

Abdoulaye Amadou Nassamou · Vermittlungsfachkraft

Transkulturalität im Hinblick auf die Beratung von Flüchtlingen und Zuwanderern

Zur kultursensiblen Beratung

Aufgrund der steigenden Anzahl von Flüchtlingen und Zuwanderern ist der Alltag in der Beratung bei den Agenturen für Arbeit aktuell von der Zusammenarbeit mit dieser Zielgruppe als Kundschaft deutlich geprägt. Dabei stellt insbesondere bei Menschen aus verschiedensten Kulturkreisen, die oft traumatische Ereignisse hinter sich haben, die Beratung eine große Herausforderung dar, denn als zu überwindende Hürden für die Beratenden gelten nicht nur die Sprachbarrieren mit soziokulturellen und religiösen Hintergründen, sondern auch der Umgang mit gegenseitigen Erwartungen auf interaktiver Ebene.

Hinsichtlich dieser Realität: wie lässt sich das Arbeitskonzept unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen entwickeln?

Aspekt zur Transkulturalität

In diesem Kontext ist von „Transkulturalität“ die Rede, da es sich in der Tat um Zielgruppen mit positiver Bleiberechtsprognose handelt. Diese sollen nun in diese für sie neue Heimat integriert werden.

Bei der Beratung und Betreuung von Flüchtlingen kommen in vielerlei Hinsicht unmittelbare Faktoren ins Spiel, die wir bereits kennen: Sprachbarrieren, soziokulturelle und religiöse Unterschiede. Wenn jedoch die Hürde der Verständigungsschwierigkeiten durch eine gemeinsame, für die Beteiligten vertraute Sprache überwunden wird (sei es unter Hinzuziehung eines Dolmetschers bzw. einer Dolmetscherin oder in einer direkter Kommunikation zwischen der Fachkraft und dem Kunden): Sind dann lediglich die benannten weiteren Aspekte zu berücksichtigen?

Meiner Erfahrung nach nicht, denn in Anlehnung an das Konzept von Prof. Auernheimer zur „Interkulturalität“ dürfen wir feststellen, dass in der interkulturellen Kommunikation die meisten Missverständnisse eigentlich auf Beziehungsebene geschehen, und zwar aufgrund der „**Machtasymmetrie**“ und damit verbundenen Erwartungen.

Drei weitere Dimensionen kristallisieren sich dabei folgend zu der ersten Dimension heraus, nämlich „**Kollektiverfahrungen**“, „**Fremdbilder**“ und „**Differente Kulturmuster**“.

Die Verantwortung für das Gelingen einer Kommunikation wird den beratenden Fachkräften zugewiesen, und ich möchte deshalb an dieser Stelle für eine systemische statt pathologisierende Sichtweise plädieren. In systemischer Hinsicht sollte man sich mit eignen Anteilen auseinandersetzen, das heißt, hier geht es auch um die Reflexion der Kultur der Gesellschaft, zu der man sich zugehörig fühlt.

Dimensionen der Kommunikation in transkulturellem Kontext

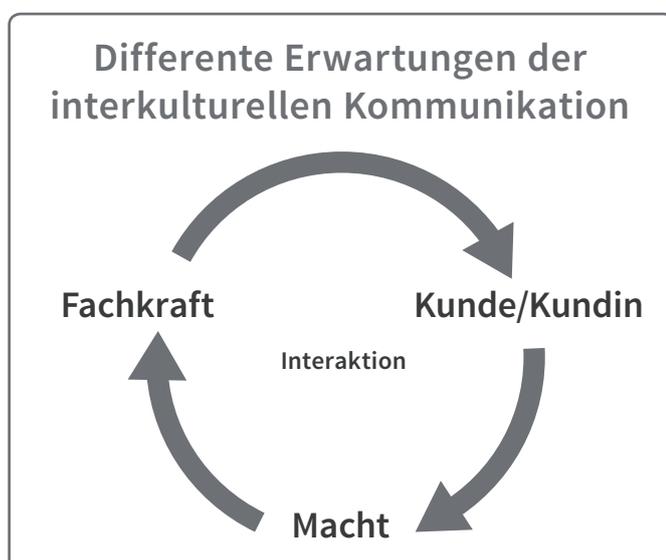
> **Machtasymmetrie**

Die interkulturelle Kommunikation des alltäglichen Lebens, die meist von Ungleichheit bestimmt wird, aber nicht notwendigerweise asymmetrisch sein muss, überträgt sich automatisch auf interaktiver Ebene in der Beratung. Dieses Phänomen ist zum Teil auf Status-, Rechtsungleichheit oder Wohlstandgefälle zurückzuführen, wobei sich einer der Beteiligten für etwas Besseres hält und bewusst oder unbewusst auf das Gegenüber herabschaut, während dieser erwartet auf Augenhöhe und respektvoll behandelt zu werden. Für die Wahrnehmung einer solchen Hal-

tung braucht der Mensch die Sprache nicht zu verstehen, denn dies geschieht intuitiv. Das Axiom Paul Watzlawicks nach dem Motto „Man kann nicht nicht kommunizieren“ bringt das auf dem Punkt. Die Körpersprache verrät uns zum großen Teil die Realität zur Haltung und Empfindung eines jeden Menschen, mit dem wir interagieren. Die Körpersprache ist zwar nicht eindeutig, muss aber interpretiert werden, denn sie ist Ausdruck der Kulturation, der Individualität und der Sozialisation.

Eine andere Überlegenheit (bzw. für den Ratsuchenden Unterlegenheit) könnte auch hinsichtlich Handlungsmöglichkeiten, Verfügbarkeit von Ressourcen, Zugang zu Informationen, sozialen Beziehungen usw. oder auch diskursive Macht (d.h. jemand bestimmt, was Thema sein darf und was Tabu ist) entstehen.

Die entscheidende Frage ist nun, wie geht man als beratende Fachkraft mit diesen Machtgefällen um, sodass es einem gelingt, eine vertrauensvolle Atmosphäre in der Beratung zu schaffen? Das Soziale muss auf jeden Fall vorhanden sein! Es gilt hierbei die eigene Sozialader pulsieren zu lassen, dem Gegenüber in authentischer Weise Respekt entgegen zu bringen, insbesondere, wenn man bedenkt, dass respektvoll behandelt zu werden zu den Grundbedürfnissen eines jeden Menschen gehört. Zeitgleich sind unser Fingerspitzengefühl und unser Einfühlungsvermögen gefragt, um eine angemessene Balance von Empathie und professioneller Distanz bewahren zu können, denn die Kunden, die im diesem Kontext unsere Beratungsstellen aufsuchen, sind oft mit Ihren Leidensgeschichten unterwegs, mit denen sich die beratende Person zwangsläufig auseinandersetzen muss.



› Kollektiverfahrungen

Diese Dimension, die oft mit Vorurteilen verbunden ist und sowohl historisch als auch aktuell sein kann (als Bsp. Kolonialgeschichte, bei Flüchtlingen auch aktuelle Rassismus-Erfahrungen) ist am schwierigsten zu kontrollieren. Schließlich geht es nicht darum zu leugnen, dass wir Vorurteile haben, sondern zu wissen, wie wir damit umgehen, damit wir nicht damit beginnen, bestimmte Schubladen in unseren Köpfen zu bilden.

Diese Geschichte eine Frau aus Togo bringt das Ganze auf dem Punkt Die Frau mit togoischen Wurzeln studierte in Deutschland Wirtschaftswissenschaft und schrieb erfolgreich ihre Doktorarbeit. Diese Frau musste in einer Arztpraxis ihr „blau-

„*Schließlich geht es nicht darum zu leugnen, dass wir Vorurteile haben, sondern zu wissen, wie wir damit umgehen.*“

es Wunder“ erleben. Kaum hat sie der behandelnde Arzt gesehen, zog er seine Schuhe aus und eilte in den Wartebereich, um zu fragen, ob irgendjemand „afrikanisch“ sprechen würde. Sie beobachtete ihn und ließ ihn seine „Show“ abziehen, dann wendete sie sich ihm wörtlich zu: „Wissen Sie was? Von einem ignoranten Arzt wie Sie lasse ich mich nicht behandeln!“ Und weg war sie.

Kollektiverfahrungen beeinflussen, ob jemand als Individuum oder als Mitglied einer Gruppe wahrgenommen wird. Sie bestimmen die gegenseitigen Fremdbilder, die von öffentlichen Diskursen beeinflusst werden. Ein konkretes Beispiel dafür ist das Thema „Islam und internationaler Terrorismus“.

› Fremdbilder

Es geht um Konstrukte, Bilder über Fremde. Das heißt, in Kontakt mit Menschen aus anderen Kulturkreisen oder mit anderen religiösen Hintergründen setzt man eine Art „Brille“ auf und durch diese Brille mit allem, was als Bilder dazu gehören, versucht man das Gegenüber zu betrachten. Es ist wichtig als Fachkraft zu reflektieren: Was für Brille setze ich auf, wenn ich Menschen überhaupt begegne?

Wenn der Beratende eine diese drei Dimensionen nicht in den Griff bekommt, dann haben wir es mit Kommunikationsstörungen zu tun, bevor diese im Grunde genommen begonnen

hat, denn bei der vierten Ebene ist lediglich sensibler und respektvoller Umgang mit soziokulturellen und religiösen Hintergründe anderer gefragt.

➤ **Differente Kulturmuster**

Diese sind nichts anderes als Deutungsmuster, kulturelle Codes, Regieanweisungen, nach denen sich unser Alltag orientiert. Anders gesagt, Normen, Werte, Verhaltensregeln, Kommunikation werden von einer sozialen Gruppe festgelegt, in die ein Mensch hinein geboren wird. Am Beispiel der deutschen Kultur: Welche Bedeutung hat die Zeit? Wie wird kommuniziert? Welche Bedeutung haben Individuum und Gruppe? Welche Rollen spielen Regeln und Vorschriften? Welche Rolle spielen Alter und Geschlecht? Was ist tabu? Wie ist Macht und Autorität verteilt?

Das bedeutet, interkulturelle/transkulturelle Kompetenz entwickle ich nicht zunächst, indem ich mich mit dem anderen befasse, sondern mich selbst klarer kenne. Reflexionsvermögen spielt eine zentrale Rolle dabei.

Prof. Heidi Keller (Uni Osnabrück) definierte die Kultur als Anpassungsstrategie der Menschen an ihre Umwelt, an die Herausforderungen, Möglichkeiten und Einschränkungen, die bestimmte Kontexte ausmachen und fügte hinzu, dass der Mensch biologisch darauf vorbereitet ist Kultur zu erwerben, und zwar zunächst die Kultur, in die er hineingeboren wird. Das heißt also, dass „Kultur einfach Kontext ist“.

Einsatz von Dolmetscher/in

Im Setting einer Beratungssituation lassen sich diese Dimensionen der interkulturellen Kommunikation wiederfinden. Die Brücke der gegenseitigen Verständigung, die der Dolmetscher/die Dolmetscherin versucht zu schlagen, ist deshalb einer enormen Belastungsprobe ausgesetzt. Sowohl der Dolmetscher als auch die beratende Fachkraft müssen ihre Grenzen kennen und auch diese respektieren, damit es nicht zu Missverständnissen kommt. Der Beratende führt immer das Gespräch und der Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin versucht soweit es geht, die Botschaft zu vermitteln.



Abdoulaye Amadou Nassamou

40 Jahre, geboren im Niger

- seit März 2015 Vermittlungsfachkraft bei der Agentur für Arbeit Dortmund für die frühzeitige Arbeitsmarktintegration von Asylbewerber/innen
- Juli 2009 - Juni 2014 Mitarbeiter der Diakonie Düsseldorf (Sachgebiet Integration, Migration und Flucht): Tätigkeit als Berater zum Asylverfahren, zur freiwilligen Rückkehr, Betreuer für schutzbedürftige Flüchtlinge im Rahmen des EFF-Projektes; Trainer zur „transkulturellen Kompetenz“ für Multiplikatoren und Workshop für Eltern aus dem islamischen Kontext zur gewaltfreien Erziehung im deutschen System im Rahmen des EIF-Projektes
- Mai 2006 - Dez. 2009 Mitarbeiter des Psychosozialen Zentrums: Tätigkeit als muttersprachlicher Mentor, Betreuer von traumatisierten Flüchtlingen, Referent, Leitung der interkulturellen Gruppe zur Errichtung eines „Trauerorts“ für die Klienten/innen des Zentrums
- Juni 2007 - Sept. 2008 Tätigkeit als Sprach- und Kulturmittler bei der Firma für Bildung und Beratung „NOVA NEXUS“: Dozent für die Methodik der Sprach- und Kulturmittlung (Kultursensibles Dolmetschen)
- April 2008 - Okt. 2008 Diversity-Trainer (Trainer zur transkulturellen Kompetenz)
- Juli 2002 – Juni 2005 Weiterbildung zum Sprach- und Kulturmittler im Gesundheits- und Sozialwesen/ Sprach – und Integrationsmittler
- Mai 2001 Einreise nach Deutschland

Veröffentlichungen/Mitautor:

- Diversity / transkulturelle Kompetenz in klinischen und sozialen Arbeitsfeldern (Kohlhammer)
- Psychosoziale Beratung von Migranten (Kohlhammer)

In Anlehnung an das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun wird die störungsfreie Wiedergabe von Sachinhalten zwischen allen Beteiligten, die zeitgleich Sender und Empfänger sind, maßgeblich durch den emotionalen Gehalt der Beziehungsseite und die Empfangsgewohnheiten beeinflusst.

Mein Fazit:

Eine herausfordernde, anspruchsvolle, aber auch sehr bereichernde und notwendige Arbeit.