



**Q-SER**

**Einheit 2:**

**“Der interkulturelle Ansatz in der  
öffentlichen Verwaltung”**

**Autor: Dr. Konstantina Sklavou,  
Drosostalida Social Enterprise**



Erasmus+

## Lernziele

Wenn Sie diese Einheit abgeschlossen haben, können Sie dieses Material als Trainer in Ihrem eigenen Kurs verwenden.

1. Sie werden die grundlegende Bedeutung der interkulturellen Kommunikation kennen lernen und erfahren, woraus sie besteht,
2. Sie werden die Fähigkeiten erlernen, die Sie als Mediator benötigen
3. Sie werden lernen, die kulturellen Werte und Kontexte der Zielgruppen, mit denen Sie arbeiten, zu verstehen.

# Kultur, Zivilisation (Pederson & Ivey, 1993)

- Ethnizität
- Staatsangehörigkeit
- Sprache
- Religion
- Sozialer Status
- Geschlecht
- Alter
- Ausbildung
- Beruf
- Wirtschaftliche Lage
- Lebensraum

# Kultur

- Kultur = Kapazität + Komplexität = heikler und unangenehmer Begriff
- Kultur = System von internen + externen Regeln = Überleben der Gruppe

# Grundbegriffe, Bedeutungen

1. **Kulturell:** (Intern) Interaktion und Reziprozität, Solidarität und das Akzeptieren jeder Divergenz, auch wenn diese uns fremd und fremdartig oder sogar erkennbar ist, stellt die Verbindung und den Kontakt von Menschen aus verschiedenen Kulturen dar - dies ist der weitere Sinn
2. **Multikulturell:** Die Existenz der Gleichheit zwischen verschiedenen ethnischen Gruppen und Kulturen, die das Recht auf Selbstbestimmung und autonome Entwicklung beinhaltet - bezieht sich auf die Koexistenz der Kulturen.

Berücksichtigen und reflektieren Sie die oben genannten Begriffe für Ihren eigenen Bildungskontext.

## Die politische Akzeptanz und Integrationspolitik in Griechenland im Allgemeinen:

- Erst kürzlich begonnen seit den 1990er Jahren
- sie werden hauptsächlich im Rahmen von kofinanzierten europäischen Programmen umgesetzt und nicht als autonome Schemata der Einwanderungspolitik des Landes.
- Sie zielen auf die Integration von Flüchtlingen und Immigranten ab
- Sie umfassen Interventionen für alle Ausländerinnen und Ausländer oder für bestimmte Gruppen (z.B. Frauen, Kinder usw.).

**Die Philosophie ist es:**

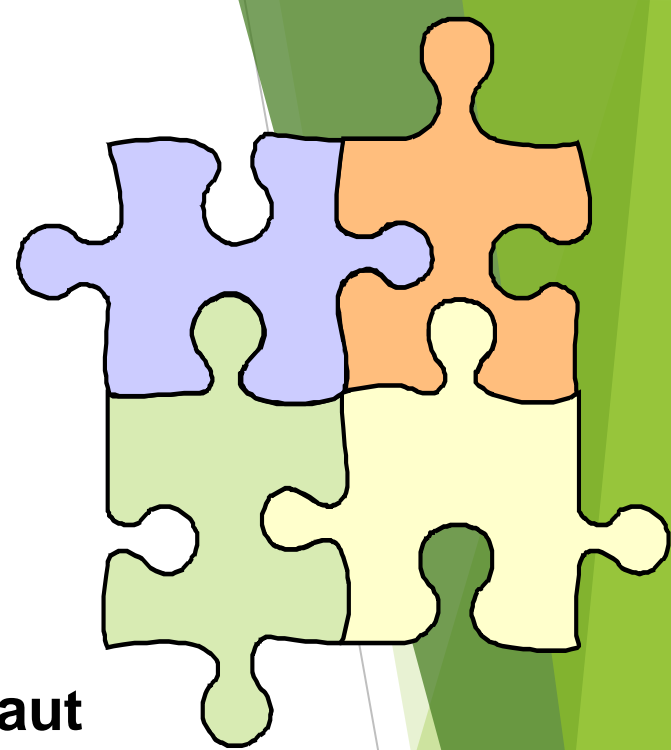
**Leitfaden  
Informieren  
Unterstützung  
Ermächtigung**



**Machen Sie sich mit Strukturen vertraut  
Einforderung grundlegender Menschenrechte  
Interaktion mit der breiteren sozialen  
Gemeinschaft**



**Soziale Eingliederung**



# Das Mittel, um Ziele zu erreichen: Interkulturelle Kommunikation

- Interkulturelle Bildung (im weiteren Sinne)
- Prinzipien der interkulturellen Kommunikation: Einfühlungsvermögen, Solidarität, interkultureller Respekt, friedliche, nicht-nationalistische Denkweisen. (Kanakidou & Papagianni, 1998)
- Interkulturelle Beratung (spezifisch)
- Richtlinien für Psychologen und Fachleute, die ethnische Minderheiten/Gruppen unterstützen (American Psychological Association – <http://www.apa.org>)

# Interkulturelle Kommunikation

- ist nicht neutral
- Umfasst eine breite Palette von Objekten und Themen
- Kombiniert Wissen aus verschiedenen Disziplinen

# Die Dimensionen des Modells der interkulturellen Kommunikation.

- Die individuelle Einzigartigkeit erkennen können = persönliche und nationale Besonderheiten
- Ausbau des klassischen Kompetenzspektrums
- Festlegung von Zielen und Annahme individueller Strategien unter Berücksichtigung der kulturellen Vielfalt (Rasse, Geschlecht usw.)
- Einordnung der therapeutischen Beziehung in den soziokulturellen Kontext des Individuums

# Der Fachmann sollte:

- Vermeiden Sie das Potenzial einer "kulturellen Verstrickung", indem Sie ihre eigenen Werte, Einstellungen und mehr überprüfen.
- Verstehen Sie den Mikrokosmos und die persönliche Perspektive ihres "andersartigen" Mentees
- Entwicklung der entsprechenden Fähigkeiten und Interventionsstrategien
- Verstehen Sie die Rolle des kulturellen Elements, z.B. wie werden Entscheidungen getroffen, wie wird Sprache verwendet?

# Die Grundlage für das Verständnis

- Selbsterkenntnis: (Erklärung: die kulturellen Auswirkungen auf beiden Seiten der Geschäftsbeziehung)
- Einfluss kultureller Merkmale auf das Alltagsleben der Menschen
- Übernahme und Anpassung neuer Fähigkeiten von Fachleuten

Quelle: *Family Relation* (London & Devore, 1988)

National Council on Family Relations <http://www.jstor.org/>

# Übernahme und Anpassung neuer Fähigkeiten von Fachleuten

- Ändert nichts an der Art und Weise, wie die Mentoren das Element der Vielfalt erkennen und verkörpern.
- Das heißt, wie er oder sie verbalen und nonverbalen Botschaften zuhört.
- Effektiver Umgang mit dem Dolmetscher - interkultureller Mediator oder richtiges Urteil darüber, wann und warum er in die Sitzung eingreifen soll.

# Kommunikationsfähigkeiten mit einer interkulturellen Dimension

- Sorgfältige Überwachung - aktives Zuhören
- Offene und geschlossene Fragen
- Paraphrasieren
- Reflexion von Emotionen - Empathie
- Zusammenfassung

# Grundelemente - kulturelle Unterschiede

- Das Konzept der Zeit z.B. Verzögerungen
- Das Schweigen
- Das Konzept des Todes
- Der Ausdruck von Emotionen
- Die Betonung verschiedener Werte
- Nutzung persönlicher und anderer Informationsquellen (Familie, soziales Netzwerk, Religion, Gesundheit, politische Überzeugungen, Bildung, Arbeit, Einstellungen, Erwartungen, Fähigkeiten usw.)

# Grundlage für das Verständnis

- Kenntnis der menschlichen Verhaltensmotive
- Respekt für berufliche Werte und Ethik

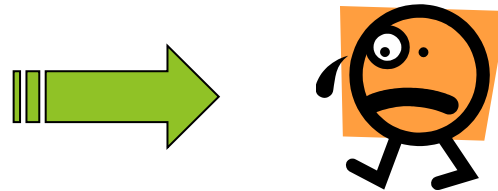


# Das Triptychon des Erfolgs

- Wissen: interkulturelles Wissen
- Bewusstsein: Interkulturelles Bewusstsein
- Fähigkeiten: Interkulturelle Fähigkeiten

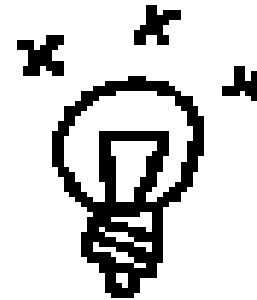
# konsequenzen

- Die Vielfalt des Wissens und die Fähigkeit, es zu nutzen
- Das Gefühl, sich bei der Arbeit uneffektiv zu fühlen, wenn man mit Bevölkerungsgruppen verschiedener Ethnien zu tun hat oder mit ihnen arbeitet



# Sicherheitsvorkehrungen

- **Überwachung**
- **Rückmeldung**
- **Bildung**
- **Persönliche Anstrengung**
- **Selbsterkenntnis - Umgang mit Vorurteilen**



# Zusammenfassung

Sie haben die Einheit "Der interkulturelle Ansatz in der öffentlichen Verwaltung" abgeschlossen und gelernt:

1. dass der/die Mentor/Berater eigene Vorurteile, Stereotypen und Denkweisen berücksichtigen muss, bevor er/sie ethnischen Gruppen hilft,
2. Diese angemessene Berücksichtigung der grundlegenden Bedeutungen und Begriffe muss verstanden worden sein,
3. Dass für die Arbeit mit den Mitgliedern der Zielgruppe eine Reihe von Fähigkeiten vorhanden sein müssen.