

**Der Erstkontakt mit eingewanderten Familien
- mit der systemischen interkulturellen Brille betrachtet**

Masterarbeit
im Rahmen des Master of Advanced Studies (MAS)
in
Systemischer Beratung

eingereicht am
Departement Soziale Arbeit
der Berner Fachhochschule

von
Urs Lüdi

Erstgutachterin
Prof. Gerlinde Tafel

Zweitgutachterin
Dr. Petra Maria Schwarz

Dezember 2022

Inhaltsverzeichnis

Dank	4
Abbildungsverzeichnis	4
Abkürzungsverzeichnis	4
Abstract	5
1. Einleitung	6
1.1. Ausgangslage und persönlicher Bezug	6
1.2. Aktualität und Relevanz für die Praxis	7
1.3. Ziele der Arbeit	8
1.4. Vorgehen und Aufbau der Arbeit	9
2. Fragestellung(en)	9
3. Frühe Kindheit und Bereich Frühe Förderung	10
3.1. Frühe Kindheit	10
3.2. Frühe Förderung	10
3.3. Beratung der Eltern	11
4. Erstkontakt	13
4.1. Kontaktaufnahme	13
4.2. Vorbereitung Gespräch	13
5. Erstgespräch	14
5.1. Beratungsbeginn	14
5.2. Gesprächsraster	16
6. Die Interkulturelle Dimension	17
6.1. Der Kontext	18
6.2. Die Kompetenz	22
6.3. Die Perspektive	23
6.4. Zusammenfassung und Fazit	25
7. Beraterische Grundsätze und Überlegungen	25
7.1. In Kontakt kommen	26
7.2. Zugänge finden	29
7.3. Teil haben	31
7.4. Zusammenfassung und Fazit	34
8. Vorgehensweisen und Interventionen	36
8.1. Verstehen und Bestärken	36
8.2. Einstimmen und Ankommen	41

8.3.	Erfragen und Verbinden	44
8.4.	Zusammenfassung und Fazit	47
9.	Erkenntnisse und Schlussfolgerungen	48
10.	Literaturverzeichnis	52
	Anhang	58
	Eigenständigkeitserklärung	59

Dank

Grossem Dank gebührt Linde Tafel, die mich geduldig und mit viel Erfahrung, Wissen und einer Portion Humor durch die Masterarbeit begleitet hat.

Meiner Familie danke ich für die Geduld und die immerwährende gefühlsmässige Unterstützung. Auch ein Dankeschön an Alle, die mich stets anregen und begleiten in der Haltung von Offenheit und Neugier gegenüber anderen Menschen.

Und der wichtigste Dank zum Schluss an die Familien, mit denen ich in einer Beratungsbeziehung stehe und ohne die ich diese Arbeit nicht hätte schreiben können.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Beispiel einer Netzwerkkarte	15
Abbildung 2:	Beispiel eines Genogramms	16

Abkürzungsverzeichnis

Zentrum für Frühförderung	ZFF
Parents as Teachers	PAT

Abstract

In dieser Arbeit wird der Erstkontakt von eingewanderten Familien bei Stellen, die in der Erziehungsberatung und insbesondere im Frühbereich tätig sind, untersucht.

In der sogenannten Frühen Kindheit treffen Eltern mit ihren Kindern meistens zum ersten Mal auf Fachleute, die sich beruflich mit Familienthemen beschäftigen. Die wiederum begegnen Menschen, in einer zunehmend vielfältigen Welt, die unterschiedliche und andere Lebensweisen haben und die ihr gewohntes Umfeld verlassen mussten. Diese empfundene Ungleichheit wird im Kontakt und in der Beratung oft als besonders herausfordernd erlebt. Das umso mehr, wenn die Unterschiede, zum Beispiel aufgrund anderer Sprache oder anderem Aussehen, vermeintlich stärker hervortreten.

Es wird festgestellt, dass dem Erstkontakt und ersten Gespräch mit eingewanderten Familien daher eine grosse Bedeutung zukommt. Wenn es schon beim Kennenlernen zu Irritationen und Missverständnissen kommt, ist der Kontakt von Anfang an erschwert oder es droht ein Abbruch der Beratung.

Um dem entgegenzuwirken wird die Einschätzung gemacht, dass es eine Offenheit braucht gegenüber verschiedenen Lebenswirklichkeiten, damit Verständnis und Vertrauen entstehen kann.

Das Ziel ist mit systemischen und interkulturellen Ansätzen und Überlegungen auf den Erstkontakt mit eingewanderten Familien zu blicken, um somit neue Erkenntnisse hinsichtlich des Aufbaus einer «sicheren» Zusammenarbeit zu gewinnen.

Ich mache das, indem ich bestehende Fachliteratur vergleiche und Aussagen zur interkulturellen Dimension und zu beraterischen Grundsätzen und Vorgehensweisen im Erstkontakt und –gespräch formuliere. Zudem nehme ich Bezug mit kurzen Fallbeispielen auf die Praxis in einer Frühförderstelle.

Ich ziehe zum Schluss die Folgerung und die Erkenntnis, dass es, neben grundlegenden fachlichen und persönlichen Kompetenzen, vor allem die Beschäftigung mit gesellschaftlichen Gegebenheiten und Zusammenhängen und die Auseinandersetzung mit der individuellen und sozioökonomischen Realität des Einzelnen braucht, um in einen guten ersten Kontakt mit den Familien zu kommen. Mit dem Ziel, dass die Eltern mit ihren Kindern das Angebot einer Beratungs- und Frühförderstelle nutzen und Vertrauen gewinnen in die Fachleute sowie in ihre eigenen Möglichkeiten.

1. Einleitung

1.1. Ausgangslage und persönlicher Bezug

In den letzten Jahren wurden bei Stellen wie den Mütter- und Väterberatungs-, Frühförder-/ Erziehungs- und Familienberatungsstellen eine stetige Zunahme der Beratungssitzungen festgestellt (Menne, 2010, S. 49-50). Immer früher, bereits in der sogenannten frühen Kindheit, bekommen Familien mit ihren Kindern Hilfe.

Die Unterstützung der Eltern in ihrer Erziehungsrolle wird dabei als ein wichtiges Angebot erlebt im Sinne der frühen Förderung ihrer Kinder (Institut für Schule und Heterogenität, 2012, S. 9).

Die Beraterinnen und Berater treffen so immer früher auf ein zunehmend heterogenes Klientel, begründet durch Menschen, die ihr gewohntes Umfeld verlassen und sich inner- oder ausserhalb ihrer Heimat neu niederlassen. Zusätzlich zeigen sich in der Beratung wegen der allgemein zugenommenen individualisierten Lebensgestaltung von Eltern mit ihren Kindern sehr vielfältige Vorstellungen von der Erziehungs- und Alltagsgestaltung (Borke & Schwentesius, 2019, S. 111 – 112).

Borke und Keller sagen dazu, dass das Aufeinandertreffen von unterschiedlichen Sichtweisen sowohl zwischen Menschen mit anderem kulturellem Hintergrund wie auch bei verschiedener Schicht- und Bildungszugehörigkeit stattfindet (2012, S. 347). Fragen zur Erziehung, Förderung und Familienbildung betreffen also sowohl einheimische wie eingewanderte Familien in gleichem Mass. Aber die kulturellen Färbungen und das als «Anders» und «Fremd» empfundene haben nochmals eine andere Bedeutung in der Arbeit mit Menschen aus einem anderen Land.

Die Eltern sind mit ihren Kindern oft besonders oder anders herausgefordert wegen der Ungleichheit zwischen ihren Werten und Erfahrungen und den Erfordernissen und gesellschaftlichen Bedingungen im neuen Land (Demmer-Gaite & Friese, 2004, S. 195). In diesem Kontext ist der erste Kontakt zwischen der Familie und der Erziehungsberatungsstelle besonders wichtig für den weiteren Beratungsverlauf (S. 197).

Wenn es im Erstgespräch, in dem es um das Kennenlernen, die Klärung der Erwartungen und den Aufbau der Arbeitsbeziehung geht, zu gegenseitigen Missverständnissen kommt, wird die Beratung von Anfang an erschwert sein oder verunmöglicht werden. Der Einbezug der unterschiedlichen (kulturellen) Hintergründe und Einstellungen zwischen hilfesuchender und beratender Person ist da unerlässlich, damit es nicht zu tiefgreifenden Frustrationen oder gar zum Abbruch kommt (Borke & Keller, 2012, S. 347).

Und zwar, wie oben beschrieben, sowohl mit einem Blick auf die kulturelle wie auf die gesellschaftliche Seite, in der die individuelle Lebenssituation eines Menschen bei der Bewertung der Fragestellung mit einbezogen wird. Unabhängig davon, ob er eingewandert ist oder nicht.

Daher spricht Paul Mecheril auch von der interkulturellen Dimension der Beratung, die in der Arbeit mit eingewanderten Menschen zu beachten ist (2004, S. 377).

Frühförderstellen wie das Zentrum für Frühförderung sind oft die ersten Orte, mit denen Eltern mit ihren Kindern in Berührung kommen. Viele sind aus einem anderen Land, oft erst seit kurzem, zugezogen. Da kann manchmal eine Einladung zu einem ersten Termin zu einem Stolperstein werden. Zum Beispiel gelingt die telefonische Verständigung nicht oder die Familie trifft verspätet zum Termin ein.

Beim Erstgespräch ist die beratende Person dann oft mit einer Mischung aus Differenzen und Irritationen und sozialen und gesellschaftlichen Fragen und Problemen konfrontiert.

Manchmal braucht es auch eine Übersetzung. Das ist im Gespräch zu berücksichtigen und stellt eine Herausforderung dar (von Schlippe, El Hachimi & Jürgens, 2013, S. 80 - 81). Verschiedene Autoren, wie auch Sarimski, Hintermair & Lang, führen Faktoren an, die es eingewanderten Eltern schwierig machen, Hilfen der Frühförderung in Anspruch zu nehmen (2013, S. 124-127).

Diesen und den spezifischen Merkmalen vom Erstkontakt mit zugewanderten Familien, will ich nachgehen und herausarbeiten, wie die Begegnungen aus einer systemischen und interkulturellen Perspektive heraus gestaltet werden können, damit Vertrauen und ein «sicherer» Boden für eine fruchtbare Zusammenarbeit ab Beginn der Beratung entsteht.

1.2. Aktualität und Relevanz für die Praxis

Oft wissen die Eltern nicht, wieso ihre Kinder im Zentrum für Frühförderung angemeldet wurden und welcher Nutzen ihnen das Angebot bringt. Ein beträchtlicher Teil der Anmeldungen beim ZFF erfolgt durch Kinderärztinnen und Kinderärzte und andere Fachleute oder die Anmeldung wird den Eltern empfohlen oder auch nahegelegt.

Das hat zur Folge, dass die Menschen nicht aus eigenem Interesse und zum Teil mit Vorbehalten, Ängsten und ohne ersichtliches Anliegen zur Beratungsstelle kommen.

Die beratende Person wiederum findet sich in der Aufgabe wieder, die von aussen Motivierten zu Auftrag gebenden zu machen (Demmer-Gaite & Friese, 2004, S. 190).

Sie muss sich von Anfang an Zeit nehmen, eine gute Beziehung zu den Eltern aufzubauen, ihnen positive Rückmeldungen zu geben und mögliches vorhandenes Misstrauen abzubauen (Sarimski et al., 2013, S. 96 – 97). Im Widerspruch dazu stehen oft die Erwartungen der zuweisenden wie anderen involvierten Stellen, rasch zu Lösungen und zum Ziel zu kommen.

Für Menschen, die zum ersten Mal überhaupt mit einer Fachstelle wie dem Zentrum für Frühförderung Kontakt haben, sich in der neuen Umgebung «fremd» fühlen und zur Frühförderung geschickt wurden, ist diese Ausgangssituation belastend.

Es ist deshalb nicht überraschend, dass die Zusammenarbeit für beide Seiten besonders herausfordernd ist.

Umso mehr finde ich es wichtig, wie es auch Abdallah-Steinkopff sagt, dass es als Erstes um einen Dialog und eine gegenseitige Verständigung gehen sollte über (kulturelle) Motive und Werte im Zusammenhang mit Fragen zu Lebensweisen und zur Erziehung. Nur so gibt es nach ihr eine Chance, Vertrauen aufzubauen und in ein Arbeitsbündnis für weitere Gespräche zu kommen (2015, S. 114).

Was es dazu braucht und wie das aussehen kann, werde ich im Folgenden aufzeigen.

1.3. Ziele der Arbeit

Es sollen neue Erkenntnisse gewonnen werden zur systemischen Beratung und interkulturellen Dimension im Erstkontakt und -gespräch von zugewanderten Familien.

Dabei werden bestehende Fachliteratur und Forschungsarbeiten besprochen und die wichtigsten Ergebnisse daraus wiedergegeben. Ich möchte das Bewusstsein und Verständnis für die Menschen, die in ein anderes Land eingewandert sind, erweitern und differenzieren.

Im Weiteren erwarte ich, dass ich mehr Beratungskompetenzen erlange im Erstkontakt mit den Familien. Das wiederum soll dazu führen, dass die Hilfesuchenden die Angebote vom ZFF und anderen Stellen noch stärker für ihre Anliegen nutzen.

1.4. Vorgehen und Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit ist eine theoretische, welche ergänzt wird mit drei kurzen Fallbeispielen aus der Beratungspraxis im Zentrum für Frühförderung.

In der Einführung zur Beantwortung der Fragestellung beschreibe ich den Bereich der frühen Kindheit und frühen Förderung. Danach will ich allgemeine wichtige prägnante Aussagen machen zum Erstkontakt und Erstgespräch.

Es folgt im Hauptteil die Auseinandersetzung mit der interkulturellen Dimension in der Begegnung zwischen Menschen mit unterschiedlicher Herkunft.

Aus dem heraus werde ich systemische und interkulturelle Grundsätze besprechen und Überlegungen anstellen zum Erstkontakt und -gespräch und konkret auf Vorgehensweisen und Interventionen eingehen, die für die Erstberatung von eingewanderten Familien dienlich erscheinen, bevor ich abschliessend die für mich wichtigsten Ergebnisse zusammenfasse und ein Schlussfazit ziehe.

2. Fragestellung(en)

Die Hauptfrage lautet: Wie kann der Erstkontakt mit eingewanderten Familien gestaltet werden, damit Vertrauen und ein «sicherer Beziehungsboden» in der Zusammenarbeit entsteht?

Dabei beziehe ich mich auf Grundsätze der systemischen Beratung und auf interkulturelle Aspekte.

Aus der leitenden Fragestellung ergeben sich folgende Unterfragen:

- Was macht den Erstkontakt so bedeutsam (vom Frühbereich ausgehend)?
- Was ist unter kultureller Dimension zu verstehen hinsichtlich des Kontextes, der Kompetenzen und Perspektive?
- Was ist besonders zu beachten aus systemischer und interkultureller Sicht?
- Welche Vorgehensweisen und Interventionen sind im Erstkontakt hilfreich?
- Was ist anders bei eingewanderten im Unterschied zu einheimischen Familien?

3. Frühe Kindheit und der Bereich frühe Förderung

3.1. Frühe Kindheit

Die Altersspanne von 0 – 4 Jahren wird allgemein als frühe Kindheit definiert. Für die Gesundheitsförderung Schweiz beginnt sie sogar bei minus neun Monaten (2022, S. 1). Dabei streichen sie zwei Punkte besonders heraus. Zum einen die Tatsache, dass in dieser Lebensphase die körperliche, psychische und soziale Entwicklung eines Menschen sehr entscheidend ist und sich deshalb eine früh einsetzende Prävention, die in der Schwangerschaft beginnt, sprichwörtlich auszahlt, in dem Kosten mit der frühen Intervention zu einem späteren Zeitpunkt beim Staat gespart werden können. Zum anderen ist es der Gesundheitsförderung ein wichtiges Anliegen, dass durch die präventive Unterstützung der Kinder und Familien eine Chancengleichheit erreicht werden kann.

Daher zielen die staatlichen Massnahmen und Angebote in der frühen Kindheit auch auf die Eltern und Erziehungsberechtigten ab, die für die altersgerechte und gesunde Förderung ihrer kleinen Kinder hauptsächlich zuständig sind (S. 2).

Die sogenannte Politik der Frühen Kindheit hat sich wegen den Tatsachen, dass immer häufiger beide Elternteile berufstätig sind und die Entwicklungsunterschiede zwischen den einzelnen Kindern bei Kindergarteneintritt immer grösser werden, herausgebildet.

Sie hat zum Ziel, Angebote für alle zu schaffen und sich an den Bedürfnissen der Kinder und Familien zu orientieren. Damit soll die Familien- und Berufsarbeit besser vereinbar sein und die frühkindliche Förderung bei Kindern, die sozial benachteiligt sind, gewährleistet werden (Schweizerische UNESCO-Kommission, 2019, S. 8).

3.2. Frühe Förderung

Mit früher Förderung ist in der Schweiz frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung gemeint. In vielen Kantonen der Schweiz stützt sich die frühe Förderung auf drei Pfeiler ab: Zum einen die Förderung der Deutschkenntnisse bei Kindern mit einer anderen Herkunftssprache. Als zweites die Elternbildung, die mit verschiedenen Angeboten Eltern zu Fragen der Erziehung, Pflege und Betreuung ihrer Kinder Anregungen geben will und als Drittes die sonderpädagogischen Massnahmen, die für Kinder mit einer Entwicklungsverzögerung gedacht sind (Bildungsdirektion Zürich, 2012, S. 10 – 13).

Da die Familie als der wichtigste Ort für das Wohlbefinden und Gedeihen der Kinder betrachtet wird, sollen besonders die Kinder und deren Eltern, die aus verschiedenen Gründen benachteiligt sind, von den Angeboten profitieren (S. 5).

Die Eidgenössische Kommission für Migrationsfragen sagt, dass sich die Benachteiligung der Kinder aus der Situation der Eltern ergibt. Zum Beispiel sind eingewanderte Eltern im Durchschnitt häufiger als hier geborene von Armut, schwieriger Arbeitssituation und fehlender Perspektive betroffen. Die Familien sollen deshalb gezielt im Rahmen der Frühen Förderung unterstützt werden (2009, S. 11-16).

Das Programm schrittweise ist hier zu erwähnen, dass sich an Kinder richtet, die sozial belastet aufwachsen und die auch aus Familien kommen, die in die Schweiz eingewandert sind (Gesundheitsförderung Schweiz, 2022, S. 8). Nebst der Förderung des Kindes zu Hause ist auch die Stärkung der elterlichen Kompetenzen und die Vernetzung der Familie ein wichtiges Anliegen des Programmes (Eidgenössische Kommission für Migrationsfragen, 2009, S. 19). Schrittweise erreicht mit ihrem Konzept viele Familien, zu denen andere Stellen im Frühbereich keinen Zugang finden.

Zur Erreichbarkeit von Familien kann festgestellt werden, dass die Angebote der frühen Förderung die Menschen nicht erreicht, wenn sie den sozialen und kulturellen Bezug zu den Adressaten nicht machen. Stattdessen zielen sie an den Lebensbedingungen derjenigen vorbei, die angesprochen werden sollen (Bildungsdirektion Kanton Zürich, 2012, S. 17).

An Stellen im Frühbereich, wie dem Zentrum für Frühförderung, ist der Zugang zu den Eltern von Anfang an wichtig und ihre Teilnahme am Förderverlauf ihres Kindes, auch im Sinne eines Empowerments, sehr erwünscht, wenn nicht sogar erwartet (Sarimski, 2017, S. 28-29).

3.3. Beratung der Eltern

Wie oben beschrieben, ist in der Frühförderung der Einbezug der Eltern und die Orientierung am Alltag der Familie sehr wichtig.

Von Anfang an soll die Beteiligung der Eltern an der Förderung ihres Kindes im Vordergrund stehen (S. 31).

Das Vermitteln von Informationen kommt in der Regel als Erstes. Die Eltern können sich mit ihren Fragen zum Verhalten und zur Entwicklung von Säuglingen und Klein-

kindern an Hebammen, Kinderärztinnen und Kinderärzte, Elternberatungsstellen und Frühförderstellen wenden (Cierpka, 2012, S. 400).

Es geht also darum, den Eltern Wissen zu vermitteln zu unserem Bildungssystem, zu Alltagssituationen mit Kind, zur Förderung des Kindes und zur Erziehungsrolle und -aufgabe der Eltern (Kappus, 2012, S. 26).

Die Erreichbarkeit von Familien, die sozial benachteiligt sind, durch die bestehenden Angebote ist allerdings, wie wir bereits wissen, oft unbefriedigend. Das trifft auch auf Menschen zu, die eingewandert sind und aus verschiedenen Gründen einem sozialen und finanziellen Risiko ausgesetzt sind.

Hier ist anzumerken, dass die eingewanderten Menschen keine einheitliche Gruppe darstellt und daher nicht ein generelles Risiko bezüglich einer Benachteiligung für Kinder besteht, deren Eltern nicht hier geboren sind (Sarimski, 2017, S. 320).

Mit Hausbesuchsprogrammen und mit Austausch- und Informationstreffen in der Herkunftssprache wird versucht, zu schwer erreichbaren Familien einen Zugang zu finden (Kappus, 2012, S. 25). Hier ist zusätzlich das Programm «PAT – Mit Eltern lernen» zu erwähnen, dass Familien, die mehrere Belastungen aufweisen, bereits ab Geburt ihres Kindes in ihrem Zuhause und mit Gruppentreffen unterstützen (Lanfranchi & Neuhauser, 2011, S. 439).

Cierpka sagt, dass spezifische Beratung, die über die oben erwähnte Informationsvermittlung hinausgeht, begründet ist, wenn es weiterführende Massnahmen braucht in der Eltern-Kind-Beziehung. Er spricht dabei von der entwicklungsfördernden Intervention und entwicklungsorientierten Beratung (2012, S. 402). Bei dieser Interaktions- und Beziehungsberatung wird oft mit Videosequenzen gearbeitet, die sich an Konzepten der Marte-Meo oder der Entwicklungspsychologischen Beratung anlehnt. Dabei wird bemerkt, dass die Kinder und Eltern, die am dringlichsten Hilfe bräuchten, mit diesen eher hochschwelligen und partizipativen Ansätzen oft nicht (von Beginn weg) erreicht werden können (Sarimski, 2017, S. 40).

Umso mehr scheint der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung, die Klärung der Anliegen und Erwartungen zwischen den Fachkräften und Eltern ab dem ersten Kontakt sehr entscheidend zu sein, damit die «Nicht-Erreichbaren» erreicht werden können und ein Beratungsprozess möglich wird.

4. Erstkontakt

4.1. Kontaktaufnahme

Es kommt zur Kontaktaufnahme, in dem sich eine Person oder Familie selber bei der Beratungsstelle meldet oder von jemand Drittem angemeldet oder geschickt wird. Dieser unterschiedliche Grad der Freiwilligkeit nimmt Einfluss auf die erste Begegnung zwischen beratender und ratsuchender Person hinsichtlich der Informationsvermittlung, Motivation und Vertrauensbildung (Widulle, 2011, S. 132-133).

Fast immer gibt es vor einem Erstgespräch bereits einen Kontakt zwischen Klientin oder Klient und Beraterin oder Berater. Es werden Absprachen getroffen betreffend den Termin und Ort des Erstgespräches. Meistens liegen der Beraterin und dem Berater auch Vorinformationen vor zur Klientin und zum Klient und ihren Anliegen. Seltener finden Gespräche ohne vorherige Terminabsprachen statt (Kähler, 2001, S. 72).

In der zumeist telefonischen Kontaktaufnahme wird manchmal bereits das Anliegen resp. Problem geschildert. Die Sozialarbeitenden können dadurch einen ersten Eindruck gewinnen und sich dem Gegenüber annähern. Sie können allgemeine Informationen geben zur Beratungsstelle, sollten aber vermeiden, direkt aufgrund Fragen des Klienten und der Klientin zu intervenieren. Falls nötig können sie stattdessen auf den vereinbarten Termin verweisen (S. 77).

Zu bedenken ist, dass das Sprechen am Telefon zwischen Menschen unterschiedlicher Herkunftsländern herausfordernd sein kann aufgrund der sprachlichen Barrieren oder wegen Angst und Scham von Seiten der Eltern, die nicht wissen, was sie erwartet (von Schlippe et al., 2013, S. 79). Daher empfehlen die Autoren, die Informationen am Telefon kurz zu halten und Wünsche der angemeldeten Personen betreffend des Ersttermins möglichst zu respektieren (S. 101-102).

4.2. Vorbereitung Erstgespräch

Vor dem Erstgespräch ist es wichtig, sich für die Vorbereitung Zeit zu nehmen und sich in den Worten von Krause auf die kommende Begegnung einzustimmen (2009, S. 10). Es gibt verschiedene Beschreibungen und Modelle, die zur Gesprächsvorbereitung dienen.

Widulle gliedert die Vorbereitung in fünf Schritten:

- Im Ersten vergegenwärtigt sich die beratende Person noch einmal den Kontext und Auftrag.
- Im zweiten Schritt klärt sie die eigene Sichtweise und ihre Ziele für das Gespräch.
- Im dritten Schritt versetzt sie sich im Sinne eines Perspektivenwechsels in die Gesprächspartnerin und den Gesprächspartner.
- Im Vierten überlegt sich die Beraterin oder der Berater die Form und den Ablauf des Gesprächs.
- Im letzten Schritt geht es um die Planung des Gesprächsrahmens und der Einladung und Vorinformation.

(2011, S. 73 – 79).

Für von Schlippe et al. gehört zur Vorbereitung folgendes zusätzlich dazu:

- Überlegungen zum Kontext und zu den eigenen Erfahrungen und Ressourcen.
- Die assoziative Vorstellung der Situation und Landkarte des Gegenübers.
- Bilden und Herstellen von ersten Hypothesen.

(2013, S. 102).

5. Erstgespräch

5.1. Beratungsbeginn

In einem Erstgespräch schildert die ratsuchende der beratenden Person ihre Lebenssituation und in der Regel eine Problemlage, die sie gelöst haben möchte. Von dieser weiss die Beraterin oder der Berater, wie wir wissen, meistens bereits etwas aufgrund der Vorinformationen und der telefonischen Kontaktaufnahme.

Zu Beratungsbeginn geht es also um eine Auslegeordnung und Bewusstwerdung eines bestimmten Anliegens.

Im Vordergrund steht dabei der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zwischen Klienten und Beratenden und um das Erfassen der Ressourcen und Stärken der Menschen, die eine Fragestellung mitbringen (Kähler, 1991/ 2001, S. 50). Es geht also sowohl um eine inhaltliche Klärung wie um die Beziehungsgestaltung.

Das letztere ist von besonderer Bedeutung, da die erste Begegnung zwischen der beratenden und der zu beratenden Person geprägt ist von Erwartungen, Unsicherheiten

und Ängsten und daher das Kennenlernen anspruchsvoll und zugleich wichtig ist für den beginnenden Beratungsprozess (Abplanalp, Cruceli, Disler, Pulver & Zwilling, 2020, S. 90-91).

Kähler betont, dass für ihn im Erstgespräch das Aufbauen eines Vertrauens zwischen den Klienten und Fachleuten das Wichtigste überhaupt ist. Ohne das kann in seinen Augen kein Arbeitsbündnis hergestellt und keine Hilfe angeboten werden. Er gibt Anregungen, wie das Vertrauen gefördert werden kann, formuliert Gesprächs- und Verhaltensregeln für das Erstgespräch und zeigt Merkmale auf, wie entstehendes Vertrauen zu erkennen ist (1991/ 2001, S. 54 – 60). Mehr dazu folgt im Kapitel 8.

Zum Erstgespräch speziell in der Frühförderung sagt Sarimski, dass für ihn die Klärung der Anliegen und das Erfragen der Stärken der Familie im Vordergrund stehen. Er verweist auf standardisierte Fragebögen, mit denen neben anamnestischen Angaben Bedürfnisse von Eltern und Kindern erhoben werden können. Er sagt, dass die Fragebögen aber nicht das persönliche Gespräch mit den Eltern ersetzen sollen (2017, S. 50). Im Weiteren empfiehlt er, bereits im ersten Gespräch eine sogenannte soziale Netzwerkkarte zu erstellen (siehe Abbildung 1). In der werden die familiären Unterstützungssysteme dargestellt und so etwas über die Ressourcen der Familie in Erfahrung gebracht (S. 51).

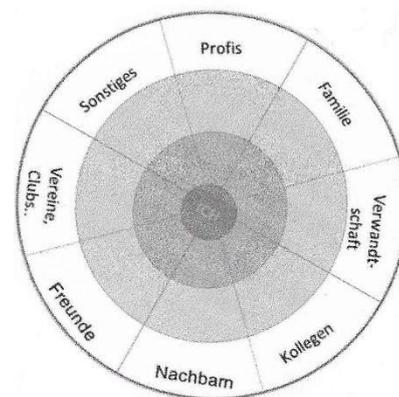
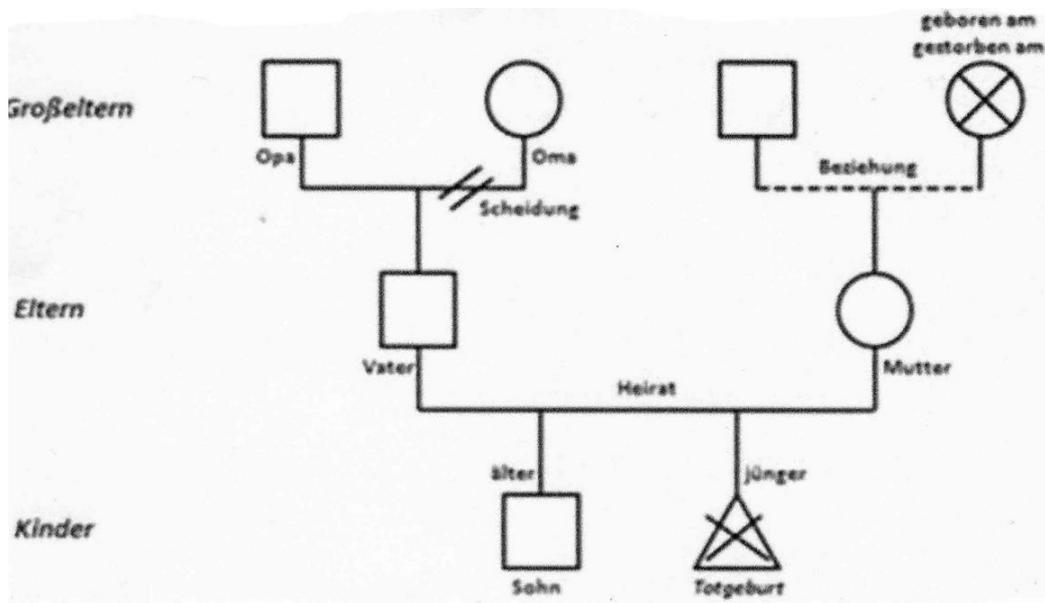


Abbildung 1: Beispiel einer Netzwerkkarte
(nach Früchtel, Budde & Cyprian, 2010)

Hier ist auch das Genogramm zu erwähnen, dass die familiären Beziehungen zueinander abbilden (siehe Abbildung 2). Da es die Zusammenhänge und Verknüpfungen visualisiert darstellt, ist es bei Erstgesprächen, in denen sprachliche Barrieren bestehen, ein gutes Mittel, um die Situation einer Familie zu erkundigen.

Dafür braucht es einen Kontakt und eine Abmachung mit der Klientin und dem Klienten, die dem Erstellen eines Genogramms bei Beratungsbeginn zustimmen müssen (von Schlippe et al., 2013, S. 105-106).

Abbildung 2: Beispiel eines Genogramms (aus [Genogramm \(hpnwm.de\)](http://Genogramm(hpnwm.de)))



Zusammengefasst kann also gesagt werden, dass im Erstgespräch dem Beziehungsaufbau und der Vereinbarung eines gemeinsamen Bodens eine besondere Beachtung geschenkt werden soll.

Hawellek & von Schlippe sagen, dass ohne eine stabile Beziehung grundsätzlich keine Intervention möglich ist. Deshalb sprechen sie sich auch dafür aus, nicht zu schnell auf einen Lösungsweg einzubiegen (2008, S. 112).

Bei Erstgesprächen, bei denen die Klientin und der Klient nicht selber darum ersucht haben, sondern es ihnen von Dritten angeboten oder verordnet wurde, ist die Klärung des Kontextes und der Motivation noch viel wichtiger für den weiteren Verlauf (Kähler, 2001, S. 192).

5.2. Gesprächsraster

Es gibt verschiedene Raster, die zur Strukturierung eines Erstgesprächs und als Orientierung eingesetzt werden können. Zwei davon erwähne ich hier beispielhaft:

Von Schlippe legt einen Leitfaden für das Erstgespräch im Sinne der systemischen Gesprächsführung vor, in dem er den Prozess des Kennenlernens und der Klärung der Situation in den folgenden Punkten aufgliedert:

- Anlass: «*Was führt sie her?*»
- Anliegen: «*Was möchten sie hier?*»
- Auftrag: «*Was wollen sie von mir?*»
- Kontrakt: «*Was biete ich an?*»
- Und (Zwischen)bilanz: «*Wo stehen wir jetzt?*»

(zitiert nach Hawellek & von Schlippe, 2008, S. 113)

Widulle spricht von einem Gesprächsphasenkonzept, in dem das Erstgespräch in folgende Abschnitte oder eben Phasen eingeteilt wird:

- Als erstes geht es um den Kontakt herzustellen, über sich und die Beratungsstelle zu informieren und die Rahmenbedingungen zu klären.
- Im zweiten geht es um das Sammeln von Informationen und folglich um die Klärung des Kontextes.
- Die dritte ist die Explorationsphase, in der es um das Herausfinden des Problems, der Ressourcen und anderem geht.
- In der vierten und fünften letzten Phase werden die wichtigsten Erkenntnisse zusammengefasst, auf die weitere Zusammenarbeit die Aufmerksamkeit gelenkt und das Gespräch abgeschlossen.

(2011, S. 138)

Die Raster sind der Gesprächsrahmen, in dem der Prozess der Vertrauensbildung und des Beziehungsaufbaus im Erstkontakt gedeihen und sich entwickeln kann.

6. Die Interkulturelle Dimension

Es gibt eine Vielzahl von Fachliteratur und Besprechungen zu den Themen Kultur, interkulturelle Kompetenzen und Migration.

Eine Einordnung, aber auch Eingrenzung von wichtigen Begrifflichkeiten und Bedeutungen, für die in dieser Arbeit gestellten Fragen bezüglich dem Erstkontakt und Erstgespräch mit eingewanderten Familien ist daher unabdingbar.

Ich versuche mich der Dimension des Interkulturellen über den Blick auf den Kontext, der Kompetenz und Perspektive anzunähern.

6.1. Der Kontext

Kultur

Unter Kultur können wir uns vieles vorstellen. In der Regel etwas, das sich um unser Zusammenleben dreht, viele Facetten hat und ebenso viele Standpunkte.

Was ist nun mit dem Begriff Kultur gemeint?

Mit Kultur sind Sichtweisen, Werte, Ansichten und Haltungen gemeint, die überliefert und übernommen werden und das Denken, Fühlen und Handeln jedes einzelnen Menschen beeinflussen, wenn nicht sogar bestimmen (Hegemann & Oestereich, 2018, S. 12 -13).

Sie ermöglichen uns Menschen die Teilhabe an verschiedenen Kontexten, die zum Beispiel städtisches oder ländliches Umfeld, wirtschaftliche oder gesellschaftliche Stellung, Familienorganisation oder Erziehung sein können (S. 17). Alles «Tun», alleine oder gemeinsam, beruht auf einem kulturellen und kollektiven Hintergrund (S. 13).

Borke, Schiller, Schöllhorn & Kärtner reden von Kultur als Lebenswelten, die Menschen durch ähnliche Werte, Normen und Einstellungen miteinander teilen (2015, S. 34). Und bei Kalpaka sind es die besonderen Lebensweisen, die Menschen zu einer (kulturellen) Gruppe verbinden (2004, S. 34).

Hoffmann stellt einen Ansatz vor, in dem es darum geht, dass jeder Mensch viele verschiedene Zugehörigkeiten oder eben Kulturen erlebt, die ihn in verschiedenen Lebensphasen in seinem Handeln beeinflussen. Der Mensch ist demnach nicht nur ein Teil dieses Gemeinsamen, sondern auch jemand, der mitgestaltet.

Über das hinaus ist er in der Lage sich kritisch mit seiner Zugehörigkeit auseinanderzusetzen und daraus seinen individuellen Lebensstil zu entwickeln. Es ist ein konstruktivistischer Ansatz, der Kultur als etwas Offenes, Heterogenes, Dynamisches, und auch Widerstandsfähiges betrachtet (2015, S. 53).

Die Kultur ist demnach für die Gruppe, wie für den Einzelnen wichtig, um gesellschaftliche Dinge verstehbar zu machen und ihnen einen Sinn zu geben.

Auf dieser Landkarte findet der Mensch Bedeutungszusammenhänge vor, kann sie aber auch mitgestalten (Kalpaka, 2004, S. 35).

Diese Definition des Kulturbegriffes unterscheidet sich klar von der eher traditionellen, die Kultur als die Zugehörigkeit zu einer Nation resp. eines Landes beschreibt und die-

se nationale Kultur als einheitlich und unterschiedlich zu anderen betrachtet (Hoffmann, 2015, S. 54).

Durch die Ein- und Zuwanderungen sowie der Globalisierung erscheint diese Reduktion der Definition von Kultur und Kulturdivergenz allerdings nicht mehr zeitgemäss zu sein.

Und zwar daher, weil sie nach Rathje keine Antworten gibt zu innergesellschaftlichen Begegnungen zwischen Menschen aus unterschiedlichen Gruppen und Zugehörigkeiten (2006, S. 10).

Das heisst, die «eine» Kultur gibt es nicht, sondern sie ist vielmehr ein Verbund von veränderbaren Bedeutungen der Lebensweisen, die miteinander verbunden und verwoben sind und wiederum Gemeinschaften und Gruppen bilden, in denen sich der Mensch aufhält und sich hin und her bewegt.

Der sogenannte Kohäsions-Ansatz sagt, dass kulturelle Verbundenheit (in einer Gesellschaft) weniger durch einheitliche Werte und Normen entsteht, sondern indem die Differenz und Unterschiedlichkeit des Einzelnen und der Gruppen als normal betrachtet wird (S. 16).

Autonomie und Verbundenheit

Wie oben beschrieben ist für mich der Begriff der Kultur nicht auf eine bestimmte Gruppe oder ein bestimmtes Land bezogen, sondern auf die unterschiedlichen oder verbindenden Lebensweisen und –vorstellungen von Menschen.

Bezogen auf die Familie haben Kärtner und Keller eine Systematik entwickelt, in der die verschiedenen (kulturspezifischen) Erfahrungen von Eltern, und wie sich diese auf die Kinder auswirken, gegenübergestellt (zitiert nach Borke et al., 2015, S. 34).

Sie reden vom Prinzip der Autonomie, die stark die Selbständigkeit im Denken und Fühlen eines Individuums betont (S. 35). Hingegen steht der Begriff der Verbundenheit (Relation) ganz im Zeichen des familiären Zusammenhalts und dem Streben nach Gemeinsamem (Kärtner & Keller, 2011, S. 3). Der Autonomie Ansatz wird einer westlichen Mittelschichtsfamilie zugeschrieben, die Verbundenheit einer Familie aus einer ländlichen Gegend (S. 4-5).

Es wird angenommen, dass sozioökonomische Faktoren, der Bildungsgrad und die Familiengrösse mit ein Grund sind, die eher Menschen zu dem einen oder anderen Modell ziehen (Borke et al., 2015, S. 35). Ein «Entweder-Oder» gibt es in der Praxis

selten. Die meisten Menschen haben in ihrem Verhalten Anteile der Autonomie wie der Verbundenheit verinnerlicht (Kärtner & Keller, 2011, S. 1).

Die Zugehörigkeit zu Etwas oder zu Jemanden kann sich ändern, wie wir wissen. Zum Beispiel bei einem sich ändernden Kontext wie das bei eingewanderten Familien in der Regel der Fall ist.

Das beruht auf der Vorstellung, dass die Menschen und eben auch Familien für sich selber auswählen, mit welchem Modell sie in der jeweiligen Umgebung am besten ihre Ziele erreichen können (Borke et al., 2015, S. 35).

Interkulturalität

Nach Bolten meint der Begriff «Interkulturell» der soziale Prozess, der im Zusammenleben, in den Beziehungen und Begegnungen von Menschen aus unterschiedlichen Lebenswelten entsteht. Nach ihr ist es das, was sich «zwischen» abspielt.

Das Interkulturelle ist weder der einen noch der anderen Person zuzuschreiben, sondern ist das Dritte oder Neue, das in der Begegnung entsteht (2007, S. 22). Sie sagt dazu auch, dass es ohne Kommunikation, also das Sprechen miteinander, keine Interkulturalität geben kann (S. 23).

Auch Sadownik spricht vom «Dazwischen» bei zwei Menschen aus unterschiedlichen Kulturen. Das gemäss ihr anders ist, als wenn sich zwei Menschen aus der gleichen Kultur respektive Gruppe begegnen (2008, S. 356).

Wenn wir also davon ausgehen, dass die Kultur dynamisch und an verschiedene Lebensweisen und –arten gebunden ist, wird es allerdings schwierig zu unterscheiden, welche menschlichen Begegnungen nicht als interkulturell bezeichnet werden können. Denn jedes Individuum steht fast andauernd in einer Art konkurrierender Beziehung zu Anderen betreffend Teilhabe, Zugang und Zugehörigkeit.

Das Fremde – Die Anderen - «Die Migranten sind nicht Migranten»

Kultur oder Interkulturalität können wir also keineswegs auf die Gruppe von Menschen, die in der Schweiz oder ein anderes Land eingewandert sind, beschränken. Trotzdem gibt es Phänomene, die besonders diese Zielgruppe treffen, und die hier zu erwähnen, mir wichtig sind.

Rathje bemerkt, dass das eigene Empfinden von Fremdheit und vermeintlich Schwierigem bei einer Begegnung mit einer Person aus einem anderen - weit entfernten - Land am Ausgeprägtesten ist (2006, S. 10). Bei Graef-Calliess und Machleidt tönt es ähnlich: Menschen, die migriert und geflüchtet sind, lösen bei der einheimischen Bevölke-

nung die stärksten Gefühle von Fremdheit aus. Das wegen der anderen Herkunft (und anderer Physiognomie, Hautfarbe, etc.), die in der subjektiven Wahrnehmung das Unterschiedliche am Deutlichsten zum Ausdruck bringen gegenüber der eigenen Lebensweise, Kultur, etc. (2019, S. 144). Die beiden Autorinnen sprechen vom «Fremdeln», das sich in Angst, Unsicherheit, Ärger bis zur Neugier ausdrückt. Es ist gemäss ihnen eine Ambivalenzerfahrung, die zwischen Interesse und Ablehnung der fremden Person gegenüber pendelt.

Befürchtungen wie der Verlust von Identität und Zugehörigkeit werden auf das Gegenüber projiziert, liegt aber eigentlich im eigenen Ich (S. 144-145). Das heisst, die für uns (anfänglich) fremde Person spiegelt uns unsere eigenen Fremdheitsgefühle.

Anzunehmen ist, dass dies auch umgekehrt der Fall ist. Es entsteht also ein Wechselspiel zwischen Fremdheit, Vertrautheit und dem realen Kontext in einem Dialog zwischen zwei Menschen, die beide den gleichen Prozess durchlaufen.

Je mehr Erfahrungen entstehen in den Begegnungen zwischen einheimischer wie eingewanderter Person, desto wirklichkeitsnaher und zutreffender wird das Bild vom Anderen sagen Graef-Calliess und Machleidt (S. 145).

Zum Bild des Anderen sagt Kalpaka, dass es die Dominanzkultur (die vorherrschende) in einem Land ist, als Beispiel nennt sie Deutschland, die das Andere beschreibt und beurteilt. Das Eigene gilt quasi als das Normale (2004, S. 40-41).

Demnach ist der Blick einseitig und nicht auf das Eigene oder die Reflexion auf das Andere gerichtet. Dazu passt, dass die einheimische Bevölkerung, wie auch die Fachleute, oft von den Migrantinnen und Migranten als eine einheitliche Gruppe mit gleichen Einstellungen, Lebensweisen, etc. sprechen und sie einer bestimmten Landeszugehörigkeit zuordnen.

Das erachtet Engin als nicht richtig und verweist auf die Sinus-Migranten-Milieu-Studien, die zeigen, dass die Unterscheidung zwischen Lebensweisen, Werten und anderem eine viel grössere Bedeutung haben als die zwischen Ethnien resp. Ländern (2019, S. 165).

Auch hier wird noch einmal klar, dass es innerhalb eines Landes viele verschiedene Lebensentwürfe und –vorstellungen gibt und folglich auch Kulturen. Trotzdem greifen wir vielfach auf unreflektierte Wahrnehmungen und übernommene Vorstellungen zurück, die unseren Blick auf das Fremde und Andere trübt und es uns zu einseitig und zu eindimensional beurteilen lässt. Weil wir (un)bewusste und vorgefasste Zuschrei-

bungen hauptsächlich aufgrund der Herkunft resp. Nationalität von Jemanden machen, gerät die individuelle Situation einer Person im Grunde aus unserem Blickfeld.

6.2. Die Kompetenz

Es herrscht in der Fachwelt allgemeine Uneinigkeit über das «Wesen» der interkulturellen Kompetenz.

Wenn wir uns darauf einigen, dass mit Kompetenz eine spezifische Fähigkeit gemeint ist, die erlernbar ist, stellen sich die Fragen: Was ist interkulturelle Kompetenz, wo wird sie angewendet und was will sie erreichen (Sadownik, 2008, S. 361)?

In der Diskussion über eine allgemeine Definition dieses Kompetenzbegriffes wird immer wieder ein Artikel von Alexander Thomas in der Zeitschrift «Erwägen, Wissen, Ethik» erwähnt, zu dem sich zahlreiche Wissenschaftler aus unterschiedlichen Gebieten kritisch und kontrovers geäußert haben (zitiert aus Fischer, 2011, S. 337).

Bereits bei grundlegenden Fragen gehen die Meinungen weit auseinander. Zum Beispiel ob es sich um eine kulturspezifische Kompetenz oder universelle Schlüsselkompetenz handelt oder auf welchem Verständnis von Kultur ein solches Konzept beruht (Rathje, 2006, S. 3 – 4).

Das heisst, es gibt eine sehr breite Palette von ökonomischen bis zu gesellschaftlichen Sichtweisen zur interkulturellen Kompetenz und die Begrifflichkeit ist bis heute umstritten, ob und wie sie verwendet werden soll.

Die vertiefte Auseinandersetzung damit ist für mich also nicht zielführend. Lieber gehe ich darum ein paar Überlegungen nach, die für mich als Haltung und aus der systemischer Warte heraus stimmig sind.

Hoffmann schreibt, dass es bei der Interkulturellen Kompetenz darum gehe, Fremdes und Unvertrautes, das in der Begegnung mit jemand anderem erlebt wird, zu einer positiven Erfahrung zu machen (2015, S. 198).

Ausgangspunkt dabei ist der Begriff der Kultur, der wie im oberen Abschnitt beschrieben gleichbedeutend für Kollektive steht.

Der Begriff des Kollektivs fasst alle Gruppen von Individuen mit ähnlichen Lebensweisen und –vorstellungen mit ein. Eine Gruppe unterscheidet sich so von den Anderen.

Gleichzeitig herrscht Vielfalt und Divergenz innerhalb der Gruppe resp. Kultur, in der wiederum individuelle Prägung und Entfaltung stattfindet (Rathje, 2006, S. 15).

Im Sinne der Kohäsion (siehe Abschnitt zu Kultur) wird also die Differenz und Heterogenität innerhalb einer Gruppe oder eben Kultur als etwas Normales angesehen.

Interkulturelle Kompetenz kann demnach als die Fähigkeit betrachtet werden in einer Begegnung von Menschen aus unterschiedlichen Gruppen Normalität zu erzeugen und Verbindendes herzustellen (S. 16). Unbekannte Unterschiede werden zu bekannten Unterschieden und somit zu etwas Vertrautem (Hoffmann, 2015, S. 198). Oder aus einer interkulturellen wird eine kulturelle Begegnung (Rathje, 2006, S. 17).

Es ist nach Hoffmann nicht eine kulturspezifische - auf ein Land bezogene -, sondern eine kulturübergreifende Kompetenz. Sie ist ein Teil einer umfassenden sozialen und fachlichen Fähigkeit, die es braucht im Umgang mit anderen Menschen (2015, S. 199).

Nicht zuletzt postuliert Hoffmann, den Begriff Diversitätskompetenz anstelle von interkultureller Kompetenz zu verwenden. Für ihn verweist die Begrifflichkeit der Diversität bewusster auf die breite und mehrdimensionale Verschiedenartigkeit von Menschen, die sich zum Beispiel auch in Unterschieden in sozioökonomischer oder psychischer Natur zeigen können (S. 200).

Eimmermacher, Lanfranchi & von Wogau sagen, dass wir in der Beratung vom Individuum ausgehen sollen, mit dem systemischen Blick auf seine Verortung (2004, S. 9).

6.3 Die Perspektive

Anschliessend an die obigen Ausführungen und mit Blick auf eine Perspektive der interkulturellen Dimension in der sozialarbeiterischen Beratung von eingewanderten Familien, sind am Anfang die Gedanken von Mecheril leitend: Er spricht sich dafür aus, dass wir den Begriff Interkulturell und folglich die Auseinandersetzung mit Unterschieden und dem «Anderen» in Interaktionen und Begegnungen in allgemeiner und nicht nur migrationsspezifischer Art und Weise verwenden (2004, S. 108). Damit öffnen wir den Blick auf die individuelle soziale Begebenheit eines Menschen (in einer ohnehin beschleunigten und sich wandelnden Gesellschaft) und vermeiden, vorschnelle Erklärungs- und Deutungsmuster aufgrund der Herkunft einer Person zu ziehen (S. 109).

In der Betonung einer vermeintlichen kulturellen Differenz zwischen zwei Personen sieht Mecheril, wie Hoffmann auch, die Gefahr, dass Differenzen, zum Beispiel gesellschaftlicher Ungleichheit und Ungerechtigkeit, zu wenig ins Blickfeld rücken (S. 117). Nach ihm beruht ein Verständnis von Interkulturalität zwingend auch auf rechtlichen, politischen und ökonomischen Aspekten der Migrationsgesellschaft (S. 120). Meines Erachtens kann das auf die Gesellschaft allgemein erweitert werden, in der Einzelne oder (Minderheits-)Gruppen in irgendeiner Form Benachteiligungen erleben. Der Ausspruch, dass in der Arbeit mit zugewanderten Menschen das Allgemeine besonders gut deutlich wird, finde ich demnach sehr treffend (S. 126).

Zu der Mehr- und Minderheitsgesellschaften sagt Moosmüller, dass sich die eine als «Einheimisch» und die andere als «Zugewandert» versteht. Die Erstere ist nach ihm die dominante Gesellschaft, die sich nicht hinterfragt. Hingegen scheint bei den Angehörigen der Minderheitsgruppe alles fraglich zu sein. Aus dem heraus herrschte lange die Idee vor, dass es für interkulturelles Lernen vor allem die Erfahrung braucht, ein Angehöriger der Minderheit in einer Mehrheitsgesellschaft zu sein, und sich folglich über die eigene Kultur reflexiv auseinanderzusetzen (2019, S. 34 – 35). Das Ziel war das bessere Verstehen von anderen Perspektiven. Davon wird aber in der Zwischenzeit wieder abgeraten. Die Gefahr von asymmetrischen Beziehungen und dem Ausüben von Macht durch die Mehrheitsgesellschaft sei zu gross, meint Moosmüller (S. 38).

Deshalb spricht sich Mecheril dafür aus, dass es im Sinne einer interkulturellen Kompetenz weniger um das Verstehen des anderen Menschen, sondern vielmehr um die Erkenntnis der Unterschiedlichkeit und des Nicht-Verstehens geht. Laut ihm lässt das den Blick frei auf die Handlungsmöglichkeiten und -fähigkeiten des Anderen als Subjekt (2004, S. 128 – 129). In der heutigen Zeit, denke ich, scheint das immer wichtiger zu sein.

Moosmann sieht in naher Zukunft, dass es keine klare Unterscheidung mehr geben wird in Mehr- und Minderheiten. In einer sehr vielfältigen und diversen Gesellschaft wird es nach ihm umso stärker um eine Kooperation über kulturelle Grenzen hinweggehen, die unterschiedliche Lebensweisen anerkennt und ein gleichberechtigtes Miteinander anstrebt (2020, S. 36 – 38).

6.4. Zusammenfassung und Fazit

Kultur als Definition ist nicht auf eine bestimmte Ethnie oder Zugehörigkeit zu einem Land zu verstehen, sondern als eine Vielfalt und Diversität von Menschen mit unterschiedlichen Lebensweisen und –vorstellungen, die sich in kulturellen Milieus zusammenschliessen. Beispielhaft an den Prinzipien der Autonomie und Verbundenheit von Familien beschrieben.

Der Begriff Kultur ist nicht statisch, sondern etwas vom Individuum Veränderbares. Die interkulturelle Begegnung ist nicht auf den Kontakt zwischen einheimischen und zugewanderten Personen zu beschränken. Es ist vielmehr ein dynamischer Prozess, der auf den Raum «Dazwischen» von zwei Personen aus unterschiedlichen Lebenswelten hinweist (Pirmoradi, S. 2012, S. 55).

Zu beachten ist, dass in der Wahrnehmung des Fremden und Anderen die zugewanderte Bevölkerungsgruppe besonders im Augenmerk der «Einheimischen» resp. Mehrheitsangehörigen steht.

Interkulturelle Kompetenz kann die Fähigkeit sein, Fremdes und Unvertrautes vertraut oder Unterschiede bekannt zu machen. Verschiedene Autorinnen und Autoren sind der Meinung, dass sie nicht erlangt wird, in dem wir mehr über andere Kulturen und Länder wissen, sondern in dem wir, ausgehend von der Unterschiedlichkeit der Menschen, den Blick auf das Individuum im Wechselspiel mit seinem soziokulturellen Milieu und Kontext richten.

7. Beraterische Grundsätze und Überlegungen

Anknüpfend am Vorhergehenden will ich mich in diesem Kapitel mit beraterischen Grundsätzen beschäftigen und systemische und interkulturelle Überlegungen zum Erstkontakt und Erstgespräch mit eingewanderten Familien anstellen.

Wir wissen, dass die erste Begegnung für den weiteren Verlauf der Beratung sehr wichtig ist. Im Bewusstsein, dass das Kennenlernen gekennzeichnet ist von unterschiedlichen gegenseitigen Erwartungen und Gefühlen von Unvertrautem im Gegenüber. Daran anschliessend erinnern wir uns noch einmal, dass es innerhalb wie aus-

serhalb einer bestimmten Kultur unterschiedliche Lebensanschauungen und Lebensweisen gibt.

Nach Hegemann und Oesterreich sind uns allerdings die Unterschiede bei Menschen, die aus einem anderen Land gekommen sind, bewusster und wir nehmen sie als bedeutsamer wahr (2018, S. 25). Wir machen das, trotzdem die Gruppe zugewanderter Menschen keine homogene Gruppe bildet und sich in der Situation und dem Kontext sehr voneinander unterscheiden können. Das heisst, die interkulturelle Frage erweitert sich zu einer, in der die individuelle und soziale Lebenssituation des Einzelnen und der Familie zwingend miteinbezogen werden muss.

Es spielt zum Beispiel, wie wir wissen, eine Rolle, ob jemand aus einem urbanen «progressiv» oder ländlichen «traditionell» geprägten Umfeld kommt und ob jemand sozialen und ökonomischen Belastungen ausgesetzt ist oder nicht (S. 43).

Die Herausforderung ist also einerseits die interkulturelle Begegnung an sich mit ihren – anfänglich - gegenseitigen «diffusen» Bildern und Erwartungen und andererseits der Kontakt zu Menschen, die von Ungleichheit betroffen sind und viele Hürden im neuen Land zu überwinden haben.

Pirmoradi sagt, dass die unterschiedlichen Gewohnheiten und das verschiedene Aussehen, gepaart mit anderen Lebenswirklichkeiten und anderen Vorstellungen, den Beratenden und Ratsuchenden auf einen unbekanntem Weg führen (2012, S. 172).

7.1. In Kontakt kommen

Beziehung

Systemisch zu arbeiten, heisst immer, an der Beziehung zu arbeiten. Im Wissen, dass das, was beobachtet wird, von anderen Menschen anders wahrgenommen werden kann. Daher ist der Begegnung zwischen zwei Individuen oder zwei Gruppen immer auch ein fortwährender Aushandlungsprozess eigen.

Die Förderung der Beziehung, die bei der ersten Kontaktaufnahme beginnt, findet also in der zwischenmenschlichen Kommunikation unter Einbezug des Kontextes statt, und zwar mit dem zirkulären Austausch von Informationen über Gefühle, Gedanken und Vorstellungen (Hancken, 2020, S. 76).

Damit ich den Anderen in seinem «Eigensinn» aber überhaupt verstehen kann, sollte ich in der Lage sein, das Verhalten und die Situation des Gegenübers aus mehreren Perspektiven betrachten zu können.

Auf das Beratungssetting übertragen bedeutet das, dass die Sichtweise und die Vorstellungen der beratenden Person in den Hintergrund treten muss zu Gunsten des «Sich-Einfühlen-Könnens» in den anderen Menschen.

Diese Art des Einfühlungsvermögens in der Begegnung, zum Beispiel mit einer eingewanderten Familie, setzt bei der Beraterin und dem Berater Empathie voraus (Borke et al., 2015, S. 139).

Es ist wiederum die Voraussetzung dafür, um im Gespräch - über das «In-Beziehung-Treten» – etwas über die Wirklichkeit der hilfeschuchenden Person zu erfahren.

Aber was bedeutet eigentlich der Begriff Empathie?

Es ist das Vermögen, uns möglichst genau in das Gegenüber einfühlen und hineinversetzen zu können, fast so als wären wir die andere Person.

Es ist ein aufmerksames Einstimmen in die Welt des Anderen. Die Beraterin und der Berater können Empfindungen des Gegenübers wahrnehmen, als ob es ihre eigenen wären.

Aber gerade durch die «Als-Ob» Position kann trotz der Zuwendung, die notwendige Distanz eingenommen werden, ohne der Gefahr einer Identifizierung mit der ratsuchenden Person zu verfallen (Abplanalp et al, 2020, S. 125).

Vertrauen

Bereits im Erstgespräch wird die Basis zur Bildung von Vertrauen gelegt. Damit es wachsen kann, braucht es, wie oben erwähnt, von der Fachperson das Andocken an die Wirklichkeit und das Erlebte der Klientin oder des Klienten. Ob das gelingt, merken wir in der Bereitschaft des Hilfeschuchenden, sich zunehmend über unangenehme Themen zu äussern und Gefühle wie Trauer, Ärger, Freude, etc. zu zeigen.

Kähler sagt, Vertrauen bildet sich dadurch, dass die Klientin und der Klient ihre Ansichten und Vorstellungen zeigen können, ohne Sanktionen befürchten zu müssen. Nach ihm offenbart sich zudem zu einem späteren Zeitpunkt die Vertrauensbasis, in dem die ratsuchenden Personen in der Beratung bereit sind, sich auch (selbst)kritisch mit ihren Äusserungen und Verhaltensweisen auseinanderzusetzen (2001, S. 54).

Wir wissen, dass der Erstkontakt mit eingewanderten Familien meistens von nicht unerheblichem Misstrauen und von Missverständnissen geprägt ist. Umso mehr scheint in dieser Anfangsphase die Vertrauensbildung ein sehr wichtiger Punkt zu sein.

Einen vertrauensvollen Boden zu schaffen in der Beratungssituation, erreichen wir auch, in dem wir kongruent auftreten. Das heisst, dass wir auf allen Ebenen oder Ka-

nälen (verbal, nonverbal) die gleiche Botschaft vermitteln und somit authentisch auftreten (Schubert, Rohr & Zwicker-Pelzer, 2018, S. 166 – 167).

Kooperation - Arbeitsbündnis

In dem «Sich-Einlassen» in die Lebenswirklichkeit und «In Beziehung treten» zur Familie wollen wir ab Beginn des Kontaktes in eine Kooperation kommen. Das gelingt nicht, wie wir wissen, ohne das Aufbauen von Vertrauen.

Das Erstgespräch ist auch hier der Ausgangspunkt, um Kooperation und ein Arbeitsbündnis anzubahnen. Mit dem ist gemeint, dass die zukünftige Zusammenarbeit, die Vorgehensweise und Ziele der Beratung miteinander abgemacht werden.

Kähler weist auf die Wichtigkeit hin, dass das Arbeitsbündnis auf Wechselseitigkeit, Klarheit und gegenseitigem Respekt zwischen beratender und ratsuchender Person beruhen muss (2001, S. 69 – 70).

Das sehe ich als sehr wichtig an, da es, wie ich zu Beginn dieser Arbeit beschrieben habe, für viele Eltern und Familien im Frühbereich die erste Begegnung überhaupt ist mit einer Beratungsperson.

Hegemann & Oestereich sagen, dass es für die Kooperation mit Menschen aus einem anderen Kulturkreis eine offene, wohlwollende und interessierte Grundhaltung braucht und eine «neutrale» Einstellung gegenüber Veränderungen und Nicht-Veränderungen (2018, S. 107). Selbstverständlich trifft diese Aussage allgemein auf jede Begegnung mit einer Person zu, unabhängig seiner Herkunft.

Sprache

Wirklichkeit und Sinnes- und Bedeutungszusammenhänge erschliessen wir uns vor allem über die Sprache.

Auch wird davon ausgegangen, dass der Mensch sich über seine Gefühle und Bedürfnisse am Besten in seiner Muttersprache ausdrücken kann (Morina, 2019, S. 111).

Eine erschwerte Kommunikation in einer Beratung aufgrund sprachlichen Hindernissen führt meistens zu unbefriedigenden Ergebnissen. Damit das weniger eintritt werden an vielen Beratungsstellen, wie auch im Zentrum für Frühförderung, ausgebildete Dolmetscherinnen und Dolmetscher zu den Gesprächen hinzugezogen.

Die sollten neben der wörtlichen Übersetzung auch komplexe und «kulturelle» Inhalte wiedergeben können, also das «Zwischendrin», das für die Familie im entsprechenden Kontext Bedeutung hat (Sarimski et al., 2013, S. 135).

Zu beachten ist, dass die Anforderung im Beratungssetting durch eine zusätzliche Person, die übersetzt, steigt. Hier weisen von Schlippe et al. auch auf die Problematik hin, wenn die Übersetzung das eigene Kind oder ein anderes Familienmitglied für die Eltern übernimmt. Nach ihnen kann das zu Irritationen und zu einer Verstärkung bestehender (Macht)strukturen führen (2013, S. 82).

Ein weiterer Punkt ist, dass der dolmetschenden Person Fachausdrücke, zum Beispiel zu Themen der Frühförderung und der kindlichen Entwicklung, nicht immer vertraut sind. Es ist zudem zu bedenken, dass es für die Dolmetscherin und den Dolmetscher herausfordernd ist, die Neutralität bei einer hoch belasteten Familie immer zu wahren. Zumal sie möglicherweise ähnliche Erfahrungen gemacht haben, wie die Familie, für die sie übersetzen (Sarimski et al., 2013, S. 135 – 136).

Es gibt auch Beratungsstellen, die bewusst aus Fachpersonen zusammengesetzt sind, die mehrsprachig sind und eine Beratung in der Herkunftssprache von einer oder mehreren Klientengruppen anbieten können (Pavovic, 2001, S. 253).

Interessant finde ich zudem den Hinweis vom gleichen Autor, der sich dafür ausspricht, dass ein Arbeitsteam möglichst heterogen bezüglich der sprachlichen und kulturellen Herkunft zusammengesetzt sein sollte. Für ihn ist es die optimale Voraussetzung für die Beratungstätigkeit mit eingewanderten Familien (2001, S. 264).

7.2. Zugänge finden

Unterschiedliche Wirklichkeiten – Landkarten

Wenn wir von einer Gruppe Menschen als einem «lebenden System» ausgehen, braucht es immer die Bildung von Unterschieden (durch «Beobachter»). Diese beschreiben oder entscheiden, wer «innen» (im System) und wer «draussen» (in der Umwelt) ist. Dieses Prinzip definiert auch den Zusammenhalt und die Beziehungen untereinander im System, das sich dadurch von anderen Systemen unterscheidet (Von Schlippe & Schweitzer, 1997, S. 54-55).

Genauso verhält es sich auch mit der Realität nach dem systemischen Verständnis: Wir erkennen und erleben Wirklichkeit nur, indem wir in Wechselwirkung zu anderen Individuen stehen. Das geschieht nicht einfach individuell, sondern vor allem gemeinschaftlich und innerhalb der sozialen Bezüge eines Menschen. Die Wirklichkeit entsteht demnach im Austausch mit anderen und in der gemeinsamen Konsensbildung, wie die «Welt» zu sehen ist. Wir «bauen» uns also unsere Erfahrungswelt selber.

Im systemischen Denken wird denn auch von der «inneren Landkarte» gesprochen, die uns Orientierung gibt und unsere Sicht auf die Welt fortlaufend weiterentwickelt (1997, S. 86 – 89).

Für die Beratungssituation und insbesondere den Erstkontakt heisst das, dass die Sicht auf die Welt, die ein Einzelner oder eine Gruppe hat, einzigartig ist und seine oder ihre Wirklichkeit bestimmt.

Dabei geht es nach Von Schlippe & Schweitzer in der Beratung nicht darum die Welt des Gegenübers zu verändern, sondern es geht vielmehr darum, herauszufinden «*wie sie – auch noch - gesehen werden kann*» und «*welche Möglichkeiten der Mensch in ihr hat*» (2019, S. 88).

Um von dieser Welt etwas zu sehen, braucht es nicht nur den Blick auf den anderen, sondern auch auf sich selbst. Nur wenn ich mir einigermaßen bewusst bin über meine eigenen Anschauungen und Vorstellungen kann ich mich auf die Geschichte des Gegenübers vorbehaltlos einlassen.

Das Erfahren der jeweiligen subjektiven Wirklichkeit steht auch am Anfang beim Erstkontakt mit einer eingewanderten Familie.

Im Bewusstsein, dass diese Wirklichkeit abhängig ist vom Kontext und von der Lebenssituation, in der die Familie aktuell lebt und in der Vergangenheit gelebt hat, und sich verändern kann im Austausch und in der Begegnung.

Dieser Aspekt ist nach Hegemann besonders wichtig und zugleich sensibel, da die Menschen, die zu einer Beratungsstelle kommen, zwar meistens das Bedürfnis haben ihre jetzige Lebenssituation zu verbessern, aber auch die Befürchtung hegen, etwas dabei von ihrer «Kultur» zu verlieren (2004, S.87).

Wir rufen uns in Erinnerung, dass die Wirklichkeit vieler eingewanderte Familien die ist, sozial benachteiligt zu sein und sich zu einer Minderheit im Land zugehörig zu fühlen. Umso stärker scheint durch diese Ausgangslage das Bedürfnis der Familien zu sein, sich darauf zu berufen, von wo sie herkommen.

Lebensweltorientierung

Zu Beginn jeder Beratung steht also die Orientierung an der Lebenswelt der Familie in ihrer Umwelt. Thiersch (1992) bietet hier ein für mich stimmiges Konzept an, einen Zugang zur Familie respektive zu deren Lebenswirklichkeit zu finden.

Der Ansatz greift den Umstand auf, dass durch gesellschaftliche Entwicklungen respektive Veränderungen (z.B. durch Auswanderung) die Selbstverständlichkeit einer Lebenswelt eines Individuums oder einer Gruppe verloren geht. Darum gilt es herauszufinden, wie eine Familie ihre Alltagswelt, in der sie darin lebt, bewertet in Abhängigkeit ihrer aktuellen Lebenslage. Die Fragen stellen sich: «*Wie sind die Umweltbedingungen und wie werden sie subjektiv wahrgenommen?*» Davon hängt ab, wie ein einzelnes Mitglied oder eine Gruppe handelt und mögliche Veränderungen sieht (Schubert et al., 2019, S. 38).

Demnach greift der Ansatz die Sicht der eingewanderten Familien in ihrem Alltag auf, bezieht Hilfssysteme mit ein und zielt auf die Selbstbefähigung des Einzelnen und des Systems in ihrem Alltag (Soyer, 2019, S. 250). Eimmermacher sagt, dass die Netzwerke der Familien in den Beratungsprozess miteinbezogen werden müssen, da sie in der Regel unterstützend sind und eine wichtige Ressource darstellen (2004, S. 66).

Der lebensweltorientierte Beratungsansatz, der sich – nicht nur im übertragenen Sinn - in die Nähe ihrer Adressaten begibt, trägt viel zur besseren Erreichbarkeit von zugewanderten Familien bei.

Und zwar in dem er in Familienzentren im Quartier gelebt wird oder beigetragen hat, Elterntreffs und Bildungsangebote in Kindertagesstätten miteinander zu verknüpfen (Gaitanides, 2019, S. 110). Menschen, die nicht oder nicht mehr in eine klassische Beratungsstelle gehen, nutzen persönliche Netze und Netzwerke wie Begegnungszentren und andere gemeinschaftliche Einrichtungen für sich (Eimmermacher, 2004, S. 67).

7.3. Teil haben

Vielfalt – Interkulturelle Öffnung

Wie bereits im Kapitel 6 ausgeführt, verwende ich den Begriff der Interkulturalität in einem weiteren Sinn.

Es geht zum einen um die unterschiedlichen Lebensweisen der Menschen, und zum anderen um das stete Aushandeln von verschiedenen Wirklichkeiten zwischen Individuen und Gruppen (Schröer, 2011, S 87).

Dafür braucht es eine Haltung, die Vielfalt und Differenz in unserer pluralen Welt als «Normalität» verinnerlicht hat. Die eingewanderte Familie ist nach dieser Einstellung eine Familie wie eine «einheimische» auch, die sich unterscheidet zu anderen, und

sich zugehörig fühlt zu einer bestimmten sozialen und gesellschaftlichen Gruppe. Der Unterschied zwischen «inländisch» und «ausländisch» fällt weg und lässt stattdessen eine differenziertere Sichtweise auf die Geschichten der Menschen zu, die bei einer Beratungsstelle vorstellig werden. Das ermöglicht folglich auch den Blick auf ungleich verteilte Ressourcen oder Machtverhältnisse (zwischen Mehr- und Minderheiten). Hoffmann sagt, dass die Diversität auch immer «machtsensibel» ist, weil jedem Unterschied zwischen Menschen der Machtaspekt innewohnt (2015, S. 7).

Im Erstkontakt mit eingewanderten Familien ist es also von Anfang an wichtig, wie bereits erwähnt, sich bewusst zu sein, dass wir es mit Menschen zu tun haben, die oft vielfältigen sozialen und ökonomischen Belastungen in der «neuen» Welt ausgesetzt sind, die auch auf einer ungleichen Verteilung von Ressourcen beruhen.

Es ist nachgewiesen, dass bei vielen eingewanderten Familien ein erhöhtes soziales Risiko besteht. Sie sind ähnlich davon betroffen wie beeinträchtigte Menschen oder alleinerziehende Elternteile.

Aufgrund dieser Tatsache und im Sinne des Inklusionsgedankens hat sich in der Vergangenheit das Verständnis entwickelt, dass jeder Mensch ein Recht auf staatliche Dienstleistungen hat und keiner ausgeschlossen werden darf.

Mecheril sagt, dass mittlerweile die Öffnung der sogenannten Regelversorgung für eingewanderte Menschen mehrheitlich anerkannt ist (2004, S. 125). Es geht also um eine Öffnung und gegen die Geschlossenheit eines Systems (Schröer, 2011, S. 310),

Die Vermutung liegt nahe, dass es für eingewanderte Familien weniger die Herkunft ist, sondern mehr die fehlende Teilhabe, die es ihnen schwer macht im neuen Land. Denn trotz einiger Bemühungen bestehen für sie nach wie vor Barrieren, die der Zugang zu Beratungsstellen und letztlich zu wirtschaftlichen und anderen Ansprüchen verhindern oder erschweren.

Gründe dafür wurden bereits in den vorhergehenden Kapiteln benannt. Oftmals sind es Sprachhindernisse, fehlende Informationen über das Hilffsystem und Ängste aufgrund anderer Werte- und Normvorstellungen (Fischer, 2011, S. 347).

Für den Erstkontakt sind das wesentliche Punkte, die zu beachten sind. Das Augenmerk in der ersten Beratung von eingewanderten Menschen sollte demnach mehr auf die Ressourcen, Zugänge und Handlungsmöglichkeiten der Menschen gelegt werden, und weniger auf die Unterschiede aufgrund der anderen Herkunft in einer zunehmend vielfältigen Welt, die nicht an einer Landesgrenze Halt macht.

Anders sein

Unterschiedlichkeit ist also als etwas Normales und als zwingend Notwendiges zu betrachten. Und jeder sollte in seinem Anders-Sein teilhaben können in einer bestimmten Form am vielfältigen gesellschaftlichen Leben.

Was ist eventuell trotzdem anders bei einer Begegnung zwischen Menschen mit ähnlicher Herkunft zu einer zwischen Menschen mit unterschiedlicherer Herkunft?

Graef-Calliess und Machleidt weisen bei der Letzteren auf die besonderen Merkmale des Erstkontaktes hin (siehe auch Kapitel 6). Nach ihnen können es Äusserlichkeiten oder die Sprache einer Familie sein, die der Beraterin und dem Berater fremd erscheinen oder es sind die unterschiedlichen Werte und Vorstellungen, die bei ihnen zu Verunsicherung führen (2019, S. 137). Die Themen «Auswanderung» und «unterschiedliche Herkunft» stehen in der Begegnung bisweilen übergross im «Dazwischen» und können bei den beratenden Personen zu einem Abwehr-Reflex führen, anstatt zu einem Impuls, den Irritationen nachzugehen (S. 138).

In einem Beratungssetting, in dem die Beraterin und der Berater und die Klientin und der Klient sich aus verschiedenen und diversen sozialen und kulturellen Systemen begegnen, im Unterschied zu einer zwischen zwei Personen mit einem gleichen oder ähnlichen (kulturellen) Hintergrund, braucht es nach Pirmoradi neben einem offenen und neugierigen, auch einen respektvollen und «verstehenden» respektive anerkennenden Umgang mit der Lebensweise und den Vorstellungen des Gegenübers (2012, S. 168 – 169).

In einer Welt, in der vermehrt unterschiedliche Lebensweisen aufeinanderprallen, scheint es eine Akzeptanz gegenüber den Gefühlen von «Nicht-Verstehen», «Fremdheit» und der Ambiguität* zu brauchen, damit sie nicht zu «gross» zwischen den beratenden und eingewanderten Menschen stehen, und somit die Sicht auf die individuellen Situationen und Anliegen der Ratsuchenden verstellen.

**Mit dem Begriff Ambiguität sind (kulturell) bedingte Unterschiede und/ oder mehrdeutige Informationen gemeint, die schwer verständlich oder schwierig zu akzeptieren sind.*

Kultursensitive/ -sensible Beratung

Der Ansatz der kultursensitiven oder –sensiblen Beratung liefert verschiedene Anregungen zur Unterstützung von zugewanderten Eltern, zum Beispiel im Bereich der frühen Förderung (siehe Borke & Schwentesius, Schöllhorn, u.a.).

Der Beratungsansatz greift die Vielfältigkeit der Lebensweisen von Familien auf. Die unterschiedlichen Auffassungen von Eltern bezüglich der Entwicklung und dem Umgang mit ihren Kindern lassen sich nach Borke & Schwentesius (2019) auf dem Hintergrund der Autonomie- und Verbundenheitsorientierung gut erklären (vgl. Kapitel 6). Es bedingt nach ihnen, dass in der Beratung ein Interesse und eine Neugier gegenüber den Familien und ihren Vorstellungen besteht, auch, wenn sie nicht den eigenen entsprechen (S. 120). Es ist empfehlenswert, sich für den Beratungsbeginn viel Zeit zu nehmen, um die Ansichten, Erwartungen und sozialen Gegebenheiten der Familie zu erfragen (S. 121).

An dieser Stelle gilt es noch etwas zur Wertschätzung zu sagen:

Das anerkennende Gefühl, dass so wichtig ist beim Kennenlernen, meint, eine Person in einer wertfreien und bedingungslosen Art anzunehmen und zu schätzen.

Die Verhaltensweisen sind dabei von der eigentlichen Person zu trennen. Das heisst, nicht jedes Verhalten muss akzeptiert werden, aber der einzelne Mensch soll mit einer wertschätzenden Haltung ermutigt werden, die eigenen Möglichkeiten zu entwickeln und zu erweitern (Abplanalp et al, 2020, S. 126).

Beispielsätze, die Wertschätzung für Familien im Frühbereich ausdrücken, sind folgende: *«Schauen sie, wie aufmerksam ihr Kind auf ihre Stimme reagiert», «Sie scheinen ein sehr gutes Gespür dafür zu haben, was ihr Kind braucht» oder «Ich bin beeindruckt, wie sie das alles schaffen»* (Sarimski et al., 2013, S. 88).

7.4. Zusammenfassung und Fazit

Wir haben erfahren, dass es wichtig ist, der Lebensweise und –wirklichkeit eines Menschen neugierig und interessiert zu begegnen und sie aus mehreren Perspektiven zu betrachten.

Wenn es im Erstkontakt gelingt, einen Zugang zum Gegenüber zu finden, mit ihm in Kontakt zu kommen und sich Vertrauen beginnt zu bilden, kann sich der Raum öffnen,

um mit anderen Augen und neuer Sichtweise auf die - womöglich veränderte – Welt des Hilfesuchenden zu schauen.

Der sprachlichen Verständigung kommt in der Über- und Vermittlung von Sinn und Bedeutung einer «Geschichte» eine wichtige Rolle zu, die in der Arbeit mit Familien aus einem anderen Sprachraum manchmal auch eine Übersetzungshilfe bedingt. Bei der wiederum sind bestimmte Voraussetzungen zu beachten, damit sie dem Beratungsgespräch dienlich ist.

Im Weiteren beschreibe ich, dass in der heutigen Zeit sowohl die Vielfalt der Lebensweisen zugenommen hat wie auch das Zusammenleben von Menschen mit unterschiedlicher Herkunft.

Die Diversität, wie ich sie verstehe, sieht die Differenz und Unterschiedlichkeit zwischen Menschen und Gruppen als «normal» an und lenkt damit den Blick auf das Individuum und seine sozialen und ökonomischen Lebensumstände und weniger auf die Herkunft einer Person.

Diese Sichtweise ermöglicht die Auseinandersetzung mit ungleich verteilten Ressourcen oder Machtverhältnissen. Ein beträchtlicher Teil der zugewanderten Menschen ist von dieser Thematik, wie andere Minderheiten auch, besonders betroffen.

Trotz der Öffnung der staatlichen Dienstleistungen für alle sind aus verschiedenen Gründen die Hürden für eingewanderte Menschen nach wie vor hoch, ins Gespräch zu kommen mit Fachpersonen und ihre Ansprüche geltend zu machen.

Nicht selten bricht der Kontakt bereits in der Anfangsphase wieder ab. Um dem entgegen zu wirken, hat sich in der Vergangenheit die aufsuchende und quartiernahe Beratungsarbeit herausgebildet, die für die Kinder und Familien viel Nutzen bringen.

Es herrscht in der Fachwelt eine weitgehende Einigkeit darüber, dass zwischen «einheimischen» Beraterin und Berater und eingewanderten Familien im (Erst)kontakt Anforderungen und Hindernisse bestehen, die anders und bedeutsamer zu sein scheinen als zwischen Menschen mit einem ähnlichen Hintergrund. Es wird von einem Gefühl der «Fremdheit» gesprochen, das beachtet werden muss.

Aber auch die soziale und ökonomische Realität einer eingewanderten Familie kann zu Erschwernissen in der Zusammenarbeit führen (Sarimski et al., 2013, S. 136 – 137).

8. Vorgehensweisen und Interventionen

Nach den grundsätzlichen Überlegungen stellt sich nun die Frage: Wie ist vorzugehen und zu intervenieren, um den Kontakt herzustellen, an der Geschichte des Gegenübers anzudocken und in eine vertrauensvolle und professionelle Arbeitsbeziehung mit eingewanderten Familien zu kommen?

Die folgenden Ausführungen sind nicht ausschliesslich auf die Zielgruppe der eingewanderten Menschen beschränkt, sondern auch allgemein gehalten.

Sie scheinen mir aber Gültigkeit und grosse Bedeutung zu haben für die Beratungsarbeit und speziell für den Erstkontakt mit zugezogenen Familien.

8.1. Verstehen und Bestärken

Vertrauens- und Kooperationsbildung

Wir wissen es bereits, in der Art wie es uns gelingt, in Beziehung zu kommen, in dem wir dem Gegenüber und seiner Wirklichkeit offen und wertschätzend begegnen, wird auch das Vertrauen in die Beratung gestärkt werden. Ohne das ist eine gemeinsame Vereinbarung und Zusammenarbeit fast unmöglich oder zumindest erschwert.

Bei Menschen, die vielfach belastet sind, und das sind nicht wenige der eingewanderten Familien, und wenn es um die eigenen Kinder und familiäre Angelegenheiten geht, ist die Vertrauensbildung besonders anspruchsvoll (Sarimski et al., 2013, S. 114).

Es sind vorallem allgemein formulierte Vorgehensweisen, die am Anfang hilfreich sind. Kähler betont, dass es im Erstgespräch entscheidend ist, wie die Beratenden mit den Informationen und den Anliegen und mit den oft ambivalenten Gefühlen und Erwartungen der Klienten angemessen umgehen.

Er spricht von Basisregeln wie «Keine geschlossenen Fragen stellen», «Keine Ratschläge erteilen» oder «Direktives Verhalten weglassen» und von Verhaltensprinzipien, die helfen, Vertrauen zu bilden. Solche sind zum Beispiel, dass sich die Fachperson mit ihren Fragen und Äusserungen auf die Gefühle und nicht auf das Verhalten des Gegenübers richtet und Bewertungen vermeidet.

Besonders wichtig ist nach Kähler auch, aktiv zu zuhören, ehrlich zu sein, keine falschen Hoffnungen zu machen und die Gesprächspartnerin oder den Gesprächspartner zu akzeptieren ohne ein «aber...».

Er sagt, die Art der Kommunikation und weniger der Inhalt ist entscheidend für das gegenseitige Vertrauen (1991/ 2001, S. 58 – 61). Widulle führt hierfür Arbeitsregeln auf, die als Grundlage für das Erstgespräch dienen können (2011, S. 138),

Bezogen auf belastete Familien und den Frühbereich ist es nach Sarimski wichtig für die Vertrauensbildung, dass sich die Fachleute von eigenen Erziehungsvorstellungen lösen und sie als Erstes davon ausgehen, dass Eltern «gute Eltern» sein wollen. Wenn es im Erstgespräch der Beraterin oder dem Berater gelingt, sich auf die Geschichte der Familie einzulassen (ohne zu bewerten), und die Eltern etwas von ihrer Lebenssituation erzählen, ist das nach ihm ein Zeichen dafür, dass eine Kooperation am Entstehen ist (2017, S. 317).

Es gibt eine Vielzahl von Fragen, die vertrauensbildend sind. Die können zum Beispiel lauten: «*Sind sie einverstanden, dass wir das so machen, und dann..?*», «*Wie denken sie über das?*» (Hancken, 2020, S. 99), «*Ist es ihnen recht, wenn ich das für sie abkläre?*» oder «*Wollen sie mir etwas über ihr Anliegen erzählen und wenn ja..?*».

Nach Schubert et al. ist kongruentes Verhalten, präsent sein beim Gegenüber, und die kritische Sicht aufs eigene Handeln, schlussendlich entscheidend, ob Kooperation gelingt oder nicht (2019, S. 171).

Verständigung mit Dolmetschenden

Wie wir bereits vom vorhergehenden Kapitel wissen, ist das Kommunizieren und das Mitteilen können sehr wichtig. Sich über Gefühle und Erlebtes auszutauschen, ist aber nicht einfach. Und noch viel schwieriger scheint das zu sein, wenn die Sprache und die Hintergründe eine andere sind.

Daraus hat sich, wie bekannt, der Einbezug von Dolmetscherinnen und Dolmetschern in der Beratungsarbeit durchgesetzt.

Auf was dabei bereits in der Vorbereitung und während des Gespräches geachtet werden muss, erläutern die folgenden Hinweise zum Vorgehen von Hegemann und Oesterreich:

Die Beraterin oder der Berater informiert vor dem Gespräch die Dolmetscherin oder den Dolmetscher über die Vorgeschichte, den Kontext des Gespräches und über das Vorgehen.

Es ist auch zu klären, wie übersetzt wird, eher Wort für Wort oder Abschnittsweise. Bei Gesprächsbeginn sollten die Beratenden über sich wie über die dolmetschende Person und ihrer Verbindung zur Institution informieren. Oft ist es auch wichtig, im Gespräch zu klären, woher die Dolmetschenden kommen und welche regionale Zugehörigkeit sie haben (2018, S. 63 – 64).

Salman weist zudem darauf hin, dass seiner Meinung nach die beratende Person die Sitzordnung bestimmen sollte. Geeignet ist nach ihm, wenn die Dolmetscherin oder der Dolmetscher neben der Klientin oder dem Klienten sitzt, und beide direkten Blickkontakt zur gesprächsführenden Person haben (2001, S. 180).

Mit oder ohne Dolmetscherinnen und Dolmetschern ist es wichtig auf die Art und Weise der Kommunikation zu achten und die nonverbalen Signale des Gegenübers richtig zu deuten.

Die Arbeit mit professionellen Dolmetschenden ist als hilfreich einzuschätzen, aber es bedeutet nicht, dass damit bereits alle Hindernisse für einen gelingenden Kontakt zur Familie aus dem Weg geräumt sind (Sarimski et al., 2013, S. 134 – 135).

Umgang mit Widerstand

Ein Phänomen, dass in der Beratungssituation und speziell bei der Kontaktaufnahme häufig angetroffen wird, ist der Widerstand. Eigentlich ist es ein sehr allgemeines und menschliches Gefühl, dass jeder von uns kennt.

Im Kontext der Beratungsarbeit wird es allerdings oft einseitig und wertend auf die Klienten und eben auch auf eingewanderte Menschen verwendet. Dabei sind es oft «gute» Gründe, wie wir wissen, dass sich Eltern, die neu in einem Land sind, sich Fachleuten nur ungern öffnen:

Sie wurden zum Beispiel in die Beratungsstelle geschickt und sind daher zuallererst nicht eigen- sondern fremdmotiviert. Oder sie fühlen sich gezwungen Fachleuten Auskunft über ihr Familienleben zu geben. Dabei befürchten die Eltern - manchmal zu Recht - Nachteile für sich respektive ihre Kinder.

Das asymmetrische Machtverhältnis zwischn der Fachstelle und der Familie, im Dilemma zwischen Hilfe und Kontrolle, kann ein weiterer Punkt sein, der einem gelingenden ersten Kontakt im Weg steht.

Wichtig dabei ist, dass wir uns vor Augen halten, dass wir bei eingewanderten Menschen auf Lebensereignisse (Flucht, Migration, sozioökonomischer Status) treffen, die durch Verlust und Ungewissheit gekennzeichnet sind und bei den Familien viel Stress auslösen können. Der Widerstand ist aufgrund diesen Erlebnissen eine normale Reaktion auf Belastungen von aussen, und die Familie schützt damit das Innere von den äusseren Gefahren.

Lanfranchi schlägt denn auch vor, als Beraterin und Berater nicht dagegen anzukämpfen, sondern mitzugehen, empathisch und wertschätzend aufzutreten, Neugier an der Situation zu zeigen, unterschiedliche Vorstellungen auszuhalten, «kleine» Hilfen anzubieten und Personen aus dem familiären Umfeld miteinzubeziehen.

Für ihn ist Widerstand nicht fehlende Motivation, sondern ein Vorbote von Veränderung (2015, S. 26). Abplanalp et al. sagen dazu passend, sich beziehend auf Miller & Rollnick (2009), dass der Widerstand ein kraftvoller Vorgang ist, der darauf hindeutet, dass motivationale Prozesse in Gang gesetzt werden und sich das Gegenüber mit den Inhalten der Beratung beginnt auseinanderzusetzen (220, S. 131).

Ressourcenorientierung

Ein Teil der zugewanderten Menschen erlebt im neuen und anderen Alltag, dass Handlungsweisen, die sich bisher als nützlich erwiesen haben, es in der jetzigen für sie veränderten Umwelt dem Anschein nach nicht mehr sind. Bei einzelnen kann das zu Gefühlen der Auswegs- und Perspektivenlosigkeit führen. In der Situation bewährt sich bereits im Erstkontakt nach den Ressourcen zu suchen und damit neue Perspektiven zu eröffnen (Hegemann, 2001, S. 125).

Die Fragen nach den Ressourcen stärken zudem auch die Beziehung und das Vertrauen ineinander. Wenn zum Beispiel die Beraterin oder der Berater die Eltern fragt, nach dem, was sie und ihr Kind gut können, was gelingt, was sie bisher geleistet haben, wo ihre Stärken sind, etc., wird das Vertrauen in die Hilfe und die Beratungsbeziehung weiter ermutigt.

Viele Fachstellen mit Kostenfolgen sind es gewohnt als Erstes nach den Schwierigkeiten, zum Beispiel bei Kindern, zu fragen. In der ressourcenorientierten Beratung sollte deshalb umso mehr auf das Positive und die Stärken der Ratsuchenden geachtet werden (Schäfter, 2010, S. 97).

Tsirigotis sagt, dass die beratende Person selber sehr entschlossen und «bereit» sein muss, nach den Ressourcen, zum Beispiel bei der eingewanderten Familie, zu suchen (2011, S. 557).

Wir sollten uns zudem auch vergegenwärtigen, dass die Zuwanderung nicht nur belastend ist, sondern auch Fähigkeiten hervorrufen kann, die zur Bewältigung der Situation dienen können.

Fragen wie «*Was war hilfreich?*», «*Wie haben sie das geschafft?*», «*Was hat dazu beigetragen?*», sind hier wichtig zu stellen, um die gemachten, auch guten, Erfahrungen zu würdigen und um Etwas von der Bedeutung zu hören, die jemand einem Ereignis gibt (Tsirigotis, 2005, S. 247).

Auch Fragen zum sozialen Netz und der gegenseitigen Hilfe sind ressourcenorientiert und im Beratungsgespräch miteinzubeziehen (Schweitzer, Schliessler, Kohl, Nikendei & Ditzen, 2019, S. 151).

Fallbeispiel: Eine Familie wird aufgrund einer Empfehlung der Kinderärztin mit ihrem Kind beim Zentrum für Frühförderung vorgestellt. Die Fragestellung lautet «Beratung der Eltern hinsichtlich der sozialen und emotionalen Entwicklung des 4-jährigen Kindes». Bei der telefonischen Kontaktaufnahme ist die sprachliche Verständigung schwierig, da ich nicht Spanisch spreche und die Mutter nicht Deutsch spricht. Die ältere Tochter von ihr, die sehr gut Deutsch spricht, ruft mich kurz darauf an, und wir vereinbaren einen Termin für ein erstes Gespräch. Die Tochter, die bereits erwachsen ist, sagt mir am Telefon, dass sie auf Wunsch der Mutter respektive Eltern zum Übersetzen zum Gespräch mitkommen wird.

Während dem Erstgespräch sitzt das vierjährige Kind vorwiegend unter dem Tisch, nimmt keinen Blickkontakt zu mir auf und klammert sich immer wieder an das Bein des Vaters. Die Stimmung im Raum ist spürbar angespannt. Erst das offene Fragen und folglich Erzählen können der Familie führt zu einer Entspannung. Vor allem der Mutter ist es ein grosses Bedürfnis ihre Geschichte zu erzählen. Unter Tränen berichtet sie, dass sie, nach dem ihr erster Mann gestorben ist, mit den beiden älteren Kindern aus Ecuador in die Schweiz gekommen ist. Die Tochter würde studieren, der Sohn mache eine Lehrausbildung. Sie sei sehr stolz auf die Beiden (und schaut dabei auf ihre älteste Tochter). Ihr jetziger Mann, und der Vater des jüngsten Kindes, habe sie in der Schweiz kennengelernt.

Die Mutter betont, dass alles gut ist mit ihr. Das Kind habe aber wenig Kontakt zu anderen gleichaltrigen Kindern. Es sei für sie als Familie nicht einfach mit anderen Familien in Kontakt zu kommen, da in der Schweiz vieles anders sei.

Sie fragt mich, ob ich helfen kann, einen Kita-Platz für sie zu suchen. Auch bei der Finanzierung bräuchten sie Hilfe, da ihr Mann zurzeit keine Arbeit habe.

Ich sichere meine Unterstützung zu. Mit der Mutter kann ich abmachen, dass in den weiteren Beratungsgesprächen die ältere Tochter nicht mehr dabei sein muss. Stattdessen kann eine Dolmetscherin über das Hilfswerk Heks beigezogen werden. Mit der «grossen» Tochter bleibe ich aber im telefonischen Kontakt, wenn es um verschiedene familiäre Anliegen geht.

Mit der Zeit bildet sich eine Vertrauensbasis, die zu einer verbindlichen Zusammenarbeit führt, in der auch heikle Themen angesprochen werden können und sogar einen längeren Aufenthalt im Heimatland der Mutter mit ihrem jüngsten Kind «übersteht», und erst mit dem Kindergarteneintritt des mittlerweile fünfjährigen Mädchens endet.

8.2. Einstimmen und Ankommen

Joining

Für jedes Beratungsgespräch und jeden Beratungsbeginn gilt es einen Rahmen oder ein «affektives Fundament» herzustellen, in dem die Begegnung und die Auseinandersetzung mit den Themen stattfinden kann.

Im sogenannten «Joining» schliessen oder docken sich die Beraterin und der Berater ans Klientensystem an. Und zwar in dem sie mit allen im Raum zu Beginn des Gespräches Kontakt herstellen und sich gefühlsmässig auf die jeweilige Familie einstimmen.

Im interkulturellen Kontext können wir, wie bereits besprochen, tatsächlich davon ausgehen, dass die Beratung aufgrund unterschiedlicher Sprache, (kultureller) Muster und Bilder eine besondere Aufgabe darstellt. Dem ersten Kontakt kommt daher eine hohe Bedeutung zu.

Fragen wie «*Wie wird in ihrer Muttersprache ihr Name ausgesprochen*» oder «*Erzählen sie mir etwas über ihr Heimatland?*» und andere Fragen mehr im Zusammenhang mit der Familie sollten am Anfang jedes Kontaktes stehen (Eberding, 2004, S. 101).

Eine gute Möglichkeit des Kennenlernens ist auch, dass die Familie etwas von ihrem Heimatland zeigen kann anhand von Bildern, einer Karte und anderem (Von Schlippe et al., 2013, S. 75 – 76).

Im Joining, im Einstimmen auf alles Kommende, sollten die Fragen noch unverfänglich sein, und die Ratsuchenden nicht schon auf das Problem angesprochen werden. Es geht in einem ersten Schritt, nebst Vertrauen aufzubauen, um Sicherheit zu gewinnen und um Gefühle von Fremdheit abzubauen (Abplanalp et al., 2021, S. 101).

Borke et al. sind gleicher Meinung und sagen, dass es bei Menschen, die aus einem verbundenheitsorientierten Kontext kommen, besonders wichtig ist, zu Beginn über andere Sachen zu sprechen als über das eigentliche Anliegen (2015, S. 158 – 163). Das Ziel ist, dass sich eine Familie von aller Anfang an aufgehoben fühlt, damit die Beraterin und der Berater einen Anschluss an die Geschichte und Hintergründe der Familie finden können (Borke & Schwentesius, 2019, S. 122 – 123).

Auftragsklärung

Im Erstgespräch kommen in der Regel bereits die Erwartungen und Anliegen des Gegenübers, nicht selten versteckt in der «Familiengeschichte» auf den Tisch.

Die eigentliche Auftragsklärung zieht sich dann meistens über mehrere Beratungssitzungen hinweg (Schubert et al., 2019, S. 174). Es ist ein Prozess, der eine wichtige systemische Intervention in der Startphase einer Beratung darstellt (S. 173).

Mittels Beschreibungen von Wirklichkeiten des Ratsuchenden können Aufträge herausgearbeitet werden.

Zentrale Frage zu Beginn jedes Gespräches für Hegemann ist «*Wer will was von wem?*». Nach ihm geht es also von aller Anfang an, wie oben erwähnt, um die Klärung des Anliegens der Klientin und des Klienten und der Möglichkeiten und Rahmenbedingungen der Beratungsstelle (2001, S. 122 – 123).

Dazu gehören auch Fragen, wie jemand zur Beratungsstelle gekommen ist: «*Was haben andere gesagt, wieso sie hierherkommen sollen?*» oder: «*Wer hat sie zu uns geschickt?*» (Tsirigotis, 2005, S. 247).

Besonders beim Thema Kinder und Erziehung scheint die Abgleichung der Vorstellungen der Eltern und der Idee, was an einer Beratungsstelle geschehen kann und erfolgen wird, sehr wichtig zu sein (Demmer-Gaite & Friese, 2004, S. 197).

Die Beraterin und der Berater sollen sich demnach ausreichend Zeit nehmen, die Sicht der Eltern zu explorieren.

Zum Beispiel in dem sie fragen: «*Wie sehen sie die Entwicklung ihres Kindes?*» oder «*Was ist für sie am Verhalten problematisch?*» (Schöllhorn, Borke, Schiller & Kärtner, 2016, S. 287).

Wir sehen hier am Beispiel der Auftragsklärung, dass es im Erstgespräch eine Überlagerung gibt, von «Sich-Einstimmen», «Andocken» an die Familie und der Klärung von ersten Erwartungen und Anliegen. Wir machen das bei eingewanderten Familien, wie wir wissen, in dem wir Fragen stellen zu ihrer Lebenswirklichkeit und Situation, zum Kontext der Einwanderung und zu Anliegen und «Befürchtungen».

Im ersten Gespräch ist es uns wichtig, mehr zu erfahren von der inneren Landkarte des Gegenübers und wir stellen viele Fragen zum Weltbild und zu den Bedeutungen, die jemand einem Erlebnis und einer Situation gibt. Die Beraterin und Berater können somit auch Erwartungen und erste Aufträge klären.

Fallbeispiel: Ein Elternpaar kommt mit ihren Kindern zum Erstgespräch, nachdem eine erste Anmeldung nicht zu einer Begleitung der Familie geführt hat. Der Vater hatte damals den Ersttermin bei einer Kollegin von mir wieder abgesagt mit der Begründung, dass sie nicht an die Beratungsstelle kommen möchten, weil sie sich vor dem Coronavirus schützen wollten. Nachdem das Kinderspital das älteste Kind erneut beim ZFF angemeldet hat, kontaktiere ich den Vater und mache mit ihm einen Ersttermin ab. Die Eltern kommen gemeinsam mit ihren beiden Buben. Der ältere ist sehr ruhig und nimmt mit mir nicht Kontakt auf. Sein Spielverhalten scheint nicht altersentsprechend zu sein. Der Vater erzählt mir, dass er seit etwa zehn Jahren in der Schweiz lebt. Später sei die Frau nachgekommen. Beide Elternteile kommen ursprünglich aus Afghanistan. Sie berichten, dass die Mutter für die Kinder schaut, der Vater arbeitet zu hundert Prozent als Küchenangestellter in einem Altersheim. Der Lohn reicht knapp aus, um den Lebensunterhalt der vierköpfigen Familie zu decken.

Die Eltern möchten gerne Unterstützung bekommen im Suchen einer Spielgruppe. Sie sind auch darauf angewiesen, dass die Kosten von Dritten übernommen werden. Das Anliegen der Fachpersonen vom Spital, auf der Anmeldung aufgeschrieben, ist hingegen, dass das älteste Kind der Familie heilpädagogische Frühförderung bekommt.

Die Kommunikation läuft über den Vater. Er tauscht sich mit mir aus, bespricht es mit seiner Frau, und gibt mir danach eine Rückmeldung. Im Erstgespräch kann ich mit den

Eltern abmachen, dass ich ihnen bei der Suche und Finanzierung einer Spielgruppe behilflich bin und dass der Bedarf an Frühförderung für ihren erstgeborenen Sohn mittels einer entwicklungspsychologischen Testung abgeklärt wird.

Im Verlaufe der Beratung zeigt sich, dass die sozioökonomische Situation der Familie und die Integration ihrer Kinder in familienergänzende Strukturen das Hauptanliegen der Eltern sind. Ich kläre für beide Kinder wiederholt geeignete Angebote wie Spielgruppen und Kindertagesstätten ab und schreibe Stiftungen und andere Quellen an. Gegenüber dem Besuch der Frühförderung ihres ältesten Kindes bleiben die Eltern aus verschiedenen Gründen ambivalent eingestellt, sind aber bereit das Angebot weiter wahrzunehmen und mit der Heilpädagogin zusammenzuarbeiten.

8.3. Erfragen und Verbinden

Zirkuläre Fragen

Eine sehr wirksame Intervention ist im Systemischen das zirkuläre Fragen:

In dem die Perspektive gewechselt wird – die Klientin und der Klient werden nicht nach ihren eigenen Einstellungen, etc. befragt, sondern nach denen anderer Personen aus ihrem Umfeld – eröffnen sich zwischen dem Beratenden- und Klientensystem neue Sichtweisen und der Handlungsspielraum wird erweitert (Hancken, 2020, S. 77).

Bereits in einem Erstgespräch können gezielt zirkuläre Fragen eingebaut werden. Im Interkulturellen bietet sich das bezüglich (kulturellen) Unterschieden und dem Migrationskontext an.

Durch das zirkuläre Fragen können folglich auch nicht anwesende Familienmitglieder in die Beratung «hereingeholt» und nach ihrer Rolle und Meinung zu den erwähnten Themen befragt werden (Tsirigotis, 2011, S. 553 -554).

Hier einige Beispielfragen: «*Angenommen ich wäre in ihrem Heimatdorf, wie würde es mir dort ergehen?*» (Tafel, 2022), «*Was werden später ihre Kinder erzählen, wie es ihnen am Anfang im neuen Land gegangen ist?*» (Hegemann & Oestereich, 2018, S. 77) oder «*Zu wem würden sie in ihrem Heimatland gehen und wie würde er ihr Problem beschreiben?*» (von Schlippe et al., 2013, S. 113).

Im Anhang ist eine weitere Auswahl von Beispielsfragen aufgelistet, die aus dem Buch *«Multikulturelle Praxis: Ein Reiseführer für Beratung, Therapie und Supervision»* von von Schlippe et al. (2013) entnommen sind.

Umdeutung

Da wir davon ausgehen, dass es keine objektive Wirklichkeit gibt, sondern jeder seine eigene subjektive Ansicht hat, sind wir auch überzeugt, dass der Einzelne oder die Gruppe sie verändern kann.

Die Technik der Umdeutung (Reframing) ist in der Familienarbeit eine wichtige Intervention, um Dinge anders zu sehen oder in einem anderen Licht zu betrachten. Zum Beispiel, in dem eine Problemsicht vom Individuum auf das ganze System erweitert oder etwas, das negativ wahrgenommen wird, anders betrachtet, plötzlich zu etwas Positivem wird (Willemse & von Ameln, 2018, S. 182).

In der Arbeit mit eingewanderten Familien und bezüglich dem Erstkontakt erachte ich es als sehr wichtig, die Erfahrungen aus dem Heimatland, der Reise oder Flucht, im neuen Land nicht nur aus der Perspektive des Leids und der Probleme zu sehen, sondern auch aus der Perspektive, etwas geschafft oder gar gewonnen zu haben. Damit kann einer Begebenheit einen anderen Sinn gegeben werden und die Bedeutung der Geschichte kann sich verändern.

Nach von Schlippe et al. geht es im Reframing um die Dinge, die zum Teil unter der erzählten Geschichte liegen. Nach ihnen ist es eine Vorgehensweise, die den Blick auf Chancen und Möglichkeiten des einzelnen Menschen richtet (2013, S. 112 – 113). In Bezug auf die Geschichten von eingewanderten Familien handelt es sich für Oesterreich & Hegemann um Lebenserzählungen, in denen es um Erfahrungen von Verlusten, zum Beispiel von Heimat und Familie, geht, aber auch um positive Erlebnisse in der neuen Lebenssituation (2010, S. 322).

Genogramm und Netzwerkkarte

Wie bereits erwähnt gehören Fragen wie *«Wer gehört alles noch zu ihnen?»* zum Standardfragekatalog bei einem Erstgespräch.

Diesen Fragen können sehr gut mit einem Genogramm nachgegangen werden (vgl. Kapitel 5). Es ermöglicht der Familie, sich an wichtige Personen aus ihrem Heimatland

zu erinnern, und das Gefühl zu bekommen, trotz Verlust und Abwesenheit von nahe-
stehenden Menschen, nicht alleine zu sein.

Das Genogramm kann erweitert werden mit Bezugspersonen aus dem neuen Land
und es kann dazu dienen, Fragen nach den Beziehungen innerhalb der Familie und zu
den Ressourcen zu stellen (Oestereich, 2004, S. 171). Es hat auch den Vorteil, dass
es wenig Sprache braucht und durch das Visualisieren der «Beziehungen untereinan-
der» schnell Zusammenhänge erkennbar werden (von Schlippe et al., 2013, S. 107).

Zu erwähnen sind auch noch einmal die sogenannte Netzwerkanalyse und die Netz-
werkkarte (vgl. Kapitel. 5). Beides sind Instrumente, um fallbezogen das soziale Netz-
werk der Klientin und des Klienten in Erfahrung zu bringen, und in einem nächsten
Schritt das Netzwerk zu aktivieren und die wichtigsten Unterstützer ausfindig zu ma-
chen (Eimmermacher, 2004, S. 69 – 70).

Eine Netzwerkkarte kann ähnlich wie das Genogramm bereits im Erstgespräch zu-
sammen mit der Familie ausgefüllt werden, um die Lebenssituation im Gespräch zu
erkundigen. Es geht auch hier darum das soziale Netz der Familie zu erfassen.

Fragen wie «*Wer gehört zum Lebensumfeld des Kindes?*», «*Mit welchen Fachleuten
haben sie es zu tun?*» oder «*Welche finanzielle Leistungen bekommen sie?*» dienen
zur Erstellung dieser Karte (Sarimski et al., 2013, S. 51 -52).

*Fallbeispiel: Eine Mutter kommt mit ihren 3-jährigen Zwillingkindern zum Erstge-
spräch. Die Anmeldung erfolgte auf Druck der Kita, in der die drei Buben der Familie
betreut werden. Die Kita-Leitung wirft den Eltern unkooperatives Verhalten vor im Zu-
sammenhang mit «Regelverstößen» der Buben auf der Gruppe. Die Eltern, sie aus
Italien, er aus Syrien, haben drei gemeinsame Kinder. Der Vater hat ein viertes Kind,
das im Heimatland bei seiner Mutter lebt. Er führt ein Coiffeur-Laden. Sie hat zwei ver-
schiedene Stellen inne. Aufgrund der Berufstätigkeit beider Eltern sind sie auf die
Betreuung ihrer Kinder in der Kita angewiesen. Ein familiäres Netz haben beide nicht in
der Schweiz. Die Mutter erzählt von ihrer Schwester und Mutter, die in Italien leben und
die sie mindestens einmal im Jahr besucht.*

*Im Erstgespräch mache ich der Mutter den Vorschlag ein Genogramm zu erstellen, um
in kurzer Zeit die Beziehungen innerfamiliär zu erfassen. Ich versuche zudem unter-
stützende Personen der Familie herauszufinden. Zum Beispiel erfahre ich, dass die*

Nachbarin regelmässig ihre drei Buben betreut und die Mutter den ältesten Sohn für die Italienischschule in ihrer «Community» angemeldet hat.

Auch kommt im Erstgespräch heraus, dass die Eltern die Situation ihrer Kinder in der Kita anders wahrnehmen, als es die Betreuerinnen machen. Und es wird offenkundig, dass die Eltern bereits viel unternommen und erreicht haben, um ihren Alltag mit drei kleinen Kindern selbständig zu meistern und finanziell unabhängig zu sein. Es wird aber auch deutlich, dass sie, abgesehen von der Nachbarin, kein grosses soziales Netz haben.

Ein gemeinsames Gespräch in der Kita, kurz nach dem Erstgespräch mit der Familie, führt zu einer Entspannung in der Zusammenarbeit zwischen Betreuerinnen und Eltern und andere Themen betreffend Kinderalltag und Alltagsgestaltung können besprochen werden.

8.4. Zusammenfassung und Fazit

In diesem Kapitel werden zuerst Regeln für das Erstgespräch beschrieben und verschiedene Frage- und Interventionsmöglichkeiten besprochen, die für den Erstkontakt sowie die Zusammenarbeit hilfreich sind.

Die Akzeptanz der Gesprächspartnerin und des Gesprächspartners ohne Vorbehalte gegenüber der Person, das Interesse für die Lebensgeschichten und die ehrliche und wertschätzende Kommunikation scheinen ein Schlüssel zur Vertrauensbildung zu sein. Besonderes Augenmerk braucht es für Gespräche, und insbesondere bei einem ersten Kontakt, die mit einer Dolmetscherin und Dolmetscher gemeinsam geführt werden. Es werden wichtige Punkte aufgeführt, die für die Verständigung in der Dreier-Zusammensetzung wichtig sind.

Anhand vom Widerstand und der Orientierung an den Ressourcen in der Beratung wird deutlich gemacht, dass die Stärkung des Gegenübers und das Erleben von Selbstwirksamkeit und –motivation ganz wichtige Antriebe sind, um (wieder) selber ins Handeln zu kommen und die eigene Situation anders zu sehen und/oder sie zu verändern.

Das finde ich besonders bedeutsam, wenn wir uns noch einmal vor Auge führen, dass eingewanderten Familien einerseits «Fremd-Sein» erleben im neuen Land und andererseits belastet und benachteiligt sind durch ihre soziale und ökonomische Realität.

Mittels dem Joining und der Auftragsklärung wird gezeigt, wie wichtig es ist, sich Zeit zu nehmen, die Lebenswirklichkeit des Gegenübers zu erkundigen und gezielt Fragen

zum persönlichen Erleben und im Kontext der Migration zu stellen. Die Techniken des zirkulären Fragens und des Reframings und der Darstellungen durch das Genogramm oder die Netzwerkkarte verdeutlichen, wie hilfreich diese (systemischen) Interventionen für die erste Begegnung mit eingewanderten Familien sind, um in einen guten Kontakt zu kommen, der den Ratsuchenden schlussendlich auch nützlich ist.

9. Ergebnisse und Schlussfolgerungen

Was sind nun die Ergebnisse und welche Schlussfolgerungen ziehe ich?

Es ist das Gefühl der Fremdheit, die Zugehörigkeit zu einer Minderheitsgruppe, die Vielfältigkeit und Unterschiedlichkeit der heutigen Lebensweisen sowie die Belastungen durch sozioökonomische Risiken, die meiner Meinung nach das Besondere ausmachen im Erstkontakt mit eingewanderten Familien.

Wir wissen, dass jeder Mensch Gefühle wie Fremd- und Anders-Sein in sich trägt. Ebenso wie Sich-Zugehörig- und Sich-Gleich-Fühlen. In der Begegnung mit Menschen, die aus einem anderen Land kommen, eine andere Sprache sprechen und möglicherweise noch verschieden aussehen, tendieren wir dazu, die Regungen, die bei uns aufkommen, nach aussen zu richten und beim Gegenüber Zuschreibungen zu machen, die oft einseitig sind und zu fest vom Eigenen als dem «Normalen» ausgehen.

Ich verstehe das als etwas, das beid- und wechselseitig im Austausch stattfindet und wirkt. Es braucht also eine selbstkritische und –reflexive Einstellung zu den eigenen Gefühlen, Vorannahmen und Prägungen und das vorbehaltlose Anerkennen der anderen Person, ohne den Anspruch zu hegen, alles verstehen zu müssen.

Der Impuls muss dabei von der beratenden Person ausgehen und der Austausch darüber von ihr angeregt werden. Einerseits weil das Gegenüber Hilfe und Unterstützung aufgrund der anderen Rolle erwarten kann und andererseits, weil die Beraterin oder der Berater der Mehrheitsgruppe respektive dem repräsentierenden Staat angehört und somit der Machtverhältnisse bewusst sein sollte.

Menschen, die eingewandert sind, erleben nach wie vor oft, dass sie von der einheimischen Bevölkerung, auch aufgrund eines Missbehagens gegenüber «Fremden», diskriminiert und nicht anerkannt werden.

Das wiederum führt zu Ausgrenzung und zu persönlichen, sozialen und wirtschaftlichen Nachteilen (Fischer, 2019, S. 43).

Wobei die Unterscheidung von «einheimisch» und «zugewandert» eine eigentlich unzulässige Vereinfachung darstellt in einer mittlerweile sehr diversen Welt. Umso wichtiger ist es also, dass die Vielfältigkeit und Unterschiedlichkeit der Lebensweisen nicht zu stärkeren Benachteiligung von einzelnen Menschengruppen führen sollte, sondern vielmehr zu größerer Teilhabe.

Wie wir wissen, sind aber insbesondere an Frühförderstellen die Hindernisse immer noch hoch, damit Familien Vertrauen fassen und Hilfe in Anspruch nehmen, die sie eigentlich zu Gute hätten.

Gründe dafür sind wie ausgeführt vielfältig: Es sind die sprachlichen Erschwernisse, unterschiedliche Lebensweisen und –vorstellungen sowie soziale Benachteiligungen. Eimmermacher sagt etwa, dass Schwierigkeiten von eingewanderten Familien im Kontakt mit Beratungsstellen im neuen Land oft einseitig zu Lasten der Klienten verortet werden im Sinne von «*Sie sind uneinsichtig, befolgen die Ratschläge nicht, etc.*». Folge der vorschnellen Bewertung durch die Fachperson ist nicht selten der Abbruch der Beratung (2004, S. 65).

Damit es nicht soweit kommt, ist es meiner Meinung nach unabdingbar, die oben aufgeführten grundlegenden Überlegungen zum Erstkontakt mit Menschen mit ihren unterschiedlichen Hintergründen zu eigen zu machen. Wie wir wissen geht es speziell um die Menschen, und somit auch um eine beträchtliche Anzahl der eingewanderten Familien, die sich einer Minderheit zugehörig fühlen, von Ausgrenzung betroffen und sozio-ökonomischen Belastungen ausgesetzt sind.

Kähler spricht vom bewussten Umgang mit dem «Anderssein», der bei sich selber beginnt, und wichtig ist, um Zugang zum Persönlichen und Individuellen einer Person zu finden, die anders denkt und fühlt und zum Beispiel auch noch aus einem anderen Land kommt (2004, S 65).

Wir wissen, dass das Interkulturelle weit mehr als die Begegnung mit Jemandem aus einem anderen Land ist. Es umfasst die grundlegende Kunst, sich mit der Unterschiedlichkeit in einer persönlichen und reflexiven Art und Weise auseinander zu setzen.

Für mich ist das auch der Schlüssel für den Erstkontakt mit eingewanderten Familien. Es braucht meiner Meinung nach die gleiche Haltung und ähnliche Fähigkeiten wie bei anderen Familien auch, und speziell bei den Familien, die mehrfachbelastet und benachteiligt sind.

Die interkulturelle Kompetenz ist folglich auch nach Bolten die Fähigkeit individuelle, soziale und fachliche Teilkompetenzen auf interkulturelle Handlungskontexte anzuwenden (2007, S. 87).

Aus diesen Überlegungen heraus bietet sich für mich für den Erstkontakt mit eingewanderten Familien auch der systemische Ansatz gut an. Die wertschätzende Akzeptanz der Familie, das Einnehmen verschiedener Perspektiven und Sichtweisen, die Ressourcenorientierung und der Einbezug des familiären Umfelds fördern die Beziehung und stärken das Vertrauen in die Zusammenarbeit. Ohne das kommt kein Beratungsprozess in Gang. Das Ziel des Erstkontaktes muss also sein, dass die Eltern ihre «Geschichte» gut aufgehoben wissen und sich sicher und gestärkt fühlen.

In einer Auswertung von Erstgesprächen in der Babysprechstunde Osnabrück kam heraus, dass vor allem die gelingende Beziehung respektive die emotionale Anknüpfung zu einem positiven Beratungsverlauf führt, und weniger das Übermitteln von Expertenwissen und «Tipps». Die Annahme besteht, dass es zuerst eine gelingende Beziehung braucht im Sinne einer übergeordneten Stabilität, damit in der Folge fachliche Informationen von den Eltern angenommen werden (Kantrowitsch, 2008, S. 311-323).

Im Zentrum für Frühförderung gibt es seit einiger Zeit ein standardisiertes Aufnahmeverfahren von Familien, bei denen eine Mehrfachbelastung vermutet wird. Die meisten dieser Familien haben keine ursprünglich schweizerische Herkunft. Die Sozialarbeitenden bieten die Erstgespräche an, auch in enger Zusammenarbeit mit professionellen Dolmetscherinnen und Dolmetschern. Mit einem vorgefertigten Anamnesebogen werden die sozialen Themen, und auch Fragen zur Entwicklung des Kindes erfasst. Nach dem werden relativ rasch Massnahmen wie Entwicklungstestung oder Frühförderung eingeleitet.

Hier denke ich, und das zeigen auch meine Fallbeispiele, dass es sich lohnt im Sinne der Vertrauensbildung und dem Aufbau der Beratungsbeziehung, länger bei der «Geschichte» der Eltern und den Kindern zu bleiben.

Es wäre zu begrüssen, dass mehr offene Fragen gestellt werden, anstelle der Fragen aus dem Fragebogen, und damit mehr den Eltern überlassen würde, was sie beim ersten Kontakt erzählen möchten und welche Erwartungen und Anliegen sie an die Stelle haben. Damit würde noch stärker Verantwortung den Eltern für ihr eigenes Denken und Handeln übergeben werden.

In den letzten Jahren wurde zudem im Zentrum für Frühförderung mehr und mehr der persönlichen und sozioökonomischen Situation der Menschen Beachtung geschenkt. Sie geht mittlerweile fast gleichbedeutend einher mit dem Augenmerk auf das Wohlergehen und die Entwicklung des Kindes.

Das ist auch ein Verdienst vom Programm schrittweise, das seit wenigen Jahren zum festen Angebot des ZFF gehört. Erst in diesem Jahr ist auch noch das PAT hinzugekommen. Beide Programme bieten aufsuchende Familienarbeit an, die erwiesenermaßen dazu beiträgt, wie in dieser Arbeit beschrieben, mehrfachbelastete eingewanderte Familien besser zu erreichen und Zugang zu ihren Lebenswirklichkeiten zu finden.

Meiner Meinung nach wäre zu überlegen, diese gemeindenahen Angebote auszuweiten, in dem die obenerwähnten Erstgespräche durch die Sozialarbeit mobil angeboten werden. An Orten, an denen sich die Kinder und ihre Eltern aufhalten, zum Beispiel in einem Quartiertreffpunkt oder in einer Kindertagesstätte.

10.Literaturverzeichnis

- Abdallah-Steinkopff, Barbara. (2015). Kultursensible Elternberatung bei Flüchtlingsfamilien. In *Kultur und Migration 2015 – Wege zwischen Flucht und Gestaltung. Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung (3/2015)*, 109-117.
- Abplanalp, Esther, Cruceli, Salvatore, Disler, Stephanie, Pulver, Caroline & Zwilling, Michael. (2020). *Beraten in der Sozialen Arbeit: Eine Verortung zentraler Beratungsanforderungen*. Bern: Haupt Verlag.
- Bildungsdirektion Kanton Zürich. (2012). Strategie Frühe Förderung. Abgerufen von [www.bildungsdirektion.zh.ch/ frühe förderung](http://www.bildungsdirektion.zh.ch/fruehe_foerderung)
- Bolten, Jürgen. (2011). Unschärfe und Mehrwertigkeit: «Interkulturelle Kompetenz» vor dem Hintergrund eines offenen Kulturbegriffs. In Wilfried Dreyer & Ulrich Hössler (Hrsg.), *Perspektiven interkultureller Kompetenz (S. 55 – 70)*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Borke, Jörn & Keller, Heidi. (2012). Kultursensitive Beratung. In Manfred Cierpka (Hrsg.), *Frühe Kindheit 0 – 3 – Beratung und Psychotherapie für Eltern mit Säuglingen und Kleinkindern (S. 345 – 352)*. Berlin Heidelberg: Springer Verlag.
- Borke, Jörn & Schwentesius, Anja. (2019). Kultursensitive Frühpädagogik und Beratung von Familien mit Säuglingen und Kleinkindern. In Thomas Geisen, Carola Iller, Steffen Kleint & Freimut Schirmacher (Hrsg.), *Familienbildung in der Migrationsgesellschaft – Interdisziplinäre Praxisforschung (S. 111 – 128)*. Münster: Waxmann.
- Borke, Jörn, Schiller, Eva-Maria, Schöllhorn, Angelika & Kärtner, Joscha. (2015). *Kultur – Entwicklung – Beratung: Kultursensitive Therapie und Beratung für Familien mit Säuglingen und Kleinkindern*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Cierpka, Manfred. (2012). Die unterschiedlichen Ansätze in Beratung und Therapie. In Manfred Cierpka (Hrsg.), *Frühe Kindheit 0 – 3 Jahre: Beratung und Psychotherapie für Eltern mit Säuglingen und Kleinkindern (S. 399 – 413)*. Berlin Heidelberg: Springer Verlag.
- Demmer-Gaite, Eleonore & Friese, Paul. (2004). Interkulturelle Aufgaben in der Erziehungsberatung. In Radice von Wogau, Hanna Eimmermacher & Andrea Lanfranchi (Hrsg.), *Therapie und Beratung von Migranten (S. 190 - 204)*. Weinheim: Beltz Verlag.

- Eberding, Andrea. (2020). *Neue Autorität in multikulturellen Erziehungskontexten*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Eidgenössische Kommission für Migrationsfragen EKM. (2009). *Frühe Förderung – Forschung, Praxis und Politik im Bereich der Frühförderung: Bestandesaufnahme und Handlungsfelder*. Bern: BBL Bundespublikationen.
- Eimmermacher, Hanna, Lanfranchi, Andrea & von Wogau, Radice. (2004). Systemisch-interkulturelles Denken und Handeln. In Radice Von Wogau, Hanna Eimmermacher & Andrea Lanfranchi (Hrsg.). *Therapie und Beratung von Migranten* (S. 3 - 12). Weinheim: Beltz Verlag.
- Eimmermacher, Hanna. (2004). Netzwerkarbeit. In Radice Von Wogau, Hanna Eimmermacher & Andrea Lanfranchi (Hrsg.). *Therapie und Beratung von Migranten* (S. 65 - 91). Weinheim: Beltz Verlag.
- Fischer, Veronika. (2019). Leitlinien einer diversitätsbewussten Familienbildung im Kontext von Migration: Zur wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit migrationsbedingter Vielfalt in der Familienbildung. In Thomas Geisen, Carola Iller, Steffen Kleint & Freimut Schirmmacher (Hrsg.). *Familienbildung in der Migrationsgesellschaft – Interdisziplinäre Praxisforschung* (S. 33 – 52). Münster: Waxmann.
- Fischer, Veronika. (2011). Interkulturelle Kompetenz. In Veronika Fischer & Monika Springer (Hrsg.). *Handbuch Migration und Familie* (S. 334 – 358). Schwalbach: Wochenschau Verlag.
- Früchtel, Frank, Budde, Wolfgang, Cyprian, Gudrun. (2010). Sozialer Raum und Soziale Arbeit. Fieldbook: Methoden und Techniken. Wiesbaden: Springer VS.
- Gaitanides, Stefan. (2019). *Lebensweltorientierung der Sozialen Arbeit in der Migrationsgesellschaft. LebensWelt gGmbH Berlin, «Zwanzig Jahre 1999-2019»*, 106-115.
- Graef-Calliess, Iris Tatjana & Machleidt, Wielant. (2019). Kulturelle Kompetenz und Transkulturalität in der Psychotherapie mit traumatisierten Flüchtlingen. In Thomas Maier, Naser Morina, Matthis Schick & Ulrich Schnyder (Hrsg.). *Trauma – Flucht – Asyl* (S. 129 – 148). Bern: Hogrefe Verlag.
- Hancken, Sabrina Amanda. (2020). *Beziehungsgestaltung in der Sozialen Arbeit*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Hawellek, Christian & von Schlippe. (2008). «Good Enough»-Counseling: Familienberaterinnen und Familienberater in der Babysprechstunde Osnabrück und

- ihre Supervision. In Jörn Borke & Andreas Eickhorst (Hrsg.), *Systemische Entwicklungsberatung in der frühen Kindheit* (S. 109 – 121). Wien: Facultas Verlag.
- Hegemann, Thomas & Oestereich, Cornelia. (2018). *Einführung in die interkulturelle systemische Beratung und Therapie*. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
 - Hegemann, Thomas. (2004). Interkulturelle Kompetenz in Beratung und Therapie. In Radice Von Wogau, Hanna Eimmermacher & Andrea Lanfranchi (Hrsg.). *Therapie und Beratung von Migranten* (S. 79 - 91). Weinheim: Beltz Verlag.
 - Hegemann, Thomas. (2001). Transkulturelle Kommunikation und Beratung: Die Kompetenz über kulturelle Grenzen hinweg zu kommunizieren. In Thomas Hegemann & Ramazan Salman (Hrsg.). *Transkulturelle Psychiatrie: Konzepte für die Arbeit mit Menschen aus anderen Kulturen* (S. 116 – 129). Bonn: Psychiatrie Verlag.
 - Hoffman, Edwin. (2015). *Interkulturelle Gesprächsführung: Theorie und Praxis des TOPOI-Modells*. Wiesbaden: Springer VS.
 - Institut für Schule und Heterogenität. (2012). *Integrationsförderung im Frühbereich*. Luzern: Pädagogische Hochschule Zentralschweiz.
 - Kähler, Harro Dietrich. (2001). *Erstgespräche in der sozialen Einzelhilfe* (4. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag. (Original 1991)
 - Kärtner, Joscha & Keller, Heidi (2011). Zur Diversität von Erziehungsvorstellungen. *nifbe Niedersächsisches Institut für frühkindliche Bildung und Entwicklung*, 1 – 13.
 - Kalpaka, Anita. (2004). Über den Umgang mit «Kultur» in der Beratung, In Radice von Wogau, Hanna Eimmermacher & Andrea Lanfranchi (Hrsg.). *Therapie und Beratung von Migranten* (S. 31 - 44). Weinheim: Beltz Verlag.
 - Kantrowitsch, Verena. (2008). Der Beratungsbeginn: Analyse von Erstgesprächen. In Jörn Borke & Andreas Eickhorst (Hrsg.), *Systemische Entwicklungsberatung in der frühen Kindheit* (S. 311 – 327). Wien: Facultas Verlag.
 - Kappus, Elke-N. (2012). Die Modellvorhaben «Integrationsförderung im Frühbereich». In Alois Buchholzer (Hrsg.). *Integrationsförderung im Frühbereich: Kleinkinder 0-4 Jahre, Eltern, Fach- und Bezugspersonen, Förderung der Integration von Ausländerinnen und Ausländern, Schwerpunktprogramm 2008-2011*. Institut für Schule und Heterogenität Pädagogische Hochschule Zentralschweiz, Luzern, 17 – 22.
 - Krause, Matthias Paul. (2009). *Elterngespräche Schritt für Schritt: Praxishandbuch für Kindergarten und Frühförderung*. München: Ernst Reinhardt Verlag.

- Lanfranchi, Andrea. (2015). *Umgang mit Widerstand bei Migrationseletern in der Frühförderung. Schweizerische Zeitschrift für Heilpädagogik*, Jg. 21, 5-6, 21 – 27.
- Lanfranchi, Andrea & Neuhauser, Alex. (2011). *ZEPPELIN 0–3 – Förderung ab Geburt mit »PAT – Mit Eltern lernen«*. Abgerufen von <https://www.researchgate.net/publication>
- Mecheril, Paul. (2004). *Einführung in die Migrationspädagogik*. Weinheim: Beltz-Verlag.
- Mecheril, Paul. (2004). Paradigmen einer pädagogischen Handlungsform. In Norbert Cyrus & Andreas Treichler (Hrsg.). *Soziale Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft: Grundlinien, Konzepte, Handlungsfelder, Methoden, Beratung in der Migrationsgesellschaft* (S. 371 - 387). Frankfurt a.M.: Brandes & Apsel.
- Menne, Klaus. (2010). *Der stumme Skandal der Erziehungsberatung*. Abgerufen von <https://www.researchgate.net/publication>
- Miller, William R. & Rollnick, Stephen. (2009). *Motivierende Gesprächsführung*. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Moosmüller, Alois. (2020). Interkulturelle Kompetenz: kritische Perspektiven. Einführung. In Alois Moosmüller (Hrsg.). *Interkulturelle Kompetenz: Kritische Perspektiven* (S. 7 – 16). Münster: Waxmann.
- Morina, Naser. (2019). Sprache und Dolmetschen. In Thomas Maier, Naser Morina, Matthis Schick & Ulrich Schnyder (Hrsg.). *Trauma – Flucht – Asyl* (S. 109 – 128). Bern: Hogrefe Verlag.
- Oestereich & Hegemann. (2010). *Interkulturelle Systemische Therapie und Beratung. Aus der Praxis*, 11. Jahrgang, 319 – 325.
- Pavovic, Gari. (2001). Erziehungsberatung mit Migrantenfamilien. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 50 4, 252 – 264.
- Pirmoradi, Saied. (2012). *Interkulturelle Familientherapie und –beratung: Eine systemische Perspektive*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Rathje, Stefanie. (2006). *Interkulturelle Kompetenz – Zustand und Zukunft eines umstrittenen Konzepts. Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht*, 11: 3, 1 - 21.
- Sadownik, Barbara. (2008). *Interkulturalität und das Konzept der interkulturellen Kompetenz. Studia Germanica Gendanensia*, 17, 354 – 374.

- Salman, Ramazan. (2001). Sprach- und Kulturvermittlung: Konzepte und Methoden der Arbeit mit Dolmetschern in therapeutischen Prozessen. In Thomas Hegemann & Ramazan Salman (Hrsg.). *Transkulturelle Psychiatrie: Konzepte für die Arbeit mit Menschen aus anderen Kulturen* (S. 169 – 190). Bonn: Psychiatrie Verlag.
- Sarimski, Klaus. (2017). *Handbuch interdisziplinäre Frühförderung*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Sarimski, Klaus, Hintermair, Manfred & Lang, Markus. (2013). *Familienorientierte Frühförderung von Kindern mit Behinderung*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Schäfter, Cornelia. (2010). *Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit: Eine theoretische und empirische Annäherung*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaft.
- Schöllhorn, Angelika, Borke, Jörn, Schiller, Eva-Maria & Kärtner, Joscha. (2016). *Beratung mit Familien aus unterschiedlichen kulturellen Kontexten: Ein Praxismodell zur kultursensitiven Beratung für Familien mit Säuglingen und Kleinkindern*. *Familiendynamik*, 41. Jahrgang, Heft 4, 284 – 292.
- Schröer, Hubertus. (2011). Interkulturelle Orientierung und Diversity-Ansätze. In Veronika Fischer & Monika Springer (Hrsg.). *Handbuch Migration und Familie* (S. 307 – 322). Schwalbach: Wochenschau Verlag.
- Schubert, Franz-Christian, Rohr, Dirk & Zwicker-Pelzer, Renate. (2019). *Beratung: Grundlagen – Konzepte – Anwendungsfelder*. Wiesbaden: Springer Verlag.
- Schweitzer, Jochen, Schliessler, Clara, Kohl, Rupert Maria, Nikendei, Christoph & Ditzen, Beate. (2019). *Systemische Notfallberatung mit geflüchteten Familien in einer Erstregistrierungsstelle*. *Familiendynamik*, 44. Jhg, Heft 2, 144 – 154.
- Schweizerische UNESCO-Kommission. (2019). *Für eine Politik der frühen Kindheit: Eine Investition in die Zukunft*. Bern: Schweizerische UNESCO-Kommission.
- Soyer, Jürgen. (2019). Soziale Arbeit mit Asylsuchenden und Flüchtlingen. In Thomas Maier, Naser Morina, Matthis Schick & Ulrich Schnyder (Hrsg.). *Trauma – Flucht – Asyl* (S. 247 – 264). Bern: Hogrefe Verlag.
- Tafel, Gerlinde. (2022). *Fragen im Kontext Migration*. Berner Fachhochschule Soziale Arbeit.

- Thiersch, Hans. (1992). *Lebensweltorientierte Soziale Arbeit: Aufgaben der Praxis im sozialen Wandel*. Weinheim: Juventa.
- Tsirigotis, Cornelia. (2005). *Lösungsorientierte Elternarbeit mit interkulturellen Herausforderungen*. *Hörpäd*, 6/2005, 240 – 250.
- Von Schlippe, Arist & Schweitzer Jochen. (2019). *Gewusst wie, gewusst warum: Die Logik systemischer Interventionen*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Von Schlippe, Arist, El Hachimi, Mohammed & Jürgens, Gesa. (2013). *Multikulturelle systemische Praxis: Ein Reiseführer für Beratung, Therapie und Supervision* (4. Aufl.). Heidelberg: Carl-Auer.
- Von Schlippe, Arist & Schweitzer, Jochen. (1997). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung* (4. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Widulle, Wolfgang. (2011). *Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Gestaltungshilfen*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Willemse, Joop & von Ameln, Franko. (2018). *Theorie und Praxis des systemischen Ansatzes: Die Systemtheorie Watzlawicks und Luhmanns verständlich erklärt*. Berlin Heidelberg: Springer Verlag.

Anhang

Aus «*Multikulturelle Praxis: Ein Reiseführer für Beratung, Therapie und Supervision*» von von Schlippe, Aris, El Hachimi, Mohammed & Jürgens, Gesa. (2013). S. 114.

- Wer traf die Entscheidung zur Migration? Unter welchen wirtschaftlichen, politischen, familiären Umständen? Wer war am ehesten einverstanden mit der Entscheidung, wer am wenigsten? Welche anderen Optionen hätten bestanden? Wie sehen etwa die Großeltern diese Entscheidung? (Oesterreich 1998).
- Was würde aus der Sicht der verschiedenen Personen in der Großfamilie eine gelungene Migration bedeuten?
- Gesetzt den Fall, es wären „gute Geister“ mit Ihnen in die Emigration gegangen, welche wären dies? Wer wäre es, der sie Ihnen – bewusst oder unbewusst – mitgegeben hat, und was könnte ihr Sinn hier sein?
- Was haben Sie von wem in Ihrem Herzen mitgenommen, das Ihnen Kraft gibt (auch wenn der Betreffende vielleicht nicht mehr lebt)? Was würde er oder sie sagen, wenn er jetzt hier wäre bzw. wenn Sie ihm Ihre Stimme leihen würden?
- Angenommen, Sie wären hier in Ihrem Heimatland – wie würden Sie dann das Problem beschreiben? Würden die gleichen Probleme eine andere Bedeutung haben? Wer in Ihrer Familie oder Nachbarschaft würde das Problem wie erklären, Ihnen welche Vorschläge zur Lösung machen?
- Wer im weiteren Familienkreise könnte am ehesten das „progressive“ Familienmitglied verstehen, wem ist er bzw. sie vielleicht am ehesten verbunden? Wer könnte das traditionelle Familienmitglied eher verstehen? Was würde verloren gehen, wenn eine der beiden Seiten in der Familie verschwinden würde, z. B. weil sich die andere durchsetzt? (Daran kann sich ein Reframing der Lösung der Familie anschließen, die es schafft, sich einerseits den Herausforderungen dieser kulturellen Spannungssituation zu stellen, andererseits aber auch die Verbindung zur Heimat und zu ihren Werten zu bewahren).
- Angenommen, ich wäre mit *meiner* Familie in *Ihrem* türkischen Heimatdorf. Wie würde es meiner Familie dort ergehen? Von wem würde ich am ehesten Unterstützung bekommen? (Schwabe u. Palmowski 1999).
- Wer schätzt hier in diesem Lande, was Sie bis jetzt geschafft haben, wer unterschätzt es eher?