



# Interkulturelle Öffnung der Regeldienste

---

Dokumentation der Fachtagung  
vom 04. November 2004



# Interkulturelle Öffnung der Regeldienste

Dokumentation der  
Fachtagung in Hannover  
vom 04. November 2004

Notwendigkeiten, Voraussetzungen,  
Handlungsansätze im Kontext einer  
interkulturellen Stadtgesellschaft

## **Veranstalter:**

Arbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege in der Stadt Hannover e.V.

Landeshauptstadt Hannover  
Referat für interkulturelle  
Angelegenheiten

## **Mit Unterstützung der:**

Stiftung der Sparkasse Hannover



# Inhalt

<b>Vorwort</b> Tagungsteam	Seite 5
<b>Vielfalt als Chance für die gesellschaftliche Entwicklung</b> Thomas Walter	Seite 6
<b>„Interkulturelle Öffnung der sozialen Dienste“ – Visionen und Stolpersteine</b> Prof. Dr. Stefan Gaitanides	Seite 10
<b>Zuwanderungsbegrenzungs-gesetz verabschiedet: Wie geht es weiter mit der Integration?</b> Wolfgang Barth	Seite 18
<b>AG 1 - Personalentwicklung</b> Nada Nangia, Slobodanka Sljoka	Seite 24
<b>AG 2 - Organisationsentwicklung</b> Dörte Schimpf, Margret Klingenberg-Aoues	Seite 25
<b>AG 3 - Kundenorientierung</b> Dirk von der Osten	Seite 27
<b>Interkultureller Selbsttest</b>	Seite 28
<b>Veranstalter und Referenten</b>	Seite 30

Wolfgang Barth, Christiane Kemper, Arzu Altuğ (v. l.)



## Vorwort

Einwanderungsprozesse haben die Bevölkerungsstruktur verändert und stellen Gewohntes in Frage. Sie führen dazu, dass Institutionen und Handlungskonzepte nicht ohne weiteres wie bisher funktionieren. Die Zusammensetzung der Bevölkerung macht eine interkulturelle Öffnung sozialer, kultureller und anderer Dienste notwendig, will man den Bedürfnissen und Anliegen möglichst aller Einwohnerinnen und Einwohner einer Stadt gerecht werden. Integrationsprozesse benötigen ein strategisches Management.

Das Wissen, über das eine soziale Einrichtung, Institution und eine Kommunalverwaltung und ihre Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen müssen, um integrationsorientiert handeln zu können, wird im einwanderungspolitischen Diskurs meist als „Interkulturelle Kompetenz“ beschrieben. Der Prozess, den eine Einrichtung oder eine Kommunalverwaltung durchläuft, um sich für eine Einwanderungsgesellschaft fit zu machen, als „Interkulturelle Öffnung“. Bei beiden handelt es sich um Konzepte, die in Organisationsentwicklungs- und Reformprozesse eingeordnet werden müssen, weil sich interkulturelle Öffnung als isoliertes Handeln nicht entfalten können wird.

Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Bereichen gesellschaftlichen Lebens brauchen erweiterte Kompetenzen, um Bedürfnisse und Interessen der Klientel mit verschiedenen sozialen und rechtlichen Hintergründen, verschiedener Herkunft und Sprache zu verstehen und adäquat handeln zu können. Interkulturelle Öffnung ist ein Aspekt von Gleichbehandlungspolitik und -strategie [einschließlich des Zugangs von Migrantinnen und Migranten zu Entscheidungsprozessen].

Hinsichtlich des integrationspolitischen Handlungsbedarfs befinden sich nicht nur Kommunalverwaltungen und Bildungs- sowie Qualifizierungseinrichtungen in einem radikalen Wandlungsprozess, sondern auch die freien Wohlfahrtsverbände, und dies nicht nur im Bereich der Migrationssozialarbeit. Auch hier sind interkulturelle Kompetenz und interkulturelle Öffnung der Institutionen ebenso unerlässlich wie ein Perspektivenwechsel in der integrativen Sozialarbeit. D.h. Zielgruppe der interkulturellen Fachdienste sind nicht nur Migrantinnen und Migranten

sowie nachkommende Generationen, sondern verstärkt auch Deutsche ohne Migrationshintergrund.

Die interkulturelle Öffnung der Fachdienste setzt voraus, dass „interkulturelle Kompetenz“ in den internen Strukturen dieser Institutionen verankert und in das allgemeine Handeln wie Planung, Steuerung, Außendarstellung usw. integriert wird. In den Einrichtungen sozialer Dienste und Regelversorgung sowie im kommunalen Verwaltungshandeln ist ein großes integrationsstrategisches Potenzial vorhanden. Nur ist dieses Potenzial bisher nicht genügend erschlossen.

Vor dem Hintergrund dieser Feststellungen haben die Veranstalter die Fachtagung „Interkulturelle Öffnung der Regeldienste“ am 4. November 2004 durchgeführt. Gemeinsam mit Leitungs- und Führungskräften, Personalverantwortlichen, MitarbeiterInnen aus Beauftragtenwesen, FachreferentInnen und MultiplikatorInnen von Verwaltung und Freien Trägern versuchten sie, auf folgende Fragen Antworten (keine Patentrezepte) zu finden:

Wie können öffentliche Institutionen und Freie Träger mit den Herausforderungen einer Einwanderungsgesellschaft, in einer durch Zuwanderung und internationale Vernetzung sowie Globalisierung veränderten sozialen Umwelt erfolgreich umgehen?

Welche Strategien gibt es, die zu einer Erschließung neuer Ressourcen und einer „interkulturellen Öffnung“ führen?

Wie kann auf die wachsende Komplexität interkultureller Fragestellungen, auf politische, soziale und kulturell-religiöse Dimensionen angemessen reagiert werden?

Die vorliegende Dokumentation der Fachtagung konnte aus technischen Gründen erst im Mai 2005 erscheinen.

Tagungsteam

**Thomas Walter, Jugend- und Sozialdezernent Landeshauptstadt Hannover**



## **Vielfalt als Chance für die gesellschaftliche Entwicklung**

Nach dem derzeit bestehenden Kenntnisstand wird die Bevölkerungszahl der Stadt Hannover in Zukunft allmählich und kontinuierlich schrumpfen. Das Ausmaß dieser Veränderung ist dabei allerdings auch abhängig von der wirtschaftlichen Entwicklung in der Stadt. Derzeit beträgt der Anteil der Menschen über 60 Jahre in der Stadt Hannover etwa 25 Prozent, der der Menschen unter 18 Jahren etwa 15 Prozent. Im demographischen Wandlungsprozess wird es dann zu einer weiteren Alterung der Stadtbevölkerung und zu einem zurückgehenden Anteil junger Menschen kommen. Speziell ist eine verstärkte Hochaltrigkeit [80 Jahre und älter] zu erwarten.

Zugleich ist die Stadtgesellschaft durch kulturelle, sprachliche und religiöse Vielfalt gekennzeichnet. In Hannover leben Menschen aus mehr als 170 Nationen. Insgesamt gut ein Fünftel der Bevölkerung weist einen Migrationshintergrund auf. Dieser Anteil wird weiter steigen. Bereits jetzt gehören 40% der neugeborenen Kinder in Hannover zu dieser Gruppe.

Die Stadt Hannover gehört zu den Großstädten mit einer vergleichsweise hohen Sozialhilfeempfängerdichte. Die Bevölkerungsgruppen der Kinder und Jugendlichen bzw. der Migranten sind in besonderem Maße von sozialen Problemlagen betroffen. Junge Menschen mit Migrationshintergrund haben häufig ein deutlich niedrigeres Bildungs- und Qualifizierungsniveau. Mehr als 20 Prozent von ihnen erlangt keinen Schulabschluss. Dabei ist damit zu rechnen, dass die Stadt Hannover auch weiter einkommensstärkere Personen und Familien an das Umland abgeben und sozial Schwächere anziehen wird. Zudem ist davon auszugehen, dass sich zwar die Zuwanderung von Menschen aus anderen Ländern und Kulturen abschwächt, aber in dem Maße anhält, dass sich dennoch ihr Anteil an einer insgesamt schrumpfenden Stadtbevölkerung erhöht.

Gleichzeitig wird die Vielfalt unterschiedlicher Lebensformen und Lebenslagen [sozial, familiär, kulturell, ethnisch, religiös] in der Stadtgesellschaft weiter zunehmen. Die Individualisierung der Lebensstile der Menschen wird sich fortsetzen. Hieraus ent-

stehen einerseits Gefahren der sozialen und räumlichen Polarisierung, der Ausgrenzung und Vereinsamung, andererseits aber auch Entfaltungsmöglichkeiten und Gestaltungsspielräume.

Vor dem Hintergrund der aufgezeigten Lage und Entwicklungstendenzen muss die Stadtgesellschaft bestrebt sein, diejenigen Werte, Kräfte und Lebensformen zu stärken, die das Zusammenleben und das Zusammenwirken von Individuen und Gruppen in unterschiedlichen Lebenssituationen fördern. Bildung, Qualifizierung und Arbeit, insbesondere für die jungen Menschen, sind hierzu ganz wesentlich für eine tragfähige persönliche Zukunftsperspektive und für den Erhalt des sozialen Friedens. Familien müssen vor allem durch ergänzende und unterstützende Strukturen und Hilfen so weit wie möglich in die Lage versetzt werden, ihre Kinder vor Gefährdung und Benachteiligung zu schützen und ihre Lebenskrisen aufzufangen.

In Anbetracht einer fortschreitenden Unüberschaubarkeit der globalen Entwicklung einerseits sowie einer weiteren sozial-räumlichen Polarisierung in der Stadt andererseits [Deutsche/Nichtdeutsche, Arm/Reich, Jung/Alt, Alleinstehende/Familien] werden hierfür in besonderer Weise überschaubare, identitätsstiftende Lebensumwelten an Bedeutung gewinnen. Deshalb muss die Stadt weiterhin und verstärkt auf die Entwicklung integrierter Handlungskonzepte setzen, die sich auf die spezifischen Lebenslagen in den Stadtteilen und Wohnquartieren beziehen. Es sind Kooperationen zwischen unterschiedlichen Organisationen und lokale Netzwerke im Sinne von Kompetenzpartnerschaften zu fördern.

Das zentrale Ziel der Stadt Hannover muss es daher sein, zukunftsorientierte Strategien zu entwickeln, die helfen, den gesellschaftlichen Zusammenhalt, die Zufriedenheit aller Einwohnerinnen und Einwohner, ihre Chancengleichheit und demokratische Teilhabe auch unter den Bedingungen zunehmender Alterung und gesellschaftlicher Vielfalt zu erhalten und zu stärken.

Im Zusammenhang mit dem beschriebenen gesellschaftlichen Wandel kommt es zukünftig umso mehr darauf an, den Begriff und die Idee der „Integration“ weit zu fassen und mit dem Handlungsansatz der „Interkulturellen Öffnung“ zu verknüpfen. Dieser geht davon aus, dass es innerhalb unseres Staates und seiner Kommunen auf der Grundlage bestehender Grundwerte und Normen verschiedene Kulturen, Ethnien und soziale Bevölkerungsgruppen gibt, die ihre eigenen Identitäten und Lebensformen ausbilden und die von den jeweils Anderen in ihrem Sosein toleriert werden.

Grundgedanke ist dabei eine Akzeptanz von Vielfalt als Chance für die gesellschaftliche Entwicklung und nicht Abwehr oder Abwertung von spezifischen Herkunftsn, Lebenssituationen, Lebensstilen, Sprachen und Religionen. Dabei ist es wichtig, Möglichkeiten und Räume für die Begegnung und das Miteinander der verschiedenen Kulturen, Ethnien und Gruppen zu schaffen. In diesem Sinne der Interkulturellen Öffnung ist Integration dann sowohl ein offener Kommunikationsprozess als auch ein bewusstes Handlungskonzept. Sie stellt damit eine gemeinsame, fachübergreifende Aufgabe für die Stadt dar, um Hannover auf eine durch Einwanderung und demographischen Wandel veränderte Gesellschaft vorzubereiten.

Die Integration muss dabei zugleich auf einem verbindenden und verbindlichen Konsens gründen, der auf den Menschenrechtsgarantien unserer verfassten Demokratie basiert. Dementsprechend ist also ein Konsens herzustellen, der die Balance wahrt zwischen der Förderung der Autonomie der Individuen und ihrer Rechte, anders zu sein, und der unabdingbaren stabilen Fortentwicklung der demokratischen Gesellschaft und des Gemeinwesens.

Die Vielfalt von Religions-, Kultur- und Sprachgruppen sollte als Bereicherung und als identitätsstiftend erfahren werden und in ihrer Komplexität zu einer toleranten Haltung beitragen. Dies geschieht allerdings nicht von selbst. Vielmehr bedarf das so differenzierte Gemeinschaftsleben gesteigerter Bereitschaft aller Akteurinnen und Akteure. Es handelt sich um einen aktiv zu gestaltenden Prozess, bei dem es gilt, Vielfalt zu unterstützen, Dialoge zu fördern und das Miteinander zu stärken. Ein besonderes Interesse der Kommune ist es dabei, Diskriminierung entgegen zu wirken, Zugangsgerechtigkeit zu schaffen und Partizipation zu ermöglichen. Die „Interkulturelle Öffnung“ und „Interkulturelle Kompetenz“ als Leitbild und Handlungskonzept der Stadtgesellschaft und Stadtverwaltung gezielt umzusetzen, ist ein wichtiger Beitrag zur Zukunftsfähigkeit und Lebendigkeit der Kommune und ist deshalb eines der strategischen Ziele im Rahmen der Hannover Strategie 2015.

Die Schwerpunktsetzung der „Interkulturellen Öffnung“ beinhaltet einen veränderten Blickwinkel.

Sie beinhaltet nicht mehr die Zielsetzung der einseitigen Anpassung der Migrationsgruppen an die deutschen Lebensverhältnisse, sondern den Leitgedanken eines gemeinsamen Lebens und Lernens von Deutschen und Migranten unter Einbezug ihrer unterschiedlichen Lebenserfahrungen zu ermöglichen.

Es gilt in kommenden Prozessen, im Dialog mit unterschiedlichen gesellschaftlichen Gruppen, Leitgedanken für die Stadt zu entwickeln.

Beispielhaft seien hier einige genannt:

- Das Miteinander zu fördern und das Misstrauen untereinander zu überwinden
- Das Verhalten vor dem Hintergrund ihrer jeweiligen kulturellen Zusammenhänge einerseits akzeptieren und andererseits dies nachvollziehbar und verständlich für Dritte zu machen.
- Konflikte mit demokratischen und friedlichen Mitteln auszutragen
- Austausch und Entwicklung von Gemeinsamkeiten
- Abbau von Benachteiligungen von Deutschen und Nicht-Deutschen und die gleichberechtigte Teilnahme am gesellschaftlichen Leben

Ein kommunales Leitbild vorausgesetzt hat auch die Stadtverwaltung selber die „Interkulturelle Öffnung“ und die „Interkulturelle Kompetenz“ zu gestalten, Ziel ist es, ein neues „Konzernbild“ zu leben; dies setzt ein abgestimmtes Handlungskonzept voraus.

Andere Kommunen, beispielsweise Essen oder München, haben dies bereits eingeleitet.

Der Erwerb von „Interkultureller Kompetenz“ der Beschäftigten wird hier von fünf Merkmalen geprägt:

- Grundkenntnisse über Migration und Zuwanderung
- Kulturelle Sensibilität
- Erkennen und Abbauen von Zugangsbarrieren
- Befähigung zum interkulturellen Dialog und Handeln
- Mehrsprachigkeit

Der Erwerb dieser Kompetenzen betrifft insbesondere die Bereiche der Personal- und Organisationsentwicklung, der Qualifizierung und Fortbildung.

Nun ist es in Hannover nicht so, dass bisher gar nichts passiert ist. Hannover hatte den ersten Ausländerbeirat, gehörte zu den ersten Kommunen, die ein Referat für interkulturelle Angelegenheiten geschaffen haben, und es gibt eine Vielzahl von Angeboten insbesondere für die Zielgruppe der Migrantinnen und Migranten.

Beispielhaft möchte ich gerne aus meinem Aufgabenbereich einige Aspekte aus dem Fachbereich Jugend und Familie benennen.

Insbesondere in den Bereichen Kindertagesstätten, Offene Kinder- und Jugendarbeit und Jugendpsychologischer Dienst gibt es seit Jahren den gezielten Einsatz von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund. Ziel ist es dabei, beispielsweise durch die Mehrsprachigkeit der KollegInnen in Einrichtungen mit einem hohen Anteil an ausländischen Kindern/Jugendlichen auch in der Muttersprache (in der Regel türkisch oder russisch) kommunizieren zu können und die Elternarbeit zu intensivieren.

#### **Bereich Offene Kinder- und Jugendarbeit**

Anteil der MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund: 18 %

Anteil der Kinder und Jugendlichen mit Migrationshintergrund in den Einrichtungen  
Jugendzentren/Kleine Jugendtreffs: rd. 70 %  
Spielparks/Lückekinderprojekte: rd. 50 %

#### **Bereich Jugendsozialarbeit/Sprachliche Integrationsprogramme**

Seit 1999 fördert die Landeshauptstadt Hannover sprachliche Integrationsprogramme in Rahmen der Jugendsozialarbeit. Mit dem außerschulischen Angebot sollen im Grundsatz motivierte und ausbildungsfähige Jugendliche aus überwiegend sozial schwächer gestellten Migranten- und Aussiedlerfamilien erreicht und gefördert werden.

An den Sprachkursen nehmen jährlich ca. 220 bis 250 zugewanderte Jugendliche teil. Die LHH fördert dieses Angebot mit jährlich rd. 50.000 €.

Die Maßnahmen werden von folgenden Trägern durchgeführt:

- Pro Beruf GmbH
- Arbeiterwohlfahrt, Region Hannover e. V. (AWO)

#### **Bereich Kindertagesstätten**

Anteil der MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund: rd. 17 % [100 Personen]

Davon im Bereich pädagogisches Personal: rd. 12 % [70 Personen]

Davon Hauswirtschaftskräfte: rd. 50 % [40 Personen]

Anteil der Kinder in den Einrichtungen mit Migrationshintergrund

Je nach Betreuungsform zwischen 25 und 30 %

- **Sprachfördermittel in Kitas in Hannover vom Land Nds.**

Zur Verfügung gestellt Landesmittel insgesamt: 6 Mio. €

Die Quote der Kinder mit Migrationshintergrund als Fördervoraussetzung ist rd. 52 %

Finanzierung von Personalkosten für die sog. Sprachförderbeauftragten in den Einrichtungen mit entweder 16 oder 31 Stunden pro Woche

Geförderte Kitas in Hannover:

73 Einrichtungen, davon 21 städtische Kitas.

#### **Bereich Jugendpsychologischer Dienst**

Anteil der MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund: rd. 9 %

Anteil der Klienten [Kinder und Familien] mit Migrationshintergrund: rd. 25 % [450 Familien aus 63 unterschiedlichen Nationalitäten]

Die Angebotsstruktur umfasst die gesamte Palette der Jugend-, Familien- und Erziehungsberatung sowie die Elterntrennungsberatung.

Dabei wird im besonderen Maße der jeweilige soziokulturelle Hintergrund in den Beratungsprozess einbezogen. Gelegentlich werden Beratungen unter Mithilfe von Dolmetschern durchgeführt.

Bei genauer Betrachtung der Problemlagen stellt sich heraus, dass sich die Probleme in ihrer Art sowohl bei der Eltern- als auch bei der Kindergeneration nicht grundsätzlich von denen der deutschen Klientel unterscheiden.

Der Unterschied liegt allerdings in der Intensität und Komplexität psychischer Probleme, der durch migrationsbedingte Einflüsse begründet ist. So nimmt z. B. in der Erziehungsberatung die Beratung in schweren Konfliktlagen von Familien, die durch unterschiedliche Norm- und Wertgefüge zwischen der Eltern- generation und der in Deutschland sozialisierten Kinder- generation bedingt sind, einen beachtlichen Stellenwert ein.

#### **Bereich Kommunalen Sozialdienst**

Anteil der Kinder/Jugendlichen mit Migrationshintergrund in einer Jugendhilfemaßnahme: 40 %.

Bei allen Maßnahmen hat sich herausgestellt, dass ein weitgehend positiver Verlauf der Hilfen nur in Verbindung mit einer gesicherten Kommunikation mit den Eltern entsteht. Deshalb wird in den meisten Fällen entweder mit einem Dolmetscher gearbeitet oder, sofern vorhanden, mit einem pädagogischen Mitarbeiter, der die Herkunftssprache spricht, bestenfalls sogar aus dem Herkunftsland kommt.

#### **Bereich unbegleitete minderjährige Flüchtlinge**

Aktuell werden in der Stelle für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge 103 Fälle im Rahmen von Hilfe zur Erziehung bearbeitet.

Themenschwerpunkte sind Unterbringung und ausländerrechtlicher Status.

#### **Bereich Beratungsstelle für Asylsuchende [51.25.3]**

Die Beratungsstelle für Asylsuchende betreut insgesamt 928 Flüchtlinge aus 24 Nationen (Stand 14.05.04), davon sind allein 453 Kinder und Jugendliche [48,8 %].

Die Stelle ist die einzige Beratungsstelle für Asylsuchende und

abgelehnte Asylsuchende im Stadtgebiet und übt auch eine Vermittlungsfunktion gegenüber freien Trägern aus (z.B. bei Schularbeitenhilfe, Deutschkursen, Kita-Platz-Suche).

Sicher gibt es aus anderen Fachbereichen ähnliche Beispiele, abschließend lassen Sie mich aber bitte feststellen, dass es eben noch kein abgestimmtes Gesamtkonzept für die Stadtverwaltung gibt.

Im Ausschreibungstext zu dieser Veranstaltung wurde u.a. die Frage gestellt: „Welche Strategien gibt es, die zur Erschließung neuer Ressourcen und einer „Interkulturellen Öffnung“ führen“.

Mit der Diskussion zur Hannover Strategie 2015 und dem strategischen Ziel der „Interkulturellen Öffnung“ will die Stadt Hannover diesen Weg beschreiten, und ich erhoffe ich mir eine innovative Weiterentwicklung der Thematik und einen Prozess des konstruktiven Dialogs.



Prof. Dr Stefan Gaitanides, Fachhochschule Frankfurt a. M.



## „Interkulturelle Öffnung der sozialen Dienste“ – Visionen und Stolpersteine

### Zugangsprobleme von MigrantInnen zu den sozialen Diensten

Die Reformvorschläge zur interkulturellen Öffnung sozialer Dienste leiten sich nicht von einem „Multikulti-Wolkenkuckucksheim“ ab, sondern vielmehr aus der Kritik der bestehenden Zugangsbarrieren von MigrantInnen zu den Sozialen Diensten bzw. aus der Beobachtung, dass die Arbeit mit MigrantInnen oft weniger erfolgreich ist als bei Nutzern aus der Mehrheitsgesellschaft.

Fakt ist, dass MigrantInnen trotz überdurchschnittlicher Belastungen u.a. in den präventiven Bereichen der Sozialen Dienste unterrepräsentiert sind und dass ihre Überrepräsentation in den „Endstationen“ der sozialen Arbeit – in Frauenhäusern, bei der Inobhutnahme, der Jugendgerichtshilfe, dem Streetwork, den Drogenotdiensten – eher ein Versagen vorsorgender Maßnahmen dokumentiert als dass diese Überrepräsentation eine Folge der interkulturellen Öffnung dieser Bereiche ist. Zudem gibt es wenig Anzeichen dafür, dass die hohen MigrantInnenanteile bei diesen Einrichtungen zu einer systematischen Überprüfung ihrer Arbeitsansätze und Kompetenzen geführt hätte (Gaitanides 1992, 1999, 2000; exemplarisch für Kinder- und Jugendhilfe: Späth 2000; BmFSFJ – 11. Kinder und Jugendbericht 2002, S. 212 f).

Ich habe im Laufe meiner langjährigen Forschungen auf diesem Gebiet eine lange Liste typischer Zugangsprobleme und Schwachstellen bei der Interaktion mit MigrantInnen erstellt.

Da sind einmal die Zugangshindernisse auf Seiten der potentiellen Nutzer:

- Informationsdefizite über Vorhandensein, Struktur und Nutzwert der Angebote
- sprachliche Verständigungsschwierigkeiten
- mangelhaftes Vertrauen in die interkulturellen Verständigungsmöglichkeit

- Erwartung von Vorurteilen gegenüber MigrantInnen und Mangel an Akzeptanz
- kulturell vermittelte Tabus (Scham, Familienehre, Angst vor Stigmatisierung)
- traditionelle Symptomdeutung : externe Verursachung und geringes Bewusstsein von eigenen „inneren“, psychischen Anteilen (magische Deutung, Unfälle, Schicksalsschläge, sozialer Stress usw.)
- soziokulturell vermittelte hohe Leidensbereitschaft und Stolz
- Vorbehalte gegenüber fremdkulturellen ethischen Positionen der Beratungsdienste, Unterstellung von Kolonialisierungsabsichten („hetzen die Kinder gegen die Eltern, die Frauen gegen die Männer auf“)
- Mittelschichtenorientierte Beratungsansätze (non-direktive Gesprächsführung und Erarbeitung von Lösungen durch Selbstreflexion erscheint u.U. als Inkompetenz oder Mangel an Engagement), geringe Erwartungen an eine rein psychologisch-personalisierende Beratung (folgenlose „Larbertherapie“, wenig lebenspraktische Hilfe)
- Spezialisierte Problemlösungsbearbeitung bzw. Delegation von Teilproblemen an andere Einrichtungen wird als Zurückweisung erlebt.
- Behörden- und Institutionenangst (einschließlich der Angst vor ausländerrechtlichen Folgen)

Es gibt aber auch strukturelle Zugangsbarrieren wie

- Gebühren (z.B. in der Familienbildung), Wohnortferne, Komm-Strukturen, Öffnungszeiten, die mit der Lebenswirklichkeit belasteter MigrantInnenfamilien kollidieren.

Und nicht unerheblich dürfte auch die religiöse Trägerschaft eines großen Teils sozialarbeiterischer Einrichtungen sein.

- Barriere „christlicher Tendenzbetrieb“

Bei der Analyse der Zugangsprobleme ist zu beachten, dass man/frau sich nicht auf die Zugangsprobleme der MigrantInnen fixiert, sondern u.a. auch die ausgrenzenden Einstellungen und Verhaltensmuster der MitarbeiterInnen und des institutionellen Arrangements in den Blick nimmt.

Nicht-Inanspruchnahme oder geringerer Erfolg der Hilfeleistung sind immer auch das Ergebnis eines Interaktionsprozesses. Dabei gilt es in erster Linie, die eigenen Anteile an der Kommunikationsstörung wahrzunehmen und zu bearbeiten. Dies ist eine bekannte Faustregel der Kommunikationstheorie. Destruktive Kommunikationszirkel können am besten durch Selbstveränderung durchbrochen werden. Dabei tragen die Mächtigeren in der Kommunikation, die mit institutionellen Machtmitteln und überlegenem Expertenwissen ausgestatteten Professionellen, eine besondere Verantwortung.

Entsprechend liegt das Hauptgewicht bei der Vermittlung von reflexiver interkultureller Kompetenz nicht auf dem Erwerb des Wissens über die kulturellen Hintergründe der MigrantInnen als Klientel, sondern auf der Auseinandersetzung mit den eigenen unhinterfragten Wahrnehmungs-, Deutungs- und Verhaltensmustern [Gaitanides 2002].

## **Zugangsbarrieren der deutschen MitarbeiterInnen zu MigrantInnen als Klientel**

Als wichtigste interaktive Ausgrenzungsmechanismen von Seiten der MitarbeiterInnen habe ich bei meinen Forschungen und Recherchen folgende identifiziert:

- Nationalistische Verteidigung sozialstaatlicher Privilegien [vereinzelt].
- Abweisende Hilfe durch ethno- und soziozentrische Ressentiments.
- Überbetonung und klischeehafte Generalisierung kultureller Unterschiede [Verkennung der Individualität und Reduktion der Handlungsspielräume durch defizitäre Zuschreibungen].
- Verunsicherung, Irritation und Auslösung von Ängsten und Ressentiments durch Fremdheit der Wahrnehmungen.
- Aktivierung und Abwehr verdrängter kollektiver Schuldgefühle (u.a. wenn die „Ausländerfeind!“-Karte gezogen wird).
- Abwehr durch Kompetenzverlustängste [Annahme, dass im Umgang mit Migranten als Klientel die erworbenen Qua-

lifikationen entwertet werden und die erlernten Methoden versagen].

- Furcht vor Mehrbelastung durch eine besonders „schwierige“ und „belastete“ Klientel – Entlastung durch Delegation an Sonderdienste.
- Colour-blindness – Ignorierung der kulturellen Differenz und der sozialpsychologischen und strukturellen Ausgrenzung. „Wir behandeln alle gleich!“

Letztere Position wird auch wissenschaftlich legitimiert durch diejenigen Sozialwissenschaftler, die das Lob der „Gleichgültigkeit“ singen und den Vertretern der interkulturell fokussierten Ansätze vorwerfen, sie würden durch die Hervorhebung kultureller Unterschiede – wenn auch unwillentlich – zu ethnischierenden Deutungen sozial, rechtlich und politisch erzeugter Probleme beitragen (u.a. Kiesel 1996, Diehm/Radtke 1999).

## **Exkurs zur Kritik am „Kulturalismus“**

Ich kann mich im Rahmen dieses Beitrags nicht auf den in hohem Grade theoretischen und komplexen akademischen Diskurs zu dieser Thematik einlassen.

Meine Position zu dieser Kritik ist:

- Sie ist einerseits berechtigt. Man/frau kann nicht häufig genug auf die Gefahr ethnischierender Deutung von Konflikten, die ihre Ursache in sozialpsychologischer oder struktureller Ausgrenzung haben, hinweisen. Und es gehört inzwischen zum Standard von Fortbildungen zum Erwerb selbstreflexiver interkultureller Kompetenz, sich mit den Fallstricken des Kulturalismus auseinander zu setzen und bei Problem Diagnosen immer auch zu fragen: „Was könnte den Konflikt verursacht haben außer der scheinbar unterschiedlichen kulturellen Orientierung?“ oder „Welche anderen Bedingungsfaktoren überlagern das Problem?“ Die Multidimensionalität der Problemdiagnose gehört zum Standardrepertoire seriöser interkultureller Fortbildungen ebenso wie der Gebrauch eines dynamischen, kontextgebundenen Kulturbegriffs [Gaitanides 2002; vgl. Leitfaden Gaitanides zur kritischen Analyse [scheinbarer] interkultureller Wertekonflikte im Anhang].
- Die radikale Kritik an den kulturalistischen Fußangeln des interkulturellen Paradigmas schüttet aber das Kind mit dem Bade aus, wenn Kultur wegen der Gefahr essentialistischer, typisierender Fehl-Deutungen gar nicht mehr thematisiert werden soll und kulturelle Deutungen durch das Verdikt des Kulturalismusvorwurfes geradezu tabuisiert werden. Wie will man/frau denn den lebensweltlichen Kontext der Klientel verstehen und daran anknüpfend Interventionsstrategien mit ihr aushandeln können ohne entsprechende Suchbewegungen auf dem Hintergrund einer entsprechend

geschulten Analysekompetenz [Mecheril 1998, S. 287f]?!)

- Auernheimer hat im schulischen Bereich und ich selbst im sozialpädagogischen Bereich festgestellt, dass gerade Personen, die die Bedeutung kultureller Faktoren herunterspielen und vorgeben, nur das Individuum im Blick zu haben bzw. alle gleich zu behandeln, unter dem Druck des professionellen Alltagshandelns häufig klischeehafte, kulturalistische Zuschreibungen verwenden [Auernheimer u.a. 1996]. Die Überwindung stereotyper alltagstheoretischer Deutungsmuster erfordert eine theoretische und selbstreflexive allgemeine Beschäftigung mit dem Kulturbegriff, mit dem Verhältnis von Kultur und gesellschaftlicher Macht und Ohnmacht, mit der Struktur und Funktion ethnischer Vorurteile – um nur das Wichtigste zu nennen. Aber auch differenzierte Informationen über die konkreten individuellen kulturellen Orientierungen sind wichtig. Sie sollten allerdings – um der Typisierungsgefahr vorzubeugen – am besten im Dialog mit den Nutzern herausgefunden werden.
- Ohne ein Minimum an kulturellen Hintergrundkenntnissen können wir auch nicht unterscheiden, wann Kultur als Vorwand benutzt wird, um Fehlverhalten zu rechtfertigen oder um Machtpositionen zu verteidigen. So hat man bei der interkulturellen Mediation herausgefunden, dass Kultursensibilität bei der Lösung von Konflikten eine konstruktive Rolle spielen kann, wenn unterschiedliche Konfliktkulturen aufeinander treffen und die Mediatoren sich dessen bewußt sind. Es zeigt sich aber auch, dass kulturelle Argumente eine destruktive Rolle spielen können, wenn sie für Machtspiele instrumentalisiert werden. Interkulturell inkompetente Mediatoren tappen regelmäßig in diese vor ihnen aufgestellte Falle pseudo-kultureller Rechtfertigungen [Haumersen/Liebe 1999, S. 34; vgl. Dannenbeck 2002].

Aus der vorangestellten Analyse und aus bisherigen Erfahrungen mit Öffnungsprojekten lassen sich folgende Ziele und Umsetzungsstrategien ableiten:

### **Ziele und Strategien der Interkulturellen Öffnung von Sozialen Diensten**

- Formulierung eines Leitbildes zur Antidiskriminierung und Interkulturellen Öffnung als allgemeiner Standard und Querschnittsaufgabe der Organisation (unter Rückgriff auf gesellschaftstheoretische, menschenrechtliche und sozialstaatliche Argumentationsmuster)

z.B. sozialrechtliche und sozialpolitische Argumentation:

Auch nicht eingebürgerte MigrantInnen – bis auf die Asylbewerber – haben einen Rechtsanspruch auf gleiche Sozialleistungen.

Dieser Anspruch wird durch ein zukünftiges – von der EU zwingend vorgeschriebenes – Antidiskriminierungsgesetz noch stärker substantiiert werden. Die Richtlinie schreibt nicht nur formale Rechtsgleichheit vor, sondern auch Maßnahmen gegen institutionelle Teilhabedefizite u.a. im Bereich des Zugangs zu sozialen Dienstleistungen.

Auch nach unserem sozialstaatlichen Selbstverständnis sollen sich Soziale Dienste – im Rahmen der Dialektik von formaler und faktischer Gleichheit [Habermas] – am realen Bedarf, an den sozialen wie kulturellen Bedingungen für die Inanspruchnahme der Dienste orientieren und können sich bei faktischer Nicht-Inanspruchnahme nicht auf den Rechtfertigungsgrund formalrechtlicher Zugänglichkeit zurückziehen. Dies wird z.B. im KJHG im §9, Abs. 2 festgehalten.

Die Entwicklung bedarfsgerechter Angebotsstrukturen gebietet aber auch die allseits propagierte Dienstleistungskultur öffentlicher Verwaltung und die damit verbundene Philosophie eines kundenorientierten Qualitätsmanagements zur Verbesserung der Dienstleistung.

Und schließlich impliziert das im Grundgesetz verankerte sozialstaatliche Staatsziel die Fokussierung der Ressourcen des Sozialstaates auf die gesellschaftlich Benachteiligten. Alle sozialen Indikatoren verweisen darauf, dass MigrantInnen überdurchschnittlich sozial benachteiligt sind. Gleichzeitig sind sie aber bei der Klientel u.a. der vorsorgenden Sozialen Dienste stark unterrepräsentiert.

- Die Realisierung des Ziels „Gleichstellung von MigrantInnen und Interkulturelle Öffnung“ sollte auf allen Ebenen und in allen Arbeitsgebieten der Organisation offensiv verfolgt werden. Sie ist eine Leitungsaufgabe.

Die meisten Versuche, die Interkulturelle Öffnung auf punktuelle Maßnahmen zu beschränken – auf die Einstellung einzelner MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund, auf externe Fortbildungen und/oder die Schaffung von Beauftragtenstellen ohne Leitungskompetenzen – sind zum Scheitern verurteilt.

Erfolgreich dagegen sind Beispiele einer umfassenden Organisationsveränderung und Personalentwicklung. Wenn – wie beispielsweise im Münchner Jugendamt – die Leitungsebene die Interkulturelle Öffnung als prioritäre Aufgabe definiert, sind die Voraussetzungen für ein Gelingen sehr günstig [Handschuck/Schröder 2000].

Erfahrungen mit der geringen Nachhaltigkeit externer Fortbildungen waren auch der Grund, warum TiK („Transfer interkultureller Kompetenz“), ein renommierter Träger auf dem Gebiet interkultureller Fortbildung, umgestellt hat von trägerübergreifenden Fortbildungsveranstaltungen auf „In-house“-Angebote für einzelne Träger und warum die Mitarbeiterfortbildung nun auch verknüpft wird mit einer Organisationsentwicklungs-

beratung, in die die Leitungsebene mit einbezogen ist (Lima Curvello 2002, Wießmeier 2002).

Niederländische Erfahrungen bestätigen die Wichtigkeit der Einbeziehung der gesamten Organisation in den Entwicklungsprozess (Bellaart 2002).

- Gleicher Zugang von MigrantInnen als Nutzer zu allen (also auch den präventiven) Dienstleistungen

Hier wären als Beispiel viele kleinere innovative Träger anzuführen, die meist eine konsequente interkulturelle Personalpolitik betreiben – wie z.B. IFAK in Bochum und „Lebenswelt“ in Berlin, die die Zugänge im Bereich der sozialpädagogischen Familienhilfe geöffnet haben. Diese Beispiele belegen, dass durch entsprechend sensibles und bedarfsgerechtes Vorgehen die hohen Barrieren auf diesem Gebiet überwunden werden können.

- Entwicklung bedarfsgerechter, lebensweltorientierter und effektiver Angebotsstrukturen
- Gleicher Zugang von MigrantInnen auf der Mitarbeiter-ebene, gleiche Karrierechancen
- Entwicklung gleichberechtigter interkultureller Teamstrukturen (Gleich-Gültigkeit unterschiedlicher kultureller Sichtweisen, Infragestellung der Dominanzkultur der Mehrheitsgesellschaft) und Nutzung der Synergien der Vielfalt der Problemdefinitionen und Lösungsstrategien
- Abbau ethnischer Arbeitsteilung durch interkulturellen Kompetenzerwerb aller MitarbeiterInnen

Keinesfalls sollte sich auf organisationsinterner Ebene wiederholen, was sich schon auf interorganisatorischer Ebene als Fehlentwicklung herausgestellt hat – die Arbeitsteilung nach ethnischer Zuordnung. Die Zuständigkeit von MigrantInnen für „ihre“ Klientel ist eine Falle. Sie führt zu Überforderung und burn-out-Symptomen.

Entscheidend für die Zuteilung von Aufgaben sollten die jeweilig unterschiedlichen Kompetenzen und nicht die Herkunft sein.

Entgegen der Annahme, SozialarbeiterInnen mit Migrationshintergrund würden von der deutschen Kundschaft abgelehnt, könnte ich aus meinen Einblicken in Frankfurter Sozialarbeiterkreise von Beispielen berichten, die belegen, dass es auch für MigrantInnen sehr wohl möglich ist, gute Klienten-Beziehungen aufzubauen. Da ist z.B. ein indischer Streetworker, der seit Jahren auch mit deutschen Junkies im Bahnhofsviertel arbeitet oder ein afrikanischer Mitarbeiter in einem Jugendwohnheim, dem „seine“ deutschen Jugendlichen mit großer Wertschätzung begegnen. In beiden Fällen glaube ich eine besonders ausgeprägte empathische Fähigkeit und eine starke Akzeptanzhaltung festgestellt zu haben, die durch die Verarbeitung von

Minderheitenerfahrungen und Brüchen in der Biographie in einem besonderen Maße erworben werden kann.

Das Team ist der Schlüssel zur Umgestaltung des operativen Geschäfts. Erfahrungen zeigen, dass die gemischte Besetzung eine wichtige, aber noch lange nicht eine hinreichende Voraussetzung für die Nutzung der potenziellen Synergieeffekte von Heterogenität ist. Der Bereicherungseffekt stellt sich erst durch systematische und meist auch angeleitete Teamentwicklung ein. Der Prozess, der zu einem interkulturell gleichberechtigten Team hinführt, ist mühselig und oft mit einem Mehr an Konflikten verbunden. Er ermöglicht aber eine nachhaltige Verbesserung des Beziehungsklimas und führt zu einer Steigerung der Problemlösungskompetenz.

Als ein weit vorgeschrittenes Beispiel interkultureller Teamentwicklung und personalpolitischer Gleichstellungspolitik können die im Qualitäts-Handbuch der „Initiativgruppe Interkulturelle Begegnung und Bildung in München“ angeführten Standards genannt werden (www.initiativgruppe.de). Sie sind aus einem vom Münchner Jugendamt geförderten Qualitätsmanagementprojekt hervorgegangen, das der Verfasser wissenschaftlich begleitet hat (Gaitanides 2003).

Welche Realisierungsschwierigkeiten ergeben sich nun bei dem Versuch, diese Reformziele praktisch umzusetzen ?

## **Stolpersteine auf dem Weg zur Interkulturellen Öffnung**

### **Akzeptanzprobleme seitens der Mitarbeiterschaft**

Ein von oben verordnetes Leitbild garantiert noch keine intrinsische Verankerung in der Mitarbeiterschaft. Bevor Umsetzungsstrategien in Einrichtungen erörtert werden, sollte erst einmal Einigkeit im Grundsatz hergestellt werden, dass es überhaupt einen Handlungsbedarf für die Interkulturelle Öffnung gibt (vgl. die diesbezügliche Caritas-Untersuchung von Czock/Brinkmann 2003).

### **Zugangprobleme werden verdrängt**

Das Programm der Interkulturellen Öffnung der Sozialen Dienste stößt auch deswegen auf anhaltenden Widerstand, weil viele MitarbeiterInnen kein Wissen und kein Bewusstsein von den unterschwelligen Zugangsbarrieren haben. Schon der Begriff der „Interkulturellen Öffnung“ löst bei vielen eine Abwehrhaltung aus. Die dem Begriff zugrunde liegende Annahme der faktischen Verschlossenheit der Angebote widerspricht der Selbstwahrnehmung der eigenen professionellen Handlungsweise und dem institutionellen Selbstverständnis (vgl. ebd.).

Weniger Abwehr bei der Identifikation von Zugangsbarrieren scheint mir die Einbettung der Innovation in ein an Mitarbeitern und Nutzern orientiertes Qualitätsmanagement zu provozieren. Die Philosophie des Qualitätsmanagements erhebt

„Fehlerbewußtsein“ zum professionellen Kompetenzkriterium. Überprüfung der Bedarfsgerechtigkeit und Effektivität der sozialen Dienstleistung gehören zum selbstverständlichen Qualitätsstandard. Freilich muss es sich dabei – wie bemerkt – um ein tatsächlich teilnehmerorientiertes Managementverfahren handeln, weil sich sonst die Widerstände gegen das Qualitätsmanagement insgesamt richten.

### **Abwehr selbstreflexiver Fortbildungen zur Entwicklung interkultureller Handlungskompetenz**

Fortbildungen zum Erwerb interkultureller Handlungskompetenz werden oft umgangen, weil die Befürchtung besteht, dass man/frau dort mit seinen/ihren Vorurteilen vorgeführt wird oder subjektiv berechnete Ängste und Aggressionen tabuisiert werden (so die Fantasie), damit das „Multikulti“-Weltbild der FortbildnerInnen nicht ins Wanken kommt.

Gerade sozial Berufstätige, deren Berufsethik Gleichbehandlung und Respekt gegenüber sozial ausgegrenzten Gruppen verlangt, reagieren besonders empfindlich gegenüber Diskriminierungsvermutungen.

Fortbildungen müssen mit diesen Erwartungshaltungen rechnen. Deshalb ist es sehr wichtig, diesen Eindruck der „politisch korrekten Gedankenpolizei“ schon von vornherein – in der Werbung und erst recht bei der Durchführung – nicht aufkommen zu lassen. Wichtig ist ein schützendes Fortbildungssetting, das eher zur Äußerung von Vorurteilen ermuntert. Nur mit geäußerten Stereotypen kann man/frau sich auseinandersetzen und dabei Nachdenklichkeit erzeugen (vgl. Nazarkiewicz 2000).

Zudem ist es ratsam – gerade, wenn es darum geht, die noch nicht Überzeugten zu gewinnen –, die abschreckenden Selbsterfahrungs- und Reflexionsanteile einer Fortbildung bei der Werbung nicht so sehr auf den Präsentierteller zu legen.

Dagegen können die Skeptiker eher gewonnen werden, wenn ihnen der Nutzwert einer Fortbildung deutlich gemacht wird – nämlich, dass sie durch die Fortbildung lernen können, erfolgreicher und stressfreier mit der nichtdeutschen Klientel umzugehen, dass sie die Konkurrenz von MigrantInnen als KollegInnen nicht zu fürchten brauchen und im Gegenteil die Problemlösungskapazität der Einrichtung durch das gemischte Team wächst und dass insgesamt die beruflichen Handlungsspielräume durch interkulturelle Öffnungsprozesse erweitert werden.

### **Einstellungsbarriere nicht-christliche Religionszugehörigkeit**

„Grundlage der Beschäftigung von Mitarbeitern im Caritasverband ist die ‚Grundordnung des kirchlichen Dienstes im Rahmen kirchlicher Arbeitsverhältnisse‘, wonach ein kirchlicher Dienstgeber pastorale, katechetische sowie in der Regel erzieherische und leitende Aufgaben nur Personen übertragen kann, die der katholischen Kirche angehören. Bei katholischen Mitarbeitern in diesen Bereichen ist das persönliche Lebenszeugnis

im Sinne der Grundsätze der katholischen Glaubens- und Sittenlehre erforderlich. Von nichtkatholischen christlichen Mitarbeitern wird erwartet, dass sie die Wahrheiten und die Werte des Evangeliums achten, von nichtchristlichen Mitarbeitern, dass sie ihre Aufgaben im Sinne der Kirche erfüllen.“ (Czock/Brinkmann 2003, S. 42)

Die Lobby christlicher Kirchen in Europa hat dafür gesorgt, dass der Tendenzschutz gemeinnütziger christlicher Betriebe auch in der europäischen „Beschäftigungsrichtlinie“ durchgesetzt wurde (Auskunft Tießler-Marenda, Migrationsabteilung des Deutschen Caritasverbandes).

Inwiefern es dabei zu Kollisionen mit der Antidiskriminierungsrichtlinie kommt, ist ungewiss und muss wohl erst langwierig vor europäischen Gerichten geklärt werden.

### **Mangel an einschlägig qualifizierten Kräften**

Die Beteiligung von MigrantInnen an sozialen Ausbildungsgängen ist immer noch unterdurchschnittlich. Und die Ausbildungsstätten sind noch weit davon entfernt, interkulturelle/antidiskriminierende Aspekte als Querschnittsthema in die Curricula aufzunehmen (Gaitanides 1999b). Die gegenwärtige Modularisierung der Lehrangebote an den Hochschulen böte u.U. eine Chance zur Implementierung von Aspekten der Einwanderungsgesellschaft in alle Bereiche der Ausbildung. Seit 1994 beschäftigt sich mit viel Engagement und wachsender Beteiligung eine Arbeitsgruppe des „Fachbereichstag Soziale Arbeit (FBTS)“, der Dachorganisation deutscher Fachhochschulen, mit dem Thema „interkulturelle Öffnung der Fachhochschulen“. Eine ähnliche Initiative zur Implementierung des Interkulturellen als Querschnittsaspekt der Ausbildung wurde jüngst innerhalb der Deutschen Gesellschaft für Erziehungswissenschaften gestartet.

### **Interkulturelle Öffnung als Etikettenschwindel – ein effektives Controlling fehlt noch**

Es hat sich in der Branche herumgesprochen, dass ein nach außen präsentiertes interkulturelles Profil Vorteile beim Wettbewerb um die immer knapper werdenden Mittel bringt. Oft belassen die Einrichtungen es aber bei der Umformulierung ihres Leitbildes. In Großbritannien nennt man dies „tokenism“ – so tun als ob. Deshalb sollten die Geldgeber mehr darauf achten, ob auch „drinnen ist, was draußen drauf steht“ oder ob es sich nur um einen Austausch des Etiketts handelt.

Die Möglichkeiten der Sozialverwaltungen durch die Controlling-Instrumente der „Neuen Steuerung“, solchem Etikettenschwindel vorzubeugen, bleiben bisher weitgehend ungenutzt. Nach dem Verfahren der „Neuen Steuerung“ könnten generell auch diejenigen Leistungserbringer, die nachweislich interkulturell ausgerichtet sind, bei der Ausschreibung einen Bonus bekommen.

## Verschleppung der Reform durch die Krise der öffentlichen Finanzen

Eine Folge der Politik des Rotstifts ist der Rückgang der Fluktuation. Stellen werden durch interne Umsetzung eingespart. Häufig wird ein externer Stellenstop verfügt. MigrantInnen als Berufsanfänger haben dadurch kaum eine Chance. Zudem werden generell weniger Mittel für Innovationen bereitgestellt [zusätzliche Beauftragten-Stellen, externer Experteneinsatz, Fortbildung, Supervision, Begleitforschung].

Die Finanzkrise kann aber nicht rechtfertigen, dass der Reformprozess in Gänze auf Eis gelegt wird.

Räumt man/frau der Interkulturellen Öffnung eine hohe Priorität ein, dann wird man/frau dies erst einmal nach innen als Leitbild artikulieren und nach außen in der Öffentlichkeitsarbeit deutlich erkennbar machen. Das kostet nichts. Und es kostet auch nichts, wenn die nächste frei werdende Stelle mit einer nicht-deutschen Fachkraft besetzt und nicht erst dann MigrantInnen einstellt werden, wenn zusätzliche Mittel zur Verfügung stehen.

Der finanzielle Aufwand erhöht sich auch nicht dadurch, dass die knappen Fortbildungsressourcen stärker für den Erwerb interkultureller Kompetenz verwendet und die Angebotsstruktur stärker an den Lebenswirklichkeiten von MigrantInnen ausgerichtet wird - z.B. durch flexible Arbeitszeiten und aufsuchende Methoden. Kostenneutral sind auch Kontaktaufnahme und Entwicklung von Kooperationsbeziehungen mit den migrationspezifischen Diensten und den Selbstorganisationen der Einwanderer-Communities.

## Geringe Durchsetzungsmacht durch politische Partizipationsdefizite

Solange nur ein geringer Teil der Migrantenbevölkerung eingebürgert ist - am allerwenigsten diejenigen, die Rat und Hilfen am nötigsten hätten - gibt es keine wirksame pressure group für die Reformziele. Es bleibt zu hoffen, dass der Trend zur Einbürgerung und zur Beteiligung von Migranten an politischen Parteien anhält und damit deren Stimmengewicht. Dies wird nicht ohne Wirkung auf die Sozialpolitik bleiben.

## Geringe Nachhaltigkeit durch Kurzatmigkeit der Reformversuche

Eine vor kurzem veröffentlichte Studie im Auftrag des Caritasverbandes zum Stand der Gleichbehandlung von MigrantInnen und zur Interkulturellen Öffnung der Dienste des Verbandes [- auch das bis vor kurzem noch undenkbar -] lässt erahnen,



welch zähes Unterfangen die Umsetzung der zu Papier gebrachten Leitvorstellungen zu sein scheint, ja, dass der Handlungsbedarf und die grundsätzliche Zielsetzung der Interkulturellen Öffnung der Mehrheit des mittleren Managements und der Mitarbeiterschaft noch keineswegs einzuleuchten scheint [Czock/Brinkmann 2003]. D.h., dass eine lange Durststrecke bevorsteht. Absichtserklärungen sind nur der Anfang. Papier ist geduldig. Die Umsteuerung eingespielter Organisationskulturen wird viele Jahre in Anspruch nehmen. Diese Erfahrung machen auch niederländische Fachleute, die schon viel früher mit dem Reformprozess begonnen haben. Mit dem Durchhalteappell des niederländischen Organisationsberaters von FORUM, des niederländischen Instituts für multikulturelle Entwicklung, Hans Bellaart, möchte ich meinen Beitrag schließen:

„Wir wissen nun, dass Interkulturelle Öffnung nur mit kleinen Schritten realisiert werden kann und dass die Realisierbarkeit der Veränderungen in der Organisation gut eingeschätzt werden muss. Schritt für Schritt voran, aber durchhalten. Kontinuität ist der Schlüssel, und das muss garantiert sein. Das heißt, dass die Organisation sich schon vorher dessen bewusst sein muss, dass der Prozess mehrere Jahre umfasst, dass er Geld und Zeit kostet und dass er andauernd korrigierend begleitet werden muss.“ (Bellaart 2002, S. 71)

## Literatur

Auernheimer, Georg/von Blumenthal, Victor/Stübig, Heinz/Willmann, Bodo (1996): Interkulturelle Erziehung im Schulalltag. Fallstudien zum Umgang von Schulen mit der multikulturellen Situation. Münster/New York

Barwig, Klaus/Hinz-Rommel, Wolfgang (Hg.)(1995): Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste. Freiburg im Bg. 1995

Bellaart, Hans (2002): Interkulturelle Ausrichtung der Verwaltung in den Niederlanden - Beispiel Jugendhilfe. In: Friedrich-Ebert-Stiftung. Dokumentation der Fachtagung „Interkulturelle Öffnung der Verwaltung - Zuwanderungsland Deutschland in der Praxis“ in Berlin vom 23.-24.5.2002

BmFSFJ - Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2002): Elfter Kinder- und Jugendbericht. Berlin

Bundesausländerbeauftragte (1995): Empfehlungen zur interkulturellen Öffnung Sozialer Dienste. Bonn

Czock, Heidrun/Brinkmann, Anne - Herausgeber: Deutscher Caritasverband (2003): Umgang mit Fremden: Blick nach innen. Zum Stand der Umsetzung des Gleichbehandlungsgrundsatzes ohne Unterschied der „Rasse“ oder der ethnischen Herkunft im Deutschen Caritasverband. Freiburg

Dannenbeck, Clemens (2002): Selbst- und Fremdzuschreibungen als Aspekte kultureller Identitätsarbeit. Opladen

Diehm, Isabell/Radtke, Frank-Olaf (1999): Erziehung und Migration. Eine Einführung. Stuttgart Berlin Köln

Gaitanides, Stefan (1992): Psychosoziale Versorgung von Migrantinnen und Migranten in Frankfurt, Gutachten im Auftrag des Amtes für multikulturelle Angelegenheiten der Stadt Frankfurt. In: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik Frankfurt [ISS], Informationsdienst zur Ausländerarbeit 3/4 1992, S. 127-146

Gaitanides, Stefan (1996): Stolpersteine auf dem Weg zur interkulturellen Öffnung der Sozialen Dienste, in: Zeitschr. für Migration und Soziale Arbeit [IzA], 3-3/1996, S. 42-46

Gaitanides, Stefan (1999): Zugangsprobleme von MigrantInnen zu den sozialen und psychosozialen Diensten und Strategien interkultureller Öffnung, in: Zeitschr. für Migration und soziale Arbeit 3+4 1999, S. 41-45

Gaitanides, Stefan (1999b): Expertise „Aus-, Fort- und Weiterbildung im Bereich der interkulturellen Sozialarbeit/ Sozialpädagogik mit dem Schwerpunkt ‚interkulturelle Jugendarbeit‘“. Deutsches Jugendinstitut [DJI] Arbeitspapier Nr. 1-194

Gaitanides, Stefan (2000): Arbeit mit Migrantenfamilien - Aktivitäten der Wohlfahrtsverbände und der Selbstorganisationen.

Kurzfassung einer Expertise zum 6. Familienbericht der Bundesregierung. In: Sachverständigenkommission 6. Familienbericht (Hg.): Familien ausländischer Herkunft in Deutschland. Materialien Bd. II. „Lebensalltag“. Opladen S. 107-144

Gaitanides, Stefan (2002): Interkulturelle Kompetenz als Anforderungsprofil in der sozialen Arbeit. In: Kawamura-Reindl/Keicher, Rolf (Hg.): Migration, Kriminalität und Kriminalisierung. Herausforderung an Soziale Arbeit und Straffälligenhilfe. Freiburg im Bg., S. 139-162

Gaitanides, Stefan (2003): Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung eines Projektes zur Einführung des Qualitätsmanagements in der interkulturellen Kinder-, Jugend- und Familienarbeit. In: LH München/Sozialreferat/Stadtjugendamt (Hg.): Offen für Qualität. Interkulturell orientiertes Qualitätsmanagement in Einrichtungen der Migrations-sozialarbeit. München S. 53-104

Gaitanides, Stefan (2003b): Interkulturelle Kompetenz als Anforderungsprofil in der Jugend- und Sozialarbeit. In: sozialmagazin 3/2003, S. 42-46

Handschuck, Sabine/Schröer, Hubertus (2000): Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste. Ein Strategievorschlag. In: Zeitschr. f. Migration und Soziale Arbeit, 3-4/2000, S. 86-95

Haumersen, Petra/Liebe, Frank (1999): Multikulti: Konflikte konstruktiv. Trainingshandbuch: Mediation in der interkulturellen Arbeit. Mülheim an der Ruhr

Jakubeit, Gudrun/ Schröer, Hubertus (1994): Ein Rückblick auf 15 Jahre. In: Lükning, Hansjörg: Deutsche und Ausländer im Stadtteil - Neue Wege der Kooperation in der sozialen Arbeit. Berlin

Kiesel, Doron (1996): Das Dilemma der Differenz. Zur Kritik des Kulturalismus in der interkulturellen Pädagogik. Frankfurt/Main

Lima Curvello, Tatiana (2002): Welche Kompetenzen müssen Verwaltungen erwerben ?. In: Friedrich-Ebert-Stiftung. Dokumentation der Fachtagung „Interkulturelle Öffnung der Verwaltung - Zuwanderungsland Deutschland in der Praxis“ in Berlin vom 23.-24.5.2002, S. 39-43

Mecheril, Paul (1998): Angelpunkte einer psychosozialen Beratungsausbildung unter interkultureller Perspektive, in: del Mar Castro Varela, Maria/Schulze, Sylvia/ Weiß, Anja: Suchbewegungen. Interkulturelle Beratung und Therapie, Tübingen

Meyer, Wolf-Dieter (1987): Robert Bosch-Stiftung/ Projektinformation 4: Integration im Stadtteil. Berlin

Nazarkiewicz, Kirsten (2000): Keine Angst vor Stereotypen! Hilfestellungen zum Umgang mit ethnischen Stereotypisierungen in Interkulturellen Trainings. In: Rösch, Olga (Hrsg.): Stereotypisierung des Fremden. Wildauer Schriftenreihe Interkulturelle

Kommunikation, Berlin: News and Media 2000, S. 161-189.

Nestmann, Frank/Tiedt, Friedemann (1988): Repräsentativuntersuchung Sozialberatung für Ausländer. Endbericht. Bonn

Späth, Karl (2000): Inanspruchnahme von Erziehungshilfen durch Ausländer. In: sozialmagazin 6/2000, S. 46-50

Tiedt, Friedemann (1985): Sozialberatung für Ausländer. Perspektiven für die Praxis. Weinheim und Basel

Walter, Christoph (1995): Zusammenleben von Deutschen und Ausländern. Erfahrungen aus der Fördertätigkeit der Robert Bosch Stiftung. In: Barwig, Klaus/Hinz-Rommel, Wolfgang (Hg.)(1995): Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste. Freiburg im Bg. 1995, S. 37-48

Wießmeier, Brigitte (2002): Impulsreferat zur AG 1, „Soziale Dienste“ (über die Arbeit des Fortbildungsträgers TiK - Transfer interkulturelle Kompetenz). In: Friedrich-Ebert-Stiftung. Dokumentation der Fachtagung „Interkulturelle Öffnung der Verwaltung - Zuwanderungsland Deutschland in der Praxis“ in Berlin vom 23.-24.5.2002, S. 99-102

## Anhang:

### Stefan Gaitanides: „Interkulturelle Kompetenz“ Interkulturell kognitive Kompetenz

- Kenntnisse über Herkunftsgesellschaften/-kulturen/politische Strukturen/Geschichte etc. der Herkunftsländer von MigrantInnen
- Kenntnisse über Herkunftssprachen und Auslandserfahrungen
- Kenntnisse über geschichtliche Prägungen, politische/sozio-ökonomische Strukturen, kulturelle Standards und spezifische kollektive Identitätsprobleme der Mehrheitsgesellschaft des Einwanderungslandes
- Kenntnisse über Struktur und Entwicklung, über Ursachen und Folgen von Migrationsprozessen
- Kenntnisse über die Einwanderersubkulturen bzw. die verschiedenen psychosozialen Reaktionsmuster und Bewältigungsstrategien von Integrations-/Marginalitätsproblemen
- Kenntnisse über das migrantenspezifische Versorgungsnetz und über die spezifischen Zugangsbarrieren zu den Regelangeboten der sozialen und psychosozialen Dienste
- Kenntnisse über die Binnendifferenzierung der Einwanderergruppen bzw. deren Schichtung

- Kenntnisse über den rechtlichen, politischen und sozialen Status der Migranten
- Kenntnisse über Erscheinungsformen und Ursachen von Vorurteilsbereitschaft und Rassismus
- Kenntnisse über theoretische Prämissen, Strategien und Methoden interkulturellen Lernens und antirassistischer Arbeit

## Interkulturelle Handlungskompetenz

### Empathie

- Bereitschaft und Fähigkeit zur Einfühlung in Menschen anderer kultureller und sozialer Herkunft und Zugehörigkeit
- Einfühlung in die Opfer von Vorurteilen, rassistischer Ausgrenzung und Ungleichbehandlung

### Rollendistanz

- Dezentrierte kulturelle und soziale Selbstwahrnehmungsfähigkeit
- Fähigkeit zur Einnahme der anderen Perspektive und Relativierung der eigenen Sichtweise

### Ambiguitätstoleranz

- Die Fähigkeit, Ungewissheit, Unsicherheit, Fremdheit, Nichtwissen und Mehrdeutigkeiten auszuhalten
- Neugier und Offenheit gegenüber dem Unbekannten
- Respektierung der anderen Meinung
- Abgrenzungs- und Konfliktfähigkeit : Das Fremde/Andere weder abwehren durch Abwertung noch sich ihm überanpassen durch Selbstverleugnung

### Kommunikative Kompetenz

- Sprachfähigkeit
- Dialogfähigkeit, Verständigungsorientierung
- Fähigkeit des Aushandelns

**Wolfgang Barth**, Vorsitzender der Projektgruppe Migration der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege



## **Zuwanderungsbegrenzungs-gesetz verabschiedet: Wie geht es weiter mit der Integration?**

Nach einer mehr als dreijährigen innenpolitischen Auseinandersetzung wird nun das Zuwanderungsbegrenzungs-gesetz zum 01.01.2005 in Kraft treten. Im Verlauf der Debatte hat eine bedeutsame semantische Verschiebung stattgefunden: War der Bericht der Unabhängigen Kommission Zuwanderung aus dem Sommer 2001 noch im wesentlichen dadurch geprägt, dass Einwanderer zu einer Art Heilsbringer stilisiert wurden, so wurden nach dem 11.09.2001 Einwanderer zunehmend als Terroristen, Islamisten und Schläfer wahrgenommen und beschrieben. Die Heilsbringer sollten den demographischen Wandel – die Vergreisung und die Kinderlosigkeit – in der Republik stoppen, die sozialen Sicherungssysteme retten und die „besten Köpfe“ sollten für Innovationen sorgen, während die Schläfer und Terroristen den Rechtsstaat und die Demokratie bedrohen. Natürlich sind beides Zuschreibungen, die mit dem Leben von Einwanderern und auch mit den individuellen Migrationsmotiven wenig zu tun haben. Ein wichtiger Effekt des mühevollen Zustandekommens ist deshalb, dass eine weitere Eskalation dieser Begriffsverschiebung gestoppt wurde.

So zerstritten die Parteien auch über die gesetzlichen Regelungen zur Einwanderung waren, so einig waren sie sich, dass die so genannte Integration verbessert werden müsste. Nur hat die gesetzliche Hängepartie dazu geführt, dass die Umsetzung dieser politischen Aufgabe in ein Entscheidungsvakuum geraten ist. Insbesondere die Länder haben sich teilweise aus ihren integrationspolitischen Aufgaben zurück gezogen, weil sie auf die Rahmensetzung des Bundes gewartet haben. Hier ist daran zu erinnern, dass Integration lange Zeit aus der politischen Debatte verschwunden war. Erst durch ein „Integrationspapier“ der CDU aus dem Jahr 1999 ist diese Aufgabe wieder auf die politische Agenda gekommen. Dieses Papier ist im Zusammenhang mit der damaligen Kampagne der hessischen CDU gegen die doppelte Staatsangehörigkeit entstanden und diente dem Zweck, den polarisierenden, rassistischen Diskurs der Kampagne etwas abzumildern. Die strategische Ausrichtung der CDU war geprägt von Zuckerbrot und Peitsche. Die rechtliche Inklusion sollte verhindert und die tatsächliche soziale Exklusion etwas abgeschwächt werden. Aus diesem Dilemma ist im weiteren

Verlauf die Debatte um die so genannte Integration nicht mehr herausgekommen.

Ob Integration überhaupt als Handlungsmaxime und –auftrag für die Soziale Arbeit tauglich ist, kann hier nicht erörtert werden. Für die soziale Arbeit aber bleibt festzuhalten, dass es bislang keine positive Beschreibung dessen, was Integration ist, gibt. Deshalb lassen sich auch keine Zielbeschreibungen und Indikatoren formulieren. Der Integrationsauftrag bleibt im diffusen Irgendwie. Die einzige Konkretisierung der Integrationsparole besteht darin, dass Einwanderer deutsch lernen sollen.

## **Das Zuwanderungsbegrenzungs-gesetz**

Der barocke Titel des Gesetzes lautet: Gesetz zur Steuerung und Begrenzung der Zuwanderung und zur Regelung des Aufenthalts und der Integration von Unionsbürgern und Ausländern. Die offizielle Kurzform lautet: Zuwanderungsgesetz. Diese Zusammenfassung entspricht allerdings nicht den deutschen Wortbildungsregeln. Dies wird auch durch die Leitnorm des Art 1 §1 bestätigt. Dort heißt es: „Das Gesetz dient der Steuerung und Begrenzung des Zuzugs von Ausländern in die Bundesrepublik Deutschland.“ Wenden wir nun die Wortbildungsregeln des Deutschen an, so lautet der zusammenfassende Begriff – Zuwanderungssteuerungsgesetz oder Zuwanderungsbegrenzungs-gesetz. Das Zuwanderungsbegrenzungs-gesetz ist ein Artikelgesetz. Kernstück ist Artikel 1 – das Gesetz über den Aufenthalt, die Erwerbstätigkeit und die Integration von Ausländern im Bundesgebiet [Aufenthaltsgesetz]. Dieses Gesetz wird das Ausländergesetz von 1991 ablösen. Vergleicht man diese beiden Texte, so ergibt sich, dass rund zwei Drittel der Regelungen unverändert geblieben sind. Die Veränderungen beziehen sich im wesentlichen auf drei Bereiche: den humanitären Bereich, die Fragen der Inneren Sicherheit und die Integration.

## Integration nach Zuwanderungsbegrenzungs-gesetz

Erstmals in der Einwanderungsgeschichte der Bundesrepublik wird ein gesetzlicher Rahmen für Integration formuliert. Die §§ 43–45 des Aufenthaltsgesetzes und §9 des Kriegfolgenbereinigungsgesetzes (Artikel 6) besagen, dass Drittstaater und Spätaussiedler integrationspolitisch fast gleich behandelt werden. EU-Bürger und Flüchtlinge, solange sie keinen anerkannten Flüchtlingsstatus haben, sind allerdings ausgenommen. Damit ist eine wichtige Forderung der Fachöffentlichkeit nach einer integrationspolitischen Gleichbehandlung der verschiedenen Einwanderergruppen nur teilweise erfüllt.

Das Gesetz sieht nun für die Umsetzung der Integration zwei Bausteine vor: einen Integrationskurs und ein bundesweites Integrationsprogramm. Zudem erscheinen einige neue Akteure auf dem Integrationsmarkt. Zu nennen sind das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, die kommunalen Ausländerbehörden und die Arbeitsagenturen. Diese strukturellen Veränderungen werden die Trägerlandschaft, die Konzepte der Integrationsarbeit erheblich verändern.

Bislang existierten auf der Bundesebene acht große Haushaltstitel, die dem Zweck der Integration dienen sollten. Drei davon dienten der Förderung von Deutschkursen (Garantiefonds, SGB III-Kurse und die Deutschkurse des vormaligen Sprachverbandes). Drei Programme waren für Beratungsarbeit vorgesehen (Ausländersozialberatung, Beratung erwachsener Aussiedler und die Jugendmigrationsdienste). Zwei weitere Programme haben eher das Ziel, integrationsbegleitende Projekte und Kurse zu finanzieren (Wohnumfeld, Integrationskurse für Frauen). Noch vor zwei Jahren waren diese acht Titel bei drei verschiedenen Bundesministerien angesiedelt und strikt nach den Zielgruppen Spätaussiedler und Ausländer ausgerichtet. Heute – im Jahr 2004 – sind sechs dieser Programme beim BMI angesiedelt und werden vom Bundesamt bewirtschaftet. In den meisten dieser Programme ist auch schon die bisherige Zielgruppentrennung aufgegeben worden. Mit dem Inkrafttreten des Zuwanderungsbegrenzungs-gesetzes folgt der nächste Schritt: die Programme werden zusammengeführt, und die Aufgaben werden einander angeglichen.

Die drei Deutschprogramme werden zu den Integrationskursen zusammengeführt.

Die beiden Programme zur Beratung erwachsener Einwanderer werden zu einer Migrationserstberatung umgestaltet. Die Jugendmigrationsdienste werden zwar auch schwerpunktmäßig für die Neueinwanderer zuständig sein, allerdings als ein spezielles Angebot für Jugendliche. Wie die beiden Projekttitel eingebunden werden, ist noch nicht abzusehen. Ab 2005 werden nur noch die Jugendmigrationsdienste beim BMFSFJ ressortieren. Alle anderen Programme werden beim BMI angesiedelt sein. Damit ist auch klar: die Bundesregierung hat entschieden, dass das Bundesinnenministerium das Integrationsministerium auf der Bundesebene ist.

## Integrationsakteure

### ▪ Bundesamt für Migration und Flüchtlinge

Für die Träger wird die Obere Bundesbehörde des BMI – das aus dem Bundesamt für die Anerkennung ausländischer Flüchtlinge hervorgehende Bundesamt für Migration und Flucht – der wichtigste Integrationsakteur auf der Bundesebene. Durch die Zuständigkeit des BAMF für die Umsetzung des Europäischen Flüchtlingsfonds gilt dies eingeschränkt sogar für die Flüchtlingssozialarbeit. Das Bundesamt verfügt darüber hinaus über 24 Außenstellen. In diesen Außenstellen werden dezentral die Asylverfahren durchgeführt. Die so genannten Einzelentscheider befinden hier über die Asylanträge. Aufgrund der zurückgehenden Asylanträge gibt es nicht unerhebliche personelle Überkapazitäten, die auch der neuen Integrationsaufgabe des Bundesamtes zukommen werden. Hier entsteht ein neuer Integrationsakteur mit eher regionalem Bezug, dessen Aufgaben aber noch nicht zu erkennen sind.

### ▪ Ausländerbehörde

Auch auf die kommunalen Ausländerbehörden kommt eine neue Aufgabe zu. Nach dem Zuwanderungsbegrenzungs-gesetz sollen sie feststellen, ob Neueinwanderer über einen „erkennbar geringen Integrationsbedarf“ (§ 43, 3) und „ausreichende Sprachkenntnisse“ verfügen, so dass diese nicht zur Teilnahme an einem Integrationskurs verpflichtet werden müssen. Aber auch die gegenteilige Variante liegt in der Zuständigkeit der Ausländerbehörde: Sie soll ebenso den „besonderen“ Integrationsbedarf (§ 44a, 1) von schon lange in Deutschland lebenden Einwanderern feststellen. Nach welchen Kriterien die Behörde diese Entscheidungen treffen soll, steht noch nicht fest und wird den noch zu erarbeitenden Rechtsverordnungen zu entnehmen sein. Nicht im Gesetzestext festgelegt, aber internen Vorschlägen des BAFL ist eine weitere Aufgabe zu entnehmen. Danach sollen die Ausländerbehörden auch dafür sorgen, dass die Neueinwanderer den Weg zu dem Integrationskursanbieter und Integrationsmanager ihres Vertrauens finden. Außerdem sollen die Ausländerbehörden auch einen Einstufungstest der Deutschkenntnisse vornehmen. Der Fortbildungs- und Qualifizierungsbedarf für die mehr als 700 Ausländerbehörden ist enorm – zumal wenn man bedenkt, dass die Ausländerbehörden bislang eine strikte ordnungsrechtliche Aufgabe zu erfüllen hatten.

### ▪ Arbeitsagentur

Auch die örtlichen Arbeitsagenturen haben eine neue Aufgabe in diesem System erhalten. Im Bereich der Integration können sie künftig anregen, dass nicht-deutsche Bezieher von Arbeitslosengeld II einen Integrationskurs besuchen sollen. Welche Integrationsaufgabe die neuen Fallmanager haben werden, ist noch nicht erkennbar. In den Ballungsbioten werden Einwanderer einen erheblichen Anteil der Leistungsbezieher des Arbeitslosengeld II sein. Für Köln wird beispielsweise damit gerechnet,

dass 40 % der Bezieher des Alg II nicht- deutscher Herkunft sind. Welche Kooperation, Vernetzungen oder Abgrenzungen zwischen den Integrationsmanagern und den Fallmanagern der Agentur sich herausbilden werden, ist noch nicht abzusehen. Auch eine weitere Aufgabe der Agentur ist in diesem System dringend erforderlich. Es ist klar, dass die vorgesehenen 600 Stunden Deutschunterricht vielfach nicht ausreichen werden, um den fachsprachlichen Anforderungen in Beruf und Ausbildung zu genügen. Eine Ergänzung zu dem Deutschkurs ist absolut notwendig. Entsprechende Pläne der Arbeitsagentur sind noch nicht zu erkennen.

## Der Integrationskurs

Das Zuwanderungsbegrenzungs-gesetz legt fest, was ein Integrationskurs ist. Darunter ist ein Deutschbasiskurs von 300 Stunden, ein Deutschaufbaukurs von 300 Stunden und ein Orientierungskurs von 30 Stunden zu verstehen. Diese drei Elemente bilden den Integrationskurs des Zuwanderungsbegrenzungs-gesetzes. Die Stundenzahlen finden sich nicht im Gesetzestext, sind aber internen Konzeptionspapieren zu entnehmen.

Diese Integrationskurse sind mit einem Rechtsanspruch und einer Verpflichtung für Neueinwanderer ausgestattet. Dies gilt aber für EU-Bürger nicht. Die Verpflichtung ist zwei Jahre nach der Einreise einzulösen. Anspruch und Verpflichtung stehen in einem komplizierten Wechselverhältnis, auf das hier nicht näher eingegangen werden kann. Auch auf die möglichen ausländer-rechtlichen Konsequenzen bei Nichteinlösen der Verpflichtung kann hier nur hingewiesen werden (§ 44 i.V. mit §8 AufenthG.)

Die Einführung des Integrationskurses als verpflichtendes Angebot für Neueinwanderer bedeutet zunächst einen erheblichen Systemwechsel im Vergleich zur bisherigen Integrationspolitik. Derartige Kurse sind ein weltweit durchaus übliches Element in Einwanderungsgesellschaften.

### ▪ Deutschkurs

In § 43 wird die Zielbeschreibung so formuliert:“ Ausländer sollen ... mit den Lebensverhältnissen im Bundesgebiet so weit vertraut werden, dass sie ohne Hilfe oder Vermittlung Dritter in allen Angelegenheiten des täglichen Lebens selbstständig handeln können.“ Damit ist die Zielbeschreibung vorgegeben.

Im Jahr 2001 wurde eine Sprachniveaubeschreibung des Euro-parates für die deutsche Sprache veröffentlicht - der „Gemeinsame Europäische Referenzrahmen für Sprachen“. Dieser unterscheidet drei Sprachniveaus: A,B und C. Auf diesen Niveaus werden wiederum jeweils zwei Stufen unterschieden, so dass sich die Rangfolge A1 und A2 für das erste Niveau , B1 und B2 für das zweite und letztendlich C1 und C2 für das dritte Niveau ergeben. Die Formulierung des Gesetzes entspricht nun der Niveaustufe B1. Das ist kein geringes Ziel, das in 600 Stunden erreicht werden soll.

Nun ist die Zielbeschreibung eine Sache, die Zielerreichung eine andere. Dieses Sprachniveau wird natürlich nicht für alle Teilnehmer erreichbar sein. Es ist einen großen Unterschied, ob ein Analphabet oder jemand, der akademisch gebildet ist und bereits drei Sprachen spricht, sich in das 600-Stunden-Rennen begibt. Diese Gleichbehandlung des Ungleichen hat eine Selektionsfunktion, denn nur Neueinwanderer, die das Niveau B1 erreichen, haben die Möglichkeit, die unbefristete Niederlassungserlaubnis zu erhalten.

Die Selektion der „besten Köpfe“ findet also laut Zuwanderungsbegrenzungs-gesetz nach der Einwanderung statt und nicht wie in Einwanderungsländern üblich vor der Einwanderung. Das gilt aber nicht für die Spätaussiedler. Sie sind zwar auch zur Teilnahme verpflichtet, sind aber Deutsche und deshalb vor dieser Selektion geschützt.

### ▪ Orientierungskurs

Zweifellos haben Einwanderer einen Bedarf an Orientierung darüber, wie das Leben in der Aufnahmegesellschaft funktioniert und organisiert ist. Der tschechische Philosoph und Kommunikationswissenschaftler Vilem Flusser hat diesen notwendigen, überlebenswichtigen Bedarf aufgrund seiner eigenen Migrationserfahrung so beschrieben: „Im Exil ist alles ungewöhnlich. Das Exil ist ein Ozean von chaotischen Informationen. Der Mangel an Redundanzen dort erlaubt nicht, diesen Informationsschwall als sinnvolle Botschaften zu empfangen. Das Exil ist, da ungewöhnlich, unbewohnbar. Man muss, um dort wohnen zu können, die umherschwirrenden Informationen zu sinnvollen Botschaften erst verarbeiten. Das ist eine Frage des Überlebens. Leistet man diese Aufgabe der Datenverarbeitung nicht, dann wird man von den Wellen des Exils verschlungen.“

Diese Art der Orientierung leistet der im Gesetz vorgesehene 30 stündige Kurs aber nicht. Auch hier gibt das Gesetz die Inhalte vor. Denn die Ausländer sollen an „die Rechtsordnung, die Kultur und die Geschichte in Deutschland“ herangeführt werden (§43,2 AufenthG). Das Bundesamt hat zur Ausgestaltung dieser Kurse bereits curriculare Vorschläge entwickelt. Zur Illustration seien nur die Kernelemente zum Thema Rechtsordnung zitiert: Grundlagen der deutschen Verfassung/Rechtsstaatsprinzip, Regeln des Zusammenlebens/Staatsaufbau/Grundrechte z.B. Rolle der Frau und Religionsfreiheit/Medien/Rechtsverständnis von Migranten, Rechtspraxis in den Herkunftsländern der Migranten. Für diese Themen sind 10 Stunden vorgesehen. Auch der Orientierungskurs schließt mit einem Test ab.

### ▪ Vom Testen

Der Integrationskurs wird von einem neuen Testsystem begleitet. Vor der Teilnahme soll ein so genannter Einstufungstest von der Ausländerbehörde durchgeführt werden, der dazu dienen soll, zunächst einmal festzustellen, ob die Einwanderer überhaupt verpflichtet sind, an dem Integrationskurs teilzunehmen. Es ist ja durchaus denkbar, dass einige schon in den Herkunftslän-

ländern Deutsch gelernt haben und direkt die Abschlussprüfung durchführen können oder bereits auf dem Niveau A2 beginnen können. Darüber hinaus soll der Einstufungstest auch dazu dienen, Einwanderer an den richtigen Sprachkursträger weiter zu leiten. Zumindest in den Ballungsbieten ist es denkbar, dass Anbieter differenzierte Angebote machen – etwa für Akademiker oder für Frauen oder für Einwanderer, die eine so genannte Zweitalphabetisierung benötigen. – Wobei fraglich ist, wie und ob in ländlichen Gebieten eine derartige Kursdifferenzierung zu organisieren sein wird. Entsprechende Testformate gibt es noch nicht, und die Qualifizierung der Ausländerbehörde hat noch nicht begonnen. Insgesamt hat der Einstufungstest eine Zuweisungsfunktion.

Im Verlauf des Kurses sollen von den Trägern Zwischentests durchgeführt werden, mit denen geprüft werden soll, ob die Teilnehmer die Sprachniveaustufen A1 oder A2 schon erreicht haben. Hierfür existieren bereits ausgearbeitete Testformate. Diese Tests haben eher eine pädagogische Funktion, weil sie die Teilnehmer und die Kursleitenden über den erreichten Kenntnisstand informieren.

Ganz anders verhält es sich mit der abschließenden Integrationskursprüfung. Dies ist ein Verwaltungsakt und ist der aufenthaltsrechtlich relevante Nachweis über die erfolgreiche Teilnahme. Der Test besteht aus einer Sprachprüfung und einer Prüfung der Inhalte des Orientierungskurses. Für die Deutschprüfung liegt mit dem „Zertifikat Deutsch“ ein weltweit eingesetztes Testformat vor. Der Test für den Orientierungskurs existiert noch nicht. Nach den Vorstellungen des Bundesamtes soll die Integrationskursprüfung an mehreren Sammelterminen im Jahr in Prüfungszentren durchgeführt werden. Die Prüfung soll wiederholt werden können und auch Einwanderern offen stehen, die nicht am Integrationskurs teilgenommen haben. Unklar ist noch, wer die Kosten für die Durchführung und Auswertung der Tests übernimmt.

Insgesamt ist die Einführung der verpflichtenden Integrationskurse mit einem radikalen Systemwechsel verbunden, der weniger auf Freiwilligkeit – wie es für die Erwachsenenpädagogik üblich ist –, sondern auf Zwang und Druck setzt. Wie erfolgreich das sein wird, wird sich zeigen. Nach § 43,5 AufenthG. soll die Bundesregierung dem Parlament zum 1.7.2007 einen Erfahrungsbericht vorlegen.

## **Integrationsprogramm**

Neben die Integrationskurse tritt als zweiter Baustein auf der Ebene des Bundes ein so genanntes Integrationsprogramm. Dazu heißt es in § 45 AufenthG: „Der Integrationskurs kann durch weitere Integrationsangebote, insbesondere ein migrationsspezifisches Beratungsangebot, ergänzt werden. Das Bundesministerium des Inneren oder die von ihm bestimmte Stelle [d. i. das Bundesamt; W. B.] entwickelt ein bundesweites Integrationsprogramm, in der insbesondere die bestehenden

Integrationsangebote von Bund, Ländern, Kommunen und privaten Trägern für Ausländer festgestellt und Empfehlungen zur Weiterentwicklung der Integrationsangebote vorgelegt werden.“

Hierbei handelt es sich um eine Kann-Vorschrift. Das bedeutet, dass das Integrationsprogramm im Bereich der freiwilligen Leistungen verbleibt und nicht mit einem Rechtsanspruch ausgestattet ist. Unter den „migrationsspezifischen Beratungsangeboten“ sind die oben erwähnten drei Beratungsprogramme zu verstehen, die somit Teil des Integrationsprogramms sind.

## **Migrationserstberatung**

Ab dem 1.1.2005 werden die beiden Beratungsprogramme für Erwachsene – die Ausländersozialberatung und die Beratungsstellen für erwachsene Spätaussiedler – zu einer Migrationserstberatung zusammengefasst. Damit endet eine historische Epoche. Verbunden damit sind erhebliche strukturelle, organisatorische und konzeptionelle Veränderungen. Für das Programm „Ausländersozialberatung“ galt beispielsweise bislang eine Mischfinanzierung des Bundes und der Länder. Mit der Zusammenlegung wird die Mischfinanzierung aufgegeben, wobei der Bund sein Finanzierungsvolumen beibehalten will. Damit sind die Länder nunmehr eigenständig dafür verantwortlich, welche Beratungsanteile Ländersache sind. Der Bund erklärt sich verantwortlich für die Beratung, Begleitung und Unterstützung der Neueinwanderer in den ersten drei Jahren des Aufenthaltes.

Für die Ausländersozialberatung ist dies durchaus eine neue Aufgabe, weil selbstverständlich auch Einwanderer mit einem langjährigen Aufenthalt noch die Beratung in besonderen Problemfällen aufsuchen. Aktuell ist dies bei dem berühmten 16seitigen Fragebogen zur Erteilung des Arbeitslosengeld II zu beobachten. Das hat viel damit zu tun, dass die deutschen Systeme der sozialen Versorgung sich zum Teil immer noch weigern, Einwanderer als normalen Teil ihrer Kundschaft zu verstehen. Um bei dem Fragebogenbeispiel zu bleiben: Das Maß der Verwirrung wäre identisch mit dem deutscher Antragssteller, wenn der Antrag wenigstens in den Hauptberufssprachen vorläge. In Analogie zu den Integrationskursen ergibt sich, dass für EU- Bürger diese Beratungsleistungen nicht mehr vorgesehen sind.

Die zukünftige Aufgabe der Migrationserstberatung hat eine unübersehbare Ähnlichkeit mit den Aufgaben des Fallmanagers, wie er nach Hartz IV vorgesehen ist. Auch die Integrationsmanager sollen über ein Assessment (Einschätzung) die notwendigen Unterstützungen [z. B. Deutschkurse, Umschulung] organisieren und moderieren. Sie sollen gemeinsam mit dem Einwanderer einen individuellen Integrationsplan erarbeiten und dessen Umsetzung kontrollieren. Sie sollen darüber hinaus die mitgebrachten Qualifikationen und Fähigkeiten, die Migrationswünsche und -träume mit der Einwanderungsrealität in

Einklang bringen. Kurz: Das Verfahren Case-Management wird zum zentralen Handwerkszeug der Berater und Beraterinnen.

## Weitere Integrationsmaßnahmen

Es existiert ein weiteres großes Förderprogramm mit dem Titel „Integration von Ausländern und Spätaussiedlern“, das ebenfalls beim Bundesamt ressortiert. Das BAFL beschreibt das Ziel dieses Programms so: „Im Rahmen von Projektförderung zielt das Konzept zur sozialen Integration im Wohnumfeld auf

- präventive Arbeit mit Jugendlichen;
- Entschärfung sozialer Konflikte;
- Akzeptanzsteigerung bei der einheimischen Bevölkerung;
- Verbesserung der Kontakte zwischen Aussiedlern, Ausländern und Einheimischen;
- Heranführung an soziale Einrichtungen;
- Weiterentwicklung der Integrationsinstrumente durch Modellprojekte z. B. der Stärkung der interkulturellen Kompetenz und zur Erprobung von Eingliederungsverträgen und von gemeinsamen Maßnahmen für Aussiedler und Ausländer;
- Vernetzung der Aktivitäten mit anderen Bundesprogrammen und denen der Länder.“

Politische Überlegungen, wie diese Maßnahmen in ein Bundeskonzept eingebaut werden können, sind noch nicht zu erkennen. Dies gilt ebenso für ein Programm, das seit 2003 ebenfalls vom Bundesamt administriert wird und den Titel „Kurse zur gesellschaftlichen und sozialen Integration ausländischer Frauen und Mädchen“ trägt. Diese zostündigen Kurse werden insbesondere von nachgezogenen Ehegatten besucht. In Form von Gruppenarbeit werden lebenspraktische und gesellschaftliche Themen erarbeitet, wobei immer auch der Umgang mit der deutschen Sprache geübt wird.

## Integration als föderale Aufgabe

In den grundsätzlichen Konturen zeichnet sich also ab, für welche Integrationsaufgaben die Bundesebene Verantwortung und Zuständigkeiten übernimmt. Der Schwerpunkt des Bundes liegt auf Deutschförderung und Beratung in den ersten Jahren des Aufenthaltes. Aber besteht denn nicht Einigkeit darüber, dass Integration eine Querschnittsaufgabe ist und dass Integrationspolitik mehr ist als Deutschlernen? Und welche Aufgaben haben die Bundesländer und die Kommunen bei der Entwicklung einer ganzheitlichen Integrationspolitik? In fast allen Bundesländern existieren mittlerweile so genannte Integrationskonzepte. Eine Reihe von Kommunen haben ebenfalls entsprechende kommunale Konzepte entwickelt (Stuttgart, Offenbach, Essen u. a.) oder sind in der Entwicklung begriffen (Nürnberg, Bonn, Lübeck u. a.). Bislang fehlt aber eine durchkomponierte Struktur, die auf den jeweiligen föderalen Ebenen die Verantwortlichkeiten und Indikatoren definiert.

## Integrationsnotwendigkeiten und Bedürfnisse der Einwanderer

Integration ist auf Seiten der Einwanderer vor allem und zunächst eine individuelle und familiäre Aufgabe und Leistung. Soziale Arbeit mit Migranten zielt immer auch auf die Individuen. Welche Auswirkungen die Migration und der Eingliederungsprozess auf die Individuen hat, hat der amerikanische Psychologe Sluzki untersucht. Er hat die Eingliederungsprozesse von mehreren Tausend Migranten untersucht und in einem abstrakten Modell zusammengefasst. (Abbildung Seite 23)

Sluzki stellt fest, dass dieses Verlaufsmuster unabhängig vom Migrationsmotiv ist und deshalb für Flüchtlinge genauso gilt wie für Arbeitsmigranten oder andere Zuwanderergruppen. Individuell können die Phasen allerdings sehr unterschiedlich sein. Dieses abstrakte Modell sagt nichts über die Dauer der einzelnen Phasen und nichts über die Höhe des Amplitudenausfalls aus.

Wenn man nun die deutsche Integrationsdebatte mit diesem theoretischen Konzept abgleicht, dann muss man feststellen, dass politisch gegenwärtig nur darüber diskutiert wird, welches Integrationsangebot Einwanderern in der „Phase der Überkompensation“ gemacht werden soll und dieses Angebot auf die Vermittlung von Deutschkenntnissen zu reduzieren.

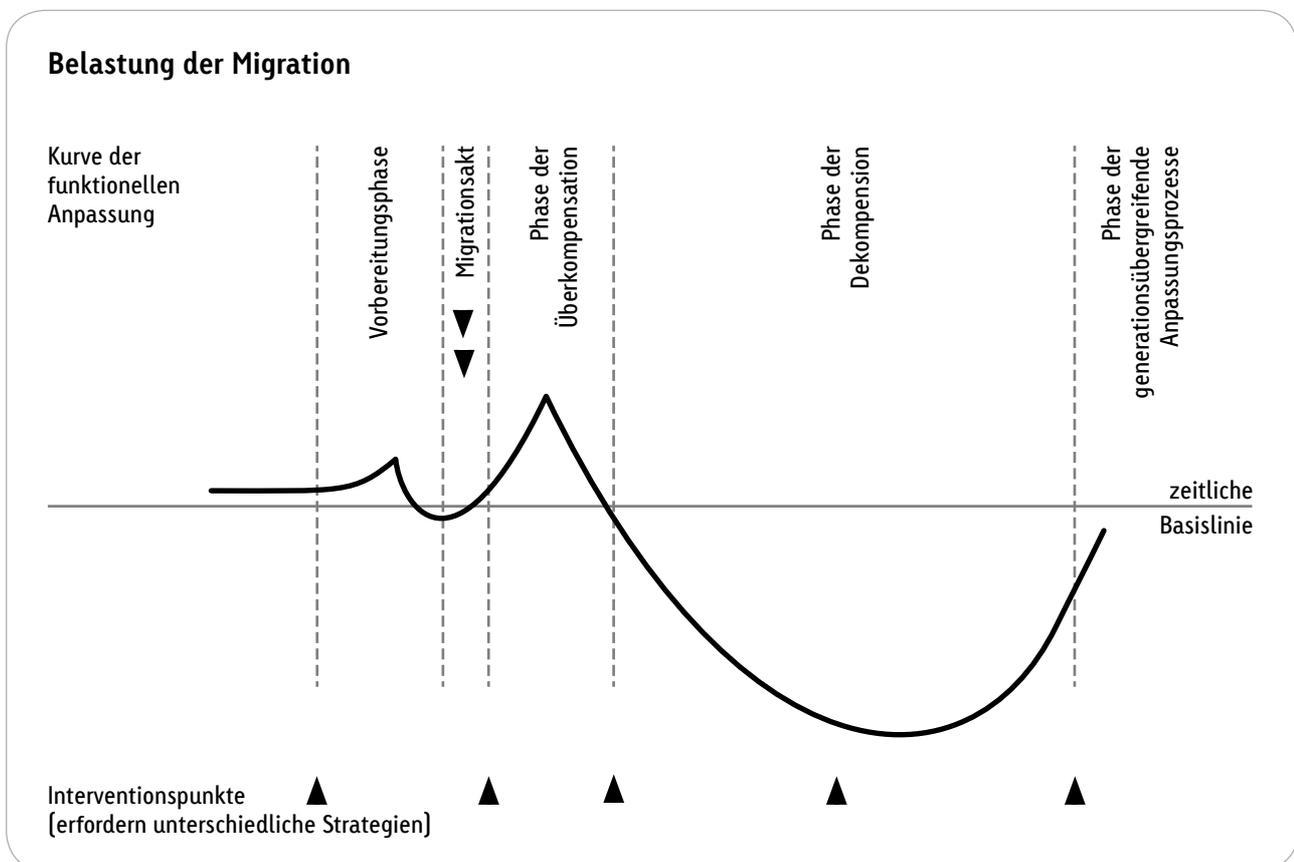
Es ist selbstverständlich auch die Aufgabe der sozialen Arbeit, Einwanderer im weiteren Eingliederungsprozess zu begleiten und zu unterstützen. Sluzki gibt dazu so genannte „Interventionspunkte“ an, die unterschiedliche Strategien erfordern und die für ein bundesweites Integrationsprogramm, wie es das neue Gesetz fordert, noch zu erarbeiten ist. Aus diesen Überlegungen ergibt sich folgende Konsequenz: Für die Entwicklung einer wirklichen und effektiven Integrationspolitik brauchen wir ein zu entwickelndes Zusammenspiel zwischen den Kompetenzen und Zuständigkeiten des Bundes, der Länder, der Kommunen und der Freien Träger. Ein erster Vorschlag, wie so etwas aussehen könnte, sieht so aus:

- **Bund**
- Offensives Vertreten der Maxime „Die Bundesrepublik ist ein Einwanderungsland“;
- Willkommenspaket für Neueinwanderer; (Inklusive Deutschkurs und Begleitung des individuellen Eingliederungsprozesses durch Case-Management);
- Entwicklung eines verzahnten Integrationskonzeptes (Bund, Länder, Gemeinden, Verbände);
- Modellförderung im Bereich der Alten-, Jugend-, Gesundheits-, Frauen- und Arbeitsmarktpolitik;
- Verlässliche Übergangsregelungen für „Alteinwanderer“ und die Aufgabe der nachholenden Integration.

- **Länder**
- Verlässliche Rahmenkonzepte und länderspezifische Aufgaben in folgenden Handlungsfeldern: Koordinierung der Integrationspolitik auf der Landesebene, Elementarziehung und Jugendhilfe, Bildungspolitik, Ausbildung und Arbeitsförderungs politik, Gesundheitspolitik, Altenpolitik, Stadtplanung und Stadtentwicklungspolitik, Frauenpolitik, Kultur und Medienpolitik [inkl. Religion], Sportpolitik, Kriminalpolitik;
- Migrantenselbsthilfeorganisationen;
- Verlässliche Bedingungen für Flüchtlingssozialarbeit;
- Einhaltung von Mindestnormen bei der Unterbringung von Flüchtlingen und Spätaussiedlern.

- **Kommunen**
- Entwicklung kommunaler Integrationskonzepte als politische Querschnittsaufgabe;
- Entwicklung eines Integrationsleitbildes;
- Integration als Teil kommunaler Sozialplanung und Berichterstattung;
- Erfüllung der kommunalen Aufgaben im Bereich sozialer Dienstleistungen nach einem interkulturell ausgerichteten Konzept.

Fazit: Mit dem Zuwanderungsbegrenzungs gesetz ist erst ein kleiner Schritt zur Neuorganisation sozialer Arbeit mit Einwanderern getan. Die Entwicklung eines kohärenten Integrationskonzeptes steht erst noch aus. Der Weg zur sozialpolitischen Gestaltung der Einwanderungsgesellschaft ist noch weit.



AG-Moderation: Nada Nangia, Slobodanka Sljoka



## Protokoll der AG 1 - Personalentwicklung

Im ersten Schritt erfolgte die Sammlung der möglichen Grundvoraussetzungen für ein interkulturelles Personalmanagement:

### Grundvoraussetzungen

- Konzepte für Personalentwicklung
- Finanzielle Ressourcen
- Zeitliche Ressourcen
- Personelle Ressourcen (Einstellung von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund)
- Fachliche Ressourcen (Entsprechende Kenntnisse des Prozesses der IKÖ - Fortbildung)
- Bereitschaft der Führungsebene
- Bereitschaft aller MitarbeiterInnen
- Bereitschaft für die Selbstreflexion
- Controlling

Im zweiten Schritt wurden zwei Grundvoraussetzungen ausgewählt und weiterentwickelt

### Lösungen

- Erhebung der vorhandenen Ressourcen:
  - MA mit Migrationshintergrund
  - MA mit Mehrsprachigkeit
  - MA mit kulturellem Hintergrundwissen
- Bedarfsorientierung an der Zielgruppe
- Fachfremde(externe) Moderation bei dem Prozess der Erstellung
- Externe ReferentInnen zum Thema
- Gezielte Fortbildung

### Hindernisse

- Innere Einstellung (Abwehrmechanismen)
- Keine Zeitressourcen zur Verfügung
- Keine finanziellen Ressourcen
- Vorhandene (verkrustete) Hierarchien und Strukturen

### Erste Schritte

- Diskussionen zum Thema in eigenen Zusammenhängen vorantreiben
- Vorhandene Gesetze als Argumentationshilfe nutzen (Betriebsverfassungsgesetz Personalvertretungsgesetz Antidiskriminierungsrichtlinien/Gesetz)
- Interne Ressourcen gezielt ansprechen/nutzen
- Grundwissen über interkulturelle Kompetenz/Öffnung aneignen

### Grundvoraussetzung

Fortbildung zur Interkulturellen Kompetenz/Interkulturellen Öffnung

### Lösungen

- Vermittlung des entsprechenden Wissens schon in der Ausbildung
- Das Thema in interne Fortbildungsprogramme aufnehmen: differenziert für einzelne Zielgruppen innerhalb der Einrichtung:
- Führungskräftequalifizierung, Pädagogische MA, Verwaltung, Auszubildende, etc

### Hindernisse

- Fehlende Kompetenzen beim Lehrpersonal (Wer therapiert die Therapeuten?)
- Fehlende finanzielle/personelle/zeitliche Ressourcen
- Mangelnde Bereitschaft der Führungsebene

### Erste Schritte

- aus Gründen der fehlenden Zeitressourcen nicht erarbeitet!

AG-Moderation: Dörte Schimpf, Margret Klingenberg-Aoues



## Protokoll der AG 2 - Organisationsentwicklung

- Arbeitsauftrag der AG II war die Entwicklung von Strategien zur Erschließung von Ressourcen und Standards zur Interkulturellen Öffnung (IKÖ)

**Organisationsentwicklung (OE)** ist ein „ganzheitliches“ Konzept zur Veränderung von Organisationen (Strukturen, Prozesse, des Verhaltens der Organisationsmitglieder, der Kultur), das mit Unterstützung von MethodenexpertInnen und über gruppendynamische Prozesse den Mitgliedern hilft, ihre Probleme zu erkennen und zu lösen. Träger der Veränderung sind die Organisationsmitglieder selbst.<sup>1</sup>

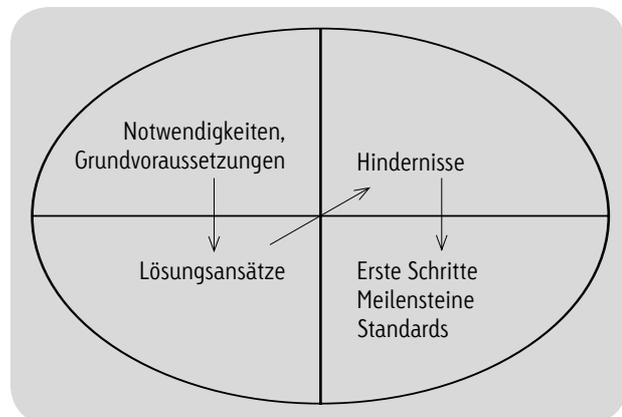
Ausgangspunkt für das anschließende Brainstorming und Diskussion war folgende Fragestellung:

- Welche Voraussetzungen müssen vorhanden sein, um die IKÖ in den Einrichtungen voranzutreiben, und welche mittel-/langfristigen Veränderungen können über die OE entwickelt bzw. weiterentwickelt werden?

Ausgehend von den eigenen Erfahrungen im Arbeitsalltag und den Referaten des Vormittags näherten sich die Teilnehmenden der Fragestellung.

Unterschiedliche Sichtweisen, Herangehensweisen, Erfahrungen und Interessen spiegeln sich in den Arbeitsergebnissen wieder. Deutlich wurde, dass hinter den Hindernissen Lösungsansätze stehen, die in konkreten Arbeitsschritten und Ansätzen bearbeitet werden können, was in der Kürze der Zeit nicht möglich war.

<sup>1</sup> Online-Verwaltungslexikon



### Grundvoraussetzungen

- Top Down Prozess
- Hierarchie steht hinter der IKÖ
- MigrantInnen in allen Hierarchieebenen
- Entwicklung einer Leitidee
- maßgebliche Beteiligung von MigrantInnen in Steuerungsgruppe und bei der Konzeptentwicklung
- Steuerungsgruppe mit Kompetenzen
- Konsens innerhalb der Politik
- Konsens unterschiedlicher Partner in der Kommune
- Einbeziehung aller Fachbereiche
- Konzeptentwicklung
- ausreichendes Budget
- Fortbildung und Schulung
- Selbstreflexion
- Controlling
- Multiplikatorenfunktion
- Motivation von Mitarbeitenden
- Kontrakt

## Lösungsansätze

- Bestandsaufnahme
- Bereitschaft zur Veränderung
- Definition von IKÖ in Leitbildern
- Qualitätsentwicklung als Querschnittsaufgabe
- Beteiligung von MigrantInnen in allen Hierarchien
- Netzwerkarbeit auf kommunaler Ebene
- Umsetzung auf Stadtbezirksebene
- dezentrale Einrichtungen
- Kontrakt
- Controlling der Führungsebene und der mittleren Ebene
- Entwicklung neuer Ansätze in der Kundenorientierung
- Schulungen und Fortbildungen
- Hinterfragung automatisierter Handlungsabläufe
- Beteiligungsprozesse in Gang setzen
- niedrigschwellige Beteiligungsprozesse ermöglichen
- Umgang mit der Vielfalt von Sprache
- Nachhaltigkeit sichern
- Monitoring
- Evaluation

## Hindernisse

- keine ausreichenden finanziellen Mittel
- Gesetze
- Machtgerangel
- Ressentiments
- Ausblendung von Ungleichheiten
- subjektive Betroffenheit
- Helferkomplex
- gemeinsame Selbstreflexion
- Verständigungsschwierigkeiten

## Erste Schritte

- Absicherung der Finanzierung
- Festlegung einer Zeitschiene
- Entwicklung von Standards
- Evaluation





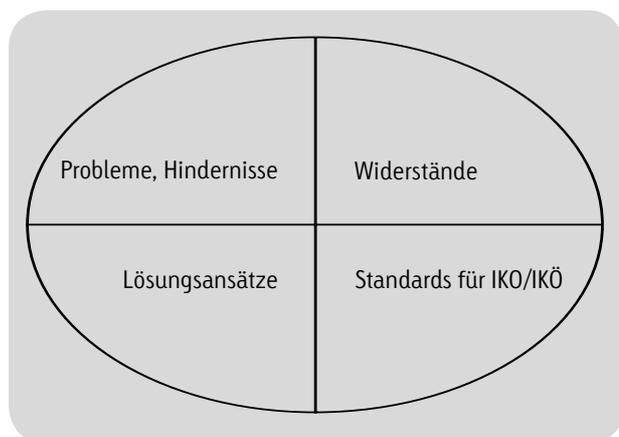
## Protokoll der AG 3 - Kundenorientierung

Die Arbeitsgruppe erstellte zunächst in einem Brainstorming eine **Sammlung von Handlungsfeldern der Kundenorientierung im Prozess der Interkulturellen Öffnung**

- Erreichbarkeit und Information neuer Kunden
- Verbesserung der Motivation der Kunden
- Wie erfahre ich die Bedürfnisse meiner Kunden mit Migrationshintergrund
- Kulturelle Vorstellungen von Höflichkeit (kulturelle Muster)
- Wie weit geht Anpassung der Dienstleistungen
- Fehlen von interkulturellen Handlungskonzepten
- Political Correctness versus Einzelfall
- Qualitätssicherung
- Personalpolitik
- Kundendifferenzierung
- Entgegenkommen der Kunden
- Umgang mit und Vielfalt von erstsprachlichen Angeboten

Anschließend setzte sie Prioritäten für die einzelnen Handlungsfelder und entschloss sich, sich mit der **Erreichbarkeit und Information neuer Kunden/Neuzugewanderte** weiter auseinanderzusetzen.

Dazu bediente sie sich der Problemlösungsmatrix:



### Probleme/Hindernisse in der Kundenorientierung

- Nicht homogene Zielgruppen
- Sprachprobleme
- Signale seitens der Dienstleister „nicht willkommen“
- Partizipation ist fremd bzw. anderes Verständnis von Partizipation
- Mangelnde Vermittlung, Information über Möglichkeiten
- Kunde begreift sich nicht als Kunde/Kundenorientierung fehlt
- Ansprüche der Dienstleister sind zu weit von den Bedürfnissen der Kunden entfernt

### Lösungsansätze

- Dienstleister entwickeln Gehstruktur und sind gemeinwesenorientiert
- Kundenbefragungen
- Persönliche Kontakte durch persönliche Interaktion
- Dezentrale Dienstleistungen an den Orten, wo Migranten leben
- Angebot dort installieren, wo der Zugang schon vorhanden ist
- mehrsprachliche Angebote

### Widerstände bei der Umsetzung der Lösungen

- Zeit und Geld fehlt
- Fremdenfeindlichkeit/Neid
- Angst vor Fremdheit
- Notwendigkeit wird bei Kunde nicht gesehen
- Gesetzliche Vorgaben
- Angebote immer noch zu hochschwellig
- Zentrale Konzepte

### Zielsetzung/Standards

- Interaktive Formen entwickeln und stärken
- Differenzierte Angebote
- Konzeptentwicklung auf eigener Ebene
- Handlungskonzepte auf z.B. Stadtbezirksebene
- Kundenbefragungen durch z.B. Hochschule (externe Ressourcen)
- Beteiligungsprojekte
- Erkennbares Interesse festhalten

## Interkultureller Selbsttest

### Checkliste für die berufliche und ehrenamtliche Praxis sozialer Arbeit

Deutschland ist ein Einwanderungsland: Seit dem Zweiten Weltkrieg sind rund 40 Mio. Menschen zugezogen, ca. 25 Mio. haben Deutschland verlassen, der größte Teil davon Ausländer. Durchschnittlich wanderten pro Jahr 280.000 Personen mehr ein als aus.

Das bedeutet: Nicht nur die Politik, sondern alle gesellschaftlichen Institutionen müssen sich damit auseinandersetzen, dass in der Bundesrepublik immer mehr Menschen mit anderem kulturellen Hintergrund leben werden. Dies bestätigen Bevölkerungs- und wirtschaftsprognostische Untersuchungen. Und auch die unabhängige Zuwanderungskommission des Bundesinnenministeriums weist darauf hin, dass es immer neue Zuwanderungsgruppen geben wird, die Information, Beratung und Hilfe benötigen.

Die Einwanderer können „ihre Kultur“ nicht einfach ablegen, selbst wenn sie es wollten. Diese Menschen entwickeln sie unter den Bedingungen der Aufnahmegesellschaft weiter. Eine vollständige Assimilation ist weder wünschenswert noch für die nachfolgenden Generationen zu erwarten. Gerade in einer eher ablehnenden Umgebung behalten kulturelle Orientierungen einen hohen Wert.

Soziale Dienstleistungseinrichtungen, Vereine, Verbände und Initiativgruppen müssen sich dieser Herausforderung stellen und mit ihrem Angebot, ihren Mitarbeitenden und ihren Arbeitsmethoden auf die veränderte Zusammensetzung der Zielgruppen reagieren. Interkulturelle Praxis bedeutet, dass auf verschiedene Kulturen und Lebensweisen bewusst eingegangen wird.

Die folgende Checkliste soll dabei helfen, die eigene Praxis von dieser Seite zu überprüfen.

Sie ist einsetzbar sowohl in sozialen Diensten, in Verwaltungen, Initiativgruppen als auch in Schulen, Firmen, Verbänden und Kirchengemeinden. Sie ist auch nicht einer bestimmten Ebene vorbehalten. Interkulturalität ist eine Angelegenheit aller: Leitung, Mittelbau, Vorgesetzte und Unterstellte, Angestellte, Beamte und Arbeiter, Schüler und Lehrkräfte.

Die Checkliste zielt auf die Wahrnehmung und Berücksichtigung der Bedürfnisse von Migrantinnen und Migranten. Die folgenden Fragen müssen je nach Institution, Verband, Einrichtung oder Initiativgruppe angepasst werden. Manche treffen vielleicht auch gar nicht zu und können in diesem Fall gestrichen werden. Wir wollen mit der CHECKLISTE eine Anregung geben und zum Weiterdenken motivieren. Der Phantasie sind keine Grenzen gesetzt. Es sollen auch nicht „Schuldige“, „Gewinner“ oder „Verlierer“ ausgemacht, sondern nur der Blick auf ein Thema gelenkt werden, das im Alltag oft nicht ausreichend berücksichtigt wird, bei dem man aber schon mit Kleinigkeiten eine Menge erreichen kann.

#### Sie sollten mit dem SELBSTTEST in mehreren Schritten vorgehen:

1. Ziele der Einrichtung in Bezug auf Multikulturalität formulieren: Für wen ist die Einrichtung da?
2. Ist-Zustand erheben und beschreiben.
3. Abgleich der Ziele mit dem Ist-Zustand.
4. Bewertung der Ergebnisse.
5. Modifikation bzw. Bestätigung der Ziele sowie Entwicklung von Maßnahmen.

Der Interkulturelle Selbsttest ist formalisiert und kann so in regelmäßigen Abständen wiederholt werden (z. B. jährlich im Rahmen der Erstellung und Besprechung der Jahresberichte) So kann der Test Verbesserungen und Verschlechterungen sichtbar machen.

Wir hoffen, dass Sie den „Interkulturellen Selbsttest“ erfolgreich durcharbeiten und wünschen ihnen viele Anregungen und interkulturelle Begegnungen. Wir freuen uns über Kritik und Anregungen unter

**Diakonisches Werk an der Saar**  
 Ref. Migrationsdienste  
 Rembrandtstraße 17-19  
 66540 Neunkirchen  
 Tel.: 06821-956206  
 Fax: 06821-956205  
 E-Mail: Martin\_horzella@dwsaar.de

### I. Ziele der Einrichtung

1. Welche Zielgruppen werden von Ihrer Einrichtung/Ihrem Projekt angesprochen?
2. Welche Ziele für die Zielgruppen/für die Einrichtung werden verfolgt?
3. Welche interkulturellen Aussagen trifft die Satzung und das Leitbild?
4. Welche sonstigen Regelungen (Betriebsvereinbarungen, Beschlüsse etc.) bestehen in Bezug auf Multikulturalität?
5. Werden Migrantinnen und Migranten/kulturelle Minderheiten gezielt angesprochen? Wie?

### II. Angehörige von Minderheiten in der Einrichtung

- a) Wie viele ausländische Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gehören der Einrichtung an?
- b) Entspricht die kulturelle Zusammensetzung des Teams der Klientel?
- c) Welche Funktionen haben die Mitarbeitenden ausländischer Herkunft?
- d) Die Mitarbeitenden ausl. Herkunft haben aufgrund ihres kulturellen Hintergrunds andere berufliche Aufgaben/Bezeichnungen als einheimische Kollegen und Kolleginnen?

Bitte geben Sie die entsprechenden Zahlen an und tragen Sie sie in das Raster ein:

	EU	TR	EX-YU	Asylbew.	Aussiedler	andere	D
Leitungsebene							
Päd. Angestellte							
Verwaltungspers.							
ArbeiterInnen							
Honorarkräfte							
Putzpersonal							
Klienten/-innen							
Besucher/-innen							

### III. Die Mitarbeitenden

1. Es gibt mehr nicht-deutsche Mitarbeitende in der Einrichtung als vor drei Jahren?  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
2. Die Struktur der Mitarbeitenden entspricht der kulturellen Herkunft der Klientel bzw. der Besucher?  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
3. In bezug auf die kulturelle Herkunft spiegelt die Zusammensetzung des Teams die Struktur des Einzugsbereichs/Umfelds der Einrichtung wieder.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
4. Der Versorgungsauftrag bzw. die Ziele der Einrichtung werden durch die kulturelle Zusammensetzung des Teams unterstützt.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
5. Die sprachliche Vielfalt in der Einrichtung entspricht der des Klientels.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
6. Die Mitarbeitenden akzeptieren Kollegen und Kolleginnen anderer kultureller Prägung.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
7. Die Mitarbeitenden interessieren sich für Fortbildungen zu interkulturellen Themen.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
8. Die Mitarbeitenden versuchen regelmäßig, interkulturelle Fragestellungen zu thematisieren und andere zur Teilnahme zu motivieren.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
9. Die Mitarbeitenden verhindern, dass bestimmte ethnische Personengruppen in der Einrichtung ausgegrenzt werden?  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
10. Die Mitarbeitenden gehen selbstkritisch mit ihren eigenen Vorurteilen um und versuchen, diese zu überwinden.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
11. Die Mitarbeitenden nehmen die kulturellen Unterschiede ihrer Klienten bzw. Besucher wahr.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
12. Die Mitarbeitenden pflegen im Privatleben Kontakte zu Angehörigen von kulturellen Minderheiten.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
13. Interkulturelle Probleme und Fragestellungen spielen bei konzeptionellen Überlegungen eine besondere Rolle.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$

### IV. Leitung

1. Leitende Mitarbeitende haben an Workshops oder Seminaren zu interkulturellen Themen teilgenommen.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
2. Die Leitung sucht aktiv und fördert Mitarbeitende aus anderen Kulturen.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
3. Die Leitung berichtet regelmäßig über dabei auftretende Probleme und Fortschritte sowie ergriffene Maßnahmen (auch aus anderen Abteilungen).  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
4. Die Leitung pflegt den direkten Kontakt zu den Mitarbeitenden nicht deutscher Herkunft in der Einrichtung.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
5. Die Leitung ergreift kontinuierlich und regelmäßig Maßnahmen (Fortbildungsangebote, Supervision) zur Verbesserung der interkulturellen Kommunikation.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
6. In bezug auf die kulturelle Herkunft spiegelt die Zusammensetzung des Leitungsbereiches die Struktur des Einzugsbereichs/Umfelds der Einrichtung wider.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
7. In Stellenausschreibungen wird der Wunsch nach Erhöhung des Anteils ausländischer Mitarbeitenden durch eine entsprechende Formulierung berücksichtigt.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$

### V. Organisatorisches

1. Diskriminierung und Antidiskriminierungsmaßnahmen sind in der Einrichtung schon diskutiert worden.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
2. Es sind diesbezüglich Maßnahmen beschlossen und umgesetzt worden.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
3. Die Einrichtung akzeptiert und ermöglicht informelle Treffen von Mitarbeitenden ausländischer Herkunft unter sich.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
4. Die Überprüfung und Weiterentwicklung der interkulturellen Ziele der Einrichtung findet in einem gemeinsamen Prozess mit allen Mitarbeitenden statt.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
5. Die Vorschläge der Mitarbeitenden werden aufgegriffen und gegebenenfalls umgesetzt.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$

### VI. Fort- und Weiterbildung

1. Kennen Sie ein Fortbildungsprogramm zu interkulturellen Themen?  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
2. Interkulturelle Fragestellungen werden in sonstigen Fortbildungsveranstaltungen berücksichtigt?  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
3. Es gibt regelmäßige Schulungen zu Themen wie: Landeskunde/Informationen zu den Herkunftsländern der Klienten bzw. Besucher, Interkulturelle Kommunikation, Umgang mit Fremdheit, Vorurteile  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
4. Der Besuch solcher Veranstaltungen ist von der Leitung ausdrücklich gewünscht und wird gefördert.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
5. Werden in regelmäßigen Teambesprechungen interkulturelle Fragestellungen angesprochen?  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
6. Der Besuch von Sprachkursen wird gefördert.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
7. Es gibt eine ausreichende Handbibliothek für Mitarbeitende zu interkulturellen Themen.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$

### VII. Öffentlichkeitsarbeit

1. Die Einrichtung richtet sich in ihrer Öffentlichkeitsarbeit gezielt auch an Migranten und Migrantinnen.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
2. Es wird mehrsprachiges Informationsmaterial herausgegeben.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
3. Die Einrichtung stellt sich in der Öffentlichkeit bewusst und betont als multikulturell dar.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
4. Aus den Hinweisschildern/Wegweisern in der Einrichtung geht ihr multikulturelles Profil hervor.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
5. Es gibt gezieltes Informationsmaterial für Migranten u. Migrantinnen  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$
6. Die Aufenthalts-/Warteräume sind für Angehörige ethnischer Minderheiten attraktiv. Es werden z. B. entsprechende Schriften abonniert und ausgelegt.  $\begin{matrix} 1 & 2 \\ 3 & 4 \end{matrix}$

Vor diesem Hintergrund veröffentlichen die „Beauftragte der Bundesregierung für die Belange der Ausländer“ Empfehlungen zur Interkulturellen Öffnung sozialer Dienste. Die wichtigsten zusammengefassten Punkte sind:

1. Aufgrund der faktischen und demographischen, wirtschaftlichen und politischen Entwicklung ist die bestehende Angebotsstruktur sozialer Dienste konsequent für Zuwanderer zu öffnen. Den spezifischen Bedürfnissen der verschiedenen Zuwanderergruppen muss Rechnung getragen werden.
2. Die interkulturelle Öffnung sozialer Dienste ergibt sich nicht allein, sondern bedarf des Anstoßes von außen und einer kontinuierlichen Begleitung. Sie ersetzt die Überprüfung der bestehenden organisatorischen Strukturen und Rahmenbedingungen voraus.
3. Die interkulturelle Öffnung sozialer Dienste verlangt die Qualifizierung und Einstellung ausländischer Mitarbeitenden, vor allem aber die Qualifizierung und Weiterbildung der deutschen Mitarbeitenden.
4. Sowohl im Bereich der Ausbildung für soziale Berufe als auch in der Weiterbildung der deutschen Mitarbeitenden.
5. Die interkulturelle Öffnung ist eine Führungsaufgabe. Die Leitungsebenen und Gremien sind im besonderem Maße angesprochen und für die Umsetzung der Öffnung verantwortlich. Die Öffnung muss sowohl oben gewollt als auch unten akzeptiert werden. Sie sollte ein Teil der Unternehmenskultur sein.
6. Eine besondere Aufgabe hierbei stellt auch die in den Empfehlungen genannte Selbstkontrolle der Einrichtungen sowie der Mitarbeitenden im Verlauf des Öffnungsprozesses dar.

Das DW Saar bedankt sich bei Wolfgang Hinz-Rommel (DW Württemberg) für seine Vorlage. Als einer der ersten in Deutschland hat er einen solchen Test entwickelt.

## Veranstalter und Referenten

### Veranstalter

Arbeitsgemeinschaft der Freien  
Wohlfahrtspflege in der Stadt Hannover e. V.  
Martha-Wissmann-Platz 3 ■ 30449 Hannover  
Tel.: 05 11 - 2197830 ■ Fax: 05 11 - 21978231  
E-Mail: gf@agw-hannover.de

Landeshauptstadt Hannover  
Referat für interkulturelle Angelegenheiten  
Trammplatz 2 ■ 30159 Hannover  
Tel.: 05 11 - 168 - 41232 ■ Fax: 05 11 - 168 - 45042  
E-Mail: arzu.altug@hannover-stadt.de

### Referenten

Thomas Walter  
Jugend- und Sozialdezernent (Dez. III)  
Landeshauptstadt Hannover  
Trammplatz 2 ■ 30159 Hannover

Prof. Dr. Stefan Gaitanides  
Fachhochschule Frankfurt am Main  
E-Mail: gaita@fb4-fh-frankfurt.de  
Internet: www.fb4.fh-frankfurt.de

Wolfgang Barth  
Vorsitzender der Projektgruppe  
Migration der Bundesarbeitsgemeinschaft  
der Freien Wohlfahrtspflege  
Wolfgang.Barth@awo.org

### Tagungsteam

Gabriele Allgeier  
Deutsches Rotes Kreuz KV Hannover e.V.  
Tel.: 05 11 - 8 42 06-32  
E-Mail: allgeier@drk-hannover.de

Arzu Altuğ  
LHH - Referat für interkulturelle Angelegenheiten  
Tel.: 05 11 - 168 - 41232  
E-Mail: arzu.altug@hannover-stadt.de

Christiane Kemper  
Caritasverband Hannover  
Tel.: 05 11 - 388 36 02  
E-Mail: wohnheim-rumannstrasse@caritas-hannover.de

Nada Nangia  
AWO Region Hannover e. V.  
Tel.: 05 11 - 219 78-131  
E-Mail: nada.nangia@awo-hannover.de

Dörte Schimpf  
Diakonisches Werk Hannover e. V.  
Tel.: 05 11 - 36 87-161  
E-Mail: doerte.schimpf@evlka.de

Dr. Suna Wölk  
Paritätischer Hannover  
Tel.: 05 11 - 220 81 01  
E-Mail: babel-hannover@web.de

Dirk von der Osten  
AWO Region Hannover e. V.  
Tel.: 05 11 - 811 42 65  
E-Mail: dirk.vdosten@awo-hannover.de



Impressum:

Landeshauptstadt



Der Oberbürgermeister  
Referat für interkulturelle  
Angelegenheiten  
Trammplatz 2 | 30159 Hannover  
Tel.: 05 11 - 168 - 41232  
Fax: 05 11 - 168 - 45042

Arbeitsgemeinschaft der Freien  
Wohlfahrtspflege in der Stadt Hannover e.V.  
Martha-Wissmann-Platz 3 | 30449 Hannover  
Tel.: 05 11 - 21978230  
Fax: 05 11 - 21978231  
E-Mail: [gf@agw-hannover.de](mailto:gf@agw-hannover.de)

Stand | Mai 2005

Redaktion | Arzu Altuğ | Dörte Schimpf | Dr. Suna Wölk

Gestaltung | Wibke Schimpf | Hannover

Druck | Europrint | Langenhagen