

Dagmar Strohmeier:

## **Mehrsprachigkeit und soziale Teilhabe**

### **Analyse eines mehrsprachigen Beratungsangebots<sup>1</sup>**

Mehrsprachigkeit in der Bevölkerung Österreichs stellt eine historische Konstante dar (vgl. Bauböck 1996: 9) und auch die gegenwärtige Bevölkerung ist durch sprachliche und kulturelle Vielfalt gekennzeichnet (vgl. Statistik Austria 2010: 20). Mehrsprachige Beratungsangebote stellen eine Möglichkeit dar, der mehrsprachigen gesellschaftlichen Realität gerecht zu werden. Ob und inwiefern mehrsprachige Beratung förderlich oder hinderlich ist für die Bearbeitung der Anliegen von KlientInnen, soll die vorliegende Untersuchung klären. Des Weiteren wird untersucht, in welchem Zusammenhang die mehrsprachige Beratung mit der Förderung von gesellschaftlicher Teilhabe von Menschen mit Migrationshintergrund steht.

Ein mehrsprachiges Beratungsangebot ist gekennzeichnet durch eine professionelle Gesprächsführung zwischen Fachkräften und KlientInnen, wobei in einem konkreten Gespräch neben Deutsch mindestens eine weitere gemeinsame Sprache verwendet wird. Das allgemeine Ziel eines mehrsprachigen Beratungsangebots ist die bestmögliche Bearbeitung der von den KlientInnen vorgebrachten Anliegen. Eine angemessene Kommunikation mit den KlientInnen stellt das Schlüsselmerkmal der mehrsprachigen Beratung dar. Mehrsprachige Beratung kann in Form von Einzel- und Gruppenberatungen, Beratung per Telefon oder E-Mail erfolgen. Das Beratungsteam einer mehrsprachigen Beratungseinrichtung ist in der Regel multikulturell und multiprofessionell zusammengesetzt, um die Vielfalt der MitarbeiterInnen als Ressource bei der Bearbeitung der Anliegen der KlientInnen zu nutzen.

#### **1. Kompetenzen der BeraterInnen**

Das Anforderungsprofil an BeraterInnen in einem mehrsprachigen Kontext umfasst Fachkompetenzen, transkulturelle Kompetenzen und Sprachkompetenzen.

Fachkompetenzen umfassen ein Bündel von Kompetenzen, die es ermöglichen, die Situation der KlientInnen einzuschätzen, das Beratungsanliegen zu erfassen und adäquate Interventionen zu setzen. Hierzu erforderlich ist pädagogisches, psychologisches, soziologisches und rechtliches Hintergrundwissen bzw. spezifisches Fachwissen der Beratungseinrichtung. Im Kontext einer mehrsprachigen Beratung stellt das Schnittstellenwissen eine besonders relevante Fachkompetenz der BeraterInnen dar, weil beispielsweise aufenthaltsrechtliche Überlegungen bei den vorgebrachten Anliegen der KlientInnen mitgedacht werden.

In einem mehrsprachigen Beratungskontext begegnen professionelle BeraterInnen ihren KlientInnen in besonderen Lebenslagen, die durch die internationale Migration begründet sein können. Sich als BeraterIn mit dem komplexen Themenfeld der Migration und möglichen Auswirkungen von Migration auf KlientInnen auseinanderzusetzen ist wichtig, um das Beratungsanliegen zu erfassen, die individuelle Situation der KlientInnen einschätzen zu können und adäquate Interventionen zu setzen.

Wichtig ist es aber auch, dass sich professionelle BeraterInnen mit dem Kulturbegriff auseinandersetzen und diesen in Bezug auf ihre Beratungshandlungen reflektieren. Obwohl der Begriff Kultur inflationär gebraucht wird und es grundsätzlich schwierig ist, eine allgemeingültige Definition für diesen Begriff festzulegen, ist Kultur grundsätzlich prozesshaft, veränderlich und unabgeschlossen (vgl. Baumann 2000: 164). Der transkulturelle Ansatz ist besonders gut für mehrsprachige Beratungskontexte geeignet, weil der Fokus auf den zwischenmenschlichen Interaktionen und Beziehungen liegt. „Transkulturalität“ beschreibt nicht das

*„Zwischen oder Nebeneinander, sondern das über das kulturelle Hinausgehende, Grenzüberschreitende und somit wieder das Verbindende und Gemeinsame“ (Domenig 2007: 116).*

Domenig (2007) definiert transkulturelle Kompetenz als

*„die Fähigkeit individuelle Lebenswelten in der besonderen Situation und in unterschiedlichen Kontexten zu erfassen, zu verstehen und entsprechende, angepasste Handlungsweisen daraus abzuleiten. Transkulturell kompetente Fachpersonen reflektieren eigene lebensweltliche Prägungen und Vorurteile, haben die Fähigkeit die Perspektive anderer zu erfassen und zu deuten und vermeiden Kulturalisierungen und Stereotypisierungen von bestimmten Zielgruppen“ (ebd.: 174).*

Eine elementare und facettenreiche Rolle kommt der Sprache in einer mehrsprachigen Beratungssituation zu. Sprache hat nicht nur die praktische Funktion der Informationsvermittlung und zwischenmenschlichen Kommunikation, sondern ihr wird eine tiefere Bedeutung für die Konstituierung der Lebenswelt und für die gesellschaftliche Teilhabe zugeschrieben.

## **2. Gesellschaftliche Teilhabe als Ziel von Beratung**

Beratung setzt sich zum Ziel, die gesellschaftliche Teilhabe von Individuen zu beeinflussen. Im vorliegenden Beitrag werden zwei Dimensionen gesellschaftlicher Teilhabe unterschieden: (1) Die Integration in die Lebenswelt und (2) die Inklusion in Funktionssysteme. Diese beiden Dimensionen korrespondieren mit der Art der Anliegen, die KlientInnen im Rahmen einer mehrsprachigen Beratung ansprechen.

Die *Inklusion in die Lebenswelt* basiert auf theoretischen Überlegungen von Habermas. Lebenswelt ist gemäß der Theorie kommunikativen Handelns ein transzendentaler Ort, in dem Diskurse über die Realität stattfinden (vgl. Habermas 1981: 192). Es handelt sich dabei um Diskurse über Wertesysteme und Normen, die von mehreren Individuen ausgehandelt und geteilt werden. Im sozialen Nahbereich konstituiert sich die Lebenswelt. Daraus folgt, dass lebensweltliche Integrationsprobleme sich im sozialen Nahbereich zeigen.

Im Unterschied dazu handelt es sich bei der *Inklusion in Funktionssysteme* um den Zugang von Individuen zu Institutionen der Gesellschaft wie zum Beispiel Bürgerrechte, Bildungssystem, Arbeitsmarkt, Gesundheitssystem, etc. Die beiden Dimensionen stehen in einem Zusammenhang und bedingen einander wechselseitig.

Die konzeptuelle Unterscheidung zwischen Lebenswelt und Funktionssystem von Habermas weist eine Ähnlichkeit mit der Auffassung von Perchinig (2001) auf, welcher die Dimensionen *Integration in die Gemeinschaft* und *Integration in die Gesellschaft* unterscheidet. Integration in die Gemeinschaft meint „partikulare, zumeist nach Anknüpfungspunkten im Alltagsleben vollzogene persönliche Kontakte großteils privaten Charakters“ (Perchinig 2001: 10f), während Integration in die Gesellschaft durch „den Zugang zu Ressourcen wie Wohnungen, Bildungskarrieren“ (ebd.) etc. definiert ist. Auch Esser (1999) macht eine ähnliche Unterscheidung, nämlich (1) Sozialintegration und (2) Systemintegration. Esser konstatiert, dass während es sich bei Sozialintegration „um den Einbezug der Akteure in einen gesellschaftlichen Zusammenhang, nicht bloß um das relativ reibungslose und abgestimmte ‚Funktionieren‘ der Gesellschaft als System“ (Esser 1999: 15) handelt, ist Systemintegration „eine Form der Relationierung der Teile eines sozialen Systems, die sich unabhängig von den speziellen Motiven und Beziehungen der individuellen Akteure und oft genug sogar auch gegen ihre Absichten und Interessen, sozusagen anonym und hinter ihrem Rücken, ergibt und durchsetzt“ (ebd.).

### **3. Anliegen der KlientInnen**

Kommunikatives Handeln ist ein konstitutives Element mehrsprachiger Beratung. In der vorliegenden Arbeit wird davon ausgegangen, dass die diskursiven Aushandlungsprozesse von der Art der Anliegen der KlientInnen abhängen. Basierend auf den formulierten theoretischen Überlegungen werden lebensweltliche und funktionssystemische Anliegen unterschieden. Angenommen wird, dass die Wahl der Sprache in einer mehrsprachigen Beratung von den Anliegen der KlientInnen abhängt. Daher wurden folgende Forschungsfragen und Hypothesen formuliert:

Welche Faktoren einer (mehrsprachigen) Beratung tragen zur Bearbeitung des Anliegens der KlientInnen bei?

- a. Welchen Stellenwert haben die professionellen Kompetenzen der BeraterInnen im Beratungsprozess?
- b. Welchen Stellenwert hat eine mehrsprachige Beratung für die Bearbeitung des Anliegens?
- c. Welche Anliegen sind in welcher Sprache am besten zu bearbeiten?

Für (1) Lebenswelt und (2) Funktionssysteme können separate Hypothesen abgeleitet werden.

#### **3.1 Anliegen betreffend die Lebenswelt**

Das Medium des Diskurses über lebensweltliche Angelegenheiten (Werte, Normen, Interpretationen etc.) ist die Sprache. Davon leitet sich ab, dass lebensweltliche

Anliegen das Beherrschen einer Sprache voraussetzen und möglicherweise in der Muttersprache besser artikuliert und diskutiert werden können. Daraus ergibt sich die Hypothese, dass bei lebensweltlichen Anliegen eine mehrsprachige Beratung einer deutschen Beratung vorgezogen wird.

### **3.2 Anliegen betreffend Funktionssysteme**

Wenn es sich bei dem Anliegen um Zugangsbarrieren von Individuen zu Institutionen der Gesellschaft handelt, hat eine mehrsprachige Beratung andere Funktionen als bei lebensweltlichen Anliegen. Mehrsprachige Beratung kann in diesem Fall helfen, Strukturen besser verständlich zu machen, Funktionssysteme besser zu durchschauen sowie mögliche Wissensdefizite abzubauen. Mehrsprachige Beratung unterstützt außerdem dabei, Barrieren hinsichtlich des Zugangs zu den Funktionssystemen zu minimieren. Daraus ergibt sich die Hypothese, dass bei funktionssystemischen Anliegen keine Sprachpräferenz vorliegt.

## **4. Forschungsdesign**

Ziel der vorliegenden Arbeit ist die Analyse des mehrsprachigen Beratungsangebots von *migrare*, Zentrum für MigrantInnen Oberösterreich. *migrare* bietet seit 1985 kostenlos und vertraulich mehrsprachige Beratung an. Diversität ist bei *migrare* sehr positiv besetzt, was sich auch an der Zusammensetzung der MitarbeiterInnen zeigt (vgl. *migrare* 2013a). Aufgrund der Zielsetzung der vorliegenden Arbeit war die Zusammenarbeit mit dem Beratungszentrum von *migrare* zentral. Im Beratungszentrum werden zwei Gruppen von KlientInnen beraten. In die allgemeine Beratung kommen KlientInnen in der Regel ohne Termin mit Anliegen, welche Institutionen der Gesellschaft wie zum Beispiel das Bildungssystem, den Arbeitsmarkt, das Gesundheitssystem etc. betreffen. Das heißt, bei dieser Gruppe handelt es sich um KlientInnen mit Anliegen Funktionssysteme der Gesellschaft betreffend. In die psychosoziale Beratung kommen KlientInnen meist nach Terminvereinbarung mit persönlichen Anliegen, wie z. B. Familienangelegenheiten, psychologische Fragen etc. Das heißt, bei dieser Gruppe handelt es sich um KlientInnen mit Anliegen die Lebenswelt betreffend.

Um ein ganzheitliches Bild über die Wirkfaktoren eines mehrsprachigen Beratungsangebots zu erhalten, wurden folgende Zielgruppen in die empirische Analyse aufgenommen.

1. Mittels der Fragebögen wurden die KlientInnen von *migrare* befragt (Studie 1).
2. Durch teilstandardisierte Fragebögen wurden die mehrsprachigen BeraterInnen des Vereins *migrare* interviewt (Studie 2).

## **5. Studie 1 – KlientInnenbefragung**

Anhand des theoretischen Hintergrundwissens und der Forschungsfragen wurde ein standardisierter Fragebogen erstellt. Der Fragebogen wurde in die Sprachen

türkisch, bosnisch/kroatisch/serbisch (BKS), albanisch und englisch übersetzt. Die Datenerhebung wurde zwischen April und Juni 2012 von *migrare* durchgeführt.

## 5.1 Stichprobe

An der Befragung nahmen insgesamt 313 KlientInnen von *migrare* teil, 263 Personen (84%) nahmen eine allgemeine Beratung (Anliegen Funktionssysteme betreffend) und 50 Personen (16%) nahmen eine psychosoziale Beratung (Anliegen die Lebenswelt betreffend) in Anspruch.

Gemäß der offiziellen Beratungsstatistik von *migrare* nahmen im Erhebungszeitraum (April bis Juni 2012) insgesamt 3.340 Personen (94%) eine allgemeine Beratung und 204 Personen (6%) eine psychosoziale Beratung in Anspruch<sup>2</sup>. Das bedeutet, in der vorliegenden Stichprobe sind die Personen, die eine psychosoziale Beratung im Erhebungszeitraum in Anspruch genommen haben, mit sechzehn versus sechs Prozent überrepräsentiert.

Die KlientInnenstichprobe bestand aus 60% Männern und 40% Frauen. Lediglich fünf Personen machten keine Angaben zum Geschlecht. Die Frauen und Männer verteilten sich ungleich auf die beiden Beratungsanliegen,  $\chi^2 (1) = 38.94, p < 0.01$ . Während in der allgemeinen Beratung 68% Männer und 32% Frauen waren, waren es in der psychosozialen Beratung 20% Männer und 80% Frauen. Gemäß der offiziellen Beratungsstatistik von *migrare* nahmen im Erhebungszeitraum (April bis Juni 2012) 63% Männer und 37% Frauen eine allgemeine Beratung in Anspruch und 72% Frauen und 27% Männer eine psychosoziale Beratung.<sup>3</sup> Das bedeutet, das Geschlechterverhältnis in Bezug auf das Beratungsanliegen wird in der vorliegenden Stichprobe gut abgebildet.

Die befragten Personen waren zwischen 21 und 74 Jahre alt, wobei das durchschnittliche Alter bei 45.9 Jahren lag ( $SD=11.92$ ).

Die KlientInnen leben im Mittel seit 16.8 Jahren ( $SD= 9.6$ ) in Österreich, 40% waren österreichische StaatsbürgerInnen, 32% hatten einen unbefristeten Aufenthaltstitel, 14% einen befristeten Aufenthaltstitel und 5% waren anerkannte Konventionsflüchtlinge. Die restlichen 10% hatten einen anderen Aufenthaltsstatus.

86% der KlientInnen gaben eine Muttersprache, 13% gaben zwei Muttersprachen und 1% drei oder vier Muttersprachen an. 45% der KlientInnen gaben Türkisch als Muttersprache an, gefolgt von Bosnisch mit 12%, Serbisch mit 9%, Kurdisch mit 7%, Albanisch mit 6% und Kroatisch mit 4%. Englisch als Muttersprache gaben 5% der befragten Personen an. Deutsch wurde von keinem/keiner der KlientInnen als Muttersprache genannt.

## 5.2 Ergebnisse

Basierend auf den forschungsleitenden Hypothesen war das Hauptanliegen dieser Studie herauszufinden, ob sich die Antworten der KlientInnen in Abhängigkeit ihres Beratungsanliegens unterscheiden. Daher wurden in allen nachfolgenden Analysen zwei Gruppen von KlientInnen miteinander verglichen. Die Antworten jener KlientInnen, die sich allgemein bei *migrare* berieten ließen (Funktionssystem,

$N=263$ ), wurden jenen gegenüber gestellt, die eine psychosoziale Beratung (Lebenswelt,  $N=50$ ) in Anspruch genommen hatten.

### 5.3 Beratungsanliegen der KlientInnen

Die konkreten Anliegen, die KlientInnen in einer Beratung vorbringen, werden von *migrare* in Kategorien geordnet und für statistische Auswertungen gesammelt. Daher wurden diese Kategorien auch in der vorliegenden Studie verwendet (siehe Tabelle 1). Aufgrund inhaltlicher Überlegungen lassen sich diese Anliegen a priori in funktionssystemische und lebensweltliche Anliegen einteilen. Beispielsweise betreffen Fragen bezüglich Niederlassung und Aufenthalt eindeutig Funktionssysteme der Gesellschaft, während Fragen betreffend Familien- und Partnerschaftsanliegen eindeutig die Lebenswelt betreffen. Wie aus Tabelle 1 ersichtlich ist, spricht ein höherer Prozentsatz von KlientInnen, die eine allgemeine Beratung in Anspruch nehmen, funktionssystemische Anliegen an, während theoriekonform ein höherer Anteil von KlientInnen, die eine psychosoziale Beratung in Anspruch nehmen, lebensweltliche Anliegen anspricht. Das bedeutet, die hier erfolgte Einteilung der KlientInnen in zwei Gruppen (Funktionssystem vs. Lebenswelt) ist auch empirisch gerechtfertigt, weil diese beiden Gruppen andere Anliegen in der konkreten Beratungssituation ansprechen (siehe Tabelle 1).

Art des Anliegen	Funktionssystem (N=263)	Lebenswelt (N=50)
<b>Funktionssystemische Anliegen</b>		
Niederlassung und Aufenthalt	66	12
Familienzusammenführung	44	12
Staatsbürgerschaft	35	6
Aufenthalt und Beschäftigung	53	8
Asyl	14	0
Unfall- und Krankenversicherung	38	12
Pensionsangelegenheiten	51	20
Arbeitsrecht	57	12
Arbeit/ AMS	60	6
Finanzamt Angelegenheiten	45	16
Andere finanzielle Anliegen	48	20
Wohnen	40	8
Bildung	41	16
<b>Lebensweltliche Anliegen</b>		
Familien- und Partnerschaftsanliegen	33	54
Sexualberatung	54	8
Persönlichkeitsprobleme	27	62
Gewalt- und Missbrauchserfahrungen	11	78
Migrationsbedingte Beschwerden	20	40
Gesundheit	54	60
Sonstiges	36	20

Tabelle 1: Anteil der KlientInnen in Prozent die das jeweilige Anliegen in der Beratung nannten

## 5.4 Gründe für die Verwendung der Muttersprache in Abhängigkeit des Anliegens

Zuerst wurden die KlientInnen gebeten, sich vorzustellen, dass sie ein privates Anliegen in der Beratung besprechen möchten. Für dieses private Anliegen sollten sie die Wichtigkeit der Beratung in ihrer Muttersprache anhand einer Liste bestehend aus zehn verschiedenen Gründen einschätzen. Danach wurden die KlientInnen gebeten, sich vorzustellen, dass ihr Beratungsanliegen mit mangelnden Informationen über das System in Österreich zu tun hat. Erneut sollten sie die Wichtigkeit der Beratung in ihrer Muttersprache anhand der gleichen zehn Gründe einschätzen. Die Einschätzungen dieser zehn Gründe sind in Tabelle 2 für das hypothetische lebensweltliche und funktionssystemische Anliegen in Form von Mittelwerten dargestellt, wobei ein vierstufiges Antwortformat (von 1 = sehr wichtig bis 4 = unwichtig) vorgegeben wurde.

Beratung in der Muttersprache ist mir wichtig...	Lebenswelt	Funktions-system	p Wert
...weil mein Anliegen in der Muttersprache schneller bearbeitet werden kann	1,08	1,09	p=0.39
...weil ich leichter eine gute Beziehung zur/ zum muttersprachlichen Beraterin/Berater aufbauen kann	1,04	1,07	p=0.09
...weil ich leichter Vertrauen zur/ zum muttersprachlichen Beraterin/Berater aufbauen kann.	1,06	1,06	p=1.00
...weil ich mich bei einer/einem muttersprachlichen Beraterin/Berater besser aufgehoben fühle	1,04	1,03	p=0.78
...weil ich mich in einer muttersprachlichen Beratung besser verstanden fühle	1,05	1,04	p=0.59
...weil ich mein Anliegen in der Muttersprache besser darlegen kann	1,03	1,04	p=0.53
...weil meine Deutschkenntnisse für eine Beratung nicht ausreichend sind.	1,25	1,18	<b>p=0.02</b>
...weil ich die Informationen und Inhalte der Beratung in meiner Muttersprache besser verstehen kann	1,06	1,06	p=0.74
...weil ich Abläufe und Zusammenhänge des österreichischen Sozialsystems besser in meiner Muttersprache verstehen kann.	1,07	1,05	p=0.06
...weil ich besser über meine Gefühle in meiner Muttersprache sprechen kann	1,04	1,03	p=0.37

Tabelle 2: Relevanz der Muttersprache

Wie aus Tabelle 2 ersichtlich ist, unterscheidet sich die Wichtigkeit von neun Gründen nicht in Abhängigkeit des Anliegens. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass alle Befragten eine Beratung in ihrer Muttersprache als sehr wichtig erachteten (der Wert 1 bedeutete sehr wichtig, der Wert 4 bedeutete unwichtig). Dies traf sowohl hinsichtlich der lebensweltlichen als auch der funktionssystemischen Anliegen zu. Nur ein Grund unterschied sich in Abhängigkeit des Anliegens. Die KlientInnen schätzten mangelnde Deutschkenntnisse als weniger relevant bei lebensweltlichen Anliegen ein, als bei funktionssystemischen.

## 5.5 Allgemeine Kompetenzen des/der BeraterIn

Die KlientInnen wurden gebeten, elf verschiedene Gründe, die ihnen in einer Beratung wichtig sind, auf einer Skala von 1 (sehr wichtig) bis 4 (unwichtig) einzuschätzen.

In einer Beratung ist mir wichtig, dass...	Lebenswelt	Funktions-system	p Wert
...ich mit verschiedenen Anliegen kommen kann.	1,00	1,17	<b>p&lt;0.01</b>
...sich der Berater/ die Beraterin in meine Situation einfühlen kann.	1,08	1,28	<b>p&lt;0.01</b>
...mich der Berater/ die Beraterin respektiert.	1,04	1,14	<b>p=0.05</b>
...der Berater/ die Beraterin meine Fähigkeiten wahrnimmt.	1,12	1,46	<b>p&lt;0.01</b>
...ich die nächsten Schritte für die Lösung meines Anliegens kenne.	1,00	1,15	<b>p&lt;0.01</b>
...der Berater/ die Beraterin mein Anliegen versteht.	1,00	1,15	<b>p&lt;0.01</b>
...die Vorgehensweise der Beraterin/ des Beraters verständlich ist.	1,06	1,13	p=0.08
...ich mich durch die Beraterin/ den Berater unterstützt fühle.	1,02	1,20	<b>p&lt;0.01</b>
...die Beraterin/ der Berater fachlich kompetent ist.	1,02	1,12	<b>p&lt;0.01</b>
...mich die Beraterin/ der Berater so akzeptiert wie ich bin.	1,00	1,28	<b>p&lt;0.01</b>
...die Beraterin/der Berater versucht meine Lebenssituation zu verstehen	1,02	1,20	<b>p&lt;0.01</b>

Tabelle 3: Allgemeine Beratungskompetenzen der BeraterInnen

Wie aus Tabelle 3 ersichtlich ist, gab es bei zehn Gründen statistisch signifikante Unterschiede zwischen jenen Personen, die eine allgemeine Beratung (Funktionssystem) und eine psychosoziale Beratung (Lebenswelt) in Anspruch nahmen. Generell wurden die Kompetenzen der BeraterInnen bei lebensweltlicher Beratung als wichtiger eingestuft (Werte sind alle um 1) als in der funktionssystemischen Beratung (Werte sind etwas höher).

## 5.6 Sprachkompetenzen des/der BeraterIn

Es wurden drei Eigenschaften hinsichtlich der Sprachkompetenz der BeraterInnen abgefragt. Wie aus Tabelle 4 ersichtlich ist, gab es keine signifikanten Unterschiede hinsichtlich der Wichtigkeit der Sprachkompetenzen des/der BeraterIn. Am unwichtigsten ist den KlientInnen, dass der/ die BeraterIn mehrere Sprachen spricht, sehr wichtig ist dass der/die BeraterIn gut verständlich bzw. die Muttersprache spricht.

Von dem Berater/der Beraterin erwarte ich mir, dass sie/er ...	Lebenswelt	Funktions-system	p Wert
... mehrere Sprachen spricht	1,69	1,50	p=0.19
... gut verständlich spricht	1,06	1,02	p=0.10
... meine Muttersprache spricht	1,04	1,10	p=0.37

Tabelle 4: Sprachkompetenzen der BeraterInnen

## 5.7 Transkulturelle Kompetenzen des/der BeraterIn

Bei dieser Frage wurden fünf transkulturelle Kompetenzen des/der BeraterIn abgefragt. Die Einschätzungen der drei Eigenschaften sind in Tabelle 5 getrennt für jene KlientInnen, die sich allgemein beraten ließen (Funktionssystem, N=263) und für jene KlientInnen, die eine psychosoziale Beratung in Anspruch nahmen (Lebenswelt, N=50), dargestellt.

Es ist mir wichtig, dass der/die BeraterIn...	Lebenswelt	Funktions-system	p Wert
... über mein Herkunftsland Bescheid weiß	1,22	1,34	p=0.14
... über meine Kultur Bescheid weiß	1,30	1,25	p=0.56
... über meine Religion Bescheid weiß	1,40	1,44	p=0.70
... keine Vorurteile mir gegenüber hat	1,00	1,09	<b>p&lt;0.01</b>
... mir gegenüber offen ist	1,00	1,03	<b>p&lt;0.01</b>

Tabelle 5: Transkulturelle Kompetenzen der BeraterInnen

Wie aus Tabelle 5 ersichtlich ist, wurden zwei der fünf Eigenschaften in Abhängigkeit des Beratungsanliegens anders eingeschätzt. KlientInnen, die in die psychosoziale Beratung gehen, finden es wichtiger, dass der/die BeraterIn keine Vorurteile hat und offen ist, als KlientInnen, die in die allgemeine Beratung gehen. Interessant ist, dass sich die drei Fragen, die Wissen betrafen als generell unwichtiger eingeschätzt wurden und sich auch nicht in Abhängigkeit des Beratungsanliegens der KlientInnen unterschieden.

## 6. Studie 2 – BeraterInneninterviews

Es wurde eine Vollerhebung aller fünfzehn BeraterInnen von *migrare* angestrebt. Die Interviews wurden im Zeitraum von Juni bis September 2012 durchgeführt. Mit zwei Personen konnten keine Interviews durchgeführt werden. Die InterviewpartnerInnen setzten sich aus sechs männlichen und sieben weiblichen Personen zusammen. Die Personen wurden bereits vor dem jeweiligen Tag, an dem die Gespräche stattfanden, über das Anliegen und die zentralen Fragen des Interviews informiert, um sich darauf einstellen zu können. Zudem wurde der Fragebogen den InterviewpartnerInnen bei Bedarf vor den Gesprächen per E-Mail zugesandt. Den Interviewten wurde Verschwiegenheit und Anonymität bereits vor Beginn der Gespräche zugesagt. Die Interviews dauerten zwischen 15 und 50 Minuten. Die Interviews wurden im Zuge der Transkription von der Dialektsprache in Schriftdeutsch übertragen, um eine leichtere Lesbarkeit zu ermöglichen. Ziel der Auswertung der Gespräche war es, Gemeinsamkeiten zu finden, die Ergebnisse zu vergleichen und diese herauszuarbeiten. Zu diesem Zweck wurden Kategoriensysteme erstellt, welches die zentralen Instrumente bei der Analyse der Interviews darstellten. Die einzelnen Angaben wurden den unterschiedlichen Kategorien zugeordnet und das gesamte System in Themenkomplexe eingeteilt.

### 6.1 Vor- und Nachteile von mehrsprachiger Beratung

Die Frage, welche Vor- und Nachteile es bei einer Beratung in der Muttersprache gibt, wurde von allen ExpertInnen sehr ausführlich beantwortet.

Sieben der InterviewpartnerInnen gaben ausdrücklich an, dass sie in der muttersprachlichen Beratung keine Nachteile sehen würden (vgl. Interview A: Z. 59-68, Interview R: Z. 56-70, Interview K: Z. 77, Interview H1: Z. 62-74, Interview B: Z. 119, Interview S2: Z. 88, Interview H2: Z. 225-226). Eine Teilnehmerin antwortete verblüfft mit einer Gegenfrage, wieso eine Beratung in der Muttersprache als Nachteil gesehen werden könnte, und auch andere befragte Personen sahen es als klar an, dass es hier nur Vorteile geben könnte (vgl. Interview A: Z. 59-68). Das nachfolgende Zitat präzisiert diese Sichtweisen:

*„Also ich sehe keine Nachteile, es kann für mich keinen Nachteil haben. Warum soll ich, wenn ich in der Muttersprache spreche oder derjenige, der mit mir in der Muttersprache spricht. Ich spreche meine Muttersprache und spreche genauso perfekt Deutsch, also warum sollte es irgendeinen Nachteil haben? Wieso soll es einen Nachteil haben, dass ich nebenher auch Englisch kann? Ich sehe wirklich keinen Nachteil. Manche glauben immer, wenn man die Muttersprache spricht, dass man dadurch nicht Deutsch lernt. Aber das stimmt einfach nicht, das ist auch bewiesen (...) dass das einfach wichtig ist, dass wenn man die Muttersprache gut kann, dann kann man auch die deutsche Sprache besser lernen und verstehen.“* (Interview A: Z. 59-68)

Das Verstehen des österreichischen Rechtssystems, der rechtlichen Rahmenbedingungen, von Gesetzen und Vorgaben, war für vier der befragten Personen einer der wichtigsten Vorteile von muttersprachlicher Beratung (vgl. Interview S: Z. 86-98, Interview B: Z. 119-120, Interview R: Z. 56-64, Interview T: Z. 24-32):

*„Auch wenn die Leute Deutsch sprechen, brauchen sie sehr oft Unterstützung um zum Beispiel die Amtssprache, Gesetze, Inhalte von Bescheiden zu verstehen“* (Interview S: Z. 84.88).

Eine Interviewpartnerin berichtete, dass ihrer Meinung nach die Beratung in der Muttersprache als bedeutendes Hilfsmittel zur Unterstützung von Menschen mit Migrationshintergrund, welche „neu“ nach Österreich kommen, darstelle. Die mehrsprachige Beratung sei für eine positive Bewältigung „der ersten Schritte“ in Österreich äußerst förderlich (vgl. Interview Ö: Z. 94-100).

Eine befragte Person bemerkte, dass der Beziehungsaufbau viel schneller in der Muttersprache funktionieren würde und dadurch auch schnellere Lösungsmöglichkeiten erarbeitet werden könnten (vgl. Interview B2: Z. 46-50).

Die Nachteile der muttersprachlichen Beratung sahen vier Personen darin, dass die KlientInnen „bequemer“ werden könnten und nicht mehr von sich aus die Initiative ergreifen oder Verantwortung übernehmen könnten (vgl. Interview B2: Z. 52-55, Interview G: Z. 183-190, Interview T: Z. 46-47, Interview S: Z. 89-95). Ein befragter Interviewpartner erklärte dies so:

*„Es gibt immer wieder Menschen, Einzelfälle, die dann dadurch ein bisschen ‚gemütlich‘ werden, oder teilweise faul, die wegen jeder Kleinigkeit herkommen. Das sind aber meistens diejenigen, die sehr alt oder unsicher sind“* (Interview T: Z. 46-52).

Eine Studienteilnehmerin gab an, dass sie schon öfter die Erfahrung gemacht hätte, dass die KlientInnen sie für einen Misserfolg oder ein Scheitern im Hinblick auf

negative Rückmeldungen verantwortlich machten. Sie erläuterte dies auf folgende Weise:

*„Nachteil ist manchmal auch für uns Berater, dass die Menschen mit Migrationshintergrund viele Erwartungen an uns haben, sie sehen uns quasi als Vertreter und sie erwarten, dass wir viel erledigen können, was auch nicht immer möglich ist. Dass wir auch auf die Gesetze, die ungerecht sind, die rigoros sind, Einfluss nehmen können“ (Interview S: Z. 119-123).*

Im Allgemeinen kann jedoch, bezogen auf die Ergebnisse der Interviews zu dieser offenen, bedeutenden Fragestellung, festgestellt werden, dass sich die mehrsprachige Beratung sehr positiv auf die Integration von Menschen mit Migrationshintergrund in Österreich auswirkt:

*„Ich bin dafür, dass man überall den Menschen die Möglichkeit einräumt, in beliebigen Sprachen Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen (...) Wenn wir von Vielfalt in der Gesellschaft, von Vielfalt reden, dann sollte das für alle Bereiche gelten. Es gibt diesen Druck, dass wir den einen dulden, den anderen nicht, den einen akzeptieren, den anderen ablehnen. Es sollten aber alle den gleichen Stellenwert in der Gesellschaft haben“ (Interview H2: Z. 212-220).*

## **6.2 Potenzielle Nachteile mehrsprachiger Beratung**

Die Integration und Inklusion betreffend beantworteten acht der befragten ExpertInnen die Frage eindeutig mit Nein: sie würden absolut keinen Nachteil erkennen können.

*„(...) im Gegenteil. Wir haben immer positive Rückmeldungen bekommen. Weil wir ja auch Klientenbefragungen durchführen, wie vorteilhaft es ist, dass die Menschen in ihrer Muttersprache Beratungsangebote in Anspruch nehmen dürfen. Nachteile habe ich nie erlebt. Im Gegenteil, eher Vorteile.“ (Interview H2: Z. 225-228)*

Ein Teilnehmer konnte jedoch einen geringen Nachteil hinsichtlich der Integration und Inklusion feststellen:

*„(...) der einzige Nachteil könnte der sein, dass eben ausschließlich muttersprachliche Angebote in Anspruch genommen werden, sonst gibt es nur Vorteile“ (Interview G: Z. 617-620).*

Den BeraterInnen von *migrare* ist es sehr wichtig, dass sie Menschen mit Migrationshintergrund aktiv integrations- und inklusionsfördernd unterstützen, informieren und begleiten und als Kompetenzzentrum von und für MigrantInnen wahrgenommen werden (vgl. *migrare* 2013b).

## **7. Diskussion**

Die gewonnenen empirischen Erkenntnisse werden nun in Bezug auf die dargelegten theoretischen Überlegungen sowie hinsichtlich der forschungsleitenden Hypothese diskutiert. Aufbauend auf der Theorie des kommunikativen Handelns von Habermas (1981) wurde davon ausgegangen, dass eine mehrsprachige Beratung in Abhängigkeit des Anliegens der KlientInnen unterschiedliche Funktionen aufweist. Es

wurden zwei Arten von Anliegen differenziert: (1) Anliegen des Funktionssystems und (2) Anliegen der Lebenswelt.

KlientInnen, die mit einem Anliegen das Funktionssystem betreffend in die Beratung kommen, haben Fragen hinsichtlich gesetzlicher Regelungen oder gesellschaftlicher Institutionen, wie zum Beispiel Niederlassung und Aufenthalt, Familienzusammenführung, Staatsbürgerschaft, Aufenthalt und Beschäftigung, Asyl, Unfall- und Krankenversicherung, Pensionsangelegenheiten, Arbeitsrecht, Arbeit/AMS, Finanzamt, Wohnen, Bildung etc.

KlientInnen, die mit einem lebensweltlichen Anliegen in die Beratung kommen, haben beispielsweise einen Beratungsbedarf hinsichtlich Familien- oder Partnerschaftsanliegen, Persönlichkeitsprobleme, Gewalt- und Missbrauchserfahrungen, Gesundheit, migrationsbedingter Beschwerden etc.

Als forschungsleitende Hypothese wurde angenommen, dass bei lebensweltlichen Anliegen eine mehrsprachige Beratung von den KlientInnen stärker bevorzugt wird als bei funktionssystemischen Anliegen. Weiters wurde untersucht, ob sich die Einschätzung der professionellen Kompetenzen der BeraterInnen in Abhängigkeit des Beratungsanliegens aus der Sicht der KlientInnen unterscheidet. Die in einem mehrsprachigen Beratungskontext erforderlichen professionellen Kompetenzen der BeraterInnen wurden als Fachkompetenzen, allgemeine Beratungskompetenzen, transkulturelle Kompetenzen und Sprachkompetenzen definiert.

Um die forschungsleitende Hypothese untersuchen zu können, wurden die KlientInnen a priori in zwei Gruppen eingeteilt. Es wurde davon ausgegangen, dass Personen, die allgemeine Beratung bei *migrare* aufsuchen, vorwiegend funktionssystemische Anliegen haben, während Personen, die in die psychosoziale Beratung gehen, vorwiegend lebensweltliche Anliegen besprechen wollen. In einem ersten Schritt wurde diese a priori vorgenommene Klassifizierung mit Hilfe der tatsächlich in der Beratung vorgebrachten Anliegen empirisch überprüft. Diese empirische Analyse bestätigte die Sinnhaftigkeit der a priori vorgenommenen Klassifizierung. KlientInnen, die in die allgemeine Beratung gingen, hatten tatsächlich mehrheitlich funktionssystemische Anliegen, während KlientInnen, die eine psychosoziale Beratung aufsuchten, mehrheitlich lebensweltliche Anliegen besprochen haben.

Entgegen der formulierten Hypothese schätzten beide KlientInnengruppen die Verwendung der Muttersprache in der Beratung als sehr relevant ein und bearbeiteten ihre konkreten Anliegen auch überwiegend in der Muttersprache. Die Sprachkenntnisse der BeraterInnen wurden von beiden Gruppen ebenfalls als sehr wichtig eingestuft.

Unterschiede zwischen den beiden Gruppen gab es hinsichtlich der Einschätzung der allgemeinen und der transkulturellen Kompetenzen der BeraterInnen. Transkulturelle Kompetenzen, wie zum Beispiel Vorurteilsfreiheit oder Offenheit genießen in Beratungssettings, in denen persönliche Belange der KlientInnen bearbeitet werden, größere Wichtigkeit als in Beratungssettings, in denen es um Funktionssysteme geht. KlientInnen mit lebensweltlichen Anliegen schätzen die Vorurteilsfreiheit und Offenheit der BeraterInnen als signifikant wichtiger ein als KlientInnen mit funktionssystemischen Anliegen.

Allgemeine Beratungskompetenzen, wie zum Beispiel Einfühlungsvermögen, Respekt, Akzeptanz oder die fachliche Kompetenz werden von KlientInnen, die eine

lebensweltliche Beratung in Anspruch nehmen, ebenfalls als wichtiger eingeschätzt als von KlientInnen, die ein funktionssystemisches Anliegen haben.

Die Beratungssprache wird auch von den BeraterInnen als sehr relevanter Aspekt von interkultureller Kompetenz erachtet. Zwar stellt in der Erörterung der interkulturellen Kompetenz die Sprache nur einen – teilweise sogar untergeordneten – Aspekt dar, jedoch waren alle befragten BeraterInnen der Ansicht, dass mehrsprachige Beratung nur Vorteile mit sich bringe, sei es im Beziehungsaufbau, bei Wertediskussionen oder hinsichtlich des eigenen Einfühlungsvermögens. Aus der Sicht der BeraterInnen wirkt sich eine mehrsprachige Beratung durchwegs positiv auf die soziale Teilhabe der KlientInnen aus. Sieben InterviewpartnerInnen gaben an, dass sie in der muttersprachlichen Beratung keine Nachteile sehen würden.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass alle befragten Personen eine mehrsprachige Beratung als Bereicherung erachten. Die Ergebnisse dieser Studie untermauern die Bedeutsamkeit der mehrsprachigen Beratung unabhängig vom Beratungsanliegen. In Bezug auf die Förderung gesellschaftlicher Teilhabe der KlientInnen bedeutet dies, dass eine mehr- bzw. muttersprachliche Beratung sowohl hinsichtlich lebensweltlicher als auch funktionssystemischer Anliegen förderlich ist.

## Verweise

<sup>1</sup> Diese Studie wurde in Zusammenarbeit mit Studierenden des Masterstudiengangs Soziale Arbeit der Fachhochschule Oberösterreich und *migrare* – Zentrum für MigrantInnen Oberösterreich durchgeführt. Herzlichen Dank an Aschbacher Daniela, Badran Sarah, Berisha Nikolaus, Beutl Magdalena, Danninger Patricia, Grinninger Michael, Hansl Julia, Hirsch Lisa, Hörtenhuber Lisa, Huber Alexander, Krendl Mirjam, Obermaier Sabine, Richter Julia, Scharinger Blanka, Tischler Sarah, Türk Jolanda, Wolfmeir Alexandra (MSO11, Gruppe 1) sowie Mümtaz Karakurt und Magdalena Danner (*migrare*).

<sup>2</sup> Diese Daten hat Frau Magdalena Danner (*migrare*) am 3.10.2012 per E-Mail zur Verfügung gestellt.

<sup>3</sup> Diese Daten hat Frau Magdalena Danner (*migrare*) am 3.10.2012 per E-Mail zur Verfügung gestellt.

## Literatur

Bauböck, Rainer (1996): Nach Rasse und Sprache verschieden. Migrationspolitik in Österreich von der Monarchie bis heute. Reihe Politikwissenschaften 31, Wien: Institut für höhere Studien (IHS).

Baumann, Gerd (2000): Das Rätsel der multikulturellen Gesellschaft. Neue Wege durch den Ethnologischen Dreischritt. In: Schomburg-Scherff, Sylvia / Heintze, Beatrix (Hg.): Die offenen Grenzen der Ethnologie. Schlaflichter auf ein sich wandelndes Fach. Frankfurt am Main: Lembeck.

Domenig, Dagmar (2007): Transkulturelle Kompetenz. 2. Auflage, Bern: Huber.

Esser, Hartmut (1999): Inklusion, Integration und ethnische Schichtung. <http://www.uni-bielefeld.de/ikg/jkg/1-1999/esser.pdf> (12.01.2013).

Habermas, Jürgen (1981): Theorie kommunikativen Handelns. Band 2, 8. Auflage, Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

migrare – Zentrum für MigrantInnen OÖ (2013a): über uns. <http://www.migrare.at/cms1/index.php/ueber-uns> (27.01.2013).

migrare – Zentrum für MigrantInnen OÖ (2013b): Leitbild. [http://www.migrare.at/cms/images/stories/leitbild\\_folder.pdf](http://www.migrare.at/cms/images/stories/leitbild_folder.pdf) (08.02.2013).

Perchinig, Bernhard (2001): Systeme der Zugehörigkeit. In: Forum Politische Bildung, Gudrun Wolfgruber (Hg.): Dazugehören? Fremdenfeindlichkeit, Migration, Integration. Sonderband der Informationen zur Politischen Bildung, Innsbruck/Wien: Studien Verlag.

## Über die Autorin



FH-Prof. PD Mag. Dr. Dagmar Strohmeier

[dagmar.strohmeier@fh-linz.at](mailto:dagmar.strohmeier@fh-linz.at)

Professorin für Interkulturelle Kompetenz, Fakultät für Gesundheit und Soziales, Masterstudiengang Soziale Arbeit, FH Oberösterreich.

Forschungsschwerpunkte: Psychosoziale Entwicklung und soziale Beziehungen von Jugendlichen, Mobbingprävention, soziale und interkulturelle Kompetenzen in Bildungseinrichtungen und in der Beratung.

## Abstract

Mehrsprachige Beratung ist ein Beratungsangebot, das neben Deutsch auch in anderen Sprachen angeboten wird. Die vorliegende Studie untersucht am Beispiel des Beratungsangebots von *migrare* – Zentrum für MigrantInnen Oberösterreich, ob mehrsprachige Beratung förderlich oder hinderlich für die Bearbeitung von zwei Arten von Anliegen der KlientInnen ist und in welchem Zusammenhang die mehrsprachige Beratung mit der Förderung von gesellschaftlicher Teilhabe von Menschen mit Migrationshintergrund steht. Die empirische Analyse umfasste eine Fragebogenstudie, an der 313 KlientInnen und eine Interviewstudie, an der 13 BeraterInnen von *migrare* teilnahmen. Die KlientInnenstichprobe wurde aufgrund der theoretischen Überlegungen in Abhängigkeit des Beratungsanliegens in zwei Gruppen (psychosoziale vs. allgemeine Beratung) eingeteilt. Entgegen der formulierten Hypothese schätzten beide KlientInnengruppen die Verwendung der Muttersprache in der Beratung als sehr relevant ein und bearbeiteten ihre konkreten Anliegen auch überwiegend in der Muttersprache. Die BeraterInnen wiesen sehr differenzierte Meinungen zum Thema der interkulturellen Kompetenz auf. Aus der Sicht der BeraterInnen wirkt sich eine mehrsprachige Beratung durchwegs positiv auf die soziale Teilhabe der KlientInnen aus. Sieben InterviewpartnerInnen gaben an, dass sie in der muttersprachlichen Beratung keine Nachteile für KlientInnen sehen.

Schlagworte: mehrsprachige Beratung, transkulturelle Kompetenz, interkulturelle Kompetenz, mehrsprachige KlientInnen, soziale Teilhabe, Evaluationsforschung

Multilingual counselling is characterized by a setting in which German plus several other languages are used. The present study investigates multilingual counseling offered by *migrare* – Zentrum für MigrantInnen Oberösterreich. The main goal of the empirical analysis was to investigate the impact of the multilingual counseling on the clients' inclusion depending on two types of clients' requests. A survey study including 313 clients and an interview study including 13 counselors of *migrare* were conducted. Based on the theoretical considerations, the clients were divided into two

groups depending on their requests (psychosocial vs. general counseling). Contrary to the hypothesis, both client groups considered the use of their mother-tongue as very relevant in both types of requests and they also used their mother-tongue in both counseling settings. The counselors had very differentiated opinions regarding the topic of intercultural competence. The counselors identified a multitude of positive aspects of multilingual counseling regarding the inclusion of their clients. Seven counselors could not find any negative aspect of multilingual counseling for their clients.

Keywords: multilingual counseling, transcultural competence, intercultural competence, multilingual clients, social inclusion, evaluation research