16). Laut Mintzel (1997) stellt Multikulturalität eine gesellschaftliche Tatsache dar, welche aufzeigt, dass in einer Gesellschaft verschiedene Kulturen existieren. Dies

kann in verschiedenen Formen geschehen, sei es nebeneinander, friedlich, konflikthaft oder auch in einem integrierten Miteinander. Somit beschreibe Multikulturalität die kulturelle Vielfalt einer Gesellschaft (S. 58). Der Multikulturalismus nimmt durch seine klar abgrenzbaren Kulturgrenzen allerdings eine kulturrelativistische Position ein, welcher von «einer Inkommensurabilität, einer sogenannten Unvergleichbarkeit der Kulturen ausgeht» (Klaus Lösch, 2016, S. 84). Dies bedeutet, dass die Kulturen der jeweiligen Gruppen nur aus Sicht der Mitglieder verstanden werden können und für Aussenstehende oft unverständlich bleiben. Entsprechend klammert der Multikulturalismus eine Verständigung zwischen Kulturen bezüglich ihrer Normen und Werten aus (ebd.). Dies hat zur Folge, dass Kulturen als statisch betrachtet werden, was zu absoluten Annahmen bezüglich einzelner Kulturen und deren Vertreter*innen führt sowie soziale Unterschiede und allgemeine Ungleichheiten auf kulturelle Differenzen reduziert (Charles Taylor, 2009; zit. in Klaus Lösch, 2016, S. 86). In der Fachsprache wird dieses Denken als Kulturalismus bezeichnet (ebd.). Da solche Annahmen und Reduktionen auf eine bestimmte Gruppe höchst problematisch sind, differenzierte die Chicago Cultural Studies Group (1992) den Begriff Multikulturalismus in *corporate multiculturalism* und *critical multiculturalism*. Somit bezeichnet der *corporate multiculturalism* Phänomene, wo die Kultur genutzt wird um Menschen auf eine Kultur zu reduzieren, um für die Politik, die Ökonomie oder das Recht attraktiv zu werden. Der *critical multiculturalism* versucht diesem entgegen zu wirken und ist sich der Gefahr des Kulturalisierens bewusst (Cultural Studies Group, 1992, zit. in Klaus Lösch, 2016, S. 87).

Transkulturalität

Aus den Problematiken der beiden oben beschriebenen Begriffe, entwickelte Wolfgang Welsch (1997) das Modell der Transkulturalität (S. 67-90). In seinem Modell werden Kulturen nicht als statische oder homogene Gebilde betrachtet, sondern als zunehmend vermischtes und vernetztes Konstrukt (IKUD Seminare, ohne Datum). Anders als bei der Multikulturalität beschreibt Welsch (1997) die Kulturträgerschaft als völlig entkoppelt und entterritorialisiert, so dass keine scharfen erkennbaren Grenzen zwischen den verschiedenen Kulturen zu erkennen sind (S. 67-90). Durch diese Aufhebung von klaren Grenzen und dem Bündeln verschiedener Menschengruppen soll einer Ghettoisierung vorgebeugt werden. Eine solche Verschmelzung der Kulturen, das Adaptieren diverser kulturell unterschiedlicher Rituale in den Lebensalltag, stellt unter anderem ein Produkt der Globalisierung dar (Welsch, 2012, S. 32). Allerdings kritisiert Lösch (2016), dass die Globalisierung zwar zu einem besseren Verständnis anderer Kulturen beigetragen hat, jedoch nicht in dem Masse zu einer kompletten Aufhebung der

Fremdheit führen konnte, wie Welsch (2012, S. 78) das beschreibt (S. 88). Durch den Ansatz der Transkulturalität wird der Mensch laut Ehret (2019) als Individuum komplett ernstgenommen und losgelöst von jeglichen Gruppen betrachtet (Interview vom 20. Mai). Welsch (2012) gibt mit seinem Modell den Menschen die Möglichkeit, sich ihre eigene individuelle Kultur zusammenzustellen (S. 31). Dies scheint auf den ersten Blick sehr modern und an den Berufskodex der Sozialen Arbeit angepasst. Jedoch hat auch dieses Modell Anteile, welche kritisch beleuchtet werden sollen. So bemerkt Lösch (2016), dass in dem Modell von Welsch die Machtproblematik – entstehend durch die Aufhebung der Fremdheit – nicht berücksichtigt wird. Gibt es keine klaren sozialen Erschliessungen mehr, so haben Minoritäten keine Möglichkeit mehr, sich als Kollektiv zu präsentieren und gemeinsam für eine Gleichbehandlung zu kämpfen. Dadurch sind Minoritäten auch nicht mehr vor Diskriminierung geschützt (S. 88-89). Solange es daher Minoritäten in einer Gesellschaft gibt, kann das Modell der Transkulturalität, wie es Welsch 1997 entworfen hat, nicht umgesetzt werden, da Minoritäten keine Wahl haben, ihre kulturellen Identitäten zu dekonstruieren (ebd.). Zudem, so Lösch (2016), sind Gruppierungen in einer Gesellschaft nicht per se als negativ zu deuten. Kulturelle Gruppenformationen können in einer multikulturellen Gesellschaft auch als Chance betrachtet werden, der Zivilgesellschaft Strukturen zu bieten und gegen eine Fragmentierung zu wirken (S. 90).

3.2.3 Sensibilisierung auf Milieus

Wie auch der Begriff «Kultur» schon sehr alt ist, so findet auch der Milieubegriff gemäss Stefan Hradil (2006) seinen Ursprung bereits im 19. Jahrhundert. Als Urgründer gilt Hippolyte Taine (1823-1839) – er stellte erste Aufzeichnungen auf, welche die Auswirkungen äusserer Umstände auf das Sein der Menschen beschreiben (ebd.). Laut Nicole Burzan (2004) wurde der Begriff durch die gesellschaftliche Veränderung aufgrund der Industrialisierung und Modernisierung Anfang des 20. Jahrhunderts differenzierter verwendet, da sich die Lebenslagen des Einzelnen stark verändert haben. So entstanden unzählige verschiedene Milieus. In den Kriegsjahren verschwand der Begriff beinahe vollkommen und fand seinen neuen Aufschwung erst in den 1980er Jahren wieder (S. 115). Dieser Aufschwung wurde stark durch das Deutsche Institut für psychologische und sozialwissenschaftliche Forschung und Beratung (SINUS-Institut) geprägt (ebd.).

Genau wie der Begriff der Kultur wird auch der Begriff «Milieu» oft alltagssprachlich verwendet. Die alltägliche Definition liegt nicht weit entfernt von der sozialwissenschaftlichen Definition (Hradil, 2006). Hradil (2006) definiert Milieus als Gruppierungen von Menschen, welche in

ähnlichen Situationen leben, ähnlich denken und dadurch ein vergleichbares Verhalten zeigen. Das Lexikon zur Soziologie bezeichnet die «Gesamtheit der äusseren, natürlichen (z.B. Klima) und der sozialen Umwelt (z.B. Gesetze) des Einzelnen bzw. einer Gruppierung, die auf die Entwicklung, Entfaltungsmöglichkeit und die Modalität sozialen Handelns Einfluss nimmt» als Milieus (Gerd Reinhold, Siegfried Lamnek & Helga Recker, 2000, S. 433). Wiederum definieren Ulrich Becker und Horst Nowak (1985), welche den Auftrag vom SINUS- Institut erhielten eine Studie zu den Lebenswelten durchzuführen, den Begriff folgendermassen: «Soziale Milieus fassen (...) Menschen zusammen, die sich in Lebensauffassung und Lebensweise ähneln, also strukturelle Einheiten in der Gesellschaft bilden» (S. 14). In ihrer Studie kristallisierten sich acht Milieus (Abb. 5) heraus, welche sie in einem Koordinatensystem abbildeten. Dabei werden die Milieus auf der horizontalen Ebene in einer Spannung zwischen traditionell –postmaterieller Werteorientierung und in der vertikalen Ebene in Schichten respektive soziale Lagen eingeteilt (Hradil, 1999, S. 428).

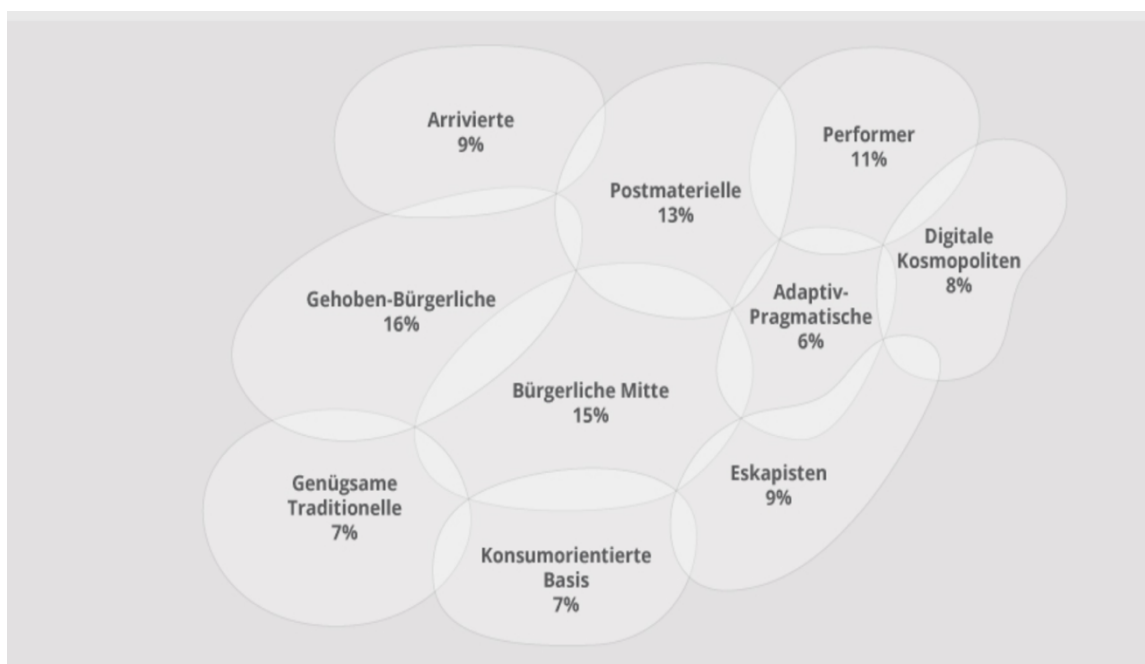


Abbildung 3: Sinus-Milieus (Quelle: Sinus-Milieus, ohne Datum)

Diesem Koordinationssystem machten sich auch Michael Vester, Peter von Oertzen, Heiko Geiling und Thomas Hermann (2001) zu Nutze und setzten die Milieuthorie in Verbindung mit den Erkenntnissen des bekannten Soziologen Pierre Bourdieu, welcher eine eigene klassengesellschaftliche Theorie entwickelte (S. 24). Bourdieu beschreibt drei verschiedene Kapitale (kulturelles, ökonomisches und soziales), welche unterschiedlich auf eine Gesellschaft verteilt sind. Diese unterschiedliche Verteilung führt zu unterschiedlichem Verhalten der Menschen (Habitus), woraus unterschiedlichen Lebensstile resultieren (Gregor Husi, 2018, S.4).

Vester et al. (2001) stellen mit der Zusammenführung beider Theorien fest, dass sich Milieus sowie Lebensstile im Laufe der Zeit – unter anderem durch die Modernisierung – verändern können, jedoch stets durch «Kulturschranken» und Vorurteilen voneinander getrennt bleiben (S. 13).

Eine etwas andere Herangehensweise zeigt Gerhard Schulze (1992), welcher durch sein Werk «die Erlebnisgesellschaft» berühmt wurde. Schulze (1992) geht davon aus, dass der Mensch nach einem «schönen Leben» strebt, wodurch das Individuum grundsätzlich aus egozentrischer Haltung her handelt. Natürlich ist nicht jede Handlung innenorientiert (Schulze, 1992; zit. in. Burzan, 2004, S. 122). Nach Burzan (2004) heisst das, dass die Gesellschaft – wie sie Schulze beschreibt – eine Wohlstandsgesellschaft sein muss, in welcher es diverse Wahlmöglichkeiten gibt, welcher Lebensstil gelebt werden will (S. 123). Auch Schulze scheint sich dessen bewusst zu sein und teilt die Gesellschaft in drei stiltypische Schemata ein (Hochkultur-, Trivial- und Spannungsschemata), welche hier nicht ausführlich beschrieben werden. Um die Herleitung seiner Milieueinteilung zu verstehen, wird untenstehend jedoch die Abbildung aufgezeigt (Burzan, 2004, S. 122).

Alltagsästhetische Schemata	Typische Zeichen (3 Beispiele)	Bedeutungen		
		Genuss	Distinktion	Lebensphilosophie
Hochkultur-schema	Klassische Musik, Museumsbesuch, Lektüre „guter Literatur“	Kontemplation	Anti-barbarisch	Perfektion
Trivialschema	Deutscher Schlager, Fernsehquiz, Arztroman	Gemütlichkeit	Anti-exzentrisch	Harmonie
Spannungsschema	Rockmusik, Thriller, Ausgehen (Kneipen, Discos, Kinos usw.)	Action	Anti-konventionell	Narzissmus

Abbildung 4: Alltagsästhetische Schemata nach Schulze (Quelle: Gerhard Schulze, 1992, S. 163)

Dabei ist zu erwähnen, dass das Interesse zu einem Schema kein Milieu ausmacht, sondern die individuelle gezielte Distanzierung zu den anderen Schemata führt zu einem Milieu nach Schulze (Burzan, 2004, S. 25). So kommt Schulze (1992) auf fünf Milieus (dem *Niveaumilieu*, *Integrationsmilieu*, *Harmoniemilieu*, *Selbstverwirklichungsmilieu* und *Unterhaltungsmilieu*), welche sich in die Achse Bildung und Alter einbetten lassen (S. 165).

Milieuspezifische Varianten der Erlebnisorientierung	Übersetzung in den dimensionalen Raum alltagsästhetischer Schemata (Stiltypen) „+“ bedeutet Nähe, „-“ bedeutet Distanz		
	Hochkulturschema	Trivialschema	Spannungsschema
Streben nach Rang (Niveaumilieu)	+	-	-
Streben nach Konformität (Integrationsmilieu)	+	+	-
Streben nach Geborgenheit (Harmoniemilieu)	-	+	-
Streben nach Selbstverwirklichung (Selbstverwirklichungsmilieu)	+	-	+
Streben nach Stimulation (Unterhaltungsmilieu)	-	-	+

Abbildung 5: Milieus und alltagsästhetische Schemata nach Schulze (Quelle: Schulze, 1992, S. 165)

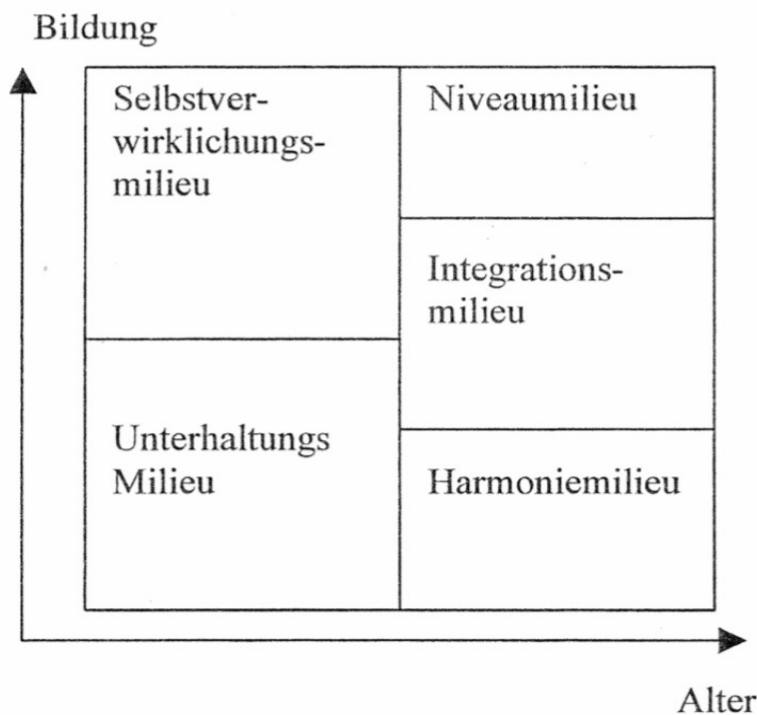


Abbildung 6: Das Milieumodell von Schulze (Quelle: Schulze, 1992, S. 384)

Durch diese kurze Herleitung verschiedener Milieumodelle und -theorien wird ersichtlich, dass die Begriffe «Milieu» und «Kultur» nicht weit voneinander entfernt liegen. Laut den Autorinnen teilen beide Begriffe Menschen in Gruppen und Zugehörigkeit ein und bei beiden besteht die Gefahr, dass Menschen aus einem spezifischen Milieu oder einer spezifischen Kultur auf diese reduziert werden und dadurch einer verdeckten Diskriminierung begegnen. Dieses Thema wurde hier bewusst kurz angeschnitten, mit dem Wissen, dass die Beschreibung der Milieu (-Theorien) und die daraus resultierenden Subkulturen nicht abschliessend sind. Allerdings sollte aus Sicht der Autorinnen auch dieser Begriff kritisch beleuchtet werden und die Gefahren zu Stigmatisierungen und Vorurteilen aufgrund einer Milieu- oder Klassenzugehörigkeit nach Bourdieu bekannt gemacht werden. Dieser Gedanke wird im Unterkapitel 5.2 aufgegriffen. Für die Beratung gilt aus Sicht der Autorinnen in Bezug auf Milieuzugehörigkeit dasselbe wie in Unterkapitel 3.2.4 beschrieben wird.

3.2.4 Kultur und Milieu in der Beratung

Es wurde bisher ersichtlich, dass es verschiedene Arten von Kulturverständnissen gibt und auch die Begrifflichkeiten Inter-, Multi- und Transkulturalität unterschiedlich zu verwenden, respektive von einem unterschiedlichen Kulturverständnis geprägt sind. Vielleicht gerade weil Kultur so vielfältig beschrieben werden kann, kommt sie in den unterschiedlichsten Gesprächen zum Vorschein. So beschreibt Kalpaka (2015), wie Professionelle der SA oft «die verschiedenen Kulturdifferenzen» in ihren Seminaren kennen lernen wollen, mit der Begründung, so besser mit der Klientel umgehen zu können (S. 32). Auch die Autorinnen haben diese Erfahrungen an der HSLU-SA in Unterrichtseinheiten beobachten können (Peter Kaiser, Unterricht vom 17. Mai 2019). So waren Aussagen wie: «Ich muss zuerst die Kultur dieser Ethnie kennen lernen, bevor ich eine Person korrekt beraten kann» oder «Ich habe erfahren, dass kurdische Menschen immer die Schuhe vor dem Haus ausziehen, also mache ich dies bei meinen kurdischen Klient*innen auch», auf unterschiedliche Art und Weise zu hören (ebd.). Dieser auch in professionellen Settings oft vertretene statische Blickwinkel auf die Kultur führt zum im Unterkapitel 3.2.2 beschriebenen Kulturalismus. Kalpaka (2015) zeigt auf, dass dieses Denken oft aus einem Komplexitätsreduktionsversuch, einer sogenannten Simplifizierung, heraus entsteht (S. 39). Dieses Phänomen wird ebenfalls – wie im Unterkapitel 3.2.2 erklärt – durch die Psychologie untermauert. Grundsätzlich, und wie bereits aufgezeigt, ist es durchaus wichtig, die Kultur seines Gegenübers kennen zu lernen und kennen lernen zu wollen. Dies sollte aber laut Scheibe (2019) immer im Gespräch mit der Klientel und in einer offenen Haltung geschehen (Interview vom 12. März). Werden Annahmen über das mögliche Handeln und Denken eines

Menschen auf Grund seines Aussehens, seiner Ethnie oder seiner Herkunft getroffen, so handelt es sich gemäss Ehret (2019) bereits stark um Rassismus (Interview vom 20. Mai 2019). Laut Ehret (2019) verdeckt der Kulturalismus heute oft den Rassismus (Interview vom 20. Mai). Es kann davon ausgegangen werden, dass sich keine berufstätige Person im Bereich der Sozialen Arbeit als rassistisch bezeichnen würde – und doch ist die Gefahr gemäss Eberding (2015) sehr hoch, dass Menschen aufgrund ihrer Kultur stigmatisiert werden (S. 92). Da Kultur jedoch als Trendwort gilt und Angehörige der einzelnen Ethnien sich teilweise und sogar oft selbst unter dem Begriff der Kultur stigmatisieren, Kalpaka (2015) nennt dieses Phänomen Selbstkulturalisierung (S. 41), wird der Kulturalismus oft nicht als problematisch wahrgenommen (Ehret, Interview vom 20. Mai 2019). Hier ist anzumerken, dass jede Person Stereotype entwickelt und durch diese Wahrnehmung geprägt ist (Katrin Zeug, 2013, S. 1-2). Dies stellt laut Zeug (2013) auch kein Problem dar, solange sich diese Stereotype nicht verfestigen und daraus eine diskriminierende Handlung entsteht (S. 1-2).

Welche Rolle spielt Kultur nun in einem Beratungssetting? Hierzu eine Gegenfrage: Spielt Kultur überhaupt eine Rolle in der Beratung? Aus dem Blickwinkel der Interkulturalität spielt die kulturelle Dimension in einer Beratung durchaus eine grosse Rolle (Norbert Cyrus & Andreas Treichler, 2004, S. 4-8). Professionelle der SA, welche sich auf die Definition von Maletzke (1996) stützen und Menschen wegen ihres unterschiedlichen Kulturhintergrundes als «fremd» oder «anders» betrachten, wird oft die Kritik zum kulturalistischen Handeln vorgeworfen. Das bedeutet, dass jegliches Handeln auf die zugeschriebene Kultur bezogen wird und davon ausgegangen wird, dass das Verhalten des Gegenübers auf Grund der kulturellen Einbettung bereits vorhergesagt oder zumindest erahnt werden kann (Norbert Cyrus & Andreas Treichler, 2004, S. 4-8). Landeskundliches Wissen über ein anderes Land ist grundsätzlich nichts Schlechtes. Entstehen dadurch jedoch Illusionen über die Verhaltensweise einer anderen Person, entsteht die Gefahr, die eigenen Stereotypen zu verfestigen, wodurch die Neutralität in einem Beratungsgespräch kaum mehr gegeben sein kann (Kalpaka, 2015, S. 43). Solche Annahmen sollten laut Kalpaka (2015) daher vermieden werden (S. 43).

Wird aber Kultur als ein dynamischer Prozess oder aus systemischer Sicht als relevante Umwelt eines Menschen verstanden, dann spielt die Kultur ebenfalls eine Rolle, jedoch eine ganz andere. Da die Kultur als Umwelt des Menschen gilt, beherrscht nicht die Kultur den Menschen, sondern der Mensch bestimmt die Kultur in der er lebt (Hafen, Mail vom 26. Juni 2019). Kultur aus dieser Sicht, macht den Menschen zum Individuum. Wie Falicov (1995) beschreibt, entwickelt sich die eigene Kultur aus den individuellen Erfahrungen und durch die Sozialisation eines Menschen in

der Gesellschaft (Celia Falicov (1995) zit in. Hegemann & Oesterreich, 2018, S.13). Nach Eberding (2015) pflegen Menschen demzufolge jeweils ihre eigene individuelle Kultur, welche sich zwar ähnlich sein kann aber nicht muss. Gehen Professionelle der SA mit dieser Haltung an ein Beratungsgespräch verschiebt sich die innere Haltung von einer wissenden zu einer fragenden (S. 100-103). Die Kulturerkundung der Klientel im Austausch mit dieser selbst schützt Beratende vor Stigmatisierungen und diskriminierendem Handeln und bietet die Möglichkeit das Gegenüber als Individuum kennen zu lernen. Dadurch können Professionelle der SA die individuellen Verhaltensmuster und Denkweisen ihrer Klientel erforschen, wodurch beispielsweise unbekannte Ressourcen entdeckt und aktiviert werden können (Eberding, 2015, S. 100-103). Es wird also ersichtlich, dass der kulturelle Hintergrund eines Menschen durchaus einen wichtigen Einfluss auf eine Beratung haben kann. Denn wie jemand geprägt wurde definiert gemäss Armin Stock (2016) auch sein Handeln. Beratende sollten sich dessen bewusst sein, jedoch keine Angst haben in «Fettnäpfchen» zu treten. Denn wie Eni Becker und Mike Rinck (2000) bestätigen, führt Angst zu einer reduzierten Wahrnehmung und die Neutralität fällt weg (S. 1-5). Beratende sollten die Haltung des Nichtwissens einnehmen und mit ihrer Klientel zusammen die Kulturunterschiede erforschen. Kultur sollte nie als Vorwand einer (Nicht-)Handlung verwendet werden, da Kultur laut dem Berufskodex von AvenirSocial (2010) kein Grund einer (Nicht-)Handlung darstellt und eine solche Intervention unter den Begriff der Diskriminierung eingestuft wird (S. 9-10).

3.2.5 Fazit

Es wurde ersichtlich, wie vielseitig Kultur verwendet wird und mit welcher Sorgfalt der Begriff «Kultur» zu verwenden ist. Beratende befinden sich stetig in dem Spannungsfeld zwischen dem Reflektieren der eigenen Stereotype und dem individuellen Erkunden der Kultur ihres Gegenübers. Dabei sollten Beratende Kultur weniger als ein störendes Hindernis, sondern vielmehr als Chance betrachten. Denn wo Menschen mit einer unterschiedlichen Kulturen aufeinandertreffen, entstehen immer wieder neue Lernfelder für alle Parteien und die Betroffenen werden dazu aufgefordert ihr eigenes Handeln zu reflektieren und falls nötig anzupassen. Die SA ist laut dem Berufskodex dazu verpflichtet, Diskriminierung zurückzuweisen (AvenirSocial, 2010, S. 9): «Diskriminierung, sei es aufgrund von Fähigkeiten, Alter, Nationalität, Kultur, sozialem oder biologischem Geschlecht, Familienstand, sozioökonomischem Status, politischer Meinung, körperlicher Merkmalen, sexueller Orientierung oder Religion kann und darf nicht geduldet werden» (AvenirSocial, 2010, S. 9). Auf diesem Fundament gründet daher die Entscheidung der Autorinnen für die vorliegende Arbeit, den Begriff der Transkulturalität zu

verwenden. Dies aus dem Grund, da die Autorinnen wie im Unterkapitel 3.2.1 beschrieben wurde, Kultur als einen dynamischen Prozess verstehen, welcher keine starren Grenzen aufzeigt und sie der Meinung sind, dass sich durch ein transkulturelles Verständnis die Gefahr einer diskriminierenden Handlung verringert. Die Autorinnen sind sich den Schwächen der Transkulturalität bewusst, wodurch sie die Bildung von Gruppierung aus dem Konzept der Multikulturalität nicht ausschliessen, diese aber nicht als unzugänglich, sondern als offenes Konstrukt – als Umwelt des sozialen Systems eines Menschen – betrachten.

3.3 Resümee

Im Kapitel 3 wurden die Themen; Sprache und Kultur als Teil Beratung in der Sozialen Arbeit beleuchtet. Dabei wurde ersichtlich, wie vielfältig und kontrovers diese Begriffe diskutiert werden. Es stellte sich heraus, dass die verschiedenen Fachbegriffe innerhalb beider Themenfelder in der Alltagssprache oft in unreflektierter Weise verwendet werden. Werden diese Fachbegriffe – wie in dem vorliegenden Kapitel – jedoch genauer beschrieben, sind die Unterschiede klar differenzierbar. So ist Sprache nicht gleich Sprache und Kultur nicht gleich Kultur. Die Professionalität liegt in der Handhabung der verwendeten Begrifflichkeiten. Werden die Begriffe nicht genügend reflektiert eingesetzt, entsteht die Gefahr zum willkürlichen Kategorisieren oder Stigmatisieren. Dadurch können die eigene Sprachwahl und das eigene Handeln so beeinflusst werden, dass Professionelle der SA sich unbewusst in einem diskriminierenden und/oder unprofessionellen Handlungsfeld wiederfinden. Die Ausführungen haben aufgezeigt, dass deutschsprachige Fachpersonen in Beratungen – welche mit Sprachen- und Kulturvielfalt in Berührung kommen – mit einer grossen Vielfalt an Wissen, Bildern und Geschichten, an Regeln, Normen, Überzeugungen, an Handlungsoptionen und Problemlösestrategien konfrontiert werden. Diese können sowohl eine Herausforderung als auch eine Chance darstellen. Sprachen- und Kulturvielfalt beinhaltet jedoch ein grosses Mass an Möglichkeiten des Missverstehens, an stereotypen Bildern des Gegenübers und an erfahrenen Kränkungen, Abwertungen und Misserfolgen. Durch eine professionelle Herangehensweise bietet Sprachen- und Kulturvielfalt jedoch eine Lernplattform für alle Beteiligten. Gelingt es Professionellen der SA, ihr Gegenüber nicht auf das Sprachenniveau oder die unterschiedliche Kulturzugehörigkeit zu reduzieren, sondern als Individuen wahrzunehmen, dann steht einer gelingenden Beratung nichts im Wege.

4 Anwendung systemisch-lösungsorientierter Beratungsmethoden mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt

Im folgenden Kapitel wird das Wissen aus den bisherigen Kapiteln verknüpft und zu Handlungswissen verarbeitet. Konkret werden drei bereits bestehende systemisch-lösungsorientierte Beratungsmethoden (systemisches Fragen, Reframing, sowie Metaphern und symbolische Interaktionen) beschrieben. Diese werden jeweils so modifiziert, dass sie auf die Beratung der Sozialen Arbeit mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt anwendbar sind. Zuvor werden einige allgemeine Hilfsmittel erwähnt und auf das Konzept der *Leichten* und der *Einfachen Sprache* eingegangen. Die Autorinnen sind sich bewusst, dass die Wirkung der Modifikationen der Methoden noch nicht erforscht sind, wodurch die Anwendung in der Praxis ohne Gewähr erfolgt. Die Modifikationen beruhen lediglich auf dem generierten Fachwissen dieser BA. Das Kapitel wird mit einem Resümee abgerundet.

4.1 Hilfsmittel, Techniken und Haltungen für Beratungen mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt

Wie in Unterkapitel 3.1.3 erwähnt wurde, zeigt eine Studie von Asay und Lambert (2001) auf, dass die gesprochene Sprache nur einen kleinen Anteil zu einer gelingenden Beratung beiträgt und ebenso die Methoden und Techniken sowie die Haltung wichtig sind (S. 41-82). In der SA gelten verschiedene Hilfsmittel, Techniken und Haltungen als grundlegend für eine erfolgreiche Beratung. Nachfolgend werden einige davon beschrieben, welche aus Sicht der Autorinnen für eine Beratung mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt als besonders hilfreich angesehen werden. Die beschriebenen Hilfsmittel, Techniken und Haltungen können als Schablone auf diverse Settings angewendet werden.

Es kann davon ausgegangen werden, dass in einem Beratungsgespräch mit Sprachen- und Kulturvielfalt dieselben Grundsätze der Beratung gelten, wie in jedem anderen Beratungssetting. Einige fundamentale Techniken, scheinen den Autorinnen jedoch gerade in der Arbeit mit Sprachen- und Kulturvielfalt sehr zentral. So ist das Aktive Zuhören eine durchaus gängige Technik mit einer grossen Wirkung. Menschen, welche die deutsche Sprache nur schwach beherrschen verspüren gemäss Busch (2017) oft Scham, wenn sie sich nicht richtig ausdrücken können (S. 26-

27). Durch das Aktive Zuhören werden der Klientel positive verbale und nonverbale Signale gesendet, welche das Interesse an dem Gesagten zeigen (Lindemann, 2018, S. 80). Das Aktive Zuhören kann durch zustimmende Laute oder auch ein Kopfnicken erfolgen (ebd.). Lindemann (2018) ergänzt das Aktive Zuhören mit dem Cheerleading und Komplimente geben. Diese beiden Techniken stellen eine Ergänzung zum Aktiven Zuhören dar. So werden die zustimmenden Laute durch Aussagen wie: «Wow! Ausgezeichnet! Sehr gut gemacht!» ergänzt. Es können jedoch auch Komplimente wie: «Ich freue mich, dass Sie so gut mitmachen» folgen (S. 80). Gelingt es Beratenden diese Technik authentisch zu verwenden, strahlen Sie nach Carl Rogers (1981) eine Haltung der Empathie, der Kongruenz und der Akzeptanz aus, was die Klientel dazu motiviert, mehr zu erzählen (S. 67-70). Als weitere kommunikative Technik kann das Paraphrasieren genannt werden. Darunter wird das Zusammenfassen des vom Gegenüber Gesagten verstanden (wirtraieren.de, ohne Datum). Es hat zum Zweck, dass nichts Relevantes ausgelassen oder übersprungen wird. In der lösungsorientierten Beratung wird diese Technik erweitert, so dass die Zusammenfassung jeweils negative Aussagen in positive umformuliert, Wertungen und Beleidigungen versucht wegzulassen und absolute Aussagen relativiert werden (Lindemann, 2018, S. 85-87). Das Paraphrasieren kann in einem Setting mit Sprachen- und Kulturvielfalt von großer Hilfe sein, da durch das Zusammenfassen Missverständnisse aufgrund kultureller Prägung oder sprachlichen Hindernissen aufgedeckt werden können. Aus demselben Grund darf die Technik des Verbalisierens nicht fehlen (Lindemann, 2018, S. 85-87). Gemäss Frank Wartenweiler (2006) wird durch das Verbalisieren versucht die Gefühle des Gegenübers zu benennen (S. 57). Mimik und Gestik lassen nach Scheibe (2019) oft einen grossen Interpretationsspielraum, welcher leicht zu Missverständnissen führen kann. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Beratende nicht nur aktiv zuhören, sondern auch aktiv zuschauen. Oft ist sich die Klientel ihren eigenen Gefühlen auch nicht bewusst, sie äussert diese jedoch (un-)bewusst durch Mimik und Gestik. Es kann vorkommen, dass die Klientel erst anhand der gespiegelten Gefühle durch die beratende Person ihre eigene Gefühlslage erkennt (Interview vom 12. März). In Unterrichtseinheiten an der HSLU-SA konnten die Autorinnen in diesem Bereich beobachten, wie Studierende oft gehemmt wirken, die Gefühle einer Person unterschiedlicher Herkunft anzusprechen. Dies mit der Begründung, dass es sich in dieser Kultur nicht gehöre über Gefühle zu sprechen (Beobachtung im Unterricht vom 27. März 2019). Hier kann allerdings an die Haltung des Nichtwissens angeknüpft werden. Die Autorinnen schlagen vor, das eigene Wissen zu benennen und als Frage dem Gegenüber zu kommunizieren. So könnten Professionelle der SA beispielsweise folgendes fragen:

«Ich habe gehört, dass einige Menschen aus (Land) nicht oder nur selten über Gefühle sprechen. Wie gehen Sie damit um über Gefühle zu sprechen?»

Durch eine solche fragende, nichtwissende Haltung wird die Klientel als Expert*in betrachtet, wodurch Stigmatisierungen und falschen Annahmen vorgebeugt werden kann (Eberding, 2015, S. 102). Auch Feedbacks können aus Sicht der Autorinnen helfen, Menschen nicht auf ihr Sprachniveau oder ihren kulturellen Hintergrund zu reduzieren. Denn laut Lindemann (2018) kann ein Feedback als Verhaltensrückmeldung einer Person an ihr Gegenüber angesehen werden (S. 128). Feedbacks erfolgen nach gezielten Regeln, auf welche hier nicht eingegangen wird. Professionelle der SA sollen sich aber bewusst sein, dass nicht alle Menschen diese Regeln kennen, wodurch es sinnvoll sein kann, diese einer Klientel vorgängig zu erklären. Beherrscht jemand die deutsche Sprache nicht sehr gut, kann auf Hilfsmittel zurückgegriffen werden, um Gefühle oder Gesagtes zu visualisieren. So können Gefühle durch sogenannte «Gefühlskarten» dargestellt werden oder Gegenstände können mit Moderationskarten beschriftet werden. Auch Zeichnungen, Bilder, Figuren oder andere Objekte können zur Verständigung gebraucht werden (Scheibe, Interview vom 12. März 2019; Hegemann & Oestereich, 2018, S. 81-82). Auf sprachlicher Ebene kann zudem auf die Konzepte der *Leichten* und *Einfachen Sprache* zurückgegriffen werden, welche nachfolgend beschrieben werden.

Die Begriffe *Leichte Sprache* und *Einfache Sprache* werden laut Gudrun Kellermann (2014) häufig als synonym verwendet, obwohl sie sich eigentlich unterscheiden. Die Autorinnen haben versucht, die aussagekräftigsten Unterschiede in der Tabelle 5 darzustellen. Im Folgenden werden die *Leichte* sowie die *Einfache Sprache* inklusive ihrer Bedeutung in der Beratung gegenübergestellt und untenstehend weiter ausgeführt.

	Leichte Sprache	Einfache Sprache
Grundgedanken und Ziele	<ul style="list-style-type: none"> Im Sinne der UN-Behindertenrechtskonvention: Ermöglichung der Teilhabe an Gesellschaft und Politik für Menschen mit Leseschwierigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> Unterschiedliche Abstufungen in der Sprache bezüglich Verständlichkeit und Leserlichkeit

Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Menschen mit kognitiven Einschränkungen • Menschen mit Sinneseinschränkungen • Menschen mit geringen Deutschkenntnissen • Menschen mit Aphasie • Menschen mit Autismus • Menschen mit Legasthenie • Ältere Menschen • Demenzkranke Menschen 	<ul style="list-style-type: none"> • Menschen mit einer Behinderung • Menschen mit begrenztem Lese- und Sprachvermögen • Migrierte Menschen, Tourist*innen, Menschen mit Lernschwierigkeiten • Die breite Bevölkerung • Menschen mit kognitiven Einschränkungen • Menschen mit Sinneseinschränkungen • Menschen mit geringen Deutschkenntnissen • Menschen mit Aphasie • Menschen mit Autismus • Menschen mit Legasthenie • Ältere Menschen • Demenzkranke Menschen
Regeln	<ul style="list-style-type: none"> • Festes Regelwerk • Maximal vereinfachtes Deutsch: reduzierte Grammatik, einfacher Wortschatz, Bilder 	<ul style="list-style-type: none"> • Kein festes Regelwerk • Individuelle Anpassung auf Zielgruppe • Anpassung auf die Zielgruppe mithilfe des Ampelsystems
Anwendung	<ul style="list-style-type: none"> • Nur geschriebene Sprache 	<ul style="list-style-type: none"> • Geschriebene und gesprochene Sprache

Tabelle 5: Vergleich *Leichte* und *Einfache Sprache* (eigene Darstellung; Quellen: Kellermann, 2014; Bettina Mikhail, 2017; Dr. Mansour Neubauer (Ismail), 2019a; Isabel Rink und Dr. Christiane Zehrer, 2015, S. 1-2; Verbund Leichte Sprache Braunschweig, 2016)

Dr. Neubauer (Ismaiel) (2019b), ein deutsch-syrischer Sprachwissenschaftler mit Migrationshintergrund, hat in Deutschland die bundesweit erste «Servicestelle Einfache Sprache» aufgebaut, geleitet und ist Initiator vom bundesweiten «Netzwerk Einfache Sprache». 2014 wurde der Verein *Einfache Sprache* Schweiz gegründet. Es wurde über eine Auflösung des Vereins diskutiert – definitiv wurde dies noch nicht entschieden (Lukas Brügger, 2018). Aus diesem Grund beziehen sich die Autorinnen auf Neubauer (Ismaiel) (2019a), welcher *Leichte Sprache* und *Einfache Sprache* als vereinfachte Sprachstile bezeichnet.

Leichte Sprache

Die *Leichte Sprache* ist aus der Behindertenhilfe entstanden und entspricht dem Niveau für absolute Anfänger (A1) (Neubauer (Ismaiel), 2019a). Es handelt sich um maximal vereinfachtes Deutsch – die Grammatik ist reduziert, der Wortschatz ist einfach gehalten und wird mit Bildern ergänzt. Sie wurde von und für Menschen mit Beeinträchtigungen entwickelt, um sprachliche Barrieren abzubauen. Jedoch kann sie auch für Menschen mit einer anderen Erstsprache als Deutsch hilfreich sein (Mikhail, 2017). Veith (2002) definiert Sprachbarriere als Unfähigkeit, soziale Situationen sprachlich zu meistern. Diese können verschiedene Ursachen haben, für diese BA ist die linguistische Ursache von besonderem Interesse. Dabei entstehen Sprachbarrieren bei fehlender Kompetenz bezüglich des Wissens über ein Sachgebiet, einer Fremdsprache oder durch unterschiedliche kulturelle Prägungen (S. 59-60; Hegemann & Oestereich, 2018, S. 45-46). *Leichte Sprache* wurde für geschriebene Sprache konzipiert – gemäss Rink und Zehrer (2015) wird entgegen der wissenschaftlichen Definition häufig versucht, *Leichte Sprache* in der mündlichen Kommunikation umzusetzen, um sprachliche Barrieren zu überwinden (S. 1). Dies kann sinnvoll erscheinen, denn auch in mündlichen Kontexten braucht es einfache und verständliche Kommunikation – jedoch liegt bei der Anwendung von *Leichter Sprache* in der mündlichen Kommunikation ein Missverständnis vor. Kommunikative Settings erlauben gegenseitiges Verstehen mittels Mimik, Gestik, Hilfsmitteln und Feedbacks. Formulierungen und inhaltliche Schwierigkeiten können so leichter an die Bedürfnisse des Gegenübers angepasst werden (Rink & Zehrer, 2015, S. 1). Für die Anwendung auf mündlich realisierte Texte müssten konzeptionell mündliche Merkmale verliehen werden, was mit *Leichter Sprache* nicht erreicht werden kann – dafür braucht es andere Strategien. Mündliche Kommunikation reduziert die Kompaktheit und die Komplexität eines Textes in ähnlicher Weise wie *Leichte Sprache* (Rink & Zehrer, 2015, S. 1-2). Rink und Zehrer (2015) argumentieren basierend auf einer sprachwissenschaftlich professionellen Perspektive, dass bei mündlicher Kommunikation diese Vereinfachung durch verbale Strukturen, durch Erklärungen an Beispielen

und weiteren rhetorischen Mitteln zustande kommt (S. 2). Daraus schliessen sie, dass Menschen in mündlicher Kommunikation hochgradig fähig sind, sich den Bedürfnisse anderer anzupassen. Durch einfaches Ausdrücken und durch Paraphrasieren von unverständlichen Wörtern und Fremdwörtern wird eine barrierefreie Kommunikation auch ohne Anwendung von *Leichter Sprache* möglich (Rink & Zehrer, 2015, S. 2).

Aufgrund Rink und Zehrer's (2015) Argumentation empfehlen die Autorinnen Professionellen der SA, in der Beratungspraxis die *Einfache Sprache* zu verwenden, welche nachfolgend beschrieben wird.

Einfache Sprache

Der Inhalt der *Einfachen Sprache* unterscheidet sich nicht von jenem der Fachsprache, sie ist demnach nicht ganz so stark vereinfacht wie die *Leichte Sprache*. Durch Weglassen von Schachtelsätzen, Passivkonstruktionen und Fachbegriffen wird die Sprache jedoch verständlicher (Neubauer (Ismaiel), 2019a). Neben Menschen mit Migrationshintergrund, Tourist*innen und Menschen mit Lernschwierigkeiten gehört auch die breite Bevölkerung zur Zielgruppe der *Einfachen Sprache* (ebd.). Sprache hat laut Neubauer (Ismaiel) (2019a) unterschiedliche Abstufungen bezüglich Lesbarkeit und Verständlichkeit und muss individuell auf die Zielgruppe angepasst werden. Dr. Mansour Ismaiel (2018) und seine Mitarbeiterin Anna Barg schlossen im Dezember 2018 erfolgreich ein Projekt zu *Einfacher Sprache* ab. Sie definieren *Einfache Sprache* als «eine neue Sprachvarietät (Sprachstil) des Deutschen. Es handelt sich um eine Sprachvereinfachung, bei der weder der Inhalt verkürzt, noch die Lebendigkeit des Textes aufgegeben wird.» Im Unterschied zu *Leichter Sprache* (Rink & Zehrer, 2015) kann *Einfache Sprache* gemäss Ismaiel (2018) in der mündlichen Kommunikation – und damit in der Beratung – angewendet werden. *Einfache Sprache* ist jedoch anspruchsvoller als *Leichte Sprache* – sie bewegt sich zwischen der *Leichten Sprache* und der komplexen Fachsprache.



Abbildung 7: Von der *Leichten Sprache* zur Fachsprache (Quelle: Ismaiel, 2018)

Im Folgenden werden die sprachwissenschaftlichen Annahmen, auf welchen Ismaiel's (2018) Konzept der *Einfachen Sprache* beruht, dargestellt; Sie gehen davon aus, dass die kleinste

kommunikative Einheit die Aussage ist – nicht nur eine Aussage, sondern auch ein Wort, eine Zeichnung oder eine Farbe können etwas aussagen. Zudem wirkt sich der Kontext auf die Bedeutung einer Aussage aus, Berater*innen sollen sich auf den situativen, den thematischen sowie den zeitlichen Kontext einer zu übertragenden Aussage achten. Selbst Synonyme wie beispielsweise Information oder Auskunft weisen feine Unterschiede in der Konnotation (Begriffsinhalt) auf. Ismaiel (2018) gibt den Tipp, bei der Anwendung von *Einfacher Sprache* den Fokus weg vom formalen Wort hin zu der Bedeutung zu richten, um Missverständnisse zu umgehen. Ausserdem hat Sprache unterschiedliche Schwierigkeitsgrade. Bestimmte Wörter und Strukturen werden häufiger benutzt als andere – demnach gibt es Unterschiede in der Bekanntheit. Die Anwendung von *Einfacher Sprache* soll auf die Zielgruppe und das Thema angepasst werden (Ismaiel, 2018).

Mit *Einfacher Sprache* sollen gemäss Ismaiel (2018) fachliche Inhalte klar vermittelt werden, ohne jedoch in eine «Kindersprache» zu verfallen – hier besteht aus Sicht der Autorinnen die Gefahr, den Menschen auf die sprachlichen Fähigkeiten und somit auch auf die kulturelle Differenz zu reduzieren. Besonders wichtig ist, dass Beratende so einfach wie möglich – aber nicht zu einfach – bleiben. Neben der Verständlichkeit ist auch ein angemessener Sprachstil sehr wichtig.

Folgende Tipps können für eine Beratung in *Einfacher Sprache* hilfreich sein (Ismaiel, 2018):

- Fachbegriffe und veraltete, regionale sowie dialektische Ausdrücke sollen erklärt, ersetzt oder nicht verwendet werden.
- Es soll konkret und genau gesprochen werden, Begriffe sollen durch Alltagsbeispiele erklärt werden
- Es soll klar und prägnant gesprochen werden – Füllwörter und unnötige doppelte Informationen sollen vermieden werden.
- Die Sätze sollen in Aktivform gebildet werden: Anstatt beispielsweise «Sie werden von uns unterstützt» soll «Wir unterstützen Sie» gebraucht werden.
- Verbalstil soll benützt werden, anstatt von «Beratung» soll von «beraten» gesprochen werden.
- Die Sätze sollen kurz – mit maximal zwei Nebensätzen – sein.
- Bilder sollen als Blickfang verwendet werden, sie sorgen für visuelle und mündliche Klarheit.

4.2 Geeignete Methoden systemisch-lösungsorientierter Beratung mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt

In diesem Unterkapitel werden drei geeignete Methoden systemisch-lösungsorientierter Beratung vorgestellt. Diese wurden aufgrund der häufigen Verwendung in der Praxis der SA ausgewählt. Ausserdem sind sie in den Modulen der HSLU-SA neben weiteren Methoden verankert. Aus Sicht der Autorinnen sind die ausgewählten Methoden besonders anschlussfähig für die Beratung mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt. In einem weiteren Schritt werden Möglichkeiten zur Anpassung gegeben, damit sie im genannten Setting adressat*innengerecht angewandt werden können. Die Hilfsmittel, Techniken und Haltungen aus Unterkapitel 4.1 dienen dazu als Basis.

4.2.1 Methode 1: Systemisches Fragen

Gemäss Lindemann (2018) gelten Fragetechniken als Kernstück systemischer Praxis und werden in allen Phasen der Beratung angewendet (S. 130). Zudem beschreibt Carmen Kindl-Beilfuss (2008) Fragen im systemischen Feld stets als Interventionen (S. 13). Laut Andri Girsberger (ohne Datum) kann mit der Anwendung von Fragen in der systemischen Arbeit die für die systemische Prozessgestaltung typische Haltung der Neugier sowie jene des Nichtwissens ausgedrückt werden und ein Verstehenwollen wird angestrebt (S. 8-11). Stellen beratende Fachpersonen der Sozialen Arbeit Fragen, zeigen sie Interesse, schaffen Bewegung und zeigen, dass sie das Gespräch führen (Girsberger, ohne Datum, S. 10). Die Fragen können dabei unterschiedlich aufgebaut sein. Sie können zur Klärung und Konkretisierung dienen oder Perspektiven erweitern, sie können den Massstab verrücken oder konstruktiv lösungsorientiert sein (Girsberger, ohne Datum, S. 11). Im Anhang sind Abbildungen mit zusätzlichen Informationen zu den verschiedenen Fragen zu finden. Laut Lindemann (2018) ist Reflexion und kritisches Hinterfragen der Vorgehensweisen nichts Ungewöhnliches, sondern soll dabei unterstützen, eine eigene Haltung zu entwickeln (S. 18). Die Autorinnen haben in der Praxis und im Austausch mit Professionellen der SA die Erfahrung gemacht, dass das eigene Interesse reflektiert werden soll. Beratende Personen sollen sich stets die Frage stellen, weshalb was gefragt wird – aus reinem Interesse, um zu kontrollieren oder weil die Informationen tatsächlich für etwas gebraucht werden.

Das systemische Fragen dient auf verschiedenen Ebenen der Informationsgewinnung. Die Fragen können auf verschiedenen Zeitebenen gestellt werden und auf die Zusammenhänge der

Entstehung, der Aufrechterhaltung oder der Weiterentwicklung eines Problems fokussieren. Das Hauptinteresse liegt dabei auf Fragen, welche die Gegenwart und die Zukunft beleuchten – über die Vergangenheit wird nur gefragt, wo mit ihrer Hilfe zu einem besseren Verständnis der gegenwärtigen Situation beigetragen wird und somit ein tragfähiger Lösungsansatz gefunden werden kann (Girsberger, ohne Datum, S. 8). Kindl-Beilfuss (2008) schreibt dazu: «Die Frage ist der Auftakt zu mehr, sie sind der Beginn eines Miteinanders, das erst endet, wenn die Fragen ausgehen» (S. 16). De Shazer und Berg entwickelten in der lösungsorientierten Kurztherapie Fragetypen, welche eine grosse Quelle des systemischen Fragens sind: Skalierungsfragen, Wunderfragen, Verschlimmerungsfragen sowie die indirekten systemischen – zirkulären Fragen (Girsberger, ohne Datum, S. 9). Mit systemischen Fragen werden Klient*innen hypothesengeleitet zu ihren Beziehungen gefragt – die Antworten regen zu weiteren Fragen an, es werden neue Hypothesen gebildet und es wird zur Selbstreflexion angeregt. Vor allem im Einzelsetting ist die Methode des systemischen Fragens unverzichtbar – diese kann auf alle drei Fachrichtungen (Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation) übertragen werden, auch wenn sich die Beratungssettings unterscheiden (Girsberger, ohne Datum, S. 8).

Aufgrund der begrenzten Zeichenanzahl dieser BA werden im Folgenden die Skalierungs-, die Wunder- sowie die zirkulären Fragen genauer erläutert. Die Autorinnen sind sich bewusst, dass es weitere Fragearten gibt, die genauso relevant für die systemisch-lösungsorientierte Beratung sind.

Skalierungsfragen

Lindemann (2018) versteht den Einsatz von Skalierungsfragen dann als angebracht, wenn etwas differenziert bewertet oder gemessen werden soll (S. 131). Nach Girsberger (ohne Datum) kann zu Beginn eines Prozesses die Einschätzung des gegenwärtigen Zustands mit Skalierungsfragen erleichtert werden, im Verlauf des Prozesses können dann damit weitere Entwicklungen beleuchtet werden (S. 9). Eine Skalierungsfrage bietet – im Gegensatz zu offener formulierten Fragen – einen Wertebereich an, aus dem die angesprochene Person wählen kann (Lindemann, 2018, S. 131). So kann die Frage «Sind sie zufrieden?» undifferenziert beantwortet werden. Die Frage «Wie zufrieden sind sie, wenn Sie sich auf einer Skala von 1 bis 10 bewegen müssten?» hingegen regt zu einer differenzierteren Antwort an (ebd.). Gemäss von Schlippe und Schweitzer (2016) werden mithilfe von Skalierungsfragen Unterschiede in den Sichtweisen und Beziehungen hergestellt und verdeutlicht (S. 255). Durch Aufstellen von Rangreihen werden diese Unterschiede besonders intensiv und deutlich herausgearbeitet (ebd.). Skalierungsfragen

helfen dabei, absolute Kategorien und Entweder-oder-Bewertungen aufzuweichen, was laut Lindemann (2018) ein grosser Vorteil ist (S. 131). Wählt die Klientin oder der Klient beispielsweise die «7», kann die beratende Person nachfragen, was passieren müsste, um eine «8» zu erreichen – so kann jede Wertung in kleinen Schritten hinterfragt und erweitert werden. Zudem lassen sich kleine Verbesserungen und Verschlechterungen thematisieren und die Bedeutung des skalierten Wertes kann individuell festgelegt werden (ebd.). Eine Stufe auf der Skala hat für jede Person eine andere Bedeutung, denn Menschen haben unterschiedliche Ziele, Bedürfnisse und Werte und kommen aufgrund dieser zu unterschiedlichen Wertungen und Interpretationen. Für die systemisch-lösungsorientierte Beratung ist die gegenseitige Anerkennung verschiedener Sichtweisen unabdingbar (Lindemann, 2018, S. 132). Gemäss Stefan Hammel (2011) ist es hilfreich, positive und wünschenswerte Aspekte auf der Skala bei der «10» und negative hinderliche Aspekte bei der «1» einzuordnen (S. 11). Wird der Fokus auf das «Ausmass der Lösung» anstatt auf das «Ausmass des Problems» gelegt, scheint sich die Lösungsorientierung auf den Beratungsprozess sowie die Beratungsergebnisse auszuwirken (Lindemann, 2018, S. 133).

Wunderfrage

Die Wunderfragen machen das erwünschte Ziel vorstellbar und eignen sich zum Schritt weg von der Problemhypothese hinein in die Welt der Lösungsmöglichkeiten (Girsberger, ohne Datum, S. 9). Laut von Schlippe und Schweitzer (2016) wird mit der Wunderfrage nach Ausnahmen gefragt, welche noch gar nicht passiert sind (S. 57). Die Wunderfrage eignet sich besonders, wenn die Klient*innen ihre Situation als ausweglos betrachten und keine Ausnahmen erkennen können – «alles» sei schrecklich, die einzige Möglichkeit zur Verbesserung sei ein Wunder. Die Wunderfrage, welche aus der Tradition der lösungsorientierten Therapie entstammt, setzt genau da an (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 267): «Wenn das Problem durch ein Wunder über Nacht weg wäre: Woran könnte man erkennen, dass das passiert ist?» (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 267). Lindemann (2018) formuliert die Wunderfrage ein wenig ausführlicher und komplizierter:

Ich möchte Ihnen jetzt eine ungewöhnliche Frage stellen. Stellen Sie sich vor, während sie heute Nacht schlafen und das ganze Haus ruhig ist, geschieht ein Wunder. Das Wunder besteht darin, dass das Problem, das Sie hierher geführt hat, gelöst ist. Allerdings wissen Sie nicht, dass das Wunder geschehen ist, weil Sie ja schlafen. Wenn Sie also morgen früh aufwachen, was wird

anders sein, das Ihnen sagt, dass ein Wunder geschehen ist, und das Problem, das Sie hierher geführt hat, gelöst ist? (S. 138)

Nach dieser Anfangsfrage kann die «Zeit nach dem Wunder» exploriert werden, im Folgenden werden einige Beispielfragen aufgelistet (de Jong & Berg, 1998, S. 144; Lindemann, 2018, S. 138; von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 267):

- Woran würden Sie nach dem Aufwachen als erstes merken, dass das Problem nicht mehr da ist?
- Was würden Sie als erstes tun? Was als zweites?
- Wer aus Ihrem Umfeld würde als erstes bemerken, dass das Problem verschwunden ist? Woran würden sie es erkennen?
- Was würden die Menschen in Ihrem Umfeld anders machen?
- Wie würden die Menschen um Sie herum auf Ihr verändertes Verhalten reagieren, falls Sie etwas anders machen würden?
- Wer wäre am meisten überrascht von Ihrem neuen Verhalten? Wie sähe die Beziehung zu dieser Person nach dem Wunder aus?

Laut von Schlippe und Schweitzer (2016) erzeugt die Wunderfrage zwei Effekte (S. 267). Einerseits kann ein Wunder nicht erzwungen werden, was die Wunderfrage so unverbindlich macht, dass über Veränderungen phantasiert werden kann, ohne sich für deren Herstellung verantwortlich fühlen zu müssen. Andererseits wird häufig festgestellt, dass das Verhalten, welches nach einem Wunder eintreffen würde, nichts Übernatürliches ist und eigentlich umgesetzt werden kann (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 267-268).

Zirkuläre Fragen

Die zirkulären Fragen gehören gemäss Lindemann (2018) zu den bekanntesten Fragetechniken der systemisch-lösungsorientierten Gesprächsführung – sie heissen zirkulär, da die Situation, das Problem oder die Lösungen aus wechselnden Perspektiven betrachtet werden (S. 143-144). Es geht dabei darum, die Situation aus der Sichtweise einer anderen Person zu beschreiben – dazu muss sich die Person, welcher die zirkuläre Frage gestellt wird, in die andere Person hineinversetzen. Dadurch wird den Klient*innen ermöglicht, eine andere Sichtweise auf die Situation, das Problem oder die Lösungsidee einzunehmen (Lindemann, 2018, S.143). Laut Girsberger (ohne Datum) werden die zirkulären Fragen gerne auch als «Klatsch über Dritte in

deren Anwesenheit» beschrieben und haben folgende Vorteile (S. 9): Manchmal fällt es den Klient*innen leichter, etwas zu beantworten, was sie selber bei anderen beobachtet haben, als eine Selbstauskunft zu geben. Zudem werden durch Hypothesen von Dritten mehr Informationen generiert als nur durch direkte Befragung der betroffenen Person – sie können ihr Selbstbild mit dem Fremdbild vergleichen und erfahren, wie sie auf andere wirken (ebd.). Auch laut Lindemann (2018) soll zirkuläres Fragen die Sichtweisen anderer Personen erschliessen, insbesondere wenn sie nicht anwesend sein können und es soll Klient*innen dabei helfen, die eigene Perspektive zu verändern. Durch zirkuläres Fragen wird etwas von aussen oder aus einer anderen Zeit betrachtet. Zudem besteht die Möglichkeit, sich in eine andere Person hineinzusetzen (S. 144). Girsberger (ohne Datum) findet es jedoch wichtig, dass die beratende Person diejenigen Personen, welche indirektes Objekt der Frage sind, im Nachhinein selbst dazu befragt. Die Klient*innen können so den gemachten Annahmen zustimmen oder ihre Sichtweise dazu äussern (S. 9).

Modifikation auf Sprachen- und Kulturvielfalt

Für Klient*innen, welche noch keine Erfahrungen mit systemischer Arbeit gemacht haben, kann es gemäss Girsberger (ohne Datum) hilfreich sein, die neue Art des Fragens zu erklären und zu begründen. Transparenz und Nachvollziehbarkeit erleichtern es ihnen, sich auf Neues einzulassen – der Prozess kann so eher gelingen (S. 9). In der Beratung von Klientel mit wenig Deutschkenntnissen sollten laut Ehret (2019) keinesfalls weniger Fragen gestellt werden – die Fragen sollen einfacher und verständlicher formuliert, doch auf keinen Fall weggelassen werden. Bei Beratungen mit Berücksichtigung von Kulturvielfalt sollen beratende Personen demnach nicht zögern, Fragen zu stellen, um die Kultur des Gegenübers besser zu verstehen (Interview vom 20. Mai). Die Fragen sollen jedoch reflektiert werden – wie bereits beschrieben, sollen sich beratende Personen fragen, warum sie welche Fragen stellen. Die Autorinnen schlagen vor, für die Formulierungen der Fragen die *Einfache Sprache* (siehe Unterkapitel 4.1) zu verwenden. Beispielsweise könnte die Wunderfrage folgendermassen modifiziert werden: «Stellen Sie sich vor, dass Sie schlafen gehen. Wenn Sie am nächsten Tag aufwachen, ist Ihr Problem durch ein Wunder weg. Was wäre anders als vorher?» Durch die einfachere Formulierung ist die Wunderfrage auch bei Klient*innen mit schwachen Deutschkenntnissen anwendbar. Die Skalierungsfragen sind ebenfalls modifizierbar, damit sie in Beratungen mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt erfolgreich angewendet werden können. Die Autorinnen schlagen vor, eine Skala als Visualisierung zur Hilfe zu nehmen. Mit Farben oder mit Smileys können die unterschiedlichen Stufen auf der Skala unterstrichen werden – so könnte die Skala

bei «1» rot beginnen und bis zu «10» immer grüner werden, bei «1» könnte ein verzweifelter und bei «10» ein sehr glückliches Smiley abgebildet sein, dazwischen könnten weitere Emotionen verbildlicht werden. Die zirkulären Fragen sollen in *Einfacher Sprache* formuliert werden, damit die Klient*innen sie möglichst gut verstehen können. Zudem sollten die Berater*innen die Sprechtipps von Hoffmann (ohne Datum) umsetzen (siehe Unterkapitel 3.1.3). Sind die Deutschkenntnisse der Klientel so gering, dass die sprachlichen Barrieren nicht durch Visualisierungen, *Einfache Sprache* und durch die weiteren im Unterkapitel 4.1 dargestellten Techniken und Hilfsmittel abgebaut werden können, kann auf Online-Übersetzungsprogramme zurückgegriffen werden. Scheibe (2019) betont, dass Professionelle der SA keine Angst haben sollen, Hilfsmittel zu gebrauchen – mit Moderationskarten, Post-its sowie Gegenständen können systemische Fragen in der Beratung mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt verständlicher rübergebracht werden (Interview vom 12. März). Falls Merkblätter – oder allgemein niedergeschriebene Informationen – verwendet werden, sollen diese für Klient*innen mit wenig Deutschkenntnissen in *Leichte Sprache* übersetzt werden (siehe Unterkapitel 4.1).

4.2.2 Methode 2: Reframing

Laut von Schlippe und Schweitzer (2016) gehören Reframings, also positive Umdeutungen, zu den wichtigsten systemischen Interventionen (S. 312). Laut Girsberger (ohne Datum) weisen menschliche Denkmuster, Zuschreibungen und Erwartungen einen Rahmen – auf Englisch «frame» – auf (S. 17). Gemäss Lindemann (2018) findet ein Reframing statt, wenn Bewertungen und Interpretationen von Klient*innen in einen anderen Rahmen gesetzt werden (S. 106-107). Auch nach von Schlippe und Schweitzer (2016) werden mit einem Reframing einzelne, bislang als negativ bewertete, störende Verhaltensweisen, Erlebnisweisen oder Interaktionsmuster (wie Probleme, Symptome oder Störungen) neu bewertet (S. 312). Girsberger (ohne Datum) veranschaulicht die Methode an folgendem Beispiel: Ein Glas ist bis zur Hälfte gefüllt – entweder wird es als halb voll oder aber als halb leer beschrieben. Obwohl scheinbar das gleiche bezeichnet wird, wird einmal ein eher positiver und das andere Mal ein eher negativer Rahmen gesetzt – die Bedeutung und der Akzent des Beschriebenen ist unterschiedlich. Ändert sich die Sichtweise von einem halb leeren zu einem halb vollen Glas, hat ein Reframing, eine Umdeutung, stattgefunden (S. 17).

Laut von Schlippe und Schweitzer (2016) wird in der systemischen Praxis mit positiven Umdeutungen versucht, bisherige Muster von negativen Beschreibungen und Kritik zu

unterbrechen – es soll auf unbemerkte «gute Nebenwirkungen» hingewiesen werden und möglicherweise kann das «Problem» sogar als bestmögliche «Lösung» gesehen werden (S. 312). Gemäss Lindemann (2018) kann die beratende Person die beschriebene positive Umdeutung erreichen, indem sie den Bewertungs- sowie den Bedeutungsrahmen vergangener, gegenwärtiger und zukünftiger Geschehnisse anders interpretiert und umdeutet (S. 107). Die eigene Wahrnehmung muss dabei die gewohnte Perspektive verlassen und einen anderen Blickwinkel einnehmen – es entsteht eine neue Sichtweise auf das Geschehen und damit eine neue Wirklichkeitsauffassung. Durch einen veränderten Rahmen wird die komplette Bedeutung der Kommunikation verändert, auch wenn der Inhalt an sich gleich bleibt (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 312-313). Auch Girsberger (ohne Datum) beschreibt eine Kontextveränderung durch Reframing (S. 17). Das betreffende Verhalten des Klienten oder der Klientin wird in einen anderen Zusammenhang gestellt. Das im einen Kontext als problematisch empfundene Verhalten kann in einem anderen Kontext angemessen sein. Der Inhalt der Situation wird nicht verändert, er bekommt lediglich eine neue Bedeutung zugeschrieben. Gelingt es, die Bedeutung einer Situation für jemanden zu verändern, verändert sich auch die Reaktion darauf (ebd.). Auch gemäss von Schlippe und Schweitzer (2016) wird durch den neuen Rahmen dem Geschehen eine neue Bedeutung und einen neuen Sinn zugeschrieben (S. 313). Dadurch wird eine Möglichkeit zur Verhaltensänderung geschaffen, wobei es wichtig ist, die Klient*innen an der Konstruktion einer neuen Betrachtungsweise aktiv mitwirken zu lassen (von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 312). Beispielsweise kann das Wörtchen «noch» eine sehr wirkungsvolle Bedeutungsveränderung bewirken – so wirkt der Satz «Ich kann das *noch* nicht» viel positiver als der Satz «Ich kann das nicht». Zudem kann Reframing auf Wortspiele angewendet werden – wird statt «ängstlich» die Beschreibung «vorsichtig» verwendet, wirft es gleich ein viel positiveres Licht auf die Aussage. Diese Wortspiele können mit jeglichen negativ konnotierten Begriffen gemacht werden. Neben Worten und Gedanken kann auch die Mimik einen Einfluss auf Reframing haben – ein Lächeln oder die Körperhaltung kann Wunder bewirken (Girsberger, ohne Datum, S. 18). Lindemann (2018) betont, dass Reframings als eigene Sichtweisen oder als hypothetische Vorschläge in die Beratung einfließen können (S. 107). Richard Bandler und John Grinder (2010) zeigen auf, dass das Reframing in der Fachliteratur in die Bezugsbereiche Bedeutungs-, Kontext- und Inhaltsreframing unterteilt wird (S. 17-27). Lindemann (2018) schlägt vor, für das Anwenden und das Erlernen der Technik eine detailliertere Unterteilung vorzunehmen, welche die Bezugspunkte des Reframings genauer unterscheidet (S. 108):

Art des Reframings	Die zentrale Frage	Die Erklärung
Reframing der Bewertung	Wie ist jemand oder etwas?	Die Bewertung eines Erlebnisses wird in einen neuen Rahmen gesetzt. Klient*innen wird im Bewertungs-Reframing vermittelt, dass es anderen ähnlich ergeht wie ihnen – dass ihr Erleben als normal, notwendig, angemessen oder gar üblich angesehen werden kann.
Reframing von Intention, Motiv und Bedürfnis	Aus welchem Grund wird etwas gemacht?	Die Absicht hinter einer Handlung oder einer Vorgehensweise wird anders interpretiert, ohne dabei ihre Ausdrucksform und Ergebnisse zu hinterfragen.
Reframing der Kontextbedingungen	Wann, wo und womit wird etwas gemacht?	Der Ort und die Zeit einer Handlung oder Vorgehensweise werden anders interpretiert – die Ausdrucksform und die Ergebnisse werden wie beim Reframing von Intention, Motiv und Bedürfnis bestätigt. Daraus folgt, dass nicht das Verhalten «falsch» ist, sondern Ort und Zeit dafür falsch gewählt wurden.
Reframing der Ergebnisse	Was kommt dabei heraus?	Auch eine unangenehme Situation kann dazu führen, ein positives und wünschenswertes Ereignis zu erreichen und hat sich somit trotzdem gelohnt.

<p><i>Reframing der Akteur*innen und ihren Rollen</i></p>	<p>Welche Akteur*innen sind beteiligt?</p>	<p>Auch die Personen, die aktiv agieren und reagieren mitsamt ihren Rollen können im Fokus des Reframings liegen. Dabei werden andere Akteur*innen und Rollen benannt.</p>
--	--	--

Tabelle 6: Arten des Reframings (eigene Darstellung; Quelle: Lindemann, 2018, S. 108-111)

Modifikation auf Sprachen- und Kulturvielfalt

Reframing kann gut in Beratungen mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt angewendet werden – Watzlawick (2015) besagt, dass es wichtig ist, die Nachricht an die Sprache und das Weltbild des Gegenübers anzupassen (S. 101). In der Beratung mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt bestehen grössere Herausforderungen in der Kommunikation, denn wie im Unterkapitel 3.1.3 beleuchtet, ist Kommunikation zwar ohne ausreichende gemeinsame Sprachbasis möglich, jedoch anfälliger für Fehler (Eberding, 2015, S. 99-100). Demnach ist es umso wichtiger, dass sich die Berater*innen durch Paraphrasieren, Verbalisieren, Aktives Zuhören und durch weitere im Unterkapitel 4.1 beschriebene Techniken und Hilfsmittel vergewissern, ob sie das Gegenüber «richtig» verstanden haben. Die Formulierungen der beratenden Person sollen sich demzufolge bei Klient*innen mit wenig Deutschkenntnissen an den Regeln der *Einfachen Sprache* orientieren, auch können hier geschriebene Informationen in *Leichte Sprache* übersetzt werden (siehe Unterkapitel 4.1). Bei der Anwendung in Beratungen mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt braucht es an der Methode des Reframings an sich keine Modifikation – die Berater*innen sollen sich jedoch reflektieren, sich Zeit nehmen und geduldig sein. Auch die Beziehung ist umso wichtiger, wenn die mündliche Kommunikation erschwert ist. Zudem ist es hilfreich, wenn Berater*innen bei der Anwendung von Reframing in Beratungen von Menschen mit unterschiedlichen Kulturen und Sprachkenntnissen eine mutige und einfallsreiche Haltung haben. Ein Beratungsverlauf kann nie vorausgesagt werden – findet die Beratung in Sprachen- und Kulturvielfalt statt, ist sie möglicherweise für die Berater*innen noch ein wenig schwieriger vorherzusehen als sonst. Professionelle der SA sollen in solchen Situationen mutig sein und nicht scheuen, Reframings anzuwenden. Falls die Situation zu herausfordernd werden sollte, können sie immer noch auf die Schablone aus Unterkapitel 4.1 zurückgreifen und die Reframings spontan der Klientel anpassen.

4.2.3 Methode 3: Metaphern und symbolische Interaktionen

Die Methode der Verwendung von Metaphern und symbolischen Interaktionen ist in dem systemisch-lösungsorientierten Kontext sehr weit verbreitet (Lindemann, 2018, S. 147). Die Autorinnen haben sich für diese Methode entschieden, da die Verwendung von Bildern oder auch Gegenständen wie in Unterkapitel 4.1 beschrieben als wichtiges Hilfsmittel zur Kommunikationsverständigung dienen kann. Weiter sind gemäss Corinna Koch (2010) aber gerade Metaphern durch ihre Umwelt geprägt und können je nach kultureller Einbettung (nicht) verstanden oder missverstanden werden (S. 33). So können Metaphern eine Gefahr zur Unverständlichkeit des Kommunizierten beitragen, können aber auch als grosse Chance gesehen und genutzt werden, gerade im Bereich der Kulturvielfalt. Laut Lindemann (2018) können Metaphern dazu beitragen, dass die Klientel ihre Wirklichkeit differenzierter beschreiben kann und sich die Lösungs-, Ressourcen- und Handlungsräume erweitern kann. Allerdings merkt er auch an, dass zwar Lösungen leichter formuliert werden können, diese jedoch nur im symbolischen «Bild» simuliert werden und daher nur als symbolische Interaktion gelten (S. 147). Die zu behandelnde Problemstellung der Klientel wird durch das Herauslösen aus dem Kontext, einer sogenannten Dekontextualisierung, in einer fiktiven Art und Weise bearbeitet und muss keineswegs zwingend weder gedeutet noch interpretiert oder analysiert werden. Die Dekontextualisierung reicht teilweise bereits, um eine Veränderung bei der Klientel zu bewirken. Es ist aber durchaus möglich, die simulierten Lösungen und die gesammelten Erfahrungen in die «Wirklichkeit» zu «rekontextualisieren» (Lindemann, 2018, S. 153). Dies kann gemäss Lindemann (2018) durch gezielte Fragen geschehen: «Was hat das mit ihrem Leben zu tun? (...) Welche konkreten Schritte und Veränderungen ergeben sich daraus für mein Leben?» (S. 153). Auch helfen Metaphern und Bilder oder Geschichten etwas zu externalisieren, das heisst, etwas Erlebtes nach aussen zu bringen. Dies kann auf zwei Arten geschehen. Als Objektivation – Gefühle, Personen, Glaubensansätze oder andere Erlebnisse werden sprachlich als Objekte beschrieben – oder als Personifikation – Gefühle, Personen, Glaubensansätze oder andere Erlebnisse werden sprachlich als Menschen oder Tiere beschrieben. In einer Beratung können auch sprachlich verwendete Metaphern der Klientel impliziert aufgegriffen und so an der Sprache des Gegenübers angeknüpft werden (Lindemann, 2018, S. 152). Laut Lindemann (2018) kann dadurch das Pacing (Beschreibung) in einem Gespräch gut gelingen (S. 150). Allerdings können verwendete Metaphern auch explizit von der Beratungsperson aufgenommen und wörtlich weiterverwendet werden. Durch eine solche wörtliche Verwendung wird der Klientel ein neuer Zugang zur Problemlage geboten (Lindemann, 2018, S. 149).

Das Arbeiten mit Metaphern ist wie erwähnt eine Technik, welche in diversen Methoden ihren Platz findet. Folglich eine kleine Übersicht von Lindemann (2018, S. 167). In dieser BA wird jedoch nur auf die Methode der Figurenaufstellung und die verknüpfbare Methode des Bodenankers vertiefter eingegangen.

- Erzählen von Geschichten
- Malen von Bildern
- Arbeit mit Bildkarten und Symbolwürfeln
- Arbeit mit Positionierungsbildern
- Aufstellung mit Timelines
- Stellvertreteraufstellung
- Psychodrama
- Hand- und Fingerpuppen
- Rituale und Anker
- Artefakte, Talismane und Amulette
- die Systemische Heldenreise

Figurenaufstellung

Die Figurenaufstellung gilt gemäss Lindemann (2018) als dissoziierende Methode, welche die Klientel in eine beobachtende Haltung versetzt. Das bedeutet, dass die Klientel ihre Problemlage losgelöst von ihrer eigenen Person betrachtet und erst durch das Wiedereintreten, dem sogenannten assoziierenden Vorgang, die Problemlage wieder als ihre Wirklichkeit annimmt (S. 156). Bei der Figurenaufstellung werden laut Hegemann und Oestereich (2018) Figuren (Tiere, Menschen oder andere Objekte) stellvertretend für Gefühle, Glaubensansätze, Rollen, Personen oder auch für Krankheiten (beispielsweise eine Depression oder eine Essstörung) aufgestellt und haben so zum Ziel, das System der Klientel aus externalisierter Sicht zu visualisieren. Diese symbolische Aufstellung soll dazu beitragen, dass mögliche Lösungen ausprobiert und Hypothesen gebildet werden können. Da die Klientel nicht direkt beteiligt ist, sondern als Beobachter*in an dem Geschehen teilnimmt, entwickeln die Betroffenen oft neue, noch unscheinbare Lösungsansätze, auf welchen aufgebaut werden kann (S. 82-83). Scheibe (2018) erklärt, dass eine seiner Klientinnen den Suizid als «Tiger» beschrieb, durch diese Metapher konnte die Betroffene sehr gut darüber sprechen wie nahe oder fern der Tiger zum momentanen Zeitpunkt von ihr entfernt war (Unterricht vom 21. November). Nach Lindemann (2018) erlebt eine Person bei der Figurenaufstellung vier Räume. Im Wirklichkeitsraum wird die Situation so aufgestellt, wie sie von

der Klientel im Moment erlebt wird. Im Möglichkeitsraum werden Möglichkeiten ausprobiert und Hypothesen gebildet. Im Lösungen- und Ressourcenraum werden verschiedene mögliche Lösungen skizziert und im Handlungsraum werden konkrete Handlungen überlegt, welche zu einer Lösung führen können (S. 156).

Der genaue Ablauf der Figurenaufstellung wird hier als Tabelle dargestellt.

Abfolge	Mögliche Fragen
1. Festlegung des Themas	<ul style="list-style-type: none"> • «Worum soll es gehen?» • «Was ist Ihr Thema?»
2. Aufstellung der Ist-Situation des Systems:	<ul style="list-style-type: none"> • «Wer und was gehört alles zum relevanten System?»
3. Exploration der Systemdynamik und der Bedürfnisse	<ul style="list-style-type: none"> • «Was fällt Ihnen spontan ein, wenn Sie das so betrachten?» • «Gehen Sie einmal um den Tisch herum und schauen Sie sich die Aufstellung aus einer anderen Perspektive an. Was fällt Ihnen dabei auf?» • «Wem geht es in diesem System am besten?» • «Wem geht es am schlechtesten?» • «Wer hat das grösste Interesse daran, dass alles so bleibt, wie es ist?» • «Wer verspürt vermutlich den grössten Veränderungsdruck?» • «Wie wäre es, wenn sich nichts verändert?»
4. Experimentieren mit Veränderungen des Systems	<ul style="list-style-type: none"> • «Wem geht es in diesem veränderten System am besten?» • «Wem geht es am schlechtesten?» • «Was könnte verändert werden, damit es X besser geht?» • «Was müsste verändert werden, damit es X noch schlechter geht?»

	<ul style="list-style-type: none"> • «Angenommen, Sie können eine beliebige Figur einfach so aus dem System herausnehmen, welche wäre das?» • «Was wäre das Ungewöhnlichste, das passieren könnte?»
5. Konkretisierung von Veränderungen im aufgestellten System	<ul style="list-style-type: none"> • «Was ist der größte Gewinn, den diese Lösung beinhaltet?» • «Was ist der größte Verlust, den diese Lösung beinhaltet?» • «Wer wäre mit dieser Lösung am unzufriedensten?» • «Wer zahlt für diese Lösung den höchsten Preis?» • «Auf einer Skala von »1« bis »10«, wie nah sind Sie mit der jetzt simulierten und aufgestellten Lösung dem »bestmöglichen Ergebnis« gekommen?»
6. Übertragung von Veränderungen in der Aufstellung auf die Lebenswirklichkeit der Klientinnen und Klienten	<ul style="list-style-type: none"> • «Was genau möchten Sie nun nach dieser Simulation von Lösungen in Ihrem Alltag verändern?» • «Was werden Sie nun in der kommenden Woche anders machen als bisher?» • «Wem werden Sie von Ihren Erkenntnissen erzählen und was nehmen Sie sich vor, zu verändern?»

Tabelle 7: Ablauf der Figurenaufstellung (eigene Darstellung; Quelle: Lindemann, 2018, S. 157-158)

Dissoziation und Assoziation mit Bodenankern

Gerade im Zusammenhang mit Sprachen- und Kulturvielfalt sehen die Autorinnen eine mögliche Erweiterung der Figurenaufstellung mit der Methode der Bodenanker. Dies aus dem Grund, da die Bodenankermethode nicht nur auf der Dissoziativen, sondern auch auf der assoziativen Ebene arbeitet. Das bedeutet, dass die Klientel nicht nur als Beobachter*in an dem Geschehen teilnimmt, sondern Teile auch «aus der Innenperspektive» erlebt (Alexa Mohl, 2006, S. 311; Insa Sparrer, 2014, S. 109). In dieser Methode werden die Personen, Gefühle, etc. in Form von Moderationskarten, Stühlen oder weiteren Gegenständen – sogenannten Bodenankern – darge-

stellt und anders als bei der Figurenaufstellung nicht auf einem Tisch oder einem Brett aufgestellt, sondern in einem Raum verteilt (Lindemann, 2018, S. 164). Die Gegenstände können laut Scheibe (2019) als Unterstützung der Visualisierungen zusätzlich noch beschriftet werden. Bei mangelnden Deutschkenntnissen können auch Bilder als Beschriftung dienen. So können mit Smileys Gefühle oder mit Comicfiguren Menschen dargestellt werden (Interview vom 12. März). Die räumliche Verteilung der Bodenanker hat gemäss Lindemann (2018) zum Vorteil, dass die Klientel sich auf die Moderationskarten, die Stühle oder die sonstigen Gegenstände hin begeben kann und – durch Anleitung der beratenden Person – einzelne Systeme, also Gefühle, Krankheiten, Menschen etc. erleben (assoziiieren) kann. Dadurch wird die Klientel angeleitet die Situation aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten und zu reflektieren. Speziell an der Methode der Bodenanker ist, dass die Klientel die einzelnen Bodenankersysteme über alle Sinnesmodalitäten – also visuell, auditiv, kinästhetisch, olfaktorisch und gustatorisch – erleben sollte. So können Beratende der Klientel folgende Fragen stellen (S. 164):

«Was sehen Sie? Welche Farbe herrscht vor?»

»Was riechen Sie?»

»Welchen Geschmack haben Sie im Mund?»

»Was genau hören Sie?»

»Was fühlen Sie?»

»Welche Kleidung tragen Sie?» (Lindemann, 2018, S. 164).

In Bezug auf Sprachen- und Kulturvielfalt, kann es eventuell hilfreich sein, diese Fragen ebenfalls zu visualisieren. Im Zusammenhang mit den verschiedenen kulturellen Prägungen, ist es zudem wichtig, dass Beratende hier spezifisch in eine Haltung des Nichtwissens eintreten. So kann beispielsweise bei der Frage: «Welche Farbe sehen Sie?» nachgefragt werden, welche Bedeutung diese gewählte Farbe für die Klientel hat (gut, böse, streng, fröhlich etc.). Denn gerade die Deutung von Farben ist stark auch soziokulturell geprägt (Tobias C. Breiner, 2019, S. 84).

Modifikation auf Sprachen- und Kulturvielfalt

Die Autorinnen haben diese Methode ausgewählt, da sie die Figurenaufstellung in der Zusammenarbeit mit Menschen unterschiedlicher Sprachen und Kulturen als sehr hilfreich betrachten. Durch das Aufstellen der Situation wird das System visualisiert und die Beziehungen darin werden sichtbar. Dies kann helfen, vorschnellen Zuschreibungen aufgrund von Stereotypen oder

mangelnden sprachlichen Kommunikationskompetenzen vorzubeugen. Die Autorinnen sind davon überzeugt, dass Fachpersonen durch die Figurenaufstellung – in Kombination mit den Bodenankern – Herausforderungen und möglichen Ressourcen auch ohne grossen sprachlichen Austausch erkennen können. Da die Aufstellung der Figuren sehr gut ohne Worte funktionieren, ist keine Modifikation am Setting per se notwendig. Die Autorinnen schlagen jedoch aufgrund des erworbenen Wissens aus dieser BA vor, die Namen der Figuren auf ein Post-it in beiden Sprachen zu schreiben. Hierfür kann bei Schwierigkeiten auch ein Online Übersetzungsprogramm eingesetzt werden. In *Einfacher Sprache* und mit Gesten kann der Klientel das Vorgehen erklärt werden. Eine mögliche fiktive Version könnte folgendermaßen aussehen:

Zeigen Sie mir Ihre Familie mit den vorliegenden Figuren [Auf die Figuren hinweisen]. Wählen Sie für jede Person in der Familie (zum Beispiel; Mutter, Kinder, Grosseltern etc.) eine Figur und stellen Sie sie aufs Brett [beliebige Figuren nehmen und aufs Brett stellen]. Dabei stellen Sie die Figur so hin, dass die Beziehung zwischen zwei Figuren ersichtlich wird. Haben sich zwei Personen in der Familie sehr gerne, dann stellen Sie sie nahe zueinander [Figuren werden nahe hingestellt und eventuell wird ein Herz oder ein entsprechendes Smiley dazugelegt], haben sie sich nicht gerne, werden sie weit voneinander weggestellt [Figuren werden weit auseinander platziert und eventuell wird ein zerbrochenes Herz oder ein entsprechendes Smiley dazugelegt].

4.3 Resümee

Im Rahmen des vorgehenden Kapitels wurden neben verschiedenen Grundtechniken drei Methoden der systemisch-lösungsorientierten Beratung vertieft vorgestellt und mögliche Modifikationen für eine Beratung mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt aufgezeigt. Diese Methoden sind nicht abschliessend und die Modifikationen sind noch nicht empirisch erforscht worden. Sie bieten Professionellen der SA jedoch greifbares und praxisbezogenes Handlungswissen, welches in einem Setting mit Sprachen- und Kulturvielfalt möglicher Überforderung beider Seiten vorbeugen kann. Die Methoden, Techniken, Haltungen und Hilfsmittel wurden gezielt aus Überlegung bezüglich der Anwendbarkeit in der Beratung ausgewählt. Alle Elemente werden an der HSLU-SA vermittelt und gelten als zentral für die Sozialen Arbeit. Sowohl die systemischen Fragen, das Reframing als auch die Verwendung von Metaphern und symbolischen Interaktionen sind Methoden, welche in der systemisch-lösungsorientierten Beratung gemäss Lindemann (2018) als Kernmethoden gelten und immer wieder auftauchen (S. 75). In der Erklärung und der Modifikation der drei Methoden wurde ersichtlich, dass sie für die Anwendung in einem Beratungssetting mit Sprachen- und

Kulturvielfalt in ihrem Grundsatz gleichbleiben und sich nur die Art der Kommunikation etwas verändert. So sollten Professionelle der SA keinesfalls Elemente aufgrund von mangelnden Deutschkenntnissen der Klientel oder unreflektierten Annahmen bezüglich deren kulturellen Hintergrunds weglassen. Beratungen mit Sprachen- und Kulturvielfalt sollten genauso strukturiert ablaufen wie alle anderen Beratungen. Beratende sollte die *Einfache Sprache* oder bei geschriebenen Texten die *Leichte Sprache* verwenden und eine fragende, neugierige, jedoch reflektierte Haltung einnehmen. Gelingt es Professionellen der SA eine solche Haltung einzunehmen und Techniken sowie Methoden in der *Einfachen Sprache* zu vermitteln, entsteht eine personenzentrierte und ressourcenorientierte Beratung, welche einen respektvollen und akzeptierenden Umgang mit der Klientel fördert sowie die Möglichkeit bietet, das Gegenüber individuell zu unterstützen. Aus Sicht der Autorinnen handeln Professionelle der SA nicht nur unprofessionell, sondern auch rassistisch-diskriminierend, wenn es ihnen nicht gelingt, die Haltung des Nichtwissens einzunehmen – sei es aufgrund eines statischen Kulturbegriffs, verfestigten Vorurteilen oder aus sonstigen Gründen. Auch eine Nicht-Intervention oder das bewusste Weglassen einer Methode aufgrund der schwachen Deutschkenntnisse grenzt stark an eine Diskriminierung gegenüber der betroffenen Klientel. Deshalb ist es laut den Autorinnen wichtig, dass Beratende ihr Handeln stets reflektieren, Feedbacks einholen und sich wenn nötig externe Hilfe suchen, um bestehende Vorurteile abzubauen.

5 Schlussfolgerung

Durch dieses Kapitel wird die vorliegende BA abgerundet. Neben dem Beantworten der Fragestellungen von Kapitel 1 bietet dieser Abschnitt eine ausführliche Beschreibung der Praxisrelevanz für die SA und wird durch einen Ausblick abgeschlossen.

5.1 Zusammenfassende Beantwortung der Fragestellungen

In diesem Unterkapitel gehen die Autorinnen erneut auf die Fragestellungen ein, welche im Unterkapitel 1.2 vorgestellt wurden und die Leser*innen durch diese BA begleitet haben. Die Autorinnen versuchen, die Fragestellungen mit dem erarbeiteten und dargelegten Wissen zusammenfassend zu beantworten – dies im Bewusstsein, dass die Fragestellungen im Rahmen einer solchen BA nicht vollumfänglich beantwortet werden können.

Leitfrage: *Was braucht es, um systemisch-lösungsorientierte Beratungsmethoden adressat*innengerecht und mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt anwenden zu können?*

Die vorliegende Hauptfragestellung begleitete die Leserschaft durch diese BA. Anhand der verschiedenen Kapitel wurden die Leser*innen stufenweise an die Antwort dieser Frage herangeführt. So wurden im Kapitel 2 die allgemeinen Grundsteine für das Verständnis der Thematik gelegt. Diese basieren auf der historischen Herleitung der systemisch-lösungsorientierten Beratung sowie auf verschiedenen Begriffsdefinitionen. Im Kapitel 3 wurde die Frage aus zwei unterschiedlichen Perspektiven beleuchtet. Einerseits wurde die Wichtigkeit und Bedeutung der Sprache aufgezeigt und andererseits jene der Kultur. Im Kapitel 4 tätigten die Autorinnen schliesslich einen Versuch das erworbene Fachwissen in Handlungswissen für Professionelle der SA zu modifizieren. Durch das erworbene wissenschaftliche Fach- und Handlungswissen wurde ersichtlich, dass es keine Umstrukturierung der systemisch-lösungsorientierten Beratungsmethoden per se braucht, sondern nur die verwendete kommunikative Technik angepasst werden soll. So können die angewandten Methoden der Klientel durch die *Einfache Sprache* vermittelt und kreative Hilfsmittel beigezogen werden. Durch die *Einfache Sprache* wird die Klientel auf Augenhöhe abgeholt, ohne diese auf Grund ihrer schwachen Deutschkenntnissen zu über- oder unterfordern. Die kreativen Hilfsmittel wie Skalen, Smileys, Bilder und Farben können der Klientel sowie der beratenden Person bei der Verständigung helfen. Wie die Erläuterungen gezeigt haben, braucht es daher keine neuen oder komplexe Abwandlungen der bestehenden Methoden, sondern lediglich eine offene, neugierige, geduldige Haltung der Fachkräfte und ein Wille jede Klientel – unabhängig von ihrem Sprachniveau, ihrer Herkunft oder sonstigen Merkmalen – professionell zu beraten. Diese beiden Aspekte bilden aus Sicht der Autorinnen das Fundament einer adressat*innengerechten Beratung. Insbesondere in einer Beratung mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt.

Fragestellung 1: *Wie sieht die historische Einbettung der systemisch-lösungsorientierten Beratung aus?*

Diese Fragestellung wurde mit dem Kapitel 2 – insbesondere mit den Unterkapitel 2.2 bis 2.5 – ausführlich beantwortet, hier werden bloss die prägnantesten Erkenntnisse daraus abgebildet. Die systemisch-lösungsorientierte Beratung ist den integrativen Ansätzen zuzuordnen, welche sich seit dem letzten Viertel des 20. Jahrhunderts immer mehr etablieren. Die systemisch-

lösungsorientierte Beratung kombiniert die systemischen mit den lösungsorientierten Ansätzen. Sie sind in der humanistischen Schule zu verorten, welche sich zwischen 1950 und 1980 entwickelten. Berg und de Shazer hinterfragten und kritisierten die in den 70er Jahren verbreitete Familientherapie und gründeten im letzten Viertel des 20. Jahrhunderts die lösungsorientierte Kurztherapie, einer der bekannteren lösungsorientierten Ansätzen. Die systemische Beratung wurde ebenfalls in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhundert bekannt und basiert auf systemtheoretischen Annahmen. Ursprünglich kommt die Systemtheorie aus der Biologie. Niklas Luhmann entwickelte später eine soziologische Systemtheorie, welche besonders anschlussfähig auf die systemische Beratung ist.

Fragestellung 2: *Welche Herausforderungen und welche Möglichkeiten bieten Sprachen- und Kulturvielfalt in der systemisch-lösungsorientierten Beratung?*

In Kapitel 3 wurde aufgezeigt, wie individuell Beratungen verlaufen. So kann gesagt werden, dass jede Beratung unabhängig von oder gerade durch Sprachen- und Kulturvielfalt ihre eigenen Herausforderung und Möglichkeiten mit sich bringt. In einem Kontext, wo sich die Nationalität und das deutsche Sprachniveau zwischen den Professionellen der SA und ihrer Klientel unterscheiden, sind jedoch einige Aspekte zu nennen, welche als Möglichkeiten dienen oder zu Herausforderungen führen können. Im Unterkapitel 3.1.3 wurde aufgezeigt, welche zentrale Rolle die Sprache in der systemisch-lösungsorientierten Beratung darstellt, da vieles über Fragen und Wortwandlungen (vgl. Unterkapitel 4.2.2) geschieht. Wissenschaftliche Forschungen von Asay und Lambert (2001) zeigen auf, dass die Methoden und Techniken nur 15% zu einer gelingenden Kommunikation beiträgt, Empathie macht 30% aus (S. 41-82). Somit stellt die verbale Verständigung zwar eine Herausforderung dar, bietet aber zugleich eine Möglichkeit, die Klientel aus einer differenzierten Perspektive kennen zu lernen. Professionelle der SA sind aufgefordert, ihre Fachsprache durch die *Einfache Sprache* zu ersetzen und zu kreativen Hilfsmitteln zu greifen. Zudem sind sie herausgefordert nicht nur aktiv zuzuhören, sondern auch aktiv zuzuschauen. Dadurch entsteht die Möglichkeit Aspekte aufzugreifen, welche über die Sprache nicht ausgedrückt werden können. Die Herausforderung liegt allerdings klar im sensiblen Umgang mit Menschen, welche die deutsche Sprache nur schwach beherrschen und anders kulturell geprägt wurden. Fachkräfte bewegen sich stets im Spannungsfeld zwischen einem (un-)gesunden Machtverhältnis, sowie einer diskriminierenden (Nicht-)Intervention aufgrund eigener Stereotype und der Gefahr des kulturalistischen Handelns. Wiederum bietet aber genau dieses Spannungsfeld auch Möglichkeiten. So sollten Beratende ihre Haltung stets selbst reflektieren, gewinnen neue Einblicke in die verschiedenen Kulturen und erhalten

dadurch die Möglichkeit eigene Stereotype zu durchbrechen. Im Bereich der Kultur ist die Gefahr besonders hoch, Menschen aufgrund ihrer Herkunft voreilig zu stigmatisieren und sich nach dem landeskundlichen Wissen zu verhalten. In der vorliegenden BA wurde ersichtlich, dass es viele Herausforderungen im Bereich der Beratung mit Sprachen- und Kulturvielfalt geben kann. Wichtig ist aber auch, dass Professionelle der SA keine Angst vor solchen Beratungen haben, sondern diese als Möglichkeiten und Chancen für die Erweiterung des eigenen Wissenshorizont betrachten.

Fragestellung 3: *Wie können die in dieser BA ausgewählten systemisch-lösungsorientierten Standardmethoden (systemisches Fragen, Reframing sowie Metaphern und symbolische Interaktionen) angepasst werden, damit sie auf ein Beratungssetting der Sozialen Arbeit mit Sprachen- und Kulturvielfalt anwendbar sind?*

«Alle Menschen haben das Anrecht auf die Befriedigung existentieller Bedürfnisse sowie auf Integrität und Integration in ein soziales Umfeld» (AvenirSocial, 2010, S. 6). – diese Leitidee aus dem Berufskodex SA Schweiz unterstreicht, wie wichtig es ist, die Standardmethoden der Beratung auf das Gegenüber anzupassen. Sprachen- und Kulturvielfalt darf nicht als Grund für eine «schlechtere» Beratung akzeptiert werden. Die obige Fragestellung wird in umfassender Weise im Kapitel 4 beantwortet; die Autorinnen haben aus ihrem erworbenen Wissen eine Art «Schablone» erstellt, welche auf verschiedene Situationen – sei es in der Beratung oder in einem sonstigen Setting, in welchem unterschiedliche Kulturen und Sprachen aufeinander treffen – angewendet werden kann. Die ausgewählten systemisch-lösungsorientierten Standardmethoden (systemisches Fragen, Reframing sowie Metaphern und symbolische Interaktionen) wurden vorgestellt und Modifikationen für die Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt wurden vorgeschlagen. Es braucht aber nicht immer zwingend eine Modifikation der Methoden sondern teilweise lediglich der Sprache – es kann sein, dass die Anwendung der erstellten «Schablone» bereits ausreicht, um Klient*innen aus unterschiedlichen Kulturen und mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen professionell zu beraten. Die Autorinnen sind zum Schluss gekommen, dass in der Beratung alle Klient*innen gleich behandelt werden sollen. Sprachen- und Kulturvielfalt rechtfertigen es nicht, Methoden wegzulassen und somit eine weniger professionelle Beratung zu bieten – denn laut Annedore Prengel (1995) bedeutet gleich behandeln, individuell anzupassen (S. 47).

5.2 Praxisbezug zur Sozialen Arbeit

Durch das erworbene Fachwissen der vorliegenden BA wird klar ersichtlich, wie wichtig die Auseinandersetzung von Professionellen der SA mit dem Thema der Sprachen- und Kulturvielfalt in der Beratung ist. Laut IG Binational (ohne Datum) sind rund 195 verschiedene Nationalitäten in der Schweiz vertreten. Auch die Zahlen des Bundesamts für Statistik (2019) zeigen eine steigende Anzahl sesshafter Ausländer*innen in der Schweiz auf. So ist es keine Seltenheit, wenn Professionelle der SA in ihrem Berufsalltag in Berührung mit Menschen unterschiedlicher Nationalitäten, Kulturen und Sprachen kommen. Dies kann in unterschiedlichsten Settings und Kontexten sein – sei es in einem Jugendtreff, einem Sozialdienst, einem Heim für Beeinträchtigte oder auch im Kontext der Schulsozialarbeit. Diese Aufzählung ist nicht abschliessend, sondern dient lediglich der Darstellung, dass Berufstätige der SA in jedem Setting mit dem Thema Sprachen- und Kulturvielfalt konfrontiert werden. Fachkräfte der SA sind daher aufgefordert sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen, sowie ihr eigenes Handeln und Denken stetig zu reflektieren. Demzufolge ist es wichtig, dass sich Professionelle der SA fundiertes Fachwissen aneignen und sich damit differenziert auseinandersetzen. Unterschiedliches Verhalten der Klientel lediglich durch die Kulturdifferenz zu begründen oder (Nicht-)Interventionen aufgrund schwachen Deutschkenntnissen und Vorurteilen gegenüber einer Kultur zu tätigen, ist inakzeptabel und unprofessionell. Methoden wie die systemischen Fragen, das Reframing und die Verwendung von Metaphern sind zentrale Elemente der systemisch-lösungsorientierten Beratung und dürfen unter den oben beschriebenen Umständen auf keinen Fall weggelassen werden. Die vorgestellten Modifikationen aus Kapitel 4 dienen Fachkräfte der Sozialen Arbeit zur Inspiration einer möglichen Anwendung dieser Methoden trotz Sprachen- und Kulturvielfalt. Die wichtigsten Erkenntnisse aus dem Kapitel 4 sollen darum hier nochmals kurz aufgelistet werden:

- Beratende sollen eine fragende Haltung des Nichtwissens einnehmen.
- Die allgemeinen Grundhaltungen aus dem Unterkapitel 4.1 sollten bei jeder Beratung zum Einsatz kommen, unabhängig von der Herkunft und der Sprache der Klientel.
- Fachkräfte der SA sollten ihr Vokabular auf die *Einfache Sprache* anpassen und keine Fremdwörter verwenden.
- Hilfsmittel wie Bilder, Gegenstände, Zeichnungen, Gefühlskarten etc. können zu einer gelingenden Kommunikation beitragen.
- Bei sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten können Online-Übersetzungsprogramme zur Hilfe gezogen werden

Trotz der vorgestellten förderlichen Aspekte soll nicht die Vorstellung entstehen, dass es in der systemisch-lösungsorientierten Beratung mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt keine Herausforderungen geben wird. Alle Menschen sind unterschiedlich geprägt und haben unterschiedliche Werte und Normen (Oliver König & Karl Schattenhofer, 2016, S. 44). Auch haben alle Menschen ihre Stereotype und Vorurteile, welche oft schwer veränderbar sind. So ist eine komplett neutrale Haltung beinahe unmöglich (Zeug, 2013, S. 1-3). Viel wichtiger ist jedoch das Bewusstsein der eigenen Vorurteile und Stereotype. Durch dieses Bewusstsein kann dem Kulturalismus und der Diskriminierung vorgebeugt werden. Sprachen- und Kulturvielfalt sollte von Professionellen der SA nicht als Hindernis oder gar als Blockade einer Beratung, sondern vielmehr als Chance und Lernplattform betrachtet werden (Kalpaka, 2015, S. 42-43). Durch diese BA haben die Autorinnen festgestellt, dass es wichtig ist, die eigene Kultur und jene des Gegenübers gemeinsam zu erforschen und keine voreiligen Schlüsse zu ziehen. Zudem gilt es, die eigene Sprache dem Sprachniveau der Klientel so angepasst werden, dass diese weder unter- noch überfordert wird. Es gilt allerdings auch, die Grenzen im Zusammenhang mit niedrigen Deutschkenntnissen zu erkennen, und bei sehr zentralen Gesprächen geschultes Fachpersonal im Bereich der Übersetzung beizuziehen. Hier geschieht oftmals der Fehler, dass sogenannte «Laiendolmetschende» (vgl. Unterkapitel 3.1.3) beigezogen werden.

Um solchen Fehlern sowie dem Kulturalismus und der daraus möglich resultierenden Diskriminierung vorzubeugen, benötigen Fachkräfte der Sozialen Arbeit arbeitswissenschaftliches fundiertes Wissen bezüglich der Thematik Sprachen- und Kulturvielfalt in der Beratung. Darum sollten auch die Bildungsinstitute der SA diesen Fachdiskurs nicht ausser Acht zu lassen. Die Autorinnen empfehlen deshalb, dass die Themen Sprachen- und Kulturvielfalt mit einer spezifischen Beleuchtung der Gefahr zur Diskriminierung der Betroffenen einen festen Platz in den Ausbildungslehrgängen der HSLU- SA besetzen. Da alle drei Studienrichtungen (Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Soziokulturelle Animation) mit Menschen in Berührung kommen, welche nicht fließend Deutsch sprechen und durch unterschiedliche kulturelle Hintergründe geprägt sind, erscheint die Behandlung des Themas bereits im Grundstudium als sinnvoll. Die Thematik kann in weiteren Modulinhalten aufgenommen werden und könnte beispielsweise im Modul «Ausgrenzung, Rassismus und Rechtsextremismus» sowie im Modul «Verhaltensorientierte Methoden in der psychosozialen Beratung» erneut aufgegriffen und vertieft werden.

5.3 Ausblick

Wie im Unterkapitel 1.1 aufgezeigt wurde, gibt es wenig deutsche Literatur, welche sich mit der Kombination von Sprache und Kultur in der Beratung befasst. Die Autorinnen konnten auch keine empirischen Forschungsergebnisse von Beratung mit Berücksichtigung von Sprachen- und Kulturvielfalt in der SA finden. Demnach gehen sie davon aus, dass die empirische Forschungsgrundlage in diesem Kontext schwach ist. Scheibe hat 2017 den Studierenden vorgeschlagen, eine BA zum Thema «Beratungstechniken und Sprachprobleme» zu schreiben. Die Autorinnen haben die Idee aufgenommen, sich jedoch in ihrer Arbeit bewusst systemisch-lösungsorientierte Beratungsmethoden, auf Sprachen der Nationalitäten und auf den Einfluss der Kultur begrenzt. In diesem Feld gibt es weiterhin noch viele Teilbereiche, die mit dieser BA nicht abgedeckt werden können. Die Professionellen der SA sollen sich dieser Thematik weiterhin annehmen, denn sie ist – wie diese BA aufzeigt – sehr aktuell. Es gibt noch viele nicht systematisch erforschte oder recherchierte Fragestellungen, welche sich für forschungs- wie auch für literaturorientierte BA anbieten würden. Dies gilt auch für die Beratungsmethoden. Die Autorinnen haben sich auf drei spezifische systemisch-lösungsorientierten Beratungsmethoden festgelegt – es gibt jedoch noch viele weitere systemisch-lösungsorientierten Methoden, welche modifiziert werden könnten. Wie im Unterkapitel 2.2 ersichtlich wurde, ist der systemisch-lösungsorientierte Ansatz einer unter vielen Beratungsansätzen. Es würde sich anbieten, weitere in der Sozialen Arbeit verwendeten Beratungsansätze auf die Anwendung mit unterschiedlichen Klient*innengruppen zu untersuchen. In der Fachwelt gibt es einen Diskurs über die Grenzen zwischen Therapie und Beratung – und ob es überhaupt eine gibt (Unterkapitel 2.1). Auch dies wäre interessant, vertiefter zu untersuchen. Die vorliegende BA ist für Beratungen von Erwachsenen konzipiert. Es könnten weitere BA zur Beratung von Kindern erarbeitet werden. Ausserdem wäre es interessant, den Umgang mit Sprachen- und Kulturvielfalt in einem spezifischen Setting der SA – beispielsweise in einem Heim, einer freiwilligen Beratungsstelle, einem Jugendtreff oder im gesetzlichen Rahmen – zu untersuchen.

Die Autorinnen dieser BA haben sich von unterschiedlichen Sprachen innerhalb derselben «Sprache im engeren Sinne» abgegrenzt – die Thematik des sprachlichen Repertoire und des Spracherlebens wurden bloss angeschnitten. Wie im Unterkapitel 3.1.1 dargelegt, ist laut Busch (2012) niemand einsprachig. Es wäre demnach interessant, Beratungen von Menschen, welche die «gleiche» Sprache sprechen, welche aber in unterschiedlichen Milieus leben, zu untersuchen. Zukünftige BA könnten über die Thematik Beratungen von «gleichsprachiger»

Klientel mit verschiedenen sprachlichen Repertoires geschrieben werden. Es war schwierig, an konkrete Informationen, Literatur und Forschungsergebnisse über die Situation von Dolmetscher*innen in der Schweiz zu kommen. Es würde sich demnach aus Sicht der Autorinnen anbieten, weitere BA zum Thema Dolmetscher*innen in der SA in der Schweiz zu schreiben. Das Feld «Beratungstechniken und Sprachprobleme» umfasst noch etliche weitere Aspekte, welche mit dieser BA nicht behandelt werden konnten. So können Herausforderungen in der Kommunikation auch durch körperliche, kognitive oder geistige Beeinträchtigungen entstehen, welche sich ebenfalls als Themen für zukünftige BA anbieten würden.

Auch die Thematik Kultur in der SA könnte noch viel vertiefter bearbeitet werden. Beispielsweise könnten die Subkulturen, die Milieus sowie der Umgang in der SA damit beleuchtet werden. Weiter fänden es die Autorinnen interessant, wenn die im Kapitel 4 erläuterte «Schablone» sowie die daraus resultierenden Modifikationen der Beratungstechniken im Rahmen einer forschungsorientierten BA in der Praxis geprüft und evaluiert würden.

Zum Abschluss möchten die Autorinnen nochmals die praxisrelevante Ausgangslage dieser BA aufgreifen. Es gibt eine immer grössere Vermischung von Sprachen und Kulturen – dies bringt Chancen wie auch Herausforderungen mit sich. Professionelle der SA sollten sich bewusst sein, dass sie sich stets in einem Feld von Sprachen- und Kulturvielfalt bewegen. Ein Mensch ist nicht per se «anders», nur weil sich seine Kultur und Sprache von jener der Professionellen der SA unterscheidet. Eine Modifikation der Beratungsmethoden zur besseren gegenseitigen Verständigung kann durchaus sinnvoll sein. Dies soll jedoch reflektiert und strukturiert geschehen, damit keine ungesunde Asymmetrie zwischen den Beteiligten entsteht, gemäss AvenirSocial (2010) müssen sich Professionelle der SA ihrer Positionsmacht bewusst sein und einen sorgfältigen Umgang damit pflegen (S. 11). Grundsätzlich gilt, dass jede Person unabhängig von ihrer Kultur und ihren sprachlichen Fähigkeiten das Recht hat, professionell beraten und behandelt zu werden. So sollen Professionelle der SA reflektierte und kontrollierte empathische Zuwendung aufbringen und die Persönlichkeit und Not der Klient*innen wahrnehmen (AvenirSocial, 2010, S. 12).

6 Literaturverzeichnis

- Asay, Ted & Lambert, Michael (2001). Empirische Argumente für die allen Therapien gemeinsamen Faktoren: quantitative Ergebnisse. In Mark Hubble, Barry Duncan, Scott Miller (Hrsg.), *So wirkt Psychotherapie* (S. 41-82). Dortmund: Verlag Modernes Lernen.
- AvenirSocial (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. Bern: AvenirSocial – Professionelle Soziale Arbeit Schweiz.
- AvenirSocial (2014). *Berufsbild der Professionellen Sozialer Arbeit*. Gefunden unter: https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/AS_Berufsbild_DE_def_1.pdf
- Bachtin, Michail Michailowitsch (1979). Das Wort im Roman. In Rainer Grübel (Hrsg.), *Ästhetik des Wortes* (S. 154-300). Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Bandler, Richard & Grinder, John (2010). *Reframing. Neurolinguistisches Programmieren und die Transformation von Bedeutung. Ein NLP-Klassiker in neuer Übersetzung. Originaltitel «Reframing»* (9. Aufl.). Paderborn: Junfermann.
- Becker, Eni & Rinck, Mike (2000). *Aufmerksamkeit und Gedächtnis bei Angst und Depression. Psychologische Rundschau, 51 (2), 67-74.*
- Béguelin, Marie-José (2013, 31. Januar). Ferdinand de Saussure (Elmar Meier, Übers.). In Schweizerische Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften (Hrsg.), *Historisches Lexikon der Schweiz HLS*. Gefunden unter <https://hls-dhs-dss.ch/de/export/articles/016165/2013-01-31/WebHome?format=pdf&pdftemplate=HLSCode.ArticlePdfExport> (franz. Ferdinand de Saussure,)
- Betula (ohne Datum). *Basisdokumentation: Grundlagen der lösungsorientierten Gesprächsführung*. Gefunden unter https://www.betula.ch/tl_files/betula/uploads/ueberuns/profil/loa/LOBasisdokumentation.pdf
- Breiner, Tobias C. (2019). *Farb- und Formpsychologie*. Berlin: Springer Verlag.
- Brügger, Lukas (2018, 21. November). *Wichtige Veränderungen im Verein Einfache Sprache Schweiz*. Gefunden unter <https://www.einfachesprache.ch/blog/wichtige-veraenderungen-im-verein-einfache-sprache/>

- Bundesamt für Statistik (2019). *Sprachen*. Gefunden unter
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/sprachen-religionen/sprachen.html>
- Burzan, Nicole (2004). *Soziale Ungleichheit. Eine Einführung in die zentralen Theorien*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Busch, Brigitta (2012). *Das sprachliche Repertoire oder Niemand ist einsprachig. Vorlesung zum Antritt der Berla-Karlik-Professur an der Universität Wien*. Klagenfurt: Drava. ISBN 978-3-85435-694-3.
- Busch, Brigitta (2017). *Mehrsprachigkeit*. (2. Aufl.). Wien: facultas Verlags- und Buchhandlungs AG.
- Clarke, John, Hall, Stuart, Jefferson, Tony & Roberts, Brian (1979). Subkulturen, Kulturen und Klasse. In John Clarke (Hrsg.), *Jugendkultur als Widerstand. Milieus, Rituale, Provokation* (S. 39-131). Frankfurt am Main: Syndikat.
- Cyrus, Norbert & Treichler, Andreas (2004). *Handbuch soziale Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft. Grundlinien - Konzepte - Handlungsfelder - Methoden*. Frankfurt: Brandes & Apsel.
- De Jong, Peter & Berg, Insoo Kim (1998). *Lösungen (er-)finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie*. Dortmund: verlag modernes lernen.
- De Jong, Peter & Berg, Insoo Kim (2008). *Lösungen (er-) finden. Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie*. (Jürgen Hargens (Hrsg.), Übers., 6. erw. Aufl.). Dortmund: Löer Druck GmbH. (engl. Interviewing for Solutions).
- Derrida, Jacques (1997). *Die Einsprachigkeit des Anderen oder die Prothese des Ursprungs*. In Anselm Haverkamp (Hrsg.), *Die Sprache der Anderen* (S. 15-41). Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag.
- De Shazer, Steve (2010). *Wege der erfolgreichen Kurztherapie*. Stuttgart: Klett-Cotta Verlag.
- De Shazer, Steve & Dolan, Yvonne (2018). *Mehr als ein Wunder. Lösungsfokussierte Kurztherapie heute*. (5. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer Verlag GmbH.

- Dietrich, Rainer (2004). *Erstsprache – Muttersprache*. In Ulrich Ammon, Norbert Dittmar, Klaus J. Mattheier, & Peter Trudgill (Hrsg.), *Soziolinguistik. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft* (2., vollst. neu überarb. und erw. Aufl., S. 305-311). Berlin: Walter de Gruyter.
- Ebbecke-Nohlen, Andrea (2009). *Einführung in die systemische Supervision*. Gefunden unter <https://www.carl-auer.de/fileadmin/carl-auer/materialien/leseprobe/978-3-89670-724-6.pdf>
- Eberding, Angela (2015). Bedeutung der Sprache in der systemischen Beratung und Therapie. In Janine Radice von Wogau, Hanna Eimmermacher & Andrea Lafranchi (Hrsg.), *Therapie und Beratung von Migranten. Systemisch-interkulturell denken und handeln* (2., neu ausgestattete Aufl., S. 92-103). Basel: Beltz Verlag.
- Frisch, Max (ohne Datum). Gefunden unter <https://www.zitate-online.de/stichworte/leben-einer-zeit-menschen-nicht-mehr/>
- Fürstenau, Sara (2011). Mehrsprachigkeit als Voraussetzung und Ziel schulischer Bildung. In Sara Fürstenau & Mechthild Gomolla (Hrsg.), *Migration und schulischer Wandel: Mehrsprachigkeit* (S. 25-50). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Girsberger, Andri (ohne Datum). *Methodenhandbuch System- und lösungsorientierter Interventionen*. Gefunden unter http://zaep.org/tl_files/erlebniswelten/downloads/Methodenhandbuch_zaep.pdf
- Hafen, Martin (2004). Luhmann in der Sozialen Arbeit. Oder: wie kann die soziologische Systemtheorie für die Professionelle Praxis genutzt werden. In Ueli Mäder & Claus-Heinrich Daub (Hrsg.), *Soziale Arbeit: Beiträge zu Theorie und Praxis* (S. 203-231). Basel: edition gesowip.
- Hammel, Stefan (2011). *Handbuch der therapeutischen Utilisation. Vom Nutzen des Unnützen in Psychotherapie, Kinder- und Familientherapie, Heilkunde und Beratung*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Hegemann, Thomas & Oestereich, Cornelia (2018). *Einführung in die interkulturelle systemische Beratung und Therapie* (2., vollst. überarb. und erw. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer Verlag GmbH.
- Heim, Edgar (2009). *Die Welt der Psychotherapie. Entwicklungen und Persönlichkeiten*. Stuttgart: Klett-Cotta.

- Hoffmann, Ludger (ohne Datum). *Kleines ABC: Migration und Mehrsprachigkeit. Foreigner Talk (Sprechen mit des Deutschen nicht Mächtigen)*. Gefunden unter:
<http://home.edo.tu-dortmund.de/~hoffmann/ABC/Foreigner.html>
- Hosemann, Wilfried & Geiling, Wolfgang (2005). *Einführung in die systemische Soziale Arbeit*. Freiburg: Lambertus.
- Hufeisen, Britta & Riemer, Claudia (2010). Spracherwerb und Sprachenlernen. In Hans-Jürgen Krumm, Christian Fandrych, Britta Hufeisen & Claudia Riemer (Hrsg.), *Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. Ein internationales Handbuch. Band 1* (S. 738-753). Berlin: De Gruyter Mouton.
- Humanrights.ch (2018). *Recht auf Übersetzung im Gesundheitsbereich*. Gefunden unter
<https://www.humanrights.ch/de/menschenrechte-schweiz/inneres/gruppen/sprachminderheiten/recht-uebersetzung-gesundheitsbereich?search=1>
- Husi, Gregor (2018). *Kurs Gesellschaftliche Differenzierung und Kohäsion. Modul 22 Lebensphasen und Sozialräten*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Hradil, Stefan (1999). *Soziale Ungleichheit in Deutschland* (7. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hradil, Stefan (2006). Soziale Milieus – eine praxisorientierte Forschungsperspektive. Aus *Politik und Zeitgeschichte*. Gefunden unter <https://www.bpb.de/apuz/29429/soziale-milieus-eine-praxisorientierte-forschungsperspektive?p=all>
- IG Binational (ohne Datum). *Über den Verein*. Gefunden unter <http://ig-binational.ch/>
- IKUD Seminare (ohne Datum). *Multikulturalität, Interkulturalität, Transkulturalität und Plurikulturalität*. Gefunden unter <https://www.ikud.de/glossar/multikulturalitaet-interkulturalitaet-transkulturalitaet-und-plurikulturalitaet.html>
- Ismail, Mansour (2018). *«Einfache» Sprache. Einführung, Tipps und Beispiele*. Gefunden unter https://www.netzwerk-einfache-sprache.com/uploads/1/1/8/5/11853840/einfache_sprache_9_tipps_dr_ismail.pdf

- Kalpaka, Annita (2015). Über den Umgang mit «Kultur» in der Beratung. In Janine Radice von Wogau, Hanna Eimmermacher & Andrea Lafranchi (Hrsg.), *Therapie und Beratung von Migranten. Systemisch-interkulturell denken und handeln* (2., neu ausgestattete Aufl., S. 31-44). Basel: Beltz Verlag.
- Katinas, Daumantas (2013). *Soziolinguistik. Einführung*. Gefunden unter <http://web.vu.lt/flf/d.katinas/files/2013/09/Soziolinguistik.-Einführung.pdf>
- Kellermann, Gudrun (2014). Leichte und Einfache Sprache- Versuch einer Definition. *Aus Politik und Zeitgeschichte*. Gefunden unter <https://www.bpb.de/apuz/179341/leichte-und-einfache-sprache-versuch-einer-definition>
- Kindl-Beilfuss, Carmen (2008). *Fragen können wie Küsse schmecken. Systemische Fragetechniken für Anfänger und Fortgeschrittene*. Heidelberg: Carl Auer.
- Koch, Corinna (2010). *Lexikalisierte Metaphern als Herausforderung im Fremdsprachenunterricht*. Gefunden unter https://www.metaphorik.de/sites/www.metaphorik.de/files/journal-pdf/18_2010_koch.pdf
- König, Katharina (2016). Erstsprache - Herkunftssprache - Muttersprache. Sprachbiographische Zugriffe von Deutsch-TürkInnen auf den Ausdruck Muttersprache. In Monika Margarete Raml (Hrsg.), *Wanderer zwischen den Welten: Deutsch-türkische SprachBiographien* (S. 269-294). Würzburg: Königshausen & Neumann.
- König, Oliver & Schattenhofer, Karl (2016). *Einführung in die Gruppendynamik* (8. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer Verlag GmbH.
- Kreuzinger, Andreas (2000, März). *Die Grundhaltungen der Personenzentrierten Gesprächstherapie*. Gefunden unter <https://www.carlrogers.de/grundhaltungen-personenzentrierte-gespraechstherapie.html>
- Lindemann, Holger (2018). *Systemisch-lösungsorientierte Gesprächsführung in Beratung, Coaching, Supervision und Therapie. Systemisch-lösungsorientierte Gesprächsführung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG. ISBN 9783647406336.
- Lösch, Klaus (2016). Multikulturalität, Transkulturalität, Transdifferenz. In Michael Nollert & Amir Sheikhzadegan (Hrsg.), *Gesellschaften zwischen Multi- und Transkulturalität. Differenzen* (S. 82-108). Zürich: Seismo Verlag, Sozialwissenschaften und Gesellschaftsfragen.

- Luckmann, Thomas (1990). Eine verfrühte Beerdigung des Selbst (Diskussionsforum über K. Gergen). *Psychologische Rundschau*, 41, 203-205.
- Lüsebrink, Hans-Jürgen (2005). *Interkulturelle Kommunikation. Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer*. Stuttgart: Verlag J. B. Metzler.
- Maletzke, Gerhard (1996). *Interkulturelle Kommunikation. Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Manning, Sabine (2016). *Mehrsprachig im Kommen*. Gefunden unter <https://multisprech.org/2016/09/16/mehrsprachig-im-kommen/>
- Mikhail, Bettina (2017). *Migranten – eine Zielgruppe für Leichte Sprache?* Gefunden unter <http://www.verbund-leichte-sprache.de/2017/09/06/migranten-eine-zielgruppe-fuer-leichte-sprache/>
- Mintzel, Alf (1997). *Multikulturelle Gesellschaft in Europa und Nordamerika. Konzept, Streitfragen, Analysen, Befunde. Anleitungen für Lehre und Studium*. Passau: Wissenschaftsverlag Richard Rothe.
- Mohl, Alexa (2006). *Der grosse Zauberlehrling. Das NLP-Arbeitsbuch für Lernende und Anwender*. Paderborn: Junfermann.
- Morina, Naser, Maier, Thomas & Schmid Mast, Marianne (2009). *Lost in Translation? – Psychotherapie unter Einsatz von Dolmetschern*. Gefunden unter https://www.researchgate.net/publication/280709336_Lost_in_Translation_Psychotherapie_unter_Einsatz_von_Dolmetschern_Psychotherapy_Using_Interpreters
- Nestmann, Frank & Engel, Frank (2002). Beratung – Markierungspunkte für eine Weiterentwicklung. *Die Zukunft der Beratung*. Gefunden unter <https://www.sgfb.ch/images/pdf/nestmann.pdf>
- Neubauer (Ismail), Mansour (2019a). *Deutsch ohne Komplikationen. Für sie, ihn und es. Für dich und mich. Und sie und euch. Für uns alle!* Gefunden unter <https://www.einfache-sprache.com/einfache-sprache.html>
- Neubauer (Ismail), Mansour (2019b). *Über mich*. Gefunden unter <https://www.einfache-sprache.com>
- Neuffer, Manfred (2009). *Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien* (4. überarb. Aufl.). Weinheim: Juventa.

- Nowak, Horst, & Becker, Ulrich (1985). Es kommt der neue Konsument. *Form (BRD)*, (111).
- Peterson, John (2015). *Sprache und Migration*. Heidelberg: Winter Verlag.
- Prenzel, Annedore (1995). *Pädagogik der Vielfalt*. Wiesbaden: Springer Verlag.
- Radice von Wogau, Janine, Eimmermacher, Hanna & Lanfranchi, Andrea (2015). *Therapie und Beratung von Migranten. Systemisch-interkulturell denken und handeln* (2., neu ausgestattete Aufl.). Basel: Beltz Verlag.
- Reese-Schäfer Walter (1992). *Luhmann zur Einführung*. Hamburg: Junius.
- Reinhold, Gerd, Lamnek Siegfried & Recker, Helga (2000). *Soziologie-Lexikon* (4. Aufl.). München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Rink, Isabel & Zehrer, Christiane (2015). *Leichte Sprache als gesprochene Varietät des Deutschen?* Gefunden unter https://www.uni-hildesheim.de/media/fb3/uebersetzungswissenschaft/Leichte_Sprache_Seite/Publikationen/2._Leichte_Sprache_als_Varietät.pdf
- Rogers, Carl (1981). *Der neue Mensch*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Rosner, Siegfried & Winheller, Andreas (2012). *Gelingende Kommunikation – revisited: Ein Leitfaden für partnerorientierte Gesprächsführung, wertschöpfende Verhaltensführung und lösungsfokussierte Konfliktbearbeitung* (3. erw. Aufl.). München: Rainer Hampp Verlag.
- Sarma, Olivia (2012). *Kultur Konzepte. Ein kritischer Diskussionsbeitrag für die interkulturelle Bildung*. Gefunden unter https://www.vielfalt-bewegt-frankfurt.de/sites/default/files/medien/downloads/kulturkonzepte_2012.pdf
- Scheibe, Jan (2016, 16. August). *Inputreferat im Rahmen der Veranstaltung «Einblicke»: Dr. Jan G. Thivissen*. (Zeitangabe: 22:25-23:30) Gefunden unter <https://youtu.be/Nl1ouI9Gbi8>
- Scheibe, Jan (2017). *Themenvorschlag für eine Bachelor-Arbeit*. Luzern: Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Scheibe, Jan (2019). *Die Welt der Psychotherapie und Beratung. Zeitreise und Entwicklung zur Orientierung*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Schugk, Michael (2004). *Interkulturelle Kommunikation. Kulturbedingte Unterschiede in Verkauf und Werbung*. München: Vahlen GmbH.
- Schultz von Thun, Friedemann (1981). *Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen*. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH.

- Schultz von Thun, Friedemann (1981). *Das vier Ohren/Zungen-Modell*. Gefunden unter <https://slideplayer.org/slide/7367215/24/images/68/Das+vier+Ohren%2FZungen-Modell+%28Friedemann+Schulz+von+Thun%2C+1981%29.jpg>
- Schulze, Gerhard (1992). *Die Erlebnisgesellschaft: Kultursoziologie Der Gegenwart*. Frankfurt am Main: Campus Verlag.
- Sinus-Milieus (ohne Datum). *Die Sinus-Milieus in der Schweiz*. Gefunden unter <https://www.sinus-institut.de/sinus-loesungen/sinus-milieus-schweiz/>
- Sparrer, Insa (2014). *Wunder, Lösung und System. Lösungsfokussierte Systemische Strukturaufstellung für Therapie und Organisationsberatung*. Heidelberg: Carl-Auer.
- Stock, Armin (2016, 31. 10). *Entwicklungspsychologie. Anlage oder Umwelt?* Gefunden unter <https://www.br.de/telekolleg/faecher/psychologie/entwicklungspsychologie106.html>
- Trüdinger, Eva-Maria & Faden-Kuhne, Kristina (2013). Zwischen uns und den anderen: Eigen- und Fremdbetrachtung im politischen Raum. In Silke Keil & Isabell Thaidigsmann (Hrsg.), *Zivile Bürgergesellschaft und Demokratie. Aktuelle Ergebnisse der empirischen Politikforschung*. Wiesbaden: Springer Verlag.
- Veith, Werner H. (2002). *Soziolinguistik. Ein Arbeitsbuch*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Verbund Leichte Sprache Braunschweig, (2016). *Leicht einfach verständlich. Zielgruppen von Leichter und Einfacher Sprache. Von Leichter Sprache und Einfacher Sprache profitieren viele Menschen mit Schwierigkeiten beim Lesen*. Gefunden unter <http://www.verbund-leichte-sprache.de/zielgruppen/>
- Vester, Michael, von Oertzen, Peter, Geiling, Heiko, Hermann, Thomas & Müller, Dagmar (2001). *Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel. Zwischen Integration und Ausgrenzung*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Von Schlippe, Arist, El Achimi, Mohamed & Jürgens, Gesa (2003). *Multikulturelle systemische Praxis. Ein Reiseführer für Beratung, Therapie und Supervision* (4. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag.
- Von Schlippe, Arist, & Schweitzer, Jochen (2016). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I. Das Grundlagenwissen* (3. unveränderte Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co.KG.
- Warschburger, Petra (2009). *Beratungspsychologie*. Berlin: Springer Science & Business Media.

- Wartenweiler, Frank (2006). *Zauber-Spiegel. Spiegel-Zauber. Spiegeln in der Kommunikationssymmetrisch und antisymmetrisch*. Paderborn: Junfermann.
- Watzlawick, Paul (ohne Datum). *Die Axiome von Paul Watzlawick*. Gefunden unter <https://www.paulwatzlawick.de/axiome.html>
- Watzlawick, Paul, Beavin, Janet H. & Jackson, Don D. (2011). *Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien* (12. Aufl.). Bern: Hans Huber Verlag.
- Watzlawick, Paul (2015). *Die Möglichkeit des Andersseins. Zur Technik der therapeutischen Kommunikation* (7. durchgesehene Aufl.). Bern: Hans Huber Verlag.
- Weber, Esther & Kunz, Daniel (2016). *Beratungsmethodik in der Sozialen Arbeit. Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit* (4. unveränderte Aufl.). Luzern: Interact Verlag.
- Welsch, Wolfgang (1997). Transkulturalität. Zur veränderten Verfassung heutiger Kulturen. In Irmela Schneider & Christian W. Thomson (Hrsg.), *Hybridkultur: Medien, Netze, Künste* (S. 67-90). Köln: Wienand Verlag.
- Welsch, Wolfgang (2012). Was ist eigentlich Transkulturalität? In Dorothee Kimmich & Schamma Schahadat (Hrsg.), *Kulturen in Bewegung: Beiträge zur Theorie und Praxis der Transkulturalität* (S. 25-40). Bielefeld: transcript Verlag.
- Werner, Cornelia (2015, 14. November). Die tiefverwurzelte Angst vor dem Fremden. *Hamburger Abendblatt*. Gefunden unter <https://www.abendblatt.de/ratgeber/wissen/article206575341/Die-tiefverwurzelte-Angst-vor-dem-Fremden.html>
- Wirtrainieren.de (ohne Datum). *Werkzeugkoffer. Paraphrasieren*. Gefunden unter <http://wirtrainieren.de/werkzeugkoffer/paraphrasieren/>
- Wortbedeutung.info (2019a, 10.06.). *Inter-, inter- (Deutsch)*. Gefunden unter <https://www.wortbedeutung.info/inter-/>
- Wortbedeutung.info (2019b, 10.06.). *Multi-, multi- (Deutsch)*. Gefunden unter <https://www.wortbedeutung.info/multi-/>
- Zeug, Katrin (2013, 09. April). Der Fluch der Vorurteile. *Zeit Online*. Gefunden unter <https://www.zeit.de/zeit-wissen/2013/03/psychologie-vorurteile-verhalten>

Ziemann, Andreas (2009). Systemtheorie. In Georg Kneer & Markus Schroer (Hrsg.), *Handbuch Soziologische Theorien* (S. 469-490). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Anhang

4. Konstruktive, lösungsorientierte Fragen**Angestrebter Zustand- Problem ist gelöst**

- Sie sagen, dass Sie sich im Team nicht mehr wohl fühlen - Was konkret müsste anders sein, damit Sie sich im Team wohl fühlen?
- Wie soll so eine Situation künftig aussehen?“
- Wie wäre es, wenn das Problem gelöst wäre, was wäre anders?
- Wer würde es zuerst merken? Und woran?
- Wer würde sich am meisten darüber freuen?
- Was würde dadurch für wen leichter?

Energie und Ideen für neue kreativ Lösungs - Szenarien mobilisieren:

- Was würde passieren, wenn Sie plötzlich – trotz des wenig offenen Klimas, wichtige Informationen offen legen würden?
- Was würde passieren, wenn Sie X, den Sie als nachlässig beschreiben, loben würden?

Ressourcen

- Was wurde bereits unternommen, um das Problem zu lösen?
- Wo kommt Energie für Lösungen her?
- Worauf können Sie sich stützen?
- Was hat bisher genützt? Wie wurde ein ähnliches Problem erfolgreich bewältigt? Was ist Ihnen dabei besonders gut gelungen?
- Was hat den Erfolg bisheriger Lösungen ausgemacht?
- Welche Möglichkeiten sind noch nicht ausgeschöpft?
- Wo könnten wir wie Unterstützung gewinnen?
- Wer könnte am meisten zu einer Lösung beitragen und wie könnten Sie das erreichen..?
- Wer hätte einen Vorteil von dieser Lösung/welchen?

Positive Sichtweise:

- Was gibt es Positives, Erfreuliches an der Situation?
- Wofür könnte die Situation von Vorteil sein? 11
- Welche positiven Wirkungen hätte das auf andere?
System- und lösungsorientierter Interventionen

3. Massstab verrücken

Kontext verändern:

- Wie ist es (die Situation von X,) wenn die Situation nicht ist?
- Schreckensbilder/ Wunschträume?
- Wie würde das Problem ausschauen, wennXY das Sagen hätte?
- Wie würde X die Situation beschreiben?
- Wenn es keine finanziellen Einschränkungen gäbe?

Bilder, Metaphern:

Wie kann man das Problem bildlich beschreiben?

- Angenommen, ihr wärt eine Mannschaft auf einem Schiff, wie würdet ihr die Situation beschreiben?
- Angenommen X (z.B. das Problem) befindet sich in einer Wüste, was braucht er zu seiner Rettung in der nächsten Oase.....
- Was würde ein Vogelschwarm sehen, was eine Ameise....
- Angenommen ich wäre der Prinz, was müsste ich tun um X wach zu küssen?

Zeit verändern:

- Angenommen ihr blickt in einem Jahr zurück, wie würdet ihr die heutige Situation beschreiben?

Täter-/Opfer-Zuschreibungen umkehren:

- Wie hat Ihr e Mutter es geschafft, dass Sie sich gestresst fühlen?
- Was müssen Sie tun, damit sich besonders viele Kollegen in Ihre Arbeit einmischen und Ihnen erklären, was richtig und falsch ist?
- Wie schafft es X, dass Y jegliches Gespräch mit ihm verweigert?

Wirkung zur Absicht erklären:

- Wer hätte Nachteile, wenn es das Problem nicht mehr gibt?
- Worin liegt für Sie der positive Nutzen Ihres Problems?
- Was geht Ihnen verloren, wenn es das Problem nicht mehr gibt?

Wunderfrage:

- Wunderfrage: „Angenommen, das Problem ist morgen wie durch ein Wunder gelöst – woran würden Sie es bemerken, was wäre dann anders? Wer würde es noch merken, woran? Was könnte so ein Wunder ausgelöst haben?“

Paradoxe Fragen:

- Angenommen, das Problem ist morgen gelöst - wie könnte man das Problem wieder herstellen?
- Wie könnten Sie das Problem noch verschärfen?
- Wie könnten Sie die Lösung verhindern?
- Wie könnten Sie sich am besten daran hindern, Ihr Ziel zu erreichen?
- Wer hat Vorteile durch das Problem?

2. Perspektive erweitern / Frage nach Unterschieden

Intensität / Bedeutung:

- Welche Aspekte sind eher wichtig/eher unwichtig?
- wann ist das Problem stärker/schwächer? förderlich/hinderlich?
- Welcher Meinung sind eher mehr/eher weniger KollegInnen...?

Personen:

- Wer ist alles betroffen - wer ist nicht betroffen?
- Macht es einen Unterschied, ob X anwesend ist oder nicht?
- Wer wären die Verlierer, wenn das Problem gelöst wäre? Wer die Sieger?
- Wer kann zur Lösung beitragen/wer kann Lösungen verhindern?

Sichtweisen:

- wie zeigt sich das Problem?
- aus der Sicht eines Beteiligten?
- aus der Sicht eines Unbeteiligten?
- aus der Sicht anderer Beobachter, wo liegen die Unterschiede?

Zeit:

- Besteht das Problem schon lange? Seit wann genau?
- Wie war es vorher/nachher?
- gab/gibt es das/ähnliche Problem/e immer/oft/manchmal/nie?
- Wann ist es nicht da?

Norm/Ausnahmen:

- Wie ist es üblicherweise, wann ist es anders, gibt es Ausnahmen?
- Wann genau war es anders, was vermuten Sie, war dafür entscheidend?
- In welchen Situationen zeigt sich das Problem besonders? Wie ist die Situation, wenn das Problem nicht auftritt?
- Wie kommt es dazu, wenn das Problem nicht da ist?

nach dem Gegenteil fragen, um das Bild zu schärfen:

- Du sagst; X sei so unsolidarisch. Wie würde sich X verhalten, wenn er solidarisch wäre?

Zirkuläres Fragen

Fragen im Dreieck ermöglichen eine Außenperspektive:

- Wie würde jemand Dritter die Situation beschreiben? Wie würde X das Problem beschreiben?
- Wer alles beobachtet das Problem? Wie beschreiben diese das Problem?
- Wie erklärt sich x, dass Y mit seiner Arbeitssituation unzufrieden

1. Klärungen und Konkretisierungen

Umstände:

- wo/wer/wie genau zeigt sich das Problem, ist eine Situation?
- Wer würde es noch bemerken/wie genau?
- Warum gerade jetzt?

nach „inneren Hypothesen“, Annahmen und Erklärungsmustern fragen:

- Wie erklären Sie sich, dass ...?
- Warum, glauben Sie, ist die Belegschaft?

Ziele und Wünsche:

- Woran würden Sie Erfolg bemerken/Misserfolg?
- Woran werden Sie erkennen, dass Sie das Ziel erreicht haben?
- Was soll anders sein/vorliegen, wenn das Problem gelöst ist?
- Wer würde noch Erfolg bemerken/woran?
- Angenommen, das Problem wäre morgen gelöst – wer würde Das Bemerkten? und wie?
- Wann wollen Sie Ihr Ziel erreichen?
- Von wem erwarten Sie was, um Ihr Ziel zu erreichen?
- Was soll ich jedenfalls tun/keinesfalls tun?

Eigenschaftszuschreibungen „verflüssigen“, nach Handlungen fragen:

- Woran merken Sie, dass ... (z.B. etwas mühsam ist)?
- Was müsste Mitarbeiter X tun, um „solidarisch“ zu sein?
- Wann genau tut/hat jemand, den Sie für erfahren halten?

Rangordnung, Skalieren, Spitzen:

- Hitparade: unter den Problemen nimmt dieses welchen Rang ein?
- Auf einer Skala von eins bis hundert: für wie hoch halten sie die Erfolgsaussichten?
- Wenn sie eine Einschätzung abgeben: wie viele % der Kollegen teilen dieses Ziel völlig, teilweise, nur wenig, gar nicht?
- Wer wäre am glücklichsten, wenn sich X durchsetzt?