

Association of Christian Counsellors  
Verband für christliche Seelsorge und Beratung der Deutschschweiz

## Fachartikel

### Interkulturelle Beratung

#### Wie gehen wir in der Beratung mit Ratsuchenden aus andern Herkunftsländern um?

Durch die Globalisierung, die Flüchtlingssituation und das Zusammenrücken verschiedenster Kulturen in der heutigen Zeit sind wir alle gefordert. Die Konfrontation mit Ratsuchenden, die aus andern Ländern kommen, stellt Beraterinnen und Berater vor die Aufgabe, mit den ganz anders kulturell geprägten Handlungsweisen und Wertesystemen klarzukommen. Diese Unterschiede müssen sich nicht unbedingt in der ersten Begegnung zeigen, doch je länger ein Beratungsprozess dauert, umso wahrscheinlicher ist es, dass Missverständnisse und Verunsicherung entstehen und Erklärungsbedarf nötig ist.

Da ich selber vierzehn Jahre in verschiedenen Ländern gelebt und gearbeitet habe und hier in der Schweiz interkulturelle Trainerin in Firmen und Schulen und systemischer Coach bin, haben mich Fragen zur Bedeutung interkultureller Beratung herumgetrieben. Gerne möchte ich meine Gedanken dazu erläutern.

#### 1. Einführung ins Thema

Zuerst möchte ich anhand eines Fallbeispiels eine interkulturelle Begegnung aufzeigen und dazu Hintergrundwissen erläutern und der Frage nachgehen, wie wir interkulturell kompetent unsere Klientinnen und Klienten begleiten können.

*Eine Schweizer Beraterin sitzt in ihrer Praxis und ihr gegenüber sitzt eine Frau aus einem anderen Herkunftsland mit ihrem Mann. Sie scheint scheu und zurückgezogen und während des ganzen Gespräches schaut sie entweder mit gesenktem Blick auf den Boden oder an der Beraterin vorbei in eine Ecke des Raums. Der Mann übernimmt oft die Rolle des Gesprächsvermittlers zwischen der Beraterin und seiner Frau. Die Beraterin versucht, mit der Frau in Kontakt zu treten, in dem sie den Augenkontakt sucht, sich ihr direkter gegenüber setzt und auch direkt nachfragt, ob alles ok sei und ob sie verstehe, was sie gerade gesagt und gemeint habe. Die ratsuchende Frau nickt dann freundlich und meint, sie verstehe sie. Die Beraterin ist irritiert und merkt, wie in ihr immer mehr ein Gefühl des Unwohlseins und des Unbehagens aufsteigt und eine Ohnmacht überhandnimmt.*

*Bis zum Ende des Gespräches schafft sie es aus ihrer Sicht nicht, die ratsuchende Frau zu erreichen noch in Beziehung zu treten, obwohl die Sprache nicht wirklich eine grosse Barriere schien. Die Frau konnte schon etwas Deutsch und wenn sie etwas nicht ganz verstanden hat, konnte es ihr der Mann übersetzen.*

*Als die Beratung zu Ende ist, bleibt bei der Beraterin ein ungutes Gefühl und sie weiss nicht, mit welchen Eindrücken die Frau nach Hause gegangen ist.*

Dies ist ein Beispiel, dass sich so oder in ähnlicher Form in jeder Praxis ereignen könnte, wo eine Beraterin aus der Schweiz mit einer Ratsuchenden aus einem andern Land zusammentreffen – wo eine interkulturelle Beratung stattfindet.

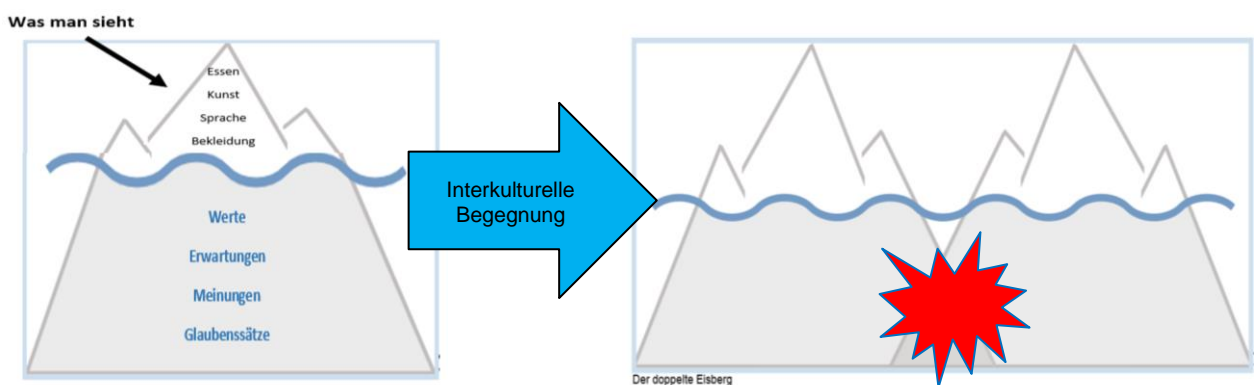
Was ist hier konkret passiert und wie könnte man sich diese Situation erklären?

Hier sind zwei verschiedene Welten, zwei Personen mit ganz unterschiedlichen sozialen und kulturellen Prägungen, Werten, Erwartungen, Glaubenssätzen und Meinungen aufeinandergetroffen. Wenn in dieser Begegnung keiner vom andern weiss, wie die andere Welt aussehen könnte, kann es zu einer Irritation, zu Missverständnis-

Association of Christian Counsellors  
Verband für christliche Seelsorge und Beratung der Deutschschweiz

sen und einem Gefühl der Ohnmacht kommen. Genau deshalb ist es wichtig, bei interkulturellen Begegnungen und Beratungen sich dieser Unterschiede bewusst zu werden.

Das Eisberg Modell veranschaulicht dieses Phänomen sehr schön. Äusserlich, an der Wasseroberfläche, sieht man auf den ersten Blick nicht wirklich Unterschiede, doch im Verborgenen, unter der Wasseroberfläche, kann schon ein Zusammenstoss entstanden sein.



**Was braucht es denn, um sich interkulturell kompetent begegnen zu können?**

**Welche Kompetenzen sind für eine professionelle interkulturelle Beratung notwendig?**

Dies möchte ich in meinen Ausführungen theoretisch und ganz praktisch erläutern und mögliche Erklärungen des oben genannten Beispiels aufzeigen. Wichtig ist mir dabei, dass Erklärungen immer Fragmente sind und nie abschliessend dastehen – und schlussendlich könnte alles immer auch ganz anders sein.

Um den Fluss des Lesens nicht zu erschweren, werde ich im folgenden Text immer nur die männliche oder weibliche Form benutzen.

## 2. Interkulturelle Kompetenz

Mir erscheint es wichtig, dass interkulturelle Berater – zusätzlich zu ihrer professionellen Fachkompetenz – über eine interkulturelle Kompetenz verfügen, die ihnen hilft, verschiedenen interkulturellen Situationen professioneller zu begegnen. Um den Begriff der interkulturellen Kompetenz zu erklären, stütze ich mich auf die Definition und Ausführungen von Dr. Darla K. Deardorff:

«Interkulturelle Kompetenz beschreibt die Kompetenz, auf Grundlage bestimmter Haltungen und Einstellungen sowie besonderer Handlungs- und Reflexionsfähigkeiten in interkulturellen Situationen effektiv und angemessen zu interagieren.»<sup>1</sup>

Diese interkulturelle Kompetenz möchte ich in den folgenden Abschnitten etwas genauer beschreiben.

### 2.1. Haltung und Einstellung des Beraters

<sup>1</sup> Dr. Darla K. Deardorff. *Interkulturelle Kompetenz - Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhunderts?* – Thesenpapier der Bertelsmann Stiftung auf Basis der Interkulturellen-Kompetenz-Modelle von Dr. Darla K. Deardorff. S. 5.

**Association of Christian Counsellors  
Verband für christliche Seelsorge und Beratung der Deutschschweiz**

Ausgangspunkt für eine interkulturelle Beratung ist eine grundsätzlich positive, neugierige und unvoreingenommene Haltung im Umgang mit Menschen aus andern Herkunftsländern und eine Offenheit für und Wertschätzung von kultureller Verschiedenheit. Voraussetzung für eine solche Haltung ist das Bewusstsein, dass die eigene Kultur nur eine von vielen ist, dass die eigene Wahrnehmung, die eigene Bewertung relativ ist und dass andere Sichtweisen genauso „richtig“ und wichtig sind.

Wesentlich für Beratungen im interkulturellen Kontext ist, dass man entstehende Unsicherheiten zulässt und sie lernt auszuhalten, sich immer wieder neu auf fremde Situationen einlässt und diese Erfahrungen kontinuierlich reflektiert (sog. Ambiguitätstoleranz). Dabei ist es wichtig, dass neben der kulturellen Wertorientierung und Alltagspraxis auch die Stellung des einzelnen in der Gesellschaft, seine individuell-psychologische, familiäre und soziale Situation usw. berücksichtigt, die verschiedenen Dimensionen in einen Zusammenhang gestellt und deren Wechselwirkung reflektiert wird.

*Für unser Fallbeispiel bedeutet das konkret:*

*Die Beraterin hält die innere Unsicherheit aus und geht mit sich selber nachsichtig um, indem sie sich zugesteht, dass sie im Moment nicht genau weiss, wie mit der ihr unbekanntem Reaktion der Ratsuchenden umzugehen. Sie versucht die Situation auszuhalten und anzunehmen, bis sie neue Arten des Zugangs zur Frau finden kann. Sie könnte den Mann mehr einbeziehen, die Frau fragen, was ihr im Moment am meisten helfen würde oder die Frau nicht mehr direkt, sondern indirekt fragen, z.B. was wohl ihre Mutter ihr in dieser Situation raten würde ... Jede Interaktion wird von der Beraterin behutsam und aufmerksam vollzogen, wissend, dass sie sich im Moment nicht sicher ist, ob der eingeschlagene Weg für den Ratsuchenden begehbar ist. Sie versucht offen die Impulse des Ratsuchenden und des Umfelds einzubeziehen.*

## 2.2. Reflexionskompetenz des Beraters

Es ist wichtig, dass der Berater sich seiner eigenen kulturellen Prägung bewusst wird und weiss, welche Werte, Normen, Kommunikationsstile und Lebensweisen ihn prägen und bestimmen. Ich vergleiche das mit einer blauen Brille, die der Berater trägt und die alles, was er sieht, blau färbt. Nur ist er sich anfänglich seiner blauen Färbung gar nicht bewusst, da er diese Brille immer schon getragen hat und diese Sichtweise als „normal“ bezeichnet. Wenn er jemandem aus einem andern Herkunftsland begegnet, merkt er plötzlich, dass der andere vielleicht eine gelbe Färbung hat, da er dieselben Dinge gleich benennt aber anders sieht.



Erst jetzt kann er die Fähigkeit zum Perspektivenwechsel, also zur Erweiterung bzw. Relativierung des eigenen Referenz- bzw. Wertesystems entwickeln. Er kann sich in der interkulturellen Begegnung öffnen und andere Sichtweisen erkennen und seine eigene Sicht auch kennenlernen. Dies bedeutet, dass er seine eigene kulturelle, religiöse oder ethnozentrische Weltsicht nicht als absolut setzt, sondern sie reflektiert und mit Fremdem vergleicht. Das Neue kann dann auch emotional angenommen und Ablehnung bzw. Ängste vor diesem Fremden können reduziert werden. Dies ist die Voraussetzung dafür, dass sich Empathie entwickelt und man auf den andern zugehen kann.

**Association of Christian Counsellors  
Verband für christliche Seelsorge und Beratung der Deutschschweiz**

Es wird aber nie möglich sein, dass der Berater auch gelb sehen kann, denn seine blaue Färbung bleibt. Je mehr er sich reflektiert und den andern verstehen lernt, kann er die andere Sichtweise in seine Überlegungen einbeziehen und vielleicht im besten Fall dann grün sehen – eine Mischung von gelb und blau!



*Für unser Fallbeispiel bedeutet das konkret:*

*Die Beraterin erkennt die unterschiedliche Kommunikationsart der Ratsuchenden und sie weiss, dass es hier in der Schweiz üblich ist, sich durch Augenkontakt mit dem andern in Verbindung zu setzen. Sie bemerkt, dass dies in dieser Situation nicht funktioniert. Sie kann sich vorstellen, dass die Ratsuchende eine andere Art von Kontaktaufnahme kennt. Sie überlegt sich, wie sie die Kontaktaufnahme noch anders gestalten könnte und versucht es einmal mit Körperkontakt oder über den Zugang des Ehemanns. Sie gibt ihre Unsicherheit zu und versucht empathisch nachzufragen, welcher Zugang für die Ratsuchende gut wäre.*

### 2.3. Handlungskompetenz des Beraters

Die fachlichen Handlungskompetenzen im interkulturellen Kontext setzen sich nach Dr. D. Daerhoff<sup>2</sup> aus einem umfassenden kulturellen Wissen und bestimmten Kommunikationsfähigkeiten zusammen.

#### 2.3.1 Umfassendes kulturelles Wissen

Hier geht es um das kulturelle Verständnis für die historische bzw. religiöse Begründung von Normen, Werten und Lebensweisen sowie das soziolinguistische Bewusstsein für das Verhältnis von Sprache und deren Bedeutung in der Kommunikation. Je mehr der Berater die verschiedenen Werteorientierungen<sup>3</sup> der unterschiedlichen Kulturen kennt, umso sicherer kann er mit der entsprechenden Person umgehen. Daher ist vertieftes interkulturelles Wissen für interkulturelle Berater unerlässlich und hat meiner Meinung nach einen hohen Stellenwert.

Da selbst mit Weiterbildungen ein umfassendes kulturelles Wissen nie abschliessend zu erreichen ist, gehören insbesondere auch das Zuhören, aufmerksame Beobachten und vorsichtige Interpretieren sowie das Analysieren, Bewerten und Zuordnen kultureller Elemente zu wichtigen Kernfähigkeiten, die auch einen Perspektivenwechsel überhaupt ermöglichen.

*Für unser Fallbeispiel bedeutet das konkret:*

*Mit interkulturellem Wissen wird sich die Beraterin sehr schnell bewusst, dass die Frau aus einem kollektivistischen, beziehungsorientierten Umfeld kommt, wo nicht ihre eigene Meinung zählt, sondern das Eingebunden sein in eine feste Gemeinschaft (hier die Familie). Daher könnte die Reaktion der Frau kommen, dass sie zuerst*

<sup>2</sup> Dr. Darla K. Deardoff. *Interkulturelle Kompetenz - Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhunderts?* S. 9.

<sup>3</sup> Hofstede G., *Kulturdimensionen*.

**Association of Christian Counsellors  
Verband für christliche Seelsorge und Beratung der Deutschschweiz**

*einmal zuhört, wie sie beraten wird, verschiedene Inputs entgegennimmt aber keine persönliche Stellung dazu einnimmt.*

*Die Beraterin würde auch wissen, dass ihr Gegenüber höchst wahrscheinlich in einer sehr patriarchalisch und von Hierarchien geprägten Gesellschaft eingebettet ist. Daher könnte die Beraterin vermuten, dass der Mann seiner Frau übergeordnet und auch ihr Beschützer und Wahrer der Familienehre im öffentlichen Raum ist. Mit diesem kulturellen Hintergrundwissen könnte die Beraterin den Mann fragen, ob es in Ordnung wäre, wenn sie direkt mit der Frau reden könnte ...*

### *2.3.2 Kommunikationsfähigkeit*

Einerseits geht es um die Sprachbeherrschung, welche einem hilft, mit andern in Kontakt zu treten. Andererseits wird damit das Kennenlernen der verschiedenen Kommunikationsstile (direkte und indirekte Kommunikation), die paraverbale Kommunikation (Stimmelage, Tonfall, Lautstärke, Sprechtempo, Kommunikationsfluss und Sprachmelodie) und die nonverbale Kommunikation (Gesichtsausdruck, Blickkontakt, Gestik, Körpersprache, Körperkontakt, Körperdistanz, Lautstärke und äussere Erscheinung) angesprochen. Die letzteren beiden sind in vielen Kulturen viel wichtiger als die verbale Kommunikation und bekommen daher auch eine andere Bedeutung.

*Für unser Fallbeispiel bedeutet das konkret:*

*Die Ratsuchende kommt aus einer Kultur, wo die Leute sich nicht gewöhnt sind, direkt gefragt zu werden, da sie eher indirekt kommunizieren. Das könnte z.B. bedeuten, dass kritische Themen nicht direkt angesprochen, sondern umgangen oder vermieden werden, dass man eher in Analogien, Geschichten und Bildern spricht und auch nicht direkt «nein» sagen würde. Sie verhält sich im öffentlichen Raum respektvoll, indem sie keinen direkten Blickkontakten mit der Beraterin aufnimmt.*

### *2.4. Konstruktive Interaktion*

Eine konstruktive Interaktion zwischen dem Berater und dem Ratsuchenden in interkulturellen Situationen setzt eine angemessene und effektive Kommunikation der beteiligten Akteure voraus. Angemessene Kommunikation bedeutet dabei, dass wichtige „kulturelle“ Regeln, die beide für verbindlich erachten, nicht verletzt werden. Effektive Kommunikation heisst, dass die Akteure die Ziele ihrer Interaktion auch tatsächlich erreichen. Eine solche konstruktive Interaktion zwischen den beteiligten Akteuren setzt bei jedem von ihnen bestimmte Haltungen, Einstellungen, Handlungs- und Reflexionskompetenzen voraus, die ich oben ausgeführt habe. Oft sind sich Ratsuchende und Berater in interkulturellen Situationen nicht immer sicher, welche Haltungen und Einstellungen dem Gespräch zugrunde liegen. Da ist es wichtig, sich dieser Situation des „nicht Wissens“ bewusst zu sein und offen und empathisch zu erfragen, wie es sein könnte.

*Für unser Fallbeispiel bedeutet das konkret:*

*Die Beraterin erkennt, dass direkte Fragen zu kritischen Umständen für die Ratsuchende nicht angemessen sind und sie in eine schwierige Situation bringen könnten. Sie erahnt, dass die Kommunikation nicht durch direkten Augenkontakt geschehen kann, und lässt das so stehen. Sie versucht, die für sie eher unangenehme Kommunikation, die bei ihr Unsicherheit und Unverständnis auslöst, so zu akzeptieren. Sie deutet das für sich nicht als ein Desinteresse oder eine Ablehnung, sondern als eine andere Kommunikationsform und versucht durch wertschätzendes Erfragen und Empathie herauszufinden, wie sie die Ratsuchende erreichen kann.*



Association of Christian Counsellors  
Verband für christliche Seelsorge und Beratung der Deutschschweiz

### 3. Fazit – interkulturell kompetent beraten

Die Entwicklung interkultureller Kompetenz ist wie oben erläutert komplex, mehrdimensional und je nach interkultureller Situation vielgestaltig. Für den Erwerb interkultureller Kompetenz bedeutet dies einen fortwährenden dynamischen Prozess, der in verschiedenen Dimensionen verläuft und sich ständig weiterentwickelt.

Schlussendlich bezieht sich interkulturelle Beratung nicht nur auf das Verstehen der fremdkulturellen Personen und auf die Einfühlung in ihre Denk- und Erfahrungswelt, sondern auch auf die Fähigkeit, eine gemeinsame Sprache und eine gemeinsame Verständigung herzustellen, die positive Veränderungsprozesse ermöglicht.

Ganz konkret gehört dazu u.a.<sup>4</sup>:

- Das Erschliessen von kulturspezifischen Ressourcen und Bewältigungsstrategien im Umgang mit Ratsuchenden.
- Nutzung der sozialen Netzwerke des Ratsuchenden als Unterstützung bei Problemlösungen.
- Einsatz von muttersprachlichen Fachkräften und Dolmetschern, wenn der Ratsuchende und der Berater nicht dieselbe Sprache sprechen.
- Nutzung von körperorientierten Verfahren in der Arbeit mit Menschen, die schwer über verbale Methoden zu erreichen sind.
- Nutzung von systemischen Ansätzen in der Arbeit mit Menschen aus kollektivistischen (familienorientierten) Kulturkreisen, d.h. Beteiligung aller Familienmitglieder als Experten und Partner bei der Suche von Lösungen. Akzeptieren von Problemdefinitionen der Ratsuchenden und deren Lösungsideen.
- Erfragen von und Arbeiten mit Bildern, Gleichnissen und Geschichten, durch die der Ratsuchende ansprechbar ist.
- Erschliessen der religiösen Dimension bei gläubigen Menschen für den Veränderungsprozess. Einbeziehen der spirituellen Praktiken als potentielle Interventionsansätze in der Beratung.
- Ratsuchende sind die kulturellen Experten, Beratende sind die prozessbegleitenden Experten.
- Humor und die Gelassenheit, dass der Berater nicht alles wissen kann und wissen muss.

Schlussendlich ist immer entscheidend, dass sich der interkulturelle Berater bewusst ist, dass er nicht Experte für alle Nationalitäten sein kann und der Ratsuchende der kulturelle Experte ist, den er jederzeit zu Rate ziehen kann.

Um interkulturell kompetent zu beraten, ist die Akzeptanz anderer kultureller Lebensformen als gleichwertige Entwürfe der Lebensgestaltung und eine offene und respektvolle Haltung gegenüber anderen Kulturen notwendig. Dazu braucht es die Reflexion der eigenen kulturellen Wertorientierung und das Erlernen der unterschiedlichen Kulturdimensionen und Kommunikationsformen.

Der Berater ist aufgefordert, die Welt des Ratsuchenden aus einer anderen Kultur in seine Welt einzubeziehen, bei ihm nachzufragen, seine Worte, Bilder und Gefühle abfragen, um zu einer guten Problemlösung zu kommen.

„Wissen über Kulturen und Informationen über ethnische Unterschiede sind wichtig und gleichzeitig unwichtig. Im Vordergrund steht nämlich die Begegnung. Begegnung mit Fremden setzt eine Begegnung mit uns selber voraus. Konkreter: Lernen wir durch Selbstreflexion und Persönlichkeitsbildung das Fremde in uns kennen und akzeptieren, so sind wir eher in der Lage, mit Fremden professionell zu arbeiten.“<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Teilweise entnommen aus: Gari Pavkovic. *INTERKULTURELLE BERATUNGSKOMPETENZ*. Ansätze für eine interkulturelle Theorie und Praxis in der Jugendhilfe. S. 23.

<sup>5</sup> Lanfranchi 1996, S. 31-32.

Association of Christian Counsellors  
Verband für christliche Seelsorge und Beratung der Deutschschweiz

## Literaturverzeichnis

Deardoff, Dr. Darla K. *Interkulturelle Kompetenz – Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhunderts?* Thesenpapier der Bertelsmann Stiftung auf Basis der Interkulturellen-Kompetenz-Modelle von Dr. Darla K. Deardoff.

[www.ihk-krefeld.de/de/media/pdf/international/interkulturelle\\_kompetenz/interkulturelle\\_kompetenz/interkulturelle\\_kompetenz\\_schlüsselkompetenz21jh.pdf](http://www.ihk-krefeld.de/de/media/pdf/international/interkulturelle_kompetenz/interkulturelle_kompetenz/interkulturelle_kompetenz_schlüsselkompetenz21jh.pdf). 3.9.2016

Hofstede G. *Kulturdimensionen*. [www.geert-hofstede.com/national-culture.html](http://www.geert-hofstede.com/national-culture.html). 29.08.2016

Lanfranchi, A. (1996): *Unterwegs zur multikulturellen Gesellschaft*. In: Zeitschrift für Migration und Soziale Arbeit, 3+4-1996. S. 30-37.

Pavkovic G. *Interkulturelle Beratungskompetenz*. Ansätze für eine interkulturelle Theorie und Praxis in der Jugendhilfe. [www.google.ch/?ion=1&espv=2#q=Gari+Pavkovic+INTERKULTURELLE+BERATUNGSKOMPETENZ](http://www.google.ch/?ion=1&espv=2#q=Gari+Pavkovic+INTERKULTURELLE+BERATUNGSKOMPETENZ). 26.8.2016

## Zur Autorin



Rahel Siegenthaler, Jahrgang 1965, hat mit ihrem Mann und ihren beiden Söhnen 14 Jahre im Ausland gelebt und gearbeitet (Europa, Afrika und Asien). Wieder zurück in der Schweiz erwarb sie den Master in „interkultureller Kommunikation und Management“ (2011) und bildete sich zum Coach und Organisationsberaterin BSO aus (2014).

Seit 2013 arbeitet sie selbständig in ihrer Unternehmung «culturecoaching» und gestaltet einerseits interkulturelle und kulturspezifische Weiterbildungen für international tätige Unternehmen, Schulen und Institutionen. Andererseits ist sie als systemischer Coach tätig, wo sie neben individueller Lebensberatung auch Personen mit interkulturellem Hintergrund berät.

Ihre Motivation für ihre Arbeit ist, Menschen wertschätzend zu begegnen und neue Perspektiven zu eröffnen.

Weitere Angaben finden Sie auf ihrer Website [www.culturecoaching.ch](http://www.culturecoaching.ch).

*Nächste von Rahel Siegenthaler angebotene Weiterbildungen am 18. November 2016 in Winterthur:*

Kulturelle Verständigung – Aufbau transkultureller Kompetenz

Wie kann ich Personen aus anderen Kulturen verstehen – oder wie kann ich verstanden werden?

Alle Details und Anmeldeformular finden Sie [hier](#).

### Impressum:

[www.acc-ch.ch](http://www.acc-ch.ch)

[redaktion@acc-ch.ch](mailto:redaktion@acc-ch.ch)

Fotos: Autoren / ACC