

# Inhalt

<b>Vorwort</b>	7
<b>1 Einleitung: Vorbemerkungen zu den Ansätzen dieser Untersuchung</b>	9
1.1 Systemische Betrachtung der Kommunikation	11
1.2 Das Handeln in Organisationen: Situation und Person	13
1.3 Grundzüge der Lernenden Organisation	14
1.4 Merkmale der „Interkulturell kompetenten Organisation“	16
1.5 Implikationen für die vorliegende Untersuchung	20
<b>2 Interkulturelle Ansätze in der Kommunalverwaltung</b>	23
2.1 Warum Interkulturalität unser Leben durchdringt: kulturelle Aspekte in der modernen deutschen Gesellschaft	23
2.2 Interkulturelles Zusammenleben in München – Zahlen und Statistiken	27
2.3 Sozialreferat München: Aufgabenstellungen und Struktur	31
2.4 Ansätze der interkulturellen Öffnung des Sozialreferats München	37
2.5 Beispiele der interkulturellen Öffnung in anderen Kommunen	38
<b>3 Kultur und Kommunikation: theoretische Überlegungen</b>	55
3.1 Zur Definition von Kultur	55
3.2 Kommunikationstheoretische Aspekte	59
3.3 Kultur = Kommunikation	62
3.4 Kultur und interkulturelle Kommunikation: Arbeitsdefinition	63
3.5 Zur Definition der interkulturellen Kompetenz	64
3.6 Erwerb von interkultureller Kompetenz	67
3.7 Interkulturelles Lernen und Persönlichkeitsentwicklung	71
<b>4 Sozialpädagogische Arbeit: Besonderheiten des Feldes</b>	77
4.1 Ziele und Aufgaben von sozialen Organisationen	77
4.2 Das Selbstverständnis der sozialpädagogischen Arbeit: Voraussetzungen und Eigenschaften	78
4.3 Kommunikationsrahmen der sozialpädagogischen Beratungsgespräche	80
4.4 Kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen: interkulturelle Aspekte	84
4.5 Interkulturelle Kompetenz in der sozialpädagogischen Beratung	86

<b>5 Methodisches Vorgehen</b>	91
5.1 Fragestellungen der Untersuchung	91
5.2 Untersuchungsmethoden	92
<b>6 Die Untersuchung</b>	109
6.1 Durchführung der Befragung	109
6.2 Die Stichprobe	110
6.3 Persönliche interkulturelle Erfahrung	111
6.4 Die Rahmenbedingungen der Kommunikation mit Klienten ausländischer Herkunft	113
6.5 Interkulturelle Aspekte der Personalarbeit	129
6.6 Strukturelle Voraussetzungen der sozialen Hilfe für Klienten ausländischer Herkunft	141
6.7 Erfahrungsberichte und Vorschläge der Mitarbeiter (freie Kommentare)	150
6.8 Interkulturelle Sensibilität	154
<b>7 Zusammenfassende Ergebnisanalyse</b>	167
7.1 Die Konzeption einer „interkulturell kompetenten Organisation“: strukturelle Empfehlungen	167
7.2 Alternative Gesprächsstrategien für interkulturelle Gespräche: der Einsatz interkultureller Episoden	175
<b>8 Zusammenfassung und Diskussion</b>	201
8.1 Theoretische Grundlagen	201
8.2 Ergebnisse der Untersuchung	202
8.3 Theoretische Implikationen	205
8.4 Praktische Empfehlungen: Change the game, not the players	207
Literatur	209
Abbildungsverzeichnis	228
Tabellenverzeichnis	230
Anhang 1: Fragebogen „Interkulturelle Kommunikation“	232
Anhang 2: Inhaltliche Kategorien: Erfahrungsberichte	238
Anhang 3: Drei Beispielepisoden	242