



BIENVENIDOS!

BIENVENUE!

WELCOME!

Kulturelle Begegnungen – Gewohntes und Ungewohntes

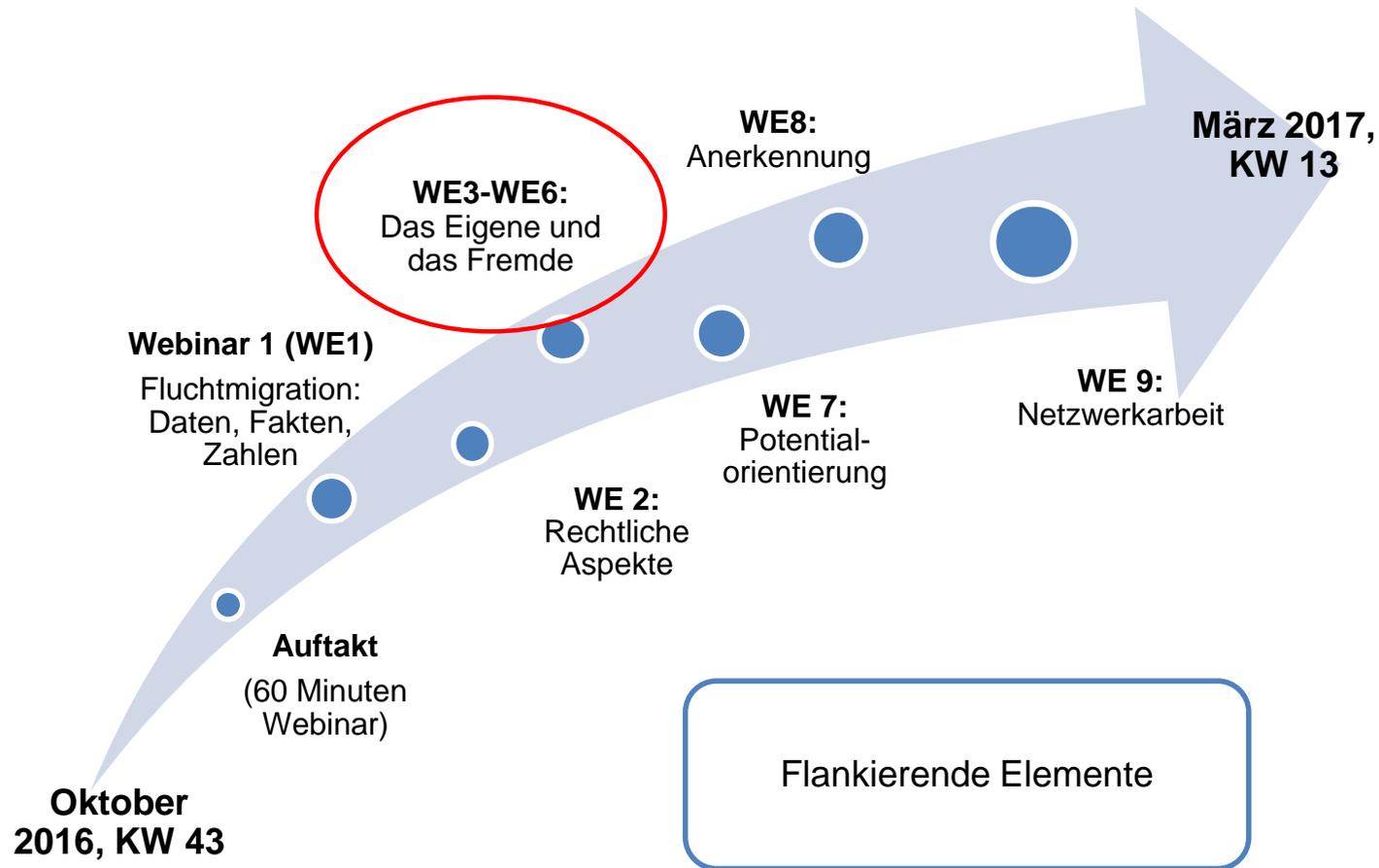
WITAMY!

BINE ATI
VENIT!

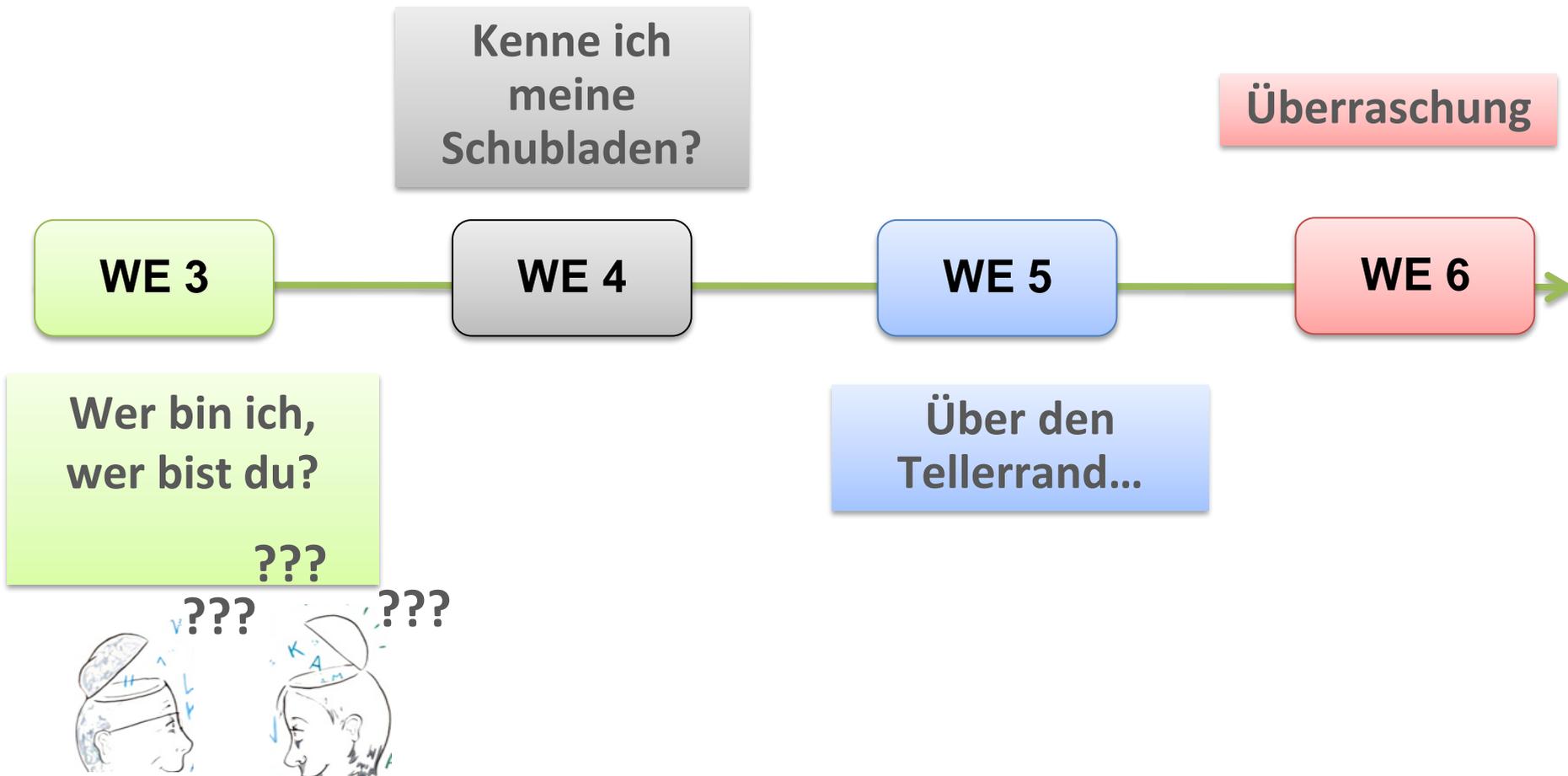
Eine webbasierte Veranstaltungsreihe
für BA-Fachkräfte

Prof. Dr. Türkan Ayan (Projektleitung)
Lucia Mihali (wiss. Mitarbeiterin)

Wo stehen wir?



Worum geht es?



Webinar-Einheit 3

Wer bin ich, wer bist du?

Wer ist diese Frau?

Hier Bild

Bitte beantworten Sie spontan folgende Fragen:

Wie schätzen Sie ihren Bildungsstand ein?

Was glauben Sie, wie sieht ihre (Herkunfts-)Familie aus?

Was macht sie beruflich?

Wer bin ich, wer bist du?

Wer ist dieser Mann?

Bild

Wie schätzen Sie seinen Bildungsstand ein?

Was glauben Sie, wie sieht seine (Herkunfts-)Familie aus?

Was macht er beruflich?

Wer bin ich, wer bist du?

Aynur Boldaz-Özdemir, Geschäftsführende Gesellschafterin der Fa.
Forever Clean GmbH & ISF, Glas- und Gebäudereinigung (46, Berlin)

Forever Clean:
40 Prozent der MA
haben eine
körperliche, geistige
oder psychische
Behinderung.

Bild

Frau Boldaz-Özdemir gibt
vermehrt Frauen mit
Migrationshintergrund eine
Chance und beschäftigt zu
deren Betreuung u.a. auch
einen Betriebspsychologen.

„Anders sein habe ich immer als Bereicherung gesehen“

***„Du darfst nie die Nerven verlieren, nie aufgeben, egal was
kommt. Es gibt immer eine Lösung, die muss nur gefunden
werden.“***

Wer bin ich, wer bist du?

Prof. Dr. Dr. h.c. Onur Güntürkün, Lehrstuhl für Biopsychologie
an der Fakultät für Psychologie der Ruhr-Universität Bochum

In der Türkei, Izmir geboren,
erkrankte er im Alter von 4
Jahren an Kinderlähmung. Er
kam zur Therapie nach
Deutschland, wo er einen
Onkel hatte.

Er sitzt seitdem im Rollstuhl,
Kann aber Armen und Hände
benutzen.

Bild

Studium der Psychologie an der
Universität Bochum zw. 1975-1980.
1984 Promotion mit “summa cum
laude” an der Arbeitseinheit
Tierpsychologie.

Postdoc an der Universite Pierre et
Marie Curie, Paris und an der
University of California at San Diego
(USA).

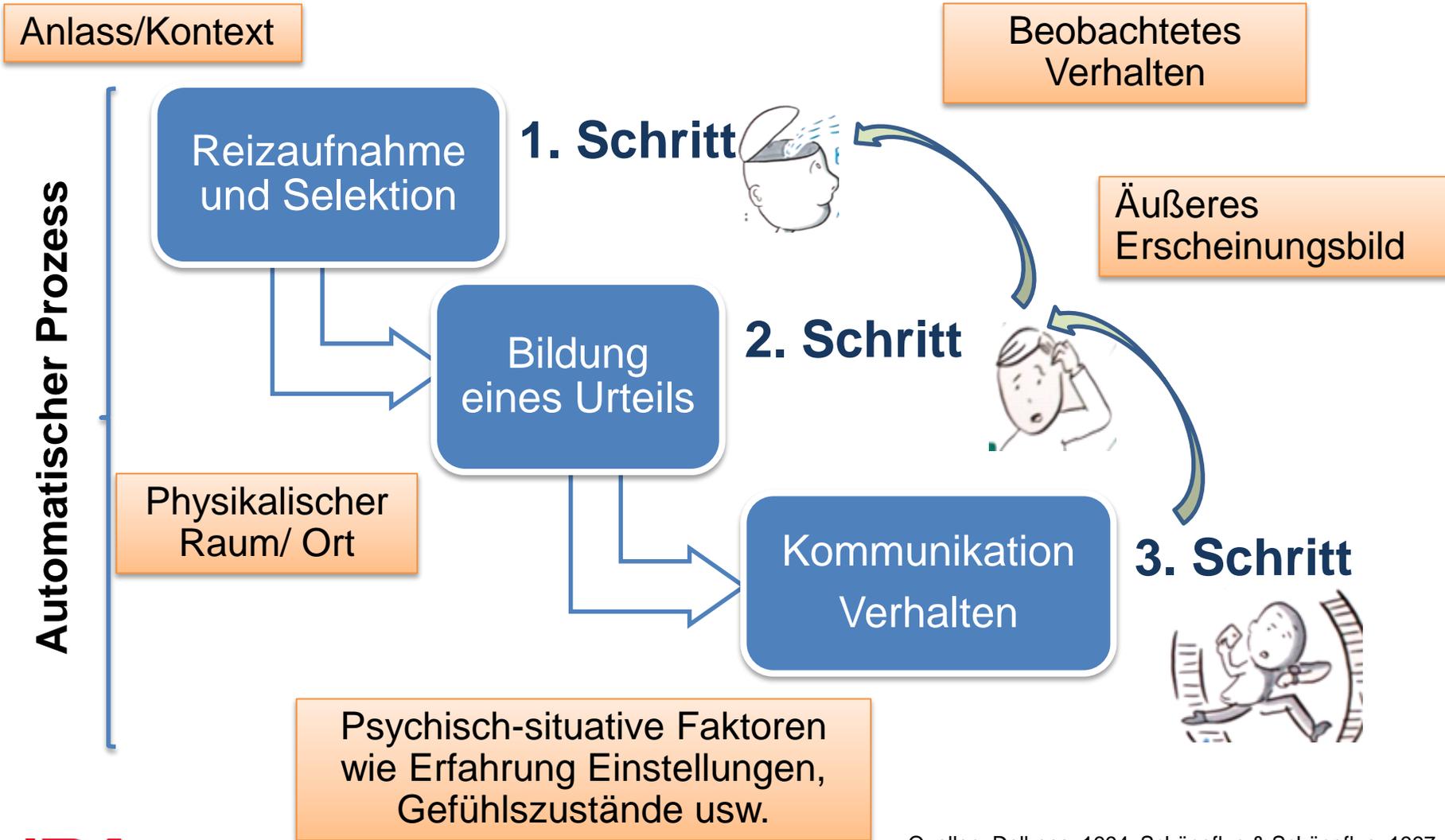
Im Jahr 2000 wurde er von der Universität Istanbul mit der Ehren-
doktorwürde (Dr. honoris causa, h. c.) für seine Verdienste in den
kognitiven Neurowissenschaften und seine aktive Vermittlung zwischen den
akademischen Kulturen der Türkei und Deutschlands geehrt.

Quellen: Wikipedia.de; Deutsche Gesellschaft für Psychologie -
<http://www.dgps.de/index.php?id=211>

Anmerkungen zur Übung

- Anhand von einigen wenigen Äußerlichkeiten konstruiert unser Gehirn einen Gesamteindruck über eine Person.
- Wir nehmen äußere Merkmale wie Geschlecht, Größe, Haut-, Haar- und Augenfarbe, das ungefähre Alter der Person auf und machen automatisch Annahmen, ziehen Schlüsse über nicht sofort beobachtbare Merkmale wie Charakter, soziale Schicht, Familienstand und Beruf.
- Die wichtige Rolle, die der erste Eindruck unbewusst in der Personenwahrnehmung bekommt, ist evolutionsbiologisch bedingt: die Antwort auf die Frage „Freund oder Feind“ war überlebenswichtig.

Wie entsteht „die Wirklichkeit“?



Quellen: Delhees, 1994; Schönflug & Schönflug, 1997
Zeichnungen: Halamoda, 2015



...Herr Cortazar hat zum dritten Mal den Termin verschoben...

Der Kunde hat einen Migrationshintergrund

Reizaufnahme und Selektion

Frau A.



Das geht gar nicht!! Was glaubt er, wie es bei uns läuft?
Kunde ist unzuverlässig und unmotiviert...

...dann kann ich auch nichts für ihn tun. Ich werde einen Vermerk schreiben...

Es gibt vllt. gute Gründe dafür. Ob er wohl weiß, dass Termine bei uns verpflichtend sind?!

Bildung eines Urteils

Frau B.



Kommunikation Verhalten

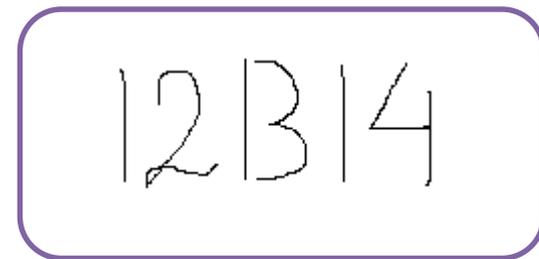
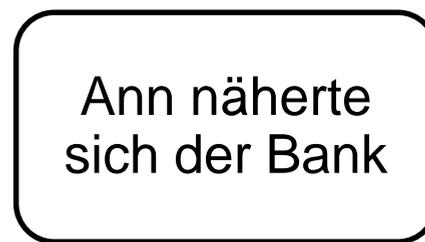
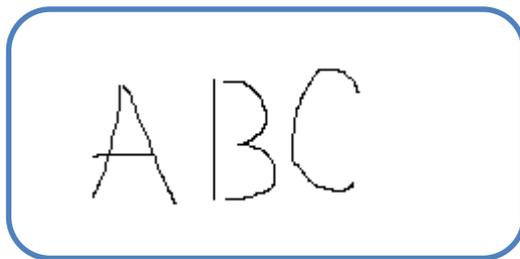
Ich höre mir mal an, was er für eine Erklärung hat und hoffe, dass wir gemeinsam weiterkommen.

Quelle Fallbeispiel: Gespräche mit Beratern



Was haben die Inhalte der drei Kästchen gemeinsam?

„Vernachlässigung von Ambiguität und Unterdrückung von Zweifeln“



Hinweise:

Was sehen Sie im linken Kästchen?

Und im rechten Kästchen?

Welcher Bank nähert sich Ann?

Antwort: Alle Inhalte sind uneindeutig.

Anm.: Wir bilden Urteile, ziehen voreilige Schlüsse, ohne uns einer Mehrdeutigkeit bewusst zu werden

„Die Wettregeln sind intelligent: Jüngste Ereignisse und der gegenwärtige Kontext haben das größte Gewicht bei der Interpretation.“ (Kahneman, D., 2011, S. 106)

Quelle Übung: Kahneman, D., 2011, S. 105

Fallbeispiel / Rollenspiel

Beraterin A. beschreibt wie folgt zwei Kundinnen mit Migrationshintergrund, die zu ihr zu Folgegesprächen kommen:



Frau Nowak*: schlechte Sprachkenntnisse, zurückhaltend, resigniert; Alleinerziehend, kein Geld für Eigenanteil am Sprachkurs

Aussage Frau A.: „Ich glaube nicht, dass heute viel passieren wird...“



Frau Obama*: quirlig, motiviert, sympathisch, aktiv

Aussage Frau A. : „Ich bin gespannt und freue mich auf Frau O....“

*Anm.: Fotos und Namen haben keine Verbindung zu den realen Personen;
Quelle Fallbeispiele: Gespräche mit Beratern der AA und JC

Diskussion / Reflexionsfragen

- Welchen Einfluss hat die Beschreibung / Charakterisierung von Frau Nowak und die damit verbundenen Erwartungen auf das Beratungsgespräch?
- Was hätte Frau Nowak im Beratungsgespräch gebraucht?
- Frau Obama erscheint nicht zum Termin; Die Reaktion von Frau A. lautet „Schade, dass Sie sie nicht kennenlernen konnten!“
- Welche Wahrnehmungsverzerrungen sind in den beiden beschriebenen Fällen zu beobachten?

Beratungsgespräch

Beraterin Frau A. - Frau Nowak

Fallbeispiel/Rollenspiel

- Frau N. berichtet, dass sie sich überall beworben, jedoch nichts gefunden hat: „Ich weiß nicht mehr, was ich tun soll!“; sie legt allerdings keine Bewerbungen vor; sie ist unsicher, ob sie sich zutrauen kann, sich auf eine Stelle als KassiererIn zu bewerben; ihr Anspruch auf ALG I läuft in einem Monat ab;
- Beraterin A. fragt lediglich nach dem Stand der Suche nach einem Sprachkurs und äußert ihre Zweifel, ob ohne Sprachkurs die Stellensuche erfolgreich sein wird;
- Frau A. geht auf Bewerbungen, Bewerbungsbemühungen bzw. Vorgehensweise bei der Suche von Stellen nicht ein;
- Es werden Stellenanzeigen in Verbis gesucht und einen Termin mit den KollegInnen gebucht, die die Bewerbungen überprüfen und bei deren Optimierung helfen.

Ihre Reflexion bzgl. Beratungsgespräch

Frage nach Einfluss der Charakterisierung, der Erwartungen



GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Protokoll Ihrer Diskussion:

- ... meiner Meinung nach einen großen Einfluss, genau die Charakterisierung von Frau Nowak trifft meines Erachtens nach auf die Beraterin zu "zurückhaltend, es passiert nicht viel,,
- ... die Beraterin erfüllt ihre Erwartungen selbst, sie ist eher passiv
- ... Die Charakterisierung hat sich negativ auf das Gespräch ausgewirkt, diesem Phänomen erliegt man - denke ich - leider regelhaft.
- ... Die Beraterin hat Frau N.im Satz unterbrochen, sie hat nicht ausreichend nachgefragt, um zu klären, wo die Dame gerade steht
- ... Die Kundin fühlt sicherlich die Resignation der Beraterin und zieht sich dadurch noch mehr zurück...
- ... die Beraterin hätte viel aktiver sein können, hätte z.B. Arbeitgeber kontaktieren können
- ... Oder auch Fragen zum Bewerbungsprozess stellen. Woran es liegen könnte...
- ... Bestärkung, Motivation; ... Zuversicht und Perspektive
- ... Ich glaube, dass Frau N. einige Probleme angesprochen hat, die man sammeln und nach und nach mit ihr abarbeiten kann. So entsteht eine enge Zusammenarbeit, die sie durch ihre Mitarbeit stärken werden;... Das stimmt. Die Beraterin geht aber nicht darauf ein. Leider

Wahrnehmungsverzerrungen

- **Reihenfolge-Effekte:**
 - **Primacy-Effekt/ Erste Eindruck:** Die Beurteilung einer Person hängt stark vom ersten Eindruck ab. Dieser beeinflusst auch spätere Wahrnehmungen/Eindrücke.
 - **Recency-Effekt/ Spätere Eindrücke:** Spätere, „frischere“ Informationen oder Eindrücke beeinflussen das Urteil über eine Person: korrigieren, dominieren oder ersetzen die ersten Eindrücke.
- **Fundamentaler Attributionsfehler:** Die Ursache für ein Verhalten (Ergebnis) wird eher einer Person zugeschrieben, die dafür verantwortlich gemacht wird, situationsabhängige Faktoren/äußere Umstände eher vernachlässigt.
- **Halo-Effekt (engl. halo – Lichthof, Nimbus):** Ein einziges Merkmal (positiv oder negativ) überstrahlt alle andere Eigenschaften, die entsprechend bewertet werden.
- **Stereotypisierung**

Quelle: vgl. Krech 1985

Übung: Erwartungen / Herausforderungen BeraterInnen vs. KundInnen

Aufgabe: Bitte notieren Sie am Whiteboard unter der entsprechenden Überschrift ...

- ... Erwartungen der KundInnen mit Migrationshintergrund/
Herausforderungen;
- ... was sind die Erwartungen / Herausforderungen der BeraterInnen.

Quelle: IQ, 2015, S. 49

Übung: Erwartungen / Herausforderungen Aufnahme Whiteboard

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

AUFSTIEG DURCH
BILDUNG >>
OFFENE HOCHSCHULEN

Erwartungen der KundInnen

finanzielle Hilfe

Orientierung in der neuen unbekanntem "Welt"

Sprachkursangebot

Zugang zum dt. Arbeitsmarkt

Anerkennung der ausl. Abschlüsse

Sprachförderung

"schwieriges" Klientel

meist nur Helfertätigkeit

Sprachförderung wird eingefordert

Arbeitsstelle oder Ausbildungsplatz

Rücksicht auf das eigene Schicksal

Erwartung der Kunden:

Anerkennen ihrer bisher erworbenen beruflichen Qualifikationen und Kenntnisse, sowie der praktischen Erfahrungen

Unterstützung im Asylverfahren

Akzeptanz der Person

Anleiten/Unterstützen bei ihren eigenen Bemühungen

Mut machen

Erklären, wie die Dinge hier ablaufen

einen Ansprechpartner haben

Erwartungen / Herausforderungen BeraterInnen

BeraterInnen

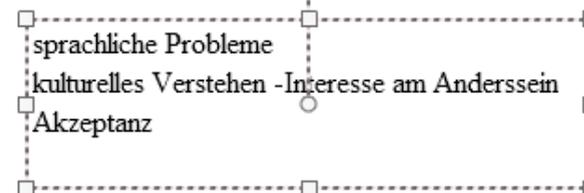
Aktive Arbeitssuche

- kreative, unkonventionelle Lösungen müssen gefunden werden

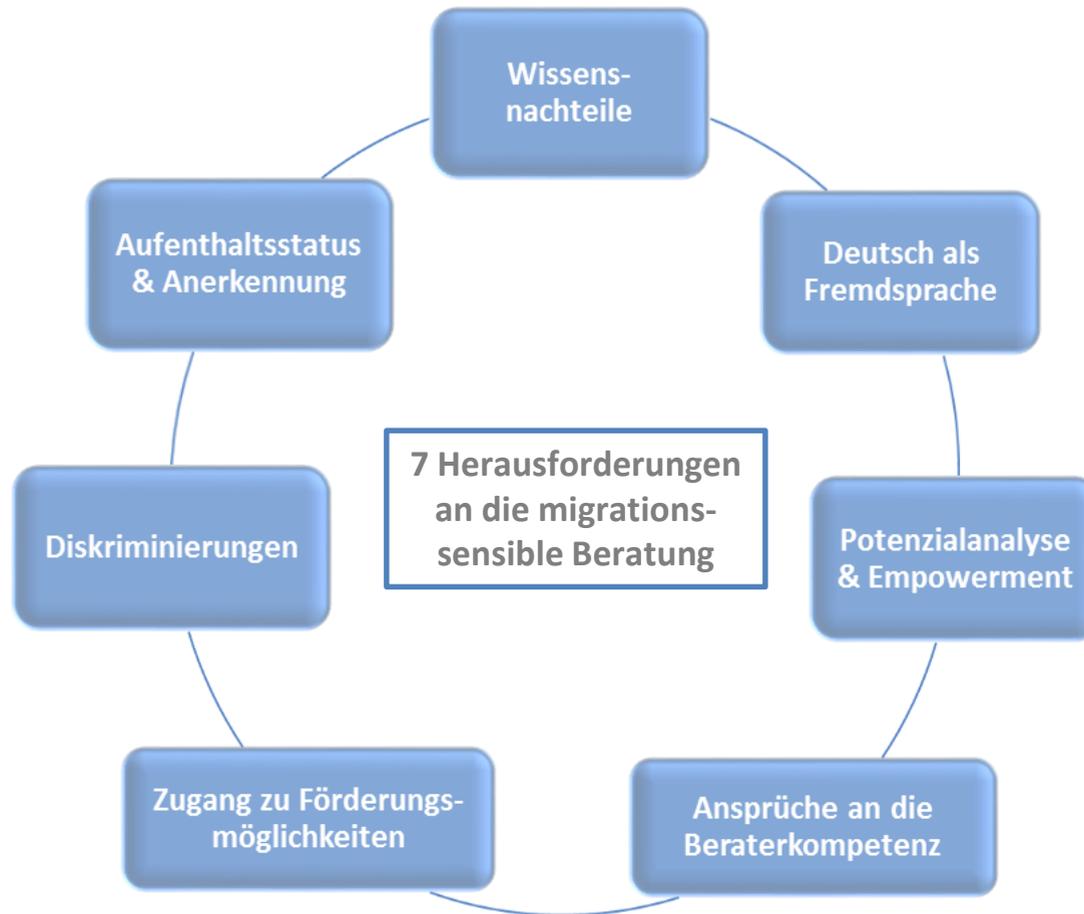
- sprachliche Barriere muss überwunden werden

Offenheit für andere Lebensentwürfe

Zusammenarbeit mit vielen verschiedenen Stellen
(Ausländerbehörden, Caritas, Sozialamt...)



Delphi-Befragung aus 2010



Quelle: Kohn, 2011, S. 7

BEST WSG - Qualitative Befragung aus 2012

N=30 MigrantInnen

=> **Beratung ...**

„Es gibt Hoffnung und Sicherheit zu wissen, da ist jemand, zu dem ich gehen kann [...]“ (Interview Nr.18).

„Sie hat immer gesagt ‘du kannst das, du schaffst das’“ (Interview Nr.14).

...als Empowerment-Faktor

„[...] wenn ich frage nicht, niemand antwortet, wenn ich stelle Fragen, dann ja, dann antworten sie. Aber ich muss wissen, worüber kann ich fragen? [...] wieso musste ich das alles allein suchen?“ (Interview Nr.12)

...als verpasste Chance

Quelle: Mihali, Müller & Ayan, 2012, S. 11, 14, 17

BEST WSG - Befragungen aus 2014 zu Beratung von MigrantInnen:



BA-BeraterInnen (N=58):

- messen der Sprache die größte Bedeutung in der Beratung (Rang 1).
- sehen kulturelle und religiöse Aspekte als große Herausforderung (Rang 2).
- unterschätzen tendenziell Wissensdefizite bzw. Stellenwert von allgemeinen Informationen für die Zielgruppe der MigrantInnen.



MigrantInnen (N=25):

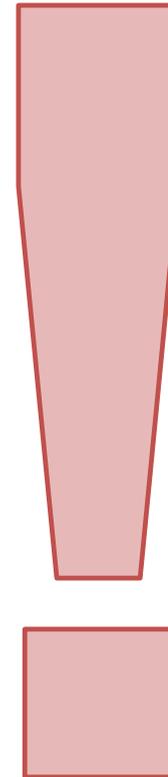
- sprachliche Aspekte spielen eine untergeordnete Rolle in der Beratungssituation.
- für 40% war das Beratungsgespräch nicht hilfreich.

=> Quantitative Befragung (N=96):

- über 40% wünscht sich mehr Informationen.

Quellen: Müller & Ayan, 2014; Müller & Ayan, 2015.
Bildquelle: Halamoda, 2015

Fragen? – Anmerkungen?



Quellen

Delhees, K.H. (1994). *Soziale Kommunikation*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Halamoda, S. (18.06.2015). Graphic recording. Zeichnungen erstellt und freigegeben für die Projekte des Wettbewerbs „Aufstieg durch Bildung“.

Kohn, K-H. P. (2011). *Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung – spezifische Themen, spezifische Bedarfe. Ergebnisse einer Delphi-Breitband-Erhebung*. Herausgegeben von Facharbeitskreis "Beratung" vom Netzwerk "Integration durch Qualifizierung". Berlin.

Krech, David (1985). Grundlagen der Psychologie. Band 2. Wahrnehmungspsychologie. Weinheim, Basel: Beltz.

Mihali, L., Müller, E. M. & Ayan, T. (2012). Erwerbsverläufe von Migrantinnen im Sozial- und Gesundheitswesen. Welche Implikationen ergeben sich für eine migrationsspezifische Beratung? In *BIOS - Zeitschrift für Biographieforschung, Oral History und Lebensverlaufsanalysen*, 25 (2), S. 228–242.

Müller, E. M. & Ayan, T. (2014). *Beratung von Migrantinnen und Migranten: Herausforderungen, Unterstützungsbedarfe, kulturelle Begegnungen. Eine explorative Analyse der Sichtweisen von Beratern und Ratsuchenden*. Köln: Kölner Wissenschaftsverlag.

Müller, E. M. & Ayan, T. (2015). Empathie, Sprache und Beraterkompetenz als Einflussfaktoren auf Zufriedenheit in der Anerkennungsberatung – Eine Befragung von Ratsuchenden in Deutschland. In *Migration und Soziale Arbeit*, 2/2015, S. 170-177.

Schönpflug, Wolfgang & Schönpflug, Ute (1997). *Psychologie*. 4. Auflage. Weinheim: Psychologie Verlags Union.