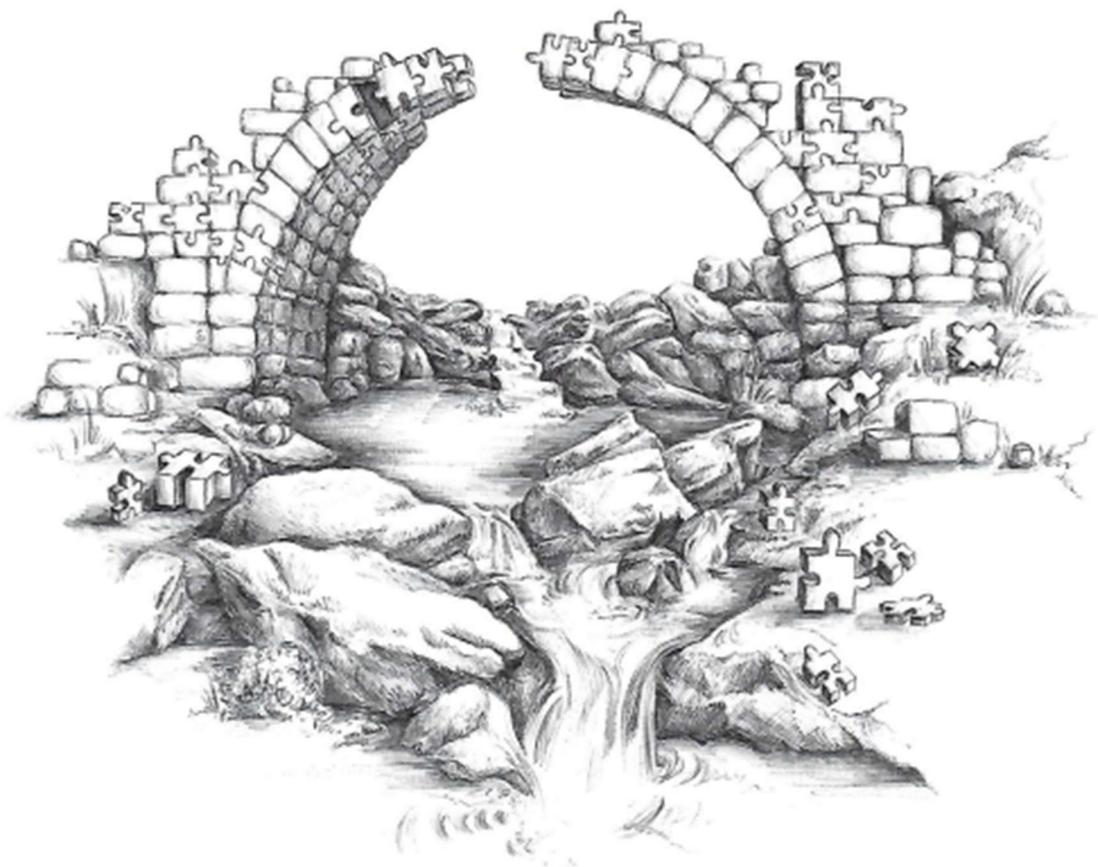


# «Interkulturelle Vermittlung – der Weg zur gelingenderen Kooperation?»

Das Potenzial des interkulturellen Vermittelns für die  
kindesschutzrechtliche Mandatsführung



**Titel:** «Interkulturelle Vermittlung – der Weg zur gelingenderen Kooperation?»  
Das Potenzial des interkulturellen Vermittelns für die kindesschutzrechtliche  
Mandatsführung

**Verfasserin:** Jana Schmidli

**Studienbeginn:** Frühlingssemester 2022

**Master of Science in Sozialer Arbeit:** Bern | Luzern | St. Gallen

**Fachbegleitung:** Prof. Dr. Nadia Baghdadi

**Ort, Abgabedatum:** St. Gallen, 8. Januar 2025

## Abstract

Bei einer Kindeswohlgefährdung ist die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) gesetzlich verpflichtet, mit Schutzmassnahmen, beispielsweise Beistandschaften, einzugreifen. Deren Erfolg hängt von der Kooperation der Eltern und der Beistandspersonen ab. Diese setzt voraus, dass die Eltern die Massnahme und deren Zweck nachvollziehen können und mittragen. Jedoch allein die Tatsache, dass die Kindesschutzmassnahmen angeordnet werden, erschwert die Zusammenarbeit. Im interkulturellen Kontext stellen die sprachliche Verständigung und die Akzeptanz der Massnahmen eine zusätzliche Herausforderung für die Kooperation dar. Dies ist deshalb relevant, da die Schweiz ein durch Migration geprägtes Land ist, in dem mehr als die Hälfte aller Kinder mindestens einen eingewanderten Elternteil hat.

Wie dieser doppelten Herausforderung begegnet werden kann, ist in der Schweiz noch nicht erforscht. Die vorliegende Master-Thesis greift daher dieses Thema auf und untersucht das Potential des interkulturellen Vermittelns für die kindesschutzrechtliche Mandatsführung, um zu eruieren inwiefern interkulturelle Vermittlung die Nachvollziehbarkeit der Massnahmen und somit die Kooperation verbessern kann. Aufbauend auf einer theoretischen Auseinandersetzung wird die Perspektive von fünf interkulturellen Vermittlungspersonen eingeholt. Um ihre Wahrnehmung und Deutung rekonstruieren zu können, wurde hierfür ein qualitativer Forschungszugang gewählt: Es wurden qualitative Expert:inneninterviews geführt, die mit einer Inhaltsanalyse nach Kuckarts und Rädiger untersucht und ausgewertet wurden. Die Ergebnisse zeigen, dass interkulturelle Vermittlung bei der Aufklärung und Erklärung von Rollen, Verantwortung und Zielen unterstützt. Beistandspersonen werden entlastet und bei den Eltern können Ängste und Widerstand abgebaut werden. Dadurch wird eine Vertrauensbasis geschaffen, die wiederum eine wichtige Voraussetzung für die Kooperation darstellt. Darüber hinaus liefern die Ergebnisse weitere wertvolle Informationen über die Voraussetzungen für eine gelingende Kooperation. Zu diesen Voraussetzungen gehört etwa die interkulturelle Kompetenz, eine der zwingenden Komponenten des beruflichen Profils von Beistandspersonen. Nur wenn diese gegeben ist, können sich Institutionen in den Prozess der interkulturellen Öffnung begeben. Dieser wird als ein bewusst gestalteter Lern- und Veränderungsprozess verstanden, der die Bereitschaft erfordert, sich mit der Thematik des interkulturellen Zusammenlebens zu befassen, und ressourcenreiche Brücken baut. Das interkulturelle Vermitteln erweist sich als wertvolle Stütze dieses Prozesses.

## Vorwort

*«Gute soziale oder pädagogische Arbeit ist interkulturell oder sie ist nicht professionell!»  
(Handschuck & Schröer, 2013, S. 29)*

Ich beschäftige mich seit vielen Jahren mit den Themen Kinderschutz, Migration und gesellschaftliche Vielfalt. Als Sozialarbeiterin bin ich im zivilrechtlichen Kinderschutz tätig und setze ich mich für die weitere Professionalisierung dieses Berufsfeldes ein. Dieses Interesse widerspiegelt sich in allen von mir verfassten schriftlichen Arbeiten, wie beispielsweise in der Bachelorarbeit, die sich mit Vorurteilen gegenüber Menschen mit Migrationshintergrund befasst. Vor diesem Hintergrund bin ich mit dem klaren Ziel in das Masterstudium in Sozialer Arbeit gestartet, meine Master-Thesis der weiteren Auseinandersetzung mit diesen Themenbereichen zu widmen. Als ich dann im Herbstsemester 2023 das Modul «Wandel – Zusammenarbeit – Transdisziplinäre Kooperation und Organisation», absolvierte, wurde eine Studie von Cottier et al. thematisiert. Sie zeigt auf, dass die Zusammenarbeit zwischen Eltern und Fachpersonen im Kinderschutz oft aufgrund von Ängsten, aber auch wegen Nicht-Verstehens erschwert wird (Cottier et al., 2023). Diese Erkenntnisse korrespondieren mit meinen Erfahrungen aus der Praxis. Obschon zu beachten ist, dass Migration im Kinderschutz nicht automatisch eine besondere Risikokategorie darstellt, zeigen sich im interkulturellen Kontext zusätzliche kultur- und migrationsspezifische Herausforderungen. Deshalb ist es wichtig herauszufinden, wie Familien am besten erreicht und angesprochen und wie Kooperation und Verständigungsprozesse erleichtert werden könnten, ohne einseitig auf die Dimensionen Kultur und Migration zu fokussieren (Paz Martínez, 2022, S. 151–155). Anhand dieser Erkenntnisse konkretisierte sich mein Forschungsinteresse, mich in meiner Master-Thesis einem möglichen Ansatz zur Abhilfe der genannten Herausforderungen zu widmen, und zwar dem Einsatz des interkulturellen Vermittelns in der kinderschutzrechtlichen Mandatsführung.

Jana Schmidli, Busswil, im Januar 2025

## Danksagung

Diese Arbeit entstand mit Unterstützung vieler engagierter und kompetenter Menschen. Als erstes möchte ich meinen Interviewpartner:innen für ihre Mitarbeit und ihr Vertrauen danken. Die Erarbeitung dieser Master-Thesis war nur dank ihnen möglich, ihre Begeisterung für das Thema meiner Forschung verpflichtete und motivierte zugleich. Ebenso herzlich danke ich Prof. Dr. Christiane Hohenstein, welche die Arbeit mit ihrer Fachstimme aus der Wissenschaft bereicherte.

Ein besonderer Dank gilt meiner Fachbegleitung, Prof. Dr. Nadia Baghdadi. Im vergangenen Jahr ist die Entstehung meiner Master-Thesis insbesondere dank ihren wertvollen Inputs und kritischen Rückmeldungen zu einer wunderbaren und lehrreichen Reise geworden.

Nicht zuletzt möchte ich meinen herzlichen Dank meiner Familie aussprechen, die mich während der Erarbeitung der Master-Thesis unterstützt und mir Mut zugesprochen hat. Insbesondere Daniel, Julia und Sophia.

## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	1
2	Aktueller Stand der Forschung .....	5
2.1	Kindesschutz in der Migrationsgesellschaft .....	5
2.2	Elterliche Kooperation in der Mandatsführung .....	6
2.3	Verständigung im interkulturellen Kontext: Einsatz der Übersetzungs- und Vermittlungsarbeit im öffentlichen Dienst .....	7
2.4	Resümee .....	9
3	Forschungskontext .....	9
3.1	Zivilrechtlicher Kindesschutz in der Schweiz .....	10
3.2	Kindeswohl, Kindeswille und Kindeswohlgefährdung .....	11
3.3	Massnahmen des zivilrechtlichen Kindesschutzes und Mandatsführung .....	12
3.4	Institutioneller Umgang mit Vielfalt und Vielsprachigkeit in der Schweiz .....	15
3.5	Resümee .....	17
4	Zentrale Begrifflichkeiten und theoretische Bezüge .....	17
4.1	Kultur .....	17
4.1.1	Dimensionen der Kultur .....	19
4.1.2	Interkulturalität .....	21
4.1.3	Akkulturation .....	23
4.1.4	Exkurs zur Fremdheit: Kritische Auseinandersetzung mit rassistischen Denkmustern .....	26
4.2	Wert- und Verhaltensvorstellungen .....	27
4.2.1	Potenzielle Spannungsfelder in der Beratung im interkulturellen Kontext .....	28
4.2.2	Kontextspezifische Herausforderungen für Kinder und Jugendliche .....	30
4.3	Kultur- und migrationssensible Beratung .....	31
4.3.1	Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz .....	33
4.3.2	Sprach- und Kulturmittlung .....	35
4.4	Resümee .....	37
5	Methodische Vorgehensweise .....	38
5.1	Forschungsmethode und Forschungsziel .....	38
5.2	Sampling und Sample .....	39
5.3	Erhebungsverfahren .....	42
5.4	Auswertungsverfahren .....	44
5.5	Reflexion des Forschungsprozesses .....	47
6	Darstellung und Einordnung der Ergebnisse .....	49
7	Beantwortung der Fragestellung und Schlussfolgerungen für die Praxis der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung .....	66
7.1	Auf- und Erklärung bei (zwangs)kontextbezogenen Herausforderungen .....	66

7.2	Möglichkeit, sich in der Erstsprache auszudrücken und zu verständigen.....	68
7.3	Brückenbau in migrationsspezifischen Situationen .....	69
7.4	Förderung des gegenseitigen Verständnisses in der Mandatsführung.....	70
7.5	Brückenbau bei (hypothetisch) kulturell bedingten Norm- und Wertdifferenzen .....	71
7.6	Förderung des Vertrauens als Schlüssel zur Kooperation .....	73
7.7	Grenzen von interkultureller Vermittlung.....	74
7.8	Weitere Handlungsempfehlungen für die Praxis der Sozialen Arbeit und der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung .....	75
8	Limitationen.....	76
9	Würdigung der Arbeit und Schlussbetrachtung.....	78
	Literaturverzeichnis .....	80
	Abbildungs- und Tabellenverzeichnis.....	88
	Anhangsverzeichnis .....	89
	Anhang 1: Massnahmen des zivilrechtlichen Kindesschutzes.....	89
	Anhang 2: Leitfaden.....	90
	Anhang 3: Transkriptionsregeln .....	94
	Anhang 4: Kategoriensystem .....	95
	Anhang 5: Vertiefende Einzelfallanalyse .....	96
	Eigenständigkeitserklärung .....	99

# 1 Einleitung

## **Ausgangslage und Problemstellung**

Wird eine Kindeswohlgefährdung vermutet oder festgestellt und der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) gemeldet, ist diese verpflichtet, die Meldung abzuklären. Bestätigt sich die Gefährdung des Kindeswohls, muss die KESB von Gesetzes wegen unterstützen bzw. mit konkreten Schutzmassnahmen eingreifen. Zu solchen Kindesschutzmassnahmen gehören u.a. die Beistandschaften. Die Beistandspersonen werden von der KESB mit der Umsetzung der Kindesschutzmassnahmen mandatiert. Diese soll wenn immer möglich in Zusammenarbeit mit den Eltern<sup>1</sup> geschehen (KESB, 2024). Die Beistandspersonen müssen im Verlauf der Mandatsführung immer wieder die Kindeswohlgefährdung einschätzen, bzw. die Wirksamkeit der Massnahmen zu deren Abhilfe. Die Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutz (KOKES) sowie die Praxiserfahrung bestätigen, dass der Erfolg von Kindesschutzmassnahmen von einer gelingenden Kooperation mit den Eltern abhängt (KOKES, 2017, S. 93). Diese wiederum setzt voraus, dass die Eltern die Massnahme und deren Zweck nachvollziehen können und diese mittragen. Im interkulturellen Kontext unterliegt die gelingende Kooperation einer doppelten Herausforderung.

Erstens erfolgt die Umsetzung der Massnahmen, wie beschrieben, in einer rechtlichen Rahmung. Der sogenannte «Zwangskontext» bedeutet, dass die Eltern verpflichtet sind, die Unterstützung anzunehmen (KOKES, 2017, S. 123). Die Kooperation ist von asymmetrischer Kommunikation zwischen Beratungspersonen und Ratsuchenden gekennzeichnet (Auernheimer, 2013, S. 50–52). Cottier et al. (2023) zeigen in ihrer Studie auf, dass die kindesschutzrechtlichen Interventionen von den Familien oft als bedrohlich und einschneidend erlebt werden. Ängste und Befürchtungen führen oft zu Missverständnissen zwischen Eltern und Fachpersonen (S. 4-6).

Zweitens zeigt sich in der Praxis, dass im interkulturellen Kontext Verständigung und Akzeptanz zu zusätzlichen Schwierigkeiten führen können. Die Schweiz ist eine durch die Migration geprägte Gesellschaft: Mehr als die Hälfte der 0- bis 14-jährigen Kinder wachsen in einer Familie auf, in der mindestens ein Elternteil eingewandert ist (Mateos, 2022, S. 9). Auch die TransKom-Studie bestätigt, dass es im Sozialbereich zu interkulturellen Missverständnissen kommt (TransKom, 2007, S. 11). So können gemäss Friese (2019) Situationen oder Interventionen unterschiedlich wahrgenommen werden, wenn Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Prägungen aufeinandertreffen. Dabei geht es nicht nur um die sprachliche Verständigung, obschon diese die wichtigste Voraussetzung für die Verständigung

---

<sup>1</sup> In dieser Arbeit werden Eltern stellvertretend für die Hauptbezugspersonen der Kinder, bzw. die Erziehungs- und Obhutberechtigten verwendet.

ist (S. 44). Die Beratung im interkulturellen Kontext ist laut Friese (2019) von verschiedenen Aspekten geprägt:

a) Die kulturellen Wirkfaktoren, welche die Menschen aus den Herkunftsländern mitbringen, müssen genauso mitberücksichtigt werden wie jene, die durch die Migration als dramatisches Lebensereignis entstanden sind, genauso aber langfristige Einflussfaktoren, die im generationenübergreifenden Migrationsprozess entstehen (S. 11-12). Zudem wird in der Praxis oft festgestellt, dass die Familien aus anderen Kulturen oft eine andere Vorstellung von der Erziehung haben. In vielen Ländern findet diese in der Grossfamilie bzw. in der vertrauten sozialen Gemeinschaft statt, keineswegs aber in der Öffentlichkeit. Die Angst, dass die Öffentlichkeit von Erziehungsdefiziten erfährt und die nötige Hemmung, Hilfe zu holen, ist demzufolge gross (S. 41-45).

b) Der Beratungskontext ist dabei von einem Machtgefälle und struktureller Ungleichheit geprägt. Die Ratsuchenden sind mit ihren Belastungen oft in einer unterlegenen Position, wobei die Ratgebenden die Vertreter:innen einer Mehrheitsgesellschaft mit allen gültigen Werten und Normen sind (S. 45).

c) Menschen mit Migrationserfahrung haben zudem teilweise Angst von behördlichen und amtlichen Entscheidungen in existenziellen Fragen. Narrative von Diskriminierungen, Abweisung und willkürlichen Entscheidungen verbreiten sich in den jeweiligen Bevölkerungsgruppen rasch. Für die Erzählungen gibt es unterschiedliche Gründe. Manchmal basieren diese auf tatsächlichen Erfahrungen, teilweise aber auf Nichtwissen, eigenen Vorurteilen und nicht selten auf negativen Entscheidungen in den Herkunftsländern. Vor diesem Hintergrund ist es für diese Familien kaum vorstellbar, eine Familien- oder Erziehungsberatung freiwillig in Anspruch zu nehmen (S. 42-42).

Knapp ein Viertel der Schweizer Bevölkerung gibt eine Nicht-Landessprache als Hauptsprache an (BFS, 2024). Um das Verständnis der Eltern für die Kinderschutzmassnahmen zu erlangen, braucht es aber mehr als das blosses Verstehen der Sprache. Aufgrund der unterschiedlichen Migrationserfahrungen und kulturellen Prägungen der Familiensysteme kann es in gewissen Situationen zu unterschiedlichen Wahrnehmungen, Irritationen, Überforderungen oder Ängsten kommen, die zum Widerstand von Eltern führen können (Friese, 2019, S. 44–59). Die Annahme, dass sich Menschen mit Migrationshintergrund dem Versorgungssystem anpassen sollen, ist nicht mehr zeitgemäss. Vielmehr steht heute das Konzept im Vordergrund, dass sich das System, inklusive Fachpersonen für die Migrationsklientel, öffnen und qualifizieren müssen. Dies mit dem Ziel, allen Menschen einen gleichberechtigten Zugang zu gesellschaftlichen, sozialen und politischen Prozessen, sowie zu den dafür relevanten Institutionen zu ermöglichen (Friese, 2019, S. 9–10).

Interkulturelle Orientierung und die daraus resultierende interkulturelle Öffnung bieten die Chance, das Verhältnis zwischen Mehrheit und Minderheit sowie die ungleiche Verteilung von Ressourcen zu thematisieren. Eine kritische Betrachtung der öffentlichen Dienste zeigt zahlreiche Barrieren für Menschen mit Migrationshintergrund, wie Sprachprobleme und das Fehlen muttersprachlichen Personals (Schröder, 2018, S. 775–776).

### **Forschungsinteresse und forschungsleitende Fragen**

In der Schweiz gibt es noch kaum Untersuchungen dazu, wie der geschilderten doppelten Herausforderung im Zwangs- und Interkulturalitätskontext im Bereich der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung adäquat begegnet werden kann. In Deutschland hingegen wurden bereits einige Studien zum migrations- und kultursensiblen Umgang sowie zum Einsatz der Sprach- und Kulturvermittlung durchgeführt. Die Schweizer Studie von Bischoff und Schuster zur Häufigkeit des Einsatzes einer interkulturellen Vermittlung und der Dolmetscherdienste in den öffentlichen Diensten geht zurück ins Jahr 2005. Erkenntnisse zur aktuellen Situation sowie den expliziten Fokus auf das Potenzial der interkulturellen Vermittlung im Bereich der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung stellen eine Forschungslücke dar. Mit der vorliegenden Master-Thesis möchte die Autorin einen Beitrag zur Schliessung dieser Forschungslücke leisten und die möglichen Vorteile der interkulturellen Vermittlung aufzeigen. Denn das Aufzeigen möglichst vieler Vorteile, die aus einem sensiblen Umgang mit Vielfalt resultieren, ist gemäss Efionayi-Mäder (2010) eine wichtige Voraussetzung für eine institutionelle kulturelle Öffnung (S. 89). So untersucht diese Arbeit das Potenzial des interkulturellen Vermittelns<sup>2</sup> für die kindesschutzrechtliche Mandatsführung. Ziel ist herauszufinden, ob damit im interkulturellen Kontext das Verständnis und die Nachvollziehbarkeit für Kindesschutzmassnahmen besser erreicht und damit die Wirksamkeit der Kindesschutzmassnahmen positiv beeinflusst werden kann. Das Potenzial des interkulturellen Vermittelns soll aus der Perspektive von Expert:innen für das interkulturelle Vermitteln ergründet werden.

Die bisherigen Ausführungen führen somit zu folgenden Forschungsfragen:

**1. Welches Potenzial hat das interkulturelle Vermitteln für die kindesschutzrechtliche Mandatsführung aus der Perspektive der Expertinnen und Experten?**

**2. Was lässt sich daraus für die Praxis der Berufsbeistandspersonen schlussfolgern?**

---

<sup>2</sup> In der vorliegenden Arbeit gilt die Prämisse, dass «Interkulturelle Vermittlerinnen und Vermittler informieren adressatengerecht Migrantinnen und Migranten sowie Fachpersonen öffentlicher Dienstleistungen über kulturelle Besonderheiten, über unterschiedliche Regeln des politischen oder des Sozialsystems sowie die unterschiedlichen Umgangsformen» (Saladin, 2009, S. 92-93). Mehr dazu im Kapitel 4.3.2.

## **Aufbau der Master-Thesis**

Die vorliegende Arbeit beginnt mit der Darstellung des aktuellen Forschungsstands zu den für die Forschungsfragen relevanten Themen. Danach wird die Leserschaft in den Forschungskontext eingeführt. Die Regelungen und Spezifika des zivilrechtlichen Kindesschutzes in der Schweiz werden beschrieben und die Kindeschutzmassnahmen erklärt. In diesem Kontext wird der Bezug zum aktuellen institutionellen Umgang mit der Vielfalt und Vielsprachigkeit in der Schweiz genommen.

Im Rahmen einer theoretischen Ausgangslage findet die Klärung der zentralen Begrifflichkeiten und die Annäherung an das komplexe Thema der Interkulturalität statt. Das Kapitel wird mit einem Wissensbezug zur interkulturellen Kompetenz und zur Sprach- und Kulturmittlung als Bestandteile der kultur- und migrationssensiblen Beratung abgerundet.

Der darauffolgende Abschnitt beschreibt die methodische Planung und Durchführung des Forschungsprozesses und endet mit dessen Reflexion. Das Kapitel 6 stellt die Ergebnisse der durchgeführten Forschung dar. Die gewonnenen Ergebnisse werden kategorienorientiert präsentiert und mit einer Einzelfallanalyse vertieft. Im Folgekapitel werden diese empirischen Ergebnisse in der Verschränkung mit den theoretischen Vorannahmen zur Beantwortung der Forschungsfragen herangezogen. Im Kapitel 8 werden die Grenzen der Master-Thesis aufgezeigt, bevor diese mit einer Schlussbetrachtung abgeschlossen wird.

## **Weitere vorauszuschickende Bemerkungen**

In dieser Arbeit wird der Fokus auf Situationen des interkulturellen Kontextes gelegt, zu denen es in einer Migrationsgesellschaft kommt. Somit ist das Thema in einen Migrationskontext eingebettet. Das Thema *Migration* sowie der Begriff *Migrationshintergrund* werden in der vorliegenden Arbeit nicht explizit ausgeführt, es wird ein Verständnis des Kontextes vorausgesetzt. Zudem wird an dieser Stelle auf die Bachelorarbeit der Autorin verwiesen, in der diese Begriffe detailliert ausgeführt werden (Schmidli, 2019).

Voraussetzend gilt es anzumerken, dass situativ von einer Migrations-, Einwanderungs- und postmigrantischen Gesellschaft gesprochen wird. Wie diese Bezeichnungen in der vorliegenden Arbeit verstanden werden, kann jeweils den Verweisen an den relevanten Stellen entnommen werden.

Bereits im Vorfeld des Entstehens dieser Master-Thesis fiel der Autorin auf, dass die Dienste des interkulturellen Vermittelns teilweise unterschiedlich definiert und benannt werden. Wie dieses Angebot in der vorliegenden Arbeit verstanden und definiert wird, wird im Kapitel 4.3.2. erläutert. Die Termini *interkulturelle Vermittlung* und *interkulturelles Vermitteln* werden synonym verwendet.

## 2 Aktueller Stand der Forschung

Das folgende Kapitel führt den aktuellen Stand der Forschung aus. Zunächst wird der Forschungsstand in Bezug auf Kinderschutz in der Migrationsgesellschaft<sup>3</sup> dargelegt. Im Anschluss werden die aktuellen Kenntnisse zu elterlicher Kooperation in der Mandatsführung erörtert, worauf die Arbeit auf den Forschungsstand zum Einsatz von Sprach- und Kulturmittlung eingeht. Basierend auf diesem Forschungsstand, wird die vorhandene Forschungslücke aufgezeigt.

### 2.1 Kinderschutz in der Migrationsgesellschaft

Der aktuelle Stand der Forschung zum Thema Kinderschutz in der Migrationsgesellschaft ist überschaubar. In Deutschland stützen sich zahlreiche Autor:innen, die sich mit ethnisch bzw. kultursensiblen Kinderschutz befassen, auf die Forschungs- und Praxisentwicklungsarbeit «Migrationssensibler Kinderschutz» von Jagusch et al. aus dem Jahr 2012 sowie auf eine aktuellere Studie von Albrecht aus dem Jahr 2021. Die Arbeit von Jagusch et al. besteht aus einer quantitativen Analyse von Kinderschutzfällen, während in der Studie von Albrecht die Fachkräfte in Jugendämtern zu ihrer Kompetenz im Umgang mit ethnisch-kultureller Vielfalt befragt worden waren (Paz Martínez, 2022, S. 123). Die Studie von Albrecht leistet einen wichtigen Beitrag zum wissenschaftlichen Diskurs, indem sie viele bereits vorliegende Konzepte zum Umgang mit der ethnisch-kulturellen Vielfalt vergleicht und dabei Anforderungen an den Kinderschutz und notwendige Kompetenzen identifiziert, die den Umgang mit ethnisch-kultureller Vielfalt verbessern sollen. Dabei werden spezifische Wissensbestände, Fähigkeiten, Einstellungen und Handlungsweisen aufgezeigt, welche die Herausforderungen im beschriebenen Handlungsfeld verringern sollen (Albrecht, 2021, S. 183–184).

Die Verbindung von Kinderschutz und Migration birgt zwei Gefahren. Erstens wird das Thema Migration in der Kombination mit Kinderschutz tendenziell als «problembehafteter Spezialfall» betrachtet und zweitens besteht das Risiko, dass in der Zusammenarbeit mit diesen Familien Stereotypisierungen und Vorurteile aktiviert werden, die zu einer «Kulturalisierung» des Problemverhaltens führen (Koch & Müller, 2012, S. 5–10).

Aus den Studien von Jagusch et al. und Albrecht wird deutlich, dass die Fachkräfte in der Zusammenarbeit mit Migrationsfamilien deutliche Verunsicherung spüren. Diese Unsicherheiten sind u.a. auf die Unkenntnis der Lebenssituationen, Fremdheitsgefühle oder die fehlende Sprachkenntnisse zurückzuführen (Paz Martínez, 2022, S. 129). Zudem zeigen die Studien eine Reihe von allgemeinen fachlichen Herausforderungen auf, die Familien mit

---

<sup>3</sup> Die Migrationsgesellschaft wird in dieser Arbeit eine Gesellschaft verstanden, die auf die Komplexität von Ein- und Auswanderungsprozessen, Remigration, Pendelmigration und Transmigration verweist (Messerschmidt (2016a, S. 169).

und ohne Migrationshintergrund betreffen. Die Migration stellt im Kinderschutz demnach nicht automatisch eine besondere Risikokategorie dar. Dennoch lassen sich Ansatzpunkte für eine kultur- bzw. migrationsspezifische Beratung für Einzelfälle im Kinderschutz ableiten. So argumentiert Paz Martínez für ein kultur- und migrationssensibles Fallverstehen, für das Gestalten von bedarfsgerechter Unterstützung in der Erziehung und für das Überwinden von Sprachbarrieren. Ziel ist immer herauszufinden, wie Familien am besten erreicht und angesprochen und Kooperation und Verständigungsprozesse erleichtert werden können - ohne einseitig auf die Dimensionen Kultur und Migration zu fokussieren (Paz Martínez, 2022, S. 151). Denn Migration und Kultur sind im kinderschutzrechtlichen Kontext bloss zwei Aspekte von vielen. Sie können bei der Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung relevant sein, müssen dies aber nicht. Ob sie es sind, kann nur im Dialog und in der Kooperation mit den Eltern eruiert werden (Paz Martínez, 2022, S. 155).

## 2.2 Elterliche Kooperation in der Mandatsführung

Im Rahmen des Schweizerischen Nationalforschungsprogramms «Fürsorge und Zwang» haben die Universität Genf und die Fachhochschule Nordwestschweiz untersucht, wie Kinder und Eltern den Kinderschutz erleben. Die Forschung zeigt, dass sich Eltern oft unzureichend informiert fühlen, die Kommunikation als nicht auf Augenhöhe er- und Partizipation sehr unterschiedlich gelebt wird. Die kinderschutzrechtlichen Interventionen werden von den Familien als bedrohlich und einschneidend empfunden. Insbesondere dann, wenn sie über ihre Rechte oder das Stadium des Kinderschutzverfahrens nicht genug informiert sind oder diese Informationen nicht ausreichend verstanden haben. Aus diesem Grund ist es zentral, dass eine Fachperson den Eltern und Kindern die Fachbegriffe, das Verfahren und die Zuständigkeiten erläutert. Denn Eltern und Kinder müssen verstehen, was die KESB-Entscheidungen für sie bedeuten, und welche Unterstützungsangebote hilfreich sein könnten. Ausserdem können so Missverständnisse zwischen Eltern und Fachpersonen geklärt werden. Fühlen sich Eltern und Kinder ernstgenommen und handlungsfähig, sind sie zudem eher bereit, über ihre Probleme zu sprechen (Cottier et al., 2023, S. 4–6).

Elterliche Kooperation ist fundamental bei der Umsetzung von Kinderschutzmassnahmen.

Die KOKES (2017) hält diesbezüglich fest:

«Der Erfolg eines Grossteils der Kinderschutzmassnahmen ist abhängig vom Zustandekommen einer fruchtbaren Kooperation zwischen den Eltern, dem Kind, den Kinderschutzorganen und ggf. weiteren involvierten Fachdiensten und -Personen» (KOKES, 2017, S. 93).

Diese Kooperation ist nicht immer gegeben. Mögliche Gründe können gemäss KOKES sein:

- Kommunikationsprobleme wie sprachliche Schwierigkeiten, intransparente oder mangelhafte Information seitens Behörden und Diensten

- schlechte Erfahrungen, Vorurteile und Angst vor Behörden
- ausgeprägter Hang zu Autonomie, kein Vertrauen in professionelle Unterstützung
- mangelndes Verständnis bzw. mangelnde Problemeinsicht, etwa aufgrund eines devianten Wertesystems (KOKES, 2017, S. 93).

Eine direkte und adressatengerechte Information und Kommunikation ist gemäss KOKES (2017) für die Kooperation und das Vertrauen in die Arbeit von Behörden und Fachpersonen äusserst bedeutsam. Währenddem eine Information einseitig erfolgt, ist die Kommunikation dialogorientiert. Das bedeutet, es ist wichtig zu überprüfen, wie die Botschaft beim Gegenüber ankommt. Denn eine sensible Kommunikation ist für die Vertrauensbildung und damit für die Kooperation unerlässlich, die Sprache muss verständlich und nachvollziehbar sein (S. 421-422).

### 2.3 Verständigung im interkulturellen Kontext: Einsatz der Übersetzungs- und Vermittlungsarbeit im öffentlichen Dienst

Kommt es in öffentlichen Institutionen zu Situationen, in denen aufgrund der Interkulturalität unterschiedliche Wahrnehmungen aufeinandertreffen, kann sich die Kommunikation herausfordernd gestalten. Eine Übersetzungs- bzw. Vermittlungsarbeit rückt daher in den Vordergrund.

Hierzu wurde in der Schweiz im Jahr 2005 im Rahmen eines Projektes des Schweizerischen Nationalen Forschungsprogramms (NFP 51) «Ausschluss und Integration» die Praxis der interkulturellen Mediation in öffentlichen Institutionen der Städte Basel und Genf untersucht. Die Forschenden stellten fest, dass interkulturelle Mediation auf verschiedene Arten erfolgen kann: durch Dolmetschen, interkulturelle Vermittlung und Konfliktmediation (Bischoff & Schuster, 2010, S. 176). Während Dolmetschende eine gesprochene Botschaft mündlich von der Ausgangssprache in die Zielsprache übertragen, informieren Vermittler:innen die Migrant:innen sowie die Fachperson adressatengerecht über kulturelle Besonderheiten, die unterschiedlichen Regeln des sozialen oder politischen Systems und die Umgangsformen. Mediator:innen versuchen die Beteiligten eines Konflikts bei einer fairen Lösung zu unterstützen (Saladin, 2009, S. 92–93). Die Autor:innen kamen zum Schluss, dass interkulturelle Mediation, interkulturelles Vermitteln und Konfliktmediation (oder «interkulturelle Tätigkeiten», wie sie zusammenfassend sagen) nur vereinzelt in öffentlichen Institutionen eingesetzt werden – Dolmetscherdienste aber aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken sind, insbesondere in Gesundheitsinstitutionen. Die Dienste schliessen sich gegenseitig nicht aus und bergen neben ihren Vorteilen auch mögliche Gefahren: So kann es sein, dass Dolmetschende zu wortwörtlich übersetzen, sie bei der Konfliktlösung parteiisch werden oder die Vermittlung der kulturellen Aspekte zu Kulturalisierung führt (Bischoff & Schuster, 2010,

S. 186–187). Dahinden (2010) betont diesbezüglich, dass « ... der hohe Grad an Diversität für die öffentlichen Institutionen eine grosse Herausforderung darstellt» (S. 100).

Im Jahr 2007 wurde im Rahmen der transnationalen Kooperation der Entwicklungspartnerschaft TransKom eine vergleichende Studie zur Sprach- und Kulturmittlung in verschiedenen europäischen Ländern, u.a. auch in der Schweiz, durchgeführt. Neben der Literaturrecherche wurden im Rahmen der Bereiche Ausbildung, Einsatz und Vermittlung von Sprach- und Kulturmittler:innen durch eine Umfrage mit Fragebögen evaluiert (TransKom, 2007, S. 7-10). Gemäss der Studie kommt es im Gesundheits-, Bildungs-, aber auch im Sozialbereich zu interkulturellen Missverständnissen. Zugewanderte Eltern kennen nicht alle ihre Rechte und Pflichten, auch das komplexe Sozialversicherungssystem ist für sie undurchschaubar. Die Gründe dafür sind u.a. geringe Sprachkenntnisse der Klient:innen oder das Abhandenkommen von Sprachkenntnissen bei emotionalen Inhalten oder schwierigen Themen in Gesprächen (TransKom, 2007, S. 11). Die Ergebnisse der Studie zeigen auf, dass die Dolmetscherdienste nicht flächendeckend organisiert sind, die Sprach- und Kulturmittler:innen im Bereich Bildungs- und Sozialwesen hauptsächlich zur Unterstützung bei Krisengesprächen eingesetzt werden (TransKom, 2007, S. 12-13).

Der Einbezug der interkulturellen Sprach- und Kulturmittlung ist, wie bereits erwähnt, wichtig für die Arbeit im Kinderschutz und für das gegenseitige Verständnis. Gleichzeitig stellt er ein schwieriges Vorhaben dar. Jagusch et al. (2012) stützen sich auf Lisa Aronsons Fontes Werk zu Kindeswohlgefährdungen in interkulturellen Kontext, wenn sie die Anforderungen ausführen. Sie halten fest, dass Sprach- und Kulturmittler:innen die Brücke zwischen der Fachkraft und der Klientel schlagen, dabei aber neutral bleiben und keine eigene Beziehung zur Klientel aufbauen. Sie wenden stets direkte Sprache an und sollen womöglich wortwörtlich übersetzen. Ebenfalls sollen Sprach- und Kulturmittler:innen Kenntnisse über die Umgangssprache der Klientel haben, aber auch über das Ankunftsland und die Rolle und den Auftrag der Fachperson. Vom Übersetzen durch die Familienmitglieder ist abzusehen. Denn es ist möglich, dass Familienmitgliedern gewisse Themen oder Äusserungen so unangenehm sind, dass sie diese nicht übersetzen. Auch das Wahren der Vertraulichkeit gestaltet sich dann schwierig (Fontes 2005, S. 159–175, zit. nach Jagusch et al., 2012, 228–241). Bei nonverbalen Codes und Symbolen müssen in der gegebenen Intervention die jeweils für die Familie gültigen Voraussetzungen berücksichtigt werden (Jagusch et al., 2012, S. 229–231). Tröster (2018) bestätigt: «Jede Kultur hat ihren eigenen Code. Ihn zu erkennen, erfordert Offenheit, Zuwendung und Geduld» (S. 20). Die Ergebnisse der Schweizer Studie aus dem Jahr 2010 zeigen auf, dass die Grenze zwischen dolmetschen und interkultureller Vermittlung oft fließend verläuft: Dolmetscher:innen vermitteln häufig auch (Bischoff & Schuster, 2010, S. 177). Unabhängig von der genauen Bezeichnung der Dienste zeigt sich aber klar, dass

Kommunikationsbarrieren mittels Sprach- und Kulturmittlung abgebaut werden können (Jagusch et al., 2012, S. 244).

Bohler (2024) untersuchte den Einsatz von interkulturellen Dolmetschenden bei Elterngesprächen in Schweizer Kitas. Erste Erkenntnisse zeigen auf, dass die Mehrzahl der Gespräche defizitorientiert sind, insbesondere im Hinblick auf die Mehrsprachigkeit. Deutsch wird als «die Sprache» dargestellt. Dolmetschende werden tendenziell nicht bei «normalen» Standortgesprächen beigezogen, sondern erst in herausfordernden Situationen. Die noch unveröffentlichte Studie kann bereits aufzeigen, dass eine Zusammenarbeit an der sprachlichen Hürde scheitern kann. Sie zeigt aber auch auf, dass Dolmetschende eine sehr mächtige Rolle haben können: Sie können Eltern unterstützen, aber das Gespräch auch durch Missverständnisse und eigene Interpretation beeinflussen. Die Untersuchungen zeigen zudem, dass einige Eltern keinen Beizug von Dolmetschenden wünschen. Die Gründe sind unterschiedlich: So sind einige der Meinung, genügend Deutsch zu verstehen, andere möchten durch den anderen Elternteil, Verwandte oder befreundete Personen übersetzen lassen, dritte die Kommunikation auf Englisch führen (Bohler, 2024).

## 2.4 Resümee

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass in der Schweiz noch zu wenige Untersuchungen durchgeführt wurden, die sich damit befassen, wie im interkulturellen Kontext des Kindeschutzes adäquat mit Herausforderungen in Bezug auf die elterliche Kooperation umgegangen werden kann. Hingegen haben Studien aus Deutschland bereits zu zahlreichen Erkenntnissen zum kultursensiblen Umgang geführt. So zeigt die aktuelle Studie von Cottier et al. (2023), dass Eltern sich in der Zusammenarbeit mit Fachpersonen im geschilderten Bereich nicht verstanden fühlen und Massnahmen als bedrohlich wahrnehmen. Dadurch offenbart sich ein dringender Handlungsbedarf. Was der Blick auf den Forschungsstand ebenfalls deutlich zeigt: Erkenntnisse zum Potenzial von interkultureller Vermittlung im Bereich der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung fehlen und stellen damit eine Forschungslücke dar.

## 3 Forschungskontext

In der Schweiz gibt es verschiedene Arten von Kindeschutz, so etwa der freiwillige, der zivilrechtliche und der strafrechtliche Kindeschutz (KOKES, 2017, S. 8-12). Die vorliegende Arbeit fokussiert auf den zivilrechtlichen Kindeschutz und wird thematisch auf die Zusammenarbeit bzw. Verständigung zwischen Eltern und Berufsbeistandspersonen in der Mandatsführung eingegrenzt. Der Kindeschutz orientiert sich stets am Kindeswohl (KOKES, 2017, S. 4). Deshalb beschreibt das folgende Kapitel das Berufsfeld der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung und führt die Begriffe Kindeswohl, Kindeswille sowie

Kindeswohlgefährdung näher aus. In diesem Zusammenhang werden die Kinderschutzmassnahmen und die Spezifika der Mandatsführung thematisiert.

Ebenfalls wird in diesem Kapitel der institutionelle Umgang mit sprachlicher Vielfalt beleuchtet, weil die sprachliche Vielfalt eine wichtige Eigenschaft der Bevölkerung darstellt, die sich im erwähnten Berufsfeld widerspiegelt. Zudem ist der institutionelle Umgang mit sprachlicher Vielfalt für das Thema dieser Master-Thesis selbstredend von grosser Relevanz.

### 3.1 Zivilrechtlicher Kinderschutz in der Schweiz

Die Pflicht des Staates, die Kinder zu schützen, ergibt sich aus der internationalen und nationalen Gesetzgebung. Auf der internationalen Ebene nehmen die UNO-Kinderrechtskonvention (UN-KRK), die Europäische Menschenrechtskonvention (EMRK) sowie der UNO-Pakt II den Staat in die Pflicht (Rosch & Hauri, 2016, S. 406). Auf nationaler Ebene besagt Art. 11 BV, dass Kinder und Jugendliche Anspruch auf besonderen Schutz ihrer Unversehrtheit und auf die Förderung ihrer Entwicklung haben (BV, 2024).

Der Kinderschutz hat das Ziel, eine Kindeswohlgefährdung abzuwenden, wobei gemäss Art. 301 ZGB die Verantwortung für das Kindeswohl der minderjährigen Kinder primär bei der sorgeberechtigten Personen liegt (ZGB, 2024). Der Kinderschutz fasst alle gesetzgeberischen und institutionalisierten Massnahmen zusammen, um Kindern und Jugendlichen eine optimale Förderung und Entwicklung zu ermöglichen und sie vor Gefährdungen zu schützen (Rosch & Hauri, 2016, S. 410).

Art. 302 Abs. 1 ZGB verlangt von den Eltern, ihre Kinder ihren Verhältnissen entsprechend zu erziehen und ihre körperliche, geistige und sittliche Entfaltung zu fördern und schützen (ZGB, 2024). Sind sie dazu vorübergehend oder dauerhaft nicht imstande, verpflichtet das Zivilgesetzbuch den Staat einzugreifen (KOKES, 2017, S. 16). Wie bereits in der Ausgangslage beschrieben, kann dies mittels einer Kinderschutzmassnahme geschehen. Die KOKES (2017) hält fest, dass diese Massnahmen ausschliesslich zum Zweck des Kindeswohls angeordnet werden dürfen, nicht etwa der Durchsetzung eines bestimmten Erziehungsmodells, welches der gesellschaftlichen Mehrheitsnorm entspricht (S. 16).

Zur Anordnung einer Kinderschutzmassnahme kommt es, wenn:

- Die Entwicklung des Kindes gefährdet ist, wobei die Gefährdung eine gewisse Ersthafteigkeit aufweist;
- Die Eltern mit oder ohne Unterstützung nicht selbst für deren Abhilfe sorgen können;
- Der Staat eine «geeignete» Massnahme zur Verfügung stellen kann, die zweck- und verhältnismässig ist, um der Gefährdung Abhilfe zu schaffen (KOKES, 2017, S. 31).

Kindesschutzrecht ist ein Teil des sogenannten Eingriffssozialrechts, dessen typisches Element der Eingriff in die Rechtsstellung der betroffenen Personen ist. Das Grundrecht auf persönliche Freiheit gemäss Art. 10 BV ist im Kindesschutzrecht regelmässig (mit)betroffen. Dieses Recht schützt vor Eingriffen auf persönliche Freiheit, körperliche Unversehrtheit sowie Bewegungsfreiheit. Dieser Schutz gilt jedoch nicht absolut: Denn gemäss Art. 36 BV kann unter bestimmten Voraussetzungen in das Grundrecht eingegriffen werden. Bei behördlichen Massnahmen des Kindesschutzes i.e.S. im Zivilgesetzbuch (ZGB), besteht dafür eine gesetzliche Grundlage. Diese Eingriffssystematik strukturiert das Spannungsverhältnis zwischen fremdbestimmten Schutz und Selbstbestimmung (Fountoulakis & Rosch, 2016, S. 30).

Die Zusammenarbeit mit der Klientel findet meistens im sogenannten unfreiwilligen Rahmen statt, also auf behördliche Anordnung. Es wird auch vom «Pflicht- oder Zwangskontext» gesprochen (Rosch, 2016, S. 68).

### 3.2 Kindeswohl, Kindeswille und Kindeswohlgefährdung

Im Zusammenhang mit dem zivilrechtlichen Kindesschutz ist eine Auseinandersetzung mit dem Begriff Kindeswohl unausweichlich.

Art. 3 Abs. 1 der Kinderrechtskonvention (KRK) lautet: «Bei allen Massnahmen, die Kinder betreffen, gleichviel ob sie von öffentlichen oder privaten Einrichtungen der sozialen Fürsorge, Gerichten, Verwaltungsbehörden oder Gesetzgebungsorganen getroffen werden, ist das Kindeswohl ein Gesichtspunkt, der vorrangig zu berücksichtigen ist» (KRK, 1989).

Der unbestimmte Rechtsbegriff des Kindeswohls ist relativ, mehrdimensional und transdisziplinär zu verstehen (KOKES, 2017, S. 5). Gemäss Dettenborn (2021) kommt der Begriff zwar im Gesetz wörtlich vor, allerdings ohne eine klare Definition. Aus familienpsychologischer Betrachtung bedeutet das Kindeswohl die für die Persönlichkeitsentwicklung von Kindern und Jugendlichen günstige Relation zwischen Bedürfnislage und Lebensbedingungen (S. 50). Günstig bedeutet hier, dass die Lebensbedingungen des Kindes seine Bedürfnisbefriedigung ermöglichen. Dabei sollen die sozialen und altersgemässen Durchschnittserwartungen an körperliche, seelische und geistige Entwicklung erfüllt sein. Gleichzeitig sind die individuellen Entwicklungsanforderungen eines Kindes zu berücksichtigen. Hieraus wird deutlich, dass selbst der Begriff «günstig» unbestimmt bleibt. Zudem wird die Wahl der für das Kindeswohl wichtigen Bedürfnissen mitbestimmt von gerade dominierenden wissenschaftlichen Erkenntnissen, ideologiehaltigen Annahmen und aktuellen Dringlichkeiten. Welche Bedürfnisse gerade als dominant zu betrachten sind, hängt dabei u.a. vom Alter des Kindes, aber auch der Erdregion, der Mangellage oder dem «Zeitgeist» ab (Dettenborn & Walter, 2022, S. 71–72).

Im Zusammenhang mit dem Kindeswohl und den Bedürfnissen drängt sich immer wieder der

Begriff Kindeswille in den Vordergrund. Dieser gehört gemäss Dettenborn und Walter (2022) zu den besonders problematischen Kriterien hinsichtlich der Beurteilung des Kindeswohls. Die Gesetzgebung tut sich oft schwer mit dem Begriff und zieht ein begriffliche Umschreibungen wie bspw. «soweit dies zur Wahrnehmung seiner Interessen erforderlich ist» vor (Dettenborn & Walter, 2022, S. 79–80). Familienpsychologisch wird der Kindeswille definiert als « ... die altersgemäss stabile und autonome Ausrichtung des Kindes auf erstrebte, persönlich bedeutsame Zielzustände ... » (Dettenborn & Walter, 2022, S. 81). Die hinter der Willensbildung stehenden Motive sind gesondert zu beurteilen. Ebenso sind das Alter des Kindes und die Stadien der Willensbildung zu berücksichtigen. Zusammenfassend lässt sich daher festhalten, dass es kein Kindeswohl gegen den Kindeswillen geben soll –wobei die Umsetzung des Kindeswillens dem Kindeswohl schaden könnte (Dettenborn & Walter, 2022, S. 81–93).

Von einer Gefährdung des Kindeswohls wird gesprochen, wenn: « ... nach den Umständen die ernstliche Möglichkeit einer Beeinträchtigung des körperlichen, psychischen, sittlichen und/oder geistigen Wohls des Kindes vorauszusehen ist» (KOKES, 2017, S. 31). Dabei wird nicht vorausgesetzt, dass eine Schädigung bereits eingetreten ist (KOKES, 2017, S. 31).

### 3.3 Massnahmen des zivilrechtlichen Kindesschutzes und Mandatsführung

Die Eltern sind berechtigt und verpflichtet sich um die Erziehung ihrer Kinder zu kümmern und umfassend für deren Wohl zu sorgen. Wenn sie nicht gewillt oder in der Lage sind diesen Auftrag zu erfüllen und im Zuge dessen von einer Kindeswohlgefährdung ausgegangen wird, muss die KESB mit geeigneten Massnahmen eingreifen (KOKES, 2017, S. 33). Ob das Kindeswohl ernsthaft gefährdet ist, lässt sich nicht mit einem zusammenfassenden Kriterienkatalog beantworten und ist ein Resultat einer Gesamteinschätzung, die immer auch einen normativen Charakter hat. Sie unterliegt dem Zeitgeist und den jeweiligen wissenschaftlichen Erkenntnissen darüber, wie sich Kinder gesund entwickeln (Hauri & Zingaro, 2020, S. 12).

#### **Kindesschutzmassnahmen**

Die Kindesschutzmassnahmen werden in vier Kategorien eingeteilt:

- Geeignete Massnahmen (Art. 307 Abs. 3 ZGB)
- Beistandschaft (Art. 308 ZGB)
- Aufhebung des Aufenthaltsbestimmungsrechts (Art. 310 ZGB)
- Entziehung der elterlichen Sorge (Art. 311 ZGB)

Die KESB entscheidet, mit welcher Massnahme der Kindeswohlgefährdung am besten zu begegnen ist (KOKES, 2017, S. 35).

Eine Übersicht über die Massnahmen des zivilrechtlichen Kinderschutzes kann dem Anhang entnommen werden (siehe Anhang 1). Nachfolgend werden die Massnahmen erläutert:

Bei eher geringer Gefährdung kann die KESB gemäss Art. 307 Abs. 3 ZGB eine «Ermahnung», «Weisung» oder eine sogenannte «Erziehungsaufsicht» erteilen. Die Wirksamkeit hängt davon ab, wie es gelingt, die Eltern durch diese Einflussnahme für Verbesserungsprozesse zu gewinnen, damit gravierendere Massnahmen nicht benötigt werden (KOKES, 2017, S. 38). Die KESB kann Eltern ermahnen oder anweisen, bestimmte Massnahmen zu ergreifen, bspw. fachliche Beratung oder professionelle Betreuung (Häfeli, 2021, S. 300–301).

Auf der zweiten Stufe der Kinderschutzmassnahmen werden Beistandschaften errichtet. Die Beistandschaft nach Art. 308 ZGB ist eine sogenannte ambulante Kinderschutzmassnahme. Das heisst, dass das Kind in der eigenen Familie bleibt und den Eltern so viele Kompetenzen wie möglich gelassen werden. Die mildeste Form dieser Massnahmen ist die sogenannte Erziehungsbeistandschaft nach Art. 308 Abs. 1 ZGB, ohne Vertretungskompetenzen der Beistandsperson. Beistandspersonen können gemäss Art. 308 Abs. 2 ZGB «besondere Befugnisse» übertragen werden. Dabei geht es um den Unterschied zum offenen Auftrag nach Art. 308 Abs. 1 ZGB um punktuelle Vertretungstätigkeit und Interessenswahrung in bestimmten Kinderbelangen, wie bspw. der Vaterschaftsfestlegung, Wahrung des Unterhaltsanspruchs, oder Überwachung des persönlichen Verkehrs. Die elterliche Vertretungsmacht bleibt in der Regel parallel zur Beistandschaft bestehen. Führt das allerdings zum Nachteil des Kindes, kann die KESB mit dem Abs. 3 des Art. 308 ZGB die elterliche Sorge punktuell beschränken (KOKES, 2017, S. 45–58).

Sollte der Kindeswohlgefährdung mit subsidiären Massnahmen nicht begegnet werden können, hat die KESB gemäss Art. 310/314b ZGB den Eltern das Aufenthaltsbestimmungsrecht zu entziehen und das Kind in angemessener Weise unterzubringen (KOKES, 2017, S. 60–64). Wenn den Eltern das Aufenthaltsbestimmungsrecht entzogen wird, geht das Aufenthaltsbestimmungsrecht auf die KESB über (Häfeli, 2021, S. 307–312).

Als schwerster Eingriff in die Elternrechte ist die Massnahme nach Art. 311/312 ZGB einzustufen. Mittels dieser kann den Eltern die elterliche Sorge entzogen werden. In solchen Fällen wird für das Kind eine Vormundschaft gemäss Art. 327a ZGB errichtet, die der Beistandsperson erlaubt, das Kind vollumfänglich zu vertreten (KOKES, 2017, S. 69).

### **Mandatsführung**

Die Mandatsführung beruht auf einem Auftrag der KESB, der im Rahmen eines rechtlichen Verfahrens angeordnet wurde. Die Beistandsperson ist primär verpflichtet, die Schutzfunktion gegenüber den verbeiständeten Kindern und Jugendlichen zu wahren (Rosch, 2019, S. 3).

Die Zusammenarbeit zwischen den Fachpersonen und den Eltern gestaltet sich aufgrund verschiedener Spannungsfelder schwierig. So kommt es u.a. zu Spannungen zwischen der Elternautonomie und dem Schutz der Kinder, zwischen Vertrauensvorschuss und unklaren Gefährdungsprognosen, zwischen Hilfe und Kontrolle oder zwischen Finanzvorgaben und Erfordernissen der Fälle. Die Eltern haben aufgrund ihrer Erfahrungen eigene Haltungen und Einstellungen entwickelt, hegen Befürchtungen und haben ihre Gründe, zuerst skeptisch zu sein. Daher ist es für die Beistandspersonen zentral, Eltern zu ermutigen und eine Kooperation mit ihnen – auch und besonders im Krisenkontext von Kinderschutz – zu erreichen (Köhn, 2012, S. 146–147).

Die Eltern können sich der Unterstützung in der gegebenen rechtlichen Rahmung nicht entziehen (KOKES, 2017, S. 123). In der Mandatsführung ist dennoch, gemäss Rosch (2019) soweit möglich auf die Lebensvorstellungen und Wünsche des jeweiligen Familiensystems Rücksicht zu nehmen. Moralische Werte und Vorstellungen der Berufsbeistandspersonen sind dabei weder relevant noch werden diese thematisiert (S. 19-21).

Im Bereich des Kinderschutzes spielen Emotionen und Affekte eine wichtige Rolle. Die Eltern sind oft enttäuscht, ihre eigenen Wünsche und Erwartungen nicht erfüllt zu haben. Sie wollen und brauchen Hilfe, fühlen aber gleichzeitig Scham und Widerstand. Sie hoffen auf schnelle Unterstützung und «Rettung», haben aber nicht die Kraft zur Veränderung. Es wird von ihnen eine Veränderung entgegen ihren erlernten Mustern erwartet. Das bedeutet, die Mandatsführung ist ein Prozess, der von Kontakt und Abbruch, von Fortschritt und Rückschritt geprägt ist. Ein Prozess, der ständiger Kommunikation und ständiger Neubewertung bedarf. Eine gelingende Kooperation mit den Eltern hängt stark von der Haltung der Fachperson gegenüber den Eltern ab. Es geht dabei um gleichberechtigte Teilhabe. Der Handlungsdruck und die damit zusammenhängende autoritative Gestaltung von Auflagen wirken diesem Prozess entgegen (Heinitz, 2018, S. 160–167).

Vertrauen stellt eine Voraussetzung für eine gelingende Kooperation zwischen Eltern und Fachpersonen dar. Es erscheint als Schlüssel zur Kooperation. So beschreiben Rügger et al. (2021) das Vertrauen als eine bedeutsame Kategorie der Sozialen Arbeit. Dabei ist Vertrauen nicht nur als ein Zustand (trust), sondern als ein Prozess (trusting) zu verstehen. Vertrauensfördernde Praktiken sind demnach Wertschätzung, Beziehungsgestaltung und Vermeidung achtungsbedrohlicher Mitteilungsformen. Als besonders wichtig wird die Nachvollziehbarkeit des Handelns der Fachpersonen erachtet: Kann das Klientel das Handeln nachvollziehen, entsteht daraus Sicherheit und Orientierung – eine Grundlage für das Vertrauen (S. 3).

### 3.4 Institutioneller Umgang mit Vielfalt und Vielsprachigkeit in der Schweiz

Die Schweiz ist ein Einwanderungsland<sup>4</sup>, das vor Herausforderungen steht, die das politische Selbstverständnis wie auch Institutionen betreffen. Die Eingewanderten bleiben und reproduzieren sich – untereinander, aber auch mit Einheimischen (Mateos, 2022).

Der Anteil der Personen in der Schweiz, die eine Nicht-Landessprache als Erstsprache sprechen, hat in den letzten fünf Jahrzehnten stark zugenommen. So gaben 2022 bei einer Erhebung des Bundesamts für Statistik 23,4 Prozent der Befragten aus der ständigen Wohnbevölkerung an, eine Nicht-Landessprache als Hauptsprache zu sprechen. Das sind 22,6 Prozent mehr als noch 50 Jahre zuvor. Allerdings ist hierbei zu beachten, dass erst seit 2010 mehrere Hauptsprachen angegeben werden können (BFS, 2024).

Nicht nur in der Schweiz wird darüber diskutiert, welche Anforderungen Einbürgerungswillige in Bezug auf die jeweiligen Sprachkenntnisse erfüllen müssen. Weniger thematisiert wird eine allfällige Verpflichtung von Staaten gegenüber Fremdsprachigen. Obschon es Bereiche gibt, in denen der Staat ein Interesse daran hat, dass Informationen verstanden werden (Achermann & Künzli, 2010, S. 44–45). Die TransKom Vergleichsstudie zu Sprach- und Kulturmittlung hält fest, dass jeder Mensch in bestimmten Situationen, und insbesondere, wenn es um gravierende Entscheidungen geht, ein Recht auf sprachliche Unterstützung und angemessene Informationsvermittlung haben sollte (TransKom, 2007, S. 58). Generell stellt sich die Frage, in welchen Situationen der Staat aufgrund der geltenden Rechtsordnung verpflichtet ist, für Übersetzung und Vermittlung zu sorgen (Achermann & Künzli, 2010, S. 44–45).

Die Botschaft des Bundesrates über eine neue Bundesverfassung vom 20. November 1996 besagt:

Die Sprache gehört zu den bedeutendsten Wesensmerkmalen des Menschen sowie einer jeden Nation. Verändert sich das Sprachverhalten einer Nation, ändert sich damit auch zwangsläufig die Nation als politische Gemeinschaft. Verarmt die Sprachkultur, wird auch die Gemeinschaft brüchig. Besonders für unseren Bundesstaat, der von der Vitalität der kulturellen und damit auch sprachlichen Vielfalt lebt, bedeutet Sprachpolitik ein wichtiges Stück Staatspolitik (BB1 1991 n 326 zit. nach BJ, 1996).

Da die Schweiz ein Einwanderungsland ist, hat sie Integrationspolitik und Integrationsförderung zu leisten. Gemäss Efiionayi-Mäder (2010) gibt es zwei wertvolle Anknüpfungspunkte für eine wirksame Integrationspolitik. Erstens lässt sich die Pluralisierung der Wertesysteme, Erfahrungs- und Lebenswelten beobachten, die auf vermehrte Migration

---

<sup>4</sup> Der Begriff Einwanderungsland, bzw. die Einwanderungsgesellschaft wird im Gegensatz zu der Migrationsgesellschaft verwendet, wenn es um den innergesellschaftlichen Diskurs um Migration geht, bei dem es in Europa, also auch der Schweiz, vorwiegend um Einwanderungsphänomene geht (Messerschmidt, 2016a, S. 169).

zurückzuführen ist. Zweitens ist man sich einig, dass Integration<sup>5</sup> ein gegenseitiger Prozess ist, der sowohl die Migrant:innen als auch die Aufnahmegesellschaft inklusive Behörden betrifft (S. 85).

Efionayi-Mäder (2010) spricht von einer transkulturellen Öffnung als Prozess, der darauf abzielt, der soziokulturellen, ethnischen und sprachlichen Bevölkerungsvielfalt Rechnung zu tragen, die u.a. auf die Migration, die Pluralisierung der Gesellschaft zurückzuführen ist. Öffentliche Dienste sind immer von ihrem politischen Umfeld geprägt. Bei einer institutionellen Öffnung müssen daher jeweils breitere politische Entwicklungen und Diskussionen beachtet werden. Voraussetzung sind die Anerkennung des gesellschaftlichen Pluralismus und der Abschied von der Idee, dass die Rückkehr zu einer homogenen Mehrheitskultur realistisch ist (Efionayi-Mäder, 2010, S. 85–88). Dabei sind die Fragen nach der Zukunft bedeutend relevanter als die nach der Herkunft der Menschen (Mateos, 2022, S. 14).

Der Berufskodex der Sozialen Arbeit weist auf den Grundsatz der Integration hin. Dieser Grundsatz besagt, dass die Verwirklichung des Menschseins in demokratischen Gesellschaften der integrativen Berücksichtigung und Achtung u.a. auch der kulturellen Bedürfnisse der Menschen sowie ihrer natürlichen, sozialen und kulturellen Umwelt, bedarf (AvenirSocial, 2024, S. 10). In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, wie interkulturelle Öffnung und Kommunikation gelingen soll. Denn die Zukunftsfähigkeit der Schweiz ist gemäss Mateos (2022) davon abhängig, wie sich Institutionen den veränderten gesellschaftlichen Verhältnissen anpassen können (S. 11).

Die erwähnte TransKom-Studie vom Jahr 2007 konnte keine Informationen von den Einsatzstellen, bzw. zu der Häufigkeit des Einsatzes der Sprach- und Kulturmittlungsdienste, liefern (TransKom, 2007, S. 10). Während aktuell der Einsatz des interkulturellen Dolmetschens hoch zu sein scheint, insbesondere im Gesundheits-, Justiz- und Sozialbereich, liegt der Anteil des interkulturellen Vermittelns schweizweit unter 2000 Einsätzen pro Jahr, was unter einem Prozent aller durch die Vermittlungsstellen gebuchten Einsätze entspricht (Interpret, 2024). Da aber festgestellt wurde, und später in Kapitel 4.3.2 nochmals detaillierter ausgeführt wird, dass sich das interkulturelle Dolmetschen und das interkulturelle Vermitteln nicht klar trennen lassen, erweisen sich die statistischen Informationen zum bisherigen Einsatz nur als bedingt hilfreich.

---

<sup>5</sup> In der vorliegenden Arbeit stützt sich die Autorin auf Geisen (2010), dass es bei der Integration nicht um die Eingliederung in eine bestehende Gesellschaft geht, vielmehr geht es um einen ständigen Prozess von «Produktion und Reproduktion der Gesellschaft», an dem sich alle gleichermassen beteiligen, unabhängig von der Dauer ihrer Zugehörigkeit Geisen (2010, S. 27) und sieht die Integration als die Aufgabe aller Menschen, nicht nur von den mit Migrationshintergrund (Wustmann & Simoni, 2016, zit. nach Knoll und Sieber 2023, S. 198).

### 3.5 Resümee

Gemäss geltendem Gesetz ist es die Pflicht des Staates, Kinder zu schützen, wenn ihr Wohl gefährdet ist und ihre Eltern dazu vorübergehend oder dauerhaft nicht imstande sind. Die KESB entscheidet, welche Kinderschutzmassnahme sich dafür eignet. Werden Beistandspersonen mandatiert, sind diese auf die Kooperation der Eltern angewiesen. Diese Kooperation gestaltet sich aufgrund verschiedenster Spannungsfelder oft schwierig. Vertrauen stellt dabei eine wichtige Voraussetzung für das Arbeitsbündnis dar. Es ist allerdings vor dem Hintergrund der unklaren Verlaufsprognosen in der Mandatsführung teilweise schwierig herzustellen. Ebenfalls wurde in diesem Kapitel festgestellt, dass die Schweiz ein Einwanderungsland ist und ein bedeutender Teil der Bevölkerung eine Nicht-Landessprache als Hauptsprache angibt. In Institutionen wird Einigkeit über Integration und interkulturelle Öffnung postuliert. Auch der Berufskodex der Sozialen Arbeit weist auf die Notwendigkeit hin, kulturelle Bedürfnisse zu achten. Nichtsdestotrotz scheinen Voraussetzungen dafür - also etwa das interkulturelle Vermitteln - noch zu fehlen bzw. nicht genutzt zu werden.

## 4 Zentrale Begrifflichkeiten und theoretische Bezüge

Nachfolgend werden Begriffe und theoretische Grundlagen für die vorliegende Forschung abgesteckt. Das Kapitel ist in drei Teile gegliedert. Da der Begriff Kultur für diese Arbeit eine zentrale Rolle spielt, findet im ersten Teil eine Annäherung an diesen Begriff statt. Ebenfalls werden andere Termini erläutert, die in diesem Zusammenhang relevant sind. Darauf aufbauend wird im ersten Teil zudem auf die Prozesse der Akkulturation eingegangen.

Im zweiten Teil werden die theoretischen Grundlagen zu Wert- Sicht- und Verhaltensvorstellungen behandelt und es wird Bezug auf die Herausforderungen genommen, die sich aus diesen Vorstellungen in der Beratung ergeben können. Ein kurzer Exkurs zum Fremdheitsbegriff ist dabei unerlässlich.

Der dritte Teil geht auf die Spezifika der kultur- und migrationssensiblen Beratung ein, wobei der Zusammenhang zur interkulturellen Kommunikation und Kompetenz sowie zur Sprach- und Kulturmittlung hergestellt wird.

### 4.1 Kultur

Der Begriff «Kultur» wird auf unterschiedliche Weise verwendet. Im wissenschaftlichen Kontext existiert tatsächlich keine allgemein anerkannte Begriffserklärung. Oft wird Kultur als Kitt beschrieben, der Zugehörigkeit, Stärkung von sozialen Beziehungen sowie Zusammenhalt einer Gesellschaften schafft (Fuchs, 2022, S. 29).

Gemäss Schiffauer (2002) verweist der Begriff einerseits auf klare Erfahrungen von kultureller Differenz, also «ways of doing things» (S. 1), andererseits lassen sich diese Erfahrungen begrifflich so schwer festlegen. Die Beschreibungen sind oft verallgemeinernd und platt. Dies

könnte daran liegen, dass Kultur oft verdinglicht wird: als etwas, das man «hat» und nicht etwas, das man «macht» (Schiffauer, 2002, S. 1–2). Das allgemein verbreitete Verständnis von Kultur geht ursprünglich auf Herder zurück, der die Kultur definiert hat als:

... ein geteiltes Gefüge (‹System› oder ‹Struktur›) von Werten, Normen und Deutungsmustern, die sich gegenseitig stützen. In diesem Gefüge gibt es zentrale Einstellungen und Überzeugungen, die den ‹Kern› dieser Kultur konstituieren und die zeitlich relativ konstant sind – und es gibt Oberflächenphänomene, ‹Moden›, die sich zeitlich verändern. Schliesslich ist dieses Gefüge nach aussen klar abgrenzbar und eigenständig. In diese Kultur werden die einzelnen Mitglieder einer Gesellschaft hinein sozialisiert und dadurch geprägt. Sie internalisieren in diesem Prozess die Normen und Werte und erwerben darüber einen spezifischen Habitus (Herder zit. nach Schiffauer, 2002, S. 1–2).

Schiffauer (2002) kritisiert diese Definition, da diese den Wertewandel zu wenig aufgreift, der in zentralen kulturellen Fragen stattfindet, wie beispielsweise der Umgang von Eltern mit ihren Kindern. Kultur soll als Prozess und nicht als Struktur verstanden werden. Die Beteiligten teilen zwar oft Normen, Werte und Überzeugungen, aber entwickeln sich auch ständig weiter (S. 2–3). Friese (2019) gibt zudem zu bedenken, dass solche klaren Abgrenzungen, zusammen mit Zugehörigkeiten zu Nationen, Staaten und Ethnien, zu unrechten, simplifizierten Bewertungen führen können – und damit zur Reproduktion von Stereotypen und zu Ausgrenzungen. Demgegenüber fordert auch er einen dynamischeren Kulturbegriff: Kulturen sollen keine einheitlichen, schlüssigen Bedeutungssysteme sein (S. 13–14). Auch Kammhuber (2024) befasst sich mit dem Begriff. Er hält fest, dass Menschen kontinuierlich «Kultur» schaffen (Kammhuber, 2024).

Gruppenzugehörigkeiten beeinflussen Personen, definieren sie aber nicht. Menschen können sich mehreren Kommunikationsgemeinschaften zugehörig fühlen. In der Kommunikation mit anderen kulturellen Systemen wird Kultur immer wieder neu konstituiert und ausgehandelt (Friese, 2019, S. 13–14). Auch lassen sich Kulturen nicht mit einer Landesgrenze trennen (Schreiner, 2014, S. 19). Kulturwissenschaftler und Sozialpsychologe Geert Hofstede versteht Kultur als «kollektive Programmierung des Geistes, die die Mitglieder einer Gruppe oder Kategorie von Menschen von einer anderen unterscheidet» (Hofstede et al., 2017, S. 4) Diese Programmierung besteht gemäss Hofstede et al. (2017) aus Denk-, Fühl- und Handlungsmustern und beginnt in der frühen Kindheit. Die Kultur ist demnach etwas Erlerntes, nicht Angeborenes, ein kollektives Phänomen ungeschriebener Regeln des «sozialen Spiels» (S. 4). Abhängig u.a. vom sozialen Umfeld, Bildung oder Beruf, kann diese Programmierung unterschiedlich ausfallen. Sie findet gemäss Hofstede auf der Ebene der menschlichen (ererbten) Natur, (erlernten) Kultur und (erlernten und erlebten) Persönlichkeit eines Individuums statt (Hofstede et al., 2017, S. 4–6).

**Abbildung 1***Drei Ebenen der mentalen Programmierung*

Anmerkung. Saf et al., 2022, S. 34 in Anlehnung an Hofstede, 2017.

Hofstedes Begriffsverständnis scheint einen wichtigen Aspekt zu behandeln, welcher in anderen Definitionen eher aussen vor gelassen wird. Und zwar jenen, dass die vermeintlichen kulturellen Besonderheiten eines Menschen oder einer Gruppe nie nur in Zusammenhang mit einer Kultur zu betrachten sind, sondern immer auch unter Berücksichtigung des sozialen Umfelds, der Bildung und anderen Aspekten von Erlerntem angeschaut werden müssen. Diese Denkweise stellt auch die Prämisse der vorliegenden Arbeit dar. Die Autorin versteht in dieser Arbeit die Kultur gleich wie Fuchs (2022) als: « ... kein trennscharf zu definierendes Konstrukt, sondern ein komplexes System von Wirkungselementen, das beeinflusst, wie wir die Welt verstehen» (S. 31). Fuchs (2022) beschreibt dies einerseits als eine gemeinsame Sicht- und Denkweise, die aktiv weitergegeben wird, und andererseits als ein Identitätsgefühl, das auf bestimmten Wertvorstellungen basiert. Diese Wertvorstellungen zeigen sich unter anderem in der Art und Weise, wie wir uns in der Welt bewegen und wie wir mit anderen kommunizieren (S. 31).

Hierbei muss darauf hingewiesen werden, dass zahlreiche Autor:innen sowie später auch die im Rahmen dieser Arbeit befragten Expert:innen den geschlossenen Kulturbegriff nach Herder verwenden. Obwohl dieses Kulturverständnis nicht der Auffassung der Autorin entspricht, lässt es sich bei der Einbeziehung der Auffassungen und Aussagen anderer Autor:innen sowie Expert:innen nicht vollständig vermeiden.

#### 4.1.1 Dimensionen der Kultur

Das Konzept der Kulturdimensionen basiert auf der Annahme, dass es universelle Kategorien bzw. Themen gibt, mit welchen sich alle Kulturen auseinandersetzen und zu welchen sie

Antworten liefern müssen, die schliesslich miteinander vergleichbar sind. Dabei geht es um Antworten zu festgelegten Wertvorstellungen. Geert Hofstede, als vermutlich der berühmteste Vertreter dieser Wertorientierung, definierte basierend auf den Resultaten seiner umfangreichen Studien in über 60 Staaten, schliesslich vier Dimensionen: Machtdistanz, Kollektivismus vs. Individualismus, Feminität vs. Maskulinität und Unsicherheitsvermeidung. Später kamen langfristige vs. kurzfristige Orientierung und Genuss vs. Zurückhaltung dazu. Gemäss Saf et al. (2022) kann das Konzept der Kulturdimensionen zu Simplifizierungen, Kategorisierungen und Stereotypisierungen führen. Sie müssen lediglich als idealtypische Begriffsbildungen betrachtet werden bzw. als eine Chance, die eigene Perspektive zu erweitern und neue Normalitätsvorstellungen und Wirklichkeitskonstruktionen kennenzulernen, verstanden werden (S. 32-33).

Saf et al. sind nicht die einzigen, welche die Differenzierung der Kulturdimensionen mit Skepsis betrachten. Einige Autor:innen beschreiben sie als zu deterministisch oder sogar spekulativ, da sie sich empirisch kaum belegen lassen. Manche aktuellen kulturellen Wandlungsprozesse finden in dieser Einteilung z.T. keine Berücksichtigung. Die Kulturdimensionen sind wohl beides: sowohl zu recht kritisiert als auch angemessen. Konstruktiv angewendet, kann diese Sichtweise eine schnelle Grundorientierung verschaffen, das Nachdenken über kulturelle Unterschiede strukturieren und dazu verhelfen die Bedürfnisse andere besser zu verstehen. Doch auch diese Sichtweise läuft Gefahr, in eine abwertende Übertreibung zu verfallen (Fuchs, 2022, S. 145–146). Auch die Kulturdimensionen müssen stets im Zusammenspiel mit anderen Wirkungselementen verstanden werden. Aufgrund der Relevanz für die kindesschutzrechtliche Mandatsführung werden die Dimensionen Individualismus und Kollektivismus kurz umgerissen.

Nach Fuchs (2022) würde der innere Individualist sagen: «Sei du selbst und werde, der du bist!» (S. 159). Der Individualist oder die Individualistin fühlt sich mit direktem Kommunikationsstil wohl und versteht Menschen unabhängig von anderen. Er oder sie geht davon aus, dass er oder sie sich im Laufe des Erwachsenwerdens von den Eltern ablöst, um ein eigenes Leben zu führen (Fuchs, 2022, S. 159). Individualistische Gesellschaften sind gemäss Schreiner und Siegenthaler (2024) gekennzeichnet durch lockere Bindungen zwischen Individuen. Die Erwartung ist, dass jede:r für sich selbst und seine unmittelbare Familie sorgt. Unter anderem lernen die Kinder in «ich» zu denken. Es ist erwünscht, dass jedes Individuum seine Meinung hat, und diese auch äussert. Die Identität ist im Individuum begründet. Das Interesse des Individuums hat Vorrang vor dem Interesse der Gruppe, Kinder werden in Kleinfamilien bzw. Kernfamilien erzogen. In einer individualistischen Gesellschaft werden Privatleben und Arbeit klar getrennt, es ist sogar oft verpönt, Verwandte einzustellen. Aufgaben haben oft einen höheren Stellenwert als Beziehung (Schreiner & Siegenthaler, 2024).

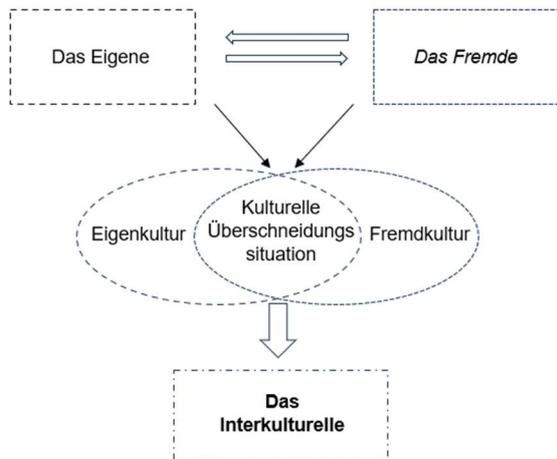
Der innere Kollektivist oder die innere Kollektivistin sagt nach Fuchs (2022): «Ich bin, weil ihr seid, und ihr seid, weil ich bin» (S. 158). Er versteht sich als einen Teil einer Gruppe und vertraut darauf, in dieser Gruppe Anleitung, Unterstützung, Zugehörigkeit, Wärme und Mitgefühl erfährt. Kritik an seine Person könnte er als eine Störung wahrnehmen, die er auf seine ganze Gruppe bezieht (Fuchs, 2022, S. 158). In einer kollektivistisch orientierten Gesellschaft haben die Interessen der Gruppe Vorrang, es existiert eine grosse Loyalität gegenüber der Grossfamilie, der Gruppe oder dem Clan. Die Identität eines Menschen ergibt sich aus der Beziehung zur Gruppe. Die Loyalität bezieht sich aber nur auf die jeweilige Gruppe, jede:r hat seine klare Funktion. Diese Gesellschaften sind auch tendenziell hierarchisch strukturiert. Die Kinder lernen in «wir» zu denken. Fehlverhalten führt zum Gesichtsverlust für einen selbst und die Gruppe und Beziehung hat deutlich Vorrang vor der Aufgabe, zudem werden die Meinungen vorbestimmt (Schreiner & Siegenthaler, 2024).

Im Kontext der vorliegenden Arbeit sind auch Kategorien Hofstedes von Relevanz, nämlich die Maskulinität und Feminität. Die konservativ-patriarchale Vorstellung und das Bild der Gleichberechtigung der Geschlechter in der Partnerschaft können gemäss Friese (2019) aufeinanderprallen. Das Frau-Mann-Verhältnis lässt sich trotz des Akkulturationsprozesses nur sehr schwer und langsam modifizieren. Die (häufig männliche) Unfähigkeit, die tradierte Dominanzrolle zu verändern, lässt sich nicht selten beobachten. Auch hier ist es wichtig, diese Herausforderungen nicht ethnisch zu betrachten, da in diesem Zusammenhang das soziale Milieu, die Schichtzugehörigkeit, die Bildungsbereitschaft und Offenheit gegenüber Veränderungen und Modernisierung eine zentrale Rolle spielen. Nichtsdestotrotz lässt sich feststellen, dass die Mann-Frau-Beziehung sowie die Eltern-Kind-Beziehung in der traditionellen patriarchalen Vorstellung von einer starken Hierarchie mit autoritärem Erziehungsstil geprägt ist (S. 48-49).

#### 4.1.2 Interkulturalität

Der Interkulturalitätsbegriff scheint sowohl in der Wissenschaft als auch im Alltag omnipräsent zu sein. Und auch dieser Begriff lässt sich nicht ganz einfach definieren. Alexander Thomas definiert die Interkulturalität in seinem «Dynamikmodell kultureller Überschneidungssituationen» (Thomas, 2005, S. 46), die entstehen, wenn:

Fremdes für das Eigene bedeutsam wird und wenn es zu wechselseitigen Beziehungen zwischen Eigenen und Fremden kommt. Zwischen dem Eigenkulturellen und dem zunächst sehr fernen, dann aber immer näher rückenden Fremden entsteht ein Zwischenraum der Uneindeutigkeit, Vagheit und Neuartigkeit (Thomas, 2005, S. 46).

**Abbildung 1***Die Dynamik kultureller Überschneidungssituationen*

*Anmerkung:* Eigene Darstellung in Anlehnung an Thomas, 2005, S. 46.

Dabei ist es notwendig, den Begriff des Fremden kritisch zu hinterfragen, Details dazu im Kapitel 4.1.4.

Bolten definiert Interkulturalität als «etwas, das sich zwischen unterschiedlichen Lebenswelten ereignet oder abspielt» (Bolten, 2012, S. 39). Die Vorgänge können sich gemäss Saf et al. (2022) zwischen den unterschiedlichen Lebenswelten, aber auch zwischen Ethnien ereignen. Dabei können die Lebenswelten unterschiedlich gestaltet sein, was ein Gefühl von Unterschiedlichkeit und Abgrenzung zur Folge hat. Die Interaktion zwischen den unterschiedlichen Lebenswelten kann, muss aber nicht zu Irritationen führen. Interkulturalität wird demnach, auch in dieser Arbeit, verstanden als: « ... Interaktionsprozesse zwischen Personen(gruppen) aus (imaginiert) verschiedenen Lebenswelten, die von den Akteur:innen als unvertraut oder «geföhlt anders» wahrgenommen werden, ohne dass dies mit einer Wertung einhergehen muss» (S. 40-42).

Gemäss Kammhuber (2024) schafft jede Gruppe eine Kultur, sie einigt sich kontinuierlich auf Regeln, also darauf, was richtig und falsch, gut und böse, schön und hässlich etc. ist. Weil die Menschen ihre eigene Kultur aber stets erleben und in ihr aufgewachsen sind, empfinden sie diese als selbstverständlich. An ihr wird gemessen, ob sich andere «richtig» verhalten, oder ob sie «speziell» sind. In der Regel denkt eine Gruppe, dass ihr Verhalten richtig ist und das Verhalten der anderen falsch. Weil aber die anderen Gruppen genau dasselbe denken, entstehen interkulturelle Missverständnisse (Kammhuber, 2024). Laut Saf et al. (2022) kommt es auch vor, dass Lebenswelten unterschiedlich imaginiert werden, ohne dass sie tatsächlich unterschiedlich sind. Das führt dazu, dass künstliche Grenzziehungen und «Fremdheitsgefühle» in der Interaktion auftreten. Anstelle von einem per se kulturellen

Konflikt, sprechen Saf et al. von einer «hypothetisch kulturellen Komponente in Konflikten». Das heisst: Konflikte werden manchmal vorschnell mit kulturellen Unterschieden begründet (S. 99). Die Autorin teilt in der vorliegenden Arbeit die Auffassung von Saf et al., dass ein genaues Hinschauen darauf, ob Irritationen tatsächlich den kulturellen Unterschieden zugeschrieben werden können, empfohlen wird.

#### 4.1.3 Akkulturation

Akkulturation – oder anders gesagt die kulturelle Anpassung oder kulturelle Integration – bedeutet im Idealfall eine Verbindung von zwei Orientierungssystemen, dem Herkunfts- und dem Ankunftssystem (Schreiner, 2014, S. 14). Broszinsky-Schwabe definieren Akkulturation folgendermassen:

Akkulturation ... ist ein Prozess der schrittweisen Übernahme von Elementen einer neuen Kultur bei Erhalt der eigenen kulturellen Identität der Herkunftskultur. Akkulturation vollzieht sich meist im Zuge längerer Auslandsaufenthalte oder durch Migration. Aus Kulturen, die bis dahin monokulturell waren, entstehen allmählich multikulturelle Gesellschaften (Broszinsky-Schwabe, 2017, S. 253).

Im Unterschied zur Assimilation, die eine einseitige Anpassung an die Gesellschaft meint, wird unter Akkulturation ein zweidimensionaler Prozess verstanden, bei dem die Akkulturation an die Herkunfts- bzw. Minderheitenkultur von der Akkulturation an die Mehrheitskultur unterschieden wird, wobei beide Prozesse ziemlich unabhängig voneinander verlaufen (Genkova, 2019, S. 290). Die Akkulturation beginnt mit dem Erlernen der Sprache und der sukzessiven Änderung der Werte und Normen bis zur gegenseitigen Akzeptanz und der Identifikation mit dem Ankunftsland (Broszinsky-Schwabe, 2017, S. 253). Aufgrund der weiteren Ausführungen von Broszinsky-Schwabe (2017), dass bei der Akkulturation gewisse Elemente der Ankunftskultur übernommen werden, wobei die eigene kulturelle Identität erhalten wird (S. 252), stellt sich die Autorin auf den Standpunkt, dass es weniger um die *Änderung* von Werten geht, sondern um das Kennenlernen neuer Werte und darum, diese in Einklang mit den eigenen Werten zu bringen.

Zu den bekanntesten Modellen der Akkulturation gehört jenes von John W. Berry, das die Ausrichtung des Anpassungsprozesses ins Zentrum stellt. Daraus resultieren nach Berry vier Strategien der Akkulturation:

- Marginalisierung
- Separation
- Assimilation
- Integration (IKUD\_Inter-Kultur und Didaktik-Seminare, 2024)

**Abbildung 3***Akkulturationsstrategien nach J.W. Berry*

*Anmerkung:* J.W. Berry (1980) in IKUD-Seminare, 2024.

Assimilation wird definiert als eine einseitige Anpassung an die Aufnahme- bzw. Mehrheitskultur, wobei die Herkunftskultur aufgegeben wird. Separation wird im Gegensatz dazu als die einseitige Aufrechterhaltung der Herkunftskultur beschrieben, wobei der Kontakt mit der Mehrheitsgesellschaft gemieden wird. Unter Marginalisierung ist der Verlust der Herkunftskultur zu verstehen, zugleich kommt es zu einer Isolation von der Mehrheitskultur (Genkova, 2019, S. 291–292).

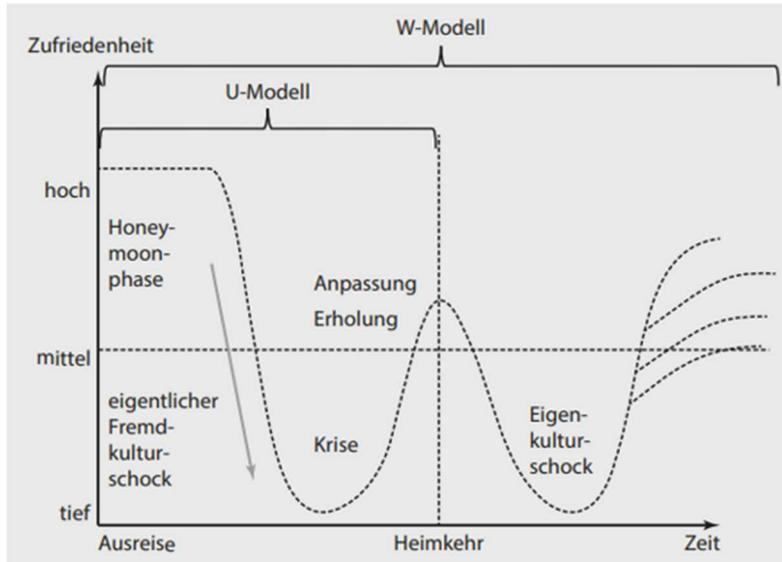
Neue Arbeiten und Modelle betonen, dass es für Minderheiten wichtig ist, sich sowohl mit der eigenen Herkunftskultur zu identifizieren als auch an der Mehrheitskultur teilzuhaben. Die zweidimensionalen Modelle implizieren dabei die Vorstellung, dass Biculturalismus bzw. die Integration beider Kulturen der beste Akkulturationsstil ist (Horenczyk & Ben-Shalom, 2001; Birman et al., 2002, zit. nach Genkova, 2019, S. 291). Dabei werden die Flexibilität und Wahlmöglichkeiten einer Person gefördert und das Ausmass sowie die Vielfältigkeit der verfügbaren kulturellen Ressourcen und der sozialen Unterstützung erhöht (Jaeger, 2009, zit. nach Genkova, 2019, S. 291).

Oberg teilt die kulturelle Anpassung in verschiedene Phasen ein: Nach anfänglicher Euphorie tritt eine Phase der Frustration über erste interkulturelle Missverständnisse ein, abschliessend gefolgt von langsamer Akzeptanz und Anpassung (Oberg, 1960, zit. nach Genkova, 2019, S. 302).

Nachfolgend werden diese psychischen Zustände in einer Kurve dargestellt:

#### Abbildung 4

##### Phasen der Anpassung nach Oberg



Anmerkung. Oberg, 1960, zit. nach Genkova, 2019, S. 301.

Aus den Ausführungen Obergs geht hervor, dass die Erkenntnisse über die Akkulturation und deren Phasen in der Zusammenarbeit mit Eltern bzw. Familien zwingend zu beachten sind. Denn die Anpassung, die in diesem Zusammenhang als die eben erklärte Akkulturation zu verstehen ist, benötigt Zeit. Und die Dauer, die Absicht und weitere Aspekte des Verbleibs der Eltern in der Schweiz können sich auf die Zusammenarbeit auswirken und müssen daher in den Beziehungsaufbauprozess einbezogen werden.

Ebenso wichtig scheinen aber gemäss Genkova (2019) auch jene Erfahrungen der Familien, die sie bereits während ihrem Akkulturationsprozess gemacht haben. So folgen beispielsweise auf Diskriminierungserfahrungen und Vorurteile das Gefühl der fehlenden Gruppendurchlässigkeit. Betroffene distanzieren sich dann von der Ankunftsgesellschaft und nutzen dabei jene Akkulturationsstrategien, welche Distanz zur Ankunftsgesellschaft schaffen (S. 286).

Aus den migrations- bzw. kulturspezifischen Umständen der bisherigen Erfahrungen, dem Akkulturationsprozess zwischen der Herkunftskultur und der neuen, den Erwartungshaltungen, der Sprach- und Verständigungsproblematik, dem rechtlichen Aufenthaltsstatus oder dem geringen Informationsstand in relevanten Themenbereichen können sich Herausforderungen ergeben. Ob diese eintreffen, ist von vielerlei Aspekten abhängig: etwa von der Beherrschung der Sprache, dem psychischen oder emotionalen Zustand oder dem Grad der Unterschiedlichkeit der Wert- und Normvorstellungen (Brüning & Türkan, 2019, 2014, S. 8–9). Der Autorin scheint aufgrund der Ausführungen zur

Interkulturalität an dieser Stelle die Anmerkung passend, dass die erwähnte Unterschiedlichkeit möglicherweise aufgrund vielerlei Aspekte subjektiv wahrgenommen werden kann.

#### 4.1.4 Exkurs zur Fremdheit: Kritische Auseinandersetzung mit rassistischen Denkmustern

Wenn über eine Gruppe gesprochen wird, beispielsweise über Ausländer:innen, geschieht dies immer in Bezug auf ein gesellschaftlich geteiltes Wissen. So ist mit «Ausländer:innen» nicht nur der rechtliche Status gemeint, sondern auch das Exkludieren aus der «Wirk-Vorstellung» (Kourabas, 2022, S. 69). Unsere Gesellschaft ist von Rassismus<sup>6</sup> geprägt, wobei Themen rund um Rassismus oft tabuisiert oder als Einzelfall marginalisiert werden. In einer Gesellschaft wie dieser ist es an jenen Menschen, die die postmigrantische Gesellschaft weiterentwickeln wollen, sich mit der eigenen Sozialisation in Bezug auf Rassismus auseinanderzusetzen, diese zu dekonstruieren und zu verlernen (Saf et al., 2022, S. 173–174). Demzufolge ist es an dieser Stelle der Autorin ein Anliegen, einen kurzen Exkurs zum Begriff des *Fremden* zu machen.

Gerade weil rassistische Äusserungen heutzutage verpönt sind, wird oft von subtilem Rassismus oder von subtilen Vorurteilen gesprochen. Letztere verstecken sich hinter drei Handlungen: der Verteidigung traditioneller Werte, gegen die angeblich verstossen wird, der Übertreibung scheinbar zentraler kultureller Unterschiede sowie der Verweigerung positiver Gefühle gegenüber der Fremdgruppe (Zick & Küpper, 2008, S. 112–116).

Der Begriff Fremdbild bezeichnet ein im Gedächtnis gespeicherte Bild, das kein objektives Abbild der Wirklichkeit ist, sondern ein verzerrtes. Dabei werden Nationalitäten auf bestimmte Merkmale reduziert. Fremdbilder kommen in allen Gesellschaften vor. Sie verweisen auf regionale Nachbar:innen oder soziale Konkurrent:innen. Jede:r einzelne, jede soziale Gruppe und jede Gesellschaft definiert, was und wer als fremd, anders und bedrohlich einzustufen ist. Fremdbilder bilden die Folien für das selbstproduzierte Selbstbild, welches sich dadurch positiv abhebt (Broszinsky-Schwabe, 2017, S. 226). Mecheril & Scherschel (2009) verstehen rassistische Unterscheidungspraxen als solche « ... , in denen Rassekonstruktionen anhand diskursiv bestimmter Differenzsetzungen, beispielsweise «körperlicher» und «kultureller» Eigenschaften, festgemacht werden, um Ausschlüsse, Über- und Unterordnungen zu plausibilisieren und damit zu legitimieren» (Mecheril & Scherschel, 2009, zit. nach Dirim et al., 2016, S. 86). Eine dieser Unterscheidungskriterien ist im amtlich deutschsprachigen Raum die

---

<sup>6</sup> Rassismus wird dabei als ein extremes Vorurteil verstanden, welchem eine Abwertung von Menschen nach (quasi-)biologischen bzw. naturwissenschaftlichen Kriterien innewohnt (Zick und Küpper, 2008, S. 111).

Sprachkompetenz in Deutsch. Dabei wird das Konstrukt des Erstsprachlichen als Norm gesetzt, Abweichungen davon werden abgewertet (Dirim et al., 2016, S. 86–87). Mit dem Begriff «Linguizismus» weist Dirim (2010) auf eine spezielle Form des Rassismus hin, die zum Ausdruck kommt in Abwertungen gegenüber Menschen, die eine bestimmte Sprache bzw. eine Sprache in einer bestimmten Art und Weise verwenden, etwa mit Akzent (S. 91).

Das Bild des Fremden erfüllt eine psychohygienische Funktion: Darin sammelt sich alles an, was bedrohlich ist, die fremde Ethnie stellt alles dar, was in der eigenen Kultur verleugnet werden muss. Das Eigene und das Fremde werden also zum «Guten» und «Schlechten». Weiter erfüllt das Feind-Fremdbild auch eine Zusammenhaltfunktion von Gesellschaften und Grossgruppen: Denn für deren Erhalt es zwingend, dass ein Sündenbock existiert, der verantwortlich ist für alle Missgeschicke, Spannungen und Enttäuschungen. Somit stellen Feind- und Fremdbilder eine das Individuum sowie das Kollektiv entlastende Notreaktion auf Beziehungs- und Kontaktstörungen dar (Kunze, 2009, S. 16–22). Fremdenfeindlichkeit wird als Voreingenommenheit bzw. als das Hegeln von Vorurteilen gegenüber Fremden verstanden (Schmidli, 2019, S. 27).

Fremdheitserfahrung im interkulturellen Beratungsgeschehen sind menschlich. Sowohl persönliche Lebensgeschichten sowie kollektive Betroffenheit fliessen in diese ein und enthalten schliesslich auch kulturelle professionelle Befangenheit. Diese wird besonders in der Fallaufnahme und Anfangsphase der Beratung deutlich. Für die Professionellen ist der Umgang mit Fremdheit von zentraler Bedeutung, da dieser schliesslich darüber entscheidet, ob die Fremdheit zu einem unüberwindbaren Hindernis wird oder produktiv eingesetzt werden kann (Kunze, 2009, S. 31–32).

## 4.2 Wert- und Verhaltensvorstellungen

Werte<sup>7</sup> wurden in der vorliegenden Arbeit bereits an verschiedenen Stellen erwähnt. Gemäss Fuchs (2022) ist es nicht möglich, über Kultur zu sprechen, ohne sich mit den Werten auseinanderzusetzen, den emotional aufgeladenen Konzepten und Glaubensvorstellungen (S. 104). Die kulturelle Praxis bildet neben der Sprache die Wertegrundlage von Ratsuchenden. Jede Kultur hat ihre Rituale, Bräuche und Abläufe, welche die kulturelle Identität ausmachen. Diese bilden eine Grundlage für das Verständnis von Problemlagen und für die Bildung von Lösungsstrategien (Hutter, 2009, S. 331).

---

<sup>7</sup> Gemäss Fuchs (2022) kommt die vermutlich bekannteste Einteilung von Werten von dem israelischen Soziologen und Kulturwissenschaftler Shalom Schwartz (2006). Er hat die Werte in seinem Wertesystem in übergeordnete Typen zusammengefasst, darunter: «Unabhängigkeit», «Abwechslung», «persönlicher Erfolg», «sozialer Status», «Zugehörigkeit», «Schutz von Mensch und Natur», «Höflichkeit» und «Tradition». Schwartz nimmt an, dass die Werte überall auf der Welt als bedeutsam angesehen werden, aber mit unterschiedlicher Priorisierung Fuchs (2022, S. 105).

Werte sind die Stütze der jeweiligen Gruppe, zu der man sich zugehörig fühlt, sprich der Gesellschaft, Gemeinschaft oder Familie. Sie bilden die Basis für die soziale Identität eines Menschen. Die Menschen fühlen sich in der jeweiligen Gruppe oder Gemeinschaft aufgehoben, verstanden und haben auch bestimmte Erwartungen an sie (Schreiner, 2014, S. 12). Gleichwohl stellt Fuchs (2022) fest, dass die Wertvorstellungen zuerst einmal nicht viel darüber aussagen, wie Menschen sich verhalten. In Bezug auf interkulturellen Kontakt ist es wichtig zu wissen, wie Werte gelebt werden, also welche Handlungen erwartet, gestattet, erwünscht oder unerwünscht sind.

Laut Schreiner (2014), drücken sich die Werte in unausgesprochenen Regeln und Verhaltensweisen aus, die Aussenstehende nur schwer durchschauen können. Sicht- und Verhaltensweisen basieren also auf Werthaltungen. Dabei geht es um Rollenmuster, wie jene zwischen den Geschlechtern, um Themen wie Ehre und Respekt, Gesicht-Wahren, Familienstrukturen und Erziehungsmodelle, aber auch um arrangierte Ehen und Zeit- und Raumauffassungen. Um kulturelle Unterschiede nachvollziehen zu können, muss der soziokulturelle Kontext verstanden werden (S. 7-9). Entwickelt werden Wertvorstellungen sowie Sicht- und Verhaltensweisen durch die Prägung unseres sozialen und räumlichen Umfelds (Khan, 2018, S. 19). Und sie verändern sich, aber sie verändern sich langsam. Dies, weil Werte durch die Erziehung weitergegeben werden (Schreiner, 2014, S. 11).

In Bezug auf die Vorstellung einer *normalen* Familien zeigen Untersuchungen im Bereich der Sozialen Arbeit auf, dass Fachpersonen sich von eigenen biographischen Erfahrungen leiten lassen und mit dem Familienbegriff nach wie vor bestimmte Vorstellungen von Normalität und normative Rollenbilder verbunden sind (Peter, 2012, zit. nach Vogel Campanello, 2023, S. 259). Das Reflektieren der eigenen Prägungen und des eigenen Wertesystems ist daher zwingend notwendig (Friese, 2019, S. 13–14). Die Familie ist nämlich als Ausdruck von Gesellschaft zu verstehen und daraus resultierende Unterschiede in der Lebensführung müssen berücksichtigt werden (Vogel Campanello, 2023, S. 259).

#### 4.2.1 Potenzielle Spannungsfelder in der Beratung im interkulturellen Kontext

Wenn über Spannungen gesprochen wird, denen eine kulturelle Dimension zugeschrieben wird, soll dies nicht ohne den Blick auf die gesellschaftlichen Strukturen und den Zugang zu Macht und Teilhabe geschehen. Beide werden oft durch die obsessive Fokussierung auf Kultur und die (vermeintlichen) kulturellen Unterschiede zu wenig beachtet (Mecheril, 2004, S. 8–19). Kritische Perspektiven auf die migrationswissenschaftliche Wissensbildung erforschen, wie gesellschaftliche Bedingungen die wissenschaftliche Erkenntnis über Migration beeinflussen. Dabei wird das Problem asymmetrischer Beziehungen bei der Behandlung des Themas Migration beleuchtet (Mecheril & Messerschmidt, 2013). So sprechen hier oft «Etablierte über Aussenseiters», «Integrierte über nicht (genügend) Integrierte», «Mehrheitszugehörige über

Minderheiten» (Messerschmidt, 2016b, S. 59). So sind interkulturelle Beziehungen fast immer durch Machtasymmetrie gekennzeichnet, die zu Spannungen führen können, sei es aufgrund des ungleichen Status, der Rechtsungleichheit oder des Wohlstandsgefälles. Machtasymmetrien ergeben sich unmittelbar aus den Situationen, bspw. durch die unterschiedliche Sprachmächtigkeit der Beratungsperson und den Ratsuchenden (Auernheimer, 2013, S. 50–52).

Ohne ausreichende Kenntnisse der Landessprache ist eine Integration und Teilhabe an der Mehrheitsgesellschaft nämlich kaum vorstellbar. Diese erst eröffnen ökonomische und soziale Perspektiven. Ohne Sprachkenntnisse sind diese Chancen oft auf ethnische Netzwerke beschränkt (Danzer & Yaman, 2010, S. 1).

Auch Unterschiede in Bezug auf Normen, Lebenskonzepte, religiöse und kulturelle Werthaltungen und Einstellungen zu Entwicklung können gemäss Friese (2019) zu Hindernissen im Beratungsprozess führen. Beratende können in eine Art «Problemtrance» geraten, wenn es beispielsweise um die Frage geht, ob das Händeschütteln angebracht ist oder nicht. Es erweist sich als hilfreich, hier Neugierde, Interesse und Offenheit zu zeigen. Etwa nachzufragen, wie die Klientel es bevorzugt, oder die eigene Unsicherheit transparent zu machen. Weiter kann das Rollenverständnis von Beratenden die Klientel irritieren. Während Beratende gelernt haben, dass die Eltern die Expert:innen ihrer Anliegen sind und sie in ihrem Entwicklungsprozess lediglich begleitet werden, wird besonders in hierarchisch organisierten Strukturen den Fachpersonen ein Expertentum zugeschrieben. Wird dieses abgelehnt, kann das zu Irritation und Respektverlust führen. Es ist daher wichtig, dass Beratende bereit sind, Informationen über das Rollenverständnis, die Geschlechterbeziehung in der Familie oder kollektivistische Familienformen aufzugreifen und produktiv damit umzugehen, ohne sich von eigenen Vorurteilen und Stereotypen leiten zu lassen. Zudem soll das Beratungsinteresse nicht aus dem Fokus geraten (S. 48-51). Mit anderen Worten: Mandatsträger:innen sind nicht dafür zuständig, Wert- und Normvorstellungen zu ändern, sondern dafür, das Kindeswohl zu wahren. Saf et al. (2022) machen auf ein weiteres Phänomen im interkulturellen Kontext aufmerksam, das zu Missverständnissen oder Konflikten führen kann: das Prinzip der Gesichtswahrung, auch «face» oder «facework» genannt. In Anlehnung an Goffmann und Ting-Toomey erklären sie «facework» als ein verbales und nonverbales Kommunikationsverhalten, das zu Wahrung des eigenen Gesichts dient. Das Kommunikationsverhalten ist strategisch und besteht zum Beispiel auch aus Notlügen. Es wird tendenziell in kollektivistischen Kulturen angewendet, wo die Ehre eine grosse Rolle spielt (Goffmann, 1955 & Ting-Toomey, 2005, zit. nach Saf et al., 2022, S. 113–114).

Dass Beratungspersonen sich im interkulturellen Kontext teilweise verunsichert fühlen, liegt z.T. an ihren eigenen Einstellungen. Diese werden nicht nur durch ihre Erfahrungen beeinflusst, sondern auch durch die gesellschaftlichen migrationsspezifischen Erfahrungen,

die nicht selten problemzentriert sind (Friese, 2019, S. 48–51). Gemäss Yildiz (2016) wirken Herkunft und Ethnizität als gesellschaftliche Leitdifferenzen, welche die Menschen nach ethnisch-nationalen Kriterien klassifizieren. Sie sind diskriminierend und versperren auch den Blick auf vielschichtige, kreative und komplexe Lebenswirklichkeiten. Es soll nicht ausser Acht gelassen werden, dass Menschen in familiäre und andere persönliche Netzwerke eingebunden sind, sich in grenzüberstreichenden Bereichen, Kontexten und Räumen bewegen und eigene Lebensentwürfe formulieren (S. 71).

#### 4.2.2 Kontextspezifische Herausforderungen für Kinder und Jugendliche

Sich inmitten diverser Kulturen zu bewegen, lehrt Kinder, sich flexibel an verschiedene Umfeldler anzupassen, was auch zur höheren Toleranz gegenüber anderen führt. Sie profitieren von verschiedenen Erfahrungen und Sprachen und der Fähigkeit, offen auf andere zuzugehen (Fuchs, 2022, S. 92–99). Viele mehrsprachig aufgewachsene Menschen erleben sich je nach Sprache, die sie gerade verwenden, wie ausgewechselt. Oder wie ein Sprichwort aus Tschechien sagt: «Mit jeder neu gelernten Sprache erwirbst du eine neue Seele» (Fuchs, 2022, S. 95)

Für Kinder und Jugendliche können sich gemäss Friese (2019) und Fuchs (2022) im Migrations- bzw. Interkulturalitätskontext aber auch besondere Belastungen ergeben. Möglicherweise kennen sie nach Friese (2019) die Werte, Normen und/oder Religion ihrer Eltern nur oberflächlich und haben nun die schwierige Aufgabe sich, durch die «Synthese der divergierenden Werte der Familien/des Heimatlandes» (S. 57) eine neue Identität aufzubauen. Stark divergierende Werte führen fast zwingend zu innerfamiliären Konflikten. Es kann sein, dass Kinder und Jugendliche die Sprache schneller beherrschen, was die hierarchische Familienstruktur destabilisiert bzw. die Eltern von ihren Kindern abhängig macht. Überdies sind Eltern mit der Aufgabe, ihre angelernten Erziehungsmuster in eine neue gesellschaftliche Realität zu übertragen und dabei neue Werte und Normen zu lernen, z.T. überfordert. Diese Unsicherheit kann sich in indifferentem und nicht zielführendem Erziehungsverhalten manifestieren – beispielsweise einer massiven Repression oder unangemessenen Verwöhnungshaltung, auch in Bezug auf die Nutzung von elektronischen Geräten, die zum Teil zur vermeintlichen Entlastung führt. Sie bagatellisieren das Verhalten ihrer Kinder, was ihre Position weiter schwächt. Es kann so weit kommen, dass Eltern glauben, in ihrem Erziehungsverhalten gescheitert zu sein, dass sie resignieren und ihren Kindern die Verantwortung für die Erziehung und Entwicklung geben. Kinder können durch das Kollidieren der Wert- und Normvorstellungen in einen interkulturellen Loyalitätskonflikt geraten, der sich kaum lösen lässt. Dabei kann es auch zu Missverständnissen kommen, die aufgrund der Voreingenommenheit der Fachpersonen entstehen. Eltern brauchen daher emphatische

Gesprächspartner:innen, die sie bei der Überbrückung allfälliger Differenzen unterstützen (S. 57-62).

Fuchs (2022) zeigt diese Herausforderung anhand des «Inneren-Team»-Modells von Schulz von Thun (2013), bzw. anhand seines Bildes der «inneren Bühne» auf. Je nachdem, wo Menschen aufwachsen, eignen sie sich andere Verhaltensmuster bzw. innere Anteile an, die dann in bestimmten Situationen auf ihre spezifische Art und Weise mit der Aussenwelt interagieren. Fuchs vergleicht sie mit den «Spielern einer Bühne». Hinweisreize, bspw. die Sprache, aktivieren gewissen kulturspezifische Konfigurationen automatisch. Mit jeder Kultur, die sie sich aneignen, entwickeln sich jeweils die inneren Anteile und Konfigurationen weiter. Herausfordernd wird es dann für Kinder, wenn sie erleben, dass Muster bzw. innere Anteile plötzlich negativ bewertet werden (S. 92-95).

Wie bereits einleitend erwähnt, betont auch Friese (2019), dass nicht alle Migrationsfamilien mit den geschilderten Herausforderungen konfrontiert werden. Auch in diesem Zusammenhang spielen u.a. Aspekte wie die Art der Zuwanderung, die soziale Herkunft, das Bildungsniveau oder der Zeitpunkt des Einlebens eine wichtige Rolle. Die Gesamtgesellschaftliche, die politische, und z.T. auch die wissenschaftliche Rezeption des Themas Migration ist leider nach wie vor vorwiegend problemorientiert. In Zusammenhang mit Vielfalt und Migration sind aber unbedingt auch die Ressourcen vieler Familien zu nennen, Bilingualität oder Mehrsprachigkeit etwa. Auch können sich bspw. sogenannte «flexible Identitäten» entwickeln, die bikulturelle Erfahrungen als Chancen nutzen können. Bilingualität oder Mehrsprachigkeit können eine bedeutsame Ressource darstellen (S. 63-67).

### 4.3 Kultur- und migrationssensible Beratung

Im zivilrechtlichen Kinderschutz findet eine Art von Beratung, Begleitung und Unterstützung statt, der sich Eltern nur schwer entziehen können. Die Beratung wird dabei als ein «zwischenmenschlicher Prozess» verstanden, in dem die Eltern mehr Klarheit über ihre Herausforderungen und deren Bewältigung erhalten sollen (Rechtien, 2004, zit. nach Brüning & Türkan, 2019, 2014, S. 5). Die Fachperson soll gemäss Kunze (2009) eine Beziehung zu den Eltern entwickeln und einschätzen, wie viel Nähe bzw. Distanz nötig ist. Im interkulturellen Setting gestaltet sich diese Einschätzung viel schwieriger: Unter anderem Fragen rund um körperliche Nähe, das Verhältnis von Mann und Frau und das Generationenverhältnis, aber auch die Befangenheit der Fachperson gegenüber Eltern, können an Besonderheiten geknüpft sein, die es zu (er)kennen und berücksichtigen gilt (S. 29). Die Eltern und ihre Kinder haben das Recht auf Wahrung ihrer Beteiligungsrechte. Ohne eine adäquate Anknüpfung an die Vorerfahrungen, die die Familien mitbringen, sind diese Rechte nicht umsetzbar (Kadera & Kindler, 2023, S. 451). Für die Teilhabe an der Gesellschaft ist die sprachliche Verständigung

eine zentrale Bedingung (Danzer & Yaman, 2010). Deshalb stellen die unzureichenden Sprachkenntnisse eine zentrale Herausforderung für die Beratungsgespräche dar.

Möglicherweise führen die genannten Vorerfahrungen zu bestimmten Erziehungsstilen oder Vorstellungen über die Form der elterlichen Autorität, die in einem Spannungsverhältnis mit den hiesigen Erwartungen und Vorstellungen stehen. Im Beratungskontext repräsentiert die Beratungsperson die Normen, Werte und Strukturen der Mehrheitsgesellschaft und ist mit den organisatorischen Abläufen vertraut. Dies versetzt die Ratsuchenden in eine unterlegene und abhängige Position. Das Machtgefälle zu verharmlosen, erschwert den Beratungsprozess. Ratsuchende haben oft Angst, sich nicht ausdrücken zu können oder nicht verstanden zu werden, was Vertrauen in ihre Sprachkompetenz beeinträchtigt. Zudem fürchten sie, aufgrund ihrer Herkunft, Religion und Werte als "Fremde" nicht verstanden zu werden und erwarten eine umfassende Aufklärung über den Beratungsprozess. Wie auch Klienten ohne Migrationshintergrund, erwarten sie schnelle und leicht umsetzbare Unterstützung, was oft enttäuscht wird, auch wegen langer Wartezeiten (Friese, 2019, S. 45–46).

Es wurde inzwischen mehrmals erwähnt, dass der Beziehungsaufbau für die Zusammenarbeit äusserst wichtig ist. Laut Friese (2019) ist es unerlässlich, dass auf die Kommunikationsmuster und -gepflogenheiten der Migrationsklientel eingegangen wird. Oft werden aufgrund des Zeitdrucks sehr schnell Themen, Ziele und Wünsche der Beratung angesprochen. In manchen Kulturen wird diese direkte Kommunikation als unhöflich, nicht empathisch und übergriffig wahrgenommen. Sie irritiert und führt zu mehr Distanz zwischen der Klientel und der Fachperson. Die Beziehungsaufbau muss Vorrang haben vor der Prinzipientreue in den methodischen Vorgehensweisen und Interventionsstrategien. Das bedeutet auch, dass die Fachpersonen ihre gewohnten Interventionsstrategien zugunsten des Beziehungsaufbaus und zugunsten der Ermöglichung einer kontinuierlichen Kommunikation verlassen müssen. Dazu ist auch die Reflexion der eigenen Position notwendig (S. 53).

Norbert Kunze hat während 30 Jahren Pionierarbeit im Bereich der interkulturellen Beratung geleistet. Er befasste sich u.a. mit den Voraussetzungen, die in der institutionellen Beratung gegeben sein müssen, um auf Schwierigkeiten mit ausländischen Ratsuchenden angemessen reagieren zu können. Dabei kam er zum Schluss, dass die Sprach- und Kulturunterschiede nicht nur theoretisch antizipiert werden können, sondern in der Wahrnehmung erlebbar und zugänglich sein müssen. Für den reflektierten Umgang mit Fremdheit ist eine bewusste Auseinandersetzung mit der eigenen Lebensgeschichte, dem kollektiven Erleben und ein zusätzliches Lernen im interkulturellen Bereich erforderlich, beispielsweise durch Auslandsaufenthalte oder Erfahrungen in multikulturellen Beziehungen und interkulturellen Teams. Der Einbezug von ausländischen Kolleg:innen in die eigene Beratungsarbeit erweist sich als hilfreich (Kunze, 2009, S. 31–32). Durch die Qualifizierung des Personals und die Einstellung von Fachkräften mit Migrationshintergrund sollen die Strukturen im Sinne einer

interkulturellen Öffnung verändert werden. Diese Veränderungsprozesse sind kontinuierlich zu verstehen (Schröer, 2018, S. 775–776). Gemäss Kunze bleibt: «Die Bedeutung der Wahrnehmung der Andersheit des Anderen ... dabei eine uneinholbare Herausforderung, die als Anspruch auch institutionell und durch unterschiedliche kulturelle Zugehörigkeiten von Beraterinnen und Beratern repräsentiert sein muss» (Kunze, 2009, zit. nach Oetker-Funk & Maurer, 2009, S. 9–11).

#### 4.3.1 Interkulturelle Kommunikation und Kompetenz

*Interkulturelle Kommunikation* und *interkulturelle Kompetenz* sind in unserer postmodernen Gesellschaft omnipräsent und auch bei der Behandlung des vorliegenden Themas relevant.

**Interkulturelle Kommunikation** ist gemäss Hohenstein und Sabatino (2018): « ... das Vermitteln kultureller Unterschiede zwischen verschiedenen gesellschaftlichen Gruppen. Sie kann sprachlich, nichtsprachlich, multimodal und mehrsprachig stattfinden und zielt auf wechselseitiges Verstehen der Interagierenden ab» (S. 7). So sind das Dolmetschen, das interkulturelle Vermitteln oder die interkulturelle Mediation als Instrumente der interkulturellen Kommunikation zu verstehen (Bischoff & Dahinden, 2010, S. 7). Damit aber überhaupt vermittelt werden kann, müssen die kulturelle Unterschiede zuerst auffallen oder bewusst werden. Dieses Bewusstsein passiert oft, wenn es plötzlich zu einem Erwartungsbruch kommt – wenn also zum Beispiel etwas nicht passiert, was in der Schweiz «normal» wäre. Auch in Bezug auf das Kindeswohl und die Erziehung ist «Normalität» kulturell geprägt (Hohenstein & Sabatino, 2018, S. 7).

In der Beratung, die auch ein grosser Teil der Mandatsführung darstellt, ist die Sprache das wichtigste Instrument (Friese, 2019, S. 79). Fachpersonen, die die gleiche Sprache wie ihre Klientel sprechen, haben deutlich leichteren Zugang. Es wird automatisch suggeriert, dass ein besseres Sprach-, aber auch Werte- und Normenverständnis vorhanden ist. Die Akzeptanz der Fachperson wird dadurch extrem erhöht (Friese, 2019, S. 84–86). Für das Verständnis der Kommunikation helfen die Ansätze von Watzlawick oder Schulz von Thun. So etwa die Aussage von Watzlawick, man könne nicht «nicht» kommunizieren (Watzlawick et al., 1972, S. 51, zit. nach Snell-Hornby et al., 2015, S. 113). Demzufolge kommuniziert alles an uns: die Blicke, die Kleider, die Bewegungen, das Verhalten, aber auch das, was bei der Empfängerin oder dem Empfänger ankommt. Gemäss Snell-Hornby et al. (2015) ist interkulturelle Kommunikation: « ... das bewusste und unbewusste Aussenden und Empfangen von Botschaften über kulturelle Grenzen hinweg» (Snell-Hornby et al., 2015, S. 113). Nicht nur die Sprache, auch die Ausgangskultur muss jeweils miteinbezogen werden, darunter kulturspezifische Einstellungen, beispielsweise zum Schreiben, Reden oder Schweigen. Weitere potenzielle Wirkfaktoren sind die Einstellungen zu Alter, Geschlecht, Hierarchie,

Formalität, Regelungen von Nähe und Distanz, Weltanschauungen, religiösen Traditionen und vieles mehr. Dabei ist es stets wichtig, nicht vorschnell zu verallgemeinern. Es gibt immer mehr Menschen, für die sich die Grenze zwischen Herkunfts- und Ankunftsgesellschaft verwischt, und die Elemente aus zwei oder mehreren Kulturen integrieren. Um hypothetische kulturelle Muster herausarbeiten zu können, benötigt es ein hohes Mass an Vorsicht und Offenheit seine persönliche Muster sowie die der eigenen Kultur zu hinterfragen (Snell-Hornby et al., 2015, S. 113–114).

**Die interkulturelle Kompetenz**, oder auch Diversity-Kompetenz, wurde zur Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhundert gekürt (Schreiner, 2014, S. 157, Saf, 2024, Kammhuber, 2024), dennoch lässt sich auch diese Kompetenz nicht klar definieren (Friese, 2019, S. 112). Gemäss Lamm (2017) besteht interkulturelle Kompetenz « ... im Kern in der Fähigkeit sich der kulturellen Brille und ihrer Perspektivgebung bewusst zu werden und die Welt auch einmal mit Empathie und Wertschätzung durch eine andere Brille sehen zu können» (Lamm, 2017, S. 9). Kammhuber (2024) definiert sie als die Professionalität und Fähigkeit, die Konsequenz des eigenen Handelns für das Gegenüber abzuschätzen. Interkulturelle Kompetenz vermag dabei die Kategorien zu verwischen, in denen alle Menschen zu denken tendieren, und ermöglicht den Aufbau von funktionierenden und vertrauensvollen Beziehungen (Kammhuber, 2024). Im Verständnis der Autorin ergänzen sich Lamm und Kammhuber und liefern damit ein für die vorliegende Arbeit stimmiges Verständnis der interkulturellen Kompetenz. Gemäss Schreiner (2014) müssen Beratende primär die Fähigkeit erwerben, das eigene Wertesystem, in dem sie sozialisiert wurden, zu hinterfragen und andere Wertesystems, Ansichten und Verhaltensweisen anzuerkennen. Schreiner spricht auch von einer «ethnorelativistischen»<sup>8</sup> Haltung, die eine selbstreflektierte und empathische Einstellung bedingt und eine Voraussetzung für die Fähigkeit zum interkulturellen Dialog darstellt. Eine Person mit interkulturellen Kompetenzen ist emphatisch, lernbereit und offen für Veränderungen, weiter interessiert sie sich für andere Kulturen (S. 157). Fachpersonen mit einer ethnorelativistischen Haltung anerkennen die kulturelle Unterschiede und eignen sich neue Sichtweisen an, um andere besser zu verstehen (Bennett, 2002, S. 30). Friese (2019) stimmt dem zu, indem er meint, dass eine wichtige Voraussetzung der interkulturellen Kompetenz die Bereitschaft der Fachperson ist, sich mit der Thematik des interkulturellen Zusammenlebens und dessen Auswirkungen auf die fachliche Praxis zu beschäftigen (S. 9). Kommt es im beruflichen Alltag zu Situationen, die irritieren, ist es wichtig, dass die

---

<sup>8</sup> „Der Ethnorelativismus beruht auf der Annahme, dass Kulturen nur in Bezug auf einander und bestimmte Verhaltensweisen nur innerhalb eines kulturellen Kontexts verstanden werden können» (Bennett, 2002, S. 30). In den Phasen des Ethnorelativismus werden Unterschiede nicht mehr als Bedrohung, sondern als Herausforderung betrachtet. Anstatt bestehende Kategorien zu verteidigen, wird versucht, neue Verständniskategorien zu entwickeln (Bennett, 2002, S. 30).

Fachpersonen sich die Zeit für eine Reflexion nehmen, um herauszufinden, was in dem Moment des interkulturellen Aufeinandertreffens irritiert. Die Situationen sind jeweils im Kontext zu reflektieren, damit die Irritationen nicht vorschnell der «Kultur» zugeordnet werden. Die Reflexion dessen, warum etwas als «fremd» erlebt wird, kann schliesslich dazu führen, dass zwischen Kulturen ressourcenreiche Brücken gebaut werden (Kammhuber, 2024). Fehlendes Wissen hingegen kann ein erfolgreiches Miteinander gefährden. Es kann schnell zur Anwendung von Stereotypen und Vorurteilen kommen. Laut Hohenstein & Sabatino (2018) ist deshalb die Beschäftigung mit der sprachlichen Praxis des Stereotypisierens und ihren alltäglichen, kulturalisierenden, ethnischen, sexistischen und rassistischen Formen für die interkulturelle Kompetenz wichtig (S. 8). Interkulturell qualifiziertes Personal ist unabdingbar, genauso aber auch der institutionelle Auftrag für eine interkulturelle Öffnung. Es ist wichtig, dass die Professionellen die Kommunikation mit den Ratsuchenden im interkulturellen Kontext als eine fachliche Herausforderung wahrnehmen und diese im Dialog mit den Ratsuchenden sowie den Fachkolleginnen und -kollegen umsetzen (Kunze, 2009, S. 272). Schliesslich zeichnet sich interkulturelle Kompetenz zudem durch die Bereitschaft aus, auch in Stresssituationen die Perspektive wechseln zu können, zu wollen und zu lernen (Kammhuber, 2024).

#### 4.3.2 Sprach- und Kulturmittlung

Es wurde bereits festgestellt, dass die Fähigkeit und Möglichkeit einer gemeinsamen Sprache die zentrale Voraussetzung für die Verständigung darstellen. Gleichzeitig beinhaltet das Verstehen mehr als die blosse Sprachkompetenz. Der Einbezug der interkulturellen Sprach- und Kulturmittlung ist für die Arbeit im Kinderschutz wichtig und für das gegenseitige Verstehen förderlich (Jagusch et al., 2012). Die Transkomstudie greift zudem explizit den Aspekt des Machtgefälles auf:

Die Sprach- und KulturmittlerInnen sind das Bindeglied oder die Brücke zwischen beiden Gesprächsparteien und haben die Aufgabe, das asymmetrische Machtgefälle zwischen beiden Parteien auszugleichen und zum Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren beizutragen (TransKom, 2007, S. 58).

Dokumente aus dem Verwaltungsbereich bergen überdies besonders am Anfang des Aufenthalts im Ankunftsland oft schwer zu überwindende Kommunikationsbarrieren, die zusammen mit dem Mangel an kulturellem Wissen für die meisten Migrant:innen erst nach vielen Jahren Aufenthalt und intensiver Auseinandersetzung mit der neuen Sprache und Kultur abgebaut werden können. Zudem hat die Migrationslinguistik in zahlreichen Studien gezeigt, dass ein gewisser – häufig nicht kleiner – Teil der Migrant:innen der Akkulturationsstrategie der Separation folgt und sich sprachlich wie kulturell nicht in das Ankunftsland integriert. Obwohl diese Erkenntnisse aus Deutschland stammen, ist dies für alle Migrationsgesellschaften zu

konstatieren, wenn auch in unterschiedlich starkem Mass. Und sie verlangen nach Lösungen (Estévez Grossi, 2018, zit. nach Moreno Otero, 2019, S. 403).

Übersetzer:innen und Dolmetscher:innen haben die Aufgabe, zwischen Sprachen und Kulturen zu vermitteln und sind damit «interkulturelle Kommunikatoren par excellence» (Snell-Hornby et al., 2015, S. 112). Damit ein wertvoller Beitrag zu Integrationsprozessen geleistet werden kann, benötigt exakte Sprachvermittlung Bezugswissen und die Kompetenz, dieses anwenden zu können. Die entsprechenden Aus- und Weiterbildungen sind für ein klares berufliches Profil zwingend. Sie tragen dazu bei, dass in der Gesellschaft das Bewusstsein über die Bedeutung der Tätigkeit von interkulturellen Dolmetscher:innen und Vermittler:innen erhöht wird (Eicke Monika, 2010, S. 174). An dieser Stelle wird versucht, die beiden Berufsprofile voneinander abzugrenzen.

Die Bezeichnungen «Übersetzen» und «Dolmetschen» sind laut Moreno (2019) bereits aus dem Altertum bekannt. Zuletzt haben sich jedoch sowohl die Tätigkeitsbereiche als auch die damit einhergehenden vielfältigen Bezeichnungen stark verändert. Es wird gesprochen von: Konferenzdolmetschen, Community Interpreting, Gerichtsdolmetschen, Konsekutivdolmetschen, Behördendolmetschen, Bilaterales Dolmetschen, Soziales Dolmetschen, Sprachmittlung, Kommunales Dolmetschen, Liaison Interpreting, Interkulturelles Übersetzen, Verhandlungsdolmetschen, Geschäftsdolmetschen, Dialogdolmetschen, Cultural Interpreting, Contact Interpreting, Public Service Interpreting, Ad hoc Dolmetschen, Sprach- und Integrationsmittlung, Kulturvermittlung usw.

Überdies sind die Begriffe der Sprach- und Kulturmittlung bekannt, die je nach Autor:in oder Anwendungsbereich unterschiedlich definiert und verwendet werden. Oft wird die Sprachmittlung als ein übergeordneter Begriff des interlingualen Übersetzens und Dolmetschens angesehen (Estévez Grossi, 2018, S. 61, zit. nach Moreno Otero, 2019, S. 407).

Gemäss Friese (2019) hingegen werden Übersetzer:innen in der psychosozialen Beratung auch als Sprach- und Kulturmittler:innen bezeichnet, da ihre Arbeit über eine Eins-zu-Eins-Übersetzung hinausgeht und den kulturellen Kontext berücksichtigt (S. 89). Durch die Kulturmittlung werden die soziokulturellen Unterschiede zwischen den betreffenden Kulturen und in der interkulturellen Kommunikation berücksichtigt, was die Klärung kultureller Missverständnisse ermöglicht. Das zeigt bereits der Begriff «Mittlung»: Er besagt, dass die Person, welche die sprach- und kulturmittlerische Tätigkeit ausübt, ihr Augenmerk auf die Beihilfe zur Konfliktbeseitigung legt (Pöchhacker, 2008, S. 18, zit. nach Moreno Otero, 2019, S. 408).

In der Schweiz wird häufig die Bezeichnung «Interkulturelles Übersetzen» verwendet. Auch hier wird zum einen auf die interkulturelle Kommunikation und damit auf die sprachliche Vermittlung zwischen unterschiedlichen kulturellen Orientierungen fokussiert. Zum anderen

soll der Tatsache, dass die Dolmetscher:innen häufig auch schriftliche Dokumente spontan übersetzen müssen, Rechnung getragen. Bisher wurde bezüglich der Bezeichnung der Dienste kein Konsens gefunden. Die wissenschaftliche Community sucht aber nicht nur nach der klaren Bezeichnung, sondern auch nach dem klaren Berufsprofil, der genauen Aufgabenbezeichnung sowie den Voraussetzungen, die eine Professionalisierung der Dienste ermöglichen würde (Moreno Otero, 2019, S. 408).

In der vorliegenden Arbeit wird die Aufgabe der interkulturellen Vermittlung folgendermassen verstanden: «Interkulturelle Vermittlerinnen und Vermittler informieren adressatengerecht Migrantinnen und Migranten sowie Fachpersonen öffentlicher Dienstleistungen über kulturelle Besonderheiten, über unterschiedliche Regeln des politischen oder des Sozialsystems sowie die unterschiedlichen Umgangsformen» (Saladin, 2009, S. 92–93). Es geht dabei um die Vermittlung zwischen unterschiedlichen Lebenswelten und Lebensformen im interkulturellen Kontext des Migrationsbereiches (Bischoff & Dahinden, 2010, S. 7). Saladin (2009) versuchte diese Tätigkeit von der des Dolmetschens abzugrenzen:

«Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind Fachpersonen mit perfekter Kenntnis der eigenen Muttersprache sowie einer oder mehrerer Fremdsprachen. Sie beherrschen die notwendigen Dolmetschertechniken, um eine gesprochene Botschaft mündlich von der Ausgangssprache in die Zielsprache zu übertragen» (Saladin, 2009, S. 92).

Saladins Definition wird auch von der schweizerischen Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln, Interpret Schweiz verwendet, wobei die Dienste Dolmetschen und Vermitteln nicht scharf getrennt werden. Die Interessengemeinschaft erarbeitete ein Ausbildungskonzept für die interkulturelle Tätigkeiten und setzt sich für die weitere Professionalisierung der Berufsfelder ein (Interpret, 2024). Auch Bischoff und Schuster haben festgestellt, dass die Unterteilung der Vermittlungstätigkeiten in der Praxis nicht greift. Ihre Arbeit bewies, dass die Übergänge vom interkulturellen Vermitteln zum Dolmetschen fließend sind (Bischoff & Schuster, 2010, S. 177–178).

Die interkulturelle Vermittlung und das interkulturelle Vermitteln werden in dieser Arbeit, wie bei Bischoff & Dahinden (2010), synonym verwendet und als Teil der Sprach- und Kulturmittlung verstanden.

#### 4.4 Resümee

Kapitelübergreifend kann resümiert werden, dass es auf Basis der theoretischen Grundlagen äusserst anspruchsvoll und vermutlich wenig sinnvoll ist, scharfe Grenzen in Zusammenhang mit der Kultur, und demnach kulturellen Wert-, Norm- und Verhaltensmustern, zu ziehen. Es gibt immer mehr Menschen, für die sich die Grenze zwischen Herkunfts- und Ankunftsgesellschaft verwischt, und die Elemente aus zwei oder mehreren Kulturen integrieren (Snell-Hornby et al., 2015). Dort wo es Unterschiede gibt, geht es vielmehr darum,

wie ressourcenfördernde Brücken zwischen Kulturen gebaut werden können. Dennoch verlieren die kulturellen Wirkfaktoren sowie die Phase der Integration bzw. Akkulturation für Fachpersonen der Sozialen Arbeit nicht an Relevanz. Im Gegenteil: Interkulturelle Kompetenz und interkulturelle Kommunikation gewinnen immer mehr an Bedeutung. Die Ausführungen machen klar, dass diese jedoch Zeit erfordern. In diesem Zusammenhang wird aus der Praxis oft laut vernommen, dass ebendiese genau fehlen würde (Friese, 2019, S. 10). In diesem Moment – aber nicht nur dann – drängt sich die Frage nach dem Einsatz von Sprach- und Kulturmittlung in den Vordergrund. Basierend auf den theoretischen Grundlagen und unter Berücksichtigung des Hochspannungsfeldes der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung lässt sich begründet feststellen, dass die kulturelle Komponente im Beratungssetting nicht ausgeklammert werden darf. Der folgende empirische Teil der Arbeit widmet sich aus der hohen geschilderten Relevanz heraus explizit dem Einsatz der interkulturellen Vermittlung in der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung, bzw. versucht deren Potenzial zu beleuchten.

## 5 Methodische Vorgehensweise

Um das Potenzial der interkulturellen Vermittlung für die Praxis der Berufsbeistandspersonen zu ergründen, wird ein qualitativer Forschungszugang gewählt. Dieser eignet sich dazu, Lebenswelten «von innen heraus» zu beschreiben, also aus der Sicht der handelnden Menschen. Damit trägt er zum besseren Verständnis der sozialen Wirklichkeit, deren Deutungsmuster und Strukturmerkmale bei (Flick et al., 2022, S. 12).

Das vorliegende Kapitel befasst sich mit der Wahl der Forschungsmethode, ihrer Begründung sowie der Vorgehensweise bei der Datenerhebung und -auswertung. Es wird mit reflexiven Überlegungen zum Forschungsprozess abgerundet. Um der Herausforderung qualitativer Methodologie, nämlich der Verständigung über gemeinsame Standards, adäquat zu begegnen und den Gütekriterien Validität, Reliabilität und Objektivität während dem gesamten Forschungsprozess Rechnung zu tragen, werden die einzelne Schritte von der Erhebung bis zur Auswertung systematisch auf das erfolgte Vorgehen bezogen (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 25–34).

### 5.1 Forschungsmethode und Forschungsziel

Der qualitative Forschungszugang wurde gewählt, weil zur Beantwortung der Forschungsfrage sowohl Informationen als auch Meinungen und Erfahrungen aus der Praxis benötigt wurden. Diese wurden mittels Expert:inneninterviews erhoben. Die Interviews stellen eine Methode der qualitativen Forschung dar, die sich besonders gut zur Rekonstruktion subjektiver Deutungen und Interpretationen eignet, aber auch zur Informationsgewinnung (Bogner et al., 2014, S. 2). Das Forschungsziel ist, Wissen über das Potenzial des interkulturellen Vermittelns

in der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung zu gewinnen. Daher wurden Expert:innen für das interkulturelle Vermitteln befragt.

Laut Przyborski und Wohlrab-Sahr (2021) hängt der Begriff Expert:in mit einer Art besonderen Art des Wissens zusammen. Expert:innen wird ein Sonderwissen zugeschrieben, über das andere nicht verfügen. Die Autorinnen plädieren dafür, dass der Begriff lediglich für Menschen verwendet wird, die soziologisch gesprochen über ein besonders Rollenwissen verfügen, solches zugeschrieben bekommen und eine besondere Sachverständigkeit für sich in Anspruch nehmen. Weiter gilt es, die mit dem Expert:innenstatus verbundene Deutungsmacht zu reflektieren (S. 154-156). In Anlehnung an Meuser und Nagel (2005) geht es einmal um das «Betriebswissen»: Gemeint sind die Regeln und Zusammenhänge in institutionalisierten Belangen. Zweitens geht es gemäss Przyborski und Wohlrab-Sahr (2021) um die «Inanspruchnahme, Behauptung und Zuweisung von Deutungsmacht», das sogenannte «Deutungswissen». Das heisst, dass die Expert:innen die Wahrnehmung von Sachverhalten wesentlich beeinflussen. In Interviews wird der Zugang zu diesem Deutungswissen eröffnet. Expert:innen bestimmen hierbei wesentlich das Bild, das wir von bestimmten Sachverhalten haben. Drittens wird, in Anschluss an Meuser und Nagel (2005), das «Kontextwissen» unterschieden. Bei diesem Wissen liefern die Expert:innen das Wissen in Bezug auf einen anderen Sachverhalt oder eine Personengruppe, stellen also nicht die eigentliche Zielgruppe dar (Meuser & Nager, 2005, zit. nach Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 156–157). Zu beachten ist, dass in jedem Forschungsprozess üblicherweise alle Wissensformen vorkommen, wobei die besondere Qualität von Expert:inneninterviews im Deutungswissen liegt (Bogner et al., 2014, S. 21). Es ist jeweils von der Fragestellung abhängig, welche Perspektiven miteinander verschränkt werden sollen (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 157).

Für diese Arbeit wurden vier Expert:innen befragt, denen hauptsächlich Deutungswissen zugeschrieben wird, obwohl sie auch über Betriebswissen verfügen. Zusätzlich wurde eine Person ausgewählt, die hauptsächlich über das Kontextwissen verfügt. Obwohl sie nicht zur eigentlichen Zielgruppe gehört, liefert diese Person für die Untersuchung relevante Zusatzinformationen (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 157). Im nächsten Kapitel wird nun ausgeführt, wie die Auswahl vorgenommen wurde.

## 5.2 Sampling und Sample

Gemäss Przyborski und Wohlrab-Sahr (2021) ist die Frage nach dem Sampling zentral. Sie definieren den Begriff als die Auswahl einer Untergruppe von Fällen: Es werden Personen, Gruppen, Ereignissen oder Interaktionen zu bestimmten Zeiten und an bestimmten Orten untersucht. Dabei stehen sie nicht für sich, sondern repräsentieren ein Themenfeld, eine

Grundgesamtheit. Eine Auswahl an Fällen bzw. Einheiten muss gemacht werden, da es nicht möglich ist, alle in eine Untersuchung einzubeziehen (S. 227-228).

Es ist kritisch zu reflektieren, wem das Deutungswissen zugeschrieben wird. Es muss deshalb auch während der Forschung gut sondiert werden, wer über das notwendige Wissen verfügt (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 157–158). Zu berücksichtigen gilt gemäss Gläser und Laudel (2010) auch, dass jede:r Interviewpartner:in aus einer persönlichen Perspektive berichtet (S. 117-118).

Gemäss den in den Kap. 2 beschriebenen Resultaten der Literaturrecherche wurde das Potenzial des interkulturellen Vermittelns bisher in der Schweiz noch kaum erforscht. Die Forschung nimmt demzufolge einen explorativen Charakter ein und erhebt nicht den Anspruch alle Organisationen zu befragen, die interkulturelles Vermitteln anbieten. Weiter ist der Blick auf die Ostschweiz gerichtet, explizit auf jene Organisationen, welche interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln gemäss dem in Kapitel 4.3.2 dargelegten Verständnis über den Vermittlungsdienst anbieten, wonach die Vermittlungspersonen adressatengerecht Migrant:innen sowie Fachpersonen über kulturelle Besonderheiten, unterschiedliche Regeln des sozialen oder politischen Systems und die Umgangsformen informieren. Die Organisationen arbeiten hauptsächlich nach dem Konzept von Interpret Schweiz.

Ihre Eingrenzung auf das spezifische Berufsfeld und die Forschungsperspektive ergibt sich aus der Fragenstellung. Die getroffene Auswahl orientiert sich primär an der Forschungsfragen und dem Forschungsziel. Es müssen Personen gefunden werden, die über den Forschungsgegenstand Auskunft geben können, bzw. deren Deutung erhoben werden sollen (Bogner et al., 2014, S. 34–35).

Die Stichprobe soll den untersuchten Fall repräsentieren (Merkens, 1997, S. 100, zit. nach Flick et al., 2022, S. 291), was die Generalisierbarkeit von Ergebnissen ermöglicht. Es geht dabei darum, den Typus des erforschten Gegenstands zu bestimmen und damit die Übertragbarkeit auf andere, ähnliche Gegenstände zu gewährleisten (Hartley, 1994, S. 225, zit. nach Flick et al., 2022, S. 291). Eine Varianzmaximierung soll angestrebt werden, d.h. das Sampling soll eine möglichst heterogene, in den relevanten Merkmalen höchstkontrastierende und demzufolge informative Gruppe an Personen sein (Patton, 1990, S. 172 F., zit. nach Flick et al., 2022, S. 291). Für diese Forschung wurde die Stichprobe vor dem Beginn der Untersuchung anhand bestimmter Merkmale festgelegt, d.h. auf der Basis eines Kriterienrasters gezogen. Informationen über Personen, die relevante Informationen liefern könnten, liegen dabei vor, mit dem Ziel möglichst zuverlässig an die gewünschte Auskünfte zu gelangen (Flick et al., 2022, S. 294).

Für die Auswahl der Interviewpartner:innen wurden folgende Kriterien gewählt, anhand welcher die Stichprobe deduziert wurde.

1. Tätigkeit in der Sprach- und Kulturvermittlung:

Die Vermittlungspersonen sind in einer anerkannten Organisation tätig, deren Vermittlungspersonen fortlaufend weitergebildet werden und die gleichbleibende Qualität garantiert.

2. Erfahrung in Sprach- und Kulturvermittlung bei Gesprächen zwischen Eltern und Berufsbeistandspersonen des Fachbereichs Kinderschutz:

Die Vermittlungspersonen vermitteln regelmässig in Gesprächen zwischen Eltern und Beistandspersonen im zivilrechtlichen Kinderschutz. Nur so können die Chancen, Herausforderungen und allfällige Limitationen der Einsätze in der kinderschutzrechtlichen Mandatsführung beurteilt werden.

3. Der kulturelle Hintergrund der Sprach- und Kulturvermittlungsperson:

Die Vermittlungspersonen haben selbst einen Migrationshintergrund. Es wird angenommen, dass ihnen der Perspektivenwechsel zwischen Beistandspersonen und Eltern aus einer anderen als der Schweizer Kultur somit gut gelingt.

Befragt wurden vier Expert:innen, die alle drei Kriterien erfüllen. Für die Erhebung von zusätzlichem Kontextwissen wurde zudem eine Fachstimme ausgewählt, welche die Auskünfte der Expert:innen aus wissenschaftlicher Perspektive ergänzt. Diese Person hat eine Professur an einer Schweizer Fachhochschule im Bereich der Interkulturalität und Sprachdiversität inne und forscht, lehrt und publiziert in den erwähnten Bereichen.

Um eine möglichst grosse Varianz zu erzielen, sollen die kulturellen Hintergründe der befragten Personen unterschiedlich sein. Ebenso unterschiedlich sind die Organisationen<sup>9</sup>, bei denen die Expert:innen arbeiten.

---

<sup>9</sup> Zur Bewahrung der Anonymität wird auf die Namen der Interviewer:innen sowie den Organisationen verzichtet.

**Tabelle 1***Kriterienraster für die deduktive Stichprobe*

<b>Expert:in</b>	<b>Herkunftssprache und Herkunftsland</b>	<b>Erfahrung mit der Vermittlung im Bereich der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung</b>
P1	Italienisch / Italien	Ja
P2	Tigrinia / Eritrea	Ja
P3	Nigerianisch / Nigeria	Ja
P4	Albanisch / Nordmazedonien	Ja
P5	Standarddeutsch /Deutschland	Keine direkte Zusammenarbeit mit den Beistandspersonen – wird als Fachstimme verwendet

*Anmerkung.* Eigene Darstellung.

### 5.3 Erhebungsverfahren

#### **Leitfadeninterviews**

Die Expert:innengespräche wurden in Form von Leitfadeninterviews durchgeführt. Diese Form ermöglicht gemäss Gläser und Laudel (2010), mittels einer Frageliste Sachverhalte zu rekonstruieren und so sicherzustellen, dass zu allen relevanten Aspekten Informationen gewonnen werden (S. 43).

Laut Gläser & Laudel (2010) stellen die Leitfragen dabei ein Bindeglied zwischen den theoretischen Vorüberlegungen und qualitativen Erhebungen dar, dies mit dem Ziel, die Wissenslücken zu schliessen. Sie orientieren sich am Untersuchungsfeld und versuchen, die Informationen zu benennen, die benötigt werden. Die Leitfragen haben zwei Funktionen. Erstens benennen sie die zu rekonstruierenden Situationen und beschreiben die Informationen, die gewonnen werden sollen. Zweitens übersetzen sie die Forschungsfrage in die Fragen an die Empirie und stellen damit die Grundlage für Handlungen der forschenden Person her (S. 90-91).

Hauptfragen bilden die Struktur des Leitfadens. Sie haben zum Ziel, komplexe und umfassende Antworten zu generieren. Mittels Nachfragen können Anregungen zur Weitererzählungen gemacht oder nach zusätzlichen Informationen gefragt werden. Bei der Erstellung des Leitfadens ist es immer wichtig, sich zu fragen, was man wissen und was man steuern will. Bei der Formulierung der Fragen gilt es zudem, gewisse Regeln zu beachten. Es gelten das Gebot der Offenheit, der Neutralität, Klarheit und Einfachheit der Fragen. Das Gebot der Offenheit steht allerdings bereits in einem gewissen Widerspruch zum Zweck des

Leitfadeninterviews – nämlich in einer kurzen Zeit möglichst viele Informationen zu gewinnen. Es ist daher wichtig, dass Forschende das Prinzip der Neutralität beachten, sodass der interviewten Person die Antworten nicht nahegelegt werden. Die Fragen sollen gemäss dem Klarheitsgebot klar und missverständlich gestellt werden. Die Forderung nach Einfachheit meint, dass jeweils nur ein Gegenstand zu behandeln ist, d. h. es sollen keine multiplen Fragen gestellt werden (Gläser & Laudel, 2010, S. 121–141).

Die Interviewfragen wurden aus den Forschungsfragen und den theoretischen Grundlagen entwickelt. Dabei wurde ein besonderes Augenmerk auf die festgestellte Forschungslücke gelegt. Anschliessend wurden die Fragen im Hinblick auf das Forschungsinteresse überprüft und angepasst. So zielen die Fragen in einem ersten Schritt auf die wahrgenommenen Herausforderungen in der Zusammenarbeit zwischen Eltern und Beistandspersonen ab, wonach im zweiten Schritt der erlebte Einsatz der interkulturellen Vermittlung reflektiert und ihr Potenzial offenbart wird. Die Autorin führte zwei Probebefragungen durch, woraufhin die Fragen nochmals justiert bzw. vereinfacht wurden.

Zuletzt wurden die Fragen nach inhaltlicher Relevanz in die Themenblöcke aggregiert. Der Leitfaden wurde horizontal in drei Themenblöcke aufgeteilt:

- Kinderschutz im interkulturellen Kontext
- Kommunikation und Kooperation zwischen Eltern und Berufsbeistandspersonen im interkulturellen Kontext
- Einsatz von Sprach- und Kulturmittlung

Vertikal wurde eine Unterteilung in drei Spalten vorgenommen: Erkenntnisinteresse, Haupt- und Unterfragen.

Die Einstiegsfrage lautete: Welche Herausforderungen ergeben sich für Familien in interkulturellem Kontext aus dem sogenannten Zwangskontext? Diese und alle weiteren Fragen können dem Interviewleitfaden im Anhang entnommen werden (siehe Anhang 2).

### **Forschungsfeldzugang, Vorbereitung und Durchführung der Interviews**

Der Zugang zum Forschungsfeld wurde zuerst schriftlich vorgenommen. Dabei wurde die Intention der Forscherin erläutert. Ebenso wurden Informationen zur geplanten Dauer des Interviews, zur Notwendigkeit einer Audio-Aufnahme sowie zur Anonymisierung der Daten gegeben. Nach dem ersten schriftlichen Kontakt folgten Telefongespräche mit allen Interviewpartner:innen zur Konkretisierung von Planung und Durchführung. Die Autorin vergewisserte sich dabei, dass die Expert:innen den aufgestellten Kriterien des Samplings entsprechen. Das Interesse der Interviewpartner:innen für das Forschungsthema sowie deren Motivation, zur Beantwortung der Forschungsfrage einen Beitrag zu leisten, war bei allen deutlich spürbar.

Drei der Expert:innen äusserten den Wunsch, die Fragen vorab zu erhalten. Die Autorin sah eine Chance in einer unvorbereiteten Befragung, konnte aber den Wunsch der Expert:innen nachvollziehen, sich gedanklich vorbereiten zu können. Nach sorgfältigem Abwägen entschied sie sich, die Hauptfragen allen Expert:innen im Voraus zuzustellen, sodass eine Gleichbehandlung gewährleistet werden konnte. Ebenfalls erhielten die Interviewpartner:innen die Einverständniserklärung vorab per E-Mail.

Die Expert:innen wurden alle persönlich befragt. Dabei wurde ihnen die Wahl des Ortes überlassen. Drei Interviews fanden in den Büroräumlichkeiten der Expert:innen statt, eine Vermittlerin lud die Autorin zu sich nach Hause ein. Einmal fand das Interview in einem ruhigen Café statt. Die Gespräche dauerten zwischen 35 und 50 Minuten und wurden in Zustimmung der Expert:innen mit der Sprachmemo-Applikation aufgenommen.

#### 5.4 Auswertungsverfahren

Für die Auswertung der Interviews, die der Informationsgewinnung dient, bietet sich gemäss Bogner et al. (2014) die qualitative Inhaltsanalyse an. Laut Bogner et al. wird dabei das Wissen der Expert:innen als eine Ansammlung von Informationen konzeptualisiert. Diese Informationen können im Einzelfall selektiv und sogar widersprüchlich sein, im Prinzip wird dennoch davon ausgegangen, dass das Expert:innenwissen in der Lage ist, die Welt richtig abzubilden (Bogner et al., 2014, S. 72).

Die Daten aus den Interviews werden dabei in verschrifteter Form analysiert. Daher müssen die Audiodateien zuerst transkribiert werden (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 42). Für die vorliegende Arbeit geschah dies wortwörtlich und anonymisiert. Auf die Anwendung einer Transkriptionssoftware wurde aus zwei Gründen verzichtet. Erstens erweist sich eine softwareunterstützte Transkription erfahrungsgemäss nur dann als hilfreich, wenn ausschliesslich Standarddeutsch gesprochen wird, was bei den durchgeführten Interviews nicht der Fall war – die Autorin wollte den Erzählfluss der Interviewpartner:innen durch keinerlei Forderungen hindern. Zweitens versprach sich die Autorin durch die eigenständige Transkription einen besseren Zugang zu den Aussagen. Die Transkriptionsregeln wurden in Anlehnung an Kuckartz & Rädiger (2022, S. 200) erarbeitet (siehe Anhang 3). Für vier von fünf Expert:innen stellt die deutsche Sprache nicht ihre Erstsprache dar. Diese Tatsache wurde in der vorliegenden Forschungsarbeit besonders geschätzt und stellte ein Kriterium der Stichprobenziehung dar. So wurden die Aussagen in Kapitel 6 absichtlich wortwörtlich übernommen und nicht korrigiert, wobei auf den Inhalt fokussiert wird.

Anschliessend an die Transkription wurden die Daten mittels der qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz & Rädiker (2022) ausgewertet. Darunter ist eine systematische und methodisch kontrollierte Analyse u.a. von Texten zu verstehen. Dabei werden nicht nur manifeste, sondern

auch latente Inhalte analysiert. In Zentrum der Analyse stehen Kategorien, mit denen der gesamte Text codiert wird (S. 39).

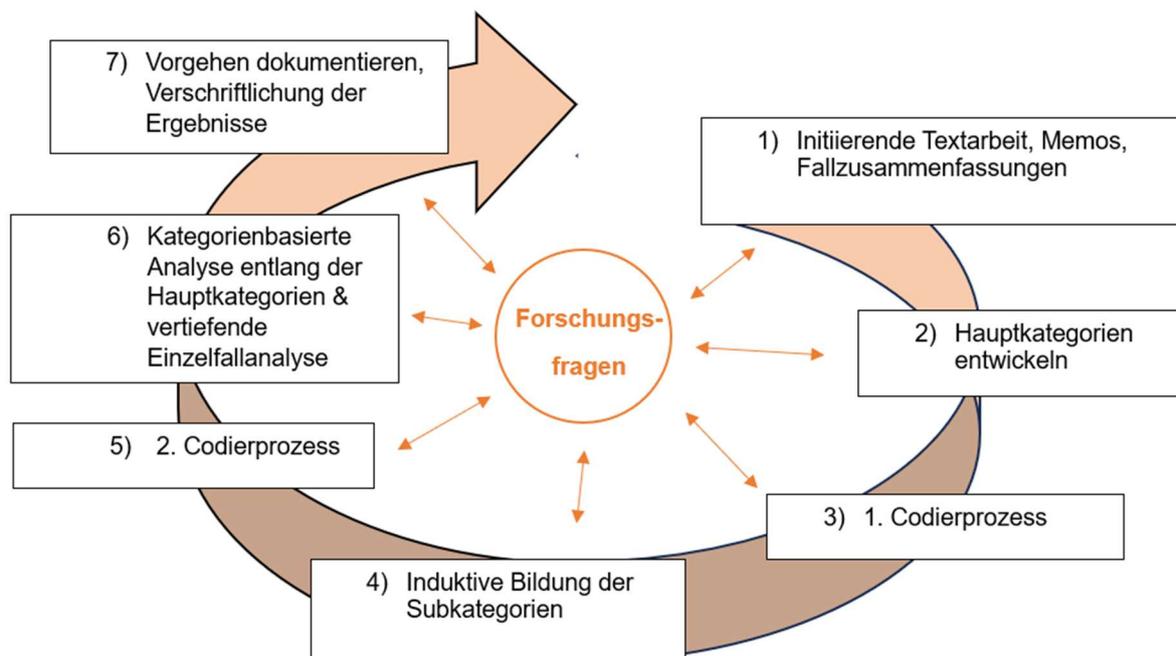
Nach Kuckartz & Rädiker (2022) können die Kategorien sowohl deduktiv, induktiv oder deduktiv-induktiv gebildet werden (S. 39), was die Autorin als wichtig erachtete. Induktive Kategorienbildung am Material bietet die Möglichkeit, jene Informationen zu kategorisieren, die unerwartet aus den Interviews gewonnen wurden oder sich in keine vorgesehene Kategorie einordnen lassen. Diese ist demnach « ... ein aktiver Konstruktionsprozess, der Sensibilität und Kreativität erfordert» (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 82).

In der vorliegenden Arbeit wurde für das Codieren die Software MAXQDA eingesetzt. Dies, nachdem die fünf Transkripte in die Software importiert worden waren.

Die inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse wird in Phasen gegliedert (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 132). Zur Veranschaulichung dient folgende Abbildung:

### Abbildung 5

#### Phasen einer inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse



*Anmerkung.* Eigene Darstellung in Anlehnung an Kuckartz & Rädiger, 2022, S. 132.

#### Initiierende Textarbeit, Memos, Fallzusammenfassungen

In Anlehnung an Kuckartz und Rädiker (2022) vergewisserte sich die Autorin zuerst, was genau herausgefunden werden sollte. Eigenes Vorwissen und eigene Vorannahmen wurden notiert. Dank der eigenständigen Transkription geschah die Textarbeit z.T. bereits während diesem Prozess. Die Transkripte wurden danach sequenziell und vollständig im Hinblick auf

die Forschungsfragen gelesen, Auffälligkeiten und Unverständlichkeiten wurden notiert. Diese erste Phase dient zum ersten Gesamtverständnis der Texte (S. 118-119). Im Anschluss wurden die Zusammenfassungen der Fälle stichwortartige erstellt, die sogenannten Case Summaries.

### **Hauptkategorien entwickeln und 1. Codierprozess**

Da bei der Datenerhebung ein Leitfaden zum Einsatz kam, bot es sich an, Kategorien direkt aus diesem abzuleiten. So bildete die Anordnung der thematischen Blöcke im Leitfaden schliesslich die Struktur des Kategoriensystems. Für eine bessere Übersicht wurden unmittelbar am Material Subkategorien mittels eines induktiven Verfahrens vorgenommen. Kuckartz und Rädiker (2022) sprechen von einer deduktiv-induktiven Kategorienbildung (S. 102).

In der in der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse wird das Material in mehreren Codierdurchläufen codiert (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 104). Im ersten Codierdurchlauf wurden die Transkripte Zeile für Zeile durchcodiert bzw. den bereits deduzierten Hauptkategorien zugeordnet. Konnten gewisse Aussagen inhaltlich mehreren Kategorien zugeordnet werden, wurde dies vollzogen, was zu einer Überlappung der codierten Textstellen führte (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 134).

### **Induktive Bildung der Subkategorien und 2. Codierprozess**

Im nächsten Schritt wurden induktiv Subkategorien gebildet, d.h. direkt am Material. Diese wurden in sogenannten Memos definiert und mit Beispielen versehen. Die Subkategorien haben der Ausdifferenzierung der noch ziemlich allgemeinen Hauptkategorien gedient (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 138), um den Fokus auf die Forschungsfrage und das Forschungsziel nicht zu verlieren. In einem zweiten Codierdurchlauf wurden die Textstellen den Subkategorien zugeordnet, was z.T. zu einer Umcodierung führte.

### **Analyse der Daten**

Kuckartz und Rädiker (2022) unterscheiden zwischen einfachen und komplexen Analysen und stellen dabei verschiedene Formen von Analysen vor. Dabei betonen sie, dass weder notwendig noch vorgeschrieben ist, alle Formen einzusetzen. In der vorliegenden Arbeit wird der Fokus auf die kategorienbasierte Analyse entlang der Hauptkategorien gesetzt. Dabei wurden die Aussagen vor dem Hintergrund der Forschungsfragen zusammengefasst und entlang der Haupt- und Subkategorien in sinnvoller Reihenfolge systematisiert. Die Präsentation der Ergebnisse geht über eine rein beschreibende Darstellung hinaus. Die Ergebnisse werden in qualitativer Weise präsentiert, wobei bereits Vermutungen und Interpretationen vorgenommen wurden (S. 147-149).

Im gleichen Kapitel folgt dann eine vertiefende Einzelfallanalyse. Bei dieser handelt es sich um die Detailanalyse eines besonderen Falles, die der Illustration der verallgemeinernden Analyse dient (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 152–153). Es wird ein Fall ausgesucht, der entweder auf besonders typische Art und Weise ein erkanntes Muster verkörpert oder – genau umgekehrt – von diesem Muster abweicht. Dabei kann es sich um sprachliche, formale oder inhaltliche Merkmale oder ihre Häufigkeit handeln. Das gewählte Transkript wird dabei nochmals auf eine bestimmte Frage sorgfältig und genau untersucht und interpretiert. Die Antworten werden danach zusammenfassend oder ausführlich beschrieben (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 152–154).

Für die vertiefende Einzelfallanalyse wurde Eritrea als Referenzland ausgewählt, da bei diesem Interview deutlich wurde, dass die Antworten auf einige Fragen vom allgemein erkannten Muster abweichen. Die Autorin entschied sich, das Transkript der Vermittlungsperson P2 zentriert auf die Frage «Welches Potenzial entfaltet die interkulturelle Vermittlung für die Zusammenarbeit von Eltern aus Eritrea und Beistandspersonen in der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung?» mehrmals sorgfältig zu lesen und zu interpretieren. Darauf basierend wurde die Interpretation schriftlich festgehalten (Schmidt, 2022, S. 456). Bei der Einzelfallinterpretation gibt es keine strikten Regeln wie in anderen Analysephasen. Es ist erlaubt, «freier» vorzugehen, auch bei der Wahl der Interpretationstechnik (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 153). Für die Interpretation wurde die hermeneutische Interpretationstechnik<sup>10</sup> ausgewählt.

## 5.5 Reflexion des Forschungsprozesses

Folgend werden bestimmte Aspekte und Phasen des Forschungsprozesses explizit reflektiert. Die Reflexion bezieht sich auf die getroffenen methodischen Entscheidungen.

Die Zahl der Interviewpartner:innen muss nicht vor dem Beginn der Erhebung fix bestimmt worden sein. Es ist durchaus möglich, dass im Verlauf des Prozesses auf zusätzliche Personen hingewiesen wird, die befragt werden können (Gläser & Laudel, 2010, S. 117–118). Diese Option erwies sich auch in der vorliegenden Arbeit als wertvoll. Ursprünglich waren Interviews mit drei Expert:innen geplant, die die aufgestellten Kriterien erfüllen, sowie mit zwei Personen aus der Wissenschaft. Bereits nach der Durchführung des ersten Interviews zeigte sich allerdings, dass die Erfahrungen der Expert:innen, die aus der direkten Zusammenarbeit mit den Beistandspersonen berichten können, als besonders wertvoll erachtet werden

---

<sup>10</sup> Die Methodologie der objektiven Hermeneutik unterscheidet den subjektiv gemeinten und den objektiven bzw. latenten Sinn. Der Anspruch ist, dass nicht innere Wirklichkeiten untersucht werden, sondern das, was objektiviert und protokollierbare Spuren hinterlässt. Dabei wird davon ausgegangen, dass soziales Handeln regelerzeugtes Handeln ist und diese Regelmäßigkeit sich anhand des zu interpretierenden handlungs- oder Interaktionsprotokoll sich aufzeigen lässt. Es geht darum, den spezifischen Selektionsprozess zu rekonstruieren, der in einem Fall zum Ausdruck kommt (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021, S. 318-329).

müssen. Demnach entschied sich die Autorin, eine zusätzliche Person zu interviewen, die über diese Erfahrungen verfügt. Die wissenschaftliche Perspektive schien hingegen durch eine Person ausreichend abgedeckt.

Gemäss Przyborski & Wohlrab-Sahr (2021) kann es sein, dass manche Interviews umsonst geführt werden. Dies war bei der vorliegenden Arbeit nicht der Fall, was auf die sorgfältige Recherche des Forschungsstandes und der theoretischen Bezüge und schliesslich auf die Auswahl der Interviewpartner:innen zurückzuführen ist. Erkenntnisse wurde bereits im Verlauf der Interviews gesammelt, was auch gemäss Kuckartz und Rädiker (2022) vorkommt.

Ein mögliches Risiko besteht in der Verfügbarkeit der Interviewpartner:innen. Diese hängt oft von deren Arbeitsbelastung ab (Gläser & Laudel, 2010, S. 117). Der Feldzugang wurde dank dieser Vorkenntnis frühzeitig geplant. Diese Planung, also die Einräumung von genügend zeitlichen Ressourcen für die Erstellung des Leitfadens und eine frühzeitige Kontaktaufnahme mit den Interviewpartner:innen, erwies sich schliesslich als äusserst hilfreich.

Gemäss Kuckartz & Rädiker (2022) sind die Forschungsfragen der Dreh- und Angelpunkt jedes Forschungsprojektes. Bei der Formulierung sollte man über das theoretische Vorwissen verfügen und dieses reflektieren. Das bedeutet, sich u.a. zu fragen, welche Theorien eine Erklärungskraft zu besitzen scheinen und welche Forschungen es bereits gab, aber auch, welche Vorurteile man selbst hat und welche die wissenschaftliche Community zeichnen, in der man zuhause ist (S. 29-30). In diesem Zusammenhang ist eine gesunde Balance zwischen der Aussen- und Innenperspektive gefragt (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2021).

In Bezug auf die Erstellung des Leitfadens bemühte sich die Autorin um eine Aussenperspektive, indem sie sich für zwei Probedurchläufe der Interviews entschied. Dies erwies sich tatsächlich als gewinnbringend und führte schliesslich zu notwendigen Justierungen.

Obwohl die Autorin aufgrund ihrer langjährigen Tätigkeit im Berufsfeld des präventiven sowie gesetzlichen Kinderschutzes in der Selbstreflexion geübt ist, war sie in der Wahrung der nötigen Distanz und Objektivität herausgefordert. Dies zeigte sich insbesondere bei der Auswertung des Materials. In den Case Summaries fiel der Autorin auf, dass bei gewissen Aussagen womöglich eine zu einseitige Interpretation vorgenommen wurde, und sie korrigierte dies.

Die strenge Einhaltung der einzelnen Schritte bzw. Phasen der Auswertungsmethode erwies sich für die Einhaltung der wissenschaftlichen Kriterien als unerlässlich. Die Anwendung der Software MAXQDA, welche für die Inhaltsanalyse nach Kuckartz & Rädiker explizit empfohlen wird, eignete sich für den Codierungsprozess sowie für die mehrperspektivische Datenauswertung und bestätigte sich im gesamten Auswertungsprozess als äusserst wertvoll. Die Darstellung der Ergebnisse und die Art und Weise, wie die Forschungsfragen beantwortet werden sollen, war ein längerer und aufwändiger Prozess. Die Autorin entschied, mittels der

Synthese der Theorie und Empirie direkt die Forschungsfragen zu beantworten, um Redundanzen zu vermeiden.

## 6 Darstellung und Einordnung der Ergebnisse

Nachfolgend werden die Ergebnisse präsentiert, wobei der Fokus auf einer kategorienorientierten Darstellung entlang der Hauptkategorien liegt. Die Subkategorien werden innerhalb der Hauptkategorien zusammengefasst wiedergegeben. Da das Kategoriensystem der Leserschaft nicht vorenthalten werden sollte (Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 155–156), kann es dem Anhang entnommen werden (siehe Anhang 4). Die vertiefende Einzelfallanalyse liefert dank einer neuen Perspektive ergänzende Erkenntnisse (siehe Anhang 5), welche in diesem Kapitel ebenfalls zusammengefasst werden.

Durch die Interviews werden in zahlreichen Passagen die Herkunftskultur und die Schweiz gegenübergestellt. Anzumerken ist, dass die Vermittlungspersonen dabei z.T. die Begriffe *Kultur* und *Land* synonym verwenden bzw. verstehen.

### **Herausforderungen des Zwangskontextes**

Die erste Hauptkategorie bezieht sich auf die Spezifika des Zwangskontextes. Eingeleitet wurde das Interview mit der Frage: Welche Herausforderungen ergeben sich für die Familien aus dem sogenannten Zwangskontext, d.h. wenn die Kinderschutzmassnahmen von der KESB angeordnet werden? Der aktuelle Forschungsstand sowie die theoretischen Grundlagen haben die Herausforderungen der Kooperation zwischen den Berufsbeistandspersonen in der kinderschuttrechtlichen Mandatsführung und den Eltern aufgezeigt. Ohne den Fokus auf das Negative legen zu wollen, schien diese Frage geeignet, um die Aussagen vor dem entsprechenden Hintergrund nachvollziehen zu können. Zudem bilden die Aussagen die Grundlage für erste Erkenntnisse, wie zum Beispiel den Zusammenhang zwischen der kulturellen Herkunft und der Reaktion auf gewisse Kontexte bzw. Situationen, die später in der Arbeit noch ausgeführt werden.

Die Einstiegsfrage löste bei allen Expert:innen einen Erzählfluss aus. Die Reaktionen von Eltern auf die angeordneten Massnahmen wurden je nach Herkunftsland der Eltern unterschiedlich beschrieben. So beschrieb die Vermittlungsperson aus Eritrea die Erstreaktion der Eltern als zurückhaltend, andere Vermittlungspersonen beschrieben, dass Eltern verängstigt bis panisch reagierten. Einig waren sich alle befragten Personen darin, dass bezüglich der Herausforderungen mit den angeordneten Massnahmen eine Unterscheidung zwischen Herkunftsländern bzw. Lebenswelten gemacht werden muss.

Die Expert:innen wurden dazu eingeladen zu schildern, wie die Eltern die Verpflichtung zur Kooperation mit den Beistandspersonen erleben. Zudem wurden sie gefragt, wie sie bei den Eltern die Akzeptanz der Massnahmen wahrnehmen. Ein wesentlicher Aspekt, der aus den

Interviews ersichtlich wird, ist das Verstehen der Massnahmen. Alle interviewten Personen berichteten, dass mangelndes Verstehen von Massnahmen primär im Zusammenhang mit der Sprache steht. Die Ergebnisse zur Bedeutung der Möglichkeit, sich in der Erstsprache auszudrücken, der *Emotionalität* der Sprache und inwiefern die Sprache und Kultur aus der Perspektive der Expert:innen zusammenhängen, werden aufgrund der hohen Relevanz unter der separaten Kategorie *Sprachliche Verständigung* ausgeführt. Das *Verstehen* von Massnahmen hängt jedoch nicht ausschliesslich mit der Sprache zusammen. Es zeigt sich, dass die Phase der Integration ebenfalls relevant ist: Je nachdem, wo die Eltern im Integrationsprozess stehen, können sie laut den befragten Personen die Erwartungen und Ziele der Beistandspersonen besser oder schlechter nachvollziehen und sich fragen, warum sie nicht mehr gleich erziehen dürfen wie in ihrem Herkunftsland. Diese Äusserungen deuten darauf hin, dass die Phase des Integrationsprozesses in Zusammenhang steht mit einer besseren Nachvollziehbarkeit von Normen und Werten im Ankunftsland, was den Erkenntnissen aus dem Kapitel 4 entspricht.

Wiederholt wurde die komplizierte Sprache in schriftlichen Dokumenten hervorgehoben. Die Eltern würden die Dokumente, die ihnen nach Hause gesendet werden, z.T. nicht verstehen und für die Übersetzung möglicherweise die Google Translate-Software anwenden, was wiederum dazu führen könne, dass die Botschaft falsch verstanden werde. Die Rechtsmittelfrist sowie etwaige Sorgen bezüglich Anwaltskosten würden einen Druck bei den Eltern erzeugen, der zur Eskalation führen könne, was die Aussage von Vermittlungsperson P1 verdeutlicht:

Ich kenne zum Beispiel eine Familie aus Italien, da hat die KESB, ich habe das gesehen oder, so ein Haufen Verfügungen und Dispositionen, wo ich als Fachperson Schwierigkeiten habe, das zu verstehen. Diese Familie konnte null Deutsch, nichts oder, da bekommen sie Sachen, welche sie nicht verstehen konnten, oder. Und dann gibt man 30 Tage, um zu reagieren und dann Geld, um einen Anwalt anzustellen war auch nicht da und die Gemeinde, die Druck gemacht hat. Also da ist es schnell eskaliert, wo ich finde, wenn man es dann genau anschaut, wäre das Ganze eigentlich gar nicht nötig gewesen ... (P1, 2024, Z. 37-44).

Weiter äussert sich die interviewte Person dahingehend, dass Verfügungen ihrer Auffassung nach entweder in der Erstsprache der Familie verfasst und/oder vor Ort ausführlich erklärt werden müssten. Diese Forderung lässt vermuten, dass Vermittlungspersonen dies in der Praxis so nicht erleben, also keine übersetzten Verfügungen und/oder ausführliche Erklärungen.

Aus den Ausführungen lässt sich schlussfolgern, dass die teils mangelhaften Deutschkenntnisse die Eltern schnell verunsichern, die sprachliche Barriere die Zusammenarbeit mit den Beistandsperson hindert und sie in einem direkten Zusammenhang

mit der Akzeptanz von Massnahmen stehen. Auch dies widerspiegelt die Erkenntnisse aus dem aktuellen Stand der Forschung.

Drei von vier Vermittlungspersonen berichten, dass Eltern das Verständnis für den Eingriff des Staates fehlt, weil sie mangelnde Kenntnisse des Staatssystems in der Schweiz haben. Die rechtlichen Grundlagen sowie die Rolle von KESB, Beistandspersonen und Polizei seien den Eltern unklar. Neben den mangelnden Kenntnissen des Staatssystem sei fehlende Aufklärung die Ursache hierfür.

Die Fachstimme P5 bestätigt die doppelte Herausforderung für die Eltern. Einerseits seien sie mit der korrekten Vorstellung von den Pflichten und der behördlichen Aufsicht, die den Eltern «vorgeschrieben» wird, herausgefordert. Schliesslich hätten sogar Eltern, die mit einer der Landessprachen aufgewachsen sind, möglicherweise Mühe damit. Andererseits liesse sich begründet vermuten, dass der kulturelle Hintergrund, im Zusammenhang mit anderen Aspekten wie bspw. der sozialen Schicht oder dem Bildungshintergrund, diese Herausforderung akzentuiert. Und Akzeptanz hänge eng mit dem Verständnis zusammen. Verstünden Menschen, warum bestimmte Dinge verlangt würden und wie diese mit dem gesellschaftlichen Zusammenleben zusammenhängen, dann sei es für sie einfacher, dies zu akzeptieren. Genau das müsse Eltern in den Erstgesprächen erklärt werden, es reiche nicht aus, nur zu dolmetschen. Diese Aussage weist auf die wichtige Unterscheidung zwischen dem Dolmetschen und dem Vermitteln hin, und bestätigt die Erkenntnisse aus dem Theorieteil der vorliegenden Arbeit.

Bereits die theoretischen Ausführungen haben auf das Machtgefälle im Zwangskontext hingewiesen und dessen zentrale Relevanz für die Herausforderungen in Kontext der Interkulturalität verdeutlicht. Die Ergebnisse, die einen Zusammenhang mit der Machtasymmetrie aufweisen, werden folgend unter einer separaten Kategorie dargestellt.

### **Machtasymmetrie**

Wird von Asymmetrie gesprochen, geht man von einer Seitenunterschiedlichkeit aus. Mit Machtasymmetrie ist folglich die ungleiche Verteilung von Macht gemeint. Aus den Interviews wird deutlich, dass das Machtgefälle und die strukturelle Ungleichheit bemerkenswerte Auswirkungen auf die Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und Eltern haben. Die Vermittlungspersonen beschreiben die Auswirkungen jedoch unterschiedlich. So scheint die strukturelle Ungleichheit bei Eltern aus Eritrea im ersten Moment primär keine Angst auszulösen, sondern eine gewisse Gleichgültigkeit. Aus den Erzählpassagen der Vermittlungsperson P2 über Eltern aus Eritrea sind einerseits Stolz und Überzeugung herauszuhören, dass diese alles «richtig» machen. Andererseits wird die Rolle des fehlenden Vertrauens deutlich. Erst zu einem späteren Zeitpunkt, nämlich falls es zu gravierenden Kinderschutzmassnahmen kommt, zeigen die Eltern ihr Unverständnis mit der «Einmischung

des Staates» deutlich. Bei den Interviews mit den Vermittlungspersonen aus Italien, Nordmazedonien und Nigeria zeigt sich hingegen ein roter Faden: Das Machtgefälle scheint von Beginn an höchst unangenehme Gefühle bei Eltern auszulösen. Laut der Aussagen der Interviewpartner:innen fühlen sich die Eltern in ihrer Position unterlegen bis ohnmächtig. Zum einen wird über die wichtige Rolle des Schamgefühls berichtet. Die Eltern würden keine Hilfe von aussen bzw. vom Staat wollen, sie seien sich diese Unterstützung nicht gewohnt, würden nicht verstehen, warum sich der Staat in innerfamiliäre Prozesse wie die Erziehung einmischen kann. Die Schilderung der Vermittlungsperson P4 verdeutlicht, wie beschämend die «Einmischung des Staates» für Familien sein kann:

«Von den Herkunftsländern kriegt man halt keine Beratung oder (...) Erziehungsmethode, das ist zuhause. Man will sich nicht ähm (...) dass sich jemand, jemand von aussen sich einmischt, das ist einfach ein No Go» (P4, 2024, Z. 26-28).

Die Schilderung einer weiteren Situation, welche die Vermittlungsperson P4 erlebt hat, unterstreicht die Rolle der Scham: Die «Einmischung des Staates» sei als hochgradig beschämend und erniedrigend erlebt worden, «als hätte mal als Eltern versagt». Dabei sei es bei einem Elternteil aufgrund dieses extremen Gefühls von Scham und Versagen beinahe zu einem Suizidversuch gekommen.

Weiter weisen drei von vier Vermittlungspersonen auf Angst hin. So erlebten Familien grosse Ängste, insbesondere jene Angst, dass jemand aus dem Familien- oder Freundeskreis von der «Einmischung der Behörde» erfahren könnte. Da könne es vorkommen, dass Eltern unter Druck gar Dinge erzählen würden, die gar nicht stimmen. Es ist davon auszugehen, dass Eltern eine Vorstellung davon haben, was als «normal» gilt. Wenn sie aber ohne behutsame Erklärung damit konfrontiert werden, dass diese «Normalität», im Ankunftsland, die falsche ist, kann bereits das zu Widerstand führen, wie folgende Passage zeigt:

... und wenn in dem Moment, wo man davon ausgeht, dass wir hier es richtig machen und das, was nicht dem entspricht, was wir als normal betrachten, falsch ist, das kann sehr schnell aushärten, weil ich meine, wenn ich mit einem (...) Lebensstil, mit einem Kulturhintergrund aufgewachsen bin und jemand kommt auf einmal und sagt das sei falsch, dann ist es möglich, dass man schnell auf Widerstand kommt und es eskaliert oder (P1, 2024, Z. 25-29).

Die Aussage unterstreicht, dass die Eltern die Konfrontation mit ihrem Lebensstil mit allen verinnerlichten Werten, Normen und Verhaltensweisen, der sich im neuen Umfeld in bestimmten Situationen als «falsch» erweist, tief erschüttert. In solchen Momenten ist es gemäss P1 wichtig, die Irritation «aufzufangen» und Widerstand und z.T. sogar Gewalt zu unterbrechen, in dem man die Gegebenheiten und die Erwartungen behutsam erklärt. Die Relevanz der Werte und Normen wird nochmals in einer separaten Kategorie aufgegriffen.

### **Kindesschutzrechtliche Mandatsführung**

Diese Kategorie weist eine hohe Bedeutung für die Beantwortung der Forschungsfragen auf. Ihr werden die Antworten auf die Fragen zugeordnet, wie Beistandspersonen im Umgang mit Familien aus Nicht-Schweizer-Kultur erlebt werden, und inwiefern ein spezifisches Wissen über Kulturen bei den Beistandspersonen wahrgenommen wird.

Die Vermittlungspersonen weisen alle darauf hin, dass die Handlungen der Beistandspersonen von Eltern als übergriffig erlebt werden – wenn sie nicht so erklärt werden, dass sie verstanden werden. Das zeigt deutlich, dass die Vermittlungspersonen eine kultursensible Kommunikation als zentral einschätzen. Wichtig ist gemäss den befragten Personen zudem, dass den Eltern von Anfang an und auch während der Mandatsführung gesagt wird, dass die Beistandsperson nicht schaden, sondern unterstützen will. Diese Aussagen implizieren, dass den Vermittlungspersonen bzw. den Eltern diese Erklärungen z.T. fehlen.

Die Expertin P5 betont die Wichtigkeit der Art der Kommunikation seitens der Beistandsperson. Gerade wenn die Eltern nicht die gleiche Sprache wie die Beistandsperson sprechen würden, sei es wichtig, eine angemessene, höfliche, nicht bedrängende und nicht unter Druck setzende Art der Kommunikation umzusetzen. Nur so sei Kooperation überhaupt möglich. Weiter sei zentral, dass sich Beistandspersonen der Kooperation immer wieder versicherten. Auch die Umgebung, in der die Gespräche durchgeführt werden, könne zur Herstellung der Kooperation beitragen: Denn es spiele eine Rolle, ob die Eltern sich wohlfühlen.

Zwei Vermittlungspersonen berichten über ihre Erlebnisse mit zeitlich sehr begrenzten Ressourcen von Beistandspersonen. Die kulturelle Orientierung verstehen zu wollen und können, benötige aber Zeit. Die Vermittlungspersonen äussern sich dahingehend, dass sie in Schulungen für Beistandspersonen über interkulturelles Wissen einen Mehrwert sehen, damit diese zukünftig mit den Herausforderungen des beschriebenen Kontextes besser umzugehen wissen. Diese Äusserung weist auf den erlebten Missstand bzw. die fehlenden zeitlichen Ressourcen hin, die möglicherweise mit der kulturellen Vermittlung kompensiert werden können.

Geschlossen berichten die befragten Personen zudem darüber, dass es von Vorteil ist, wenn Beistandspersonen selbst einen Migrationshintergrund haben. Eltern würden sich dann eher verstanden fühlen. Gemäss drei von vier Vermittlungspersonen muss es dabei nicht derselbe kulturelle Hintergrund wie jener der Eltern sein. In diesem Zusammenhang weist die Aussage der Vermittlungsperson P2 auf einen besonderen Aspekt hin:

Eigentlich ich würde sagen, ähm, sie machen ihre Arbeit gut, wirklich sehr gut. Nur wenn sie Ausländer- oder Migrationshintergründe haben, sie werden mehr ernst genommen von unseren Landsleuten, sie denken ah er ist Ausländer, er versteht uns mehr als die Schweizer oder (P2, 2024, Z. 55-57).

Gemäss P2 nehmen Eltern Beistandspersonen mit Migrationshintergrund «eher ernst». Bestehe kein Migrationshintergrund, komme es vor, dass Eltern ihre Kooperation lediglich vortäuschen. Gerade der Aspekt *des Ernstnehmens* liefert der Autorin eine neue, bisher wenig beachtete Sichtweise.

Vermittlungsperson P3 sagt, dass sich Eltern auch von Beistandspersonen mit Schweizer Hintergrund verstanden fühlen, sofern diese über eine gewisse Weltoffenheit und transkulturelle Kompetenz verfügen:

«Wenn sie (..) wenn die Beistand hat, sagen wir, transkulturelle Kompetenzen mit (unv.) Respekt gegenüber der andere Person so oder Respekt gegenüber andere Kultur, sind sie sehr empathisch» (P3, 2024, Z. 67-69).

Auch Vermittlungsperson P1 stimmt der Aussage zu, dass nicht ein potenzieller Migrationshintergrund der Beistandsperson massgeblich ist, sondern ihre Kultursensibilität und Weltoffenheit:

«Es braucht nicht zwingend eine Fachkraft mit Migrationshintergrund selbst, aber sicher jemand, der eine Offenheit hat oder und auch Kenntnis hat (..)» (P1, 2024, Z. 85-87).

Eltern spüren, ob Beistandspersonen an ihrer Situation interessiert seien. Dieses Interesse könne nicht simuliert werden. Und in Bezug auf die Kooperation mache es einen Unterschied, ob die Beistandsperson mit Herzblut dabei sei oder eben nicht. Ausserdem sei das Interesse für die jeweilige Kultur eine gute Grundlage für die Kooperation.

« ... und wenn das nicht vorhanden ist, dann finde ich, sind Fachpersonen verpflichtet, das im System zu bringen» (P1, 2024, Z. 170-180).

P4 macht darauf aufmerksam, dass es hilfreich ist, wenn entweder die Beistandsperson oder die Vermittlungsperson über denselben kulturellen Hintergrund wie die Eltern verfügt. Sie bringt dabei Kultur mit Sprache in Zusammenhang und schildert exemplarisch eine Situation, in welcher sie bei einer bosnischen Familie vermittelte, die serbokroatisch verstand. Die Botschaft kam dennoch falsch an, da es für gewisse bosnische Ausdrücke keine Wörter auf Serbokroatisch gebe. Allerdings scheint es, so zumindest äussert sich Vermittlungsperson P1, teilweise schwierig, gut ausgebildete Vermittlungspersonen aus gewissen «Kulturen» zu finden.

Die Expertin P3 berichtet von Beistandspersonen, die «ohne «Unterstützung nicht weiterkommen». Nach dem Einsatz der Vermittlung würde auch bei diesen Beistandspersonen weniger Überforderung wahrgenommen:

«Genau und (..) ja auch über Überfo- sie haben Überforderungen in diese Sachen, aber ich merke auch sobald sie Unterstützung bekommen die Familien zu verstehen, es ist auch eine Erfüllungsgefühl» (P3, 2024, Z. 78-80).

Diese Schilderungen lassen vermuten, dass mit dem Einsatz der kulturellen Vermittlung die Berufsbeistandspersonen entlastet und die Prozesse unterstützt bzw. vorangetrieben werden

können. Zudem weisen sie auf die Bedeutung der interkulturellen Kompetenz und Kommunikation hin, die bereits die Auseinandersetzung mit der Theorie im Kapitel 4 aufgezeigt hat. Alle befragten Personen waren sich einig, dass Kultursensibilität, Empathie und Ehrlichkeit für die Zusammenarbeit zwischen Eltern und Beistandspersonen im Kinderschutz unabdingbar sind. Der Respekt gegenüber einer anderen Kultur sei essenziell. Somit korrespondieren die Aussagen sowohl mit den Ausführungen im Kapitel 4 als auch mit dem Forschungsstand, welcher das für eine kultursensible Beratung notwendige gegenseitige Verständnis thematisiert.

### **Normen und Werte**

Die vorherige Kategorie endete mit der Forderung nach gegenseitigem Respekt. Darauf aufbauend werden an dieser Stelle nun die Ergebnisse der Kategorien Normen und Werte präsentiert. Gemäss Schreiner (2013) muss man für den Umgang mit den kulturellen Unterschieden die jeweiligen Wertehaltungen nachvollziehen können. In diesem Zusammenhang scheint Respekt eine wesentliche Rolle zu spielen. Es lässt sich nicht abschliessend beurteilen, ob folgende Aussage der Vermittlungsperson repräsentativ ist, dennoch lässt sie aufhorchen und stimmt nachdenklich:

«Respekt finde ich ist wirklich die Nummer eins, (...), aber ich hab gemerkt, der Respekt hat immer gefehlt irgendwie» (P4, 2024, Z. 127). Es brauche Respekt, Interesse und Erklärung. Letzteres lässt das Potenzial der interkulturellen Vermittlung klar offenbaren.

Es gibt unterschiedliche *Normalitäten*. Vermittlungsperson P1 argumentiert, dass in Syrien, Irak und Deutschland etwas anderes als «normal» gelten würde als in der Schweiz. Bei der Normalität handele es sich schliesslich um ein Konstrukt. Die Unterscheidung, ob sich etwas tatsächlich um ein Erziehungsdefizit handelt oder um die Anwendung der gesellschaftlichen Norm, stelle die grösste Herausforderung dar – gerade, wenn es darum gehe, dass die Eltern die Ziele der Beistandsperson nachvollziehen können.

Gerade im hochsensiblen kinderschutrechtlichen Kontext, insbesondere bei der höchsten Stufe der Kinderschutzmassnahmen, dem Obhutsentzug, ist es gemäss Vermittlungsperson P1 äussert wichtig, die eigenen Normen zu reflektieren und keine vorschnellen Schlüsse zu ziehen. Ihre Ergänzung verdeutlicht, dass die Selbstreflexion einen wichtigen Grundsatz der Sozialen Arbeit darstellt und unabhängig von einem potenziellen kulturellen Hintergrund in der Interaktion mit der Klientel immer geübt werden muss. Damit wird versucht, dem z.T. vorschnellen *Kulturalisieren* der Problemlagen zu begegnen:

«Ja ich finde, ich finde schon ja, sollte man sehr wohl. Und das, was ich jetzt gerade gesagt habe ist nicht nur unbedingt für interkulturelle Geschichten anwendbar, es ist grundsätzlich» (P1, 2024, Z. 46-47).

Eine wahrgenommene Differenz wird gemäss den Vermittlungspersonen in Bezug auf die Leistungsorientierung festgestellt. Drei von vier Vermittlungspersonen meinen, dass die Vorstellung von Bildung und Kindheit eine andere sein kann, was auch die Fachstimme P5 bestätigt. Diese ist der Ansicht, dass die Bildung mit der dazugehörigen Schulpflicht ab dem frühen Alter in der Schweiz stark institutionalisiert ist. Dies kann sogar für Menschen aus den direkten Nachbarländern ungewöhnlich sein. Jedenfalls sei das Bildungssystem in der Schweiz für Eltern, die ein anderes oder gar kein Bildungssystem durchlaufen haben, erklärungsbedürftig.

Die befragte Person, die in Situationen mit Eltern aus Eritrea vermittelt, bringt zum Ausdruck, dass es vielen Familien wichtig sei, die eigene «Kultur» weiterzuleben, auch um die Kinder vor der Schweizer Kultur zu schützen. Dabei wird nicht expliziert, was in diesem Zusammenhang mit *Kultur* gemeint ist. Die Gefahren der Schweizer Kultur wurden hingegen von dieser Vermittlungsperson ausgeführt. So seien in der Schweiz Alkohol, Drogen oder freizügige Kleidung erlaubt, was aus der Perspektive manch anderer Kulturen als «sehr gefährlich» (P2, 2024, Z. 36) erlebt werde. Vor dem ausgeführten Hintergrund lassen sich die Aussagen womöglich dem Wert *Zugehörigkeit* zuordnen. Gleichzeitig lässt sich kaum darüber streiten, dass die genannten Gefahren auch von einigen Eltern aus der Schweiz so wahrgenommen werden.

Weiter wird von der Vermittlungsperson aus Nigeria auf die notwendige Beachtung der «polychronen und monochronen Kultur» aufmerksam gemacht. So werde die Zeit in gewissen Kulturen als fluid empfunden. In der Schweiz hingegen sei aufgrund der monochronen Kultur vieles strukturiert und wohlgeplant, die Zeit ein knappes Gut. Die Pünktlichkeit, die von Klient:innen erwartet werde, entspreche daher nicht ihrer Denkweise. Ähnlich gestalte sich der Umgang mit Fehlern, der ebenso kulturbedingt unterschiedlich sei. Gemäss P3 ist dieser in gewissen anderen Kulturen «lockerer». Hierbei wird erneut der Vergleich mit der Schweizer Kultur gemacht, in der Fehler oft als ein Zeichen des Versagens erlebt werden würden.

Bei einem Vergleich von Werten und Normen sind laut den Vermittlungspersonen der Bildungs- sowie sozioökonomische Hintergrund wie auch die Geschlechterrollen zu berücksichtigen. Auch religiöse Überzeugung und Familienhierarchie würden eine wichtige Rolle spielen. Manche Eltern könnten kulturbedingte Unterschiede ohne eine Vermittlung nicht nachvollziehen. Die Ziele der Beistandspersonen und auch die Konsequenzen einer Nichtbefolgung müssten den Eltern besser erklärt werden.

### **Die Wahrung des Kindeswohls**

Aufgrund der zentralen Bedeutung für den Kontext der vorliegenden Arbeit setzt sich der folgende Abschnitt der Ergebnisdarstellung explizit mit der Bedeutung von Normen und Werten auseinander, die schliesslich zu Verhaltensweisen führen, die das Kindeswohl tangieren. Aus

der Perspektive der Expert:innen wird versucht zu eruieren, wie Normen und Werte in Bezug auf die Erziehung und Betreuung der Kinder erlebt werden.

Grundsätzlich nehmen die Expert:innen bei allen Eltern, unabhängig des kulturellen Hintergrunds, die Überzeugung wahr, dass deren Vorstellungen von der Erziehung «normal und richtig» sind. Die befragten Personen berichten von konträren Vorstellungen von Vernachlässigung und der Bedeutung der Bildung im frühen Kindesalter.

Gemäss P1:

... wenn man das Wort, das Wohl des Kindes (..) uns mit anderen Kulturen erklärt werden dürfte, würden wir wahrscheinlich relativ schnell merken, dass das Wohl der Kinder sich unterscheidet aufgrund von (..) aufgrund von (...) Kulturunterschieden (P1, 2024, Z. 125-127).

Vermittlungsperson P2 unterstreicht:

...sie denken, sie erziehen die Kinder halt normal, oder nach ihrer Art und dann der Staat sagt, so geht es nicht. Oder wenn die Kinder vernachlässigt werden, joah denken sie die Kinder sind nicht vernachlässigt. Was sind sie denn, die Vernachlässigung und so weiter, wenn zum Beispiel in der Schule nicht gut läuft denken sie eigentlich ist doch okay, es sind doch Kinder, sie werden mit der Zeit anders schaffen oder (P2, 2024, Z. 21-24).

Bei der Vorstellung der Kindererziehung und -betreuung handelt es sich um eine im vorliegenden Kontext wiederkehrende und relevante Thematik. Ohne explizit von der Unterschiedlichkeit von Vorstellungen auszugehen, weisen die Aussagen klar auf Unsicherheiten bei den Eltern hin. So seien sie nicht sicher, was die Beistandsperson von ihnen erwarte, führt Vermittlungsperson 3 aus:

« ... was bedeutet das für mich, was erwarten sie (?) soll ich mein Kind so ähm (..) erziehen (..) wie sie vorschreiben oder (?) Ich bin so erzogen worden, ich kann nur geben, was ich habe und was ich kenne, nicht was jemand sagt es muss so sein» (P3, 2024, Z. 42-44).

Seitens Eltern fehle das Verständnis dafür, weshalb sie ihre Kinder nicht erziehen dürfen, wie sie selbst erzogen wurden. Sie fühlten sich oft gezwungen, ihre Art zu ändern, ohne zu verstehen, warum sie das tun müssen. Auch hier zeigt sich, wie wichtig es ist, behutsam und adäquat die Hintergründe dafür zu erklären.

In diesem Zusammenhang wurde von der Vermittlungsperson aus Nigeria von einem in gewissen kulturellen Kreisen geltenden Sprichwort berichtet: «Spare the rod, spoil the child.» Dieses kann folgendermassen übersetzt werden: «Schone die Rute, verwöhne das Kind.» Dem Sprichwort nach hätten manche Eltern die Angst, dass ihre Kinder zu sehr verwöhnt würden, wenn sie keine körperliche Strafe anwendeten - und, dass diese unerzogenen Kinder dann der Familie Schande bringen würden. Das Ziel der (meistens) Mütter sei es, die Kinder so zu erziehen, dass sie in die Gesellschaft passten, artig und folgsam seien und Respekt

gegenüber älteren Personen hätten. Es sei äusserst herausfordernd zu akzeptieren, dass die Erwartungen an die Erziehung in der Schweiz anders seien, also etwa die Bedeutung der Wahrnehmung von kindlichen Bedürfnissen. Ganz abgesehen von dem erwähnten Sprichwort, seien körperliche Strafen in einigen Erziehungsstilen fest verankert, sagt Vermittlungsperson P4. Gemäss P4 benötigt es hierbei die interkulturelle Vermittlung, um einen, für alle akzeptierten Weg zur Erreichung der Ziele, zu finden.

Die Fachstimme P5 sagt dazu:

« ... mit der Zeit findet auch eine Art Akkulturation statt und natürlich verändern sich dann auch die kulturellen Einschätzungen von Situationen» (P5, 2024, Z. 105-109).

Dies gehe aber nicht schnell, sagt Vermittlungsperson P3. So müssten Eltern lernen, beide Kulturen mit ihren Vor- und Nachteilen zu reflektieren, ebenso ihre Prägungen. Es sei eine Prozessarbeit, die einen Beziehungsaufbau zwischen Eltern und Beistandspersonen erfordere. Erst auf dieser Basis sei es möglich, dass Eltern sich öffnen und über Kindererziehung sprechen.

In einigen Erzählpassagen der Expert:innen kommt zum Ausdruck, dass es Eltern aus manchen Kulturen äusserst schwerfällt, ihre Kinder in einer Kleinfamilie zu erziehen. Zumal in ihrer Herkunftskultur Kinder oft durch eine Grossfamilie erzogen werden, oder sogar von einem ganzen Dorf. Indem die ältere Generation auf die Kinder schaut, macht sie es möglich, dass Eltern arbeiten gehen. In der Schweiz würden sich solche Eltern dann sehr allein fühlen.

P5, die Expertin aus der Wissenschaft, stellt fest, dass kulturelle Aspekte immer eine Rolle spielen, wenn man Kultur oder kulturelle Aspekte so versteht, dass damit auch das Familiäre gemeint ist, die Art und Weise, welche Vorbilder von der Familie gesehen werden, welche Erziehungsideale die Eltern haben usw. Die Systeme, etwa das Erziehungs- oder Bildungssystem, seien immer erklärungsbedürftig.

Die Interviewpartner:innen sind sich einig, dass der Umgang mit den Kindern und ihre Erziehung auf den geltenden Normen und Werten basiert und daher durchaus kulturbedingt ist. Das sorgfältige Klären von Erwartungshaltungen wird als zwingende Voraussetzung einer Zusammenarbeit betrachtet.

### **Kooperation zwischen Eltern und Beistandspersonen**

Wie bereits der aktuelle Forschungsstand im Kapitel 2.2. aufzeigt, ist der Erfolg von Kinderschutzmassnahmen von der gelingenden elterlichen Kooperation abhängig. Daher werden die Aussagen zur Kooperation zwischen Eltern und Fachpersonen in der kinderschutzrechtlichen Mandatsführung unter dieser Kategorie subsumiert und eingeordnet. Die Expert:innen wurden eingeladen zu erzählen, was aus ihrer Erfahrung für eine gelingende Kooperation wichtig ist. Die zentrale Bedeutung der Kommunikation geht sowohl aus dem

Forschungsstand wie auch aus den theoretischen Grundlagen und den bisherigen Ergebnissen der Expert:inneninterviews hervor.

Betrachtet man das Arbeitsbündnis zwischen Eltern und Beistandspersonen, so lässt sich festhalten, dass Eltern in den Gesprächen mit Beistandspersonen unterschiedlich erlebt werden: manchmal abwesend, manchmal distanziert bis wenig interessiert, manchmal als würden sie Kooperation vortäuschen. Dies deckt sich mit den Ergebnissen der Kategorie *Mandatsführung*, in der bereits thematisiert wurde, dass Eltern aus Eritrea den Eindruck vermitteln, als nähmen sie Beistandspersonen nicht ernst. Das unterstreicht folgende Aussage der Vermittlungsperson:

«Wie soll, wie soll ich sagen. Richtig distanziert eigentlich, sehr zurückhaltend, abwesend. Also wirklich fast keine Interesse. Sie hören zwar schon ja ja ja ja, aber ich merke ja schon wie sie denken (...)» (P2, 2024, Z. 34-36).

Nach der Erklärung der Rolle der Beistandsperson und ihres Auftrags durch die interkulturelle Vermittlung verändere ihre Haltung, sie würden die Beistandspersonen erst dann ernstnehmen. Die Vermittlungsperson P2 sieht interessanterweise in der Akzeptanz der Beistandsperson eine grössere Herausforderung als in der Kommunikation.

Das z.T. nicht vorhandene Arbeitsbündnis wird aber auch mangelndem Verständnis zugeschrieben: So würden viele Eltern nicht verstehen, wie sich die Rolle einer Beistandsperson beispielsweise von jener eines Anwalts unterscheidet. Gerade deshalb sei kulturelle Vermittlung besonders wichtig, denn in vielen anderen Ländern gebe es den Beruf und die Funktion von Beistandspersonen schlicht nicht. Die Rolle müsse gut und mehrmals erklärt werden, wie Vermittlungsperson P2 betont. Sie habe die Erfahrung gemacht, dass Eltern zu Beginn die Beistandsperson tendenziell nicht ernst nehmen und Kooperation vortäuschen würden. Ihre «Defizite» würden sie aufgrund mangelnden Vertrauens nicht zugeben. Angst, Widerstand und Misstrauen würden grösser - und potenziell gravierende Konsequenzen in Kauf genommen. Das unterstreicht folgende Erzählpassage von P2:

Weil sie haben ja richtig Angst, dass die Kinder weggenommen werden oder eine falsche Bild gemacht wird und so weiter, aus dieser Grund wollen sie halt schützen und zwar gnadenlos schützen oder. Anstatt mal zu sagen, ja ich habs nicht gewusst, dass in der Schweiz so läuft, ich habe mein Kind geschlagen aber ich mache das nie wieder oder, sowas zugeben bei uns ist sehr sehr schwierig (P2, 2024, Z. 255-259).

Das heisst: Fehlendes Vertrauen erweist sich als ein hemmender Faktor in der Kooperation, der nicht selten fatale Konsequenzen hat. Zentraler Schlüssel hingegen scheint die Kommunikation zu sein. Sie ist das Mittel, um Haltungen, Rollen, Interessen, Ziele und Absichten zu (er-)klären.

Insgesamt unterstreichen die Expert:innen, dass sich Beistandspersonen ehrlich für die Gesamtsituation der ratsuchenden Familie interessieren müssen. Das ehrliche Interesse stellt demnach eine wichtige Grundlage für die Kooperation dar.

Gemäss der Fachstimme P5 kann eine Kooperation nur zustande kommen, wenn Ziele geteilt werden, wenn das Verständnis geteilt wird, wie man diese erreicht, und wenn geklärt wird, welche Anteile, Verantwortung und Aufgaben bei wem liegen. Das seien die Grundlagen für eine Kooperation, die nur durch Erklären und – wenn nötig – eben auch durch Einbezug einer Kulturvermittlung möglich würden. Teilweise sei es auch hilfreich, wenn dabei der Sprachstil übersetzt werde, bspw. die Fachsprache in eine Sprache übersetzt wird, welche die Eltern verstehen.

### **Sprachliche Verständigung**

Die Expert:innen stellen fest, dass es wichtig ist, dass sich Eltern in ihrer Erstsprache ausdrücken können. Exemplarisch hierzu eine Aussage von Vermittlungsperson P3:

... es ist wichtig, weil die Familie oder die Mutter versteht um was es geht. Sie kann handeln, man kann auch ihre Bedürfnisse klar klären, man kann auch nachschauen, wieso sie gewisse Sachen gemacht hat, aus welche Grund. Man kann (...) die Unterschiede wieso sie das nicht machen sollen, aufzeichnen und dann wird sie verstehen und handeln (..) (P3, 2024, Z. 283-287).

Könnten sie ihre Erstsprache sprechen, sei es Menschen wohl, sie fühlten sich «Zuhause» (P4, 2024, Z. 325). Und: Es gehe in Bezug auf die Sprache um mehr als Worte, es gehe um «the way we understand things» (P3, 2024, Z. 129), also darum, «wie wir die Dinge verstehen». Diese Ergebnisse scheinen das in Kapitel 4.2.2 erwähnte Sprichwort aus Tschechien zu bestätigen, das besagt, dass man mit jeder neu gelernten Sprache eine neue Seele erwirbt. Bei der interkulturellen Vermittlung gehe es nicht nur um die Übersetzung bzw. um Informationsvermittlung, erzählt P3 weiter. Es gehe auch darum, Bedeutungen zu vermitteln. Gewisse Worte gebe es in anderen Sprachen nicht, diese seien erklärungsbedürftig. Die Fachstimme P5 unterstreicht, dass es sehr wichtig sei, den Eltern, wenn immer möglich den Austausch in ihrer Erstsprache zu ermöglichen. Dies, damit sie ausdrücken können, was sie von den Aussagen der Beistandsperson verstanden haben, und eine gemeinsame Reflexion bzw. Überprüfung stattfinden kann. Es sei wichtig, dass geprüft werden könnte, was verstanden wurde, wo die Eltern partizipieren könnten, wo sie ihre Grenzen sähen. Denn auch Grenzen anzuerkennen, sei ein wichtiger Aspekt von Kooperation. Dieser Aspekt bringt uns zurück zu den Ausführungen der vergangenen Kategorien, die aufgezeigt haben, wie schwer es den Eltern fällt, eigene Grenzen zuzugeben, auch in der Erziehung. Die Aussagen der Expert:innen bringen hierbei einen wesentlichen Aspekt ins

Spiel. Die Möglichkeit, sich in der Erstsprache auszudrücken, kann zu einem wesentlichen Durchbruch in der Zusammenarbeit verhelfen.

Aus Angst, dass ihnen ihre Kinder weggenommen werden, trauten sich Eltern oft nicht zuzugeben, dass sie auf Deutsch nicht alles verstehen. Sie würden davon ausgehen, dass sie vor Beistandspersonen besser dastehen, wenn sie angeben, Deutsch zu verstehen. Die interkulturelle Vermittlung könne dabei helfen, die Angst vor Konsequenzen zu nehmen und die Vorteile eines ehrlichen Miteinanders aufzuzeigen.

Alle befragten Personen betonen, dass Vertrauen und die Möglichkeit, sich sprachlich zu verständigen, eine wichtige Voraussetzung für Kooperation ist. Erst danach könne «aus Herausforderung eine Beziehung werden» (P3, 2024, Z. 95).

Die Vertrauensbildung benötige Zeit, die den Beistandspersonen oft fehle. Die Vermittlung müsse zudem nicht nur am Anfang erfolgen, sondern manchmal über eine längere Zeit, bis das Vertrauen bestehe. Und: Vertrauen hänge mit der Angst zusammen. Erst wenn die Familien keine Angst mehr hätten, könne Vertrauen aufgebaut werden.

### **Interkulturelle Vermittlung in der Mandatsführung**

Bereits die theoretische Grundlage der vorliegenden Arbeit zeigt die Bedeutung von Dolmetscher- und Vermittlungsdiensten auf. Die Expert:innen wurden gefragt, ob sich die Sprach- und die Kulturmittlung voneinander trennen lassen. Zudem wurden sie dazu eingeladen zu erzählen, wie sie den Einsatz der interkulturellen Vermittlung erleben, und wie der «Brückenbau» zwischen Eltern und Berufsbeistandspersonen ihrer Ansicht nach gelingt. Die Expert:innen sind sich einig, dass die Sprach- und Kulturmittlung zusammen gehören. Man könne keine Sprache übersetzen, ohne wenigstens «ein bisschen» (P3, 2024, Z. 223) auch die Kultur oder Erfahrung zu vermitteln. Mit anderen Worten: Soll eine Sprache so übersetzt werden, dass sie auch verstanden wird, muss dies von jemandem gemacht werden, der oder die auch die Kultur kennt. Nur dann sei es möglich, Missverständnisse zu klären. Und nur dann könne auch Ernsthaftigkeit und Respekt, aber auch Interesse vermittelt werden.

In der konkreten Arbeit werden jeweils die Systemfunktionen wie bspw. das Bildungssystem in der Schweiz erklärt. Im Kontext der vorliegenden Arbeit sei die Erklärung des Rechtssystems unerlässlich.

Gemäss der Expertin aus der Wissenschaft, P5, ist eine Kulturmittlung nicht zwingend notwendig, wenn die sprachliche Verständigung unproblematisch ist, weil die Themen dann erklärt werden können, und eine gemeinsame Verständigung, Diskussion oder auch Auseinandersetzung möglich sind. Die Vermittlung von Kultur müsse als Teil der Sprachvermittlung betrachtet werden. Kultur könne nicht ohne Sprache vermittelt werden. Die Art und Weise, wie man Fragen stellt oder Antworten gibt, wie man etwas verneint, ablehnt oder zustimmt, sei stark von der Kultur geprägt und in der Sprache verankert.

Aufgrund der Ergebnisse der vorherigen Kategorien kann zu der Aussage der Fachstimme folgende Einordnung gemacht werden: Es erscheint logisch – und geht auch aus den Ausführungen der Expertin aus der Wissenschaft hervor – dass ohne Dolmetschen der Sprache keine Kulturvermittlung möglich ist. Die Vermittlungspersonen stellen zudem fest, dass auch die Sprache nur dann korrekt übersetzt werden kann, wenn die Übersetzungsperson die jeweilige Kultur kennt. Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass es einen deutlichen und engen Zusammenhang zwischen der Sprach- und Kulturmittlung gibt, eine klare Trennung scheint nicht möglich.

### **Die Vermittlungsperson**

Bei der Auswertung kam eine besondere Art zum Vorschein, in der die Vermittlungspersonen geantwortet haben und mit der sie jeweils ihre Rolle *zwischen* den Kulturen beschrieben haben. Es zeigt sich, dass die Vermittlungspersonen täglich eine Art Balanceakt leisten.

Laut den Vermittlungspersonen muss die Zusammenarbeit zwischen ihnen und der Beistandsperson sehr gut funktionieren. Weiter sei wichtig, dass die Eltern Vertrauen zur Beistandsperson aufbauen könnten, damit sie sich nicht an die Vermittlungsperson binden.

Ein wesentlicher Aspekt, auf den folgende Aussage von Vermittlungsperson P1 hinweist:

Die Erfahrung, die wir machen ist natürlich schon so, dass die Familien sich ähm (..) fast mehr an den Kulturvermittler binden oder, und verstanden fühlen vom Sozialpädagogen, weil das ist natürlich die Sprachbarriere ist natürlich schon einschneidend (P1, 2024, Z. 261-262).

Die Expert:innen sagen, dass sie in zwei Systemen, der Schweiz und ihrem Herkunftsland, die Regeln und Normen kennen, und den Integrationsprozess schon hinter sich haben müssen, um aus eigenen Erfahrungen berichten zu können. Oft seien kleine Dinge relevant, oft gehe es um Nuancen, etwa darum, in Dokumenten Ordnung zu halten. Das möge lächerlich tönen, sei aber in gewissen Ländern nicht selbstverständlich.

Weiter berichten die Vermittlungspersonen, dass sie jeweils vorsichtig sein müssen, sich nicht in die Mandatsführung einzumischen. Ausführungen darüber, wie bspw. das Bildungssystem in der Schweiz und im Herkunftsland der Eltern funktioniert, müssten ohne jegliche Wertung passieren. Dies gelte ebenso für Themen wie etwa die Anwendung von Gewalt in der Erziehung. Es sei zentral, dass die Haltung einer Vermittlungsperson nicht einflüsse, auch wenn diese vielleicht zum Beispiel selbst Gewalt in der Erziehung erlebt habe oder nachvollziehen könnte. Die Aussage von Vermittlungsperson P2 verdeutlicht diese herausfordernde Gratwanderung:

Also ich sage ja schon, meine Meinung ist schon gefragt, aber ich darf ja nicht in dieser Sache, in diesem Kontext einmischen oder. Ich halt nur die Kultur vermitteln ja schon,

bei uns gibt's sowas und ich versuche auch die Eltern zu sagen: in der Schweiz läuft ja so und sonst kommt ihr nicht vorwärts oder (P2, 2024, Z. 234-237).

Die Vermittlungsperson verstehe zum Beispiel, dass im Herkunftsland der Familie die Kinder geschlagen würden, müsse aber dennoch erklären, dass in der Schweiz eine gewaltvolle Erziehung von der KESB nicht akzeptiert werde. Und, dass es in der Schweiz Regeln und Normen gibt, die es zu befolgen gibt. Dabei müsse sie sich ihrer professionellen Rolle klar bewusst bleiben, sie sei schliesslich kein:e Freund:in der Familie. Vermittlungsperson P1 äussert sich ähnlich und merkt an, dass die Tatsache, dass sie einer kulturellen Community in der Schweiz angehöre und gleichzeitig «im Namen der Behörde» übersetze, sie tatsächlich bereits in Loyalitätskonflikte zwischen ihrer Herkunftskultur und ihrer beruflichen Rolle gebracht habe.

Vermittlungsperson P1 beschreibt auch die «Emotionalität» (P1, 2024, Z. 270) der Sprache. Spreche man mit jemandem, schaue man dieser Person ins Gesicht, man drücke eine gewisse Emotionalität aus. Gesichtsausdruck und Körpersprache seien universell und würden intuitiv verstanden. Beim Einsatz von Sprach- und Kulturmittler:innen sei allerdings stets auch der Zeitfaktor zu beachten. Denn Übersetzungsarbeit benötigt Zeit und fordert alle Beteiligten. Kommt etwas Gesagtes beim Gegenüber erst nach fünf Minuten an, erschwere dies die Kommunikation. Es sei wichtig, dass die Botschaften jeweils authentisch und interessiert weitergegeben werden, sodass sie auch bei verspätetem Empfang richtig ankommen und die Beistandspersonen sowie die Eltern auch wieder empathisch und authentisch reagieren können.

### **Chancen und Grenzen der interkulturellen Vermittlung**

Unter diese letzte Kategorie fallen die Antworten auf Fragen zu konkreten Chancen und möglichen Limitationen der interkulturellen Vermittlung, die noch nicht erwähnt wurden. Die Expert:innen wurden eingeladen zu schildern, wo sie den Einsatz der Dienste als sinnvoll erachten und inwiefern der Dienst tatsächlich eine Brücke zwischen Fachpersonen und Eltern bauen kann. Schliesslich wurden sie auch gefragt, wo sie die Grenze von interkultureller Vermittlung sehen.

Die Sprache zu verstehen, heisse noch lange nicht, dass das Gesagte «ernstgenommen» (P2, 2024, Z. 282-284) werde, sagt Vermittlungsperson P2. Manche Menschen bräuchten sehr viele Erklärungen und viel Vertrauen – und eine Vertrauensbasis entstehe oft erst nach einigen Gesprächen.

Könnten Missverständnisse, die aufgrund von kulturellen Unterschieden geschehen sind, durch die Vermittlung beseitigt werden, könne viel Zeit gespart werden, sagt Vermittlungsperson P1:

«Ja vielleicht eine Sensibilität a priore und ähm (..) eine Übersetzung von Kultur a priore ansetzen, würde hier wahrscheinlich ganz viel Aufwand ersparen» (P1, 2024, Z. 46-47).

Insgesamt weisen die Interviewpartner:innen auf eine kulturelle Sensibilisierung hin, die durch interkulturelle Vermittlung erzeugt werden kann. So könne die Vermittlung helfen, die Gründe zu verstehen, die zu gewissen Handlungen von Eltern geführt hätten.

Weiter bestehe die Chance, dass dank interkultureller Vermittlung nachhaltig gegenseitiger Respekt aufgebaut werden kann.

Die Vermittlungsarbeit wird wie eine «Hochzeit» (P1, 2024, Z. 211) beschrieben: eine Verbindung, die zwei Kulturen zusammenbringt. Dabei handle es sich bei der Vermittlung um eine gegenseitige Angelegenheit – und nicht wie bei einer Übersetzung um eine einseitige Vermittlung von Informationen. Im besten Fall entstehe aus zwei Kulturen eine neue Kultur, die das Beste aus den beiden anderen Kulturen vereine. Dies benötige aber Zeit. Die Schweiz habe heute auch eine andere Kultur als noch vor 100 Jahren. Die Aussagen von P1 korrespondieren damit mit der Aussage der Diversitätsexpertin Inés Mateos (2022), wenn sie sagt, dass die Schweiz immer eine von Migration geprägte und sich stets verändernde Gesellschaft sein wird, nämlich eine postmigrantische Schweiz (S. 9).

Die Vermittlungsperson P1 sagt weiter, dass das Verdrängen der eigenen Kultur Menschen krank und depressiv mache. Es gebe kulturelle Aspekte, die nicht zu verändern oder wegzulegen seien und eine Koexistenz verlangen würden. In diesem Sinne äussert sich auch die Vermittlungsperson P3. Es sei ihr ein Anliegen, darauf hinzuweisen, dass andere «Kulturen» viel zu bieten haben. Bei den Begegnungen gehe es stets um einen «beidseitigen Gewinn». Die Menschen, die aus anderen Kulturen in die Schweiz kämen, verfügten dank ihrer Erfahrungen oft über eine bemerkenswerte Resilienz. Laut P3 können beide Kulturen voneinander lernen und zusammen ein «buntes Bouquet» bilden. Der Hinweis auf die Ressourcen von Eltern, Kindern und Jugendlichen aus anderen Kulturen korrespondiert mit der postmigrantische Perspektive von Yildiz (2016), die auf problemorientierte nationale «Mythen» irritierend wirkt, mehrheimische Alltagspraxen in den Fokus nimmt und gesellschaftliche Dominanz- und Machtverhältnisse in Frage stellt und darauf hinweist, dass Globalität eine täglich gelebte Erfahrung ist (Yildiz, 2016, S. 72–76).

In den Interviews zeigte sich eine gewisse Zurückhaltung der Vermittlungspersonen, wenn es explizit um die Frage ging, wo sie das grösste Potenzial der interkulturellen Vermittlung sehen. Dies trotz Zusicherung der Anonymität. Einerseits zeigten sich die Vermittlungspersonen stolz auf ihre Arbeit und voller Überzeugung, ihre Dienste eine klare Notwendigkeit darstellen. Andererseits waren sie sichtlich darauf bedacht, keine *Werbung* für ihre Organisation machen zu wollen. Dabei scheint der Beizug der Expertin aus der Wissenschaft, die über das

Kontextwissen verfügt, bei den Fragen dieser Kategorie besonders wertvoll. Ihr war es mühelos möglich, auf die relevanten Aspekte hinzuweisen.

Gemäss P5 liegen die Chancen darin, dass mehr Verständnis füreinander geschaffen werden kann. Dadurch könne es zu einer funktionierenden Kooperation kommen. Diese wiederum mache möglich, dass Rechtszusammenhänge sowie gesellschaftliche und institutionelle Zusammenhänge erklärt werden können, die «sonst intransparent bleiben würden». Weiter könne die interkulturelle Vermittlung dazu beitragen, dort Druck und Ängste abzubauen, wo eine Art «anonyme Gewalt» von den Eltern wahrgenommen werde. So könne eine kooperative Basis entstehen (P5, 2024, Z. 209-211).

Obschon die interkulturelle Vermittlung durchs Band als wertvoll erachtet wird, stellt Vermittlungsperson P3 klar, dass die Vermittlungsarbeit keine «Magie» (P3, 2024, Z. 466) sei. So hänge das Verständnis für die Vermittlungsarbeit von verschiedenen Faktoren ab. Es gebe auch äusserst geschlossene, z.T. sehr traditionelle Familiensysteme, die keine Vermittlungsarbeit zulassen.

Gemäss den befragten Personen kann es vorkommen, dass sich Eltern vor der Vermittlungsperson nicht äussern wollen, weil sie Angst davor haben, vor ihrer kulturellen Community schlecht da zu stehen. Oder weil sie Erziehung für eine private Sache halten. In solchen Fällen benötige es viel Aufklärung über die Schweigepflicht der Vermittlungsperson. Zudem könne es aber auch zu heiklen Situationen kommen. So berichtet Vermittlungsperson P2 im Interview von Drohungen, die ihr gegenüber ausgesprochen worden waren, sollte sie gewisse Inhalte übersetzen. In solchen Situationen sei für die Vermittlungsperson eine klare Haltung und der Schutz der Vermittlungsorganisation wichtig.

Kapitelübergreifend lässt sich festhalten, dass die Herausforderungen in der Kooperation mit den Eltern in der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung im interkulturellen Kontext auf ein Zusammenspiel verschiedener Faktoren zurückzuführen sind. Einige Ergebnisse haben bereits klar das Potenzial der interkulturellen Vermittlung offenbart. Folgend werden diese auf Grundlage der vertiefenden Einzelfallanalyse ergänzt.

### **Vertiefende Einzelfallanalyse**

Ziel einer vertiefenden Fallanalyse kann sein, eine neue Hypothese aufzustellen oder die bereits aus der kategorienorientierten Analyse gewonnenen Erkenntnisse zu überprüfen, begriffliche Konzepte ausdifferenzieren, zu neuen theoretischen Überlegungen zu gelangen oder den vorhandenen theoretischen Rahmen zu überarbeiten (Schmidt, 2022, S. 455–456). Im Folgenden wird auf die vertiefende Einzelfallanalyse von Vermittlungssituationen mit Eltern aus Eritrea eingegangen, da die entsprechenden Ergebnisse des Interviews mit P2 in vielerlei

Hinsicht von den anderen Ergebnissen abweichen und eine neue Perspektive eröffnen. Die detaillierte Analyse kann dem Anhang entnommen werden (siehe Anhang 5).

Bei Eltern aus Eritrea scheint nicht die Angst die erste Reaktion auf die erlebten Situationen im Zwangskontext zu sein, sondern die Ablehnung der Beistandspersonen und ihrer Ansichten. Dies wird einerseits mit mangelndem Vertrauen begründet, andererseits damit, dass die Schweizer Kultur als gefährlich eingeschätzt wird. Weiter lässt sich dahinter Stolz und Würde der eritreischen Kultur vermuten. So scheinen die Eltern entschlossen zu sein, ihre Kinder mit allen Mitteln schützen zu wollen, und der Vertrauensaufbau zur Beistandsperson wird als äusserst herausfordernd und voraussetzungsvoll beschrieben.

Diese neue Sicht auf den möglichen Widerstand von Eltern bestätigt hingegen die Einschätzung aller Vermittlungspersonen, dass das Aufeinandertreffen von unterschiedlichen Lebenswelten auch unterschiedliche Reaktionen hervorruft. Gemäss Yildiz (2016) leben die Menschen in komplexen Lebenswirklichkeiten. Sie sind in familiären und anderen Netzwerken eingebunden und ihre Lebenswelten werden jeweils in Verwobenheit unterschiedlicher Faktoren konstituiert (S. 71). Die vertiefende Einzelfallanalyse bestätigt demzufolge die Wichtigkeit eines differenzierten Blickes auf interkulturelle Situationen. Keineswegs können allgemeine Schlüsse bezüglich des Verhaltens aller Eltern aus Eritrea in der Zusammenarbeit mit Beistandspersonen im Kinderschutz gezogen werden.

## 7 Beantwortung der Fragestellung und Schlussfolgerungen für die Praxis der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung

Die empirische Untersuchung hat das Ziel verfolgt, das Potenzial der interkulturellen Vermittlung in der und für die kindesschutzrechtliche(n) Mandatsführung zu erforschen. Dieses Kapitel dient der Synthese dieser empirischen sowie der theoretischen Erkenntnisse. In diesem Zusammenhang werden spezifische Situationen des interkulturellen Vermittelns dargelegt, die dessen Potenzial aufzeigen und legitimieren. Auf diese Weise wird gleichzeitig die Forschungsfrage beantwortet und es werden Handlungsempfehlungen für die Praxis der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung ausgesprochen.

### 7.1 Auf- und Erklärung bei (zwangs)kontextbezogenen Herausforderungen

Die vorliegende Arbeit bringt zum Ausdruck, dass jene Eltern, die zur Zusammenarbeit mit Beistandspersonen verpflichtet werden, in sogenannten kulturellen «Überschneidungssituationen»<sup>11</sup> vor einigen Herausforderungen stehen, auf die sie unterschiedlich reagieren und die eine spezifische Unterstützung erfordern. Studien zeigen,

---

<sup>11</sup> Siehe Kapitel 4.1.2. «Interkulturalität»

dass es wichtig ist herauszufinden, wie Familien am besten erreicht und angesprochen werden können, und wie Kooperation und Verständigungsprozesse erleichtert werden könnten, ohne einseitig auf die Dimensionen Kultur und Migration zu fokussieren (Paz Martínez, 2022, S. 151). So wirkt das Machtgefälle des Kontextes der interkulturellen Beratung mit, welches sich im Zwangskontext noch akzentuiert und welches Ratsuchende in eine unterlegene Position, Verunsicherung und Abhängigkeit drängt. Es wäre kontraproduktiv, die Bedeutung dieses Machtgefälles zu banalisieren (Friese, 2019, S. 45). Zudem gehört das Bewusstsein der Positionsmacht und der sorgfältige Umgang mit dieser zu den Handlungsmaximen der Sozialen Arbeit (AvenirSocial, 2024, S. 13).

Damit die Kinderschutzmassnahmen von den Eltern verstanden und mitgetragen werden, spielt, gemäss den Expert:innen, die Möglichkeit, sich in der Erstsprache auszudrücken, eine zentrale Rolle. Die sprachliche Verständigung wird deshalb im nächsten Unterkapitel gesondert ausgeführt. Im Zusammenhang mit dem Zwangskontext kann diese Bedeutung dennoch nicht ausgeklammert werden. Eine der grössten Herausforderungen ist, dass viele Dokumente in juristischer Fachsprache verfasst sind. Das Nichtverstehen dieser Unterlagen löst bei den Eltern diffuse Ängste aus und verstärkt das bereits vorhandene Machtgefälle zwischen Ratsuchenden und Fachpersonen. Folglich scheint zwingend notwendig, dass Schriften entweder in der Erstsprache der Eltern verfasst oder mittels der interkulturellen Vermittlung ausführlich erklärt werden. Dabei sollen die Eltern Verständnisfragen stellen dürfen und die Fachpersonen das gemeinsame Verständnis überprüfen. Cottier et al. (2023) liefern die Ergebnisse dazu, dass die Eltern sich erst dann ernst genommen fühlen, wenn ihnen die Fachbegriffe, Rollen und Ziele klar erklärt wurden (S. 4-6). Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit eröffnen eine neue Perspektive: Sie zeigen, dass z.T. auch Beistandspersonen erst dann ernst genommen werden, wenn eine Vermittlungsperson dabei ist, und damit die Bedürfnisse der Eltern in den Fokus rücken können.

Die durch die Machtasymmetrie ausgelösten Gefühle hindern Eltern an der Zusammenarbeit bzw. wirken sich kontraproduktiv auf ebendiese aus. Sie schämen sich und fühlen sich aufgrund der «Einmischung des Staates» (P4, 2024, Z. 26-28) in derart private Angelegenheiten wie die Kindererziehung erniedrigt. Sie fühlen sich, als hätten sie versagt. Und sie haben Angst, dass sie dafür von der Behörde, der Beistandsperson, aber auch von Familie und Freund:innen verurteilt werden. Grundsätzlich handeln Eltern nach ihren Werten, Überzeugungen und Vorbildern. Werden diese kritisiert, wirkt dies tief erschütternd und führt zum Aufbau von Widerstand. Möglich ist aber auch, dass Eltern wohl wissen, dass sie basierend auf ihren eigenen Werten nicht angemessen gehandelt haben, sich aber schämen, dies zuzugeben. Insbesondere in kollektivistischen Kulturen, wo die Ehre eine besonders wichtige Rolle spielt, wird das Lügen oder Beschönigen angewendet, um das «Gesicht nicht zu verlieren» (Saf et al., 2022, S. 113–114).

Die Sprach- und Kulturmittler:innen sind das Bindeglied zwischen beiden Gesprächsparteien. Sie sollen das asymmetrische Machtgefälle ausgleichen und zum Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren beitragen (TransKom, 2007, S. 5–6) Die adäquate Übersetzung und Erklärung von Schriften sowie die Erklärung von Kinderschutzmassnahmen und deren Ziele erfordert zusätzliche Kompetenzen und Kenntnisse zweier Staatssysteme. Gewisse kulturelle Aspekte sind in der Sprache bereits inskribiert (P5, 2024, Z. 148). Die Erklärung des Rechts-, Bildungs- und Gesundheitssystems erfordert umfassendes Wissen sowohl über das Herkunfts- als auch über das Ankunftssystem und kann mittels interkultureller Vermittlung erfolgen. Somit kann gemäss der Transkom-Studie versucht werden, die Machtasymmetrie auszugleichen.

## 7.2 Möglichkeit, sich in der Erstsprache auszudrücken und zu verständigen

Grundsätzlich gehört die Rollen- und Auftragsklärung zur Routinearbeit jeder Beistandsperson. Dennoch liefern die Interviews mit den Expert:innen Hinweise darauf, dass gerade die Rolle der Beistandsperson sowie ihr unterstützender Auftrag den Eltern oft unklar bleibt. Unwissen und Unklarheiten erzeugen Ängste, Scham oder Ablehnung. Die Ausführungen der Vermittlungspersonen weisen darauf hin, dass im vorliegenden Kontext die mangelnde sprachliche Verständigung ein entscheidender Faktor ist. Die Sprache stellt denn auch das wichtigste Instrument in der Beratung dar (Friese, 2019, S. 79). Die empirischen Ergebnisse zeigen, dass die Zugangsschwelle deutlich gesenkt wird, wenn Eltern die Möglichkeit haben, sich in ihrer Erstsprache zu äussern, und ihr Verhalten zu erklären. So können auch Missverständnisse verhindert werden. Wird ihnen die Rolle der Beistandsperson und deren Auftrag ausführlich erklärt und können die Ziele in den Kontext des gesellschaftlichen Zusammenlebens gesetzt werden, können sie Ängste abbauen. In der Erstsprache fühlen sich die Eltern «zu Hause» (P4, 2024, Z. 325). Bei der interkulturellen Vermittlung geht es um mehr als eine reine Informationsvermittlung. Es geht um eine Vermittlung von Bedeutung. Wird der Austausch in der Erstsprache ermöglicht, entsteht die Möglichkeit einer gemeinsamen Reflexion, so kann auch das gegenseitige Verständnis überprüft werden.

Der aktuelle Forschungsstand zeigt auf, dass die Zusammenarbeit an der sprachlichen Hürde scheitern kann. Auch wird aus der Studie von Franziska Bohler klar, dass es Eltern gibt, die das Dolmetschen ablehnen, dies unter der Angabe unterschiedlicher Begründungen wie bspw. genügend Deutsch zu verstehen oder die Kommunikation könne auf Englisch erfolgen (Bohler, 2024). Auch die Expert:innen der interkulturellen Vermittlung berichteten von Eltern, die angeben, über ausreichend Deutschkenntnisse zu verfügen, bei denen später jedoch klar wird, dass Missverständnisse entstehen. Die Eltern glauben, besser dazustehen, wenn sie gute Deutschkenntnisse angeben. Dabei lässt sich ein Integrationsdruck vermuten, der auf Eltern

ausgeübt wird, bzw. mutmassen, dass Eltern im institutionellen Kontext nicht überall auf die Prämisse treffen, dass eine multikulturelle Identität bzw. die Integration beider Kulturen der beste Akkulturationsstil ist (Horenczyk & Ben-Shalom, 2001; Birman et al., 2002, zit. nach Genkova, 2019, S. 291).

Dabei werden Eltern von der Angst geleitet, dass ihnen «die Kinder weggenommen werden könnten» (P2, 2024, Z. 255-259). Hierbei wird deutlich, wie die Aspekte von mangelnder Verständigung miteinander verwoben sind. Aufgrund der Machtasymmetrie haben Eltern Angst und geben daher teilweise nicht zu, dass sie die Beistandsperson nicht ausreichend verstehen. Dies wiederum führt zu Missverständnissen und z.T. zu negativen Konsequenzen – des wiederum verstärkt die Angst der Eltern. Es entsteht ein Teufelskreis, bei dem keine Kooperation zustande kommen kann.

Interkulturelle Vermittlung sorgt nicht nur für die Vermittlung von Informationen und deren Bedeutungen, sie setzt diese in einen Kontext und passt die Sprache an die Bedürfnisse der Eltern an. Nicht alle Informationen lassen sich wortwörtlich übersetzen, einige sind erklärungsbedürftig. Es liegt in der Verantwortung der Fachpersonen, für die sprachliche Verständigung zu sorgen (Friese, 2019, S. 44). Kann diese nicht durch die Beistandsperson gewährleistet werden, begründen die soeben ausgeführten Ergebnisse den Einsatz der interkulturellen Vermittlung, damit der Teufelskreis der negativen Konsequenzen durchbrochen werden kann und eine Kooperation möglich wird.

### 7.3 Brückenbau in migrationsspezifischen Situationen

Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit zeigen, dass die Phase der kulturellen Integration von Eltern in der Schweiz, bzw. der Zeitpunkt, wann es zu der Zusammenarbeit kommt, eine bedeutende Rolle spielt. Akkulturation bzw. die kulturelle Anpassung oder eben die kulturelle Integration bedeutet im Idealfall eine Verbindung beider Orientierungssysteme (des Herkunfts- sowie Ankunftssystems), ohne die eigene Kultur aufgeben zu müssen (Schreiner, 2014, S. 14). Die Akkulturation verläuft in Phasen (Broszinsky-Schwabe, 2017, S. 253). Die Beachtung dieser Phasen kann wertvolle Informationen darüber liefern, welche Themen bei Eltern gerade im Vordergrund stehen und inwiefern sie sich gerade auf die Zusammenarbeit und die Bearbeitung neuer Themen einlassen können. Aus den Ausführungen lässt sich begründet vermuten, dass es sehr relevant ist, Familien in der Zusammenarbeit dort abzuholen, wo sie gerade stehen. Bezugnehmend auf die KOKES stellt die Akzeptanz eine zwingende Voraussetzung der Kooperation dar (KOKES, 2017, S. 93). Die Vermittlungspersonen stellen fest, dass Eltern die Aufträge der Beistandspersonen unterschiedlich akzeptieren können – je nach Phase ihrer Integration in der Schweiz. Grundlegend ist, dass sie verstehen können, was von ihnen verlangt wird, und wie die Ziele mit dem gesellschaftlichen Zusammenleben zusammenhängen. Dies erfordert mehr als reines Dolmetschen, es erfordert ausführliche

Erklärungen für Eltern und Beistandspersonen zur richtigen Zeit. Die Erfahrungen der Familien, die sie bereits während ihres Akkulturationsprozesses gemacht haben, spielen eine bedeutende Rolle (Genkova, 2019, S. 286). Das bedeutet auch, dass die Erfahrungen, welche die Eltern mit den Fachpersonen sammeln, ihre Akzeptanz und die Einsicht für die Massnahmen massgeblich beeinflussen.

Für das spezifische Wissen über die Phasen der Akkulturation bzw. der kulturellen Integration scheinen eigene Migrationserfahrungen von Bedeutung zu sein, oder aber es ist dafür durch eine Weiterbildung angeeignetes Wissen erforderlich. Beides dürfen Beistandspersonen von adäquat ausgebildeten interkulturellen Vermittlungspersonen erwarten.

#### 7.4 Förderung des gegenseitigen Verständnisses in der Mandatsführung

Die Studien von Jagusch und Albrecht zeigen auf, dass die Fachkräfte in der Zusammenarbeit mit mutmasslich «anderen kulturellen Praktiken» deutliche Verunsicherung spüren (Paz Martínez, 2022, S. 129). Sprache ist im Beraterischen Handlungsrepertoire essenziell. Ohne sie fühlen sich Beratungspersonen ihres Rüstzeugs beraubt und verunsichern möglicherweise mehr als die Klientel, die sich Verständigungsschwierigkeiten gewohnt ist (Friese, 2019, S. 44). Diese Beobachtungen werden durch die Expert:inneninterviews bestätigt, wobei die Beistandspersonen beim Einsatz von interkultureller Vermittlung als entlastet und die Prozesse als beschleunigt beschrieben werden.

Die kulturelle Orientierung der Eltern verstehen zu wollen, erfordert Zeit. Diese haben die Beistandspersonen oft nicht – es werden oft knappe zeitliche Ressourcen erlebt, Beistandspersonen wirken gestresst und unter Druck. Schulungen zu interkulturellem Wissen wären für die Beistandspersonen wichtig, um zukünftig mit den Herausforderungen des beschriebenen Kontextes besser umgehen zu gehen. Friese (2019) hat bereits im Kapitel 4.3 darauf hingewiesen, dass den Beistandspersonen die Zeit oft fehlt und die Eltern z.T. lange auf die Unterstützung warten müssen (S. 45-46). Solange die zeitlichen Ressourcen dafür nicht ausreichen, kann das fehlende Wissen mittels kultureller Vermittlung kompensiert werden. In beiden Fällen ist aber unerlässlich, dass Beistandspersonen Interesse an den Lebenslagen der Eltern zeigen und neugierig sind, Neues zu lernen. Dieses Interesse kann nicht vorgetäuscht werden und wirkt sich massgeblich auf die Kooperationsbereitschaft aus.

Weiter ist festzuhalten, dass sich die kulturelle Vielfalt in der Gesellschaft nicht im Helfersystem widerspiegelt. Insgesamt unterstreichen die empirischen Ergebnisse der vorliegenden Arbeit die zentrale Bedeutung von Weltoffenheit bzw. eines Migrationshintergrundes bei Beistandspersonen: Verfügen Beistandspersonen über einen Migrationshintergrund, wird ihnen mehr Empathie, Verständnis und Weltoffenheit zugeschrieben, sie werden eher ernstgenommen und akzeptiert. Diese Erkenntnis ist nicht neu. Norbert Kunze (2009) hat bereits herausgefunden, dass es für einen reflektierten Umgang mit Fremdheit eine bewusste

Auseinandersetzung mit der eigenen Lebensgeschichte, dem kollektiven Erleben und ein zusätzliches Lernen im interkulturellen Bereich braucht, beispielsweise durch Auslandsaufenthalte. Überdies erweisen sich Erfahrungen in multikulturellen Beziehungen und interkulturellen Teams sowie der Einbezug von ausländischen Kolleg:innen in die eigene Beratungsarbeit als hilfreich (S. 31-32). Die vorliegende Arbeit bringt diese Forderung nach unterschiedlichen kulturellen Zugehörigkeiten von Beistandspersonen deutlich zum Ausdruck. Verfügt eine Beistandsperson über keinen Migrationshintergrund (und keine interkulturellen Kompetenzen), kann dies nur bedingt durch den Einsatz von kultureller Vermittlung kompensiert werden.

Die empirischen Ergebnisse zeigen, dass die kultursensible Kommunikation von Beistandspersonen als zentral eingeschätzt wird. Auf die Bedeutung der Rollen- und Auftragsklärung wurde bereits hingewiesen. Die Ergebnisse liefern die zusätzliche Erkenntnis, dass dies nicht nur am Anfang eines Beratungs- bzw. Begleitungsprozesses geschehen muss, sondern wiederholt. Denn teilweise werden Informationen am Anfang «nicht gehört» (P2, 2024, Z. 40). Beistandspersonen müssen sich der Kooperation zudem immer wieder versichern. Dazu wird der angemessenen, höflichen, nicht bedrängenden und nicht unter Druck setzenden Art der Kommunikation eine hohe Relevanz beigemessen. Gemäss Cottier et al. (2023) sind die Eltern oft unzureichend informiert und erleben die Kommunikation nicht auf Augenhöhe. Die kindesschutzrechtlichen Interventionen werden von den Familien als bedrohlich und einschneidend erlebt, insbesondere dann, wenn sie über ihre Rechte oder das Stadium des Kindesschutzverfahrens nicht ausreichend informiert sind oder diese Informationen nicht ausreichend verstehen (S. 4-6). Dass unzureichendes Verständnis Ängste und Bedrohung auslöst, hat die vorliegende Arbeit bestätigt. Ebenso bestätigen die Ergebnisse, dass die Kommunikation nicht auf Augenhöhe erlebt wird. Die Tatsache, dass die interkulturelle Vermittlung einen Beitrag zur Milderung der Machtasymmetrie, zu respektvoller Kommunikation und zur Beseitigung von Ängsten leistet, zeigt eine der wichtigsten Komponenten des Potentials der interkulturellen Vermittlung für die kindesschutzrechtliche Mandatsführung auf.

## 7.5 Brückenbau bei (hypothetisch) kulturell bedingten Norm- und Wertdifferenzen

Bevor über Differenzen gesprochen wird, scheint die Hervorhebung von Gemeinsamkeiten angebracht. Die Ergebnisse der Expert:inneninterviews belegen, dass der gegenseitig geforderte Respekt ein Wert ist, den Fachpersonen und Eltern gemeinsam haben. Weitere gemeinsame Werte scheinen der Wunsch nach Transparenz, Ehrlichkeit und Toleranz zu sein. Dem Kontext der vorliegenden Forschungsarbeit liegen dennoch wahrgenommene Unterschiede über Verhaltensvorstellungen zugrunde, insbesondere über die Vorstellungen

des Kindeswohls. Besonderheiten eines Menschen bzw. einer Gruppe dürfen nicht nur im Zusammenhang mit einer Kultur, sondern müssen auch unter Berücksichtigung des sozialen Umfelds, der Bildung und anderen Aspekten betrachtet werden, wobei Kultur verstanden wird als: « ... kein trennscharf zu definierendes Konstrukt, sondern ein komplexes System von Wirkungselemente, das beeinflusst, wie wir die Welt verstehen» (Fuchs, 2022, S. 31). In der vorliegenden Arbeit wurde deutlich, dass es passender erscheint, von Lebenswelten zu sprechen anstelle von *Kultur* – insbesondere, um der Reproduktion von Stereotypisierungen und Kategorisierungen vorzubeugen, wenn auf Unterschiede hingewiesen wird.

Werte sind die Stützen der jeweiligen Gruppe, zu der man sich zugehörig fühlt, sprich der Gesellschaft, der Gemeinschaft oder der Familie. Sie bilden die Basis für die soziale Identität eines Menschen, der sich in der jeweiligen Gruppe oder Gemeinschaft aufgehoben und verstanden fühlt, aber auch bestimmte Erwartungen an sie hat (Schreiner, 2014, S. 12). Aus diesen Werten ergeben sich unterschiedliche Vorstellungen von Normalität. Wird die eine Normalität als *falsch* eingestuft und als etwas, *was korrigiert* werden muss, führt das oft zu Widerstand. Die Notwendigkeit eines kultursensiblen Umgangs und Verwendung einer verständlichen Sprache wurde bereits erwähnt. Um nachhaltig mit den vielfältigen Lebensentwürfen, Norm- und Wertvorstellungen umgehen zu können, bedarf es der Reflexion der eigenen Kultur bzw. eigenen Norm- und Wertvorstellungen. Diese Reflexion des eigenen Handelns bezieht sich auf die Soziale Arbeit in allen Kontexten und ist in den Handlungsprinzipien des Berufskodexes verankert (AvenirSocial, 2024, S. 12). Auch Friese (2019) hält fest, dass für einen kultursensiblen Umgang die Reflexion der eigenen Prägungen und des Wertesystems zwingend ist (S. 13-14).

In einigen Lebenswelten ist es normal, Kinder in einer Grossfamilie, sogar in einem Dorf zu erziehen. Auch diesbezüglich korrespondieren die empirischen Ergebnisse mit der Theorie. Es zeigt sich, dass diesen Eltern der Rückhalt der erweiterten Familie fehlt. In einer kollektivistisch orientierten Gesellschaft gibt es eine grosse Loyalität gegenüber der Grossfamilie, die Identität eines Menschen ergibt sich aus der Beziehung zu ihr. Fehlverhalten führt zum Gesichtsverlust für einen selbst und die Gruppe (Schreiner & Siegenthaler, 2024).

Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit decken weitere wahrgenommenen Unterschiede auf, und zwar jene bezüglich der Leistungsorientierung, bezüglich des hohen Wertes der Bildung in der Schweiz im Vergleich zu anderen Lebenswelten. Auch das Zeitempfinden ist in gewissen Lebenswelten anders, was bspw. dazu führen kann, dass Eltern mit Pünktlichkeit Mühe haben. Nicht alle Unterschiedlichkeiten führen per se zu Konflikten. Daher scheint äusserst wichtig, dass Beistandspersonen den Fokus lediglich auf jene Unterschiede legen, die sich als kindeswohlgefährdend erweisen. Wie bereits im Kapitel 3.3 ausgeführt, sind dabei die moralischen Werte und Vorstellungen der Berufsbeistandspersonen weder relevant, noch sollten diese thematisiert werden (Rosch, 2019, S. 19–21). An dieser Stelle scheint wichtig zu

erwähnen, dass Kinder durch das Kollidieren der Wert- und Normvorstellungen in einen interkulturellen Loyalitätskonflikt geraten können (Friese, 2019, S. 57–62). Die Schilderung der interkulturellen Vermittlungsperson in der vertiefenden Einzelfallstudie beweist die Gültigkeit von Frieses Feststellung.

Die vorliegende Arbeit zeigt insgesamt auf, dass Unterschiede bzw. Charakteristika nur mit höchster Vorsicht einer Kultur zugeschrieben werden können. Deutlich wird dies zum Beispiel an jener Stelle, an welcher der «gefährlichen Schweizer Kultur» bzw. der «Schweizer Erziehung» gemäss der Vermittlungsperson P2 im Kapitel 6 (Hauptkategorie Normen und Werte)<sup>12</sup> der leichte Zugang zu Drogen, Alkohol und die freizügige Bekleidung zugeschrieben werden. Aus diesem Grund ist eine Klärung von Erwartungen wesentlich, die dazu beiträgt, ein gemeinsames Verständnis über das Kindeswohl zu erreichen. Dies wiederum erfordert Offenheit, Interesse, wohlwollende Kommunikation und die Berücksichtigung der Wünsche und Ängste von Ratsuchenden. Eltern müssen verstehen und nachvollziehen können, dass sie ihr Verhalten ändern müssen. An diesem Punkt zeigt sich, welches Potenzial interkulturelle Vermittlung hat. Denn es ist äusserst schwierig bis unmöglich, eine Verhaltensänderung zu erwarten, wenn Eltern den Sinn dahinter nicht sehen oder diese gegen ihre Wertvorstellung verstossen würde. Die interkulturelle Vermittlung kann dazu beitragen, eine für alle akzeptierte Annäherung zu erreichen. Gegebenenfalls kann dadurch auch wertvolle Zeit gespart werden, dies dadurch, dass Missverständnisse rasch geklärt werden.

Weiter kann interkulturelle Vermittlung dazu beitragen, dass ein nachhaltiger gegenseitiger Respekt aufgebaut werden kann. Die Vermittlungsarbeit wird wie eine «Hochzeit» (P1, 2024, Z. 211) beschrieben. Eine synergetische Verbindung zweier Kulturen, wobei idealerweise das Beste aus beiden Kulturen vereint werden kann. Es sollte eine Koexistenz mehrerer Kulturen, ein sogenannter «Bikulturalismus» (Horenczyk & Ben-Shalom, 2001; Birman et al., 2002, zit. nach Genkova, 2019, S. 291), als beste Art der Akkulturation angestrebt werden. Nicht zuletzt kann die interkulturelle Vermittlung aufzeigen, dass alle Menschen Ressourcen haben, Menschen mit Migrationshintergrund aufgrund ihrer Erfahrungen oft sehr resilient sind und interkulturelle Begegnungen einen «beidseitigen Gewinn» (P2, 2024, Z. 481) darstellen können.

## 7.6 Förderung des Vertrauens als Schlüssel zur Kooperation

Weiter deuten die Ergebnisse dieser Master-Thesis darauf hin, dass der Vertrauensaufbau für die Kooperation zwischen Eltern und Fachpersonen zentral ist. Dies deckt sich mit den theoretischen Ausführungen. Eine zwingende Voraussetzung für den Vertrauensaufbau ist laut Rüeegger et al. (2021) die Nachvollziehbarkeit des Handelns der Fachpersonen. Sie gibt der

---

<sup>12</sup> Diese Aussagen stammen gemäss der Vermittlungsperson P2 von den Eltern aus Eritrea und werden in der vertiefenden Einzelanalyse im Anhang 5 ausgeführt.

Klientel Sicherheit und Orientierung (S. 3). Solange Eltern das Handeln von Beistandspersonen nicht nachvollziehen können, verharren sie im Angstzustand oder in der Ablehnung. Daher muss das Handeln der Beistandspersonen sowie die Erwartungen und Verantwortlichkeiten jeweils ausführlich und transparent erklärt werden. Werden Ängste abgebaut, kann Vertrauen entstehen. Erst danach kann «aus Herausforderung eine Beziehung werden» (P3, 2024, Z. 95) – erst dann fühlen sich Eltern sicher, ihre Grenzen zuzugeben. Es wurde bereits ausgeführt, dass Eltern z.T. Angst haben, Dinge zuzugeben. Etwa, dass sie die deutsche Sprache nicht ausreichend verstehen, oder dass sie ihre Kinder schlagen. Aufgrund der asymmetrischen Machtverhältnisse scheinen die Ängste nachvollziehbar. Es lässt sich aber begründet vermuten, dass z.T. auch Ehre und Scham eine grosse Rolle spielen, insbesondere in kollektivistisch organisierten Kulturen. Auf die Phänomene des strategischen Lügens und Beschönigens, das sogenannte «facework» (Saf et al., 2022, S. 113-114) wurde bereits früher im Kapitel 4.2.1 hingewiesen. Von Expert:innen werden mehrere Situationen geschildert, in denen diese Phänomene beobachtet wurden.

## 7.7 Grenzen von interkultureller Vermittlung

Zuletzt hat sich gezeigt, dass ein gelingender Einsatz von interkultureller Vermittlung einige Voraussetzungen erfordert, und einigen Limitationen unterliegt. Die Zusammenarbeit zwischen Beistandsperson und Vermittlungsperson muss sehr gut funktionieren. Es wurde bereits in der Theorie ausgeführt, dass Beistandspersonen, die in der Erstsprache der Klientel beraten, eher in der Wahrung von Nähe und Distanz herausgefordert sind (Friese, 2019, S. 85). Die Ergebnisse zeigen, dass auch Vermittlungspersonen einigen Loyalitätskonflikten ausgesetzt sind. Nachvollziehbarerweise sympathisieren sie z.T. mit den Eltern und können ihre Denk- und Verhaltensweise verstehen, schliesslich teilen sie sich meistens die Herkunft mit ihnen. Dennoch müssen Vermittlungspersonen stets in ihrer beruflichen Rolle bleiben, sie dürfen keine Partei beziehen und müssen die nötige Distanz wahren. Sie sind keine Freund:innen der Eltern (P3, 2024, Z. 449). Dennoch ist die Sprach- und Kulturmittlungsperson die einzige, die alles versteht und den Zugang zu beiden Sprachsystemen hat (Kleefeldt, 2017, S. 11). Dadurch, dass die Vermittlungspersonen in den Interviews z.T. in der Wir-Form sprechen (wobei sie sich selbst und die Eltern meinen), lässt sich der Loyalitätskonflikt deutlich heraushören, in dem sie sich täglich befinden.

Die Theorie sowie die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit zeigen, dass die Grenze zwischen dem Dolmetschen und der interkulturellen Vermittlung oft verschwimmt. Die Sprache lässt sich nicht übersetzen, ohne auch die Kultur zu übersetzen. Diese Tatsache stellt alle Beteiligten vor gewisse Herausforderungen. Daher müssen der Auftrag und die Verantwortlichkeiten zwischen der Beistandsperson und der Vermittlungsperson jeweils gut besprochen werden. Auch Jagusch et al. (2012) betonten, dass an die Vermittlungspersonen enorme

Anforderungen gestellt werden. So soll Sprach- und Kulturmittlung die Brücke zwischen der Fachkraft und der Klientel bauen, dabei völlig neutral bleiben und keine eigene Beziehung zur Klientel aufbauen. Sie soll stets die direkte Sprache anwenden, die Sprache womöglich wortwörtlich übersetzen und sowohl Sprachkenntnisse in der Umgangssprache der Klientel als auch in jener des Ankunftslandes haben, und schliesslich die Rolle und den Auftrag der Fachpersonen kennen (Fontes 2005, S. 159–175, zit. nach Jagusch et al., 2012, 228–241). Weiter gestaltet sich die Rekrutierung des gut ausgebildeten Personals mit besonderen Sprachkenntnissen herausfordernd.

Schliesslich zeigt sich, dass auch interkulturelle Vermittlung keine «Magie» (P3, 2024, Z. 466) ist. Denn es gibt auch sehr geschlossene Gruppen, die aufgrund der Ehre, der Angst vor ihrer Gemeinschaft usw. keine Vermittlungsarbeit zulassen. Arbeitet eine Vermittlungsperson in einem solchen Kontext, kann dies für sie gefährlich werden, was einen zuverlässigen Rückhalt der Organisation erfordert.

## 7.8 Weitere Handlungsempfehlungen für die Praxis der Sozialen Arbeit und der Kindesschutzrechtlichen Mandatsführung

In diesem Kapitel wurde das Potenzial der interkulturellen Vermittlung für die Zusammenarbeit mit den Beistandspersonen aufgezeigt. Greifen Kindesschutzmassnahmen in einem interkulturellen Kontext nicht, so zeigen die vorliegenden Ergebnisse, dass es empfehlenswert ist, die Hilfe einer Vermittlungsperson in Anspruch zu nehmen. Darin birgt sich die Chance, dass die Gründe des Widerstands deutlich werden. Somit kann gegebenenfalls wertvolle Zeit für die Familien - und insbesondere für die Kinder - gewonnen werden. Bei Eltern, die angeben ausreichend Deutsch zu verstehen, ist dies stets zu überprüfen.

Im Hochspannungsfeld der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung reagieren viele Eltern verständlicherweise höchst emotional. Der Widerstand lässt sich oft aufweichen, indem mehr Wissen vermittelt wird, und indem Fachpersonen einen migrations- und kultursensiblen Umgang mit der Klientel pflegen. Hierfür ist zentral, dass versucht wird, die Gründe hinter dem Verhalten der Eltern zu verstehen, sei es hinter Ablehnung, Scheinkooperation oder Lügen. Verfügen Fachpersonen über nicht genügend Wissen, gefährdet dies ein erfolgreiches Miteinander. Denn es kann schnell zur Anwendung von Stereotypen und Vorurteilen kommen. Situationen sind deshalb jeweils im Kontext zu reflektieren und allfällige Irritationen dürfen nicht vorschnell der «Kultur» zugeordnet werden (Kammhuber, 2024).

Die Ergebnisse zeigen nicht nur das Potenzial der interkulturellen Vermittlung auf, sie liefern auch wertvolle Informationen über die Voraussetzungen für eine gelingende Kooperation. So wird besonders unterstrichen, dass ein ehrliches Interesse für die Lebenslagen der Menschen, eine Neugier bezüglich ihrer Lebenswelten und die Bereitschaft, sich neues Wissen über die verschiedenen kulturellen Orientierungen anzueignen, sich als äusserst hilfreich erweisen.

Obwohl Migration und die damit einhergehende kulturelle Vielfalt eine Tatsache ist, wird sie im deutschsprachigen Raum noch nicht als etwas betrachtet, das alle angeht und mit dem alle gemeint sind. Durch die diskursive Besetzung des Wortes «Migration» wird bei der «Migrationsgesellschaft» immer noch über andere und nicht über sich selbst gesprochen (Messerschmidt, 2016b, S. 59). Migrationserfahrungen als «Ausnahmeerscheinungen», einheimische «Normalitäten» und «eingewanderte Probleme» entsprechen nicht mehr der heutigen Realität (Yildiz, 2016, S. 72–73). Langfristig und sicherlich parallel zum Einsatz der interkulturellen Vermittlung scheint die Aneignung bzw. Erweiterung der interkulturellen Kompetenz<sup>13</sup> zwingend erforderlich, die begründet zur Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhundert gekürt wurde (Schreiner, 2014, S. 157; Saf, 2024, Kammhuber, 2024). Interkulturelle Kommunikation als ein Teil von interkultureller Kompetenz scheint zu den zwingenden Komponenten des beruflichen Profils aller Sozialarbeitenden gehören zu müssen. Zudem empfehlen Hohenstein und Sabatino (2018) die Auseinandersetzung mit der sprachlichen Praxis des Stereotypisierens und ihren alltäglichen, kulturalisierenden, ethnischen, sexistischen und rassistischen Formen (S. 8).

«Interkulturelle Zusammenarbeit bedarf kultureller Sensibilität und Offenheit. Erst dann kann man gegenseitiges Vertrauen aufbauen und voneinander profitieren, weil jeder Einzelne sich durch die Auseinandersetzung mit anderen Sichtweisen persönlich weiterentwickelt» (Schreiner, 2024). Diese Weiterentwicklung erfordert das Interesse an neuem Wissen, welches schliesslich neue Perspektiven, auch auf die Ressourcen der Familien anderer kulturellen Herkunft eröffnet. Die Fachpersonen müssen gemäss Schreiner (2014) primär die Fähigkeit erwerben, das eigene Wertesystem, in dem sie sozialisiert wurden, zu hinterfragen, und andere Wertesysteme, Ansichten und Verhaltensweisen anzuerkennen und somit eine «ethnorelativistischen» Haltung zu entwickeln (S. 157). Die empirischen Ergebnisse dieser Arbeit bestätigen die theoretischen Vorannahmen, dass Empathie und Lernbereitschaft hierfür die nötigen Voraussetzungen darstellen.

## 8 Limitationen

Folgend wird dargestellt, welcher Limitation die vorliegende Arbeit unterliegt. Mit Blick in die Zukunft werden zudem Themen und Ideen vorgestellt, die sich im Verlauf der Arbeit weiterentwickelt haben.

Ein bedeutsames Risiko der vorliegenden Arbeit liegt in der Tatsache, dass die Vermittlung der kulturellen Aspekte zu Kulturalisierung führt (Bischoff & Schuster, 2010, S. 186–187). Sobald auf die Kultur und die Interkulturalität fokussiert wird, kann es zu einer «Einengung der Zielgruppe» kommen (Knoll & Sieber, 2023, S. 195). Der Begriff *Kultur* ist jedoch omnipräsent

---

<sup>13</sup> Siehe Kapitel 4.3.1

und auch den interkulturellen Vermittlungspersonen vertraut, die einen wichtigen Beitrag zu den Erkenntnissen der vorliegenden Arbeit geleistet haben. Es wurde aber deutlich, dass sich Kultur nicht klar definieren lässt und sich ihre Grenzen bzw. Spezifika höchstens in Tendenzen feststellen lassen. Auch lassen sich Kulturen nicht durch eine Landesgrenze trennen (Schreiner, 2014, S. 19). Vielmehr wird Kultur ständig geschaffen (Kammhuber, 2024), wie auch eine Gesellschaft sich stets neu konstituiert. Es gibt immer mehr Menschen, für die sich die Grenze zwischen Herkunfts- und Ankunftsgesellschaft verwischt, und die Elemente aus zwei oder mehreren Kulturen integrieren. Die Autorin hat sich um die Auflösung dieser spannungsreichen Ambivalenz von Begrifflichkeiten und Zusammenhängen bemüht, was sich allerdings als äusserst schwierig erwies.

In der vorliegenden Arbeit resultiert die z.T. defizitorientierte Sicht auf die kulturell bedingte Unterschiedlichkeit aus dem Kontext der Kindeswohlgefährdung bzw. der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung. Daraus sollen keineswegs Rückschlüsse auf interkulturelle Begegnungen in anderen Kontexten gemacht werden.

Bereits während der theoretischen Recherche wurde deutlich, dass die Sprach- und Kulturmittlung<sup>14</sup> bzw. das Dolmetschen und das Vermitteln sich nicht scharf trennen lassen. Diese Schwierigkeit zeigte sich auch während der späteren Forschungsarbeit. Bei den Beschreibungen des Arbeitsfeldes der Vermittlungspersonen wurde klar, dass die Vermittlungspersonen sowohl dolmetschen und vermitteln als z.T. auch mediative Arbeit leisten. Die Bezeichnungen ihrer Tätigkeit lassen sich demnach nicht klar definieren. Die Autorin entschied sich, ihre Expert:innen nach dem im Kapitel 4.3.2 definierten Verständnis über die interkulturelle Vermittlung, sowie unter der Beachtung von weiteren, im Kapitel 5.2. erklärten, Kriterien auszusuchen. Für die Zusammenarbeit zwischen Vermittlungsdiensten und Beistandschaften wäre eine weitere Professionalisierung des Sprach- und Kulturmittlungsdienstes wünschenswert<sup>15</sup>. Dies, damit sich Beistandspersonen jeweils auf die Qualitätskriterien verlassen können.

Es ist kritisch zu erwähnen, dass die Ergebnisse lediglich eine Perspektive beleuchten, nämlich jene der Expert:innen. Interessant wäre, Interviews mit weiteren Beteiligten in der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung durchzuführen, also mit Eltern sowie auch Beistandspersonen. Hierfür könnte die vorliegende Arbeit als Grundlage dienen.

Zudem ist anzunehmen, dass die Finanzierung der Sprach- und Kulturmittlung jeweils eine Hürde darstellt. Diesem Aspekt konnte sich die vorliegende Arbeit aufgrund des Umfangs nicht widmen. Die Ergebnisse der Arbeit könnten sich auch hierbei als eine Grundlage für die

---

<sup>14</sup> Siehe Kapitel 4.3.2

<sup>15</sup> Die wissenschaftliche Community sucht aber nicht nur nach der klaren Bezeichnung, sondern auch nach dem klaren Berufsprofil, genauen Aufgabenbezeichnung sowie der Bestimmung der Voraussetzungen damit eine Professionalisierung der Dienste möglich wäre (Moreno Otero, 2019, S. 408).

allfällige Erarbeitung eines Argumentariums zuhanden von Trägerschaften und Finanzierungsstellen eignen.

Das Potenzial der interkulturellen Vermittlung für die kindesschutzrechtliche Mandatsführung konnte aufgezeigt werden. Es wird klar, dass bei einem Beizug der interkulturellen Vermittlung jeweils auch die ausgeführten Grenzen und Herausforderungen beachtet werden müssen.

Die Ergebnisse haben zudem die Notwendigkeit einer guten Absprache zwischen Vermittlungspersonen und Beistandspersonen angetönt. Eine nähere Klärung dieser Zusammenarbeit müsste in einem nächsten Schritt erfolgen.

## 9 Würdigung der Arbeit und Schlussbetrachtung

Die Ergebnisse zeigen, dass die Kooperation zwischen Eltern und Fachpersonen im Zwangs- und Interkulturalitätskontext anspruchsvoll ist und Herausforderungen nicht ausschliesslich kulturell bedingter Natur sind. Dennoch zeigen sie auf, dass ein migrations- und kultursensibler Zugang notwendig ist in Situationen, in denen Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft aufeinandertreffen. Damit liefern sie hilfreiche Informationen für die tägliche Arbeit von Berufsbeistandspersonen.

Die oft miteinander verwobenen soziokulturellen Faktoren spielen stets eine bedeutende Rolle. Die kontextbezogene Machtasymmetrie, aber auch die kulturellen sowie migrationsbedingten Wirkfaktoren, führen zu Ängsten und zum Widerstand der Eltern. Beistandspersonen müssen die Gründe hinter den Reaktionen von Eltern verstehen. Sobald Ängste abgebaut werden, kann Vertrauen entstehen. Oder, mit den Worten einer Vermittlungsperson: Erst dann kann «aus Herausforderung eine Beziehung werden». Damit in interkulturellen Situationen keine Konflikte entstehen, scheinen Aufklärungsarbeit sowie migrations- und kultursensible Kommunikation zwingend erforderlich.

Die Ergebnisse der Arbeit decken eine Kausalkette auf. Die kultursensible Aufklärung und Erklärung bezüglich Rollen, Verantwortung und Ziele tragen zum Abbau von Ängsten und anderen negativen Gefühlen bei. Der Aufbau einer Vertrauensbasis wird dadurch ermöglicht. Diese wiederum ist eine wichtige Voraussetzung für die Kooperation. Und diese braucht es zwingend, damit eine Kindesschutzmassnahme gelingen kann. Diese interaktionalen Aspekte erfordern mehr als nur die relevanten Sprachkenntnisse, sie fordern auch Kenntnisse über Kulturen, Migrationserfahrungen und Staatssysteme. Somit zeigen die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit einerseits den Unterschied zwischen der Sprach- und der Kulturvermittlung auf, und andererseits deren Untrennbarkeit. Und schliesslich begründen die Ergebnisse die Notwendigkeit der Kulturvermittlung im gegebenen sozialarbeiterischen Kontext.

Die Vermittlungspersonen berichten prägnant, wie interkulturelle Vermittlung die Entstehung einer gegenseitig respektvollen Basis unterstützt. Die Vermittlungsarbeit wird als eine «Hochzeit» zweier Kulturen beschrieben, wobei beide Kulturen voneinander lernen können, und ein «buntes Bouquet» bilden. Somit kann die Sprach- und Kulturmittlung durchaus den Weg zur gelingenderen Kooperation zwischen den Eltern und den Beistandspersonen ebnen. Gleichzeitig ist sie aber keine «Magie» und hat ihre Grenzen.

Die Ergebnisse zeigen eine weitere Voraussetzung für eine gelingende Kooperation zwischen Eltern und Beistandspersonen: das Interesse, die Neugier und die Offenheit der Beistandspersonen, Neues zu lernen. Die fehlenden zeitlichen Ressourcen der Beistandspersonen zeigen sich als relevanter hemmender Faktor in der Zusammenarbeit. Unter Zeitdruck tendieren Menschen, auch Beistandspersonen, zur Stereotypisierung und bedienen sich Vorurteilen, um Komplexität zu reduzieren. Somit sind die Fähigkeit zur Reflexion der eigenen Lebenswelt sowie eine ressourcenorientierte Haltung auch in der kindesschutzrechtlichen Mandatsführung keine Floskeln, sondern unabdingbare Voraussetzungen für eine kulturelle Öffnung und eine gelingendere Zusammenarbeit zwischen Eltern und Beistandspersonen zum Wohl der schutzbedürftigen Kinder. Eine Zusammenarbeit zwischen der Sprach- und Kulturmittlung und Beistandspersonen scheint potenzialreich und vielversprechend zu sein. Die Notwendigkeit, dass sich Beistandspersonen interkulturelle Kompetenzen aneignen bzw. diese erweitern, bleibt.

## Literaturverzeichnis

- Achermann, A. & Künzli, J. (2010). Ein Recht auf Übersetzung? In A. Bischoff & J. Dahinden (Hrsg.), *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten - Integration der Diversität?* (S. 44–74). Seismo.
- Albrecht, M. (2021). *Kompetenz im Umgang mit ethnisch-kultureller Vielfalt im Kinderschutz*. Beltz Juventa.
- Auernheimer, G. (2013). Interkulturelle Kommunikation, mehrdimensional betrachtet, mit Konsequenzen für das Verständnis von interkultureller Kompetenz. In G. Auernheimer (Hrsg.), *Interkulturelle Studien. Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität* (4., durchges. Aufl., S. 37–71). Springer VS.
- AvenirSocial (Hrsg.). (2024). Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz [Sonderheft].  
<https://avenirsocial.ch/publikationen/berufskodex-soziale-arbeit-schweiz/>
- Bennett, M. J. (2002). Towards ethnorelativism: a development model of intercultural sensitivity. In Jugend für Europa - Deutsche Agentur für das EU-Programm JUGEND IN AKTION (Hrsg.), *Interkulturelles Lernen: T-Kit 4*. [https://pjp-eu.coe.int/documents/42128013/47261254/tkit4\\_german.pdf/898cde3a-dcff-47cd-ae8a-92daef54235f?t=1377271565000](https://pjp-eu.coe.int/documents/42128013/47261254/tkit4_german.pdf/898cde3a-dcff-47cd-ae8a-92daef54235f?t=1377271565000)
- Bischoff, A. & Dahinden, J. (Hrsg.). (2010). *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten - Integration der Diversität?* Seismo.
- Bischoff, A. & Schuster, S. (2010). Vermitteln Dolmetscherinnen? Dolmetschen Vermittlerinnen? In A. Bischoff & J. Dahinden (Hrsg.), *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten - Integration der Diversität?* (S. 176–189). Seismo.
- Bogner, A., Littig, B. & Menz, W. (2014). *Interviews mit Experten*. Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-531-19416-5>
- Bohler, F. (2024). *Elterngespräche mit Unterstützung von interkulturellen Dolmetschenden in Kindertagesstätten: Innovations- und Forschungsprojekt* [Ein unveröffentlichtes Manuskript].
- Bolten, J. (2012). *Interkulturelle Kompetenz* [Neuauf]. Landeszentrale für Politische Bildung Thüringen.
- Broszinsky-Schwabe, E. (2017). *Interkulturelle Kommunikation: Missverständnisse und Verständigung* (2. Aufl. 2017). Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Brüning, E. M. & Türkan, A. (Hrsg.). (2019, 2014). *Edition KWV. Beratung von Migrantinnen und Migranten Herausforderungen, Unterstützungsbedarfe, kulturelle Begegnungen: Eine explorative Analyse der Sichtweisen von Beratern und Ratsuchenden* (Nachdruck). Springer Gabler.

- Bundesamt für Justiz. (BJ). (1996). Botschaft des Bundesrates über eine neue Bundesverfassung vom 20. November 1996, BBl, 1997:374.  
<https://www.bj.admin.ch/dam/data/bj/staat/gesetzgebung/archiv/bundesverfassung/bo-t-neue-bv-d.pdf>
- Bundesamt für Statistik. (BFS). (2024). Sprachen, 1970-2022. Ständige Bevölkerung.  
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/sprachen-religionen/sprachen.html>
- BV. (2024). <https://www.fedlex.admin.ch/eli/oc/1999/404/de>
- Cottier, M., Biesel, K., Jaffé, B. P., Schnurr, S., Aeby, G., Droz-Sauthier, G., Müller, B., Schoch, A. & Seglias, L. (2023). *Wie erleben Kinder und Eltern den Kinderschutz? Ergebnisse eines Forschungsprojektes der NFP 76*. Schweizerischer Nationalfonds.  
<https://www.nfp76.ch/media/de/G9azAlm0irEqSrPM/Cottier-LaySummary-d.pdf>
- Dahinden, J. (2010). Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten: Von welcher Form der Integration sprechen wir? In A. Bischoff & J. Dahinden (Hrsg.), *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten - Integration der Diversität?* (S. 99–115). Seismo.
- Danzer, A. M. & Yaman, F. (2010). *Immigranten in Deutschland: Ethnische Enklaven schwächen die Sprachkompetenz, mehr Bildung stärkt sie*.  
<https://doku.iab.de/kurzber/2010/kb1710.pdf>
- Dettenborn, H. (2021). *Kindeswohl und Kindeswille: Psychologische und rechtliche Aspekte* (6., überarbeitete Auflage). Ernst Reinhardt Verlag.
- Dettenborn, H. & Walter, E. (Hrsg.). (2022). *Familienrechtspsychologie* (4., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage). Ernst Reinhardt Verlag.
- Dirim, İ., do Mar Castro Varela, M., M. B. Heinemann, A., Khakpour, N., Pokitsch, D. & Schweiger, H. (2016). Nichts als Ideologie? Eine Replik auf die Abwertung rassistischer Arbeitsweisen. In M. d. M. Castro Varela & P. Mecheril (Hrsg.), *X-Texte zu Kultur und Gesellschaft. Die Dämonisierung der Anderen: Rassismuskritik der Gegenwart* (S. 85–97). Transcript.
- Efionayi-Mäder, D. (2010). Umgang mit Vielfalt in öffentlichen Institutionen. In A. Bischoff & J. Dahinden (Hrsg.), *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten - Integration der Diversität?* (S. 85–98). Seismo.
- Eicke Monika. (2010). Interkulturelles Dolmetschen als Berufsprofil: Warum braucht es qualifizierte DolmetscherInnen und interkulturelle VermittlerInnen? In A. Bischoff & J. Dahinden (Hrsg.), *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten - Integration der Diversität?* (S. 168–175). Seismo.
- Flick, U., Kardorff von, E. & Steinke, I. (Hrsg.). (2022). *Rororo Rowohlts Enzyklopädie: Bd. 55628. Qualitative Forschung: Ein Handbuch* (2. Aufl.). Rowohlt Taschenbuch Verlag.

- Fountoulakis, C. & Rosch, D. (2016). Kindes- und Erwachsenenschutz als Teil des Eingriffssozialrechts. In D. Rosch, C. Fountoulakis & C. Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz: Recht und Methodik für Fachleute* (1. Auflage, S. 30–66). Haupt Verlag.
- Friese, P. (2019). *Kultur- und migrationssensible Beratung: Mit Online-Materialien. Basiswissen Beratung*. Beltz Juventa.
- Fuchs, A. (2022). *Transkulturelle Herausforderungen meistern: Missverständnisse klären und Kompetenzen stärken* (Originalausgabe). *Miteinander reden: Bd. 00063*. Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Geisen, T. (2010). Vergesellschaftung statt Integration. Zur Kritik des Integrations-Paradigmas. In P. Mecheril, İ. Dirim, M. Gomolla, S. Hornberg & K. Stojanov (Hrsg.), *Spannungsverhältnisse: Assimilationsdiskurse und interkulturell-pädagogische Forschung* (S. 13–35). Waxmann.
- Genkova, P. (2019). *Interkulturelle Wirtschaftspsychologie*. Springer Verlag Berlin.
- Gläser, J. & Laudel, G. (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse: Lehrbuch* (4. Aufl.). VS Verlag.
- Häfeli, C. (2021). Kindes- und Erwachsenenschutz. In P. Mösch Payot, M. Schwander, A. Caplazi, C. Häfeli, D. Rosch & J. Schleicher (Hrsg.), *Recht für die Soziale Arbeit* (5., aktualisierte Auflage, S. 295–349). Haupt Verlag.
- Handschuck, S. & Schröer, H. (2013). Perspektiven und professionelle Anforderungen der interkulturellen Öffnung: Interkulturelle Orientierung und Öffnung von Organisationen. In Hessischer Volkshochschulverband e. V (Hrsg.), *Hessische Blätter für Volksbildung: 63.2013,1. Perspektiven der interkulturellen Öffnung* (S. 29–36). Bertelsmann.
- Hauri, A. & Zingaro, M. (2020). Definitionen und Formen von Kindeswohlgefährdungen. In Kinderschutz Schweiz (Hrsg.), *Kindeswohlgefährdung erkennen und angemessen handeln: Leitfaden für Fachpersonen aus dem Sozialbereich* (2. überarbeitete Auflage, S. 11–18). Kinderschutz Schweiz.
- Heinitz, S. (2018). Kinderschutz und die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Eltern. Ein Debattenbeitrag im Zeichen der Reform des SGB VIII. *Recht der Jugend und des Bildungswesens*, 66(2), 160–168. <https://doi.org/10.5771/0034-1312-2018-2-160>
- Hofstede, G., Hofstede, G. J. & Minkov, M. (2017). *Lokales Denken, globales Handeln: Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management* (P. Mayer, M. Sondermann & A. Lee, Übers.) (6., vollständig überarbeitete und aktualisierte Auflage, Originalausgabe). *dtv Beck-Wirtschaftsberater im dtv: Bd. 50952*. dtv.
- Hohenstein, C. & Sabatino, A. (2018). Kommunizieren und Handeln im interkulturellen Kontext. *Espoir Bulletin 2018 Interkulturalitaet in der Familienarbeit*, 6–8.

- [https://www.espoir.ch/fileadmin/user\\_upload/Dokumente/Bulletins/Bulletin\\_2018\\_Interkulturalitaet\\_in\\_der\\_Familienarbeit.pdf](https://www.espoir.ch/fileadmin/user_upload/Dokumente/Bulletins/Bulletin_2018_Interkulturalitaet_in_der_Familienarbeit.pdf)
- Hutter, C. (2009). Mit den Augen zur Welt - Gesellschaft und Kultur als Herausforderung für Beratung. In R. Oetker-Funk & A. Maurer (Hrsg.), *Interkulturelle psychologische Beratung. Entwicklung und Praxis eines migrantensensiblen Konzeptes. Erfahrungen eines multikulturellen Teams unter der Leitung von Norbert Kunze* (S. 317–338). Books On Demand.
- IKUD\_Inter-Kultur und Didaktik-Seminare. (2024). *Akkulturation – Anpassung der kulturellen Identität*. <https://www.ikud-seminare.de/glossar/akkulturation.html>
- Interpret. (2024). *Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln*. <https://www.interpret.ch/de/angebote/interkulturelles-dolmetschen-und-vermitteln-188.html>
- Jagusch, B., Sievers, B. & Teupe, U. (Hrsg.). (2012). *Migrationssensibler Kinderschutz: Ein Werkbuch*. WALHALLA Fachverlag.
- Kadera, S. & Kindler, H. (2023). Migrationssensible Hilfen. In J. M. Fegert, T. Meysen, H. Kindler, K. Chauviré-Geib, U. Hoffmann & E. Schumann (Hrsg.), *Gute Kinderschutzverfahren* (S. 449–462). Springer Berlin Heidelberg.
- Kammhuber, S. (2024). *Interkulturelle Kompetenz in der Integrationsarbeit*. Vortrag vom 19.09.2024. Institut für Kommunikation und interkulturelle Kompetenz IKIK. Kanton St. Gallen Amt für Soziales, St. Gallen.
- KESB. (2024, 1. April). *Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde KESB*. <https://kesb-kurz-erklaert.ch/>
- Khan, S. A. (2018). Brückenbauerin zwischen unterschiedlichen Kulturen, 19–23. [https://www.espoir.ch/fileadmin/user\\_upload/Dokumente/Bulletins/Bulletin\\_2018\\_Interkulturalitaet\\_in\\_der\\_Familienarbeit.pdf](https://www.espoir.ch/fileadmin/user_upload/Dokumente/Bulletins/Bulletin_2018_Interkulturalitaet_in_der_Familienarbeit.pdf)
- Kleefeldt, E. (2017). Die Kommunikation der Kommunikation. *Familiendynamik*, 42(01), 10–16. <https://doi.org/10.21706/fd-42-1>
- Knoll, A. & Sieber, R. (Hrsg.). (2023). Integration im Frühbereich. Spannungsfelder und Handlungsmöglichkeiten in Familienbegleitung und Elternbildung [Sonderheft]. Seismo. <https://digitalcollection.zhaw.ch/server/api/core/bitstreams/967f5a19-f6f0-4ce1-b8f9-8ac7e047ac32/content>
- Koch, J. & Müller, H. (2012). Migrationssensibler Kinderschutz oder Kinderschutz in der Migrationsgesellschaft: Risiken und Nebenwirkungen bei der Bearbeitung eines bislang wenig beachteten Themas. In B. Jagusch, B. Sievers & U. Teupe (Hrsg.), *Migrationssensibler Kinderschutz: Ein Werkbuch* (S. 5–10). WALHALLA Fachverlag.
- Köhn, B. (2012). Kooperation im Kinderschutz. In W. Thole, A. Retkowski & B. Schäuble (Hrsg.), *Sorgende Arrangements: Kinderschutz zwischen Organisation und Familie* (S. 143–155). Springer VS.

- KOKES (Hrsg.). (2017). *Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutzrecht: Praxisanleitung Kinderschutzrecht (mit Mustern)* [1. Auflage]. Dike.
- Kourabas, V. (2022). "Rassismus (nicht) sprechen" - Sprache, Rassismus und widerständige Praktiken. In S. Saf, D. Gohring, N. Foroutan & V. Kourabas (Hrsg.), *Interkulturelle Konfliktkompetenz in der Migrationsgesellschaft: Modelle und Methoden für die Praxis*. Vandenhoeck & Ruprecht.
- Kuckartz, U. & Rädiker, S. (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung: Grundlagentexte Methoden* (5. Auflage). *Grundlagentexte Methoden*. Beltz Juventa.
- Kunze, N. (2009). Fremdheit als Barriere und als Möglichkeit in der Beratung. In R. Oetker-Funk & A. Maurer (Hrsg.), *Interkulturelle psychologische Beratung. Entwicklung und Praxis eines migrantensensiblen Konzeptes. Erfahrungen eines multikulturellen Teams unter der Leitung von Norbert Kunze* (S. 25–34). Books On Demand.
- Lamm, B. (Hrsg.). (2017). *Handbuch Interkulturelle Kompetenz: Kultursensitive Arbeit in der Kita* (1. Auflage). Verlag Herder.
- Mateos, I. (2022). Die postmigrantische Schweiz ist die Zukunft, die schon begonnen hat. *swissfuture. Magazin für Zukünfte*, 2022(01), S. 7–17.  
[https://www.inesmateos.ch/media/pages/diversity/e20de751ac-1705421509/inesmateos\\_2022\\_swissfuture\\_postmigrantische-ch.pdf](https://www.inesmateos.ch/media/pages/diversity/e20de751ac-1705421509/inesmateos_2022_swissfuture_postmigrantische-ch.pdf)
- Mecheril, P. (2004). *Einführung in die Migrationspädagogik. Beltz Studium Erziehung und Bildung*. Beltz Verlag. <http://www.socialnet.de/rezensionen/isbn.php?isbn=978-3-407-25352-1>
- Mecheril, P. & Messerschmidt, A. (2013). Abseits der Assimilation: Konturen non-affirmativer, subjektorientierter Migrationsforschung. *Psychologie und Gesellschaftskritik* (37 (3/4), S. 137–154. <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/56590>
- Messerschmidt, A. (2016a). »Nach Köln« – Zusammenhänge von Sexismus und Rassismus thematisieren. In M. d. M. Castro Varela & P. Mecheril (Hrsg.), *X-Texte zu Kultur und Gesellschaft. Die Dämonisierung der Anderen: Rassismuskritik der Gegenwart* (S. 159–173). Transcript.
- Messerschmidt, A. (2016b). Involviert in Machtverhältnisse: Rassismuskritische Professionalisierungen für die Pädagogik in der Migrationsgesellschaft. In A. Doğmuş, Y. Karakaşoğlu & P. Mecheril (Hrsg.), *Pädagogisches Können in der Migrationsgesellschaft* (S. 59–71). Springer VS.
- Moreno Otero, C. (2019). Community Interpreting zur Überwindung von Kommunikationsbarrieren für Personen mit Deutsch als Zweitsprache: Einsatzbereiche, Anforderungen, Professionalisierung. In C. Maaß & I.

- Rink (Hrsg.), *Kommunikation - Partizipation - Inklusion: Band 3. Handbuch Barrierefreie Kommunikation* (S. 403–437). Frank & Timme.
- Oetker-Funk, R. & Maurer, A. (Hrsg.). (2009). *Interkulturelle psychologische Beratung. Entwicklung und Praxis eines migrantensensiblen Konzeptes. Erfahrungen eines multikulturellen Teams unter der Leitung von Norbert Kunze*. Books On Demand.
- Paz Martínez, L. (2022). Kinderschutz in der Migrationsgesellschaft. In H. K. Peterlini & J. Donlic (Hrsg.), *Jahrbuch Migration und Gesellschaft 2021/2022* (S. 123–164). transcript Verlag.
- Przyborski, A. & Wohrab-Sahr, M. (Hrsg.). (2021). *Qualitative Sozialforschung: Ein Arbeitsbuch* (5. Aufl.). De Gruyter Oldenbourg.
- Rosch, D. (2016). Kindes- und Erwachsenenschutz als Berufsfeld der Sozialen Arbeit. In D. Rosch, C. Fountoulakis & C. Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz: Recht und Methodik für Fachleute* (1. Auflage, S. 67–88). Haupt Verlag.
- Rosch, D. (2019). *Leitfaden für Berufsbeiständinnen und Berufsbeistände* (2. Auflage). SwissLex; Stämpfli Verlag AG.
- Rosch, D. & Hauri, A. (2016). Zivilrechtlicher Kinderschutz. In D. Rosch, C. Fountoulakis & C. Heck (Hrsg.), *Handbuch Kindes- und Erwachsenenschutz: Recht und Methodik für Fachleute* (1. Auflage, S. 410–449). Haupt Verlag.
- Rüegger, C., Gautschi, J., Becker-Lenz, R. & Rotzetter, F. (2021). Bedeutung und Aufbau von Vertrauen in der Sozialpädagogischen Familienbegleitung. *Gesellschaft – Individuum – Sozialisation. Zeitschrift für Sozialisationsforschung*, 2(2).  
<https://doi.org/10.26043/GISo.2021.2.3>
- Saf, S. (2024). *Diversity, Equity & inclusion. Die Homepage von Sarah Saf*.  
<https://www.sarahsaf.de/home.html>
- Saf, S., Gohring, D., Foroutan, N. & Kourabas, V. (Hrsg.). (2022). *Interkulturelle Konfliktkompetenz in der Migrationsgesellschaft: Modelle und Methoden für die Praxis*. Vandenhoeck & Ruprecht.
- Saladin, P. (2009). *Diversität und Chancengleichheit: Grundlagen für erfolgreiches Handeln im Mikrokosmos der Gesundheitsinstitutionen*. Schweiz; H+ Die Spitäler der Schweiz.
- Schiffauer, W. (2002). *Kulturelle Identitäten*. 52. Lindauer Psychotherapiewochen 2002. schiffauer-werner-kulturelle-identitaet-lindauer-psychotherapiewochen2002.pdf (lptw.de)
- Schmidli, J. (2019). *Vorurteile - mehr als nur diffuse Ängste: Vorurteile gegenüber Menschen mit Migrationshintergrund und ihre Auswirkungen auf die Identität der betroffenen Jugendlichen* [Bachelorarbeit]. FHS St. Gallen Fachhochschule für angewandte Wissenschaften.

- Schmidt, C. (2022). Analyse von Leitfadeninterviews. In U. Flick, E. Kardorff von & I. Steinke (Hrsg.), *Rororo Rowohlts Enzyklopädie: Bd. 55628. Qualitative Forschung: Ein Handbuch* (2. Aufl., S. 447–456). Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Schreiner. (2014). *Würde – Respekt – Ehre*. Hogrefe, vorm. Verlag Hans Huber.
- Schreiner, K. (2024). *Interkultural Know How: Training und Consulting*.  
<https://www.iknet.at/de/home>
- Schreiner, K. & Siegenthaler, R. (Juni 2024). *Culture Check \_ Wissen über Kulturen aufbauen: Vortrag von Dr. phil. Karin Schreiner und Rahel Siegenthaler*. Im Auftrag der Fachstelle für Kinder, J. F. K. T., Weinfelden.
- Schröer, H. (2018). Interkulturelle Öffnung und Diversity Management: Konturen einer neuen Diversitätspolitik in der Sozialen Arbeit. In B. Blank, S. Gögercin, K. E. Sauer, B. Schramkowski & B. Schramkowski (Hrsg.), *Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft: Grundlagen - Konzepte - Handlungsfelder* (S. 773–787). Springer VS.
- Snell-Hornby, M., Hönig, H. G., Kussmaul, P. & Schmitt, P. A. (Hrsg.). (2015). *Stauffenburg Handbücher. Handbuch Translation* (Zweite, verbesserte Auflage, unveränderter Nachdruck der 2. Auflage 1999). Stauffenburg Verlag.
- Thomas, A. (2005). Das Eigene, das Fremde, das Interkulturelle. In S. Schroll-Machl (Hrsg.), *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kooperation: Band 1: Grundlagen und Praxisfelder* (2., überarbeitete Auflage, S. 44–60). Vandenhoeck & Ruprecht.
- TransKom. (2007). *Vergleichende Studie zu Sprach- und Kulturmittlung in verschiedenen Europäischen Ländern*. [https://forschungsnetzwerk.ams.at/dam/jcr:3d416501-3f90-41cf-97fe-19e56f7911ab/equal\\_transkom\\_de\\_migrationshintergrund\\_sprachen\\_kulturen\\_vermittlung.pdf](https://forschungsnetzwerk.ams.at/dam/jcr:3d416501-3f90-41cf-97fe-19e56f7911ab/equal_transkom_de_migrationshintergrund_sprachen_kulturen_vermittlung.pdf)
- Tröster, B. A. (2018). Brückenbauerin zwischen unterschiedlichen Kulturen. *Bulletin 2018 Interkulturalitaet in der Familienarbeit*.  
[https://www.espoir.ch/fileadmin/user\\_upload/Dokumente/Bulletins/Bulletin\\_2018\\_Interkulturalitaet\\_in\\_der\\_Familienarbeit.pdf](https://www.espoir.ch/fileadmin/user_upload/Dokumente/Bulletins/Bulletin_2018_Interkulturalitaet_in_der_Familienarbeit.pdf)
- UN-Kinderrechtskonvention. (1989). <https://www.unicef.de/informieren/ueber-uns/fuer-kinderrechte/un-kinderrechtskonvention>
- Vogel Campanello, M. (2023). Interventionen der Sozialen Arbeit in Familien: Regulation im Namen der Integration. In E. Piñeiro, S. Kurt, E. Mey & P. Streckeisen (Hrsg.), *Soziale Arbeit im Fokus. Soziale Arbeit und Integrationspolitik in der Schweiz: Professionelle Positionsbestimmungen* (S. 257–273). Seismo.

- Yildiz, E. (2016). Postmigrantische Perspektiven: Von der Hegemonie zur urbanen Alltagspraxis. In A. Doğmuş, Y. Karakaşoğlu & P. Mecheril (Hrsg.), *Pädagogisches Können in der Migrationsgesellschaft* (S. 71–86). Springer VS.
- Zick, A. & Küpper, B. (2008). Rassismus. In L.-E. Petersen & B. Six (Hrsg.), *Stereotype, Vorurteile und soziale Diskriminierung: Theorien, Befunde und Interventionen* (1. Auflage, S. 111–121). Beltz Verlag.
- ZGB. (2024). [https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/24/233\\_245\\_233/de](https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/24/233_245_233/de)

## Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

**Titelbild:** «von Herausforderung zum Brückenbau» (Anfertigung von Shirin Schwab, 2024).

### **Abbildungen**

Abbildung 1: Drei Ebenen der mentalen Programmierung (Saf et al., 2022, S. 34 in Anlehnung an Hofstede, 2017).

Abbildung 2: Die Dynamik kultureller Überschneidungssituationen (Eigene Darstellung in Anlehnung an Thomas, 2005, S. 46).

Abbildung. 3: Akkulturationsstrategien nach J.W. Berry (J.W. Berry, 1980, zit. nach IKUD-Seminaren, 2024).

Abbildung 4: Phasen der Anpassung nach Oberg (Oberg, 1960, zit. nach Genkova, 2019, S. 301).

Abbildung 5: Phasen einer inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse (Eigene Darstellung in Anlehnung an Kuckarts & Rädiger, 2022, S. 132).

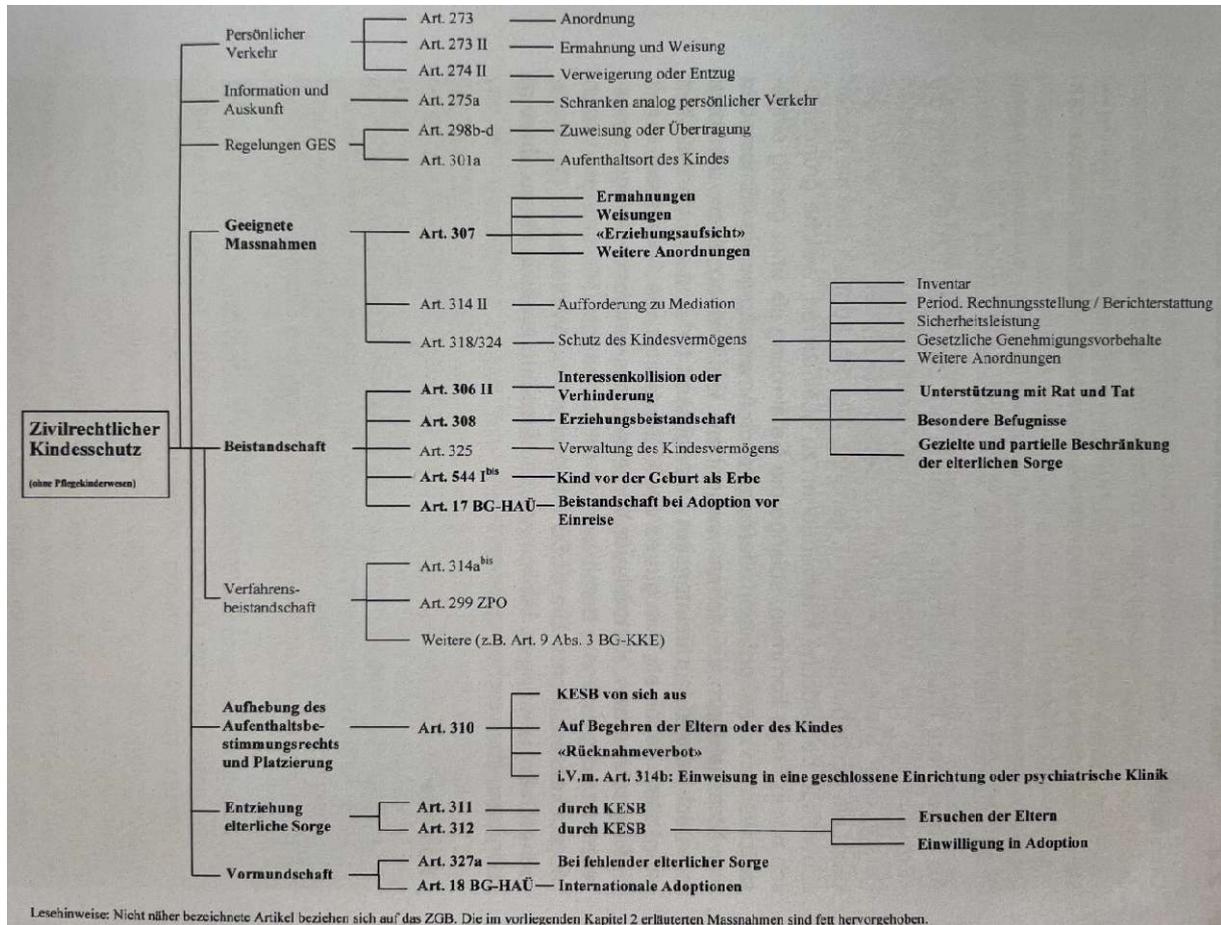
### **Tabelle**

Tabelle 1: Kriterienraster für die Stichprobe (Eigene Darstellung).

# Anhangsverzeichnis

## Anhang 1: Massnahmen des zivilrechtlichen Kindesschutzes

(KOKES. Konferenz für Kindes- und Erwachsenenschutzrecht, 2017, S. 37)



## Anhang 2: Leitfaden

### Qualitativer Forschungszugang\_Interkulturelles Vermitteln

#### Forschungsfragen:

- 1. Welches Potenzial hat das interkulturelle Vermitteln für die kindesschutzrechtliche<sup>16</sup> Mandatsführung aus der Perspektive der Expertinnen und Experten?**
- 2. Was lässt sich daraus für die Praxis der Berufsbeistandspersonen schlussfolgern?**

Leitfadengestützte Expert:inneninterviews nach Gläser und Laudel (2010): Die Leitfragen sind an das Untersuchungsfeld gerichtet und versuchen die Informationen zu benennen, die erhoben werden müssen.

Der Ablauf des Expert:inneninterviews:

1. Vor dem Interview:

- Danke für die Zeit an den Experten, die Expertin
- Kurzer Hinweis auf das Forschungsziel, Forschungsfrage nicht verraten
- Information zur anonymen Behandlung der Daten:

*Die Interviews werden aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und aggregiert. Die Ergebnisse werden im Rahmen einer Master-Thesis an der FH OST aufbereitet, möglicherweise auf [soziothek.ch](http://soziothek.ch) publiziert. Von allen anderen Geräten werden die Daten gelöscht.*

- separate Einverständniserklärung unterschreiben lassen

Haben Sie noch Fragen?

2. Interview durchführen

3. Nach dem Interview

- Nach möglichen weiteren Interview-Partner:innen fragen
- Nochmals für die Teilnahme danken
- Name, Alter, Dauer der Berufserfahrung der Interview-Partner:innen

---

<sup>16</sup> Kinderschutz wird weiter mit KS verwendet

Interview vor dem Hintergrund eines theoretischen Vorwissens und der Forschungsfragen

Der Leitfaden für ein semistrukturiertes, theoriegeleitetes Interview

<b>Fragenblock Erkenntnisinteresse</b>	<b>Hauptfragen</b>	<b>Unterfragen</b>
<b>Theoretische Dimension</b>		
<b>Block 1: Kinderschutz im interkulturellen Kontext</b>		
<b>Zwangskontext, Machtasymmetrie Einstiegfrage</b>	Welche Herausforderungen ergeben sich für die Familien aus dem sogenannten Zwangskontext (von der KESB angeordneten Massnahmen)?	Wie erleben aus Ihrer Sicht die Eltern die Anordnung, bzw. die Verpflichtung zur Kooperation?
	Wie erleben Sie die Eltern in der Kooperation mit den Behörden und Berufsbeistandspersonen?	Falls es Besonderheiten in der Akzeptanz der Massnahmen gibt, welche sind das?
<b>Mandatsführung</b>	Wie erleben Sie die Beistandspersonen im Umgang mit den Familien mit einem «nicht Schweizer» Hintergrund?  Inwiefern nehmen Sie spezifisches Wissen über Kulturen bei den Beistandspersonen wahr?	Spielt aus Ihrer Sicht der kultureller, bzw. Migrationshintergrund eine Rolle bei der Kindeswohlgefährdungseinschätzung in der Mandatsführung? Wenn ja, inwiefern? Bzw. woran merken Sie es?  Welche Überlegungen machen sich die Beistandspersonen in Bezug auf den Migrations-, bzw. Kulturhintergrund der Familien?
<b>Konfrontation mit Normen und Werten</b>	Inwiefern spielt aus Ihrer Sicht Kultur eine Rolle, wenn es darum geht, was das Wohl eines Kindes ist?  Wie ausreichend wird aus Ihrer Sicht der Anspruch an das Kindeswohl in der Schweiz den Eltern erklärt?	Wie erleben Sie die Erziehungsstile im interkulturellen Kontext?  Gibt es Missverständnisse, wenn es um die Erziehung und Betreuung der Kinder geht?
<b>Block 2: Kommunikation und Kooperation zwischen den Eltern und den Berufsbeistandspersonen im interkulturellen Kontext</b>		
<b>Kooperation Eltern und Fachpersonen</b>	Was ist aus Ihrer Sicht und Erfahrung wichtig, damit Eltern im	Wie wichtig ist es, dass Eltern die Massnahmen inhaltlich verstehen, bzw. diese nachvollziehen, um gut

	interkulturellen Kontext mit den Fachpersonen kooperieren?	mit Fachleuten zusammenzuarbeiten?
<b>Sprachliche Verständigung</b>	Denken Sie, den Eltern ist klar, welche Erziehungsdefizite die Beistandspersonen sehen und welche Ziele erreicht werden müssen?  Wie wichtig ist die Möglichkeit sich in der Erstsprache auszudrücken für die Zusammenarbeit zwischen den Eltern und den Fachpersonen?	Was wird unternommen, damit Klarheit über die Massnahmen entsteht?
<b>Interkulturelle Begegnung</b>	Was muss aus Ihrer Sicht in der Kommunikation mit anderen Kulturen noch beachtet werden?	Inwiefern spielen Hierarchie oder das Frau-Mann Verhältnis eine Rolle im Beratungsprozess?
<b>Block 3: Einsatz der Sprach- und Kulturmittlung</b>		
<b>Interkulturellen Vermittlung in der Mandatsführung</b>	Wie lässt sich die Sprach- und Kulturvermittlung trennen?	
	Wie erleben Sie den Einsatz von der interkulturellen Vermittlung in der Mandatsführung?	Wo wird die interkulturelle Vermittlung bereits beigezogen und wo nicht und warum?
	Wie muss man sich die Vermittlung einer Kultur genau vorstellen?	Wie erklären Sie den Eltern was für die lokale Kultur charakteristisch und wichtig ist?  Wie gelingt Ihnen der «Brückenbau» zwischen den Eltern und den Fachpersonen?
<b>Chancen und Grenzen</b>	Wo braucht es interkulturelle Vermittlung und warum?	Inwiefern kann die interkulturelle Vermittlung das Verständnis und die Akzeptanz für der Massnahmen stärken?  Was braucht es, damit Vermittlung gut funktioniert?
	Wo sehen Sie die grössten Chancen der interkulturellen Vermittlung für die KS-rechtliche Mandatsführung	Inwiefern kann die interkulturelle Vermittlung eine Brücke zwischen der Fachperson und den Eltern bauen?

	<p>Wo sehen Sie die Grenzen?</p>	<p>In welchen Situationen wird die Vermittlung nicht empfohlen?</p> <p>Welche Herausforderungen ergeben sich für die Vermittlungspersonen?</p> <p>Was gilt es noch zu beachten?</p>
	<p>Möchten Sie noch etwas ergänzen?</p>	

### Anhang 3: Transkriptionsregeln

(in Anlehnung an Kuckartz & Rädiker, 2022, S. 200)

Die Transkriptionsregeln orientieren sich an den, ursprünglich von Kuckartz (2010) aufgestellten Regeln, die später durch Erfahrungen von Kuckartz & Rädiker und Vorschläge von Dresing & Pehl (2018) ergänzt wurden (Kuckartz & Rädiger, 2022, S. 200). Die Priorität bei diesen Regeln liegt auf dem semantischen Inhalt des Gesprächs und es gibt nur wenige Angaben zu para- oder nonverbale Ereignissen.

- Es wird wörtlich transkribiert, also nicht lautsprachlich oder zusammenfassend.
- Die Sprache und Interpunktion werden geglättet, d.h. an das Schriftdeutsch angenähert.
- Jeder Sprechbeitrag wird als eigener Absatz transkribiert, auch kurze Einwürfe anderer Personen wie «ja», «nein», «genau».
- Zwischen den Sprechbeiträgen wird eine Leerzeile eingefügt.
- Besonders betonte Begriffe werden durch Unterstreichungen gekennzeichnet.
- Sehr lautes Schreiben wird in Grossschrift kenntlich gemacht.
- Zustimmende Lautäusserungen wie «mhm», «aha» usw. werden nicht mit transkribiert, sofern sie den Redefluss der sprechenden Person nicht unterbrechen oder sie als direkte Antwort auf eine Frage zu verstehen sind.
- «Ähm» wird nur transkribiert, wenn dem eine inhaltliche Bedeutung beigemessen wird.
- Lautäusserungen werden in einfachen Klammern notiert wie (lacht) oder (stöhnt).

I Interviewerin; P1, P2, P3, P4, P5 Interviewte Personen

(...) lange Pause (3 Sek.)

(..) mittlere Pause (2 Sek.)

(.) kurze Pause (1 Sek.)

(?) Frageintonation

(unv.) unverständlich

// Überlappung

/ Abbruch

Zudem wurde auf eine einheitliche Schreibweise geachtet. So wurden die Partikeln „mhm“ unabhängig von der Betonung immer „mhm“ geschrieben (nicht: „hhhm“, „mhm“, „hmh“).

## Anhang 4: Kategoriensystem

(eigene Darstellung)

Hauptkategorien	Subkategorien
Herausforderungen im Zwangskontext	Das Verstehen der Massnahmen Die Akzeptanz der Massnahmen Komplizierte Bürokratie Integrationsschwierigkeiten Unterschiede nach Herkunftsland
Machtasymmetrie	Widerstand als Reaktion Gefühle
Mandatsführung	Weltoffenheit Kultursensibilität der Beistandspersonen
Konfrontation mit Normen und Werten	Konstrukt der Normalität Schweizerkultur als Gefahr Bildungsniveau Familienhierarchie Grossfamilie Hinterfragen der eigenen Kultur
Die Wahrung des Kindeswohls	Kindeswohl und Erziehung Erziehungsformen Erziehung und Betreuung
Kooperation zwischen Eltern und Fachpersonen	Wohltuende Kommunikation Rollenklärung Zeitliche Ressourcen Vertrauen und Interesse als Voraussetzung Scheinkooperation der Eltern
Sprachliche Verständigung	Ausdruck in Erstsprache Angst und Scham Zuständigkeit der Beistandspersonen für das Verständnis Grenzen erkennen Vertrauensbildung
Interkulturelle Vermittlung in der Mandatsführung	Zusammenhang der Sprach- und Kulturvermittlung Missverständnisse klären Ernsthaftigkeit Respekt
Die Vermittlungsperson	Rollenbewusstsein Loyalitätskonflikt in der Vermittlung Wertfreie Kommunikation
Chancen und Grenzen der interkulturellen Vermittlung	Chancen Gefahr Kulturelle Sensibilisierung Keine Fachperson für bestimmte Sprachen

## Anhang 5: Vertiefende Einzelfallanalyse

### **Vertiefende Einzelfallanalyse der Vermittlungssituationen mit Eltern aus Eritrea aus der Perspektive der Vermittlungsperson P2.**

Die Eltern reagieren sehr zurückhaltend auf die von der KESB angeordneten Massnahmen. Diese Zurückhaltung bezieht sich jedoch ausschliesslich auf die Gespräche zwischen den Eltern und den Fachpersonen der KESB und danach den Berufsbeistandspersonen. Im Umgang mit ihren Kindern treten sie selbstbewusst auf und sind überzeugt, dass ihre Erziehungsart die richtige ist und sind auch entschlossen, diese weiter zu praktizieren. Die Akzeptanz der, von der KESB und den Beistandspersonen beschriebenen Erziehungsdefizite, ist sehr schwierig zu erreichen. Die Eltern nehmen die Fachpersonen nicht ernst. Die grösste Herausforderung wird in der mangelnden Integration der Eltern und dem fehlenden Vertrauen gesehen. Dies führt dazu, dass die Eltern nicht offen sind für eine andere Erziehungsperspektive.

In der Zusammenarbeit mit den Beistandspersonen werden die Eltern als distanziert, zurückhaltend und abwesend erlebt. Obwohl sie vordergründig den Beistandspersonen zustimmen, handelt es sich lediglich um eine Scheinkooperation, so als hätten sie kein Interesse an einer Zusammenarbeit. Die Eltern nehmen die Macht des Staates und der Behörde wahr und erscheinen deshalb auch persönlich zu den Gesprächen, scheinen aber nicht richtig zuzuhören. Obwohl bei einigen Eltern auch Angst spürbar ist, die Ablehnung wird jedoch häufiger erlebt. Der Migrationserfahrung der Beistandspersonen wird eine hohe Bedeutung beigemessen. Die Beistandspersonen mit Migrationshintergrund werden schneller und eher akzeptiert und ernstgenommen. Ihnen werden ein besseres Verständnis für die Anliegen der Eltern und Empathie zugeschrieben. Zudem ist es äusserst wichtig, dass die Aufgabe der Beistandspersonen gut erklärt wird.

In Bezug auf das Wohl der Kinder, ist es den Eltern sehr wichtig, dass ihre Erziehung und Traditionen weitergeführt werden, auch um ihre Kinder zu «schützen» (P2, 2024, Z. 79). Dabei wird ein Kontrast zur schweizerischen kulturellen Orientierung gemacht. Explizit wird darauf hingewiesen, dass die Kinder und Jugendliche in der Schweiz einen leichteren Zugang zu Alkohol und Drogen haben. Auch die Kleidung in der Schweiz wird als zu freizügig empfunden. Gemäss der Tradition dürfen die Mädchen vor der Heirat keine Männer kennen lernen. Die Gegensätze zu ihren Vorstellungen werden unter der «sehr gefährlichen» (P2, 2024, Z. 92) Schweizer Kultur subsumiert.

Der Vermittlungsperson selbst fällt es auf, dass sich eritreische Kinder, die in der Schweiz aufgewachsen sind, anders kleiden und verhalten als die Kinder, die erst später in die Schweiz kommen. In diesem Zusammenhang thematisiert die Vermittlungsperson die wahrgenommene Schwierigkeit für die Kinder, wenn sie «anders auffallen» wie beispielsweise vollständig bekleidet in der Badi. Bemerkenswert ist, dass sie in diesem Zusammenhang von der «Freiheit» der Kinder in der Schweiz spricht. Daraus kann geschlossen werden, dass sie selbst beide Lebenswelten kennt und nun eine gewisse Vorstellung von Normalität entwickelt hat.

Der Anspruch der Beistandspersonen wird den Eltern gut erklärt, auch wird dieser grundsätzlich verstanden. Hinsichtlich der Kommunikation werden keine Schwierigkeiten wahrgenommen, sofern die interkulturelle Vermittlung beigezogen wird.

Für die Kooperation zwischen den Eltern und den Beistandspersonen wird dem Migrationshintergrund der Beistandspersonen die zentrale Bedeutung beigezogen. Darüber hinaus wird die klare und wiederholte Erläuterung der Rolle und des Auftrags der Beistandsperson, bzw. der beabsichtigten Unterstützung, als wichtig erachtet. Die Eltern haben diesbezüglich keine Anhaltspunkte, eine ähnliche Funktion gibt es in ihrem Herkunftsland nicht. Die Aufklärung über das schweizerische Rechtssystem ist unerlässlich, was die Notwendigkeit der interkulturellen Vermittlung offenbart.

Die Möglichkeit, sich in der Erstsprache auszudrücken, wird als elementar bezeichnet. Nicht alle Situationen lassen sich wortwörtlich übersetzen. Z.T. geben die Eltern an, Deutsch zu verstehen. Später wird z.T. festgestellt, dass trotz des Verstehens der Wörter eine andere Botschaft ankommt. Durch die Vermittlungsarbeit können Missverständnisse geklärt werden. Die Vermittlungsperson weist explizit auf die Bedeutung des Vertrauens hin. Dieses muss teilweise auch zu der Vermittlungsperson zuerst mittels Aufklärung über die Schweigepflicht aufgebaut werden. Die Eltern halten die Erziehung für eine Privatangelegenheit und es fällt ihnen schwer sich gegenüber jemandem zu öffnen. Ohne den Beizug der Vermittlungsperson und/oder des Migrationshintergrunds der Beistandsperson gestaltet sich der Aufbau einer Vertrauensbasis äusserst schwierig.

Die Sprach- und Kulturmittlung lassen sich gemäss der Vermittlungsperson P2 nicht klar voneinander trennen. In diesem Zusammenhang erachtet sie die laufenden Fortbildungen als zwingend für eine qualitativ gute Vermittlungsarbeit. Diese erweist sich in vielerlei Hinsicht als herausfordernd. Der Wertneutralität und der Nichtparteilichkeit wird ein hoher Wert beigezogen. Die Vermittlungsarbeit wird als eine Gratwanderung, «ein Mittelweg» (P2, 2024, Z. 266) beschrieben. Einerseits hat die Vermittlungsperson das Verständnis für das Denken der Eltern aus ihrem Herkunftsland und andererseits hat sie einen professionellen Auftrag zu erfüllen. Sie versucht die Eltern davon zu überzeugen, dass es für eine konstruktive

Zusammenarbeit notwendig ist, ehrlich zu sein, auch wenn dies bedeutet, zuzugeben, dass die Kinder geschlagen werden.

Die Vermittlungsperson wünscht sich aber auch die Reflexion der Schweizer Kultur. Nicht alles ist per se gut oder schlecht. Es geht dabei um gegenseitiges Verständnis.

Der zentrale Mehrwert der interkulturellen Vermittlung wird im Vertrauensaufbau und der Akzeptanz der Eltern, im Sinne von Ernsthaftigkeit, gesehen. Dabei wird sie als eine Brücke zwischen den Eltern und den Fachpersonen beschrieben, die auch Zeit und Geld spart und teilweise gravierende Kinderschutzmassnahmen, wie die Fremdunterbringung, verhindern kann.

Der Professionalität der Vermittlungsdienste wird eine hohe Bedeutung beigemessen. Diese wird insbesondere dann geschätzt, wenn es zu Drohungen seitens der Eltern kommt. Solche Erfahrungen scheinen selten zu sein.