



Bundesverband e.V.

# **Schriftenreihe Theorie und Praxis 2012**

## **Interkulturelle Öffnung in der Schuldnerberatung**

**Eine Handreichung für die Praxis**

## Impressum

Herausgeber: AWO Bundesverband e.V.  
Verantwortlich: Wolfgang Stadler, Vorstandsvorsitzender  
Autorin: Ina Schiffhauer  
Satz: Typografie Marx, Andernach

© AWO Bundesverband e.V.  
Heinrich-Albertz-Haus  
Blücherstr. 62/63  
10961 Berlin  
Telefon: 030 26309-0  
Telefax: 030 26309-32599  
Email: verlag@awo.org  
Internet: awo.org

Berlin, Oktober 2012

Abdruck, auch in Auszügen, nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages oder Herausgebers.  
Alle Rechte vorbehalten.



# **Interkulturelle Öffnung in der Schuldnerberatung**

**Eine Handreichung für die Praxis**



# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	7
<b>Einleitung</b> .....	8
Die Sinus-Studie .....	9
<b>Beratung ist Interaktion</b> .....	10
<b>Beratungskonzepte sind gesellschaftlich geprägt</b> .....	10
<b>Miteinander reden: Wie funktioniert Kommunikation?</b> .....	11
Ein Kommunikationsmodell .....	11
Verständigung trotz unterschiedlicher Sprachkenntnisse .....	12
Kann-Bestimmungen des GER .....	12
Einfaches Deutsch – leicht gemacht! .....	13
Nonverbale Kommunikation .....	14
<b>Interkultureller Dialog</b> .....	15
Ein Kulturmodell: Die Kulturpyramide .....	15
Wegweiser und Stolperstein: Stereotype .....	15
Wahrnehmung und (Fehl-)Interpretation: Zuschreibungsprozesse .....	16
<b>Ein Modell zur Erklärung unterschiedlicher Verhaltensweisen: Kulturdimensionen</b> .....	16
Einführung in die Kulturgrammatik .....	16
Kulturdimension „Zeitverständnis“ .....	18
Kulturdimension „Macht und Hierarchie“ .....	19
Kulturdimension „Geschlechterrollen“ .....	20
Kulturdimension „Kontext“ .....	21
Kulturdimension „Individualismus versus Kollektivismus“ .....	22
Kulturdimension „Raum“ .....	23
<b>Erweitern Sie Ihren Handlungsspielraum</b> .....	24
Kurzgefasst: Tipps zur erfolgreichen interkulturellen Kommunikation .....	24
<b>Kundenmonitor</b> .....	25
Kundenbefragung .....	25
<b>Anhang</b> .....	27
Linkliste (Stand Oktober 2012) .....	27
AWO Veröffentlichungen .....	28
Weitere Veröffentlichungen der AWO (Bundesverband e.V.) .....	28
Literaturtipps zum Weiterlesen – Eine Auswahl .....	29
Theorie – allgemein verständlich .....	29
Unterhaltsame Einsichten aus anderen Gesellschaften .....	29
<b>Das Projekt: Beratung und Betreuung in der AWO</b> .....	30



## Vorwort

Diese Arbeitshilfe dient der Weiterentwicklung des Arbeitsfeldes Schuldner- und Insolvenzberatung in der Arbeiterwohlfahrt (AWO). Sie stellt gleichzeitig eine Positionierung zur Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund in diesem Handlungsfeld dar. Sie zielt darauf ab, die Qualifizierung der bestehenden Angebote der Schuldner- und Insolvenzberatung zu untermauern und den Prozess der interkulturellen Öffnung (IKÖ) zu fördern.

Die Arbeitshilfe soll für mehr Handlungssicherheit bei Führungs- und pädagogischen Fachkräften aus den Beratungsstellen in der interkulturellen Praxis sorgen. Darüber hinaus bietet sie Planungs- und Reflexionswerkzeuge für die weitere Konzeptentwicklung und Argumentationshilfen für die politische Interessenvertretung.

Für die AWO bedeutet interkulturelle fachliche Qualifizierung, Vielfalt und Anderssein zu erkennen, zu respektieren, zu würdigen und zu fördern. Die Debatte der interkulturellen Öffnung findet in diesem Zusammenhang im Verband als Querschnittsthema in vielfältiger Form ihren Eingang, wie z. B. in Diskussionen, Leitdiskursen, Fortbildungsangeboten, Durchführung von Projekten usw. Diese Initiativen und Aktivitäten sind, wie die vorliegende Handreichung, Ausdruck der Verantwortung des Bundesverbandes, gemeinsame interkulturelle Konzepte für die einzelnen Arbeitsfelder der sozialen Arbeit zu entwickeln und umzusetzen.

Zur interkulturellen Öffnung sozialer Dienste initiierte der Bundesverband bereits Projekte in verschiedenen Handlungsfeldern.

Im Zusammenhang mit Inklusion bedeutet interkulturelle Öffnung der Schuldner- und Insolvenzberatung, die Angebote zielgruppen- und bedarfsorientiert in einer inklusiven Gesellschaft so zu gestalten, dass Menschen mit Migrationshintergrund einen gleichberechtigten Zugang zu diesen haben.

Um dies zu erreichen, sind Führungskräfte und Beschäftigte der Dienste und Einrichtungen aufgerufen, Konzepte und Methoden zur Verfügung zu stellen, mit denen sie ihre Angebote entsprechend der Einwanderungsrealität konzipieren sowie Zugangsbarrieren identifizieren und abbauen können. Grundsätzlich und wichtig ist, interkulturelle Orientierung und Öffnung als Suchbegriff zu verstehen, der je nach Standort, Handlungsfeld, kommunalen Ressourcen etc. unterschiedlich gefüllt und umgesetzt werden kann. Der Prozess der interkulturellen Öffnung wird als offener, fortwährender Prozess begriffen.

Unser besonderer Dank gilt an dieser Stelle den Kolleginnen und Kollegen aus unterschiedlichen AWO Schuldnerberatungsstellen, die in einer Arbeitsgruppe die Grundlage für die weitere Entwicklung und Ausarbeitung der Handreichung durch die Autorin erarbeitet haben.

*Brigitte Döcker, Mitglied des Vorstands AWO Bundesverband e.V.*

## Einleitung

Diese Handreichung „aus der Praxis für die Praxis“ dient der Weiterentwicklung des Arbeitsfeldes Schuldnerberatung der Arbeiterwohlfahrt. Sie stellt eine Hilfe zur Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund<sup>1</sup> in den Schuldnerberatungsstellen dar und basiert auf Erfahrungen aus diesem Handlungsbereich. Sie richtet sich an Träger, Leiter/innen, Berater/innen und Mitarbeiter/innen in Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen.

Die Handreichung ist Teil des Gesamtkonzeptes der Arbeiterwohlfahrt zur interkulturellen Öffnung der sozialen Dienste.

Handlungsleitend für die Arbeiterwohlfahrt ist ein entsprechender Beschluss der Bundeskonferenz aus dem Jahr 2000. Dieser ist auch Grundlage für die Erarbeitung von Arbeitshilfen in den unterschiedlichen Arbeitsfeldern.

In diesem Beschluss werden alle AWO-Gliederungen aufgefordert, bestehende und neue Dienste und Einrichtungen interkulturell zu öffnen, indem darauf geachtet wird,

- dass Migrantinnen/Migranten ihrem Bevölkerungsanteil entsprechend in den Angeboten repräsentiert sind;
- dass konzeptionell, organisatorisch und personell den Bedürfnissen von Migrantinnen/Migranten in den Einrichtungen und Maßnahmen entsprochen wird.

### Maxime des Interkulturellen

In einer Einwanderungsgesellschaft ist jede (soziale) Dienstleistung und jedes soziale Handlungsfeld so zu gestalten, dass Migrantinnen und Migranten sich entsprechend ihrer Handlungs- und Orientierungsmuster angenommen fühlen.

Von Schuldner- und Insolvenzberaterinnen und -beratern wird gefordert: „Der Berater muss/sollte in der Lage sein, die Probleme und Schwierigkeiten der Ratsuchenden zu erkennen und deren Selbst-

hilfemöglichkeiten zu aktivieren. Er/sie sollte Kenntnisse über die Lebenssituation spezieller Klientengruppen besitzen und gegenüber Dritten mit deren institutionellen Gegebenheiten und Abläufen vertraut sein.“<sup>2</sup> Dazu gehört auch, über die Lebensverhältnisse von Migrantinnen und Migranten informiert zu sein.

Seit Jahren haben die Beraterinnen und Berater mit einer zunehmenden Zahl von Schuldnerinnen und Schuldnern mit immer mehr Gläubigern zu tun, die Beratung wird komplexer und vielfach auch schwieriger, und für die einzelnen Fälle steht immer weniger Zeit zur Verfügung. Es gibt lange Wartelisten und die Träger oder Zuwendungsgeber üben Druck aus, die Fallzahlen zu erhöhen. Viele Arbeitsstunden werden mit verwaltungstechnischen, formalen und statistischen Anforderungen<sup>3</sup> und umfangreichen Einzelfallabrechnungen verbracht; zudem bilden sich Berater/innen regelmäßig über Änderungen in Rechtsprechung und Gesetzgebung fort.

Sich um interkulturelle Öffnung zu bemühen, mag auf den ersten Blick als weitere Belastung erscheinen. Kenntnisse zur Verhaltensorientierung in Hinblick auf effektive Interaktion und Kooperation mit den ratsuchenden Migrantinnen und Migranten zu erwerben, sodass die Beratung ohne Reibungsverluste und größere Missverständnisse vertrauensvoll stattfindet, wird jedoch letztlich zu Zeitersparnis und Verbesserung der Beratungspraxis führen. Mit einer einmaligen Aktion kann interkulturelle Öffnung nicht erreicht werden, vielmehr handelt es sich um einen fortwährenden Prozess, in dem immer wieder die Beratungspraxis reflektiert wird: Im Kollegenkreis Ihrer Schuldnerberatungsstelle, bei einer Supervision und mit den Ratsuchenden selbst.

Diese Handreichung ergänzt die für den Bereich Schuldnerberatung der AWO bereits erarbeiteten Arbeitshilfen:

- das Muster-Qualitätsmanagement-Handbuch<sup>4</sup>, in dem die Normen zur Sicherung der Qualität der Schuldner- und Insolvenzberatung vorgestellt werden und

<sup>1</sup> Die Begriffe Menschen mit Migrationshintergrund, Einwanderer/innen, Migrantinnen/Migranten o. ä. werden in dieser Handreichung synonym verwendet. Damit sind alle Menschen gemeint, die selbst oder deren Vorfahren eingewandert sind.

<sup>2</sup> Zitiert aus: Funktions- und Tätigkeitsbeschreibung Schuldnerberater/in, AWO Bundesverband e.V., 2004

<sup>3</sup> kommunales Controlling, Landes- und Bundesstatistik, Benchmarking, usw.

<sup>4</sup> AWO Bundesverband e.V.; AWO Verlag, April 2002, zurzeit vergriffen

- die Rahmenkonzeption, die Leitlinien und fachliche Standards der Schuldner- und Insolvenzberatung der AWO beschreibt.<sup>5</sup>

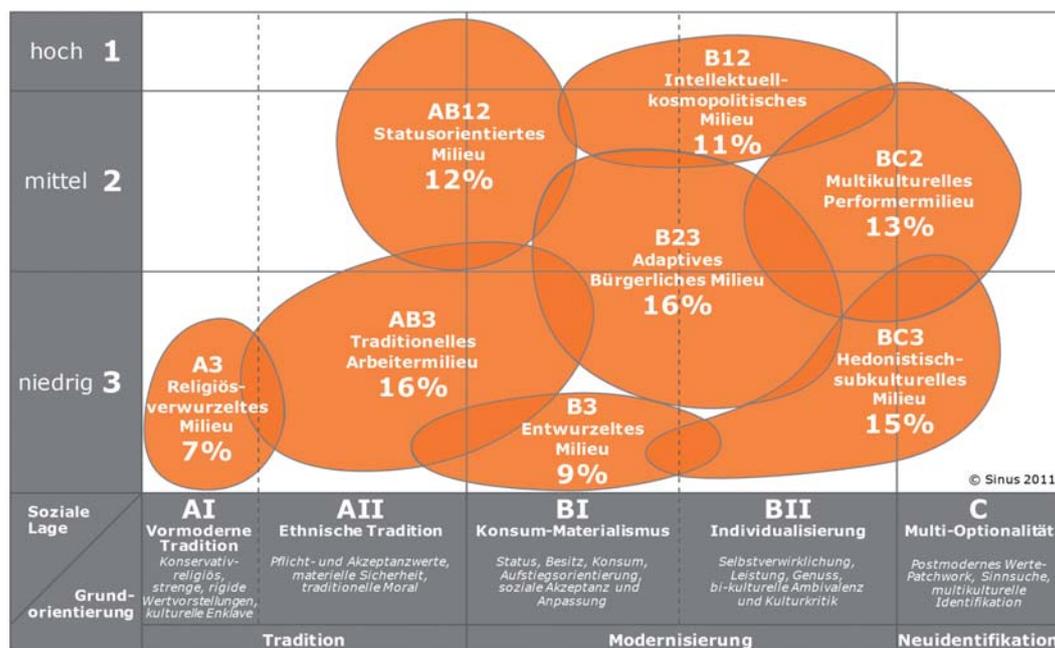
In dieser Handreichung finden Sie Impulse und Anregungen, wie eine interkulturelle Öffnung in der Schuldnerberatung erreicht werden kann. Handlungsanweisungen oder konkrete Vorgaben werden Sie hier vergeblich suchen. Auch Hinweise darauf, wie Angehörige der einen oder anderen Gesellschaft „ticken“, fehlen. Auf die Frage, wie denn „die Deutschen“ sind, würden die meisten Deutschen antworten: „Sehr unterschiedlich – kommt drauf an, wo und wann sie geboren sind, wie sie sozialisiert sind, etc.“ „Sehr unterschiedlich“, diese Aussage trifft auch auf Menschen mit Migrationshintergrund zu, die sich nicht nur in den mitgebrachten Kulturen ihres Herkunftslandes bewegen können und sich in Deutschland kulturell orientiert haben, sondern vielleicht mit Eltern aus zwei unterschiedlichen Gesellschaften aufgewachsen sind und/oder mit einer Partnerin/einem Partner

aus einer weiteren Kultur leben. Die Kommunikationsmuster der in einem Einwanderungsland wie Deutschland lebenden Migrantinnen und Migranten und insbesondere die der zweiten und dritten Generation sind kaum vorhersagbar, sondern vielmehr individuell ausgeprägt und breit gefächert.<sup>6</sup> Kommunikative Handlungsmuster werden in Familie, Schule, Beruf, Sportverein, Freundeskreis etc. erlernt und geprägt. Innerhalb der Familie sprechen, handeln und fühlen Menschen mit Migrationshintergrund beispielsweise vielleicht „russisch“, in Schule und Beruf „deutsch“, im Sportverein passen sie ihr Verhalten den dortigen Kommunikationsmustern an. Mühe- und nahtlos, automatisch und unbewusst wird das Rollenverhalten angepasst, je nach Umgebung wird ein anderes, als passend empfundenes „Register gezogen“. Interkulturelle Kommunikation bildet zwar den Schwerpunkt der Broschüre, da jedoch soziokulturelle Unterschiede auch innerhalb der deutschen Bevölkerung existieren, finden Sie hier auch Hinweise zur Kommunikation im Allgemeinen.

## Die Sinus-Studie

**sinus:**

### Die Sinus-Migranten-Milieus<sup>®</sup> in Deutschland



<sup>5</sup> Rahmenkonzeption, AWO Bundesverband e.V. 2004

<sup>6</sup> Siehe hierzu auch folgenden Abschnitt: Die Sinus-Studie.

Der Begriff Sinus-Milieu stammt aus dem Marketing und beschreibt geographische, soziodemographische, verhaltensbezogene und psychographische Segmentierungsvariablen. Bei der Sinus-Migranten-Studie handelt es sich um eine sozialwissenschaftliche Studie des Sinus-Instituts. Die repräsentative Studie macht deutlich, dass Menschen mit Migrationshintergrund in Deutschland keine soziokulturell homogene Gruppe bilden. Vielmehr zeigt sich eine vielfältige und differenzierte Milieulandschaft: So wurden insgesamt acht Migranten-Milieus mit jeweils ganz unterschiedlichen Lebensauffassungen und Lebensweisen identifiziert, beschrieben und quantitativ bestätigt.

Die Migranten-Milieus unterscheiden sich eher nach Wertvorstellungen, Lebensstilen und ästhe-

tischen Vorlieben als nach ethnischer Herkunft. So verbindet Menschen des gleichen Milieus, aber unterschiedlichem Migrationshintergrund mehr miteinander, als Menschen unterschiedlicher Milieus bei gleicher ethnischer Herkunft. Von der Herkunftskultur auf das Milieu zu schließen oder vom Milieu auf die Herkunftskultur zu schließen, ist also nicht möglich. Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen, „dass es sich bei den in Deutschland lebenden Menschen mit Migrationshintergrund nicht um ein besonderes und schon gar nicht um ein einheitliches Segment in der Gesellschaft handelt. Die den verbreiteten Negativ-Klischees entsprechenden Teilgruppen gibt es zwar, und sie sind im vorliegenden Migranten-Milieumodell auch lokalisierbar. Aber es sind sowohl soziodemografisch als auch soziokulturell marginale Randgruppen.“<sup>7</sup>

## Beratung ist Interaktion

Überschuldete wissen beim Erstkontakt im Allgemeinen relativ wenig über den Ablauf der Beratung. Die erste Phase im Beratungsgeschehen kann deshalb als Verständigung über die Möglichkeiten des gemeinsamen Beratungsprozesses bezeichnet werden. Was erwartet die Klientin/der Klient von der Beratung konkret? Wie kann das Ziel im Zusammenspiel mit der/dem Ratsuchenden erreicht werden? Welche äußeren Faktoren beeinflussen die Beratung? Besteht dringender Handlungsbedarf durch eine anstehende Räumungsklage oder Pfändung etc.? Sind die Ratnehmenden mit dem Konzept vertraut, selbst aktiv zu werden und sind sie

dazu in der Lage? Welche Erfahrungen hat die/der Ratsuchende mit Beraterinnen und Beratern bisher gemacht? Wie können Sie angemessen mit Klientinnen und Klienten mit Migrationshintergrund umgehen und deren kulturelle Besonderheiten beachten, ohne sie dabei „in Schubladen“ zu stecken? Diese erste Phase in Beratungsgesprächen ist heikel und abbruchgefährdet, dies gilt insbesondere für interkulturelle Beratungsprozesse. Sinnvoll ist es, einen höheren Zeitaufwand in der Anfangsphase der Beratung von Menschen mit Migrationshintergrund einzuplanen.

## Beratungskonzepte sind gesellschaftlich geprägt

Beratungsansätze sind kulturspezifisch, „Hilfe zur Selbsthilfe“ ist ein typisch deutsches Konzept, in anderen Gesellschaften kann unter Hilfe beispielsweise das Teilen von Gütern oder das Bereitstellen von Informationen und Handlungsanweisungen

verstanden werden. Nicht nur die Persönlichkeit der Ratsuchenden, auch Ihre Persönlichkeit hat Einfluss auf die Kommunikation: Beraten Sie mütterlich/väterlich oder auf gleicher Augenhöhe? Verhalten Sie sich den Ratsuchenden gegenüber persönlich

<sup>7</sup> Zitiert nach: Sinus Sociovision, Zentrale Ergebnisse der Sinus-Studie über Migranten-Milieus in Deutschland, 9. 12. 2008. Den Text finden Sie unter <http://www.jum.baden-wuerttemberg.de/servlet/PB/show/1231460/ZentraleErgebnisse09.12.2008.pdf>

zugewandt oder konzentrieren Sie sich eher darauf, das Sachproblem zu lösen? Welcher Beratungsansatz liegt zugrunde? Inwiefern ist Ihr Beratungsansatz welchen Klientinnen/Klienten gegenüber angemessen, sinnvoll, durchführbar und zielführend? In welchen Situationen führt Ihr Beratungsverhalten (nicht) zu einer vertrauensvollen Zusammenarbeit? Reflektieren Sie innerhalb Ihres Teams die jeweiligen Hilfe- und Beratungskonzepte und machen Sie sich die Schwerpunkte der einzelnen Mitarbeiter/innen bewusst, so können die mannigfachen Kompetenzen passend eingesetzt werden. Erläutern Sie den Ratnehmenden Ihren Beratungsansatz und stellen Sie Einverständnis darüber her. Sollte eine Klientin/ein Klient nicht zur Beraterin/zum Berater passen, diskutieren Sie im Team, wer

den Fall übernehmen kann, nicht jede/r passt zu jedem.

Die Beratungskonzepte mögen unterschiedlich sein, eines haben sie sicherlich gemeinsam: sie streben ein Vertrauensverhältnis zwischen Ratgeber/in und Ratnehmer/in an, bzw. setzen dieses voraus. Wie jedoch kann Vertrauen hergestellt werden? Während sich in Deutschland das Vertrauen vorwiegend durch die Autorität und den guten Ruf einer Institution oder durch eine entsprechende Ausbildung der Berater/innen herstellt und das persönliche Verhältnis eine eher untergeordnete Rolle spielt, beruht in anderen Gesellschaften das Vertrauen z. B. auf den Aufbau freundschaftlicher Beziehungen oder auf der gemeinsamen Religionszugehörigkeit.

## Miteinander reden: Wie funktioniert Kommunikation?

### Ein Kommunikationsmodell

Kommunizieren, Interagieren, Verstehen und Verständigen sind die wichtigsten Formen der Beziehungsarbeit zwischen Beratenden und Ratsuchenden. Kommunikation kann durch Nichtverstehen, Missverstehen oder Nichtakzeptieren von Meinungen und Haltungen scheitern – das gilt in der

Kommunikation zwischen Angehörigen einer Gesellschaft ebenso wie für die interkulturelle Kommunikation. Es sind einige Kommunikationsmodelle bekannt, die jeweils von einem Sender (Sprecher/in) und einem Empfänger (Hörer/in) ausgehen. Das bekannteste Modell dürfte das Vier-Seiten-Modell von Friedemann Schulz von Thun<sup>8</sup> sein:



*Diese Graphik stellte Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun freundlicherweise zur Verfügung.*

<sup>8</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Vier-Seiten-Modell>

Demzufolge wird „mit vier Schnäbeln“ gesprochen, jede Nachricht hat vier Aspekte: Ein Aspekt ist die Selbstkundgabe, ein weiterer sagt etwas über die Beziehung zwischen Sender/in und Empfänger/in aus, die Nachricht enthält drittens einen Appell und viertens einen Sachinhalt. Ein Beispiel: Eine Beraterin fragt ihren Klienten: „Haben Sie schon den Termin mit der Hausverwaltung gemacht?“ Die Beraterin sagt, bei entsprechender Intonation, über sich aus, dass sie meint, die Terminabsprache hätte längst erledigt werden müssen. Die Beziehungsseite der Nachricht könnte sein: „Ohne Nachfrage passiert nichts, dem Klienten muss man alles mehrfach sagen.“ Die Appellseite lautet: „Machen Sie jetzt schnell einen Termin bei der Hausverwaltung.“ Wenn man die Sachebene anschaut, wird hier die Frage gestellt: „Haben Sie einen Termin mit der Hausverwaltung vereinbart?“

Der Empfänger seinerseits hört die Aussage „mit vier Ohren“, und dabei passiert es oft, dass die Nachricht nicht korrekt dekodiert wird, also falsch „ankommt“. Es spielt auch eine Rolle, welche Ebene für den Klienten wichtig ist, mit welchem der vier Ohren er hört: Filtert er Nachrichten in erster Linie nach den Aussagen über die Selbstkundgabe, reagiert er vielleicht mit: „Sie sind aber ungeduldig!“, wenn er bei der Aussage auf die Beziehungsseite horcht, so könnte er mit „Sie müssen mir nicht alles wie einem Kind sagen!“ reagieren. Geht er schwerpunktmäßig auf die Appellseite ein, wäre die Antwort: „Ja, mach' ich noch heute.“, und auf der Sachebene könnte er antworten: „Ja, wir haben uns für nächste Woche Dienstag verabredet.“

Beziehen Sie sich innerhalb der Kommunikation immer auf die Sachebene und versuchen Sie, diese herauszufiltern – steigen Sie auf die anderen Aspekte einer Aussage nicht ein. Durch Nachfragen wie „Habe ich Sie richtig verstanden? Sie möchten/meinen/sagen ...?“ führen Sie den Klienten ggf. auf die Sachebene zurück. Bleiben Sie höflich, freundlich, zugewandt und wertschätzend, selbst wenn Sie sich über einen Gesprächsbeitrag ärgern sollten.

## Verständigung trotz unterschiedlicher Sprachkenntnisse

Beratungsprozesse werden zusätzlich verkompliziert, wenn die Beratung nicht in der Muttersprache<sup>9</sup> der Ratgebenden/Ratsuchenden durchgeführt werden kann. Wie steht es mit den Deutschkenntnissen von Migrantinnen und Migranten? Neuzuwanderer/innen sind verpflichtet, an einem Integrationskurs teilzunehmen. Auch Migrantinnen und Migranten, die vor 2005 eine Aufenthaltsgenehmigung erhalten haben, können zur Teilnahme verpflichtet werden.<sup>10</sup> Der Integrationskurs umfasst 600 Unterrichtseinheiten Deutsch als Zweitsprache<sup>11</sup> (900 UE für lernungewohnte Teilnehmer/innen und für solche, die vorab nicht in lateinischer Schrift alphabetisiert wurden) und schließt mit dem 60 Unterrichtseinheiten umfassenden Orientierungskurs ab, in dem Landeskunde, das politische und soziale System Deutschlands sowie Geschichte und kulturelle Kommunikation im Mittelpunkt stehen. Am Ende des Sprachkurses steht der Deutschtest für Zuwanderer, auch der Orientierungskurs wird durch einen Test abgeschlossen. Das Ziel des Sprachkurses ist die Kompetenzstufe B1 nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen; mindestens jedoch sollte die Kompetenzstufe A2 erreicht werden. Was bedeuten diese Kompetenzstufen?

### Kann-Bestimmungen des GER<sup>12</sup>

#### Elementare Sprachverwendung

**A1:** kann vertraute, alltägliche Ausdrücke und ganz einfache Sätze verstehen, sich vorstellen und auf einfache Art verständigen.

**A2:** kann Sätze und häufig gebrauchte Ausdrücke verstehen, wie z. B. Informationen zur Person und Familie, Einkaufen, Arbeit und mit einfachen sprachlichen Mitteln über diese Themen Auskunft geben.

#### Selbständige Sprachverwendung

**B1:** kann die Hauptpunkte bei Erzählungen, Gesprächen und Vorträgen verstehen, wenn klare Standardsprache gesprochen wird und es sich um vertraute und aktuelle Informationen handelt.

<sup>9</sup> Auch Erstsprache genannt, im Englischen bezeichnet man Muttersprachler/innen treffender als „native speaker“

<sup>10</sup> Einzelheiten: <http://www.tagesschau.de/inland/integrationskurs100.html> und vor allem unter <http://www.bamf.de>

<sup>11</sup> Deutsch als Zweitsprache ist die offizielle Bezeichnung, auch wenn Lerner/innen mehrere Sprachen gelernt haben.

<sup>12</sup> Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen

**B2:** Kann Redebeiträge und Vorträge auch bei komplexer Argumentation verstehen, wenn das Thema bekannt ist. Versteht bei anspruchsvolleren Radio- oder Fernsehbeiträgen die wesentlichen Informationen.

### Kompetente Sprachverwendung

**C1:** Kann sprachlich und inhaltlich komplexen Vorlesungen, Reden und Berichten folgen, selbst wenn nicht Standardsprache gesprochen wird.

**C2:** Beschreibt Kompetenzen, wie sie ein „native speaker“ hat.

Detaillierte Kompetenzbeschreibungen mit den Lernzielen Hören, Lesen, An Gesprächen teilnehmen, Zusammenhängend sprechen und Schreiben finden Sie unter <http://www.b.shuttle.de/b/vhs-schoeneberg/vhs-sprachen/stufen.htm>, klicken Sie dann auf Lernziele und die entsprechende Niveaustufe. Eine gute Darstellung finden Sie auch unter <http://www.gilde-verlag.de/DE/Verlagsprogramm/GER/index.php>

Nach dem Erreichen der Kompetenzstufe A2/B1 können Lerner/innen private Mitteilungen verfassen und in einfacher Sprache auch beispielsweise Mietsachen klären, mit juristischer Sprache jedoch sind sie überfordert.

Fragen Sie bei Ratsuchenden mit Migrationshintergrund nach, über welches Sprachniveau sie verfügen, die meisten können darüber Auskunft geben. Ausländer/innen<sup>13</sup>, die schon seit vielen Jahren hier leben, verfügen über einen größeren Wortschatz als diejenigen, die erst seit einem Jahr Deutsch lernen, grammatikalische Kenntnisse entwickeln sich nicht immer parallel mit dem Wortschatz, so werden beispielsweise Passiv oder Konjunktiv I oft nicht verstanden.

Bei Ratsuchenden mit Englischkenntnissen oder Angehörigen der romanischen Sprachfamilie (Spanisch, Französisch, Italienisch, Portugiesisch, Rumänisch) können Sie auf Internationalismen zurückgreifen. Ansonsten können Sie Begriffe mit einfachen Wörtern umschreiben, oft geht das allerdings auf Kosten der Genauigkeit; sollte das Beratungsgespräch an Sprachkenntnissen zu scheitern

drohen, sollte ein Dolmetscher hinzugezogen oder an Stellen verwiesen werden, die in der Erstsprache oder Muttersprache beraten können. Kinder sind als Dolmetscher nicht geeignet! Zum einen werden sie durch die Thematik psychisch stark belastet, zum anderen verfügen sie nicht über den entsprechenden Wortschatz. Auch Verwandte oder Bekannte sind nicht immer eine Hilfe, denn auch hier fehlen häufig die Sprachkenntnisse, Fachtermini korrekt zu übersetzen und es könnte überdies den Schuldnerinnen/Schuldner unangenehm sein, ihre Verhältnisse offen diskutiert zu finden. Am besten eignen sich professionelle Dolmetscher/innen oder auch Kulturdolmetscher/innen, ggf. können auch Kolleginnen oder Kollegen der Beratungsstelle übersetzen.<sup>14</sup>

Um Kontinuität in der Beratung zu gewährleisten, machen Sie sich Notizen zum Sprachstand und zu vorhandenen Kommunikationshemmnissen, so ist Ihre Kollegin/Ihr Kollege auch im Bilde, falls ein Wechsel stattfindet.

### Einfaches Deutsch – leicht gemacht!

Praxistipps zur sprachlichen Kommunikation:

Formulieren Sie kurze, klare Aussagesätze und Fragen:

 „Gern würde ich heute mit Ihnen den nächsten Termin abstimmen, es wäre schön, wenn es Ihnen am Dienstag kommender Woche um halb drei passen würde.“

 „Machen wir einen neuen Termin: Passt Ihnen Dienstag, der 26. Februar, 14 Uhr 30?“

Bevorzugen Sie Aktiv anstatt Passiv:

 „Unterstützung wird angeboten und Informationen werden bereitgestellt.“

 „Wir helfen Ihnen und wir informieren Sie.“

Sprechen Sie einfach:

 „Wo haben Sie denn noch offene Rechnungen – also, was ich fragen wollte, liegen ausschließlich Mietrückstände vor oder sitzen Ihnen noch andere Gläubiger im Nacken?“

 „Bei wem haben Sie Schulden?“

<sup>13</sup> s. Fußnote 1 zu „Menschen mit Migrationshintergrund“

<sup>14</sup> Dies sollte aber nicht zu einer Doppelbelastung führen, es sollte einen Austausch geben: Beispielsweise dolmetscht Kollege A gelegentlich für Kollegin B, dafür unterstützt Kollegin B Kollegen A bei einer anderen Arbeit – so entsteht ein internes Netzwerk an Kompetenzen.

Sprechen Sie Standardsprache, sprechen Sie deutlich und langsam. Verzichten Sie auf indirekte Anspielungen, Ironie und Humor – oft kommt das missverständlich an. Vergewissern Sie sich durch Nachfragen, ob Sie verstanden wurden. Drücken Sie sich sprachlich einfach und dennoch korrekt aus. Stellen Sie sich bewusst auf den Kontakt mit Menschen ein, die Deutsch nicht von Kindesbeinen an erlernt haben.

Erstellen Sie im Team sprachlich leicht verständliche Informationen zu Themen, die immer wieder vorkommen oder lassen Sie diese erarbeiten. Nutzen Sie dazu die alphabetischen Wortlisten mit dem Wortschatz, den Deutschlerner/innen nach 600 UE kennen sollten.<sup>15</sup> Auch Klientinnen und Klienten mit der Erstsprache Deutsch werden die Broschüren gern nutzen. Legen Sie Informationsbroschüren (sofern vorhanden) mit den wichtigsten rechtlichen Inhalten in den am meisten verbreiteten Fremdsprachen aus oder planen Sie deren Erstellung.

## Nonverbale Kommunikation

Kommunikation findet nicht nur auf sprachlicher Ebene statt. Körpersprache sowie Gestik und Mimik spielen eine bedeutsame Rolle, hinzu kommen Intonation und die Auffassung davon, was aktives Zuhören bedeutet. Während in einem Gespräch zwischen Deutschen vor jedem Rednerwechsel eine kleine Pause festzustellen ist, ist diese bei Finnen wesentlich länger, wohingegen bei Italienern sich Beiträge der verschiedenen Redner/innen oft überlappen. Es gilt zwischen Deutschen als unhöflich, die Gesprächspartnerin/den Gesprächspartner zu unterbrechen; aufmerksames, interessiertes Zuhören äußert sich in Kopfnicken oder einem gelegentlich eingeflochtenen „ah!“ oder „hm“ etc. In anderen Gesellschaften wird Aufmerksamkeit wortreicher gezollt und es wird als Desinteresse gewertet, wenn jemand schweigend zuhört. Auch die Lautstärke, die als angemessen empfunden wird,

variiert – so können Sie beobachten, dass beispielsweise Japaner/innen tendenziell leiser sprechen und weniger Gestik und Mimik einsetzen als Deutsche, wohingegen sich Menschen aus dem arabischen Kulturraum mehrheitlich lauter äußern und ihren Gesprächsbeitrag mit mehr Gesten begleiten. Wie lange ein höflicher Blickkontakt dauert, bzw. ob man sich überhaupt in die Augen schaut, ist eine gesellschaftliche Vereinbarung, jede/r hat ein feines Gespür dafür, wie lange ein „Augenblick“ dauern sollte.

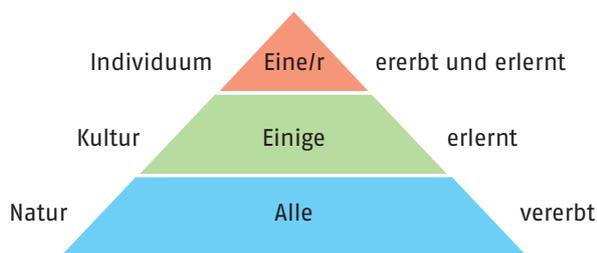
Kommunikation ist ein fortwährender Prozess, in dem sich alle Beteiligten laufend vergewissern, ob die Kommunikation erfolgreich ist. Es gibt keine Anleitung, die auf alle passt. Gehen Sie mit irritierenden Situationen im Beratungsgespräch reflektierend und offen um: Haben Sie das Gefühl, die oder der Ratsuchende reagiert merkwürdig oder es stimmt etwas in der Kommunikation nicht, dann sprechen Sie über das Erlebte im Kollegenkreis, bei einer Supervision oder mit Menschen, die einen ähnlichen Migrationshintergrund haben. Sprechen Sie vor allem auch mit Ihren Klientinnen und Klienten in der Situation darüber und teilen Sie Ihre Wahrnehmung als Ich-Botschaft mit, zum Beispiel: „Ich habe das Gefühl, Sie ärgern sich, ist das richtig?“ Gehen Sie offen und positiv auf Ihre Klientinnen und Klienten mit dem Bewusstsein zu, dass Sie beide Lernende innerhalb der interkulturellen Kommunikation sind. Machen Sie sich Notizen, tragen Sie Informationen über die Gesellschaften zusammen, mit denen Sie des Öfteren zu tun haben, zum Beispiel aus Zeitungsartikeln, Fernsehsendungen, aus Gesprächen und Ihren Beobachtungen an öffentlichen Plätzen. Schauen Sie sich Fernsehdiskussionen in der Sprache der Ratsuchenden an, um unterschiedliche Konzepte der Kommunikation wahrzunehmen. Aufgrund der individuellen Ausprägung soziokultureller Orientierung kann keine zuverlässige Aussage getroffen werden, inwieweit Menschen mit Migrationshintergrund ihr Gesprächsverhalten angepasst haben, das können Sie nur im persönlichen Kontakt herausfinden.

<sup>15</sup> Eine Liste finden Sie z. B. unter [http://www.goethe.de/lhr/pro/daz/dfz/dtz\\_Wortliste.pdf](http://www.goethe.de/lhr/pro/daz/dfz/dtz_Wortliste.pdf)

## Interkultureller Dialog

### Ein Kulturmodell: Die Kulturpyramide

Nicht alles, was als schwierig in der interkulturellen Kommunikation empfunden wird, ist unter dem Thema „Kultur“ abzubuchen. Was ist in diesem Zusammenhang eigentlich unter dem Begriff Kultur zu verstehen?



Die untere Ebene zeigt, was allen Menschen gemeinsam, was genetisch bedingt ist: So haben die meisten Menschen zwei Füße, zwei Hände, eine Nase, sie verspüren Hunger, Durst, etc. Diese Ebene kann nicht verändert werden. Die darüber liegende Ebene „Kultur“ verweist auf das soziokulturelle System, in dem man aufgewachsen ist. Aber nicht alles, was einen Menschen ausmacht, ist „Kultur“ – hinzu kommt die individuelle Ebene, das „Ich“, hier sind alle Eigenschaften versammelt, die jeden Menschen einzigartig machen. Zum Beispiel ist allen gemein, ihren Hunger stillen zu müssen. Die Interpretation jedoch, wann, was und wie gegessen wird, variiert von Gruppe zu Gruppe erheblich. Hinzukommen individuell ausgeprägte Vorlieben oder Abneigungen. Der Begriff „Kultur“ ist hier keinesfalls mit Herkunftsland oder Staatsangehörigkeit gleichzusetzen. Innerhalb eines Landes bestehen parallel verschiedene Verhaltensregeln darüber, „wie man es normalerweise macht“. So finden sich in Unternehmen, Vereinen, Freundeskreisen etc. Regeln, die im Umgang miteinander innerhalb dieser Gruppe gültig sind. Regeln verändern sich im Laufe der Zeit fließend, sie sind nicht stabil, sondern werden den Lebensgegebenheiten angepasst.

### Wegweiser und Stolperstein: Stereotype

Ratgeber/innen und Ratnehmer/innen haben sich im Laufe ihrer Sozialisation gleichermaßen Stereotype angeeignet, die dazu dienen, die Welt zu kategorisieren und die Flut der Sinneseindrücke verarbeiten zu können. Wenn vor Ihrem Büro ein Mann steht, der Sie fragend anschaut, gehen Sie davon aus, dass er zu Ihnen möchte, wohingegen Sie die Frau mit weißem Overall und offenem Farbeimer nicht als Klientin sehen. Dieses „Vor-Urteil“ ist für die erste Orientierung nützlich, Stereotype können aber zum Problem werden, wenn sie Hintergründe nicht berücksichtigen, sich verfestigen und nicht korrekturfähig sind. Auch bei der Erforschung der Ursachen für die Überschuldung von Ratsuchenden kann es leicht zu Fehleinschätzungen kommen, wenn nicht differenziert nachgefragt wird; in der interkulturellen Kommunikation ist dieses Risiko größer, weil die durch gesellschaftlich unterschiedliche Sozialisation erworbenen Handlungsmuster die Kommunikation zusätzlich erschweren. Der Umgang mit Geld und Schulden kann im jeweiligen Sozialraum unterschiedlich gehandhabt werden. Dies zu erforschen und zu erkennen ist wichtig, damit Sie im Beratungsprozess gemeinsam mit den Ratnehmerinnen und Ratnehmern einen adäquaten Lösungsweg erarbeiten können.

Stereotype sind stark generalisierte, vereinfachte Beschreibungen, die sich auch über längere Zeiträume kaum ändern. Stereotype sind Bestandteile einer jeden Gesellschaft und werden von Generation zu Generation weitergegeben. Unter Autostereotypen versteht man (meistens positive) Zuschreibungen, die eine Gesellschaft über sich selber vornimmt, um ein Zusammengehörigkeitsgefühl herzustellen, wohingegen Heterostereotypen (Aussagen über andere) auf Abgrenzung von den anderen zielen. In den Medien finden Sie viele wiederkehrende Stereotype, so sind z. B. Berichte über Muslimas in Deutschland sehr oft von Fotos begleitet, auf denen eine Frau mit Kopftuch zu sehen ist.

Niemand ist frei von Stereotypen, weder Berater/innen noch Klientinnen/Klienten. Machen Sie sich Ihre Stereotype bewusst und bleiben Sie im Gespräch aufgeschlossen für den Menschen, der mit Ihnen an einem Tisch sitzt. Versuchen Sie,

Ihre persönliche Betroffenheit zu kontrollieren, falls Ratsucher/innen Sie mit stereotypen Bemerkungen über Ihre Gesellschaft konfrontieren.

## Wahrnehmung und (Fehl-)Interpretation: Zuschreibungsprozesse

Die menschlichen Sinne können die Gesamtheit der objektiven Wirklichkeit nicht vollständig aufnehmen. Einströmende Sinnesreize werden gefiltert und mit bisherigen Erfahrungen abgeglichen, eingeordnet und bewertet. Wahrnehmung ist ein aktiver, komplexer Vorgang: Wenn in einem Film die Schauspielerin auf eine Treppe zugeht und in der nächsten Einstellung an eine Tür klopft, setzen wir voraus, dass sie nach oben gegangen ist – wir haben also zum Gezeigten etwas hinzugefügt und die Bildfolge interpretiert. Dieser Prozess geht blitzschnell und weitestgehend unreflektiert vor sich. Wenn Sie Hunger haben, überlagert der Duft frischen Brotes alle anderen Wahrnehmungen – sind Sie satt, nehmen Sie den Duft kaum wahr, obwohl er in der Luft liegt.

Im interkulturellen Kontext spielen Wahrnehmung und die damit verbundenen Zuschreibungsprozesse eine wichtige Rolle. Wir neigen dazu, für alles,

was wir beobachten, eine Erklärung zu suchen, um uns in unserem sozialen Umfeld zu orientieren. Wir suchen fortlaufend nach Begründungen für Verhalten, entweder eine personale Begründung (Charakter, psychische oder physische Merkmale) oder eine situative (äußere Umstände), um unser weiteres Verhalten danach ausrichten zu können.

Nehmen wir an, eine Klientin bringt die verabredeten Unterlagen nicht mit. Die/der Beratende interpretiert (unausgesprochen) personal: „Sie sind sehr vergesslich! Interessieren Sie sich nicht für die Regulierung Ihrer Schulden?“ Die Klientin reagiert daraufhin verschlossen oder ungehalten, denn sie fühlt sich missverstanden und angegriffen. Fragt der Berater jedoch sachlich: „Warum haben Sie die Unterlagen nicht dabei?“ antwortet die Klientin vielleicht mit einer situativen Erklärung: „Der Kopierer war defekt.“

Beobachten, Hinterfragen und Ursachenerklärung finden stetig und in Sekundenbruchteilen statt. Insbesondere in der interkulturellen Kommunikation ist es schwer, das Verhalten anderer korrekt zu interpretieren. Üben Sie, Wahrnehmung und Zuschreibung zu entkoppeln. Vermeiden Sie, das Verhalten anderer umgehend zu be- oder verurteilen. Fragen Sie die Klientin/den Klienten nach den Gründen und nehmen Sie die Begründungen wertschätzend zur Kenntnis.

## Ein Modell zur Erklärung unterschiedlicher Verhaltensweisen: Kulturdimensionen

### Einführung in die Kulturgrammatik

Im Prozess der gesellschaftlichen Organisation bilden sich in unterschiedlichen Gesellschaften verschiedene Wertesysteme heraus, die wir von Kindheit an verinnerlichen. Das Konzept der Kulturgrammatik stammt von dem Ethnologen Edward T. Hall<sup>16</sup>; wenn Verhalten innerhalb einer Gesellschaft erlernt werde, dann müsse es auch lehrbar sein, so seine These. Ebenso, wie eine Fremdspra-

che erlernbar sei, müsse auch Verhalten erlernbar sein, sofern es sich um Kategorien handelt, die variabel sind und einen Vergleich zu Verhaltensweisen innerhalb der eigenen Gesellschaft erlauben. Es geht hierbei um universelle Bereiche des menschlichen Lebens, also um Bereiche, die innerhalb jeder denkbaren menschlichen Gesellschaft geregelt werden. Traditionelle wie moderne Gesellschaften sind mit den gleichen Grundfragen des menschlichen Daseins konfrontiert (sogenannten

<sup>16</sup> 1914–2009

Universalien<sup>17</sup>).<sup>18</sup> Einige davon sind für die interkulturelle Kommunikation in Beratungsprozessen interessant, um darzustellen, welche möglichen Formen des Verhaltens dazu existieren. Es werden jeweils die (extremen) Außenpositionen dargestellt, beachten Sie bitte, dass zwischen den Polen noch viele andere Verhaltensweisen Platz finden. Darüber hinaus gibt es gesellschaftliche Übereinkünfte, wie in offiziellen oder privaten Situationen gehandelt werden sollte, um nicht anzuecken. So funktioniert innerhalb einer geschlossenen Gesellschaft das System fast reibungslos und wird als Norm unhinterfragt hingenommen, zu Konflikten kommt es erst im Kontakt mit Angehörigen einer anderen Gesellschaft. Ein Verstoß gegen die verinnerlichteten Normen und Regeln kann sehr starke emotionale Reaktionen hervorrufen. Eine Bewertung findet hier, wie bei einem Vergleich zwischen Sprachen, nicht statt: Estnisch ist nicht besser als Rätoromanisch, es ist nur anders und je nachdem, ob man sich gerade in Zuoz oder in Tallin befindet, dient Rätoromanisch oder Estnisch als das perfekte Kommunikationsmittel. Teilnehmer/innen an Integrationskursen haben neben Deutschkenntnissen auch Wissen über die deutsche Gesellschaft erworben, im Kurs und durch den gelebten Alltag. Selbstverständlich gibt es hier unterschiedliche Stufen der Anpassung: Es gibt Migrantinnen und Migranten, die sich fast mühelos in zwei oder mehr Gesellschaften bewegen können, anderen hingegen fällt dieses schwer. Es hängt oft mit der Gesamtsitua-

tion zusammen, in der sie leben. Fühlen sie sich willkommen? Sind sie aus eigenem Wunsch hier oder „zwangsweise“? Sind es eher offene Menschen, die selbstsicher genug sind, sich auf anderes einzulassen etc.

Schauen wir uns einmal die Dimension „Zeit“ an: Es bestehen vielfältige Konzepte, wie mit dem Thema „Zeit“ umgegangen wird. Beim Antritt einer Flugreise pünktlich zu sein, bedeutet international ca. 60 bis 120 Minuten vor dem geplanten Abflug am Abflugschalter einzutreffen. Die Variation dessen, was Pünktlichkeit in anderen Lebensbereichen angeht, wird jedoch von Gesellschaft zu Gesellschaft anders ausgehandelt und hängt von vielen Faktoren ab. Hat man sich für 18 Uhr an einem lauen Sommerabend in einem Biergarten mit Freunden verabredet, wird es die Mehrheit der Deutschen akzeptabel finden, wenn man bis zu ca. 15 Minuten später eintrifft; trifft jemand bis zu ca. 5 Minuten später ein, wird keine Erklärung oder Entschuldigung erwartet, bei 15 Minuten sieht das schon anders aus – eine Bemerkung, die darauf abzielt, den Wartenden zu zeigen, dass man weiß, nicht pünktlich gewesen zu sein, wird als angemessen empfunden. Im Alltag werden diese Dinge überhaupt nicht reflektiert und innerhalb der eigenen Gesellschaft ist ein feines Gespür dafür vorhanden, was „normal“ ist, dies trifft auch auf andere Aspekte der Kulturgrammatik zu.

<sup>17</sup> Eine Liste der Universalien finden Sie unter <http://zeus.zeit.de/zeit-wissen/2009/06/universalienlisten.pdf>

<sup>18</sup> Die Darstellung der Kulturgrammatik und -dimensionen erfolgt in Anlehnung an Juliana Roth, Christoph Köck (Hg.): Interkulturelle Kompetenz; Stuttgart und München 2011.

## Kulturdimension „Zeitverständnis“

In einigen Gesellschaften spielt die Vergangenheit eine wichtige Rolle, so werden z. B. Traditionen befolgt und positiv bewertet; andere Gesellschaften sind stärker auf die Gegenwart ausgerichtet, Kurzzeitziele und ein schneller Erfolg sind wichtig; andere planen zukunftsbezogen, also langfristig. Stammt die Beraterin/der Berater aus einer zukunftsorientierten Gesellschaft und die/der Ratnehmende aus einer gegenwartsorientierten, kann das zu Frustrationen auf beiden Seiten führen: Die Ratnehmerin/der Ratnehmer bemüht sich um eine nachhaltige Lösung, während die Ratnehmerin/der Ratnehmer den Wunsch hat, jetzt gleich die Situation zu verändern.

Welche Auffassungen bestehen in Hinblick auf das Thema Zeit? Wie ist der Umgang damit?

Monochrones Zeitverständnis	Polychrones Zeitverständnis
Eine Aufgabe wird nach der anderen erledigt, Gründlichkeit zählt.	Mehrere Dinge werden gleichzeitig getan. Improvisation ist wichtig.
Zeitpläne sind verbindlich, Pünktlichkeit ist ein hohes Ideal.	Zeitliche Vereinbarungen gelten als Orientierungsrahmen.
Termine und Verabredungen sind verbindlich und werden langfristig geplant.	Termine und Verabredungen werden flexibel gehandhabt.
Die Zeit beherrscht die Menschen und ist ein knappes Gut: Zeit muss effektiv genutzt werden. Man kommt schnell zur Sache.	Die Menschen beherrschen die Zeit, man kann sich Zeit nehmen. Man kommt nicht sofort zur Sache.

Menschen mit monochronem Zeitverständnis halten Menschen mit polychronem Zeitverständnis für unzuverlässig; andersherum halten Menschen mit polychronem Zeitverständnis Menschen mit monochronem Zeitverständnis für unflexibel.

Stellen Sie sich darauf ein, dass Ihr Zeitverständnis nicht das aller ist. Um Konflikte zu vermeiden, machen Sie bei der Terminvergabe deutlich, dass genau dieses Zeitfenster für die Beratung zur Verfügung steht und der Termin ggf. verfällt. Eine andere, weniger restriktive Möglichkeit: Bieten Sie flexiblere Zeiten an und planen Sie bewusst Leerzeiten ein, die Sie kurzfristig vergeben können.

## Kulturdimension „Macht und Hierarchie“

Wie gehen Menschen mit der ungleichen Verteilung von Macht (Einfluss) innerhalb einer Gesellschaft um?

Geringe Machtdistanz	Hohe Machtdistanz
Ungleiche Machtverteilung wird nicht betont: Besprechungen finden an einem runden Tisch statt.	Ungleiche Machtverteilung wird betont. Bei Besprechungen gibt es eine hierarchische Sitzverteilung.
Privilegien und Statussymbole werden nicht betont, aufgrund der Kleidung kann oft nicht bestimmt werden, welche Position jemand innehat. Titel und Status beeinflussen kaum den Umgang miteinander. Die Verantwortung einer Vorgesetzten/eines Vorgesetzten existiert lediglich in Bezug auf Arbeitszusammenhänge und dehnt sich nicht auf den privaten Bereich aus.	Privilegien und Statussymbole werden offen gezeigt, Höherstehende sind ihrer Position entsprechend besser gekleidet. Status und Titel dienen der gesellschaftlichen Einordnung. Die Vorgesetzte/der Vorgesetzte ist sich seiner Verantwortung für die Mitarbeiter/innen auch über die Arbeitssituation hinaus bewusst.
Vorgesetzte dürfen kritisiert werden.	Kritik an Vorgesetzten ist nicht erwünscht.
Kinder lernen, ihre eigene Meinung zu äußern und diskutieren mit Eltern, Lehrern, Professoren.	Kinder sollen die Autoritätspersonen respektieren und nicht durch Diskussionen deren Autorität infrage stellen.

Eine Ratsuchende aus einem Land mit tendenziell hoher Machtdistanz könnte einen Berater, der die Beratung leger in Jeans und T-Shirt durchführt, kritisch beäugen und ggf. dessen Kompetenz anzweifeln.

Ein Klient hält sich mit Kritik zurück, obwohl es schwerwiegende Gründe gibt, warum ein vorgeschlagener Lösungsweg nicht sinnvoll ist.

In der Anfangsphase der Beratung sollten Sie kurz Ihre Erfahrung mit dem Thema und Ihren Werdegang schildern. Fragen Sie bei Lösungsvorschlägen nach, ob diese zur Klientin/zum Klienten passen und durchführbar sind. Sprechen Sie mit den Klientinnen/Klienten über deren Erwartungen an die Beratung, verdeutlichen Sie Ihren Beratungsansatz und stellen Sie Rollentransparenz her: Sie handeln stets als qualifizierte Fachkraft.

## Kulturdimension „Geschlechterrollen“

Wie sieht die Rollenverteilung zwischen Männern und Frauen aus? Gibt es bestimmte Aufgaben, die tendenziell von einem Geschlecht übernommen werden? Wie steht es mit der Akzeptanz von Frauen in Führungspositionen?

Geringe Unterschiede in den Geschlechterrollen	Große Unterschiede in den Geschlechterrollen
Die Gleichwertigkeit von Frau und Mann wird angestrebt, Frauen und Männer haben formal die gleichen persönlichen, sozialen, politischen und gesetzlichen Rechte.	Die Ungleichwertigkeit zwischen Frau und Mann wird als gegeben angenommen; Frauen und Männer haben formal unterschiedliche persönliche, soziale, politische und gesetzliche Rechte.
Männlichkeit oder Weiblichkeit werden in der Kleidung und im Äußeren nicht sehr betont.	Männlichkeit oder Weiblichkeit wird betont, beispielsweise durch Kleidung.
Berufliche Karriere ist für beide Geschlechter möglich, alle Berufe stehen Frauen wie Männern offen.	Berufliche Karriere ist für Männer vorgesehen, für Frauen weniger. Es gibt Berufe, die für Männer oder Frauen als unpassend gesehen werden.
Haushaltsarbeit und Kindererziehung werden von Frauen und Männern geleistet.	Haushaltsarbeit und Kindererziehung sind Frauensache, für das finanzielle Einkommen zu sorgen Männersache.

Eine Beraterin könnte von Ratsuchenden abgelehnt werden, weil sie eine Frau ist. Werden Lösungswege aufgezeigt, die nicht dem Rollenbild der Klientin/des Klienten entsprechen, kann es zu Ablehnung kommen.

Falls eine Beraterin nicht akzeptiert wird, kann entweder ein Berater eingesetzt werden oder Sie können die Ratsuchenden an eine andere Stelle verweisen. Wenn Sie starken Widerstand bei Vorschlägen verspüren, die ggf. das Rollenbild betreffen, sprechen Sie Ihre Wahrnehmung an, suchen Sie gemeinsam nach anderen Möglichkeiten.

## Kulturdimension „Kontext“

Welche Art der Kommunikation wird bevorzugt, die direkte oder indirekte Vermittlung von Botschaften?

Schwacher Kontext	Dichter Kontext
Direkter Kommunikationsstil wird bevorzugt, man kommuniziert „klipp und klar“, vermittelt Informationen und setzt Vorkenntnisse nicht voraus.	Indirekter Kommunikationsstil wird bevorzugt, man kommuniziert „durch die Blume“, es werden Anspielungen gemacht und Vorkenntnisse des Kontextes werden vorausgesetzt.
Dinge werden ausgesprochen, nonverbale Kommunikation spielt eine geringere Rolle.	Dinge werden angedeutet, die nonverbale Kommunikation spielt eine wichtige Rolle.
Sache und Person werden getrennt: So kann man die Sache kritisieren, ohne dass die Person sich kritisiert fühlen muss.	Sache und Person werden eher nicht getrennt: Wird die Sache kritisiert, wird das auch als Kritik an der Person verstanden.

Der in Deutschland bevorzugte direkte Kommunikationsstil wird von vielen anderen Gesellschaften als „zu direkt“ wahrgenommen, Angehörige anderer Gesellschaften haben das Gefühl, sie werden für unwissend gehalten und reagieren entsprechend mit Ablehnung. Deutsche fühlen sich mit dem indirekten Kommunikationsstil unwohl, sie können indirekte Botschaften nur schwer entschlüsseln, das führt zu Unsicherheiten.

Finden Sie im Gespräch heraus, welche Vorkenntnisse bei Ratsuchenden vorhanden sind. Fragen Sie nach, wenn Sie indirekte Anspielungen vermuten, aber nicht dekodieren können. Bitten Sie die Ratsuchenden, direkt zu kommunizieren und stellen Sie klar, dass eine Sachkritik nicht eine Kritik an der Person darstellt – Ihre wertschätzende Einstellung zu Ihrem Gegenüber wird im Allgemeinen wahrgenommen.

## Kulturdimension „Individualismus versus Kollektivismus“

Stehen Gruppeninteressen oder die Interessen der Einzelnen im Vordergrund? Ist es in Ordnung, anderer Meinung zu sein, also eigene Wege zu gehen?

Individualismus	Kollektivismus
Die Würde und die Unabhängigkeit des Einzelnen sind hohe gesellschaftliche Ideale.	Die Stabilität der Gruppe und der Gruppenzusammenhalt werden hoch geschätzt.
„Jeder ist seines Glückes Schmied“: Erfolg wird den individuellen Fähigkeiten zugeschrieben, vom Erfolg profitiert der Einzelne.	Erfolg wird durch den Gruppenzusammenhalt erzielt, von den Leistungen profitiert die gesamte Gruppe.
Es wird erwartet, dass persönliche Meinungen geäußert werden, Selbstsicherheit wird geschätzt.	Der Zusammenhalt der Gruppe ist wichtig, persönliche Meinungen könnten diesen infrage stellen; Bescheidenheit wird geschätzt.
Es gibt lockere Netzwerke zu vielen Gruppen, man fühlt sich gegenüber anderen Individuen nicht sehr stark verpflichtet.	Es gibt feste Beziehungsgefüge zu wenigen Gruppen; man fühlt sich Menschen aus den eigenen Netzwerken gegenüber stark verpflichtet.
Es besteht das Recht auf eine eigene Privatsphäre.	Gruppenmitglieder dürfen die Privatsphäre betreten.

In dieser Kulturdimension steckt eine Menge Sprengstoff! Stammt die Beraterin aus einer individuell ausgerichteten Gesellschaft und berät einen Angehörigen einer kollektiv ausgerichteten, kann es zu folgenden Missverständnissen kommen: Während die Beraterin die Unabhängigkeit und den eigenen Anteil an Erfolg betont, geht der Ratnehmer davon aus, dass Erfolg nur dadurch erreicht wird, dass es einen Gruppen- und Familienzusammenhalt gibt, der z. B. auch beinhalten kann, der kleinen Schwester während des Studiums finanziell unter die Arme zu greifen oder die Arztrechnungen und Medikamente der im Herkunftsland lebenden Verwandten zu begleichen. Das Sozial- und Gesundheitssystem in Deutschland gilt im Ausland als vorbildlich und in anderen Ländern fallen staatliche Hilfen, die Renten- und Gesundheitsleistungen im Vergleich zu Deutschland wesentlich magerer aus. Auch dadurch ist es notwendig, sich innerhalb von Familienverbänden gegenseitig stärker in Zeiten der Not zu unterstützen. Für viele ist es undenkbar, diese Hilfeleistungen einzustellen, da sie ihrerseits auch Unterstützung erfahren haben:

bei der Familiengründung, in Zeiten von Krankheit oder während der Ausbildung; sie können sich dieser Verpflichtung nicht einfach entziehen.

Ein weiterer Konflikt ergibt sich aus der Erwartung der Beraterin, der Ratsuchende werde zu bestimmten Aspekten seine persönliche Meinung äußern. Das ist in kollektiv orientierten Gesellschaften eher unüblich, Anpassung wird höher bewertet, damit das harmonische Gruppengefüge erhalten bleibt. Auf Menschen von eher individuell orientierten Gesellschaften kann das so wirken, als habe der Andere keine eigene Meinung oder als sei ihm alles egal.

Auch, was die Privatsphäre betrifft, gibt es unterschiedliche Einstellungen: In der bundesdeutschen Gesellschaft wissen Familienmitglieder untereinander oft nicht über die finanzielle Situation der anderen Bescheid – Geld ist ein Tabuthema – innerhalb anderer Gesellschaften sieht das vielleicht anders aus, und ggf. wird eine Verwandte zum Dolmetschen mitgebracht.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> Zu dolmetschenden Kindern und Verwandten s. a. im Abschnitt: Verständigung trotz unterschiedlicher Sprachkenntnisse

Es erfordert Zeit und Feingefühl, mit den Ratsuchenden gemeinsam einen gangbaren Weg aus der Schuldensituation zu erarbeiten. Fragen Sie nach, ob die Familie (im Herkunftsland oder in Deutschland) unterstützt wird und beziehen Sie diesen Aspekt explizit in die Beratung mit ein. Menschen aus kollektiv orientierten Gesellschaften werden einen Lösungsweg ablehnen, der ausschließlich auf die individuelle Situation, nicht aber die Familiensituation ausgerichtet ist: Nur wenn es der Familie (Gruppe) gut geht, dann geht es den Einzelnen innerhalb dieser Gruppe gut. Es gilt also entweder ein Lösungskonzept zu finden, das der Gruppe keinen Schaden zufügt, oder es kann im Beratungsgespräch versucht werden, den Fokus des Ratsuchenden auf den engeren Kreis der Familie zu richten.

### Kulturdimension „Raum“

Wie viel Raum (Territorium) benötigen Individuen verschiedener Soziokulturen? Was passiert, wenn dieser Raum nicht respektiert wird?

Innerhalb aller Gesellschaften herrscht stilles Einverständnis darüber, wie nahe sich Fremde kommen dürfen. Man spricht von Fingerspitzen-, Handgelenk- und Ellenbogenkulturen, d. h. in Fingerspitzenkulturen kommen sich Fremde bei der Begrüßung etwa so nahe, wie es einem ausgestreckten Arm mit ausgestreckter Hand entspricht, der Abstand verringert sich entsprechend bei den Handgelenk- und Ellenbogenkulturen.

Jede/r versucht, den als richtig empfundenen Abstand zum Gegenüber herzustellen. Wird der Abstand als zu groß empfunden, geht man einen Schritt auf den anderen zu, wird er als zu klein empfunden, weicht man zurück. Es kann einerseits großen emotionalen Stress auslösen, wenn der als „richtig“ empfundene Abstand unterschritten wird, man sich also zu nahe kommt, andererseits kann das Zurückweichen, das unbewusst und automatisch erfolgt, als Ablehnung interpretiert werden und seinerseits Stress auslösen.

Richten Sie Ihren Raum so ein, dass Sie sich darin wohlfühlen. Möchten Sie Abstand zu Ihren Klientinnen/Klienten, rücken Sie beispielsweise den Tisch an die Wand oder stellen Sie Pflanzen auf, ordnen Sie Dinge auf Ihrem Schreibtisch so an, dass erkennbar wird, wo Ihr Raum ist. Wenn Sie weniger Wert auf Distanz legen, führen Sie das Gespräch an einem runden Tisch und überlassen Sie den Ratsuchenden die Wahl des Sitzplatzes.

Wie können Sie trotz finanzieller und räumlicher Rahmenbedingungen den Eingangs- und Wartebereich sowie die Beratungsräume so gestalten, damit sich Ratgeber/innen und Ratnehmer/innen darin wohlfühlen? Hinweisschilder und ausliegendes Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen dokumentieren, dass hier Menschen jeglicher Herkunft willkommen sind und beraten werden. Sie können Bilder aufhängen, die Landschaften und/oder Menschen verschiedener Länder zeigen. Auch z. B. Straßenszenen aus der Umgebung, auf denen Menschen verschiedener Herkunft zu sehen sind, verdeutlichen die interkulturelle Öffnung Ihrer Beratungsstelle. Diskutieren Sie vorab das Bildmaterial mit Menschen, die aus unterschiedlichen Gesellschaften kommen: Ist die Bildsprache verständlich? Sind die Bilder angemessen? Verletzen die Bilder Tabus? Werden hier Stereotype gepflegt?

Grünpflanzen, eine gute Beleuchtung, eine Spielecke für Kinder, interessante internationale Zeitschriften, um die Wartezeit zu überbrücken, ein Getränkeautomat – das alles ist sehr wünschenswert und kommt allen Ratsuchenden zugute, die Möglichkeiten der Gestaltung sind lediglich durch finanzielle Vorgaben beschränkt.

Menschen unterschiedlicher Herkunft, Abstammung und Werteorientierung soll die gleichberechtigte Inanspruchnahme des Beratungsangebots der AWO zu Schuldner- und Insolvenzberatung ermöglicht werden – aber wie erfahren Menschen mit Migrationshintergrund von diesen Angeboten? Wo gibt es im Umfeld Ihrer Beratungsstelle Orte (z. B. Volkshochschulen, Sprachinstitute, Märkte, Cafés, Teestuben, Kulturinstitute, ethnisch-spezifische Netzwerke, Arztpraxen etc.), an denen sich Migrantinnen und Migranten treffen? Dort können Beratungsmaterialien ausgelegt werden. Nehmen Sie Kontakt zu Handelnden in Integrationskursen, ethnisch-spezifischen Beratungsanbietern, Lehrerinnen/Lehrern, Kindergarten-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern u. a. auf und informieren Sie über die Angebote.

Informations- und Beratungsmaterialien sollten (auch) in niedrigschwelligem Deutsch sowie in den wichtigsten Fremdsprachen erstellt und dort ausgelegt werden, wo sich Menschen mit Migrationshintergrund aufhalten.

## Erweitern Sie Ihren Handlungsspielraum

### Kurzgefasst: Tipps zur erfolgreichen interkulturellen Kommunikation

**Akzeptieren Sie Differenzen:** Gehen Sie von sich aus, aber schließen Sie nicht von sich auf andere: Jeder Mensch, der Rat sucht, wird sich höflich und freundlich verhalten – orientiert an seinem gesellschaftlich erworbenen Kommunikations- und Wertesystem, das sich nicht mit Ihrem decken muss. In der Regel wird während der Sozialisation das Verhalten erlernt, das sich innerhalb einer Gesellschaft als sinnvoller Umgang miteinander herausgestellt hat. Dies ist tief verwurzelt und emotional stark aufgeladen und kann nur schwer verändert werden. Gelten in einer Gesellschaft andere Regeln, eckt man an. Jede der möglichen Verhaltensweisen bringt Vor- und Nachteile mit sich, es gibt kein an sich „richtiges“ oder „falsches“ Verhalten.

**Reflektieren Sie Ihre kulturelle Herkunft:** Wie sehen die als angemessen empfundenen Verhaltensweisen Ihrer eigenen Soziokultur aus? Was verstehen Sie unter „normalem“ Verhalten, was empfinden Sie als „selbstverständlich“? Denken Sie dabei auch an die unterschiedlichen Rollen, in die Sie tagtäglich ohne Nachdenken schlüpfen und in denen Sie Ihr Verhalten und Ihre Kommunikationsweise automatisch anpassen: Berater/in, Kollegin/Kollege, Freundin/Freund, Mitarbeiter/in, Chef/in, Tante/Onkel, Kundin/Kunde, Fahrgast – in jeder dieser Rollen werden Sie sich anders verhalten, anders sprechen, anders kommunizieren. Wo ordnen Sie sich bei den Kulturdimensionen ein? Welche Werte sind für Sie wichtig?

**Bleiben Sie sensibel – für Ihre Reaktionen und die Ihrer Gesprächspartner:** Irritationen im Gespräch liefern oft einen wichtigen Hinweis darauf, dass zwei gesellschaftliche Systeme aufeinandertreffen. Kontrollieren Sie Ihre eigene emotionale Betroffenheit und bleiben Sie sachlich. Machen Sie sich nach dem Gespräch Notizen: Was hat Sie irritiert? Warum? Welche Rückschlüsse lässt das auf Ihr Wertesystem und das Ihres Gesprächspartners zu?

**Hören Sie aktiv zu:** Fragen Sie nach, stellen Sie sicher, dass Sie verstanden wurden, fassen Sie Gehörtes sachlich zusammen und machen Sie (interkulturelle) Verständigung zum Thema. Spre-

chen Sie aus, dass Sie beide Lernende in einer interkulturellen Situation sind. Zeigen Sie Empathie und wechseln die Perspektive: Wie sieht die Situation aus der Sicht Ihres Gegenübers aus? Aktives Zuhören führt zur Präzisierung der Wahrnehmung.

**Interessieren Sie sich für andere Gesellschaften:** Sammeln Sie Informationen über die Länder, aus denen Ihre Klientinnen und Klienten kommen, bzw. über deren Sozialraum. Medien berichten tagtäglich über das Ausland und über die Lebenssituation der in Deutschland lebenden Migrantinnen und Migranten. In Reiseführern oder auf Internetseiten finden Sie Tipps zum richtigen Verhalten im Ausland (aus der Perspektive der Deutschen). Lesen Sie hingegen Verhaltenstipps für Ausländer in Deutschland, dann ändert sich die Perspektive: Hier wird die deutsche Gesellschaft als fremd und irritierend dargestellt. Lesen Sie gern? Dann beschäftigen Sie sich mit deutschsprachigen Autorinnen/Autoren mit Migrationshintergrund, Sie erfahren dort auf unterhaltsame Weise viel über das Leben von Migrantinnen und Migranten in Deutschland.

**Bleiben Sie offen:** Machen Sie sich die in den Medien verwendeten Stereotype bewusst, damit Sie Ihre Klientinnen/Klienten nicht von vornherein auf bestimmte Verhaltensweisen festlegen. Ziehen Sie in Betracht, dass viele hier lebende Migrantinnen/Migranten als Kulturwechsler/innen Normen übernommen und sich einen erweiterten Handlungsspielraum erarbeitet haben.

**Bilden Sie sich fort:** Seminare und Fortbildungen zum Thema interkulturelle Kommunikation, Konfliktmanagement und Gesprächsführung finden Sie z. B. im Fortbildungsprogramm der Bundesakademie der AWO.<sup>20</sup> Sprachen lernen ist Kultur lernen: In allen Sprachkursen erfahren Sie immer auch etwas über die jeweilige Politik, Gesellschaft und Geschichte eines Landes.

**Bleiben Sie im Dialog:** Tauschen Sie sich mit Ihren Kolleginnen und Kollegen sowie mit Ihren Klientinnen und Klienten aus – wir alle sind Lernende in interkulturellen Situationen. Bleiben Sie offen für neue Erkenntnisse: Über die anderen, aber auch über sich selbst.

<sup>20</sup> <http://www.awo-bundesakademie.org/home/>

## Kundenmonitor

Mit der folgenden für die Schuldnerberatungsstellen erarbeiteten Kundenbefragung kann die Zufriedenheit der ratsuchenden Menschen mit Migrationshintergrund überprüft werden. Kopieren Sie die Vorlage und geben Sie sie allen Ratsuchenden, um einen Vergleich zu ermöglichen. Sie können den Fragebogen auch als Grundlage für eine Befragung, die die regionalen und sonstigen Besonderheiten Ihrer Beratungsstelle berücksichtigt, verwenden.



## Kundenbefragung

Sehr geehrte Damen und Herren,  
bitte helfen Sie uns, die Qualität der Beratung weiter zu verbessern. Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen.

Kundenmonitor	😊 +	😐 +-	😞 -
1. Mit der Erreichbarkeit der Beratungsstelle bin ich zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihr Kommentar:			
2. Die Atmosphäre in der Beratungsstelle ist gut.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihr Kommentar:			
3. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind offen. Ich fühle mich akzeptiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihr Kommentar:			
4. Die Beraterin/der Berater nimmt sich Zeit für mich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihr Kommentar:			
5. Meine Sache wird ernst genommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihr Kommentar:			

<b>Kundenmonitor</b>	😊 +	😐 +-	😞 -
6. Die Beraterin/der Berater kann sich gut in meine Situation versetzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihr Kommentar:			
7. Ich verstehe alles gut, was mir meine Beraterin/mein Berater erklärt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihr Kommentar:			
8. Die vorgeschlagenen Lösungen passen gut zu meiner Lebenssituation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihr Kommentar:			
9. Ich glaube, dass ich die vorgeschlagenen Lösungen gut umsetzen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihr Kommentar:			
10. Meine Erwartungen an die Beratung wurden insgesamt erfüllt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihr Kommentar:			
11. Ich werde die Beratungsstelle Verwandten, Bekannten oder Freunden weiterempfehlen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ihr Kommentar:			
12. Was möchten Sie uns noch mitteilen?			

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!  
Ihr AWO Schuldnerberatungs-Team

## Anhang

### Linkliste (Stand Oktober 2012)

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge: <http://www.bamf.de>

Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB): <http://www.good-practice.de>

IKO-Verlag für interkulturelle Kommunikation: <http://www.iko-verlag.de>

Integrations- und Bundesbeauftragter der Bundesregierung: <http://www.bundesregierung.de>

Interkulturelle Kompetenz online: <http://www.ikkompetenz.thueringen.de/>

Interkultureller Rat: <http://www.interkultureller-rat.de/>

LAG SIB Berlin:

Ratgeber – Ein Wegweiser zum Thema Schulden (in Deutsch)

<http://schuldnerberatung-berlin.de/ratgeber2010.pdf>

Ratgeber – Ein Wegweiser zum Thema Schulden (in Türkisch)

<http://schuldnerberatung-berlin.de/WegWtuerk.pdf>

Achtung – Mietschulden! Bei Mietschulden droht Obdachlosigkeit (in Deutsch)

[http://www.schuldnerberatung-berlin.de/A\\_Mietschu.pdf](http://www.schuldnerberatung-berlin.de/A_Mietschu.pdf)

Achtung – Mietschulden! Bei Mietschulden droht Obdachlosigkeit (in Türkisch)

[http://www.schuldnerberatung-berlin.de/Miet\\_t.pdf](http://www.schuldnerberatung-berlin.de/Miet_t.pdf)

Achtung – Überschuldet und ausgeplündert

Die Broschüre warnt vor unseriösen kommerziellen Schuldenregulierern

<http://www.schuldnerberatung-berlin.de/ReguliererDt.pdf>

LAGSB Hessen:

Informationen zu verschiedenen Schuldenthemen in Deutsch und neun weiteren Sprachen

<http://www.schuldnerberatung-hessen.de/informationsblaetter.html>

Verein Schuldnerhilfe Essen: Faltblätter zu speziellen Schuldenfragen und -problemen

<http://www.schuldnerhilfe.de>

## **AWO Veröffentlichungen**

Interkulturelle Öffnung der Hilfe zur Erziehung in den Diensten und Einrichtungen der AWO – Eine Handreichung für die Praxis. Berlin, 2010 (Schriftenreihe Theorie und Praxis 2010).

Muster- und Qualitätsmanagement Handbuch Schuldner- und Insolvenzberatung, Berlin, 2008. (vergriffen)

Chancengleichheit im Einwanderungsland Deutschland – Die Rolle der AWO. Berlin, 2008.

Theorie und Praxis der interkulturellen Öffnung. Einstieg in Theorie und Praxis mit einem Training für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der sozialen Handlungsfelder. Bonn, 2007 (Schriftenreihe Theorie und Praxis).

Interkulturelle Öffnung der Suchtberatung. Ein Leitfaden für die Praxis. Bonn, 2006 (Schriftenreihe Theorie und Praxis).

Die Umsetzung der interkulturellen Öffnung in unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. Eine Arbeitshilfe für die Praxis. Bonn, 2005 (Schriftenreihe Theorie und Praxis).

Interkulturelle Aspekte in der Altenpflegeausbildung. Arbeitshilfe für die Unterrichtspraxis. Bonn, 2005 (Schriftenreihe Theorie und Praxis).

Interkulturelle Orientierung in Tageseinrichtungen für Kinder – Ein Leitfaden für die Praxis. Bonn, 2004 (Schriftenreihe Theorie und Praxis). (vergriffen)

Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe – Begegnungsstätten, Betreutes Wohnen – (Dokumentation Fachtagung) Bonn, 2003. (vergriffen)

Die Einwanderungsgesellschaft. Forderungen an das Jahrzehnt der Integration. (Sozialbericht) Bonn, 2002.

## **Weitere Veröffentlichungen der AWO (Bundesverband e.V.)**

Barth, Wolfgang: Die Umsetzung der interkulturellen Öffnung in unterschiedlichen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. Bonn, AWO Bundesverband e.V., 2006 (Schriftenreihe Theorie und Praxis).

Dr. Süzen, Talibe (2006): Integration im Sozialraum – Wie viel Integration brauchen die Einwanderer? In: TuP – Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit. Bonn, AWO Bundesverband e.V., 2006.

## Literaturtipps zum Weiterlesen – Eine Auswahl

### Theorie – allgemein verständlich

Das Kommunikationsmodell finden Sie hier ausführlich beschrieben:

Friedemann Schulz von Thun

Miteinander reden: 1 – Störungen und Klärungen

Reinbek, 1981

Im zweiten Band geht es um unterschiedliche Kommunikationsstile.

Friedemann Schulz von Thun

Miteinander reden: 2 – Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung

Reinbek, 1981

Der dritte Band von Miteinander reden beschäftigt sich mit dem „inneren Team“, den unterschiedlichen „Seelen“ in einem Menschen.

Friedemann Schulz von Thun

Miteinander reden: 3 – Das „innere Team“ und situationsgerechte Kommunikation

Reinbek, 1998

Im folgenden Buch lesen Sie, wie die Grundlagen aus Miteinander reden 1 – 3 in der interkulturellen Kommunikation genutzt werden können.

Dagmar Kumbier, Friedemann Schulz von Thun (Hg.)

Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele

Reinbek, 2006

In diesem Werk finden Sie ausführliche Beschreibungen der Kulturdimensionen und Indexwerte für viele Länder:

Geert Hofstede, Gert Jan Hofstede

Lokales Denken, globales Handeln

München, 2009

Im folgenden Werk setzt sich der Autor für eine radikale interkulturelle Öffnung aller Institutionen ein.

Mark Terkessidis

Interkultur

Berlin, 2010

### Unterhaltsame Einsichten aus anderen Gesellschaften

Wie sehen andere die Deutschen? Überspitzt und unterhaltsam können Sie nachlesen, wie die Deutschen von anderen Gesellschaften wahrgenommen werden.

Stefan Zeidenitz, Ben Barkow

Xenophobe's guide to the Germans

London, 2008 (in englischer Sprache)

In dem Thriller erfahren Sie einiges über die innere Erlebniswelt von Menschen mit Migrationshintergrund.

Yassin Musharbash

Radikal

Köln, 2011

## Das Projekt: Beratung und Betreuung in der AWO

### Projektleitung:

Hedi Boss  
AWO Bundesverband e.V.  
Blücherstr. 62/63  
10961 Berlin  
Tel. 030 26309-157  
Fax 030 26309-32157  
E-Mail: hedi.boss@awo.org

### Referentin:

Sabine Weisgram  
AWO Bundesverband e.V.  
Blücherstr. 62/63  
10961 Berlin  
Tel. 030 26309-156  
Fax 030 26309-32156  
E-Mail: sabine.weisgram@awo.org

### Autorin:

Ina Schiffhauer  
Bergmannstr. 67  
10961 Berlin  
Tel. 030 6911520  
E-Mail: schiffhauer@deutschdirekt.de

### Arbeitsgruppe:

Wolfgang Barth, AWO Bundesverband e.V.  
Sibel Danisman, Schuldnerhilfe Köln e.V.  
Dirk Franke, AWO-Integrations gGmbH  
Wolfgang Huber, Verein Schuldnerhilfe Essen e.V.  
Anita Morhard, Bonn

### Finanzsteuerung und -bearbeitung:

AWO Bundesverband e.V.  
Abteilung Fördermittelmanagement  
Blücherstr. 62/63  
10961 Berlin



