

KURZWAHL GESUNDHEIT - TELEFONISCHE FORTBILDUNG FÜR FACHKRÄFTE DER ARBEITSFÖRDERUNG

Handout zur Veranstaltung am 03.12.2025

Thema: Interkulturelle Kommunikation

Referent:in: Prof. Dr. Gundula Gwenn Hiller



1. Ausgangspunkt: Interkulturalität als Normalfall

- Kulturelle Vielfalt in Beratung ist **Realität**, nicht Ausnahme.
- Interkulturelle Situationen können:
 - **stressig** sein (Missverständnisse, Unsicherheit, Emotionen)
 - **ressourcenreich** sein (neue Perspektiven, kreative Lösungen).

Leitfrage: Wie können wir Stressfaktoren erkennen – und an Ressourcen anknüpfen?

2. Der Eisberg der Kultur



Eisberg – dieser symbolisiert die Tatsache, dass man von einer anderen ‚Kultur‘ zunächst nur die Spitze bzw. das, was an der Oberfläche ist, sieht, wie z.B. Zeichen, Symbole, Architektur, Kunst, Sprache etc. Erst wenn man sich näher mit der Kultur befasst und tiefer in sie eindringt, wird einem der Verborgene bewusst, also die Werte, Normen, Ideale, Konventionen, Hierarchien etc.

Merksatz:

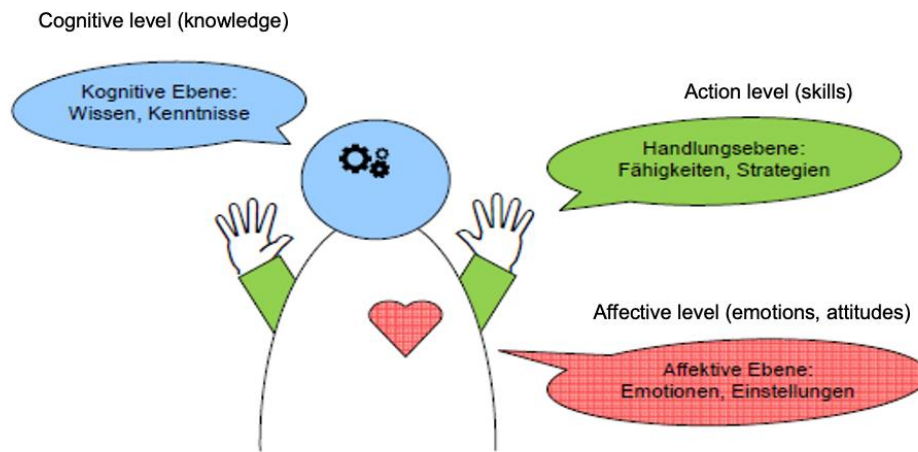
„Wir streiten oft über die Spitze des Eisbergs – die eigentlichen Unterschiede liegen darunter.“

Frage für die Praxis:

War mein Ärger/Irritation eher durch das sichtbare Verhalten ausgelöst – oder durch dahinterliegende Erwartungen?

3. Herz – Hirn – Hände

Die 3-H-Formel der interkulturellen Kompetenz



Bosse 2010

HIRN – verstehen & reflektieren

- eigene kulturelle Prägungen wahrnehmen („Meine Brille“)
- Bilder von „guter Beratung“, „Behinderung“, „Hilfe“ hinterfragen
- die mögliche Logik des Gegenübers mitdenken

Fragen ans Hirn:

- „Welche Vorstellungen setze ich hier stillschweigend voraus?“
- „Welche Bedeutung könnte diese Situation für mein Gegenüber haben?“

HERZ – Beziehung & Empathie

- Motive und Gründe des Anderen ernst nehmen
- Scham, Angst, Gesichtsverlust mitdenken
- sich berühren lassen, ohne in eine Retterrolle zu kippen

Fragen ans Herz:

- „Was versucht diese Person gerade zu schützen oder zu bewahren?“
- „Wie könnte sich das für sie/ihn anfühlen?“

HÄNDE – konkret & ressourcenorientiert handeln

- kleine, machbare Schritte vereinbaren
- an Stärken und bereits vorhandenen Bewältigungsstrategien anknüpfen
- Strukturen & Abläufe so gestalten, dass sie verstehbar werden

Fragen an die Hände:

- „Was wäre ein *kleiner nächster Schritt*, der für diese Person realistisch ist?“
- „Was kann ich heute ganz konkret tun, um Hürden zu senken?“

4. Drei zentrale ressourcenorientierte Tools

4.1 Ressourcenfragen (statt nur Problemdetailfragen)

Beispiele:

- „Was hat Ihnen bisher geholfen, trotz allem weiterzumachen?“
- „Gab es in den letzten Wochen / Monaten einen Moment, in dem es ein bisschen leichter war? Was war da anders?“
- „Wer oder was gibt Ihnen Kraft im Alltag?“

Wirkung:

- macht Kompetenzen, Bewältigungsstrategien und Netzwerke sichtbar
- stärkt Selbstwirksamkeit statt Defizitgefühl

4.2 Mehrbrillenprinzip / Perspektivwechsel

Beispiele für zirkuläre Fragen:

- „Wenn Ihre beste Freundin hier säße – was würde sie sagen, was Sie gut können?“
- „Was würde Ihre Tochter / Ihr Vater sagen, was Ihnen in dieser Situation wichtig ist?“

Wirkung:

- erweitert die Sichtweise über die Problemposition hinaus
- macht kulturelle Erwartungen und familiäre Loyalitäten sichtbar

4.3 Einfache Sprache & alternative Zugänge

- Fachbegriffe übersetzen:
 - „Schwerbehindertenausweis“ → „eine Karte, die bestimmte Rechte und Unterstützung sichert“
- Verständnissicherung:
 - „Wie würden Sie das in Ihren eigenen Worten erklären?“
- Alternative Zugänge:
 - Skalenfragen (0–10), Metaphern, Beispiele
 - ggf. Dolmetschende einbeziehen (mit klarer Rollenklärung)

Wirkung:

- erhöht Verstehbarkeit und Handhabbarkeit
- reduziert Scham, Missverständnisse und Rückzugstendenzen

5. Reflexionsfragen für die eigene Praxis

- **Zu einer schwierigen Beratungssituation:**
 - Was waren die **Stressoren** auf meiner Seite? Auf Seiten der ratsuchenden Person?
 - Welche **Ressourcen** waren trotzdem da (Person, Beziehung, Struktur)?
- **Mit Blick auf Herz – Hirn – Hände:**
 - Was habe ich in dieser Situation mit dem **Hirn** (Verstehen) gut gemacht – was könnte ich das nächste Mal anders denken?
 - Wo war ich mit dem **Herz** gut in Beziehung – wo war ich eher zu oder überfordert?
 - Welche **Handlungen** (Hände) haben geholfen – und was wäre ein möglicher nächster kleiner Schritt?
- **Für den Alltag:**
 - Stelle ich in jedem Gespräch mindestens **eine Ressourcenfrage**?
 - Nutze ich bewusst **einfache Sprache**

Ressourcen:

Der Sprachleitaden der Bundesagentur für Arbeit. Klar. Nahbar. Fair. Co-Redaktion Gundula Gwenn Hiller, zusammen mit Klaas Mucke (Scholz & Friends, Chefredaktion); Katrin Dauenhauer; Reema Fattohi & Anne Fischer sowie wissenschaftliche Leitung. Im Intranet der Bundesagentur für Arbeit.

Hiller, G. G.; Keller, S. (2026). *Eine Frage der Perspektive 3: Critical Incidents zu diversitätsensibler Beratung (Schwerpunkt Reha)*[Arbeitstitel; Manuskript in Vorbereitung]. Hochschule der Bundesagentur für Arbeit.

Hiller, G. G.; Zillmer-Tantan (2022). Eine Frage der Perspektive 2. Critical Incidents aus den Bereichen arbeitsmarktbezogene Beratung. Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HG.). Mannheim. [Download unter: https://ggwennhiller.com/bucher/](https://ggwennhiller.com/bucher/)

Hiller, G. G.; Zillmer-Tantan (2016). Eine Frage der Perspektive. Critical Incidents aus Studentenwerken und Hochschulverwaltung. Deutsches Studentenwerk (HG.), Berlin 2016. [Download unter: https://ggwennhiller.com/bucher/](https://ggwennhiller.com/bucher/)

Strength - Entwicklung sozio-emotionaler Kompetenzen: Schulungsprogramm. Co-Autorinnen & Redaktion: Mary Tountopoulou, Fotini Vlachaki, Johannes Katsarov, Marcela Claudia Călineci, Ana Maria Oancea, Soili Rinne, Speranța Țibu, Peter C. Weber, Gundula Gwenn Hiller. [Download unter: https://projectstrength.net/wpcontent/uploads/docs/IO3%20Training%20Program_DE.pdf](https://projectstrength.net/wpcontent/uploads/docs/IO3%20Training%20Program_DE.pdf)

Hiller, G. G. (2024). *Self care* [Online learning module]. In *EMOCC – European Mobility Career Counseling*. <https://app.emocc.eu>

Hiller, G. G. (2024). *Culture shock* [Online learning module]. In *EMOCC – European Mobility Career Counseling*. <https://app.emocc.eu>

Hiller, G. G. (2024). *Critical incident method* [Online learning module]. In *EMOCC – European Mobility Career Counseling*. <https://app.emocc.eu>

Mini-Reflexion: Der Fall mit dem Schwerbehindertenausweis

Das Beispiel spielt in der beruflichen Rehabilitation. Ein junger Mann mit afghanischem Hintergrund hat eine Behinderung. Er hat in einer Einrichtung sehr gute Leistungen gezeigt. Ein Arbeitgeber ist bereit, ihn einzustellen – aber es braucht einen Schwerbehindertenausweis, damit bestimmte Förderungen greifen können.

Die Fachkräfte bereiten alles vor, erklären das Verfahren.

Ein Formular wird ausgefüllt. Alles scheint auf einem guten Weg. Dann kommt der Vater dazu, schaut auf das Formular –und zerreißt es vor Ort.

Er sagt: „Mein Sohn ist nicht behindert. So etwas unterschreibe ich nicht.“

Für die Fachkräfte ist das ein Schock.

Sie haben viel investiert, einen Betrieb überzeugt, Fristen im Blick.

Und nun scheint alles an diesem Moment zu scheitern.

Stellen Sie sich die Szene innerlich vor:

- Ein Beratungsraum,
- ein fast unterschrittsreifer Antrag,
- der Vater, der das Blatt nimmt und zerreißt,
- vielleicht eine gespannte, vielleicht schockierte Stille.

Wenn Sie möchten, können Sie sich – nur für sich – folgende Fragen stellen:

1. Wo sehen Sie hier Stressoren?

- auf Seiten des Vaters,
- des Sohnes,
- der Fachkraft?

2. Welche Ressourcen sind auch da?

- Der Vater, der seinen Sohn schützen will.
- Der Sohn, der schon viel erreicht hat.
- Die Fachkraft, die die Situation überhaupt erst bis hierhin gebracht hat.

3. Was könnte – aus Sicht von Herz, Hirn und Händen – ein kleiner nächster Schritt sein?

Vielleicht:

- Mit dem Hirn:
erkennen, dass „Behinderung“ hier ein bedrohlicher Begriff ist.
- Mit dem Herz:
dem Vater spiegeln: „Ich sehe, dass Sie Ihren Sohn schützen wollen.“
- Mit den Händen:
den Begriff entdramatisieren,
Alternativen erklären,
vielleicht erstmal Informationszeit vereinbaren,
statt sofort auf eine Entscheidung zu drängen.

Wird erscheinen in: Hiller, G. G.; Keller, S. (2026). *Eine Frage der Perspektive 3: Critical Incidents zu diversitysensibler Beratung (Schwerpunkt Reha)*[Arbeitstitel; Manuskript in Vorbereitung]. Hochschule der Bundesagentur für Arbeit.

Wir freuen uns über ein Feedback!

Wie hat Ihnen die Veranstaltung gefallen? Welche Themen wünschen Sie sich? Nehmen Sie an der [Evaluation](#) teil.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Alle Handouts zu den Veranstaltungen finden Sie auch [hier](#).

Die Anmeldung zu unseren Newslettern und Verteilern finden unter:

www.gesundheit-nds-hb.de/projekte/teamwork-niedersachsen/

Haben Sie noch Fragen? Melden Sie sich gerne bei uns!

E-Mail: teamwork@gesundheit-nds-hb.de

