Interkulturelle Kommunikation in der ehrenamtlichen Arbeit mit Geflüchteten

Einführung

„**Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit**“ — dieses Schlagwort klingt zunächst wie ein Rezept für erfolgreiche Kommunikation zwischen Menschen aus unterschiedlichen Ländern und mit unterschiedlichen kulturellen sowie religiösen Prägungen. In der ehrenamtlichen Arbeit mit Geflüchteten scheint die Kompetenz, sich über Länder-, Sprach- und Kulturgrenzen hinweg verständigen zu können, geradezu zentral. Vielfach funktioniert dieser Austausch gut und die respektvolle und unterstützende Begegnung mit geflüchteten Menschen gelingt. Immer wieder kann es aber auch zu Missverständnissen oder gar zu Frustration kommen, in etwa dann, wenn ein Geschenk oder Ratschlag nicht angenommen oder eine Einladung ausgeschlagen wird. Aber woran kann das liegen? Schließlich kommt das Hilfsangebot von Herzen und die Absicht ist gut.

Lassen sich solche Situationen durch die Anwendung interkultureller Kommunikationsregeln vermeiden? Was sind überhaupt die zentralen Merkmale guter Kommunikation im Allgemeinen und gelingender interkultureller Kommunikation im Besonderen? Gibt es gar objektive Kriterien, anhand derer beurteilt werden kann, ob eine interkulturelle Begegnung gut verläuft und lassen sich aus diesen vielleicht sogar allgemeingültige Regeln für den Umgang mit kulturell „Anderen“ ableiten?

Um es gleich vorwegzunehmen: Anleitungen für den Umgang mit Menschen aus anderen Ländern kann es nicht geben und zwar aus mehreren Gründen.

Grundsätzliches zur interkulturellen Kommunikation mit Geflüchteten

Macht man sich zunächst die **Heterogenität** der Menschen bewusst, die wir unter der Gruppe „Geflüchtete“ zusammenfassen, so wird schnell deutlich, dass es für die Kommunikation mit dieser Gruppe keine spezifischen Anleitungen geben kann. Diese Menschen kommen aus den unterschiedlichsten Ländern, kulturellen Kontexten sowie Sozialmilieus und unterscheiden sich des Weiteren bezüglich ihres Alters, ihres Geschlechts, ihres physischen und psychischen Gesundheitszustands, ihres Bildungsgrads und ihrer Sprachkenntnisse (die Liste ließe sich noch weiter fortsetzen). Selbst innerhalb einer angenommenen „Kulturgruppe“ (z. B. Menschen aus Syrien) sind die Differenzlinien so vielfältig und überschneidend, dass auch hier nicht von einer angenommenen Gruppenzugehörigkeit auf das Individuum geschlossen werden kann. Was für den einen akzeptabel ist, ist für die andere nicht zumutbar – Befindlichkeiten und Emotionen sind immer etwas sehr Persönliches, auch innerhalb eines sogenannten „Kulturkreises“.

Geht man darüber hinaus vom Begriff der inter – kulturellen Kommunikation aus, so suggeriert dieser, dass hier ein Austausch zwischen („inter“) zwei getrennten Kulturen stattfindet. Wir – das sind die Ehrenamtlichen und die – das sind die Menschen, die bei uns Zuflucht gefunden haben. Zwei Gruppen und zwei unterschiedliche Erfahrungen, Prägungen und Intentionen stehen sich hier scheinbar gegenüber. Der Fokus auf bestehende Unterschiede verstellt aber den Blick auf die Tatsache, dass sich in diesem Kontext Menschen näher kennenlernen, die auch viele Gemeinsamkeiten haben können. Der Ingenieur aus Damaskus fühlt sich dem Ingenieur aus Reutlingen vielleicht näher als einem Bauern aus seinem Heimatland. Die Bloggerin aus Aleppo hat mit einer Journalistin aus Stuttgart vielleicht mehr Gemeinsamkeiten als mit einer Hausfrau aus der syrischen Provinz. Zielführende Kommunikationsregeln müssten folglich immer die **Überschneidung aller Differenzlinien** bzw. mögliche Schnittmengen zwischen den KommunikationspartnerInnen miteinbeziehen und die Tatsache, dass es sich bei allen „interkulturellen“ Situationen zunächst um eine Begegnung zwischen zwei Individuen handelt, berücksichtigen.

Geht man drittens von einem **erweiterten Kommunikationsbegriff** aus, der Kommunikation als breites Spektrum aller zwischenmenschlichen Handlungen (verbal und nonverbal) versteht und die dahinterliegenden Haltungen und Einstellungen von Individuen miteinschließt, wird vollends deutlich, dass die im Rahmen dieses Artikels dargelegten Gedanken nicht den zunächst naheliegenden Wunsch nach einem Repertoire an Methoden für eine Vielzahl möglicher Begegnungen zwischen Ehrenamtlichen und Geflüchteten bedienen können.

Vielmehr scheint es sinnvoll, den Fokus weg vom Gegenüber auf die eigenen Erfahrungen und Gefühle zu richten. Blickt man zurück auf persönliche Erfahrungen, die als misslungen oder gar frustrierend im Gedächtnis geblieben sind, wird klar, dass dies häufig mit den eigenen (unbewussten) Vorannahmen und (unausgesprochenen) Erwartungen zusammenhängt. Oft spielen dabei auch gute Absichten eine Rolle, die vielleicht nicht genügend gewürdigt wurden. Ent – Täuschung stellt sich immer dann ein, wenn die eigenen Vorstellungen sich nicht bewahrheitet und die eigenen Erwartungen sich nicht erfüllt haben.

Die folgenden Ausführungen verstehen sich deswegen weniger als Handlungsanleitungen denn als **Reflexionshilfen**, mit denen das eigene kommunikative Handeln (selbst)kritisch hinterfragt und eingeschätzt werden kann. Ziel kann dabei auch keine wie auch immer geartete „perfekte“ oder idealtypische Kommunikation sein – selbst wenn es diese gäbe, wäre eine solche Einschätzung immer perspektivenabhängig und nie objektiv/neutral –, sondern vielmehr eine kontinuierliche Einschätzung des eigenen Denkens und Handelns in Bezug auf das Gegenüber. Dabei gilt es zu verstehen, dass in allen zwischenmenschlichen Begegnungen, wo Menschen unterschiedlicher Prägungen und mit unterschiedlichen Erwartungen aufeinandertreffen, Missverständnisse zunächst „normal“, sprich unvermeidbar, sind. Im vorliegenden Kontext sind solche Missverständnisse aufgrund sprachlicher Barrieren und stark unterschiedlicher Lebenssituationen noch wahrscheinlicher. Eine Grundhaltung, die davon ausgeht, dass man Missverständnissen durch Wissen über „andere Kulturen“ nicht präventiv begegnen kann und diese vielmehr als normalen Bestandteil zunächst ALLER zwischenmenschlichen Begegnungen akzeptiert, kann helfen, aus „Fettnäpfchen“ zu lernen und diese konstruktiv zum Kennenlernen des Gegenübers und zur eigenen Reflexion zu nutzen. Die sogenannte interkulturelle Kommunikationskompetenz wird so zu einem **Prozess gegenseitigen Lernens**, bei dem Stolpersteine, Fehler und Missverständnisse immanent, vielleicht sogar willkommen, sind. Eine solche Haltung befördert Nachsicht mit Anderen und uns selbst und verhindert Frust durch allzu hohe Erwartungen. Interkulturelle Kompetenz wird so auch weniger eine Frage von Begabung, Übung (in etwa durch Auslandserfahrungen), oder Ausbildung, sondern in erster Linie **eine Frage der eigenen Haltung**.

Im Folgenden sollen fünf Aspekte [\[1\]](#) einer Haltung erläutert werden, die zum Gelingen der Kommunikation mit geflüchteten Menschen beitragen können. Diese verstehen sich als **Reflexionsangebote**, mit denen die eigenen Einstellungen und Handlungen in individuellen kommunikativen Situationen betrachtet werden können. Manchen mögen sie bereits bekannt sein („*das ist doch selbstverständlich*“), vielleicht sogar übertrieben erscheinen („*was muss ich jetzt noch alles beachten?*“) oder zu weit von der praktischen Arbeit mit Geflüchteten entfernt sein. Sie werden auch nicht notwendigerweise zu einer größeren interkulturellen Handlungssicherheit beitragen, vielleicht sogar im Gegenteil: Die Reflexion der eigenen sowie der kollektiven Denkmuster irritiert und verunsichert zunächst und dies ist auch gut so. Denn nur wer das eigene kommunikative Handeln bewusst hinterfragt, kann aus Missverständnissen lernen und sein Gegenüber besser kennenlernen. Interkulturelle Kompetenz ist nicht zuletzt auch Fehlerkompetenz!

1. Die Begegnung zwischen Helfenden und Geflüchteten findet nicht auf Augenhöhe statt.

Diese Tatsache lässt sich auch nicht ändern, so sehr wir uns auch vornehmen mögen, eine Begegnung auf Augenhöhe zu ermöglichen. Denn die Gründe für dieses **Ungleichgewicht** liegen jenseits individueller Gestaltungsmöglichkeiten und sind sowohl strukturell (historisch, aktuelle politische Situation) sowie durch die konkrete Begegnung vor Ort bedingt. Ungleicher gesellschaftlicher Status und unterschiedliche Ressourcen (z. B. Aufenthaltsstatus, Arbeit, Wohnungs- und finanzielle Situation, Beherrschung der deutschen Sprache) beeinflussen die Kommunikation, ob gewollt oder nicht. Statt die ungleichen Verhältnisse zu verdrängen, ist es sinnvoller, diese zu reflektieren und dabei das eigene kommunikative Handeln auf den Prüfstand zu stellen: Wir bieten geflüchteten Menschen unsere Hilfe an. Der Wunsch zu helfen, kann aber manchmal nahe am Wunsch liegen, über andere zu bestimmen, sowohl in der Politik als auch im Ehrenamt. Erwachsene Menschen, die Familie, Besitz und Status zurückgelassen und aus eigener Kraft die Herausforderungen der Flucht bewältigt haben, haben aber auch das Recht, selbst entscheiden zu können, welche Angebote sie annehmen und welche sie ablehnen möchten. Es ist daher ratsam, sich zu fragen, welche Erwartungen wir bezüglich der Menschen, die wir unterstützen, haben, und aus welcher Motivation heraus wir uns für sie engagieren. Erwartet man Anpassung an die hiesigen Gewohnheiten? Dankbarkeit? Wie soll sich diese äußern? Und: Welche Emotionen haben wir, wenn Menschen unsere Hilfe ablehnen oder sich nicht so verhalten, wie wir das für sinnvoll finden? Dabei kann es eine Reflexionshilfe sein, sich bewusst zu fragen, ob wir mit denselben Erwartungen auch an unsere einheimischen Freunde oder Bekannte herantreten würden. Bei Geschenken ist es auch empfehlenswert, die **eigenen Vorstellungen von Bedürftigkeit zu reflektieren**. Inwiefern spielen westliche (kolonial tradierte) Bilder über die „Dritte Welt“ und das Leben in „Afrika“ eine Rolle, wenn wir jemand eine Freude machen wollen? [\[2\]](#)

2. Die Verantwortung für das Gelingen und Misslingen der Kommunikation liegt bei uns.

Dieser Satz mag zunächst irritieren, geht man doch davon aus, dass an jedem kommunikativen Akt mindestens zwei Parteien beteiligt sind. Zieht man jedoch das oben beschriebene Machtgefälle in Betracht, so wird deutlich, dass durch **ungleiche Ressourcen** wie Sprach-, Orts- und Behördenkenntnisse auch unterschiedliche Handlungsspielräume entstehen. Wer aber mehr Möglichkeiten als Andere zur Verfügung hat, dem obliegt auch mehr **Verantwortung für die Gestaltung interkultureller Begegnungen** [\[3\]](#).

Wir können unser Gegenüber nicht verändern, aber uns selbst befragen, was wir gezielt zu einer

wertschätzenden und vertrauensvollen Kommunikation beitragen können. Bemühen wir uns zum Beispiel, fremd klingende Namen richtig auszusprechen und so Interesse und Wertschätzung zu signalisieren? Der eigene Name ist manchmal das Einzige, was geflüchtete Menschen aus ihrer alten Heimat mitbringen konnten und ist ein wichtiger Bestandteil der eigenen Identität. Statt ihn eigenmächtig zu verändern oder zu verkürzen, sollten wir lieber nachfragen, wie der/die Betroffene angesprochen werden möchte. Auch sollten wir in der Kommunikation mit Erwachsenen nicht automatisch die Anredeform „du“ benutzen, sondern zu Beginn der Begegnung ausschließlich die in Deutschland übliche Anredeform „Sie“ benutzen. Damit transportieren wir Respekt und die in Deutschland zunächst übliche Distanz. Der Übergang zum Duzen kann dann stattfinden, wenn die entsprechende Beziehungsebene geschaffen ist und dies von beiden Seiten gewünscht ist.

3. Erklären ist gut, Zuhören ist besser.

Geflüchtete Menschen müssen in der ersten Zeit viel über das Leben in Deutschland lernen und ehrenamtliche Helfende können sie durch wichtige Informationen bei der Orientierung und Alltagsbewältigung unterstützen. Der **gutgemeinte Ratschlag** kann aber auch schnell in eine **Belehrung** umschlagen. Erwachsene Menschen sollten nicht den Eindruck bekommen, erzogen zu werden. Informationen über deutsche Sitten und Gewohnheiten übersehen nicht selten, dass es auch universell gültige Höflichkeits- und Umgangsformen gibt, die uns allen gemeinsam sind. Statt spaltende Formulierungen wie „*Bei uns in Deutschland macht man das nicht.*“ zu verwenden, ist es ratsam, zunächst nach den Konventionen im Herkunftsland zu fragen und dabei eventuell Gemeinsamkeiten zu entdecken. **Aufrichtiges Interesse am Anderen** vertieft Beziehungen und von gegenseitigem Lernen profitieren beide.

4. Wenn die Verständigung nicht klappt, hat nicht mein Gegenüber, sondern haben wir beide ein Problem.

Geringe Deutschkenntnisse unseres Gegenübers können die Kommunikation erschweren. Unterstützung beim Deutschlernen ist wichtig, kann aber das Problem in einer aktuellen Situation nicht unbedingt beheben. Wenn die Verständigung nicht funktioniert, kann eine **offene Grundhaltung**, die davon ausgeht, dass „WIR BEIDE ein Problem haben, weil wir nicht auf dieselbe Sprache zurückgreifen können“, helfen, jenseits aller sprachlichen Barrieren in Verbindung zu bleiben. Das Gegenüber wird sich weniger für seine mangelnden Sprachkenntnisse schämen und versuchen, seine Bedürfnisse dennoch auszudrücken. [4]

Statt dem Anderen Worte in den Mund zu legen oder zu korrigieren kann es auch hilfreich sein, bewusst auf andere zur Verfügung stehende Sprachen (eventuell das Englische) auszuweichen, um die Verständigung zu sichern und nicht grundsätzlich auf Deutsch als einziger Kommunikationssprache zu bestehen. Die Aufforderung, möglichst schnell Deutsch zu lernen, um sich zu integrieren, kann auf einen erwachsenen Menschen schnell erzieherisch und belehrend wirken. Sie verdeckt auch den Blick auf die Tatsache, dass **Integration im Sinne von echter Teilhabe** ein wechselseitiger Prozess ist, der von Ankommenden und Einheimischen gleichermaßen gewollt und gestaltet werden muss. Wenn Menschen sich akzeptiert fühlen und entsprechende Perspektiven haben, werden sie auch motiviert sein, sich die nötigen Sprachkenntnisse anzueignen. Abschließend kann es auch sinnvoll sein, die eigenen Erwartungen bezüglich der Deutschkompetenzen von Geflüchteten zu reflektieren: Lernfortschritte sind von unterschiedlichsten Faktoren (sprachliches Vorwissen, Bildung, physische/psychische Verfassung, Lernerfahrungen, Lernort etc.) abhängig und damit immer sehr individuell.

5. Wir sind unterschiedlich und gleich.

Dieses Paradox trifft besonders auf die Begegnung von Geflüchteten mit Ehrenamtlichen zu. Wir sollten zum einen nie vergessen, dass geflüchtete Menschen unterschiedlichste Hintergründe haben und daher **von Pauschalisierungen absehen**. Nicht alle Geflüchteten sind traumatisiert (denn Menschen haben

unterschiedliche Resilienzfaktoren und Bewältigungsstrategien). Nicht alle SyrerInnen sind Muslime. Muslimisch sozialisierte Menschen sind nicht alle religiös oder traditionell. Geflüchtete aus „Afrika“ haben die unterschiedlichsten Herkunftsländer, Religionen und Sprachen. Statt Verhalten pauschal auf eine „andere Kultur“ zurückzuführen, kann es sinnvoll sein, gezielt auch andere Differenzlinien in den Blick zu nehmen: Der Sohn der Familie, die Sie unterstützen, ist vielleicht nicht aufbrausend, „weil (deren) Kultur so ist“ [5], sondern vielleicht weil er in die Pubertät gekommen ist!

Insgesamt gilt: Wenn wir uns zu sehr auf kulturelle Unterschiede fokussieren, verlieren wir den Blick für die vielfältigen Ursachen und für die **Komplexität menschlichen Handelns**. Die Vielzahl an Möglichkeiten verengt sich auf die Perspektive einer Kultur, die unserer eigenen Kultur diametral entgegengesetzt ist. So können wir auch nicht mehr erkennen, welche **universellen Werte** und Erfahrungen uns als Menschen gemeinsam sind und uns verbinden. Umgekehrt sollten wir aber auch nie vergessen: Geflüchtete Menschen haben Erfahrungen gemacht, die die meisten Ehrenamtlichen [6] nicht teilen: Das Erleben von Flucht, Neuankommen und unsicheren Lebensverhältnissen ist allen Geflüchteten gemeinsam und die meisten von uns können nur erahnen, welche Strapazen, Verletzungen und Trauerprozesse diese Menschen durchgemacht haben und dies noch tun. Darüber hinaus können sie in Deutschland menschenabwertenden Haltungen, nicht zuletzt auch in medialen Diskursen zu Flucht und Migration, sowie **Alltagsrassismus** begegnen. Für Menschen, die nicht von Rassismus betroffen sind, ist die Wirkmächtigkeit und Schmerzhaftigkeit von Rassismus nur schwer nachvollziehbar. Es kann an dieser Stelle keine Auseinandersetzung mit den Erscheinungsformen und Wirkmechanismen von Rassismus stattfinden. Nur so viel soll gesagt werden: In der Kommunikation mit Geflüchteten gilt es, solche Erfahrungen ernst zu nehmen und sie nicht zu verharmlosen. Die Worte der afroamerikanischen Bürgerrechtlerin Pat Parker können das **Dilemma einer solchen differenzsensiblen Perspektive** abschließend gut zusammenfassen: „An die Weiße, die meine Freundin sein will: Vergiss, dass ich Schwarz bin. Vergiss nie, dass ich Schwarz bin. [7]“

[1] Anmerkung: Im Rahmen dieser Fortbildung musste eine Beschränkung auf einige zentrale Aspekte vorgenommen werden.

[2] Vgl. hierzu das Reflexionsvideo [„Unterstützungsarbeit — auf Augenhöhe mit Geflüchteten?!“](#) von klever-iq, dem IQ Netzwerk Baden-Württemberg und dem Netzwerk rassismuskritische Migrationspädagogik. (zuletzt abgerufen am 8.12.2017)

[3] Vgl. hierzu Sabine Handschuck, Hubertus Schröer: Eigennamen in der interkulturellen Verständigung. Handbuch für die Praxis. Augsburg: 2010.

[4] Vgl. hierzu Melahat Altan, Andreas Foitzik, Jutta Goltz: Eine Frage der Haltung. Eltern(bildungs)arbeit

in der Migrationsgesellschaft. Stuttgart: 2011.

[5] Vgl. dazu der gleichnamige Titel der Monographie von Yasemin Shoman: „...weil ihre Kultur so ist“. Narrative des antimuslimischen Rassismus. Bielefeld: 2014.

[6] Anmerkung: Unter den Ehrenamtlichen gibt es sicher auch Menschen, die selbst einmal nach Deutschland geflüchtet sind.

[7] Pat Parker: „For the white person who wants to know how to be my friend.“ In: Movement in Black: The Collected Poetry of Pat Parker, 1961-1978. New York: 1990. online abrufbar unter: <http://www.mangoes-and-bullets.org/for-the-white-person-who-wants-to-know-how-to-be-my-friend/> (zuletzt abgerufen am 8.12.2017)

Zur Autorin

Sybille Hoffmann ist freiberufliche rassismuskritische und migrationssensible Trainerin. Am Landesinstitut für Schulentwicklung entwickelt sie Konzepte zum Umgang mit migrationsbedingter Vielfalt an Schulen.

Video- und Literaturempfehlungen

- Heinrich-Böll-Stiftung, Berlin 2016: [Welcome to Germany V» Zivilgesellschaftliches Engagement.](#)
- Chimamanda N. Adiechi, 2009: [Die Gefahr der einen einzigen Geschichte.](#)
- Astrid Messerschmid, Vortrag vom 28.01.2016: [Nach Köln — Sprechen über Rassismus und Sexismus.](#)
- Tupoka Ogette, Münster: 2017: exit Racism. Rassismuskritisch denken lernen ([Leseprobe](#))
- Denkpapier des AKS Dresden mit dem Titel [„Solidarische Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen“](#)

[Nach oben](#)