



# Leitlinien

Inter- und transkulturell sensible Kommunikation  
in der MoBiBe



# Inhalt

<b>1. Hintergrund und Entwicklung .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Zielsetzung .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Zielgruppe .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Inter- und transkulturell sensible Kommunikation in der Beratung .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Inter- und transkulturell sensible Kommunikation für die Öffentlichkeitsarbeit ....</b>	<b>6</b>

## 1. Hintergrund und Entwicklung

Mit gemeinsamen Leitlinien zur inter- und transkulturell sensiblen Kommunikation soll die im Netzwerk vorhandene Kompetenz in der Beratung, im kollegialen Umgang und in der Öffentlichkeitsarbeit gestärkt und weiterentwickelt werden. Damit wird die Professionalität der Arbeit der Beratenden und Dolmetschenden sichergestellt. Darüber hinaus werden die Strategien der Akquise und Ansprache in der Öffentlichkeitsarbeit angepasst und weiterentwickelt.

**Interkulturelle Konzepte** beziehen sich auf die Beziehung zwischen zwei verschiedenen Kulturen und damit vor allem auf die Fähigkeit zu Selbstreflexion, Perspektivwechseln, Empathie und Aushalten verschiedener Sichtweisen<sup>1</sup>. **Transkulturelle Konzepte** betonen eher die Verwobenheit unterschiedlicher kultureller Strömungen und verschieben damit den Fokus auf Gemeinsamkeiten und Synergien zwischen Personen unterschiedlicher Herkunft. Diese Perspektive führt über die Akzeptanz des vermeintlich Fremden hinaus, begünstigt den Blick auf Gemeinsames und verortet Differenzen eher im Kontext einer einzelnen Situation.

„Kultur“ verstehen wir nicht als statische Kategorie. Gemeinsam mit anderen Dimensionen wie Herkunft, sozialer Status, Geschlecht oder Alter beeinflusst sie die Identität(en) einer Person. Wo sich diese Merkmale „überkreuzen“ führen sie zu unterschiedlichen gesellschaftlichen Positionierungen mit bestimmten Privilegien oder Diskriminierungen. Diese Perspektive der Verknüpfung unterschiedlicher Identitätsdimensionen ist Ausgangspunkt des intersektionalen Ansatzes. Sie bildet die Grundlage der inter- und transkulturellen Kompetenz im Netzwerk.

Mit dieser Perspektive rückt die ratsuchende Person ins Zentrum. Missverständnisse werden dann nicht auf der Grundlage der eigenen Annahmen über die Zugehörigkeit einer Person zu einer „Kultur“ gedeutet. Durch kontinuierliches Hinterfragen der eigenen Positionierung können kulturelle Zuschreibung reflektiert bzw. vermieden werden. Dies kann die Ziel- und Ergebnisorientierung im Beratungsgespräch begünstigen.

Bei der Entwicklung der vorliegenden Leitlinien finden die Ergebnisse des MoBiBe-Fachdialogs „Interkulturelle Sensibilität in der MoBiBe – eine Querschnittsaufgabe“ Berücksichtigung. Diese waren für den Entstehungsprozess essenziell.

### 1.1. Zielsetzung

Die Umsetzung der gemeinsamen Leitlinien ist ein Prozess, welcher zum Ziel hat, dass die Kommunikation mit geflüchteten Menschen in der Beratung und Öffentlichkeitsarbeit auf Augenhöhe passieren kann. Ziel ist es, unter der Berücksichtigung der besonderen Lebenssituation geflüchteter Menschen einen diskriminierungssensiblen Raum zur Erarbeitung beruflicher Ziele und Perspektiven zu schaffen.

### 1.2. Zielgruppe

Zielgruppe für die Umsetzung der Leitlinien ist das gesamte MoBiBe-Netzwerk und speziell die Beratenden und Dolmetschenden sowie Verantwortliche für die Öffentlichkeitsarbeit.

<sup>1</sup> In der Fachliteratur wird auch oft von Ambiguitätstoleranz gesprochen.

## 2. Inter- und transkulturell sensible Kommunikation in der Beratung

Wie in jedem Gespräch, können wir in einem Beratungsgespräch Wertschätzung und Akzeptanz kommunizieren. Das Gegenteil kann der Fall sein, wenn eigene normative Vorstellungen sowie stereotype Vorannahmen auf die Kund\*innen projiziert werden. Wenn beispielsweise angenommen wird, dass eine Person aufgrund ihrer Herkunft aus einem bestimmten Land wenig oder gar nicht alphabetisiert ist oder dass eine geflüchtete Frau zwangsläufig allein für die Kinderbetreuung verantwortlich ist und deshalb berufliche Probleme hat. Die Beratung im MoBiBe-Netzwerk hingegen beinhaltet die Reflexion, dass die Erfahrungen und Sozialisation jeder Person vielschichtig und divers sind. Daher können auch Blockaden bei beruflichen Fragen komplexe Ursachen haben. Die „Überschnidungen“ von unterschiedlichen Dimensionen von Identität(en), welche aus diesen Erfahrungen entstanden sind, sind maßgebend für die spezielle Situation der Person. Die Frage, wie diese verschiedenen Dimensionen zeitgleich auf berufliche Ziele und Perspektiven gewirkt haben, macht die intersektionale Perspektive<sup>2</sup> in der Beratung aus. Sie befähigt die Beratenden und Dolmetschenden explizit dazu, den bildungs- und berufsbezogenen Entscheidungsprozess einer geflüchteten Person situations- und kontextbezogen, aber vor allem sensibel für mehrdimensionale Diskriminierung zu begleiten.

**Und dieses  
Video erklärt  
Intersektionalität!**

### Orientierungspunkte zur Vorbereitung der Beratung

- offene, fragende, non-direktive Haltung der Neugier annehmen
- ganzheitliche, ressourcenorientierte Perspektive einnehmen
- vertrauensvolle, geschützte Atmosphäre schaffen
- explizit definieren, worum es in der Beratung gehen kann

### Orientierungspunkte für die Beratung

- den Fokus auf den individuellen Wunsch legen, welchen die geflüchtete Person in die Beratung mitbringt
- berufliche Ziele und Perspektiven unvoreingenommen und diskriminierungsfrei erarbeiten und beschreiben
- geeignete Anschlusspunkte in der beruflichen Biografie der geflüchteten Person identifizieren
- an Zielen und Lösungen orientieren
- Diversity- und Genderstandards explizit einbeziehen (Werden ungewollt Zuschreibungen gemacht?) und geeignete Perspektiven auch in „frauen- oder männeruntypischen“ Teilen des Arbeitsmarktes aufzeigen
- Aushalten verschiedener Sichtweisen und Widersprüche
- besondere Situation geflüchteter Frauen berücksichtigen, ohne ihnen eine Opferrolle zuzuschreiben
- Irritation und Aktivierung als Instrumente des Empowerments anwenden, eigene biographische Prägung reflektieren und Interpretationen des Verhaltens von Ratsuchenden vermeiden
- wenn für die Beratung nötig, dann konkrete Fragen, z.B. zur Unterbringungssituation, mit Geduld finden und formulieren
- Abgrenzung von belastenden Themen durch klare Definition des Beratungsangebots
- Themen priorisieren, an andere Angebote (bspw. Psychosoziale Beratung, Wohnungsberatung usw.) weiterleiten

<sup>2</sup> Im theoretischen Diskurs wird auch über die Verwendung des Begriffs Interdependenz diskutiert. Dieser betont im Besonderen die dynamischen Beziehungen von Ungleichheiten, mit dem Ziel eine isolierte Betrachtung von Diskriminierungserfahrung zu vermeiden. Siehe z. B. „Gender als interdependente Kategorie. Neue Perspektiven auf Intersektionalität, Diversität und Heterogenität“ (2007) von Gabriele Dietze, Antje Hornscheidt, Daniela Hrzán, Kerstin Palm.

## Fragen zur Selbstreflexion in der Nachbereitung der Beratung

Habe ich Dankbarkeit erwartet?

Gehe ich mit dem Bedürfnis in die Beratung, mich als helfende Person wahrzunehmen?

Wie gut kann ich akzeptieren, dass ggf. Feedback an mich ausbleibt?

Fühle ich mich von den Themen insgesamt „überladen“?

Habe ich die vereinbarte Beratungszeit beachtet?

Kenne ich die konkreten Beratungsleistungen der MoBiBe, sodass ich mich klar von anderen Themen in der Beratung abgrenzen kann?

Habe ich Zeit, selbstreflexiv mit meiner gesamten Beratungspraxis umzugehen?

Kenne ich Methoden zum selbstreflexiven Umgang mit meinen eigenen Zuschreibungen und wende ich diese regelmäßig an?



## Fragen für den Umgang mit Beratungen im Team

### Ressource Organisationskultur

- Welche Diskussionskultur haben wir miteinander und in den Teamsitzungen?
- Gibt es ein Beschwerdemanagement?
- Gibt es ein Mentor\*innenprogramm im Unternehmen/Projekt?
- Wie ist die Haltung meiner Leitung zu Konflikten und Diskriminierungen im Team?
- Gibt es eine Vertrauensperson, mit der ich über kritische Beratungssituationen oder Probleme im Team sprechen kann?

### Ressource MoBiBe-Netzwerk

- Fachaustausche für Fragen aus der Beratung nutzen
- Kollegiale Fallberatung
- Teile ich Wissen zu interkulturell sensiblen Beratungsmethoden im Netzwerk über das Wissensmanagement Diigo oder lese ich diese?

Reflexions- und  
Praxishilfe von  
Glokal e. V.

### Ressource Teamwork

- Habe ich konkrete Erwartungen wie sich inter- und transkulturelle Sensibilität bei uns allen in der Beratung zeigen sollte?
- Wünsche ich mir mehr Sensibilität oder weniger?
- Gibt es Supervision oder Teamreflexionen dazu?
- Habe ich die Möglichkeit und die Zeit, meine Fragen aus der Beratung mit meinen Kolleg\*innen zu besprechen?
- Gibt oder gab es einen Austausch im Team über die Werte und Ziele der Arbeit?
- Haben alle im Team das gleiche Verständnis von Beratungsleistungen oder den Zuständigkeitsbereichen? Gibt es Überschreitungen und wenn ja, warum?



### Einige Organisationen etablieren ein Diversity-Management.

So kann zum Beispiel...

... eine regelmäßige Fortbildungspraxis umgesetzt werden, die für verschiedene Themen sensibilisiert, wie bspw. Kommunikation oder Diskriminierungen.

... schon bei der Einstellung neuer Kolleg\*innen auf interkulturelle Sensibilität bzw. Kompetenz geachtet werden.

... ein Organisationsleitbild etabliert werden, das festlegt, wie wir mit einander arbeiten und reden wollen.

**Hier gehts zu Diversity-Check der INQA!**

### 3. Inter- und transkulturell sensible Kommunikation für die Öffentlichkeitsarbeit

Die Zielgruppe der Öffentlichkeitsarbeit im MoBiBe Netzwerk sind geflüchtete und zugewanderte Menschen in Berlin. An sie richtet sich die Kommunikation der MoBiBe-Angebote im On- und Offlinebereich. Diese Handreichung ist für die Verantwortlichen der Öffentlichkeitsarbeit im Netzwerk sowie für Beratende und Dolmetschende gedacht, welche das Material nutzen und ausgeben.

Ziel der Öffentlichkeitsarbeit ist die Information der Zielgruppe über das bestehende mobile Beratungsangebot zu Bildung und Beruf in Berlin. Mit den verwendeten Medien wie dem Flyer oder dem Webauftritt soll die Aufmerksamkeit der Zielgruppe für die Beratungsangebote gewonnen und zu einer Teilnahme ermutigt werden. Die Kernbotschaft ist stets: Es gibt eine Beratung in Berlin, welche auf die beruflichen Fragen und Probleme geflüchteter und zugewanderter Menschen spezialisiert ist und darüber hinaus individuell, mehrsprachig, unabhängig, gut vernetzt und kostenfrei ist.

Die erfolgreiche Information und Motivation zur Beratung gelingen durch ein passgenaues Layout. Dabei passt sich die Öffentlichkeitsarbeit kontinuierlich dem Fokus der Beratungsangebote an.

In partizipativer Zusammenarbeit im Netzwerk wurden, erstmals auf dem Fachdialog 2018 und später in der Arbeitsgruppe „Öffentlichkeitsarbeit MoBiBe“, folgende Schwerpunkte der Öffentlichkeitsarbeit herausgestellt: Die adressat\*innen-gerechte Kommunikation der Angebote der MoBiBe entsprechend ihrer Vielfalt und Schwerpunkte sowie eine Kommunikation auf Augenhöhe und vor allem ohne Reproduktion von Stereotypen.

Die Zielgruppe wird dabei entsprechend dem transkulturellen Verständnis von „Kultur“ nicht als homogen und statisch verstanden. Stattdessen sind ein dynamisches, inter- bzw. transkulturelles Kulturverständnis sowie die Sensibilität für mehrfache, intersektionale Diskriminierungserfahrungen grundlegend. Zur genaueren Definition der Zielgruppe wird mit der Entwicklung konkreter Persona<sup>3</sup> gearbeitet, aus welchen sich die Art der Ansprache ableitet.

Alle Materialien und Kommunikationswege der Öffentlichkeitsarbeit werden mit dem Anspruch weiterentwickelt, Diskriminierungen und Stereotypisierungen zu vermeiden. Die Kommunikation der Beratungsleistungen orientiert sich grundsätzlich an Niedrigschwelligkeit, Klarheit sowie an der Lebensrealität der geflüchteten und zugewanderten Menschen und soll ihre Vielfalt und Diversität aufnehmen und widerspiegeln.

Das selbsterklärte Ziel im Netzwerk bleibt es, eine Öffentlichkeitsarbeit auf Augenhöhe zu gestalten und die Form der Ansprache fortlaufend zu evaluieren und weiterzuentwickeln.

---

<sup>3</sup> Zielgruppenbeschreibung kann durch Entwicklung von Personas erfolgen. Mit Hilfe von Persona-Profilen ist es möglich, ein besseres Verständnis für die Zielgruppen zu entwickeln. Es ist einfacher, sich in die Situation der hypothetischen Person hinein zu versetzen, als sich das Verhalten einer Gruppe von Menschen vorzustellen. So ist es leichter, die Wünsche, Bedürfnisse und Probleme der Zielgruppen nachzuvollziehen und daraus folgend die Öffentlichkeitsarbeit an den Bedürfnissen der Zielgruppe auszurichten.

In der folgenden Tabelle sind die Kommunikationswege über Printmedien, Onlinepräsenz und Veranstaltungen mit ihrem jeweiligen Zweck dargestellt.

Produkt/Kommunikation	Zweck
Terminkarten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erinnerung an den Beratungstermin mit allen wichtigen Informationen</li> <li>• Design aktiviert die Erinnerung an die Beratungsstelle und das Beratungsziel</li> </ul>
Broschüre (z. B. Glossar)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gängige Begrifflichkeiten in der Beratung werden erklärt</li> <li>• Einheitliche Verwendung von Begrifflichkeiten in der Beratung im Netzwerk</li> </ul>
Messtheke	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wiedererkennungswert stärken</li> <li>• Dachmarke stärken</li> <li>• Niedrigschwelliger Zugang zu Information, mobiler Zugang zur Zielgruppe</li> </ul>
Legefilm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwendung bewegter Bilder zum erleichterten Verständnis (z.B. bei Schrift- oder Sprachschwierigkeiten)</li> </ul>
Übersetzungen der Materialien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mehrsprachigkeit gewährleistet Niedrigschwelligkeit</li> <li>• Vermittlung einer vertrauensvollen Atmosphäre durch die Herstellung von Nähe durch Sprache</li> </ul>
Flyer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übersicht der Beratungsleistungen, auch in leichter oder einfacher Sprache im Sinne der Niedrigschwelligkeit</li> <li>• Möglichkeiten der Kontaktaufnahme</li> <li>• Darstellung der Schwerpunkte der Beratungsstellen</li> </ul>
Website	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online-Übersicht der Beratungsleistungen, auch in leichter oder einfacher Sprache im Sinne der Niedrigschwelligkeit</li> <li>• Informationen können ortsungebunden abgerufen werden</li> <li>• Niedrigschwelligkeit durch schnelles, gezieltes Auffinden der Informationen</li> <li>• Möglichkeiten der Kontaktaufnahme</li> <li>• Darstellung der Schwerpunkte der Beratungsstellen</li> </ul>

