

Hilfe für Helfende

Tipps, Anlaufstellen und hilfreiches
Grundwissen für Ehrenamtliche
in der Ukrainehilfe in Leipzig

Das Projekt

Laut dem Bundesministerium des Innern wurden seit Ende Februar 1.004.026 Geflüchtete aus der Ukraine im Ausländerzentralregister (AZR) registriert. Davon wurden bislang in Sachsen knapp 70.000 Schutzsuchende in Erstaufnahmeeinrichtungen, anderen, dezentralen Einrichtungen oder von Privatpersonen aufgenommen (Stand 10. Oktober 2022). Es gibt zahlreiche Spendenkampagnen und Organisationen, die Hilfsangebote für ukrainische Geflüchtete entwickelt haben und diese ansprechen. In Leipzig trägt unter anderem das Netzwerk „Wir helfen“ dazu bei, neue Hilfsangebote zu schaffen, bestehende besser zu organisieren und die Akteure in regelmäßigen Austausch zu bringen.

In Leipzig ließ sich von Anfang an aber vor allem ein großes ehrenamtliches Engagement in der Ersthilfe verzeichnen, das vor allem selbstorganisiert und über private Netzwerke zustande kam. Um allen Engagierten niedrigschwellig und direkt die Informationen und Unterstützung zu geben, die sie für ihre Hilfe wiederum brauchen, hat die Soziale Dienste und Jugendhilfe gGmbH Anfang April 2022 das Projekt „Schnellkurs: Ukraine-Patenschaften“ ins Leben gerufen. Durch eine Förderung der Stadt Leipzig, durch das Referat Migration und Integration können darin seitdem Helfende in der Geflüchtetenhilfe bedarfsgerechte Einzelgespräche und praxisorientierte Gruppenseminare in Anspruch nehmen, die über praktische Hilfe und Anlaufstellen, interkulturelle Kommunikation, die eigene Rolle und Aufgaben als Pat*in, Grundlagen der psychosozialen Ersthilfe und den Umgang mit Betroffenen von Krieg, Gewalt und Verlust informieren. Die Inhalte dieser Seminare sollen durch diese Handreichung zusammengefasst und nachhaltig verfügbar gehalten werden. Ergänzend ist aus allen Themen eine Webinar-Reihe entstanden, die unter anderem auf dem YouTube-Kanal des Projektträgers abgerufen werden kann.

Die „Soziale Dienste und Jugendhilfe gGmbH“ leistet seit 2015 soziale Hilfe im Themenfeld Migration und Integration in Leipzig sowie an zehn weiteren Standorten in Deutschland und vermittelt durch das Projekt „Wir sind Paten“ Patenschaften und ehrenamtliche Hilfe für Geflüchtete.

Inhalte

 Kapitel 1 Allgemeine Informationsseiten und Anlaufstellen für Geflüchtete in Leipzig	1
 Kapitel 2 Meine Rolle als Helfer*in	9
 Kapitel 3 Einführung in die Spracharbeit - Deutsch als Fremdsprache für ehrenamtliche Lernbegleiter*innen	12
 Kapitel 4 Grundlagen der Kommunikation	15
 Kapitel 5 Gewaltfreie Kommunikation	22
 Kapitel 6 Interkulturelle Kommunikation	26
 Kapitel 7 Psychosoziale Ersthilfe	33
 Kapitel 8 Resilienz und Achtsamkeit	39
Quellenverzeichnis	43
Impressum	

Kapitel 1: Allgemeine Informationsseiten und Anlaufstellen für Geflüchtete Leipzig

Seit Beginn des russischen Angriffskriegs in der Ukraine wurden deutschlandweit verschiedene Hilfsangebote und Anlaufstellen für flüchtende Personen eingerichtet. Die erste Orientierung in einer neuen Stadt kann gerade in dieser Krisensituation überfordernd sein, deshalb soll das folgende Kapitel eine Übersicht über die ersten Anlaufstellen für Geflüchtete in Leipzig bieten. Diese Übersicht hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Durch das hohe zivilgesellschaftliche Engagement entstehen ständig neue Hilfsangebote und -programme, weshalb eine abschließende Aufzählung unmöglich ist. Auch die Anlaufstellen für Geflüchtete in der Stadt Leipzig können sich entsprechend der aktuellen Lage verändern. Für den neusten Stand der Informationen sollte die Internetseite der Stadt Leipzig herangezogen werden:

- Stadt Leipzig: www.leipzig.de/jugend-familie-und-soziales/auslaender-und-migranten/migration-und-integration/ukraine-hilfe

Erste Anlaufstellen in Leipzig:

- *Erstaufnahmeeinrichtung des Freistaates Sachsen*
Graf-Zeppelin-Ring 6, 04356 Leipzig
- *Ankommenszentrum*
Technisches Rathaus Stadt Leipzig, Haus B, Prager Straße 118 -136, 04317 Leipzig
- *Willkommenszentrum*
Otto-Schill-Straße 2, 04109 Leipzig
- *Ausländerbehörde*
Technisches Rathaus, Haus B, Prager Straße 118 -136, 04317 Leipzig
- *Sozialamt Abteilung Migrantenhilfe*
Prager Straße 21, 04103 Leipzig

Sprachkurse

Kostenfreie Sprach- und Alphabetisierungskurse können bei den Beratungsstellen oder kommunalen Ausländer- und/oder Integrationsbeauftragten erfragt werden.

In Leipzig gibt es verschiedene Initiativen und Vereine, die kostenlose Sprachangebote anbieten. Einige davon sind hier aufgelistet:

- „Leipzig MitSprache“: www.leipzigmitsprache.de/
- Soziokulturelles Zentrum „Die VILLA“: www.villa-leipzig.de/aktuelles/deutsch-sprachangebote-starten
- Die Autodidaktische Initiative Leipzig: www.adi-leipzig.net/deutsch-als-fremdsprache-german-as-foreign-language/
- Gesellschaft für Völkerverständigung e.V.: www.gfvv-leipzig.de/ (Startgebühr 10€)

Informationen zu speziellen Berufssprachkursen finden Sie auf der Website bamf.de.

Integrationskurse

Geflüchtete, die über eine Berechtigung oder Verpflichtung des Jobcenters, der Ausländerbehörde, des BAMF oder des Jobcenters verfügen und Wohngeld oder Leistungen nach SGB II / SGB III oder SGB XII beziehen, dürfen kostenlos an Integrationskursen teilnehmen. Auch Personen mit einer Aufenthaltserlaubnis nach § 24 AufenthG erhalten Zugang zu Integrationskursen im Rahmen des Zulassungsverfahrens nach § 44 Abs. 4 AufenthG. Den Antrag dafür finden Sie auf bamf.de.

- Bamf: www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Integration/Integrationskurse/Kursteilnehmer/AntraegeAl/le/630-007_antrag-zulassung-integrationskurs-ausl_pdf.html

Sozialleistungen

Die Plattform des sächsischen Staatsministeriums für Soziales und Gesellschaftlichen Zusammenhalt bietet Informationen zur sozialen Hilfe, zur Gesundheitsversorgung und zur Unterbringung. Auch die Bundesagentur für Arbeit stellt zentrale Informationen für Geflüchtete zur Verfügung. Diese können auf der Seite der lokalen Agentur für Arbeit abgerufen werden.

In Leipzig wird der Antrag auf Grundsicherung an das Jobcenter gestellt. Dort erhalten Sie Hilfe und Unterstützung beim Ausfüllen des Antrags. Das Jobcenter unterstützt Sie außerdem dabei, Arbeits- und Ausbildungsplätze in Leipzig zu finden. Sie können dort auch über Fördermöglichkeiten beraten werden.

- *Agentur für Arbeit/Jobcenter Leipzig*
Georg-Schumann-Str. 150, 04159 Leipzig

Medizinische Versorgung

Seit dem 01. Juni 2022 haben Geflüchtete Anspruch auf Leistungen der gesetzlichen Krankenkasse. Personen, die erwerbstätig sind und Sozialleistungen (ALG2) beziehen, werden automatisch Mitglied in der Krankenversicherung. Personen, die nicht erwerbstätig oder älter als 65 sind, können die Sozialhilfe beim Sozialamt beantragen. Mit Bewilligung erhält man die gleichen Leistungen wie in der gesetzlichen Krankenkasse. Studierende haben die Möglichkeit, die Studienförderung BAföG zu beantragen, in der der Beitrag zur Krankenversicherung enthalten ist. Selbstständige Personen, die keine finanzielle Unterstützung brauchen, können ebenfalls Mitglied der gesetzlichen Krankenkasse werden. In jedem Fall kann man sich die Krankenkasse selbst aussuchen.

Weitere Anlaufstellen in Leipzig:

- Medinetz Leipzig: www.medinetz-leipzig.de/?id=1
- Kassenärztliche Vereinigung Sachsen: www.asu.kvs-sachsen.de/arztsuche/

In der Stadt Leipzig gibt es fünf Krankenhäuser mit Notfallambulanzen.
Alle Ambulanzen sind immer geöffnet.

- Universitätsklinikum Leipzig
Liebigstraße 20, 04103 Leipzig, Telefon: 0341 97-109
- Klinikum St. Georg gGmbH
Delitzscher Straße 141, 04129 Leipzig, Telefon: 0341 909-3404
- St. Elisabeth-Krankenhaus Leipzig
Biedermannstraße 84, 04277 Leipzig, Telefon: 0341 3959-0
- Evangelisches Diakonissenkrankenhaus Leipzig
Georg-Schwarz-Straße 49, 04177 Leipzig, Telefon: 0341 444-4
- HELIOS Park-Klinikum Leipzig
Strümpellstraße 41, 04289 Leipzig, Telefon: 0341 864-2445

Bei lebensbedrohlichen Notfällen kontaktieren Sie
den Rettungsdienst: 112

Psychologische Hilfe - Anlaufstellen:

- Psychosoziales Zentrum für geflüchtete Menschen
www.psz-sachsen.de
- Psychosoziales Zentrum Leipzig, Mosaik Leipzig e. V.,
Petersteinweg 3, 04107 Leipzig, Tel.: +49 (0)341 4145360
- deutschlandweites kostenfreies Hilfetelefon für Frauen: +49
(0)8000 116 016 (kostenlos, anonym, Hilfe von Dolmetscher*innen)
- Koordinierungs- und Interventionsstellen gegen häusliche Gewalt und Stalking (IKS): www.gewaltfreies-zuhause.de/frauenhaeuser/

- Verbund Gemeindenahe Psychiatrie Leipzig
Delitzscher Str. 141, 04129 Leipzig, 0341 99990000

Kindertagesbetreuung & Schulbesuch

Eine Übersicht über Betreuungsangebote sowie über die Bedarfsanmeldung finden Sie auf der Website: www.meinkitaplatz-leipzig.de. Die Bedarfsanmeldung erfolgt über das Amt für Jugend und Familie in Leipzig.

- *Jugendamt Leipzig, Amt für Jugend und Familie*
Naumburger Straße 26, 04229 Leipzig
0341 123-1232 / 0341 123-1233

Ab dem sechsten Lebensjahr haben Kinder das Recht und die Pflicht in Deutschland zur Schule zu gehen. Die Anmeldung dafür erfolgt beim Landesamt für Schule und Bildung. Dort gibt es auch Koordinator:innen für Migration und Integration.

- *Landesamt für Schule und Bildung Leipzig*
Nonnenstraße 17 a, 04229 Leipzig
Tel.: + 49 (0)341 4945-725

Anerkennung von Schul- und Berufsabschlüssen

Spezielle Informationen zur Anerkennung von Schul- und Berufsabschlüssen bieten folgende Webseiten:

- IBAS (Informations- und Beratungsstelle Anerkennung Sachsen)
www.netzwerk-iq-sachsen.de/anerkennung/
- Fachinformationszentren Zuwanderung (Beratung zu Anerkennung, Qualifizierungen etc.)
www.netzwerk-iq-sachsen.de/fachinformationszentren-zuwanderung/

Tipps für die Aufnahme von Geflüchteten in Privatunterkünften

Geflüchtete Personen in den eigenen vier Wänden aufzunehmen, kann bestimmte Herausforderungen mit sich bringen. Deshalb sollte man sich vor dieser Entscheidung Gedanken darüber machen, was als Gastgeber*in geleistet werden kann und was nicht. Die eigenen Möglichkeiten sowie die persönlichen Grenzen sollten im Vorhinein kommuniziert werden. Folgende Sachverhalte sollten vorab bedacht werden:

- **Aktuelle Rechtslage und Erfahrungsberichte**
Wie sind die aktuellen rechtlichen Regelungen? Wird man vom Staat bei der privaten Aufnahme von Geflüchteten unterstützt? Gibt es Erfahrungsberichte von Personen, die Geflüchtete aufgenommen haben?
- **Vermieter*in**
Ist mein*e Vermieter*in mit einer (zeitlich begrenzten) Untermiete einverstanden? Ein Zeitraum von sechs bis acht Wochen gilt als „erlaubnisfreier Besuch“. Dauert der Besuch länger, müssen die Vermieter*innen informiert und um Erlaubnis gebeten werden. Die Unterbringung in Eigentumswohnungen oder im eigenen Haus ist erlaubnisfrei.
Ausführlichere Hinweise zur Rechtssituation sind über den Deutschen Mieterbund erhältlich: www.mieterbund.de/service/aufnahme-von-gefluechteten.html
- **Wohnbedingungen**
Gastgeber*innen und Gäste sollten vorab die Wohnbedingungen wie Ruhezeiten, Heizverhalten oder die Aufenthaltsdauer abklären. Es bestehen keine gesonderten Anforderungen an die Ausstattung, sie sollte jedoch den eigenen Ansprüchen genügen und Geflüchteten eine menschenwürdige Unterkunft bieten, – ganz egal, ob es sich bei dem Angebot um eine ganze Wohnung oder nur einen Teil der Wohnung handelt. Ein eigenes Zimmer sowie der Zugang zu einem Badezimmer und zu einer Küche oder Kochgelegenheit sollte das Minimum sein (vor allem, wenn über einen längeren Zeitraum beherbergt wird). Hilfsbereite sollten auch bedenken, dass geflüchtete Personen traumati-

siert sein könnten und eine gemeinschaftliche Nutzung von Küche, Bad etc. mit fremden Menschen nicht zugemutet werden darf. Es sollte den Geflüchteten nach Möglichkeit ein sicherer Rückzugsort gegeben sein, in dem sie Ruhe und Privatsphäre in dieser schwierigen Situation erfahren können. Helfende sollten sich im Vorhinein sehr genau überlegen, für welchen Zeitraum sie den Wohnraum zur Verfügung stellen können. Auch wenn zu hoffen ist, dass der Krieg in der Ukraine schnell endet, kann es sein, dass eine Rückkehr der Geflüchteten nicht so bald wieder möglich sein wird. Sie benötigen deshalb eine mittel- bis langfristige Perspektive. Es wäre ungünstig, wenn sich nach sechs Wochen herausstellte, dass die Gäste wieder ausziehen müssten. Auch die gerade eingeschulten Kinder sollten mit einem Umzug nicht erneut die Schule wechseln müssen. Deshalb ist es gut, wenn die Wohnmöglichkeit zeitlich nicht streng befristet ist, sondern eine Unterbringung von längerer Dauer, z. B. von einem halben Jahr möglich wäre.

- Unterstützungsangebote

Gibt es Initiativen und Vereine, die Helfer*innen und Geflüchtete unterstützen? Hier einige Kontaktadressen von Vereinen und Organisationen, die sich in der Geflüchteten Hilfe engagieren:

Leipzig Helps Ukraine e.V.:
www.leipzig-helps-ukraine.de

Freiwilligen-Agentur-Leipzig e.V.
www.freiwilligen-agentur-leipzig.de

Wir sind Paten
www.wirsindpaten.de

Ariowitschhaus
www.ariowitschhaus.de

Evangelische Aktionsgemeinschaft für Familienfragen
www.eaf-sachsen.de

Space Leipzig
www.instagram.com/spaceleipzig

Haus der Demokratie Leipzig e.V.
www.hddl.de

Kontaktstelle Wohnen Leipzig
www.kontaktstelle-wohnen.de/leipzig/

- Organisation des Aufenthalts
Bevor die Geflüchteten eintreffen, sollte ein Zimmer bzw. die Wohnung entsprechend mit Möbeln und einem Internetzugang ausgestattet werden. Es ist außerdem hilfreich, bereits eine Wohnungsgeberbestätigung auszufüllen und relevante Informationen und Adressen für das Ankommen in der neuen Stadt bereitzustellen. Auch der Name sollte am Briefkasten angebracht werden.
- Hilfe anbieten
Benötigen die Gäste Kleidung für die ersten Tage, Windeln, Medikamente oder Hygieneprodukte? Bei der Stadt Leipzig kann die Erstausrüstung für Kleidung, Möbel und Ähnliches beantragt werden.

Weitere allgemeine Webseiten, die Informationen für Geflüchtete in Leipzig bieten:

- Afeefa - Digitaler Zusammenhalt e.V.
<https://afeefa.de/leipzig>
- Germany4ukraine
<https://www.germany4ukraine.de/hilfeportal-de>
- Ukrainehilfe Sachsen
<https://www.ukrainehilfe.sachsen.de>
- Linxxnet
<https://www.linxxnet.de/ukraine>

Kapitel 2: Meine Rolle als Helfer*in

Ehrenamtliche Arbeit ist keine Selbstverständlichkeit. Sich neben dem persönlichen Alltag als Helfer*in zu engagieren, kann auch zur Herausforderung werden. Deshalb ist es wichtig, sich über Aufgaben und Grenzen bewusst zu werden und auch mögliche Problemfelder zu reflektieren.

Ziel der Arbeit mit Geflüchteten muss immer sein, dem oder der Betroffenen zu helfen, dass er/sie wieder Akteur*in seines beziehungsweise ihres eigenen Lebens wird, dass er/sie sich seiner/ihrer Menschenrechte, die er trotz Flucht nie verloren hat, wieder bewusst wird und sie leben kann. Jede Person, die mit Geflüchteten arbeitet, muss sich bewusst machen, dass am Ende auch eine negative Entscheidung und damit auch eine drohende Abschiebung des/der Geflüchteten stehen kann.

Die Motive, weshalb man sich in der Geflüchtetenhilfe engagiert, können vielfältig sein. Es ist jedoch wichtig zu reflektieren, welches genau die antreibenden Faktoren sind. Das eigene Bedürfnis nach Bestätigung und Anerkennung sollte nie zu stark vom Dank und der Zuwendung der/des Hilfsbedürftigen abhängig sein, da es die Gefahr birgt, auch Hilfe anzubieten, wenn man ausgelaugt ist. Die eigenen Bedürfnisse dürfen nicht zu weit in den Hintergrund rücken. Übermäßiges Helfen ohne Wahrung der eigenen Grenzen gefährdet das eigene Wohlbefinden und kann auch der Beziehung zu der geflüchteten Person schaden.

Symptome, die typisch für Menschen sind, die in einem problematischen Helfer*innen-Modus arbeiten, können sein:

- Extrem hohe Bereitschaft, Aufgaben in Fülle zu übernehmen
- „Nein“ sagen können
- Rechtfertigungen dafür, den eigenen Bedürfnissen nachgehen zu wollen

Daraus können folgende Konsequenzen resultieren:

- Schädigung der eigenen Gesundheit
- Vernachlässigung sozialer Kontakte
- (Helfer*innen) Suchtverhalten
- Über einen längeren Zeitraum: Burn-Out/Depressive Verstimmungen

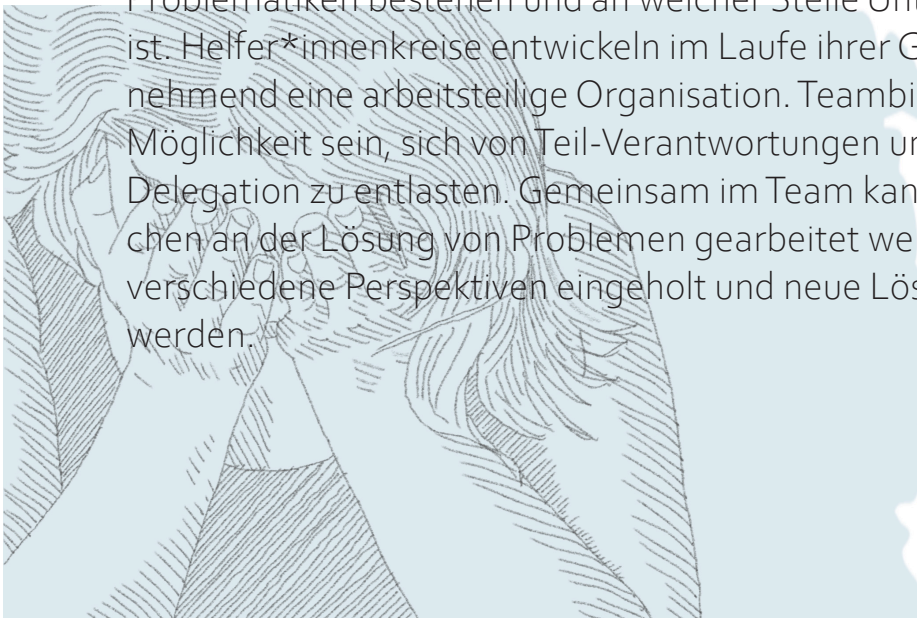
Grenzen finden und setzen

Wann hört die Komfort-Zone beim Helfen auf? Wann könnten Gedanken der Überforderung einsetzen?

In der professionellen sozialen Arbeit ist es üblich, Vereinbarungen zwischen helfender und hilfsbedürftiger Person zu schließen, in denen klar abgesprochen wird, welche Art und welchen Umfang die Hilfe maximal annehmen kann. Auch die Frage, was der/die Hilfeempfänger*in selbst unternimmt, um die eigene Situation zu verbessern, sich also selbst als aktiv handelnde Person und im Rahmen der eigenen Möglichkeiten als verantwortlich für das eigene Schicksal wahrnimmt, kann in diesem Kontext besprochen werden. Diese Art von „Vertragsverhältnis“ schützt vor zu viel emotionaler Nähe und vor unausgesprochenen und möglicherweise unerfüllbaren Erwartungen.

Helfen ist Teamwork

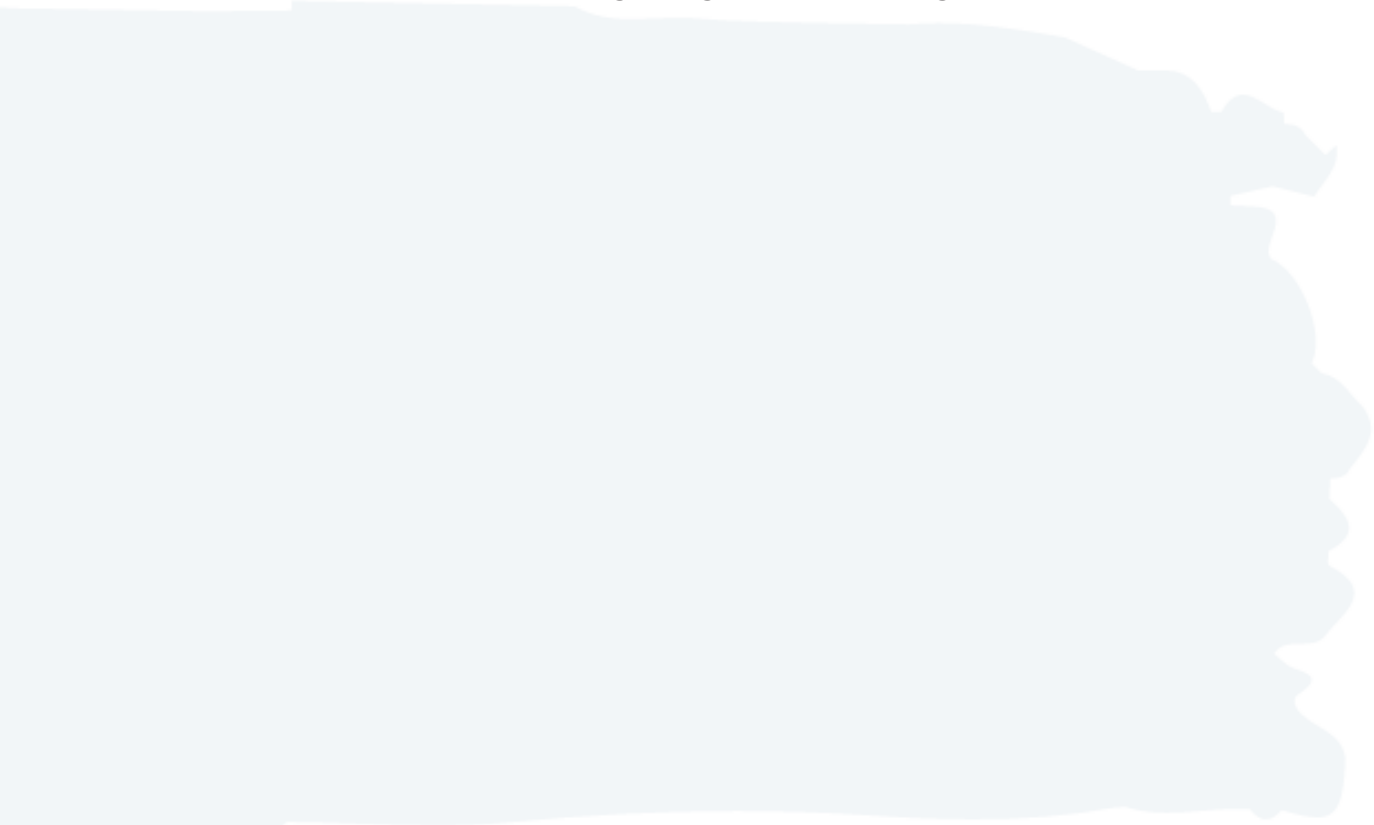
Es kann hilfreich sein, sich einer schon bestehenden Initiative oder einem Wohlfahrtsverband anzuschließen. Initiativen wissen oft sehr gut, wo Problematiken bestehen und an welcher Stelle Unterstützung nötig ist. Helfer*innenkreise entwickeln im Laufe ihrer Geschichte meist zunehmend eine arbeitsteilige Organisation. Teambildung kann eine gute Möglichkeit sein, sich von Teil-Verantwortungen und -Aufgaben durch Delegation zu entlasten. Gemeinsam im Team kann in Gruppengesprächen an der Lösung von Problemen gearbeitet werden. Dadurch können verschiedene Perspektiven eingeholt und neue Lösungswege gefunden werden.



Selbstfürsorge

Selbstfürsorge heißt, seine eigenen kognitiven Grenzen zu kennen und sie in dem Maße einzusetzen, dass man sich nicht täglich völlig verausgabt. Selbstfürsorge ist nicht egoistisch. Eine kurze Erholung jeden Tag ist wichtig für den Selbstwert, die Gesundheit sowie sozialen Beziehungen.

Hier ein paar Tipps, wie Sie die Selbstfürsorge gestalten können:

- Alleine spazieren gehen
 - Energiegeladenes Morgenritual
 - Meditieren
 - Bewusste und tiefe Atmung
 - Sport
 - Meditation und Yoga
 - Tagebuch führen
 - Dankbarkeitsübungen
 - Guter Schlaf
 - Gesunde und ausgewogene Ernährung
- 

Kapitel 3: Einführung in die Spracharbeit Deutsch als Fremdsprache für ehrenamtliche Lernbegleiter*innen

Sprachbegleiter*innen ersetzen keine professionellen Dolmetscher*innen oder Lehrkräfte. Sie kommen dort zum Einsatz, wo kein Anspruch auf professionelle Hilfe besteht. Ehrenamtliche Sprachbegleiter*innen müssen also keine Profis sein. Sie benötigen keine professionelle Ausbildung, beherrschen aber Deutsch sowie die Zielsprache und haben Erfahrungen und Wissen bei der Sprachbegleitung.

Die Rolle von Sprachbegleitern ist mehr die eines Lernbegleiters/einer Lernbegleiterin, als eines/einer Dozent*in. Die Inhalte werden den Teilnehmenden nicht vorerzählt. Stattdessen nehmen die Lernbegleiter*innen so wenig Redezeit wie möglich in Anspruch und geben den Raum stattdessen den Teilnehmenden zum Sprechen. Dafür gibt es zahlreiche Möglichkeiten, zum Beispiel Fragen von Teilnehmenden in die Gruppe weiterzuleiten oder Spiele einzusetzen, die einen großen Redeanteil beinhalten.



Welche Inhalte gehören zur Sprachbegleitung dazu?

In der Sprachbegleitung lernen Teilnehmende erste Phrasen kennen. Es geht darum, den Wortschatz entsprechend der eigenen Zielgruppe und der eigenen Bedürfnisse zu erweitern, sodass die Teilnehmenden sich gut im Alltag ausdrücken können. Die Grammatik beizubringen ist kein vorrangiges Ziel der Sprachbegleitung.

Tipps für die Arbeit als Sprachbegleiter*in

Um die Aussprache sowie neue Vokabeln besser zu verinnerlichen, ist es sinnvoll Wörter und Sätze von den Teilnehmenden laut nachsprechen zu lassen (z.B. im Chor). Beim Vorsprechen sollte man dabei sehr langsam und deutlich sprechen und wichtige Wörter häufig wiederholen. Durch Alltagsbeispiele und die Berücksichtigung individueller Interessen kann der Unterricht für die Teilnehmenden interessant und realitätsnah gestaltet werden. Auch das Ansprechen von verschiedenen Sinnen, z.B. durch Filme, Musik oder Ähnliches, kann die Motivation und die Lust am Lernen gesteigert werden.

Generell ist es wichtig auch als lehrende Person viel Geduld mitzubringen. Eine neue Sprache zu lernen kann schwierig sein und benötigt viel Zeit. Deshalb: Loben und Motivieren nicht vergessen! Und: Sparsam korrigieren, um den Redefluss nicht zu unterbrechen. Die Teilnehmenden sollten eher zum freien Sprechen ermutigt werden, um ihnen die Angst davor zu nehmen.

Für die/den Sprachbegleiter*in ist es außerdem wichtig, die eigene Rolle mit den Teilnehmenden zu besprechen: Was kann geleistet werden und was nicht? Da man nicht die Rolle einer professionellen Lehrkraft einnimmt, muss auch der eigene Anspruch heruntergeschraubt werden. Es geht nicht darum, die Sprache perfekt zu lehren, sondern eine erste Hilfestellung zu geben.

Die ersten Stunden in der Sprachbegleitung

Zu Beginn des Sprachtrainings ist es sinnvoll, eine Kennenlernrunde zu initiieren und Namensschilder anzufertigen. Dafür kann zum Beispiel ein Stuhlkreis gebildet werden. Folgende Inhalte eignen sich für die ersten Unterrichtseinheiten:

- Alphabet
Dafür kann zum Beispiel der eigene Name, die Adresse oder Länder buchstabiert werden.
- Zahlen
Es können zum Beispiel Telefonnummern, Postleitzahlen oder Preise nummeriert werden. Auch Spiele wie UNO oder Bingo eignen sich zur Vermittlung.
- Bild und Wort
Anhand von Bildern können Teilnehmende in kleine Dialoge kommen und versuchen, die Wörter und Sätze in sinnvolle Alltagssituationen zu setzen.

Links zu Übungs-/Lernplattformen:

- Online-Lexika:
www.leo.org/
www.pons.com/
www.de.langenscheidt.com/deutsch-russisch/
- Online-Lern- und Übungsangebote:
www.goethe.de/prj/dfd/de/home.cfm
www.goethe.de/lrn/prj/wnd/deindex.htm
www.deutschkurs-asylbewerber.de/
- Lehtipps Sprachbegleitung:
www.youtube.com/watch?v=geKR3nmzVgw
www.klett-sprachen.de/fluechtlinge
www.bpb.de/lernen/digitale-bildung/werkstatt/237072/

Kapitel 4: Grundlagen der Kommunikation

Als Helfer*in steht man im regen Kontakt zu den geflüchteten Personen. Deshalb ist eine gute Kommunikation wesentlich für das gemeinsame Wohlbefinden. In dem folgenden Kapitel werden grundlegende Modelle der Kommunikation dargelegt, die zu einer konstruktiven und wertschätzenden Kommunikation beitragen können.

Das 4-Ohren-Modell von Schulz von Thun

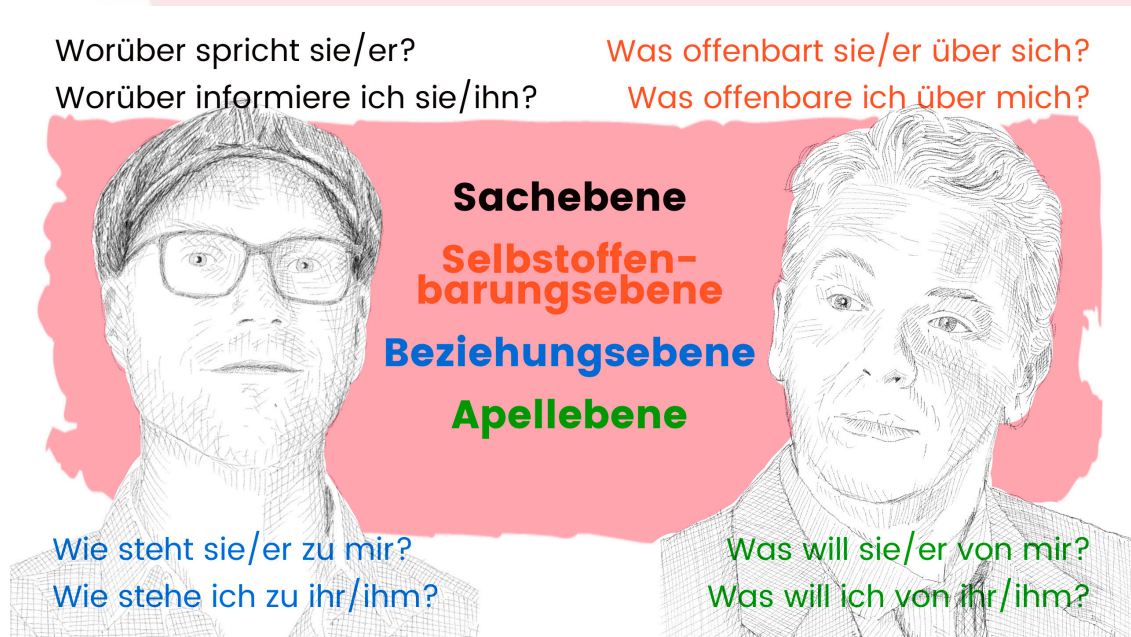
„Von 4 Mündern gesprochen und von 4 Ohren gehört.“

Jede Äußerung enthält immer vier Botschaften gleichzeitig. Manche werden ausdrücklich mitgeteilt, andere schwingen unausgesprochen mit. Das 4-Ohren-Modell transportiert vier Nachrichten und kann demnach auf vier Ebenen verstanden werden.

- Sachebene
Die Sachebene umfasst, worüber der/die Sprecher*in informiert. Es werden Sachinformationen an den/die Gesprächspartner*in weitergegeben (Daten, Fakten, Sachinhalt, Information).
- Selbstkundgabe
Die Selbstkundgabe umfasst, was der/die Sprecher*in von sich zu erkennen gibt. Er/Sie offenbart einen Teil seiner/ihrer Gefühle. Der/die Empfänger*in bildet sich durch diese Botschaft eine Meinung über die Person (Gefühle, Meinungen, Werte, Bedürfnisse).
- Beziehungsebene
Die Beziehungsebene umfasst, in welcher Beziehung der/die Sprecher*in zu dem Gegenüber steht (Mimik, Gestik, Tonfall, Formulierung).

- Appell

Der Appell umfasst, was der/die Sprecher*in bei dem Gegenüber erreichen möchte. Der Appell kann sowohl offen geäußert werden als eine Handlungsanweisung, z.B. „Bitte hole mir etwas zu trinken.“, oder verdeckt als eine Bedürfnisäußerung, z.B. „Ich habe Durst.“. (Einflussnahme des Gesagten, Wünsche, Appelle, Handlungsanweisungen).



Die Kommunikation hat Konfliktpotenzial, wenn der/die Sender*in etwas anderes meint, als der/die Empfänger*in aus dem Gesagten heraushört, besonders wenn bestimmte nonverbale Signale hinzukommen.

Oft ist ein bestimmtes Ohr stärker ausgeprägt. Damit sind Missverständnisse vorprogrammiert, weil der/die Empfänger*in Aussagen anders gewichtet, als sie vom Sender gemeint waren.

Ein Beispiel: Eine Frau fährt mit dem Auto, ein Mann sitzt als Beifahrer daneben. Die beiden stehen an der roten Ampel und warten. Die Ampel wird grün und der Mann sagt „Es ist grün“. Der Mann ist also der Sender, die Frau die Empfängerin der Nachricht.



Diese vier Botschaften könnte der Mann mit seiner Aussage vermitteln:

Sachebene: „Die Ampel ist jetzt grün.“

Selbstoffenbarung: „Ich habe es eilig.“

Beziehung: „Ich fahre besser als du.“

Appell: „Fahr jetzt los!“

Diese vier Botschaften könnte die Frau aus der Aussage heraushören:

Sachebene: „Die Ampel ist Grün.“

Selbstoffenbarung: „Du bist zu langsam.“

Beziehung: „Du bist eine schlechte Fahrerin.“

Appell: „Nächstes Mal lässt du mich wieder fahren“

Das Beispiel macht deutlich, dass Missverständnisse und Konflikte leicht entstehen können. Es ist daher wichtig, die eigene Interpretation zu hinterfragen und bei Unsicherheit beim Gegenüber nachzufragen, wie das Gesagte gemeint war. Umgekehrt ist es auch wichtig, klar und deutlich zu kommunizieren, was beobachtet wurde, wie man sich dabei gefühlt hat, welches Bedürfnis damit einhergeht und welche Bitte an das Gegenüber daraus resultiert. Interpretationen sollten nicht dem Zufall überlassen werden. Auch der Tonfall, die Mimik und die Gestik sind wichtig, um Botschaften zu kommunizieren.

Ich-Du Botschaften

Bei Ich-Du Botschaften handelt es sich um eine kommunikationspsychologische Theorie, die dazu dienen kann, Konflikte in der Kommunikation zu verringern und Eskalationen zu vermeiden. Es werden Du-Botschaften in Ich-Botschaften umgewandelt. Dadurch soll eine transparente und vertraue Atmosphäre geschaffen werden.

Was genau sind Du Botschaften?

Durch Du-Botschaften finden häufig Schuldzuweisung und Zuschreibungen statt. Diese sind vom Sender nicht immer bewusst oder beabsichtigt so gewollt. Du-Botschaften drängen den/die Empfänger*in zunächst in die Defensive. Es wird eine Aussage über das Gegenüber getätigt, die wie ein fällendes oder abwertendes Urteil wirken kann. Diese Botschaften sind nicht auf die Lösung eines Konflikts oder einer Situation bedacht. Sie sind oftmals Schuldzuweisungen, zum Beispiel: „Du bist immer zu spät!“. Der/die Empfänger*in kann diese Du-Botschaft...

- ...akzeptieren und sich dadurch vielleicht verletzt fühlen und Schuldgefühle entwickeln.
- ...abwehren.
- ...ignorieren und/oder die Situation verlassen.
- ...mit einem Gegenangriff beantworten.

Was genau sind Ich-Botschaften?

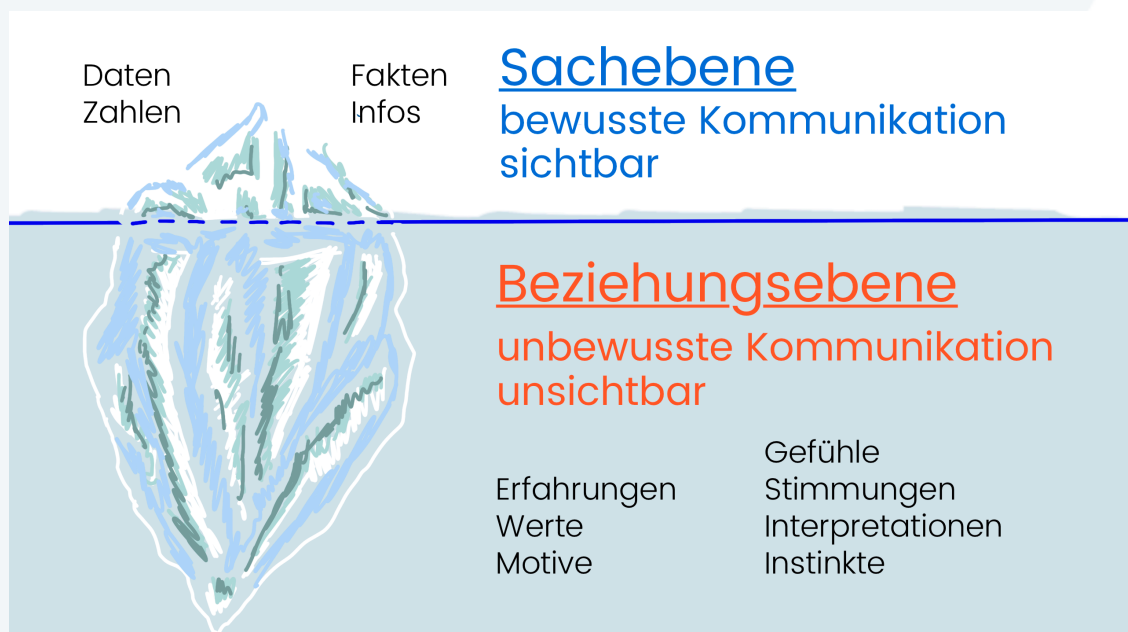
Durch Ich-Botschaften werden eigene Gefühle und Gedanken zum Ausdruck gebracht. Dadurch wird dem Gegenüber die Möglichkeit gegeben, Gedanken und Gefühle wahrzunehmen und über den Einfluss des eigenen Handelns nachzudenken. Es geht hauptsächlich um eine Lösung des Konflikts oder der Klärung einer Situation. Bei Ich-Botschaften wird kein wertendes Urteil gebildet. Es kommt zu einer bewertungsfreien Selbstkundgabe des Senders.

Welche Vorteile haben Ich Botschaften?

Ich-Botschaften haben einige Vorteile und tragen in der Regel zu einer konstruktiveren Lösung eines Konflikts oder einer schwierigen Situation bei. Empfänger*innen erfahren dabei etwas über die tatsächlichen Bedürfnisse und Gefühle des Senders. Sie gelangen dabei nicht in die Lage, sich verteidigen zu müssen, weil sie nicht durch Du-Botschaften angegriffen werden.

Das Eisbergmodell von Ruch und Zimbardo

Das Eisbergmodell verdeutlicht, dass nur ein kleiner Teil der menschlichen Kommunikation verbal stattfindet, also über ausgesprochene Informationen und Aussagen. Ein viel größerer Teil läuft non-verbal ab. Über Mimik, Gestik und über den Tonfall treten unterschwellig versteckte Informationen an die Oberfläche.



Wie bei einem Eisberg gibt es unter der Oberfläche einen unsichtbaren, unbewussten Anteil, der den größten Einfluss daran hat, was für eine Botschaft bei dem Gegenüber ankommt (Interpretationen, Stimmungen, Gefühle, Wertvorstellungen, = Beziehungsebene). Durch den Tonfall sowie Mimik und Gestik können Aussagen eine völlig neue Richtung geben.

Das Eisbergmodell kann helfen, Missverständnisse und damit einhergehende Konflikte zu vermeiden. Dafür muss zunächst identifiziert werden, auf welcher Ebene die Ursache des Problems liegt – denn Sach- und Beziehungsebene erfordern unterschiedliche Maßnahmen. Was heißt das für den Alltag? Was kann man besser machen?

Konflikte auf der Sachebene

Ist es ein reines Sachproblem, kann das Missverständnis leicht aus dem Weg geräumt werden.

Ein solcher Fall liegt beispielsweise vor, wenn der/die Zuhörer*in das Gesagte falsch versteht oder nicht genügend Informationen hat, um die Aussage einzuordnen.

Wie können Sachkonflikte vermieden werden?

- Aufmerksam zuhören
- Klare und eindeutige Ausdrücke verwenden
- Bei Unklarheiten nachfragen und andere ermutigen, das Gleiche zu tun
- Rückmeldung geben lassen
- Gegebenenfalls neutrale Dritte hinzuziehen
- Allgemeine verbindliche Regeln für die Kommunikation aufstellen

Konflikte auf der Beziehungsebene

Wesentlich komplexer ist ein Konflikt auf der Beziehungsebene. Hier liegt das Problem tiefer und entsteht beispielsweise aufgrund einer bestimmten Erwartungshaltung an den/die Gesprächspartner*in. Zusätzlich gibt es weitere Ursachen, die zu Problemen auf der Beziehungs-

ebene. Hier liegt das Problem tiefer und entsteht beispielsweise aufgrund einer bestimmten Erwartungshaltung an den/die Gesprächspartner*in. Zusätzlich gibt es weitere Ursachen, die zu Problemen auf der Beziehungsebene führen können.

- **Rollenkonflikte:** Gerade in Teams kommt es immer wieder zu Rollenkonflikten. Oft ist dabei die Aufgaben- und Kompetenzenverteilung unklar. Sind die Rollen nicht eindeutig geklärt oder verhält sich eine Person anders, als von seiner/ihrer Rolle in der Gruppe erwartet wird, kommt es zu Konflikten. Tipp: Hier sind Selbstreflexion und Feedback probate Mittel, um eine Rollenverteilung zu gewährleisten, mit der jedes Teammitglied einverstanden ist.
- **Wertekonflikt:** Wertediskussionen sollten vermieden und statt dessen auf Gemeinsamkeiten geschaut werden. Unterschiedliche Ansichten sollten als Bereicherung betrachtet werden, da beide Seiten daraus lernen können.

Wie können Beziehungskonflikte vermieden werden?

Anschuldigungen lassen sich vermeiden, indem Interessen und Positionen möglichst offen dargelegt werden. Dadurch kann die andere Partei erkennen, an welcher Stelle möglicherweise fehlinterpretiert wurde. Hilfreich ist es zudem, den Konflikt auf der Sachebene zu lösen. Gerade bei fehlender Sympathie ist es schwierig bis unmöglich, auf der Gefühls-ebene ein Problem zu beheben. Hilfreich können dabei Schritte der gewaltfreien Kommunikation sein. Diesem Thema widmet sich das nächste Kapitel.

Kapitel 5: Gewaltfreie Kommunikation

Das Kommunikations- und Konfliktlösungskonzept der gewaltfreien Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg unterstützt Menschen darin, mit sich selbst und anderen eine einfühlsame Verbindung einzugehen. Es geht darum, die Bedürfnisse hinter dem, was kommuniziert wird, zu begreifen und eine Kommunikationsstrategie zu finden, mit der dieses Bedürfnis kommuniziert werden kann, ohne das Gegenüber zu verletzen. Alle Bedürfnisse haben ihre Berechtigung, genauso wie die Gefühle anderer.

Es gibt vier Komponenten der gewaltfreien Kommunikation:

Beobachtungen

Was passiert? Was ist zu hören? Was ist zu sehen?

Bei der Beobachtung wird dem Gegenüber beschrieben, was beobachtet wurde, ohne es zu bewerten.

Gefühle

Hierbei wird ausgesprochen, wie man sich durch die Beobachtung fühlt. Ist man verletzt, erschrocken, amüsiert? Es ist dabei wichtig, bei sich selbst zu bleiben. Gefühle sind keine Schuldzuweisungen.

Bedürfnisse

Dem Gegenüber mitteilen, welches Bedürfnis hinter dem eigenen Gefühl steht.

Hinter jedem Gefühl steckt ein zugrunde liegendes Bedürfnis, das entweder erfüllt (positives Gefühl) oder unerfüllt (negatives Gefühl) ist.

Bitten

Eine konkrete Bitte formulieren. Das kann eine Handlungsbitte, aber auch einfach eine Bitte um Rückmeldung darüber sein, was beim Gegenüber von meiner Aussage angekommen ist.

Übung der 4 Komponenten, um einen einfühlsamen Kontakt zu sich selbst und Anderen herzustellen:

Selbsteinfühlung in den 4 Schritten

Mein Kopfkino

Ich denke... _____

1. Schritt:

Meine Beobachtung

Wenn ich sehe, höre, dass du / dass ich... _____

2. Schritt:

Gefühl

...fühle ich mich... _____

3. Schritt:

Bedürfnis

...weil ich ... brauche. _____

4. Schritt:

Bitte

Ich bitte mich... _____

(Quelle: www.gewaltfrei-uebungen.de)

Warum ist die Unterscheidung zwischen Gedanke und Gefühl so wichtig?

Vielen Menschen fällt es schwer, ihre Gefühle wahrzunehmen. Oft liegt das daran, dass man schon als Kind nicht die Erlaubnis hatte, Gefühle zu zeigen. Man bekam Sätze zu hören wie: „Ein Indianer kennt keinen Schmerz“, „Jungen weinen nicht“ etc. Spätestens bis zum Erwachsenenalter hat man sich abgewöhnt, Gefühlen „freien Lauf“ zu lassen. Stattdessen werden diese versteckt oder komplett unterdrückt. Dabei sind Gefühle sehr wichtig, da sie der Wegweiser zu den eigenen Bedürfnissen sind. Gefühle zeigen, ob Bedürfnisse erfüllt sind oder nicht.

(Quelle: www.gewaltfrei-online.de/schritt-2-gefühl-vs-gedanke/)

Verantwortung für Gefühle übernehmen

Eine negative Äußerung lässt vier Reaktionsmöglichkeiten zu:

- Sich selbst die Schuld geben
Das löst Scham, Schuldgefühle und Depression aus. Das Selbstvertrauen sinkt.
- Anderen die Schuld geben
- Eigenen Bedürfnisse und Gefühle wahrnehmen
„Wenn ich höre, dass...fühle ich mich..., weil ich möchte, dass, ...“
- Gefühle und Bedürfnisse der anderen wahrnehmen
Man kann fragen: „Bist du/Fühlst du dich ..., weil du dir gewünscht hast...“
Es ist wichtig, Sprachmuster zu erkennen, die dazu tendieren, Verantwortung für die Gefühle zu verdecken. Zum Beispiel Pronomen: „Es/Das macht mich sauer...“
Oder Aussagen, in denen nur die Handlungen anderer vorkommen: „Wenn du das und das tust, bin ich verletzt.“ „Ich fühle mich..., weil du das gesagt/getan hast.“

Wörter oder Ausdrücke, die in unserer Gesellschaft für Gefühle verwendet werden, die unsere Gedanken, Urteile, Bewertungen und Diagnosen ausdrücken. Diese sind nicht hilfreich in der Kommunikation („Pseudo-Gefühle“).

abgelehnt	angegriffen	ausgenutzt	ausgestoßen	benutzt
betrogen	be-/verurteilt	blöd	diskriminiert	dumm
gekränkt	geschätzt	getäuscht	gezwungen	hintergangen
ignoriert	(in)kompetent	manipuliert	(miss)verstanden	proviziert
reingelegt	(un)geliebt	unterdrückt	unwürdig	verlassen
vernachlässigt	verraten	verschmäht	verwöhnt	wertlos
wichtig				
Ich fühle mich wie...			Ich habe das Gefühl, dass...	

(Quelle: www.gewaltfrei-uebungen.deschritt-2-gefuhl-vs-gedanke/)

Bitten formulieren

Wenn Bitten an das Gegenüber formuliert werden, ist es wichtig, keine vagen, abstrakten oder zweideutigen Formulierungen zu verwenden. Eine positive Handlungssprache, also auszudrücken, was man will, anstatt was man nicht will, ist eine konstruktivere Kommunikation. Bitten sollten bewusst formuliert werden. Anstatt zu sagen: „Ich habe Durst.“, ist es besser, die dahinterstehende Bitte direkt zu formulieren: „Kannst du mir bitte ein Glas Wasser geben.“

Empathie

Empathie ist ein respektvolles Verstehen der Erfahrungen anderer Menschen. Oft wird in Gesprächen Empathie mit dem Geben von Ratschlägen eigener Gefühle und Erfahrungen oder Beschwichtigungen verwechselt. Auf das Gegenüber zu hören, heißt auf Beobachtungen, Gefühle, Bedürfnisse und Bitten zu achten. Durch aktives Zuhören (Körpersprache, Zugewandtheit, Nachfragen) kann man der Person zeigen, dass man dem Erzählten aufmerksam folgt. Der nächste sinnvolle Schritt, um zu erfahren, ob man richtig zugehört hat, ist das Gehörte mit eigenen Worten wiederzugeben.

Folgende Fragestellungen können sinnvoll sein:

- Was die andere Person beobachtet: „Beziehst Du Dich auf.....?“
- Was die Person fühlt und auf die Bedürfnisse, die diese Gefühle hervorrufen eingehen: „Fühlst Du Dich verletzt, weil Du Dirgewünscht hättest?“
- Was die Person erbittet: „Möchtest Du von mir gerne die Gründe hören, warum ich das gesagt habe?“

Es kann natürlich vorkommen, dass Aussagen einschüchternd wirken. Dann ist es wichtig, sich bewusst zu machen, dass hinter diesen Aussagen nur Menschen stehen, die versuchen daran zu appellieren, dass ihre Bedürfnisse beachtet werden (Du-Botschaften, Verallgemeinerungen). Generell sollte sich nicht an dem Konzept der gewaltfreien Kommunikation abgearbeitet werden. Es geht darum, ehrlich und ausgiebig auf einander einzugehen, bevor man sich Lösungen und Bitten um Unterstützung zuwendet.

Kapitel 6: Interkulturelle Kommunikation

In Zeiten von Migration und kultureller Vielfalt wird die kulturelle Kompetenz immer zentraler: Was ist Kultur? Was ist Interkulturalität? Das Ziel ist es, für interkulturelle Themen zu sensibilisieren und die eigenen interkulturellen Kompetenzen, um im interkulturellen Feld effektiv und angemessen interagieren zu können, weiterzuentwickeln.

Was ist Kultur?

Es gibt keine einheitliche Definition davon, was Kultur ist. Kultur kann man nicht erlernen oder erben. Sie leitet sich nicht aus unseren Genen ab, sondern ist Resultat unseres sozialen Umfelds. Verbundene Verhaltensmuster erlernt man bereits in der frühesten Kindheit. Daraus ergibt sich, dass bei der Interaktion mit Angehörigen der gleichen kulturellen Prägung die spezifischen Kommunikationsschemata bekannt sind und der Prozess weitgehend unbewusst abläuft. Kommunikation zwischen Menschen unterschiedlicher Kulturen kann daher nicht nur aufgrund unterschiedlicher Sprachen schwierig sein, sondern auch, weil die jeweiligen kulturellen Standards den Ablauf beeinflussen.

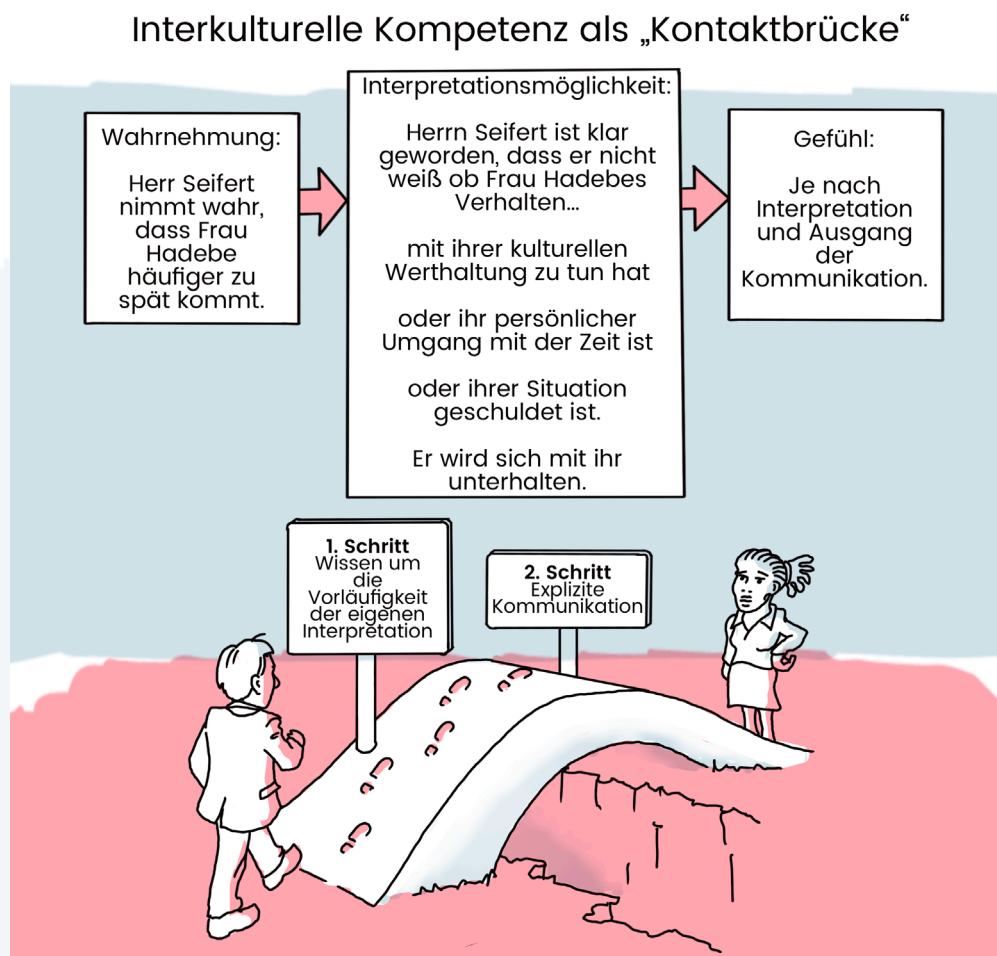
Wichtig ist zu bedenken, dass es nie zwei Kulturen sind, die miteinander kommunizieren, sondern immer zwei Menschen, die individuelle kulturelle Prägungen haben. Für den Erfolg der interkulturellen Kommunikation ist es von entscheidender Bedeutung, dass man sich der Verschiedenheiten bewusst ist. Auch nonverbale Verständigung kann durch kulturelle Muster beeinflusst sein, weshalb man lernen sollte, verbale und nonverbale Signale des Gegenübers zu verstehen und zu decodieren. Trotz möglicher kultureller Differenzen ist es wichtig, daran zu denken, dass nicht alle Schwierigkeiten ihre Wurzeln in der Kultur haben. Interkulturelle Kompetenzen kann man unter anderem durch interkulturelle Trainings oder Auslandserfahrung erwerben.

Aspekte interkultureller Sensibilisierung

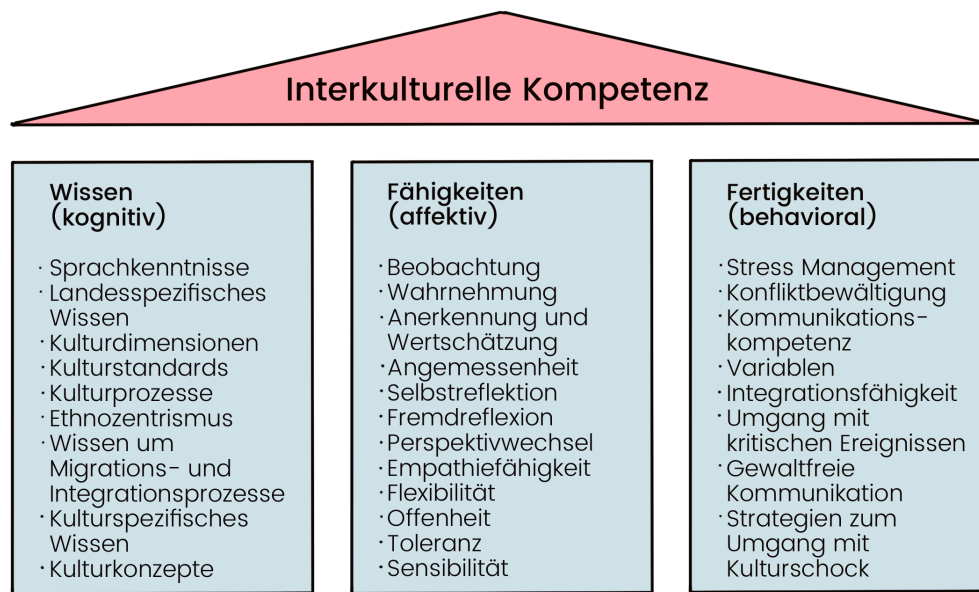
Was könnte man tun, um interkulturelle Missverständnisse zu vermeiden?

- Im Vorfeld Informationen über die Religion, Sitten und Tabus einholen
- Rollenspiele, Videos von brenzligen Situationen
- Nachfragen, wie ist/war das bei Euch?
- Missverständnisse offen ansprechen mit Du-Botschaften
- Interkulturelle Trainings
- Auslandserfahrungen

Beispiel: Interkulturelles Problem, oder nicht?



(Quelle: D. Kumbier/ F. Schulz von Thun: Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele.)



vgl. Hatzer/Layes 2005; 147

Stereotype und Vorurteile

Ganz gleich, ob sich Personen in bestimmten Situationen „typisch“ für ihre Kultur verhalten oder nicht, bestimmte Verhaltensweisen werden häufig mit einer Kultur in Verbindung gebracht. Für die interkulturelle Zusammenarbeit ist es wichtig zu sehen, dass verschiedene Kulturen meistens auch verschiedene Stereotype mit sich bringen. So wird auch immer das Gegenüber gewisse Vorstellungen und Annahmen haben, die das Verhalten beeinflussen. Man unterscheidet daher den jeweiligen kulturellen Standpunkt, von dem aus Stereotype betrachtet werden.

Autostereotype bezeichnen die Bilder, die man von der eigenen Kultur hat oder von denen man glaubt, dass andere sie von der eigenen Kultur haben.

Heterostereotype sind die Bilder, die man über fremde Kulturen hat. Ein Stereotyp ist eine mentale Vereinfachung von komplexen Eigenschaften oder Verhaltensweisen von Personengruppen. Sie werden benötigt, um die Komplexität der Umwelt zu reduzieren und die Interaktion mit Menschen anderer Gruppen zu erleichtern. Die Anwendung und das Vorhandensein von Stereotypen ist also ein gewöhnlicher Vorgang, der Orientierungshilfe verschaffen kann und im Alltag unvermeidlich ist. Man sollte sich jedoch immer bewusst machen, dass Stereotype nicht die Realität darstellen, sondern sie verzerren und verallgemeinern.

Ein verwandter Begriff ist das Vorurteil. Vorurteile entstehen, wenn die verallgemeinerten Eindrücke mit Emotionen besetzt werden. Ein Vorurteil beruht im Gegensatz zu Stereotypen nicht auf Erfahrung und Wahrnehmung, sondern auf einer meist wenig reflektierten Meinung und ist somit ein vorab gewertetes Urteil, das meist direkte Auswirkungen auf das Verhalten hat. Vorurteile sind meist negativ behaftet und durch ihre Komplexität und Vielfältigkeit schwer aufzuheben.

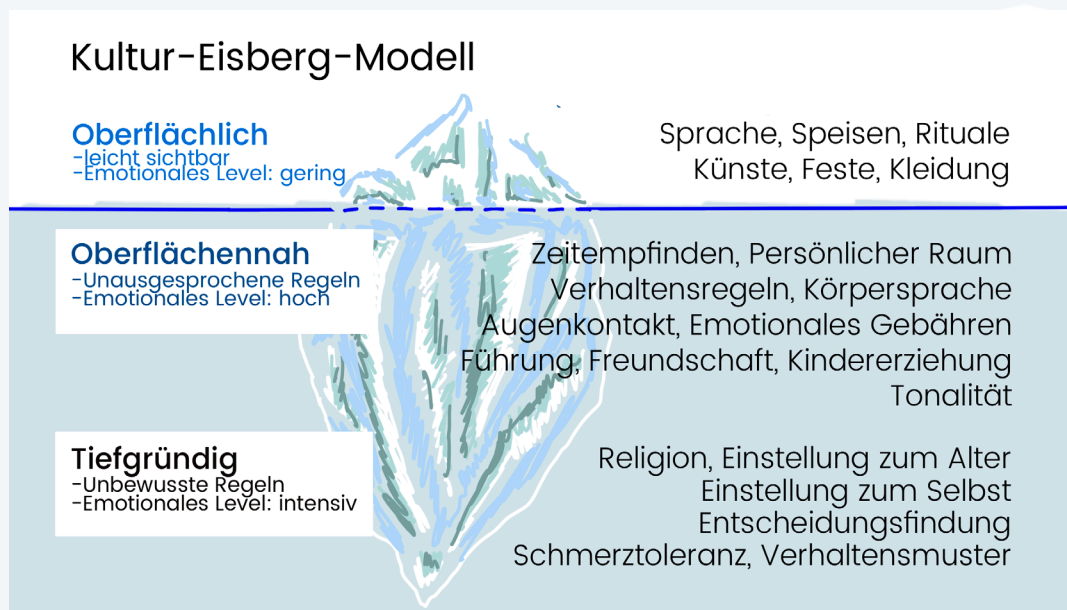
Beispiel

Stereotyp: „Alle Italiener essen täglich Nudeln.“

Vorurteil: „Italiener sind Spaghetti-Fresser!“

Eisbergmodell der Kultur nach E. Hemingway

Das Eisbergmodell dient in der Kulturwissenschaft zur Verdeutlichung davon, dass einige Bereiche von Kultur leicht sichtbar und hörbar sind, wie z.B. Sprache, Bräuche, Kleidung oder Essen. Der überwiegende Teil bleibt jedoch unter der Wasseroberfläche verborgen, z.B. Normen, Werte, Glaube oder Philosophie. Die Bereiche, die unterhalb der Wasseroberfläche liegen, sind nicht direkt sichtbar für Menschen, die mit der Kultur nicht vertraut sind. Sie beeinflussen jedoch die sichtbaren Bereiche der Kultur sehr stark. Erst durch das Wissen um diese verborgenen Einheiten kann man eine fremde Kultur verstehen und die Gefahr von Missverständnissen eindämmen.



4 Kulturdimensionen

Geert Hofstede hat das bis heute in der Wissenschaft am meisten angewandte und in der Praxis prominenteste Kulturdimensionsschema des 20. Jahrhunderts entwickelt.

Er identifizierte folgende vier Kulturdimensionen:

1. Machtdistanz

Die Machtdistanz ist das Ausmaß, bis zu welchem die weniger mächtigen Mitglieder von Organisationen, etc. erwarten und akzeptieren, dass Macht ungleich verteilt ist.

Beispiel: In skandinavischen Ländern bevorzugt man flache Hierarchien. Entscheidungen werden mitunter auch von Mitarbeiter*innen hinterfragt und anstelle einer Top-down Entscheidungsfindung tritt man oftmals in einen gemeinsamen Dialog mit den Mitarbeiter*innen.

Im Unterschied zu Deutschland findet darüber hinaus die höfliche Anrede mit „Sie“ und Nachnamen in den skandinavischen Ländern keine Anwendung. Ob Professor*in, Minister*in oder sogar Staatsoberhaupt – Skandinavier*innen duzen sich und sprechen sich mit ihren Vornamen an. Im gegenseitigen Austausch nehmen viele Deutsche die Skandinavier*innen aufgrund dieser für sie unbekannten Formlosigkeit häufig fälschlicherweise als unprofessionell wahr.

2. Individualismus vs. Kollektivismus

Individualismus beschreibt Gesellschaften, in denen die Bindung zwischen den Individuen locker sind. Kollektivismus beschreibt Gesellschaften, in denen der Mensch von Geburt an in starke, geschlossene Wir-Gruppen integriert ist, die ihn ein Leben lang schützen, dafür aber bedingungslos Loyalität verlangen.

Ein konkretes **Beispiel** für diese Dimension ist zum Beispiel das Versagen von gewissen Bonusprogrammen in asiatischen Ländern. Bonusprogramme, die Individuen z.B. finanziell für ihre Leistung belohnen, sind grundsätzlich individualistisch in ihrer kulturellen Prägung, und sie sind in eher individualistischen Gesellschaften auch durchaus erfolgreich. In kollektivistischen Gesellschaften können diese Bonusprogramme sogar kontraproduktiv wirken. Die Erklärung dafür ist relativ simpel: In einer kollektivistischen Gesellschaft will kein Gruppenmitglied als besonders herausgestellt werden, da die Gruppe Vorrang hat.

3. Maskulinität vs. Femininität

Maskulinität kennzeichnet eine Gesellschaft, in der die Rolle der Geschlechter klar gegeneinander abgegrenzt ist. Femininität kennzeichnet eine Gesellschaft, in der sich die Rollen der Geschlechter überschneiden.

Beispiel: In einer sehr maskulinen Gesellschaft wie der Slowakei ist Erfolg insbesondere in Form von Statussymbolen und einem hohen Lebensstandard als Zeichen harter, ambitionierter Arbeit von Relevanz, während in Schweden als typisch feminine Kultur, Lebensqualität durch einen angemessenen Ausgleich zwischen Arbeit und Privatleben sowie die Fürsorge und Einbindung aller Gesellschaftsmitglieder Priorität haben.

4. Unsicherheitsvermeidung

Eine schwache Unsicherheitsvermeidung meint, dass Unsicherheit als eine normale Erscheinung im Leben wahrgenommen und täglich hingenommen wird, wie sie gerade kommt.

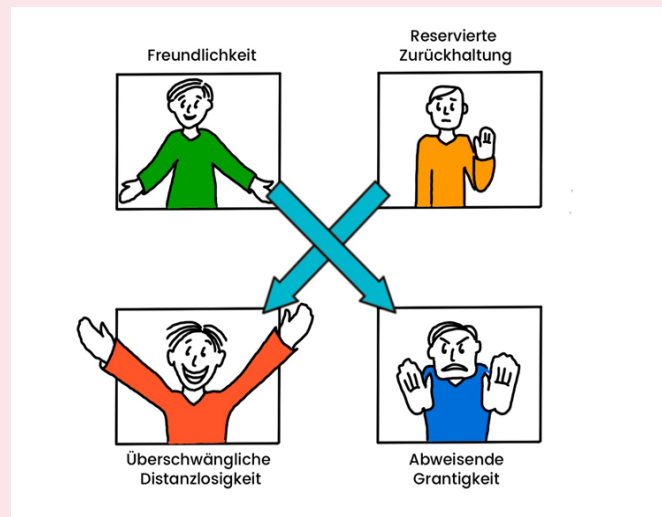
Eine starke Unsicherheitsvermeidung meint, dass die dem Leben innewohnende Unsicherheit als ständige Bedrohung empfunden wird, die es zu bekämpfen gilt.

Beispiel: In Deutschland sinkt laut Industrie- und Handelskammer die Anzahl an Unternehmensgründungen. Dieser Trend ist – laut DIHK-Gründerreport – auf die Angst vor dem öffentlichen Versagen zurückzuführen. Nur noch wenige Deutsche wollen das finanzielle Risiko, das mit einer Unternehmensgründung verbunden ist, eingehen.

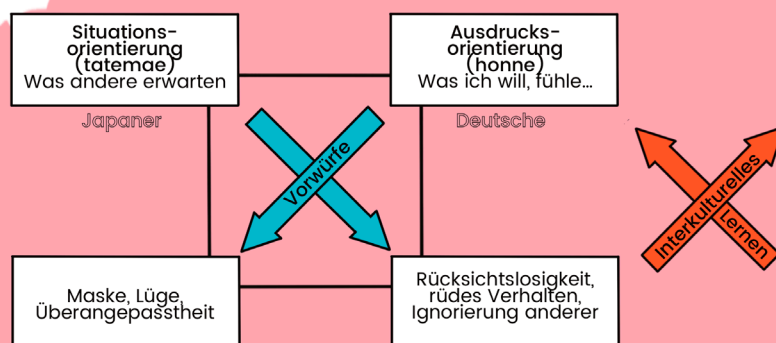
Kulturdimensionen und Werte-/Entwicklungsquadrat

Menschen wie auch Kulturen sind dadurch gekennzeichnet, dass sie bestimmte Werte besonders hoch und heilig halten. Das Wertequadrat der Kulturen bietet eine gute Möglichkeit, mit kulturellen Unterschieden erkenntnisreich und versöhnlich umzugehen. Die Kulturdimensionen sind gut im Wertequadrat darstellbar. Bei dem Wertequadrat verkommt jeder Wert zu einem Unwert, wenn er übertrieben/verabsolutiert wird. Jeder Wert braucht daher einen Gegenwert, mit der er ausbalanciert werden muss. So braucht es neben der Freundlichkeit auch Zurückhaltung, um nicht distanzlos zu werden, und umgekehrt bewahrt die Balance mit der Zurückhaltung den/die Zurückhaltende*n vor der Grantigkeit.

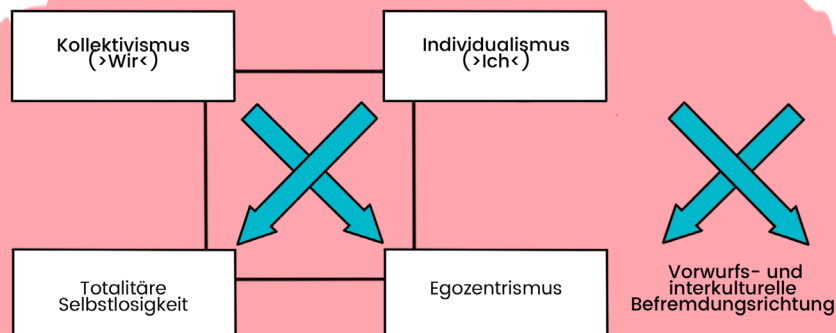
Die Entwicklungsrichtung findet sich in den Diagonalen. Wer zu zurückhaltend agiert und zum/zur Grantigen wird, dessen Entwicklungspfeil zeigt zur Freundlichkeit und komplementär empfiehlt es sich für den/die Distanzlose*n Zurückhaltung zu entwickeln.



Wertequadrat als Kulturquadrat



Dagmar Kumbier, Friedemann Schulz von Thun: Interkulturelle Kommunikation; Methoden, Modelle, Beispiele 2021



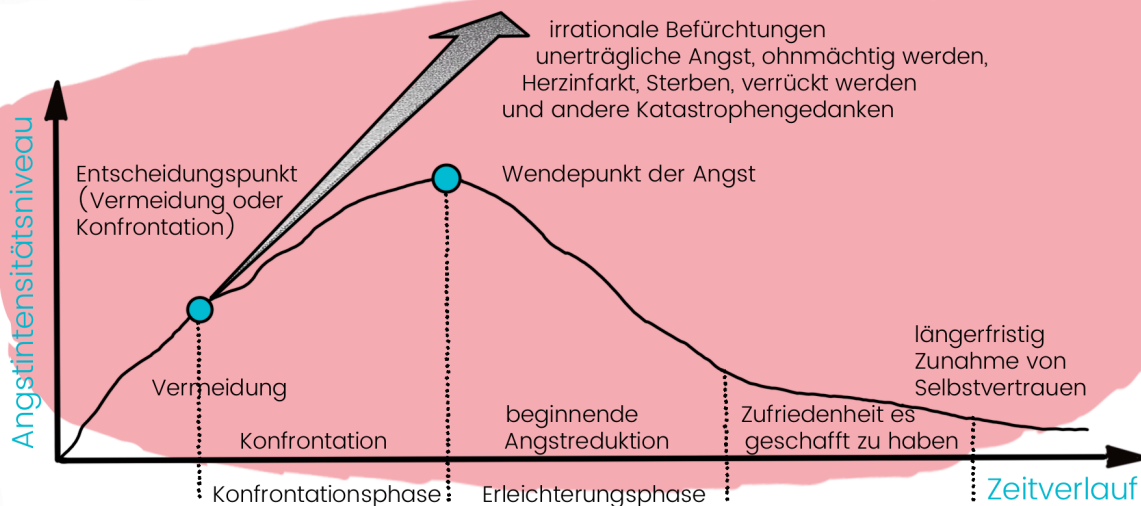
Dagmar Kumbier, Friedemann Schulz von Thun: Interkulturelle Kommunikation; Methoden, Modelle, Beispiele 2021

Kapitel 7: Psychosoziale Ersthilfe

Mit Krisensituation ist ein plötzlich auftretendes, unerwartetes und außergewöhnliches Ereignis gemeint, das für die Betroffenen und für ihr Umfeld eine schwere Belastung darstellt. Neben Naturereignissen, technischem oder menschlichen Versagen, können auch Terrorismus, Kriminalität und Krieg Krisensituationen auslösen. Im Regelfall löst das Ereignis selbst die Krise aus, aber auch die Art und Weise, wie ein Ereignis bewältigt wird, kann zu einer Eskalation führen und so eine Krise hervorrufen.

Wenn eine Krise nicht erfolgreich verarbeitet werden kann, kann das Erkrankungen wie posttraumatische Belastungsstörungen (PTBS), Ängste, Depressionen oder Sucht zur Folge haben.

Angststörungen: Angstkurve



Um die psychische Gesundheit nach einem Trauma zu stärken, kann man sich an folgenden Standards nach Stevan Hobfall orientieren:

1. Objektive/Relative Sicherheit geben

- Vertrauen schaffen: Vertrauen kann schon durch den ersten Kontakt zu einer Person geschaffen werden. Durch den gegenseitigen Austausch von Namen wird eine Beziehung hergestellt. Dabei sollte man Ruhe ausstrahlen und Hektik vermeiden.
- Informationsbedürfnis stillen: Es sollten nur sachliche und gesicherte Informationen über die aktuelle Situation weitergegeben werden. Das Gegenüber kann über das weitere Vorgehen informiert werden, um Akzeptanz zu schaffen. Dabei sollten tröstende Phrasen wie „Das wird schon wieder.“ vermieden werden.

2. Beruhigen und Entlasten

- Den Raum für stark negative Emotionen geben, indem eine ruhige und reizarme Umgebung geschaffen wird, in der es gilt hektische und laute Kommunikation zu vermeiden. Es kann sinnvoll sein, Alltagsstrukturen zu schaffen und Rituale einzubinden, um Normalität zu schaffen. Beruhigungsmittel sowie Alkohol sollten vermieden werden, da sie zu Suchtverhalten führen können. Generell ist es wichtig, professionelle Hilfe zu vermitteln, da es sich um ernsthafte Krankheiten handeln kann, die nicht selbst therapiert werden sollten.

3. Selbstwirksamkeit fördern

- Wahrgenommene Hilflosigkeit kann auf Dauer krank machen. Deshalb sollte der Weg vom passiven Opfer zum/zur aktiven Überlebenden gefördert werden, um der betroffenen Person Kontrolle und Einflussmöglichkeiten aufzuzeigen. Helfer*innen sollten auch Aufgaben abgeben und die Betroffenen selbst Entscheidungen treffen lassen, solange diese erfüllbar und nicht überfordernd sind.

4. Kontakt und Anbindung unterstützen

- Mit der Zeit können soziale Unterstützungsangebote stark zurückgehen. Es ist deshalb gut, die Zusammenarbeit von Organisationen zu fördern und formalisierte Unterstützungsangebote zu suchen.

5. Hoffnung stärken

- Die Bewahrung von Hoffnung, Optimismus und Zuversicht kann ein Schutzmechanismus sein. Hoffnungsmachende Phrasen sollten vermieden werden, die Hoffnung sollte eher aus den Tätigkeiten heraus entstehen.

Wenn grundlegende Funktionen der Alltagsbewältigung beeinträchtigt sind, sollte professionelle Hilfe gesucht werden. Kontaktpersonen, Helfer*innen und Angehörige können als Folge ihrer Interaktionen mit traumatisierten Menschen selbst auch sekundärtraumatisiert werden. Deshalb sind Helfer*innenkreise und Organisationen von großem Vorteil.



Wie kann man sich vor Sekundärtraumatisierung schützen?

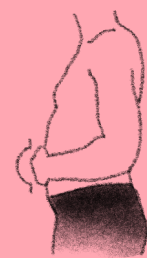
- Die psychische Widerstandskraft im Alltag stärken
Neben einer nährstoffreichen Ernährung, ausreichend Schlaf und Sport ist es wichtig, die sozialen Kontakte zu pflegen und Tätigkeiten auszuüben, die einem guttun. Auch Entspannungstechniken können sinnvoll sein.
- Techniken der inneren Distanzierung nutzen
Es ist wichtig, emotionalen Abstand zu wahren, in dem man sich in manchen Situationen gedanklich rausnimmt. Bestimmte Techniken, wie gedanklich rückwärtszählen oder sich Sinneswahrnehmungen bewusst zu werden, können dabei helfen.
- Der eigenen Rolle bewusst werden
Trotz, dass etwas Schlimmes passiert ist, sollte man sich als helfende Person bewusst werden, dass es einen nicht persönlich betrifft. Der innere Sicherheitsabstand muss gewahrt werden, um selbst nicht anfällig für eine Sekundärtraumatisierung zu werden.
- Grenzen ziehen
Private Kontaktdaten sollten nicht weitergegeben werden, um eine ständige Erreichbarkeit zu vermeiden.
- Regelmäßige Auszeit nehmen
Es sollten konkrete Zeitfenster für die Unterstützung von Geflüchteten gesetzt werden, in denen regelmäßige Pausen eingeplan werden sollten.
- Nachbesprechungen
Mit einer/einem Teampartner*in nach dem Arbeitseinsatz ins Gespräch zu kommen, kann gut sein, um besondere Vorkommnisse sowie die eigene Belastung zu reflektieren. Auch Supervisions- und Einsatznachsorge-Angebote von Organisationen können Helfende unterstützen.

- Fachkräfte um Rat bitten
Wenn typische Anzeichen einer eigenen Belastung auftreten, sollte fachliche Hilfe hinzugezogen werden.
- Wissen um psychische Erste Hilfe und Eigenschutz erweitern
Es gibt verschiedene Programme, in denen man sich zum psychologischen/er Ersthelfer*in ausbilden lassen kann.

Anleitung für akute Stresssituation

Mittels Atemübungen können Sie akuten Stress kontrolliert abbauen. Die folgende Übung kann Ihnen dabei helfen:

- setzen Sie sich aufrecht hin und halten die Schultern dabei gerade
- legen Sie in der Übungsphase eine Hand flach auf den Bauch
- schließen Sie die Augen
- konzentrieren Sie sich auf ihre Ein- und Ausatmung
- atmen Sie nun durch die Nase ein und zählen Sie dabei innerlich bis 4
- halten Sie die Luft kurz an
- atmen Sie nun langsam durch den halb offenen Mund wieder aus (innerlich bis 8 zählen) wiederholen Sie dies 3-5 mal
- atmen sie danach normal weiter



Einatmen



Ausatmen

Achten Sie darauf, Störreize möglichst auszuschalten (Telefon, Klingel, Radio etc.)



Nützliche Quellen:

- WHO : Handbuch Psychische Erste Hilfe
www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjU2vOTgrH4AhU7QfEDHePXCZwQFnoECACQAQ&url=https%3A%2F%2Fapps.who.int%2Firis%2Fbitstream%2F10665%2F44615%2F57%2F9789241548205_ger.pdf&usg=AOvVawoO39ETrK6XtmRQSYjHNhg8

- Die bundesweite Arbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (BAfF e.V.) hat einen Praxisleitfaden zum „Traumasensiblen und empowernden Umgang mit Geflüchteten“
<https://b-umf.de/p/praxisleitfaden-traumasensibler-und-empowernder-umgang-mit-gefluechteten/>
- Plakate/ Bücher für Kinder zum Krieg in der Ukraine (Veröffentlicht von Harald Karutz am 2. April 2022)
<https://www.harald-karutz.de/plakate-fuer-kinder-zum-krieg-in-der-ukraine/>
- Guidelines (Dokument hinter Pyramidensystem)
<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-force-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-guidelines-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings-2007>

Kapitel 8: Resilienz und Achtsamkeit

Der Resilienzbegriff kommt ursprünglich aus der Wissenschaft. Er beschreibt Material, das unter Druck gesetzt wird und danach wieder in seine Ausgangslage zurückspringt. Übersetzt meint Resilienz die Fähigkeit, schwierige Lebenssituation ohne anhaltende Beeinträchtigung zu überstehen.

Eine hohe Ausprägung von Resilienz deutet auf einen guten Umgang mit Veränderungen sowie die Überwindung von Hindernissen hin. Resiliente Personen reagieren unempfindlicher und „situationselastischer“ auf psychische Belastungen wie Stress oder Frust und handeln flexibler in schwierigen und sich ändernden Situationen.

Resilienz ist bei Menschen unterschiedlich stark ausgeprägt. Die Grundlagen dafür wurden in der Kindheit gelegt: Wer als Kind viel Wertschätzung, Ermutigung und Unterstützung erfährt, wird psychisch widerstandsfähiger. Auch im Erwachsenenalter kann die psychische Widerstandsfähigkeit noch verbessert werden. Resilienz kann trainiert werden! Es braucht dafür Zeit, um verfestigte Denk- und Handlungsmuster zu verändern.

In der Psychologie werden zumeist sieben Faktoren genannt, die zusammen genommen eine hohe psychische Widerstandsfähigkeit ergeben:

1 Akzeptanz

- Akzeptieren von Veränderungen, statt dagegen anzukämpfen
- Anpassung an veränderten Situationen
- Akzeptanz, dass es nicht immer eine Lösung gibt
- Unvermeidbares (Aspekte der Umwelt, Älterwerden, ...) akzeptieren

2 Positive Emotionen

3 Optimismus

- Überzeugung, dass das Leben trotz aller Tiefschläge immer noch Gutes bereithält
- Optimist*innen tragen keine rosarote Brille, sie haben eine durchaus realistische Sicht auf die Dinge, konzentrieren sich auf die positiven Aspekte.

4 Positive Selbstwahrnehmung

- Wertschätzung der eigenen Person
- Positive Selbstbewertung und Bewusstsein der eigenen Fähigkeiten

5 Kontrollüberzeugung

- Gründe für Ereignisse nicht beim Zufall oder bei anderen zu vermuten
- Situationen sind beeinflussbar, steuerbar, kontrollierbar
- In Krisensituationen nicht machtlos oder der Situation ausgeliefert

6 Selbstwirksamkeitserwartung

- Erwartung, dass durch eigenen Fähigkeiten gewünschtes Ergebnis erreichbar
- Überzeugung, dass Situationen und Aufgaben selbst gemeistert werden

7 Soziales Netzwerk

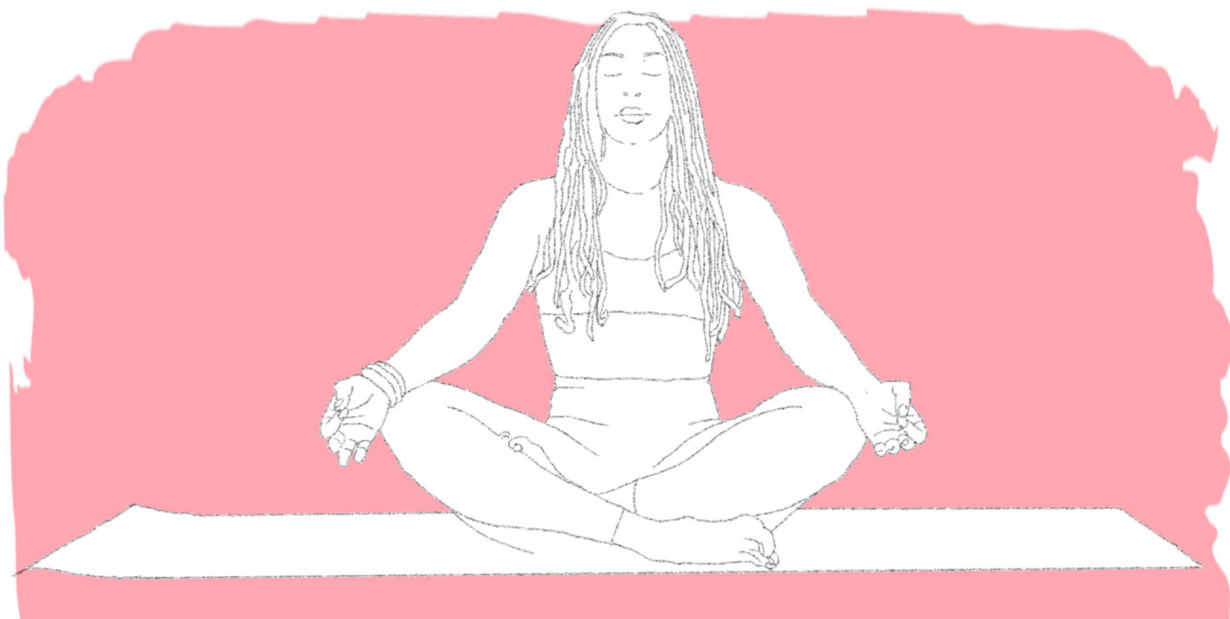
- In belastenden Situationen hilft ein soziales Netz aus Familienangehörigen, Freund*innen und Kolleg*innen zu haben
- Bindungen zu anderen Menschen sind wichtig für die psychische Gesundheit und können Erkrankungen wie Burn-out vorbeugen

Achtsamkeit

Achtsamkeit ist ein wichtiger Schlüssel für eine starke Resilienz. Denn so lernt man, dass die Zufriedenheit und das Glück nicht von äußeren Faktoren abhängen. Man stärkt den Kontakt zu sich selbst und den Ressourcen, sodass man auch bei Stress und in Krisen handlungsfähig und gesund bleibt.

Entspannungstechniken können helfen, Achtsamkeit zu üben. Und: Achtsamkeit kann helfen, entspannter zu leben. Achtsam-Sein kann man sich vorstellen wie eine universelle Haltung gegenüber allem im Leben - egal ob wir gestresst sind oder glücklich und gelöst, wir können immer achtsam sein.

Beispiel für Entspannungstechniken sind: Das Prinzip der Progressiven Muskelentspannung (PMR), der Body Scan, Fantasie-, Märchen- oder Traumreisen, Autogenes Training, Meditation und Yoga.



Video Empfehlungen:

- Kurze Atementspannung:
<https://www.youtube.com/watch?v=NJn5FOl4Mng>
- AOK: Progressive Muskelentspannung im Sitzen - Anleitung zum Mitmachen
<https://www.youtube.com/watch?v=1EWMEPg8ZQk>
- AOK : Stressbewältigung – Achtsamkeitsübung: Body-scan / angeleitete Körperreise: <https://www.youtube.com/watch?v=RLCg4mkhIAg>
- Fantasie-, Märchen- oder Traumreisen: https://www.youtube.com/watch?v=b_L5KOEa5nM
- Autogenes Training:
<https://www.youtube.com/watch?v=1UhrkCWDxkoGeleitete>
- Meditation:
https://www.youtube.com/watch?v=W_dUQ4w3XHw
- Yoga schnuppern für Anfänger:
<https://www.youtube.com/watch?v=UErN1VLCXCo>

Quellen

Bafin.de

https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Meldung/2022/meldung_2022_04_07_Kontoeroeffnung_Fluechtlinge.html

Büro-Kaizen

<https://www.buero-kaizen.de/eisbergmodell-kommunikation-konflikte-vermeiden-und-loesen/>

Broschüre des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/freiwilliges-engagement-in-deutschland-176834

Crossculture-academy

<https://www.crossculture-academy.com/kulturelle-unterschiede-ukraine/>

Dagmar Kumbier, Friedemann Schulz von Thun (2021.): Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele.

Demokratiwebstatt.at

<https://www.demokratiwebstatt.at/thema/thema-kunst-und-kultur/was-versteht-man-unter-kultur>

EAF-Sachsen in Zusammenarbeit mit dem Haus der Demokratie Leipzig

<https://eaf-sachsen.de/wp-content/uploads/2022/06/Checkliste-Ankommen-in-Leipzig-2.-Auflage.pdf>

Einführung in die Spracharbeit Deutsch als Fremdsprache für ehrenamtliche Lernbegleiter von Flüchtlingen. Goethe Institut 2022.

Ein guter Start. (2018). Das Magazin für ehrenamtliche Sprachbegleiter. Klett

Erzieherkanal

<https://www.erzieherkanal.de/ichbotschaftendubotschaften>

Flüchtlingsrat Baden-Württemberg

www.aktiv.fluechtlingsrat-bw.de/selbstsorge-in-der-fluechtlingsarbeit.html

Germany4Ukraine.de

<https://www.germany4ukraine.de/hilfeportal-de/medizinische-versorgung>

Gewaltfrei Online.de

<https://www.gewaltfrei-online.de/schritt-2-gefühl-vs-gedanke/>

<https://www.gewaltfrei-101uebungen.de/>

Ibim.de

<https://www.ibim.de/ikult/2-1.htm>

lkud.de
<https://www.ikud.de/glossar/multikulturalitaet-interkulturalitaet-transkulturalitaet-und-plurikulturalitaet.html>
<https://www.ikud.de/glossar/eisbergmodell-von-kultur.html>

Köln-freiwillig.de
<https://www.koeln-freiwillig.de/babellos/>

Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz Brandenburg
https://msgiv.brandenburg.de/sixcms/media.php/9/Hinweise_zur_Aufnahme_von_Geflu_echteten_aus_der_Ukraine_in_einer_privaten_Unterkunft.4220093.pdf

M.B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens.

Nachhilfe-Team.net
<https://www.nachhilfe-team.net/lernen-leicht-gemacht/4-ohren-modell/>
Ruv.de
<https://www.ruv.de/gesundheit/resilienz-staerken>

Netzwerk Rassismuskritische Migrationspädagogik BW
www.rassismuskritik-bw.de/erklaervideo

Pinktum
<https://www.pinktum.com/blog/e-learning-die-6-strategien-der-konfliktloesung/>

Resilienz Akademie.com
<https://www.resilienz-akademie.com/sieben-saeulen-der-resilienz/>

Schulz Von Thun.de
<https://www.schulz-von-thun.de/>
<https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>

Stadt Leipzig.de
<https://www.leipzig.de/jugend-familie-und-soziales/auslaender-und-migranten/migration-und-integration/ukraine-hilfe/haeufig-gestellte-fragen#c257376>

Study Fix
<https://www.studyfix.de/biologie/4-ohren-modell-2696>

Support Refugees.eu
https://support-refugees.eu/io6/PART_B_How_to_prepare_volunteers_for_intercultural_communication_and_cooperation_de.html

Ukrainehilfe Sachsen.de
https://www.ukrainehilfe.sachsen.de/download/sms-Erstorientierung_Broschuere.pdf

Alle Angaben sind ohne Gewähr und haben keinen
Anspruch auf Vollständigkeit.

Stand der Recherche: Oktober 2022

Meine Notizen

This image shows a single page of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Meine Notizen

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Impressum

Herausgeber

Soziale Dienste und Jugendhilfe gGmbH
Zschochersche Str. 50
04229 Leipzig
leipzig@wirsindpaten.de

Text & Redaktion

Jana Bielick, Melanie Große, Franziska Klam

Grafiken

Endrik Meyfarth

Layout

Franziska Klam



Gefördert durch



Stadt Leipzig

