

## Übungen zur Patientenkommunikation

### Einheit: 09.18 Fallbeispiele aus der Behördenkommunikation mit Migranten

#### a) Leseverstehen

Lesen Sie zunächst den unten stehenden Text.

Geht es bei internationalen Verhandlungen und multinational angelegten Projekten darum, die Regeln, Verhaltensnormen und Rituale gemeinsam auszuhandeln, um gleichberechtigt miteinander kommunizieren zu können, so hat man es bei der Kommunikation von Migranten mit den Behörden des Einwanderungslandes mit einer asymmetrischen Beziehung zu tun:

Die Regeln stehen fest. Sie sind durch die Mehrheitsgesellschaft durch Gesetze, Institutionen und Alltagspraxis vorgegeben und es wird erwartet, dass der Einwanderer sie annimmt.

Auch die Migranten stellen sich mehrheitlich darauf ein, dass sie sich anpassen müssen.

Auf der anderen Seite sind die Anforderungen an Kommunikation in der Einwanderungsgesellschaft vielfältiger und komplexer als in der Geschäftskommunikation: Sie umfassen alle Lebensbereiche: Arbeiten, Wohnen, Konsumieren, Bildung, Gesundheit und Krankheit. Es spielen juristische, organisatorische, ökonomische und materielle Bedingungen, Eigenheiten von deutschen Behörden, kulturspezifische Rituale und Gewohnheiten, Kommunikationsprobleme usw. bis hin zu den Persönlichkeitseigenschaften des Ausländers bzw. des Behördenmitarbeiters eine Rolle, wie bei Berth/Esser (s.u.) nachzulesen ist.

Zwar besteht das Ziel der Behördenkommunikation darin, das objektiv vorhandene Ungleichgewicht der Kommunizierenden möglichst zu minimieren, aber besonders in interkulturellen Überschneidungssituationen kann sich dieses vorhandene Ungleichgewicht noch verstärken. Auf der Seite des Behördenmitarbeiters sind die Kenntnisse der strukturellen Bedingungen und der Handlungsabläufe vorhanden und die Sprachkompetenz des behördlichen Muttersprachlers ist hoch. Der Migrant beherrscht in der Regel schon die umgangssprachliche Zielsprache nur eingeschränkt, geschweige denn das "Beamtendeutsch". Auch die Unkenntnis von Verwaltungsabläufen und Ritualen deutscher Behörden kann ein angemessenes Handeln beeinträchtigen. Dabei spielen Öffnungszeiten, Zugangswege, Raumgestaltungen, Umgangsstile, Abstraktionsfähigkeiten eine nicht unbeträchtliche Rolle.

Berth/Esser beschreiben in ihrer Veröffentlichung, wie Konflikte mit deutschen Behörden entstehen könnten, welche kulturellen und sozialen Gründe das Konfliktpotenzial höchstwahrscheinlich hervorgerufen haben. Schließlich werden alternative Lösungsmöglichkeiten aufgezeigt.

#### b) Zusammenfassen

Fassen Sie das Gesagte in etwa 15 Zeilen zusammen.



### **c) Textanalyse**

**Beantworten Sie die unten stehenden Fragen aus der Veröffentlichung von Berth/Esser.**

#### **Situation 1:**

Die Ausländerbehörde verweist Sie an das Sozialamt der Stadt, damit Sie dort Leistungen beantragen können. Die Mitarbeiterin im Sozialamt verlangt von Ihnen sehr viele Unterlagen, die Sie bereits in der Ausländerbehörde abgeben mussten. Sie sagen ihr das auch mehrfach, die Beamtin besteht jedoch darauf, dass Sie auch ihr die Unterlagen unbedingt zur Verfügung stellen. Wie reagieren Sie?

#### **Situation 2:**

Endlich ist nach sehr langer Zeit das Dokument aus Ihrem Heimatland eingetroffen, das Sie dringend für die Abgabe im Amt brauchen, da Sie sonst keine Leistungen erhalten. Sofort gehen Sie zum Amt, wo leider gerade keine Sprechzeit ist. Da das Papier sehr wichtig ist und der Beamte schon lange danach verlangte, wollen Sie es trotzdem schnell abgeben. Der zuständige Mitarbeiter lässt Sie jedoch gar nicht erst in sein Zimmer, sondern weist Sie zurück und sagt, Sie sollen morgen wiederkommen. Wie reagieren Sie?

### **d) Ursachen für Konflikte**

**Wodurch kommen die unten stehenden Konflikte zustande?**

#### **Situation 3**

Zwei Streifenpolizisten führen eine Fahrzeugkontrolle durch. In einem der kontrollierten Autos sitzt ein Ausländer mit seinen Freunden. Die Polizistin bittet nur den Fahrer auszusteigen. Aber seine drei Beifahrer steigen mit aus und gruppieren sich um die Polizisten. Sie reagieren nicht auf die Bitte, wieder einzusteigen. Die Polizisten fühlen sich bedroht und schieben einen der Beifahrer in Richtung Auto. Die anderen werden wütend und beschuldigen den Polizisten der Ausländerfeindlichkeit. Die Polizisten rufen Verstärkung.

**Weshalb steigen die Beifahrer mit aus und folgen der Aufforderung nicht, wieder einzusteigen?**

**Wie könnte diese Situation vermutlich entschärft werden?**

#### **Situation 4**

Ein spanischer Migrant kommt in die Ausländerbehörde und möchte neben der spanischen Staatsbürgerschaft auch die deutsche bekommen. Die zuständige Sachbearbeiterin teilt ihm mit, dass dies nicht möglich ist und weist ihm das mit entsprechenden Gesetzesunterlagen nach. Der Spanier verweist auf ihm bekannte Fälle, u.a. einem Italiener, wo dies der Fall ist.

**Wie kann der sich ergebende Konflikt entschärft werden?**

#### **Situation 5**

Ein Busfahrer hat die Anweisung, spätabends an einer abgelegenen Haltestelle die Fahrausweise genau zu kontrollieren und die Fotos mit den Personen zu vergleichen. Eine junge Türkin hat ihr Kopftuch auf und weigert sich, es abzunehmen, obwohl sie auf dem Foto ohne Kopftuch abgelichtet ist. Der Busfahrer weigert sich, sie zu transportieren.

**Was sind die Grundlagen für den Konflikt? Wie könnte ein Kompromiss aussehen?**

#### **Situation 6**

Der Mitarbeiter des Auslandsamts war bisher für einen marokkanischen Migrantenzuständig. Der hatte ihn mehrfach nach Hause eingeladen, aber der Mitarbeiter hatte höflich wegen möglicher Interessenkonflikte abgelehnt. Da der Fall des Migrantenzuständig abgeschlossen ist, nimmt der Mitarbeiter die Einladung an. Im Laufe des Besuchs bittet der Migrant darum, dass der Mitarbeiter sich den Antrag auf Einreise von dessen Mutter ansieht. Der Mitarbeiter lehnt ab und verabschiedet sich hastig.

**Warum versteht der Migrant den Mitarbeiter nicht? Wie könnte eine Lösung aussehen?**

#### **Situation 7**

Ein türkischer Migrant arbeitet im öffentlichen Dienst und möchte sechs Wochen hintereinander Urlaub machen, um mit dem Auto in die Türkei fahren zu können. Der zuständige Mitarbeiter lehnt das ab.

**Welche Gründe haben die Beteiligten für ihr Verhalten? Wie kann das Problem gelöst werden?**

Details siehe Dälken, M./Heidari, M: Schriftenreihe Migration und Arbeitswelt: Fit und kompetent für eine interkulturelle Zukunft! Konfliktlösungen im interkulturellen Kontext. Beispiele aus Verwaltungen und öffentlichen Betrieben. [www.migration-online.de](http://www.migration-online.de)

#### **e) Quellen interkulturelle Behördenkommunikation**

**Wenn Sie sich umfassender über das Problem informieren wollen, empfehlen wir Ihnen die nachstehenden Quellen.**

#### **Literatur zur Behördenkommunikation mit Migrantenzuständig**

Berth, H. & Esser, U. (1997): „Miteinander reden“: Kommunikationsprobleme von Ausländern und deutschen Behörden. Forschungsbericht des Instituts für Pädagogische Psychologie und Entwicklungspsychologie der TU Dresden. Nr. 21. Dresden: Technische Universität.

Berth, H. & Esser, U. (1999): Deutsche Behörden und ausländische Klienten - typische Probleme interkultureller Kommunikation. In: H. Sandig (Hrsg.): Wer ist denn mein Nächster? 6. Jahresbericht des Sächsischen Ausländerbeauftragten. S. 33-38. Dresden.

Berth, H. & Esser, U. (in Vorbereitung): Interkulturelle Verständigung in deutschen Behörden: Voraussetzung von Gesundheitsförderung von Migranten. In: Tagungsdokumentation zur 2. Fachtagung Migration und Gesundheit. Perspektiven der Gesundheitsförderung in einer multikulturellen Gesellschaft. Dresden, 19./20.11. 1999, Deutsches Hygiene Museum.

Brähler, E. & Richter, H.-E. (1999): Deutsche - zehn Jahre nach der Wende. Ergebnisse einer vergleichenden Ost-West-Untersuchung. Aus Politik und Zeitgeschichte Beilage zur Wochenzeitung Das Parlament, 45, S. 24-31.

Esser, U. (1998): Fragen und Probleme im Zusammenleben mit Ausländern in Dresden - Ergebnisse einer Fragebogenstudie. In: E. Witruk (Hrsg.): Differentielle Lernpsychologie - Grundlagen und Anwendungsfelder. S. 287-291. Leipzig: Leipziger Universitätsverlag.

Friesenhahn, G. J. (1995): (Wieder-)Belebung der internationalen Dimension Sozialer Arbeit. Jugendhilfe, 33, S. 199.

Ganter, S. & Esser, H. (1998): Ursachen und Formen der Fremdenfeindlichkeit in der Bundesrepublik Deutschland. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.

Gärtner, P. (1989): „Was suchen die Fremden hier“? Zur Situation der Ausländer in der DDR. Kirche im Sozialismus. Zeitschrift zu Entwicklungen in der DDR, 4, S. 159.

Gemende, M. & Bildungswerk Weiterdenken in der Heinrich-Böll-Stiftung (Hrsg.). (1999): MigrantInnen in Dresden. Zur Situation von AusländerInnen in den neuen Bundesländern. Frankfurt am Main: IKO.

Heitmeyer, W. (1992): Die Widerspiegelung von Modernisierungsrückständen im Rechtsextremismus. In: K.-H. Heinemann & W. Schubarth (Hrsg.): Der antifaschistische Staat entläßt seine Kinder. S. 100-115. Köln: Papyrossa.

Hoffmann, L. (1982): „Aber warum nix freundlich?“ Der Kontakt zwischen deutschen Behörden und ausländischen Klienten. Materialien des Zentrums für Wissenschaft und berufliche Praxis. Universität Bielefeld.

Hoffmann, L. (1995): Fortbildung für öffentlich Bedienstete und ihr sozialer Kontext - Erfahrungen mit Seminaren „Umgang mit Ausländern“ in deutschen Behörden. In: A. J. Cropley, H. Ruddat, D. Dehn & S. Lucassen (Hrsg.): Probleme der Zuwanderung Band II. S. 161-177. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie.

Krüger-Potratz, M. (1991): Anderssein gab es nicht: Ausländer und Minderheiten in der DDR. Münster: Waxmann.

Lange, C. (1994): Interkulturelle Orientierung am Beispiel der Trainingsmethode „Culture Assimilator“. Göttingen: Zentrum für didaktische Studien e.V.

Lucassen, S. & Lührs, R. (1995): Evaluierung einer Weiterbildungsmaßnahme. In: A. J. Cropley, H. Ruddat, D. Dehn & S. Lucassen (Hrsg.): Probleme der Zuwanderung Band II. S. 201-218. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie.

- Markus, U. (1994): Zu Ursachen und Dimensionen der Ausländerfeindlichkeit in den neuen Bundesländern. Berlin: trafo.
- Müller, B. (1996): Ausländer im Osten Deutschlands. Eine Rostocker Studie. Köln: Neuer ISP.
- Reich, H. H. (1997): Interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung. Ein Fortbildungskonzept für Behördenbedienstete. Landau: Institut für interkulturelle Bildung.
- Riehle, E. & Zeng, M. (1998): Kommunikation und Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Verwaltung in Thüringen. Erfurt: Institut für Devianzforschung und Delinquenzprophylaxe (IDD).
- Ruddat, H. & Cropley, A. J. (1995): Weiterbildung von Beratern und Betreuern für Aussiedler und Asylsuchende. Weinheim: Deutscher Studienverlag.
- Ruddat, H. (1995): Entwicklung eines Weiterbildungskonzepts für Berater und Betreuer von Zuwanderern. In: A. J. Cropley, H. Ruddat, D. Dehn & S. Lucassen (Hrsg.): Probleme der Zuwanderung Band II. S. 178-200. Göttingen: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Sandig, H. (Hrsg.) (1999): Wer ist denn mein Nächster? 6. Jahresbericht des Sächsischen Ausländerbeauftragten. Dresden.
- Seifert, M. J. (1996): Verstehen und Verstanden werden. Probleme interkultureller Kommunikation in rheinland-pfälzischen Behörden. Mainz: Landesbeauftragte für Ausländerfragen bei der Staatskanzlei Rheinland-Pfalz.
- Stöß, R. (1999): Rechtsextremismus im vereinigten Deutschland. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Wagner, W. (1999): Kulturschock Deutschland. Der zweite Blick. Hamburg: Rotbuch.

## **Links zu**

### **Behörden und interkulturelle Kommunikation**

#### **Interkulturelle Kommunikation in der Ausländerbehörde**

<http://www.let.uu.nl/~Jan.tenThije/personal/documenten/Porila-Magisterarbeit.pdf>