

INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION IN DER SELBSTHILFE

*Strategien und Methoden zur kultursensiblen Gruppengründung
Aktive Mitglieder gesucht - Selbsthilfe der Zukunft*



INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION

Selbsthilfe anderen Kulturkreisen näherbringen



Projektleiterin
Eva Mira Lindstedt

SELBSTHILFE VON UND MIT MENSCHEN MIT MIGRATIONS HinterGRUND

Das Leben in Deutschland ist zunehmend durch verschiedene Kulturen, Vielfalt und Vielsprachigkeit geprägt. Die Kommunikation und das Zusammenleben innerhalb einer Gesellschaft ist ein vielschichtiges Phänomen, das sich nicht einfach erschließen lässt. **Deshalb spielen Kommunikationsformen, Haltungen gegenüber anderen Menschen, Verhalten und Handlungen im Austausch untereinander, auch in Selbsthilfegruppen, eine große Rolle.** Es geht im Prinzip um soziale, kommunikative Fähigkeiten und um Handlungskompetenz.

Gefragt sind deshalb Strategien und Methoden für eine adäquate Kommunikation in Selbsthilfegruppen, die aus Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen bestehen. Denn fehlt Wissen, können Konflikte in der Umsetzung von Selbsthilfeaktivitäten entstehen, oder es gehen Menschen verloren, die sich grundsätzlich gerne in der Selbsthilfe engagieren möchten.

In dieser Broschüre wird für eine verständliche Kommunikation mit Menschen mit Migrationshintergrund sensibilisiert, es werden geeignete Methoden und Strategien für diese aufgezeigt und es werden Impulse für die Gründung von Selbsthilfegruppen geliefert.

Es ist nicht immer einfach Menschen mit Migrationshintergrund für die Selbsthilfe zu gewinnen. Erfolgreich sind Selbsthilfegruppen, die aus eigenem Antrieb der Selbsthilfegruppenmitglieder heraus gegründet worden sind, also eine sogenannte „Bottom up“ Mobilisierung (gemeint ist eine Entwicklung, die von den Mitglieder selbst ausgeht). Auch eine offene, transparente, auf gleicher Augenhöhe stattfindende Kommunikation ist ein Erfolgsfaktor für eine gelingende Gruppenarbeit. Wichtig sind gegenseitiges Vertrauen und gleichberechtigte Beteiligung aller Gruppenmitglieder. Vorurteile und Vorannahmen dagegen hemmen eine gute Kommunikation.¹

Herzlichen Dank an Frau Dr. Gabriele Seidel, Medizinische Hochschule Hannover (MHH). Als wissenschaftliche Begleitung des Projekts „Selbsthilfe der Zukunft“ hat sie bei der Erstellung dieser Broschüre tatkräftig unterstützt.

KOMMUNIKATIONSBARRIEREN IDENTIFIZIEREN

In der interkulturellen Kommunikation ist es besonders wichtig, die kulturellen Hintergründe der Menschen zu kennen, um zu verstehen, was jemand meint, wenn er oder sie etwas sagt oder warum er oder sie in einer bestimmten Situation eine bestimmte Handlung vollzieht. Es ist wichtig, um den Sinn der Handlung zu erfassen oder zum Beispiel die Bedeutung eines Satzes zu verstehen. Eine solche kommunikative Verstehensarbeit kann mit Gesprächsführungstechniken (siehe S. 29) unterstützt werden.

KULTURDIMENSIONEN & -IDENTITÄTEN

Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler entwickelten **Kulturdimensionen (siehe S. 24)**, um kulturelle Unterschiede besser zu erfassen und das Verständnis für die jeweils andere Kultur zu erhöhen. Häufig werden Schwierigkeiten interkultureller Kommunikation allein auf die Kultur des jeweils anderen zurückgeführt. Je nach kulturellem Hintergrund, Standort und kultureller Identität können aber auch Körpersprache (Gestik, Mimik, Körperhaltung, Nähe und Distanz), gesprochene Sprache (Akustik, Akzent, Rhythmus, Tonfall) und Worte unterschiedliche Bedeutungen haben. Diese Elemente können einander unterstützen, sich gegenseitig verstärken, nebeneinander herlaufen oder sich widersprechen.

INTERKULTURELLE BARRIEREN ÜBERWINDEN

In den letzten Jahren haben sich verschiedene Akteure im Gesundheits- und Sozialwesen mit dem Zusammenleben unterschiedlicher Kulturen beschäftigt, förderliche Bedingungen und Barrieren benannt, Leitfäden entwickelt oder Hinweise formuliert, die auch für eine interkulturelle Selbsthilfegruppengründung nützlich sind. Es geht darum, die kulturelle Vielfalt in unserer Gesellschaft zu berücksichtigen und um eine aktive Mitgestaltung und Teilhabe von Menschen mit Migrationshintergrund an der eigenen Gesundheitserhaltung.

Die Vielfalt der Menschen und Kulturen in unserer Gesellschaft können wir als Chance für die Selbsthilfe begreifen, denn, „Wir alle sind Menschen, und wir haben die gleichen Fähigkeiten zu verstehen, kooperativ zu sein. Wenn wir uns wirklich bemühen, auch lange Wege zu gehen, werden wir uns verstehen. Wir müssen nur richtig zuhören, schauen und offen sein.“²

BAG SELBSTHILFE

Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung, chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen e.V.



MENSCHEN MIT MIGRATIONSHINTERGRUND IN DER SELBSTHILFE

Ungefähr zwei von zehn in Deutschland lebenden Menschen haben einen Migrationshintergrund, in der Selbsthilfe sind aber nur wenige aktiv. Durch die interkulturelle Öffnung der Selbsthilfeverbände können neue aktive Mitglieder gewonnen werden und Selbsthilfeverbände können sich mit neuen Kooperationspartnern vernetzen.

Inhaltsverzeichnis

1 INTERKULTURELLE SELBSTHILFEGRUPPEN

- 6 Starthilfe zur Gründung
- 8 Schritt 1: Orientierung Selbsthilfekultur
- 10 Schritt 2: Rahmenbedingungen zur Gruppengründung
- 12 Schritt 3: Vorbereitung auf eine Gruppenleitung
- 14 Schritt 4: Aufwärmphase – erstes Treffen
- 16 Schritt 5: Selbsthilfegruppentreffen interaktiv gestalten
- 21 Schritt 6: Feedback
- 22 Entwicklung sozialer Gruppen und deren Gruppenprozesse

2 KULTUR UND KULTURDIMENSIONEN

- 24 Multi- und interkulturelle Überschneidungen
- 25 Einzelne Kulturdimensionen im Überblick
- 27 Verschiedene Haltungen in Bezug auf Gesundheit
- 28 Migrantenorganisationen (MO)

3 GESPRÄCHSFÜHRUNGSTECHNIKEN

- 29 Kommunikationsbarrieren erkennen
- 30 Sender Empfänger Modell
- 31 Das Kommunikationsquadrat

4 LITERATURVERZEICHNIS

- 32 Quellenangaben und Herausgeber



IMPRESSUM

Herausgeber: BAG SELBSTHILFE

Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe
von Menschen mit Behinderung,
chronischer Erkrankung und
ihren Angehörigen e.V.

Kirchfeldstr. 149 - 40215 Düsseldorf

Tel.: 0211 - 31006 - 0

Fax: 0211 - 31006 - 48

info@bag-selbsthilfe.de

www.bag-selbsthilfe.de

Redaktion: Eva Mira Lindstedt

Wissenschaftliche Beratung: Dr. Gabriele Seidel

Gestaltung: EMMA STIL mediendesign

Fotos/Bildnachweise: Shutterstock.com

Druck: flyeralarm, Auflage 1. Dezember 2020

Spendenkonto:

Bank für Sozialwirtschaft, Köln

IBAN: DE26370205000008030100

Gefördert durch:

BARMER & Bundesministerium für Gesundheit



INTERKULTURELLE SELBSTHILFEGRUPPEN

Starthilfe zur Gründung



Im Folgenden haben wir Hinweise für die Gründung einer Selbsthilfegruppe und zur Durchführung von Treffen von Menschen aus unterschiedlichen Kulturen zusammengestellt.

SCHRITTE ZUR GRÜNDUNG EINER INTERKULTURELLEN SELBSTHILFEGRUPPE

Selbsthilfegruppen existieren oft über sehr lange Zeiträume und entwickeln sich, wie auch alle anderen Gruppen, von ihrer Gründung an über verschiedene Arbeitsphasen bis manchmal zu ihrer Auflösung.³ So befinden sich die meisten Gruppen zu Beginn in einer Orientierungsphase. Ziemlich zu Anfang positionieren sich die einzelnen Gruppenmitglieder zueinander, werden über die Zeit vertrauter und arbeiten gemeinsam an verschiedenen Projekten. Dabei haben Selbsthilfegruppen unterschiedliche Ziele, Inhalte und Aufgaben, sie bilden Regeln zur Zusammenarbeit und gestalten ihre Selbsthilfekultur im Verlauf ihres Bestehens. Mitglieder werden neu aufgenommen, andere verabschieden sich von der Gruppe.

GRUPPENPHASEN

Wir möchten die Aspekte, die zum Gelingen interkultureller Kommunikation beitragen, im Folgenden anhand eines Phasenmodells zur Gründung von Selbsthilfegruppen darstellen. Die **Gruppenphasen (siehe S. 22)** können je nach Inhalt, Problemen oder Mitgliedern unterschiedlich stark ausgeprägt sein. Sie sind nicht starr und gradlinig, sondern können ineinander übergreifen und mehrfach durchlaufen werden. Zudem kann jede Phase unterschiedlich viele Gruppentreffen erfordern.

INSPIRATION STATT VORGABEN

Die Themen Interkulturalität und Kommunikation sind so vielfältig und weitreichend, dass wir wichtige aber dennoch ausgewählte Aspekte darlegen. Wir möchten nicht, dass unsere Hinweise als Handlungsanweisungen verstanden werden. Bei der Erstellung der Broschüre waren wir vielmehr von dem Gedanken getragen, dass die Hinweise und Informationen die Leserinnen und Leser bei der Gründung einer Selbsthilfegruppe unterstützen und dazu inspirieren eine Selbsthilfegruppe mit Menschen unterschiedlicher Kulturen durchzuführen und zwar auf ihre eigene Weise.

Schritt 1: ORIENTIERUNG SELBSTHILFEKULTUR

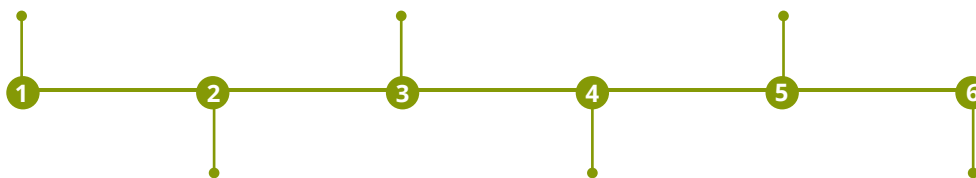
Kulturelles Wissen hilft dabei, Gespräche mit Menschen sowie ihre Denk- und Handlungsmuster zu verstehen. Wir geben Starthilfen, was Selbsthilfegruppenmitglieder aus unterschiedlichen Kulturkreisen vor dem ersten Treffen beachten sollten.

Schritt 3: VORBEREITUNG GRUPPENLEITUNG

Um ein gelingendes Gruppengeschehen zu ermöglichen, kann der Einsatz einer Gruppenleitung, die das Gruppengespräch moderiert, das heißt auch strukturiert und Gesprächsregeln festlegt, förderlich sein.

Schritt 5: INTERAKTION GESTALTEN

Im fünften Schritt geht es um die inhaltliche Arbeit in der Selbsthilfegruppe mit Menschen aus unterschiedlichen Kulturen, Themen müssen gefunden werden. Hier werden Techniken vorgestellt, die eine Gesprächsführung und das Finden von gemeinsamen Themen erleichtern sollen.



Schritt 2: RAHMENBEDINGUNGEN GRUPPENGRÜNDUNG

Es muss geklärt werden, in welchen Räumlichkeiten und in welchem Kommunikationssetting (Online/Präsenztreffen) der Austausch untereinander stattfinden soll.

Schritt 4: AUFWÄRMPHASE - ERSTES TREFFEN

Wir gehen davon aus, dass die Interessierten beim ersten Treffen noch mit Unsicherheit und Fremdheit gegenüber den jeweils Anderen beschäftigt sind. Aus diesem Grund haben wir einige Tipps zusammengestellt, die ein strukturiertes Vorgehen beim ersten Treffen fördern und damit auch eine entspannte Atmosphäre für alle ermöglichen.

Schritt 6: FEEDBACK

Oft ist es wichtig, dass am Ende eines Selbsthilfegruppentreffens ein koordinierter Abschluss gefunden wird, damit alle Teilnehmenden eine Orientierung für das folgende oder die folgenden Treffen haben. Dazu haben wir Ihnen einige Hinweise zusammengestellt, die Sie nutzen können.

Schritt 1: Orientierung Selbsthilfekultur

Kulturelles Wissen hilft dabei Denk- und Handlungsmuster von Menschen sowie Gespräche mit Menschen besser zu verstehen. Deshalb ist es wichtig zu wissen, welchen kulturellen Hintergrund interessierte Menschen mit und ohne Migrationshintergrund haben.

Alle Menschen in einer Gesellschaft leben eine gewisse „Kultur“, die durchaus in einer Bevölkerungsgruppe unterschiedlich sein kann, Vorannahmen sollten kritisch hinterfragt werden.⁷ Interkulturelles Miteinander wird durch Kommunikationsstile, Verhalten und Handlungen beeinflusst, aber auch durch Vorannahmen, Zuschreibungen oder die Angst vor der Fremde.

Ich möchte eine Selbsthilfegruppe mit Menschen mit und ohne Migrationshintergrund gründen. Woran sollte ich vor dem ersten Treffen denken?

Selbsthilfegruppenmitglieder aus unterschiedlichen Kulturkreisen haben möglicherweise unterschiedliche Haltungen in Bezug auf Gesundheit, Krankheit und Krankheitsverständnis (naturwissenschaftlich fundiertes, medizinisches Wissen gegenüber ganzheitlichem Verständnis von Krankheit und Gesundheitskonzepten, häufig eng verbunden mit religiösen Ansätzen).⁷ Je nach kulturellem Hintergrund werden Symptome und der Umgang mit chronischen Erkrankungen häufig unterschiedlich beschrieben und interpretiert.³

VERNETZT EUCH

Menschen werden erreicht, indem nicht nur sie selbst direkt angesprochen werden, sondern andere Orte und Akteure mit einbezogen werden, die eine Rolle im Leben der Menschen mit Migrationshintergrund spielen. So kann beispielsweise eine Zusammenarbeit mit und eine Beteiligung von **Migrantenorganisationen (siehe S.28)** in Betracht gezogen werden.⁶

TÜRÖFFNER - SOGENANNT E SCHLÜSSELPERSONEN

Es sollten Schlüsselpersonen gewonnen werden, die Teil einer Gemeinschaft sind, um chronisch erkrankte Menschen mit Migrationshintergrund mit der Selbsthilfe in Kontakt zu bringen.

- » Zum Beispiel können mehrsprachige Selbsthilfeverbandsmitglieder und Dolmetschende oder dolmetschende erwachsene Familienangehörige den Zugang zu chronisch erkrankten Migrantinnen und Migranten erleichtern.
- » Häufige Schlüsselpersonen sind Autoritätspersonen, wie beispielsweise religiöse Leitfiguren, oder Ärzte/Ärztinnen, Apotheker/Apothekerinnen und Vorsitzende von Vereinen.





DOLMETSCHENDE

Dolmetschende sollten, wenn möglich, zur Verfügung stehen, um Sprachbarrieren zu überwinden. Die Identifikation der Selbsthilfegruppenteilnehmenden mit der Gruppenleitung findet eher statt, wenn derselbe Migrationshintergrund besteht. Die Akzeptanz dieser Person ist oft sehr hoch. Es braucht auch kultursensible Übersetzungen und Ansprachen, ggfs. mit Bildmaterial, die auf die jeweilige Zielgruppe ausgerichtet sind. Deshalb ist es wichtig, bei entscheidenden Dokumenten und Absprachen auf Muttersprachlerinnen und Muttersprachler zurückzugreifen. Eine Übersetzung durch automatisierte Programme ist häufig nicht ausreichend.



KULTURSPECIFISCHE GRUPPEN BERÜCKSICHTIGEN

Es gibt verschiedene Ansätze für Selbsthilfegruppen, um Menschen mit Migrationshintergrund einzubinden. Es könnte eine Selbsthilfegruppe mit Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen gegründet werden. Gleichzeitig ist es aber auch möglich eine sprachlich und kulturell gleichartige Gruppe zu gründen. Zu berücksichtigen ist das Geschlecht. Einige Frauen aus bestimmten Kulturen nehmen nicht an Gruppen teil, in denen Männer anwesend sind. Es hat nichts mit dem Inhalt zu tun, sondern mit dem Kontakt selbst. Schlussendlich hängt es von den Gegebenheiten vor Ort, von der Sprachkompetenz der Menschen mit Migrationshintergrund und von den Selbsthilfeaktiven ab, welchen Weg sie wählen.



SELBSTHILFGRUPPE BEKANNT MACHEN

Die Information über die Gründung Ihrer Selbsthilfegruppe sollte in Ihrer Umgebung gestreut werden. Zum Beispiel könnten Sie Informationsflyer und Broschüren in unterschiedlichen Sprachen erstellen und verteilen, Aushänge an relevanten Orten in der Kommune verteilen, Pilotveranstaltungen durchführen oder/und mehrsprachige Websites veröffentlichen.

- » **Die Erreichbarkeit sollte gewährleistet sein**, per Telefon, per Mail oder persönliche Sprechzeiten.
- » Sie könnten auch ein **Video mit Menschen mit Migrationshintergrund drehen** und auf die Gründung Ihrer Selbsthilfegruppe aufmerksam zu machen.
- » Der **Online Austausch in verbandseigenen Foren** auf verschiedenen Sprachen und durch Newsletterformate kann Menschen mit Migrationshintergrund gezielt ansprechen.
- » **Sie können auch eine „Homeparty“ veranstalten.** Hier machen die gastgebenden Personen, in deren Wohnräumen auf die Selbsthilfegruppe aufmerksam.
- » Eingesetzt werden könnten auch **Paten oder Lotsen**, also betroffene Menschen, die für eine begrenzte Zeit interessierte Selbsthilfgruppenmitglieder begleiten.
- » Auch könnten **bekannte Persönlichkeiten aus unterschiedlichen Kulturkreisen helfen**, das eine Selbsthilfegruppe von möglichst vielen Menschen mit Migrationshintergrund stärker wahrgenommen wird.

Weiterführend können Sie sich bei verschiedenen Organisationen informieren, wie Menschen mit Migrationshintergrund informiert werden können, z. B.:



Deutsche Aidshilfe -
www.hiv-migration.de



Deutsche Alzheimer Gesellschaft -
www.demenz-und-migration.de



Lebenshilfe
www.lebenshilfe.de/informieren/familie/migration-und-behinderung

Schritt 2: Rahmenbedingungen zur Gruppengründung

Für die Entwicklung zielgruppengerechter Strategien ist zu beachten, dass die „Migrantinnen und Migranten“ äußerst uneinheitlich sind. „Menschen mit Migrationshintergrund“ stellt einen Kollektivbegriff dar, hinter dem sich eine große Vielfalt von Lebenslagen, Modellen der Lebensführung und Unterstützungsbedarfen verbirgt.

Es ist immer notwendig, die besonderen Bedarfe und teilweise besonderen Lebenslagen der jeweiligen Personen oder Gruppen zu berücksichtigen. Diese sind unter anderem geprägt durch die soziale Situation, Alter, Geschlecht, Werte, Weltanschauung, Religion, Kultur etc..²

EINLADUNGEN MIT GENAUEN ANGABEN

Es ist ratsam, möglichen Interessierten an einer interkulturellen Selbsthilfegruppe ihre Teilnahmeabsicht telefonisch oder schriftlich zu bestätigen. Schreiben Sie gegebenenfalls Einladungen, in denen Sie darstellen, was die Teilnehmenden erwartet, wo der Treffpunkt ist und wann das Treffen stattfindet (z. B. Anfahrtsskizze, Gebäudeplan, Videokonferenzanbieter), wie lange das Treffen dauert und was die Teilnehmenden mitbringen sollten. Genaue Angaben helfen den Teilnehmenden sich zu orientieren.

GEEIGNETE RÄUMLICHKEITEN

Klären Sie die Infrastruktur: z. B. Toiletten, Telefon, Kopierer, Getränkeautomat oder Cafeteria, Schlüssel für den Raum, Beschilderung zum Raum, evtl. in verschiedenen Sprachen.

ATMOSPHERE SCHAFFEN

Zum Beispiel mit einem ausreichend großen, gut belüfteten und gut temperierten Raum mit bequemen und ausreichenden Sitzmöglichkeiten und guten Lichtverhältnissen. Klären Sie die Sitzordnung: z. B. Hufeisenform, Kreis oder Halbkreis.

WILLOMMENSKULTUR

Planen Sie ausreichend Pausen für informelle Gespräche ein, sorgen Sie für kleine Erfrischungen. Falls gewünscht, bieten Sie den Teilnehmenden an, Essen beizusteuern. Dies ist bei einigen Kulturen erwünscht und fördert den Austausch.

ORIENTIERUNGSHILFEN

Um Hemmschwellen zu reduzieren, ist es möglich, eine klare zeitliche und inhaltliche Gliederung für alle sichtbar aufzuschreiben: z. B. Flipchart mit Zeitplan oder/und inhaltlicher thematischer Gliederung. Beides bietet Sicherheit für die Teilnehmenden. Diese Gliederung ist auch für die Leitung eine wichtige Orientierung und eröffnet die Möglichkeit, bei Fragen auf ein späteres Thema zu verweisen.



UMGANGSFORMEN BEACHTEN - FLEXIBEL & RÜCKSICHTSVOLL

Beugen Sie möglichen Störungen vor. Bereiten Sie ggf. Namensschilder vor (Teilnehmende können ihren Namen auch selbst darauf schreiben) und sorgen Sie ggf. für eine Dolmetscherin oder einen Dolmetscher.

Regeln Sie Umgangsformen, die von der Gruppe selbst gemeinsam beschlossen werden. Diese sollten für alle sichtbar sein (z. B. Flipchartpapier an einer Wand). Wenn möglich, halten Sie Papier bereit auf dem alle Teilnehmenden mögliche Fragen aufschreiben können, die nicht sofort, sondern erst später beantwortet werden können.

Es könnte zum Beispiel festgelegt werden, dass

- » alle Mitglieder pünktlich zum Gruppentreffen kommen.
- » Gesprächsinhalte während der Gruppentreffen vertraulich behandelt werden.
- » alle Mitglieder und ihre Ideen respektiert werden, Nebengespräche sollten unterlassen werden.
- » alle Mobiltelefone während der Gruppentreffen ausgeschaltet sind.

Sie könnten die Attraktivität Ihrer Selbsthilfegruppe steigern, indem Sie flexible Anfangszeiten der Gruppensitzungen anbieten, bei denen beispielsweise ein offener Austausch dem Treffen vorangestellt wird. Kulturelle und religiöse Feiertage sollten berücksichtigt werden. Dafür gibt es interkulturelle Kalender.

PERSÖNLICHE GRUPPENTREFFEN ZU CORONAZEITEN

Seit dem Auftreten des Corona Virus ist es nicht einfach sich persönlich zu treffen. Viele Menschen mit chronischen Erkrankungen sind von der derzeitigen Situation besonders betroffen. Sie sollten über die Empfehlungen und Pflichten im Rahmen von persönlichen Treffen informieren und die entsprechenden Rahmenbedingungen dafür schaffen.



Die sogenannten AHA Formeln hierzu:

Bundesministerium für Gesundheit -
www.zusammengegencorona.de



Mehrsprachige Informationen zu Corona:

Die Johanniter -
www.johanniter.de/johanniter-unfall-hilfe/corona-informationsseite

ONLINE-SELBSTHILFEGRUPPE

Es ist natürlich auch möglich eine Online-Selbsthilfegruppe zu gründen. Dazu werden Videokonferenzdienste genutzt. Mittlerweile gibt es eine große Vielfalt. Natürlich ist es wichtig, die Datenschutzgrundverordnung zu berücksichtigen.



Eine Übersicht der verschiedenen Videokonferenzdienste:

BAG SELBSTHILFE -
www.bag-selbsthilfe.de/internetbasierte-kommunikation

Schritt 3: Vorbereitung auf eine Gruppenleitung

Bereiten Sie sich darauf vor, das Gruppentreffen zu leiten bzw. zu moderieren. Zur Vorbereitung gehören sowohl inhaltliche als auch formelle Aspekte und eine grundsätzlich offene Haltung gegenüber den Teilnehmenden.

Um ein gelingendes Gruppengeschehen in die Wege zu leiten, kann der Einsatz einer Gruppenleitung förderlich sein, die das Gruppengespräch moderiert, das heißt auch strukturiert und Gesprächsregeln festlegt.

EMPATHISCHE GRUPPENLEITUNG

Gehen Sie respektvoll und sensibel mit den Gruppenmitgliedern um. Wertschätzung, Offenheit und eine empathische Haltung von Selbsthilfeaktiven gegenüber an der Selbsthilfegruppe interessierten Menschen mit und ohne Migrationshintergrund tragen maßgeblich dazu bei, dass sich die Teilnahme an der Selbsthilfegruppe erhöht, Kräfte gestärkt werden, die Zufriedenheit aller steigt und Stigmatisierung vermieden wird.

EINSATZ DER MODERATIONSMETHODE

Für Selbsthilfegruppen ist die Moderationstechnik nützlich, wenn Informationen gesichtet, Überlegungen formuliert, ein Brainstorming durchgeführt oder Planungs- und Entscheidungsprozesse für alle sichtbar und durchschaubar geklärt werden.

Gesprächsergebnisse in der Gruppe visualisieren

Damit kein Gruppenmitglied überfordert wird und alle wichtigen Ideen, Argumente und Themen aufgenommen werden, kann die Gruppe gleich zu Beginn eine Person für die Moderation, die Dokumentation und ggf. die Präsentation (z.B. bei Gruppenarbeit) wählen. Sinnvoll ist es, Pinnwände, Wandzeitungen usw. zu nutzen, um Ideensammlungen oder Kartenabfragen für alle sichtbar zu machen. Mit dieser demokratisch orientierten Methode können Entscheidungen schneller gefunden und transparent dargestellt werden.⁸



Tipp: Wichtig ist es, das Material im Vorfeld zu besorgen (z. B. Flip-Charts, Metaplanwände, Stifte, Karten, Nadeln, Klebeband).⁸



www.uni-koeln.de/hf/konstrukt/didaktik/moderation/framset_moderation.html



VIELFÄLTIGE GESPRÄCHSFÜHRUNGSTECHNIKEN

Es gibt vielfältige **Gesprächsführungstechniken** (siehe S. 29), aber eine dauerhafte erfolgreiche Kommunikation hat weniger mit Redetechniken als vielmehr mit der inneren Haltung zu tun. Der Psychotherapeut Carl Rogers hat sich die Frage gestellt, welche Bedingungen dazu führen, dass eine Person von sich aus über ihr Erleben spricht, dadurch besser versteht und zur Einstellungsänderung oder veränderten Verhalten gelangt. Bei seinen Überlegungen entwickelte er drei Prinzipien (Wertschätzung, Authentizität und Empathie), die eine gute Kommunikation unterstützen.



Anwendung humanistischer Grundsätze

Diese Grundsätze basieren auf einem humanistischen Menschenbild, das u.a. davon ausgeht, dass ein Mensch Ressourcen hat bzw. entwickeln kann und selbstbestimmt über sein Leben entscheiden kann, unter Umständen mit Unterstützung durch eine Assistenz, unabhängig davon, ob er in einer Abhängigkeit, Resignation, gesund oder krank, behindert oder frei von Behinderung ist.¹⁰

+ WERTSCHÄTZUNG

Wertschätzung bedeutet, dass Menschen mit und ohne Migrationshintergrund in ihrem „So-sein“ akzeptiert, geschätzt und angenommen werden.

+ OFFENHEIT

Offenheit meint, in Gesprächen und Begegnungen authentisch zu sein, also mit sich selbst übereinstimmen und keine „Rolle spielen“ oder sich hinter einer Fassade oder Maske zu verbergen.

+ EMPATHISCHE HALTUNG

Es geht auch darum empathisch gegenüber dem jeweils Anderen zu sein. Das ist die Fähigkeit, sich in die Gedanken, Gefühle und das Weltbild von Anderen hineinzusetzen, ein sogenanntes einführendes Verstehen.¹¹

+ ETHIK DER ACHTSAMKEIT

Hinzufügen möchten wir noch das Prinzip der Ethik der Achtsamkeit. Auch wenn wir die Selbstbestimmung und die Befähigung (Empowerment) von Menschen im Blick haben, wissen wir doch, dass es Menschen gibt, die leiden, bedürftig sind und Unterstützung erwarten. Dabei geht es nicht um Entmündigung oder Bevormundung, eher darum, im Gespräch Möglichkeiten zur Befähigung zu erkennen und die Würde des Menschen zu bewahren.

+ FREUDE UND HUMOR

Auch Humor ist ein Element, das in der interkulturellen Kommunikation angemessen eingesetzt werden kann. Die Hauptkraft des Humors liegt darin, Stresshormone abzubauen, die Muskulatur zu entspannen, das Immunsystem zu stärken und Menschen Freude zu bereiten. Humor ist eine wertvolle Ressource, wenn er angemessen und kultursensibel eingesetzt wird.¹²

Schritt 4: Aufwärmphase – erstes Treffen

Das erste Zusammentreffen kann als Aufwärmphase oder Orientierungsphase angesehen werden. In dieser ersten Phase sind die Gruppenmitglieder eher unsicher und zurückhaltend. Die einzelnen Mitglieder gehen in dieser Phase noch keine festen Bindungen ein, da sie oft nicht wissen, welches Verhalten in dieser Gruppe angemessen ist.

Die Aufgabe einer Selbsthilfgruppenleitung besteht in dieser Phase darin, die Mitglieder der Gruppe ankommen zu lassen, sie behutsam zu empfangen und darauf zu achten, dass Mitglieder möglicherweise noch eine gewisse Distanz benötigen. In dieser ersten Phase geht es vor allem um das gegenseitige Kennenlernen.

Hier zwei Beispiele, wie Sie ein erstes Treffen durchführen könnten:

VORSTELLUNGSRUNDE MIT DOKUMENTATION

1. **Begrüßen Sie alle Teilnehmenden**, stellen Sie sich selbst mit Namen vor und teilen Sie etwas über Ihre chronische Erkrankung mit und den Grund Ihrer Teilnahme.
2. **Bitten Sie nun alle Teilnehmenden sich vorzustellen**, etwas über ihre chronische Erkrankung zu berichten und den Grund der Teilnahme zu nennen. Fragen Sie nach einer/einem Freiwilligen und gehen nach ihrer/seiner Vorstellung mit der Nachbarin oder dem Nachbar weiter.
3. **Dokumentieren Sie die Gründe**. Sie können sich dabei auch Hilfe aus der Gruppe holen. Der Vorteil dieser Vorgehensweise liegt darin, dass jedes Mitglied zu Wort kommt und vorhandene Hemmungen abgebaut werden. Zudem können die Teilnehmenden über etwas sprechen, was ihnen vertraut ist. Man stellt vielleicht fest, dass andere Teilnehmenden ähnliche Erfahrungen gemacht haben bzw. dass es wesentlich dramatischere Schicksale gibt.
4. **Die Frage nach den Gründen der Teilnahme zu Beginn** hat auch den Sinn, dass sich die Teilnehmenden über ihre Absichten klar werden und dass sich die Gruppe über ihre Ziele bewusst wird. So kann entschieden werden, wie man in der Gruppe weiter arbeiten möchte (z. B. konkrete und klare umfassende Informationen finden, Interesse an ihrer Sichtweise erleben, Austausch über Therapien ihrer chronischen Erkrankung, Hinweise zur Krankheitsvermeidung und Gesunderhaltung usw.).



Tip: Planen Sie ausreichend Zeit ein. Einige Kulturen nutzen die Vorstellungsrunde für ausgiebige Mitteilungen über die Familie und sich selbst. Dies ist in der Aufwärmphase wichtig, aber auch in der Verabschiedung bei einem Gruppentreffen.



PARTNERINTERVIEW

Die Vorstellungsrunde könnte auch mit einem Partnerinterview beginnen.

Ziel des Partnerinterviews ist es, sich wechselseitig kennenzulernen und die anfängliche Fremdheit aufzubrechen. In einem Partnerinterview werden eventuelle Unsicherheiten, Nervosität, Befangenheit oder Fremdheitsgefühle der Teilnehmenden aufgefangen und offene Fragen können informell angesprochen werden. Zudem wird die aktive Beteiligung aller Teilnehmenden gefördert und alle Gruppenteilnehmenden lernen sich so gleich zu Beginn besser kennen.

Bei einem Partnerinterview befragen sich zwei Teilnehmende innerhalb einer vorgegebenen Zeit (ca. 10-20 Minuten) wechselseitig zu einem Thema oder zu bestimmten Fragen. Die Ergebnisse werden häufig anschließend in der Selbsthilfegruppe präsentiert. Bei der Präsentation in der Selbsthilfegruppe könnten die Partner und Partnerinnen jeweils über die Informationen des anderen berichten.

Zum Beispiel:

Sabine und Serpil führen ein Partnerinterview (20 Minuten). Ihr Thema lautet: Berichte mir etwas über deinen Lebenslauf (z. B. Name, Alter, Familie, Berufsausbildung, Wohnort, Interessen, Urlaub, was machst du gern bzw. ungerne). Jede bzw. Jeder berichtet 10 Minuten, das heißt nach 10 Minuten gibt es einen Wechsel. Nachdem die beiden ihr Partnerinterview beendet haben, kommen sie wieder in die Selbsthilfegruppe und Sabine berichtet über Serpils Lebenslauf und Serpil anschließend über Sabines Lebenslauf. Wichtig dabei ist, dass nach den Berichten immer noch mal beim Partner oder der Partnerin nachgefragt wird, ob alles richtig verstanden wurde.

Vorgehensweise beim Partnerinterview:

1. **Die Aufgabenstellung** mit der konkreten Frage oder den konkreten Fragen sollten schriftlich vorgegeben sein.
2. **Die für die Interviews verfügbare Zeit** muss klar am Anfang benannt sein. Zudem sollte mitgeteilt werden, was mit den Gesprächsergebnissen geschehen soll.
3. **Die teilnehmenden Paare befragen sich wechselseitig.** Bei ungeraden teilnehmenden Zahlen, sollte eine Dreiergruppe zugelassen werden.
4. **Rollentausch:** Interviewer und Gesprächspartner tauschen nach der Hälfte der Zeit ihre Rollen (der Interviewer wird zum Gesprächspartner).
5. **Zur Gesprächsphase überleiten** und die verfügbare Berichtszeit nennen.
6. **Präsentation vorm Plenum:** Anschließend werden alle Gesichtspunkte, die während des Interviews gewonnen wurden, vor dem Plenum berichten.¹³

Schritt 5: Selbsthilfegruppentreffen interaktiv gestalten

Selbsthilfe lebt von den Ideen der Mitglieder. Deshalb sollten die Treffen interaktiv und abwechslungsreich strukturiert sein.

Wir nehmen Bezug auf die Kommunikation in Selbsthilfegruppen, auf die Überwindung von Sprachbarrieren und auf die Nutzung und Anwendung von verständlichen Informationen.

INHALTE INTERESSANT UND INTERAKTIV AUFBEREITEN

Ideen oder Aktivitäten können gesammelt werden und gemeinsam ausprobiert werden. So können neben krankheitsspezifischen Aktivitäten, wie ein Informativabend mit einem Arzt oder einer Ärztin, z. B. auch kulturell unterschiedliche ausgerichtete Speisen zusammen gekocht oder gegrillt und gegessen werden. Auch können Ausflüge angeboten, Nähabende veranstaltet, Frauentreffen und Vätergruppen organisiert oder Filme gezeigt werden.

AN DIE ERFAHRUNGEN DER TEILNEHMENDEN ANKNÜPFEN

Zu Beginn eines neuen Themas kann der Erfahrungsschatz und die mit dem Thema verbundenen Gefühle in einem Blitzlicht abgefragt werden. Das Blitzlicht ist eine Technik, in der sich alle Teilnehmenden mit ein bis zwei Sätzen – nicht länger als eine Minute – nacheinander zu einer oder mehreren Fragen äußern. Während der Blitzlichtrunde spricht jeder nur über sich, seine persönlichen Vorstellungen und Erwartungen. Jeder hält sich an den vorgegebenen Zeitrahmen, in dieser Zeit sind die anderen ausschließlich Zuhörer! Einzig Verständnisfragen dürfen gestellt werden. Getroffene Äußerungen werden nicht kommentiert, kritisiert oder bewertet!

ALLE WAHRNEHMUNGSKANÄLE ANSPRECHEN

Wir lernen alle mit „Kopf, Herz, Hand und Bauch“. Deshalb sollten möglichst viele Wahrnehmungskanäle angesprochen werden, so dass Informationen und Aktivitäten abwechslungsreich gestaltet werden (z.B. Bilder verwenden, Fallbeispiele, Auflockerungsübungen einsetzen, Assoziationen zu Bekanntem herstellen). Trockene Fakten werden mit Geschichten oder Bildern angereichert. So wird eine Brücke zu leicht zugänglichen Informationen in unserem Gedächtnis gebaut.



INFORMATION VISUALISIEREN

Ein Bild sagt oft mehr als Worte. Bilder dienen als direkte Gedächtnisstütze, indem zu Fakten und Fachausdrücken bildhaft Verbindungen zu Gedanken oder Vorstellungen gesucht werden.

IN DER GRUPPENSITZUNG RICHTIG KOMMUNIZIEREN

1. **Bemühen Sie sich frei, fließend und verständlich zu sprechen.** Die eigene Sprache und eigene Formulierungen haben einen wesentlich stimulierenderen Charakter als vorgelesene Worte.
2. **Sprechen Sie klar und deutlich.** Bemühen Sie sich um eine korrekte Aussprache, ohne in eine übertriebene Diktatsprache zu verfallen. Dialekt wird nicht als störend empfunden, ein „gestelztes“ Hochdeutsch dagegen schon. Sprechen Sie Ihre Sprache.
3. **Gleichbleibendes leises Sprechen überfordert die Konzentration** besonders älterer Teilnehmenden und Personen mit Sprachbarrieren. Fragen Sie zu Beginn, ob Sie überall gut zu verstehen sind.
4. **Verdeutlichen Sie mit Ihrer Gestik**, also mit Bewegungen des Kopfes, der Hände und der Arme, den Inhalt des Gesprochenen und unterstreichen Sie mit der Mimik Ihre Aussage.
5. **Blickkontakt:** Der Blickkontakt ist eine Brücke zu den Teilnehmenden, er ermöglicht Ihnen eine Rückmeldung über die Aufnahme von Inhalten und fordert zur aktiven Teilnahme auf.
6. **Vermeiden Sie sogenannte „Killerphrasen“** in den Gesprächen. Die „Killerphrasen“ sind Formulierungen (z. B. „Das kann gar nicht funktionieren“, „Das wird überall so gemacht“, „Das war schon immer so“, Kopfschütteln, abfälliges Grinsen...), die man nicht benutzen sollte, da sie die Teilnehmenden frustrieren oder sogar verärgern können.
7. **Prüfen Sie die Gesprächssituation:** Es kommt immer wieder vor, dass Gespräche nicht gut laufen. Das kann man nicht immer verhindern und folgende Frage können helfen die Situation aufzuschlüsseln: In welchem Zusammenhang hat das Gespräch stattgefunden? In welcher Situation haben ich und mein Gesprächspartner gestanden? Wie ist mein Gesprächspartner gestrickt?

Schritt 5: Selbsthilfegruppentreffen interaktiv gestalten

Es gibt keine Patentrezepte für erfolgreiche Gespräche, aber Techniken, die eine gute Kommunikation unterstützen können. Welche Technik sich anbietet, hängt von der Situation und den Inhalten des jeweiligen Gesprächs ab. Im Folgenden werden Hinweise gegeben, die für alle Kulturen wichtig sein können.

Die Hinweise zielen auf das Kommunizieren der Menschen untereinander ab. Diese Hinweise alle umzusetzen ist eine gewaltige Aufgabe. Dennoch, Kommunizieren erlernt man nicht im „stillen Kämmerlein“, in dem man Bücher darüber liest, sondern eher im interkulturellen Handeln und Üben.² Menschen achten besonders auf verbale und nonverbale Signale, weil sie so beispielsweise Schlüsse auf die Ernsthaftigkeit ihrer Erkrankung oder auf die Prognose ziehen.



VIELFÄLTIGE GESPRÄCHSFÜHRUNGSTECHNIKEN EINSETZEN

Seien Sie besonders sensibel für Widersprüche zwischen verbalen (sprachlichen) Äußerungen und nonverbalen (körpersprachliche) Signalen. Widersprüche werden als Mangel an Aufrichtigkeit gedeutet. Ein wichtiger Aspekt, der eine gute Beziehung behindern kann.

- » **Signalisieren Sie nonverbal Aufmerksamkeit** - Blickkontakt, Kopfnicken, zugewandte, offene Körperhaltung (Sitzposition). Gestalten Sie die Sitzordnung bewusst. Berücksichtigen Sie „Territorien“.
- » **Signalisieren Sie verbal Aufmerksamkeit** - Hm, ja, ich verstehe,
- » **Ermuntern Sie Ihren Gesprächspartner zu reden** und stellen Sie offene Fragen (wer, was wann, warum, wo, wie?). Offene Fragen zielen auf weitere Informationen über die Umstände von Gesprächsinhalten. Der Vorteil ist, dass diese Fragetechnik viele, auch unerwartete Antwortmöglichkeiten zulässt. Sie signalisiert Interesse am Gesprächspartner und ermöglicht tiefer gehende Gespräche, die allerdings auch sehr ausschweifen können.
- » **Erklärungsfragen:** Wie erklärst du dir, dass ...? Übereinstimmungsfragen: Wer teilt deine Ansicht, dass...? Fantasiereise in die Zukunft: Wo siehst Du Dich in 5 Jahren in der Selbsthilfe?
- » **Wichtig ist zudem: Hören Sie zu.** Machen Sie sich im Gespräch Notizen. Erklären Sie den Teilnehmenden, warum Sie Notizen machen, um Misstrauen vorzubeugen.
- » **Lassen Sie den Gesprächspartner ausreden** und lassen Sie Pausen zu.
- » **Fassen Sie das Gesagte mit eigenen Worten zusammen** und drücken Sie so aus, dass Sie verstanden haben, was der andere gesagt hat.¹⁴

- » **Die Wiedergabe mit eigenen Worten hilft, Missverständnisse zu vermeiden.** Dadurch, dass Sie sich auf die wesentliche Aussage Ihres Gesprächspartners konzentrieren und seine Gedanken auf den Punkt bringen, fördern Sie die gemeinsame Gesprächsführung.
- » **Wiederholen Sie wichtige Punkte, ruhig mehrfach im Gespräch. Setzen Sie Gesprächsinhalte in Beziehung.** Versuchen Sie, die Gedanken- und Gefühlswelt des Gesprächspartners zu verstehen und ihm eine entsprechende Rückmeldung zu geben. Es gilt in Worte zu fassen, was beim anderen an Gefühlen mitschwingt. Es wird somit nicht nur die Sachebene sondern auch die Selbstoffenbarungs-Ebene berücksichtigt (siehe S. 31). Ziel ist es, die Welt durch die Augen des Gesprächspartners zu sehen. Dies ist der Schlüssel zu einer vertrauensvollen Beziehung der Gesprächspartner, nicht nur das Gesagte zu hören, sondern auch „zwischen den Zeilen zu lesen“.
- » **Informationen „häppchenweise“ vermitteln:** Wenn Sie mit Ihren Selbsthilfegruppenmitgliedern sprechen, vermitteln Sie oftmals viele Informationen in kurzer Zeit. Die Menge an Informationen, die Ihre Gruppenmitglieder aufnehmen können, ist jedoch oftmals eingeschränkt, insbesondere, wenn sie sich nichts aufschreiben. Dies ist gerade bei den ersten Treffen oft der Fall. Gerade zu Beginn einer Selbsthilfegruppe (also beim ersten Gründungstreffen) beeinträchtigen Unsicherheit und Fremdheit die Aufnahmekapazität der Mitglieder. Viele vergessen dann möglicherweise wichtige Fragen zu stellen. Deshalb ist es oft sinnvoll, Informationen in kleine Einheiten zu vermitteln und Schritt für Schritt, sozusagen „häppchenweise“, zu informieren. Wichtig ist es, nach jeder Informationseinheit eine kurze Pause zu machen und die Gruppenmitglieder zu bitten, die jeweiligen Inhalte in eigenen Worten wiederzugeben. Erst wenn das korrekte Verständnis sichergestellt ist, können weitere neue Informationen vermittelt werden.¹⁴
- » **Überprüfen Sie, ob Ihre Information angekommen ist.** Bringen Sie die Aussagen „auf den Punkt“. Fragen könnten sein: Macht das Sinn für Sie? Konnten Sie mir bislang folgen? Gibt es noch Fragen?
- » **Fassen Sie am Ende des Gesprächs die wichtigsten Punkte oder Vereinbarungen noch einmal zusammen.** Beenden Sie das Gespräch mit einem Ergebnis. Nutzen Sie gegebenenfalls schriftliche Materialien.
- » **Vermeiden Sie geschlossene Fragen.** Geschlossene Fragen geben enge Grenzen vor, indem der Gefragte meist nur mit „ja“ oder „nein“ antworten kann. Diese Fragetechnik ermöglicht zwar schnelle Entscheidungen, setzt aber auch einseitige Kommunikationsschwerpunkte.
- » **Stellen Sie keine Negativfragen** - Was gefällt Ihnen nicht an ...? Sondern: Was möchten Sie verbessern?
- » **Vermeiden Sie Suggestivfragen,** Fangfragen, Unterstellungen, Unterbrechungen und doppelte Verneinungen.

Schritt 5: Selbsthilfegruppentreffen interaktiv gestalten

Informationen sind ein entscheidender Teil des täglichen Lebens. Menschen benötigen Informationen, um ihr Wissen zu erweitern, Entscheidungen abzuwägen und eine Wahl treffen zu können.

Informationen beeinflussen das (Risiko-) Verhalten, (Wahl-)Entscheidungen in allen Teilen des Lebens, so auch gesundheitliches Verhalten.

VERSTÄNDLICH INFORMATIONEN VERMITTELN

Insbesondere Menschen mit Migrationshintergrund der 1. Generation haben enorme Schwierigkeiten, sich beispielsweise über Medikamentendosierungen, Behandlungspfade und Therapien zu informieren oder informierte Entscheidungen zu treffen.^{16,17}

NIEDRIGSCHWELIG UND ZIELGRUPPENGERECHT

Angesichts dieser Defizite ist es wichtig, Informationen niedrigschwellig und zielgruppengerecht zu vermitteln. Gute verständliche Gesundheitsinformationen sollen dabei die fachlichen Qualitätskriterien wie Neutralität, Ausgewogenheit und medizinisch-fachliche Evidenz durch wissenschaftliche Studien berücksichtigen, bei der die Wirkung bewiesen ist. Zudem sollten Informationen wahr, umfassend, vollständig und für den Empfänger interessant sein.

Aussagen sollten das Wesentliche herausheben und nicht durch viele Nebengedanken Verwirrung stiften (Prägnanz). Auch ist es wichtig, dass die Informationen Kriterien der Textverständlichkeit erfüllen, z. B. **Verständlichkeit, Struktur und Design von Informationen.**

Neben den aufgeführten Aspekten kann Ihnen auch eine vom Schweizerischen Roten Kreuz herausgegebene Kriterienliste als Arbeits- und Orientierungshilfe zur Erstellung oder Überarbeitung migrantengerechter Materialien dienen.



Schweizerisches Rotes Kreuz

Departement Gesundheit und Integration -

www.redcross.ch/de/soziale-integration/transkulturelle-kompetenz/migration-und-gesundheit



Schritt 6: Feedback

Ende einer Selbsthilfegruppensitzung: Fassen Sie die Ergebnisse der Gruppensitzung zusammen, beziehen Sie sich dabei auf die Erwartungen der Teilnehmenden und mögliche Ziele der Selbsthilfegruppe.

Geben Sie den Teilnehmern die Gelegenheit zum Feedback. So erhalten Sie eine Kontrolle Ihrer Arbeit und bekommen Hinweise für Verbesserungen. Beim mündlichen Feedback könnten Sie zwei kurze Fragen stellen: z. B. „Was hat Ihnen gefallen oder nicht gefallen?“ „Was nehmen Sie für den Alltag mit?“

FEEDBACKREGELN

Feedback ist eine offene Rückmeldung an ein Gruppenmitglied oder die ganze Gruppe. Die Anwendung eines Feedbacks, wenn es den Regeln entsprechend verläuft, schafft mehr Offenheit und Klarheit in den Beziehungen und kann so zu einer besseren Kommunikation im Gruppengeschehen beitragen.

Folgende Punkte muss der Feedbackgeber beachten:

- » In erster Linie positive Punkte hervorheben, sinnvolle Kritik vorsichtig und in Maßen. Es empfiehlt sich die „Sandwich-Methode“ anzuwenden, also jede negative Kritik zwischen zwei Schichten von positiven Aussagen zu formulieren.
- » Konkrete Anregungen formulieren, keine Pauschalaussagen!
- » Die eigenen subjektiven Wahrnehmung in Ich-Botschaften schildern.
- » Wahrnehmungen beschreiben, nicht interpretieren und nicht bewerten.

Folgende Punkte sind seitens des Feedback Annehmers zu beachten:

- » Erst zuhören und den anderen ausreden lassen, sich nicht rechtfertigen.
- » Inhaltliche Nachfragen, Verständnisfragen können am Ende gestellt werden.
- » Rückmelden, was von dem Feedback interessant oder weniger stimmig ist.
- » Selbst entscheiden, was Sie annehmen möchten und was nicht.
- » Dankbar sein für Feedback, auch wenn einem nicht alles gefallen hat. Es hilft, sich selbst und die Wirkung auf Andere kennenzulernen und dadurch sicherer im Auftreten zu werden.



Informationen zur Feedback-Methode - Stangl, W. (2020)
www.arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/FeedbackRegeln.shtml



Methodenpool der Universität Köln
www.methodenpool.uni-koeln.de

Entwicklung sozialer Gruppen und deren Gruppenprozesse

Um einschätzen zu können, wo eine Gruppe steht und was zu einem bestimmten Zeitpunkt mit den einzelnen Mitgliedern unternommen werden kann, ist es nützlich, die verschiedenen Phasen einer Gruppenentwicklung zu verstehen. Damit kann man die Dynamik, die in einer Gruppe besteht, nachvollziehen und darauf eingehen.

Wissenschaftler und Wissenschaftlerinnen haben die Entwicklung sozialer Gruppen und deren Gruppenprozesse untersucht. Eins der bekanntesten Gruppenphasenmodelle ist das Modell nach Bernstein und Lowy, die insgesamt fünf Phasen der Gruppenentwicklung unterscheiden.¹⁸

PHASE 1

ORIENTIERUNGSPHASE

In dieser ersten Phase sind die Gruppenmitglieder eher unsicher und zurückhaltend. Die einzelnen Mitglieder gehen in dieser Phase noch keine festen Bindungen ein. Sie wissen oft nicht, welches Verhalten in dieser Gruppe angemessen ist. Die Aufgabe einer Selbsthilfgruppenleitung besteht darin, die Mitglieder der Gruppe ankommen zu lassen, sie behutsam zu empfangen und darauf zu achten, dass Mitglieder möglicherweise noch eine gewisse Distanz benötigen. Es geht vor allem um das gegenseitige Kennenlernen.



PHASE 2

MACHTKAMPF- UND KONTROLLPHASE

Es kann sein, dass einzelne Mitglieder der Gruppe versuchen ihren Status in der Gruppe zu testen. Man gerät vielleicht aneinander, es bilden sich Kleingruppen, Gefühle werden verletzt oder einzelne Gruppenmitglieder lehnen sich gegen eine Gruppenleitung auf. Insbesondere bei Entscheidungsfindungen hat die Selbsthilfgruppenleitung die Aufgabe, die verschiedenen Kräfte innerhalb der Gruppe zu erkennen und die Meinungen und Wünsche der Gruppenmitglieder behutsam und demokratisch in Entscheidungsprozesse zu integrieren. Denn ein Kräftemessen und kleinere Konflikte gehören zum Gruppenprozess dazu und führen nach einem Aushandlungsprozess meist auch zu einem Zusammengehörigkeitsgefühl in der Gruppe.



Diese Gruppenphasen sind idealtypisch und verschiedene Gruppen durchleben diese Phasen in einem unterschiedlichen Tempo. Die Phasen werden nicht geradlinig durchlaufen, in jeder Phase gibt es Übergänge. Für eine Selbsthilfegruppengründung sind insbesondere die ersten beiden Phasen wichtig.

PHASE 3 VERTRAUTHEITS- PHASE

Sobald in der Gruppe verschiedene Positionen ausgehandelt worden sind, verringern sich die Konflikte in der Gruppe. Die Selbsthilfegruppenmitglieder kennen die Regeln in der Gruppe und können sich gegenseitig besser einschätzen. Es entsteht ein Wir-Gefühl.



PHASE 4 DIFFERENZIERUNGS- PHASE

In dieser Phase ist das „Wir-Gefühl“ am stärksten. Entscheidungen werden in der Gruppe häufiger nicht auf Basis der Gefühle, sondern auf sachliche Argumente ausgetragen, sondern auf der Grundlage von sachlichen Argumenten. Häufig hat die Gruppe auch Fähigkeiten entwickelt, Konflikte auf eine gute Weise zu lösen. Die unterschiedlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten der einzelnen Selbsthilfegruppenmitglieder können eine Bereicherung für die Bewältigung anstehender Aufgaben sein. Die Gruppenmitglieder sind insgesamt arbeitsfähig und agieren untereinander, aber auch nach außen mit Anderen und für Andere als Gruppe, indem sie Aktivitäten umsetzt. Insgesamt gibt es in dieser Phase eine harmonische Atmosphäre in der Gruppe.



PHASE 5 TRENNUNGSPHASE

Eine Gruppe löst sich auf, wenn das Zusammensein als nicht mehr so spannend erlebt wird oder aber das Gruppenziel erreicht wurde. Hier ist es wichtig zu schauen, was die Selbsthilfegruppe benötigt oder welche gemeinsamen Aktivitäten vielleicht neu entwickelt werden sollten. Allerdings muss man auch akzeptieren, wenn einige Selbsthilfegruppenmitglieder ihre eigenen Wege gehen wollen und sich von der Gruppe verabschieden möchten.¹⁸



KULTUR UND KULTURDIMENSIONEN

Multi- und interkulturelle Überschneidungen



Es gibt nicht nur eine Kultur, sondern viele Kulturen, die sich multi- und interkulturell überschneiden können. Insofern sind Kulturen offene und veränderbare Sinn- und Orientierungssysteme.¹⁵

KULTUR IN DER DEFINITION

Es geht nicht darum, den jeweils Anderen in seinen eigenen Kulturkreis zu integrieren, sondern darum, einen neuen Zusammenhang zu schaffen.

„Kulturen kann man verstehen als offene, durchlässige, diffuse, widersprüchliche und fluide Konstrukte, die diskursiv produziert werden, abhängig von den Hierarchien und den vorhandenen Machtstrukturen, aber auch innewohnenden Faktoren wie Genderrollen, Bildungsniveau, Generationen, Religion, Status etc.“¹⁹ Hiller ist der Ansicht, dass Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen, wenn sie sich begegnen, neue Regeln und Maßstäbe für ihr Miteinander aushandeln.

Nach Clarke umfasst die Kultur einer Gruppe eine besondere Lebensweise, in der Bedeutungen, Werte, Sitten und Gebräuche vereint wirken. „Eine Kultur enthält die „Landkarten der Bedeutung“, welche Dinge für ihre Mitglieder verstehbar machen“.²⁰ Dabei muss Kultur stets als etwas prozesshaftes betrachtet werden, um sich nicht in Verallgemeinerungen zu verlieren.²¹

Menschen werden **durch verschiedene kulturelle „Sozialisationsinstanzen“ geprägt, wie z. B. durch Eltern, Freunde, oder auch durch Institutionen wie die Schule.** Über diese Beziehungen werden jedem Menschen Werte vermittelt, die einen Einfluss auf die Gestaltung aller Symptome haben, die mit einer Krankheit einhergehen.²² Im Prinzip kann man sagen, dass das Kulturelle erworben wird und im gemeinsamen Handeln entsteht.²

EINZELNE KULTURDIMENSIONEN IM ÜBERBLICK

Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler haben Kulturdimensionen untersucht. Einige für unser Thema wichtigen Aspekte werden im Folgenden aufgeführt.

MACHTDISTANZ



Die Dimension „Machtdistanz“²³ beschreibt das Verhältnis der **Machtverteilung innerhalb einer Gesellschaft bzw. innerhalb eines Kulturkreises**. So gibt es zum Beispiel **hierarchische Beziehungen zwischen Eltern und Kindern, Professionellen und Klienten, Führungskräften und Mitarbeitern oder auch hoch Gebildeten versus niedrig Gebildeten**.²⁴ In Kulturkreisen mit einer hohen Machtdistanz ist es üblich, dass Entscheidungsprozesse von oben nach unten verlaufen. Dabei akzeptieren die Menschen in diesen Kulturkreisen das hohe Ungleichgewicht der Machtverteilung in der Regel. In interkulturellen Kommunikationssituationen kann entsprechend oft ein Machtgefälle zwischen den Gesprächspartnern wahrgenommen werden. Dagegen finden in Gesellschaften mit einer niedrigen Machtdistanz Entscheidungsprozesse eher unter Beteiligung aller Betroffenen statt.²³

INDIVIDUALISMUS/KOLLEKTIVISMUS



Unsere Gesellschaften haben sich im Laufe der Jahre unterschiedlich entwickelt. So kann man generell sagen, dass **westliche Kulturen eher auf Individualismus setzen und östlichen Kulturen eher durch Kollektivismus geprägt sind**. Das Wohl der Gruppe steht hier im Mittelpunkt und ist dem Interesse des Einzelnen übergeordnet. Dagegen ist die Selbstverwirklichung und Selbstbestimmung in der westlichen Gesellschaft (Individualismus) stark ausgeprägt.^{23,24}

MASKULINITÄT - FEMINITÄT



Bei der Kulturdimension Maskulinität/Feminität wird unter anderem der Frage nachgegangen, wer in einer Kultur für welche Aufgaben zuständig ist (Rollenverteilung). **Eine hohe Maskulinität zeigt sich dadurch, dass es eine klare Rollenverteilung zwischen Frauen und Männern gibt und sich die Mitglieder mehr an materiellen Gewinnen und Durchsetzungsvermögen orientieren. Feminine Kulturen sind stärker beziehungs- und kooperationsorientiert und die Rollenverteilung zwischen Männern und Frauen ist eher gleichwertig aufgeteilt. Männer sind also genauso für Haushalt und Familie zuständig und Frauen dürfen und sollen Karriere machen.** „Typisch männliche“ und „typisch weibliche“ Werte sind allerdings in fast jeder Kultur zu finden.²³

EINZELNE KULTURDIMENSIONEN IM ÜBERBLICK

Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler haben Kulturdimensionen untersucht. Einige für unser Thema wichtigen Aspekte werden im Folgenden aufgeführt.

FREMDBILDER UND STEREOTYPEN



Unterschiedliche Kulturkreise beinhalten immer Selbstbilder vom eigenen Kulturkreis und Fremdbilder von dem anderen Kulturkreis.²⁴ Das führt häufig dazu, dass wir vereinfachte, **verallgemeinernde Vorstellungen - bisweilen auch Vorurteile - über andere Kulturkreise haben. Selbst- bzw. Fremdbilder sind jedoch nicht starr, sondern sie ändern sich mit der Zeit, je nachdem in welchem Kontext sich Menschen unterschiedlicher Kulturen begegnen und inwieweit sich eine Gesellschaft, in der man selbst lebt, interkulturell öffnet.** Positives Verhalten von Mitgliedern einer „Fremdgruppe“ wird häufig einem einzelnen Menschen zugesprochen. Negatives Verhalten dagegen wird eher einer Gruppe zugeschrieben. Für die Gründung einer Selbsthilfegruppe ist es deshalb bedeutsam, mit seinen eigenen Vorstellungen über die jeweils anderen Mitglieder bedacht umzugehen.²

KONTEXTORIENTIERUNG



Die Kulturdimension „Kontextorientierung“ beschreibt die Art und Weise, wie Menschen aus unterschiedlichen Kulturen miteinander kommunizieren. Dies unterscheidet sich zum Teil stark. Es gibt Kulturen, in denen die Kommunikation auf ausdrückliche Äußerungen beruht. **Hier wird alles unvermittelt, fast schon unverblümt, formuliert, zum Beispiel in Deutschland von Menschen ohne Migrationshintergrund.** In anderen Kulturen dagegen beruht Kommunikation auf indirekten Äußerungen und auf einem gemeinsamen Hintergrundwissen, dass man regelmäßig untereinander austauscht. In diesen Kulturen ist es wichtig, dass man etwas sagt oder vielmehr nicht sagt. Alles Wichtige wird im Prinzip indirekt, sozusagen durch die Blume, gesagt. Dies findet zum Beispiel in arabischen und asiatischen Kulturkreisen statt.²⁵

ZEITVERSTÄNDNIS



Bei der Kulturdimension Zeitverständnis unterscheidet Hall monochrome Kulturen, in denen es üblicher ist, einzelne Arbeitsschritte nacheinander zu vollziehen und einen Zeitplan korrekt einzuhalten. **Die Erledigung von Aufgaben zählt hier mehr als die Pflege persönlicher Beziehungen, z. B. Deutschland. In sogenannten polychronen Kulturen ist der Zeitplan dagegen eher ein „kann“ und kein „muss“.** Man ist wesentlich flexibler und setzt den Schwerpunkt auf die persönlichen Beziehungen. Die pünktliche Erledigung einer Aufgabe ist eher nachrangig (z. B. in arabischen Ländern).²⁶ Der Umgang mit Zeit ist möglicherweise ein wichtiges Element bei der Planung und Durchführung einer Selbsthilfegruppe mit Menschen aus unterschiedlichen Kulturen.

VERSCHIEDENE HALTUNGEN IN BEZUG AUF GESUNDHEIT

Es existieren unterschiedliche Vorstellungen und Haltungen in Bezug auf Gesundheit, Krankheit und Krankheitsverständnis.⁴

Persönliche Krankheitsvorstellungen sind geprägt durch Glaube, Traditionen, Kultur und Erfahrungen. Menschen mit Migrationshintergrund verfügen manchmal über andere Werte und Normsysteme als Menschen in Deutschland ohne Migrationshintergrund.

BILD UND SPRACHE IM UMGANG MIT KRANKHEIT UND GESUNDHEIT

Vor allem ältere Menschen haben häufiger ein eher ganzheitliches Bild von Körper und Krankheit. Auch kann es sein, dass sie häufiger Redewendungen benutzen, um einen Krankheitszustand zu beschreiben. Menschen mit türkischen Migrationshintergrund haben zum Beispiel Erklärungen bezüglich ihrer Krankheit, die entweder magisch religiöser Natur sind (Strafe Gottes), naturgebunden ist (wetterbedingte Ursachen) oder organmedizinische Erklärungen eher in Erleben von Krankheitssymptomen äußern (wie z. B. Schmerzen).²⁷

KULTUR UND RELIGION IM UMGANG MIT KRANKHEIT UND GESUNDHEIT

Kulturelle Überzeugungen und Wertsysteme können eine Auswirkung auf die Selbstfürsorge haben. Der Begriff Selbstfürsorge meint alle Aktivitäten, die dem seelischen und körperlichen Wohlbefinden dienen und uns beim Abbau von Belastungen und Stress behilflich sind. Darunter fallen positive Dinge, wie sich etwas zu gönnen, aber auch geringfügige Sachen, wie z. B. der Verzicht auf bestimmte Nahrungs- und Genussmittel.²⁸ So kann zum Beispiel das Konzept des Karmas, die Überzeugung und die Lebensführung stark beeinflussen. Der Buddhismus beinhaltet z. B. gemeinschaftliche Gedanken, gute Taten zu vollbringen und ein gutes Leben zu führen. Kulturelle und religiöse Überzeugungen können einbezogen werden, um erlebte Symptome zu erklären und mit den Beeinträchtigungen einer chronischen Erkrankung umzugehen. Es existieren auch Annahmen in bestimmten Kulturen, dass die Entscheidungsverantwortung an Gesundheitsfachpersonen abgegeben werden sollte, da diese in ihrer Position sehr hochgeschätzt werden.^{27,30,31}

Möglicherweise fühlen sich Menschen in gesundheitsrelevanten Situationen nicht fähig, womöglich auch nicht verantwortlich, um eine Entscheidung über eine notwendige medizinische Behandlung zu treffen. Kultur wie auch Religion spielen neben sozialen Faktoren bei der Bewältigung einer Erkrankung eine große Rolle.³²



MIGRANTENORGANISATIONEN (MO)

Es gibt keine allgemeingültige Definition von Migrantenorganisationen (MO). Sie werden oft als Orte der Begegnung von Menschen aus demselben Herkunftsland oder Kulturkreis gesehen.³⁴

MO wollen die gesellschaftliche Teilhabe der Menschen mit Migrationshintergrund fördern. Dabei stellen sie einen Anlaufpunkt im Stadtteil dar und tragen zur Bewältigung von Alltagsproblemen bei. Dies hat für viele Menschen mit Migrationshintergrund große Bedeutung.³³

SCHWERPUNKTE UND AUFGABEN

MO sind nicht einheitlich und haben unterschiedliche Schwerpunkte: Kultur, Begegnung, Religion, Sport, Beratung, Betreuung, Politik, Bildung, humanitärer Bereich und Freizeit.³⁵

Sie übernehmen vielfältige Aufgaben für ihre Mitglieder. Vorwiegend sind sie in der sozialen Selbsthilfe tätig, z. B. Interessensvertretung, Schutzfunktion, Dienstleistungsfunktion, Brückenfunktion, Kommunikatorfunktion, Dolmetscherfunktion und Unterstützung im Alltag.³⁶

Je nach thematischem Schwerpunkt sind z. B. Kooperationen mit Quartiersakteuren, Kirchengemeinden, Integrationsrat oder Migrationsbeauftragten oder Professionellen im Gesundheitssystem sinnvoll.

Adressen von über 700 kommunalen, regionalen und überregionalen Netzwerken finden Sie auf der Homepage der Integrationsbeauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration:



www.integrationsbeauftragte.de/ib-de/themen/gesellschaft-und-teilhabe/migrantenorganisationen-vielfalt-in-alle-bereichen-388754



oder beim Bundesverband Netzwerke von Migrantenorganisationen:
www.bv-nemo.de



GESPRÄCHSFÜHRUNGSTECHNIKEN

KOMMUNIKATIONSBARRIEREN ERKENNEN



Möglichen Barrieren und Hemmnisse für die Beteiligung von Menschen mit Migrationshintergrund an Selbsthilfeszusammenschlüssen sind zum Beispiel Verstehensprobleme.

Kommunikation ist ein vielschichtiger Vorgang, der auf verschiedenen Ebenen stattfindet. Diese Ebenen sind den Beteiligten nicht immer bewusst. Das bedeutet für Selbsthilfeaktive:

- » **Überdenken der Inhalts- und Beziehungsebene** im Gespräch.
- » **Die Positionierung im Gespräch.**
- » **Berücksichtigung der nonverbalen Kommunikation** (z. B. Körperkontakt, räumliche Nähe, Körperhaltung; visuelle Reize wie äußere Erscheinung, Mimik, Gestik, Blickrichtung; nonverbale Aspekte des Sprechens wie, zeitliche Abstimmung, Tonfall, Sprechfehler, Akzent).
- » **Berücksichtigung von Gesprächsprozessen.**
- » **Überprüfung der Informationsvermittlung** (verstehen die Gesprächspartner die Sachinformationen?).

In diesem Kapitel zeigen wir Ihnen einige Prinzipien der Gesprächsführung, die eine gelingende Kommunikation auf gleicher Augenhöhe und über Sprachbarrieren hinweg unterstützen.

Wir haben schon von der Relevanz einer wertschätzenden, empathischen und offenen Haltung gegenüber anderen Menschen gesprochen. Beherzigt man diese Prinzipien und geht unvoreingenommen auf Menschen anderer Kulturen ein, urteilt nicht vorschnell und versucht den Anderen zu verstehen, bestehen gute Chancen auf eine gelingende Kommunikation auf gleicher Augenhöhe.

SENDER-EMPFÄNGER MODELL

Ein wichtiges Konzept der Kommunikationswissenschaft ist das „Sender-Empfänger Modell“. Es zeigt einfach und anschaulich, wie der Austausch funktioniert und wo dabei immer wieder Probleme auftreten, die die Kommunikation stören.

*Gedacht ist nicht gesagt, gesagt ist nicht gehört, gehört ist nicht verstanden, verstanden ist nicht gewollt, gewollt ist nicht gekannt, gekannt und gewollt ist nicht getan und getan ist nicht beibehalten.*³⁶

MISSVERSTÄNDNISSE VERMEIDEN

In der menschlichen Kommunikation geht es um den Austausch und die Vermittlung von Informationen, Mitteilungen oder Nachrichten zwischen Personen. Der wechselseitige Kommunikationsaustausch, also ein Wechsel der Funktionen von Sender und Empfänger, wird als Interaktion bezeichnet.

Kommunikation findet auf unterschiedlichen Ebenen statt, nämlich über Worte und Körperhaltung, Gestik, aber auch z. B. Tonfall, Sprechtempo, Pausen, Lachen oder Seufzen. Alles hat einen Mitteilungscharakter, deshalb ist in einer sozialen Situation eine „Nichtkommunikation“ nicht möglich, man kann also nicht nicht kommunizieren.³⁷

Zudem enthält jede Kommunikation eine Sachinformation und eine persönliche Stellungnahme zum Anderen. Der Sachaspekt stellt das „Was“ einer Mitteilung dar, der Beziehungsaspekt sagt etwas darüber aus, „wie“ der Sender diese Mitteilung vom Empfänger verstanden haben möchte. Erfolgreich wird kommuniziert, wenn auf beiden Ebenen Einigkeit herrscht oder Uneinigkeit auf der Inhaltsebene die Beziehungsebene nicht beeinträchtigt. Daraus folgt, dass jede Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt hat, und zwar derart, dass Beziehungsaspekt den Inhaltsaspekt bestimmt.³⁷



DAS KOMMUNIKATIONSQUADRAT

Der Kommunikationspsychologe Schulz von Thun (1992) hat in seiner „Anatomie einer Nachricht“ zwei weitere Aspekte der Kommunikation hervorgehoben.³⁸ Er unterscheidet, wie Watzlawick, den Sach- und Beziehungsaspekt der Kommunikation, fügt aber ausdrücklich zwei weitere Ebenen hinzu.

Schulz von Thun erklärt, dass jede gesendete Nachricht eine Selbstoffenbarung oder Selbstenthüllung des Senders beinhaltet. Zum anderen geht er davon aus, dass fast jeder Nachricht ein Appellcharakter innewohnt.

DIE VIER EBENEN DER KOMMUNIKATION

Eine Information dient dazu, Menschen zu veranlassen, bestimmte Dinge zu tun oder zu unterlassen, zu denken oder zu fühlen. Dabei können Appelle verdeckt (Ziel: Manipulation) oder offen (Ziel: Motivation) vermittelt werden.

SACHINFORMATION - Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

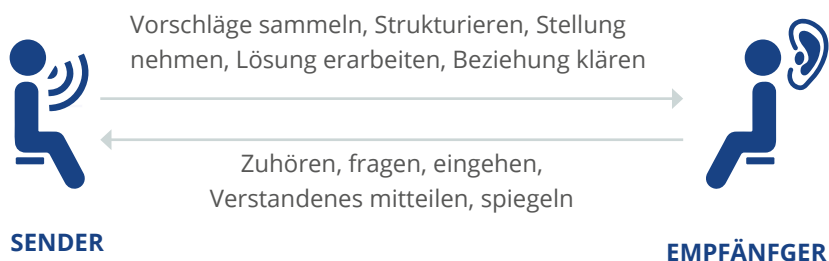
BEZIEHUNGSSEITE - Was ich vom Anderen halte?

SELBSTKUNDGABE - Was ich von mir zu erkennen gebe?

APPELLSEITE - Was möchte ich beim Anderen erreichen?

Das Modell lässt sich gut auf interkulturelle Kommunikation übertragen, besonders, wenn über kulturell bedingten Verwirrungen und Störungen nachgedacht wird und hiermit umgegangen werden will.³⁹ Häufig wird nur ein Aspekt ausdrücklich ausgesprochen (vorwiegend auf der Sach-/Inhaltsebene), während alle anderen Botschaften „zwischen den Zeilen“ gesendet, aber auch empfangen werden. Gerade darin sind die Quellen der kommunikativen Missverständnisse zu sehen. So kann das, was ein Sender gemeint hat, von dem Empfänger ganz anders aufgenommen werden, und das bei allen vier Botschaften, die übermittelt wurden. Das bedeutet auch, dass es vier Ohren gibt, die eine Botschaft hören.

ZENTRALE ELEMENTE DER GESPRÄCHSFÜHRUNG



- 1) Hunger, Uwe; Metzger, Stefan (2011):** Kooperation mit Migrantenorganisationen. Studie im Auftrag des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge, Nürnberg. Online verfügbar unter <https://digital.zlb.de/viewer/rest/image/15919180/2011-kooperationmigrantenorganisationen.pdf/full/max/0/2011-kooperationmigrantenorganisationen.pdf>.
- 2) Heringer, Hans Jürgen (2017):** Interkulturelle Kommunikation. Grundlagen und Konzepte. 5., durchgesehene Auflage. Tübingen: A. Francke Verlag (utb Sprachwissenschaft, 2550).
- 3) Wellhöfer, Peter R. (2018):** Gruppendynamik und soziales Lernen. Theorie und Praxis der Arbeit mit Gruppen. 5., bearbeitete Auflage. München: UVK Verlag (utb, 2192. Pädagogik, Psychologie, Soziale Arbeit).
- 4) Machleidt, Wielant (2013):** Migration, Kultur und psychische Gesundheit. Dem Fremden begegnen. Stuttgart: Kohlhammer (Lindauer Beiträge zur Psychotherapie und Psychosomatik).
- 5) Grützmann, Tatjana; Rose, Christina; Peters, Tim (2012):** Interkulturelle Kompetenz in der medizinischen Praxis. In: Ethik Med 24 (4), S. 323–334. DOI: 10.1007/s00481-012-0223-7.
- 6) Adam, Yvonne; Berens, Eva-Maria; Hurrelmann, Klaus; Zeeb, Hajo; Schaeffer, Doris (2019):** Strategiepapier #6 zu den Empfehlungen des Nationalen Aktionsplans. Gesundheitskompetenz in einer Gesellschaft der Vielfalt stärken: Fokus Migration.
- 7) Knipper, Michael (2015):** Verstehen oder Stigmatisieren? Die Krux mit der „Kultur“ in Medizin und Public Health. In: Forum Public Health 23 (2), S. 78. DOI: 10.1515/pubhef-2015-0036.
- 8) Seifert, Josef (2010):** Visualisieren, präsentieren, moderieren. 28. Aufl. Offenbach: GABAL.
- 9) Herriger, Norbert (2014):** Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 5., erweiterte und aktualisierte Auflage. Stuttgart: Kohlhammer Verlag. Online verfügbar unter <http://gbv.eblib.com/patron/FullRecord.aspx?p=3034572>.
- 10) Dierks, M.-L.; Schwartz, F. W. (2001):** Rollenveränderungen durch New Public Health. Vom Patienten zum Konsumenten und Bewerter von Gesundheitsdienstleistungen. In: Bundesgesundheitsbl. 44 (8), S. 796–803. DOI: 10.1007/s001030100230.
- 11) Weinberger, Sabine (2011):** Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe. 13. Aufl. Weinheim: Juventa Verlag (Edition sozial).
- 12) Ningel, Rainer (2011):** Methoden der Klinischen Sozialarbeit. 1. Auflage. Bern, Stuttgart, Wien: Haupt Verlag (UTB. Soziale Arbeit, 3542).
- 13) Macke, Gerd; Hanke, Ulrike; Viehmann, Pauline (2012):** Hochschuldidaktik. Lehren, vortragen, prüfen. 2. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz (Pädagogik).
- 14) Schmidt-Kaehler, Sebastian; Vogt, Dominique; Berens, Eva-Maria; Horn, Annett; Schaeffer, Doris (2017):** Gesundheitskompetenz - verständlich informieren und beraten: Material- und Methodensammlung zur Verbraucher- und Patientenberatung für Zielgruppen mit geringer Gesundheitskompetenz: Universität Bielefeld, Fakultät für Gesundheitswissenschaften.
- 15) Yousefi, Hamid Reza (2014):** Interkulturelle Kommunikation. Eine praxisorientierte Einführung. Darmstadt: WBG - Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- 16) Grotlüschen, Anke; Riekmann, Wibke (Hg.) (2012):** Alphabetisierung und Grundbildung. Funktionaler Analphabetismus in Deutschland - Ergebnisse der ersten leo. - Level-One Studie. Bundesverband Alphabetisierung und Grundbildung e.V. Band 10: Waxmann. Online verfügbar unter <http://blogs.epb.uni-hamburg.de/leo/files/2014/01/9783830927754-openaccess.pdf>.
- 17) Buddeberg, Klaus; Heilmann, Lisanne M.; Grotlüschen, Anke (2017):** Funktionaler Analphabetismus. Erwachsene mit geringer Lese- und Schreibkompetenz. Allgemeine Grundkompetenzen und Gesundheitskompetenz. In: Zahnmedizin und Gesellschaft 21 (2), S. 10–13, zuletzt geprüft am 07.08.2018.
- 18) Bernstein, Saul; Lowy, Louis (1982):** Untersuchungen zur Sozialen Gruppenarbeit in Theorie und Praxis. 7. Aufl. Freiburg [Breisgau]: Lambertus-Verlag.
- 19) Hiller, Gundula Gwenn (2011):** Schlüsselqualifikation Interkulturelle Kompetenz - ein Bildungsauftrag der deutschen Hochschulen? In: Wilfried Dreyer (Hg.): Perspektiven interkultureller Kompetenz. Mit 11 Tabellen ; [Beiträge und Erkenntnisse eines Symposiums ..., das die Hochschule Regensburg zu Ehren des 70. Geburtstags von Prof. Dr. Alexander Thomas im November 2009 veranstaltete]. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 238–254.
- 20) John Clarke/Stuart Hall/ Tony Jefferson/ Brian Roberts (1979):** „Subkulturen, Kulturen und Klasse“. In: Axel Honneth und John Clarke (Hg.): Jugendkultur als Widerstand. Milieus, Rituale, Provokationen. Frankfurt am Main: Syndikat (Eine Veröffentlichung des Diskussionskreises „Kommunikationsverhältnisse“ innerhalb der Autoren- und Verlagsgesellschaft Syndikat).
- 21) Knipper, Michael; Bilgin, Yasar (2009):** Migration und Gesundheit: Konrad-Adenauer-Stiftung Sankt Augustin.
- 22) Thomas Stompe (2014):** Einführung in die kulturvergleichende Psychiatrie. In: Thomas Stompe, Martin Aigner, Hans-Jörg

Assion, David Holzer, Wielant Machleidt, Kristina M. Ritter et al. (Hg.): Krankheit und Kultur. Einführung in die kulturvergleichende Psychiatrie. Berlin: Med. Wiss. Verl.-Ges (Wiener Schriftenreihe zur Transkulturellen Psychiatrie, 1), S. 1–16.

23) Hofstede, Geert; Hofstede, Gert Jan; Minkov, Michael; Mayer, Petra; Sondermann, Martina; Lee, Anthony (2017): Lokales Denken, globales Handeln. Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management. 6th ed. München: C.H. Beck (Beck-Wirtschaftsberater im dtv, v. 50952).

24) Auernheimer, Georg (2010): Interkulturelle Kommunikation, mehrdimensional betrachtet, mit Konsequenzen für das Verständnis von interkultureller Kompetenz. In: Georg Auernheimer (Hg.): Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. 3. Aufl. Wiesbaden: Springer Fachmedien (Interkulturelle Studien, 13), S. 35–66.

25) Hall, Edward Twitchell (2003): Beyond culture. 40. print. New York, NY: Anchor Books.

26) Hall, Edward T. (1984): The other dimension of time. New York: Anchor Books.

27) Yilmaz-Aslan, Yüce; Aksakal, Tugba; Razum, Oliver; Brzoska, Patrick (2018): Die Bedeutung subjektiver Krankheitsvorstellungen in der Gesundheitsversorgung am Beispiel von Menschen mit (türkischem) Migrationshintergrund. In: Ethik Med 25 (4), S. 73. DOI: 10.1007/s00481-018-0499-3.

28) Potreck-Rose, Friederike (2017): Selbstfürsorge. In: PiD-Psychotherapie im Dialog 18 (04), S. 24–30.

29) Chiaranai, Chantira (2014): A phenomenological study of day-to-day experiences of living with heart failure: do cultural differences matter? In: The Journal of cardiovascular nursing 29 (4), E9-17. DOI: 10.1097/JCN.000000000000105.

Der PARITÄTISCHE Niedersachsen (2013): Leitfaden: Interkulturelle Öffnung. Eine Arbeitshilfe zu interkulturellen Öffnungsprozessen in Mitgliedsorganisationen. Hg.

30) Srisuk, Nittaya; Cameron, Jan; Ski, Chantal F.; Thompson, David R. (2014): Trial of a family-based education program for heart failure patients in rural Thailand. In: BMC cardiovascular disorders 14, S. 173. DOI: 10.1186/1471-2261-14-173.

31) Borde, Theda; David, Matthias (Hg.) (2015): Migration und psychische Gesundheit. Belastungen und Potentiale ; [unter dem Dach des bundesweiten Kongresses „Armut und Gesundheit“ stattfindendes, 5. Migrations-Symposium der Charité Frauenklinik ... „Migration und seelische Gesundheit - psychische Potentiale und Belastungen“. Migrations-Symposium; Kongress Armut und Gesundheit; Migrations-Symposium „Migration und seelische Gesundheit - psychische Potentiale und Belastungen“. 3. Aufl. Frankfurt am Main: Mabuse-Verl.

32) Brzoska, Patrick; Razum, Oliver (2009): Krankheitsbewältigung bei Menschen mit Migrationshintergrund im Kontext von Kultur und Religion. In: Zeitschrift für medizinische Psychologie 18 (3, 4), S. 151–161.

33) Schäfer, G.; Brinkmann, D.; Freericks, R.; Kart, M. (2015): Gestaltung und Wahrnehmung niedrigschwelliger Angebote für ältere Migranten im Stadtteil. Chancen für eine soziale Teilhabe im Kontext des freiwilligen Engagements. In: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie 48 (5), S. 426–433. DOI: 10.1007/S00391-015-0913-0.

34) Kohler, Susanne; Kofahl, Christopher (2012): Selbsthilfe bei Migrantinnen und Migranten fördern und unterstützen. Anregungen und Beispiele für Selbsthilfekontaktstellen und Selbsthilfe-Unterstützungseinrichtungen. 2. Aufl. Berlin-Charlottenburg: NAKOS (NAKOS Konzepte und Praxis, 2).

35) Pries, Ludger (2013): Umfang und Struktur von Migrantenorganisationen in Deutschland. Zuwanderung, Flucht und Asyl: Aktuelle Themen. Hg. v. Bundeszentrale für politische Bildung. Online verfügbar unter <http://www.bpb.de/gesellschaft/migration/kurzdosiers/158871/umfang-und-struktur>.

36) Kofahl, C.; Hollmann, J.; Möller-Bock, B. (2009): Gesundheitsbezogene Selbsthilfe bei Menschen mit Migrationshintergrund. Chancen, Barrieren, Potenziale. In: Bundesgesundheitsblatt Gesundheitsforschung Gesundheitsschutz 52 (1), S. 55–63. DOI: 10.1007/s00103-009-0748-1.

37) Watzlawick, Paul; Bavelas, Janet Beavin; Jackson, Don D. (1985): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. 7., unveränd. Aufl. Bern, Stuttgart, Wien: Huber.

38) Schulz von Thun, Friedemann (2002): Miteinander reden. Störungen und Klärungen : Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation. 37. Aufl. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt (Rororo Sachbuch).

39) Kumbier, Dagmar; Schulz von Thun, Friedemann (2017): Interkulturelle Kommunikation aus kommunikationspsychologischer Perspektive. In: Dagmar Kumbier und Friedemann Schulz von Thun (Hg.): Interkulturelle Kommunikation. Methoden, Modelle, Beispiele. Originalausgabe, 9. Auflage. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag (rororo, 62096. Miteinander reden : Praxis), S. 9–27.

40) Pädagogische Beratung. Grundlagen und Praxisanwendung (2003). Paderborn, München [u.a.]: Schöningh (utb, 2326).

41) La Mura Flores, Tatiana; Scheerer-Papp, Johanna (2014): Sprachsensibel beraten. Praktische Tipps für Beraterinnen und Berater. Hg. v. passage gGmbH. Online verfügbar unter http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Handreichung_Sprachsensibel_beraten.pdf.

42) Seidel, G.; Münch, I.; Dreier, M.; Borutta, B.; Walter, U.; Dierks, M-L (2014): Sind Informationsmaterialien zur Darmkrebsfrüherkennung in Deutschland verständlich oder verfehlen sie ihre Wirkung? Bewertung von Gesundheitsinformationen durch Nutzerinnen und Nutzer mit unterschiedlichem Bildungshintergrund. In: Bundesgesundheitsblatt Gesundheitsforschung Gesundheitsschutz 57 (3), S. 366–379. DOI: 10.1007/s00103-013-1908-x.

B.A.G SELBSTHILFE

BAG SELBSTHILFE

Bundesarbeitsgemeinschaft
Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung,
chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen e.V.

Kirchfeldstr. 149
40215 Düsseldorf

Tel.: 0211 - 31006 - 0
Fax: 0211 - 31006 - 48

info@bag-selbsthilfe.de
www.bag-selbsthilfe.de

Spendenkonto:

Bank für Sozialwirtschaft, Köln
IBAN: DE26370205000008030100

BARMER

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Gesundheit

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

