

## „Interkulturelle/r Prozessbegleiter/in“ Kompetentes Handeln in der Einwanderungsgesellschaft

### Modul 2 der Fortbildungsreihe (Zweiter Durchlauf)

im Auftrag der LIGA der Spitzenverbände der Freien  
Wohlfahrtspflege in Rheinland-Pfalz



Bad Kreuznach, 10. Juli 2014

[www.susanne-bourgeois.de](http://www.susanne-bourgeois.de) – [www.context-bildung.de](http://www.context-bildung.de)

## Antirassismus – Interkulturelle Öffnung – Managing Diversity

	Antidiskriminierung	Mainstreaming (IK-Öffnung, GM)	Managing Diversity
<b>Bereich</b>	Gesellschaft / Politik	Verwaltung / Nonprofit	Unternehmen
<b>Gem. Ziel</b>	Vermeidung von Diskriminierung		
<b>Perspektive</b>	Blick auf <i>eine</i> Minderheit		Blick auf <i>verschiedene</i> Vielfältigkeiten
<b>Veränderung</b>	„Inklusion“, Möglichkeit der Anpassung	Bedienung von verschiedenen Interessen, Chancengleichheit, „Integration“	willkommene Veränderung des Gesamtsystems durch immer neue Impulse
<b>Ziele</b>	Soziale Gerechtigkeit, Gleichbehandlung, Teilhabe, Gestaltung von Vielfalt		Wertschöpfung, Gewinnerzielung, Wettbewerbsvorteile, gesellschaftliche Verantwortung

[www.susanne-bourgeois.de](http://www.susanne-bourgeois.de) - [www.context-bildung.de](http://www.context-bildung.de)

2

# Antirassismus – Interkulturelle Öffnung – Managing Diversity

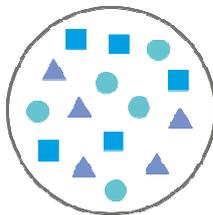
	Antidiskriminierung	Mainstreaming (IK Öffnung, GM)	Managing Diversity
<b>Wirkradius</b>	Erhalt des sozialen Friedens		Erhalt des betrieblichen Friedens
<b>Unerw. Wirkung</b>	verfestigt möglicherweise die Zuordnung zu einer Gruppe / Rollenzuschreibung		
<b>Ansatz</b>	Einzelne Maßnahmen, Bewusstseinsbildung, Notfallhilfe	Etablierung als Querschnittsaufgabe	
<b>Leitziel</b>	Verhinderung von Ausschließung und Abwertung	Abbau von Zugangsbarrieren und Hemmschwellen	Erschließung der Kaufkraftpotenziale neuer Kund/innen
<b>Halb voll/ halb leer</b>	Defizitorientierung, Verhinderung von Schlechtem	Ressourcenansatz, Lösungsorientierung, Gewinn von Gutem	
<b>Methoden</b>	Sensibilisierungstrainings, „Skandalisierung“ anwaltschaftliche Vertretung	Methoden: Bestandsaufnahme, Leitbildentwicklung, Zielentwicklung, Führungsverantwortung, Prozessmanagement, Mainstreaming, Controlling	

www.susanne-bourgeois.de - www.context-bildung.de

# Begriffe im Bild

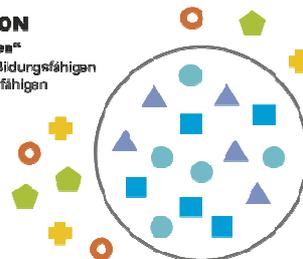
## EXTINKTION

„Auslöschung“  
Trennung von lebenswerten  
und lebensunwerten Leben



## EXKLUSION

„Ausschließen“  
Trennung von Bildungsfähigen  
und Bildungsunfähigen

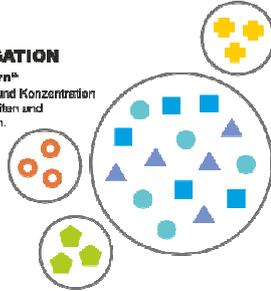


Quelle: Wikipedia – die freie Enzyklopädie, Stichwort „Inklusion\_(Pädagogik)“ am 18.02.2014

## Begriffe im Bild

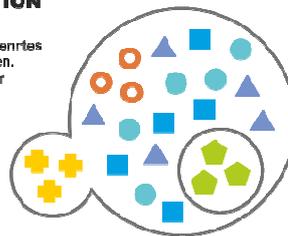
### SEGREGATION

„Ausgliedern“  
Separierung und Konzentration  
nach Fähigkeiten und  
Eigenschaften.



### INTEGRATION

„Eingliedern“  
Fügt vorher Getrenntes  
wieder zusammen.  
Gemeinsam aber  
nebeneinander.

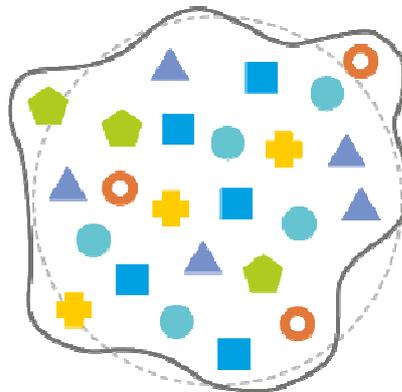


Quelle: Wikipedia – die freie Enzyklopädie, Stichwort „Inklusion\_(Pädagogik)“ am 18.02.2014

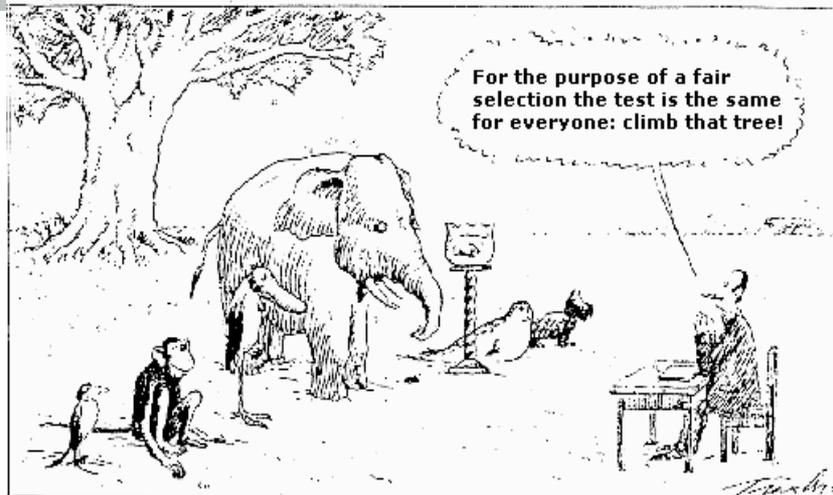
## Begriffe im Bild

### INKLUSION

„Einschließen“  
Alle gemeinsam.  
Die Struktur passt  
sich den individuellen  
Bedürfnissen an.



Quelle: Wikipedia – die freie Enzyklopädie, Stichwort „Inklusion\_(Pädagogik)“ am 18.02.2014



## Leitziele Interkultureller Öffnung

- **Menschen jeder Herkunft** nehmen **Angebote** gleichermaßen an.
- Die **soziale Vielfalt der** Gesellschaft bildet sich unter den **Mitarbeiter/innen** ab
- Alle Mitarbeiter/innen haben **interkulturelle Kompetenzen**
- Erkennen und **Abbauen von** Machtasymmetrien und **Benachteiligung**

## Bedingungen interkultureller Öffnungsprozesse

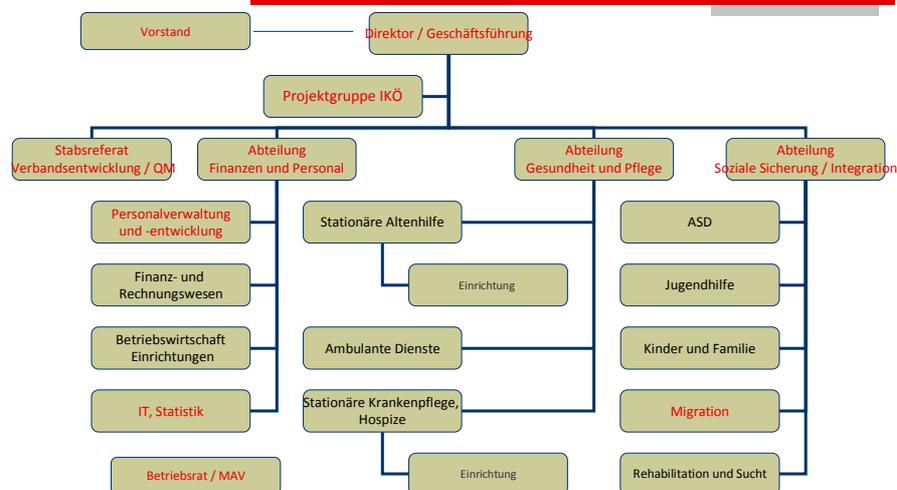
„Interkulturelle Orientierung muss von ´oben´ gewollt und von ´unten´ getragen werden.“

IKÖ als konkreter Prozess bedarf der

- Vorbereitung und Einleitung des Prozesses
- Formulierung und Verabschiedung des Vorhabens
- Umsetzung und Implementierung in Konzepten, Angeboten und Maßnahmen
- Evaluation und Weiterentwicklung.“

DCV: Vielfalt bewegt Menschen, S. 18

## Interkulturelle Öffnung als Projekt des gesamten Verbandes oder einer Einrichtung



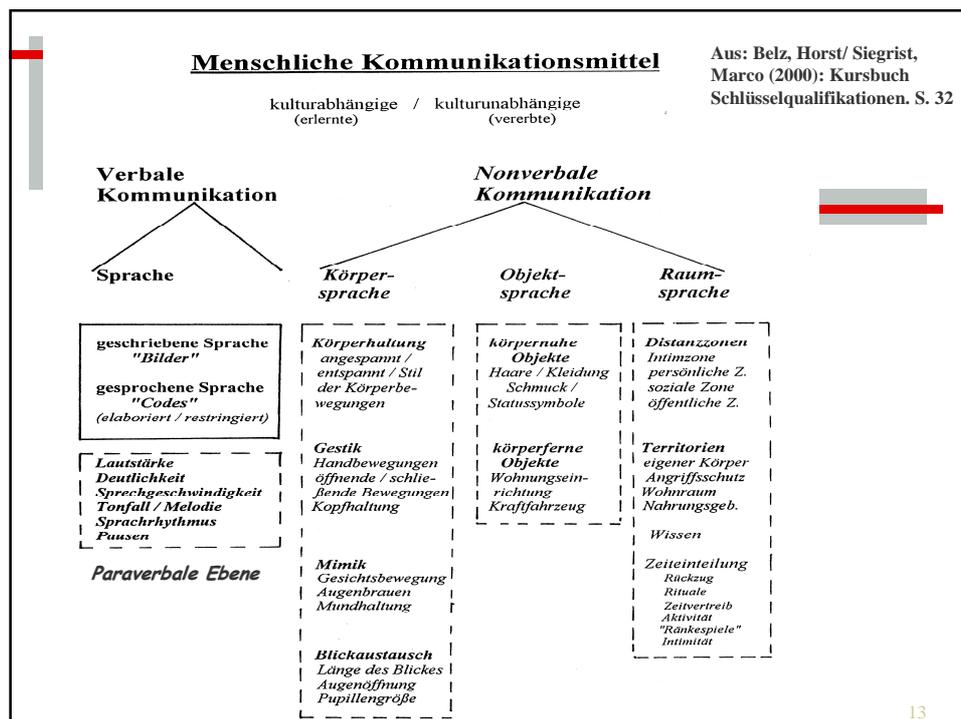


## Wahrnehmung und Kommunikation

sind abhängig von

- der individuellen Wahrnehmung, deren Deutung und Bewertung
- dem jeweiligen Selbst- bzw. Fremdbild
- der gesellschaftlichen Bewertung bestimmter Verhaltensweisen in Situationen
- der Frage der Machtverteilung zwischen Sender und Empfänger in einer Situation
- dem eigenen individuellen Konfliktverständnis und Verhaltensmuster in Konflikten.

www.susanne-bourgeois.de - www.context-bildung.de 12



13

## Kommunikationstheoretische Grundsätze nach Paul Watzlawick

- Man kann nicht nicht kommunizieren.
  - **Jedes Verhalten hat einen Mitteilungs-Charakter, man verhält sich immer in irgendeiner Weise.**
- Jede Kommunikation hat zwei Seiten:
  - **Inhaltsaspekt (Sachinformation und verbaler Ausdruck)**
  - **Beziehungsaspekt (Mitteilung über die Beziehung und nonverbale Signale)**
- Der Beziehungsaspekt ist der Schlüssel für die Bereitschaft des Gegenübers, den Inhalt einer Botschaft aufzunehmen.

www.susanne-bourgeois.de - www.context-bildung.de

14

# Eisberg-Modell von Kommunikation

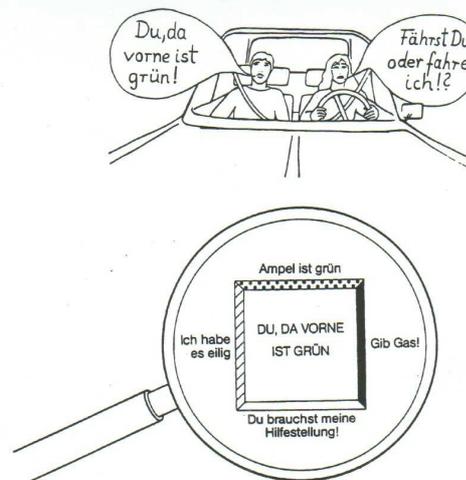


www.susanne-bourgeois.de

www.context-bildung.de

15

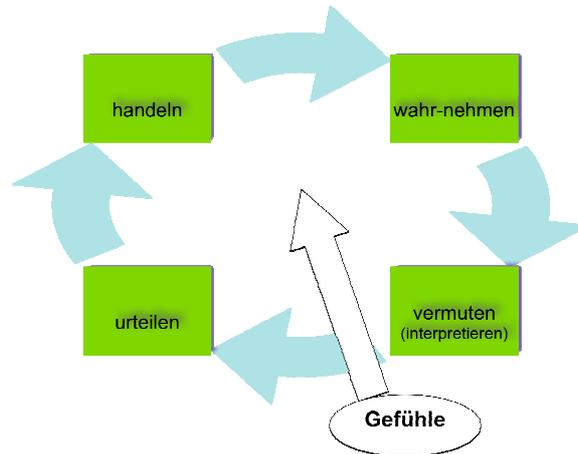
# Die vier Seiten einer Nachricht (nach Friedemann Schulz von Thun)



www.su:

16

## Bewusstseinsrad



## Vorurteile, Stereotypen, Etikettierungen

- Stereotypen sind Fiktionen, Bilder in unseren Köpfen, die weder wahr noch falsch sind. Sie sind Eigenschaften, die Personen aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu einer Gruppe zugeschrieben werden, unabhängig davon, ob diese Person das Merkmal erfüllt oder nicht.
- Vorurteile, Stereotypisierungen, Stigmatisierungen sind an Mechanismen der Vereinfachung und Verzerrung von Wirklichkeit geknüpft:  
Bestimmte Aspekte des Aussehens oder des Verhaltens von Menschen oder Gruppen werden hervorgehoben und dienen zur pauschalen Beurteilung/Verurteilung der ganzen Person.
- Brisant werden solche Etikettierungen in Situationen mit ungleichen Ausgangsbedingungen oder Machtverhältnissen (z.B. in hierarchisch strukturierten Organisationen, in Bildungseinrichtungen).
- Negative Etikettierungen können das Selbstbild vor allem von Kindern und Jugendlichen beschädigen.

(nach P. Wagner u.a.: Macker, Zicke, Trampeltier)

## Wie kann Kommunikation schief gehen? Nicht-Verstehen oder Miss-Verstehen

- Nicht-Verstehen z.B. wegen Lärm, andere Sprache, Unkonzentriertheit ...
- Miss-Verstehen z.B. durch Vorurteile, Angst, Antipathie ...  
Mögliche (Hinter-)Gründe dafür können sein:
  - Das Bild, das der Empfänger von sich hat (Selbstbild)
  - Das Bild, das der Empfänger vom Sender hat (Fremdbild)
  - Gesendete oder empfangene Doppelbotschaften

## Sollbruchstellen von Kommunikation im interkulturellen Zusammenhang

- Kommunikative Barrieren (verbal und nonverbal) bewirken Nichtverstehen und Missverständnisse.
- Wahrnehmung und Interpretation/Bewertung der Wahrnehmung einer Situation liegen bei beiden Parteien weit auseinander.
- Verschiedene Wertvorstellungen führen zu unterschiedlichen Bedürfnissen (soziale und Ich-Bedürfnisse) (s. z.B. Theoriemodell von Hofstede).
- Unterschiedliche gegenseitige Zuschreibung von Eigenschaften und Merkmalen verhindern wirklichen Kontakt. Gegenseitige Erwartungen werden nicht erfüllt.

## Häufige Ursachen für interkulturelle Missverständnisse

- Andere Deutungen im Bereich nonverbaler Kommunikation oder anderes Verständnis von der Bedeutung bestimmter Wörter
- Distanz und Nähe
- Hierarchische Ordnung in Gesellschaft, Familie und Arbeitsorganisation
- Umgang mit Rollen
- Regelmäßigkeit und Systematik in Abläufen
- Umgang mit Zeit
- Umgang mit Statussymbolen/Eigentum

## Grundvoraussetzung zur Lösung von Kommunikationsproblemen im interkulturellen Kontext

„Es ist immer mein Blick, es ist meine Brille, mit der ich andere Personen und Verhältnisse betrachte.

Es sind meine Erwartungen, die mich (fehl)leiten.“

Hecht-El Minshawi, Beatrice: Interkulturelle Kompetenz – For an better Understanding. Schlüsselfaktoren für internationale Zusammenarbeit.

-> Ich muss mir vor allem darüber klar werden, von welchen Bildern und Erwartungen ich mich leiten lasse

-> und an welchen Stellen dies nicht mit den Erwartungen oder der Realität des Gegenübers zusammenpasst.

## Hilfen für eine verbesserte Kommunikation

- Ich-Botschaften
- Technik des „aktiven Zuhörens“
- „Türöffner“ können alle Formulierungen bzw. paraverbalen und nonverbalen Signale sein, die dem Gegenüber Akzeptanz und Achtung signalisieren und die eigene Meinung heraushalten
- Metakommunikation, die bewusst und auch für das Gegenüber transparent geführt wird (Begründung, warum man jetzt auf diese Ebene wechselt)
- Feedback: „Ich weiß nicht, was ich gesagt habe, solange ich nicht die Antwort darauf gehört habe.“ Norbert Wiener, Kybernetiker  
-> ohne Rückmeldung/Antwort des Gegenübers bleibt das Funktionieren des Gesprächsprozesses offen.

## Interkulturelle kommunikative Kompetenz nach Auernheimer

- Empathie
- Sensibilität für Asymmetrien von Beziehungen (insbesondere in Bezug auf Machtungleichheit)
- Bewusstsein der Gefahr der Zirkularität gegenseitiger Zuschreibungen
- Aufmerksamkeit für negative Kollektiverfahrungen (Diskriminierung)
- Reflexion der eigenen Fremdbilder