

Interkulturelle Begegnungen: Verständnis fördern - Missverständnisse minimieren!

Von Sarah Morcos und Katrin Matuschek

Überblick

Viele Menschen in Deutschland engagieren sich für geflüchtete Menschen. Die Schutzsuchenden kommen aus anderen Ländern bzw. Kulturkreisen und haben auf Ihrer Flucht extreme Erfahrungen gemacht, die sie ebenfalls prägen. Engagierte stehen dabei vor der Herausforderung kulturell sensibel zu handeln.



Diese **MuP–Arbeitshilfe** fokussiert daher auf interkulturelle Sensibilisierung in der Flüchtlingshilfe. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Kommunikation und der Vermeidung von Missverständnissen. Wir möchten Engagierten Impulse für Ihre Arbeit geben, indem wir *erstens* anregen sich mit den Bedingungen von Flucht und Asyl auseinanderzusetzen. *Zweitens* die Kulturdimension reflektieren, um herauszufinden wo *drittens* Kommunikationsstörungen und Missverständnisse entstehen könnten. *Viertens* geben wir Tipps und Empfehlungen für die Praxis.

Quelle: Dieter Schütz / pixelio.de

Wir möchten auf diese Weise den interkulturellen Dialog fördern und die Integration von Geflüchteten in die Gesellschaft verbessern. Interkulturelle Kompetenz setzt dabei eine Sensibilisierung mit verschiedenen allgemeinen Wissensbereichen aber auch mit der eigenen, individuellen Persönlichkeit voraus und ist ein Prozess, der sich in (manchmal) kleinen Schritten vollzieht! Wir möchten Sie ermutigen diesen spannenden Weg zu gehen und sich überraschen zu lassen was Ihnen dabei alles begegnen kann!

Inhalte

1. [Die Ausgangslage: Engagement im Kontext von Flucht & Asyl](#)
2. [Die Grundlagen: Was ist Kultur?](#)
3. [Kommunikationsstörungen und Missverständnisse bei interkulturellen Begegnungen](#)
4. [Interkulturelle Sensibilität im Umgang mit Geflüchteten](#)
5. [Quellen und Literaturhinweise](#)

1. Die Ausgangslage: Engagement im Kontext von Flucht & Asyl

Hinweis  Wenn man sich in der Flüchtlingshilfe engagieren möchte, ist es sinnvoll sich mit dem Thema Flucht und Asyl auseinanderzusetzen, um die Rahmenbedingungen des eigenen Engagements zu kennen und organisieren zu können.

Dazu gehört auch, sich mit den Fluchtursachen auseinanderzusetzen. Das [Netzwerk Flüchtlingsforschung](#) bietet sich als Informationsquelle an. Im Artikel „[Flucht und ihre Ursachen](#)“ erklären *Johannes M. Becker* und *Ulrike Krause* (Zentrum für Konfliktforschung der Universität Marburg) über Konflikt als Fluchtgrund auf.

Zahlen & Daten in Kürze - Die Situation weltweit

Stand Ende 2014 – Zahlen und Statistiken für das Jahr 2015 werden 2016 veröffentlicht. Die Anzahl der flüchtenden Menschen wird aufgrund weltweit andauernder Konflikte steigen:

- ❖ Es sind fast **60 Millionen Menschen** auf der **Flucht**
- ❖ Die **Hälfte** aller Flüchtenden sind **Kinder**
- ❖ **9 von 10 Flüchtlingen (86%)** sind **Binnenvertriebene** oder leben in den einem der angrenzenden Nachbarländern und bleiben somit in ihrer Herkunftsregion

Die **Herkunftsländer**, aus denen die meisten Flüchtlinge kommen:

1. Syrien (ca. 3,9 Mio.)
2. Afghanistan (ca. 2,6 Mio.)
3. Somalia (ca. 1,2 Mio.)
4. Sudan (ca. 650.000)
5. Südsudan (ca. 620.000)
6. Dem. Rep. Kongo (ca. 520.000)
7. Myanmar (ca. 480.000)

Länder, welche fast **50 %** aller Flüchtlinge **aufnehmen**:

1. Türkei (ca. 1,6 Mio.)
2. Pakistan (ca. 1,5 Mio.)
3. Libanon (ca. 1,2 Mio.)
4. Iran (ca. 980.000)
5. Äthiopien (ca. 660.000)
6. Jordanien (ca. 650.000)

In den 28 Mitgliedstaaten der EU wurden 2014 insgesamt 625.920 Schutzsuchende gezählt.

Hinweis : Zahlen, Daten & Statistiken

Vorsicht bei der Verwendung von Zahlen, Daten & Statistiken! Prüfen Sie immer genau, deren Aussagegehalt! (z.B.: Die Anzahl der Asylsuchenden sagt noch nichts über die Entscheidung der Verfahren aus!)

Diese Zahlen Daten und Statistiken sowie mehr Informationen, finden Sie beispielsweise bei [Eurostat](#), dem statistischen Amt der **Europäischen Union** oder bei der [UNO-Flüchtlingshilfe](#).

2. Die Grundlagen: Was ist Kultur?

Ausgangslage

Häufig wird versucht den Begriff **Kultur** auf ein vermeintlich homogenes geographisches Gebiet oder gar auf ethnische Zugehörigkeiten zu beziehen (z.B.: „Deutsche Kultur“, „Afrikanische Kultur“ o. ä.), welche jedoch bei genauerer Betrachtung nicht existieren.

Kulturelle Zuschreibungen verfolgen häufig Zwecke,

- ☛ der Abgrenzung,
- ☛ der Festigung von Machtstrukturen
- ☛ oder der Erhebung über eine andere Gruppe.

Viele Konflikte oder Verhaltensweisen werden unter Rückgriff auf den Kulturbegriff erklärt, dabei liegt ihre Ursache häufig in *individuellen Prägungen* oder *Beweggründen* oder in *sozio-ökonomischen Unterschieden*. Die

Verwendung des **Begriffs Kultur** zielt meist auf die Formulierung von **Erwartungen über Verhalten**, sei es erwünschtes oder nichterwünschtes, von Menschen in einer Gemeinschaft oder von und in Institutionen.

Ganz im Sinne von: „Dies sind die Regeln, nach denen man sich (hier / bei uns) verhält. Das läuft hier so!“.

Zu einer **interkulturellen Sensibilisierung** gehört, sich deutlich zu machen, dass jeder Mensch anders ist und ‚Kultur‘ ein vieldimensionaler Begriff ist. Dabei gilt es festzuhalten:

- Eine Kultur ist niemandem angeboren, sie wird erlernt.
- Kulturen sind dynamisch und verändern sich.
- Kulturen und die Menschen, die ihnen angehören, sind heterogen.
- Die Zugehörigkeit zu einer Kultur definiert nicht den ganzen Menschen.
- Kultur beschreibt nicht nur die ethnische Herkunft, sondern auch andere kulturelle Regelsysteme (etwa die Zugehörigkeit zu einem Sportverein, einem Betrieb, einer Musikgruppe). Deshalb gehört jeder verschiedenen Kulturen an.

Interkulturelle Sensibilisierung bedeutet also:

- ↳ Sich der **eigenen Kultur** bewusst werden! Was sind meine kulturellen **Wurzeln und Werte**?
- ↳ Hinterfragen der **eigenen Haltungen**! Wo kommen meine Haltungen her und **wie beeinflussen sie mein Verhalten**?

Sie möchten mehr zum Thema Vielfalt, Diversity und Kultur im Non-Profit-Bereich wissen? Dann empfehlen wir die **MuP-Broschüre: „Diversitätspolitik. Strategien für mehr kulturelle Vielfalt in politischen Mitgliederorganisationen“**. Diese finden Sie [hier](#) zum kostenlosen Download.

Exkurs: Was ist Kultur?

Kultur ist ein vielschichtiger Begriff, welcher häufig im Alltag gebraucht wird, sich jedoch meist auf verschiedene Gegenstände bezieht und dabei oft nicht mit Inhalt gefüllt ist. Was ist gemeint wenn wir von Kultur sprechen? Werte, Ideen, Geschichte? Kunst und Literatur? Popkultur? Fan- oder Fußballkultur? Esskultur?

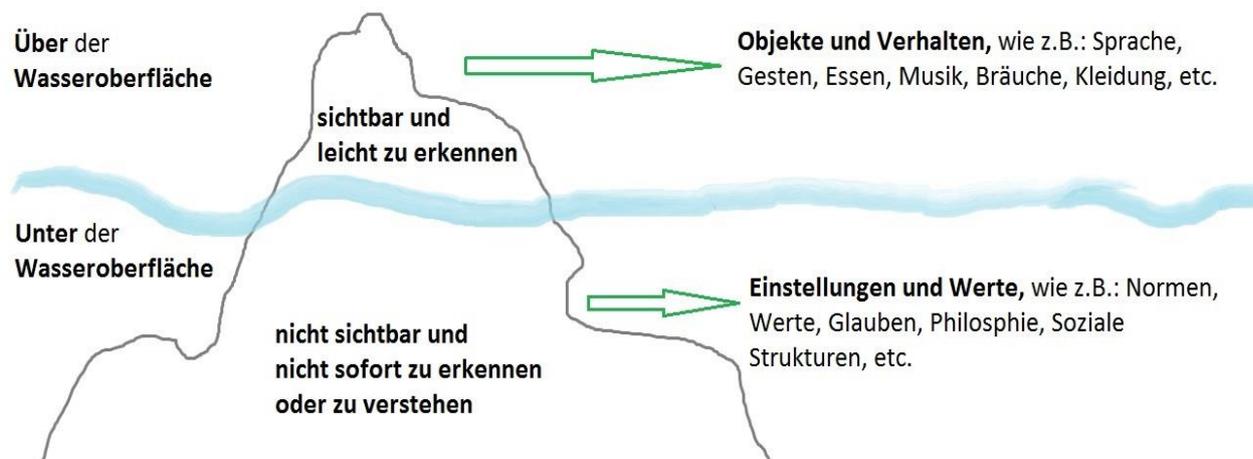
Es lohnt, sich mit den verschiedenen Aspekten und Ansätzen von Kultur sowie Inhalt und Konstruktion von Kulturbegriffen auseinanderzusetzen, beispielsweise mit folgenden Materialien:

- 📖 „[Vielfalt der Kulturbegriffe](#)“ von *Ansgar Nünning*
- 📖 „[Sozialisation in der Migrationsgesellschaft und die Frage nach der Kultur](#)“ von *Rudolf Leiprecht*
- 📖 „[Werte, Milieus und Lebensstile. Zum Kulturwandel unserer Gesellschaft](#)“ von *Hans-Peter Müller*

Kultur ist auch ein Thema in Bezug zu Migration und Integration. Mehr dazu finden Sie beispielsweise bei der **Bundeszentrale für politische Bildung (BPB)**:

- 📖 „[Migration und Integration](#)“ von *Susann Gessner*
- 📖 Sowie im [Dossier zu Migration](#), welches das Thema vielseitig beleuchtet.

Perspektiven auf Kultur: Das Eisbergmodell



Das **Eisbergmodell** ist durch Edgar Schein auch in der Kulturwissenschaft wie auch im Bereich Unternehmenskultur populär geworden und sensibilisiert für das **Sichtbare** und das **Unsichtbare**. Die „Spitze des Eisbergs“ steht für all die Dinge, die wir wahrnehmen können. Der wesentlich größere Teil liegt „verborgen unter der Oberfläche“, prägt das was „über der Oberfläche“ sichtbar ist und symbolisiert verschiedene Denk- und Handlungskonzepte.

Betrachten Sie das Eisbergmodell aus verschiedenen **gesellschaftlichen** aber auch **individuellen Perspektiven**: Was liegt z.B. unter Ihrer eigenen persönlichen „Oberfläche“? Was prägt Ihr sichtbares Verhalten?

Hinweis 📢 Mehr Informationen zu [Interkultureller Kompetenz](#) bietet die **Landeszentrale für Politische Bildung Thüringen** mit umfangreichen Materialien sowie einem [Lexikon](#).

3. Kommunikationsstörungen und Missverständnisse bei interkulturellen Begegnungen

? Wie entstehen Kommunikationsstörungen und folgende Missverständnisse oder Probleme?

i **Kommunikationsstörungen** entstehen wenn die gegenseitigen *Erwartungen* im Gespräch oder im Handeln enttäuscht werden. Kommunikation im interkulturellen Kontext unterliegt besonderen Anforderungen und deren Störanfälligkeit wird häufig auf kulturell bedingte Differenzen zurückgeführt.

➔ **Folge:** Irritationen und Unsicherheit über das weitere Vorgehen & Verhalten

? Doch wie kommt es zu diesen verschiedenen Erwartungen? Liegt es (wirklich) an kulturellen Unterschieden?

i Falsche bzw. unpassende Erwartungen entstehen meist durch **stereotype Vorstellungen** von dem „fremden“ Gegenüber. **Interkulturelle Kommunikationssituationen** erzeugen häufig folgende Wahrnehmungen:

- Menschen nehmen sich gegenseitig als fremd & einer „anderen Gruppe“ zugehörig wahr.
- Dadurch tauchen stereotype oder mit Vorurteilen behaftete Fremdbilder auf, also Vorstellungen und Ideen die wir von „dem Fremden“ haben.
- Diese Fremdheitswahrnehmung ist *eigentlich* ein „Schutzmechanismus“, der verhindert, dass wir die Äußerungen oder das Handeln des Gegenübers gleich in unser eigenes Interpretationsschema einfügen. Dies kann *jedoch* dazu führen, alle Aktionen und Reaktionen nur durch die „andere Kultur“ erklären zu wollen.

Hinweis  An dieser Stelle ist es sinnvoll interkulturelle Kommunikation und interkulturelle Kompetenz aus einer **mehrdimensionalen Perspektive** zu betrachten, also zu fragen: **Welche weiteren Faktoren beeinflussen (interkulturelle) Begegnungen und Kommunikationssituationen?**

Das Verhalten & die Kommunikation im interkulturellen Kontext werden nach Georg Auernheimer durch die Faktoren **Machtverhältnisse bzw. Machtasymmetrien, Fremdbilder & Kollektiverfahrungen** sowie **Kulturdifferenzen bzw. differente Kulturmuster** beeinflusst:

- **Machtverhältnisse bzw. Machtasymmetrien:** Diese können beispielsweise geprägt sein durch institutionelle Faktoren oder allgemeine gesellschaftliche Verhältnisse, die sich durch Status, Rechtsungleichheit, Wohlstandsgefälle, Repräsentanz in der Gesellschaft, Zugang zu Informationen und das Vorhandensein von Ressourcen (sozial, materiell oder kulturell) äußern.

Strukturelle Machtasymmetrien können die Kommunikation stören, da diese die Möglichkeit bei den „Unterlegenen“ sich selbst zu äußern einschränken.

➤ **Beispiel:** Das Verhältnis von Helfenden und Flüchtlingen ist keine Begegnung auf institutioneller oder rechtlicher Augenhöhe. Denn Helfende haben meist einen gesicherten rechtlichen (Aufenthalts-)Status, kommen aus finanziell und gesellschaftlich stabileren Verhältnissen. Helfende sind daher in einer „machtvolleren“ Position.

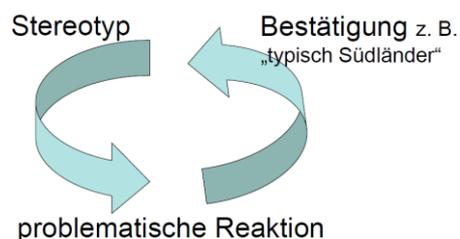
- **Fremdbilder & Kollektiverfahrungen:** Fremdbilder, welche häufig durch Kollektiverfahrungen geformt werden beeinflussen die Erwartungen in interkulturellen Begegnungen. Diese Bilder und Vorstellungen entstehen durch gesellschaftliche und insbesondere öffentliche Diskurse, kollektive Bilder und Geschichtsprozesse.

➤ **Beispiel:** Solche Fremdbilder und Kollektiverfahrungen erleben Flüchtlinge, wenn es um die Durchsetzung Ihrer Rechte (z.B.: Schutz vor Verfolgung) geht – da (bisher nicht bekannte) bürokratische Strukturen Ihnen das Gefühl geben zu Bittstellern zu werden. Auch diskriminierende Erlebnisse oder rassistische Anfeindungen können dazu führen, dass Geflüchtete in eine „Opferrolle“ gedrängt werden.

- **Kulturdifferenzen bzw. differente Kulturmuster:** Kulturmuster beziehen sich meist auf ethnische Kulturen und klammern beispielsweise Subkulturen oder soziale Milieus aus, was der einseitigen Betonung eines einzelnen Kulturaspekts entspricht. Soziale Erwartungen werden hierbei, neben Fremdbildern und Kollektiverfahrungen, durch Deutungsmuster geformt, welche selbstverständliches Element einer jeweiligen Lebenswelt oder Kultur darstellen.

➤ **Beispiel:** Der sog. Teufelskreis der Ethnisierung. Vor diesem sei an

Der Teufelskreis der Ethnisierung



dieser Stelle gewarnt, da er ein nicht-kooperatives Verhalten fördert, die Beziehungsebene zwischen den Kommunikationspartnern stört und Kommunikationshindernisse fördert.

Quelle: Auernheimer Georg
<http://www.kommern.lvr.de/app/resources/herausforderungenschuleundjugendhilfe.pdf>

Hinweis  : Erkennen Sie irgendwelche Fremdbilder, Machtverhältnisse o. ä. in Ihrem Umfeld oder Engagement?

Exkurs: Was sind Stereotype?

Kurz gesagt entsprechen **Stereotype** geistigem Schubladendenken (an starren Kategorien orientierte, undifferenzierte, engstirnige Denkweise), welches *verallgemeinernd*, *vereinfachend* und *klischeehaft* ist.

In den Sozialwissenschaften und der Psychologie stellen **Stereotype** ein komplexes Forschungsfeld dar und werden oft im Zusammenhang mit **Vorurteilen** genannt. Wenn Sie mehr über die Hintergründe von Stereotypen & Vorurteilen erfahren möchten empfehlen wir:

-  [Definition, Ursachen und Funktionen](#) von Stereotypen & Vorurteilen bei der **BPB**
-  [Ursprung & Erscheinungsformen](#) aus psychologischer Sicht beim Wissenschaftsportal von **Spektrum.de**
-  [Gesellschaftliche & sozialpsychologische Bedeutung](#) sowie Eskalationsstufen in der **Online Enzyklopädie für Psychologie und Pädagogik**

Störungen der interkulturellen Kommunikation nach Georg Auernheimer:

Nach *Auernheimer* sind **Kulturdifferenzen in Kombination mit Machtasymmetrien** die größten Faktoren, welche die Störanfälligkeit für Kommunikation beeinflussen. Machtasymmetrien werden durch dominantes Verhalten verstärkt, dieses äußert sich beispielsweise durch:

- ☛ Bevormundung durch Paternalismus oder Mitleid (z.B.: „Ich weiß was gut für dich ist.“)
- ☛ Bescheidwissen, Deuten (z.B.: „Du verhältst dich so, weil“)
- ☛ Zuschreibungen (z.B.: „Ihr seid / Flüchtlinge sind ...“) oder Infantilisierung (z.B.: Aufgrund von Sprachbarrieren werden Personen als unmündig behandelt)
- ☛ Bestimmung über Nähe und Distanz (z.B.: Zuweisung von Plätzen, Wer sitzt wo?)



Zu vermeiden sind:

- ☛ offene oder versteckte Abwertungen (z.B.: Verweis auf „rückständige“ Herkunftsländer o.ä.)
- ☛ feste Zuschreibungen (z.B.: „Araber sind“)
- ☛ Pauschalisierungen oder Generalisierungen jeglicher Art (vgl. z.B. Stereotype)
- ☛ kein Eingeständnis eigenen Befremdens – Erst wenn man die Irritation erkennt, kann man gegen diese angehen!
- ☛ barsche Assimilationsforderungen oder Integrationsforderungen (z.B.: „Die müssen sich halt unseren Regeln und Sitten anpassen.“)
- ☛ Nicht zu zivilisatorischen Mission verleiten lassen! (z.B.: „Wir (Europäer) wissen was besser für euch ist...“)

4. Interkulturelle Sensibilität im Umgang mit Geflüchteten

? Was tun um Kommunikationsstörungen zu vermeiden?

- ↳ Anerkennung von identitätsrelevanten Weltbildern, Werten, kulturellen Praktiken und selbstgewählten sozialen Zuordnungen – eine *differenzsensible Haltung*
- ↳ Gleichheit, Wahrnehmung von Ungleichheit, Ungerechtigkeit, Diskriminierung – eine *machtsensible Haltung*
- ↳ Anerkennung heißt:
 - kollektive und biographische Erfahrungen ernst nehmen
 - individuell bedeutsame kulturelle Symbole und Praktiken anerkennen
 - individuelle Besonderheiten respektieren
 - die Selbstdefinition des/der anderen respektieren
 - die jeweiligen Ressourcen beachten und würdigen

Hinweis  : Ein „zu viel“ an Anerkennung kann wiederum zu Zuschreibungen führen und Kommunikationsprozesse behindern!

? Was steckt alles hinter Interkultureller Kompetenz?

i Eine offene Haltung und vielfältige Kompetenzen!

Interkulturelle Kompetenz setzt *Wissen* voraus:

-  Wissen um die **Lebenslagen von Migrant/en/innen**
-  Wissen um **Herkunftsländer von Migrant/en/innen**
-  Wissen um **rechtliche Vorgaben für Flüchtlinge**
-  Wissen um **eigene Werte, Vorannahmen und Vorurteile**
-  Wissen um **unterschiedliche Werte**
-  **gesellschaftspolitisches** Wissen

Interkulturelle Kompetenz setzt *persönliche* und *soziale Kompetenzen* voraus:

- ↳ Offenheit, Neugierde, Interesse für andere Kulturen und Verhaltensweisen
- ↳ Liebe zum Menschen
- ↳ Anerkennung von kultureller Vielfalt und Normalität
- ↳ die Fähigkeit, die Werte der anderen gelten zu lassen
- ↳ Verständnis für Menschen in einer Fluchtsituation, die alles verloren haben und aus ihrer Kultur und ihrem Umfeld herausgerissen wurden
- ↳ Respekt
- ↳ die Fähigkeit, sich in den anderen hineinversetzen können (Einfühlungsvermögen)
- ↳ die Fähigkeit, die eigenen Werte reflektieren zu können (Fähigkeit zur Selbstreflexion)
- ↳ die Fähigkeit, Widersprüche ertragen zu können
- ↳ die Fähigkeit, Missverständnisse aushalten zu können
- ↳ Flexibilität in den Umgangsformen und in der Ausdrucksfähigkeit

- ↳ die Fähigkeit, flexibel auf verschiedene Situationen zu reagieren
- ↳ die Fähigkeit, bei Schwierigkeiten zu einer Lösung zu finden
- ↳ Gelassenheit
- ↳ Humor
- ↳ Lernfähigkeit



Kommunikations- und Handlungsempfehlungen für Ihr Engagement für Flüchtlinge

-  Stellen Sie Fragen und hören Sie aktiv zu!
-  Unterscheiden Sie die eigene Realität von der Ihres Gegenübers!
-  Stellen Sie Kommunikation auf Augenhöhe her – Von Mensch zu Mensch!
-  Nehmen Sie eine kooperative Haltung ein – ohne eigene Grundhaltungen zu opfern!
-  Reflektieren Sie Ihr eigenes Kommunikationsverhalten, wenn Missverständnisse/Irritationen auftreten, ohne es persönlich zu nehmen.
-  Fokussieren Sie Gemeinsamkeiten und Ziele (Co-membershiping)!
-  Machen Sie eigene Werte und Normen transparent – ohne zu belehren!
-  Tauschen Sie sich mit anderen Personen/Engagierten aus!
-  Setzen und erkennen Sie Grenzen der eigenen Leistungsfähigkeit/des eigenen Engagements!

? Was tun, wenn es zu Irritationen kommt? – Reflektieren und Fragen stellen!

Das Irritationen oder Missverständnisse zwischen Menschen auftreten, ist ganz normal. Wir können jedoch den *Umgang* mit Menschen und/oder irritierenden Situationen beeinflussen. Hierfür ist es wichtig „inne zu halten“ und durch Fragen die Situation, den Kontext und die eigene Reaktion zu durchleuchten – auf dieser Basis kann verantwortungsvolles und kooperatives Handeln ermöglicht werden!

ERKENNEN:

- Welche Verhaltenserwartungen und Normen gelten in der eigenen Kultur als selbstverständlich?

- Was sind meine persönlichen Verhaltenserwartungen und Normen? Wodurch sind diese geprägt?
- Warum überrascht mich dieses Verhalten/diese Aussage?
- Was ist gerade mein Anteil an der Situation/meine Rolle?

VERSTEHEN:

- Welchen Sinn haben die fremden Normen in den Heimatländern der Migranten gehabt?
- Handelt es sich um individuelle oder gesellschaftlich-kulturelle Denk- und Handlungsmuster?
- Wie ist gerade die Situation? Welche Machtverhältnisse, Fremdbilder haben gerade Einfluss auf die Situation?

ERKENNEN KÖNNEN:

- Welche Gemeinsamkeiten gibt es zwischen den unterschiedlichen Gesprächspartnern/Kulturen?
- Wo können gemeinsame Ziele verfolgt werden? Welche gemeinsamen Ziele können Sie erkennen?

„Sich informieren, Gemeinsamkeiten entdecken, die dann die Basis bilden, um über Unterschiede produktiv sprechen zu können.“ (Prof. Dr. Stefan Kammhuber)

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg für Ihr Engagement in der Flüchtlingshilfe und in interkulturellen Kontexten! Und denken Sie immer daran: Interkulturelles Lernen ist ein Prozess der im **Miteinander** stattfindet.

5. Weitere Quellen und Literaturhinweise

- [Beitrag](#) von Georg Auernheimer zu interkultureller Kompetenz
- Prof. Dr. Stefan Kammhuber [„Interkulturelle Kompetenz im Engagement für Schutzsuchende“](#)
- Den [Blick in die Praxis von Carmen Martínez Valdés und dem Verein „Ausbildung statt Abschiebung“](#), welcher sich um junge Flüchtlinge kümmert.
- Weitere **Informationen, Link- und Literaturtipps** rund um das Thema „Engagement für Flüchtlinge“ finden Sie auf unserer [MuP-Website](#) sowie im **MuP-Praxisblatt** mit der Übersicht zur Frage [„Wie kann ich helfen?“](#)
- Weitere **MuP-Arbeitshilfen** finden Sie auf der [MuP-Website](#) sowie weitere **Themen im Fokus**, die für Ihre NPO-Arbeit relevant sind finden Sie hier auf unserer [MuP-Website](#).