

Kundenpfad „Interkulturelle Aspekte im Case Management“

Erarbeitet vom Team der Berufswegebegleitung Kreis Offenbach 2012/2013
anlässlich einer Fortbildung zum Thema „Interkulturelle Kompetenz“ beim Internationalen Bund e.V. in Langen
Stand: April 2013

Phasen	Bedürfnisse d. Kunden	Interkulturelle Aspekte	Standards
Begrüßung/Vorstellung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Möchte höflich behandelt werden ➤ Will sich willkommen fühlen ➤ Will Informationen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aussprache des Namens? ➤ Distanzregeln, welche Sitzordnung? Wird jemand mitgebracht? ➤ Werden eigene Wünsche, oder die der Familie geäußert? 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Freundliche Begrüßung ➤ Vergewisserung, dass Namen richtig ausgesprochen werden und geschrieben werden ➤ Sitzplatz anbieten ➤ Sitzgelegenheit für Begleitung ist vorhanden
Beratungstermin	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Problemdefinition 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wann zugewandert? In Deutschland geboren? ➤ Religion? ➤ Gesicht wahren? ➤ Einfluss der Familie? 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Einbindung der Familie, Familien nach d. Stärken des Kindes fragen, Einladung an Familienmitglieder aussprechen ➤ Angebot eines Hausbesuchs
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verständnis der Sprache 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wie sind die Deutschkenntnisse? ➤ Aufenthaltsdauer? 	Anpassende Kommunikationsstile <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kurze Sätze ➤ Einfacher Wortschatz ➤ Grammatikalisch korrekt ➤ Durch Nachfragen klären, ob das Gesagte verstanden wurde ➤ Unterstützungsauftrag verständlich wiederholen
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kenntnis der öffentlichen Hilfsangebote 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wie sind die persönlichen Erfahrungen im Herkunftsland? (Hilfe versus 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Öffentliche Hilfsangebote verständlich erläutern

BerufswegeBegleitung

Durchstarten in den Job

Phasen	Bedürfnisse d. Kunden	Interkulturelle Aspekte	Standards
		Kontrolle) ➤ Was wird familiär transportiert? ➤ Kann Hilfe angenommen werden?	
	➤ Gesicht wahren		➤ Ansetzen an den Ressourcen ➤ Unterstützungsbedarf in den gesellschaftlichen Kontext stellen.
	➤ Kulturelle Identität finden	➤ Konflikt zwischen Herkunfts- und deutscher Kultur ➤ Fehlende Vorbilder in Herkunftskultur (Pluralität) ➤ Verpflichtung gegenüber Familie/Gemeinsinn ➤ Wert der Ausbildung oder des künftigen Berufes für die Herkunftsfamilie	➤ Offenheit für die Kultur ➤ Interesse an der individuellen Situation der Jugendlichen ➤ Mittlerrolle einnehmen ➤ Beide Kulturen wahrnehmen und bestärken ➤ Umfeld/Familie als Ressource nutzen und einbeziehen. Tenor: Wir gemeinsam im Sinne des Jugendlichen
Kompetenzfeststellung	➤ Erkenntnisse über eigene Fähigkeiten ➤ Erkenntnisse über Möglichkeiten zur Weiterqualifikation ➤ Erkennen von Fähigkeiten trotz sprachlicher Defizite	➤ Sprachkenntnisse / Sprachniveau berücksichtigen ➤ Wie werden Kulturtechniken festgestellt?	➤ Sprachniveau berücksichtigen ➤ Kulturtechniken anderer Kulturen berücksichtigen
Zielvereinbarung / Förderplan	➤ Eigene Wünsche der Kunden berücksichtigen ➤ Ziele sind realistisch / erreichbar ➤ Ziel vor Augen haben ➤ Lebensziel mit Sinn	➤ Kulturell bedingte Ziele vs. gesellschaftlicher Auftrag ➤ Ziele von der Familie / der Kultur vorgegeben ➤ Stellenwert der Verbindlichkeit	➤ Kurz-, mittel- und langfristige Ziele formulieren ➤ Regelmäßige Zielerinnerung ➤ Aufklärung / Denkprozesse anstoßen

Berufswegebegleitung

Durchstarten in den Job

Phasen	Bedürfnisse d. Kunden	Interkulturelle Aspekte	Standards
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schnelle, sichtbare Erfolge ➤ Aufgaben sind realistisch / erreichbar ➤ Zeitplan für Aufgaben 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Familiäre Ziele herausfinden und bearbeiten ➤ Kurzfristige Erfolge zur Motivation ➤ Ziele S-M-A-R-T formulieren (Spezifisch-Messbar-Akzeptabel-Realistisch-Terminiert) ➤ Verbindlichkeit herstellen durch Visualisierung der vereinbarten Ziele und Aufgaben
Erfolgskontrolle/anpassen neuer Ziele - Umgang mit Scheitern - Neue Erfahrung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erfolg wird sichtbar → positives Feedback ➤ Ziele umformulieren, wenn nicht erreichbar ➤ Verständnis/Empathie für Misserfolg bekommen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gesicht wahren bei Misserfolg ➤ Misserfolg wird durch kulturellen Hintergrund begründet 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ziele anpassen an neue Situation ➤ Mehr Zwischenschritte einbauen, wenn nötig ➤ Teilerfolge sichtbar machen ➤ Regelmäßige Zielkontrolle ➤ Empathie für die Situation des Kunden
Ziele erreichen	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anerkennung ➤ Selbstständigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stolz nicht immer positiv bewertet ➤ Gesicht wahren 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selbstbewusstsein stärken ➤ Anrecht auf individuelle Anerkennung
Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wertschätzung ➤ Unsicherheiten bearbeiten ➤ Weitere Begleitung gewünscht 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stolz wird nicht immer positiv bewertet ➤ Gesicht wahren versus Hilfe war nötig 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prävention → schwierige Situationen vorbesprechen → Übergabe an zuständige Institutionen ➤ Gestaltung der

Berufswegebegleitung

Durchstarten in den Job

Phasen	Bedürfnisse d. Kunden	Interkulturelle Aspekte	Standards
			<ul style="list-style-type: none"> Verabschiedung/Abschluss finden ➤ Gemeinsamer Rückblick ➤ Wertschätzung der Leistung
Nachbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Notfallversorgung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sprachliche Barriere: besser telefonieren als Brief versenden 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prävention (nachtelefonieren)
Spezielle Situationen:			
Schulsystem	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schulabschluss (verwertbar für Berufseinstieg) ➤ Gesellschaftliche(r) Integration/Aufstieg ➤ Ausländische Schulabschlüsse anerkennen ➤ Kenntnisse über dt. Schulsystem 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unterschiedliche Bildungssysteme ➤ Bildungsstand im Herkunftsland ➤ Keine Nachweise aus dem Herkunftsland ➤ Notwendigkeit von Abschlüssen etc. in Deutschland erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schul-/Bildungssysteme aus dem Herkunftsland erfragen ➤ Förderung des Bildungsstrebens ➤ Bildungsstand erfragen ➤ Prüfung der Anerkennung von Zeugnissen und Zertifikaten ➤ Förderung des Bewusstseins für die Notwendigkeit ➤ Aufklärung über dt. Schulsystem (Recherche, Fremdsprachen) z.B. JMD, HKM, Botschaften, Konsulat
Krisenintervention	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schnelle Hilfe ➤ Problemlösung ➤ Zuhören ➤ Drucksituation entschärfen, Ängste nehmen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fehlende familiäre Unterstützung (kulturell unabhängig) ➤ Fehlendes Wissen über das Hilfesystem ➤ Sprachbarriere ➤ Existenzielle Krisen sind beziehungsunabhängig ➤ Aufenthaltsstufung 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Feststellung der vorrangigen Problematik ➤ Erschließung des Hilfesystems – direkte Hilfe ➤ Ernstnehmen der Notlage ➤ Tatsächliche Schwierigkeiten herausarbeiten ➤ Kulturelles und Traditionelles

Berufswegebegleitung

Durchstarten in den Job

Phasen	Bedürfnisse d. Kunden	Interkulturelle Aspekte	Standards
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selbstwahrnehmung als Opfer- fühlen sich diskriminiert ➤ Familienstrukturen als Krisenherd 	<ul style="list-style-type: none"> ernst nehmen ➤ Interkulturelle Lotsen hinzuziehen
Freizeitaktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Spaß, Erholung ➤ Freundschaften/Teamzugehörigkeit ➤ Anerkennung ➤ Neues kennenlernen/neue Erlebnisse ➤ Sich ausprobieren +/- ➤ Angebote, die sich an seinen Interessen/Bedürfnissen orientieren 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interkultur. Unterschiede zw. Anerkennung und Leistungsorientierung ➤ Unterschiedliche Wahrnehmungen von Freizeit ➤ Unterschiedliche Regeln (kulturell und religiös) ➤ Unterschiedliche Haltungen gegenüber dem Genderaspekt in den verschiedenen Kulturen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kompromisse suchen und eingehen ➤ Respekt /Auseinandersetzung mit kulturellen Unterschieden (nachfragen-verstehen-Auseinandersetzung-Alternativen) ➤ Orientierung an den Interessen/Bedürfnissen der Jugendlichen ➤ Berücksichtigung von kulturellen und religiösen Regeln ➤ Geschlechtsspezifische Angebote ➤ Herausforderungen anbieten ➤ Leistungen anerkennen ➤ Erfragen von Interessen und Bedürfnissen
Hausbesuche	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Möchte seine Privatsphäre schützen während des Hausbesuches ➤ Bequemlichkeit ➤ braucht geschützte/ gewohnte 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Angst vor Verurteilung ➤ Angst vor institutionellen Konsequenzen ➤ Schamgefühl 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Zu beachten: Schuhe ausziehen? Begrüßungsform überdenken Essensangebot annehmen? Probieren? ➤ Alternative Beratungsräume ➤ Niedrigschwelliger Zugangsweg

BerufswegeBegleitung

Durchstarten in den Job

Phasen	Bedürfnisse d. Kunden	Interkulturelle Aspekte	Standards
	<p>Umgebung (Sicherheitsgefühl)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ möchte guten Eindruck hinterlassen ➤ möchte gastfreundlich sein ➤ möchte sich bedanken 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bewirtung ist wichtiger ➤ Bedeutung von Gastfreundschaft 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Wertschätzung der Gastfreundlichkeit
Gender	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realisieren eines Berufswunsches, auch außerhalb der Geschlechtsstereotype ➤ Verbleib in der Geschlechterrolle zur Anerkennung d. Person ➤ Erfüllung der familiären Erwartungen ➤ Religiöse/kulturelle Identität ausleben 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bestimmte Vorstellungen von weiblichen und männlichen Berufen in bestimmten Kulturen ➤ Vorgegebene Lebensplanung durch die Kultur: z.B. <ol style="list-style-type: none"> 1. Persönliche Akzeptanz 2. Auflehnung ➤ Berufliche Einschränkungen 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Individuelle Situation berücksichtigen ➤ Alternativen aufzeigen ➤ Familie in den Prozess einbeziehen ➤ Bestätigen und Bestärken in der Berufsentscheidung ➤ Akzeptanz d. pers. Entscheidung ➤ Unterstützung des Entwicklungsprozesses ➤ Kompromisse & Alternativen aufzeigen
Elternarbeit	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sprachrohr-Vermittler ➤ Entlastung von fam. Verantwortung ➤ Symptomträger fam. Probleme 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gründe für Migration (Migrationsgeschichte) ➤ Stärkerer Familiensinn → Verantwortungsbewusstsein 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Anwalt der Jugendlichen → Entlastung/Verantwortung an Eltern zurückgeben ➤ Vermittlung von Vereinbarkeit Familiensinn <--> Eigenverantwortung ➤ Erfragen der Migrationsgeschichte ➤ Wertschätzen der Migrationsgeschichte

Berufswegebegleitung

Durchstarten in den Job

Phasen	Bedürfnisse d. Kunden	Interkulturelle Aspekte	Standards
	<u>Bedürfnisse der Eltern</u> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vermittlung ➤ Schul-/Bildungssystem verstehen ➤ Unterstützung bei familiären Problemen (Entlastung) ➤ Handlungsalternativen ➤ In ihren Bedenken und Wünschen ernst genommen werden 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fehlende/mangelnde Deutschkenntnisse ➤ Unterschiedliche Bildungssysteme in den Herkunftsländern ➤ Mangelnde Kenntnisse über das dt. Hilfesystem → unterschiedliche Hilfesysteme in unterschiedlichen Kulturen/Ländern ➤ Stolz → Gesicht wahren ➤ Unterschiedliche Erziehungsstile 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kontakt zu Eltern suchen ➤ Sich Unterschiede in Systemen/Erziehung bewusst machen + berücksichtigen ➤ Empfehlung von Sprachkursen ➤ Aufklärung über unterschiedliche Systeme ➤ Eingehen auf Migrationsgeschichte ➤ Wertschätzen der Migrationsgeschichte ➤ Ermutigen zur Integration ➤ Empathie für die Wünsche und Bedenken der Eltern zeigen

*Arbeitsblatt nach S. Handschuck /W. Klawe (Interkulturelle Verständigung in der Sozialen Arbeit)

Das Team der Berufswegebegleitung übernimmt keine Verantwortung für die Vollständigkeit. Dies ist eine Zusammenstellung für Fachkräfte der Jugendsozialarbeit als Anregung für die Arbeit mit Jugendlichen mit Migrationshintergrund.

Das Team der Berufswegebegleitung Kreis Offenbach arbeitet mit jungen Menschen zwischen 12 und 27 Jahren im Rahmen der Bundesprojekte „Kompetenzagentur“ und „Koordinstierungsstelle Schulverweigerung – Die 2. Chance“, gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (2007/2008 – 2013).

Weitere Informationen unter www.kreis-offenbach.de/berufswegebegleitung

