

Alles (nur) Kultur? – Begriffe, Modelle und Beispiele für den Arbeitsalltag



Julia Bledau
IQ Netzwerk Sachsen
Sächsischer
Volkshochschulverband e.V.

9. November 2022

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales gefördert.

Das IQ Netzwerk Sachsen wird durch den EXIS Europa e.V. koordiniert.





IQ - was ist das?

- bundesweites Förderprogramm mit 16 Landesnetzwerken
- IQ steht für „Integration durch Qualifizierung“
- **Ziel ist es, die Arbeitsmarktchancen von Menschen mit Migrationshintergrund nachhaltig zu verbessern**



Das Förderprogramm IQ wird finanziert durch:



**Zusammen.
Zukunft.
Gestalten.**



In Kooperation mit:



IQ Handlungsschwerpunkte:

- (1) Anerkennungsberatung
- (2) Qualifizierung im Kontext des Anerkennungsgesetzes
- (3) Interkulturelle Kompetenzentwicklung der zentralen Arbeitsmarktakteure
- (4) Regionale Fachkräftenetzwerke – Einwanderung

Potenziale hier lebender Menschen mit ausländischen Berufsqualifikationen besser nutzen

IQ Netzwerk Sachsen – Beispiele:

- IBAS Beratungsstellen



- Faire Integration



- Interkulturelle Kompetenzentwicklung der zentralen Arbeitsmarktakteure



- FACHINFORMATIONSZENTREN ZUWANDERUNG



+

Nachhaltige Fachkräfteeinwanderung (aus der EU, aus dem EWR oder aus Drittstaaten) ermöglichen

IQ Netzwerk Sachsen = Ein Dach mit vielen Teilprojektpartnern zur Umsetzung der Handlungsschwerpunkte

**Arbeit und
Leben**
SACHSEN


**sächsischer
flüchtlingsrat**

EXIS
EUROPA e.V.


ZAW
Zentrum für
Aus- und Weiterbildung
Leipzig GmbH
Gesellschaft der IHK zu Leipzig


**Handwerkskammer
Dresden**


**Handwerkskammer
zu Leipzig**

DAA
Bildung
schafft Zukunft

ehs zentrum

PROFIL
bildungsgesellschaft mbH

vhs  **Sächsischer
Volkshochschulverband**


**WIRTSCHAFT FÜR EIN
WELTOFFENES SACHSEN.**


Stadt Leipzig
Referat für Migration und
Integration

Koordination: Kay Träger, EXIS Europa e.V.

IQ Netzwerk Sachsen – Kontakt für vielfältige Fragen:

www.netzwerk-iq-sachsen.de

Telefon: 0351 / 43 70 70 10 | E-Mail: herbst@exis.de

Kathrin Herbst, Fachkoordination







Ich wurde geschickt.

Das Thema ist wichtig für meine Beratungs-/Vermittlungsarbeit.

Ich stoße auf viele Herausforderungen in meiner Beratungstätigkeit.

Ich interessiere mich einfach so dafür.

Wahrnehmung, Stereotype und Vorurteile

Jeder Mensch hat Bilder im Kopf und weist bestimmten Menschen unbewusst bestimmte Charaktereigenschaften zu.

Deutsche
=
penibel?

Italienerinnen
=
emotional?

Japaner
=
reserviert?

Türkinnen
=
familienbestimmt?



- ✓ sich seiner Vorurteile und Stereotype bewusst zu sein
- ✓ der Versuchung widerstehen Verhalten sofort in Schubladen einzusortieren
- ✓ Gelassenheit entwickeln → irritierendes Verhalten stehen lassen, bis sich eine Erklärung bietet
- ✓ beobachten und nachfragen, um wirkliche Beweggründe für Verhalten kennen zu lernen
- ✓ lernen, Missverständnisse und Andersartigkeit auszuhalten

Kultur



Sichtbare, bewusste Kultur

Sprache, Sitten, Bräuche, Kleidung, Musik, Theater, Literatur, Essen etc.

Unsichtbare, unbewusste Kultur

(Normen und Werte, Grundannahmen)

Umgang mit Zeit, Raum, Unsicherheit, Macht, Emotionen, Konflikten etc.

Vorstellungen über Schönheit, Sünde, Anständigkeit, Logik, Wahrheit etc.

Bedeutungen von Armut, Identität, Ehre, Freiheit, Gerechtigkeit, Freundschaft, Arbeit

Aussage 1

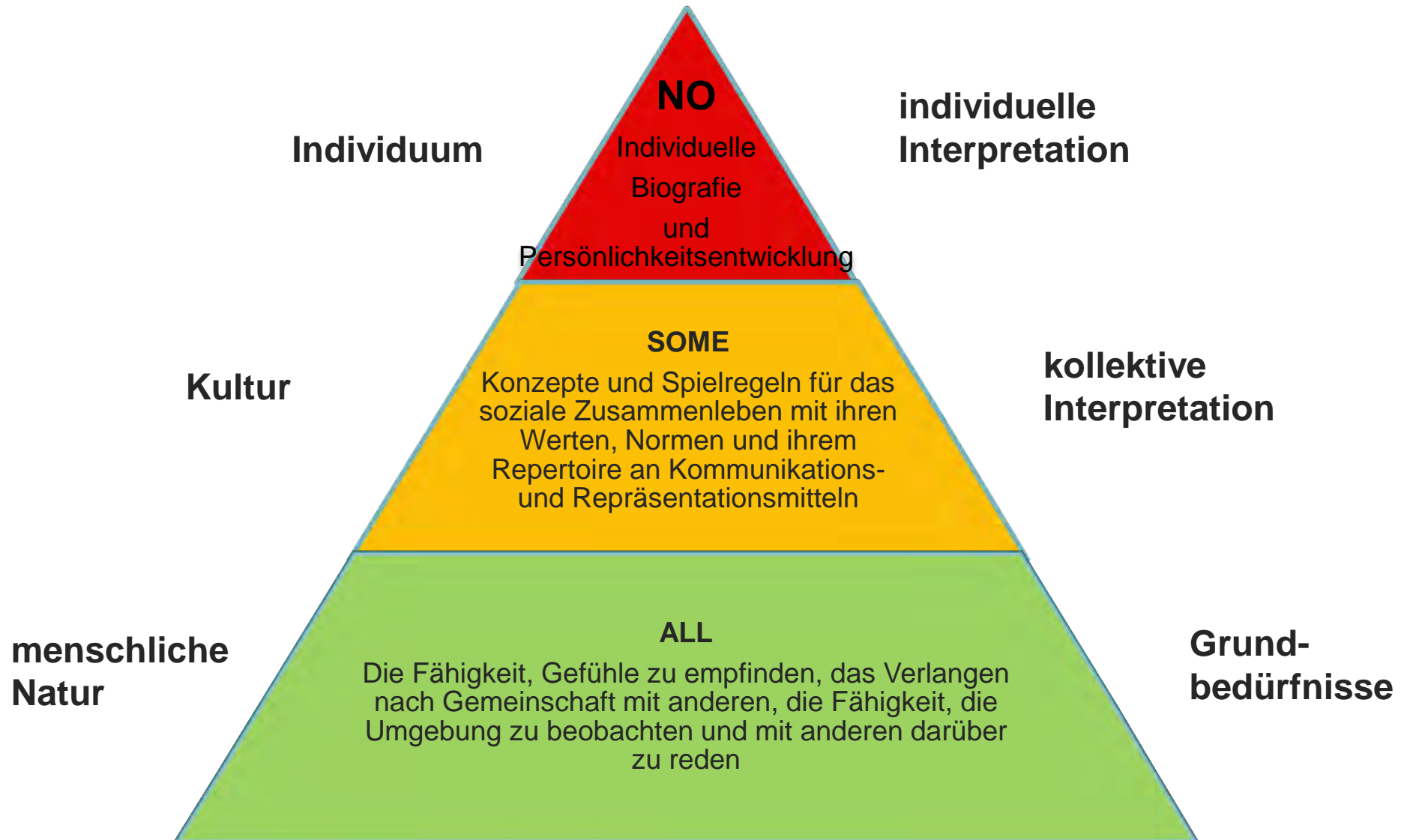
Kultur ist historisch gewachsen und veränderbar.

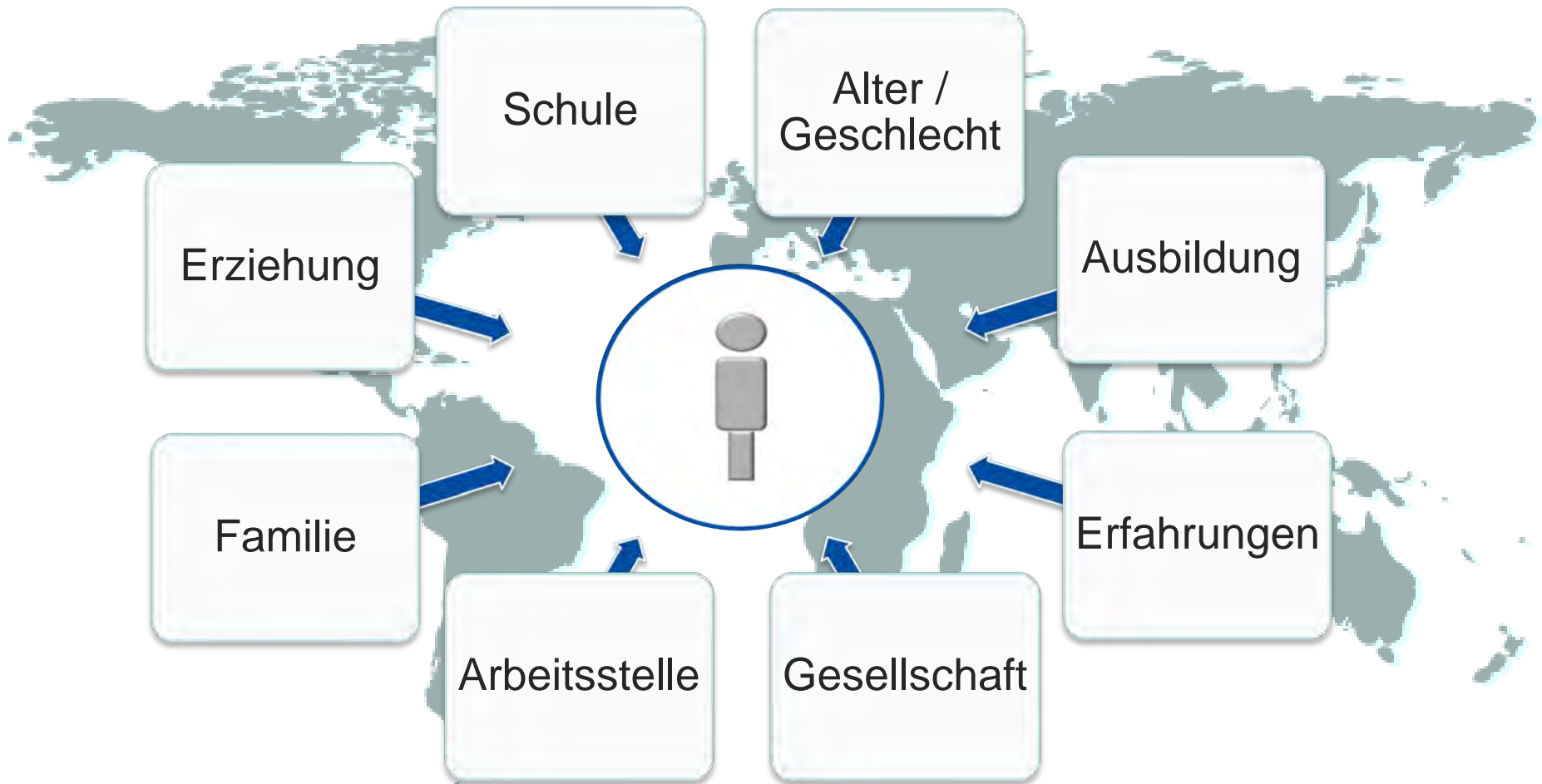
Aussage 2

Unsere Kultur ist uns allen angeboren.

Aussage 3

Kultur ermöglicht uns eine Orientierung im Alltag und ist aus dem Zusammenleben der Menschen untereinander und mit ihrer Umwelt entstanden.





Kultur ist ein Orientierungs- und Wertesystem

Kultur beeinflusst unser Wahrnehmen, Bewerten und Handeln

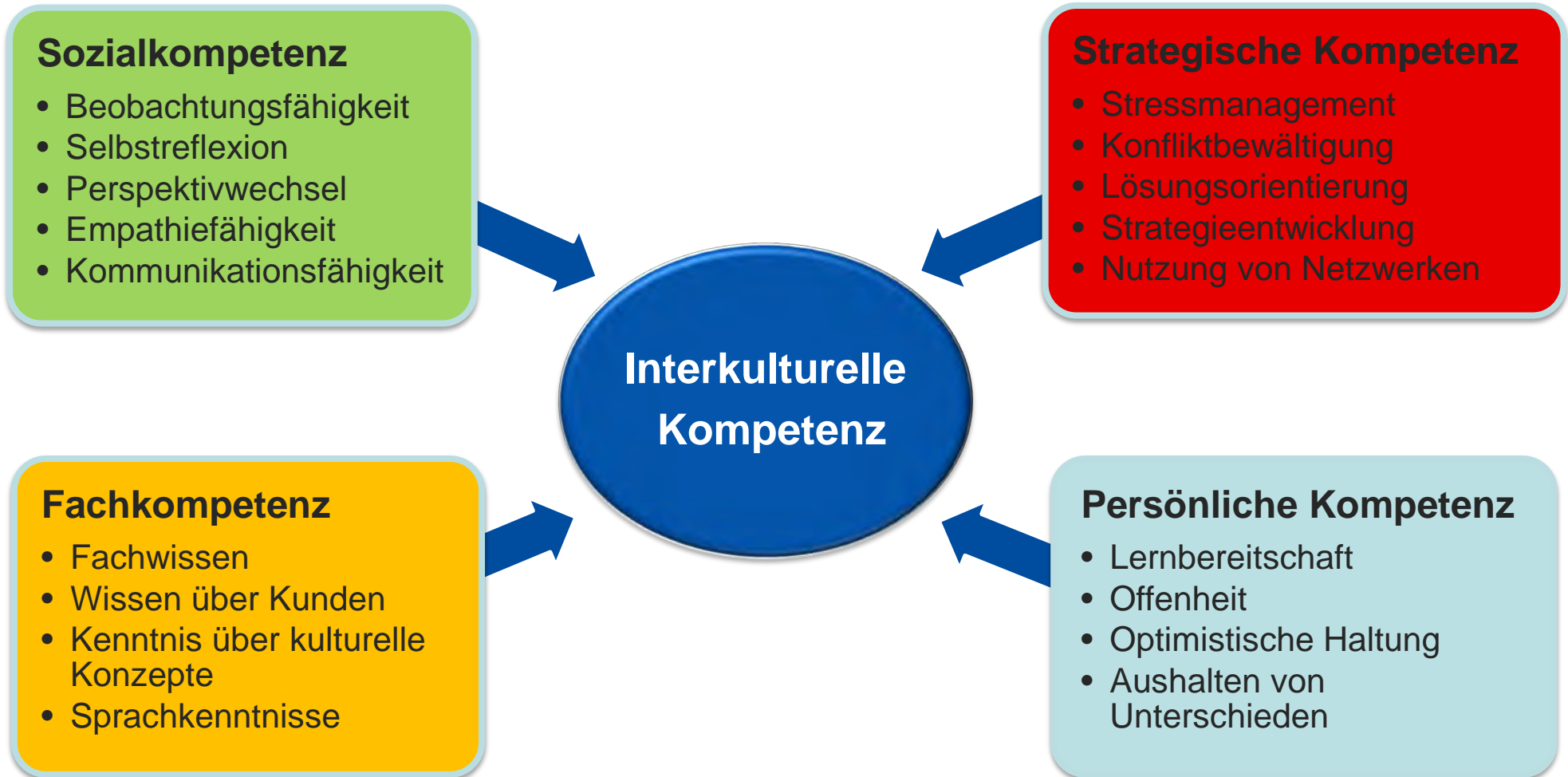
Kultur ist erlernt und nicht angeboren

Kultur ist dynamisch und entwickelt sich fortlaufend

Interkulturelle Kompetenz



*Interkulturelle Kompetenz ist die Fähigkeit,
mit Unterschiedlichkeiten in zwischenmenschlichen Situationen
umzugehen,
Kompromisse auszuhandeln und handlungsfähig zu bleiben sowie
die eigene Wahrnehmung und das eigene Verhalten zu reflektieren,
zu überdenken und das Verhalten anderer entsprechend zu
reflektieren.*



Interkulturelle Kommunikation

Aussage 1

Es gibt universelle, angeborene non-verbale Ausdrucksformen, die weltweit entstanden sind.

Aussage 2

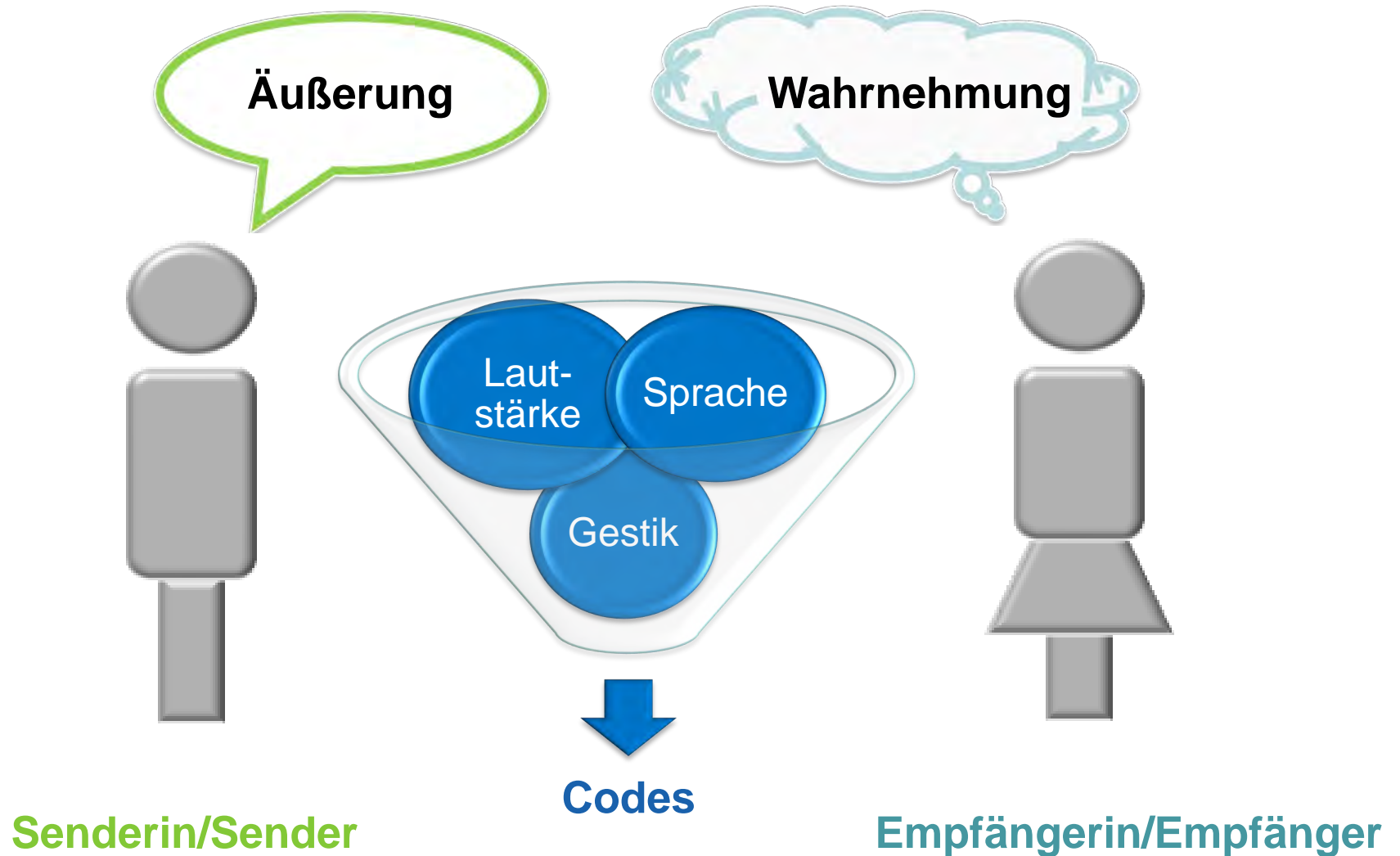
Mimik und Gestik werden durch Erziehung und Nachahmung gelernt, das heißt, sie hängen weitestgehend von der kulturellen Prägung ab.

Aussage 3

Der non-verbale Anteil der Kommunikation ist genauso wichtig wie der verbale.

Frage

Was macht das tatsächlich Gesagte einer Nachricht in Prozent aus?



Während Ihr Gegenüber mit Ihnen spricht,...

...vermeidet er/ sie Blickkontakt. Er/ sie schaut auf den Boden oder an Ihnen vorbei.

...stellt er/ sie viele persönliche Fragen (z.B. zur Familie, zu den Kindern und anderen Verwandten)

...redet er/sie sehr leise (kein flüstern).

...hält er/ sie einen geringen Körperabstand (eine halbe Armlänge). Wenn Sie zurückweichen, folgt Ihnen Ihr Gegenüber.

...legt Ihnen Ihr Gegenüber die Hand auf die Schulter.

...hält er/ sie einen großen Körperabstand (mindesten 1,5 Armlängen). Wenn Sie Ihrem Gegenüber näher kommen, weicht er/ sie zurück.

- **Blickkontakt**

- direkter, offener Blick - Aufmerksamkeit Ehrlichkeit oder Dominanz, Herausforderung, mangelnder Respekt
- gesenkter Blick - Schüchternheit/ Desinteresse oder höflich, respektvoll, wertschätzend

- **Lautstärke**

laut vs. leise

- **Körperberührung und Körperabstand**

große vs. geringe Distanz

Berührung als Mittel nonverbaler Kommunikation (Aufmerksamkeit, Wertschätzung)

- **Gestik und Mimik**

starke oder geringe Nutzung nonverbaler Signale
unterschiedliche Gesten → Fehlinterpretationen

Zeig mal: Gesten



Zeig mal: Gesten



Zeig mal: Gesten



Zeig mal: Gesten





Ein aus Ägypten stammender Kunde ist bei Herrn S. zum Gespräch. Herr S. fragt nach dem Anlass des Gesprächs und wie er dem Kunden weiter helfen kann.

Statt unmittelbar zu antworten erkundigt sich der Kunde bei Herrn S. wie es ihm geht und fragt ob er Kinder habe und wie es seine Mutter und seinem Vater geht und berichtet von seiner persönlichen Lebenssituation.

Herr S. ist irritiert und antwortet: „Ja, meiner Familie geht es gut. Was wollen Sie denn nun von mir?“

Der Kunde ist über die harsche Antwort von Herrn S. verwundert.

sachorientierte
Kommunikation



personenorientierte
Kommunikation

sachorientierte Kommunikation

die Klärung des Anliegens steht im Vordergrund

personenorientierte Kommunikation

der Beziehungsaufbau steht im Vordergrund

direkte Kommunikation

Meinungen und Anliegen werden direkt geäußert

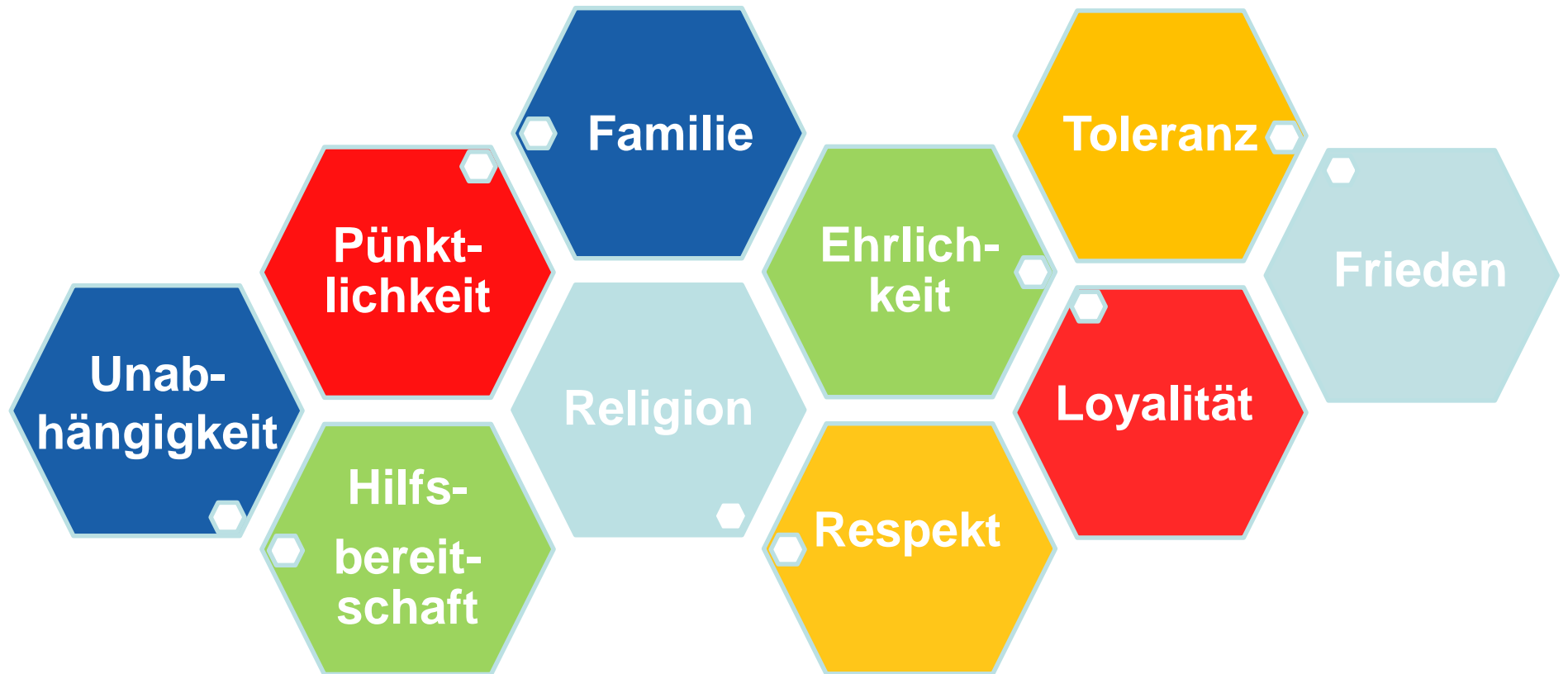
Ziel: Verständlichkeit und Ehrlichkeit → Ehrlichkeit ist ein hoher Wert

indirekte Kommunikation

Meinungen und Anliegen werden indirekt geäußert

Ziel: Gesicht wahren und Harmonie → Harmonie ist ein hoher Wert

Kulturelle Konzepte der Alltagsbewältigung



Frau H. hat eine aus Mexiko stammende Kundin, für welche sie einen Termin in einer Beratungsstelle vereinbart.

Im Gespräch weist Frau H. die Kundin mehrfach darauf hin, dass dieser Termin wichtig ist und sie den Termin unbedingt einhalten soll.

Am Tag des Termins erhält Frau H. einen Anruf von der verärgerten Angestellten aus der Beratungsstelle, dass die Kundin nicht erschienen ist.

Daraufhin lädt Frau H. die Kundin noch einmal zu sich ein, um diese unter anderem auf den nicht eingehaltenen Termin anzusprechen.

Die Kundin kann den Ärger nicht nachvollziehen und erklärt, dass sie an dem Tag keine Zeit hatte und selbstständig zu der Beratungsstelle gehen wird.

Umgang mit Zeit

polychron



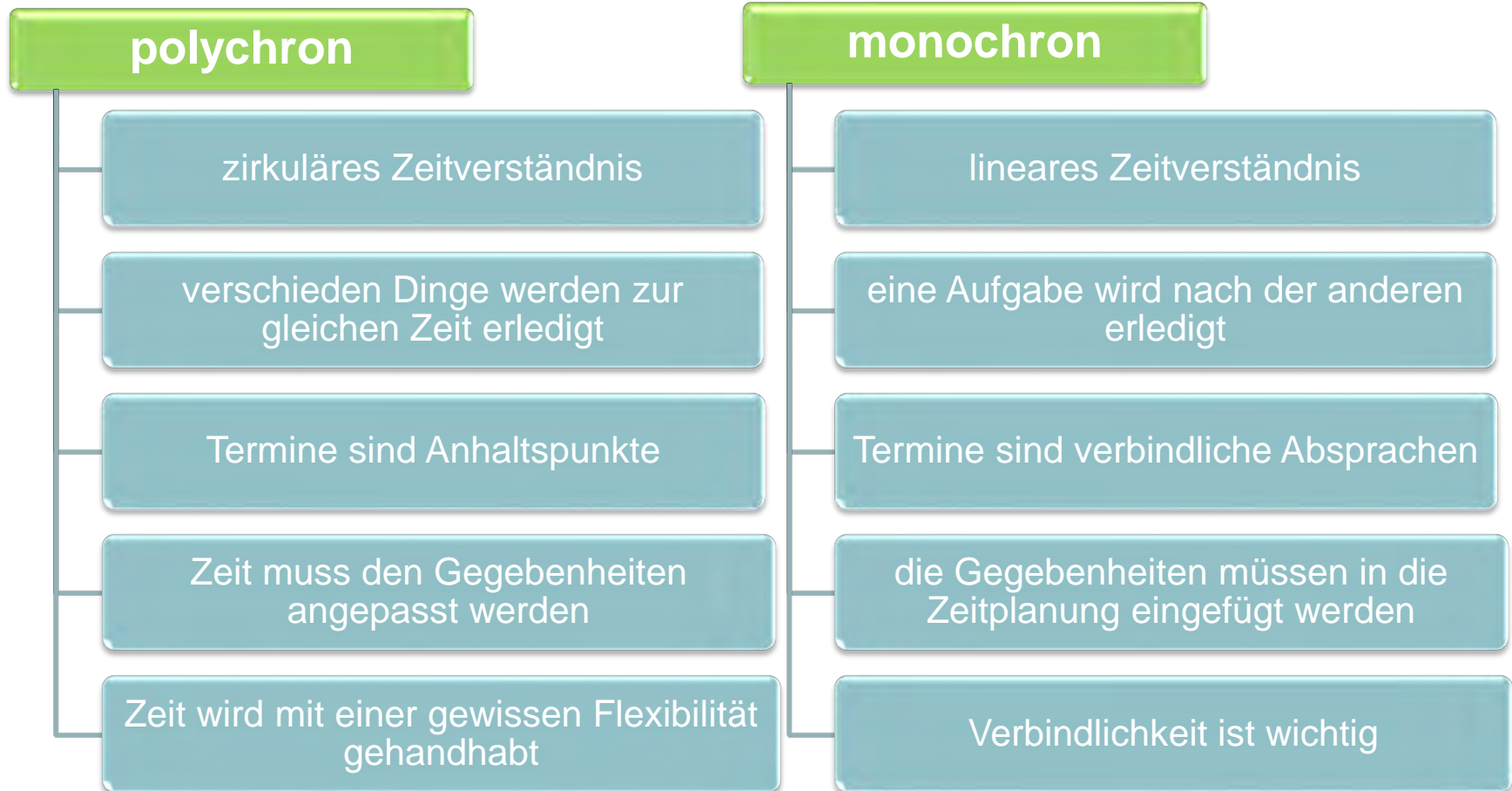
monochron

**Wer ist
immer
pünktlich?**

**Wer wäre
gern
pünktlich?**

**Für wen sind
15 Minuten
Verspätung
in Ordnung?**

**Für wen spielt
Zeit keine Rolle/
Wer hat seine
eigene Zeit?**



Herr F. berät eine aus dem Iran stammende 20-jährige Kundin zu ihrer beruflichen Zukunft.

Auf die Frage, wo sie sich in drei Jahren sieht, antwortet sie „Ich weiß es nicht“.

Als Herr F. erneut nachfragt, sagt sie „Mein Vater/ meine Familie möchte, dass ich eine Ausbildung als ... mache.“

Umgang mit Entscheidungsfindung

gruppenbestimmt



eigenbestimmt

kollektivistisch

Wir - Gruppen, die beschützen und im Gegenzug vom Einzelnen Treue erhalten

Kinder lernen in der „Wir“- Form zu denken

die Harmonie sollte stets gewahrt und direkte Auseinandersetzung vermieden werden

finanzielle und andere Mittel sollten mit Verwandten geteilt werden

Verfehlungen führen zu Schamgefühlen und Gesichtsverlust für den Einzelnen und die Gruppe

individualistisch

Bewusstsein, sich nur um sich und seine unmittelbare (Kern)Familie zu kümmern

Kinder lernen in der „Ich“- Form zu denken

zu sagen, was man denkt, ist das Merkmal eines ehrlichen Menschen

individueller Besitz von Ressourcen, selbst bei Kindern

Verfehlungen führen zu Schuldgefühlen und zum Verlust der Selbstachtung



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales gefördert.

Das IQ Netzwerk Sachsen wird durch den EXIS Europa e.V. koordiniert.