

# **Kultursensible Beratung mit Eltern, Kindern und Familien am Beispiel der Erziehungs- und Familienberatungsstelle des IFZ in Frankfurt am Main**

Workshop im Rahmen der  
12 wissenschaftlichen Tagung der DGSPF  
In Freiburg/ Br. am 5. Oktober 2012

# Einige der „klassischen“ Belastungsfaktoren von Zuwanderern

## **Belastende Faktoren (Stressoren):**

- Häufige sprachlich-kulturelle Interaktionsprobleme
- offene und/ oder unterschwellige Diskriminierung
- Wenig qualifizierte Arbeit bei oft sehr schweren Arbeitsbedingungen, bzw. berufliche Dequalifizierung in der Migration
- ungünstigere Wohnbedingungen
- häufige Familientrennungen bei oft stärkerer (groß-) familiärer Bindung
- Rollenkonflikte, unterschiedliche Normen und Werthaltungen
- Weniger gesicherte Lebensperspektive (Ausländerrecht, ökonomische Probleme, höhere Arbeitslosigkeit usw.)
- negative Erwartungs-Erfüllungs-Dynamik

## ***Ursachen für Zugangsbarrieren (1)*** ***(gelten natürlich immer nur für manche Gruppen, für andere nicht!)***

- **Schwellenängste**
- **Angst vor Anmeldung, Kosten, unbekannte Örtlichkeiten und Personen, Unkenntnis des Hilfe- und Angebotssystems**
- **Sprachbarriere**
- **geringe Deutschkenntnisse, Verständigungsschwierigkeiten, mangelndes Vertrauen in die Verständigungsmöglichkeit**

## ***Ursachen für Zugangsbarrieren (2)***

- **Teilweise geringes Bildungsniveau**
- **Analphabetismus, wenig qualifizierter Schulabschluss, niedriges Bildungsbewusstsein**
- **kulturelle Eigenheiten: Essensgewohnheiten, Scham, Begleitung von Angehörigen**
- **Rollenerwartungen: Männer organisieren das Leben von Frauen, Frauen als Lehrerinnen / Beraterinnen für Männer ungewohnt**

## *Ursachen für Zugangsbarrieren (3)*

- **Misstrauen gegenüber der Mehrheitsgesellschaft, Angst vor Ausländerfeindlichkeit, Ausgrenzung**
- **geringe Mobilität: Beschränkungen auf das Wohngebiet, geringe Kenntnisse des ganzen Stadtgebiets/ Kreises**
- **Angst vor aufenthaltsrechtlichen Folgen**
- **Arbeitslosigkeit, Sozialhilfebezug**

# Unsere größten Stolpersteine



Was sind die **expliziten** und **impliziten** Hindernisse, die Migrationsfamilien den Zugang zu unserer Institution/ Praxis erschweren?

**Scannen Sie Ihr Arbeitsfeld durch!**

## **Stolpersteine** (Beispiele aus anderen Gruppen)

- Geringe Erreichbarkeit der Familien, v.a. der Männer/ Väter
- Umgehen mit Gewalt in der Familie
- Auseinandersetzung mit Zwangssystemen (z.B. Zwangsheirat)
- Verbesserung der Interventionsmöglichkeiten, im Sinne von Deeskalation
- Verbesserung der Kooperation mit anderen Beratungssystemen
- Mangel an Möglichkeiten qualifizierter Weiterverweisung

# **Klingt banal, ist aber wichtig für einen besseren Zugang der Migrationsfamilien...**

- **Zugangsbarrieren sollten reduziert werden:**
  - > **lange Wartezeiten erschweren die Kontaktaufnahme**
  - > **Öffnungszeiten möglichst bedarfsgerecht gestalten!**
  - > **Formulare, Fragebögen, Schriftsätze sind für Migrationsklientel oft eine Qual.**
- **Die Einrichtung sollte gut erreichbar und leicht zu finden sein.**
- **Geringere Orientierung bei der Suche der Einrichtung und Besonderheiten sprachlicher Verständigung (auch Dolmetschen) erfordern mehr Zeit.**
- **Telefonieren fällt den Ratsuchenden oft viel schwerer als der persönliche Kontakt (z.B. Anmeldung).**
- **Unser Gegenüber hat von unserem Beratungssystem oft keine Ahnung! Erklären wir unser Handeln und Aufgabe und Arbeitsweise der Einrichtung!**



## **Sprachliche Verständigung (I):**

### **Angemessene sprachliche Kommunikation** Wenn möglich auch muttersprachliche Beratung

- „Um die Sprachbarriere als das wichtigste Hindernis im Bereich der Beratung im interkulturellen Kontext zu überwinden, setzt sich das interdisziplinäre Team des IFZ aus Fachkräften zusammen, die derzeit Beratungen in Deutsch, Arabisch, Bulgarisch, Bosnisch, Englisch, Französisch, Griechisch, Italienisch, Kroatisch, Serbisch, Spanisch, Tamazight, Türkisch durchführen.“
- Für andere Beratungssprachen bemühen wir uns im Bedarfsfall um kompetente Dolmetscher.“

Aus der Konzeption der Erziehungs- und Familienberatungsstelle im



## **Sprachliche Verständigung (II): Übersetzungshilfen**

**Qualifizierte, geschulte Dolmetscher mit  
Verständnis für das und Einbindung in das  
Setting der Beratung**

**Steuerung der Beratung mit Dolmetschern  
(Wie wird übersetzt, wie ist die Gesprächs-  
führung vereinbart?)**

**Aufbau eines Netzwerks für Übersetzungs-  
hilfen**

**Problematik der Übersetzung durch Familien-  
angehörige (vor allem Kinder/Jugendliche)**

## **Fremdsprachige psychosoziale Beratung im Raum Frankfurt am Main**

Beratungsangebote –  
mit Dolmetscherinnen- und Übersetzerinnenliste

Herausgegeben von:

Beratungsstelle Frauennotruf Frankfurt · Caritasverband  
Frankfurt e.V. · Evangelischer Regionalverband Frankfurt:  
Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge und Opfer organi-  
sierter Gewalt · Internationales Familienzentrum e.V. ·  
Stadt Darmstadt: Interkulturelles Büro · Stadt Frankfurt  
am Main: Dezernat Bildung, Umwelt und Frauen (Frauen-  
referat); Dezernat Gesundheit, Brandschutz, Wirtschaft  
und Recht (Stadtgesundheitsamt); Dezernat Integration  
(Amt für multikulturelle Angelegenheiten); Dezernat  
Soziales und Jugend (Jugend- und Sozialamt)

**Fachhochschulverlag**  
DER VERLAG FÜR ANGEWANDTE WISSENSCHAFTEN

3. Auflage

### **ÜBERSICHT DER SPRACHEN**

Afghanisch	18	Paschtu (Afghanisch)	74
Amharik	19	Persisch	75
Arabisch	20	Polnisch	80
Armenisch	22	Portugiesisch	84
Bosnisch	23	Rumänisch	85
Dari (Afghanisch)	27	Russisch	86
Englisch	28	Serbisch	91
Farsi (Persisch)	48	Serbokroatisch	91
Französisch	49	Somalisch	92
Gebärdensprache	53	Sorani (Kurdisch)	93
Griechisch	54	Spanisch	94
Iranisch	60	Tagalog (Philippinisch)	100
Italienisch	61	Thai	101
Kroatisch	70	Tigrinia	102
Kurdisch	71	Türkisch	103
Kurmandji (Kurdisch)	71	Ukrainisch	123
Malaiisch	72	Ungarisch	124
Niederländisch	73	Zazaki (Kurdisch)	125

„Für Menschen, die sich in Deutsch nicht verständigen können, ist eine fachlich kompetente und professionelle Übersetzungshilfe zu ermöglichen und öffentlich zu finanzieren.“

*Frankfurter Leitlinie Erziehungsberatung 2006*

## Sprachliche Verständigung (III): Die deutsche Sprache in der Beratung

- Verständliche und prägnante Beratungssprache. Anwendung sprachlicher Mittel, die Ratsuchenden entgegenkommen:
- ⇒ Klare Sprache ohne unnötige Verschachtelungen, aber nur sauberes Deutsch
- ⇒ Einfache Beispiele
- ⇒ Sprachbilder und Metaphern, die der Sprache der Ratsuchenden entsprechen

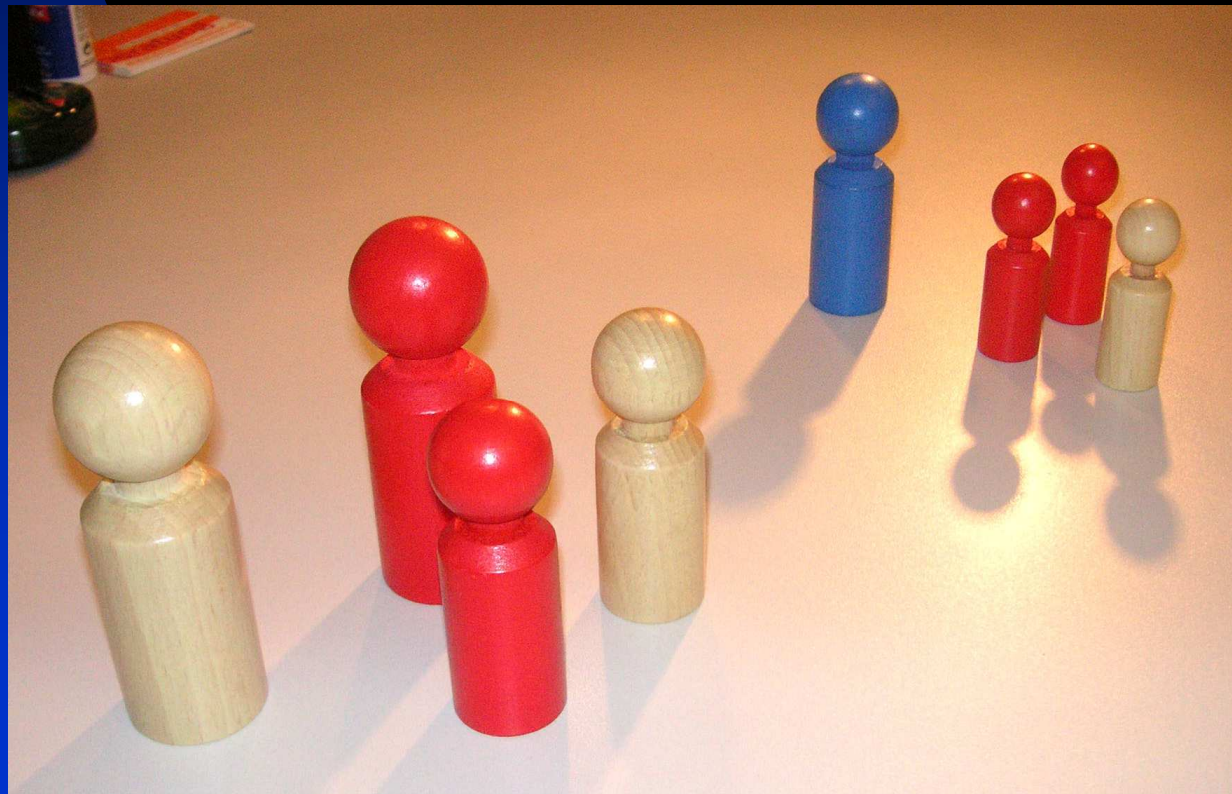
# Sprachliche Verständigung (IV): Schlüsselprozesse der Kommunikation

## Sprachliche Annäherungen durch

- Korrekte Namensnennung,
- angemessene Begrüßungs- und Abschiedsformulierungen und -rituale,
- Anerkennen von vorhandenen Deutschkenntnissen, Ermuntern zum deutsch Sprechen,
- Benennen von Verständigungsproblemen

## Wo Sprache nicht weiterhilft

Verwendung nonverbaler Kommunikationsformen und gestalterischer Elemente (Familienbrett, Malen etc.)



# Unterschiedliche Werthaltungen und Normen

## Was ist Grundlage meines eigenen Handelns?

- **Meine eigenen Werthaltungen**
- **Bewusstheit über die eigene kulturelle Identität und ihre Relativität**
- **Erkennen und Reflektieren eigener Vorurteile und Stereotypen**

# Unterschiedliche Werthaltungen und Normen

## Was weiß ich über mein Gegenüber?

- **Offenheit, „Neugier“ und Respekt vor dem anderen sind wichtigste Voraussetzungen. *Mit dieser Einstellung kann und darf ich alles fragen!***
- **Einbeziehen der Migrationsgeschichte der Biografie der Ratsuchenden, ihrer kulturellen und religiösen Hintergründe in die aktuelle Fragestellung.**



# Übereinstimmungen und Differenzen in den Werthaltungen

- **Wahrnehmen und Akzeptieren - nicht Nivellieren von Verschiedenheit**
- **Ambiguitätstoleranz bedeutet nicht nur, Widersprüche auszuhalten, sondern sie auch offen auszusprechen!**
- **Es gibt nicht verhandelbare Regeln, die durch Akzeptieren kulturelle Differenz nicht ausgehebelt werden dürfen!  
(z.B. Kinderschutz, gewaltfreie Erziehung)**

# Die Wissensfalle: Die Bedeutung von kulturellem Hintergrundwissen und die Gefahr von Stereotypenbildung

- **Kenntnisse über den soziokulturellen Hintergrund der Migrationsfamilien gewinnen durch**
  - eigene Erfahrung und Anschauung
  - Fort- und Weiterbildung
  - Vernetzung im interkulturellen Kontext
- **Kritische Reflexion dieser Kenntnisse, Vermeiden von Ethnisierungen**
- **Diffferenzierung kultureller und migrationsbedingter Einflussfaktoren**
- **Erkennen und Reflektieren eigener Vorurteile und Stereotypen**

# Typisch türkisch – typisch russisch, polnisch? Typisch Migrant – oder etwa typisch deutsch?

- Kulturspezifisches und migrationsbedingtes Verhalten sind klar zu differenzieren: Das eine wird mitgebracht, das andere ist Produkt unserer Gesellschaft
  - Zur Unterscheidung sind Kenntnisse und Reflexion der gesellschaftlich-politischen Dimension, der Geschichte, Ursachen und Verlaufsdynamik der Migration von großer Bedeutung.
  - Erkenne und Reflektiere eigene Vorurteile und Stereotypen!
- ⇒ **Ziel ist ein kultursensibles interkulturelles Fallverstehen**

### Migrationsspezifische Faktoren

- Minderheiten-Mehrheitenverhältnis
- Diskriminierung/ Rassismus
- Identitätsentwicklung
- Prozessverlauf der Migration
- Erwartungs- + Erfüllungsdynamik
- Gesellschaftliche Partizipation
- Ausländergesetzgebung

### Kulturspezifische Faktoren

- Sprache + Kommunikation
- Herkunftssprache vs. Deutschkenntnisse
- Religion, kulturelle Werte
- Nonverbale Kommunikationsmuster
- Grundwerte kollektiven Lebens
- Soziale Rollen Frau/ Mann
- Soziokulturelles Milieu, Subkultur

**Beziehung Klient – Berater  
Im Beratungsprozess**

### Psychologische Dimension

- Psycho- und Familiendynamik, Systeme
- Emotionale, psychosexuelle + kognitive Entwicklung, Angst- und Aggressionsmuster
- Persönlichkeitsstruktur, Lebensplan, Sinnfragen
- Spezifität von Alter + Geschlecht usw.

# Interkulturelles Fallverstehen

- Mehrdimensionales Modell interkultureller Beratungsarbeit („KUNZE-Modell“)

Alberstötter/ Demmer-Gaite/ Fryszer/ Gisbers:  
Unterschiedliche Sichtweisen im interkulturellen  
Beratungskontext

in: Friese/ Kluge (Hrsg.): Fremdheit in Beratung und Therapie,  
S.68-95, Fürth, bke, 2000

Kunze: Interkulturelle psychologische Ehe-, Familien- und  
Lebensberatung und interkulturelle Kompetenz, in: Blickpunkt  
epl-Beratung, 4/2005, S. 6-18

Demmer-Gaite/ Friese: Interkulturelle Aufgaben in der  
Erziehungsberatung, in: Radice von Wogau/ Eimmermacher/  
Lanfranchi (Hrsg.): Therapie und Beratung von Migranten, S.  
190-204, Weinheim, Beltz, 2004

# Ausgestaltung der Arbeit mit Migrationsfamilien

- Fragen des „äußeren Rahmens“ der Beratung werden oft außer Acht gelassen, obwohl sie für den Beratungsverlauf sehr bedeutsam sein können.
- Gestaltung der Räume,
- atmosphärische Details,
- Rituale

Landesfahnen .....(für manchen gewöhnungsbedürftig)



„Wo ist meine Sprache?“

خوش آمدید Darl	Добро пожаловать Russisch
Καλώς ήρθατε Griechisch	Bine ați venit Rumänisch
ஹேமம் க்க வரவேளும் Tamilisch	Welcome Englisch
N'dalu Ibo	به خير هاتن Kurdisch (südw.)
ຍິນດີຕ້ອນຮັບ Thailändisch	WŌE ZŶ Ewe
Thành Tâm Đón Chào! Vietnamesisch	Bemvindo Portugiesisch
فوش آخار پير Urdu	أهلاً وسهلاً Arabisch
खुश आम्दिद Persisch	Mirë se erdhët Albanisch
Benvenuti! Italienisch	Bienvenue Französisch
Хуш Амдид Farsi	Hun bixêr hatin Kurdisch (nordw.)
سۆ دھواادا Fur	Soo dhawaada Somali
Sànnu dà zuwà Hausa	Karibuni Suaheli
Witamy Polnisch	Şima xêr amêy Kurdisch (südw.)
欢迎 Chinesisch	بہ راغلاست Paschtu
සැමදා Tamilisch	Hartelijk welkom! Niederländisch
සිලෝනි Singhalesisch	Dobro došli Serbisch, Kroatisch
Isten hozta! Ungarisch	Добро дошли Serbisch
ገናኑ ገጽጽ Tigrina	λῆβῆ Armenisch
Hoş geldiniz Türkisch	Dobro došli Serbisch
Ḥoṣ Ḥeldiniz Assyrisch	E Kaabo Yoruba
Latscho diwes sintiwale e romale Rumanisch	Srdečně vás vítáme Tschechisch
Bienvenido Spanisch	Hoş Keldiniz Ungarisch

V.I.S. e.P. Landeshauptstadt München, Stadtkultur  
 Stelle für interkulturelle Arbeit  
 Erläuterung: München • Ucker-Straße  
 Postfachnummer 4, 80333 München  
 Tel. 02 88 2 33 4 00 30

Nach einer Idee der Fachzeitschrift  
 Sonderdruck/Allgemeiner Einzelhandel

In Kooperation mit dem Bayerischen Zentrum  
 für Interkulturelle Medien e.V.  
 Beckenhofstraße 41/42, 80335 München  
 Tel. 02 88 54 29 04 81  
 www.bjzpm.de

139

Herzlich Willkommen



## „Woher kommt Deine Familie?“



# Bilder und Symbole mit Wiedererkennungswert



Auch ein wichtiges Hilfsmittel...

# Interkultureller Kalender 2010

Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
1 Neujahr	1	1 Holi	1	1 Tag der Arbeit	1	1	1	1 Antikriegstag	1 Tag der Flüchtlings	1 Allerheiligen	1 Chanukkahfest 2.-9.12.
2	2	2	2 Karfreitag	2	2	2	2	2	2	2 Allerseelen	2
3	3	3	3	3	3 Fronleichnam	3	3	3	3 Tag der deutschen Einheit, Erntedankfest	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 2. Advent
6 Hi. 3 Könige Orthodoxes Weihnachtsfest Russ./Serb. u.a.	6	6	6	6 St. Georgstest der Roma	6	6	6	6 Hiroshima- Gedenktag	6	6	6 St. Nikolaus Islamisches Neujahr 1432
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8 Internationaler Frauentag	8	8 Ende des 2. Weltkriegs in Europa, Muttertag	8	8	8	8	8	8	8 Muhammad- Fasten-Alewi, 7.-18.12.
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9 Pogromnacht 1938, Fall d. Ber- liner Mauer 1989	9
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10 Erklärung der Menschenrechte
11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12 3. Advent Fest der Lucia Schweden
13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
14 Pongalfest der Tamilen	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
27 Gedenktag d. Opfer d. Natio- nalsocialismus	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31

■ Christliche Festtage   
 ■ Islamische Festtage   
 ■ Jüdische Festtage   
 ■ Buddhistische Festtage   
 ■ Hinduistische Festtage

Die Heftung von Festdaten bezeichnet nicht unbedingt eine Religion, sondern den Kulturkreis, zu dem sie gehören.  
 Hsg: Beauftragter des Senats von Berlin für Integration und Migration    E-Mail: [integrationsbeauftragter@tmg.berlin.de](mailto:integrationsbeauftragter@tmg.berlin.de)    ISBN: 978-3-938352-42-7    Satz: Satzintorm, Berlin    © Gertrud Wagemann, Berlin, Tel. 030/774 85 57, Informationen zu den Festtagen in: Potsdamer Straße 65, 10785 Berlin, Tel. 030/90 17-23 57    Internet: [www.integrationsbeauftragter.berlin.de](http://www.integrationsbeauftragter.berlin.de)    Druck: MercedesDruck, Berlin    „Feste der Religionen – Begegnung der Kulturen“, Kösel Verlag, München

## Tipps für die Beratungspraxis

- Fasse Neues als positive Herausforderung auf!
- Eine wertschätzende Grundhaltung ermöglicht die Kontaktaufnahme und erleichtert die Kommunikation.
- Konzentration auf eigene Werthaltungen/Methoden kann den Kontakt erschweren. Klare Information über Beratungsmethode und –verständnis sind dagegen unerlässlich.
- Wertschätzende Zurückhaltung ist – v.a. im Erstkontakt – das Mittel der Wahl, um Kontakt herzustellen.
- Unsicherheit im Umgang mit dem fremden Gegenüber ist erlaubt! Sie zu leugnen oder herunterzuspielen nicht!
- Du musst nicht alles wissen, aber Du kannst alles fragen!

**Paul G. Friese**  
**Internationales Familienzentrum e.V.**  
**Sophienstraße 46**  
**60487 Frankfurt am Main**  
**[Paul.friese@ifz-ev.de](mailto:Paul.friese@ifz-ev.de)**  
** 069 300 38 999 11**