

Interkulturelle Kommunikation im Sozialdienst

Einflussfaktoren von Missverständnissen in der Beratung von
Erwachsenen mit Migrationshintergrund

Bachelor Thesis an der Hochschule für Soziale Arbeit, Fachhochschule Nordwestschweiz, Standort Olten

Eingereicht von Silvia Jäggi im Juni 2014 bei Frau Prof. Dr. Eva Büschi zum Erwerb des Bachelor of Arts
in Allgemeiner Sozialer Arbeit

Abstract

In den Schweizer Sozialdiensten zeigt sich heute zunehmend ein Bild der kulturellen Vielfalt. Es ist anzunehmen, dass für die konstruktive Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeitenden und der Klientel mit Migrationshintergrund die Fähigkeit zu interkultureller Kommunikation gefordert ist. Diese Arbeit greift die Thematik der interkulturellen Kommunikation auf und untersucht sie im Setting des Sozialdienstes.

Ziel der Arbeit ist, jene Einflussfaktoren herauszukristallisieren, die zwischen Sozialarbeitenden und Erwachsenen mit Migrationshintergrund zu Missverständnissen führen.

Zu diesem Zweck werden aus geeigneten Theorien Aspekte ausgewählt und analysiert, um aufzuzeigen, wie diese Missverständnisse entstehen.

Die Analyse zeigt, dass alle Beteiligten das Gespräch nach subjektiver Wahrnehmung, individueller Interpretation und kulturellen Werten führen. Diese Elemente formen das Gespräch und sind wichtig, um die Kommunikation zu entschlüsseln und das Entstehen von Missverständnissen zu verstehen.

In der Reflexion wird gezeigt, dass diese individuellen, sozialen und kulturellen Unterschiede anerkannt werden müssen, um eine gelingende Kommunikation zu gewährleisten.

Für eine respektvolle Zusammenarbeit mit Erwachsenen mit Migrationshintergrund bedarf es der Toleranz gegenüber den eigenen und den fremden kulturellen Eigenschaften. Im Bewusstsein offensichtlicher kultureller Differenzen und vermutlich störender Einflussfaktoren können befremdende Aspekte der Begegnung reflektiert, thematisiert, als Erkenntnis angewendet und Missverständnisse so im Idealfall minimiert werden.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
1.1	Ausgangslage und Relevanz für die Soziale Arbeit.....	5
1.2	Motivation zur Arbeit	8
1.3	Herleitung der Fragestellung	8
1.4	Fragestellung und deren Erläuterung.....	9
1.5	Methodisches Vorgehen	10
1.6	Aufbau der Arbeit.....	12
2	Missverständnisse in der Kommunikation allgemein	12
2.1	Der Begriff Kommunikation	13
2.1.1	Eigenschaften der Kommunikation	14
2.1.2	Kommunikationsmodell nach Watzlawick et. al.....	14
2.1.3	Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun.....	17
2.2	Faktoren von Missverständnissen in der Kommunikation allgemein	20
2.2.1	Klärung des Begriffs „Missverständnis“	20
2.2.2	Faktoren von Missverständnissen nach Watzlawick et. al. und Schulz v. Thun	21
2.3	Wesentliche Faktoren von Missverständnissen in der Kommunikation allgemein	23
3	Missverständnisse in interkultureller Kommunikation	23
3.1	Die Begriffe Kultur und Interkulturalität.....	24
3.1.1	Kultur und ihre Bedeutung für interkulturelle Kommunikation.....	25
3.1.2	Kultur nach Thomas	26
3.1.3	Kultur nach Auernheimer.....	26
3.2	Faktoren von Missverständnissen in interkultureller Kommunikation	27
3.2.1	Faktoren von Missverständnissen nach Thomas	28
3.2.2	Faktoren von Missverständnissen nach Auernheimer.....	31
3.3	Wesentliche Faktoren von Missverständnissen in interkultureller Kommunikation	35
4	Missverständnisse im Sozialdienst.....	37
4.1	Auftrag der Sozialen Arbeit im Migrationskontext	37
4.1.1	Ausgangslage der Klientel	38
4.1.2	Der Sozialdienst und sein Auftrag.....	38
4.1.3	Gesetzliche Rahmenbedingungen	39
4.1.4	Ziele der Sozialen Arbeit	40
4.1.5	Kompetenzen von Sozialarbeitenden für interkulturelle Soziale Arbeit	40

4.2	Faktoren von Missverständnissen in interkultureller Kommunikation im Sozialdienst.....	41
4.2.1	Faktoren von Missverständnissen aus dem familiären Umfeld.....	42
4.2.2	Faktoren von Missverständnissen im Berufsfindungsprozess	43
4.2.3	Faktoren von Missverständnissen aufgrund kulturell unterschiedlichen Strukturen .	45
4.3	Wesentliche Faktoren von Missverständnissen im Sozialdienst	46
5	Schlussfolgerungen	47
6	Fazit	52
7	Literaturverzeichnis	55

1 Einleitung

In meiner Arbeit auf dem Sozialdienst stelle ich immer wieder fest, dass bei der Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund nicht nur die unterschiedlichen Muttersprachen eine Herausforderung darstellen, sondern dass auch weiteren Einflussfaktoren Beachtung geschenkt werden muss. Verschiedene Studien zeigen, dass öffentliche Dienste in der Beratung von Menschen unterschiedlicher Herkunft vermehrt auf Unterstützung von Kulturvermittlern angewiesen sind. Sie folgern, dass Mitarbeitende sozialer Institutionen zunehmend spezifische Kompetenzen benötigen, um mit Menschen mit Migrationshintergrund konstruktiv zu interagieren und insbesondere, die oft nicht bewusst wahrgenommenen Missverständnisse zu erkennen und zu bearbeiten.

Deshalb werden in dieser Arbeit Einflussfaktoren herausgearbeitet, welche die Kommunikation im Sozialdienst mit Erwachsenen mit Migrationshintergrund beeinflussen und zu Missverständnissen führen. Weiter wird aufgezeigt, welche dieser Einflussfaktoren relevant für die Beratung und Unterstützung der Klientel der öffentlichen Sozialhilfe sind.

1.1 Ausgangslage und Relevanz für die Soziale Arbeit

In der Schweiz wächst der Anteil der ausländischen Wohnbevölkerung aus geographisch weiter entfernten Herkunftsländern stetig an, sei dies, weil Menschen eine Arbeit in der Schweiz suchen oder annehmen wollen, um sich als Familie in der Schweiz zu vereinen oder weil sie Schutz vor Verfolgung und Krieg suchen (vgl. BFS 2014a: o.S.). Der Einwanderungsgrund von Männern ist überwiegend die Erwerbstätigkeit, derjenige von Frauen hingegen die Familienvereinigung (vgl. BFS 2014a: o.S.).

In einer wissenschaftlichen Studie des Bundesamtes für Migration (BFM) wird 2010 festgestellt, dass fachlich ausgebildete Übersetzungspersonen im „Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich (...) [helfen], Verständigungsprobleme und Missverständnisse mit Folgeproblemen“ (Calderón-Grossenbacher 2010: III) zu vermindern und zugleich Kosten für weiterführende Gespräche zu verringern (vgl. ebd.: III). Obwohl in der erwähnten Studie der Kostenaspekt ebenfalls zentral ist, liegt der Fokus der vorliegenden Arbeit auf gelingender Kommunikation zur Verminderung von Missverständnissen im Dienste einer konstruktiven Beratung.

Eine Studie des „Interpret“ (Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln) von 2012 empfiehlt besonders den Sozialdiensten, gezielt Mitarbeitende in interkultureller Kommunikation und Kompetenz auszubilden (vgl. Glutz 2012: 55).

Gemäss Studien ist festzustellen, dass Menschen mit Migrationshintergrund, insbesondere aus nicht EU27/EFTA-Staaten, verglichen mit schweizerischen Sozialhilfebeziehenden, von erschwerenden Faktoren besonders betroffen sind. Dazu gehören Bildungsdefizite, fehlender Schulabschluss, mangelnde Berufsausbildung und keine Kenntnisse einer Landessprache, das Geschlecht, die geografische Herkunft oder Kombinationen davon. Dies führt, falls überhaupt eine Arbeitsstelle

gefunden werden kann, häufig zu Anstellungen in Niedriglohnsegmenten (vgl. BFS 2012a: 16-25; Mabillard/Schussselé Filliettaz/Zellweger 2011: 15).

Zwei Hauptfaktoren sind ausschlaggebend, damit Menschen von Sozialhilfe vermehrt abhängig werden:

- „*Ausgrenzung aus dem Arbeitsmarkt*“, wonach Stellenlose erschwerten Zugang zum Arbeitsmarkt haben und
- der Einfluss von „*Isolation und Zersplitterung der Kernfamilie* [Hervorhebungen im Original]“ (Mabillard et. al. 2011: 15)

Ausserdem besteht zunehmend Bedarf an mittel- und hoch qualifizierten Arbeitskräften im Bereich Dienstleistung mit aktuell einem Anteil von 74%, entgegen dem Bedarf an niedrig Qualifizierten mit 23%, der in der industriellen Produktion kontinuierlich sinkt (vgl. BFS 2014b: o.S.).

Die Sozialhilfequote des Bundesamtes für Statistik (BFS) von 2012 über die Anzahl Menschen, die Sozialhilfe benötigen, macht deutlich, dass die Quote der gesamten ausländischen Wohnbevölkerung mit 6,3% um 4,1% höher liegt, als die Quote der gesamten Schweizerischen von 2,2%. 2012 sind insbesondere die Anteile ausländischer Kinder (0-17-jährig; 9,8%), Jugendlichen (18-25-jährig, 6,3%) und Erwachsenen (46-55-jährig; 6,4%) proportional signifikant höher als die der Schweizer Kinder (3,6%), Jugendlichen (3,2%) und Erwachsenen (2,2%). Beachtlich im Vergleich dieser Anteile ist auch, dass derjenige von ausländischen Bedürftigen von ausserhalb des europäischen Raums mit 15,7% viel höher liegt, als derjenige aus den EU27/EFTA Staaten mit 3,1% (vgl. BFS 2014c: o.S.). Die höchste Quote liegt 2010 bei Ausländerinnen und Ausländern aus Afrika mit 28%, gefolgt von Asien und Lateinamerika gerundet mit je 13% (vgl. BFS 2012a: 18). Ausländische Frauen sind zudem mit 6.6% zu 6% erhöht auf Sozialhilfe angewiesen (vgl. BFS 2014c: o.S.).

Die statistischen Fakten zeigen für Personen, die nicht in der Schweiz geboren sind, ein erhöhtes Armutsrisiko (17,9% zu 11,5%) und die Tatsache, finanziell nur schlecht über die Runden zu kommen (25,5% zu 7,4%). Fakt ist auch, dass sich der Anteil der Vollzeit tätigen Mütter, die in der Schweiz geboren und berufstätig sind (69,2%), sich von demjenigen der Mütter, die im Ausland geboren und in der Schweiz berufstätig sind (45%), erheblich unterscheidet. Im Vergleich zu Ersteren sind sie häufiger nicht Vollzeit (30,2% zu 18,5%) bzw. Teilzeit (24,8 zu 12,3%) beschäftigt. Zudem verlassen ausländische Schülerinnen und Schüler, die im Ausland geboren sind, die Schule häufiger vorzeitig (22,8%), verglichen mit denjenigen jungen Ausländerinnen und Ausländern (11,9%) und Schweizerinnen und Schweizern (4%) mit Geburtsort Schweiz (vgl. BFS 2012b: o.S.).

Schliesslich beträgt die Sozialhilfequote im Vergleich der letzten Jahre konstant rund drei Mal mehr zwischen ausländischen und schweizerischen Sozialhilfebeziehenden. Je nach Herkunft variiert die Quote bedeutend und für nicht kinderreiche Familien aus EU27/EFTA Staaten, Afrika, Lateinamerika und Asien steigt das Sozialhilferisiko signifikant (vgl. BFS 2012a: 19f.).

Dies bringt zunehmend Veränderungen im Bereich der gesetzlichen Sozialarbeit mit sich. Unter Achtung „der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit“ (AvenirSocial 2006:1), welche beide als Grundlage der Sozialen Arbeit gelten (vgl. ebd.: 1), interessieren deshalb alle Faktoren, welche die Verständigung in der Beratung von Ausländerinnen und Ausländern in Sozialdiensten verbessern können.

Die statistischen Fakten und die wissenschaftlichen Studien verdeutlichen den Bedarf an Unterstützung in der Beratung der ausländischen Klientel. Die Fachleute in den Sozialdiensten sind also gefordert, alle individuellen, sozialen, ökonomischen und geschlechterspezifischen Bedingungen in ihrer Beratung von erwachsenen Ausländerinnen und Ausländern zu berücksichtigen. Die individuell schwierige Situation der zu Beratenden, ihre kulturellen Unterschiede und die Arbeitsmarktsituation stellen erhöhte Anforderungen an die Vermittlerrolle und verlangen nach zusätzlichen kommunikativen Kompetenzen der Sozialarbeitenden.

Die Soziale Arbeit befasst sich seit den Achtziger Jahren damit, gutes Einvernehmen zwischen Migrationsgesellschaft und der ansässigen Wohnbevölkerung herzustellen (vgl. Yildiz 2011: 37f.; Nieke 2011: 651). Für Kommunikation im interkulturellen Kontext in der Sozialen Arbeit ist heute besonders relevant, welche Faktoren „interkulturelle Situation[en] als reziprokes Interaktions- und Integrationssystem zwischen Migranten und der Aufnahmegesellschaft“ (Yildiz 2011: 38) formen. Dadurch gewinnt nach Grosch, Gross und Leenen die Auseinandersetzung mit Unterschieden und die Anerkennung unterschiedlich geprägter Lebensformen und unterschiedlicher Identitäten in der Sozialen Arbeit an Relevanz (vgl. Grosch/Gross/Leenen 2010: 108f.). Grosch et. al. verdeutlichen, dass in einer zunehmend multikulturellen Gesellschaft laufend neue Missverständnisse entstehen. Sie fordern, orientiert an Taylor (1997), „das *Recht auf Gleichheit* im Sinne von Nicht-Benachteiligung (...) [und] das *Recht auf Verschiedenheit* [Hervorhebungen im Original]“ (ebd.: 108) und deren Anerkennung (vgl. ebd. 108f.). Dieser Anspruch ist für eine gerechte, kompetente Beratung von Migrantinnen und Migranten wesentlich. Nach Yildiz kann durch Aufzeigen von verkannten „Unterschieden und Gemeinsamkeiten das eigene und das fremde Handeln“ (Yildiz 2011: 38) erkannt und reflektiert werden (vgl. ebd.: 38). Dies ermöglicht heute aus Sicht der interkulturellen Pädagogik sowohl für die Aufnahmegesellschaft als auch für die Migrantinnen und Migranten die fortlaufend neue Entwicklung von Kommunikationsstrategien für die Interaktionssituation im Kulturkontakt, welche für alle Beteiligten erlernbar sind (vgl. ebd.: 38).

In den letzten Jahren ist die sozialwissenschaftliche Lehre in interkultureller Kompetenz in die migrationspezifische Soziale Arbeit aufgenommen worden. Damit wird ermöglicht, kontinuierlich die Fähigkeiten und Erfahrungen der Sozialarbeitenden aus der Praxis mit Theorie zu verknüpfen und so ihre interkulturellen Kompetenzen zu erweitern (vgl. Geisen/Jurt 2011: 249). Seit 2008 ist es an der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) bspw. möglich, bereits auf der Bachelorstufe in Sozialer Arbeit ein migrationspezifisches Vertiefungsmodul zu absolvieren (vgl. ebd.: 248).

In diesem Kontext interessieren deshalb als Ergänzung grundlegende methodische Kenntnisse für eine konstruktive Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit (vgl. ebd.: 249). Das Erkennen von Faktoren, die den Gesprächsverlauf erschweren oder begünstigen, ist für die Soziale Arbeit berufsethisch auch grundlegend besonders relevant, wie aus dem Berufskodex der Sozialen Arbeit zu entnehmen ist (vgl. AvenirSocial 2010: 6). Ausserdem ist es ebenso von Interesse, wie der Kulturspezifität Rechnung zu tragen ist, um der sozialen Ungleichheit entgegenzuwirken, von der ein Teil der ausländischen Wohnbevölkerung betroffen ist. Die Soziale Arbeit will mit den in den letzten Jahren neu eingeführten migrationspezifischen Ausbildungsmöglichkeiten einerseits die Qualität der Beratung und Begleitung der Klientel mit Migrationshintergrund gewährleisten, andererseits die Marginalisierung der Klientel vermindern (vgl. Geisen/Jurt 2011: 250ff.).

Deshalb ist von Interesse, welche Faktoren die Beratung der Klientel mit Migrationshintergrund beeinflussen. Das Erkennen der Einflussfaktoren, die zu Schwierigkeiten in der Kommunikation führen, scheint für eine gelingende Verständigung relevant und für eine erfolgreiche Zusammenarbeit unabdingbar.

1.2 Motivation zur Arbeit

Die Begegnungen mit Menschen aus unterschiedlichsten Kulturen, die öffentlichen sozialpolitischen und menschenrechtlichen Kontroversen in diesem Zeitraum, sowie meine Ausbildung zur Sozialarbeiterin haben mich für Fragen interkultureller Kommunikation sensibilisiert und dazu motiviert, meine Handlungskompetenzen und Denkweisen kontinuierlich zu reflektieren und zu erweitern. Seit über zwanzig Jahren arbeite ich als Sozialarbeiterin in der Beratung von Menschen aus unterschiedlichsten Herkunftsländern. Während dieser Tätigkeit habe ich immer wieder festgestellt, dass in der Interaktion Missverständnisse entstehen, welche die Beratung erschweren und nicht nur auf sprachliche Verständigungsprobleme zurückgeführt werden können. Vielmehr scheint es in interkulturellen Begegnungen Einflussfaktoren zu geben, die viel mit der jeweiligen kulturellen Prägung und den diesbezüglichen Unterschieden zu tun haben.

Ich habe deshalb nach Methoden gesucht, um die Klientel besser verstehen zu können. Aus diesem Grund setze ich mich in der Bachelor Thesis mit theoretischen Grundlagen der Kommunikation auseinander. Diese Arbeit soll mittels theoretischer Bearbeitung Erkenntnis und Reflexion von Faktoren ermöglichen, die zu Missverständnissen in interkultureller Kommunikation im Sozialdienst führen. Ziel ist das Erkennen der wesentlichsten Einflussfaktoren, welche die Kommunikation im Sozialdienst erschweren und häufig Missverständnisse erzeugen. Diese Erkenntnisse sollen die Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund im Sozialdienst verbessern.

1.3 Herleitung der Fragestellung

In dieser Arbeit wird analysiert, was das Verhalten im Kommunikationsprozess zwischen Erwachsenen beeinflusst und welche davon diesen behindern. Es sollen wesentliche Faktoren erkannt und aufgeführt

werden, die zwischen Sozialhilfebeziehenden mit Migrationshintergrund und Sozialarbeitenden zu Missverständnissen in der Beratung führen können. Danach soll aufgezeigt werden, welche Aspekte in der Kommunikation im interkulturellen Kontext berücksichtigt werden müssen, um Missverständnisse zu vermindern. Kommunikation unterliegt generell bestimmten Regeln, die jede Interaktion prägen und mitbestimmen. Zusätzlich ist Kommunikation grundlegend beeinflusst von individuellen und sozialen Faktoren. Diese Faktoren wirken sich im interkulturellen Kontext weitaus stärker aus als im intrakulturellen, da die Differenzen grösser sind und weil nicht auf Teile gemeinsamer Kultur und Geschichte zurückgegriffen werden kann (vgl. Babioch/Miller 2007: 216-218). Es stellt sich deshalb die Frage, welche zusätzlichen Bedingungen erfüllt sein müssen, damit im interkulturellen Zusammenhang, das heisst im Beratungsgespräch in einem Sozialdienst mit Menschen mit Migrationshintergrund, Missverständnisse vermindert werden können und wie Kommunikation gelingt.

Damit verbunden sind folgende Fragen:

- Was bedeutet Kommunikation?
- Was ist ein Missverständnis und was weist auf ein Missverständnis hin?
- Was ist interkulturelle Kommunikation und welche Bedeutung hat Kultur in interkultureller Kommunikation?
- Wie können Einflussfaktoren in der Kommunikation zwischen Erwachsenen mit Migrationshintergrund und Sozialarbeitenden im Sozialdienst erkannt werden?
- Wie ermöglicht die Kenntnis von Einflussfaktoren, die in interkultureller Kommunikation zu Missverständnissen führen, eine gelingende Kommunikation im Sozialdienst?
- Kann durch den bewussten Einbezug der Erkenntnisse der wesentlichen Einflussfaktoren ein Missverständnis effektiv vermindert oder gar verhindert und eine gelingende Verständigung erzielt werden?

Um dies zu klären, werden anhand geeigneter Theorie gezielt Einflussfaktoren von Missverständnissen herauskristallisiert. Die theoretischen Ausführungen werden anschliessend exemplarisch anhand von drei Praxisbeispielen konkretisiert. Die vorliegende Arbeit entspringt demnach ursächlich dem konkreten Bedürfnis nach zusätzlichem fundierten Wissen über gelingende Kommunikation zwischen Menschen unterschiedlicher Herkunft. Dabei soll die Bedeutung dieser Kenntnisse für die Zusammenarbeit mit der zunehmend multikulturellen Klientel im Sozialdienst erhellt werden.

1.4 Fragestellung und deren Erläuterung

Die Autorin stellt deshalb die folgende zentrale Frage:

Welches sind relevante Einflussfaktoren zur Entstehung von Missverständnissen in interkultureller Kommunikation und welche davon sind die wesentlichsten für die Soziale Arbeit im Sozialdienst?

Das Ziel der Bachelor Thesis ist es also, mit ausgewählten theoretischen Grundlagen aus unterschiedlichen Wissenschaften und Ansätzen interkultureller Kommunikation aufzuzeigen, welche Einflussfaktoren zu Missverständnissen in der Beratung mit Menschen mit Migrationshintergrund führen können und welche besonders wesentlich scheinen.

1.5 Methodisches Vorgehen

Der Begriff Ausländerinnen und Ausländer wird für die vorliegende Arbeit nur in rechtlichen und statistischen Zusammenhängen verwendet. Die Gesetze nehmen explizit Bezug auf die Kategorie ‚ausländische Wohnbevölkerung‘ und die Zahlen der Statistik zeigen faktisch die Problemlagen der ausländischen Wohnbevölkerung auf. Der über Jahrzehnte verwendete Begriff Ausländerinnen und Ausländer ist heute weitgehend abgelöst durch den international anerkannten Begriff ‚Migrantin/Migrant‘ (Vink 2005: 115). Er erweitert den Blick, denn er bezieht sich nicht nur auf ‚Migrantinnen/Migranten der ersten Generation, sondern auch [auf] die Nachfolge-Generationen‘ (ebd.: 115) und umfasst in der Schweiz die ganze ‚Bevölkerung mit Migrationshintergrund‘ (BFS 2014d: o.S.). Demnach verfügen Menschen, die statistisch in der Schweiz als Bevölkerung mit Migrationshintergrund erfasst sind, nicht zwangsläufig über einen Ausländerstatus (vgl. ebd: o.S.). Die Bezeichnung Erwachsene mit Migrationshintergrund ist umfassender und wird in den übrigen Zusammenhängen in dieser Arbeit gegenüber dem Begriff Ausländerinnen und Ausländer bevorzugt.

Ansätze interkultureller Kommunikation bieten sich an, Einflussfaktoren zu ermitteln, die auf der Interaktionsebene innerhalb von Begegnungen zwischen den drei Akteuren im Sozialdienst (Klientel mit Migrationshintergrund, Sozialarbeitende, Sozialdienst) zu Missverständnissen führen. Dabei interessieren grundlegend die hinderlichen Bedingungen in der Kommunikation in einer Kleingruppe, um mögliche Faktoren zu erkennen, welche die Kommunikation im interkulturellen Kontext beeinflussen (vgl. Babioch/Miller 2007: 223). Diese Ansätze wollen theoretisch erhellen, welche Faktoren in einem Setting besonders zu berücksichtigen sind. Es handelt sich hier um das ‚Setting im Sinne der Organisation einer kommunikativen Anordnung‘ (Glossar 2005: 157). Je nach Problemlage der Klientel beeinflusst die spezifische Umgebung, der Rahmen, das Setting eines Beratungsgesprächs. Der Rahmen für Interventionen wiederum wird je nach Setting den entsprechenden strukturellen Bedingungen und den Kommunizierenden angepasst (vgl. Glossar 2005: 157).

Anhand von Theorien der Kommunikation allgemein, interkultureller Kommunikation und interkultureller Sozialer Arbeit wird aufgezeigt, was die Entstehung von Missverständnissen besonders begünstigt. Das Augenmerk gilt dabei insbesondere Ansätzen, die sich aus sozialpsychologischer, kulturpsychologischer und pädagogischer Sicht auf das Kommunikationsverhalten in der Kommunikation allgemein und in interkultureller Kommunikation richten. Sie scheinen geeignet, theoretisch aufzuzeigen, was in der Beratung im Sozialdienst von Erwachsenen mit Migrationshintergrund zu Missverständnissen führen kann. Die Auswahl ist beeinflusst durch die Sicht des Pädagogen Auernheimer, da er eine mehrdimensionale Sichtweise auf den Kontext der Sozialen

Arbeit vor dem Hintergrund der Migration berücksichtigt (vgl. ebd. 2010a: 8). Nach Auernheimer beabsichtigt die kulturalistische Sichtweise, anhand von Kulturvergleichen, Vorurteile abzubauen (vgl. ebd. 2010b: 36f.). Ziel wäre aber, diese methodisch nicht nur zu minimieren, sondern durch interkulturelle Kompetenz zu überwinden (vgl. ebd. o.J.: 1). Um dies zu tun, bezieht er sich auf Hamburger, der dafür den Begriff der „reflexiven Interkulturalität“ (Hamburger 1999: o.S., zit. in Auernheimer 2010b: 60) verwendet. Interessant daran ist, dass dies, unter Einbezug von Differenzen und der damit einhergehenden Auswirkungen, als ein gemeinsames Reflexionsinstrument zum Erlangen interkultureller Kompetenz genutzt werden kann (vgl. Auernheimer 2010b: 60). Sie ermöglicht, in der Sozialen Arbeit einen ganzheitlichen Blick auf Situationen in der Interkulturalität zu richten, die Missverständnisse im Austausch begünstigen. Seine Sichtweise auf mehrere Dimensionen schafft die Voraussetzung, weitere Aspekte der Sozialen Arbeit im migrationsspezifischen Kontext zu erfassen und zu reflektieren, um den eingegrenzten Blickwinkel auf die Problematik zu erweitern und dadurch zu überwinden (vgl. Auernheimer 2010b.: 36f.).

Mit der Definition des Begriffs „Kommunikation“ werden zu Beginn der Arbeit grundlegende Eigenschaften der Kommunikation beschrieben. Diese orientieren sich zentral an sozialpsychologischen Kommunikationstheorien und damit am sozialpsychologischen Verständnis, dass Missverständnisse ein natürlicher und selbstverständlicher Teil jeglicher Kommunikation sind (vgl. Schulz von Thun 2006: 63). Das Erfassen von Einflussfaktoren, die dazu führen, hängt jedoch aus sprachwissenschaftlicher Sicht von den kognitiven Fähigkeiten der Kommunizierenden ab (vgl. Hinnenkamp 1998: 12). Die Klärung der Definition des Missverständnisses erfolgt deshalb sowohl aus sprachwissenschaftlicher als auch aus sozialpsychologischer Sichtweise. Der Kulturbegriff und die Definitionen interkultureller Kommunikation werden aus Ansätzen der kulturvergleichenden Psychologie und der interkulturellen Pädagogik entnommen. Sie werden in Anlehnung an Auernheimer mit Theorien der Soziologie, Soziolinguistik und Psychologie verknüpft (vgl. Auernheimer 2011: 169f.), um besonders darüber Aufschluss zu erhalten, welche Einflussfaktoren sind, die in interkultureller Kommunikation in der Sozialen Arbeit zu Missverständnissen führen. Um die Einflussfaktoren aufzuzeigen, welche interkulturelle Kommunikation im Sozialdienst massgeblich beeinflussen, werden die Ausgangslage der Klientel, Erwachsene mit Migrationshintergrund und Bedarf an Sozialhilfeunterstützung, der Auftrag der Sozialen Arbeit mit ihren gesetzlichen Rahmenbedingungen und Zielen dargelegt sowie die Besonderheiten interkultureller Sozialer Arbeit einschliesslich ihrer spezifischen Kompetenzen und Anforderungen aufgezeigt.

Anschliessend formuliert die Autorin in Anlehnung an Obrecht eine Auswahl sogenannter „W-Fragen“ (Obrecht 1996: 130) für Sozialarbeitende im Sozialdienst, die zur Analyse fallbezogenen Wissens und von Fakten über Probleme sowie möglicher Ressourcen im gesamten System der Klientel dienen (vgl. ebd.: 130-133). Aufgrund dieser W-Fragen haben Sozialarbeitende im Sozialdienst entsprechende Aktennotizen ausgewählt. Anhand dieser Praxisbeispiele werden Einflussfaktoren für Missverständnisse in der Kommunikation zwischen Sozialarbeitenden und Klientel mit

Migrationshintergrund exemplarisch veranschaulicht und theoretisch verknüpft. Mit dem agogischen Aspekt dieser Methode handelt es sich um eine zirkuläre Reflexion über den fallbezogenen Sachverhalt, die den Sozialarbeitenden ermöglicht, eigene Handlungsweisen in Verbindung von Praxis und Theorie systematisch zu abstrahieren und ihre Fähigkeiten als Fachpersonen zu erweitern (vgl. Geiser 1996: 33).

In der Schlussdiskussion wird abschliessend aufgezeigt, welche die wesentlichen Einflussfaktoren in der Kommunikation im Sozialdienst sind, die häufig zu Missverständnissen in der Beratung von Erwachsenen mit Migrationshintergrund führen und somit für Sozialarbeitende im Sozialdienst relevant sind.

1.6 Aufbau der Arbeit

Kapitel eins leitet zur Fragestellung dieser Bachelor Thesis hin und begründet die Relevanz der Analyse von Einflussfaktoren für die Soziale Arbeit im Sozialdienst in der Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund. Kapitel zwei behandelt zuerst die allgemeine Kommunikation, das dritte interkulturelle Kommunikation. Im vierten Kapitel werden die Rahmenbedingungen der Sozialen Arbeit im Sozialdienst aufgezeigt, welche interkulturelle Kommunikation in diesem Kontext bedingen. Drei Beispiele aus der Praxis werden mit theoretischen kulturspezifischen Theorien ergänzt, mit den theoretischen Grundlagen aus Kapitel zwei und drei verknüpft und konkretisieren die gewonnenen theoretischen Erkenntnisse. Aus den Erkenntnissen aus Kapitel zwei bis vier werden jeweils drei wesentliche Einflussfaktoren herauskristallisiert, die zu Missverständnissen führen. In der anschliessenden Diskussion werden Bezüge zwischen den Kapiteln hergestellt. Daraus werden die wesentlichen Einflussfaktoren für die Entstehung von Missverständnissen in interkultureller Kommunikation zusammengefasst und bewertet. Hier werden auch Schwierigkeiten in interkultureller Kommunikation mit der Klientel diskutiert und weiterführende Fragen aufgeführt. Damit wird gezeigt, welche Relevanz die Analyse von Einflussfaktoren für die Soziale Arbeit im Sozialdienst hat, die zu Missverständnissen in der Kommunikation zwischen Fachperson und Klientel mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund führen.

Im Fazit wird eine entsprechende Bewertung für die Aufgabe der Sozialen Arbeit im Sozialdienst in der Beratung mit Erwachsenen mit Migrationshintergrund formuliert.

2 Missverständnisse in der Kommunikation allgemein

Im Folgenden werden die zentralen Eigenschaften der Kommunikation mit Hilfe der genannten Theorien beschrieben. Danach werden die wesentlichen Elemente der Interaktionen zwischen Menschen aus sozialpsychologischer kommunikationstheoretischer Sicht aufgezeigt und erläutert. Die folgenden Ausführungen haben das Ziel, Zusammenhänge aufzuzeigen, die in der Kommunikation

grundsätzlich zu Missverständnissen führen können. Abschliessend wird auf drei relevante Einflussfaktoren fokussiert, die in der Kommunikation zu Missverständnissen führen.

Die Analyse der Kommunikationsmuster und das Eruiieren der Gründe eines Missverständnisses dienen dazu, Strategien zur Bewältigung von Störungen in der Kommunikation zu entwickeln (vgl. Erll/Gymnich 2010: 77). Das Ziel dieses Kapitels ist es, die Bedeutung von bewusstem und unbewusstem Verhalten in der interpersonalen Kommunikation sowie die relevanten Einflussfaktoren, die in der Kommunikation Missverständnisse hervorbringen, herauszuarbeiten. Gegenstand der Betrachtung in diesem Kapitel sind Sprache und Verhalten, welche „alle Mitteilungscharakter“ (Beavin/Jackson/Watzlawick 2011: 59) haben (vgl. ebd.: 58ff.). Da Watzlawick als Begründer der fünf Axiome gilt (vgl. Wellenhöfer 2007: 39), diese aber mit den beiden Autoren Beavin und Jackson gemeinsam 1969 veröffentlicht hat (vgl. Wellenhöfer 2007: 39) und im Folgenden erläutert werden, wird er in dieser Arbeit als erster Verfasser zitiert. Die sozialpsychologische Kommunikationstheorie von Watzlawick et. al., angelehnt an das von Bühler entwickelte „Organonmodell der Sprache“ (Bühler 1934: 28) und ergänzt von Schulz von Thun (Schulz von Thun 1977: 9) zeigt, wie Kommunikation funktioniert. Sie dokumentiert insbesondere, wie Störungen in der menschlichen Kommunikation generell entstehen (vgl. Babioch/Miller 2007: 217f.). Der Vorgang des Nachrichtenaustauschs wird durch die Axiome im heuristischen, mehrdimensionalen Modell von Watzlawick et. al. pragmatische beschrieben (vgl. ebd.: 217f.). Das Modell von Schulz von Thun der „vier Seiten einer Nachricht“ (Schulz von Thun 2006: 30) erweitert jenes von Watzlawick et. al. und macht deutlich, welche Faktoren das Kommunikationsverhalten ganzheitlich formen (vgl. ebd.: 30). Es bietet sich an, verschiedene Aspekte zu erkennen, die zu problematischen Situationen und zu Missverständnissen in der Kommunikation führen (vgl. Babioch/Miller 2007: 217f.). Der Fokus des Kapitels ist auf diejenigen Einflussfaktoren gerichtet, die aus sozialpsychologischer Sichtweise das individuelle Verhalten hervorbringen, welches in der verbalen und nonverbalen Sprache zu Missverständnissen führt. Die Kommunikationsmodelle von Watzlawick et. al. und Schulz von Thun nehmen hier eine entscheidende Rolle ein, da sie sich zentral aus kommunikationspsychologischer Sichtweise mit der persönlichen Intention und den menschlichen Verhaltensweisen in Kommunikationssituationen befassen, diese reflektieren und charakterisieren. Ausserdem beschreiben sie die Grundbedingungen, welche die Handlungsweisen formen (vgl. ebd.: 217f.).

2.1 Der Begriff Kommunikation

Das Wort Kommunikation stammt aus dem Lateinischen „communicare“, welches „vereinigen, mitteilen“ (Glossar 2005: 102) bedeutet. Menschliche Kommunikation ist sehr vielschichtig und wird aus sozialer, psychologischer und sprachwissenschaftlicher Sichtweise unterschiedlich definiert. Aus sozialpsychologischer Sicht besteht Kommunikation für die Gesprächspersonen aus verschlüsselten Zeichen und Elementen zu deren Entschlüsselung (vgl. Babioch/Miller 2007: 216ff.). Gemäss Glossar bedeutet Kommunikation, „dass Sprache nicht nur in hohem Masse Verstehen und Verständigung

ermöglicht, sondern auch subjektiv Bilder als vermeintliche Wirklichkeit zementiert“ (ebd. 2005: 102f.). Dabei ist für die (Sozial-) Psychologen besonders relevant, „was *in* den Kommunikationspartnern geschieht (Enkodierung und Dekodierung der Bedeutung) (...) [und] was *zwischen* [Hervorhebungen im Original] den Personen passiert, wenn sie versuchen, sich gegenseitig etwas mitzuteilen“ (Babioch/Miller 2007: 217).

Die Definitionen von Kommunikation nach Watzlawick et. al. und Schulz von Thun bestätigen und ergänzen sich mehrheitlich und lassen mit den folgenden Ausführungen ein Gesamtbild des Begriffs Kommunikation entstehen, welches all ihre unterschiedlichen Facetten beleuchtet. Dank ihrer Beschreibungen, die den Verlauf der Kommunikation, bzw. Interaktion, vom Verhalten her betrachten, kann die Wichtigkeit des sozialen und psychologischen Zusammenhangs in der Kommunikation grundlegend erkannt werden. Dies ermöglicht, aufzuzeigen, was in den Beziehungen zwischen Gesprächspersonen zu Missverständnissen führen kann (vgl. ebd.: 216ff.).

2.1.1 Eigenschaften der Kommunikation

Es bestehen bezüglich der Eigenschaften eines Gesprächs bedeutende Erkenntnisse. Anhand der Modelle von Watzlawick et. al. und Schulz von Thun werden grundlegende Elemente des individuellen, sozialen, verbalen und nonverbalen Verhaltens in der Kommunikation dargestellt.

2.1.2 Kommunikationsmodell nach Watzlawick et. al.

Watzlawick et. al. bezeichnen Kommunikation als einen wechselseitigen Ablauf verbale und nonverbale Mitteilungen zwischen mindestens zwei Personen und nennen diesen Verlauf „*Interaktion* [Hervorhebung im Original]“ (Watzlawick et al. 2011: 58).

Ihr Kommunikationsmodell bietet sich für die Analyse einer personenbezogenen Interaktion an (vgl. Babioch/Miller 2007: 217f.). Sie verstehen Kommunikation als zirkulär, bestehend aus mehreren Mitteilungen, welche von den Beteiligten situationsbedingt unterschiedlich gedeutet und verstanden werden (vgl. Watzlawick et. al. 2011: 54f.). Dies geschieht zwar meist unbewusst, bestimmt aber dennoch den Verlauf der Kommunikation und ihre „Wechselbeziehung“ (ebd.: 49) wesentlich mit (vgl. ebd.: 49). Die „Metakommunikation“ (ebd.: 47) ermöglicht es, über die Kommunikation und über die Beziehung als intersubjektive Dimension zu sprechen. Dies geschieht mit dem Ziel, herauszufinden, was die Gesprächsteilnehmenden mit ihrer verbalen oder nonverbalen Botschaft tatsächlich in der entsprechenden Situation gemeint bzw. verstanden haben (vgl. ebd.: 47ff.). Die folgenden Ausführungen zeigen charakteristische Elemente, die gemäss Watzlawick et al. im Sinne von fünf „Axiomen“ jeden Kommunikationsverlauf grundsätzlich prägen.

Heringer (2010: 18-22) fasst diese folgendermassen zusammen:

- „Man kann nicht nicht kommunizieren.
- Beziehung bestimmt inhaltliche Bedeutung.
- Interpunktion bedingt Kommunikationsablauf.
- Menschliche Kommunikation vollzieht sich digital und analog.
- Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.“ (Heringer 2010: 18-22)

Diese fünf Axiome bilden einen Anhaltspunkt auf der Suche nach Missverständnissen in der Kommunikation von Menschen (vgl. Wellenhöfer 2007: 39). Im Folgenden sollen sie genauer beleuchtet werden:

1. Man kann nicht nicht kommunizieren

Kommunikation resultiert aus ausgesprochenen (verbalen), unausgesprochenen (nonverbalen), bewussten und unbewussten Äusserungen, die nach den individuellen Sinnstrukturen der mitteilungsempfangenden Person eingeordnet werden. So hat bspw. auch ein „Schweigen“ (Watzlawick et. al. 2011: 59) einen kommunikativen Gehalt.

Das macht demnach aus der Sicht der Metakommunikation deutlich, dass jedes Verhalten Kommunikation ist (vgl. ebd.: 58ff.).

2. Beziehung bestimmt inhaltliche Bedeutung

Dieses Axiom besagt, dass sich Kommunikation immer zwischen Beziehung und Inhalt bewegt. Die Beziehung wird meist nicht explizit thematisiert, ihre Qualität bestimmt den Inhalt jedoch grundsätzlich mit. Die Beziehung gibt Hinweise über die Art und Weise, wie der Inhalt und insbesondere die Information zu verstehen ist. Wie die Kommunizierenden zu einander stehen, bildet damit den Rahmen zur Interpretation dessen, was kommuniziert wird.

Das Sprechen darüber, also die Metakommunikation, ermöglicht es, die Qualität der Beziehung zu thematisieren und zu beeinflussen (vgl. ebd.: 61-64).

3. Interpunktion bedingt Kommunikationsablauf

Jede Folge von Mitteilungen ist konstruiert, gegliedert und geordnet nach der individuellen Denkweise, dem eigenen Weltbild, den persönlichen Deutungen und den Werten der Gesprächspersonen. Grundsätzlich ist festzustellen, dass die Gesprächspersonen das Gespräch wechselseitig unterschiedlich strukturieren. Wer wann welche Rolle innehat, wer fragt und wer antwortet, wer dominiert oder initiiert oder eher nicht, wer wann, was, wie mitteilt, sind demnach eine Frage des Standpunktes. Jede Reaktion auf eine Aussage bestimmt den weiteren Gesprächsverlauf (vgl. ebd.: 65-68; 107f.). Diesen Mechanismus nennen „Bateson und Jackson in Analogie zu Whorf die ‚Interpunktion von Ereignisfolgen‘“ (Whorf 1956: o.S., zit. in Watzlawick et. al. 2011: 65). Jede

Gesprächsbeziehung hat demnach die inhärente Eigenschaft der Interpunktion, welche die Qualität der Kommunikation, die Dauer und den Bestand der Beziehung beeinflusst. Sie kann genauso gut Verursacherin von Missverständnissen sein, weil die Art und Weise der Erwiderung nicht den Erwartungen des Gegenübers entspricht oder es umgekehrt in seinen Absichten bestätigen (vgl. Watzlawick et. al. 2011: 65-70). Auf der Metaebene kann durch die Interpunktion geklärt werden, ob und weshalb derselbe Inhalt von beiden Gesprächspartnern auf eine bestimmte, unterschiedliche Weise verstanden wird (vgl. ebd.: 107f.).

„Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.“ (ebd.: 69f.)

4. Menschliche Kommunikation vollzieht sich digital und analog

Watzlawick et. al. unterscheiden zwischen digitaler und analoger, bzw. verbaler und nonverbaler Kommunikation (vgl. ebd.: 70), die sich gegenseitig bedingen (vgl. ebd.: 74). Kommunizieren mit Worten ist digital, d.h. die Worte haben eine Bedeutung, die sich automatisch zu einem konkreten Muster im Gegenüber konstruiert. Sie basieren auf einer sachlichen „Beziehung zwischen Wort und Objekt“ (ebd.: 71). Im Gegensatz dazu erfolgt die nonverbale, analoge Kommunikation in Übereinstimmung zu den eigenen Gefühlen und Zeichen und zum eigenen Ausdruck. Sie festigt die gesprochene Kommunikation bedeutend und drückt die Haltung zum Gegenüber aus (vgl. ebd.: 71ff.). Heringer betont in seiner Zusammenfassung, dass die Ausdrucksweise durch „Gestik, Mimik, Bewegungen, (...) Ausdruck von Gefühlen (...) in vielen Gesellschaften spezifisch ausgeprägt“ (Heringer 2010: 21) sei.

Watzlawick et. al. verdeutlichen, dass die nonverbale Kommunikation „leicht von Zeichensprachen und allgemeinen Ausdrucksgebärden“ (Watzlawick et. al. 2011: 72) abzuleiten und im Verhältnis zur gesprochenen Kommunikation, viel bedeutender sei. Beim Radiohören in einer Fremdsprache besteht ohne Kenntnisse der gesprochenen Sprache keine Möglichkeit, sich mit Hilfe der nonverbalen Kommunikation ein Bild über die Bedeutung der Mitteilungen zu machen. Da das Gegenüber fehlt, besteht keine Möglichkeit, Begriffsdefinitionen der gesprochenen Sprache aus der nonverbalen Kommunikation zu entschlüsseln und das Gesagte bleibt unverständlich und bedeutungslos. Im Gegensatz zur verbalen, wird die Bedeutung nonverbaler Kommunikation meist unmittelbar erkannt, auch wenn nur mangelnde Kenntnisse der Fremdsprache vorhanden sind. Damit bestimmt die nonverbale Kommunikation das Beziehungsverhältnis grundlegend mit, auch ohne Kenntnis der Sprache, die gesprochen wird (vgl. ebd.: 71ff.).

5. Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär

Das letzte Axiom nach Watzlawick rückt die Differenzierung von symmetrischer und komplementärer Interaktion in den Fokus. Symmetrische Interaktion ist eine Kommunikation zwischen Partnern in einer ebenbürtigen Beziehung. Die Bemühungen aller Beteiligten zielen hier auf einen gleichberechtigten Austausch hin. Hingegen realisiert eine komplementäre Interaktion ungleiche Verhältnisse, häufig mitbestimmt durch unterschiedliche Positionen, Haltungen, Werte, Bildung und Status der

Gesprächspersonen, was ein ungleiches Beziehungsverhältnis zwischen den Kommunizierenden bewirkt (vgl. ebd.: 78ff.). Die Kommunizierenden erzeugen dabei in der Beziehung entweder ergänzend einen konstruktiven Kommunikationsablauf zur Stabilisierung des Dialogs oder aber eine „Starre Komplementarität“ (ebd.: 122). Diese kann das gegenseitige Vertrauen in Frage stellen, was dann möglicherweise zu einem Machtgefälle in der Beziehung führt und eine konstruktive Komplementarität eindämmt (vgl. ebd.: 121f.).

Die Metakommunikation kann auch hier den Beziehungsaspekt erhellen und aufzeigen, wie die Beteiligten ihr Gegenüber definieren und werten (vgl. ebd.: 78-82).

Zusammenfassend verdeutlichen die Axiome von Watzlawick et. al., dass jedes Verhalten Kommunikation ist. Die Metakommunikation ermöglicht, die Beziehungen zwischen den Gesprächspersonen anhand der Axiome pragmatisch zu analysieren, um dadurch gezielt Aufschluss über mögliche Einflussfaktoren gestörter Kommunikation zu erhalten. Dadurch können inhaltliche Missverständnisse aufgespürt und geklärt werden (vgl. ebd.: 92-134). Deutlich wird dabei, dass die Konstitution der Beziehung der Kommunizierenden die verbale und nonverbale Kommunikation immer entscheidend beeinflusst. Eine Haltung von Gleichwertigkeit fördert gezielt ein Miteinander, was „gegenseitigen Respekt und Vertrauen“ (ebd.: 122) und dadurch inhaltlichen Konsens ermöglicht (vgl. ebd.: 122).

Metakommunikation bedeutet ein hohes Mass an Aufmerksamkeit, Motivation, Lösungswillen sowie geistigen Mehraufwand und stellt somit sehr hohe Ansprüche an alle Beteiligten. Im umgekehrten Fall kann fehlende Metakommunikation zu Missverständnissen führen, was wiederum den zeitlichen Aufwand vergrößert (vgl. ebd.: 64).

2.1.3 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun

Schulz von Thun untersuchte unter anderem die Modelle von Bühler und Watzlawick et. al. und ergänzte sie mit den Resultaten seiner Forschungen (vgl. Schulz von Thun 2006: 30). Angelehnt an Bühler und Watzlawick et. al. betrachtet er das Wesen der Kommunikation konkret auf vier Ebenen, beziehungsweise von vier Seiten, welche insbesondere die sozialen und psychologischen Aspekte in der Kommunikation erhellen (vgl. Babioch/Miller 2007: 218). Er beschreibt in seinem Modell „vier Seiten einer Nachricht“ (Schulz von Thun 2006: 30) einerseits den Inhaltsaspekt von Watzlawick et. al. „Was ich sage“ und andererseits den Beziehungsaspekt „Wie ich es sage“. Er stellt die These auf, dass eine Nachricht nicht nur eine Information übermittle, sondern gleichzeitig immer mehrere verschiedene Botschaften enthalte. Eine Botschaft kann als bedeutungsvolle Nachricht für Sender und Empfänger definiert werden. Festzustellen ist, dass eine Nachricht im Alltag sehr selten eindeutig ist (vgl. ebd. 25-30).

Das Modell von Schulz von Thun ist anwendungsorientiert und wird daher für diese Arbeit beigezogen (vgl. ebd.: 30).

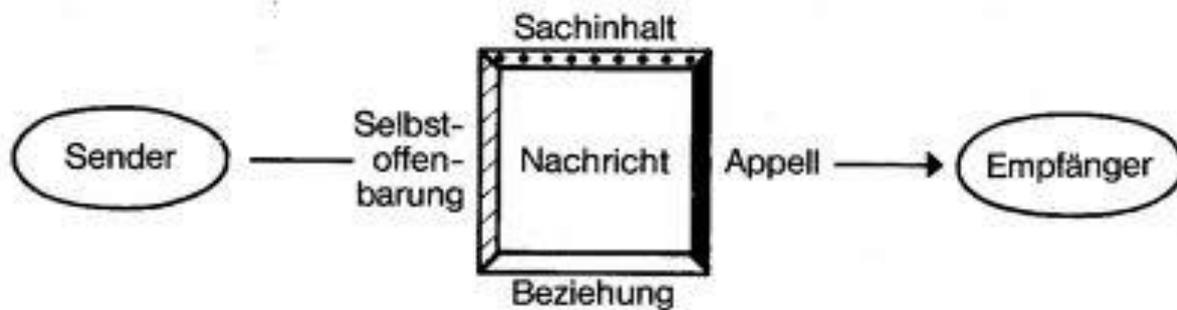


Abbildung 1: „Die vier Seiten (Aspekte) einer Nachricht“ (Schulz von Thun 2006.: 30)

Das Modell geht von einer Ur-Situation aus: Person A will Person B etwas mitteilen. Technisch betrachtet gibt es einen „Sender“, der etwas mitteilen will und einen „Empfänger [Hervorhebungen im Original]“ (ebd.: 25), an den die Nachricht adressiert ist. Dazwischen entsteht ein Gebilde, die sogenannte Nachricht. Der Sender verschlüsselt das Anliegen in erkennbare Zeichen. Der Empfänger ist verantwortlich für die Entschlüsselung bzw. Dechiffrierung (vgl. ebd.: 25-30).

Nach Schulz von Thun hat eine Verständigung stattgefunden, wenn die gesendete und die empfangene Nachricht leidlich übereinstimmen. Dies kann auf verschiedene Weisen überprüft werden. Der Empfänger meldet zurück, wie er die Nachricht verstanden hat und was sie bei ihm ausgelöst hat. Der Sender überprüft, ob seine Absicht mit dem Empfang übereinstimmt, was allgemein als „Feedback“ [Hervorhebung im Original]“ (ebd.: 25) bezeichnet wird. Schulz von Thun erweitert die Beziehungs- und Inhaltsaspekte von Watzlawick auf insgesamt vier Aspekte: „Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung [und] Appell“ (ebd.: 30), wobei jeder Aspekt die Kommunikationssituation von einer anderen Seite beleuchtet (vgl. ebd.: 25-30):

- Sachinhalt: „Worüber ich informiere“ (ebd.: 26)
- Selbstoffenbarung: „Was ich von mir selbst kundgebe“ (ebd.: 26)
- Beziehung: „Was ich von dir halte oder wie wir zueinander stehen“ (ebd.: 27)
- Appell: „Wozu ich dich veranlassen möchte“ (ebd.: 29)

Die Sachbotschaft wird mittels Worten übertragen und enthält eine „Sachinformation“ (ebd.: 26). Der Grossteil der anderen Anteile wird jedoch implizit mitgeteilt, ohne laufend mit Fragen zu klären, ob die Botschaft verstanden wird. Die Beziehungsebene enthält „Du – und Wir-Botschaften“ (ebd.: 28). Sie spielt sich vorwiegend unterschwellig und nonverbal ab und wird durch die persönliche Beziehung zum

Gegenüber beeinflusst. Dabei wird besonders deutlich, wie die Personen sozial und hierarchisch zueinander stehen (vgl. ebd.: 27ff.). Die Selbstoffenbarung enthält „Ich-Botschaften“ (ebd.: 28). Sie spiegelt die Einstellung zum Inhalt und gibt Auskunft über das Wertesystem des Senders (vgl. ebd.: 27ff.). Der Appell enthält eine unausgesprochene Aufforderung oder Erwartung und will „auf den Empfänger *Einfluss nehmen* [Hervorhebung im Original]“ (ebd.: 29). Er ist also der bewusst oder unbewusst manipulative Aspekt der Nachricht. Bei einer Manipulation werden die anderen drei Aspekte in den Dienst der Beeinflussung gestellt (vgl. ebd.: 29f.). All diese Ebenen werden zielgerichtet beeinflusst (vgl. ebd.: 29), bspw. durch entsprechende Gesten, den Tonfall, die Lautstärke, die Geschwindigkeit sowie die Körperhaltung gefärbt. Schulz von Thun berücksichtigt drei „Empfangsvorgänge“ (ebd.: 72), die zur Erwidern genutzt werden: zum Ersten das, was wir visuell wahrnehmen können, zum Zweiten das, was wir interpretieren und zum Dritten das, was wir emotional wahrnehmen. Die Kommunizierenden passen ihr persönliches Verhalten zudem der Verfassung des Gegenübers und der entsprechenden Situation an (vgl. ebd.: 72f.). Interpretieren bedeutet, dass „das Wahrgenommene mit einer Bedeutung versehen“ (ebd.: 72) wird. Daraus ergibt sich eine „Rückmeldung als ein Verschmelzungsprodukt“ (ebd.: 73) dreier Vorgänge (vgl. ebd.: 72f.): Die Art und Weise der „Dekodierung“ (ebd. 61) durch den Empfänger, seine „Erwartungen, Befürchtungen, Vorerfahrungen“ (ebd. 61) und die individuelle Entschlüsselung, wie und ob die Botschaft verstanden wird oder nicht (vgl. ebd.: 61).

Zusammenfassend wird deutlich, dass Schulz von Thun Kommunikation so definiert, dass immer mehrere Informationen einer Nachricht sowohl bewusst als auch unbewusst übermittelt werden. Deshalb ist Kommunikation grundsätzlich „kompliziert und stör anfällig, aber auch so aufregend und spannend“ (ebd.: 26) und erfolgt als „Resultat einer Interaktion – einer zwischenmenschlichen Wechselwirkung“ (ebd.: 72). Dabei stellt er den Menschen in den Mittelpunkt, der in seinem individuellen situativen Verhalten von seinen „Zielen und Werten (...) und der Verfassung (...) [seines] Gegenübers“ (ebd.: 18) beeinflusst wird (vgl. ebd.: 18). Sein Modell ist geeignet, diese „Kommunikationsstörungen und -probleme besser einzuordnen“ (ebd.: 30). Die Analyse des Kommunikationsgeschehens vor diesem Hintergrund ermöglicht, besser zu erkennen, welche Aspekte die Gesprächspersonen je nach Situation irritieren und zu Missverständnissen führen. Es zeigt sich, dass sehr viele Faktoren die Kommunikation charakterisieren, beeinflussen, mitgestalten und prägen. Da viele Anteile unbewusst ablaufen, ist Kommunikation vielschichtig, schwer steuerbar und störungsanfällig. Trotzdem können die Kenntnis und der professionelle Einsatz wesentlicher Aspekte aus diesen Theorien, insbesondere die Metakommunikation, dazu dienen, Missverständnisse zu erkennen und zu vermeiden.

Im Folgenden wird mittels einzelner, besonders relevanter Elemente aufgezeigt, wo und wie im Kommunikationsprozess Schwierigkeiten auftreten und Missverständnisse begünstigt werden können.

2.2 Faktoren von Missverständnissen in der Kommunikation allgemein

Die letzten zwei Kapitel haben allgemeine Kommunikationsaspekte dargestellt und unterschieden. Es ist gezeigt worden, wie in jeder Interaktion zwischen Menschen unterschiedliche subjektive Deutungen und unterschiedliche Verhalten hervorgebracht werden. Um nun hier zeigen zu können, wie bestimmte zirkulär wiederkehrende Verhaltensweisen negative Veränderungen und Störungen im Kommunikationsverlauf bewirken und dadurch Missverständnisse hervorbringen, bzw. chronifizieren, muss zuerst der Begriff des „Missverständnisses“ geklärt werden.

2.2.1 Klärung des Begriffs „Missverständnis“

Missverständnisse lassen sich auf Verständigungsprobleme auf der Inhalts- oder Beziehungsebene zurückführen. Sie haben deshalb immer einen „interaktiven Charakter [Hervorhebung im Original]“ (Hinnenkamp 1998: 12), an welchem alle Gesprächspersonen beteiligt sind. Hinnenkamp unterscheidet zwischen Missverstehen als kognitivem und Missverständnis als interaktionalem Problem. Missverständnisse resultieren aus scheinbaren Verständnissen, die sich rückblickend als illusionär, bzw. als fehlerhaft erweisen. Um sie zu erkennen, ist erneut Interaktion, beziehungsweise (Meta-) Kommunikation nötig, da Verständnisse immer „Deutungskämpfe“ (ebd.: 12f.) sind. Er definiert Missverständnisse als „erforschbares und beschreibbares *Kommunikationseignis* [Hervorhebung im Original]“ (ebd.: 12f.).

Schulz von Thun (2006: 63) erachtet Missverständnisse als

das Natürlichste (...) der Welt, sie ergeben sich fast zwangsläufig schon aus der Quadratur der Nachricht. Sender und Empfänger sollten daher beim Aufdecken und Besprechen von Missverständnissen nicht davon ausgehen, dass sich eine peinliche Panne ereignet hat, für die man den Nachweis der eigenen Schuldlosigkeit erbringen sollte. Wer ‚recht hat‘ ist weder eine entscheidbare noch eine wichtige Frage. Es stimmt eben beides: Der eine hat dieses gesagt, der andere jenes gehört.

Eine sachlich neutrale Frage kann bereits als Vorwurf aufgenommen werden. Vermeintlich zu wissen, was Sachverhalt ist, verunmöglicht möglicherweise, diesen tatsächlich zu erkennen (vgl. Schulz von Thun 2006: 61-65). Rückfragen sind also immer notwendig, um eine weitere Kommunikation zu gewährleisten und Missverständnisse gemeinsam zu erkennen.

Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass ein Missverständnis immer dann vorliegt, wenn ein Aspekt anders verstanden wird oder mehrere Aspekte einer Nachricht anders verstanden werden, als vom Sender intendiert. Diese Diskrepanz führt häufig zu folgenschweren Missverständnissen und in der Folge zu Konflikten in der Beziehung (vgl. ebd.: 61-67). Eine nicht intakte Beziehung generiert aufgrund nicht thematisierter Konflikte häufig unterschiedliche Meinungen über ein und denselben

Sachverhalt (vgl. Watzlawick et. al. 2011: 92). Ein gemeinsames Verständnis auf der Sachebene und eine intakte Beziehungsebene sind folglich eng ineinander verschränkt.

2.2.2 Faktoren von Missverständnissen nach Watzlawick et. al. und Schulz von Thun

Trotz Kenntnis der Modelle von Watzlawick et. al. und Schulz von Thun kann das Auseinanderklaffen von gesendeter Botschaft und wahrgenommener Information nicht immer verhindert werden. Obwohl diese Unstimmigkeiten häufig auftreten, bleiben sie oft unerkant. Sie werden unterschiedlich gewichtet oder nicht explizit mittels Metakommunikation thematisiert (vgl. Schulz von Thun 2006: 61-67). Im Folgenden werden einige besonders bedeutsame Einflussfaktoren bzw. Störungsquellen erläutert, die den Kommunikationsprozess formen, stören und häufig zu Missverständnissen führen.

Eine Störungsquelle ist das laufende Wechseln der Beteiligten von der Inhalts- auf die Beziehungsebene. Dies führt zu einer vorurteilsbehafteten überkritischen Haltung zum Gegenüber und unweigerlich zu Missverständnissen in der Kommunikation. Es kann auch sein, dass Menschen den Beziehungsaspekt verhältnismässig stärker gewichten und sich dadurch schneller abgewiesen fühlen, was einen sachbezogenen Dialog verhindert (vgl. Schulz von Thun 2006: 27ff.). Dies ist häufig dann der Fall, wenn für Menschen z.B. aufgrund unterschiedlicher Einstellungen und Erwartungen, die Beziehungsprobleme anstatt der Sachinhalt Gegenstand der Interaktion ist und sie sich deshalb uneinig bleiben (vgl. ebd. 47-50). Unterschiede bezüglich individueller Einstellungen und Erwartungen an die Gesprächspartner können zudem weitere Einflussfaktoren für Missverständnisse sein. Beispielsweise kann ein nicht kommunizieren Wollen und die entsprechende mentale und körperliche Haltung einer Person schon ein Missverständnis evozieren, wenn der Grund dafür unklar bleibt und sich das Gegenüber dadurch möglicherweise wiederum abgewiesen oder entwertet fühlt (vgl. Watzlawick et. al. 2011: 86f.). Divergieren die individuellen Einstellungen und Erwartungen in hohem Masse, kann diese Irritation nach Watzlawick et. al. so grosse Schwierigkeiten in der Beziehung auslösen, dass dadurch wiederum das Verhalten gestört und damit auch die Beziehung grundsätzlich in Frage gestellt wird. Erkennen die am Gespräch Beteiligten dabei den Bedarf an Klärung der Missverständnisse nicht, kann sich die Kommunikation besonders über die Beanstandung des Verhaltens des Gegenübers in eine Endlosschleife begeben (vgl. Watzlawick 2011: 66ff.).

Drei zentrale Faktoren sind dabei nach Schulz von Thun zu berücksichtigen, die häufig zu Missverständnissen führen: Das Selbstbild, das Bild des Gegenübers und die Inkongruenz von Botschaften (vgl. Schulz von Thun 2006: 64ff.). Durch vermindertes Selbstwertgefühl im „Teufelskreis“ (ebd.: 64) angekommen, können sie sich immer wieder durch ihre stets gleiche Wahrnehmung in ihrer Haltung bestärken. Dadurch festigen sie erneut ihr negatives Selbstbild (vgl. ebd.: 64-67).

Ein weiterer wesentlicher Faktor ist, dass mangelnde Kenntnisse einer Fremdsprache eine Verständigung verunmöglichen, wie mit dem Beispiel des Radiohörens in einer Fremdsprache zur Unterscheidung der verbalen und nonverbalen Kommunikation verdeutlicht wird (vgl. Watzlawick et. al. 2011: 72). Gehören die Kommunizierenden zudem unterschiedlichen „Sprachmilieus“ (Schulz von Thun

2006: 63) an, begünstigen die Abweichungen zwischen den im jeweiligen Umfeld erworbenen Sprachkompetenzen Missverständnisse. Sie führen besonders zu Unstimmigkeiten in ihrer Beziehung, aber auch in Bezug auf den sachlichen Gehalt (vgl. ebd.: 63f.). Dies zeigt, dass häufig die Inkongruenz, d.h. das Nicht-Übereinstimmen von Mitteilung und Ausdruck grosse Missverständnisse erzeugt (vgl. ebd. 35). Diskrepanzen zwischen dem Gesagten einerseits und Gesichtsausdruck und Körpersprache andererseits, tangieren die Kommunikation von Angesicht zu Angesicht ausserordentlich (vgl. ebd. 35f.). Unstimmigkeiten im Verhalten werden oft ausgeblendet, indem die Kommunizierenden auf den Inhaltsaspekt fokussieren und den Beziehungsaspekt missachten. Es wird dann auf dem Hintergrund der jeweils eigenen Beziehungsdefinitionen argumentiert. Damit nimmt die inhaltliche Kommunikation ab, sie wird blockiert und die gegenseitigen Missverständnisse nehmen laufend zu. Dieser Verlauf kann zu einem Beziehungskonflikt führen, gerade wenn die Beteiligten nicht in der Lage sind, ihre unterschiedlichen Beziehungsdefinitionen in der Metakommunikation wahrzunehmen und zu thematisieren. Das wiederum ist ein starkes Indiz für Unstimmigkeiten auf der Beziehungsebene, womit Missverständnisse vorprogrammiert sind (vgl. Watzlawick et. al. 2011: 66ff.).

Auch in symmetrischen Beziehungen können nach und nach Missverständnisse entstehen, wenn sich die Symmetrie zunehmend verflüchtigt und sich nicht anhand komplementärer Kommunikation alternierend ausgleichen lässt. Anstatt dass die Beteiligten die Beziehung abbrechen, verstärkt sich das gegenseitige Empfinden von Missachtung und Misstrauen, womit sich die Missverständnisse häufen, was zu Verletzungen führt (vgl. Watzlawick et. al. 2011: 122).

Die Ungleichheit kann jedoch auch konstruktiv wirken, wenn die ungleichen Verhältnisse akzeptiert werden. Sie wirkt dann destruktiv, wenn ungleiche Verhältnisse eine Schiefelage bewirken, die nicht von allen Beteiligten gleich empfunden und akzeptiert wird. Möglicherweise bestimmt eine dominante Person unbeabsichtigt oder beabsichtigt diese Zweitrangigkeit, wodurch sich die andere empfindlich in ihrer Autonomie benachteiligt fühlt (vgl. ebd.: 79f.). Hier wird erneut deutlich, dass der Ablauf der Kommunikation durch die Definition der Beziehung beeinflusst wird.

Das Modell von Schulz von Thun ermöglicht das Verständnis für die kommunikativen Wechselwirkungen zwischen Menschen unter Berücksichtigung von vier Aspekten. Es eignet sich gut, Störungen im Gespräch zu ergründen, zu analysieren und zu klären, welche Faktoren Missverständnisse begünstigen (vgl. Schulz von Thun 2006: 44). Dabei gilt es zu entschlüsseln, was die Kommunizierenden mitzuteilen beabsichtigen, wie sie sich dabei fühlen, was sie verstehen oder glauben, verstanden zu haben (vgl. Schulz von Thun 2006: 25-41; 44f.). Dazu kann jede Ebene einzeln betrachtet werden, um herauszufinden, in welchem Bereich der Kern des Missverstehens liegt (vgl. ebd.: 30).

Schulz von Thun rät deshalb: „Versuche, in kritischen (Kommunikations-) Situationen die ‚leisen‘ Selbstoffenbarungs-, Beziehungs- und Appellbotschaften direkt anzusprechen beziehungsweise zu erfragen, um auf diese Weise ‚quadratische Klarheit‘ zu erreichen!“ (ebd.: 30).

Zusammenfassend wird festgestellt, dass sich auf der Suche nach geeigneten Verfahren für eine konstruktive Kommunikation die Metakommunikation nach Watzlawick et. al. und Schulz von Thun als Möglichkeit anbietet, Missverständnisse explizit zu thematisieren und zu beheben.

2.3 Wesentliche Faktoren von Missverständnissen in der Kommunikation allgemein

Im Folgenden werden die drei wesentlichen Einflussfaktoren zusammengefasst, die in der Kommunikation allgemein Missverständnisse bewirken können.

Nicht intakte Beziehung

Auch eine fundierte Analyse der Gesprächsabläufe kann nicht alle Aspekte, die offensichtlich zu Missverständnissen führen, erhellen. Es ist aber möglich zu zeigen, dass die Qualität der Beziehung Inhalt und Gesprächsverlauf erheblich beeinflusst. Eine nicht intakte Beziehung ist ein Faktor zur Entstehung von Missverständnissen.

Fehlende Metakommunikation

Eine Beurteilung, ob und wann tatsächlich ein Missverständnis entstanden ist, erweist sich trotz theoretischen Wissens immer als schwierig. Deutlich wird, dass die individuelle subjektive Motivation und die Einstellung der Gesprächspersonen zu Beziehung und Inhalt der Kommunikation, diese entscheidend beeinflussen und somit über Verstehen oder Missverstehen entscheiden. Entscheidend ist also, ob eine Metakommunikation besteht oder nicht. Ihr Fehlen ist ein weiterer Faktor zur Entstehung von Missverständnissen.

Unterschiedliche Erwartungen und Einstellungen

Nach Watzlawick und Schulz von Thun führen die persönlich, kulturell und sozial bedingten unterschiedlichen Erwartungen und Einstellungen, welche in Äusserungen durch verbale oder nonverbale Sprache und Zeichen zum Ausdruck kommen, häufig zu Irritationen und zu Missverständnissen.

Könnten also gegenseitige Kenntnisse über den individuellen Hintergrund aller Beteiligten das Missverstehen vermindern?

Dies führt uns zum nächsten Kapitel, in dem der Begriff der interkulturellen Kommunikation eingeführt wird. Ausserdem werden relevante Einflussfaktoren konkret beschrieben, die zu Missverständnissen in der Kommunikation zwischen Personen unterschiedlichen kulturellen Hintergrunds führen.

3 Missverständnisse in interkultureller Kommunikation

In diesem Kapitel geht es um die Einflussfaktoren, welche in interkultureller Kommunikation zu Missverständnissen führen. Es wird dabei auf die Theorien des Kulturpsychologen Thomas und des Pädagogen Auernheimer Bezug genommen. Die beiden Ansätze betonen, worauf Gemende, Schröer und Sting bereits 1999 hingewiesen haben, „dass Kulturen nicht für sich existieren, sondern sich in

einem wechselseitigen Austauschprozess und in ständiger dynamischer Veränderung befinden“ (ebd.: 12). Der für interkulturelle Kommunikation relevante Standpunkt der Dynamik ist besonders hilfreich, um Störfaktoren in der Kommunikation aus unterschiedlichen Perspektiven aus kulturpsychologischer und pädagogischer Sichtweise aufzuzeigen und um darzulegen, welche Phänomene, Dynamiken und Einflussfaktoren von Kommunikation im interkulturellen Kontext besonders behindern (vgl. Auernheimer 1999: 32; Thomas 2005b: 23). Die kulturpsychologische Sichtweise ermöglicht die Wahrnehmung kultureller Unterschiede in der Kommunikation und Kooperation in einem interkulturellen Austausch (vgl. Thomas 2005a: 13). Die pädagogische Sichtweise berücksichtigt die schwierigen milieuspezifischen und gesellschaftlichen Elemente sowie die unterschiedlichen individuellen und kollektiven Erfahrungen im gesellschaftlichen Zusammenleben in der Kommunikation (vgl. Auernheimer 2011: 170-176). Mit Hilfe dieser Perspektiven werden Einflussfaktoren ersichtlich, die Missverständnisse in der Kommunikation begünstigen können, ersichtlich.

Nachfolgend werden in einem ersten Schritt die beiden Begriffe „Kultur“ und „Interkulturalität“ definiert. Anschliessend wird deren Bedeutung für interkulturelle Kommunikation anhand der kulturvergleichenden Sichtweise nach Thomas und anhand der pädagogischen Sichtweise nach Auernheimer erläutert. Daran angeknüpft wird erläutert, welche wesentlichen Einflussfaktoren daraus abzuleiten sind, die Missverständnisse in interkultureller Kommunikation zwischen Erwachsenen erzeugen können.

3.1 Die Begriffe Kultur und Interkulturalität

Der Begriff „interkulturell“ wird zusammengesetzt aus den Adjektiven „inter“, was lateinisch „zwischen“ (Wadischat 1999: 100) bedeutet und „kulturell“, nominalisiert aus dem „Substantiv ‚Kultur‘“ (Straub 2007: 7). Dies eröffnet vorrangig den Blick auf die „Kultur“ und das, was „dazwischen“ liegt, die „Interkulturalität“ (Schröer 2011: 49). Sie entsteht kontinuierlich neu bei Interaktionen zwischen Menschen mit kulturbedingt unterschiedlichem Verhalten. Nach Schröer formiert sich dieser Begriff in der Sozialen Arbeit aus einem „weiten, dynamischen Kulturverständnis“ (ebd.: 49). Es sind hier demnach Ansätze von Kulturdefinitionen relevant, welche im vielseitigen Kommunikationsgeschehen in Bezug auf kulturelle Unterschiede den Blick für die Interkulturalität öffnen.

Allgemein betrachtet stiftet Kultur „Sinn, Orientierung und Identität [Hervorhebung im Original]“ (Stellamanns 2007: 9). Kultur umfasst nach allgemeinem Übereinkommen alle Bereiche des menschlichen Lebens. Darin eingeschlossen sind konkrete Objekte wie bspw. Werkzeuge, Bekleidung oder Behausung und Immaterielles wie Sprache, Ideen, Philosophie, Vorstellungen und Umgang mit Leben und Tod (vgl. Thomas 2005b: 21). Im Jahre 1982 wurde Kultur auf der UNESCO-Weltkonferenz in Mexiko wie folgt definiert: „die Gesamtheit der einzigartigen geistigen, materiellen, intellektuellen und emotionalen Aspekte (...), die eine Gesellschaft oder eine soziale Gruppe kennzeichnen. Dies schliesst nicht nur Kunst und Literatur ein, sondern auch Lebensformen, die Grundrechte des Menschen, Wertsysteme, Traditionen und Glaubensrichtungen“ (UNESCO 1983: 121).

Die Festlegung einer länderübergreifenden Begriffsdefinition öffnet den Blick und benennt umfassender, welche Aspekte eine Kultur ausmachen, was inzwischen auch die Forschung berücksichtigt (vgl. Broszinsky 2011: 68). Nach Taylor ist neu daran, „dass die Forderung nach Anerkennung (...) ausdrücklich formuliert wird“ (Taylor 2009: 51). Für ihn soll „allen Kulturen [mit] gleich viel Respekt“ (ebd.: 53) begegnet werden. Das veränderte Verständnis von Kultur beinhaltet zudem „die Annahme der Gleichwertigkeit (...), eine Haltung, die wir einnehmen, wenn wir das Studium des Anderen beginnen“ (ebd.: 59). Taylor betont, dass alle Kulturen von gleichem Wert sind und dass Kultur grundsätzlich aushandelbar ist (vgl. ebd.: 53).

Nach Hamburger finden soziale Bedingungen einer Gesellschaft zu wenig Beachtung in der Kulturdefinition, welche die Soziale Arbeit für die Betrachtung von Migrationsprozessen verwendet. Soziale Bedingungen bestimmen und begrenzen Möglichkeiten innerhalb einer Gesellschaft. Inwiefern die Mitglieder an der Mitgestaltung der Gesellschaft partizipieren können, ist stark davon abhängig, über wie viel Wissen und über welchen Status sie verfügen. Die Gesellschaft bestimmt die strukturelle Dimension der Kultur. Daher gilt es mögliche Benachteiligungen einzelner Mitglieder oder Gruppen für die Soziale Arbeit und Sozialpolitik zu berücksichtigen (vgl. Hamburger 2011: 956).

Hier kommt Interkulturalität zum Tragen. Sie wird nach Gemende et. al. 1999 „als Zustand und Prozess zwischen Kulturen“ (Gemende et. al. 1999: 12) verstanden und bezieht sich auf das Geschehen „zwischen“ Kulturen, dort, wo sie sich gegenseitig beeinflussen (vgl. ebd.: 12). Auch Schröder bringt den Begriff „Interkulturalität“ mit dem „Aufeinanderprallen von unterschiedlichen, auch widersprüchlichen Regeln, Verhaltensweisen und Orientierungsmustern“ (Schröder 2011: 49) in Verbindung. Er beschreibt Interkulturalität „als ein Denken und Handeln ‚dazwischen‘, als Überlagerung und wechselseitige Abhängigkeit“ (ebd.: 47).

3.1.1 Kultur und ihre Bedeutung für interkulturelle Kommunikation

Der Begriff „interkulturelle Kommunikation“ (Straub/Weidemann/Weidemann 2007: 2) wird wissenschaftlich uneinheitlich definiert und verwendet (vgl. ebd.: 2). In dieser Arbeit wird der Begriff „als Form interpersonaler Kommunikation“ (Knapp 2010: 81) verstanden (vgl. ebd.: 81). Die verschiedenen Ansätze interkultureller Kommunikation fokussieren auf Schwierigkeiten, die sich im Austausch zwischen Menschen in interkulturellen Beziehungen fortwährend neu ergeben (vgl. Straub et. al. 2007: 1). Durch den kontinuierlichen kulturellen, sozialen und persönlichen Wandel ergeben sich immerzu neue konzeptionelle Ansätze für interkulturelle Kommunikation (vgl. ebd.: 1), womit der Fokus für Missverständnisse in Interaktionen aus kulturpsychologischer und pädagogischer Perspektive auf kulturabhängige Verhaltensweisen in der interpersonalen Kommunikation gerichtet ist. Die Theorien von Thomas und Auernheimer ermöglichen, den Begriff „Kultur“ bewusster und umfassender wahrzunehmen. Sie eignen sich zur Untersuchung interkultureller und migrationspezifischer Interaktionssituationen, ergänzen sich und zeigen relevante Aspekte auf, die ausschlaggebend sind, um Einflussfaktoren für Missverständnisse zu erkennen.

3.1.2 Kultur nach Thomas

Thomas sieht „Kultur als ein universelles Phänomen“ (Thomas 2005b: 22). „Alle Menschen leben in einer spezifischen Kultur und entwickeln sie weiter“ (ebd.: 22). Laut Thomas „strukturiert [Kultur] ein für die Bevölkerung spezifisches Handlungsfeld, das von geschaffenen und genutzten Objekten bis hin zu Institutionen, Ideen und Werten reicht“ (ebd.: 22). Er benutzt dafür den Begriff „*Orientierungssystem* [Hervorhebung im Original]“ (ebd.: 22). Dieses ist für eine „Gesellschaft, Organisation oder Gruppe“ (ebd.: 22) bezeichnend, stellt ein wesentliches menschliches Bedürfnis dar und die gewonnenen Erfahrungen vermitteln den Menschen Sicherheit. Zu diesem Orientierungssystem gehören bestimmte „Symbole“ (ebd.: 22), wie verbale und nonverbale Sprache, Kleidung usw. (vgl. ebd.: 22). Die Kultur und die jeweiligen Orientierungssysteme werden laufend „tradiert, das heißt [sie werden] an die nachfolgenden Generationen weitergegeben“ (ebd.: 22). Menschen definieren sich über Kultur und fühlen sich zugehörig zu einer Gruppe (vgl. ebd.: 22). „Kultur beeinflusst das Wahrnehmen, Denken, Werten und Handeln“ (ebd.: 22) dieser Gruppe von Menschen und bildet den gemeinsamen Rahmen des Zusammenlebens. Die Angehörigen dieser Gruppe oder Nation wachsen in die Kultur hinein, was als „Sozialisation“ (ebd.: 23) bezeichnet wird. Somit schafft Kultur „Handlungsmöglichkeiten“ (ebd.: 22), setzt Bedingungen und Grenzen und ermöglicht ihren Mitgliedern „Sinnstiftung“ (ebd.: 22) und „Umweltbewältigung“ (ebd.: 22f.) für die Gestaltung ihres Lebens. Durch diesen gemeinsamen Nenner kann Verständigung und Verständnis gelingen (vgl. ebd.: 22f.). Innerhalb der Kultur kann „Adaption [aber auch] Innovation“ (ebd.: 24) stattfinden, wenn bestimmte Regeln nicht mehr passend scheinen (vgl. ebd.: 22ff.).

3.1.3 Kultur nach Auernheimer

Auernheimer definiert den Kulturbegriff wie folgt: „Kultur ist das Orientierungssystem, das unser Wahrnehmen, Bewerten und Handeln steuert, das Repertoire an Kommunikations- und Repräsentationsmitteln, mit denen wir uns verständigen und uns darstellen, Vorstellungen bilden.“ (Auernheimer 1999: 28) Bedeutsam an diesem Ansatz ist, dass der Mensch als Subjekt im Mittelpunkt steht. Daran angeknüpft definiert er Kultur mehrdimensional, sich wechselseitig bedingend und vielfältig formend. Dieses kulturelle Orientierungssystem muss sich kontinuierlich den Veränderungen der individuellen Lebenssituationen anpassen, denn Menschen verändern fortwährend „ihre Normen, Wertsysteme und Lebensentwürfe“ (ebd.: 32). Nach Auernheimer basiert „*kulturelle* Identität [Hervorhebung im Original]“ (ebd. 2005: 69) auf der Auseinandersetzung mit dem Habitus, welcher selber kulturspezifisch ist, d.h. in der Begegnung mit Fremden oder in Situationen, wo Minderheiten auf eine Mehrheit treffen, spielt deren kultureller Habitus, eine zentrale Rolle. Diese spezielle Begegnung bestimmt dabei wesentlich das Verhalten zwischen den Interagierenden mit (vgl. ebd.: 69f.). Das kulturspezifische Gebaren ist wiederum davon abhängig, ob jemand von der „Mehrheitsgesellschaft (...) integriert oder ausgegrenzt [wird]“ (ebd.: 70). Nach Mecheril sind Menschen mit Migrationshintergrund durch diese „Infragestellung der Zugehörigkeit zur Mehrheitsgesellschaft, die

sehr verletzend sein kann (...), ständig damit konfrontiert“ (Mecherli 2003: o.S., zit. in Auernheimer 2010b: 44), ihre Orientierung in der fremden Umgebung zu verändern, wenn Dritte dazu stossen. Kultur verlangt demnach kontinuierliche Anpassungen und bringt Eigenes und Neues ein (vgl. Auernheimer 1999: 32).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Kultur den Charakter von Sinnbild, Identität und Orientierung aufweist und sich dynamisch weiterentwickelt und tradiert. „Das einzelne Subjekt nimmt an den Aushandlungsprozessen seiner Kultur teil und befindet sich schon innerhalb dieses Rahmens in vielfältiger Weise *zwischen* [Hervorhebung im Original] verschiedenen kulturellen Orientierungen.“ (Gemende et. al. 1999: 13) Die Kultur einer Gesellschaft beziehungsweise die Gesellschaft an sich verändert sich permanent. Das Individuum verändert sich mit ihr und beeinflusst wechselwirkend die Veränderung dieser Kultur (vgl. ebd.: 12). Das heisst, dass Kultur nie starr sein kann, sondern immer dynamisch ist, um weiterhin als Orientierungssystem zu dienen (vgl. Schröder 2011: 46). Interkulturelle Kommunikation ist das Medium dieser Dynamik. Als „Überschneidungssituation“ (Thomas 2005c: 46) bildet sie den Rahmen, innerhalb dessen sich diese Prozesse vollziehen (vgl. ebd.: 46). Dies führt ins nächste Kapitel, in welchem aufgezeigt wird, welche Einflussfaktoren in interkultureller Kommunikation Missverständnisse begünstigen.

3.2 Faktoren von Missverständnissen in interkultureller Kommunikation

Die verschiedenen Ansätze interkultureller Kommunikation sind ursprünglich erschaffen worden, um zum Beispiel im Rahmen internationaler Geschäftsbeziehungen, Bildungsinstitutionen und Diensten der Sozialen Arbeit Grundelemente für den Abbau von Störungen in der Kommunikation zu beschreiben und Orientierungsstützen für den kommunikativen Austausch zwischen Menschen zu formulieren (vgl. Erll/Gymnich 2010: 6f.). In der Sozialen Arbeit haben sich die Konzepte mit erklärtem Ziel der Verhinderung von Benachteiligung aus antidiskriminierender Motivation (vgl. Nieke 2011: 653), durch die Tatsache immer grösserer Durchmischung und der Entstehung von Interkulturalität ständig weiterentwickelt. Sie verfolgen die Absicht, das Zusammenleben von „Angehörigen der kulturellen Mehrheit und der kulturellen Minderheiten“ (Nieke 2011: 651) und die mit ungleichen Verhältnissen einhergehenden Schwierigkeiten zu befrieden (vgl. ebd.: 651f.).

Mit Thomas und Auernheimer werden hier zwei Ansätze beschrieben, welche sich aufeinander beziehen, theoretisch aber eigenständig argumentieren und somit das Aufspüren von Einflussfaktoren die Missverständnisse begünstigen. Der Ansatz von Thomas beschreibt, wie sich Kulturunterschiede anhand von „Kulturstandards“ (Thomas 2005b: 24) in interkultureller Kommunikation, verstanden als Überschneidungssituation, ergründen lassen. Auernheimer wiederum beleuchtet zentrale Dimensionen, die für ansässige Migrantinnen und Migranten bedeutsam sind, die in Schulen oder in sozialen Institutionen mit Bezugspersonen kommunizieren (vgl. Auernheimer 2010b: 37).

In diesem Zusammenhang wird der Blick auf diejenigen Aspekte gerichtet, welche einerseits auf verhältnismässig grossen Kulturunterschieden, andererseits auf unterschiedlichen individuellen und

kollektiven Erfahrungen sowie gesellschaftlichem Status basieren und dadurch im Zusammenleben und in der Zusammenarbeit in sozialen Institutionen zu grösseren Irritationen in der Kommunikation führen.

3.2.1 Faktoren von Missverständnissen nach Thomas

Thomas entwickelte als Kulturpsychologe in den neunziger Jahren eine kulturvergleichende Kulturstandardtheorie (vgl. Thomas 1993: 381), die auf den „*situierten, interaktiven und relationalen* [Hervorhebung im Original] Charakter der Bestimmung kultureller Eigenheiten fokussiert“ (Straub 2007: 19), um die Regeln einer anderen Kultur bewusst und begreifbar zu machen (vgl. Birk 2011: 3).

Jede Kultur weist in konkreten Kommunikationssituationen Merkmale auf, die sich von denjenigen anderer Kulturen unterscheiden und deshalb zu Störungen in der jeweiligen interkulturellen Kommunikation führen können (vgl. Thomas 2005b: 24). Für einen Vergleich von Kulturen und das Aufspüren derjenigen Differenzen, die in interkultureller Kommunikation zu Störungen führen, ist das Modell der Kulturstandards von Thomas nützlich. Es ermöglicht, jene besonderen Differenzen zu erkennen, die sich in der Interaktion zwischen Menschen aus unterschiedlichen kulturellen Orientierungssystemen, beziehungsweise unterschiedlicher „Nation, Sprach- respektive Kultureinheit“ (ebd.: 24) häufig ergeben (vgl. ebd.: 24f.). Die „kulturelle Überschneidungssituation“ (ebd.: 46) ist nach Thomas der Ort möglicher Missverständnisse zwischen Menschen mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund (vgl. ebd.: 46f.), dargestellt durch das unten abgebildete Modell.

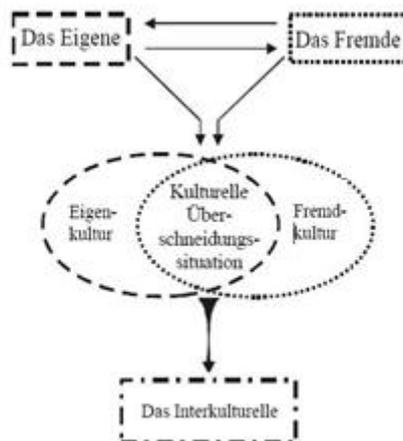


Abbildung 2: „Die Dynamik kultureller Überschneidungssituationen“ (Thomas 2005c: 46)

Thomas unterscheidet aus kulturpsychologischer Sicht zwischen „Eigenkultur“ (ebd.: 46) und „Fremdkultur“ (ebd.: 46) und zeigt damit auf, wie kulturelle Differenzen „zwischen Eigenem und Fremdem“ (ebd.: 46) in interkultureller Kommunikation Schwierigkeiten hervorbringen (vgl. ebd.: 46). „Das Interkulturelle“ (ebd.: 46) entsteht, „wenn Fremdes für das Eigene bedeutsam wird und wenn es zu wechselseitigen Beziehungen zwischen Eigenem und Fremdem kommt“ (ebd.: 46). Menschen

entwickeln in jeder Gesellschaft ihre unterschiedlichen religiösen, sozialen und kulturellen Traditionen. Daraus entstehen ureigene, sich von anderen Kulturen abgrenzende Formen in der Wahrnehmung, im Empfinden, im Urteilen und daraus folgend im Handeln, was wiederum das Rechtsempfinden und die Art des Wirtschaftens prägt (vgl. ebd.: 52). Um herauszufinden, nach welchen Werten und Normen sich die Menschen einer bestimmten Kultur orientieren, identifiziert er typische „*kritische Interaktionssituationen* [Hervorhebung im Original]“ (ebd. 2005b: 25). Aus der Analyse benennt er typische Merkmale von Verhalten in einer Kultur, welche Angehörige einer anderen Kultur befremden können. Daraus leitet er die Kulturstandards ab. Kulturstandards sind demzufolge zentrale Orientierungsmerkmale, an denen sich die Angehörigen dieser Kultur aber auch Fremde ausrichten können (vgl. ebd.: 25f.).

Die Kulturstandards nach Thomas können durch „fünf Merkmale definiert werden“ (ebd. 2005b: 25):

1. „Kulturstandards sind Arten des Wahrnehmens, Denkens, Wertens und Handelns, die von der Mehrzahl der Mitglieder einer bestimmten Kultur für sich und andere als normal, typisch und verbindlich angesehen werden.“ (ebd.: 25)
2. Kulturstandards dienen dazu, eigenes und fremdes Verhalten zu steuern, zu regulieren und zu beurteilen (vgl. ebd.: 25).
3. Kulturstandards besitzen die Funktion der Regulation, um Gesprächssituation besser bewältigen zu können und dabei erfolgreicher mit Personen zu kommunizieren, wobei sich die Gesprächspersonen immer an ihren kulturspezifischen Regeln orientieren (vgl. ebd.: 25).
4. Die typischen, bzw. von der Gesellschaft oder einer Gruppe als richtig definierten Verhaltensweisen, verändern sich innerhalb eines bestimmten „Toleranzbereichs“ (ebd.: 25).
5. Verhalten, das diese Grenzen überschreitet, wird von der Gesellschaft verworfen (vgl. ebd.: 25).

Diese Kulturstandards dienen als „Orientierungshilfen“ (vgl. ebd.: 30) im Gespräch zwischen Personen mit unterschiedlichem kulturellen Hintergrund, vermögen eine Kultur jedoch nicht abschliessend zu definieren (vgl. ebd.: 30). Auf dem Hintergrund der Kulturstandards können die Gesprächspersonen sich des „eigenkulturelle[n] Orientierungssystem[s]“ (ebd.: 30) besser bewusst werden, um die eigenen, von den fremden abweichenden Normen und Werte zu reflektieren. Bewusstsein, Kenntnis und Anerkennung kulturbedingter Unterschiede kann eine Kommunikation in dem Sinne fördern, dass sich die Gesprächspersonen, ohne dazu gezwungen zu sein, an die „fremdkulturellen Orientierungssysteme“ (ebd.: 31) anpassen und sich ohne einseitige Dominanz und ohne Verlust der eigenen Orientierung austauschen können. Dies bewirkt eine für alle Beteiligten lohnende Kommunikation (vgl. ebd.: 30f.). Diese in kritischen Interaktionssituationen bewusst gewordenen Standards lassen sich über verschiedene Kulturen hinweg miteinander vergleichen. So kristallisieren sich mehrere verhaltensrelevante Merkmale heraus (vgl. ebd.: 25).

Thomas unterscheidet wiederum zwei wesentliche Kategorien von Einflussfaktoren, die zu Missverständnissen führen können und sich unterschiedlich stark auswirken. Einerseits die leicht erklärbaren, bewusst wahrgenommen. Dazu gehören Missverständnisse aufgrund „bestehender Informationsdefizite, unterschiedlicher Ziele und Erwartungen, subjektiver Befindlichkeitslagen und Situationsinterpretationen, die nicht zusammenpassen oder die nicht aufeinander abgestimmt sind“ (ebd. 2005d: 102). Andererseits entstehen trotz stetigen Bemühens um eine Verständigung und rationaler Erklärungsversuche Missverständnisse, die unterschwellig ungute Gefühle auslösen (vgl. ebd.: 102). Je grösser die Unterschiede im Verhalten erscheinen, je grösser das Gefühl von Fremdheit empfunden wird, welches nicht in das eigene System eingeordnet werden kann, und je weniger Anknüpfungsmöglichkeiten gefunden werden können, um ein Verhalten des Gegenübers nachzuvollziehen, desto grösser ist die Wahrscheinlichkeit, dass die Schuld am Misslingen der Verständigung dem Gegenüber zugewiesen wird (vgl. ebd.: 102f.). Dies führt zu Störungen in der Beziehung, was wiederum eine sachliche Kommunikation beeinträchtigt. Übrig bleibt, „dass man entweder versucht, diese spezifische Art des Partners zu tolerieren, eventuell auch zu ertragen, oder indem man den Kontakt wegen unüberwindbarer und unerträglicher Dissonanzen abbricht“ (ebd.: 103). Nach Thomas führt in interkultureller Kommunikation die Verwendung einer Drittsprache zu ungleichen Sprachkompetenzen. Die daraus entstehenden asymmetrischen Beziehungen erzeugen Schwierigkeiten. Kommen zusätzlich in den nonverbalen Anteilen des Gesprächs kulturelle Unterschiede zum Ausdruck, so erzeugen diese häufig noch grössere Missverständnisse. Thomas betont, dass Bedingungen, die in interkultureller Kommunikation zu Missverständnissen führen, nicht allein durch das Erlernen einer Fremdsprache verhindert werden können. Sprachliche Missverständnisse können grundsätzlich geklärt werden. Die Unterschiede im Umgang mit Gefühlen oder Konflikten hingegen sind viel prägnanter und erschweren die Kommunikation viel wesentlicher (vgl. ebd. 103ff.). Gefühlsäusserungen vor anderen Menschen ist in den Kulturen sehr unterschiedlich tradiert, was eine bedeutsame Störquelle in der Verständigung darstellt. Dies zeigt, dass die Missachtung der Art und Weise, wie in den entsprechenden Kulturen kommuniziert wird, wie mit Konflikten umgegangen wird und wie Lösungen ausgehandelt werden, beeinflusst die Kommunikation um ein Vielfaches stärker (vgl. ebd. 105ff.).

In einem Gespräch, in dem alle Personen an einem erfolgreichen Austausch interessiert sind, können mit Bezug auf „Forschungen über die Dynamik im Feld kultureller Überschneidungssituationen (Bochner 1982)“ (Thomas 2005c: 47) „vier Typen der Verhaltensregulation“ (ebd.: 47) aufgezeigt werden:

„Dominanzkonzept, Assimilationskonzept, Divergenzkonzept [und] Synthesekonzept“ (ebd.: 47f.).

Diese vier Konzepte zeigen, welche Grundkonstellationen in Beziehungen bestehen können und welche Bedeutung sie für die Kommunikation haben (vgl. ebd.: 47f.).

Dominanzkonzept: Dominanz ist einseitig definiert und fordert von den Untergebenen kompromisslose Adaption ihrer eigenen Verhaltensweisen (vgl. ebd.: 47).

Assimilationskonzept: Assimilation bedeutet, dass eine zweckgebundene „Anpassung“ stattfindet, um die Möglichkeit kritischer Auseinandersetzungen zu vermeiden. Vielfach sind aber Anpassungen an die Formen der „überlegenen und mächtigen Kultur“ (ebd.: 47) Strategien, um die Beziehung zu befrieden, wobei eigene Werte und Normen dieser zuliebe aufgegeben werden (vgl. ebd. 47f.).

Divergenzkonzept: Wenn die jeweiligen Verhaltensweisen so stark abweichen oder gänzlich unverträglich sind, wird gemeinsames Handeln dermassen erschwert, dass es zum Abbruch der Beziehung führen kann (vgl. ebd.: 48)

Synthesekonzept: Synthese bedeutet ein Verschmelzen von eigenen und fremden Verhaltensweisen und generiert beiderseits gemeinsam neue Normen, bestenfalls „Synergieeffekte“ (ebd.: 48). Das Synthesekonzept ermöglicht somit, gemeinsam Lösungen für Probleme zu erarbeiten (vgl. ebd. 48).

Zur Beantwortung der Fragestellung sind vor allem das Dominanz-, das Assimilations- und das Divergenzkonzept bedeutsam, weil sie Faktoren aufzeigen, welche Missverständnisse in interkultureller Kommunikation begünstigen. Aus ihnen kann abgeleitet werden, dass Unterschiede, die auf unterschiedlichen kollektiven Erfahrungen basieren, in kritischen Überschneidungssituationen besonders dann Missverständnisse bewirken, wenn weder Motivation zu Adaption am Gegenüber noch zur Reflexion über eigenes Verhalten besteht und dadurch der fortwährende Widerstreit über Normen und Werte nicht überwunden werden kann (vgl. ebd. 47ff.).

Dies führt zur Perspektive von Auernheimer, welche aufzeigt, wo wesentliche Einflussfaktoren zu suchen sind, die in interkultureller Kommunikation aus pädagogischer und mehrdimensionaler Sicht Missverständnisse begünstigen.

3.2.2 Faktoren von Missverständnissen nach Auernheimer

Auernheimer stellt fest, dass „Soziale Fachkräfte (...) mit drei verschiedenen Aufgaben konfrontiert“ (ebd. 2011: 176) sind. Sie sollen erstens Störungen in der Kommunikation und Schwierigkeiten, die sich zwischen den Kulturen ergeben, beheben, zweitens die damit einhergehenden Spannungen im Zusammenleben lösen und drittens „in interkulturellen Dialogen Anerkennungs- und Wertekonflikte bearbeiten“ (ebd.: 176). Seine Theorie bietet sich als Fundus für die Analyse möglicher Störungen in interkultureller Kommunikation in der Sozialen Arbeit besonders an, weil er verschiedene Ansätze verknüpft, die auch besonders in der Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund in Sozialdiensten relevant sind. Dabei geht er davon aus, dass Klientinnen und Klienten mit Migrationshintergrund häufig „überdurchschnittlich von Bildungsbenachteiligung, prekärer Beschäftigung und Arbeitslosigkeit betroffen sind und um ihre soziale Zugehörigkeit kämpfen müssen“ (ebd.: 169). Er befasst sich mit wesentlichen Machtverhältnissen in sozialen Arbeitsfeldern (vgl. ebd.: 167ff.) vor dem Hintergrund seiner Kulturdefinition hinsichtlich relevanter Aspekte in „interkulturelle[r]

Verständigung und interkulturelle[r] Bildung“ (ebd. 1999: 28). Dafür berücksichtigt er Theorien aus den vier Fachrichtungen Soziolinguistik, Soziologie, Sozialpsychologie und (Kultur-) Psychologie (vgl. ebd. 2011: 169ff.). Die Beachtung dieser Fachrichtungen ermöglicht ihm, interkulturelle Kommunikation „mehrdimensional“ (ebd. 2010b: 35) wahrzunehmen (vgl. ebd.: 35f.). Wenn dabei die gegenseitigen Erwartungen bezüglich Werte und Normen weit entfernt voneinander liegen und sich nicht „hinreichend überlappen“ (Habermas 1995 II: 185, zit. in Auernheimer 2005: 108), führt dies häufig zu Spannungen und Störungen in der Kommunikation (vgl. Auernheimer 2005: 108). Laut Auernheimer unterliegt eine Interaktion je nach Kontext mehreren Regeln, setzt Grenzen und definiert die Situation neu (vgl. ebd. 2010b: 42). Grundsätzlich können alle Kommunikationssituationen von Schwierigkeiten betroffen sein und zu Missverständnissen führen, wenn die Kommunizierenden innerhalb der Beziehung unterschiedliche Erwartungshaltungen einnehmen (vgl. ebd.: 44). Generell tragen alle Beteiligten wesentlich dazu bei, wie die „Rahmung“ (*framing*) [Hervorhebung im Original]“ (ebd. 2011: 170) skizziert wird, bspw. durch entsprechende Wahl der Anrede oder „des Sprachstils“ (ebd.: 170), durch die Themenwahl oder durch Veränderung der Zusammensetzung. Der Begriff Rahmung stammt aus der Soziolinguistik (vgl. ebd.: 170). Mit Bezug auf die „interaktionistische Soziologie von (...) Goffman“ (Goffmann o.J.: o.S., zit. in Auernheimer 2011: 170) zeigt Auernheimer, dass sich der Rahmen durch die jeweils eigene Identifizierung im Gespräch verändert, abhängig auch von den unterschiedlichen gesellschaftlichen Zugehörigkeiten „wie Status und Geschlecht“ (Goffman o.J.: o.S., zit. in Auernheimer: 170). Der Rahmen verdeutlicht die „Machtungleichgewichte“ (ebd.: 170) insbesondere in interkulturellen Begegnungen und definiert die Situation. Beim Zusammentreffen von Klientel und Sozialarbeitenden bestehen grundsätzlich asymmetrische Verhältnisse in der Beziehung, wobei durch eine hierarchisch strukturierte Situation die unterlegenen Person das Nachsehen das Nachsehen in der Gestaltung des „sozialen *Settings* [Hervorhebung im Original]“ (ebd.: 170) hat (vgl. ebd.: 170ff.). Die bestehenden „Machtbeziehungen“ (Auernheimer 2010b: 42) erzeugen für die Klientel nach Auernheimer orientiert an Gumperz „kontextuelle Zwänge“ (Gumperz 1975: 49) im Setting und sind deshalb wesentlich zu berücksichtigen (vgl. Auernheimer 2010b: 42f.). Zum weiteren Verständnis, wie bestehende Machtverhältnisse in interkultureller Kommunikation Menschen mit Migrationshintergrund beeinflussen, berücksichtigt Auernheimer die soziologische Betrachtung nach Bourdieu. Macht stützt sich im Sinne Bourdieus „auf grösseres materielles, soziales oder kulturelles Kapital, nicht selten auf diese drei Kapitalsorten zusammen“ (Auernheimer 2010b: 47). Laut Auernheimer hat diejenige Person Macht, die im Gespräch ihren Einfluss geltend machen kann und die Spielregeln bestimmt (vgl. ebd. 2010b: 47f.). Interkulturelle Gesprächssituationen zeigen häufig ein erhöhtes Machtgefälle, da sich die Beteiligten fremd fühlen (vgl. ebd. 2010b: 43). Für dieses Empfinden ist meist die stereotypisierende Zuschreibung verantwortlich, das Gegenüber gehöre zu einer „Out-Group“ (vgl. ebd. 2011: 171f.). „Sofern die Gruppen, denen sich die Interaktanten gegenseitig zuordnen, einen ungleichen Status haben, wird dies die Erwartungen, Verhaltensweisen und Fremddeutungen beider Seiten besonders stark beeinflussen.“ (ebd. 2010b: 43) Dabei ist für Auernheimer der Blick auf die sozialpsychologische

Sichtweise nach Schulz von Thun bedeutsam. Die „*Beziehungsdefinition* [Hervorhebung im Original]“ (Schulz von Thun 2006: 28) kann die Klientel in der Rahmung „kaum korrigieren oder aushandeln“ (Auernheimer 2010b: 43). Demnach ist die „Unterscheidung zwischen ‚symmetrischer‘ und ‚komplementärer‘ Kommunikation (...) insofern von Interesse, als sie auf Konstellationen der Ungleichheit verweist“ (ebd. 2011: 171). Es gilt nach Auernheimer, in der Begegnung zwischen Klientel und Fachkräften, auch „den ‚systemischen‘ Charakter jeder Kommunikation“ (ebd.: 171) zu berücksichtigen. Das bedeutet, dass an der kommunikativen Gesamtsituation, d.h. am kommunikativen System, alle Beteiligten gleichermaßen Anteil haben. Das Einbeziehen des Rahmens in die Analyse ermöglicht nach Schulz von Thun zu verstehen, aus welchen Gründen ein Klient oder eine Klientin ein schwieriges Verhalten zeigt (vgl. Schulz von Thun 2006: 88f.). „Bei Störungen einzelner Individuen wird die Art des Miteinanders ‚unter die Lupe genommen‘ und verändert, nicht das einzelne Individuum.“ (ebd.: 88)

Auernheimer ergänzt seine Theorie ausserdem mit dem für die Soziale Arbeit zentralen Aspekt der Rollenzuschreibung. Erfahrungen aus früheren Lebensverhältnissen prägen eine Situation mit und können in Form einer „Übertragung“ (Auernheimer 2011: 171) zum Ausdruck kommen. Dieser Begriff stammt aus der Psychoanalyse und bedeutet, dass bewusste oder unbewusste Gefühle aus früheren, oft in der Kindheit liegenden Beziehungen, in eine gegenwärtige Begegnung übertragen und reaktiviert werden. Das kann zwischen den Sozialarbeitenden und der Klientel zu Schwierigkeiten, bspw. zu inadäquaten Erwartungen an den höher gestellten Kommunizierenden führen (vgl. ebd.: 171).

Diese Aspekte interkultureller Kommunikation beeinflussen Kommunikationsteilnehmer in ihren Erwartungen und zeigen, wie äussere, kulturell unterschiedliche Faktoren auf das individuelle Verhalten von Menschen Einfluss nehmen und es formen. Auernheimer geht „davon aus, dass bei der Interpretation von interkulturellen Kontakten vier Dimensionen [oder Faktoren] zu berücksichtigen sind“ (ebd. 2010b: 45), die im Folgenden erläutert werden.

Machtasymmetrien und die damit einhergehenden Benachteiligungen beeinträchtigen die Kommunikation zwischen Fachperson und Klientel häufig und spielen deshalb eine bedeutende Rolle (vgl. ebd. 2011: 172). Auernheimer (2005: 109) gibt in diesem Zusammenhang folgende Umschreibung:

Macht ist zu definieren durch ein Mehr an Ressourcen und damit Handlungsmöglichkeiten aufgrund von sozialem und rechtlichem Status, aufgrund vielfältigerer oder besserer sozialer Netzwerke, aufgrund von mehr Wissen oder besserem Zugang zu Information. Macht als ‚diskursive Macht‘ impliziert das Privileg zu entscheiden, was Thema sein kann oder darf. Bei vielen pädagogisch relevanten Beziehungen kommt zu der Machtasymmetrie (...) noch die institutionell bedingte Amtsautorität, zum Beispiel (...) des Sozialarbeiters gegenüber Klienten [hinzu].

„Interkulturelle Beziehungen sind fast durchweg durch Machtasymmetrien – Rechtsungleichheit, Statusunterschiede, Wohlstandsgefälle etc. – gekennzeichnet.“ (ebd. 2011: 172) Mit dieser „Ungleichheit zwischen sozialen Gruppen und Gesellschaften sind kollektive Erfahrungen verbunden, die bei Kontakten vor allem in den Köpfen derer, die der unterlegenen Gruppe angehören, (.....) wachgerufen werden“ (ebd. 2010b: 49). Zusätzlich erschwerend sind in interkultureller Kommunikation mangelnde Ressourcen, ungenügende Sprachkenntnisse, geringer Zugang zu Informationen im institutionellen Kontext sowie Abhängigkeit (vgl. ebd. 2011: 172). Wer mehr Macht hat, bestimmt im Gespräch Definitionen und Deutungen und teilt die Rollen zu, was in der Institution Sozialdienst die Sozialarbeiterin, der Sozialarbeiter ist (vgl. ebd.: 172).

Kollektiverfahrungen sind gemäss Auernheimer in Anlehnung an Weiss häufig tief verankert, wie bspw. Erfahrungen aufgrund der Hautfarbe (vgl. Auernheimer 2011: 172). Es sind dies Grundmerkmale, die eindeutig erkennbar sind, aber in der Begegnung nicht explizit als solche angesprochen werden (vgl. Weiss 2001: 227f.). Auch einfache Zuschreibungen können als „Eigenheiten des Gegenübers“ (ebd.: 173) mit herkunftsspezifischer Eigentümlichkeit, wie Südländer etc. (vgl. ebd.: 173) zu Diskriminierungen führen, da „Verhaltens- und Reaktionsweisen befremdlich oder irritierend“ (ebd.: 173) wirken. Werden Beziehungen mit verallgemeinernden Zuschreibungen belastet, können sich allenfalls die Kollektiverfahrungen weiter verhärten und die Kommunikation im interkulturellen Kontext erschweren. Mit Bezug auf Rommelspacher weist Auernheimer darauf hin, dass die „Geschichte der Beziehung“ (Rommelspacher 1995: o.S., zit. in Auernheimer 2011: 174) wesentlich zu berücksichtigen sei, bspw. „zu Einwanderern, Juden, Afrikanern“ (ebd.: 174).

Fremdbilder sind nach Auernheimer Bilder, welche die Menschen von einem Gegenüber haben und die ihre Einstellungen ihm gegenüber prägen. Sie werden aus gesellschaftlichen Informationen und eigenen Erfahrungen erzeugt. Dieses führt in interkulturellen Begegnungen zu bestimmten Erwartungen an das Gegenüber, die möglicherweise mit der Person gar nichts zu tun haben. Negative Fremdbilder erzeugen Feindbilder und führen zu Vorurteilen. Dabei wird Verhalten, das nicht den (negativen) Erwartungen entspricht, häufig ignoriert (vgl. Auernheimer 2011: 174). Damit geht eine „Reduktion von Komplexität, Entlastung von Selbstvorwürfen etc.“ (ebd.: 174) einher. Störungen in interkultureller Kommunikation erfolgen häufig durch stereotype Fremdbilder, die aus „unterschiedlichen lebenspraktischen Kontexten (...) sowie aus zurückliegenden Erfahrungen mit der Gegenseite“ (ebd. 2005: 108) resultieren. Auernheimer beschreibt, dass auf das „Unvertraute, Unbekannte“ (ebd. 2010b: 57) und die Fremdheit ganz verschieden reagiert werden kann (vgl. ebd.: 57). Dabei können von diesen „Fremdbildern“ (ebd.: 57), orientiert an Schöffter, einige als etwas Beunruhigendes, „als Gegenbild“ (Schöffter 1991: 19) oder gar als Ablehnung, d.h. „als Negation des Eigenen“ (Auernheimer 2005: 106) empfunden werden, was Verunsicherung auslöst und Abwehr erzeugt (vgl. 2005: 105f.). Unbekanntes kann demnach den Menschen verwirren, verängstigen oder sogar aggressiv machen. Dies darf aber nicht dazu führen, dass das Unbekannte aus Angst vor

Schwierigkeiten verleugnet oder durch bequeme „Projektionen“ (ebd. 2005: 112) ersetzt wird (vgl. ebd. 2005: 112).

Kulturelle Differenzen führen in der Regel zu Störungen auf der Beziehungsebene und bringen zudem unterschiedliche Erwartungshaltungen hervor (vgl. ebd. 2010b: 43f.). Dies geschieht vor allem bei asymmetrischen Beziehungen. So kann in diesen Situationen bspw. ein „konfrontativer Umgangsstil (...) irritieren wenn nicht gar verschrecken“ (ebd.: 56), denn in vielen Kulturen ist es undenkbar, eine direkte „Kritik anzubringen oder etwas abzulehnen, wie es in unserer Gesellschaft eher möglich ist, jedenfalls nicht gegen normative Vorstellungen verstösst“ (ebd.: 56).

Zusammenfassend lassen sich Kommunikationsstörungen auch in interkulturellen Situationen systematisch beschreiben mit dem Ziel, „die verengte Sicht auf differente kulturelle Codes mit einer Systematisierung möglicher Störungsquellen von interkultureller Kommunikation zu überwinden“ (Auernheimer 2010a: 8). Nach Auernheimer sind nicht alle Faktoren, die Missverständnisse hervorbringen, sofort ersichtlich. Im interkulturellen Kontext muss deshalb grundsätzlich immer mit versteckten, zu erwartenden Differenzen oder der Möglichkeit einer tatsächlichen Störung der Kommunikation gerechnet werden. In Interaktionen zwischen Sozialarbeitenden und Klientel mit Migrationshintergrund sind Missverständnisse, wie oben ausgeführt, gut vorstellbar. Offenbar spielen als Konsequenz in der Sozialen Arbeit weniger kulturelle Unterschiede eine Rolle, sondern „vermutlich Machtasymmetrien verschiedener Art, oft verbunden mit kollektiven Erfahrungen und gegenseitigen Fremdbildern“ (ebd. 2011: 171). Im folgenden Kapitel werden drei wesentliche Faktoren zusammengefasst, die Missverständnisse in diesem Kontext erzeugen.

3.3 Wesentliche Faktoren von Missverständnissen in interkultureller Kommunikation

Jede Kommunikation unterliegt bestimmten Grundmustern. Die von Watzlawick et. al. bzw. Schulz von Thun beschriebene Unterscheidung verschiedener Ebenen einer Mitteilung (Sach- und Beziehungsebene bzw. Sach-, Selbstoffenbarungs-, Appell- und Beziehungsebene) spielt hier eine wichtige Rolle, denn sowohl Thomas, wie auch Auernheimer lokalisieren die relevanten Einflussfaktoren für Missverständnisse primär auf der Beziehungsebene. Die quasi „objektiven“ Sachverhalte, wie sprachliche Missverständnisse, werden nicht als gravierend empfunden. Kulturelle Unterschiede wirken sich hingegen vielmehr auf die Ebene der Beziehung und die damit verbundenen Emotionen aus. Auch spielen weitere, in Kapitel zwei beschriebene allgemeine Kommunikationskonzepte wie Asymmetrie, Kommunikationsstil oder die nonverbalen kommunikativen Gehalte im interkulturellen Kontext eine bedeutende Rolle. Nun interessiert, welche Aspekte für interkulturelle Kommunikation kennzeichnend sind. Drei wesentliche Punkte werden im Folgenden herausgearbeitet.

Mangelndes Bewusstsein für kulturelle Unterschiede

Thomas weist auf Kulturstandards hin, die innerhalb jeder Kultur einen Orientierungsrahmen für angemessenes, verstehbares und zielführendes Verhalten bietet. Missverständnisse in interkultureller Kommunikation können sich aus der kulturellen Überschneidungssituation ergeben, weil darin verschiedene Standards aufeinandertreffen. Bei einem fremden Gegenüber dienen die gewohnten Kulturstandards also demnach nicht mehr als gemeinsamer Orientierungsrahmen, sondern können irritieren. Dies zeigt, dass die jeweils eigenen Standards zu Missverständnissen führen können, wenn sie weiterhin unreflektiert angewendet werden. Sprachliche Missverständnisse sind dabei relativ leicht erkenn- und lösbar. Nonverbale Kommunikation hingegen kann in interkultureller Kommunikation eine grosse Störquelle sein, da hierbei kulturelle Unterschiede eine grosse Rolle spielen und meist unbewusst einfließen.

Diskrepanz und Widersprüchlichkeiten von Gefühlen

Das Fremde - im Sinne differenter Kulturmuster - als unvertraut und unbekannt erlebt, kann unterschwellige ungute Gefühle auslösen. Wenn dabei die Kommunizierenden mit dem befremdenden Gefühl nicht umgehen können, wird die Beziehungsebene gestört, was Spannungen hervorbringen und schliesslich die Kommunikation stark erschweren kann.

Machtasymmetrie

Verschiedene Einflussfaktoren führen zu Machtungleichheit und Abhängigkeiten zwischen den Kommunizierenden, zum Beispiel rechtliche Rahmenbedingungen, Statusunterschiede, unterschiedlicher Zugang zu Ressourcen. Zudem können kollektive oder individuelle Erfahrungen zu unterschiedlichen Erwartungen führen und weiter kann ein Gefühl von Benachteiligung die asymmetrischen Machtverhältnisse verstärken. In der gegebenen Rollenverteilung zwischen Migrantinnen und Migranten und Sozialarbeitenden sind die bestehenden Machtverhältnisse in der Regel asymmetrisch. Die Machtunterschiede führen dazu, dass sich die Seite mit dem hierarchisch höheren Status durchsetzen kann. Bemühen sich die Kommunizierenden nicht, diese Machtasymmetrie auszugleichen, führen die Gefühle von Dominanz, Zwang und einer gegenseitigen Assimilationserwartung zu Missverständnissen. Ein Mangel an Kenntnis und Anerkennung der Kulturunterschiede, in der Bewältigung befremdender Gefühle und in der Berücksichtigung der bestehenden Machtverhältnisse kann interkulturelle Kommunikation erschweren.

Anhand von wenigen Praxisbeispielen aus einem Sozialdienst in der Deutschschweiz werden in Kapitel vier Einflussfaktoren, die zu Missverständnissen in der Kommunikation mit Erwachsenen mit Migrationshintergrund führen können, mit kritischen Interaktionssituationen verknüpft. Anschliessend werden diese mit Theorien ergänzt und wiederum die wesentlichsten Einflussfaktoren benannt.

4 Missverständnisse im Sozialdienst

In diesem Kapitel wird der Auftrag des Sozialdienstes bezüglich der Situation der zu beratenden Menschen mit Migrationshintergrund beschrieben und in den Zusammenhang des gesetzlichen Rahmens einschliesslich seiner Ziele gestellt. Dies geschieht, um soziale, ökonomische und strukturelle Einflussfaktoren aufzuzeigen, welche das Setting massgebend beeinflussen. Deshalb werden auch die Ziele der Sozialen Arbeit erläutert und die geforderten Kompetenzen der Sozialarbeitenden in der Beratung im interkulturellen Kontext veranschaulicht. Das Konzept von Freise „Interkulturelle Soziale Arbeit“ (ebd. 2007: 16) wird erörtert, um die fachspezifischen Anforderungen für die Beratung von Erwachsenen mit Migrationshintergrund aufzuzeigen.

Ausserdem werden einzelne Aspekte der sozial und ökonomisch schwierigen Lage oder kulturspezifischen Herausforderungen der zu beratenden Menschen geschildert. Anhand von drei Praxisbeispielen aus einem Deutschschweizer Sozialdienst werden in Kapitel vier die Einflussfaktoren, die zu den Missverständnissen in kritischen Interaktionssituationen geführt haben, mit Theorie verknüpft und die wesentlichsten Einflussfaktoren benannt. Drei unterschiedliche soziale Dimensionen (familiäres Umfeld; Berufsfindungsprozess; gesellschaftsspezifische, kulturell unterschiedliche Strukturen) illustrieren dabei die wesentlichen Einflussfaktoren. Sie werden ergänzt mit Faktoren, die möglicherweise zu den Missverständnissen beigetragen haben. Die erkannten Einflussfaktoren werden durch bereits dargestellte Theorien gestützt. Abschliessend werden die drei wesentlichsten Einflussfaktoren herausgefiltert.

4.1 Auftrag der Sozialen Arbeit im Migrationskontext

Die sozialpädagogischen und sozialarbeiterischen Ansätze interkultureller Sozialer Arbeit, worin interkulturelle Kommunikation als Teilkompetenz eingebettet ist, zielen konkret darauf hin, die Sozialarbeitenden zu befähigen, die Klientel mit Migrationshintergrund bestmöglich zu begleiten. Berücksichtigt werden die kulturspezifischen Herausforderungen, um bei Schwierigkeiten im Zusammenleben zwischen Menschen mit Migrationshintergrund und der einheimischen Wohnbevölkerung in interkulturellen Situationen zu vermitteln und zu befrieden (vgl. Freise 2007: 19ff). Dazu ist es unerlässlich, die häufig unbewussten gegenseitigen kulturspezifischen Zuschreibungen sowie mögliche Benachteiligungen innerhalb der bestehenden Machtverhältnisse zu erkennen, um zu deren Überwindung und zum Abbau des Gefühls von Fremdheit zu Gunsten einer Toleranz für die Verschiedenheiten eine vermittelnde Rolle einzunehmen (vgl. ebd.: 22ff.). Besonders relevant ist für interkulturelle Soziale Arbeit, Menschen zu unterstützen, „die andauernde Probleme im Zurechtfinden im neuen Sprach- und Kulturraum und mit der Zugehörigkeit zur neuen Staatsbevölkerung haben oder von Einheimischen gemacht bekommen“ (Nieke 2011: 654). „*Menschen mit Migrationshintergrund* [Hervorhebung im Original]“ (ebd.: 654) haben in der Bewältigung ihrer sozialen Probleme und beruflichen Integration im Verhältnis zu Menschen ohne Migrationshintergrund spezifischen und

zunehmend grösseren Bedarf an Unterstützung (vgl. ebd.: 654). Auch Hamburger betont, dass Dimensionen kultureller Zuschreibungen und strukturelle Bestimmungen zu ungleichen Verhältnissen in der Gesellschaft führen und eine verminderte Teilhabe hervorbringen. Dies führe zu weiteren Benachteiligungen bspw. bei der beruflichen Eingliederung und erhöhe dadurch die Gefahr, „als Migrant (wieder) arm zu werden, systematisch“ (Hamburger 2011: 956). Armut als wesentlichen einschränkenden, benachteiligenden Faktor gilt es für Sozialarbeitende zu anerkennen und besonders zu berücksichtigen.

4.1.1 Ausgangslage der Klientel

Wie zu Beginn dieser Arbeit erläutert wurde, liegt die Quote der ausländischen Sozialhilfebeziehenden aus nicht EU27/EFTA-Staaten im Verhältnis zur Quote der schweizerischen Sozialhilfebeziehenden deutlich höher (vgl. BFS 2012a: 18). Die soziale Lage und Teilhabe der erstgenannten Gruppe am Gesellschaftsgeschehen ist in Bezug auf folgende Aspekte erschwert: Mangelnde individuelle Ressourcen und daraus folgende Einschränkungen, zum Beispiel häufig fehlende Anerkennung ihrer heimatlichen Schul- und Berufsabschlüsse in der Schweiz. Oft haben diese Menschen in ihren Herkunftsländern eingeschränkte Ausbildungsmöglichkeiten, da diese unter anderem materiell unerschwinglich sind oder es die politische und gesellschaftliche Situation verunmöglicht. Dies erhöht das Risiko einer Sozialhilfeabhängigkeit für Menschen aus bildungsfernen Ländern (vgl. ebd.: 18-24). Frauen sind 2010 besonders stark davon betroffen. „Fast drei Viertel aller ausländischen Frauen mit Sozialhilfebezug haben keine nachobligatorische Ausbildung.“ (ebd.: 23) Insbesondere besteht für Menschen mit mangelnden schulischen und beruflichen Qualifikationen auch nach einer erfolgreichen beruflichen Integration latent ein erhöhtes Risiko, erneut auf Sozialhilfeunterstützung angewiesen zu sein (vgl. Hamburger 2011: 956). Dies zeigt erneut den erhöhten Bedarf an gezielter Unterstützung der ausländischen Wohnbevölkerung aus nicht EU27/EFTA-Staaten im Sozialdienst.

4.1.2 Der Sozialdienst und sein Auftrag

Zur Klärung des Auftrags des Sozialdienstes dient hier folgende Definition: „Unter ‚Sozialdienst‘ wird (...) die ausführende Organisationseinheit in der Verwaltung verstanden, die die Sozialhilfe nach kantonaler Gesetzgebung erbringt.“ (Näpfl/Rimmele 2012: 6)

Insbesondere in Bezug auf die Soziale Arbeit im migrationsspezifischen und interkulturellen Kontext, hat diese dabei ganz gezielt Anforderungen zu erfüllen. Sie richtet „durch soziale Sicherung, soziale Dienste und Integration in Interaktionsstrukturen sowie durch kulturelle Anerkennung“ (Hamburger 2011: 956) Hilfe aus, um die Lage der Menschen zu verbessern (vgl. ebd.: 956). Die Soziale Arbeit bezieht sich durchweg sowohl auf theoretisches Wissen über das soziale Verhalten als auch auf die Auswirkungen zwischen den individuellen und umweltbezogenen gesellschaftlichen Beziehungen.

„Dabei sind die Prinzipien der Menschenrechte und sozialer Gerechtigkeit für die Soziale Arbeit fundamental.“ (AvenirSocial 2006: 2)

Oft fühlen sich Betroffene bereits vor dem Gang zum Sozialdienst in ihrer Integrität beeinträchtigt. Nicht zuletzt verstärken die öffentliche Missbrauchsdebatte und die Sorge vor gesellschaftlicher Ausgrenzung diese Gefühle (vgl. Hümbelin et. al. 2012: 155). „Die Aufgabe der Sozialhilfe ist es also, das Wohl der Hilfesuchenden mit dem Wohl der Allgemeinheit zu verbinden.“ (Wirz 2012: 71) Wichtig ist demnach, sowohl die Hilfesuchenden in der aktuellen und zukünftigen Situation zu unterstützen, als auch die Verantwortung für einen effektiven und effizienten Umgang mit den von der öffentlichen Hand zur Verfügung gestellten Mitteln (vgl. ebd.: 69ff.). Die Sozialhilfe hat für die schweizerische Wohnbevölkerung innerhalb der gesetzlichen Rahmenbedingungen den Auftrag „als letztes Auffangnetz im System der Sozialen Sicherheit“ (BFS 2014f: o.S.). Die Sozialhilfeunterstützung erfolgt fast in allen Kantonen nach den Sozialhilferichtlinien der Schweizerischen Konferenz öffentlicher Sozialhilfe (SKOS) (vgl. Wirz 2012: 42).

4.1.3 Gesetzliche Rahmenbedingungen

Die gesetzliche Sozialhilfe hat nach der Bundesverfassung (BV Art. 12 und 115) in Verbindung mit den kantonalen Sozialhilfegesetzen die zentrale konstitutionelle Aufgabe (vgl. BFS 2014e: o.S.), allen Erwachsenen und ihren Familien die Existenz zu sichern, wenn diese nicht mehr eigenständig und vollumfänglich erwirtschaftet werden kann (vgl. BFS 2014e: o.S.) und sofern diese nicht subsidiär durch Sozialversicherungsleistungen voll gedeckt wird (vgl. BFS 2014f: o.S.).

Zudem sind in der neuen Gesetzgebung, in der Verordnung über die Integration von Ausländerinnen und Ausländern (VIntA Art. 2, Abs. 1), gestützt auf das Ausländergesetz (AuG Art. 4 und 53) Zielsetzungen für die Integration von Ausländerinnen und Ausländern verankert. Gemäss AuG Art. 4, Abs. 2 soll der ausländischen Bevölkerung verholfen werden, „am wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Leben teilzuhaben“ (AuG Art. 4, Abs. 2). Gemäss AuG sollen Bund, Kanton und Gemeinden eine „chancengleiche Teilhabe von Ausländerinnen und Ausländern an der schweizerischen Gesellschaft“ (VIntA Art. 2, Abs. 1) ermöglichen und unter anderem „das gegenseitige Verständnis zwischen der schweizerischen und der ausländischen Bevölkerung und das Zusammenleben erleichtern“ (AuG Art. 53, Abs. 3).

Diese gesetzlichen Rahmenbedingungen beeinflussen die institutionelle Kommunikation, insbesondere in Bezug auf zwei wesentliche Aspekte. Sie schreiben vor, dass diese Klientel in ihrer sozialen und beruflichen Integration konkret zu fördern und zu fordern ist. „Mit dem ‚Fördern‘ [Hervorhebung im Original] wird die Selbstverantwortung der Ausländerinnen und Ausländer in den Vordergrund gestellt“ (BFM 2010: o.S.). Sanktionen werden nach dem Ausländerrecht dann verfügt, wenn die Anforderungen der ausländerrechtlichen Gesetzesgrundlagen nicht eingehalten werden (vgl. ebd.: o.S.). Ein relevanter Grundsatz beinhaltet die Kooperation der Ausländerinnen und Ausländer. „Das ‚Fördern‘ [Hervorhebung im Original] umfasst alle gezielten Vorkehrungen der staatlichen Stellen zur Förderung der Integration von Ausländerinnen und Ausländern.“ (ebd.: o.S.) Dies gilt besonders in den Bereichen „Berufsbildung, im Arbeitsmarkt, im Gesundheitswesen etc. (...) und *spezifische Integrationsförderung*

[Hervorhebung im Original]“ (ebd.: o.S.). Das Erlernen einer Landessprache gehört inzwischen zum Selbstverständnis der schweizerischen Integrationsbemühungen (vgl. BFM 2012c: o.S.). Die Fachperson muss mit Beratung der Klientel, meist durch Vermittlung von Massnahmen, gezielt die finanzielle Eigenständigkeit wieder herstellen (BFS 2014f: o.S.).

Diese Grundsätze leiten sich von demokratischen Prinzipien her und sind wesentlich für die interpersonale Kommunikation in Behörden. Der Sozialdienst ist mitverantwortlich, aufgrund der vorliegenden Gesetzesgrundlagen die Zielsetzungen der Legislative zu erfüllen und entsprechende Pflichten einzufordern.

4.1.4 Ziele der Sozialen Arbeit

Die berufsethischen Grundsätze der Sozialen Arbeit in der Schweiz orientieren sich an denjenigen der „International Federation of Social Workers (IFSW) und der International Association of Schools of Social Work (IASSW)“ (AvenirSocial 2006: 1), den Prinzipien „der Menschenrechte und der sozialen Gerechtigkeit“ (AvenirSocial 2006: 1). Ihre Ziele und Handlungsmaximen werden daraus abgeleitet und definiert (vgl. AvenirSocial 2010: 6, 10). Die Soziale Arbeit wird von der IFSW/IASSW als Profession definiert, die gezielt „den sozialen Wandel, Problemlösungen in menschlichen Beziehungen sowie die Ermächtigung und Befreiung von Menschen [anstrebt], um ihr Wohlbefinden zu heben“ (AvenirSocial 2006: 2). Ausserdem versteht sie sich als dynamisch und sich weiterentwickelnd (vgl. Schilling/Zeller 2010: 273). Die berufsethischen Maximen bilden die Grundlage für die Handlungsoptionen im Aushandlungsprozess mit der ausländischen Klientel in der Sozialen Arbeit.

4.1.5 Kompetenzen von Sozialarbeitenden für interkulturelle Soziale Arbeit

Kompetente Beratung im Sozialdienst nimmt Bezug auf die oben ausgeführte Definition interkultureller Kommunikation. Wenn interkulturelle Kommunikation in der Sozialen Arbeit notwendig wird, dann orientieren sich die entsprechenden Ansätze bspw. an denjenigen der „*Interkulturellen Sozialen Arbeit* [Hervorhebung im Original]“ (Freise 2007: 19). Freise erläutert diese orientiert an derjenigen der Fachhochschule Düsseldorf (ebd. 2004: o.S., zit. in Freise 2007: 19):

Interkulturelle Soziale Arbeit ist problem- und ressourcenorientiert, fördert den Austausch zwischen Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft, hilft dabei die Tendenzen zur gegenseitigen Abschottung von Mehrheit und Minderheiten abzubauen, wechselseitige Akzeptanz gegenüber kulturellen Besonderheiten weiter zu entwickeln und Probleme, die sich aus der Zuwanderung für die Migrantinnen und Migranten und für die Aufnahmegesellschaft ergeben, auf der Grundlage humanitärer Grundsätze zu bearbeiten.

Den Ausführungen ist zu entnehmen, dass interkulturelle Soziale Arbeit das gesamte Spektrum an ressourcenorientierter Bearbeitung heteronomer Probleme abdeckt, die sich im Zusammenleben

zwischen Menschen mit und ohne Migrationshintergrund kontinuierlich neu bilden (vgl. Freise 2007: 19ff.). Die konkreten Interaktionen im Sozialdienst finden in der Beratung statt, die der Behebung konkreter Probleme dient, wobei sie sich auf unterschiedliche Ansätze bezieht. Theoretische Konzepte für das methodische Handeln von Fachkräften der Sozialen Arbeit werden häufig aus unterschiedlichen „wissenschaftlichen Bezugsdisziplinen entnommen (...) [bspw.] Soziologie, (Sozial) Psychologie etc.“ (Schilling/Zeller 2010: 273).

Interkulturelle Soziale Arbeit weist spezifische „kulturelle Überschneidungssituationen“ (Freise 2007: 18) auf, die besondere Schwierigkeiten in der Kommunikation schaffen (vgl. ebd.: 18). In der Sozialen Arbeit geht es immer um „soziale Interaktionen“ (Achterberg 2005: 435), die den Grundregeln von Watzlawick et. al. entsprechen und häufig mit dem Begriff Kommunikation synonym verwendet werden (vgl. ebd.: 435f.). Die Tatsache, dass Fachkräfte im Sozialdienst zunehmend Menschen aus unterschiedlichsten Kulturen beraten und begleiten, zeigt die Notwendigkeit, in ihrer sozialen Verantwortung innerhalb des Auftrags ihre Kompetenz in der Kommunikation laufend zu verbessern, um die Problemlagen besser erfassen zu können und gemeinsam mit der Klientel Lösungen zu erarbeiten. Zusammenfassend gelten deshalb die von Freise genannten wesentlichen Eigenschaften interkultureller Sozialarbeit, um allen Anforderungen innerhalb des in Kapitel 4.1 ausgeführten Rahmens gerecht zu werden: Das Bewusstsein für die eigene Kultur, das Anerkennen der Andersartigkeit, das Einfühlungsvermögen für kulturelle und ethnische Unterschiede, sowie die Fähigkeit, professionell mit Konflikten umzugehen. Diese Kompetenzen ermöglichen in interkultureller Sozialen Arbeit, schwierige Situationen zu erkennen, zu relativieren und möglicherweise sogar aufzulösen (vgl. Freise 2007: 237f.).

4.2 Faktoren von Missverständnissen in interkultureller Kommunikation im Sozialdienst

Zur Beantwortung der Frage, was in der Sozialen Arbeit in der Kommunikation allgemein und insbesondere in der Beratung von erwachsenen Migrantinnen und Migranten zu Missverständnissen führen kann, sind drei Ebenen zu berücksichtigen: Das Verhältnis zwischen den individuellen, den institutionellen und den strukturellen Dimensionen. Wie unter anderem aus den Ausführungen zu Auernheimer in Kapitel 3.2.2 deutlich hervorgeht, bringen strukturelle Rahmenbedingungen im Kontext Sozialdienst asymmetrische Machtverhältnisse im Setting hervor (vgl. Auernheimer 2010b: 48). Kommunikationsstörungen finden mehrheitlich aufgrund von Divergenzen auf der Beziehungsebene wegen unterschiedlicher Erwartungen statt und erschweren die Kommunikation, weil sie oft nicht bewusst wahrgenommen werden. Zusätzlich nehmen die Schwierigkeiten in der Kommunikation zu, wenn die Klientel keine Landessprache oder gegebenenfalls kein Englisch spricht (vgl. ebd.: 44). Mit Hilfe der Metakommunikation im Sinne von Watzlawick et. al. oder Schulz von Thun sind Störungen in der Kommunikation grundsätzlich erkennbar (vgl. Watzlawick 2011: 64; Schulz von Thun 2006: 18). Metakommunikation fokussiert nicht auf den Inhalt, sondern auf die Beziehung und ermöglicht, auch in interkultureller Kommunikation Faktoren zu erkennen, welche die Beziehung tangieren und die

Entstehung von Missverständnissen begünstigen. Sozialhilfebeziehende sind davon abhängig, dass ihre Beziehung zu ihren fachlichen Bezugspersonen gut funktioniert. Diese Beziehungen sind grundsätzlich strukturell asymmetrisch, denn die gesetzlichen Vorgaben sind ihnen vorgelagert und bestimmen den Rahmen der Beziehungskonstellation (vgl. 2010b: 48).

Zur Überprüfung möglicher Einflussfaktoren für konkrete Missverständnisse haben die unter 1.5 erwähnten Fachpersonen anhand eines Praxisbeispiels aus ihren Aktennotizen Erklärungen zu den schwierigen Situationen formuliert, die Informationen aus ihren Notizen reflektiert, analysiert, geordnet und die W-Fragen der Autorin beantwortet. Die Evaluation des fallbezogenen Wissens, der Erfahrungen und Beobachtungen (vgl. Geiser 1996: 32ff.) zeigt, welche definierbare Einflussfaktoren oder Fakten sind, die zu den Schwierigkeiten in der Kommunikation und dadurch zum Missverständnis geführt haben und welche dabei aus theoretischer Sicht handlungsleitende Erklärungen sein könnten. Es ist kein Zufall, dass alle beschriebenen Situationen Frauen betreffen, da sie gemäss der statistischen Angaben verhältnismässig häufig nicht über eine nachobligatorische Ausbildung verfügen, was wiederum generell bei ausländischen Personen im Vergleich zu schweizerischen erhöht zu Sozialhilfeabhängigkeit führen kann (vgl. BFS 2012a: 23f.).

4.2.1 Faktoren von Missverständnissen aus dem familiären Umfeld

1. Praxisbeispiel

Lendita K. hat die Volljährigkeit erreicht und daher wird neu ein eigenes Sozialhilfedossier für sie erstellt. Ihre Eltern stammen aus dem Kosovo und sind langjährige Sozialhilfebeziehende. Die Klientin selber ist grösstenteils in der Schweiz aufgewachsen. All ihre Ausbildungsversuche sind bisher gescheitert, weshalb die Klientin in Absprache mit ihrer Fachperson für das Arbeitsintegrationsprogramm für junge Erwachsene angemeldet wird. Gleichentags meldet sich ihr Vater telefonisch bei der Fachperson. Herr K. beklagt sich über das Vorgehen und sagt, dass seiner Tochter niemand Vorschriften machen dürfe und sie sich nicht an solche halte. Laut der Fachperson ist der Vater sehr aufgebracht und kaum zu beruhigen. Herr K. versteht nach einer Weile, dass Sozialhilfebeziehende die Pflicht haben, notwendige Schritte zur beruflichen Integration zu unternehmen. Herr K. hat sich aber bis zum Ende des Telefongesprächs nicht beruhigt. Frau K. meldet sich nach diesem ersten Gespräch beim Sozialdienst ab.

Die Fachperson hält für die Entstehung dieses Missverständnisses zwei Faktoren für wesentlich:

Rollenverständnis

Der Vater zeigt, dass er sich in seiner Rolle als Vater nicht verstanden fühlt. Sein Rollenverständnis ist an traditionellen Vorstellungen ausgerichtet (Mattern 2004: 9):

Die Ehre der Frau ist Bestandteil der Ehre des Mannes, d.h. seine Ehre hängt unmittelbar von dem Verhalten der ihm anvertrauten Ehefrauen, Schwestern, Töchter ab (...). [Er] schuldet ihnen Schutz und Übergriffe auf die Frauen bedeuten nach diesem Konzept die denkbar schwerste Verletzung der Ehre des Mannes.

Die gesetzlichen Rahmenbedingungen für den Bezug von Sozialhilfe setzen im vorliegenden Fall jedoch voraus, dass die Tochter eine Ausbildung zu absolvieren oder einer Tätigkeit nachzugehen hat. Die väterlich-autoritäre Rolle ist in diesem Fall nicht berücksichtigt worden.

Innerfamiliäre Beziehung

Zum Zweiten muss aus Sicht der zuständigen Fachperson die Möglichkeit in Betracht gezogen werden, dass die Tochter bei der subjektiven Erzählung von den Geschehnissen auf dem Sozialdienst ihren Vater auf die eine oder andere Weise beeinflusst hat. Dabei können unter anderem auch widersprüchliche Erziehungshintergründe zu Missverständnissen zwischen Familien und Sozialarbeitenden führen. Mit Bezug auf Hartmann Kunkel stellen Burri Sharani et. al. fest, dass traditionell orientierte kosovarische Eltern zum Einen erwarten, dass ihre Kinder eine Ausbildung absolvieren und ihre beruflichen Möglichkeiten wahrnehmen, zum Andern aber auch Misstrauen gegenüber der schweizerischen Gesellschaft vermitteln (vgl. Hartmann Kunkel 2006: o.S., zit. in Burri Sharani et. al. 2010: 90).

Folglich lässt sich feststellen, dass divergierende Erwartungen, bspw. durch die ablehnende Beziehung des Vaters zu Behörden und sein Gefühl von Machtverlust sowie unterschiedliche Bewertungen der innerfamiliären Rollen zum Missverständnis in der Kommunikation und zum Abbruch der Beziehung geführt haben. Nach Heringer wird in interkultureller Kommunikation in der „Begegnung von Partnern aus unterschiedlichen Kulturen (...) häufig die Frage verhandelt (...): Wer ist mehr wert?“ (Heringer 2010: 22) Aus kommunikationspsychologischer Sichtweise lässt sich erahnen, dass das Gefühl des Vaters in der Rolle als Familienoberhaupt, vom Gegenüber nicht respektiert zu werden, Grund dafür war, die Beziehung zu verwerfen.

4.2.2 Faktoren von Missverständnissen im Berufsfindungsprozess

2. Praxisbeispiel

Frau I., geschieden, alleinerziehend, 40-jährig, 2010 aus dem Iran in die Schweiz geflüchtet, will eine sinnvolle Beschäftigung in der Schweiz ausüben. Sie möchte Arbeitserfahrungen sammeln, am liebsten im Bereich Gastronomie/Küche. Im Iran hat sie als Coiffeuse gearbeitet. Ihre Fachperson hat sie bei einem Beschäftigungsprogramm im gewünschten Tätigkeitsfeld Küche angemeldet. Am Vorstellungsgespräch vor Ort hat Frau I. eine Teilnahmedauer von sechs Monaten vereinbart und sich sehr über den Arbeitsbeginn gefreut. Nach der ersten Arbeitswoche hat sich Frau I. bei der Fachperson gemeldet und ihr mitgeteilt, dass sie dort nicht länger arbeiten könne, weil es nicht (ausschliesslich) Arbeit in der Küche sei. Bei einem Gespräch, unter Mitwirkung einer interkulturellen Übersetzerin, ist

klar geworden, dass ein Missverständnis zwischen Klientin, Fachperson und Programmanbieter besteht.

Die Klientin hat vor der Anmeldung beim Beschäftigungsprogramm mehrmals betont, dass sie gerne in der Küche arbeiten möchte. Sie hat beim Programmstart aber feststellen müssen, dass Gastronomie in der Schweiz nicht nur die Arbeit in der Küche, sondern auch Service und Reinigungsarbeiten umfassen kann. Diese Kombination ist für sie nicht nachvollziehbar und es scheint ihr unmöglich, als Frau im Service zu arbeiten. Dank der interkulturellen Übersetzerin hat sich herausgestellt, dass im Iran diese Bereiche strikt getrennt und auch unterschiedlich bewertet werden. Arbeit in der Küche hat einen sehr hohen Stellenwert und wird meist von Frauen ausgeübt. Service hingegen ist eine Männerdomäne und wird viel schlechter bewertet. Eine Vermischung der beiden Bereiche ist für die Klientin kulturbedingt unverständlich und unvorstellbar.

Die Fachperson hat folgende Einflussfaktoren für dieses konkrete Missverständnis identifiziert:

- fehlende interkulturelle Kenntnisse der Klientin
- fehlende Information über die Arbeitsbereiche Gastronomie, Küche/Service in der Schweiz
- starke Prägung der Klientin durch Kultur und Tradition ihres Herkunftslandes
- fehlende Bereitschaft/Flexibilität der Klientin, ein anderes System kennen zu lernen
- Unfähigkeit, mit der neuen unerwarteten Situation umzugehen.

Die zuständige Fachperson hat festgestellt, dass für Frau I. die Arbeit im „schlechter bewerteten“ Berufsfeld Service mit Schamgefühlen ihrer Familie gegenüber verbunden ist. Dem liegen die strikte Trennung und die unterschiedlichen gesellschaftlichen Bewertungen von Küchen- und Servicearbeit zugrunde, wie auch die klare Zuschreibung von geschlechterspezifischen Rollen im Iran. Die starke Identifikation der Klientin mit den Kulturstandards des Herkunftslandes wirken sich negativ auf ihre berufliche Integration aus. Ihr Ansehen und der Stellenwert des ausgeführten Berufs sind ihr wichtiger, als die Chance, Arbeitserfahrungen sammeln zu können. Weitere personenbezogene Gründe für dieses Missverständnis könnten sein, dass die Klientin alleinerziehend und geschieden ist. Sie wirkt sehr emanzipiert und modern, hält aber in einigen Bereichen, bspw. in den Bereichen Arbeit und Geschlechterrollen immer noch sehr stark an den kulturellen/traditionellen Mustern fest. Die Klientin hat seit der Scheidung mit vielen Anfeindungen aus der eigenen Familie und der iranischen Gemeinschaft zu kämpfen. Nun will sie sich durch untypische und in ihren Augen wertlose Arbeit nicht noch weiter stigmatisieren.

Ausländische und schweizerische Berufsbilder

Das Missverständnis wurde dank einer Kulturvermittlerin erkannt. Frau I. verfügt offenbar noch nicht über genügend Sprachkenntnisse und interkulturelle Kompetenz, um ein Missverständnis zu vermeiden, indem sie bspw. selber in Erfahrung bringt, welches relevante kulturelle Unterschiede in

diesem Tätigkeitsfeld sind. Dies hat schlussendlich zum Missverständnis geführt. Resultieren aus der Kommunikation Missverständnisse, erfordert dies die Auseinandersetzung mit Kulturstandards. Im Sinne nach Thomas muss dieselbe Situation aus der Eigen- und Fremdkultur wahrgenommen und verglichen werden, was dabei als typisch oder normal gilt. Das klärende Gespräch hat bewusst gemacht, dass unterschiedliche Kulturstandards für das Missverständnis verantwortlich waren.

4.2.3 Faktoren von Missverständnissen aufgrund kulturell unterschiedlichen Strukturen

Folgendes Fallbeispiel veranschaulicht ein Missverständnis aufgrund falscher Annahmen einer Klientin über bürokratische Vorgänge in der Schweiz:

3. Praxisbeispiel

Frau E. lebte bis vor vier Jahren in Eritrea und ist alleinstehend. Sie ist umgezogen in eine neue Wohnung, hat sich bei der alten Wohnsitzgemeinde abgemeldet und bei der neuen Wohngemeinde wieder angemeldet. Ein Integrationsprogramm hat ihr eine Einladung für ein Aufnahmegespräch zugestellt. Die Einladung wird retourniert mit dem Vermerk ‚abgemeldet‘ und Frau E. verpasst den Termin. Die Fachperson versucht umgehend, mit der Klientin Kontakt aufzunehmen. Sie kann sie weder telefonisch – ihr Natel funktioniert nicht – noch schriftlich erreichen. Nachdem sich die Klientin von sich aus bei ihr gemeldet hat, stellt sich heraus, dass in Eritrea die Adresse nie bei der Post geändert werden muss, weil es keine Zustellung nach Hause gibt. Für eine Grossfamilie steht lediglich ein Postfach zur Verfügung. Briefe werden von den Verwandten weiter verteilt. Auch einen Briefkasten wie in der Schweiz, gibt es im Herkunftsland. Damit hat sich geklärt, wie das Missverständnis zustande gekommen ist.

Beide Gesprächspersonen, die Fachperson und die Klientin, sprechen Deutsch, missverstehen sich aber inhaltlich. Das Missverständnis besteht hierbei in Bezug auf die Pflicht der Klientin, die Fachperson des Integrationsprogramms über den Umzug zu informieren und bei der Post eine Adressänderung anzuzeigen.

Kulturell unterschiedliche Strukturen

In ihrem Heimatland hatten verschiedene Behörden Zugriff auf Informationen über die Klientin. Aufgrund dieser Erfahrung hat sie angenommen, dass dies in der Schweiz ebenfalls der Fall sei. Frau E. hat ihre falsche Annahme damit begründet, dass ihre Sozialarbeiterin vom BFM Asylentscheide, Ausweise und Entscheide zu Familienzusammenführungen erhalten habe. Sie hat deshalb angenommen, dass von den Behörden zentral ein Dossier über sie geführt werde, worin alle Informationen gespeichert sind. Sie folgert daraus, dass deshalb bei einem Wohnungswechsel einerseits die Sozialarbeiterin automatisch informiert werde, andererseits die Post alle Briefe an ihre neue Wohnadresse umleite. Das Missverständnis ist demnach entstanden, weil die Fachperson die

Klientin ungenügend informiert hat und sich die Klientin nicht über den Prozess der Postzustellung in der Schweiz erkundigt hat.

Da gemäss des ersten Kommunikationsaxioms von Watzlawick et al., nicht nicht kommuniziert werden kann, interpretiert die Sozialarbeiterin vorerst auch die fehlende Reaktion der Klientin auf die Einladung automatisch als kommunikativen Akt. Vor der Klärung legt die Sozialarbeiterin dieses Schweigen bzw. das Verpassen des Termins als Äusserung des Desinteresses bzw. der Verweigerung aus.

Die Androhung einer Kürzung der Sozialhilfe ohne vorherige Klärung hätte ein weiteres Missverständnis erzeugen können. Die negativ empfundene Machtasymmetrie wäre für die weitere Zusammenarbeit und das Weiterkommen der Klientin hinderlich gewesen, da sie aus dem Gefühl heraus, ungerecht behandelt und missverstanden zu werden, effektiv eine Verweigerungshaltung hätte einnehmen können, was alle Integrationsbemühungen negativ beeinflusst hätte.

Den Praxisbeispielen ist zu entnehmen, dass die Klientel ihre Pflichten genau verstehen muss, damit Massnahmen, wie zum Beispiel Leistungskürzungen nicht verstanden und nicht als Benachteiligung empfunden werden, was wiederum die Beziehung negativ beeinflussen würde. Aufgabe der Sozialarbeitenden ist es demnach, durch kompetente Kommunikation Missverständnisse zu vermindern.

4.3 Wesentliche Faktoren von Missverständnissen im Sozialdienst

In diesem Kapitel ist klar geworden, dass interkulturelle Kommunikation im Rahmen einer Beratung im Sozialdienst folgenden Einflüssen unterliegt:

Divergenz zwischen strukturellen Gegebenheiten und Kulturstandards

Einige strukturelle Gegebenheiten können förderlich auf die Kommunikation einwirken oder aber erschwerend sein. Ein klarer rechtlicher Rahmen kann positiv sein, da er Klarheit über Rechte und Pflichten schafft. Er kann sich aber auch negativ auswirken. Zum Beispiel droht im interkulturellen Setting die Gefahr, dass bestimmte Interventionen, die rechtlich gefordert sind, aufgrund unterschiedlicher Kulturstandards nicht verstanden werden und deshalb die Beziehung belasten. Wie in allen Praxisbeispielen ersichtlich wird, kann das, was für eine bestimmte Kultur als selbstverständlich gilt, in einer anderen Kultur starke Abwehr auslösen. Unterschiedliche Kulturstandards sind besonders von Bedeutung. Die Reaktion der Klientinnen im zweiten und dritten Praxisbeispiel wird erst mit Kenntnis möglicher kultureller Muster verständlich.

Machtasymmetrie

Strukturell entsteht die Machtasymmetrie durch die Rollenverteilung zwischen Klientel und Fachperson. Hinzu kommt das Machtgefälle, das in interkulturellen Beziehungen durch „Rechtsungleichheit, Statusunterschiede, Wohlstandsgefälle“ (Auernheimer 2011: 172) entsteht. Wie anhand der „vier Typen der Verhaltensregulation“ (Thomas 2005c: 47) in Kapitel 3.2.1 erörtert wird, ist die Gefahr des

Kontaktabbruchs sehr gross, besonders wenn die Machtrolle auf Dominanz angelegt ist oder zumindest so erlebt wird.

Informationsdefizite

Mangelnde Informationen generieren inadäquate Erwartungen. Im Praxisbeispiel drei liegt der Grund für das Missverständnis bei Informationsdefiziten. Seitens der Klientin fehlen grundlegende Informationen über die öffentliche Verwaltung, während der Sozialarbeiterin die diesbezüglichen Gewohnheiten und Prägungen aus der Heimat nicht bewusst sind. Daraus resultieren unterschiedliche gegenseitige Erwartungen.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass eine positive Beziehung für eine gelingende interkulturelle Kommunikation unabdingbar ist. Dies gilt ja, wie in Kapitel zwei erörtert, für alle Kommunikationssituationen. Im interkulturellen Kontext sind die Gefährdungen jedoch ungleich grösser, weshalb die Beziehungsebene umso mehr Beachtung erfordert. Erst durch Kommunikation auf der Metaebene kann ein hinreichendes gegenseitiges Verständnis für die Irritationen erzeugen. Die Klientel muss ebenfalls erkennen, dass ihr Verhalten die Fachperson genauso irritieren kann, wie umgekehrt. Dies kann nur erreicht werden, wenn einerseits das gegenseitige Vertrauen gewährleistet ist und andererseits das Einhalten der Pflichten anerkannt wird, was aus den drei Praxisbeispielen klar hervorgeht. Können die Probleme, entstanden aufgrund dieser wesentlichsten Einflussfaktoren für das Missverständnis, nicht behoben werden, kann die Kommunikation nicht gelingen, was die weitere Zusammenarbeit erheblich belastet oder gar zum Abbruch der Beziehung führt.

5 Schlussfolgerungen

Ein Missverständnis kann aus sozialpsychologischer Sicht als natürliches Ereignis oder aus sprachwissenschaftlicher als kognitiver Prozess in jeder Kommunikation verstanden werden (Kapitel 2.2.1). Ob und wie die Kommunikation von den Beteiligten verstanden und erlebt wird, ist Ausgangspunkt für Missverständnisse. Metakommunikation ermöglicht die Behebung von Missverständnissen. Werden Probleme auf der Beziehungsebene nicht gelöst, ist die sachdienliche Kommunikation erschwert oder verunmöglicht.

Die Ansätze von Watzlawick et. al. und Schulz von Thun zeigen auf, welchen grundlegenden Einflussfaktoren Kommunikation unterliegt. Theorien interkultureller Kommunikation nach Thomas bzw. Auernheimer leiten zentrale Einflussfaktoren für Missverständnisse her.

Diese Arbeit hat aufgezeigt, dass folgende drei Ebenen in den Kommunikationsprozessen mit Erwachsenen mit Migrationshintergrund eine wesentliche Rolle spielen:

- Kulturelle Unterschiede mit divergierenden Wertesystemen (unterschiedliche Kulturstandards: das Eigene/Bekannte, das Fremde/Unbekannte, Erinnerungen)
- Machtasymmetrien (Umgang mit den unterschiedlichen individuellen Voraussetzungen der Beteiligten im Setting)
- Grundlegende Gesetzmässigkeiten interpersonaler Kommunikation (mangelnde Anerkennung der Andersartigkeit irritieren die Beziehung)

Diese Ebenen sind nicht eindeutig zu trennen. Sie sind komplex miteinander verbunden und beeinflussen die Kommunizierenden stets unterschiedlich. Die Beratung im Sozialdienst findet immer in einem strukturellen Rahmen statt, der kaum beeinflusst oder verändert werden kann (Kapitel 4). Dazu gehören unter anderem:

- die gesetzlichen Bestimmungen, welche Rechte und Pflichten definieren,
- die gesellschaftliche intrakulturelle Organisationsstruktur sowie
- die Struktur des Sozialdienstes, bzw. dessen Auftrag und Organisation für die Beratung.

Im interkulturellen Kontext nehmen die Kultur und kulturell unterschiedliche individuelle Voraussetzungen einen grösseren Stellenwert ein, als in der Kommunikation zwischen Angehörigen derselben Kultur. Die Kulturstandards nach Thomas und die mehrdimensionale Sichtweise nach Auernheimer eignen sich besonders gut, um kulturelle Einflussfaktoren zu benennen. Das Bewusstsein des Eigenen und Fremden dient nach Thomas (Kapitel 3.2.1) als Orientierungsrahmen sowie bestimmt und reguliert nach Auernheimer (Kapitel 3.2.2) je nach Setting den Habitus der Kommunizierenden unterschiedlich mit. Machtunterschiede bewirken asymmetrische Verhältnisse. Ein unbewusster Umgang damit wirkt sich erschwerend auf die Kommunikation mit der Klientel aus. Das Bewusstsein des Machtgefälles kann hingegen eine kompetente, sachdienliche und transparente Beratung generieren.

Zu den effektiv erlebbaren Kulturunterschieden zählen bspw. im zweiten Praxisbeispiel patriarchalische Strukturen und ein durch Religion und Tradition bedingtes Rollenverständnis. Die damit verbundenen Rollenzuschreibungen prägen Beziehungen innerhalb der Familie, aber auch zu Dritten. Auch Konzepte wie Ehre, Respekt, Rang, die kulturelle Bewertung beruflicher Integration und die Auffassungen von Selbstbestimmung, persönlicher Unabhängigkeit etc. unterscheiden sich sehr. Nach Watzlawick et. al. wird die Beziehung im Gespräch durch die Rollenverteilung tangiert. Wer richtet wann welche Fragen an wen (3. Axiom). Dabei spielt nach den theoretischen Ausführungen zu interkultureller Kommunikation wesentlich mit, ob und auf welche Gefühle die hierarchisch untergeordnete Person achtet, wem, was und weshalb Beachtung und Anerkennung geschenkt wird. Auch der Zugang zu Informationen und die Motivation zur Adaption beeinflussen die Beziehung in der Kommunikation. Hier entstehen folglich Missverständnisse nicht vorrangig aufgrund verbaler

Äusserungen, sondern aufgrund individueller Ausstattung, familiärer Strukturen, Rollenverhalten und Bildung. Gelingende Kommunikation ist bereits im intrakulturellen Kontext eine grosse Herausforderung (Kapitel 2).

Durch den bewussten Umgang mit sozialpsychologischen Kommunikationstheorien kann die Kommunikation reguliert werden. Kommunikation im interkulturellen Kontext ist noch stärker von kultureller Ausstattung abhängig. Dabei können die für die Kommunikation im intrakulturellen Kontext wesentlichen Erkenntnisse als Synergiepotential in interkultureller Kommunikation genutzt werden, um die Fehler von Dominanz und Assimilationserwartungen zu vermeiden (Kapitel 3). Voraussetzung dafür sind bspw. die Kenntnis der eigenen und anderen Kultur, Sprachkenntnisse, Bildungsgrad, die Fähigkeit, sich im Gespräch klar verständlich auszudrücken und empathisch aber selbstbewusst einzubringen. All dies wird wesentlich durch den kulturellen Hintergrund sowohl des Senders als auch des Empfängers mitgeprägt und je nach Motivation und Möglichkeit der Beteiligten unterschiedlich beeinflusst.

Die allgemeinen Gesetzmässigkeiten von interpersonalen Kommunikation, wie sie anhand der Theorien von Watzlawick et al. und Schulz von Thun (Kapitel 2) dargestellt sind, wirken sich in interkulturellen Settings verstärkt aus, was Missverständnisse begünstigt (vgl. Babioch/Miller 2007: 217f.). Es ist kaum je eindeutig feststellbar, welchen Einflussfaktoren ein Missverständnis zuzuordnen ist, da diese sich gemäss Auernheimer in Anlehnung an Habermas überschneiden, überlappen und gegenseitig bedingen oder verstärken können. So kann wohl eher von Einflusspaketen gesprochen werden, als von einzelnen Faktoren – so wie bereits Schulz von Thun von einem „ganzen Paket von Botschaften“ spricht. Die Kommunikation in der individuellen Beratung sowie im Austausch und in der Informationsvermittlung im Sozialdienst ist all diesen Einflüssen ausgesetzt. Hinzu kommt, dass die gesetzlichen, gesellschaftlichen und institutionellen Strukturen laufend Veränderungen und demnach kontinuierlich Adaption erfordern.

Folglich setzt eine gelingende Kommunikation in der Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund das Bewusstsein der eigenen „Kultur“ voraus. Die kulturpsychologische Sichtweise nach Thomas verdeutlicht, dass die Auseinandersetzung mit den Kulturstandards des Gegenübers für die beratende Person unabdingbar ist, um Einflussfaktoren für Missverständnisse aufzuspüren. Dies geht auch aus der Verknüpfung von Theorie und Praxisbeispielen hervor. Das Abstrahieren von Eigenheiten, Werten, Verhaltensweisen, die dieser Kultur entspringen, ermöglicht die Fähigkeit, wertfrei Unterschiede zur Fremdkultur herauszufiltern und mit Einfühlungsvermögen Gemeinsamkeiten zu finden oder Kompromisslösungen anzubieten. Dies erhöht das gegenseitige Verständnis der Gesprächspersonen. Über all dem steht die besondere Fähigkeit, Konflikte im Voraus zu erkennen, zu relativieren und anschliessend eine qualitativ hochstehende Beratung und Unterstützung zu gewährleisten, um gemeinsam Lösungen zu erarbeiten (vgl. Freise 2007: 237f.).

Aus Sicht interkultureller Kommunikationstheorien gilt es meist Unterschiedliches zu beachten: Beim Beraten wenden die Sozialarbeitenden gegenüber der Klientel bewusst Regeln der Kommunikation an,

um die Herausforderungen der interkulturellen Überschneidungssituation zu meistern. Zur Verdeutlichung der wesentlichsten Einschränkungen der Klientel, die in der Überschneidungssituation in der Kommunikation häufig ungute Gefühle und/oder Missverständnisse im Setting erzeugen, werden nun Zusammenhänge zwischen Theorie und Praxis verknüpft. Die ausgewählten Einflussfaktoren zeigen besonders grosse Relevanz, weshalb ihnen bewusste Aufmerksamkeit geschenkt wird. Der Klientel kann dadurch mit mehr Verständnis begegnet und mehr Orientierung in der schwierigen Situation verschafft werden.

Das Bewusstsein für einen sorgsamem Umgang mit Machtasymmetrien

Dem zweiten und dritten Praxisbeispiel ist zu entnehmen, dass die Sozialarbeitenden im Setting durch ihre wertschätzende empathische Haltung der asymmetrischen Beziehung entgegenwirken und anhand gezielter Fragen der Klientel ermöglichen, ihre eigenen Anteile an der schwierigen Situation zu erkennen, um die Probleme zu bereinigen. Zudem haben sie der Klientel den bestehenden Rahmen verständlich gemacht. Anstatt lediglich Forderungen zu stellen, lässt die gemeinsame Reflexion in der zuverlässigen Beziehung die Wechselwirkungen zwischen Eigenem und Fremden und die daraus folgenden Konsequenzen erkennen.

Gemäss Auernheimer (ebd. 2010a: 47f.) ist es unabdingbar, die der Situation zugrunde liegenden Machtasymmetrien transparent zu machen. Die Klientel mit Migrationshintergrund und den damit verbundenen Einschränkungen (bspw. Sprach- und Bildungsdefizite), ist folglich in ihrem Handeln benachteiligt, verfügt über weniger Einkommen und ist schneller von Armut betroffen (vgl. Hamburger 2011: 956). Diese doppelte Unterlegenheit gilt es nach Auernheimer vor dem Hintergrund der Migration besonders zu berücksichtigen, weil die Klientel möglicherweise nicht verstehen kann, welche Informationen und Regeln für sie besonders relevant sind. Die Klientel befindet sich gegenüber der Fachperson der Sozialen Arbeit in einer hierarchisch tieferen Stellung. Zudem ist sie im Vergleich zu Menschen ohne Migrationshintergrund auch kulturell „unterlegen“.

Aus berufsethischer Verantwortung soll die Erkenntnis möglicher Einflussfaktoren, welche die Kommunikation erschweren und zu Missverständnissen führen, die Fachperson befähigen, durch kompetente Beratung die Benachteiligung der Klientel zu vermindern.

Das Bewusstsein bestehender Informationsdefizite und das Vermitteln von Informationen

Das zweite Praxisbeispiel zeigt, dass mangelnde Kenntnisse über die Gastgeberkultur, ihre Abwertung durch stärkeres Gewichten der eigenen kulturellen Werte, sowie die fehlende Bereitschaft, das Andere als gleichwertig anzunehmen, der Öffnung für Neues und damit einer beruflichen und gesellschaftlichen Integration im Weg steht. Da hinter dieser Zurückhaltung oder Ablehnung zumindest teilweise fehlende Informationen und ein mangelhaftes Verständnis der hiesigen Kultur stehen, ist es unabdingbar, dass die beratende Person die notwendigen Informationen weitergibt. So ist es bspw. nötig, Migrantinnen und Migranten typisch Schweizerisches zu erklären. Die Unterstützung, die sie erhalten, wird nur durch

das Solidaritätsprinzip einer demokratisch organisierten Gesellschaft ermöglicht. Dies wiederum kann das Verständnis für das hiesige Rechtsempfinden und die Art des Wirtschaftens erweitern.

Als Konsequenz wird von den Sozialhilfebeziehenden Mitarbeit, Leistungsbereitschaft und Integrationswille verlangt. Für eine funktionierende Demokratie werden die Bereitschaft zu Eigenverantwortung und die Anerkennung der Werte von Freiheit und Selbstbestimmung all ihrer Angehörigen, unabhängig von Geschlecht, Status, Glauben und Herkunft vorausgesetzt. Diese Bereitschaft ist für Migrantinnen und Migranten oft nicht selbstverständlich. In vielen Herkunftsländern können die Menschen der Regierung nicht wirklich trauen. Wie bspw. aus dem ersten Praxisbeispiel der kosovarischen Familie hervorgeht, ist die Beziehung zu Familie oder Clan, verglichen mit derjenigen zum Staat, überproportional stark. Kollektive Erinnerungen können gemäss Auernheimer zu „Projektionen“ auf Dritte führen und unbewusst Identität, Denken und Handeln von Generationen mit prägen. Es kann also angenommen werden, dass die langjährige Repression, die Kosovarinnen und Kosovaren durch die jugoslawische und später serbische Regierung erlitten haben, für das Misstrauen gegenüber den Schweizerischen Behörden mitverantwortlich ist. Das Beispiel zeigt aber auch, wie schwierig es ist, einen Einflussfaktor bspw. als „Übertragung“ zu erkennen, was wiederum verdeutlicht, wie wichtig es ist, möglichst viele Faktoren für ein Missverständnis in Erwägung zu ziehen.

Wichtig erscheint also, dass Menschen mit Migrationshintergrund hier lernen, Vertrauen in abstrakte Gebilde wie die Politik zu entwickeln, um ihren Anteil am Funktionieren der Gesellschaft leisten zu können. Dies bedingt aber, dass sie ihre Rechte kennen und ihre Pflichten erfüllen, sowie selber aktiv mitarbeiten, um die Machtunterschiede zu verringern und selber möglichen Missverständnissen vorbeugen zu können. Aus den vorliegenden Ergebnissen kann demnach gefolgert werden, dass der Sozialdienst äusserst wichtige, vielschichtige und umfassende Informations- und Integrationsfunktionen übernehmen muss. Durch das Schliessen von Informationslücken können viele Missverständnisse aufgrund von Vorurteilen, Fehlinformationen, unrealistischen Erwartungen und Wunschdenken auf der Sachebene vermieden werden. Idealerweise lernen Klientel wie Sozialarbeitende anhand erworbener Kulturstandards, Missverständnisse zu vermindern und zu überwinden. Durch das Korrigieren von Fehlannahmen soll den Klientinnen und Klienten ermöglicht werden, aus der Forderungshaltung in die Kooperationshaltung wechseln zu können. Dies kann auch Irritationen bei der inländischen Bevölkerung und ihrem Gefühl der Benachteiligung vorbeugen sowie Toleranz und Anerkennung für kulturelle Differenzen schaffen.

Der interkulturellen Sozialen Arbeit als Ganzes fällt also auch eine Vermittlerrolle gegenüber der inländischen Bevölkerung zu, wie sowohl den gesetzlichen und politischen Rahmenbedingungen zu entnehmen ist, als auch den beschriebenen Kompetenzen für Fachpersonen der Sozialen Arbeit zur Qualifizierung ihrer interkulturellen Kompetenz. Zur Weiterentwicklung dieser Erkenntnisse sind auch für interkulturelle Vermittlungspersonen und Menschen mit Migrationshintergrund folgende weiterführende Fragen für eine reflektierende Haltung von Interesse.

- Wie können die Rolle der Klientel und die Dynamik interkultureller Kommunikation im entsprechenden Setting besser reflektiert werden?
- Wie viel Wissen brauchen Fachperson und Klientel über die jeweils andere Kultur?
- Was ist besonders an interkultureller Kommunikation?
- Welche Kenntnisse über die eigene Kultur und die persönlichen psychischen Eigenheiten verhelfen dazu, eine symmetrische gelingende Kooperation herzustellen?
- Wie können dadurch Synergien erkannt und für eine gelingende Kommunikation genutzt werden?

6 Fazit

Folgerungen aus dieser Arbeit zeigen einen klaren Sachverhalt: Die Kommunikation im interkulturellen Kontext im Sozialdienst ist besonders gefährdet, an Missverständnissen zu scheitern. So zeigt sich als Resultat, dass viele grundlegende Gegebenheiten, die für alle Kommunikationssituationen eine Herausforderung darstellen, im interkulturellen Kontext noch verstärkt zum Tragen kommen. In einer kompetenten Beratung verharrt die beratende Person nicht auf der Sachebene. Sachfragen können erst auf dem Hintergrund einer funktionierenden Beziehung gemeinsam konstruktiv bearbeitet werden. Nebst interkultureller Kompetenz sind also grundsätzliche kommunikative Kompetenzen unabdingbar. Sie ermöglichen, durch Metakommunikation die Beziehung und die auf dieser Ebene bestehenden Missverständnisse zu reflektieren und zu klären.

Diese Arbeit untersucht deshalb die Dynamik von heteronomer kultureller Vielfalt, die verstärkt Einfluss auf die Beratung von erwachsenen Menschen mit Migrationshintergrund im Sozialdienst nimmt. Die ausgewählten Aspekte theoretischer Ansätze interkultureller Kommunikation haben relevante Einflussfaktoren für Missverständnisse im interkulturellen Kontext aufgezeigt und untermauern damit die Notwendigkeit interkultureller kommunikativer Kompetenz für Sozialarbeitende. Für eine kompetente interkulturelle Kommunikation erweist sich das Generieren von Fachwissen unter anderem aus folgenden Wissenschaften als sinnvoll: Kulturpsychologie, Soziologie, Soziolinguistik, Psychologie, Theologie, Gender, Politik und Sozialpolitik. Erst die Erkenntnisse daraus ermöglichen den Sozialarbeitenden einen respektvolleren Umgang mit unterschiedlichen kulturellen Normen und Werten sowie einen besseren Umgang mit den subtilen Machtmechanismen innerhalb der Beziehung, um dadurch eine kooperative Haltung gegenüber der Klientel einzunehmen. Dabei sind die strukturellen Rahmenbedingungen und Machtverhältnisse besonders im Auge zu behalten.

Die Erkenntnisse aus der vorliegenden Analyse zeigen deutlich auf, dass alle Beteiligten, die Klientel und auch Sozialarbeitende, das Gespräch jeweils nach subjektiven kulturellen Prägungen und persönlichen Wahrnehmungen formen und alle Mitteilungen stets gemäss individueller Interpretationen, kultureller Werte und Identifikationen entschlüsseln. Die Reflexion über Einflussfaktoren, die zu

Missverständnissen führen, erhellt, dass diese individuellen, kulturellen und sozialen Unterschiede anerkannt werden müssen, um überhaupt eine gelingende interkulturelle Kommunikation zu gestalten. Für eine konstruktive Zusammenarbeit mit Erwachsenen mit Migrationshintergrund bedarf es deshalb von Sozialarbeitenden grosser Toleranz gegenüber eigenen und fremden kulturellen Eigenschaften. Mit dem Bewusstsein möglicher und offensichtlicher Differenzen und vermutlicher Einflussfaktoren, welche in interkultureller Kommunikation zu Missverständnissen führen, können die befremdenden Aspekte der Begegnung reflektiert, thematisiert und durch deren Erkenntnis idealerweise durch gemeinsame Anstrengung minimiert werden.

Die neu erworbenen Kenntnisse interkultureller Kommunikation verhelfen den Fachpersonen, die Kommunikations- und Integrationsprozesse mit ihren kulturbedingten Unterschieden besser zu verstehen, die Situation der Klientel besser einzuschätzen und in der Begegnung ein gegenseitiges settingsspezifisches Verständnis herzustellen. Somit können die Fachpersonen mit diesen Kenntnissen im Idealfall bei der Klientel eine kooperative Haltung innerhalb einer konstruktiven Beziehung initiieren und dadurch Missverständnisse vermindern.

Quintessenz ist, dass Sozialarbeitende ihre Kompetenzen auf allen Ebenen der Kommunikation kontinuierlich erweitern sollen, um die Klientel dazu anzuleiten können, gemeinsam zu erkennen, zu verstehen und anzuerkennen, was die beiden Kulturen verbindet und was sie unterscheidet. Dies ist eine der relevantesten Voraussetzungen, um Missverständnisse vermindern zu können. Die Irritationen werden also im Gespräch konkret und wertfrei thematisiert, mit Neugier für diejenigen Faktoren, welche die Kommunikation beeinflussen und stören. Als Folge davon können Sozialarbeitende im Gespräch mit der Klientel auf genau diese kulturellen Unterschiede stossen, die beiden Seiten zuvor nicht bewusst waren, jetzt aber sichtbar werden. Dabei sind all diese Aspekte für jene Personen besonders wichtig, für welche ein erhöhtes Risiko besteht, auf Sozialhilfe angewiesen zu sein oder aufgrund von Bildungsdefiziten von Marginalisierung betroffen sind; dies sind insbesondere Frauen, Kinder, Jugendliche, kinderreiche Familien und Menschen aus geographisch weiter entfernten Herkunftsländern. Kulturelle Unterschiede werden zusätzlich durch die Machtasymmetrie verstärkt, welche auch kulturell geprägt ist. Mangelnde Sprachkenntnisse hindern die Klientel ebenfalls, sich richtig auszudrücken und die Fachpersonen zu verstehen. Fehlende Distanz zur eigenen und fremden Kultur begünstigen Missverständnisse zusätzlich.

Ein Missverständnis in interkultureller Kommunikation in der Sozialen Arbeit entsteht, vereinfacht dargestellt, dann, wenn sich Werte stark unterscheiden und das Missachten dieser Unterschiede ein generelles Verständnis verunmöglicht.

Es werden kulturspezifische Kenntnisse, Offenheit, Bereitschaft zu wertfreier Beobachtung und Neugier vorausgesetzt, um die kommunikativen Einflussfaktoren, welche die Beziehung erschweren, kontinuierlich zu erkennen, zu benennen und im Idealfall als Synergiepotential für eine respektvolle und von Toleranz geprägte gelingende Kommunikation zu nutzen.

Das Schreiben dieser Abschlussarbeit hat ermöglicht, theoretische Grundlagen mit dem Wissen und der Erfahrung von Sozialarbeitenden aus der Zusammenarbeit mit der Klientel sinnvoll zu verknüpfen. Die Sensibilisierung für die Relevanz von Machtgefälle, Informationsdefiziten und unterschiedlichen Kulturstandards als auch die grundlegenden sozialpsychologischen Kommunikationstheorien und die mehrdimensionale Sicht auf den Kontext können dazu dienen, dass Sozialarbeitende eines Sozialdienstes mehr Verständnis und Toleranz gegenüber der Klientel aufbringen, was sie zu einer respektvolleren Begleitung von Personen befähigt, die in der Schweiz nur bedingt Zugang zu Ressourcen erhalten. Dies ermöglicht der Autorin, im Wissen um den Hintergrund der Klientel, weniger in Haltungen und Körpersprache hinein zu interpretieren, sondern mit gezieltem Nachfragen Faktoren, die ihre Wahrnehmung stören, genauer zu erkunden, um so anhand der erhaltenen Informationen mögliche Missverständnisse zu vermeiden. Das Handeln der Klientel mit und ohne Migrationshintergrund kann die Autorin nun aufgrund der Erkenntnisse besser verstehen, das eigene besser reflektieren und dadurch Kommunikation gezielter gestalten.

Zum Abschluss dankt die Autorin allen Freunden und Verwandten für die geduldige Unterstützung und das Verständnis für wiederkehrende inhaltliche Diskussionen. Besonders interessant beim Schreiben der Arbeit waren die theoretischen Auseinandersetzungen und Erkenntnisse aus der Literatur, spannende Diskussionen mit Arbeitskolleginnen, Freunden und Bekannten, die ihr zeigten, was in der aktuellen Diskussion zur Unterstützung der Klientel einerseits und zum Fordern vom Gegenüber andererseits beiträgt.

Gerade vor dem Hintergrund der sozialpolitischen Diskussion rund um die Abstimmung vom 9. Februar 2014 betreffend der beschränkten Zulassung und Einreise von Menschen in die Schweiz, ist davon auszugehen, dass sich die Rahmenbedingungen im Migrationsbereich für Staatsangehörige aus nicht EU27/EFTA-Staaten in den kommenden Jahren verändern werden. Hinsichtlich dieser Entwicklung wünscht sich die Autorin besonders die Anerkennung kultureller Unterschiede für eine konstruktive Kommunikation mit Menschen mit Migrationshintergrund erster, zweiter und dritter Generation für eine öffentliche tragfähige komplementäre Beziehung. Es sollte deutlich werden, dass dabei die Demokratie und der Umgang mit der Pluralität im (sozial)-politischen Dialog gegenseitig von Interesse sind. Dabei treten alle Personen der ansässigen Wohnbevölkerung in Beziehung zueinander, wobei sie sich auf die demokratischen Prinzipien beziehen und sich damit grundsätzlich auf gegenseitigen Respekt verlassen wollen. Die politische Debatte und unterschiedlichen Haltungen werden innerhalb des gesetzlichen Auftrags des Sozialdienstes weiterhin den Rahmen der interkulturellen Kommunikation darstellen und diese somit beeinflussen.

7 Literaturverzeichnis

Achterberg, Bernhard (2005). Interaktion, soziale. Der Begriff. In: Kreft, Dieter/Mielenz, Ingrid (Hrsg.). Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. 5. vollständig überarbeitete und ergänzte Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag. S. 435-438.

Auernheimer, Georg (o. J). Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. URL: <http://www.georg-auernheimer.de/downloads/Interkult.%20Kompetenz.pdf> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

Auernheimer, Georg (1999). Notizen zum Kulturbegriff unter dem Aspekt interkultureller Bildung. In: Gemende, Marion/Schröer, Wolfgang/Sting, Stephan (Hrsg.). Zwischen den Kulturen. Pädagogische und sozialpädagogische Zugänge zur Interkulturalität. Weinheim und München: Juventa Verlag. S. 27-36.

Auernheimer, Georg (2005). Einführung in die interkulturelle Pädagogik. 4. Auflage. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.

Auernheimer, Georg (Hrsg.) (2010a). Einleitung. In: Auernheimer Georg. Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 7-11.

Auernheimer, Georg (Hrsg.) (2010b). Interkulturelle Kommunikation, mehrdimensional betrachtet, mit Konsequenzen für das Verständnis von interkultureller Kompetenz. In: Auernheimer, Georg. Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 35-65.

Auernheimer, Georg (2011). Diversity und interkulturelle Kompetenz. In: Kunz, Thomas/Puhl, Ria (Hrsg.). Arbeitsfeld Interkulturalität. Grundlagen, Methoden und Praxisansätze der Sozialen Arbeit in der Zuwanderungsgesellschaft. Weinheim und München: Juventa Verlag für Sozialwissenschaften. S. 167-181.

AuG. Art. 4, Abs. 2; Art. 53, Abs. 3 (SR 142.20). URL: <http://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20020232/index.html> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

AvenirSocial (2006). IFSW. - International Federation of Social Workers. Definition of Social Work. Luzern: URL: http://www.avenirsocial.ch/cm_data/EthikprinzSozArbeitIFSW.pdf [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

AvenirSocial (2010). Berufskodex. Soziale Arbeit Schweiz. URL: http://www.avenirsocial.ch/cm_data/Do_Berufskodex_Web_D_gesch.pdf [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

Babioch, Alexandra/Miller, Rudolf (2007). Sozialpsychologische Ansätze. In: Straub, Jürgen/Weidemann, Arne/Weidemann, Doris (Hrsg.). Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe – Theorien – Anwendungsfelder. Stuttgart: J.B. Metzler'sche Verlagsbuchhandlung und Carl Ernst Poeschel Verlag. S. 215-225.

Beavin H., Janet/Jackson, Don D./Watzlawick, Paul (2011). Menschliche Kommunikation Formen, Störungen, Paradoxien. 12. unveränderte Auflage. Bern: Verlag Hans Huber.

BFM (Hg.) (2010). Integration. Grundsätze. Schweizerische Integrationspolitik. URL: https://www.bfm.admin.ch/bfm/de/home/themen/integration/politik/grundsaeetze_ziele.html [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

BFS (Hg.) (2012a). Die Schweizerische Sozialhilfestatistik 2010. Ausgewählte Ergebnisse. Neuchâtel: BFS.

BFS (2012b). Bevölkerung. Indikatoren zur Integration der Bevölkerung mit Migrationshintergrund. Neuchâtel: URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/01/22/press.html?pressID=8453> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

BFM (Hg.) (2012c). Sprache. URL: <https://www.bfm.admin.ch/content/bfm/de/home/themen/integration/themen/sprache.html> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

BFS (2014a). Migration und Integration – Indikatoren nach Einwanderungsgrund. Neuchâtel: URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/01/07/blank/key/04/04.html> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

BFS (2014b). Arbeit und Erwerb. Panorama. Von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft. URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/03/01/pan.html> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

BFS (2014c). Integration - Indikatoren. Sozialhilfe und Armut - Sozialhilfequote und Unterstützungsquote. Neuchâtel: URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/01/07/blank/ind43.indicator.43005.430111.html> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

BFS (2014d). Migration und Integration - Indikatoren. Typologie. Neuchâtel. URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/01/07/blank/key/04/05.html> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

BFS (2014e). Sozialhilfe. Überblick über die Sozialhilfe. Neuchâtel. URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/13/03/03.html> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

BFS (2014f). Definitionen. Sozialhilfe. Suche Wort: „Sozialhilfe“. Neuchâtel. URL: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/definitionen.html> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

Birk, Andrea (2011). Konversationale Implikaturen. Ein linguistisches Instrument zur Analyse interkultureller Missverständnisse. In: Földes, Csaba (Hrsg.). Interkulturelle Linguistik im Aufbruch. Das Verhältnis von Theorie, Empirie und Methode. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag. S. 1-23.

Broszinsky-Schwabe, Edith (2011). Interkulturelle Kommunikation. Missverständnisse – Verständigung. 1. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Bühler, Karl (1934). Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache. 1. Auflage. Jena: Verlag Gustav Fischer.

Burri Sharani, Barbara/Efionayi-Mäder, Denise/Hammer, Stephan/Pecoraro, Marco/Soland, Bernhard/Taska, Astrit/Wyssmüller, Chantal (2010). Die kosovarische Bevölkerung in der Schweiz. Im Auftrag des BFM (Hg.). Bern: BBL, Vertrieb Bundespublikationen.

BV. Art. 12 und 115 (SR 101). URL: <http://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19995395/index.html> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

Calderón-Grossenbacher, Ruth (2010). Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotential. Büro: rc consulta, im Auftrag des BFM. (Hg.). Bern: URL: <https://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/berichte/ber-interkultur-uebersetzen-d.pdf> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

Erll, Astrid/Gymnich, Marion (2010). Interkulturelle Kompetenzen. Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen. 2. Auflage. Stuttgart: Ernst Klett Verlag.

Freise, Josef (2007). Interkulturelle Soziale Arbeit. Theoretische Grundlagen – Handlungsansätze – Übungen zum Erwerb interkulturelle Kompetenz. 2. Auflage. Schwalbach/Ts.: Wochenschau Verlag.

Geisen, Thomas/Jurt, Luzia (2011). Professionalisierung Sozialer Arbeit im Migrationskontext an einem Beispiel aus der Schweiz. In: Kunz, Thomas/Puhl, Ria (Hrsg.). Arbeitsfeld Interkulturalität. Grundlagen, Methoden und Praxisansätze der Sozialen Arbeit in der Zuwanderungsgesellschaft. Weinheim und München: Juventa Verlag. S. 247-253.

Geiser, Kaspar (Hrsg.) (1996). Klientbezogene Aktenführung und Dokumentation in der Sozialarbeit. In: Geiser, Kaspar/Brack, Ruth. Aktenführung in der Sozialarbeit. Neue Perspektiven für die klientbezogene Dokumentation als Beitrag zur Qualitätssicherung. 1. Auflage. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt Verlag. S. 23-45.

Gemende, Marion/Schröer, Wolfgang/Sting, Stephan (1999). Pädagogische und sozialpädagogische Zugänge zur Interkulturalität. In: Gemende, Marion/Schröer, Wolfgang/Sting, Stephan (Hrsg.). Zwischen den Kulturen. Pädagogische und sozialpädagogische Zugänge zur Interkulturalität. Weinheim und München: Juventa Verlag. S. 7-24.

Glossar (2005). Ein Glossar zur Sozialen Arbeit der Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz (Hrsg.). Wörter, Begriffe, Bedeutungen. 2. Auflage. Brugg: Fachhochschule Aargau Nordwestschweiz.

Glutz, Barbara (2012). Interkulturelles Übersetzen im Sozialbereich. Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von Fallbeispielen. Im Auftrag von Interpret. Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln (Hg.). Bern: URL: <https://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/berichte/studie-interkultur-uebersetzen-sozial-d.pdf> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

Gumperz, John J. (1975). Sprache, lokale Kultur und soziale Identität. 1. Auflage. Düsseldorf: Pädagogischer Verlag Schwann.

Grosch, Harald/Gross, Andreas/Leenen, Wolf Rainer (2010). Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In: Auernheimer Georg. Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 101-123.

Hamburger, Franz (2011). Migration. In: Otto, Hans-Uwe/Thiersch Hans (Hrsg.). Handbuch Soziale Arbeit. 4. Auflage. München: Reinhard. S. 946-958.

Heringer, Hans Jürgen (2010). Interkulturelle Kommunikation. 3. Auflage. Tübingen und Basel: Francke Verlag.

Hinnenkamp, Volker (1998). Missverständnisse in Gesprächen. Eine empirische Untersuchung im Rahmen der interpretativen Soziolinguistik. Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Hümbelin, Oliver/Kalbermatter, Marc/Neuenschwander, Peter/Ruder, Rosmarie (2012). Der schwere Gang zum Sozialdienst. Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben. Zürich: Seismo Verlag.

Knapp, Annelie (2010). Interkulturelle Kompetenz: eine sprachwissenschaftliche Perspektive. In: Auernheimer, Georg (Hrsg.). Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 81-97.

Maillard, Jérôme/Schusselé Fillietaz, Séverine/Zellweger, Eric (2011). Problemlagen, die in die Sozialhilfe führen und den Ausstieg aus der Sozialhilfe erschweren. Stand der wissenschaftlichen Forschung. Genf: Artias. URL: http://skos.ch/fileadmin/user_upload/public/pdf/grundlagen_und_positionen/themendossiers/soziale_sicherheit/2011_Studie_Problemlagen_Artias.pdf [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

Mattern, Rainer (2004). Kosovo. Bedeutung der Tradition im heutigen Kosovo. Themenpapier der Länderanalyse. Schweizerische Flüchtlingshilfe (SFH) (Hg.). Bern: URL: <http://www.fluechtlingshilfe.ch/herkunftslander/europe/kosovo> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

Näpfl, Nadine/Rimmele, Sabine (2012). Sozialdienste managen. Leitfäden für kleine und mittelgrosse Sozialdienste. Band 1. Luzern: Interact Verlag.

Nieke, Wolfgang (2011). Interkulturelle Soziale Arbeit. In: Otto, Hans-Uwe/Thiersch Hans (Hrsg.). Handbuch Soziale Arbeit. 4. Auflage. München: Reinart. S. 650-657.

Obrecht, Werner (1996). Ein normatives Modell rationalen Handelns. Theoretisches Wissen im professionellen Handeln der Sozialen Arbeit. In: Verein zur Förderung der Sozialen Arbeit als akademische Disziplin (VeSAD). Symposium Soziale Arbeit. Beiträge zur Theoriebildung und Forschung in Sozialer Arbeit. Köniz: Edition Soziothek. S. 109-202.

Schäffter, Otfried (Hrsg.) (1991). Modi des Fremderlebens. Deutungsmuster im Umgang mit Fremdheit. In: Das Fremde. Erfahrungsmöglichkeiten zwischen Faszination und Bedrohung. Westdeutscher Verlag.

Schilling, Johannes/Zeller, Susanne (2010). Soziale Arbeit. Geschichte, Theorie, Profession. 4. Auflage. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Schröder, Hubertus (2011). Interkulturalität. Schlüsselbegriffe der interkulturellen Arbeit. In: Kunz, Thomas/Puhl, Ria (Hrsg.). Arbeitsfeld Interkulturalität. Grundlagen, Methoden und Praxisansätze der Sozialen Arbeit in der Zuwanderungsgesellschaft. Weinheim und München: Juventa Verlag für Sozialwissenschaften. S. 44-57.

Schulz von Thun, Friedmann (1977). Psychologische Vorgänge in der zwischenmenschlichen Kommunikation. In: Fittkau, Bernd/Müller-Wolf Hans-Martin/Schulz von Thun, Friedmann (Hrsg.). Kommunizieren lernen (und umlernen): Trainingskonzeptionen und Erfahrungen. 1. Auflage. Braunschweig: Westermann Verlag. S. 9-100.

Schulz von Thun, Friedemann (2006). Miteinander Reden. Störungen und Klärungen. 44. Auflage. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Stellmanns, Sabine (2007). Evaluation interkultureller Trainings. Analysen und Lösungsstrategien in Theorie und Praxis. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller.

Straub, Jürgen (2007). Kultur. In: Straub, Jürgen/Weidemann Arne/Weidemann, Doris (Hrsg.). Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe – Theorien – Anwendungsfelder. Stuttgart: J.B. Metzler Verlag. S. 7-24.

Straub, Jürgen/Weidemann, Arne/Weidemann, Doris (Hrsg.) (2007). Einleitung. In: Straub, Jürgen/Weidemann, Arne/Weidemann, Doris. Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe – Theorien – Anwendungsfelder. Stuttgart: J.B. Metzler Verlag. S. 1-3.

Taylor, Charles (2009). Die Politik der Anerkennung. In: Taylor, Charles. Multikulturalismus und die Politik der Anerkennung. 1. Auflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag. S. 13-66.

Thomas, Alexander (1993). Psychologie interkulturellen Lernens und Handelns. In: Thomas Alexander (Hrsg.). Kulturvergleichende Psychologie. Eine Einführung. Göttingen: Verlag für Psychologie. S. 377-424.

Thomas, Alexander (2005a). Einführung. In: Kinast, Eva-Ulrike/Schroll-Machl, Sylvia/Thomas, Alexander (Hg.). Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder. 2. überarbeitete Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 7-15.

Thomas, Alexander (2005b). Kultur und Kulturstandards. In: Kinast, Eva-Ulrike/Schroll-Machl, Sylvia/Thomas, Alexander (Hg.). Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder. 2. überarbeitete Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 19-31.

Thomas, Alexander (2005c). Das Eigene, das Fremde, das Interkulturelle. In: Kinast, Eva-Ulrike/Schroll-Machl, Sylvia/Thomas, Alexander (Hg.). Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder. 2. überarbeitete Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 44-59.

Thomas, Alexander (2005d). Interkulturelle Wahrnehmung, Kommunikation und Kooperation. In: Kinast, Eva-Ulrike/Schroll-Machl, Sylvia/Thomas, Alexander (Hg.). Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Band 1: Grundlagen und Praxisfelder. 2. überarbeitete Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S. 94-116.

UNESCO-Konferenzbericht Nr. 5 (Hg.) (1983). Weltkonferenz über Kulturpolitik. Schlussbericht von der UNESCO vom 26. Juli bis 6. August 1982 in Mexiko-Stadt veranstalteten internationalen Konferenz. München: K.G. Sauer.

Vink, Jan (2005). Ausländerinnen/Ausländer. Zur Problematik des Begriffs. In: Wörterbuch Soziale Arbeit. Kreft, Dieter/Mielenz Ingrid (Hrsg.). 5. Vollständig überarbeitete und ergänzte Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag. S. 115-121.

VIntA. Art. 2, Abs. 1 (SR 142.205). URL: <http://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20070995/index.html> [Zugriffsdatum: 06.06.2014]

Wadischat, Eberhard (1999). Expert Praxislexikon. Der strategischen Rhetorik und Kommunikation. 2. Auflage. Renningen: Expert Verlag.

Watzlawick, Paul/Beavin H., Janet/Jackson, Don D. (2011). Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. 12. unveränderte Auflage. Bern: Verlag Hans Huber.

Weiss, Anja (2001). Rassismus wider Willen. Ein anderer Blick auf eine Struktur sozialer Ungleichheit. 1. Auflage. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Wellenhöfer, Peter R. (2007). Gruppendynamik und soziales Lernen. Theorie und Praxis der Arbeit mit Gruppen. 3. Auflage. Stuttgart: Lucius & Lucius Verlagsgesellschaft.

Wirz, Toni (2012). Der Schweizerische Beobachter (Hrsg.). Sozialhilfe: Rechte, Chancen und Grenzen. 5. Auflage. Zürich: Beobachter-Buchverlag.

Yildiz, Yalcin (2011). Von der Ausländersozialarbeit zur interkulturellen Sozialen Arbeit. Pädagogische Paradigmawechsel zwischen provisorischer Arbeitsmigration und dauerhafter Einwanderungssituation. In: Kunz, Thomas/Puhl, Ria (Hrsg.). Arbeitsfeld Interkulturalität. Grundlagen, Methoden und Praxisansätze der Sozialen Arbeit in der Zuwanderungsgesellschaft. Weinheim und München: Juventa Verlag für Sozialwissenschaften. S. 32-57.

Ehrenwörtliche Erklärung

Ich erkläre hiermit ehrenwörtlich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne unerlaubte Hilfe verfasst habe.

Olten, Juni 2014

.....