

**Handreichung
für die Praxis**

Diakonie ist Vielfalt

– Interkulturelle
Öffnungsprozesse
gestalten und unterstützen

Impressum

Herausgeber

Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.

Redaktion

Mandy Schmidt, Bea Schramm

Titelbild

Bea Schramm

Druck

print24.de

Stand

September 2011

© Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V. 2011

Bezugsadresse

Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.

Arbeitsbereich Existenzsicherung und Integration

Paulsenstraße 55/56, 12163 Berlin

Tel. 030 820 97-481

Fax: 030 820 97-105

E-Mail: schramm.b@dwbo.de

Gefördert durch



Inhalt

- 4 **Vorwort**
Susanne Kahl-Passoth
- Hintergrund, Rahmenbedingungen und Entwicklungen**
- 5 Interkulturelle Öffnung im Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz (Integrationspolitische Rahmenbedingungen, Entwicklungen, Fortschritte, Herausforderungen)
Susanne Weller
- 9 Interkulturelle Öffnungsprozesse in Arbeitsfeldern der Diakonie (Wohnungslosenhilfe und soziale Dienste, Frauenhaus)
Monika Wagner
- 17 Fortbildung als Baustein interkultureller Öffnungsprozesse (Inhalte, Erfahrungen, Angebote)
Deniz Güvenç, Monika Wagner
- 21 Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste und Einrichtungen in Brandenburg
Deniz Güvenç
- Aus der Praxis**
- 26 Interkulturelle Öffnung in der Wohnungslosenhilfe
Regina Thiele, Zentrale Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot Berlin, Monika Wagner
- 30 Vielfalt im Freiwilligen Sozialen Jahr
Birgit Breidenbach
- 33 Erfahrungen im interkulturellen Prozess in der Arbeit mit von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen und Kindern
Uta Kirchner, Stefanie Soine
- 38 Verstetigung interkultureller Konzepte im Alltag von Einrichtungen und Diensten (Erfahrungen aus der bereichsübergreifenden Fachgruppe des DWBO und ihrer Träger)
Maria Matzker, Gabriele Steinborn
- 41 Interreligiöse Aspekte in der Bildungsarbeit mit Jugendlichen
Katharina Telschow-Dürr
- Materialien für die Praxis**
- 45 Fragebogen zur Bestandsaufnahme Interkultureller Orientierung von Einrichtungen
- 48 Checkliste Interkulturelle Orientierung zur Verstetigung
- 51 Tipps für stationäre Pflegeeinrichtungen
- 54 Positionen: Menschen mit Migrationshintergrund in Ausbildung und Beschäftigung in der Diakonie
- 59 Leitfaden zum Umgang mit Diskriminierung und Rassismus im Arbeitsalltag diakonischer Träger und Einrichtungen im DWBO
- Anhang**
- 71 Autorinnenverzeichnis
- 74 Literaturhinweise



Vorwort

Seit 2005 bekennt sich Deutschland endlich dazu, ein Einwanderungsland zu sein. Alle sind gleichermaßen in der Verantwortung, Ihren Beitrag zu einem gleichberechtigten und respektvollen Zusammenleben zu leisten: Eingewanderte und hier Geborene, Politik und die Institutionen der Aufnahmegesellschaft. Trotz gelegentlicher mehr oder weniger qualifizierter Debatten über vermeintliche Integrationsunwilligkeit und gescheiterte Integrationsprozesse ist die breite gesellschaftliche Diskussion längst einen großen Schritt voran gekommen. Es geht nicht mehr um die Assimilation von Migranten in eine fantasierte homogene Mehrheitsgesellschaft, sondern um Partizipation, also um Teilhabechancen und Teilhabegerechtigkeit. Das bedeutet Zugänge zu allen gesellschaftlichen Bereichen zu schaffen und gesellschaftliche Aushandlungsprozesse auf Augenhöhe zu gestalten.

Diakonie bringt sich als zivilgesellschaftlicher Akteur in diese Prozesse ein und engagiert sich gegen Ausgrenzung und Diskriminierung. Als Anbieter sozialer Dienstleistungen (mit 437 Mitgliedern und etwa 1.470 Einrichtungen und Diensten in sozialen Arbeitsfeldern und im Gesundheitsbereich), erfüllen wir einen Versorgungsauftrag in unserer Region. Wir sind in der Pflicht, darauf zu achten, dass unsere Leistungen auch alle erreichen, die sie benötigen. Ebenso eröffnen als Arbeitgeber Chancen. Interkulturelle Öffnungsprozesse verstehen wir darüber hinaus als einen Aspekt der Qualitätssicherung zur Sicherung der Zukunftsfähigkeit unserer Einrichtungen.

Für das Diakonische Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz (DWBO) als christlichen Wohlfahrtsverband ist der interreligiöse Dialog ein wesentlicher Bestandteil von Interkulturalität und des Zusammenlebens in einer vielfältigen

Gesellschaft. Dazu gehört auch die Auseinandersetzung mit unserer eigenen Tradition und Identität, den christlichen Wurzeln und diakonischen Grundlagen unserer Arbeit, so wie das Christentum seine Identität und Gestaltungsformen schon immer in der Begegnung und Auseinandersetzung mit anderen Kulturen hat finden müssen und können.

Diakonie ist Vielfalt. Alt und Jung, Ost und West, gesunde Menschen und Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen, Zugewanderte und Einheimische, Menschen unterschiedlicher Religionen und sexueller Orientierung beteiligen sich seit vielen Jahren an den Inklusionsprozessen unter unserem Dach.

Das DWBO hat etwa vor zehn Jahren begonnen, interkulturelle Öffnungsprozesse in diakonischen Einrichtungen anzuregen, zu fördern und zu unterstützen. Gemeinsam mit Trägern und Einrichtungen haben wir vielfältige Erfahrungen gesammelt, erfolgreiche Ansätze der Prozessgestaltung in verschiedenen Arbeitsfeldern, aber auch Stolpersteine und Herausforderungen identifiziert. Noch immer bleibt viel zu tun. Mit der vorliegenden Handreichung möchten wir eine aktuelle Standortbestimmung vornehmen, Anregungen geben und Materialien für die Umsetzung von Interkulturellen Öffnungsprozessen in Trägern, Einrichtungen und Diensten zur Verfügung stellen.

Susanne Kahl-Passoth
Direktorin, Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz

Interkulturelle Öffnung im Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg- schlesische Oberlausitz

Integrationspolitische Rahmenbedingungen, Entwicklungen, Fortschritte, Herausforderungen

Seit etwa zehn Jahren engagiert sich das Diakonische Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz (DWBO) in der Interkulturellen Öffnung diakonischer Dienste und Einrichtungen. Es ist ein unverzichtbarer Beitrag zur gesellschaftlichen Integration und zur Verbesserung von Teilhabechancen und -gerechtigkeit, unsere sozialen Dienstleistungen und Angebote auf einen adäquaten Umgang mit der wachsenden kulturellen und ethnischen Vielfalt der Bevölkerung auszurichten und vorhandene Zugangsbarrieren abzubauen. Es ist aber auch eine Frage der Zukunftsfähigkeit unserer Angebote. In einer Publikation zum Thema¹ setzten sich der Landesverband und seine Fachverbände 2005 mit der Definition Interkultureller Öffnung, unseres Kultur- und Integrationsbegriffes sowie mit der Prozesshaftigkeit von Integration und Interkultureller Öffnung auseinander. Ansätze und Beispiele aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern und Mitgliedsorganisationen wurden dokumentiert und für eine Fortsetzung und Ausweitung der Initiativen geworben.

... eine
Frage der
Zukunftsfähigkeit
unserer
Angebote

Was seitdem geschah ...

Inzwischen ist die Interkulturelle Öffnung von sozialen und Gesundheitsdienstleistungen, aber auch von öffentlicher Verwaltung und Institutionen als integrationspolitische Querschnittsaufgabe unbestritten und steht auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene weit vorn auf der Agenda. Im Nationalen Integrationsplan vom Juli 2007 haben sich Bund, Länder, Kommunen, gesellschaftliche Institutionen und die Wohlfahrtsverbände diesem Ziel verpflichtet. Fortschrittsberichte² werden die Umsetzung dieser Selbstverpflichtungen aller Beteiligten bilanzieren. Der achte Lagebericht der Integrationsbeauftragten der Bundesregierung vom Juli 2010³ widmet dem Thema ein eigenes Kapitel. Allgemeine Förderprogramme in den Bereichen der Familien-, Bildungs-, und Arbeitsmarktpolitik wurden stärker interkulturell orientiert.

1 DWBO, Interkulturelle Öffnungsprozesse der Diakonie in Berlin und Brandenburg, Berlin 2005 (gedruckte Auflage vergriffen, downloadbar unter www.diakonie-portal.de/Members/eui/Navigation/OrderedFolder_1247748232/inter/index_html/index_html/view)

2 Bundesregierung, Nationaler Integrationsplan 2007, und Nationaler Integrationsplan – 1. Fortschrittsbericht, 2008 – downloadbar unter www.integrationsbeauftragte.de

3 8. Bericht der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integrationsbeauftragten über die Lage der Ausländerinnen und Ausländer in Deutschland, 2010, downloadbar unter www.integrationsbeauftragte.de

ZUKUNFTS
FÄHIG
VIELFALT LEBEN

Und auch im bundesweiten Integrationsprogramm⁴ vom Juli 2010 wird dem Thema große Bedeutung beigemessen. Die Kommunale Gemeinschaftsstelle (KGST), legte 2008 ein Modell zur Interkulturellen Öffnung für Kommunen vor.⁵

... in Berlin und Brandenburg

In Berlin und Brandenburg ist Interkulturelle Öffnung und die Umsetzung von Diversity Konzepten mittlerweile eine Säule der Integrationspolitik. Das Berliner Integrationskonzept „Vielfalt fördern – Zusammenhalt stärken“ setzt auf sie als eine Handlungsstrategie zur Integration.⁶ Interkulturelle Öffnung der Verwaltungen und landeseigener Einrichtungen z.B. durch Organisations- und Personalentwicklung in ausgewählten Behörden, soll zu einem chancengleichen Zugang von MigrantInnen zu den Leistungen der Verwaltungen und einer gleichwertigen Versorgungsqualität in Verwaltungen und sozialen Diensten führen. Auch die Interkulturelle Öffnung der freien Träger ist erklärtes Ziel. Erste Reformprozesse in der Berliner Ausländerbehörde sowie in drei Jobcentern der Innenstadtbezirke wurden bislang umgesetzt. Aktive Werbung half, die Anzahl der Auszubildenden mit Migrationshintergrund im öffentlichen Dienst zu erhöhen; der Anteil der Beschäftigten mit Migrationshintergrund und die interkulturellen Kompetenzen der Beschäftigten insgesamt sollen deutlich steigen.⁷ Im Januar 2011, trat schließlich das Gesetz zur Regelung von Partizipation und Integration in Berlin in Kraft.

Als erstes Bundesland, hat Berlin damit die Interkulturelle Öffnung der Verwaltung auf eine gesetzliche Grundlage gestellt. Alle Maßnahmen und Vorhaben der Institutionen,

... der Vielfalt der Bevölkerung gerecht werden

müssen zukünftig daraufhin geprüft werden, ob sie der Vielfalt der Stadtbevölkerung gerecht werden, also nicht diskriminierend, sondern partizipations- und integrationsfördernd sind. Die Programme der EU-Strukturfonds in

Berlin haben seit 2007 die Integration von MigrantInnen zur Querschnittsaufgabe erhoben.

4 Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Bundesweites Integrationsprogramm, Juli 2010, www.bamf.de

5 KGSt, Interkulturelle Öffnung, Materialien Nr. 5/2008, www.kgst.de

6 Der Beauftragte des Senats von Berlin für Migration und Integration, „Vielfalt fördern – Zusammenhalt stärken“ Das Berliner Integrationskonzept, 2007

7 Der Beauftragte des Senats von Berlin für Migration und Integration, Erster Umsetzungsbericht zum Integrationskonzept 2007– 2009, Berlin 2009

Aus dem Europäischen Sozialfonds und Landesmitteln werden Maßnahmen zur Interkulturellen Öffnung z.B. bei freien Trägern gefördert. Auch das Integrationskonzept des Landes Brandenburg⁸ nimmt in seiner ersten Fortschreibung von 2005 die Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste und Einrichtungen in den Blick und sieht die Querschnittsaufgabe des „Cultural Mainstreaming“ als Voraussetzung für integrationsunterstützendes politisches und Verwaltungshandeln ausdrücklich vor. Es nimmt Bezug auf unter der Federführung der Wohlfahrtsverbände erarbeitete Empfehlungen des Landesintegrationsbeirates zur Interkulturellen Öffnung sozialer Dienste und Einrichtungen im Land, die von der Landesregierung begrüßt und unterstützt werden. In den vergangenen Jahren fanden unterschiedliche Initiativen, Konferenzen und Projekte zur Förderung der Interkulturellen Öffnung im Land statt. Auch die Berichterstattung der Integrationsbeauftragten des Landes⁹ nimmt das Thema regelmäßig auf.

In einer im Auftrag der Integrationsministerkonferenz erhobenen Bestandsaufnahme von Maßnahmen der Länder zur Erhöhung des Personalanteils mit Migrationshintergrund¹⁰ wird jedoch deutlich, dass in den östlichen Bundesländern aufgrund von Stellenabbau im öffentlichen Dienst, kontinuierlichem demografischen Rückgang der Bevölkerung und einem verhältnismäßig geringen Anteil an migrantischer Bevölkerung in den vergangenen Jahren nur sehr begrenzte Möglichkeiten für eine stärkere Einbeziehung in den Personalbestand existierten.

... Demografie und Fachkräftesicherung

Insgesamt hat der demografische Wandel und die immer stärker ins öffentliche Bewusstsein rückende Frage notwendiger Fachkräftesicherung die Diskussion um Interkulturelle Öffnung und Personalentwicklung befördert. Bildete bislang die Nichtanerkennung im Ausland erworbener beruflicher Qualifizierungsabschlüsse eine zentrale Zugangsbarriere zu qualifizierter Beschäftigung, wächst nun ein breiter Konsens darüber, dass hier dringender Handlungs-

... Potenziale der hier lebenden Menschen besser nutzen

8 Konzeption der Landesregierung, 1. Fortschreibung der Landesintegrationskonzeption 2002, Drucksache 4/2005

9 „Zuwanderung und Integration im Land Brandenburg, Bericht der Integrationsbeauftragten des Landes Brandenburg 2009

10 Der Beauftragte des Senats von Berlin für Migration und Integration, Bestandsaufnahme der in den Ländern ergriffenen Maßnahmen zur Erhöhung des Personalanteils mit Migrationshintergrund, Berlin 2011

bedarf besteht, um die Potenziale der hier lebenden Menschen besser zu nutzen, deren Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu erhöhen und Deutschland für ausländische Fachkräfte attraktiver zu machen. Lange erwartet, legte die Bundesregierung im März 2011 den Entwurf für ein „Anerkennungsgesetz“¹¹ vor, das ein Berufsqualifizierungsfeststellungsgesetz sowie Anpassungen einer Vielzahl bestehender Anerkennungsregelungen umfasst. Es soll dazu beitragen, die bisher uneinheitliche und zum Teil benachteiligende Anerkennungspraxis entscheidend zu verbessern. So sollen auch Drittstaatsangehörige einen Rechtsanspruch auf ein Feststellungsverfahren erhalten.

Für die landesrechtlich geregelten Berufe planen die Länder vergleichbare Gesetze.

Ein weiterer zentraler Schritt zur Integration in den ersten Arbeitsmarkt ist das Angebot von Weiterbildungsmaßnahmen und geeigneten Anpassungsqualifizierungen. Als erstes Bundesland legte Brandenburg 2008 ein Berufseinstiegsprojekt für zugewanderte ÄrztInnen auf. Im Rahmen des Projekts wurden 21 ÄrztInnen auf die für ihre Berufsankennung notwendige Prüfung bei der Ärztekammer vorbereitet und in märkische Kliniken und Arztpraxen vermittelt.¹² Seit Januar 2011 lassen sich zwanzig zugewanderte Lehrkräfte in einer 15-monatigen Maßnahme zu Fachkräften für Sozialarbeit weiterbilden.¹³

Das Land hält seit 2010 außerdem einen Internet-Wegweiser zur Anerkennung ausländischer Qualifikationen vor¹⁴ und fördert mit seinem Modellprojekt „Vorteil Vielfalt – Zukunft für Brandenburg“ Interkulturelle Öffnung, Personalgewinnung, Personal- und Organisationsentwicklung in kleinen und mittelständischen Unternehmen und in der öffentlichen Verwaltung. Auch in den sozialen Diensten, Krankenhäusern, Pflegeeinrichtungen und Kindertagesstätten der Wohlfahrtsverbände fehlt es zunehmend an qualifiziertem Personal. Die Ausbildungsstätten und -möglichkeiten der Freien Wohlfahrtspflege sollten sich daher noch stärker als bisher bei der Entwicklung und Durchführung von Anpassungsqualifizierungen engagieren.

11 <http://www.bmbf.de/pubRD/erkennungsgesetz.pdf> (15.6.2011), Drucksache 5/3040

12 Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Familie Brandenburg, Zuwanderung und Integration im Land Brandenburg – Bericht der Integrationsbeauftragten, 2009, S. 52

13 <http://www.masf.brandenburg.de/cms/detail.php/bb1.c.234211.de> (15.6.2011)

14 <http://www.masf.brandenburg.de/sixcms/detail.php/bb1.c.185581.de> (15.6.2011)

... in der Diakonie

Auch innerhalb der Diakonie konnten in den vergangenen Jahren deutliche Fortschritte im Bereich Interkultureller Öffnung erzielt werden. Eine Handreichung auf Bundesebene zum Thema mit Positionen, Prüfsteinen und ausgewählten Beispielen aus der Praxis wurde 2008 veröffentlicht.¹⁵ Gemeinsam mit dem Bundesverband und den Landesverbänden Hamburg und Baden führt das DWBO seit 2008 das Modellprojekt „Mitten im Leben – Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste und Einrichtungen in Brandenburg“ durch. Das 2011 endende Projekt wird aus Mitteln des Europäischen Integrationsfonds gefördert und bietet Trägern und Einrichtungen Fortbildungen, Begleitung und Beratung bei der kultursensiblen Organisations- und Qualitätsentwicklung an. (>>> vgl. *Rubrik Hintergrund, Rahmenbedingungen, Entwicklungen „Interkulturelle Öffnung sozialer Einrichtungen und Dienste in Brandenburg“*)

In einem weiteren zweijährigen transnationalen Projektvorhaben (New View – Changing Methods in Teaching Migrants, 2008–2010) konnten wir die Entwicklung und Anpassung von Lehrmethoden in der Erwachsenenbildung beim Unterricht von heterogenen Ausbildungsgruppen voranbringen und einen Beitrag zur Verbesserung der Förderung von MigrantInnen speziell in der Ausbildung zu Pflegeberufen leisten. Die Materialsammlung des transnationalen Projekts¹⁶ stößt verbandsübergreifend auf großes Interesse.

In Berlin gelang es, die verbandsübergreifende Unterstützung und Begleitung interkultureller Öffnungsprozesse in sozialen Diensten und Einrichtungen mit den Schwerpunkten der Wohnungslosenhilfe und Schuldnerberatung etwas längerfristig anzulegen. Das seit 2008 aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds des Landes Berlin geförderte Projekt zur Organisations- und Qualitätsentwicklung wird Trägern und Einrichtungen voraussichtlich auch 2012 zur Verfügung stehen. Die Expertise und Fortbildungsangebote dieser Projekte werden verbandsübergreifend genutzt und haben dazu beigetragen, dass Interkulturelle Öffnung in den einzelnen Arbeitsbereichen und Fachverbänden des DWBO als Thema heute stärker präsent ist. Ein 2007 veröffentlichtes Position-

15 Diakonisches Werk der EKD, Interkulturelle Öffnung in den Arbeitsfeldern der Diakonie – Diakonie für Menschen zwischen Ländern und Kulturen, 2008

16 Forschungsinstitut des Roten Kreuzes, (Hrsg.), Diversität und Didaktik – Eine Materialsammlung mit Inspirationen für das Unterrichten heterogener Herkunftsgruppen, Wien 2010, www.new-views.eu

papier unseres Landesverbandes gab Impulse für die Beschäftigung und Ausbildung von MigrantInnen in der Diakonie.¹⁷ 2010 folgte schließlich der Leitfaden „Umgang mit Diskriminierung und Rassismus im Arbeitsalltag diakonischer Träger und Einrichtungen im DWBO – Schwerpunkt ethnische Diskriminierung“, der von der arbeitsfeldübergreifenden Fachgruppe zur Interkulturellen Öffnung im DWBO erarbeitet worden war.¹⁸

Der Beschäftigungsanteil von Menschen mit Migrationshintergrund im Landesverband ist gestiegen und lag im vergangenen Jahr bei 12,5%.

Bleibende Herausforderungen ...

Trotz der Vielzahl positiver integrationspolitischer Impulse und Entwicklungen kann von einer flächendeckenden Interkulturellen Öffnung von Verwaltungen und Institutionen, von sozialen Diensten und Einrichtungen in Berlin und Brandenburg längst nicht die Rede sein. Dabei liegen die Herausforderungen in der Herbeiführung eines Lern- und Erfahrungsprozesses in den Organisationen, in

... als strategische Entscheidung der Organisations- und Personalentwicklung gewollt und verantwortet

der Umsetzung selbst und vor allem in der Verstetigung dieser Prozesse.

Die Erfahrungen bei freien Trägern und Verwaltungen ähneln sich: Interkulturelle Öffnung ist ein längerer Umgestaltungsprozess, der konsequenter und kontinuierlicher Weiterführung und sehr

unterschiedlicher Herangehensweisen bedarf, je nach Voraussetzungen vor Ort und Arbeitsfeld. Er muss auf Leitungsebene als strategische Entscheidung der Organisations- und Personalentwicklung gewollt und verantwortet werden und erfordert auch die Bereitstellung notwendiger Ressourcen zur Umsetzung.

Ohne Impulse, Unterstützung und Begleitung von außen gelingt Interkulturelle Öffnung kaum. Unverzichtbar ist jedoch die langfristige Verankerung in der Organisation selbst z.B. im Qualitätsmanagement, denn es handelt sich um einen fortlaufenden Prozess ohne definiertes Ende.

Fortbildungsangebote zur interkulturellen Qualifizierung der Mitarbeitenden sind ein wichtiger Baustein; die Verstetigung Interkultureller Öffnung gelingt aber nur, wenn die Aufwertung interkultureller Kompetenzen als fester Bestandteil und Qualitätsstandard von Anforderungsprofilen, der Personalplanung und der Aus- und Fortbildung verankert wird.

Die interkulturelle Ausrichtung von Diensten und Einrichtungen ist zukünftig ohne Alternative. Sie bietet nicht nur Chancen zur Weiterentwicklung der Qualität und Kundenorientierung unserer Angebote sondern auch zur nachhaltigen Personalentwicklung und -gewinnung.

Susanne Weller

Arbeitsbereichsleitung AB 6 – Existenzsicherung und Integration beim Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.

¹⁷ DWBO, Positionen: Menschen mit Migrationshintergrund in Ausbildung und Beschäftigung in der Diakonie, 2007

¹⁸ DWBO, Umgang mit Diskriminierung und Rassismus im Arbeitsalltag diakonischer Träger und Einrichtungen im DWBO – Schwerpunkt ethnische Diskriminierung, 2010

Interkulturelle Öffnungsprozesse in Arbeitsfeldern der Diakonie

Wohnungslosenhilfe und soziale Dienste, Frauenhaus

I. Einführung

Das Diakonische Werk Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V. (DWBO), begleitet seit dem Jahre 2001 Träger und Einrichtungen aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern in interkulturellen Öffnungsprozessen durch fachliche Beratung und Fortbildungen. In den Jahren 2002–2007, lagen die Schwerpunkte in den Bereichen Altenhilfe/Pflege¹, seit 2008 unterstützt und begleitet das DWBO Öffnungsprozesse verschiedener Trägerorganisationen und Einrichtungen aus den Arbeitsfeldern Wohnungslosenhilfe, soziale Dienste sowie geschlechtsspezifische Angebote für Frauen. Es handelt sich dabei um Beratungsstellen und Notunterkünfte für Wohnungslose sowie Schuldner- und Insolvenzberatungsstellen und Träger von Frauenprojekten.

Der Artikel verfolgt verschiedene Ziele: Zunächst möchten wir Einrichtungen und Trägern selbst Impulse geben, sich interkulturell zu öffnen. Um Öffnungsprozesse in Gang zu setzen, ist es wichtig, Klarheit darüber zu schaffen, was Interkulturelle Öffnung bedeutet und welche Ziele damit verbunden sind.

Deshalb wird in einem ersten Schritt eine Begriffsklärung vorgenommen, um daran anschließend anhand eines Praxisbeispiels Anstöße zu geben, wie Einrichtungen selbst Schritte zur Interkulturellen Öffnung initiieren können. Für die konkrete Darstellung der Umsetzung eines Öffnungsprozesses einer Einrichtung wurde ein Beispiel aus der Wohnungslosenhilfe gewählt.

Gleichzeitig möchte der Artikel einige der Erfahrungen zusammenfassen, die im Rahmen des Projekts im Laufe der Begleitung von Einrichtungen und Trägern gesammelt werden konnten. Hierfür betrachtet der Artikel die Unterschiede, die sich ergeben in Abhängigkeit davon, ob es sich um Träger handelt, die ihre gesamten Angebote und Projekte interkulturell öffnen, oder ob eine einzelne Einrichtung diesen Prozess alleine gestaltet. Dies wird anhand eines Beispiels eines Öffnungsprozesses eines Trägers von Frauenprojekten dargestellt. Einfluss auf die Gestaltung des Öffnungsprozesses hat auch das Arbeitsfeld der Träger und Einrichtungen. Aus diesem Grund wird abschließend auf die Unterschiede

¹ Vgl. Wagner, M. (2008): Interkulturelle Öffnung eines Krankenhauses am Beispiel des Immanuel-Krankenhauses, Berlin. In: Bundesministerium für Arbeit und Soziales (Hrsg.) (2009): „Gesundheitliche Versorgung von Personen mit Migrationshintergrund“. Dokumentation des Expertenworkshops am 05.05.2009 im Bundesministerium für Arbeit und Soziales. S. 116–121

PROZESS
HAFT
BEST PRACTICE

von Öffnungsprozessen zwischen den Bereichen Altenhilfe/ Pflege und Soziale Dienste im Allgemeinen eingegangen.

II. Begriffsklärung: Was ist Interkulturelle Öffnung?

Interkulturelle Öffnung ist konsequente Kundenorientierung, d.h. die Weiterentwicklung der Organisationsstrukturen von Trägern sozialer Einrichtungen, deren Angebote sich an die Bevölkerung richten, für eine adäquate Versorgung von MigrantInnen.² Das Konzept der Interkulturellen Öffnung soll Organisationen und Einrichtungen dazu befähigen, Angebote und Leistungen an die veränderten Bedingungen und Herausforderungen einer Einwanderungsgesellschaft anzupassen und damit auch den Bedürfnissen von MigrantInnen besser zu entsprechen. Zielsetzung interkultureller Öffnungsprozesse ist es somit, eine Verbesserung der Angebote und eine erhöhte Kompetenz im Umgang mit MigrantInnen – hier als Beispiel in der Wohnungslosenhilfe – zu erreichen.³

Ähnlich wie in Akutkrankenhäusern geht es u.a. darum, Sprachbarrieren und gegenseitige Verständigungsschwierigkeiten abzubauen, Wissen über die Lebensumstände und Bedarfslagen von MigrantInnen zu vermitteln sowie Unklarheiten bzgl. ausländerrechtlicher Bedingungen auf Seiten der

... Interkulturelle Öffnung dient der Schließung bzw. Vermeidung von Versorgungslücken

Einrichtungen zu beseitigen. Seitens der MigrantInnen sind häufig mangelnde Kenntnisse über Hilfestrukturen, aber auch eine Scheu vor Behörden und Institutionen und die Angst vor ausländerrechtlichen Folgen bei der Inanspruchnahme von Diensten und

Behörden zu finden; auch hier bedarf es der Aufklärungsarbeit. Damit dient Interkulturelle Öffnung der Schließung bzw. Vermeidung von Versorgungslücken.

Interkulturelle Öffnung ist immer ein Organisationsentwicklungsprozess, der Maßnahmen auf struktureller wie auf Mitarbeiterebene einschließt, d.h. dieser Prozess betrifft die gesamte Organisation und ist Teil der Organisations- und Qualitätsentwicklung. Im Prozess der Interkulturellen Öffnung kommt es zu einer Überprüfung der Strukturen innerhalb der Einrichtungen und somit zum Offenlegen von eventuellen Schwachstellen.

2 vgl. DWBO 2005

3 vgl. Becker, E., 2007

Demzufolge kommt die Interkulturelle Öffnung der gesamten Institution zu Gute.

Interkulturelle Öffnung muss von der Leitungsebene initiiert und von den MitarbeiterInnen getragen werden. Sie setzt einen Lernprozess bei allen Beteiligten in Gang. Die Maßnahmen im Öffnungsprozess sollten vom Management bzw. von der Trägerebene geplant werden und betreffen immer Leitungs- wie Mitarbeiterebene. Aufgabe des Managements ist es, die strukturellen Veränderungen zu implementieren und die MitarbeiterInnen durch Fortbildungen für die Notwendigkeit von Öffnungsprozessen auf Mitarbeiterebene zu sensibilisieren und zu befähigen, die Prozesse auf Handlungsebene in der Praxis zu verwirklichen. Erfahrungen zeigen, dass Fortbildungen, die ausschließlich die Mitarbeiterebene fokussieren und auf die Vermittlung interkultureller Handlungskompetenz abzielen⁴, zum Scheitern verurteilt sind, da ohne Modifizierung der strukturellen Bedingungen Maßnahmen einzelner MitarbeiterInnen nicht zum Erfolg führen können und eher zur Frustration und zum Motivationsverlust der MitarbeiterInnen führen.⁵

Prozesse Interkultureller Öffnung sind immer langfristig angelegt. Angesichts der notwendigen Veränderungen in der Organisationsentwicklung zielt Interkulturelle Öffnung immer auf längerfristig angelegte Prozesse ab, die sich in verschiedenen Schritten vollziehen. Jeder Schritt kann als Erfolg des Öffnungsprozesses gewertet werden.

III. Wie können Einrichtungen vorgehen, um Prozesse Interkultureller Öffnung zu initiieren?

Im Folgenden werden Praxiserfahrungen aus der Projektarbeit geschildert, die interessierten Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe mögliche Denk- und Handlungsanstöße geben können, wie sie Prozesse Interkultureller Öffnung selbst initiieren und durchführen können.

4 Zu interkultureller Handlungskompetenz zählen vor allem soziale Kompetenzen wie Kommunikationsfähigkeit, Einfühlungsvermögen, die Fähigkeit zur Selbstreflexion, Toleranz, Flexibilität, Offenheit, Konfliktfähigkeit und Ambiguitätstoleranz, d.h. die Fähigkeit, andere Meinungen und Sichtweisen zu akzeptieren sowie Mehrdeutigkeiten und Widersprüche in Situationen ... zu ertragen, ohne ... aggressiv zu reagieren (vgl. www.manalex.de). Somit ist unter interkultureller Kompetenz ein „set“ von Fähigkeiten zu verstehen, die es einer Person ermöglichen, in kulturellen Überschneidungssituationen unabhängig, kultursensibel, wirkungsvoll und angemessen zu reagieren (vgl. Grosch/Groß/ Leenen, 2000, S. 8).

5 vgl. Curvello, T./Pelkhofer-Stamm, M., 2003

Abb.: Interkulturelle Öffnung und Organisationsentwicklung

Erfahrungen haben gezeigt, dass es sinnvoll ist, in folgenden Schritten vorzugehen⁶:

1. Bestandsaufnahme auf drei Ebenen

a) Die Ebene der Institution

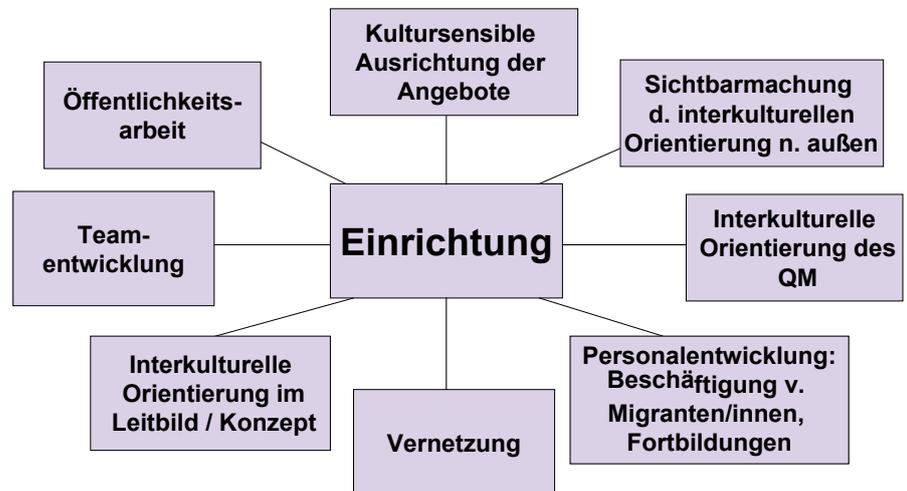
Zunächst sollte innerhalb der Einrichtung eine Bedarfsanalyse zum Stand der interkulturellen Orientierung erstellt werden. Im Projekt wurde hierfür ein Fragebogen zur Bestandsaufnahme bzgl. interkultureller Orientierung entwickelt, um einschätzen zu können, wo die Veränderungsbedarfe liegen. (>>> vgl. Rubrik *Materialien für die Praxis* „Fragebogen zur Bestandsaufnahme Interkultureller Orientierung von Einrichtungen“)

Erfragt wird dabei u.a. der Anteil von MigrantInnen an der Gesamtklientel sowie deren Herkunftskulturen. Weitere Fragen betreffen das Leitbild und das Konzept der Einrichtung und erkunden, ob darin Aussagen zu Interkulturalität enthalten sind und ob die Qualitätsstandards der Einrichtung den Bedarfen von MigrantInnen gerecht werden. Hinterfragt wird außerdem, inwieweit die Öffentlichkeitsarbeit auch MigrantInnen anspricht, ob die Dienste mit MigrantInnen vernetzt sind, wie die Einrichtungen mit Problemen der Sprachmittlung umgehen, ob Mitarbeitende mit Migrationshintergrund vorhanden sind, welche Aufgaben sie wahrnehmen oder welche Rolle interkulturelle Handlungskompetenz bei der Personalauswahl spielt.

Ein weiterer wichtiger Fragenkomplex umfasst die Fortbildungsbedarfe zu interkulturellen Themen. Die Ergebnisse der durch unser Projekt durchgeführten Bedarfsanalysen ergaben u.a. einen großen Fortbildungsbedarf zu den Themen Ausländer- und Zuwanderungsrecht – insbesondere das Freizügigkeitsgesetz und die Ansprüche von EU-Bürgern an das Sozial- und Gesundheitssystem –, zu Lebensverhältnissen in (Süd-) Osteuropa (Polen, baltische Staaten, Russland, Rumänien) sowie zu weiteren kulturellen Hintergründen von MigrantInnen in Berlin. Sinnvoll ist es, ebenso die Ressourcen auf Seiten der Mitarbeitenden zu erheben (z.B. Fremdsprachenkompetenzen) und sie nach ihren Erfahrungen bei der Beratung von MigrantInnen zu befragen. Diese Befragung lässt einerseits Rückschlüsse auf die Fähigkeiten und die Motivation der Beschäftigten für die Betreuung von MigrantInnen zu, gleichzeitig kann sie die Beschäftigten für das Thema Interkulturalität sensibilisieren.

Sinnvoll ist es, ebenso die Ressourcen auf Seiten der Mitarbeitenden zu erheben (z.B. Fremdsprachenkompetenzen) und sie nach ihren Erfahrungen bei der Beratung von MigrantInnen zu befragen. Diese Befragung lässt einerseits Rückschlüsse auf die Fähigkeiten und die Motivation der Beschäftigten für die Betreuung von MigrantInnen zu, gleichzeitig kann sie die Beschäftigten für das Thema Interkulturalität sensibilisieren.

Sinnvoll ist es, ebenso die Ressourcen auf Seiten der Mitarbeitenden zu erheben (z.B. Fremdsprachenkompetenzen) und sie nach ihren Erfahrungen bei der Beratung von MigrantInnen zu befragen. Diese Befragung lässt einerseits Rückschlüsse auf die Fähigkeiten und die Motivation der Beschäftigten für die Betreuung von MigrantInnen zu, gleichzeitig kann sie die Beschäftigten für das Thema Interkulturalität sensibilisieren.



b) Sozialraumanalyse

Eine Analyse im Einzugsgebiet der Einrichtung dient dazu festzustellen, welche Migrantengruppen die Einrichtung aufsuchen.

c) (potentielle) Zielgruppen

MigrantInnen sollten in die Planungen einbezogen werden, um ihre Bedürfnisse realistisch einschätzen zu können. Dies gelingt durch Gespräche mit den Betroffenen und mit MigrantInnenorganisationen.

2. Evaluation und Planung weiterer Schritte

Auf der Grundlage der Ergebnisse der Bestandsaufnahme sollten die weiteren Schritte geplant werden. Erfahrungen aus der Projektarbeit haben gezeigt, dass hierfür ein Gremium aus Leitungspersonal und ggf. Angehörigen des Qualitätsmanagements benannt werden sollte. Um Verbindlichkeiten herzustellen, sollten die Ziele formuliert und Zuständigkeiten festgelegt werden und regelmäßig evaluiert und entsprechend angepasst werden. Die Reihenfolge der Schritte sollte in Übereinstimmung mit allen Beteiligten geplant werden. Dabei geht es darum, Prioritäten zu setzen. Wichtig dabei ist auch der emotionale Faktor, d.h. mit dem Schritt anzufangen, den man sich am ehesten vorstellen kann.

3. Durchführung der Veränderungen auf struktureller Ebene und Mitarbeiterebene

Im Folgenden werden die einzelnen Veränderungen im Organisationsentwicklungsprozess einer Einrichtung, die ihre Angebote interkulturell ausrichten möchte, erläutert und mit Praxisbeispielen konkretisiert (s. auch Abb. oben).

3.1 Veränderungen auf struktureller Ebene der Organisation/Einrichtung

Interkulturelle Orientierung im Konzept und Leitbild

bedeutet u.a. eine Signalisierung der Offenheit gegenüber allen Weltanschauungen, Religionen und Kulturen bzw. die interkulturelle Orientierung und Öffnung explizit in das Leitbild aufzunehmen.

Ebenso sollte sich die interkulturelle Orientierung als durchgängiges Prinzip im Konzept niederschlagen. Es genügt nicht, einen gesonderten Abschnitt zur interkulturellen Orientierung in das Konzept aufzunehmen. Die interkulturelle Ausrichtung des Konzeptes schlägt sich vielmehr darin nieder, dass Interkulturalität als Querschnittsaufgabe im Konzept verankert ist.

Interkulturelle Ausrichtung des Qualitätsmanagements

Ebenso gilt für das Qualitätsmanagement, interkulturelle Orientierung als Querschnittsziel festzuschreiben. Es geht nicht darum, einen „Qualitätsstandard für MigrantInnen“ zu entwickeln, sondern alle Standards bzw. Richtlinien der Organisation/Einrichtungen zu überprüfen, ob sie die Bedürfnisse von MigrantInnen berücksichtigen, und sie entsprechend als festen Bestandteil des Qualitätsmanagements zu verankern. Die Qualitätsstandards können z.B. im Rahmen von Mitarbeiterfortbildungen oder Qualitätszirkeln überarbeitet werden.

Entwicklung zielgruppenorientierter Angebote

Ein wichtiger Kooperationspartner unseres Projektes ist die „Zentrale Beratungsstelle für Wohnungslose“ in Berlin.⁷ Die Beratungsstelle sammelt bereits seit 1992 Erfahrungen in der interkulturellen Arbeit und richtete ihre Angebote im Laufe der Jahre auf die Bedürfnisse von MigrantInnen aus.⁸ Dank der konsequenten Bearbeitung des Themas durch die Leitung und einen Großteil der Mitarbeitenden konnte sich der Prozess in der Einrichtung nachhaltig verstetigen. Die Beratungsstelle nimmt mittlerweile eine wichtige Vorreiter- und Vorbildfunktion im Bezug auf Interkulturelle Öffnung für andere Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe in Berlin und darüber hinaus ein. (>>> vgl. Rubrik Aus der Praxis „Interkulturelle Öffnung in der Wohnungslosenhilfe“)

⁷ Die Zentrale Beratungsstelle Levetzowstraße in Berlin-Tiergarten bietet Hilfen für Menschen in Wohnungsnot nach SGB XII § 67 ff. Finanziert wird die Beratungsstelle, die sich in Trägerschaft der Berliner Stadtmission und des Caritasverbandes für das Erzbistum Berlin befindet, über Zuwendungen des Berliner Senats und Eigenmittel der Träger sowie Spenden.

⁸ vgl. Thiele, R./Malek, R., 2007

Beispiel aus der Praxis

Einer der Bausteine zur Interkulturellen Öffnung in der Einrichtung war die Entwicklung einer Checkliste für die Erstberatung von MigrantInnen und für den Beratungsablauf von EU-BürgerInnen. Wichtige Fragen der Checkliste betreffen z.B. den Aufenthaltsstatus und ggf. die Vermittlung zur Rechtsberatung, zu MigrantInnenorganisationen oder Botschaften. Suchen EU-BürgerInnen die Beratung auf, unterscheiden sich die Fragen z.B. für wohnungslose EU-BürgerInnen, die schon längere Zeit in Deutschland gelebt und gearbeitet haben, von denen, die neu eingereist und arbeitssuchend sind; dazu kommen Besonderheiten bei EU-BürgerInnen aus den Beitrittsstaaten. Solche Checklisten geben Hilfestellung bei der Klärung oft sehr komplizierter Sachverhalte.

Zur Anpassung der Angebote an die Zielgruppe der MigrantInnen gehört vor allem die Sicherstellung der Verständigung. Von Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe wird immer wieder von Kommunikationsproblemen aufgrund fehlender Sprachkompetenzen seitens der KlientInnen sowie mangelnder Fremdsprachenkompetenzen seitens der BeraterInnen berichtet, vor allem bei Sprachen wie Polnisch, Lettisch und Litauisch.

Beispiel aus der Praxis

In einigen Großstädten stehen sozialen Diensten Dolmetschdienste zur Sprachmittlung zur Verfügung. Allerdings stellt sich dabei immer wieder die Frage der Kostenübernahme. In Berlin bietet der „Gemeindedolmetschdienst“ seine Dienstleistungen für frei-gemeinnützige Träger kostenfrei an. Einige Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe in Berlin haben mittlerweile eine Rahmenvereinbarung mit dem Gemeindedolmetschdienst abgeschlossen, die sie berechtigt, seine Leistungen in Anspruch zu nehmen. Diese Möglichkeit bietet sich vor allem dann, wenn es sich um Übersetzungen zu vereinbarten Terminen handelt. Möglich ist es auch, in Beratungsstellen beispielsweise Sprechstunden für Ratsuchende in ausgewählten Sprachen einzurichten. Schwieriger wird es bei der Sprachmittlung in Bahnhofsdiensten oder Einrichtungen der Notübernachtung, da hier der Bedarf nie vorherzusagen ist.

Durch die stärkere Frequentierung von KlientInnen mit Migrationshintergrund kann es auch zu Gruppenbildungen

kommen, die Spannungen zwischen einzelnen Migrantengruppen bzw. zwischen deutscher Klientel und MigrantInnen zur Folge haben können. Dies kann u.a. zu Verunsicherungen innerhalb der angestammten Klientel führen. Umso wichtiger ist es für das Team, im Fall von Konflikten deeskalierend vorzugehen.

Beispiel aus der Praxis

Eine Einrichtung schilderte folgenden Vorfall: Zwei deutsche Klienten beobachteten beim Duschen, dass ein Klient lettischer Herkunft eine Tätowierung mit einem Hakenkreuz auf der Brust tragen würde. Das Team beriet daraufhin, wie man reagieren sollte, kam zu keiner einvernehmlichen Lösung und holte sich Rat bei der „Mobilen Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin“ (mbr), die zu einem deeskalierenden Vorgehen rieten. Eine Möglichkeit für die Einrichtungen, sich eindeutig gegen Diskriminierung zu positionieren, besteht darin, sich der Initiative „Handeln-statt-Wegsehen“ gegen Rassismus, Antisemitismus und Rechtsextremismus anzuschließen, die Mitarbeitende im Umgang mit Rechts- extremismus und Ausgrenzung schult und folgenden Kodex entwickelt hat:

„Rassismus, Antisemitismus und Rechtsextremismus haben in unserer Einrichtung keinen Platz! Wir tolerieren keine diskriminierenden Äußerungen oder körperliche Angriffe, zum Beispiel wegen Hautfarbe, Religion, Nationalität oder sexueller Orientierung! Wir stehen für Gleichbehandlung und Achtung der Menschenwürde ein!“

Empfehlenswert ist es, den Kodex gut sichtbar in der Einrichtung anzubringen und in verschiedene Sprachen zu übersetzen.

Zielgruppenorientierte Öffentlichkeitsarbeit

Für eine erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit ist es sinnvoll, neben der Entwicklung von Flyern, Informationsmaterialien und Internetauftritten in unterschiedlichen Sprachen auch Kontakt zu MultiplikatorInnen in den Migrant-Communities aufzunehmen.

Sichtbarmachung der interkulturellen Orientierung nach außen

Hinweisschilder, Bilder und Einrichtungsgegenstände in Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe sind vor allem auf

KlientInnen der Mehrheitsgesellschaft ausgerichtet. Oft ist es möglich, schon mit kleinen Mitteln zur besseren Verständigung beizutragen, u.a. durch Hinweisschilder in unterschiedlichen Sprachen oder durch das Anbringen von Piktogrammen (Symbolen). Bilder und Fotografien, durch die sich auch MigrantInnen angesprochen fühlen, erhöhen zusätzlich die Akzeptanz der Einrichtung bei MigrantInnen.

Zusammenarbeit/Vernetzung

Um die Zugänge für MigrantInnen zu Einrichtungen und Diensten zu erleichtern, ist es erforderlich, mit Migrant-organisationen, -verbänden, interkulturellen Beratungsstellen und Religionsgemeinschaften zusammen zu arbeiten.

3.2 Veränderungen auf der Mitarbeiterebene der Organisation/Einrichtung

Ein weiteres wichtiges Instrument der Organisationsentwicklung betrifft Maßnahmen auf Mitarbeiterebene.

Beschäftigung von MigrantInnen/interkulturelle Teamentwicklung

Ein wichtiger Baustein für die interkulturelle Ausrichtung von Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe ist die Einstellung von KollegInnen mit Migrationshintergrund. Dies trägt zur Verbesserung der Beratungsqualität bei und befördert den Prozess der Interkulturellen Öffnung. Häufig wird die Einrichtung in der Folge stärker von KlientInnen mit Migrationshintergrund aufgesucht.

Beispiel aus der Praxis

MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund können eine Schlüsselfunktion in Einrichtungen, die sich interkulturell öffnen möchten, einnehmen. Grundsätzlich muss aber betont werden, dass der Öffnungsprozess ein Anliegen aller Mitarbeitenden sein sollte. Durch die aktive Einbeziehung von KollegInnen mit Migrationshintergrund in Arbeitsgruppen (z.B. Überarbeitung der Qualitätsstandards, Organisation eines interkulturellen Tages der offenen Tür, Erstellung von Hinweisschildern in unterschiedlichen Sprachen zur besseren Verständigung mit KlientInnen nicht-deutscher Muttersprache etc.) können diese ihre Kenntnisse einbringen und der kollegiale Austausch wird gefördert. Die einseitige Delegation dieser Aufgaben an KollegInnen mit Migrationshintergrund birgt die Gefahr in sich, dass der Öffnungsprozess nicht als Querschnittsaufgabe des Teams, sondern als Sonderaufgabe isoliert betrachtet wird.

Die Öffnung einer Einrichtung und die stärkere Inanspruchnahme der Angebote durch MigrantInnen kann im Team auch Ängste vor Überforderung auslösen, die Einstellung von MigrantInnen bei deutschen KollegInnen ggf. Verdrängungsängste auslösen. Zur Leitungsaufgabe gehört es in jedem Fall, sich dieser Tatsachen bewusst zu sein und dies bei Bedarf auch im Team zu thematisieren bzw. Teamsupervisionen anzubieten.

Fortbildungen zur Entwicklung interkultureller Handlungskompetenz

Zur Stärkung der interkulturellen Handlungsfähigkeit sollten alle Beschäftigten an entsprechenden Fortbildungen teilnehmen. Interkulturelle Handlungskompetenz trägt einerseits dazu bei, Prozesse Interkultureller Öffnung auf der Praxisebene umzusetzen und die Arbeit im interkulturellen Team zu unterstützen, andererseits sollen die Fortbildungen die Kompetenz der Beschäftigten im Umgang mit Menschen mit Migrationshintergrund verbessern.

Beispiel aus der Praxis

Das Projekt führte zunächst eine dreitägige Fortbildung zur interkulturellen Sensibilisierung in Kleingruppen mit ca. acht bis zehn TeilnehmerInnen durch. Behandelt wurden dabei Themen wie das eigene Kulturverständnis, die Entstehung von Vorurteilen und Stereotypen sowie Fallbeispiele zur interkulturellen Kommunikation in Beratungssituationen.

Im Anschluss an diese Sensibilisierungsphase schlossen sich Veranstaltungen zu den o.g. Themen wie Ausländer- und Zuwanderungsrecht an, insbesondere zum Freizügigkeitsgesetz und Ansprüchen von EU-Bürgern an das Sozial- und Gesundheitssystem, Hintergrundinformationen zu den baltischen Ländern (u.a. Lebenssituation und Sozialsystem) sowie zu weiteren kulturellen Hintergründen von MigrantInnen in Berlin.

IV. Erfahrungen aus Öffnungsprozessen

1. Interkulturelle Öffnung initiiert durch die Trägerebene – Anspruch und Wirklichkeit

Im o.g. Beispiel ging die Initiative nicht von der Trägerorganisation aus, sondern von der Einrichtung selbst. Die Beratungsstelle wurde vor allem durch Mitarbeitende mit

Migrationshintergrund motiviert, ihre Angebote zu öffnen. Die Beratungsstelle initiierte viele ihrer Schritte alleine durch die konsequente Haltung der Leitung und einiger Mitarbeitender ohne die Unterstützung des Trägers, was die Arbeit erschwerte. Erst die Erfolge wirkten mit den Jahren auf die Trägerebene zurück und gaben Impulse, auch dort Veränderungen zu initiieren.

Ein Beispiel eines gelungenen Prozesses initiiert durch den Träger selbst, stellt der interkulturelle Öffnungsprozess von BORA e.V. – Frauenprojekte dar. Die Mitgliedsorganisation des DWBO ist Träger eines Frauenhauses, einer therapeutischen Wohngemeinschaft für Frauen, einer Frauenberatungsstelle, einer Einrichtung von Wohnhilfen für Frauen sowie von Hilfen zur Erziehung. (>>> vgl. *Rubrik Aus der Praxis „Erfahrungen im interkulturellen Prozess in der Arbeit mit von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen und Kindern“*)

Der entscheidende Impuls ging von der Leiterin des Frauenhauses, die selbst einen Migrationshintergrund besitzt, aus. Gleichzeitig wies das Frauenhaus ohnehin einen hohen Anteil von Klientinnen mit Migrationshintergrund auf und hatte eine Vielzahl seiner Angebote bereits auf deren Bedürfnisse ausgerichtet. Das DWBO griff die Idee auf und sensibilisierte den Träger, dies als Organisationsaufgabe zu sehen und einen Beschluss auf Trägerebene zu fassen. Daraufhin unterstützte das Projekt „Fachberatung und Fortbildung zur Interkulturellen Öffnung“ des DWBO die erste Phase des Öffnungsprozesses, indem es eine Bestandsaufnahme zur Interkulturellen Öffnung mit den Leiterinnen und Mitarbeitenden der einzelnen Projekte durchführte.

Die Ergebnisse machten deutlich, dass alle Leitungen und die meisten Mitarbeiterinnen einem Öffnungsprozess sehr positiv gegenüberstanden und bereits ein hohes Maß an interkultureller Kompetenz mitbrachten. Auch der Anteil von Mitarbeitenden mit Migrationshintergrund war relativ hoch. Besonders der Wunsch nach Fortbildungen zur Vertiefung der interkulturellen Kompetenz und Kommunikation im Umgang mit den Klientinnen wurde auf Mitarbeiterinnenebene geäußert. Die Befragung der Leitungen ergab, dass sie vor allem einen Bedarf an der interkulturellen Ausrichtung des Qualitätshandbuchs und der Vernetzung sahen.

Im zweiten Schritt wurde auf der Grundlage der Ergebnisse eine Strategie zur Ausgestaltung des Öffnungsprozesses

zesses entworfen. Um eine möglichst hohe Akzeptanz unter allen Beteiligten zu erzielen, wurde beschlossen, eine Auftaktveranstaltung zu initiieren, bei der alle Mitarbeitenden sowie die Einrichtungsleitungen eine Priorisierung der zu bearbeitenden Themen vornahmen.

Diese Vorgehensweise, Öffnungsprozesse direkt von der Trägerebene aus zu initiieren, bringt den Vorteil mit sich, dass eine Gesamtstrategie der Organisation wesentlich effektiver ausgestaltet und umgesetzt werden kann. Zum anderen werden dadurch wichtige Synergieeffekte sichtbar und nutzbar gemacht. Wenn Einrichtungen „alleine für sich“ und eventuell gegen den eigenen Träger kämpfen müssen, entstehen in den ohnehin anstrengenden und langwierigen Öffnungsprozessen zusätzliche Reibungsverluste. Die Erfahrungen der Projektarbeit haben gezeigt, dass die Situation, wie sie sich bei BORA e.V. gestaltete, ein Ausnahmefall war und in der täglichen Arbeitswelt die Initiative eher von Einrichtungen ausgeht.

2. Die Motivation zu interkulturellen Öffnungsprozessen ist abhängig vom Arbeitsfeld

Eine weitere Erfahrung aus der Begleitung von Öffnungsprozessen durch das Projekt ist die Tatsache, dass die Motivation zur Öffnung bei Trägern bzw. Einrichtungen abhängig davon ist, ob deren Angebote bereits von MigrantInnen nachgefragt werden oder nicht. So war es z.B. im Vergleich zu Einrichtungen aus den Bereichen der Altenhilfe bzw. Altenpflege relativ einfach, Einrichtungen und Träger aus dem Bereich der Wohnungslosenhilfe für die Teilnahme an Fortbildungen und Fachberatungen zur Erweiterung der interkulturellen Kompetenz zu gewinnen. In den Einrichtungen der Altenpflege sind ältere MigrantInnen aus unterschiedlichen Gründen noch unterrepräsentiert. Trotz offizieller Prognosen, wonach ältere MigrantInnen die am stärksten wachsende Bevölkerungsgruppe in Deutschland sind, bestehen weiterhin Berührungsängste sowohl auf Seiten der Einrichtungen und Träger als auch auf Seiten der älteren Menschen mit Migrationshintergrund.

In der ersten Projektphase im Zeitraum von 2002 bis 2007 wurden sehr konkrete Schritte unternommen, um verschiedene diakonische Einrichtungen der Altenpflege interkulturell zu öffnen. In einem Fall beriet das Projekt eine Einrichtung, die ihre Angebote ganz auf die Zielgruppe der Muslime ausrichten wollte. Die Einrichtungsleitung war hoch motiviert und es gab einen Beschluss auf Trägerebene

zur Interkulturellen Öffnung der Pflegeeinrichtung. Innerhalb des Personals gab es türkischsprachige Kollegen, die in den Öffnungsprozess eingebunden wurden. Die Fortbildungen zur Entwicklung interkultureller Handlungskompetenz fanden sehr großes Interesse. Innerhalb dieser Mitarbeiterfortbildungen stieß das Projekt immer wieder auf Berührungsängste bzgl. des Islam. Im Laufe der Zeit wurde offensichtlich, dass die Gründe hierfür in der Angst begründet lagen, den eigenen (christlichen) Glauben zu verlieren. Durch die regelmäßigen Fortbildungen konnten sich die TeilnehmerInnen ihre Ängste in einem ersten Schritt bewusst machen, aussprechen und dadurch auch teilweise relativieren. Dies betraf allerdings lediglich die Mitarbeiterebene, auf Trägerebene fanden keine Fortbildungen statt und somit auch nur eine beschränkte Auseinandersetzung mit möglichen Berührungsängsten bzgl. des muslimischen Glaubens.

... Berührungs-
ängste relativieren

Sehr positiv gestaltete sich die bauliche Gestaltung bzgl. der Ausrichtung auf die Gepflogenheiten gläubiger Muslime: So konnte ein Gebetsraum in dem betreffenden Wohnbereich eingerichtet werden. Schwierig gestaltete sich die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Moscheevereinen im Einzugsbereich der Einrichtung. Trotz anfänglicher vielversprechender Kontakte und der gemeinsamen Gestaltung eines abendlichen Fastenbrechens während des Fastenmonats Ramadan brach die Kooperation ab. Die Gründe hierfür lagen vermutlich in gegenseitigen Berührungsängsten.

Alles in allem konnte die Einrichtung keine älteren Muslime für den Wohnbereich gewinnen. Sie versucht jedoch weiterhin, über Flyer in türkischer Sprache und Kontaktaufnahme zu einer türkischsprachigen Seniorengruppe, türkischsprachige Muslime als BewohnerInnen zu werben.

Langwierig, aber durchaus positiv gestaltete sich die Beratung und Begleitung des Projektes „Haltestelle Diakonie“. Hier werden an Demenz erkrankte ältere Menschen durch Freiwillige, die in Fortbildungen für den Umgang mit Betroffenen weitergebildet werden, begleitet. Die Koordinatorinnen des Projektes, die die inhaltliche und organisatorische Begleitung der Freiwilligen in den verschiedenen Berliner Bezirken übernehmen, wurden in einem ersten Schritt durch das Projekt „Interkulturelle Öffnung von Einrichtungen der Diakonie in der Altenhilfe/Pflege“ in Fortbildungen für die Bedarfe älterer Migran-

tlinnen sensibilisiert. Anschließend entstand eine Arbeitsgruppe aus der Reihe der Koordinatorinnen, die die Informationsmaterialien für die Zielgruppe der an Demenz erkrankten MigrantInnen in verschiedene Sprachen übersetzte ebenso wie die Flyer zur Akquise von Freiwilligen mit Migrationshintergrund. Die Projektaktivitäten führten dazu, dass auch nach Abschluss des Projektes die Freiwilligen zum Thema „Demenz im interkulturellen Kontext“ fortgebildet werden und auch bereits einige Freiwillige mit Migrationshintergrund gewonnen werden konnten. Insgesamt konnte eine Sensibilisierung einer Vielzahl von Koordinatorinnen für das Thema erreicht werden sowie die Weiterführung des Themas durch die Gesamtkoordinatorin der „Haltestelle Demenz“ auf Verbandsebene. Dies ist vor allem deren Überzeugung und Engagement zu verdanken.

geringen Fremdsprachenkenntnissen. Hier bedarf es einer politischen Lösung des Problems, das alle sozialen Einrichtungen ebenso wie Krankenhäuser einschließt.

Eine große Herausforderung betrifft den Umgang diakonischer Träger und Einrichtungen mit der Gruppe der MigrantInnen muslimischen Glaubens. Hier bestehen sowohl auf Seiten der diakonischen Träger als auch auf Seiten der Muslime große Berührungspunkte. Diese abzubauen stellt eine Kernaufgabe diakonischen Handelns in unserer Einwanderungsgesellschaft dar. Diakonie könnte hier einen wichtigen Beitrag zum Abbau immer stärker werdender islamophober Tendenzen in unserer Gesellschaft leisten.

Monika Wagner

Bis 2010 Projektkoordinatorin für Interkulturelle Öffnung beim Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.

V. Schlussbetrachtung

Für Einrichtungen, die sich auf den Weg der Interkulturellen Öffnung begeben, bedeutet dies eine Herausforderung, die mit vielen Diskussions- und Abwägungsprozessen einher geht, gleichzeitig aber auch mit der Chance, neue Erfahrungen zu sammeln. Für soziale Dienstleistungen in der deutschen Einwanderungsgesellschaft sind Prozesse Interkultureller Öffnung mittlerweile unabdingbar geworden, damit sie auch weiterhin ihren Versorgungsauftrag gewährleisten

Der Mehrwert liegt in der Weiterentwicklung der Qualität ...

können. Der Mehrwert liegt zum einen in der Chance zur Weiterentwicklung der Qualität der Einrichtung im Sinne der Kundenorientierung. Maßnahmen zur Interkulturellen Öffnung tragen

somit zur Qualitätsentwicklung der Einrichtung bei und kommen der gesamten Einrichtung zu Gute. Außerdem bieten sie die Möglichkeit, bis jetzt unentdeckte Ressourcen von MitarbeiterInnen unterschiedlicher Kulturen zu nutzen.

Unsere Projekterfahrungen haben gezeigt, dass bisher BeraterInnen mit Migrationshintergrund in den Einrichtungen aller Arbeitsbereiche noch unterrepräsentiert sind. Hier liegt noch ein großes Zukunftspotenzial. Außerdem besteht ein hoher Bedarf an unentgeltlichen, flexiblen Dolmetschangeboten, der nicht alleine durch die Sprachkompetenzen der Mitarbeitenden gedeckt werden kann. Bei KlientInnen mit Migrationshintergrund handelt es sich um sehr heterogene Gruppen unterschiedlicher Muttersprache und häufig nur



Fortbildung als Baustein interkultureller Öffnungsprozesse

Inhalte, Erfahrungen, Angebote

Einleitung

Diversität prägt unsere Arbeitswelt, die sich in einer immer komplexer werdenden Differenzierung äußert. Diversität steht für Vielfalt und Verschiedenartigkeit innerhalb eines Trägers, einer Einrichtung und eines sozialen Dienstes. Damit ist die personelle Vielfalt von Mitarbeitenden, Kunden und KlientInnen sowie deren Angehörigen gemeint. Vielfalt ist keine neue Erscheinung. Je mehr Menschen zu einer Gruppe gehören, desto mehr Unterschiede kann man zwischen ihnen feststellen bezogen auf ihr Geschlecht, Alter, Status, Herkunft, ethnischer Zugehörigkeit, Sprache, Nationalität, aber auch Religion, Werte und Überzeugungen. Diese Vielfalt entsteht unter anderem auch durch Migration. Daraus ergibt sich, dass man nicht mehr von einer einheitlichen Mehrheitsgesellschaft ausgehen kann.¹ Insoweit sind Menschen beständig in Aushandlungsprozessen zwischen unterschiedlichen Personen.

Viele Bereiche der sozialen Arbeit stehen deshalb in einem Prozess der Veränderung und des Umbaus ihrer Angebote und Leistungen. Der Bedarf an passgenauen und bedürfnisorientierten Leistungen bezogen auf eine heterogene Mitarbeiterschaft und Zielgruppen steigt.

Somit befinden sich auch die Handlungsfelder der sozialen Arbeit in einem Prozess der ständigen Veränderung. Damit treten auch veränderte Anforderungen an die Qualifikation von Fachkräften und Mitarbeitenden

... mit dem Ziel, die eigenen Handlungskompetenzen in Arbeitssituationen zu erweitern

auf. Die Aufgaben werden komplexer, die Kooperation mit anderen Stellen wichtiger, die Koordination dessen und die Kommunikation auch in Bezug auf die vielfältige Mitarbeiterschaft und Zielgruppen bergen Herausforderungen. Die zunehmende Bedeutung der Zuwanderung für den Arbeitsmarkt ist Anlass, über organisations- und personalpolitische Konzepte von Vielfalt und Diversität in Einrichtungen und Diensten zu debattieren.

In der Konsequenz bedarf es der Entwicklung von Konzepten und Handlungsstrategien für die Personalpolitik, um unterschiedliche Personengruppen anzusprechen und zu erreichen. Im Rahmen eines interkulturellen Öffnungsprozesses

LÖSUNGS
ORIENTIERT
ZIELFÜHREND

¹ Diversity hamburg (2004): Diversity als Konzept – Eine integrative Perspektive für Gesellschaft, Wirtschaft, Ausbildung und Verwaltung. Ein Xenos-Projekt beim Verband Kinder- und Jugendarbeit Hamburg e. V., S. 1ff

werden Einrichtungen und Dienste unter anderem darin begleitet, die Zusammensetzung ihrer Mitarbeiterschaft heterogen auszurichten, da ein interkulturelles Team neue Perspektiven für Alltagslösungen findet und die Kundenzufriedenheit durch passgenaue Angebote und Leistungen gesteigert wird.

Eine wesentliche Bedeutung kommt zusätzlich Fortbildungen zu interkulturellen Themen bzw. interkultureller Kompetenz zu, mit dem Ziel, die eigenen interkulturellen und kommunikativen Handlungskompetenzen in Arbeitssituationen zu erweitern.

Ein zentrales Ziel der Fortbildungen zur Förderung interkultureller Handlungskompetenz ist **Verständigung**: Sie soll zwischen unterschiedlichen Menschen und Kulturen ermöglicht und verbessert werden.

Die wichtigste Grundlage dafür ist die Bereitschaft, verstehen zu wollen. Doch nicht immer gelingt dies auf Anhieb. Um Verständigung zu erreichen, ist der erste Schritt, kulturelle Unterschiede und Gemeinsamkeiten wahrzunehmen. Dazu gehört eine selbstreflexive Haltung, denn häufig ist es gar nicht so einfach, die eigene kulturelle Prägung auch wahrzunehmen. Sie ist so selbstverständlich geworden, dass sie in unseren alltäglichen Handlungen nicht immer offensichtlich ist. Erst wenn wir unser eigenes Orientierungssystem gut kennen und es als eine Möglichkeit ansehen, unser Zusammenleben zu gestalten, finden auch andere Vorstellungen ihre Berechtigung als noch weitere Möglichkeiten der Lebensgestaltung.

Unterschiede erschweren möglicherweise die Verständigung, führen zu Missverständnissen oder können auch Konflikte nach sich ziehen. Sie ermöglichen aber auch Verhaltensalternativen, die andere Wege beinhalten. Unterschiedliche Lösungen lassen sich zusammenführen, um für alle Beteiligten den größtmöglichen Nutzen zu erbringen. Auch dies ist ein Teil von Verständigung.²

Vermittlung interkultureller Kompetenz

Begriffsklärung

Unter interkultureller Kompetenz ist ein „Set“ von Fähigkeiten zu verstehen, die es einer Person ermöglichen, in kulturellen

Überschneidungssituationen unabhängig, kultursensibel, wirkungsvoll und angemessen zu reagieren.³

Anders ausgedrückt bedeutet interkulturelle Kompetenz, „... sich der eigenen kulturellen Prägung bewusst zu werden, die eigene Wahrnehmung zu reflektieren, Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen sich und den anderen wahrzunehmen, um mit dem Anderssein des Gegenübers einfühlsam, respektvoll und nicht diskriminierend umgehen zu können“.⁴

Gaitanides (2003)⁵ unterscheidet zwischen interkulturell kognitiver Kompetenz und interkultureller Handlungskompetenz. Zu dem Teilaspekt kognitiver Kompetenz zählt er u.a. Wissen über Herkunftsgesellschaften/-kulturen, geschichtliche Zusammenhänge (z.B. Migrationsgeschichte in Deutschland) sowie Fremdsprachenkenntnisse – Fähigkeiten, die kognitiv vermittelbar und erlernbar sind. Unter interkultureller Handlungskompetenz versteht er z.B. Fähigkeiten wie Empathie, Rollendistanz, u.a. die Fähigkeit zur Selbstreflexion, Offenheit, Akzeptanz, Toleranz und Ambiguitätstoleranz, d.h. die Fähigkeit, Ungewissheit und Mehrdeutigkeiten auszuhalten sowie Neugier und Offenheit gegenüber Unbekanntem.

Leenen/Grosch (1998)⁶ formulieren in ihrem Lernzielkatalog zum Erwerb interkultureller Kompetenz u.a.:

- die generelle Kulturgebundenheit menschlichen Verhaltens erkennen und akzeptieren
- eigene kulturelle Prägung identifizieren und ihre Wirkung im Kulturkontakt abschätzen (kulturelle Selbstwahrnehmung)
- Verständnis und Respekt für unterschiedliche Perspektiven entwickeln
- zwischen kulturellen Optionen situationsgerecht und begründet wählen

3 Grosch H./Groß A./Leenen, W.R. (2000): Methoden interkulturellen Lehrens und Lernens. Saarbrücken, S. 8

4 Vgl. Deutscher Caritasverband e.V. (Hrsg.) (2004): Eckpunkte für einen Prozess der interkulturellen Öffnung der verbandlichen Caritas. Diskussionspapier. Stand 27.01.2004, S. 6

5 Gaitanides, S.: (2003): „Interkulturelle Kompetenz als Anforderungsprofil in der Jugend- und Sozialarbeit. In: „sozialmagazin“ 3/2003, S. 42–48, S. 47

6 Leenen, W.R./Grosch, H. (1998): Bausteine zur Grundlegung interkulturellen Lernens. In: Bundeszentrale für politische Bildung (Hrsg.): Interkulturelles Lernen, Bonn, S. 29–46, S. 40

2 Handschuck, Sabine/Klawe, W. (2006): Interkulturelle Verständigung in der Sozialen Arbeit. Ein Erfahrungs-, Lern- und Übungsprogramm zum Erwerb interkultureller Kompetenz. Juventa Verlag Weinheim und München, S. 49

Auernheimer (2001)⁷ betont, dass gleichzeitig auch ein Bewusstsein für Machtasymmetrie in der interkulturellen Kommunikation bei den Kommunikationspartnern entwickelt werden müsste. Seiner Meinung nach besteht in der Interaktion zweier Gesprächspartner ein Machtgefälle, wenn eine/r der beiden der Mehrheitsgesellschaft angehört und der/die andere Angehörige/r einer Minderheit ist.

Diese Beschreibung macht deutlich, dass es sich bei einem großen Teil der Fähigkeiten, die die interkulturelle Kompetenz ausmachen, um Haltungen und Einstellungen handelt. Aus diesen Gründen „... ist die Entwicklung interkultureller Handlungskompetenz, die Befähigung zu Empathie, Rollendistanz, Ambiguitätstoleranz und kommunikativer Kompetenz von größerer Wichtigkeit als das Sammeln von Kenntnissen über kulturelle Hintergründe. Wissensaneignung ohne die Entwicklung interkultureller Handlungskompetenz kann im Gegenteil kontraproduktiv sein, weil wir dann Gefahr laufen, die neuen Informationen in unser Vorurteilsraster einzubauen und dieses nur um so besser argumentativ abzusichern.“⁸

7 Auernheimer, G.: (2001): „Interkulturelle Kompetenz – ein neues Element pädagogischer Professionalität?“, Internet-Essay www.Uni-koeln.de/ew-fak/allg-paeda/int/pub/ik-kompetenz.html

8 Gaitanides, S.: (2003): „Interkulturelle Kompetenz als Anforderungsprofil in der Jugend- und Sozialarbeit. In: „sozialmagazin“ 3/2003, S. 43

Inhaltlicher Aufbau von Mitarbeiterfortbildungen zur Förderung interkultureller Kompetenz

Ein erfolgreiches Fortbildungskonzept zur Entwicklung interkultureller Kompetenz sollte diese Prioritätensetzung berücksichtigen und sowohl auf eine Veränderung von Haltungen abzielen als auch die Vermittlung von kognitivem Wissen beinhalten. Dementsprechend sollten sowohl kognitive als auch affektive Vermittlungsformen wie z.B. Rollenspiele und Planspiele, die auf einen Perspektivwechsel abzielen, zum Tragen kommen.

Um dies zu erreichen, ist es sinnvoll, Fortbildungen zur Entwicklung bzw. Förderung interkultureller Handlungskompetenz in folgenden Schritten aufzubauen:⁹

... sowohl Veränderung von Haltungen als auch Vermittlung von kognitivem Wissen

9 vgl. Falkenroth, A./Wagner, M. (2008): Interkulturelle Öffnungsprozesse im Gesundheitswesen, S. 95. In: Budzinski, M. (Hrsg.): „Interkulturelle Öffnung in öffentlichen Verwaltungen und Wohlfahrtsverbänden“. Bad Boll. S. 93–106



- Teil 1:** Wie bin ich selbst kulturell geprägt?/
Warum habe ich Vorurteile?
- Teil 2:** Interkulturelle Kommunikation im Arbeitsalltag
- Teil 3:** Vermittlung von migrationspezifischem Wissen

Das übergeordnete Lernziel des ersten Teils ist die Auseinandersetzung mit dem Begriff „Kultur“ und die Bewusstwerdung der eigenen verinnerlichteten Normen und Werte, der eigenen kulturellen Prägung.

Hierfür ist es erforderlich, den Kulturbegriff als offen, dynamisch und heterogen darzustellen, d.h. als ein System, das sich wandelt, flexibel und offen für Veränderungen ist. Ausgehend von einem derartigen Kulturverständnis wird den Teilnehmenden anschließend die eigene kulturelle Prägung anhand von Übungen und Fallbeispielen erfahrbar gemacht, um ihnen damit individuell verinnerlichte Normen und Werte bewusst zu machen. Gleichzeitig wird die Entstehung von Vorurteilen aufgezeigt.

Diese Vorgehensweise ermöglicht es den Teilnehmenden, einen Perspektivwechsel vorzunehmen, die Kulturgebundenheit individuellen Denkens und Handelns zu erkennen und eigene Vorurteile zu reflektieren. Dieses „Aufbrechen“ verinnerlichter Haltungen und Denkmuster kann zu erheblichen Widerständen bei den Teilnehmenden führen. Wichtig ist deshalb die Herstellung eines offenen Gesprächsklimas, in dem auch Ängste und Bedenken gegenüber „Fremdem“ bzw. „Neuem“ ausgesprochen werden können und die Entstehung von stereotypen Denkweisen reflektiert und thematisiert werden kann. Auf diese Weise können Widerstände einzelner Teilnehmender abgebaut werden.

Ziel des zweiten Teils ist die Schulung der kommunikativen Kompetenz vor allem im Bereich der nonverbalen Kommunikation sowie die Bewusstwerdung der Machtasymmetrie in der interkulturellen Begegnung durch Wahrnehmungsübungen.

Im dritten Teil der Fortbildungen zur Förderung interkultureller Handlungskompetenz werden – in Abhängigkeit vom Themenschwerpunkt – Daten und Fakten sowie Hintergrundinformationen bzgl. migrationspezifischen Wissens vermittelt wie z.B. die Geschichte der Ein- und Auswanderung in Deutschland, kultursensible Aspekte bei der Pflege von gläubigen Muslimen, Feiertage im interkulturellen Kontext, Umgang mit Gesundheit und Krankheit sowie Schmerzverständnis im interkulturellen Kontext etc.

Ein so gestalteter Seminaaraufbau ermöglicht die Selbstreflexion der eigenen kulturellen Prägung und regt die Teilnehmenden dazu an, einen Perspektivwechsel vorzunehmen. Auf diese Weise wird einer Stereotypenbildung vorgebeugt.

Konkret äußerten viele Teilnehmende, dass sie als Ergebnis der Fortbildungen die Bedürfnisse von MigrantInnen und potenzielle Missverständnisse im Umgang mit KlientInnen bzw. PatientInnen mit Migrationshintergrund sensibler wahrnehmen konnten. Gleichzeitig war ein Perspektivwechsel der MitarbeiterInnen von einer reinen Defizitorientierung im Hinblick auf MigrantInnen hin zu einer Ressourcenorientierung zu beobachten.¹⁰

... von einer Defizitorientierung hin zu einer Ressourcenorientierung

Deniz Güvenç
Projektkoordinatorin „Interkulturelle Öffnung in Brandenburg“
beim Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische
Oberlausitz e.V.

Monika Wagner
Bis 2010 Projektkoordinatorin für Interkulturelle Öffnung beim
Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.

¹⁰ vgl. Lieske, B. (2006): <http://files.hplus.ch/pages/HPlusDocument7026.pdf>

Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste und Einrichtungen in Brandenburg



Zur Verbesserung der Teilhabechancen von Personen mit Migrationshintergrund führt das DWBO seit November 2008 in einem Modellprojekt Organisationsberatung und Fortbildungen zur Interkulturellen Öffnung sozialer Dienste und Gesundheitseinrichtungen im Land Brandenburg durch.

Das Projekt berät Einrichtungen darin, Personen mit Migrationshintergrund sowohl als Zielgruppe wie auch als Mitarbeitende näher in den Blick zu nehmen, indem u.a. kultursensible Unterstützungs- und Beratungsangebote im Sozialraum ausgebaut werden oder die Mitarbeiterschaft zu interkulturellen Themen fortgebildet wird.

1. Situation in Brandenburg

Zuwanderung nach Ostdeutschland hat eine lange Tradition. Die Zuwanderung in die damalige DDR erfolgte über politisches Asyl und Vertragsabkommen mit sozialistischen Bruderländern wie Vietnam, Angola u.a. Die heutigen Zuwanderungsgruppen bestehen hauptsächlich aus SpätaussiedlerInnen, jüdischen ZuwanderlerInnen, ehemaligen VertragsarbeiterInnen und Flüchtlingen sowie AsylbewerberInnen. Die am stärksten repräsentierten Herkunftsländer sind Polen, Russische Föderation, Vietnam, Ukraine, Türkei, China und Kasachstan.¹

Aktuell liegt der Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund in Brandenburg bei ca. 5%, in der Altersgruppe unter 15 Jahren beträgt er 10,2%. Die Zahl der älteren Zugewanderten wird in den nächsten Jahren auch in Brandenburg deutlich steigen. Liegt der Anteil der über 65-Jährigen mit Migrationshintergrund insgesamt bei 2,5%, so steigt er in der Altersgruppe von 45–65 Jahren auf 4,1%.

Die spezifische Zuwanderungsgeschichte, der geringe Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund, wenig Erfahrungen im Zusammenleben und Umgang miteinander wirken sich im Arbeitsalltag der Einrichtungen in verschiedener Weise aus.

Zu beobachten ist eine große Bandbreite des Umgangs: von Zurückhaltung gegenüber Fremden über Begegnungen untereinander sowie vertrauensvolle Kooperationen bis hin zum gemeinsamen Arbeiten im Team.

¹ Vgl. Jahresstatistik des Ausländerzentralregisters zum Stichtag 31.12.2009

2. „Mitten im Leben: Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste und Einrichtungen in Brandenburg“ – Ein Modellprojekt im Rahmen des Europäischen Integrationsfonds

Das Modellprojekt „Mitten im Leben – Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste und Einrichtungen im Land Brandenburg“ des DWBO hat in mehr als 30 brandenburgischen Einrichtungen interkulturelle Öffnungsprozesse begleitet und Fortbildungen durchgeführt. Zu den Einrichtungen zählen u.a. Altenpflegeeinrichtungen, Krankenhäuser, Patenschaftsprojekte aus dem „Netzwerk Gesunde Kinder“, Wohnstätten für Menschen mit geistigen und psychischen Beeinträchtigungen, Kindertagesstätten, Beratungsstellen wie z.B. die Interdisziplinäre Frühförder- und Beratungsstelle oder eine Schuldner- und Insolvenzberatung.

Interkulturelle Öffnung ist dabei eine Querschnittsaufgabe. Sie ist ein längerfristiger Prozess, welcher mehrere Bereiche beeinflusst. (>>> vgl. Rubrik Hintergrund, Rahmenbedingungen und Entwicklungen „Interkulturelle Öffnungsprozesse in Arbeitsfeldern der Diakonie“ – ausführliche Beschreibung der Ansatzpunkte für Interkulturelle Öffnung)

Konkret wurden im Projekt Maßnahmen interkultureller Öffnungsprozesse in den Bereichen Organisationsentwicklung, Personalentwicklung und Netzwerkarbeit umgesetzt,

... Interkulturelle Öffnung ist eine Querschnittsaufgabe

darunter die Entwicklung von Qualitätsstandards (z.B. Überarbeitung von Erfassungsbögen im Bereich der Altenhilfe), die Gestaltung einer interkulturellen Öffentlichkeitsarbeit (z.B. mehrsprachige Flyerentwicklung, Informationsveranstaltung für MigrantInnen zum deutschen Altenhilfesystem), der Aufbau eines interkulturellen Netzwerkes (z.B. Kontaktaufbau und Kooperation mit Migrationsfachdiensten, Dolmetschdienstleistungsanbietern u.a.) sowie die Entwicklung von interkulturellen Weiterbildungsangeboten für Mitarbeitende und Freiwillige. Insgesamt wurden bislang über 350 Leitungskräfte und Mitarbeitende zu interkulturellen Themen fortgebildet und in ihren interkulturellen Handlungskompetenzen weiterqualifiziert.

3. Praxisbeispiele aus den Bereichen Altenpflege und Kindertagesstätten

Anhand der Erfahrungen des Modellprojektes setzt ein interkultureller Öffnungsprozess an zwei Stellen an:

1. Entwicklung interkultureller Kompetenzen im Team
2. Interkulturelles Qualitätsmanagement
 - Beispiel 1: Bereich Altenpflege
Ein diakonischer Träger ist u.a. Anbieter von Dienstleistungen für pflegebedürftige Menschen in Teltow-Fläming. Er bietet älteren Menschen sowohl eine stationäre Pflege als auch eine Kurzzeitpflege an. Die Pflegeheime verfügen über 60 bis 80 vollstationäre Plätze und ein Kontingent an Kurzzeitpflege-Plätzen. Personen mit Migrationshintergrund sind in den Einrichtungen beschäftigt, der Anteil von BewohnerInnen mit Migrationshintergrund ist gering.

Entwicklung interkultureller Kompetenzen im Team

In Abstimmung mit der Leitung und Pflegedienstleitung wurde eine Fortbildungsreihe zur interkulturellen Verständigung für alle Mitarbeitenden durchgeführt. Die Fortbildungsreihe von drei Modulen diente einer ersten Praxisreflexion ihrer interkulturellen Alltagssituationen. Gleichzeitig wurden sie zu interkultureller Kommunikation fortgebildet und in ihren interkulturellen Handlungskompetenzen weiterqualifiziert. Aus der Fortbildungsreihe heraus entstand im Team der Ansatz, das Qualitätsmanagement auf seine Kultursensibilität zu überprüfen.

Interkulturelles Qualitätsmanagement

Es wurde eine Arbeitsgruppe „Biografiearbeit“ gebildet. Diese besteht aus der QM-Beauftragten des Trägers, der Einrichtungsleitung, der zuständigen Person für das Betreuungsangebot sowie aus Pflegekräften. Die Projektkoordinatorin begleitet diese Arbeitsgruppe und bringt stetig kultursensible Aspekte ein. Der Qualitätszirkel hat sich als Aufgabe gesetzt, kultursensible Qualitätsstandards für die Biografiearbeit zu entwickeln. Als erstes erfolgte eine Bestandsaufnahme der bisherigen Biografiearbeit. Das „pflegerische Erstgespräch“ und die Biografiebögen wurden auf ihre interkulturellen Standards überprüft. Die Bestandsaufnahme ergab, dass die Bögen in einigen Fragen erweitert werden mussten, wie z.B. bei der Abfrage der Sprachpräferenz oder Fragen zur Migrationsgeschichte.

Weiterhin zeigten sich Bedarfe beim Wissenstransfer zwischen Betreuung, Pflege und Ehrenamtlichen sowie beim Ausbau von Kooperationen mit zusätzlichen psychischen Fachstellen und Migrationsfachdiensten.

- Beispiel 2: Bereich Altenpflege

Ein weiterer diakonischer Träger ist Anbieter sozialer Dienste für pflegebedürftige Menschen im Landkreis Barnim. Die Pflegeheime verfügen über 60 bis 80 vollstationäre Plätze und ein Kontingent an Kurzzeitpflege-Plätzen. Beim Träger arbeiten auch Zugewanderte aus Osteuropa. BewohnerInnen mit Migrationshintergrund sind nicht vorhanden.

Das Modellprojekt griff die Idee auf, ansässige MigrantInnen über die Pflegeangebote des Trägers vor Ort zu informieren. Die Projektkoordinatorin initiierte eine Arbeitsgruppe bestehend aus Mitarbeitenden der ambulanten und stationären Pflegebereiche des Trägers, der Migrationsfachberatung sowie der Integrationsbeauftragten des Landkreises. Es wurden drei Informationsveranstaltungen zum deutschen Altenhilfesystem für SpätaussiedlerInnen und jüdische ZuwanderInnen auf Russisch durchgeführt. Dabei wurden russischsprachige Informationsmaterialien verteilt.

Frau S. ist für den Bereich der sozialpädagogischen Betreuung im stationären Bereich zuständig. Sie beteiligte sich an den Veranstaltungen und war maßgeblich für die Sprachmittlung verantwortlich. Hier profitiert der Träger von den Kompetenzen der Mitarbeiterin. Er nutzte u.a. ihre Sprachkenntnisse und ihre Anpassungsfähigkeit an unterschiedliche kulturelle Kontexte. Die Mitarbeiterin wurde zugleich in ihren Kompetenzen wahrgenommen. Sie erhält einen Raum, in den sie ihre Fähigkeiten einbringt, und somit zur kultursensiblen Ausrichtung des Angebotes entscheidend beiträgt.

- Beispiel 3: Kindertagesstätten (Kitas)

Der Anteil von Kindern mit Migrationshintergrund liegt in Potsdamer Kitas zwischen 2% und 35%.² In den Kitas wird die Frage nach der Unterstützung der Sprachentwicklung von Kindern mit Migrationshintergrund zu 25% mit JA beantwortet.

Das Diakonische Werk in Potsdam ist u.a. Träger von neun Kindertagesstätten. Einige davon sind Integrationskitas, die bis zu 80 Kinder mit und ohne Behinderung im Alter von 0 bis 7 Jahren betreuen und fördern, so auch die Kita im Stadtteil Schlaatz. In ihrer Arbeit gestaltet sie die Integration von Kindern mit Behinde-



² Studie des Jugendamtes 2007

rungen, Kindern mit Migrationshintergrund und sozial benachteiligten Kindern. Von 80 Kindern haben etwa 15% einen Migrationshintergrund. Sie stammen aus Asien, Afrika (Nigeria, Kamerun) und den ehemaligen GUS-Staaten. Es bestehen bereits Kontakte zu den Migrationsfachdiensten.

Entwicklung interkultureller Kompetenzen im Team

Die Leitung der Kindertagesstätte fragte das Projekt um Unterstützung dabei an, die interkulturellen Kompetenzen der Mitarbeitenden zu erweitern. Ziel war, das eigene kulturelle Selbstverständnis näher zu betrachten und die eigenen Kompetenzen im Umgang mit den Kindern und deren Eltern mit Migrationshintergrund kultursensibler auszubauen. Daraufhin wurde eine Fortbildungsreihe durchgeführt. Im Ergebnis entstand bei der Leitung die Initiative, das Qualitätsmanagement auf seine Kultursensibilität zu überprüfen.

Interkulturelles Qualitätsmanagement

Unter interkulturellem Fokus wurden verschiedene Aspekte betrachtet und hinterfragt:

a) pädagogisches Konzept

- Wird die Sprachförderung durch verschiedene methodische Ansätze, die auf das jeweilige Kind abgestimmt sind, durchgeführt?
- Kommen verschiedene Materialien zum Einsatz, die das interkulturelle Lernen der Kinder fördern (Bücher, Musik, Musikinstrumente)?

b) Sprachliche Vermittlung

Fachkräfte arbeiten nach einem Sprachförderkonzept, welches insbesondere die Kinder mit Migrationshintergrund in ihrem Erlernen der deutschen Sprache fördert. Die Familiensprache der Kinder wird respektiert und nach Möglichkeit in die Arbeit einbezogen. Die Sprachförderung wird durch verschiedene methodische Ansätze, die auf das jeweilige Kind abgestimmt sind, durchgeführt. Dies kommt auch den Kindern ohne Migrationshintergrund zugute.

In der Praxis findet sprachliche Vermittlung in verschiedenen Formen statt:

- „mit Händen und Füßen“, durch Zeichensprache
- über mehrsprachiges Aufklärungs- und Informationsmaterial

- durch Verwandte oder Bekannte, die dolmetschen
- durch ehrenamtliche Spontandolmetschende
- durch mehrsprachiges Personal ohne fachliche Kenntnisse, z.B. Reinigungspersonal
- durch mehrsprachiges Fachpersonal
- durch professionelle DolmetscherInnen
- qualifizierte „Sprach- und IntegrationsmittlerInnen“

Beispiel für ein Sprachmittlungskonzept in Kindertagesstätten

„Diana und Samuel Mensah sind auf dem Weg zur Kita ihrer Tochter Joyce in der Potsdamer Innenstadt. Sie haben dort einen Termin mit der Kitaleiterin Frau Aktaş und Herrn Holzer, Joyces Erzieher. Zu dem Termin wird außerdem die Stadtteildolmetscherin Sandra Odoru kommen. Bei dem Treffen soll besprochen werden, dass Joyce eine Empfehlung für eine Schule bekommt. Nachdem Frau Aktaş in einem Vorgespräch mit den Eltern geklärt hat, dass diese für ein so komplexes und emotional geladenes Gespräch sprachliche Unterstützung benötigen, hat sie beim städtischen Dolmetschdienst um eine Sprachmittlung gebeten. Als das Ehepaar Mensah ins Büro der Kitaleiterin eintritt, sind die anderen Beteiligten bereits anwesend. Die Eltern sind etwas aufgeregt, aber sehr froh, mit Sandra Odoru eine kompetente Person an ihrer Seite zu haben, die ihre Ansichten und Überlegungen vermitteln kann.“

c) Zusammenarbeit mit den Eltern

Alle Eltern sollen miteinbezogen werden in die Arbeit der Kindertagesstätte. Grundlagen für eine gelingende Zusammenarbeit mit Eltern sind:

- Begegnung mit Wertschätzung und Respekt
- Authentisches Interesse an der Geschichte der Migration der Familien
- Ansetzen an den Ressourcen der Eltern
- Vertrauen aufbauen durch Zeit-lassen und Geduld-haben

d) Partizipation in der Kita

- Sind Eltern mit Migrationshintergrund im Kitaausschuss vertreten?
- Werden diese bei Neubesetzungen gezielt angesprochen und eingebunden?

4. Fazit

Das Modellprojekt wird als Beratungs- und Anlaufstelle für unterschiedliche Fragen des interkulturellen Arbeitens wahrgenommen und als solches angefragt. Viele Einrichtungen griffen und greifen auf das externe Beratungsangebot und die kontinuierliche Begleitung bei der praktischen Umsetzung von interkulturellen Öffnungsprozessen zurück. Die Vielfalt der Angebote wie Fortbildungen, Fachtagungen und interkulturelle Organisationsentwicklung tragen wesentlich dazu bei.

Das Projekt konnte somit wirksam zur Verbesserung der kultursensiblen Ausrichtung diverser Angebote und Dienste beitragen und somit eine bessere Versorgung von Menschen mit Migrationshintergrund voranbringen.

An diesem guten Stand gilt es anzuknüpfen, damit diese Ansätze die entsprechende Nachhaltigkeit entfalten können und damit anhand guter Praxis weitere Träger, Einrichtungen

An diesem
guten Stand
gilt es anzu-
knüpfen ...

und Dienste für Interkulturelle Öffnung gewonnen werden.

Insbesondere bedarf es eines flächendeckenden Angebots von berufsbegleitenden Fortbildungen für alle

Einrichtungen und Dienste zu interkulturellen Inhalten und fachspezifischen Schulungen, wie etwa kultursensible Pflege.

Weiterhin sollten noch mehr Begegnungsmöglichkeiten zwischen Menschen mit und ohne Migrationshintergrund geschaffen werden – zum Beispiel durch interkulturell ausgerichtete Feste und Tage der offenen Tür in den Einrichtungen –, um interkulturelle Lernprozesse zu fördern.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass für einen gelingenden interkulturellen Öffnungsprozess förderlich und notwendig sind:

- Die Gewinnung von Leitung und Mitarbeitenden für ein kontinuierliches Engagement
- Die Benennung einer zuständigen Instanz im Rahmen einer externen Begleitung und internen Arbeitsgruppe, die ein „interkulturelles Mainstreaming“ regelmäßig in die Einrichtung einbringt
- Die Schaffung von Begegnungsmöglichkeiten zwischen Menschen mit und ohne Migrationshintergrund, um interkulturelle Auseinandersetzungen konstruktiv zu lösen und respektvoll zu gestalten

Auch nach Ende des Modellprojekts im Herbst 2011 werden interkulturelle Aspekte in diakonische Fortbildungsangebote einfließen.

Deniz Güvenç

Projektkoordinatorin „Interkulturelle Öffnung in Brandenburg“ beim Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.

Interkulturelle Öffnung in der Wohnungslosenhilfe

Im Folgenden wird der Prozess der Interkulturellen Öffnung der Zentralen Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot Berlin in der Levetzowstraße beschrieben.

1. Kurzvorstellung der Einrichtung

Die Zentrale Beratungsstelle Levetzowstraße in Berlin bietet Hilfen für Menschen in Wohnungsnot. Träger sind die Berliner Stadtmission und der Caritasverband für das Erzbistum Berlin. Finanziert wird die Beratungsstelle über Zuwendungen des Berliner Senats und Eigenmittel unserer Träger sowie Spenden. Unser Team besteht aus zehn Fachkräften der Sozialarbeit und einer Verwaltungsangestellten.

Die meisten BesucherInnen kommen aus den Berliner Bezirken, aber auch aus dem gesamten Bundesgebiet und dem Ausland kommen Nutzer in die Einrichtung. Wir bieten Beratung in Einzelgesprächen an. Bei Bedarf informieren wir zu bestimmten Themen in Gruppen und suchen Wohnungslose auf der Straße auf. Die Beratung ist auch in englischer, französischer, polnischer und spanischer Sprache möglich. Beratungsinhalte sind unter anderem die Sicherung der Grundbedürfnisse. Dazu halten wir ein eigenes Serviceangebot vor (Postadresse, Duschen und Schließfächer, Vermittlung in das Notversorgungssystem). Beraten wird außerdem zu rechtlichen Ansprüchen und wir leisten gegebenenfalls Unterstützung bei der Durchsetzung der Ansprüche. Darüber hinaus gehört es zu den Aufgaben der Beratungsstelle, bei Bedarf in weiterführende soziale Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe wie Wohnprojekte zu vermitteln oder die Suche nach Wohnraum und die erste Zeit in eigenem Wohnraum zu unterstützen.

2. Initiierung der Öffnung der Beratungsstelle für MigrantInnen

Es gab schon immer MigrantInnen in der Beratungsstelle; ihr Anteil betrug in der Zeit von 1979 bis 1992 ca. 2–3% der Klientel. Sie kamen vorwiegend aus den europäischen Nachbarstaaten und vom afrikanischen Kontinent. Eine aktive Auseinandersetzung mit dem Thema Migration gab es im Team zu dieser Zeit noch nicht.

1992 ergab es sich, dass eine Kollegin mit Migrationshintergrund und spanischer Muttersprache eingestellt wurde. Die Möglichkeit zur Beratung in Spanisch sprach sich schnell bei den ZuwanderInnen aus Lateinamerika herum.



Die neuen KlientInnen stellten hohe Anforderungen an die Spanisch sprechende Kollegin, da sie sich mit ihr aufgrund der gemeinsamen Sprache und Migrationserfahrung besonders verbunden fühlten. Ein großer Teil der wohnungslosen MigrantInnen hatte aufgrund des fehlenden oder unsicheren Aufenthaltsstatus besonders vielschichtige Probleme und war von Ausweisung bedroht. Die Zahl der KlientInnen mit Migrationshintergrund in Wohnungsnot stieg schnell an. Diese Veränderungen wurden nicht unhinterfragt vom Team und den Trägern akzeptiert. In der Folge begann ein Diskussions- und Entwicklungsprozess, der uns bis heute auf unserem Weg in die Interkulturelle Öffnung begleitet.

3. Reaktionen auf die neue Klientel

Ohne gemeinsame Absprachen und Akzeptanz im Team und mit den Trägern konnten wir diese Arbeit nicht durchführen. Auf allen Ebenen war Überzeugungsarbeit zu leisten, wenn

Auf allen Ebenen war Überzeugungsarbeit zu leisten ...

wir uns für diesen Personenkreis öffnen wollten. Im Folgenden wird die Entwicklung zur Meinungsbildung im Team und bei den Trägern beschrieben.

Team: Unser Team war durch den

starken Zustrom von Menschen aus Lateinamerika und teilweise auch aus Afrika verunsichert, denn andere Nationalitäten traten nicht so gehäuft auf. Aufgrund der neuen Situation stellten sich unserem Team viele Fragen:

- Sind wir für diese Arbeit finanziert?
- Gehören diese Menschen zu unserer Zielgruppe?
- Sollten wir sie nicht lieber zum Migrationsfachdienst weitervermitteln?
- Verdrängt diese Gruppe unsere deutsche Klientel?
- Ist unsere Zuwendung durch diese Arbeit gefährdet?
- Hat die Polizei Zugriff auf unsere Einrichtung?
- Was sagen die Träger dazu?

Obwohl „Interkulturelle Öffnung“ zu dieser Zeit in der Beratungsstelle noch kein Thema war, ist es durch den Arbeitsalltag erforderlich geworden, sich mit der neuen Situation auseinanderzusetzen und darüber auszutauschen. Denn es war klar, dass es einen Beratungsbedarf für diese Menschen gab, der zu Veränderungen unserer Arbeit führen würde.

Es war unbedingt erforderlich, eine gemeinsame konstruktive Haltung zu dieser Arbeit zu entwickeln, um auf die neuen Probleme, die sich aus der Lebenssituation der MigrantInnen

ergaben, adäquat eingehen zu können. Erst nach längerer Zeit der konstruktiven Auseinandersetzung wurde beschlossen, diesen Arbeitsschwerpunkt weiterzuführen und zu entwickeln. Zwei Kolleginnen spezialisierten sich, besuchten Fortbildungen und Tagungen zum Ausländerrecht sowie zu Interkultureller Öffnung, um sich für die neuen Aufgaben zu qualifizieren. Durch die Entwicklung von Arbeitshilfen und Konzepten sowie durch den Aufbau eines entsprechenden Netzwerkes für diesen Arbeitsbereich wurden ausbaufähige Strukturen geschaffen, die auch den übrigen Teammitgliedern die notwendige Sicherheit im Umgang mit den MigrantInnen geben sollten.

Träger: Die für uns zuständigen Träger haben den neuen Arbeitsschwerpunkt nach und nach akzeptiert und unterstützt. Aber es bestanden auch Bedenken, dass der Zuwendungsgeber die Finanzierung zurückfahren könnte, da dies nicht unsere Zielgruppe sei. Unser Team fühlte sich trotz aller Bedenken für diesen Arbeitsbereich zuständig, da es sich bei dieser Klientengruppe um Menschen in Wohnungsnot handelte, die wir nicht einfach wegschicken wollten, weil sie häufig keinen Aufenthaltsstatus hatten.

4. Aufbau eines vertrauensvollen Kontaktes zu MigrantInnen

Allein der Wille, sich für die Beratung von MigrantInnen zu öffnen, führt noch nicht zu dem gewünschten Ergebnis der Interkulturellen Öffnung. Wo Vertrauen fehlt, kann es keine wirkliche Öffnung geben. Daher war es zunächst wichtig, das Vertrauen der MigrantInnen zur Beratungsstelle zu gewinnen.

Muttersprachliche Beratung durch Kollegin mit Migrationshintergrund

Der wichtigste Grund für das Entstehen von Vertrauen war die Kollegin als Muttersprachlerin mit Migrationshintergrund und die hohe Qualität ihrer Beratung. In der ersten Zeit bildeten sich Schlangen vor dem Büro der neuen Kollegin.

Das ihr entgegengebrachte Vertrauen genossen aber nicht gleichmäßig alle Fachkräfte der Sozialarbeit, sondern lange Zeit nur die neue Kollegin.

Allein der Wille, sich für die Beratung von MigrantInnen zu öffnen, führt noch nicht zu dem gewünschten Ergebnis der Interkulturellen Öffnung.

Niedrigschwelligkeit und Anonymität

Unser niedrigschwelliges und unbürokratisches Angebot und die Möglichkeit zu anonymer Beratung hat ebenfalls zur Vertrauensbildung beigetragen, besonders bei KlientInnen ohne Aufenthaltsstatus, die jederzeit mit ihrer Ausweisung und Abschiebung rechnen mussten, wenn sie von Behörden oder der Polizei entdeckt wurden.

Kontakte zu aktiven muttersprachlichen HelferInnen und Fachkräften

Es erwies sich als sehr hilfreich, dass die Kollegin viele Kontakte zu muttersprachlichen HelferInnen im Bereich des Sozialen, aber auch im Selbsthilfebereich nutzen konnte. Alle Kontakte waren von aktiven muttersprachlichen HelferInnen und Fachkräften besetzt, mit denen sie sich bei Bedarf in Verbindung setzte (ÄrztInnen, ÜbersetzerInnen, BegleiterInnen).

Erweiterung des Angebotes der Beratung in spanischer Sprache

1994 begann eine weitere Kollegin mit der Beratung in spanischer Sprache und wurde nach einer gewissen „Bewährungszeit“ ebenfalls gut angenommen. Durch „Empfehlung“ der Kollegin und vor allem durch zahlreiche Beratungserfolge gewann auch sie schrittweise das volle Vertrauen der ZuwanderInnen.

Erweiterung des Vertrauens zum gesamten Personal der Beratungsstelle

Nach und nach haben die ZuwanderInnen aus Lateinamerika Vertrauen zum gesamten Personal der Beratungsstelle gewonnen. Eine vertrauensbildende Maßnahme war z.B. die Einbeziehung von MigrantInnen bei Veranstaltungen der Beratungsstelle. Weitere Bedingungen für ein Gelingen der Interkulturellen Öffnung waren unter anderem die Schaffung der Voraussetzungen für Migranten-Selbsthilfeaktivitäten und der Aufbau von tragfähigen Netzwerken sowie die Einbeziehung der Prinzipien der Interkulturellen Öffnung in die Öffentlichkeitsarbeit und Qualitätsentwicklung der Beratungsstelle. In der Folge stieg die Zahl der KlientInnen mit Migrationshintergrund und in Wohnungsnot sehr schnell auf 30% an. Im Jahr 2007 lag der Anteil bei ca. 25%, davon 10,47% EU-BürgerInnen.

Diese Veränderung hatte auch Auswirkungen auf das Verhältnis zur deutschen Klientel.

5. Das Verhältnis zwischen deutschen BeratungsstellenbesucherInnen und MigrantInnen

Das Verhältnis zwischen Deutschen und MigrantInnen in der Beratungsstelle hat viele Facetten und entzieht sich einer einfachen Beschreibung. Es ist unverkennbar, dass sie sich voneinander abgrenzen. Schon allein durch die Sprache bildeten die MigrantInnen eine Gruppe für sich. MigrantInnen werden nicht stärker von den deutschen KlientInnen ausgegrenzt, als es in dieser Gesellschaft üblich ist. Es kann jedoch nicht verschwiegen werden, dass Ausgrenzungen und Auseinandersetzungen zwischen Deutschen und MigrantInnen stattfanden, bei denen wir einschreiten mussten. Die Situation hat sich im Laufe der Zeit weitgehend entspannt. Erfreulicherweise entstanden auch freundschaftliche Kontakte zwischen MigrantInnen und Deutschen.

6. Selbsthilfegruppe für MigrantInnen

Im Jahr 1994 entwickelte sich aus dem Orientierungskurs Deutsch die Selbsthilfegruppe Solatina. Die Gruppe tagte einmal wöchentlich in unseren Räumen und wurde von den zwei Mitarbeiterinnen begleitet. Seit 2006 hat sich Solatina von der Beratungsstelle gelöst und tagt nun in den Räumen einer Selbsthilfeorganisation für MigrantInnen. Die Vernetzung mit der Beratungsstelle blieb bestehen.

7. Integration der Interkulturellen Öffnung in die gesamte Arbeit der Beratungsstelle

Vertiefung der Vernetzungsarbeit

Ohne Vernetzung ist eine erfolgreiche interkulturelle Arbeit nicht möglich. Schon von Anfang an wurden Kontakte zum Migrationsdienst der Caritas und zu anderen Migrantenorganisationen aufgebaut. Danach erfolgte ein systematischer Aufbau der Vernetzung mit migrationspezifischen Gremien und Einrichtungen sowie mit Migrationsdiensten und Einrichtungen zur medizinischen Versorgung von MigrantInnen. Weiterhin gehörte hierzu die Sensibilisierung des Wohnungslosenhilfesystems für MigrantInnen mit dem Ziel der Aufnahme von MigrantInnen (Notübernachtungen, WohnungslosenärztInnen) und zusätz-

Ohne Vernetzung ist eine erfolgreiche interkulturelle Arbeit nicht möglich.

lich die Auslotung und der Ausbau der trägerinternen Vernetzungsmöglichkeiten sowie die Vernetzung mit Kirchengemeinden, RechtsanwältInnen, ÄrztInnen, Gesundheitseinrichtungen, DolmetscherInnen etc.

Öffentlichkeitsarbeit

In unserer Öffentlichkeitsarbeit spielt Interkulturelle Öffnung und die Arbeit mit MigrantInnen seit Jahren eine wichtige Rolle. In allen Veröffentlichungen und Selbstdarstellungen wird dieser Arbeitsschwerpunkt und das Prinzip der Interkulturellen Öffnung berücksichtigt. Wir geben dazu Informationsveranstaltungen, halten Referate bei Fachtagungen und schreiben Fachartikel zum Thema Migration in der Wohnunglosenhilfe.

Berücksichtigung von Interkultureller Öffnung in der Qualitätsentwicklung

Von allen Teammitgliedern wird Interkulturelle Öffnung als Bestandteil und als Qualität der Arbeit angesehen. Bei jeglichen Maßnahmen und Änderungen der Arbeit der Beratungsstelle werden die Prinzipien der Interkulturellen Öffnung berücksichtigt (Piktogramme, mehrsprachige Aushänge, mehrsprachige Kundenbefragungen, mehrsprachiger Internetauftritt und Flyer).

8. Veränderungen in der Arbeit der Beratungsstelle durch die Integration von MigrantInnen – Ausblick

Durch die Interkulturelle Öffnung kommen wir unserem Anspruch näher, alle Menschen, unabhängig von ihrer Nationalität und Religion, gleich zu behandeln. Neue Kontakte und Kooperationen haben die Arbeit bereichert. Die Qualität der Arbeit wurde verbessert, das Wissen und die Handlungsmöglichkeiten erweitert. Die Beschäftigung mit einer anderen Kultur und Sprache ist interessant und erweitert den Horizont. Interkulturelle Öffnung in der Beratungsstelle ist ein fortlaufender Prozess, der sich ständig fortentwickelt. Weitere Verbesserungen der Arbeit und ständige Überprüfungen unter

Durch die Interkulturelle Öffnung kommen wir unserem Anspruch näher, alle Menschen, unabhängig von ihrer Nationalität und Religion, gleich zu behandeln.

nationalität und Religion, gleich zu behandeln. Neue Kontakte und Kooperationen haben die Arbeit bereichert. Die Qualität der Arbeit wurde verbessert, das Wissen und die Handlungsmöglichkeiten erweitert. Die Beschäftigung mit einer anderen Kultur und Sprache ist interessant und erweitert den Horizont. Interkulturelle Öffnung in der Beratungsstelle ist ein

fortlaufender Prozess, der sich ständig fortentwickelt. Weitere Verbesserungen der Arbeit und ständige Überprüfungen unter

Einbeziehung der KlientInnen sind erforderlich, um die Zugangsbarrieren für die ZuwanderInnen stetig zu verringern und die Beratungsqualität zu optimieren.

Leider werden MigrantInnen in dieser Gesellschaft als Belastung und nicht als gesellschaftliche Bereicherung gesehen. Es wird Zeit, die besonderen Fähigkeiten von MigrantInnen anzuerkennen und ihnen zu signalisieren, dass sie in Deutschland willkommen sind. Das kann nur gelingen, wenn in allen gesellschaftlichen Bereichen die Bereitschaft zur Interkulturellen Öffnung entsteht, um die Voraussetzungen zu schaffen für Chancengleichheit und gesellschaftliche Teilhabe von MigrantInnen. Wir wollen dazu weiterhin unseren Beitrag leisten.

Regina Thiele

Dipl.-Sozialpädagogin, Zentrale Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot Berlin

Vielfalt im Freiwilligen Sozialen Jahr



Vielfalt gab es im Freiwilligen Sozialen Jahr (FSJ) schon immer – nicht zuletzt durch die ganz unterschiedlichen jungen Menschen, die sich freiwillig ein Jahr in der Diakonie engagieren. Waren es vor über 50 Jahren, zu Beginn des Diakonischen Jahres, eher die Töchter aus „gutem Hause“, die vor dem Hintergrund ihres christlichen Glaubens dem Aufruf der Landeskirchen „Wagt ein Jahr Eures Lebens für die Diakonie“ folgten, so finden sich heute Jugendliche und junge Erwachsene quer aus allen Bevölkerungs- und Bildungsschichten im FSJ.

In den Einrichtungen des DWBO starteten im Herbst 2010 über 180 Freiwillige in ihr Soziales Jahr. Alle verbindet eines: sie sind zwischen 16 und 27 Jahre alt und engagieren sich für junge, alte, kranke Menschen oder Menschen mit Behinderung.

Spannend wird es da auf den pädagogisch begleiteten Seminaren. Hier trifft der Diplomatensohn auf den arbeitslos gewordenen Bauschlosser, die 16-Jährige mit erweitertem Hauptschulabschluss auf die Abiturientin mit Studienwunsch, Jugendliche im Betreuten Wohnen auf junge Erwachsene mit abgeschlossener Ausbildung auf der Suche nach einer neuen beruflichen Orientierung. Hier begegnen sich Menschen, die sich sonst nicht begegnen würden, erfahren von anderen als den eigenen Lebenswirklichkeiten.

Hier begegnen sich Menschen, die sich sonst nicht begegnen würden.

Auch die hilfebedürftigen Menschen, auf die unsere Freiwilligen Sozialen HelferInnen während ihres Engagements treffen, sind sehr unterschiedlich und ihre Gesamtheit bunt und vielfältig wie das Leben selbst. Auch hier findet soziales Lernen in einem für die FSJlerInnen zunächst fremden Lebens- und Arbeitsumfeld statt.

Das Thema „Interkulturelle Öffnung“ ist dem Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz bereits seit langem ein Anliegen. In diesem Zusammenhang hat der Vorstand des DWBO entschieden, auch das Freiwillige Soziale Jahr als gute Möglichkeit für die Integration von jungen Menschen mit Migrationshintergrund gezielt zu fördern und auszubauen.

Zunächst wurden innerhalb der Landesgeschäftsstelle erste Kontakte zwischen den Referentinnen des Freiwilligen Sozialen Jahres und den Referentinnen für Migrationsdienste und Interkulturelle Öffnung geknüpft und Ideen entwickelt,

junge Menschen mit Migrationshintergrund zu erreichen und für ein FSJ in der Diakonie zu gewinnen. Gleichzeitig sollten Einrichtungen und Dienste der Diakonie für diesen Personenkreis sensibilisiert und geworben werden. Das Angebot von zehn Plätzen für den Jahrgang 2010/2011 schien uns realistisch.

Erfreut waren wir darüber, dass sich alle von uns angefragten Einsatzstellen sehr offen für das freiwillige Engagement junger MigrantInnen zeigten und das „Zurverfügungstellen“ von FSJ-Plätzen als eine Selbstverständlichkeit ansahen.

Schwieriger gestaltete es sich, junge Menschen über die Jugendmigrationsdienste anzuwerben. Hier äußerten die MitarbeiterInnen der JMD immer wieder Bedenken und hatten Schwierigkeiten, Jugendlichen die Chancen eines Freiwilligen Sozialen Jahres für den weiteren persönlichen und beruflichen Weg zu vermitteln. Auch das Angebot, gemeinsam mit derzeitigen FSJlerInnen mit Migrationshintergrund Infoveranstaltungen durchzuführen und in kleiner Runde für Gespräche zur Verfügung zu stehen, wurde nicht genutzt. Letztlich erreichten uns über die Jugendmigrationsdienste der Diakonie lediglich zwei Bewerbungen.

Überraschenderweise meldeten sich jedoch im Sommer viele Jugendliche und junge Erwachsene mit Migrationshintergrund im Freiwilligenzentrum und bewarben sich für ein Freiwilliges Soziales Jahr. Die meisten hatten bereits im Vorfeld ganz eigene Vorstellungen und Interessen, wie sie ihr Freiwilliges Soziales Jahr sinnvoll für sich nutzen wollten. Manche stammten aus Großfamilien, hatten bereits viel Erfahrung in der Betreuung ihrer kleineren Geschwister gesammelt und wollten ausschließlich in den Kinder- und Jugendbereich. Andere bewarben sich gezielt für den pflegerischen Bereich, da bereits Verwandte und Bekannte dort gute Erfahrungen gemacht hatten und sie sich davon eine Berufsperspektive versprachen.

Manche Interessen der jungen Leute waren so nicht kompatibel mit den von uns bereits im Vorfeld angefragten Einrichtungen und Diensten. Generell ist es uns im Bewerbungsverfahren ein wichtiges Anliegen, für die jungen Menschen passgenaue Stellen zu finden, die ihren Fähigkeiten und Interessen entsprechen. Also wurden weitere Einrichtungen angefragt, die sich vor dem Hintergrund der insbesondere in der Kinder- und Jugendhilfe ebenfalls multikulturellen Klientel gerne für MigrantInnen im FSJ öffneten.

Letztlich konnten wir in diesem Jahrgang über 20 jungen MigrantInnen eine FSJ-Stelle vermitteln. Bis auf eine Bewerberin sprechen alle gut bis sehr gut Deutsch. Sechs der jungen Leute haben noch einen ausländischen Pass, leben jedoch bereits seit einigen Jahren in Deutschland. Der überwiegende Teil der BewerberInnen kommt ursprünglich aus dem türkischen bzw. arabischen Raum, ein weiterer Teil aus Osteuropa, ein kleinerer Teil aus Südostasien. Nur sehr vereinzelt erreichen uns Bewerbungen von Interessierten mit westeuropäischer Migrationsbiographie.

Erstmals stellten wir auch zwei muslimische Bewerberinnen ein, die sich vor ihrem kulturellen Hintergrund bewusst für das Tragen eines Kopftuchs entschieden hatten. Im Vorfeld gab es Besorgnisse der begleitenden PädagogInnen wegen der gesetzlich vorgeschriebenen 25 pädagogischen Bildungstage, an denen alle FSJlerInnen verpflichtend teilnehmen müssen, da dies Voraussetzung für die Anerkennung der abgeleisteten Zeit als Freiwilliges Soziales Jahr ist: insbesondere während der Blockseminare, die drei mal fünf Tage umfassen, sind wir außerhalb von Berlin in einer Gruppe von ca. 40 Teilnehmenden gemeinsam in einem Tagungshaus in Brandenburg untergebracht. D.h. Übernachten im Mehrbettzimmer, Zusammenarbeit in gemischtgeschlechtlichen Gruppen etc. Aber auch an dieser Stelle waren die anfänglichen Unsicherheiten völlig unbegründet und die Integration der beiden muslimischen FSJlerinnen in ihre Seminargruppen wirkte sehr bereichernd im Gesamtkontext des Seminargeschehens.

Um sich auf die „neue“ Personengruppe der MigrantInnen in der Bildungsarbeit im Freiwilligen Sozialen Jahr speziell vorzubereiten, fand im Vorfeld des neuen Jahrgangs eine Fortbildung für die hauptamtlichen Pädagoginnen und die Honorarmitarbeitenden statt. Angeleitet durch in der interkulturellen Arbeit sehr erfahrene Kolleginnen erlebten durchweg alle diese Fortbildung als sehr anregend und gewinnbringend für die Seminararbeit. Allein der Aspekt, sich mit den Fragen auseinander zu setzen „Was ist deutsch?“ und „Mit welchen Aspekten des Deutschseins identifiziere ich mich?“, förderte den internen Diskussionsprozess und wirkt bis in die aktuelle pädagogische Bildungsarbeit hinein. Weitere Fortbildungsbausteine zur Interkulturellen Öffnung sind bereits geplant.

Weitere Fortbildungsbausteine zur Interkulturellen Öffnung sind bereits geplant.

Im Team der hauptamtlich Tätigen im Referat Freiwilliges Soziales Jahr, erleben wir es als besondere Bereicherung, dass wir in diesem Jahr durch eine EU-Assistentin unterstützt werden. Über ein von der Europäischen Union gefördertes Programm ist es möglich, dass PädagogInnen mit abgeschlossenem Studium und Berufserfahrung für ein Jahr Erfahrungen in einer ihrem Abschluss entsprechenden Stelle im Ausland sammeln können. Unsere EU-Assistentin ist Polin, hat dort Pädagogik studiert und interessiert sich sehr für das außerschulische Bildungssystem in Deutschland. Für uns ist sie unsere „Brückenbauerin“ in den Osten.

Vielleicht lassen sich in ein paar Jahren neben den bereits etablierten Friedens- und Freiwilligendiensten auch über das Diakonische Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz junge Deutsche dafür gewinnen, ihr Freiwilliges Soziales Jahr in Polen zu verbringen.

Unser Resümee: Junge MigrantInnen sind im Freiwilligen Sozialen Jahr schon längst angekommen.

Birgit Breidenbach

Referentin für das Freiwillige Soziale Jahr beim Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.

INTERKULTURALITÄT

Erfahrungen im interkulturellen Prozess in der Arbeit mit von häuslicher Gewalt betroffenen Frauen und Kindern

Der gemeinnützige Verein BORA e.V. bietet Frauen und ihren Kindern, unabhängig von ihrer kulturellen Herkunft und ihrer Religion, Schutz vor psychischer, physischer und sexueller Gewalt. Frauen, die von Menschen- bzw. Frauenhandel und Zwangsprostitution oder Zwangsverheiratung betroffen sind, gewährt BORA e.V. ebenso Schutz und Zuflucht. Den betroffenen Frauen und Kindern stehen vielfältige Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten zur Verfügung.

In allen Einrichtungen des Vereins, in denen heute mehr als 50 (Teilzeit-) Mitarbeiterinnen mit großem Engagement tätig sind, erhalten Frauen und Kinder psychosoziale Beratung und fachliche Begleitung durch kompetente und erfahrene Sozialpädagoginnen und andere Fachfrauen.

Gewalt gegen Frauen, Mädchen und Jungen ist keine Ausnahmeerscheinung, sondern ist grausame gesellschaftliche Realität. Gewalt im Geschlechterverhältnis reicht von Drohungen, Erniedrigungen und sozialer Isolation bis hin zu körperlichen Gewalttaten und dem Erzwingen sexueller Handlungen. Die Wiederentdeckung und Stärkung der vorhandenen Ressourcen misshandelter Frauen ist eine pädagogische Aufgabe aller Mitarbeiterinnen der Einrichtungen von BORA e.V. Die betroffenen Frauen werden unterstützt, die physischen, psychischen, sozialen und ökonomischen Folgen von Gewalt zu überwinden. Sie werden nach dem Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe feministisch und parteilich begleitet.

Weitere Arbeitsfelder von BORA sind die Öffentlichkeitsarbeit gegen Gewalt im weitesten Sinne, die Aufnahme von Verbindungen zu und die Zusammenarbeit mit Projekten, Organisationen und Gruppen, die das gleiche Anliegen vertreten, sowie der Dialog mit Behörden und öffentlichen Institutionen zur Durchsetzung der Rechte der betroffenen Frauen und Kinder.

Das Problem häuslicher Gewalt gegen Frauen existiert leider nach wie vor unvermindert. Der Verein und die Mitarbeiterinnen von BORA sind deshalb immer auf der Suche nach Möglichkeiten, die Arbeit effizienter zu gestalten und die Angebotspalette zu erweitern. Die Motivation der Mitarbeiterinnen ist hoch, BORA als Organisation weiterzuentwickeln und gemeinsam zu gestalten und neue Wege zu beschreiten. Ein zentraler Aspekt bei allen Aktivitäten von BORA ist die Sicherstellung und professionelle Weiterentwicklung von interkultureller Kompetenz. Für Organisationen wie BORA e.V., die sich für eine Zielgruppe engagieren, welche in ethnischer,



sozialer, religiöser, altersmäßiger und sprachlicher Hinsicht sehr heterogen ist, empfiehlt es sich, der Beratungs- und Unterstützungsarbeit eine interkulturelle Ausrichtung zu geben. Der Anteil von Klientinnen mit Migrationshintergrund liegt durchschnittlich bei mehr als 50%. Interkulturelle Beratungsarbeit setzt voraus, dass die Mitarbeiterinnen die jeweilige Individualität, aber auch die kulturelle Prägung der Klientin und ebenso ihre eigene erkennen und im Beratungsprozess berücksichtigen. Das bedeutet ebenfalls, dass Frauen ethnischer Minderheiten in der Beratungssituation nicht auf ihre Ethnizität reduziert werden, sondern in ihrer Individualität wahrgenommen werden und an ihren Bedürfnissen orientierte Unterstützung erfahren.

Interkulturelle Kompetenz ist mittlerweile zu einer anerkannten Schlüsselkompetenz von Beratungsdiensten und anderen sozialen Einrichtungen geworden, um allen Menschen einen gleichberechtigten Zugang zu den sozialen und gesundheitlichen Versorgungsstrukturen im Sinne der Chancengleichheit zu ermöglichen.

Interkulturelle Kompetenz ist mittlerweile zu einer anerkannten Schlüsselkompetenz von Beratungsdiensten und anderen sozialen Einrichtungen geworden.

Sie verlangt ein hohes Maß an Nachhaltigkeit, um nicht angesichts der strukturellen Widerstände der Gesellschaft Qualitätsverluste zu erfahren. In der stetigen Weiterentwicklung von interkultureller Kompetenz liegt somit eine zentrale Querschnittsaufgabe der sozialen Hilfesysteme, damit

der Gesamtversorgungsauftrag Hilfe und Beratung für alle Menschen gesichert werden kann. Um dieser Herausforderung angemessen zu begegnen, ist BORA e.V. Ende des Jahres 2009 mit Unterstützung des Diakonischen Werkes Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz in einen umfassenden interkulturellen Prozess eingetreten, der die gesamte Organisation einbezieht und der voraussichtlich bis Ende 2011 andauern wird.

Zielstellung des interkulturellen Prozesses bei BORA e.V.

Die Förderung und Herausbildung interkultureller Kompetenz erfordert einen kontinuierlichen Organisationsentwicklungsprozess, der Maßnahmen auf struktureller wie auf der Mitarbeiterinnenebene umfasst. Für gelungene Öffnungsprozesse gilt auf struktureller Ebene, dass sich der Gedanke der

Interkulturalität im Konzept, im Leitbild, in der zielgruppenorientierten Ausrichtung der Angebote und der Öffentlichkeitsarbeit, in der Vernetzung mit Selbstorganisationen von MigrantInnen und mit Migrationserstberatungsstellen sowie in der Außenpräsentation der Einrichtung widerspiegelt. Für die *Personalentwicklung* einer Organisation bedeutet interkulturelle Öffnung unter anderem die Beschäftigung von MigrantInnen, die Veranstaltung von Fortbildungen zur Förderung interkultureller Kompetenz auf Mitarbeiterinnen- und Leitungsebene sowie die fachliche Begleitung der interkulturellen Zusammenarbeit im Team.

Für BORA e.V. heißt das zum Beispiel, dass eigene Informationsmaterialien so gestaltet und so verbreitet werden, dass sie auch von Frauen mit Migrationshintergrund verstanden werden und dass diese erreicht werden. Es heißt außerdem, dass die Mitarbeiterinnen in den Einrichtungen sensibilisiert werden für kulturelle Unterschiedlichkeit von Menschen, dass sie Vielfalt als Bereicherung und Chance verstehen und die unterschiedlichen Voraussetzungen der Klientinnen in der Beratung berücksichtigen und in positivem Sinne einbeziehen. Es heißt ebenso, dass die Vielfalt der Mitarbeiterinnen wahrgenommen, berücksichtigt und gefördert wird, zum Beispiel indem der Anteil der Migrantinnen in den Projektteams erhöht wird. Es heißt ferner, dass Barrieren, die der Teilhabe bestimmter Gruppen am gesellschaftlichen Leben entgegenstehen, erkannt und abgebaut werden.

Von BORA verlangt dieser Prozess das Engagement aller Mitarbeiterinnen, insbesondere auch des Leitungsteams und der Geschäftsführung. Notwendig ist darüber hinaus eine umfassende Beratung und Begleitung, möglichst von externer Seite.

Zu dem Prozess gehören zunächst die Zielfestlegung, dann die Ermittlung von Indikatoren zur Feststellung von Zugangsbarrieren, eine Bestandsaufnahme (Prüfung der Angebote hinsichtlich der Indikatoren), die Erarbeitung einer Umsetzungskonzeption zum Abbau von Zugangsbarrieren, die Steuerung der Umsetzung, die Festlegung von Methoden der Qualitätssicherung und die Gewährleistung der Nachhaltigkeit. Solch ein Prozess ist für eine Organisation eine anspruchsvolle, aber auch sehr lohnende Angelegenheit.

Solch ein Prozess ist für eine Organisation eine anspruchsvolle, aber auch sehr lohnende Angelegenheit.

Evaluation und Feststellung der Ausgangslage

Um den Unterstützungs- und Professionalisierungsbedarf im Hinblick auf interkulturelle Kompetenz in den Einrichtungen von Bora e.V. näher bestimmen zu können, führte das Diakonische Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V. Befragungen auf Leitungs- und Mitarbeiterinnenebene durch.

Die Befragung der Leiterinnen zeigte, dass in allen Einrichtungen von BORA e.V. bereits Aktivitäten zur Interkulturellen Öffnung stattfanden, dass dies aber relativ unabhängig voneinander geschah und die Einrichtungen sich somit auf einem unterschiedlichen Stand in Bezug auf interkulturelle Kompetenz befinden.

Die Sensibilität der Mitarbeiterinnen von BORA im Hinblick auf interkulturelle Kompetenz ist vergleichsweise hoch. Aber die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen verändern sich und auch die Zusammensetzung der Belegschaft von BORA wandelt sich, nicht zuletzt durch die Erweiterung des Angebotsspektrums.

Die Befragung der Mitarbeiterinnen ergab, dass bei einem Teil bereits entwickelte interkulturelle Handlungskompetenzen vorlagen. Bei anderen Mitarbeiterinnen bestanden gute Voraussetzungen zur Entwicklung interkultureller Handlungskompetenz. Auch das Spektrum an Sprachkenntnissen ist groß. Neun von 37 befragten Mitarbeiterinnen gaben an, Englisch, Serbisch, Russisch, Polnisch, Farsi/Persisch, Holländisch oder Türkisch als Muttersprache zu sprechen. Auch die übrigen Mitarbeiterinnen verfügen über gute Fremdsprachenkompetenzen und viele sammelten bereits in längeren Zeiträumen Auslandserfahrungen.

Insgesamt machte die Befragung einen Unterstützungsbedarf in folgenden Bereichen deutlich:

- *Interkulturelle Ausrichtung der Öffentlichkeitsarbeit:* Überarbeitung der Materialien zur Öffentlichkeitsarbeit von BORA e.V. (Faltblätter, Webseite)
- *Abbau von Sprachbarrieren und Verbesserung der interkulturellen Kommunikation:* Hierfür sollten zunächst vorhandene Probleme in der interkulturellen Kommunikation mit Klientinnen erhoben, Sprachkompetenzen der Mitarbeiterinnen erfasst sowie bereits vorhandene Arbeitsmittel zur Unterstützung der Kommunikation, wie z.B. CDs, aufgelistet werden. Ein Ziel sollte sein, einen Kommunikationsleitfaden zu erarbeiten, der die interkulturelle Kommunikation mit den Klientinnen verbessert.

- *Interkulturelle Ausrichtung des Qualitätsmanagements:* Die Qualitätshandbücher von BORA e.V. sollten im Hinblick auf Interkulturalität überarbeitet werden mit dem Ziel, dass interkulturelle Orientierung als Querschnittsthema im Qualitätshandbuch verankert ist.
- *Intensivierung der Vernetzung mit Migrantinnenselbstorganisationen und Migrationserstberatungsstellen:* Es ist sinnvoll, eine Bestandsaufnahme der bereits bestehenden Netzwerkpartner vorzunehmen und die Kontakte mit Migrantinnenselbstorganisationen und Migrationserstberatungsstellen zu intensivieren.
- *Interkulturelle Teamentwicklung:* Die Teams von BORA e.V. sind bereits interkulturell zusammengesetzt, allerdings in unterschiedlichem Maße. Im Rahmen einer Begleitung des Prozesses der Interkulturellen Öffnung ist es sinnvoll, die Teams in der interkulturellen Zusammenarbeit zu stärken und in einigen Teams darauf hinzuwirken, den Anteil von Kolleginnen mit Migrationshintergrund zu erhöhen.
- *Trainings für alle Mitarbeiterinnen und Leitungen zum Thema „Interkulturelle Kommunikation im Team und mit Klientinnen“:* Die Befragung der Mitarbeiterinnen ergab ein großes Interesse an Fortbildungen. Zwar haben bereits 70% der Befragten an Fortbildungen zu interkulturellen Themen teilgenommen, davon 30% an interkulturellen Trainings bzw. Anti-Rassismus-Workshops. Deutlich wurde jedoch ein hoher Bedarf an der Verbesserung der interkulturellen Kommunikation, da die Kommunikation mit Klientinnen mit Migrationshintergrund mitunter ein Problem für die Mitarbeiterinnen darstellt.

Inhaltliche Eckpunkte des Prozesses

Im Sinne der Nachhaltigkeit wurde ein umfassender interkultureller Prozess unter der fachlichen Begleitung und Steuerung einer Organisationsentwicklerin geplant. Alle Maßnahmen sollten der interkulturellen Ausrichtung sämtlicher Einrichtungen von BORA e.V. und der Gesamtorganisation dienen.

Der Schwerpunkt hinsichtlich Interkulturalität wurde auf die Einbeziehung von Menschen mit Migrationshintergrund gelegt, also auf das Merkmal der ethnischen Zugehörigkeit, ohne jedoch dabei andere Gruppenzugehörigkeiten zu vernachlässigen.

Folgende Eckpunkte wurden beschlossen:

- Der Prozess ist auf die Dauer von zwei Jahren angelegt.
- Während der gesamten Laufzeit findet eine Beratung und Begleitung durch eine Organisationsentwicklerin statt.

- Die Zielstellung des Prozesses muss zunächst klar und detailliert beschrieben werden. Da die Beteiligung aller Mitarbeiterinnen notwendig ist, müssen motivierende Informationsformen gefunden werden, die Mitarbeiterinnen von dem Projekt und seinem Nutzen zu überzeugen. Deshalb wird der gesamte Prozess durch eine eintägige Auftaktveranstaltung unter Teilnahme aller Mitarbeiterinnen eingeleitet und mit einer ebensolchen Abschlussveranstaltung beendet. Zur Erhebung des Zwischenstandes erfolgt etwa zur Mitte des geplanten Zeitraums eine Zwischenauswertung.
- Alle Mitarbeiterinnen von BORA nehmen an Fortbildungsveranstaltungen (Sensibilisierungstrainings) im Umfang von einem zweitägigen und je vier eintägigen Trainings teil.
- Die vorhandenen Öffentlichkeitsmaterialien werden im Hinblick auf die ermittelten Indikatoren untersucht und umgestaltet. Texte werden so formuliert, dass sie für möglichst jede betroffene Frau verständlich sind (unkomplizierte Formulierungen, mehrsprachige Ausführung).
- Abbau von Kommunikationsbarrieren: Es sind Hilfsmittel zu recherchieren oder selbst zu erstellen, die die nonverbale Kommunikation mit Frauen erlauben, deren Deutschkenntnisse für eine hinreichende Kommunikation nicht ausreichen (z.B. Piktogramme). Die Mehrsprachigkeit der Mitarbeiterinnen ist zu nutzen und es sind Lösungen dafür zu finden, die Kommunikationsbarrieren zwischen Klientinnen und Mitarbeiterinnen zu reduzieren.
- Qualitätsmanagement: Die Qualitätshandbücher der Einrichtungen werden anhand der ermittelten Qualitätskriterien kritisch in Augenschein genommen. Die Angebote der Einrichtungen werden nach Möglichkeit so gestaltet, dass sie allen Frauen, die in unserer Gesellschaft leben und entsprechende Unterstützung brauchen, den Zugang zu Informationen und zu den Angeboten von BORA e.V. ermöglichen.
- Die Vernetzung mit Organisationen und Einrichtungen von und für Frauen mit Migrationshintergrund ist zu stärken.
- Die interkulturelle Teamentwicklung ist zu fördern. Es müssen Informationswege erschlossen werden, wie Frauen aus bisher nicht erreichten Bevölkerungsgruppen als potenzielle Mitarbeiterinnen angesprochen werden können (Ziel: Erhöhung der Anzahl von Mitarbeiterinnen mit Migrationshintergrund).
- Abschluss des Prozesses: Ergebnissicherung, Abschlussbericht, Dokumentation.

Erfahrungen aus der Umsetzung

Der interkulturelle Prozess bei BORA startete Ende des Jahres 2009 mit der Bedarfserhebung. Die bisherigen Schritte im Jahre 2010 bestanden darüber hinaus in der Ermittlung der Ziele sowie in der Durchführung von Fortbildungen in für alle Mitarbeiterinnen verbindlichen, gruppenbezogenen Trainingseinheiten. Der gesamte Prozess wird von einer Organisationsentwicklerin begleitet, beobachtet und reflektiert.

Im Anschluss an die Bedarfserhebung und -auswertung fanden bisher folgende Einheiten statt:

- Klausurtag auf Leitungsebene
Das Leitungsteam von BORA führte im März 2010 einen Klausurtag zur Erarbeitung von konkreten Bausteinen und Zielen des Prozesses durch.
- Auftaktveranstaltung
Den offiziellen Startpunkt bildete eine eintägige Auftaktveranstaltung, die als Großgruppenveranstaltung im April 2010 stattfand. Sie wurde von zwei Moderatorinnen begleitet. Mit der Methode „Worldcafé“ wurden noch einmal auf kreative Weise Kenntnisstände und Bedarfe erhoben und diskutiert.
- Diversity-Workshop
Um alle Mitarbeiterinnen gleichermaßen zu dem Thema zu sensibilisieren, wurde empfohlen, zunächst Workshops zur Grundsensibilisierung zur interkulturellen Kompetenz in Beratungssituationen mit dem Schwerpunkt interkulturelle Kommunikation für alle Mitarbeiterinnen durchzuführen. Ausgehend von den Bedarfen, die in diesen Workshops zutage treten würden, sollten weitere Vertiefungsseminare zu ausgewählten Schwerpunktthemen stattfinden, wie z.B. Umgang mit Konflikten oder zum Thema Traumaarbeit mit Frauen mit Migrationshintergrund. Für die Mitarbeiterinnen und Leiterinnen der Einrichtungen von BORA e.V. fanden im Mai und Juni 2010 drei zweitägige Diversity-Workshops in Tagungshäusern mit Übernachtungsmöglichkeit statt.
- Leitungstreffen
Nach der Auftaktveranstaltung und den Diversity-Workshops wurde in einem Leitungstreffen im Juli 2010, das von der Organisationsberaterin moderiert wurde, die weitere Gestaltung des Prozesses geplant.
- Themenspezifische Veranstaltungen
Die alltägliche und zumeist unbedachte polare Einteilung von Menschen in Deutsche und MigrantInnen, in Weiße und Schwarze sowie die damit verbundenen Bewertungen sind unter Diversity-Gesichtspunkten ziemlich problematisch. Damit werden in vielerlei Hinsicht Macht- und

Ungleichheitslagen, Diskriminierung und Ausgrenzung reproduziert und legitimiert. Die Erkenntnis, dass Rassismus zumeist mit Diskriminierungserfahrungen qua Geschlecht und Sexualität sowie mit anderen relevanten gesellschaftlichen Diskriminierungsdimensionen zusammenhängt, hatte bei der Mehrheit der BORA-Mitarbeiterinnen den Wunsch nach gezielten Fortbildungen vor allem zu den Themen Homophobie und Heteronormativität geweckt. Aus diesem Grunde wurden im September 2010 für alle Mitarbeiterinnen Vorträge zu Homophobie und halbtägige Workshops zum Thema Heteronormativität durchgeführt.

- Workshop zu Rassismus und Vorurteilen
Das wiederholt geäußerte Bedürfnis, noch einmal speziell zum Thema Rassismus und Vorurteile zu arbeiten, führte dazu, dass drei eintägige Workshops dazu organisiert wurden. Davon fanden zwei bereits im November und Dezember 2010 statt, ein dritter ist Anfang des Jahres 2011 geplant.

Zwischenbilanz

Der Gesamtprozess wurde und wird laufend auf Leitungsebene und von der Organisationsberaterin ausgewertet und reflektiert, woraus sich dann die nächsten Schritte ergeben. Die Module wurden aber auch aus sich zeigenden Bedarfen der Mitarbeiterinnen heraus entwickelt und modifiziert. Die wachsende Sensibilität und interkulturelle Kompetenz der Mitarbeiterinnen erweist sich nicht zuletzt in der Erweiterung des Themenspektrums für die Fortbildungseinheiten. Einige der durchgeführten Veranstaltungen wurden per Fragebogen evaluiert und ausgewertet. Das Ergebnis der Evaluation belegt, dass die Veranstaltungen auf anhaltendes Interesse stießen und nachhaltige Diskussionsprozesse zur Folge hatten. Sie trugen vor allem zur Verbesserung der Reflexionsfähigkeit im Hinblick auf eine kultursensible und vorurteilsbewusste Beratungstätigkeit bei. Bestimmte Fragen an die Praxis der Beratungsansätze müssen modifiziert werden, eigene Haltungen müssen hinterfragt und mitunter revidiert werden.

Einige Erkenntnisse aus dem Prozess:

- Der Verzicht auf starre Vorannahmen, auf Kategorisierungen und Zuschreibungen, kurzum, die Beachtung der Tatsache, dass es sich bei Migrantinnen trotz gemeinsamer besonderer sprachlicher, kultureller und sozialer Merkmale nicht um eine homogene Gruppe, sondern um viele sehr heterogene Individuen handelt und damit jede Migrantin in ihrer eigenen unverwechselbaren Biographie

zu betrachten ist. Dies ermöglicht einen direkteren und widerstandsärmeren Zugang zu der Klientin.

- Der Beratungsprozess sollte als offener Kommunikationsprozess gestaltet werden, in dem sich Beraterin und Klientin auf Augenhöhe begegnen.
- Der Fokus der Beratung und der Unterstützungsangebote sollte ressourcenorientiert sein. Das verlangt, dass Klientinnen und insbesondere Migrantinnen nicht pauschal als defizitär, rückständig, abhängig und unselbstständig wahrgenommen werden, sondern dass sie als kompetente Handlungssubjekte gesehen werden, die über eigenständige Ressourcen und kreative und ihnen gemäße Lösungsstrategien verfügen.
- Ein hohes Maß an Selbstreflexivität, Empathie, Flexibilität sowie die unbedingte Bereitschaft, sich in gewisser Weise unwissend und staunend in den Kontakt mit der Klientin zu begeben, sind für die Beratungstätigkeit, für den Beratungsprozess und für das Beratungsergebnis von wesentlicher Bedeutung.
- Wichtig ist die Bereitschaft, das eigene Handeln, die eigenen Denk-, Wahrnehmungs- und Interpretationsmuster und damit die eigenen normativen Vorannahmen, die eigene tief verwurzelte Vorurteilsstruktur sowie die kollektiven und individuellen Bilder und Mythen über Angehörige anderer Kulturen oder Gruppen zu verstehen und immer wieder zu hinterfragen, damit zwischen Beraterin und Klientin keine asymmetrischen Interaktionsbeziehungen entstehen und dadurch nicht ungewollt wiederum rassistische Diskriminierungen reproduziert werden. Wichtig ist dabei der sukzessive Abbau von bevormundender Expertinnenmacht und der Verzicht auf ihren manipulativen Gebrauch.

Nicht alle diese Erkenntnisse sind bahnbrechend neu, aber wichtig und bereichernd ist es, selbst und im Austausch mit Kolleginnen immer wieder zu ihnen zu gelangen. Der Prozess gewinnt nicht zuletzt auch daraus seine Attraktivität, dass er die Verbundenheit der Mitarbeiterinnen untereinander fördert und damit aus Organisationsperspektive zur Stärkung der Corporate Identity beiträgt. Die Empathie für die Kolleginnen und das Vertrauen ineinander ist insbesondere in der psychisch und körperlich äußerst belastenden Beratungs- und Unterstützungsarbeit mit Frauen, die häusliche Gewalt erfahren haben, überlebenswichtig.

*Uta Kirchner, Geschäftsführerin BORA e.V.,
Stefanie Soine, Leiterin der Frauenberatung BORA,
Fachberatungs- und Interventionsstelle bei häuslicher Gewalt*

Verstetigung interkultureller Konzepte im Alltag von Einrichtungen und Diensten

Die Erstellung interkultureller Konzepte ist nur der Anfang eines weiten Weges. Das erleben wir Akteure der Diakonie im Austausch von verschiedenen Einrichtungen und Diensten in der Fachgruppe Interkulturelle Öffnung des Diakonischen Werkes Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz.¹

Die Fachgruppe wurde 2003 auf Initiative des DWBO gegründet und blickt inzwischen auf eine gewachsene, ergebnisreiche Zusammenarbeit von mehr als sieben Jahren zurück. Sie entstand durch einen Zusammenschluss mehrerer Träger, die sich bereits im Prozess der Interkulturellen Öffnung befanden oder diesen für ihre Einrichtung als notwendig erkannt hatten, und hat sich zu einem verbindenden Baustein für die Interkulturelle Öffnung in der Diakonie entwickelt und etabliert. Die Fachgruppe setzt sich zusammen aus Trägern und MitarbeiterInnen von Projekten und Einrichtungen der Altenhilfe, der Pflege, des Gesundheitswesens, der psycho-sozialen Beratung und auch der Gemeinwesenarbeit. Mit den unterschiedlichen Arbeitsbereichen treffen auch unterschiedliche Professionen zusammen: die Sozialarbeit und die Sozialwissenschaft, die Kranken- und Altenpflege, das Qualitäts- und Pflegemanagement, die Psychologie u.a.

Aus der gemeinsamen Arbeit entstehen anwendungsorientierte Maßnahmenkataloge, Handlungsempfehlungen, Leitfäden und Checklisten.

Die Mitglieder finden in der Fachgruppe die Plattform sowohl für eine fachlich geleitete und begleitete Bestandsaufnahme, als auch für den kontinuierlichen, praxisorientierten Erfahrungsaustausch sowie für Diskussionen gesellschaftspolitischer Rahmenbedingungen und Entwicklungen mit ihren Auswirkungen auf den Alltag. Aus der gemeinsamen Arbeit entstehen anwendungsorientierte Maßnahmenkataloge, Handlungsempfehlungen, Leitfäden und Checklisten zur Umsetzung der Interkulturellen Öffnung in den Einrichtungen. Diese Ergebnisse werden der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt. Mit dem Leitfaden „Umgang mit Diskriminierungen und Rassismus im Arbeitsalltag diakonischer Träger und Einrichtungen im DWBO“ ist eine weitere Etappe erreicht.²

Die Fachgruppe bietet darüber hinaus den fachlichen Rahmen für die Entwicklung von Kooperationen, die Vermittlung von



¹ Vgl. Diakonie-Portal www.eui-dwbo.de – Interkulturelle Öffnung

² Vgl. Materialien für die Praxis: „Umgang mit Diskriminierungen und Rassismus im Arbeitsalltag diakonischer Träger und Einrichtungen im DWBO“ (Anm. d. Red.)

aktuellen Entwicklungen berlinweit, brandenburg- und bundesweit sowie über Deutschland hinweg. Zudem wurden beispielsweise Kontakte zu Forschung und Lehre geknüpft, Projekte mit angeschoben und auch hier finden die gewonnenen Erkenntnisse ihre Verbreitung durch diverse Veröffentlichungen. Nicht zuletzt bietet sich in der Fachgruppe die Vermittlung von fachspezifischen und übergreifenden Schulungs- und Fortbildungsangeboten an.

Präsent ist die Fachgruppe an Fachveranstaltungen und -kongressen, an bezirklichen und überbezirklichen Veranstaltungen und macht so die Interkulturelle Öffnung der Einrichtungen der Diakonie auch nach außen hin sichtbar.

Die Zusammensetzung der Fachgruppe variierte im Laufe der Jahre, was oft Abbild auch der personellen und strukturellen Veränderungen in den Einrichtungen war. Dennoch kann man feststellen, dass es einen festen Kern gab und gibt, der sich nicht beirren lässt in dem Anliegen, die Interkulturelle Öffnung in den Einrichtungen systematisch zu bewerben und voran zu treiben.

Leider war aber auch festzustellen, dass dieses Interesse nicht immer von allen Organisationsebenen in den Einrichtungen getragen wurde, sodass mit dem Wegfall von persönlich höchst engagierten Mitgliedern der Fachgruppe dann nicht immer auch eine Vertretung sichergestellt wurde. Die Bedeutung der Interkulturellen Öffnung erfährt also innerhalb der Einrichtungen immer wieder auch sehr unterschiedliche Gewichtungen.

Die Fachgruppe versteht sich dank der klaren Strukturierung und des Arbeitsauftrages als eine ergebnisorientierte Fachgruppe. Die bisherigen Veröffentlichungen bilden dies ab und ebenso die Resonanz darauf. Die Mitglieder der Fachgruppe und entsprechend die Einrichtungen können mittlerweile auf die Ergebnisse ihrer Bemühungen blicken, so u.a.:

- Verankerung der Interkulturellen Öffnung in den jeweiligen Leitbildern und Konzepten der Einrichtungen
- Gezielte Beschäftigung von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund
- Anwerben von Freiwilligen mit Migrationshintergrund
- Anwerben von PraktikantInnen mit Migrationshintergrund
- Einsatz von fremdsprachigen Kommunikationshilfen
- Inanspruchnahme von SprachmittlerInnen
- Vorhalten mehrsprachiger Informationsmaterialien über die Einrichtungen
- Kultursensible Pflege als fester Bestandteil des Angebotsprofils

- Angebot an Fortbildungsreihen für MitarbeiterInnen zum Thema IKÖ
- Interkulturelle Ausrichtung der Öffentlichkeitsarbeit der Einrichtungen
- Zusammenarbeit mit SeelsorgerInnen unterschiedlicher Konfessionen und Glaubensgemeinschaften
- Intensivierte Kooperation mit Migrationsfachdiensten und -organisationen
- Anstoß weiterer Fachgruppen innerhalb der Organisationen und übergreifend
- Einarbeitung migrationsspezifischer Merkmale in Datenbanken und Dokumentationen

Die Fachgruppe hat sich der Interkulturellen Öffnung als einem Prozess verpflichtet. Damit stellen sich nach den anfänglichen Bestandsaufnahmen und Impulsen und den daraus erwachsenen konkreten Maßnahmen nun weitere Aufgaben und Zielsetzungen – immer mit dem Ziel, die Interkulturelle Öffnung langfristig abzusichern. Die fachliche Begleitung der Fachgruppe durch die Ansprechpartnerinnen für IKÖ beim DWBO war und ist hierfür unerlässlich: eine kompetente, wegweisende Positionierung innerhalb der Diakonie mit Außenwirkung.

In den Einrichtungen und Diensten kann Interkulturelle Öffnung nur gelingen, wenn die Verantwortlichen vor Ort mitmachen. Das bedeutet, dass sie sich zum einen zu Vielfalt als Wert bekennen, z.B. mit Unterzeichnung eines Kodexes, aber diese im zweiten Schritt auch im Alltag in ihrem Verantwortungsbereich umsetzen.³

In den Einrichtungen und Diensten kann Interkulturelle Öffnung nur gelingen, wenn die Verantwortlichen vor Ort mitmachen.

Exemplarische Berichte aus zwei Mitgliedseinrichtungen der Fachgruppe

In der *Psychosozialen Kontakt- und Beratungsstelle Gropiusstadt/Diakonisches Werk Neukölln-Oberspree (DWNO e.V.)* hat der kontinuierliche und organisierte Prozess der Interkulturellen Öffnung u.a. dazu geführt, dass das Team der Mitarbeitenden sich heute aus VertreterInnen unterschiedlicher Nationalität zusammensetzt. Verschiedene Sichtweisen erweitern den Blick für den Bedarf von Hilfesuchenden.

³ Als Kodex für den Pflegebereich z.B. das Memorandum für kultursensible Altenpflege

Natürlich führt Meinungsvielfalt auch zu mehr Diskussionen. Bei aller Anstrengung entsteht ein zukunftsfähigeres Spektrum.

Konkret hält die Psychosoziale Kontakt- und Beratungsstelle (PSKB) z.B. für Frauen mit psychischen Erkrankungen und türkischem Migrationshintergrund Gesprächsgruppen sowie eine Frühstücksgemeinschaft vor. Des Weiteren werden Einzelberatungen für Menschen mit türkischem und griechischem Migrationshintergrund angeboten. Die Menschen mit Migrationshintergrund sind zudem auch in unsere allgemeinen Regelangebote wie bspw. die Gruppenangebote aus dem sportlichen oder kreativen Bereich eingebunden. So wird hier Interkulturelle Öffnung im positiven Sinn umgesetzt.

Eine der ambulanten Pflegestationen der *Diakonie-Pflege Neukölln gGmbH (Diakonie-Station Neukölln)* hat sich als eine der ersten mit dem Thema Interkulturelle Öffnung befasst und in den Jahren 2001–2004 wissenschaftlich begleiten lassen. Die Umsetzung dieser umfangreichen Aufgabe funktioniert nur, wenn autorisierte MitarbeiterInnen den Entwicklungsprozess begleiten. Viele Erfahrungen wurden ausgetauscht und sind in Bemühungen anderer Einrichtungen eingeflossen.⁴

Es wurden in der ambulanten Pflege gezielt MitarbeiterInnen aus anderen Herkunftsländern und mit entsprechender Sprachkompetenz eingestellt. Die Pflegesprache und Dokumentationssprache blieben dabei deutsch. Es wurde eine geleitete Mitarbeitergruppe eingerichtet, um konkrete Fragen aus der Pflegepraxis zu besprechen und für den Einzelfall Entscheidungen zu treffen. Die nicht-deutschen MitarbeiterInnen haben wertvolle Impulse zur Reflexion aus ihrem anderen Blickwinkel eingebracht und sind zu geschätzten KollegInnen geworden. Bei der Vielfalt der Länder, aus denen die Kunden der Diakonie-Station Neukölln (Ägypten, England, Türkei, Griechenland, Frankreich, Syrien, USA, Sri Lanka, Polen, Ukraine, Kroatien u.v.m.) kommen, ist es nicht möglich, für jedes Land spezielle MitarbeiterInnen zu beschäftigen. Daher ist in dieser Mitarbeitergruppe ein praxisüberprüftes, kultursensibles Konzept entstanden, das auch für zukünftige Erfahrungen offen bleibt.

Es ging und geht immer um drei Komponenten:

- Was brauchen die *NutzerInnen*?
Mit welchen Migrantengruppen hat die Einrichtung zu tun?
Brauchen die NutzerInnen andere Sprachkompetenzen im Service?

Wo gibt es Missverständnisse im Umgang, die sich aus der Herkunft herleiten?

- Welche Grundlagen gibt sich die *Einrichtung*?
Welche ethischen und religiösen Werte sind für die Einrichtung wichtig?
Was bedeutet dies für den Umgang mit Menschen, die eine andere Ausrichtung haben? Wo gibt es wirtschaftliche Grenzen?
- Was ist für die *MitarbeiterInnen* wichtig?
Was macht den Alltag mit fremden Anforderungen leichter oder überhaupt erst möglich? In der Regel ist ein multikulturelles Team ein angemessenes Instrument, welche Rahmenbedingungen sind hier wichtig?

Die gesellschaftlichen Entwicklungen im Zusammenwachsen der verschiedenen Nationalitäten verdichten sich zurzeit in Berlin. Dies führt zu signifikanten Veränderungen in der Zusammensetzung von Bevölkerungsgruppen, auch die gesetzlichen Rahmenbedingungen und Haltungen im Umgang miteinander sind im Wandel.

Die Diakonie-Pflege Neukölln gGmbH ist in den vergangenen Jahren stetig gewachsen. Von ihrem Ursprung her ist sie in dem Berliner Bezirk Neukölln verortet, wo das Thema Migration schon lange eine wesentliche Rolle spielt. Durch die Erweiterung des Unternehmens auf andere Arbeitsfelder wird der Umgang mit Menschen und Gewohnheiten aus anderen Kulturkreisen auch in Bereichen der Beratung und stationären Versorgung von pflegebedürftigen Menschen sichtbar. Die Geschäftsführung misst dem Bereich der Interkulturellen Öffnung eine weitreichende Bedeutung bei.

Daher hat sie dies 2010 zu einem eigenen Arbeitsschwerpunkt im Gesamtunternehmen bestimmt. Ohne Vernetzung und Vielfalt ist die Zukunft in Berlin nicht zu gestalten.

*Maria Matzker,
Diakonie-Pflege Neukölln gGmbH, Beauftragte für Interkulturelle Öffnung*

*Gabriele Steinborn,
Pflegerstützpunkt Friedrichshain-Kreuzberg, Diakonisches Werk Stadtmitte e.V.*

Vertreterinnen der Fachgruppe Interkulturelle Öffnung des Diakonischen Werkes Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz

Ohne Vernetzung und Vielfalt ist die Zukunft in Berlin nicht zu gestalten.

⁴ Vgl. Publikation „Interkulturelle Öffnungsprozesse ambulanter Pflegedienste in Theorie und Praxis“, DWNO, 2005

Interreligiöse Aspekte in der Bildungsarbeit mit Jugendlichen

Dieser Text ist ein Ergebnis des intensiven fachlichen Austausches im Rahmen der Entstehung der Broschüre „Mekka nicht rum – frag warum ... Erfahrungen und Strategien im Umgang mit interreligiösen Konflikten in der pädagogischen Arbeit“ und basiert in Teilen auf den dort zu findenden Ausführungen. Mein besonderer Dank gilt den AutorenInnen der Broschüre Chalid Durmosch, Silke Radosh-Hinder, Bertram Reber und Shemi Shabat für ihre Offenheit, mit der sie ihre Erfahrungen und Gedanken geteilt und sich meinen Fragen gestellt haben.

Seit dem Jahr 2003 engagieren sich Mitarbeitende in der „Jerusalemkirche – Forum für interreligiöse Bildung“ für interreligiöses Lernen. Als gemeinsames Projekt der „Die Wille gGmbH“ und des „Evangelischen Kirchenkreises Berlin Stadtmitte“ entwickelt und veranstaltet das Forum Workshops und Seminare für Menschen mit unterschiedlichen kulturellen und religiösen Hintergründen.

Wir wollen im Forum für interreligiöse Bildung einen Raum schaffen, in dem insbesondere junge Menschen Interesse am Anderen, Fremden entwickeln, Fragen stellen und die eigenen und fremden Erzählungen miteinander teilen können. Wir wollen Religion erfahrbar machen in all ihren vielfältigen, lebensfördernden und -bejahenden Facetten, zum Nachdenken anregen über eigene Bedürfnisse, Lebens-, Glaubens- und Wertvorstellungen. In den Religionen werden Menschen ganzheitlich angesprochen, so dass aus unserer Sicht interreligiöses Lernen am besten gelingt, wenn alle Sinne angesprochen werden. Wir wollen Kenntnisse vermitteln, das Wahrnehmen, Erleben, Sehen, Erschmecken und Ertasten von religiösen Inhalten und Ausdrucksformen ermöglichen und Erfahrungen und Sichtweisen kritisch reflektieren. **Wir arbeiten deshalb** mit ganzheitlichen, interaktiven, kreativen und erfahrungsbezogenen Methoden (»Lernen mit Kopf und Hand«, Betzavta, Anti-Bias etc.).

In der „16. Shell Jugendstudie – Jugend 2010“ wurden Jugendliche¹ u.a. nach der Wichtigkeit des Glaubens und nach ihrem Gottesverständnis befragt. Danach sind in Deutschland gegenwärtig drei religiöse Kulturen zu finden. In den alten Bundesländern gibt es weiterhin einen hohen Anteil von konfessionell gebundenen Jugendlichen, deren Bindung stabil sei im Unterschied zu jungen Menschen aus den neuen

¹ Der Begriff Jugendliche meint hier junge Menschen im Alter von 12 bis 25 Jahren. Da der Begriff die Vielfalt aufgrund des Geschlechts, des kulturellen und religiösen Hintergrundes, der sexuellen Orientierung und aufgrund der weiten Altersspanne verdeckt, versuche ich ihn im Text zu vermeiden.



Bundesländern, von denen 63% in keiner Form an Gott glauben. Die dritte religiöse Kultur bilden junge Frauen und Männer mit Migrationshintergrund, bei denen eine „religiöse Vitalisierung“ zu beobachten sei. Junge Menschen, die nicht den „einheimischen christlichen Konfessionen“ angehören, halten mehrheitlich den Glauben für wichtig bis sehr wichtig für ihr Leben.²

In Berlin treffen diese drei religiösen Kulturen insbesondere in den Schulen aufeinander und werden bei Konflikten sichtbar,

... wenn z.B. muslimische Schüler und christliche Schülerinnen sich gegenseitig als „ungläubig“ beschimpfen ...

wenn z.B. muslimische Schüler und christliche Schülerinnen sich gegenseitig als „ungläubig“ beschimpfen oder SchülerInnen als „ungläubig“ beschimpft werden, wenn sie sich keiner Religion zuordnen wollen. Gleichzeitig tragen tagesaktuelle Themen wie der Karikaturenstreit in Dänemark oder die derzeitige Debatte darüber, inwieweit der Islam zu Deutschland gehört, dazu bei,

dass religiöse Aspekte in der Arbeit berücksichtigt werden müssen.

(Inter-)religiöse Konflikte

Da wir im Forum für interreligiöse Bildung häufig in Konfliktsituationen von Schulen angesprochen wurden, beschäftigen wir uns seit 2007 intensiver mit interreligiösen Konflikten und deren Bearbeitung.³ Was verstehen wir unter interreligiösen Konflikten? Für unsere Arbeit hat sich folgende Arbeitshypothese als hilfreich erwiesen: Wir haben es dann mit einem (inter-)religiösen Konflikt zu tun, wenn er entweder religiös motiviert, konnotiert oder mit religiösen Vokabeln versehen ist.

In (inter-)religiösen Konflikten finden wir folgende Merkmale:

- Konflikte sind stark emotional aufgeladen, entwickeln eine hohe Intensität und ein ungemein schnelles Tempo, wenn sie mit religiösen Inhalten verbunden und ausgetragen werden.

2 Aus: Arbeitsgemeinschaft der Evangelischen Jugend in Deutschland e. V. (aej): „16. Shell Jugendstudie – Jugend 2010“ – Anmerkungen zur Studie und ihrer Wirkung von Michael Freitag, Referent für Bildung, Theologie und Jugendsoziologie, http://www.evangelische-jugend.de/fileadmin/Evangelische_Jugend/10_10_05_Shell_2010_aej_MF.pdf, letzter Zugriff 31.01.2011

3 Von 2007–2010 wurde das Projekt „Streitfall Religion? – Interreligiöse Kompetenz und Konfliktbearbeitung“ im Rahmen des Bundesprogramms „Vielfalt tut gut“ durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert.

- Konflikte über religiöse Themen ermöglichen einen „exklusiven“ Konflikt. Außenstehende VermittlerInnen können schnell „im Regen stehen“, weil sie aus Sicht der Konfliktparteien häufig „keine Ahnung“ haben. Als DiskussionspartnerIn wird nur akzeptiert, wer selbst Glaubenserfahrung hat, also gewissermaßen ExpertIn ist.
- Religiös aufgeladene Konflikte hinterlassen tiefe Wunden, weil etwas „Heiliges“ angetastet wird ähnlich wie bei Konflikten, in denen anderes Intimes, „Heiliges“ wie Familie oder Sexualität angesprochen wird.

Aus unserer Sicht entwickeln religiöse Konflikte eine hohe Dynamik und Intensität, weil die religiöse Zugehörigkeit für junge Frauen und Männer, insbesondere mit Migrationsgeschichte, eine existentielle Bedeutung hat. Religion ist für viele neben Kultur, Familie, Herkunft, peer group/soziale Gruppenzugehörigkeiten ein zentraler Faktor der eigenen Identität. Einerseits wird mit der Zugehörigkeit zu einer Religion offensiv ein Gefühl der Verbundenheit mit einer Gruppe ausgedrückt und gleichzeitig wird Religion als sehr individuell, innerlich und intim wahrgenommen.

Wir möchten jungen Menschen Impulse für einen individuellen Prozess der Auseinandersetzung geben, den sie mit uns gemeinsam in den Workshops beginnen können. Hierbei lassen wir offen, welche Bedeutung jede Person Religion in ihrem eigenen Leben beimisst. Wir zeigen die Vielfalt auf, die innerhalb einer jeden Glaubensgemeinschaft und zwischen den verschiedenen Religionen existiert, und wir stärken die Kommunikations- und Sprachfähigkeit der TeilnehmerInnen. Damit weisen wir einen Weg, sich einerseits kritisch mit Themen und Ausdrucksformen von Religionen und Weltanschauungen auseinander zu setzen und gleichzeitig auch die Aspekte in der eigenen oder der fremden Religion wahr zu nehmen, die sie schätzen und die ihnen wichtig sind.

Die wichtigen Fragen in der Adoleszenz – „Wer bin ich?“, „Wo komme ich her, wo fühle ich mich zugehörig und mit wem fühle ich mich verbunden?“, „Woher kommt meine Familie? Wie sehen meine Wurzeln aus?“, „Wie gelingt es mir, diese scheinbaren Widersprüche zu vereinen oder nebeneinander stehen zu lassen?“ – spielen vor diesem Hintergrund in unserer Arbeit mit jungen Frauen und Männern eine große Rolle und sind eine wichtige Ressource

„Wer bin ich?“ ...
„Wo komme ich her, wo fühle ich mich zugehörig und mit wem fühle ich mich verbunden?“

für die Bearbeitung von Konflikten. Unser Respekt vor den Bemühungen der jungen Menschen, verschiedene Anforderungen in sich zu vereinen, führt zu einem sensibleren und respektvolleren Umgang auch im Miteinander der Jugendlichen.

Die TeilnehmerInnen unserer Workshops erhalten z.B. die Gelegenheit, eine „Identitätskette“ herzustellen, an der die verschiedenen Aspekte in ihrem Leben (Religion, Kultur, Wohnort, Familie, Geschlecht, Sprache...) für alle sichtbar werden können. Dabei werden Unterschiede und Widersprüche deutlich, es wird erkennbar, dass zum Beispiel die Bedeutung der Herkunft oder Religion für andere weitaus wichtiger ist als für einen selbst – oder umgekehrt.

Voraussetzungen und Standards unserer Arbeit

Wenn wir mit jungen Frauen und Männern über derart bedeutende und existentielle Fragen, über das Miteinander von scheinbar Gegensätzlichem, über das Miteinander von Religionen ins Gespräch kommen wollen, muss eine Atmosphäre entstehen, in der sie sich angenommen und eingebunden fühlen. Da religiöse Zugehörigkeit immer wieder auch benutzt wird als Abgrenzung gegenüber anderen Menschen, um Eigenes zu schützen und sich sicher in der Zugehörigkeit zu fühlen, erscheint es uns notwendig, Identifikationsmöglichkeiten anzubieten. Wir haben uns deshalb entschieden, durch ein TrainerInnen-Tandem, welches die verschiedenen Religionen in der Gruppe zum Teil abbildet, eine solche Identifikation zu ermöglichen. Auf dieser Grundlage und der daraus häufig leichter herzustellenden Beziehung zu den Jugendlichen ist neben Zugewandtheit und einfühlsamem Verhalten auch herausforderndes, kritisches Nachfragen oder das Ermuntern zu selbständigem und aktivem Handeln möglich. Gleichzeitig wird das interreligiöse Tandem in seiner Verschiedenheit zu einem Modell für ein friedliches und kooperatives Miteinander.

In diesem Prozess wurde auch das Team im Forum für interreligiöse Bildung um einen jüdischen und einen muslimischen Mitarbeiter erweitert. Damit entstand die Möglichkeit, die unterschiedlichen Perspektiven in der Gestaltung der Arbeit von der Auswahl der Themen über die Konzeption und Durchführung von Workshops bis hin zur gemeinsamen Evaluation im intensiven Austausch zu nutzen. Dabei verstehen sich die Mitarbeitenden weniger als RepräsentantInnen der jeweiligen Religionen, sondern vielmehr als Teil einer auch innerhalb jeder Religion vielfältigen Gemeinschaft. Damit wird

deutlich, dass es eine Vielzahl von (religiösen) Lebenskonzepten und -entwürfen gibt.

Die Arbeit im Forum für interreligiöse Bildung wird von einem evangelischen Träger in Verantwortung einer christlichen Leitung durchgeführt. Angesichts dieser Strukturen und einer christlichen Geschichte, die von Gewalt und Abwertung gegenüber Andersdenkenden und Andersgläubigen geprägt ist, erfordert die Arbeit im interreligiösen Team und mit externen

... immer wieder die Reflexion der eigenen Stereotype und Schemata ...

ExpertInnen anderer Religionen immer wieder die Reflexion der eigenen Stereotype und Schemata. Es ist Achtsamkeit notwendig, um abwertende und diskriminierende Verhaltensweisen zu erkennen, die aus unserer Zugehörigkeit zu einer Mehrheit bzw. Minderheit resultieren und somit Begegnung zwischen Menschen verhindern. Vor diesem Hintergrund lassen wir uns in unserer Arbeit wie auch in allen Angeboten der „Die Wille gGmbH“ von einem Menschenbild leiten, das die Einzigartigkeit und Würde eines jeden Menschen unabhängig von Herkunft, Bildung, Alter, Beruf und Geschlecht in den Mittelpunkt stellt. Wir können niemals die Andere oder den Anderen in ihrer bzw. in seiner Ganzheit/Vollständigkeit wahrnehmen und wollen im Miteinander achtsam sein für Macht und Einfluss, für Selbstbestimmung behindernde Strukturen. Dazu gehört auch unser Wissen darum, dass wir Menschen sind, die Fehler und Schwächen haben, die begrenzt sind und sich verführen lassen und schuldig an ihren Mitmenschen und der Umwelt werden. Gleichzeitig liegt uns daran, neben der Einzigartigkeit eines jeden Menschen auch die Gemeinsamkeiten des Menschseins in den Blick zu nehmen: das Geborenwerden und Sterben, das Lachen und Weinen, das Bedürfnis nach Nähe, Anerkennung und Gesehenwerden, das Bedürfnis, tätig zu werden.

Es ist Achtsamkeit notwendig ...

Grundlegend ist eine Offenheit der Workshop-Leitenden sich selbst und ihren Gefühlen gegenüber, eine differenzierte Wahrnehmung dieser, ohne sie zu bewerten. Damit können in der interreligiösen und interkulturellen Arbeit gemischte oder negative Gefühle gegenüber Fremdem oder Anderem zugelassen werden. Sie werden dann als zum Lernprozess zugehörig akzeptiert und integriert. Wir sehen uns vor diesem Hintergrund als Lehrende und Lernende, die in der Arbeit mit den TeilnehmerInnen immer wieder Eigenes hinterfragen und neue Perspektiven kennen lernen. Gleichzeitig ist es aus

unserer Sicht zentral, dass die TrainerInnen sich auf die Lebenswirklichkeit der Teilnehmenden einlassen und sie sich bemühen, das Gegenüber aus ihrem eigenen Selbstverständnis heraus zu verstehen.

Wir betrachten beispielsweise judenfeindliche Aussagen nicht nur vor dem Hintergrund der deutschen Geschichte und im Hinblick auf jüngste antisemitische Verbrechen, sondern stellen derartige Äußerungen in den Kontext der Lebenswirklichkeit der Jugendlichen. Judenfeindliche Einstellungen entschuldigen und verharmlosen wir nicht. Aber wir bemühen uns, die Perspektive der Jungen und Mädchen, Frauen und Männer einzunehmen, von denen manche einen Teil ihrer Verwandten in Kriegen verloren und bisweilen eigene traumatische Kriegserlebnisse zu verarbeiten haben. Damit kann es uns gelingen, die Ängste, Gefühle und Bedürfnisse, die sich hinter dergleichen Aussagen verbergen, ernst zu nehmen. Dies ist die Voraussetzung, um in einen dialogischen Prozess über Konflikt beladene Themen zu gehen und die emotionale Ebene von ethnisierten oder religiös konnotierten Konflikten zu bearbeiten.

In der gemeinsamen Auseinandersetzung über Religionen und Weltanschauungen und die dahinter liegenden Werte, Normen und Bedürfnisse werden grundlegende demokratische Umgangsformen eingeübt. Interkulturelle Bildungsangebote, in denen das Thema Religion Raum haben kann, ermöglichen es jungen Frauen und Männern bzw. SchülerInnen, Informationslücken zu schließen, bestehende Vorurteile gegenüber anderen abzubauen und gegenseitigen Respekt und Akzeptanz einzuüben.

Eine ausführliche Darstellung unserer Erfahrungen und Strategien im Umgang mit interreligiösen Konflikten wie auch unserer Methoden finden Sie in unseren Broschüren „Mekka nicht rum ... – frag warum ...“ (2010), „Streitfall Religion? Handbuch“ und „Hand-Feste – Lernen mit Kopf und Hand“ unter www.zentrum-jerusalem.de.

*Katharina Telschow-Dürr,
Projektentwicklerin, Die Wille gGmbH*



Fragebogen zur Bestandsaufnahme Interkultureller Orientierung von Einrichtungen

Fragebogen zur Bestandsaufnahme Interkultureller Orientierung von Einrichtungen

1. Ziele der Einrichtung

1.1 Welche Ziele verfolgt Ihre Einrichtung?
.....

1.2 Welche Zielgruppen werden in Ihrer Einrichtung angesprochen?
.....

1.3 Trifft das Leitbild Ihrer Einrichtung interkulturelle Aussagen?
 ja nein
Wenn ja, welche?
.....

1.4 Welche sonstigen Regelungen (Vereinbarungen, Beschlüsse, Qualitätsstandards etc.) bestehen in Bezug auf Multikulturalität?
.....

2. Klienten/innen

2.1 Wird Ihre Einrichtung von Klienten/innen verschiedener kultureller Herkunft frequentiert?
 ja nein
Wenn nein, weiter mit Frage 3, wenn ja:

2.2 Welche Aussagen lassen sich zur kulturellen Herkunft Ihrer Klienten/innen machen? (Herkunftsland, ungefährender prozentualer Anteil an Klienten/innen, nur wenn möglich)
.....

3. Personal

3.1 Gibt es in Ihrer Einrichtung Mitarbeiter/innen unterschiedlicher kultureller Herkunft?
 ja nein
Wenn ja, woher kommen sie?
.....

3.2 Gibt es in Ihrer Einrichtung Mitarbeiter/innen, die längere Zeit im Ausland gelebt haben?
 ja nein
Wenn ja, wo und wie lange haben sie dort gelebt?
.....

3.3 Welche Fremdsprachkompetenzen sind unter den Mitarbeiter/innen vorhanden?
.....

3.4 Welche Rolle spielen interkulturelle Kompetenzen bei der Personalauswahl?
.....

3.5 Gibt es Mitarbeiter/innen, die Verwandte/Ehepartner aus anderen Kulturen haben?
 ja nein
Wenn ja, woher kommen Sie?
.....

4. Fort- und Weiterbildung

4.1 Haben die Mitarbeiter/innen in Ihrer Einrichtung bereits an Fort- und Weiterbildungen zu interkulturellen Themen teilgenommen?
 ja nein

Wenn ja, zu welchen Themen?

.....

4.2 Steht den Mitarbeiter/innen in Ihrer Einrichtung Literatur zu interkulturellen Themen zur Verfügung?

ja nein

5. Angebote

5.1 Inwieweit berücksichtigen Sie in dem Angebot Ihrer Einrichtung unterschiedliche kulturelle Bedürfnisse Ihrer Klienten?

.....

5.2 Wie gehen Sie mit Problemen der Sprachmittlung um?

.....

6. Öffentlichkeitsarbeit

6.1 Gibt es in Ihrer Einrichtung gezieltes Informationsmaterial/Informationstafeln in verschiedenen Sprachen?

ja nein

Wenn ja, in welchen Sprachen?

.....

6.2 Existieren in Ihrer Einrichtung Hinweisschilder in verschiedenen Sprachen?

ja nein

Wenn ja, in welchen Sprachen?

.....

6.3 Gibt es in Ihrer Einrichtungen Symbole/ Bilder/ Gegenstände, von denen sich auch Migranten/innen angesprochen fühlen können?

ja nein

Wenn ja, welche?

.....

7. Vernetzung

7.1 Welche Migrantenvereine/-organisationen sind Ihnen in Ihrem Bezirk/berlinweit bekannt?

.....

7.2 Bestehen bereits Kontakte zu diesen Einrichtungen?

ja nein

Wenn ja, wie sieht der Kontakt aus?

.....

7.3 In welchen Gremien ist Ihre Einrichtung vertreten?

.....

Die Checkliste wurde erstellt im Rahmen des Projektes „Organisations- und Qualitätsentwicklung zur interkulturellen Öffnung“/DWBO. Dieses Projekt wird von der Europäischen Union und dem land Berlin kofinanziert.



Checkliste Interkulturelle Orientierung zur Verstetigung

Checkliste zur interkulturellen Orientierung der Einrichtung

1. Verankerung im Leitbild/Konzept/Angeboten der Einrichtung

- | | | |
|---|-----------------------------|-------------------------------|
| a) Im Leitbild unserer Einrichtung sind Aussagen zur interkulturellen Orientierung enthalten | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| b) Im Konzept unserer Einrichtung sind Aussagen zur interkulturellen Orientierung enthalten | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| c) In der Leistungsbeschreibung der Einrichtung werden die unterschiedlichen Bedürfnisse aller Klienten/innen berücksichtigt, dies. | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| d) Das Leistungsangebot für Menschen mit Migrationshintergrund ist eine Querschnittsaufgabe, die alle Mitarbeiter/innen erbringen | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| e) Interkulturelle Orientierung ist durchgängiges Prinzip des Qualitätsmanagementsystems | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |

2. Konsequenzen in der Personalentwicklung

- | | | |
|---|-----------------------------|-------------------------------|
| a) Interkulturelle Kompetenzen werden als Qualifikation im Stellenprofil und in Stellenausschreibungen gefordert | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| b) Kulturelle Aspekte werden im Team und/oder Supervision angesprochen | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| c) Fortbildungen zur interkulturellen Kompetenzentwicklung werden unterstützt und gefördert | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| d) Fremdsprachliche Kompetenzen der Mitarbeiter sind in unserer Einrichtung bekannt und werden gezielt eingesetzt | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| e) Ihre Einrichtung beschäftigt Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund | | |
| f) Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund sind auf allen Hierarchieebenen vertreten | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |

3. Konsequenzen für die Kommunikation mit Migranten/innen

- | | | |
|---|-----------------------------|-------------------------------|
| a) Kulturelle Herkunft bzw. aufenthaltsrechtlicher Status wird beim Erstkontakt erfasst | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| b) Mehrsprachige Faltblätter zur Leistung der Einrichtung liegen vor | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| c) Nicht-sprachliche Symbole erleichtern die Orientierung in der Einrichtung | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| d) Sprachmittler werden eingesetzt | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| e) Dolmetscherdienste sind bekannt und werden angefragt | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| f) Hilfsmittel zur Kommunikation mit Migranten/innen stehen für das Personal bereit | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |

4. Konsequenzen für die Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit der Einrichtung

- | | | |
|--|-----------------------------|-------------------------------|
| a) Die Einrichtung kennt Migrantenselbstorganisationen und pflegt den Kontakt | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| b) Die Einrichtung kennt die Migrationssozialdienste des Trägers und nimmt sie in Anspruch | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| c) Vorhaben werden unter Einbeziehung der Zielgruppe geplant | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| d) Die Art der Werbung und das verwendete Informationsmaterial sprechen Migranten/innen an | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| e) Informationsmaterial über die Einrichtung liegt an einschlägigen Kontaktstellen aus | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| f) Ihre Einrichtung wirbt mit einem interkulturellen Profil | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |

5. Folgende weitere Schritte wurden initiiert

- a) Das Thema „Bedürfnisse von Migranten/innen“ wird in Dienstgesprächen behandelt

Regelmäßig Gelegentlich Gar nicht

- | | | |
|---|-----------------------------|-------------------------------|
| b) Personal wurde freigestellt, z. B. für Gremienarbeit, Konzeptentwicklung, fachliche Fortbildung etc. | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| c) In die Planung von Schritten zur interkulturellen Öffnung wurden Mitarbeiter/innen einbezogen | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| e) Die Unterstützung durch die Leitung der Einrichtung ist ausreichend | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| f) Die Initiierung von Gremien zur interkulturellen Öffnung in unserer Einrichtung wurde ermöglicht | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |

6. Ergebnisqualität

- | | | |
|---|-----------------------------|-------------------------------|
| a) Klienten/innen mit Migrationshintergrund suchen nun vermehrt unsere Einrichtung auf | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| b) Die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen in Bezug auf die Begleitung /Betreuung Migranten/innen hat sich erhöht | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| c) Die Professionalität unserer Angebote hat sich durch die interkulturelle Ausrichtung erhöht | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |
| d) Die Klientenzufriedenheit von Menschen mit Migrationshintergrund hat sich erhöht | Ja <input type="checkbox"/> | Nein <input type="checkbox"/> |

Tipps für stationäre Pflegeeinrichtungen

Projektverbund: Qualifizierung für interkulturelle Arbeit (QiA)

Tipps für die Praxis zur interkulturellen Öffnung von Pflegeeinrichtungen

Was bedeutet interkulturelle Öffnung?

Unter interkultureller Öffnung versteht man eine Weiterentwicklung von Strukturen in Organisationen und Einrichtungen für eine adäquate Versorgung von Migranten/innen.

- Interkulturelle Öffnung ist Kundenorientierung
- Sie hat das Ziel, Versorgungslücken zu schließen oder zu verhindern.
- Sie muss „von oben“, d.h. von den Entscheidungsebenen gewollt und „von unten“, d.h. von der Praxisebene getragen werden.
- Interkulturelle Öffnung vollzieht sich als ein langes, prozesshaftes Geschehen, das sich in vielen kleinen Schritten vollzieht und einen Lernprozess bei allen Beteiligten in Gang setzt. Jeder noch so kleine Schritt kann als Erfolg gewertet werden.

Der Prozess der interkulturellen Öffnung ist immer ein Organisationsentwicklungsprozess, der Maßnahmen auf struktureller wie auf Mitarbeiter/innenebene einschließt und dem gesamten Unternehmen zugute kommt.

Auf struktureller Ebene sollten folgende Punkte berücksichtigt werden:

A. Personalentwicklung:

- a. Einstellung von Fachkräften mit Migrationshintergrund
- b. Aufnahme interkultureller Kompetenz in das Anforderungsprofil für Mitarbeiter/innen
- c. Qualifizierung der vorhandenen Mitarbeiter/innen

B. Entwicklung von offenen Strukturen:

- a. Anpassung der Öffentlichkeitsarbeit an die Zielgruppe der Migranten/innen
- b. Gestaltung von Räumlichkeiten

C. Entwicklung interkultureller Leitlinien / Verankerung interkultureller Orientierung im Organisationsleitbild

D. Vernetzung der sozialen Dienste mit Migrationssozialdiensten, migrantenspezifischen Projekten, muttersprachlichen Fachkräften und den Migrantenorganisation

Auf Mitarbeiter/innenebene sollten folgende Punkte berücksichtigt werden:

A. Fortbildung und Fachberatung der Mitarbeiter/innen

B. Bildung multikultureller Teams

Die folgenden Empfehlungen wurden von der Arbeitsgruppe „Interkulturelle Öffnung“ der Entwicklungspartnerschaft QiA, Berlin 2006 entwickelt. Sie basieren auf der „Checkliste für ein kultursensibles Pflegeprofil von stationären Pflegeeinrichtungen“ vom Arbeitskreis Kultursensible Pflege, Berlin 2002 und den „Qualitätskriterien zur interkulturellen Öffnung von sozialen Einrichtungen“ erarbeitet im Rahmen des EQUAL-I- Projektes Fachberatung und Fortbildung zur interkulturellen Öffnung AWO/DRK/DWBO, Berlin 2005.

Handlungsempfehlungen

für stationäre Pflegeeinrichtungen zur interkulturellen Öffnung

1. Die Leitung unterstützt und fördert den Prozess der interkulturellen Öffnung

2. Verankerung der interkulturellen Orientierung im Konzept der Einrichtung

- a. Interkulturelle Orientierung ist durchgängiges Prinzip im Konzept und in der Praxis
 - Transparenz von Migrationserfahrungen der Bewohner/innen und der interkulturellen Kompetenzen der Mitarbeiter/innen
 - Dokumentation der Herkunft der Bewohner/innen und Mitarbeiter/innen
 - Dokumentation der Sprachkompetenzen und Migrationserfahrungen der Mitarbeiter/innen

- Aufnahme:
 - Abfragen und Dokumentation biographischer Daten und individueller Bedürfnisse
 - Befragen nach erforderlichen Vorsorgemaßnahmen im Todesfall (Sterberituale, Bestattungen, Rückführung, etc.)
- Räumliche Gestaltung
 - Möglichkeit des Mitbringens eigener Einrichtungsgegenstände
 - Verwendung von Piktogrammen, landesüblichen Symbolen
 - Fremd-/mehrsprachige Hinweise und Orientierungshilfen
 - Möglichkeiten der Ausübung des religiösen Alltags (Gebets-, Andachtsräume, Aufbahrungsraum, Raum für Feste)
 - Zusätzliche Räumlichkeiten, um größere Gruppen von Besuchern/innen zu empfangen
- b. bei Angeboten und Leistungen werden migrantenspezifische Bedarfe berücksichtigt
 - Berücksichtigung verschiedener Speisen- und Ernährungsgewohnheiten
 - Berücksichtigung religiös begründeter Pflegebedürfnisse
 - Gewährleistung der Kommunikation mit Migranten/innen
 - Verzeichnis der Fremdsprachkompetenzen der Mitarbeiter/innen, Kommunikationsmaterialien (KOM-MA), Piktogramme
 - Professionelle Dolmetschdienste werden b. B. eingebunden
- Freizeit:
 - Empfang von Fernseh- und Radiosendern der Herkunftsländer, Bücher, Kassetten, Zeitungen in den Herkunftssprachen
 - Würdigung der Feiertage verschiedener Kulturen (z.B. Zuckerfest, Ramadan, kurdisches Neujahrsfest, orthodoxe Feste)

3. Das Personalmanagement ist interkulturell ausgerichtet

- a. Interkulturelle Kompetenz ist im Stellenprofilen verankert
- b. Gezielte Einstellung von mehrsprachigen und interkulturell kompetenten Mitarbeiter/innen
- c. Interkulturelle Teams werden durch Supervision und Fortbildung begleitet und gefördert, sie sind für die interkulturellen Öffnungsprozesse sehr wichtig
- d. Bei Bedarf Fortbildungen zur Pflegedokumentation und Fachsprache anbieten
- e. Verankerung der interkulturellen Orientierung im Fortbildungsangebot für Mitarbeiter/innen und Führungskräfte
- f. Die Fortbildungen beinhalten neben Fachwissen und kulturellen Hintergründen der Zielgruppe auch Impulse zur Selbstreflexion der eigenen kulturellen Prägung
- g. Verpflichtung zur Teilnahme an diesen Angeboten
- h. Die Versorgung von Migranten/innen ist eine Querschnittsaufgabe aller Mitarbeiter/innen

4. Verankerung der interkulturellen Öffnung im Qualitätsmanagement (QM)

- a. Interkulturelle Orientierung ist durchgängiges Prinzip des Qualitätsmanagements (QM) der Einrichtung
- b. Definition und Überprüfung von Qualitätsstandards sowie ihre Ausrichtung am Bedarf von Migranten/innen
- c. Zielsetzungen für eine kontinuierliche Weiterentwicklung beim Prozess der interkulturellen Öffnung
- d. Erfahrungsaustausch mit anderen interkulturellen Diensten/Einrichtungen
- e. Es existiert ein Leitfaden zum Umgang mit Diskriminierung

5. Angehörigenarbeit

- a. Verstärkte Einbindung von Angehörigen in Pflegeplanung und Versorgung
- b. muttersprachliche Ansprechpartner/innen für Angehörige bei Bedarf
- c. Möglichkeiten für Angehörige, über Nacht zu bleiben
- d. (Individuelle) Gespräche mit Angehörigen in der Muttersprache bei Bedarf
- e. Offene Besuchszeiten

6. Die Einrichtung befindet sich in einem für die Arbeit mit Migranten/innen relevanten Netzwerk

- a. Vernetzung mit Migranten(selbst)organisationen, Migrationssozialdiensten, Projekten und muttersprachlichen Fachkräften
- b. Seelsorgerische Zusammenarbeit mit anderen Religionsgemeinschaften und Gemeinden
- c. Zusammenarbeit mit Ärzten/innen und Therapeuten/innen aus den Herkunftsländern der Bewohner/innen
- d. Einbindung ehrenamtlicher Besuchsdienste in Herkunftssprachen
- e. Einbeziehung des persönlichen Umfeldes bei Festen und Veranstaltungen

7. Die Einrichtung signalisiert durch Öffentlichkeitsarbeit, dass sie offen ist für Migranten/innen

- a. Werbung, Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen
- b. Das Erscheinungsbild der Einrichtung signalisiert kulturelle Offenheit

Positionen: Menschen mit Migrationshintergrund in Ausbildung und Beschäftigung in der Diakonie

Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e. V.

Positionen: Menschen mit Migrationshintergrund in Ausbildung und Beschäftigung in der Diakonie

Hintergrund

Der Rat der Evangelischen Kirche in Deutschland hat im November 2006 eine Handreichung zum Thema „Klarheit und gute Nachbarschaft – Christen und Muslime in Deutschland“ vorgelegt. In der Einleitung heißt es u. a.: „Die evangelische Kirche engagiert sich ... entschlossen für ein friedliches und gedeihliches Leben und Zusammenleben auch mit den Menschen, die eine andere Religion oder Weltanschauung haben. In diesem Sinne setzt sie sich auch für Muslime ein und möchte, dass sie freundliche Nachbarschaft, Hilfsbereitschaft und Verständnis nicht nur von Christen, sondern von allen Menschen in Deutschland erfahren. Ziel ist ein selbstverständliches Zusammenleben in gegenseitiger Achtung und die Wahrnehmung gemeinsamer Aufgaben, wo immer dies möglich erscheint.“¹

Das Miteinander in Diensten, Einrichtungen und Mitgliedsorganisationen der Diakonie ist in zunehmendem Maße geprägt von Menschen unterschiedlicher kultureller und religiöser Herkunft – vor allem in den Großstädten. Besonders in Einrichtungen der Gesundheitsversorgung gehören Migranten/innen seit langem zum Kundenkreis der Diakonie, der adäquat und seinen Bedürfnissen entsprechend versorgt werden muss.

Die Beschäftigung und Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen von Menschen unterschiedlicher kultureller Prägung regt uns immer wieder dazu an, unsere eigene Position neu zu bestimmen. Diese Positionierung gewinnt besonders vor dem Hintergrund der internen Diskussionen um das evangelische Profil an Bedeutung. Die Notwendigkeit zur Positionierung wird durch die aktuelle politische Debatte um Integration und das Verhalten gegenüber Menschen muslimischen Glaubens unterstrichen. Die teilweise dramatische Ausbildungs- und Beschäftigungssituation (junger) Menschen mit Migrationshintergrund verleiht dem Nachdruck.

Das Jahr 2007 wurde von der Europäischen Union zum „Jahr der Chancengleichheit für alle“ erklärt. Wir nehmen dies zum Anlass, mit vorliegenden Positionen die innerdiakonische Diskussion zum Thema Integration und Interkulturelle Öffnung unserer Angebote anzuregen. Dabei verstehen wir unter Integration einen beidseitigen Prozess des Aufeinanderzugehens von Zuwanderern/innen und einheimischer Bevölkerung mit dem Ziel der gleichberechtigten Teilhabe aller am gesellschaftlichen Leben. Dies erfordert auch eine Öffnung sozialer Dienste und Einrichtungen durch den Abbau von Zugangsbarrieren für die Zielgruppe der Migranten/innen.

¹ EKD Texte 86, 2006, S. 13

Menschen mit Migrationshintergrund

Deutschland ist ein Einwanderungsland. Wenn wir über Menschen mit Migrationshintergrund² sprechen, meinen wir nicht nur die knapp 7 Mio. Menschen mit ausländischem Pass, sondern eine hohe Zahl von bereits Eingebürgerten und circa zwei Millionen (Spät)Aussiedler/innen. Laut Mikrozensus 2005 stellen Ausländer/innen und Deutsche mit Migrationshintergrund knapp 19 % der Bevölkerung in Deutschland, das entspricht einer Zahl von 15,3 Mio. Einwohner/innen.

Das Zusammenleben in Berlin ist in besonderem Maße multikulturell geprägt: In unserer Stadt leben Menschen aus über 180 verschiedenen Nationen. Zur Zeit sind dies etwa 444.000 Menschen mit ausländischem Pass. Hinzukommen ca. 50.000 (Spät)Aussiedler/innen und weitere Menschen deutscher Staatsangehörigkeit mit Migrationshintergrund. Die größte Zuwanderergruppe ist aus der Türkei eingewandert. Derzeit leben circa 200.000 Muslime in Berlin. Der größte Teil von ihnen ist türkischstämmig.

Migranten/innen in der Diakonie

Menschen mit Migrationshintergrund sind in den Landesverbänden, diakonischen Mitgliedseinrichtungen und Ausbildungseinrichtungen sowohl als Klienten/innen, Patienten/innen und Bewohner/innen anzutreffen als auch als Beschäftigte und Auszubildende. In ihrer Mehrheit sind in der Diakonie beschäftigte Migranten/innen Christen, darüber hinaus gibt es auch andere religiöse Zugehörigkeiten.

Konsequenzen, die sich aus dem Versorgungsauftrag von Kirche und Diakonie in der Einwanderungsgesellschaft ergeben

Diakonie nimmt eine Mittlerrolle ein zwischen Kirche und Gesellschaft und steht somit auch in einem Spannungsfeld. Wichtig ist es, diese Position einzunehmen und auszufüllen, will sich diakonische Arbeit nicht auf einen innergemeindlichen Raum gegenseitiger Hilfe beschränken. Da es im diakonischen Auftrag um mehr geht als um eine innerkirchliche Wohlfahrtspflege, muss sich Diakonie auch mit den politisch-ökonomischen Bedingungen der Gesellschaft, in der sie wirkt, auseinandersetzen. Diakonie geht von dem Grundsatz der Verantwortung für den Nächsten aus. In dieser Hinwendung zum Nächsten liegt die Verantwortung für jeden Einzelnen begründet. (vgl. Hübner, 2006).³ Entsprechend dem diakonischen Versorgungsauftrag ist es selbstverständlich, dass auch Migranten/innen bzw. Menschen mit Migrationserfahrungen, unabhängig von ihrer Religionszugehörigkeit, durch Angebote der Diakonie erreicht und adäquat betreut werden. Dies findet seit Langem in den Migrationsdiensten und spezifischen Angeboten für Migranten/innen wie auch in Krankenhäusern in diakonischer Trägerschaft statt und spiegelt die Realität der Einwanderungsgesellschaft in Deutschland wider.

Diakonie engagiert sich als Wohlfahrtsverband der Evangelischen Kirche und der evangelischen Freikirchen für eine interkulturelle Öffnung seiner Dienste und Einrichtungen.

² Menschen mit ausländischem Pass, Eingebürgerte, Spätaussiedler/innen, die Kinder all dieser Menschen, Kinder aus binationalen Verbindungen (vgl. Statistisches Bundesamt (Hrsg.): „Leben in Deutschland – Haushalte, Familien und Gesundheit – Ergebnisse des Mikrozensus 2005“, Kapitel 8, Wiesbaden 2005)

³ Diakonie-Report 2, März 2006, S. 4-7

Um dem Versorgungsauftrag in unserer Einwanderungsgesellschaft angemessen gerecht zu werden, sollte zukünftig auf die Versorgung von Migranten/innen und den Abbau von Zugangsbarrieren auch in anderen diakonischen Diensten und Einrichtungen noch stärkeres Gewicht gelegt werden. Wir meinen damit Bereiche wie z. B. Altenhilfe/Pflege, Jugendhilfe, Behindertenhilfe, Suchthilfe, Kindertagesstätten und Schulen. Diesen Weg zu beschreiten, bedeutet auch, auf die Bedürfnisse von Menschen nicht-christlicher Religionszugehörigkeit einzugehen.

Durch eine Erweiterung ihrer Angebote übernimmt Diakonie gesamtgesellschaftliche Verantwortung und trägt zur Inklusion sozialer Gruppen und zum sozialen Frieden bei. Gleichzeitig könnten diakonischen Trägern und Einrichtungen zukünftig auch Wettbewerbsnachteile entstehen, wenn ihre Angebote nicht mehr den Erfordernissen der Einwanderungsgesellschaft entsprechen. Insgesamt ist sowohl auf Bundes- wie auch auf Landesebene der politische Trend zu verzeichnen, die interkulturelle Öffnung von sozialen Dienstleistungen als wesentliches Element zur Verbesserung der Teilhabechancen von Einwanderern voranzutreiben und interkulturelle Kompetenz als notwendiges Qualitätsmerkmal zur Voraussetzung für finanzielle Förderung von Projekten und Einrichtungen zu erheben.

Wie kann Diakonie ihrem Versorgungsauftrag in einer Einwanderungsgesellschaft besser gerecht werden?

Die von der Mitgliederversammlung des DWBO im Juni 2006 beschlossene Übernahme der Loyalitätsrichtlinie der EKD, deren Entstehung eng mit der Antidiskriminierungsrichtlinie der EU verbunden ist, kann nicht als Argument dafür herhalten, Muslimen den Zugang zu einer Beschäftigung im diakonischen Bereich zu verwehren. Wichtig ist ein Vertraut machen dieser Mitarbeitenden mit den christlichen Grundlagen der diakonischen Arbeit und ein Ausloten, ob sie diese so mittragen und nach außen hin vertreten können. Die Teilnahme an einer solchen Fortbildung sollte verpflichtend sein für alle nichtchristlichen Mitarbeitenden.

Um einer Pluralisierung der Bedarfe gerecht zu werden, ist ein Abbau von Zugangsbarrieren notwendig z.B. durch die Schulung von Beschäftigten zur Herausbildung und Förderung interkultureller Handlungskompetenz und die Einstellung von Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund. Dies schließt auch Muslime mit ein. Zur Erfüllung des Versorgungsauftrages gehört auch die Ausbildung von Fachkräften sowie der Einsatz junger Menschen mit Migrationshintergrund - auch muslimischen Glaubens -, die ein Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ) in unseren Mitgliedseinrichtungen absolvieren möchten.

Ein Einbeziehen von muslimischen Mitarbeitenden in die Arbeit diakonischer Einrichtungen trägt zur Akzeptanz diakonischer Angebote unter den Muslimen bei und steigert die Qualität der so handelnden Träger. Es ist zugleich etwas anderes, ob Mitarbeitende sich eine interkulturelle Handlungskompetenz durch eine Schulung aneignen oder sie zusätzlich mit einer muslimischen Kollegin/einem muslimischen Kollegen praktizieren. Bei solchen Maßnahmen ist aber darauf zu achten, dass der erkennbare Charakter der jeweiligen Einrichtungen als aus dem christlichen Glauben heraus geprägt und der christlichen Nächstenliebe verpflichtet nicht verloren geht.

Das Kopftuch – ein Einstellungshindernis?

Einen speziellen Fall bilden junge Frauen, die Kopftuch tragen, da das Kopftuch vor dem Hintergrund der aktuellen gesellschaftlichen Diskussion zunehmend zum Einstellungshindernis für muslimische Frauen wird.

Hier bedarf es einer innerbetrieblichen und individuellen Abklärung, auch vor dem Hintergrund des Einsatzbereiches und der Funktion der Mitarbeiterin (in der Verwaltung, in der Pflege, im Wirtschaftsbereich oder in der Beratungsarbeit). Es gibt Einsatzbereiche und Funktionen, die keinen unmittelbaren Kontakt zu Nutzern der Einrichtungen und Dienste haben oder wo die Art der Tätigkeit keine unmittelbare Verbindung mit einem Bekenntnis zu den Grundsätzen des christlichen Glaubens verlangt. Dies zu entscheiden ist Angelegenheit des Einrichtungsträgers auf der Grundlage seines Leitbildes. Ob eine Mitarbeiterin das Kopftuch außerhalb ihres Dienstes trägt, fällt nicht in die Zuständigkeit des Arbeitgebers.

Der erschwerte Zugang von Kopftuch tragenden Frauen zu Ausbildung und Beschäftigung in Gesundheitseinrichtungen, spiegelt sich auch in diakonischen Einrichtungen wider. Nach einer telefonischen Befragung unter Berliner Alten- und Krankenpflegeschulen in diakonischer Trägerschaft im Juni 2006 ist das Tragen eines Kopftuches in den Schulen zwar mehrheitlich erlaubt, nicht aber in den Praxiseinrichtungen. Zunehmend schwierig gestaltet sich auch die Suche bei diakonischen Trägern nach Einsatzstellen für ein Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ). Häufig müssen die Interessentinnen abgewiesen werden, da das Kopftuch von den Einsatzstellen nicht akzeptiert wird. Nicht nur vor dem Hintergrund der katastrophalen Lage auf dem Ausbildungsmarkt steigt die Nachfrage von Migrantinnen nach einem FSJ in diakonischen Einrichtungen seit einigen Jahren an. Auch das Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend beabsichtigt, mit einem speziellen Förderprogramm dieser Zielgruppe zukünftig einen besseren Zugang zum Freiwilligen Sozialen Jahr zu verschaffen.

Diakonische Träger sollten offen sein für diese Herausforderung und auch muslimischen Frauen die Möglichkeit geben, ihre Ausbildung in Einrichtungen der Diakonie zu absolvieren. So bietet sich den Trägern auch die Chance, in einen interreligiösen Dialog zu treten und eine Vorbildfunktion innerhalb der Gesellschaft einzunehmen, ohne dabei die eigenen Werte aufzugeben. Das bedeutet auch, gesellschaftliche Verantwortung für Dialog zu übernehmen, gegenseitige Aushandlungsprozesse aktiv mitzugestalten und für ein konstruktives und respektvolles Zusammenleben einzutreten.

Auch Diakonie trägt Verantwortung für den Abbau von Benachteiligung von Jugendlichen auf dem Ausbildungs- und Arbeitsmarkt. Dies gilt in besonderer Weise für die desolate Situation junger Migrantinnen, die doppelt so häufig von Arbeitslosigkeit betroffen sind wie deutsche Jugendliche.

26.09.2007

Leitfaden zum Umgang mit Diskriminierung und Rassismus im Arbeitsalltag diakonischer Träger und Einrichtungen im DWBO

Inhaltsverzeichnis

1. Warum ein Leitfaden?
2. Aufbau des Leitfadens
3. Der rechtliche Rahmen nach dem
Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG)
 - 3.1 Ziele des AGG
 - 3.2 Begriffsdefinitionen nach dem AGG
 - 3.3 Maßnahmen und Pflichten des Arbeitgebers
zum Schutz der Beschäftigten vor Benachteiligung
 - 3.4 Rechte der Beschäftigten
4. Praxisbeispiele und Handlungsoptionen
5. Ansprechpersonen und Anlaufstellen zur weiteren Information
6. Weiterführende Literatur
7. Kodex der Initiative gegen Rassismus Antisemitismus Rechtsextremismus –
Handeln statt wegsehen

(Mai 2010)

Die Broschüre entstand im Rahmen des Projektes „Organisations- und Qualitätsentwicklung zur interkulturellen Öffnung sozialer Dienste und Einrichtungen Berlins“.
Dieses Projekt wird von der Europäischen Union und dem Land Berlin kofinanziert.



1. Einführung: Warum ein Leitfaden?

Das Diakonische Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V. (DWBO) initiiert und begleitet seit 2002 durch verschiedene Projekte Prozesse interkultureller Öffnung von Trägern und Mitgliedseinrichtungen in Berlin und Brandenburg. Unter interkultureller Öffnung verstehen wir einen langfristig angelegten Entwicklungsprozess, der die gesamte Struktur eines Trägers bzw. einer Einrichtung betrifft. Der Gedanke der interkulturellen Öffnung findet sich im Leitbild, in der Konzeption und dem Profil der Einrichtung wieder. Er ist Bestandteil von Öffentlichkeitsarbeit sowie Qualitätssicherung und ist erkennbar in Personalstruktur und Personalentwicklung. Interkulturelle Öffnung ist Verständigung über die gemeinsamen Grundlagen des Zusammenlebens. Ziel der Interkulturellen Öffnung ist eine bessere Ausrichtung sozialer Dienste und Angebote auf Vielfalt und Verschiedenheit der Nutzer/innen, die nicht nur auf ethnische Vielfalt zu beschränken ist. In Deutschland besteht insgesamt eine gesellschaftliche Heterogenität und ein interkultureller Öffnungsprozess trägt somit zur Qualitätssteigerung der gesamten Einrichtung bei.

Der vorliegende Leitfaden wurde von der Fachgruppe „Interkulturelle Öffnung von Einrichtungen der Diakonie“ erarbeitet. Die Arbeitsgruppe entstand 2003 auf Initiative des DWBO durch einen Zusammenschluss mehrerer interessierter Träger aus den Bereichen Altenhilfe/Pflege, psychosoziale Beratung sowie Gemeinwesenarbeit, die sich interkulturell öffnen. Die Fachgruppe dient als Forum für einen kontinuierlichen Erfahrungsaustausch und einer gegenseitigen kollegialen Beratung und bietet den Einrichtungen die Möglichkeit, bestimmte Themen zu vertiefen und neue Erkenntnisse zu veröffentlichen¹.

¹ Wagner, M. (2008): „Für und mit Migrantinnen – Wie sich diakonische Einrichtungen interkulturell öffnen“. In: Budzinski, M. (Hrsg.) (2008): „Interkulturelle Öffnung in öffentlichen Verwaltungen und Wohlfahrtsverbänden. Bad Boll. S. 145 – 147 und Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V.(Hrsg.)(2005): Interkulturelle Öffnungsprozesse der Diakonie in Berlin und Brandenburg

In den gemeinsamen Arbeitstreffen der Fachgruppe wurde deutlich, dass Kolleginnen und Kollegen mit Migrationshintergrund im Arbeitsalltag immer wieder Diskriminierungen ausgesetzt sind, sei es durch diskriminierende und rassistische Äußerungen und Handlungen zwischen Mitarbeitenden bzw. Leitungen oder seitens des Klientels bzw. der Patienten/innen. Diskriminierende Situationen lösen bei Betroffenen und Beteiligten häufig Empfindungen der Hilflosigkeit aus, Konzepte zu angemessenen Reaktions- und Handlungsmustern sind in der Regel nicht bekannt. In diesen Situationen adäquat zu handeln, stellt eine große Herausforderung für alle Beteiligten dar. Hier ist ein bewusster Umgang, konsequentes Handeln und eine solidarische Haltung gegenüber der Person notwendig, die Diskriminierung ausgesetzt ist.

Es ist Auftrag der Diakonie in unserer Gesellschaft Fremdenfeindlichkeit, Antisemitismus und Rassismus entschieden entgegenzutreten. Den rechtlichen Rahmen hierfür setzt das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG). Das DWBO nimmt diesen Auftrag ernst und ist der „Initiative gegen Rassismus, Antisemitismus und Rechtsextremismus Handeln statt wegsehen“² beigetreten. Der Leitfaden „Umgang mit Diskriminierung und Rassismus im Arbeitsalltag diakonischer Träger und Einrichtungen“ ist ein weiterer Beitrag dazu.

Der Leitfaden richtet sich an Träger und Einrichtungen, Leitungen und Mitarbeitende und weitere Interessierte. Ziel ist es, die Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag in einen direkten Zusammenhang zum AGG zu stellen und die rechtliche Verpflichtung auf Trägerebene zu unterstreichen, um „erforderliche Maßnahmen zum Schutz vor Benachteiligung zu ergreifen“³. Gleichzeitig werden rechtliche Handlungsoptionen für von Diskriminierung Betroffene aufgezeigt und Handlungsmöglichkeiten benannt.

Der Leitfaden ist ein Beitrag, Anwendungsbereiche des AGG zu erkennen und geeignete, erforderliche und angemessene Maßnahmen zu ergreifen, um allen Beteiligten eine Handlungssicherheit auf einer gesetzlichen Grundlage zu bieten. Er soll zur Anwendung unterschiedlicher Handlungsmöglichkeiten und Maßnahmen ermutigen, im gemeinsamen Interesse einer wirksamen Unterstützung von Migrantinnen und Migranten zur gleichberechtigten Teilhabe in unserer Gesellschaft.

² <http://www.handeln-statt-wegsehen.de>

³ Siehe AGG §12 Abs. 1

Der Leitfaden soll Anregungen geben und Diskussionen in der Mitarbeiterschaft anstoßen, um gemeinsame Handlungsoptionen zu entwickeln. Anliegen ist es, eine Haltung zu fördern, die sowohl nach innen wie nach außen wirkt: nach innen gegenüber den Kolleginnen und Kollegen solidarisch zu handeln und nach außen, das eigene christliche und interkulturelle Profil und Leitbild ernst zu nehmen und widerzuspiegeln.

2. Aufbau des Leitfadens

In den folgenden Kapiteln wird zunächst der rechtliche Rahmen, den das AGG in arbeitsrechtlichen Zusammenhängen setzt, kurz dargestellt. Dabei werden die Formen von Benachteiligungen nach dem AGG benannt und konkrete Beispiele aus dem Arbeitsalltag beschrieben.

Der Focus liegt dabei auf Benachteiligungen aufgrund ethnischer Zugehörigkeit. Jedes Praxisbeispiel wird daraufhin überprüft, ob es sich um eine Benachteiligung nach dem AGG handelt und entsprechend zugeordnet. Dadurch eröffnen sich verschiedene Handlungsmöglichkeiten und Verfahrenswege zur Umsetzung vor Ort.

Die verschiedenen Handlungsoptionen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Im letzten Teil des Leitfadens werden Anlaufstellen genannt, bei denen sich jede/r weitergehend informieren und beraten kann.

3. Der rechtliche Rahmen nach dem AGG

3.1 Ziele des AGG

Das AGG schafft eine rechtliche Grundlage zum Umgang mit Benachteiligungen hinsichtlich zweier Bereiche: Der arbeitsrechtliche Teil bezieht sich auf Arbeitsverhältnisse u.a. Beschäftigungsbedingungen, Einstellung, Vergütung, Beförderung, Zugang zur Berufsberatung und -ausbildung, Weiterbildung, „Kündigungen“ etc. Der zivilrechtliche Teil regelt den Zugang zu öffentlich angebotenen Dienstleistungen und Gütern inkl. Wohnraum. Der Leitfaden bezieht sich in den Ausführungen nur auf den arbeitsrechtlichen Teil des AGG.

Ziele des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (§1) sind die Verhinderung bzw. Beseitigung von Benachteiligung aufgrund eines der im Gesetz aufgeführten Merkmale:

- der „Rasse“⁴/ethnische Herkunft
- des Geschlechts
- der Religion (oder Weltanschauung)
- einer Behinderung
- des Alters
- der sexuellen Identität

3.2 Begriffsdefinitionen nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Was ist eine Benachteiligung (Diskriminierung) nach dem AGG?

⁴ Der Begriff „Rasse“ wurde aus dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) übernommen. Gleichzeitig möchten wir darauf hinweisen, dass in Deutschland eine kontroverse Diskussion über die Benutzung des Begriffes geführt wird, siehe dazu: Deutsches Institut für Menschenrechte (2008): Policy Paper No. 10: „...und welcher Rasse gehören Sie an?“ Zur Problematik des Begriffes "Rasse" in der Gesetzgebung. Berlin.

Das Gesetz spricht von Benachteiligung und nicht von Diskriminierung, da nicht jede unterschiedliche Behandlung, die einen Nachteil zur Folge hat, diskriminierend sein muss⁵.

Es unterscheidet dabei in:

- unmittelbare Benachteiligung
- mittelbare Benachteiligung
- Belästigungen und sexuelle Belästigung
- Anweisung zur Diskriminierung

*unmittelbare Benachteiligung,
§ 3 Abs. 1 AGG*

wenn eine Person aufgrund eines der Merkmale eine weniger günstige Behandlung als eine andere Person in einer vergleichbaren Situation erfährt, erfahren hat oder erfahren würde.

mittelbare Benachteiligung, § 3 Abs. 2 AGG
scheinbar neutrale Vorschriften, Regelungen, Verfahren etc., die überwiegend Personen mit einem geschützten Merkmal betreffen, ohne dass diese Personengruppe ausdrücklich genannt wird.

Belästigung, § 3 Abs. 3 AGG

wenn unerwünschte Verhaltensweisen bezwecken oder bewirken, dass die Würde der betreffenden Person verletzt wird und ein von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnetes Umfeld geschaffen wird (verbal oder nonverbal möglich) z.B. Mobbing aufgrund eines der geschützten Merkmale.

sexuelle Belästigung, § 3 Abs. 4 AGG

wenn ein unerwünschtes, sexuell bestimmtes Verhalten die unter Belästigung beschriebenen Folgen bezweckt oder bewirkt, wozu auch

- unerwünschte sexuelle Handlungen und Aufforderungen zu diesen
- sexuell bestimmte körperliche Berührungen
- Bemerkungen sexuellen Inhalts
- sowie unerwünschtes Zeigen und sichtbares Anbringen von pornographischen Darstellungen gehören.

*Anweisung zur Diskriminierung,
§ 3 Abs. 5 AGG*

wenn jemand eine Person zu einem Verhalten bestimmt, das eine Beschäftigte bzw. einen Beschäftigten benachteiligt oder benachteiligen kann; wenn jemand benachteiligt wird, weil er/sie die Anweisung nicht befolgt, genießt ebenfalls Diskriminierungsschutz.

Benachteiligungsverbot (§7 AGG):

Beschäftigte dürfen nicht wegen eines in §1 genannten Grundes benachteiligt werden; dies gilt auch, wenn die Person, die die Benachteiligung begeht, das Vorliegen eines in § 1 genannten Grundes nur annimmt. (§ 7 Abs. 1)

3.3 Maßnahmen und Pflichten des Arbeitgebers zum Schutz der Beschäftigten vor Benachteiligung

Aus dem AGG ergibt sich für Arbeitgeber/innen eine Verpflichtung gegenüber Arbeitnehmer/innen zum Schutz vor Benachteiligung (§12). Diese Benachteiligung kann durch das Verhalten von Vorgesetzten/Mitarbeitenden innerhalb des Trägers zustande kommen wie auch durch das Verhalten von Klienten/innen bzw. Patienten/innen.

§ 12 Maßnahmen und Pflichten des Arbeitgebers

- (1) Der Arbeitgeber ist verpflichtet, die erforderlichen Maßnahmen zum Schutz vor Benachteiligungen wegen eines in § 1 genannten Grundes zu treffen. Dieser Schutz umfasst auch vorbeugende Maßnahmen.
- (2) Der Arbeitgeber soll in geeigneter Art und Weise, insbesondere im Rahmen der beruflichen Aus- und Fortbildung, auf die Unzulässigkeit solcher Benachteiligungen hinweisen und darauf hinwirken, dass diese unterbleiben. Hat der Arbeitgeber seine Beschäftigten in geeigneter Weise zum Zwecke der Verhinderung von Benachteiligung geschult, gilt dies als Erfüllung seiner Pflichten nach Absatz 1.

⁵ Antidiskriminierungsstelle des Bundes (2008): AGG-Wegweiser. Erläuterungen und Beispiele zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz. S. 11

- (3) Verstoßen Beschäftigte gegen das Benachteiligungsverbot des § 7 Abs. 1, so hat der Arbeitgeber die im Einzelfall geeigneten, erforderlichen und angemessenen Maßnahmen zur Unterbindung der Benachteiligung wie Abmahnung, Umsetzung, Versetzung oder Kündigung zu ergreifen.
- (4) Werden Beschäftigte bei der Ausübung ihrer Tätigkeit durch Dritte nach § 7 Abs. 1 benachteiligt, so hat der Arbeitgeber die im Einzelfall geeigneten, erforderlichen und angemessenen Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten zu ergreifen.
- (5) Dieses Gesetz und § 61b des Arbeitsgerichtsgesetzes sowie Informationen über die für die Behandlung von Beschwerden nach § 13 zuständigen Stellen sind im Betrieb oder in der Dienststelle bekannt zu machen. Die Bekanntmachung kann durch Aushang oder Auslegung an geeigneter Stelle oder den Einsatz der im Betrieb oder der Dienststelle üblichen Informations- und Kommunikationstechnik erfolgen.

3.4 Rechte der Beschäftigten

Den Beschäftigten räumt das AGG in §§ 13–16 Rechte gegenüber dem Arbeitgeber ein:

§ 13 Beschwerderecht

- (1) Die Beschäftigten haben das Recht, sich bei den zuständigen Stellen des Betriebs, des Unternehmens oder der Dienststelle zu beschweren, wenn sie sich im Zusammenhang mit ihrem Beschäftigungsverhältnis vom Arbeitgeber, von Vorgesetzten, anderen Beschäftigten oder Dritten wegen eines in § 1

genannten Grundes benachteiligt fühlen. Die Beschwerde ist zu prüfen und das Ergebnis der oder dem Beschwerde führenden Beschäftigten mitzuteilen.

- (2) Die Rechte der Arbeitnehmervertretungen bleiben unberührt.

§ 14 Leistungsverweigerungsrecht

Ergreift der Arbeitgeber keine oder offensichtlich ungeeignete Maßnahmen zur Unterbindung einer Belästigung oder sexuellen Belästigung am Arbeitsplatz, sind die betroffenen Beschäftigten berechtigt, ihre Tätigkeit ohne Verlust des Arbeitsentgelts einzustellen, soweit dies zu ihrem Schutz erforderlich ist. § 273 des Bürgerlichen Gesetzbuchs bleibt unberührt.

§ 15 Entschädigung und Schadensersatz

- (1) Bei einem Verstoß gegen das Benachteiligungsverbot ist der Arbeitgeber verpflichtet, den hierdurch entstandenen Schaden zu ersetzen. Dies gilt nicht, wenn der Arbeitgeber die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.
- (2) Wegen eines Schadens, der nicht Vermögensschaden ist, kann der oder die Beschäftigte eine angemessene Entschädigung in Geld verlangen. Die Entschädigung darf bei einer Nichteinstellung drei Monatsgehälter nicht übersteigen, wenn der oder die Beschäftigte auch bei benachteiligungsfreier Auswahl nicht eingestellt worden wäre.
- (3) Der Arbeitgeber ist bei der Anwendung kollektivrechtlicher Vereinbarungen nur dann zur Entschädigung verpflichtet, wenn er vorsätzlich oder grob fahrlässig handelt.
- (4) Ein Anspruch nach Absatz 1 oder 2 muss innerhalb einer Frist von zwei Monaten

schriftlich geltend gemacht werden, es sei denn, die Tarifvertragsparteien haben etwas anderes vereinbart. Die Frist beginnt im Falle einer Bewerbung oder eines beruflichen Aufstiegs mit dem Zugang der Ablehnung und in den sonstigen Fällen einer Benachteiligung zu dem Zeitpunkt, in dem der oder die Beschäftigte von der Benachteiligung Kenntnis erlangt.

- (5) Im Übrigen bleiben Ansprüche gegen den Arbeitgeber, die sich aus anderen Rechtsvorschriften ergeben, unberührt.
- (6) Ein Verstoß des Arbeitgebers gegen das Benachteiligungsverbot des § 7 Abs. 1 begründet keinen Anspruch auf Begründung eines Beschäftigungsverhältnisses, Berufsausbildungsverhältnisses oder einen beruflichen Aufstieg, es sei denn, ein solcher ergibt sich aus einem anderen Rechtsgrund.

§ 16 Maßregelungsverbot

- (1) Der Arbeitgeber darf Beschäftigte nicht wegen der Inanspruchnahme von Rechten nach diesem Abschnitt oder wegen der Weigerung, eine gegen diesen Abschnitt verstößende Anweisung auszuführen, benachteiligen. Gleiches gilt für Personen, die den Beschäftigten hierbei unterstützen oder als Zeuginnen oder Zeugen aussagen.
- (2) Die Zurückweisung oder Duldung benachteiligender Verhaltensweisen durch betroffene Beschäftigte darf nicht als Grundlage für eine Entscheidung herangezogen werden, die diese Beschäftigten berührt. Abs. 1 Satz 2 gilt entsprechend.

4. Praxisbeispiele mit Handlungsoptionen:

Praxisbeispiel 1

Ausgangspunkt

Eine Seniorenfreizeitstätte hat sich interkulturell geöffnet. Es kommen jetzt auch Menschen mit Migrationshintergrund. Eine Klientin sagt zu einer deutschen Pflegerin: „In diese Seniorenfreizeitstätte gehe ich nicht, da sind jetzt nur noch Türken.“

Arbeitszusammenhang

Ambulante Pflege:

Beratungsgespräch bei einem Hausbesuch.

Art der Benachteiligung

Die deutsche Klientin äußert ihre Ablehnung gegenüber „Türken“.

Fazit:

Es liegt keine Benachteiligung nach dem AGG vor, da kein arbeitsrechtlicher Zusammenhang besteht, sondern eine Äußerung von Vorurteilen der Klientin.

Handlungsoptionen

- zielgerichtetes Gespräch führen zu Ängsten und Erfahrungen mit (älteren) türkischen Migranten/innen.
- gemeinsamer Besuch der Freizeitstätte zum Abbau von Ängsten und Vorurteilen
- Interkulturelle Ausrichtung der Freizeiteinrichtung sollte im Leitbild benannt werden, u.a. um darauf verweisen zu können

Praxisbeispiel 2

Ausgangspunkt

Ein Pflegedienst beschäftigt u.a. polnische Mitarbeitende.

Eine Pflegebedürftige, die selbst polnischer Herkunft ist und durch den Pflegedienst betreut wird, äußert einem deutschen Berater gegenüber: „Von Polen will ich nicht gepflegt werden, ich kenne doch meine Landsleute. Die betrügen einen doch, wo sie können.“

Arbeitszusammenhang

Ambulante Pflege:

Beratungsgespräch bei einem Hausbesuch.

Art der Benachteiligung

Pflegebedürftige lehnt polnische Pflegekräfte ab mit der Begründung, dass alle „Polen“ betrügen. Bei ihrer Aussage handelt es sich um eine verallgemeinernde Kriminalisierung.

Fazit:

Es liegt eine unmittelbare Benachteiligung aufgrund ethnischer Herkunft vor, da sich die Klientin konkret gegen die polnischen Mitarbeitenden ausspricht. Dabei ist es unerheblich, ob sie dies direkt gegenüber den polnischen Mitarbeiter/innen tut oder gegenüber dem deutschen Berater. Daraus ergibt sich für den Arbeitgeber nach §12 Abs. 4 die Verpflichtung, geeignete, erforderliche und angemessene Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten zu ergreifen.

Handlungsoptionen

Aufgabe des Beraters:

- solidarische Haltung gegenüber polnischen Kollegen/innen zeigen z.B.: „Ich finde nicht gut, dass Sie alle Polen kriminalisieren“
- Klientin über interkulturelle Zusammensetzung des Teams informieren
- Vorfall der Leitung melden

Arbeitgeber/Leitung:

- zielgerichtetes und ergebnisorientiertes Gespräch mit Klientin führen. Dabei Verständigung zwischen Mitarbeitenden und Pflegebedürftigen herstellen und sich für Toleranz für Pflege durch Mitarbeitende mit Migrationshintergrund einsetzen.
- Transparenz des Vorfalls im Team und klare solidarische Positionierung der Leitung
- bei weiteren diskriminierenden Äußerungen der Klientin ggf. Beendigung des Pflegeverhältnisses in Betracht ziehen
- Interkulturelle Ausrichtung des Pflegedienstes sollte im Leitbild benannt werden, um darauf verweisen zu können.
- Bekanntmachung einer Beschwerdestelle für Diskriminierung (§12 Abs. 5)

Aufgaben des Teams:

- biografische Zusammenhänge und eigene Herkunft und Diskriminierungserfahrungen der Klientin erfragen
- solidarische Haltung gegenüber polnischen Kollegen/innen zeigen

Praxisbeispiel 3

Ausgangssituation

Ein ambulanter Pflegedienst beschäftigt auch muslimische Pflegekräfte.

Eine Klientin verweigert einer Pflegekraft, die aus religiösen Gründen ein Kopftuch trägt, den Zutritt zu ihrer Wohnung und lehnt die Versorgung durch die muslimische Pflegekraft aufgrund des Kopftuches ab.

Arbeitszusammenhang

Ambulante Pflege:

Pflegeeinsatz bei einer Person mit Pflegestufe 2 nach SGB XI.

Art der Benachteiligung

Fazit:

Es liegt eine unmittelbare Benachteiligung aufgrund der Religion vor.

Daraus ergibt sich für den Arbeitgeber nach §12 Abs. 4 die Verpflichtung, geeignete, erforderliche und angemessene Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten gegenüber Dritten (Klientin) zu ergreifen.

Nach § 13 AGG hat die Beschäftigte das Recht auf Beschwerde.

Handlungsoptionen

Betroffene:

- Meldung und Beschwerde des Vorfalls an Arbeitgeber/Teamleitung
- Einbindung von Mitarbeitervertretung und Beschwerdestelle

Arbeitgeber/Leitung:

- Leitung führt zielgerichtetes Gespräch mit Klientin/Patientin
- Der Klientin/ggf. den Angehörigen das Konzept/Leitbild des Pflegedienstes nahebringen
- Bekanntmachung einer Beschwerdestelle für Diskriminierung (§12 Abs. 5)
- Transparenz des Vorfalls im Team und klare solidarische Positionierung der Leitung gegenüber der Mitarbeiterin
- bei weiterer Verweigerungshaltung ggf. Kündigung des Pflegevertrages
- Prävention im Vorfeld: Im Aufnahmegespräch auf Interkulturalität des Konzepts und des Leitbildes verweisen

Aufgaben des Teams

- klare solidarische Positionierung des Gesamteams gegenüber der Kollegin

Praxisbeispiel 4

Ausgangspunkt

Eine stationäre Pflegeeinrichtung beschäftigt zum ersten Mal eine schwarz-afrikanische Mitarbeitende.

Im Arbeitsalltag sagt eine deutsche Mitarbeiterin zu ihrer afrikanischen Kollegin, sie möge endlich so korrekt arbeiten, wie es in Deutschland üblich sei und macht abfällige Bemerkungen über die ethnische Herkunft der Kollegin.

Arbeitszusammenhang

Stationäre Pflegeeinrichtung:
Situation im Team.

Art der Benachteiligung

Deutsche Mitarbeiterin unterstellt ihrer Kollegin als Afrikanerin aufgrund ihrer Herkunft keine gute und gleichwertige Arbeit zu leisten.

Fazit:

Es liegt eine Benachteiligung in Form einer Belästigung (Mobbing) durch die Mitarbeiterin vor.

Nach §12 Abs. 3 ist der Arbeitgeber verpflichtet, geeignete, erforderliche und angemessene Maßnahmen zur Unterbindung der Benachteiligung gegen die Beschäftigten zum Schutze der diskriminierten Kollegin zu unternehmen.

Nach § 13 AGG hat die Beschäftigte das Recht auf Beschwerde.

Handlungsoptionen

Betroffene:

- Meldung und Beschwerde des Vorfalls an Arbeitgeber/Teamleitung.
- Einbindung von Mitarbeitervertretung und Beschwerdestelle.

Arbeitgeber/Leitung:

- zielorientiertes Gespräch führen durch den/die Vorgesetzte/n und Weiterleitung des Vorfalls an den Arbeitgeber
- Bekanntmachung einer Beschwerdestelle für Diskriminierung
- Transparenz des Vorfalls im Team und klare solidarische Positionierung der Leitung
- stringentes Vorgehen gegen Diskriminierung mit geeigneten Maßnahmen (ggf. Abmahnung, Versetzung, Kündigung der diskriminierenden Mitarbeiterin)
- inhouse-Schulungen zur Zusammenarbeit im interkulturellen Team anbieten

Aufgaben des Teams

- klare solidarische Positionierung des Gesamtteams

Praxisbeispiel 5

Ausgangspunkt

Eine muslimische Patientin im Mehrbettzimmer eines Krankenhauses bekommt zahlreichen Besuch. Die Mitpatientinnen fühlen sich gestört und beschweren sich bei der Stationschwester. Als diese den Ehemann bittet, darauf zu achten, dass weniger Besuch kommt, beschimpft sie dieser als „ausländerfeindlich“.

Arbeitszusammenhang

Krankenhaus:
Kommunikation mit Angehörigen.

Art der Benachteiligung

Es liegt keine Benachteiligung gegenüber der Stationschwester nach dem AGG vor, sondern eine persönliche Beleidigung.

Handlungsoptionen

Betroffene:

- zielgerichtetes Gespräch führen mit klarer Benennung der Beleidigung z.B.: „Wie kommen Sie darauf, dass ich ausländerfeindlich bin, ich fühle mich beleidigt. Es geht darum, andere Patienten/innen vor Lärm zu schützen“
- Gleichzeitig Verständnis signalisieren für den zahlreichen Besuch, andererseits auf das Wohl aller Patienten/innen hinweisen und Verständnis einfordern
- Versuch einen Kompromiss auszuhandeln, Angebot in den Aufenthaltsraum auszuweichen, zahlenmäßige Begrenzung empfehlen

Einrichtung:

- Hausinterne Regelungen im Vorfeld festlegen mit allgemeinen Besuchszeiten und evt. Personenbeschränkung (Infoblatt in mehreren Sprachen).

Praxisbeispiel 6

Zwei deutsche Klienten einer Einrichtung für Wohnungslose beobachten beim Duschen, dass ein Klient lettischer Herkunft eine Tätowierung mit einem Hakenkreuz auf der Brust trägt. Die Klienten schildern den Vorfall der Sozialarbeiterin vor Ort.

Arbeitszusammenhang

Wohnungslosenhilfe:
Konflikte der Klienten/-innen untereinander

Art der Benachteiligung

Es liegt keine Benachteiligung nach dem AGG vor.

Handlungsoptionen

Das Team berät daraufhin, wie man reagieren sollte, kommt zu keiner einvernehmlichen Lösung und holt sich Rat bei der „Mobilen Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin“ (mbr), die zu einem deeskalierenden Vorgehen raten.

Eine Möglichkeit für die Einrichtungen, sich eindeutig gegen Diskriminierung zu positionieren besteht darin, sich der Initiative „Handeln-statt-Wegsehen“ gegen Rassismus, Antisemitismus und Rechtsextremismus⁶ anzuschließen, die Mitarbeitende im Umgang mit Rechtsextremismus und Ausgrenzung schult und einen „Kodex“ entwickelt hat (s. Kap. 7).

Möglich ist es auch, den Kodex in unterschiedliche Sprachen zu übersetzen und durch Aushang in der Einrichtung öffentlich zu machen.

Praxisbeispiel 7

Ausgangspunkt

Ein Jugendhilfeträger fördert Jugendliche durch Maßnahmen der Jugendberufshilfe, woran auch Jugendliche mit Migrationshintergrund teilnehmen.

Eine türkischstämmige Jugendliche hat ihre Maßnahme abgebrochen. In der Teamsitzung kommentiert dies eine Kollegin mit den Worten: „Habe ich mir doch gedacht. In türkischen Familien legt man keinen Wert auf die Bildung von Frauen.“

Arbeitszusammenhang

Jugendberufshilfe:
Teamsitzung

Art der Benachteiligung

Es liegt keine Benachteiligung nach dem AGG vor, sondern die Äußerung eines Vorurteils.

Handlungsoptionen

- Im Team die geäußerte Pauschalisierung ansprechen
- Interkulturelle Supervision in Anspruch nehmen zwecks Fallanalyse:
 - Beispielsweise könnten in der Fallanalyse die kulturellen, geschlechterspezifischen, familiären und individuellen Hintergründe des Maßnahmeabbruches der jungen Frau getrennt betrachtet werden.

Praxisbeispiel 8

Ausgangspunkt

Einen offenen Jugendtreff suchen Jugendliche unterschiedlicher kultureller Herkunft auf. Auch das Team ist interkulturell besetzt.

In der Teamsitzung wird ein Vorfall besprochen, bei dem ein Spätaussiedlerjugendliche beteiligt war und dabei aggressiv reagiert hatte. Ein Kollege bemerkt dazu: Ach ja, unsere „Russen“ sind halt manchmal empfindlich.“

Arbeitszusammenhang

Offener Jugendtreff:
Teamsitzung

Art der Benachteiligung

Es liegt keine Benachteiligung nach dem AGG vor, hier wird durch eine Pauschalisierung ein Sachverhalt verharmlost.

Handlungsoptionen

- Im Team die geäußerte Pauschalisierung ansprechen.
- Bei Bedarf eine Fortbildung für das Team organisieren mit dem Thema „Lebenswelten von Spätaussiedler/innen in Deutschland“ vor dem Hintergrund, dass Spätaussiedler/innen in Deutschland oft als „Russen“ wahrgenommen werden. In Russland haben sie oft aufgrund ihrer Herkunft als Deutsche Diskriminierungen erfahren.

Unser Anliegen ist es, mit Einrichtungen, sozialen Diensten und Mitarbeitenden in einen Dialog zu treten.

Deshalb ist die Fachgruppe an weiteren Erfahrungen und Erkenntnissen interessiert, an weiteren positiven Beispielen, aber auch an den Stolpersteinen und Hindernissen vor Ort.

Nur wenn diese in den Blick genommen werden, kann diskriminierenden und rassistischen Äußerungen begegnet werden.

⁶ Eine Gemeinschaftsinitiative des Handelsverbandes Berlin-Brandenburg, dem Deutschen Gewerkschaftsbund, ver.di und der Mobilen Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin, dem sich auch das DWBO angeschlossen hat. Nähere Informationen unter: www.handeln-statt-wegsehen.de

Ansprechpersonen zum Leitfaden direkt:

Deniz Güvenç und Bea Schramm

Koordinierung der Fachgruppe
„Interkulturelle Öffnung von Einrichtungen
der Diakonie“

Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-
schlesische Oberlausitz e.V.
Arbeitsbereich 6/Existenzsicherung
und Integration

Paulsenstr. 55/56, 12163 Berlin

guevenc.d@dwbo.de und schramm.b@dwbo.de

5. Ansprech- personen und Anlaufstellen zur weiteren Information

Um Rat und Unterstützung zu Fragen der
Diskriminierung zu erhalten, können Sie sich an
verschiedene Organisationen wenden, u.a. an:

**Arbeitsgemeinschaft der
Mitarbeitervertretungen (AGMV) der Diakonie**
Sie vertritt die Interessen der rund 51.000
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im DWBO
agmv@dwbo.de

**Beschwerdestelle innerhalb des
Diakonischen Werkes Berlin-Brandenburg-
schlesische Oberlausitz e.V.**
Olga Erhan, Tel.: 030/82097 166,
E-Mail: erhan.o@dwbo.de

**Landesstelle für Gleichbehandlung – gegen
Diskriminierung (Antidiskriminierungsstelle)**
Die Berliner Landesstelle für Gleichbehandlung –
gegen Diskriminierung (Antidiskriminierungsstelle)
hat ein eigenes Online-Angebot:
<http://www.berlin.de/lb/ads/>.

**Antidiskriminierungsstelle Brandenburg im
Büro der Integrationsbeauftragten des Landes
Brandenburg**
[http://www.masgf.brandenburg.de/cms/detail.php?
gsid=lbm1.c.394439.de&_siteid=19](http://www.masgf.brandenburg.de/cms/detail.php?gsid=lbm1.c.394439.de&_siteid=19)

Antidiskriminierungsstelle des Bundes
www.antidiskriminierungsstelle.de

Antidiskriminierungsnetzwerk Berlin – ADBN
<http://www.adnb.de/index.php>

6. Weiterführende Literatur:

Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG):
<http://bundesrecht.juris.de/agg/BJNR189710006.html>

Antidiskriminierungsstelle des Bundes (Hrsg.)(2008): „AGG-Wegweiser. Erläuterungen zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz.“, Berlin

Evangelische Kirche Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz (Hrsg.) (2008): „Hinsehen Wahrnehmen Ansprechen. Handreichung für Gemeinden zum Umgang mit Rechtsextremismus, Antisemitismus und Fremdenfeindlichkeit.“, Berlin

Ministerium für Arbeit, Soziales und Familie des Landes Brandenburg (Hrsg.) (2008): „Schutz vor (rassistischer) Diskriminierung. Wie wehre ich mich?“, Potsdam

„Wir dürfen nicht die Augen davor verschließen, dass Rechtsextremismus, Antisemitismus und Rassismus ein Problem in unserer Gesellschaft ist“, erklärte Diakonie-Direktorin Susanne Kahl-Passoth zur Begründung.⁸

Der gemeinsame Kodex lautet:

Rassismus, Antisemitismus und Rechtsextremismus haben in unserem Betrieb keinen Platz!

Wir tolerieren keine diskriminierenden Äußerungen oder körperlichen Angriffe, zum Beispiel wegen Hautfarbe, Religion, Nationalität oder sexueller Orientierung!

Wir stehen für Gleichbehandlung und Achtung der Menschenwürde ein!

7. Kodex der „Initiative gegen Rassismus Antisemitismus Rechtsextremismus – Handeln statt wegsehen“⁷

Der Handelsverband Berlin-Brandenburg e.V., der ver.di-Bezirk Berlin und der Deutsche Gewerkschaftsbund Bezirk Berlin-Brandenburg haben sich in Kooperation mit der Mobilen Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin (mbr) entschlossen, eine gemeinsame Initiative gegen Rassismus, Antisemitismus und Rechtsextremismus in Betrieben zu starten.

Auch das Diakonische Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V. hat sich dieser Initiative angeschlossen:

⁷ <http://www.handeln-statt-wegsehen.de>

⁸ <http://www.handeln-statt-wegsehen.de/?Aktuell>

Anhang

Autorinnenverzeichnis für die Handreichung

Birgit Breidenbach

Diakoniewissenschaftlerin und Sozialtherapeutin. Seit über 20 Jahren in unterschiedlichsten Arbeitsfeldern und Verantwortungsebenen der Diakonie tätig, u.a. zehn Jahre als Referentin in der Landesgeschäftsstelle des Diakonischen Werks Württemberg sowie sieben Jahre als Referentin für Kommunikation und Gesellschaft in der Samariterstiftung in Nürtingen. Schwerpunktthemen ihrer beruflichen Stationen sind die praktische Begleitung von suchtkranken Menschen sowie deren politische Vertretung auf Landesebene und die hauptamtliche Begleitung von ehrenamtlich Engagierten und Freiwilligen sowie die Schaffung von Engagement fördernden Rahmenbedingungen. Sie ist seit 2009 als Referentin im Freiwilligenzentrum des Diakonischen Werks Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V. tätig.

Deniz Güvenç

Politikwissenschaftlerin (M.A.) und systemische Familientherapeutin (SG). Seit November 2008 beim Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz im Kooperationsprojekt „Mitten im Leben – Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste und Einrichtungen in Brandenburg“ tätig. Ihr Schwerpunkt liegt auf der Beratung von Einrichtungen bei der Umsetzung interkultureller Prozesse auf der Organisations- und Personalebene. Im Rahmen des Projektes Durchführung von Fortbildungen zu Diversity, interkulturellen Kompetenzen und Konfliktbearbeitung.

Uta Kirchner

Geschichte/Germanistik M.A., Erwachsenenpädagogin, mehrjährige Tätigkeit als Trainerin für politische Bildung, Diversity und interkulturelle Kompetenz in der Jugend- und Erwachsenenbildung, seit 2008 Geschäftsführerin von BORA e.V.

Maria Matzker

Dipl. Sozialarbeiterin, nach Weiterbildung in themenzentrierter Interaktion (Cohn) zehnjährige Praxis in der beruflichen Beratung und Begleitung erwachsener körperlich und psychisch behinderter Menschen und ihrer Betreuer in Münster/NRW. Als Koordinatorin Mitaufbau der BHSA (Bundesarbeitsgemeinschaft Hörbehinderter Studenten und Absolventen). Auslandserfahrung in Kalifornien und der Türkei. Seit 1991 tätig in der Diakonie-Station Neukölln/ Berlin, in der Beratung und Projektbegleitung: z.B. Teilnahme am Modell-



projekt zur Interkulturellen Öffnung von Diakonie-Stationen in Berlin; Teilnahme an der Kampagne für eine kultursensible Altenhilfe, kommunale Gruppe Neukölln; Aufbau von vier Standorten der „Haltestelle-Diakonie“; Mitarbeit in kommunalen und regionalen Gremien zu kultursensibler Altenhilfe. Seit 2010 Beauftragte für Interkulturelle Öffnung in der Diakonie-Pflege Neukölln gGmbH.

Stefanie Soine

Diplomsoziologin, langjährige wissenschaftliche Mitarbeiterin im interdisziplinären Zentrum für Frauen- und Geschlechterforschung (IFF) an der Universität Bielefeld; seit 2002 Mitarbeiterin bei der BIG Hotline in Berlin und seit 10/2009 Leiterin der Frauenberatung Bora, einer Fachberatungs- und Interventionsstelle bei häuslicher Gewalt. Sie verfügt über einschlägige Publikationserfahrungen u.a. zu Gewalt gegen Frauen und speziell gegen lesbische Frauen und unterrichtet seit Mitte der 1990er Jahre zudem als freiberufliche Dozentin im Bereich Genderforschung an verschiedenen Universitäten.

Gabriele Steinborn

Dipl. Sozialarbeiterin, mehr als 20 Jahre vielfältige Berufserfahrung in unterschiedlichsten Arbeitsfeldern. In den letzten 11 Jahren auf die Beratung und Unterstützung von älteren Menschen und (pflegenden) Angehörigen spezialisiert. Beim Diakonischen Werk Berlin Stadtmitte e.V. zunächst in der Koordinierungsstelle „Rund ums Alter“, dann im Bundesmodellprojekt „Pflegestützpunkt“ tätig, seit 2009 im Pflegestützpunkt Friedrichshain-Kreuzberg. Seit Beginn der Tätigkeit in Friedrichshain-Kreuzberg engagiert u.a. in Arbeitskreisen und Gremien mit dem Ziel, eine kultursensible Altenhilfe zu befördern und die Verzahnung der Altenhilfe mit der Migrationsarbeit voranzutreiben.

Katharina Telschow-Dürr

Diplom-Pädagogin und Supervisorin (DGSv), Tätigkeit als Projektentwicklerin im Bereich Kooperationen mit Kirchengemeinden und in der Leitung des Forums für interreligiöse Bildung in der Die Wille gGmbH. Berufliche Erfahrungen u.a. als Fachreferentin mit Mentoring-Programmen, in der Beratung von politischen Gremien zu geschlechterpolitischen Fragen und in der Leitung, Aus- und Weiterbildung von freiwilligen Mitarbeiter/-innen der Telefonseelsorge.

Regina Thiele

Dipl. Sozialpädagogin (FH), seit mehr als 30 Jahren in der Wohnungslosenhilfe tätig, seit 1995 Tätigkeitsschwerpunkt Beratung von MigrantInnen in Wohnungsnot und Mitarbeit bei der Entwicklung von interkultureller Öffnung in der Zentralen Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot in der Levetzowstrasse.

Monika Wagner

Exam. Krankenschwester, Dipl. Pflegepädagogin und Gesundheitswissenschaftlerin (M.A.), von 2002–2010 Koordinatorin verschiedener Projekte zur Unterstützung interkultureller Öffnungsprozesse im Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V., die durch die Europäische Union kofinanziert wurden. Durch Fachberatung und Fortbildungsveranstaltungen zur Förderung interkultureller Kompetenz begleitete sie Träger und Einrichtungen in den Arbeitsbereichen Altenhilfe/Pflege, Wohnungslosenhilfe und soziale Dienste; weiterhin freiberuflich tätig als Trainerin für interkulturelle Kompetenz.

Susanne Weller

Dipl. Sozialpädagogin/ Sozialarbeiterin; M. A. Europäisches Verwaltungsmanagement, Leiterin des Arbeitsbereiches Existenzsicherung und Integration und Ansprechpartnerin der Regionalen Diakonischen Werke im Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz, langjährige Erfahrung in der Wahrnehmung von Spitzenverbandsaufgaben, im Sozialen Management, der Beratung von Trägern und Einrichtungen sowie in der Projektentwicklung/ Projektmanagement. Bisherige fachliche Schwerpunktthemen: Migration und Integration, Interkulturelle Öffnung, soziale Dienste für Frauen, Europa; Lehrbeauftragte im Studiengang Soziale Arbeit an der Evangelischen Hochschule Berlin

Ansprechpartnerin im Diakonischen Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz (DWBO):

Arbeitsbereich Existenzsicherung und Integration

Bea Schramm

Paulsenstraße 55/56, 12163 Berlin
Tel. 030 820 97-481, Fax: 030 820 97-105
E-Mail: schramm.b@dwbo.de

Literaturhinweise

Neben den in den Texten angegebenen Quellen verweisen wir auf folgende Literatur:

Alban, S./Leininger, M.M./Reynolds, C.L. (2010): Multikulturelle Pflege, Urban & Fischer, München und Jena

Albert, M. (2006): Migration und soziale Netzwerke. Handlungsmöglichkeiten der professionellen Sozialarbeit zur Anbindung von Migranten und Migrantinnen im sozialen Gemeinwesen. In: Sozialmagazin, Jg. 31, H. 10, S. 27

Bommes, M./Krüger-Potratz, M. (Hrsg.) (2008): Migrationsreport 2008: Fakten – Analysen – Perspektiven, Campus Verlag, Frankfurt/M./ Bonn

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2005): Handbuch für eine kultursensible Altenpflegeausbildung. Eine Arbeitshilfe für Pflegeschulen und Pflegeeinrichtungen, Berlin

Curvello, T.; Pelkhofer-Stamm, M. (2003): Interkulturelles Wissen und Handeln, Transfer interkultureller Kompetenz (TiK), Berlin

David, M./ Borde, T./ Kentenich, H. (Hrsg.) (2000): Migration – Frauen – Gesundheit: Perspektiven im Europäischen Kontext, Mabuse, Frankfurt/M.

Domenig, D. (Hrsg.) (2007): Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe. 2. vollst. Überarbeitete und erweiterte Auflage, Verlag Hans Huber, Bern/ Göttingen/ Toronto/ Seattle

Fager, Sangeeta, Diakonisches Werk Hamburg/Güvenç, Deniz, Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz e.V. (2011): Interkulturelle Öffnung – Was ist das? – Wem bringt es was? – Wie geht das?, Hamburg/Berlin

Fischer, V./ Springer, M./Zacharaki, I. u.a. (2006): Interkulturelle Kompetenz. Fortbildung-Transfer-Organisationsentwicklung. Schwalbach/Taunus

Forschungsinstitut des Roten Kreuzes, (Hrsg.) (2010): Diversität und Didaktik – Eine Materialsammlung mit Inspirationen für das Unterrichten heterogener Herkunftsgruppen, Wien (www.new-views.eu)

Friebe, J./Zalucki, M. (Hrsg.) (2003): Interkulturelle Bildung in der Pflege, Bertelsmann, Bielefeld



- Goerrig, M./Paul, B. (2007): 1001 Zuwanderungsgeschichte, 1001 Wohnbiografie. Einführung in die Thematik des Wohnens von Menschen mit Zuwanderungsgeschichte. In: Wohnungslos, Jg. 49, H. 4, S. 97–106
- Hinz-Rommel, W. (1994): Interkulturelle Kompetenz. Ein neues Anforderungsprofil für die soziale Arbeit, Waxmann, Münster/New York
- Ilkic, I., (2003): Begegnung und Umgang mit muslimischen Patienten. Eine Handreichung für Gesundheitsberufe, Interfakultäres Zentrum für Ethik und Wissenschaften (IZEW), Tübingen
- Kellnhauser, E./Schewior-Popp (1999): Ausländische Patienten besser verstehen, Georg Thieme Verlag, Stuttgart/New York
- Losche, H. (2002): Interkulturelle Kommunikation. Sammlung praktischer Spiele und Übungen, Ziel-Verlag, Augsburg
- Pourgholam-Ernst, A. (2002): Das Gesundheitserleben von Frauen aus verschiedenen Kulturen. Eine empirische Untersuchung zum Gesundheitserleben ausländischer Frauen in Deutschland aus salutogenetischer Sicht, Telos-Verlag, Münster
- Wagemann, G. (2002): Feste der Religionen. Begegnung der Kulturen, Kösel-Verlag, München
- Wagemann, G. (2005): Verständnis fördert Heilung. Der religiöse Hintergrund von Patienten aus unterschiedlichen Kulturen. Ein Leitfaden für Ärzte, Pflegekräfte, Berater und Betreuer, WVB-Verlag, Berlin
- Zeman, P. (2002): Ältere Migrantinnen und Migranten in Berlin. Expertise im Auftrag der Senatsverwaltung für Gesundheit, Soziales und Verbraucherschutz, Transfer Verlag, Regensburg
- Zielke-Nadkarni, A./Schnepp, W. (2003): Pflege im kulturellen Kontext. Positionen – Forschungsergebnisse – Praxiserfahrungen, Verlag Hans Huber, Bern
- Zielke-Nadkarni, A. (2003): Kulturelle Aspekte bei der Pflege und Betreuung von Senioren am Beispiel ausgewählter Migrantengruppen, Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln
- Zimmermann, E. (2000): Kulturelle Missverständnisse in der Medizin. Ausländische Patienten besser versorgen, Verlag Hans Huber, Bern
- Literaturhinweise zum Beitrag „Interkulturelle Öffnungsprozesse in Arbeitsfeldern der Diakonie (Wohnungslosenhilfe und soziale Dienste, Frauenhaus) von Monika Wagner:
- Arbeitskreis interkulturelles Lernen, Diakonisches Werk Württemberg (2001): Trainings- und Methodenhandbuch, Stuttgart
- BAGFW (2000): Partizipation und Chancengleichheit. Integrationspolitisches Memorandum der Bundesarbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtspflege e.V., Bonn, am 31.11.04, www.bagfw.de
- Becker, Evelyne (2007): MigrantInnen aus den neuen EU-Ländern in Frankfurt am Main. In: wohnungslos 4/07, Bielefeld. S. 113–117
- Curvello, T./Pelkhofer-Stamm, M. (2003): Interkulturelles Wissen und Handeln, Berlin
- Diakonisches Werk Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz (DWBO) e.V.: (2005) (Hrsg.): Interkulturelle Öffnungsprozesse der Diakonie in Berlin und Brandenburg, Berlin
- Diakonisches Werk Neukölln-Oberspree (DWNO) e.V. (Hrsg.) (2005): Interkulturelle Öffnungsprozesse ambulanter Pflegedienste in Theorie und Praxis, Berlin
- Hinz-Rommel, W. (1994): Interkulturelle Kompetenz. Ein neues Anforderungsprofil für die soziale Arbeit, Waxmann, Münster/New York
- Fischer, V. (2006): Migrationserfahrung und interkulturelle Kompetenz, Fachvortrag anlässlich der Abschlussveranstaltung des Projektes: „Migrantinnen und Migranten in der Altenpflege“ des Deutschen Institutes für Altenpflege am 21.09.2006 in Bonn
- Friebe, J./Zalucki, M. (Hrsg.) (2003): Interkulturelle Bildung in der Pflege, Bertelsmann, Bielefeld
- Grosch, H./Gross, A./Leenen, W. (2000): Methoden interkulturellen Lehren und Lernens, hrsg. von der ASKO Europa-Stiftung. Saarbrücken
- Schroer, H. (2002): Strategien interkultureller Öffnung in der Kommune – am Beispiel München. Berlin
- Statistisches Bundesamt (2007): Bevölkerung und Erwerbstätigkeit. Bevölkerung mit Migrationshintergrund – Ergebnisse des Mikrozensus 2005. Erschienen am 4. Mai 2007
- Thiele, R./Malek, R. (2007): MigrantInnen und EU-BürgerInnen in der Wohnungslosenhilfe – ein Erfahrungsbericht. In: wohnungslos 4/07, Bielefeld. S. 106–113

Hinweis

Eine umfangreiche Sammlung von Stellungnahmen und Arbeitshilfen geordnet nach Arbeitsbereichen wie Altenpflege, Gesundheit, Verwaltung, soziale Arbeitsbereiche im Allgemeinen:

Diakonisches Werk der Evangelischen Kirche in Deutschland e. V. (Hrsg.) (2010): „Interkulturelle Öffnung. Zusammenstellung von Stellungnahmen und Arbeitshilfen“ (http://www.diakonie.de/Texte_02_2010-Interkulturelle-Oeffnung.pdf)

**Diakonisches Werk
Berlin-Brandenburg-
schlesische Oberlausitz**

Paulsenstraße 55/56
12163 Berlin

Telefon 030 82097-0

Telefax 030 82097-105

E-Mail diakonie@dwbo.de

Internet diakonie-portal.de

Öffnungszeiten

Montag bis Donnerstag

08.30 bis 17.00 Uhr

Freitag

08.30 bis 15.00 Uhr