

Michael Sewenig

### **Einleitung**

Das Institut zur Interkulturellen Öffnung (IzIKÖ) ist eine Einrichtung der Arbeiterwohlfahrt Mittelrhein. Es wurde im Mai 2005 gegründet und hat zur Aufgabe, Prozesse zur interkulturellen Öffnung von Diensten und Einrichtungen durch Beratung und Trainingsmaßnahmen zu initiieren und zu unterstützen. Es zielt auf die Förderung einer gleichberechtigten Teilhabe aller Menschen am gesellschaftlichen Leben. Hauptpfeiler der Angebotspalette sind das Coaching der Leitungsebene für die Prozesse der interkulturellen Orientierung und Öffnung sowie ein breit gefächertes Angebot an Trainingsmaßnahmen und Fortbildungen für die Mitarbeiter/innen der Einrichtungen.

Das IzIKÖ als Teil der Integrationsagenturen der Arbeiterwohlfahrt hat seinen Schwerpunkt in der interkulturellen Öffnung der Dienste und Einrichtungen mit dem Ziel, die gesellschaftliche Aufgabe der Integration von Menschen mit Migrationshintergrund in die Alltagspraxis umzusetzen.

### **Hintergrund**

Seit Inkrafttreten des Zuwanderungsgesetzes am 01.01.2005 erfolgte eine Neukonzeption der Migrationssozialarbeit. Die Migrationsberatung durch den Bund konzentriert sich auf die Neuzuwanderung und die Migrationserstberatung. Das Land NRW hat entschieden, zu diesem Schwerpunkt den Fokus auf die Förderung der nachholenden Integration der bereits länger hier lebenden Menschen mit Migrationshintergrund zu richten. Dazu wird das Aufgabenspektrum der Migrationsfachdienste, das bisher stark auf die direkte Beratung von Zugewanderten ausgerichtet war, reformiert. Die Arbeitsschwerpunkte in den Integrationsagenturen, den früheren Migrationsfachdiensten, sind: sozialraumorientierte Arbeit, Zusammenarbeit mit Migranten selbstorganisationen und Ehrenamtlichen, Vernetzung und, Schwerpunkt des IzIKÖ, die interkulturelle Öffnung von Einrichtungen und Diensten.

Ab Januar 2009 werden die Tätigkeitsfelder ergänzt, und zwar um das Aufgabenfeld Antidiskriminierungsarbeit.

## **Grundannahmen des Instituts zur Interkulturellen Öffnung**

- Der Prozess zur interkulturellen Orientierung/Öffnung bedarf zunächst der Entscheidung der Leitungsebene.
- Die IKÖ ist ein ganzheitlicher Prozess, der die gesamte Einrichtung betrifft und damit eine Querschnittsaufgabe.
- Einrichtungsbezogene Konzepte und einrichtungsbezogene Schulungen erhöhen die Wahrscheinlichkeit der Übertragung des Gelernten in den Organisationsalltag und können zu nachhaltigeren Veränderungen führen.
- IKÖ muss in Qualitätsmanagementprozesse eingebettet und kundenorientiert ausgerichtet sein.
- Die IKÖ ist ein auf Dauer angelegter Prozess

## **Konkrete Aufgaben des Instituts zur interkulturellen Öffnung**

- Unterstützung bei der Ermittlung des Handlungsbedarfs auf dem Hintergrund einer Situations- bzw. Versorgungs-Analyse.
- Unterstützung der Leitungsebene bei der interkulturellen Orientierung der Einrichtung. Dazu gehören: Modifizierung der täglichen Arbeitsabläufe, der Öffentlichkeitsarbeit und ggf. des Leitbildes, Trainingsmaßnahmen für die Mitarbeiter/innen, Beratung für die Teamarbeit sowie eine Überprüfung der Erscheinungsform der Einrichtung („Der 7te Sinn“) im Hinblick auf ihre Außenwirkung.
- Ziele werden benannt und Prozesse und Maßnahmen zur Zielerreichung in ein einrichtungsspezifisches Konzept gefasst.
- Dokumentation von Konzepten, Prozessen und Ergebnissen der interkulturellen Öffnung.
- Unterstützung bei der Entwicklung der Evaluationskriterien für ein fortschreitende interkulturelle Öffnung.

## **Angebote des Instituts zur interkulturellen Öffnung**

### Coaching IKÖ

... zielt auf die persönliche Beratung der Leitungs-/Führungsebene von Ämtern, Diensten und Einrichtungen. In einem ersten Schritt geht es um die Umorientierung/Veränderung der Eigenwahrnehmung und infolgedessen eine veränderte Außendar-

stellung im Hinblick auf Integration der Menschen mit Migrationshintergrund. Gemeinsam ermitteln wir den individuellen Bedarf und entwickeln Konzepte für eine angemessene Weiterentwicklung der täglichen Organisationsabläufe, der Öffentlichkeitsarbeit und der Teamarbeit. Wir erarbeiten einen konkreten Maßnahmenkatalog, dessen Umsetzung wir anschließend begleiten und festigen. Rahmenkonzepte und Leitsätze werden überprüft und dem Ziel der interkulturellen Öffnung angepasst. Der Prozess der interkulturellen Öffnung wird strukturiert, Handlungsfelder in den Einrichtungen, Diensten und Ämtern werden definiert.

### Interkulturelle Kompetenzentwicklung

... bieten wir mit verschiedenen Schwerpunkten an, um Mitarbeiter/innen für das Thema Migration zu sensibilisieren und zu schulen. In unseren interkulturellen Qualifizierungsmaßnahmen (Trainings, Fortbildungsveranstaltungen, etc.) vermitteln wir Hintergrundwissen zu Migration, regen zur Selbstreflexion an und veranschaulichen durch Beispiele interkultureller Fallarbeit die Ursachen von Missverständnissen, Problemen und Irritationen. Selbstverständlich besteht darüber hinaus die Möglichkeit, gemeinsam neue Schwerpunkte für die interkulturelle Kompetenzerweiterung von Mitarbeiter/innen zu entwickeln und in Seminaren umzusetzen. Durch interkulturelle Projektstage und auf Fachveranstaltungen tragen wir dazu bei, das Thema interkulturelle Öffnung weiterhin gesellschaftlich zu verankern.

### Supervision

... führen wir als Einzel-, Gruppen- und Teamsupervisionen zur Sicherung und Verbesserung der Qualität beruflicher Arbeit durch. Fokus ist je nach Zielvereinbarung die Methodenkompetenz der professionellen Akteure, die unterschiedlichen Rollenerwartungen an die Mitarbeiter/innen, die Beziehung zwischen Supervisand und Klient, die Zusammenarbeit im Team bzw. in der Organisation. Auch im Anschluss an alle Veranstaltungen, Seminare und Fortbildungen des IZIKÖ bieten wir Supervisionen an, in denen die Bedeutung der Schulungsinhalte für die praktische Arbeit reflektiert wird. Hier können Anregungen für neue Projekte entstehen und Nachschulungsbedarf festgestellt werden.

## Interkulturelle Mediation

... ist eine Methode zur Vermittlung bei Konflikten, Problemen oder Missverständnissen, die die Konfliktparteien auf ihre unterschiedliche ethnische Herkunft zurückführen. Im Prozess der Mediation kann sich herausstellen, dass in Bezug auf Herkunft nicht Ethnizität, sondern soziale Herkunft oder Ungleichheit die Ursache des Konfliktes sind. Das Ziel der Mediation ist in jedem Fall, dass die Konfliktparteien auf partnerschaftlicher Ebene gemeinsam eine Problemlösung entwickeln, die am Ende des Prozesses als sog. win-win-solution für alle Parteien tragfähig ist. Durch methodische Werkzeuge und prozessbegleitende Reflexion der Konfliktpartner garantieren wir eine gleichberechtigte Teilhabe aller Medianten an der Lösungsfindung. Darüber hinaus bieten wir Qualifizierungsmaßnahmen zur Ausbildung von interkulturellen Mediator/innen an, deren Methoden sich an den aktuellen fachlichen Standards im Bereich der Mediation orientieren.

## **Trainingsmaßnahmen zur Interkulturellen Kompetenzentwicklung in Fortbildungsveranstaltungen und Kursen**

Bei der Konzeption und Organisation von zielgruppenspezifischen Fortbildungsveranstaltungen zur interkulturellen Kompetenzentwicklung liegt der Fokus zunächst weniger auf der Vermittlung spezifischen Kulturwissens als auf dem Ausbau der Fähigkeiten, kulturelle Bedeutungen und Erwartungen zu verstehen und auszuhandeln. Dies basiert auf der Annahme, dass Kommunikationsstörungen durch divergente Erwartungen entstehen, die auf beiden Seiten zu Erwartungsenttäuschungen führen. Die entscheidende Störungsquelle bei interkulturellen Kommunikationssituationen (vorausgesetzt, das sprachliche Repertoire ist ausreichend) liegt weniger auf der Inhalts-, als auf der Beziehungsebene. Das Kulturspezifische gerade der nonverbalen Codes, auch der eigenen, ist den meisten Mitarbeiter/innen von Diensten und Einrichtungen oft wenig bewusst. Die Trainings zur interkulturellen Kompetenzentwicklung zielen daher u.a. darauf ab, die eigene Kulturgebundenheit und deren Standards zu reflektieren. Ebenso ist jedoch kulturelles Hintergrundwissen für das Verständnis von und die Kommunikation mit Menschen mit Migrationshintergrund unerlässlich.

## **Ziele der Fortbildungen zur interkulturellen Kompetenzentwicklung:**

- Reflexion eigener kultureller Standards/Verhaltensweisen
- Erkennen und Anerkennung von (kultureller) Vielfalt und Differenz
- Erkennen und Handhabung interkultureller Konflikte
- Erwerb methodischer Grundlagen im Umgang mit interkulturellen Fragen in der Fallarbeit
- Erweitertes Handlungsspektrum für die interkulturelle Kommunikation

## **Trainingsmethoden:**

Erfahrene Referent/innen und Moderator/innen gestalten und begleiten die Seminare und Trainings. Die Inhalte der Trainings sind erfahrungs- und alltagsorientiert. Die Alltagspraxis der jeweiligen Einrichtung und die Reflexion des Erlebens, Bewertens und Verhaltens der Teilnehmenden stehen im Vordergrund. Zu vermittelndes Sach- und Fachwissen setzt an diesen Erfahrungen an.

Die Methoden sind vielfältig:

- Theoretisches und Hintergrundwissen
- Interaktionsübungen
- Sensibilisierende Inputs/Übungen
- Kommunikationsübungen
- Wahrnehmungsübungen
- Fallbearbeitung
- Gruppenarbeit und Kleingruppenarbeit
- Filmanalysen
- Reflexion und Auswertung

## **Lernfelder:**

### 1. Interkulturelle Orientierung

In diesem Lernfeld werden die folgenden Themen behandelt:

- Kultur, Kulturalisierung, Ethnisierung
- Bildung und Bedeutung von Stereotypen und Vorurteilen
- Kulturelle Standards
- Reflexion eigener kultureller Standards
- Erfahrung und Umgang mit „Fremdheit“

- Interkulturelle Kommunikation

## 2. Hintergrundwissen zum Thema Migration

Ein weiteres Lernfeld bezieht sich auf migrationspezifisches Hintergrundwissen. Unter anderen werden folgende Themen behandelt:

- Allgemeines zum Thema Migration
- Geschichte der Arbeitsmigration nach Deutschland
- Individuelle Migrationsgeschichten und –biographien
- Informationen zu Herkunftsländern und Bedingungen der Emigration
- Informationen zu Religionen und ihrer möglichen Bedeutung im Alltagsleben
- Gesetzliche Rahmenbedingen, z.B. zu Arbeitsmigration, Familiennachzug, Aufnahmeverfahren, Asyl
- Migrantenselbstorganisationen
- Selbsthilfestrukturen von Migranten
- Migration und Gesundheit
- Zugangsbarrieren zu Diensten, Behörden, Einrichtungen
- Selbstethnisierung

## 3. Interkulturelle Fallarbeit

In diesem Lernfeld werden Beispiele aus der beruflichen Alltagspraxis der Teilnehmenden aufgegriffen. Missverständnisse und Irritationen in Beratungssituationen werden thematisiert und bearbeitet mit dem Ziel, das Handlungsspektrum für die interkulturelle Praxis zu erweitern.

- Erkennen von und Umgang mit unterschiedlichen Kommunikationsmustern
- Missverständnisse und Irritationen in Beratungssituationen
- Alternative Reaktionsmuster in bekannten konflikthaften Situationen
- Ursachen von Zugangsbarrieren auf Seiten der Migrant/innen

**Aus dieser breit gefächerten Angebotspalette stellen wir individuell Module zusammen, die auf die jeweils spezielle Bedarfslage zugeschnitten sind.**

### **Beispiele:**

1. Module für eine Inhouse-Schulung zur interkulturellen Kompetenzentwicklung von Mitarbeiter/innen der Altenpflege

Die Module dieser Fortbildung werden in erster Linie zur Vorbereitung auf die kultursensible Versorgung älterer Migrant/innen in stationärer oder ambulanter Pflege angeboten. Sie bauen nicht aufeinander auf, sind auch einzeln durchführbar und/oder durch andere Module zu ergänzen.

- „Klärung und Diskussion zentraler Begriffe im Prozess der Interkulturellen Öffnung“. Die Begriffe Ethnie, Ethnisierung, Kultur, interkulturell, transkulturell werden definiert und anhand von Fallbeispielen die Konsequenzen von Fehlinterpretationen aufgezeigt. In der Diskussion wird die Bedeutung der Begriffe für die Altenpflegepraxis anhand von Beispielen erörtert.

- „Ältere Migranten erzählen“: Der 20-minütige Dokumentarfilm „Ältere Migranten erzählen“ führt in die Sichtweisen und Lebensperspektiven älterer Migrant/innen ein. Der anschließende Vortrag behandelt die Lebensbedingungen der Migrant/innen aus der Türkei (Migrationsgeschichte, Gesundheit, Krankheit, Bedarfe, Zugangsbarrieren, Sprachvermögen, demografische Entwicklung) anhand von Folienmaterial.

- „Interkulturelle Kommunikation“: Die Reportage „Wenn ich einmal alt bin“ zeigt die Lebenssituationen eines wolga-deutschen und eines türkischen Ehepaars in Deutschland. Sie dokumentiert den Besuch des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) bei dem Ehepaar aus der Türkei. Zunächst wird im Referat die Migrationsgeschichte der wolga-deutschen Aussiedler nachvollzogen. In der auf den Film folgenden Diskussion werden die Hauptpunkte der Interkulturellen Kommunikation zwischen der Mitarbeiterin des MDK und dem Ehepaar aus der Türkei thematisiert.

- „Das Erkennen eigener kultureller Muster“: In einem Rollenspiel begeben sich die Teilnehmenden in unterschiedliche Handlungsmuster, die mit denen kultureller Prägungen vergleichbar sind. In der anschließenden Diskussion werden die eigenen kulturellen Muster reflektiert und relativiert.

- „Die Ursprünge des Islam und seine Bedeutung für das alltägliche Zusammenleben“. Die Herausbildung der größten islamischen Gruppen wird referiert und die Bedeutung des Islam für das Alltagsleben älterer Migrant/innen vorgestellt. In Fallbeispielen und Diskussionen wird die Bedeutung islamischer Verhaltensregeln für den alltäglichen Umgang mit Muslimen thematisiert.

## 2. Module für Inhouse-Schulung zur interkulturellen Öffnung von Ki-Tas/Familienzentren

Die Module dieser Fortbildung dienen dazu, Einrichtungen in ihrer bereits bestehenden interkulturellen Arbeit zu unterstützen. Sie umfassen ca. drei Stunden, werden je nach Bedarf ergänzt und individuell mit den Einrichtungen abgestimmt.

- „Bedarfsermittlung“: Gemeinsam mit der Leitung und den Mitarbeiter/innen der Ki-Ta/des Familienzentrums werden die Bedarfe für eine Begleitung der Interkulturellen Öffnung festgestellt. Nach einer Aktivierungsübung werden in der Vorstellungsrunde die Hauptanliegen der in der Einrichtung Beschäftigten benannt. Im Sinne einer ressourcenorientierten Arbeit werden die positiven Erfahrungen und Aspekte der interkulturellen Arbeit genannt. Ebenso kommen Probleme, Irritationen, Störungen zur Sprache. Darauf folgt der „Themenspeicher“, in dem die Teilnehmer/innen diese Aspekte schriftlich zusammenfassen. Die Ergebnisse dienen der Planung der Fortbildung in Kooperation mit der Einrichtung.

- „Interkulturelle Kompetenzentwicklung“: Einleitend werden die Ergebnisse des ersten Treffens referiert, mit besonderem Blick auf die positiven Voraussetzungen zur IKÖ. Die Ergebnisse des Themenspeichers werden aufgegriffen, und in „Mauschelrunden“ von den Teilnehmer/innen reflektiert. Ein Kurzvortrag nimmt die von den Teilnehmer/innen genannten Beispiele irritierender Situationen auf und stellt verschiedene Lösungswege, z.B. für den Umgang mit Kindern und Eltern mit Migrationshintergrund, vor. Im Anschluss werden Fallbeispiele in Rollenspielen thematisiert und analysiert.

- „Top-Down – Beratung“: Um die Interkulturelle Öffnung als Querschnittsaufgabe in der Einrichtung zu verankern, werden mit den Leitungskräften/allen Mitarbeiter/innen folgende Themen im Hinblick auf die interkulturelle Arbeit in der Einrichtung erörtert: Organisation der täglichen Abläufe, Öffentlichkeitsarbeit und Teamarbeit: Welchen Stellenwert hat die Entwicklung zur IKÖ im Arbeitsalltag? Wie ist das Netzwerk (Migrantenselbstorganisationen, kommunale Einrichtungen etc.) der Einrichtung beschaffen, wo gibt es Handlungsbedarf? Wie wird in der Regel mit Eltern mit Migrationshintergrund kommuniziert? Wie werden interkulturelle Fragen im Team kommuniziert?

- „Der 7te Sinn“: Eigene und Fremdwahrnehmung der KiTa/des Familienzentrums unter Anwendung der Methode „Der 7te Sinn“: Eine Begehung der gesamten Einrichtung wird unter folgenden Fragestellungen durchgeführt: Wie wirkt das Erscheinungsbild der Einrichtung? Wen sprechen die Aushänge an, welche visuellen Botschaften gibt es? Wie sind die Materialien, mit denen gearbeitet wird, beschaffen? Wer ist in der Einrichtung für interkulturelle Fragen/Themen zuständig?

- „Supervision zur Teamentwicklung“: Bei diesem Treffen werden anhand verschiedener Methoden Fragen der Teamentwicklung erörtert, die ggf. in mehreren Fortbildungseinheiten bearbeitet werden: Sind in der Einrichtung Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund beschäftigt? Wenn ja, wie sind sie in die Aufgaben des Teams eingebunden, was wird von ihnen im Umgang mit Familien mit Migrationshintergrund explizit/implizit erwartet? Wie wird der Umgang mit Eltern mit Migrationshintergrund im Team kommuniziert? Gibt es bei Missverständnissen und Irritationen Raum zur Reflexion im Team? Wie sind Interesse/Motivation/Engagement für Elternarbeit im Team verteilt? Welche Maßnahmen sind erforderlich, um die Kommunikation im KiTa - Alltag zu optimieren?

**Wir bieten auch Module zu folgenden Themen an:**

- Erziehung und Bildung: Bildungsauftrag der Einrichtung, Identitätsentwicklung der Kinder im interkulturellen Alltag

- Sprache und Kommunikation: Förderung der Entwicklung der Erstsprache, Förderung von Zweisprachigkeit, Sprachstandserhebung, kommunikative Kompetenzen

- Gesetzliche Rahmenbedingungen: Politisch - rechtliche und damit gesellschaftliche Rahmenbedingungen des Aufenthalts der Familien aufgrund von Migration

- Zusammenarbeit mit Eltern/ Rollenverständnis: Partizipation der Eltern, Umgang mit unterschiedlichen Erziehungsvorstellungen, Bildungsangebote an Eltern

- Vernetzung/Kooperation der Kindertagesstätte/des Familienzentrums im Gemeinwesen: Kontaktaufnahme zu und Kooperation u. a. mit Einrichtungen, die im Alltag der Familien präsent sind