

Einführung ... 7

Teil I: Grundlagen ... 11

1. Kultur ... 11

Dynamik von Kultur ... 13

Kultur und Kontexte ... 16

Kultur und Sprache ... 18

Ethnizität ... 20

2. Systeme ... 23

3. Kontexte ... 40

Sozialer Hintergrund ... 41

Sprachbarrieren ... 43

Kulturelle Fremdheit ... 44

Rechtliche Einschränkungen ... 45

Diskriminierungen und Rassismus ... 46

Zum Unterschied zwischen Kultur und Migration ... 48

Teil II: Anwendungen ... 55

4. Herstellung von Verständigung mit und durch

Dolmetschen ... 55

Rolle ... 58

Ablauf ... 59

Bedeutung von Gender im Einsatz von Dolmetschern ... 61

Kulturmittler ... 62

Setting ... 63

5. Suchen nach Bedeutung ... 64

6. Methoden ... 70

Hypothesenbildung ... 70

Zirkuläres Fragen ... 72

Genogramm ... 74

Visualisierung durch Fotos und Landkarten ... 77

Konstruktivistisches Visualisieren auf dem

Familienbrett ... 78

Lösungsorientierung ... 79

Wie geht Lösungsorientierung? ... 82

Herstellen von Verbindlichkeit ... 86

7. Praxis von interkultureller Beratung und Therapie ... 88

Teil III: Organisationsentwicklung ... 104

8. Gestaltung kultursensibler Dienste ... 104

Migrations- und kultursensible

Organisationsentwicklung ... 106

Migrations- und minderheitenspezifische Serviceangebote
zur Kundenorientierung ... 108

Vernetzung und Rückkopplung mit den Communities
der Migranten und ihren Repräsentanten ... 111

Migrations- und minoritätenspezifische
Personalentwicklung ... 113

Arbeitskultur ... 115

Zusammenfassung ... 116

9. Schlussfolgerungen ... 118

Literaturhinweise ... 120

Über die Autoren ... 126