

Stefan Gaitanides

„Leitfaden zur Beschreibung, Reflexion und Bearbeitung (vermeintlicher) interkultureller Kommunikationsprobleme und Konflikte in der beruflichen Praxis“

Vorwort:

Der nachstehende Leitfaden wurde vom Verfasser für die Reflexion von „Critical Incidents“ in interkulturellen Überschneidungssituationen in der beruflichen Praxis von SozialarbeiterInnen entwickelt und in zahlreichen Fortbildungen erprobt und weiterentwickelt. Er hat sich auch in der Lehre bei der Reflexion von Interaktionssituationen in Begleitpraktikas bewährt. Der Leitfaden teilt sich in einen analytischen und einen handlungsorientierten Teil. Der analytische Abschnitt orientiert sich konzeptionell an den Prinzipien einer „reflexiven“ interkulturellen Kompetenz, die sich der Fallstricke einer reduktionistischen kulturellen Betrachtungsweise bewusst ist und eine multiperspektivische Sichtweise anstrebt. Gefragt wird: Welche Faktoren – außer konfligierender interkultureller Orientierungssysteme – könnten bei der Problemgenese noch wirksam sein? Welche unbewussten Motive und Interessen beeinflussen womöglich unsere Wahrnehmung und Deutung des Verhaltens des (vermeintlich) kulturell Anderen? Die selbstkritische Auseinandersetzung mit den Fremdbildern macht den Blick erst frei für die Analyse tatsächlicher (auch) kulturbedingter Probleme und konflikthafter Interaktion.

Bei der Bearbeitung tatsächlich divergierender Normen und Wertvorstellungen durch die SozialarbeiterInnen orientiert sich der Verfasser an den bewährten pragmatischen Konfliktlösungsstrategien des Mediationsverfahren und, wenn es um unausweichliche Wertentscheidungen geht, an liberal-demokratischen Verfassungsprinzipien, der Kernsubstanz der Menschenrechte („Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession“ – Staub-Bernasconi) sowie am dialogischen Verfahren der Diskursethik (Apel/Habermas).

<p>Fragen zur Beschreibung (vermeintlicher) interkultureller Kommunikationsprobleme und Kulturkonflikte in der beruflichen Praxis</p>
--

1. In welchen Situationen hatten Sie das Gefühl/den Eindruck den oder die Andere(n) auf Grund des unterschiedlichen kulturellen Hintergrundes nicht zu verstehen? („Nicht-Verstehen“ im Sinne von Nicht-Verstehen der Bedeutung von Wahrnehmungen und Äußerungen und nicht im wertenden Sinne von „kein Verständnis haben für“)
2. Welche Wahrnehmungen und Erfahrungen im beruflichen Kontakt mit Menschen anderer nationaler/ethnischer Herkunft und/oder anderskultureller Orientierung haben bei Ihnen positive Gefühle und Bewertungen ausgelöst?
3. Welche Wahrnehmungen und Erfahrungen im beruflichen Kontakt mit Menschen anderer nationaler/ethnischer Herkunft und/oder anderskultureller Orientierung haben Sie gestört oder irritiert und negative Gefühle und Bewertungen ausgelöst?
4. Erinnern Sie sich an Beispiele/Situationen gelungener und bereichernder interkultureller Kommunikation und Zusammenarbeit – nach anfänglichen Schwierigkeiten?
5. In welchen Situationen ist es zu Spannungen, Konflikten oder Kommunikationsabbrüchen auf Grund (scheinbar) unvereinbarer Verhaltensnormen und Wertvorstellungen gekommen? Beschreiben ein, zwei Beispiele, die Sie gerne in der Fortbildung bearbeiten möchten. Was war der Anlass, was der Verlauf des Konfliktes?

Erläuterungen:

Suchen Sie Beispiele interkultureller Interaktion mit Klienten, im Team und/oder mit externen Fachkräften oder Sachbearbeitern (z.B. anderer sozialer Dienste, von Behörden, Schulen).

Dabei geht es nicht nur um die Kommunikation zwischen Interaktions-TeilnehmerInnen unterschiedlicher nationaler/ethnischer Herkunft. Es gibt vielfältige Konstellationen, bei denen unterschiedliche kulturelle Orientierungen (Verhaltens-/Kommunikationsstile, Normen, Werte, Menschen-/Gesellschafts-/Weltbilder) und/oder Fremd- und Selbstzuschreibung von unterschiedlicher (sozio)kultureller Zugehörigkeit besondere Herausforderungen für eine gelingende berufliche Interaktion mit sich bringen (Zuordnung zu: Mehrheit/Minderheit, Mittelschicht/„Unterschicht“, Männer/Frauen, „Ossis“/„Wessis“ usw.).

So können Sie auch intra-nationale/ethnische Situations-Beispiele wählen, wenn die Klienten etwa aus einem anderen soziokulturellen Milieu stammen als Sie, und sich deren Lebensstil und Wertorientierung von Ihrem stark unterscheiden. Markant unterschiedliche kulturelle Orientierungen und unterschiedliche Positionierung zur ethnisch-(sozio)kulturellen Zugehörigkeit (monokulturelle/ethnische oder multikulturelle „Patchwork“ Identität) können z.B. auch zwischen den verschiedenen Zuwanderer-Generationen auftreten – wenn etwa Jüngere in Deutschland geborene Ältere der 1. Einwanderergeneration beraten und umgekehrt.

Es kommt dabei nicht darauf an, ob die Kommunikationsprobleme, Spannungen und/oder Konflikte tatsächlich durch unterschiedliche kulturelle Orientierungen und/oder Zugehörigkeitsdefinitionen zustande gekommen sind oder ob dies nur auf dem ersten Blick so erscheint. Vielleicht stellt sich bei gründlicher Analyse heraus, dass die eigentlichen Ursachen woanders liegen. Dies soll aber erst im nächsten Reflexionsschritt herausgearbeitet werden. Auf die spontanen Zuschreibungen – vor allem unter Stress und Handlungsdruck – kommt es an. Sie können in der kollegialen Fallberatung, im Rahmen der Supervision, im geschützten Raum der Fortbildung freimütig geäußert oder auch in der individuellen Nachbereitung eingestanden werden. Mit „klammheimlichen“ Zuschreibungen kann sich niemand auseinandersetzen

Leitfaden zur Reflexion zur Diagnose und Intervention

A. Handelt es sich überhaupt um einen Kulturkonflikt?

1. Vielleicht handelt es sich beim vermeintlichen Kulturkonflikt um ein interkulturelles Missverständnis auf Grund ethno-/soziozentrischer Deutungen? Vielleicht interpretiere ich das fremde Verhalten mit den Deutungsmustern meiner eigenen (Sozio) Kultur?
2. Projiziere ich nicht womöglich verdrängte Wünsche oder Aggressionen auf die mir Fremden/Anderen? Bekämpfe ich also im mir Fremden/Anderen mich selbst?
3. Mache ich mir vielleicht ein Bild vom mir Fremden/ Anderen, das – auf Kosten der/des Anderen – der Stabilisierung meiner Identität dient? Hierbei sind sowohl die Ebene der Wir-Gruppen-Identität wie auch das berufliche Selbstbild zu berücksichtigen. – Nicht selten rechtfertigt man/frau eigene berufliche Defizite oder Überforderungsgefühle durch die negative Charakterisierung der Klientel.

4. Konstruiere ich nicht das Bild vom Anderen/Fremden so, dass es meine Besserstellung, meine privilegierte Position rechtfertigt? – Negative Stereotype können zur Legitimierung von Ungleichheit genutzt werden.
5. Vielleicht handelt es sich bei den befremdenden Einstellungen und Verhaltensweisen weniger um fremdkulturelle Phänomene als um Schicht- oder Geschlechterdifferenzen? In Betracht zu ziehen sind auch Spätfolgen der Migration bzw. individuelle biographische Brüche und Beeinträchtigungen, Reaktionen auf soziale Chancenlosigkeit, auf institutionelle Entmündigung, auf rechtliche und soziale Ausgrenzung. Eventuell handelt es sich bei den befremdlichen Verhaltensweisen auch um minoritäre Überlebensstrategien?

1. **Interkulturelles Missverständnis: Interpretation des Fremdverhaltens auf dem Hintergrund der eigenen (Sozio)Kultur anstatt Erfassung der fremdkulturellen Bedeutung**
2. **Aktivierung der psychischen Abwehr angesichts der - scheinbar - geringeren Verdrängungspraxis anderskultureller Herkunftsgruppen**
3. **Aufwertung des Selbst durch Abwertung der/des „Anderen/Fremden“**
4. **Instrumentalisierung negativer Stereotype für die Legitimierung von Ungleichheit und Aufrechterhaltung von Machtverhältnissen**
5. **Kulturalismus: Überbetonung und Stereotypisierung (sozio)kultureller Erklärungsansätze und Ausblendung anderer wichtiger intervenierender Ursachen-Variablen**

Wenn auch nach dieser kritischen Selbstprüfung die kulturellen Aspekte des Konfliktes von zentraler Bedeutung bleiben, kommt es darauf an, wie man/frau damit umgeht.

B. Klärung der Legitimitätsgrundlage der eigenen und der anderskulturellen Position

1. Handelt es sich um einen Konflikt zwischen der universalistischen politischen Ethik des liberalen Verfassungsstaates einerseits und Moralvorstellungen von partikularen Gemeinschaften andererseits? Sollen individuelle Freiheitsrechte einer Gruppenmoral geopfert werden? Oder stehen sich einander ausschließende ethnozentrische Standpunkte gegenüber, also unterschiedliche partikularistische Entwürfe „guten Lebens“, unterschiedliche Sittlichkeitsvorstellungen historisch gewachsener Gemeinschaften?
2. Gibt es – trotz des konkreten Wertekonfliktes – einen transkulturellen Kernbestand an gemeinsamen Werten bzw. eine Verfahrensethik zum Umgang mit Dissens, auf die im interkulturellen Diskurs konstruktiv Bezug genommen werden kann?
3. Welche Position muss ich unter berufsethischen Gesichtspunkten beziehen? Inwiefern bin ich als Professionelle/r zur Hilfe oder Dienstleistung oder auch zu weltanschaulicher Neutralität verpflichtet? Wieweit bin ich andererseits an rechts- und sozialstaatliche Vorgaben gebunden?

- 1. Trennung von Staat und privater Lebensführung („Jeder nach seiner Facon“) bzw. Weltanschauungsgemeinschaften**
- 2. Begrenzung individueller und nachrangiger kollektiver Freiheitsrechte durch universalistische unveräußerliche Menschenrechte/Grundgesetz**
- 3. Suche nach einem transkulturellen Kernbestand an gemeinsamen Werten bzw. einer konsensfähigen Verfahrensethik zum Umgang mit ethischen Konflikten**
- 4. Berufsethische Positionierung**

C. Umgang mit Konflikten und Interventionsstrategien

Folgende Strategien im Umgang mit interkulturellen Konflikten sind auf ihre Motive und Folgen hin zu prüfen:

1. Konfliktvermeidungsstrategie

Es kann sein, dass man/frau den Streitpunkt, die Kontroverse mit gutem Grund nicht weiter aufgreifen möchte, weil das, was strittig ist oder befremdet, relativ belanglos ist, vor allem weil die befremdliche Anschauung oder auch das Verhalten niemandem schadet. Es mag auch sein, dass das mögliche Ergebnis der Auseinandersetzung in keinem Verhältnis zu den Folgen steht. Oder man/frau muss mit unerwünschten konflikteskalierenden Nebenfolgen rechnen. Zu prüfen ist aber auch, ob man/frau sich nicht überfordert fühlt.

Wachsamkeit ist angebracht, wenn man/frau bei sich Angst vor Rassismuskorrekturen entdeckt, und deshalb einem Konflikt aus dem Weg geht, oder aber, weil man/frau – als Fachkraft mit Migrationshintergrund – Loyalitätsverpflichtungen gegenüber den eigenen Landsleuten verspürt und Schwierigkeiten hat, sich von der eigenen Community abzugrenzen.

Nicht aus dem Weg gehen darf man/frau den Fragen: Welche Probleme bleiben ungelöst, wenn ich die Auseinandersetzung vermeide? Stauen sich Ressentiments durch die Verdrängung des Konfliktes bei mir an? Und wird meine Kommunikation mit der Klientel nicht gerade dadurch auf Dauer gestört, vielleicht mit der Konsequenz, dass sie ganz abbricht.

2. Pragmatische, „weiche“ Konfliktlösungsstrategie

Bei manchen Wertkonflikten lohnt es sich, nach verbleibenden gemeinsamen Wertgrundlagen oder anderen Gemeinsamkeiten zu suchen, um eine „salomonische“ Lösung zu erarbeiten, die keine Seite zwingt ihre Identität aufzugeben oder ihr „Gesicht zu verlieren“. Oft lassen sich traditionelle bzw. subkulturelle Problemlösungsstrategien entdecken und nutzen – oder auch die Spielräume der Profession. Zu erinnern ist an das Primat der Ressourcenorientierung vor der Defizitorientierung.

Wenn sich ein solcher Lösungsweg nicht abzeichnet, dann gilt es, einen Kompromiss auszuhandeln – unter Anknüpfung an die Dilemmata im Lebensentwurf des oder der Klienten (Schwanken zwischen Tradition und Moderne) aber auch an die dem (sozial-) pädagogischen Berufsethos inhärente Doppelbindung an weltanschauliche Neutralität einerseits und an Rechtsstaatlichkeit, Grundrechte und Emanzipationsziele andererseits.

3. Konfrontative Austragung des Konfliktes:

Es kann ethische Gründe geben, seien sie allgemeiner oder speziell pädagogischer Natur, die eine „weiche“ Konfliktlösung verbieten und die Konfrontation unvermeidlich machen. Dies ist in jedem Einzelfall mit großer Sorgfalt zu prüfen. Ein Kommunikationsabbruch durch machtbetontes, legalistisches Vorgehen verschuldet, sollte auf jeden Fall vermieden werden. Deshalb sollte man/frau sich um die Aufrechterhaltung einer respektvollen Kommunikationsbeziehung bemühen.

Wichtig sind Empathie, ein respektvolles Sich-Einlassen auf die Problemsicht des oder der Klienten, kurz: Verständigungsorientierung im Sinne der Diskursethik. Die eigene pädagogische Entscheidung sollte rational und verständlich begründet und unter Hinweis auf die rechtlichen Vorgaben legitimiert werden. Immer gilt es, auf der Beziehungsebene Akzeptanz und Wertschätzung zu signalisieren. Die Akzeptanz des Andersdenkenden und eine dialogische Haltung können zur Erhaltung einer vertrauensvollen Beratungs- und Betreuungsbeziehung beitragen, selbst wenn die Standpunkte letztlich unvereinbar bleiben.

- 1. Konfliktvermeidungsstrategie**
- 2. Pragmatische, „weiche“ Konfliktlösungsstrategie**
- 3. Konfrontative Austragung des Konfliktes**

In leicht gekürzter Form erschienen in: Migration und Soziale Arbeit 3/4, 2010, S. 301-303