



Universität  
Basel

# Beziehungsaufbau mit Migranten

Schweizerischer Schulpsychologie-Kongress

10. November 2018

Ina Blanc MA

Universität Basel

Fakultät für Psychologie

Zentrum für Entwicklungs- und Persönlichkeitspsychologie ZEPP

Missionsstrasse 60/62

4055 Basel, Schweiz

[ina.blanc@unibas.ch](mailto:ina.blanc@unibas.ch)

# Inhalt

---

- Migranten im Gesundheitswesen
- Migration
- Interkulturelle Kompetenz
- Kulturelle Prägung
- Kulturspezifische Aspekte der Kommunikation
- Beziehung
- Kulturdimensionen
- Interkulturelle Missverständnisse
- Interkulturelle Beratungssituation

# Fallbeispiel: Ashan

---

- 17-jähriger Schüler (IBK) aus Sri Lanka
- seit 1 Jahr in der Schweiz
- wohnt bei der Familie seines Onkels
- freundlich, motiviert, aber starke Schwierigkeiten sich zu konzentrieren
- Symptome PTSD (Kriegserfahrungen; Vater erschossen)
- Gespräch mit Tante (hohe Leistungserwartungen; Begleitung SPD undenkbar)
- Lehrstelle
- Abbruch
- ...

# Migranten im Gesundheitswesen

---

- Migranten wenden sich weniger an gesundheitliche Einrichtungen als die autochtone Bevölkerung
- Migranten zeigen bei Behandlungsbeginn höhere Belastung
- Verzerrungen im Diagnostikprozess
- Sprachliche Kommunikationsbarrieren
- Kulturell divergierende Krankheitskonzepte (Penka et al., 2003)
- Unsicherheit mit Migranten seitens Behandler (Wohlfahrt et al., 2006)
- Verschiedene Migrantengruppen zeigen die geringsten Behandlungserfolge (Möske et al., 2011)

# Migration

## Begriffsdefinition

---

**«Prozess des Wechsels eines Individuums von einem Kulturbereich in einen anderen, um sich dort vorläufig oder auf Dauer niederzulassen.»** (Meyer, 2009)

# Migration

## Unterschied Flüchtling - Migrant

---

### Flüchtlinge

- Ziel: Not entkommen
- Planen selten (benutzen oft Schlepper, Familien verschulden sich, wählen Aufnahmeland nicht frei)
- Dürfen anfangs nicht arbeiten
- Können nicht zur Gesellschaft beitragen
- Illegaler Aufenthalt

### Migranten

- Planen Emigration (keine Schlepper, Familienbeziehungen oft intakt, wählen Aufnahmeland)
- Finden Arbeit
- Können zur Gesellschaft beitragen
- Legalen Aufenthalt

# Fallbeispiel Awet vs. Gabriel

---

**Awet:** Schüler (IBK), 18 –jährig aus Erithrea allein geflüchtet

- ausgewiesen ohne Vollzug (keine Möglichkeit Lehrstelle zu erhalten, fast keine finanzielle Unterstützung, kein Recht zu arbeiten)
- vorbildliches Verhalten trotz vollkommener Unsicherheit bezüglich Zukunft

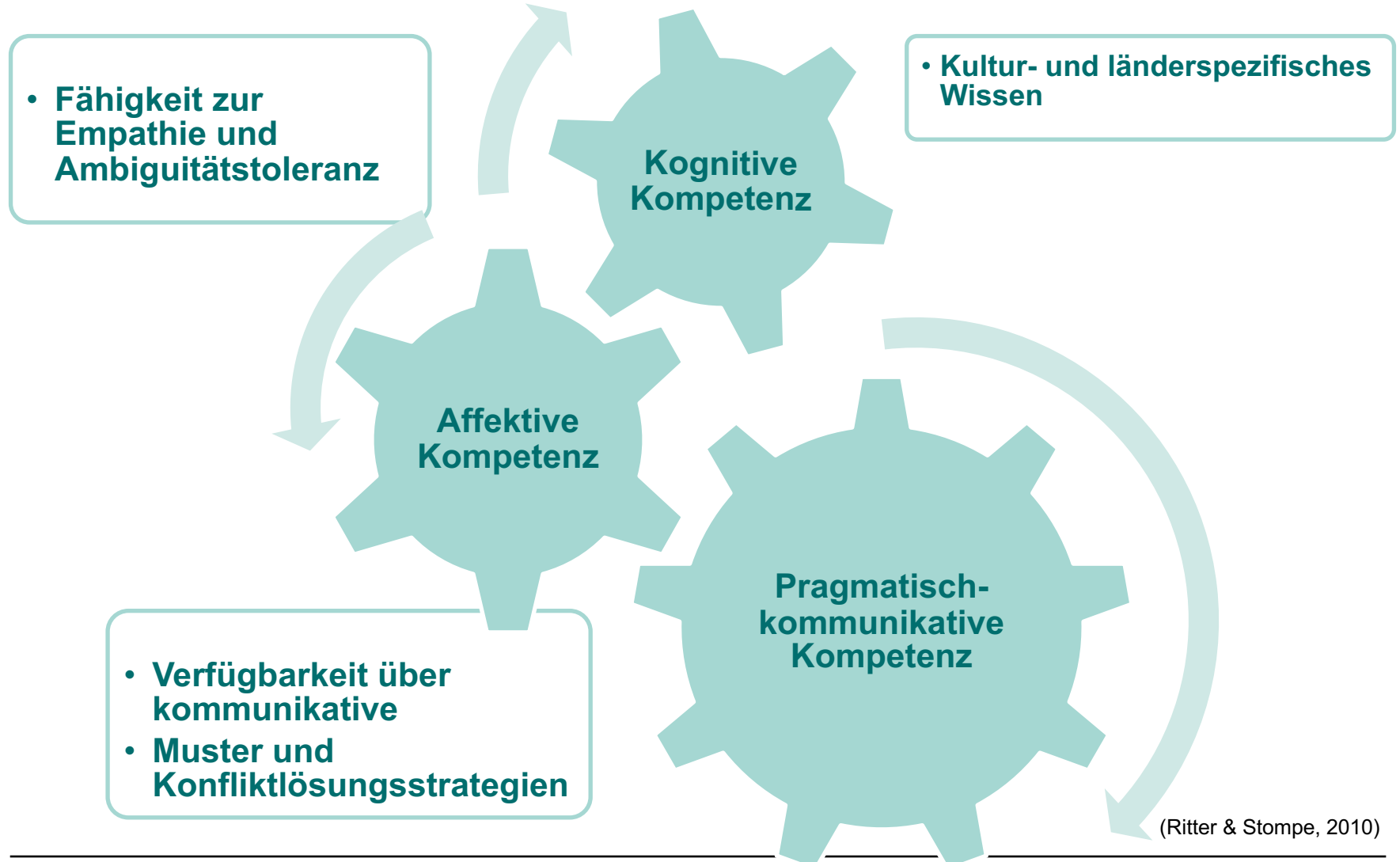
vs.

**Gabriel:** Schüler (IBK), 17-jährig aus der Ukraine mit seiner Familie eingewandert

- hat das Gymnasium in der Ukraine besucht
- Eltern sprechen kein Deutsch (hat Dolmetscherfunktion auf allen Ämtern)
- Geschäft der Eltern geht Konkurs
- Parentifizierung
- Kriminalität
- Nicht haltbar in Schule (hat mehr Lebenserfahrung als die meisten Lehrer...)

# Interkulturelle Kompetenz

Interkulturelle Kompetenz ist die Fähigkeit, sich auf Angehörige fremder Kulturen und Ethnien einzustellen.





# Interkulturelle Kompetenz

## Begriffsdefinition

---

**Die Fähigkeit, mit kultureller Fremdheit empathisch und kompetent umzugehen und mit Menschen aus einer fremden Kultur erfolgreich zu kommunizieren und zu interagieren, wird interkulturelle Kompetenz genannt.** (von Bose, 2014)

# Interkulturelle Kompetenz

## Komponenten

---

Interkulturelle Kompetenz ist weniger eine Eigenschaft als ein fortwährender aktiver und nicht-linearer Prozess.

(Sue et al., 1990)



(von Bose, 2014)

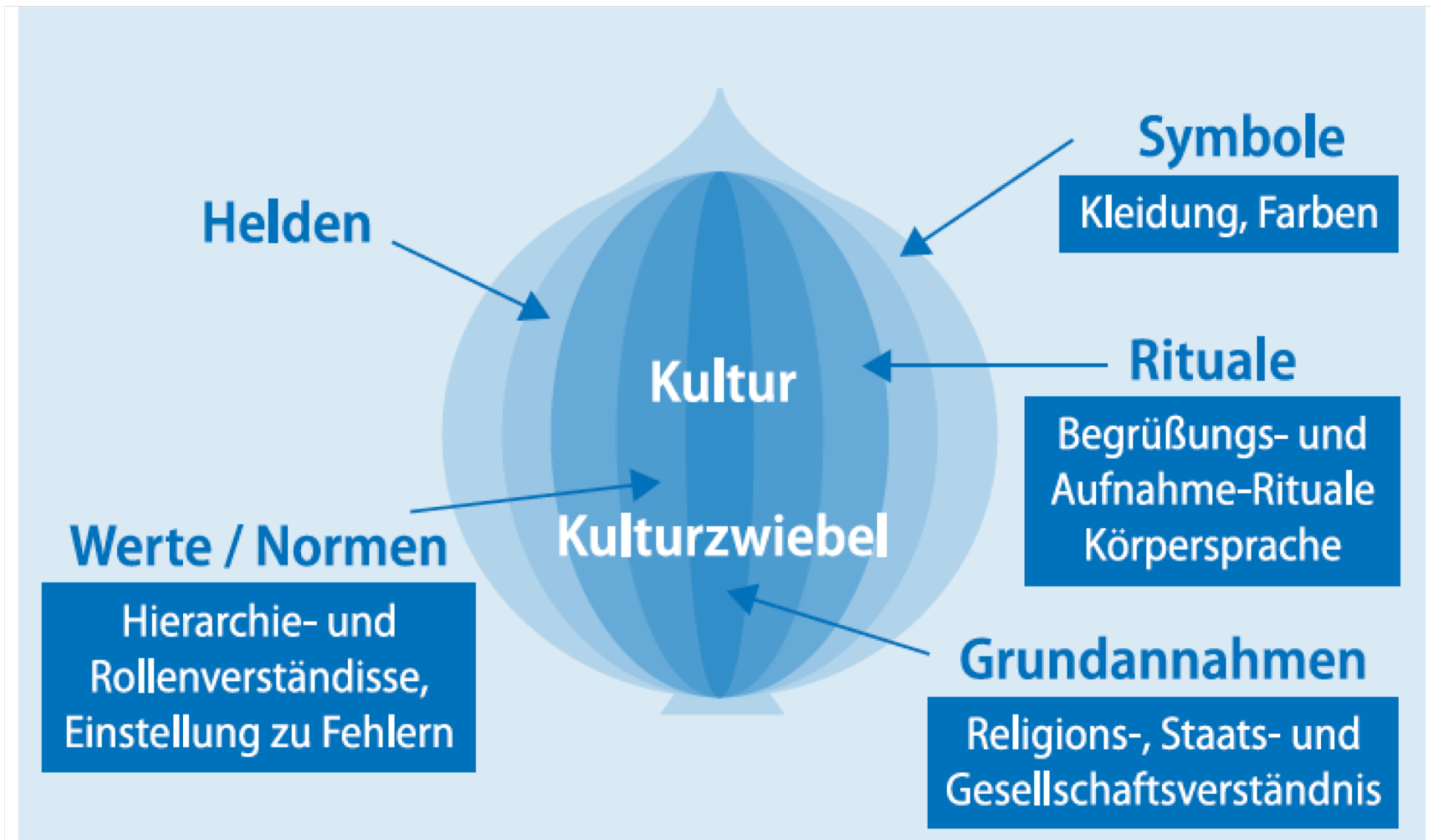
# Kulturelle Prägung

---

**“Kultur ist eine kollektive  
Programmierung des  
Geistes”** (Hofstede, 1998)

**“We don’t see things as they are,  
we see things as WE ARE.”** ((Talmud)

# Die Vielschichtigkeit von Kultur



(von Bose, 2014)

# Fallbeispiel Samia

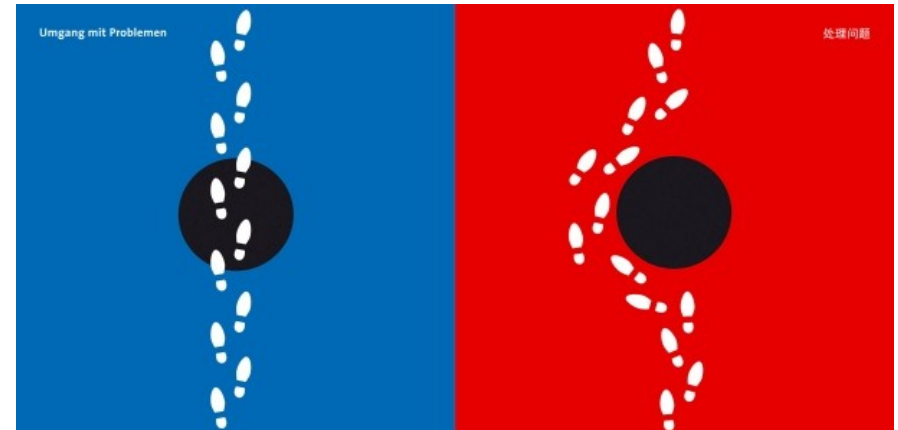
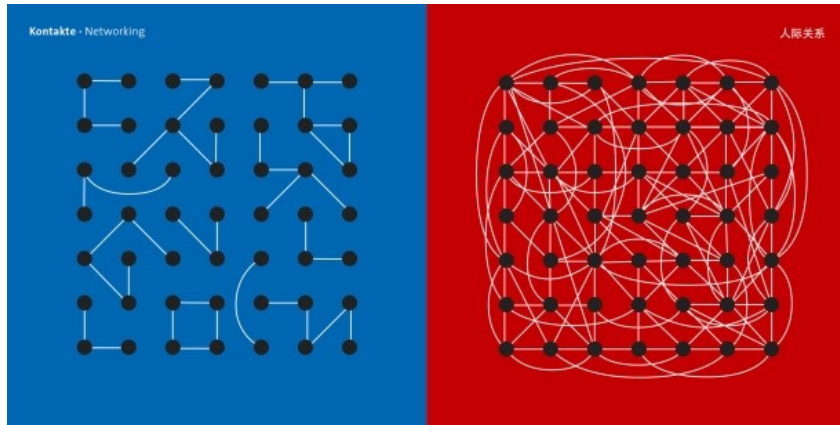
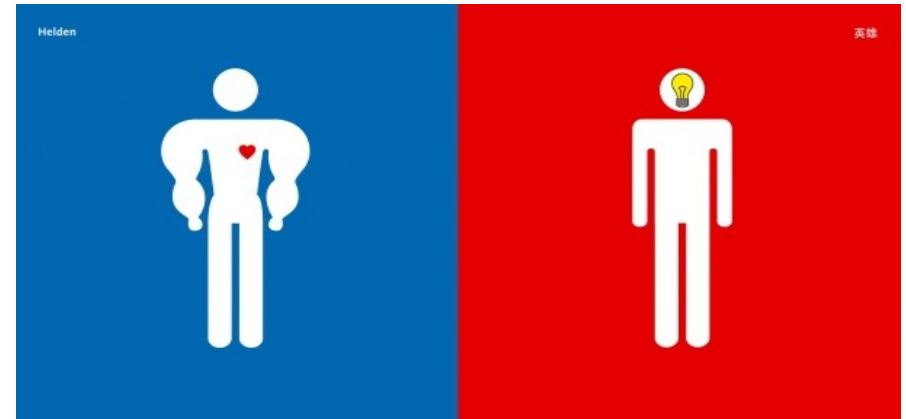
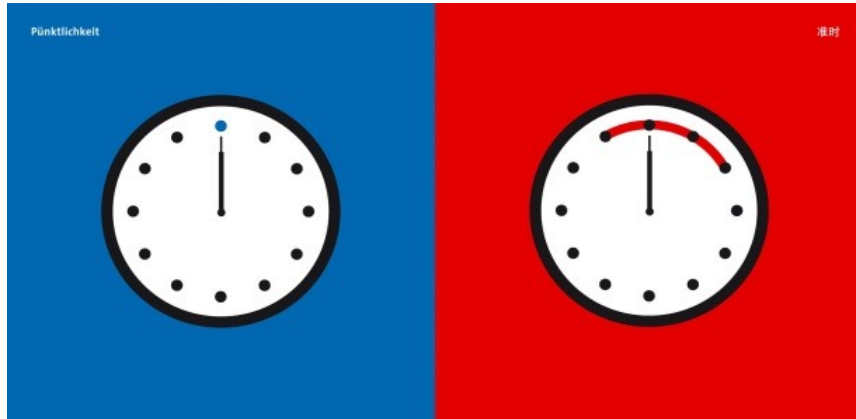
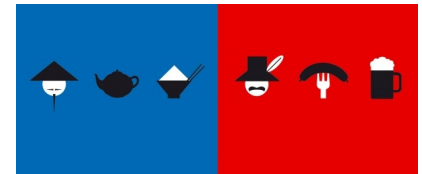
---

Schülerin (IBK), 18 –jährig aus Somalia

- sehr freundlich und fleissig
- Lehrstelle auf dem Land
- Unverständliche Verweigerung

# Beispiel kultureller Prägung

## Ost trifft West: Piktogramme von Yang Liu



## Noch ein Beispiel kultureller Prägung...



# Wichtige kulturspezifische Aspekte der Kommunikation

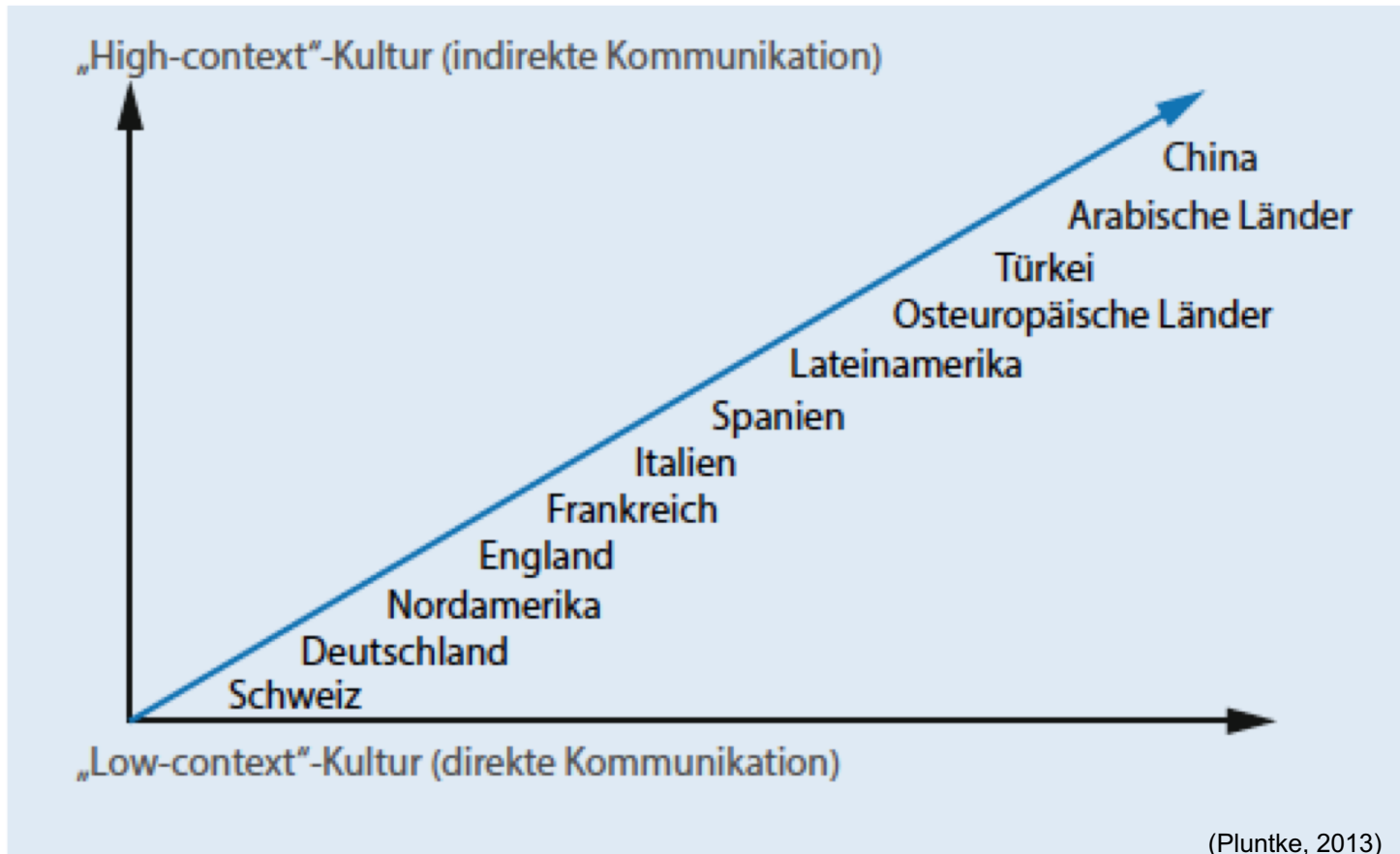
---



**Die Aufmerksamkeit des Zuhörers ist zu 55% bei der Körpersprache, zu 38% bei der Stimme und nur zu 7% beim Inhalt.** (Pluntke, 2016)



# Indirekte vs. Direkte Kommunikation



**96% der Weltbevölkerung benutzt eine indirekte Kommunikation: Japan, Asien, Arabischer Raum, Südamerika, Mittelmeerraum**

# Unterschiedliche Deutung von Körpersprache

		
<b>Westliche Welt:</b> Gruß, „Hallo“	<b>Westliche Welt:</b> „Okay!“, alles in Ordnung, große Zustimmung	<b>Nordamerika, Europa, Taucher:</b> „Gut so“, „Okay“
<b>Arabische Welt, Griechenland:</b> „Hau ab!“ (Sehr unhöflich), Verwünschung, Schutz gegen bösen Blick	<b>Arabische Welt:</b> „Hau ab!“, Beleidigung (sehr unhöflich)	<b>Frankreich, Belgien:</b> Null, wertlos
	<b>Türkel:</b> (Homo-)sexuelle Anspielung	<b>Japan:</b> Geld
	<b>Ghana:</b> Vulgärer Ausdruck	<b>Deutschland, Sardinien, Malta, Tunesien, Griechenland, Türkei, Russland, naher Osten, Telle von Südamerika:</b> „A...loch“, Homosexueller
	<b>Japan:</b> Fünf	

Abb. 2 ▲ Internationale Gesten und deren Potenzial zu interkulturellen Missverständnissen

(Pluntke, 2016)

# Missverständnisse auf der verbalen Ebene

---

Sprache ist das wichtigste Mittel der Interaktion, die meiste Information zur Anamnese wird sprachlich erfragt. Verständnisschwierigkeiten können zu Fehldiagnose und falscher Betreuung führen

(Penka et al., 2012)

## a) Mangelnde Sprachkenntnisse

Fehlende Sprachkenntnisse können auf Seiten des Befragten Gefühle wie Unsicherheit, Angst, Ausgeliefertsein, Autonomieverlust, Resignation und Fremdheit auslösen

- Universalsprache
- Familienangehöriger übersetzt (Achtung Scham, Schuld)
- Dolmetscher (Achtung Spione, unterschiedliche Ethnien, Drittpersonen können vertrauten Bindungsaufbau verhindern!)

---

**b) Organmetaphern** = Metapher mit Körperorgan assoziiert, um einen Gefühlszustand zu beschreiben. Organmetaphern sind kulturspezifisch geprägt  
Bsp. aus dem deutschen Sprachraum: „*Mir bricht das Herz*“  
Bsp. aus dem türkischen Sprachraum: „*Mein Nabel fällt*“ ; „*Ich habe mir den Kopf erkältet*“

**c) Unterversorgung von Menschen mit Migrationshintergrund bei psychischen Störungen**

In schamorientierten Kulturen (z.B. Japan, Türkei) ist die öffentliche Wertschätzung sehr wichtig. Gesichtsverlust wird stark gewertet. Die Angst öffentlich schlecht dazustehen, kann Migranten daran hindern offen über ihre Probleme oder Erfahrungen zu sprechen.

(Nisbett & Cohen, 1996)

# Beziehung

## Begriffsdefinition

---

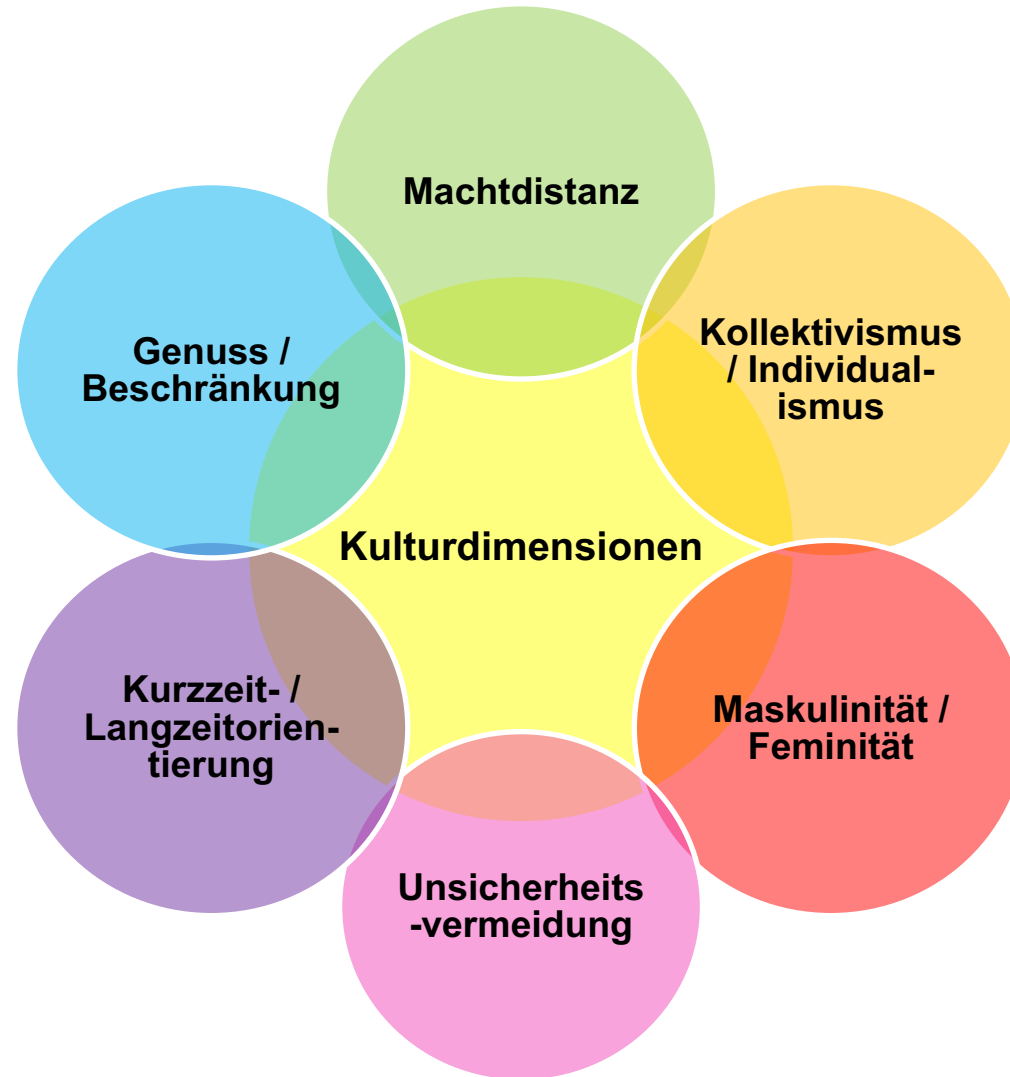
### Ein theoretisches Konstrukt

**«Eine Beziehung ist nicht direkt beobachtbar, sondern ist nur aus dem Verhalten der beteiligten Akteure erschliessbar.»** (Sachse, 2005)

**«Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation ist.»** (Watzlawick, Beavin, & Jackson, 1969)

# Kulturdimensionen

---



(Hofstede, 2001)

# Interkulturelle Beratungssituation

## Kulturdimension: Machtdistanz

---

### Divergierendes Machtverständnis

### Die Wahrnehmung hierarchischer Strukturen als sinnvoll

Niedrige Machtdistanz	Starke Machtdistanz
Die Beratungssituation wird als hierarchiefreie Situation erlebt (Expertenmacht wird eher unterschätzt).	Die Beratungssituation ist hierarchisch. Gehört der Coach einer adäquaten hierarchischen Schicht an? (Kriterien wie Alter, gesellschaftliche Schicht, Geschlecht etc.).
Der Berater ist Experte für die Coaching-Gestaltung.	Die Gesprächssteuerung soll vom Coach dominant betrieben werden, sonst wird an der Kompetenz des Coachs gezweifelt.
Der Klient ist Experte für sein Handlungsfeld.	
Fragen sind ein zentrales Element der Beratung, um dem Klienten zu verschiedenen Perspektivenübernahmen zu verhelfen.	Zu viele Fragen irritieren, denn ihr Zweck ist unklar. Der Klient möchte Antworten.
Lösungsmöglichkeiten werden gemeinsam entwickelt.	Der Berater ist der Experte für Lösungen. Es werden klare Instruktionen erwartet.
Der Coach sollte nicht zu viele Ratschläge erteilen (könnte arrogant wirken).	Der Coach ist der Hauptverantwortliche für die Lösungen.

# Interkulturelle Beratungssituation

## Kulturdimension: Kollektivismus / Individualismus

<b>Independentes Selbstkonzept</b> <b>Individualistische Kultur</b>	<b>Interdependentes Selbstkonzept</b> <b>Kollektivistische Kultur</b>
<p>Es ist normal mit professionellen Fremden über Probleme zu sprechen. Ein Experte wird dem persönlichen Umfeld vorgezogen.</p>	<p>Persönliches Netzwerk hat Vorrang. Bei einem Fremden erfolgt der Beziehungsaufbau langsam. Der Coach muss erst Vertrauen schaffen (Milner et al., 2013).</p>
<p>Coaching ist Hilfe zur Selbsthilfe. Der Klient soll befähigt werden, sein Problem eigenständig zu lösen: jetzt und in der Zukunft.</p>	<p>Lösungsvorschläge und Instruktionen von Seiten des Coach sind erwünscht. Hilfe zur Selbsthilfe können langatmig wirken.</p>
<p>Der Klient soll Verantwortung für sein Tun übernehmen.</p>	<p>Der Coach soll Verantwortung übernehmen (Der Klient weiss nicht, was er tun soll. Deshalb ist er beim Coach!).</p>
<p>Gestaltungsmöglichkeiten im eigenen Leben bis hin zur Selbstverwirklichung sind wichtige Voraussetzungen für psychisches Wohlbefinden. Die Autonomie des Klienten soll wiedererlangt werden.</p>	<p>Es werden mehrere Personen ins Coaching gebracht, die eventuell hilfreich für die Problemlösung sind. Da dies selbstverständlich ist, werden sie nicht unbedingt angekündigt.</p>
<p>Der Klient wird als Einzelperson betrachtet, die sich in einem sozialen Umfeld bewegt und dieses gestalten und eventuell auch verlassen kann.</p>	<p>Der Klient nimmt sich nicht als unabhängige Person wahr. Im Vordergrund stehen vielfältige Erwartungen und Verpflichtungen innerhalb seines sozialen Gefüges. Ein Berater, der dies nicht berücksichtigt, wirkt weltfremd oder inkompetent.</p>
<p>Krankheitsverständnis ist technisch-biologisch geprägt und eine persönliche Angelegenheit und Leiden wird sachlicher und emotionsloser ausgedrückt (Salman et al., 2015).</p>	<p>Bei Krankheiten spielt der Familienverband eine grosse Rolle. Krankheitsverständnis ist oft religiös-mystisch und trennt Soma und Psyche nicht.</p>



# Interkulturelle Beratungssituation

## Kulturdimension: Kommunikationsstil

Explizite, direkte Kommunikation (low-context culture)	Indirekte Kommunikation (high-context culture)
<p>Offenheit und Ehrlichkeit sind wichtig für den Beziehungsaufbau. Es braucht genaue verbale Informationen, um eine klare Kommunikation zu haben. Offenheit, Klarheit und Transparenz in der Kommunikation des Klienten können ein Entwicklungsziel sein.</p>	<p>Die meisten Mitteilungen werden indirekt auf der non-verbalen Ebene gemacht und müssen vom Gesprächspartner abgeleitet werden. Gestikulieren, Stimmlage und Mimik werden viel mehr eingesetzt. Wichtige Bereiche können verschlüsselt werden, um die Beziehung nicht zu gefährden. Z.B. Lächeln, auch wenn es belastend ist oder aus Höflichkeit nicht mit „Nein“ antworten. Beispiele, Analogien und Vergleiche werden bei Problemen verwendet um die Peinlichkeit abzumildern.</p>
<p>Kritisches Feedback ist ein Mittel zur Weiterentwicklung.</p>	<p>Ablehnung wird nicht geäußert. Plötzlicher Themenwechsel oder sichtbare Müdigkeit /Langeweile können Zeichen der Ablehnung sein.</p>
<p>Probleme und Fehler werden offen besprochen.</p>	<p>Fehler und Probleme werden nicht offen besprochen, da es gesichtsbedrohend ist. Ein Lösungsfokus wird vorgezogen. Probleme werden zirkulär beschrieben und eingekreist. Der Coach muss ableiten.</p>
<p>Offene Konfrontation mit Hypothesen, Deutungen und Beobachtungen. Widersprüchlichkeit in der Darstellung des Klienten können als psychologisches Phänomen auftreten. Der Coach sollte diese aufdecken und für die Beratung nutzbar machen.</p>	<p>Konfrontation und Versuche die Kommunikation explizit zu machen, werden als höchst unangenehm und aggressiv oder kaltherzig empfunden.</p>

# Interkulturelle Beratungssituation

## Kulturdimension: Lebensbereiche

Differenzierung der Lebensbereiche	Diffusion der Lebensbereiche
<p>Die Beratungssituation wird als professioneller Kontakt angesehen und ein privater Kontakt zum Klienten eher vermieden.</p>	<p>Die Beratung kann nur gelingen, wenn es eine gute persönliche Beziehung hat. Der Coach sollte sich ausreichend Zeit für den Beziehungsaufbau nehmen und nichts gegen private Kontakte haben (Milner et al., 2013). Kontakt ausserhalb des Coaching-Rahmens ist vorstellbar und pragmatisch.</p>
<p>Die Beziehungsgestaltung ist durchaus freundlich, aber sachlich distanziert und von Neutralität und Allparteilichkeit geprägt (Schlippe, 2003).</p>	<p>Herzlichkeit, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft stellen das Zentrum der Beziehung dar (Beutler et al., 2004). Der Klient erwartet Parteilichkeit vom Berater. Verständnis für den Konfliktpartner erzeugen nicht unbedingt einen Perspektivenwechsel, sondern können als Verrat empfunden werden.</p>
<p>Emotionale Abgrenzung gegenüber der Problemen des Klienten ist ein Zeichen von Professionalität und essentiell für die Psychohygiene des Klienten.</p>	<p>Es ist eher die Beziehung, die hilft, als die Methode oder Technik (Nangalia &amp; Nangalia, 2010).</p>
<p>Emotionales Mitschwingen und Empathie sind zentral für die Beratung, werden aber von Seiten des Beraters eher verbalisiert, denn ausagiert: Selektive Authentizität (Cohn, 2016; Schulz von Thun, 1981).</p>	<p>Emotionale Abgrenzung kann als hinderlich für den Beziehungsaufbau empfunden werden - der Coach wird nicht echt. Verbalisierte Emotionen erzeugen eher Distanz als Nähe.</p>
<p>Die Beratung erfolgt meist in einem klar definierten Zuständigkeitsrahmen: der Coach ist nur für bestimmte Themen kompetent und lehnt die Zuständigkeit für gewisse Fragestellungen ab.</p>	<p>Gute Berater helfen dem Klienten mit allen Themen. Ablehnung bei einem Thema kann als Indikator für ein Beziehungsproblem angesehen werden.</p>

# Diskussion

---

Erstgespräch. Explorieren von Beratungssituationen im Heimatland  
z.B. Klötze...

# Literatur

---

- Beutler, L.E., Malik, M., Alimohamed, S., Harwood, T.M., Talebi, H., Noble, S., & Wong, E. (2004). Therapist variables. In M. J. Lambert (Hrsg.), *Bergin and Garfield's of psychotherapy and behavioral change* (5. Aufl. S. 227–306). New York: Wiley.
- Bose, A. & Terpstra, J. (2012). *Muslimische Patienten pflegen. Praxisbuch für Betreuung und Kommunikation*. Heidelberg: Springer.
- Cohn, R. (2016). *Von der Psychoanalyse zur themenzentrierten Interaktion* (16. Aufl.). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Hofstede, G. (1998). *Masculinity and feminity. The taboo dimension of national cultures*. California: Thousand Oaks. Sage Publications.
- Hofstede, G. (2001). *Lokales Handeln, globales Denken: Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management*. München: Deutscher Taschenbuch-Verlag.
- Kumbruck, C. & Derboven, W. (2015). *Interkulturelles Training*. Berlin / Heidelberg: Springer.
- Meyer, W. (2009). Migration und Globalisierung: therapeutische Implikationen für eine transkulturelle Psychotherapie. *Medizinische Wochenschrift*. 159/11–12: 265–270.

- 
- Milner, J., Ostmeier, E. & Franke, R. (2013). Critical incidents in cross-cultural coaching: The view from German coaches. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 11 (2), 19–32.
- Nangalia, L. & Nangalia, A. (2010). The Coach in Asian Society: Impact of social hierarchy on the coaching relationship. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 8 (1), 51–66.
- Nisbett, R. E. & Cohen, D. (1996). *Culture of honor. The Psychology of Violence in the South*. Colorado: Westviewpress.
- Pluntke, S. (2013). *Lehrrettungsassistent und Dozent im Rettungsdienst*. Berlin: Springer.
- Penka, S., Kluge, U., Vardar, A., Borde T., Ingleby, D. (2012). The Concept of Intercultural Opening».the developmnet of an assessment tool for the appraisal of its current implementation in the mental health care system» In *European Psychiatry* 27 (2012) / supplement.2, 63-69.
- Pluntke, S. (2013). *Lehrrettungsassistent und Dozent im Rettungsdienst: für die Aus-und Weiterbildung*. Berlin: Springer.
- Ritter, K. & Stompe, T. (2010). *Psychisch kranke Migranten*. Wien: Facultas.
- Sachse, R. (2016). *Therapeutische Beziehungsgestaltung*. Göttingen: Hogrefe.

---

Salman, R., Brökmann, L., & Kimil, A. (2015). Vom Unterschied der Kulturen. Kommunizieren mit Migranten. *retten!*, 4, 12-16.

Schmid, S. (2018). Interkulturelles Coaching als interkulturelle Situation. *Organisationsberatung, Supervision, Coaching*, 25, 5-20.

Schulz von Thun, F. (1981). Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Sue S, Fujino D, Hu L, Takeuchi D, Zane N. Community mental health services for ethnic minority groups: a test of the cultural responsiveness hypothesis. *J. Clin. Consult. Psychol.* 1991;59:533–540.

Watzlawick, P., Beavin, J.H., & Jackson, D.D. (1969). Menschliche Kommunikation. Bern Stuttgart Wien: Huber.

Wohlfahrt E. & Zaumseil, M. (2006). Transkulturelle Psychiatrie – Transkulturelle Psychotherapie. Heidelberg:Springer.

von Bose, A., & Terpstra, J. (2012). *Muslimische Patienten pflegen*. Berlin: Springer.

von Bose, A. (2014). *Bunte Vielfalt. Interkulturelle Zusammenarbeit in Gesundheitsberufen*. Berlin: Springer.

---

von Bose, A., & Terpstra, J. (2012). *Muslimische Patienten pflegen*. Berlin: Springer.

von Schlippe, A. & Schweitzer, J.(2003). Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung. Goettingen:  
Vandenhoeck & Ruprecht.



Universität  
Basel

**Vielen Dank**  
für Ihre Aufmerksamkeit.

