

INTERKULTURELLE KOMPETENZ

Diversity Training 2008



Psychosoziales Zentrum
für Flüchtlinge
PSZ Düsseldorf

Zertifizierte Fortbildungen
in Kooperation mit der Ärztekammer Nordrhein, der
Psychotherapeutenkammer und dem Bildungsinstitut im Gesundheitswesen
(BiG) Essen

*Diversity und interkulturelle Kompetenz:
Quo vadis, Zuwanderungsland Deutschland?
Perspektivenerweiterung bei der interkulturellen Öffnung der Regeldienste*
Abschlussveranstaltung des Diversity Grundmoduls 2008, 31.10.2008, Ärztekammer Nordrhein Düsseldorf

Beitrag von Ioanna Zacharaki:

Interkulturelle Herausforderung der Dienste des Gesundheits- und Sozialwesens

Herausforderung

Die Dienste des Gesundheits- und Sozialwesens, wie auch alle Sozialen Dienste stehen vor der Aufgabe ihre Leistungen an die jeweiligen gesellschaftlichen Entwicklungen anzupassen und an damit zusammenhängende Bedarfe zu richten. Ihre qualitative und bedarfsorientierte Leistungserbringung hängt heute mehr denn je von der Berücksichtigung der aktuellen Bedürfnisse, der flexiblen Entwicklung von Arbeitskonzepten sowie von der Veränderung der organisatorischen Rahmenbedingungen ab, um den jeweiligen Notlagen und Bedürfnissen gerecht zu werden. Die Anforderungen der pluralen, globalen und ständig wandelnden Gesellschaft erhöhen dabei den Handlungsdruck. Im Rahmen der Globalisierung verlieren die Grenzen des Nationalstaates ihre Bedeutung. Innerhalb des Globus spielen die Entfernungen keine Rolle mehr, die Mobilität aufgrund Migration und Flucht verändert das Bild der großen Metropolen, wie auch der kleinen Städte.

Die alltägliche Präsenz der gewachsenen kulturellen und religiösen Vielfalt fordert somit die Dienste des Gesundheits- und Sozialwesens in all seinen Strukturen heraus.

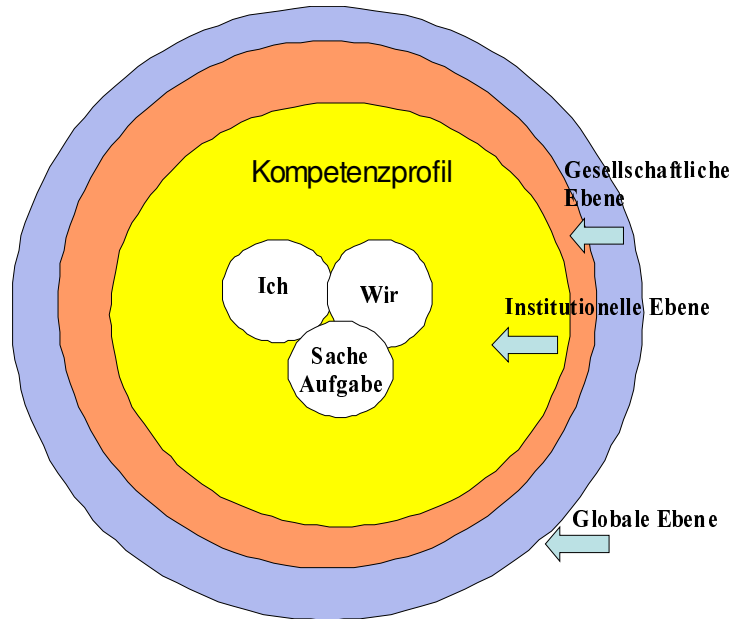
Sie müssen mit der gewachsenen gesellschaftlichen kulturellen und religiösen Vielfalt zu recht zu kommen, den Pluralismus annehmen, positiv nutzen und eine Begegnung gestalten, die von gegenseitigem Respekt gekennzeichnet ist.

Die Gestaltung der Begegnung mit Klienten unterschiedlicher kultureller Orientierung bedarf besonderer Kompetenzen und Sichtweisen. Das Gelingen der Integrationsarbeit erfordert das Ineinandergreifen vieler Handlungsfelder, die gemeinsame Suche

nach Optimierungsmöglichkeiten sowie das Einbringen der jeweilig vorhandenen Ressourcen.

Dies erfordert von allen handelnden Akteuren ein neues Kompetenzprofil bzw. ein Bündel von Interkulturellen Kompetenzen.

Nach Prof. Dr. Fischer (2005) lässt sich dieses Kompetenzprofil auf verschiedenen Ebenen aufschlüsseln. Zu unterscheiden sind dabei die Ich-, Wir-, Sach- und Organisationsebene, die wiederum in einem globalen Zusammenhang eingebettet sind.



Fischer (2005)

Die globale Ebene

Die Forderung nach interkultureller Kompetenz wird in der Regel als Antwort auf die Multikulturalität der Gesellschaft gegeben und damit als eine Strategie im Hinblick auf Veränderungen im nationalstaatlichen Raum wahrgenommen.

Die Entwicklungen im Rahmen der Globalisierung haben Einfluss auf das lokale Handeln im kulturellen, politischen, sozialen oder ökonomischen Bereich. Als interkulturelle Schlüsselkompetenz beinhaltet globales Denken, dass sich die Handelnden dieser Eingebundenheit aller in die Weltgesellschaft bewusst sind.

Die gesellschaftliche Ebene

Was innerhalb des Globus passiert, hat Einfluss auf die ökonomischen, die politischen, die rechtlichen, sozialen und kulturellen Strukturen eines Landes. Zum Beispiel aufgrund der Zuwanderung nach Deutschland, muss die deutsche Gesellschaft auf die Situation mit der Verabschiedung des Zuwanderungsgesetzes reagieren. Die Einführung dieses eines solchen Gesetzes wird wiederum nicht nur das Leben, der in Deutschland lebenden Migranten, sondern auch das Leben der deutschen Mehrheitsgesellschaft beeinflussen.

Die institutionelle Ebene

Alle Institutionen in der Einwanderungsgesellschaft stehen vor neuen Herausforderungen. Sie müssen sich der kulturellen Vielfalt stellen, unterschiedliche Anforderungsprofile entwickeln. Arbeitskonzepte sind je nach Aufgabenspektrum der Einrichtung und der Bedarfe der Zielgruppen, anzupassen und eine entsprechende Organisationsentwicklung ist, zu betreiben.

Ich-Ebene oder die selbstreflexive Kompetenz

Jede einzelne Person ist gefordert, dieser kulturellen Vielfalt zu begegnen, sie zu gestalten und Selbstreflexion zu leisten. Welche Wertvorstellungen hat sie aufgrund des eigenen kulturellen Hintergrundes. Die Reflektion der eigenen kulturellen Gewordenheit ist eine wichtige Voraussetzung für die interkulturelle Arbeit und dient dazu, die eigenen Deutungsmuster und Wahrnehmungen zu erfassen und zu ordnen. Durch die selbstreflexive Betrachtung des eigenen Kulturstandards wird das Bewusstsein geschult: wie die eigenen tief verwurzelten Sichtweisen und Leitbilder in das Tun und Handeln einfließen und diese somit beeinflussen und dadurch für die handelnde Person als normal, selbstverständlich und verbindlich gelten. (Zacharaki 2007)

Für den professionell Handelnden ist es bei Beratungen und Begegnungen mit Klienten unterschiedlichster kultureller Prägung unabdingbar, die eigenen Wahrnehmungen von denen des Klienten unterscheiden zu können. Das **Respektieren und das Nicht-Bewerten** der Wahrnehmungen des Klienten im Wissen um die fremde kulturelle Prägung der Beratungssuchenden ist eine der Kompetenzen, die professionelle Berater und Beraterinnen mitbringen müssen. Die Erfahrungen, die der Klient in seinem eigenen Kulturkreis, in seiner Familie oder ethnischen community im Aufnahmeland gemacht hat, und die daraus resultierenden Annahmen und Sichtweisen sind für ihn ebenso verbindlich, selbstverständlich und normal, wie die erlebten Erfahrungen des Beratenden.

Die Kunst der interkulturell ausgerichteten Hilfsleistung besteht darin, in der Beratungssituation selbst eine Begegnung zwischen den Beteiligten zu ermöglichen und den wechselseitigen Zugang zu den unterschiedlichen Wahrnehmungs- und Deutungsmustern, die jeder aufgrund seiner eigenen Erfahrungen und kulturellen Prägungen mit sich bringt, in der Kommunikation zu erschließen.

Wir-Ebene

Auf dieser Ebene sind soziale Kompetenzen gefragt, die die Kommunikation im interkulturellen Feld ermöglichen.

Es ist wichtig, dass die Kommunikationspartner Kenntnisse über unterschiedliche Orientierungs- und Wertesysteme und kulturspezifisch unterschiedliche Konventionen des Kommunizierens verfügen. Dazu gehört es nonverbale/ paraverbale Zeichen zu erkennen. Das Erkennen von unterschiedlichen Normen sowie das Erkennen der verschiedenen kulturabhängigen Rollenstrukturen, wie Kenntnisse über den soziokulturellen Hintergrund des Klienten sind hier auf dieser Ebene wichtig. Weitere Fähigkeiten sind die Kompetenz und Fähigkeit, Konflikte austragen zu können sowie die Ambiguitätstoleranz, nämlich das Aushalten von gegensätzlichem, sich teilweise widersprechenden Erwartungshaltungen.

Sach-Ebene

Auf Sachebene sind Kenntnisse und Informationen über Migrationsgeschichte, über die Multikulturalität der Gesellschaft, über Daten und Zusammenhänge zu ökonomischen, politischen, rechtlichen, sozialen, kulturellen Situation von Migranten in Deutschland, über Ursachen und Erscheinungsformen von Rassismus usw. wichtig.

Interkulturelle Kompetenz setzt Interkulturelles Lernen voraus. Dieses Lernen kann bewusst vollzogen werden, z.B. in Form interkulturellen Trainings, in Fortbildungen oder auch unbewusst in Form interkultureller Begegnungssituationen.

Strukturelle Öffnungsprozesse auf der institutionellen Ebene der Dienste des Gesundheits- und Sozialwesens

Interkulturelle Öffnungsprozesse erfordern eine kritische Überprüfung ggf. Veränderung von

- Arbeitskonzepten,
- Handlungsansätzen,
- Angeboten, Rahmenbedingungen

mit dem Ziel, die entsprechenden Voraussetzungen zu verbessern, so dass Zugewanderte die Leistungen dieser Dienste in Anspruch nehmen können.

Die kritische Überprüfung betrifft sowohl die Außenbezüge, als auch die Binnenstruktur des Dienstes.

Interkulturelle Öffnung in den Außenbezügen der Dienste des Gesundheits- und Sozialwesens

Um interkulturelle Öffnung herbeizuführen, ist eine Umsteuerung in der Vernetzung, beim Aufbau von konkreten Kooperationen und in der Öffentlichkeitsarbeit wichtig.

Das bisherige Vernetzungsgerüst des Dienstes vor Ort soll überprüft und gegebenenfalls erweitert werden. Beim Aufbau von konkreten und verlässlichen Kooperationen sind sowohl die Funktionen wie auch die Leistungen der Kooperationspartner gemeinsam zu definieren und festzulegen. Das erweiterte Spektrum der Kooperationspartner im Zuge der interkulturellen Öffnung umfasst dabei professionelle Akteure aus den Integrations-, und Migrationsfachdiensten sowie ehrenamtliche Akteure aus Organisationen der Zugewanderten, Selbsthilfegruppen und Initiativen.

Was können Professionelle leisten?

- Informierung über die Problematik der Zugewanderten,
- Planung und Entwicklung von gemeinsam abgestimmten und bedarfsorientierten Projekten und Aktivitäten,
- Durchführung bzw. Organisierung von Fortbildungen zum Erwerb interkultureller Kompetenz,
- Beratung zur Umsetzung der interkulturellen Öffnung,
- Begleitung des Öffnungsprozesses,
- Entwicklung von mehrsprachigem Informationsmaterial, gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit,
- Vermittlung von Sprach- und Kulturmittler usw.

Die **Öffentlichkeitsarbeit** sollte die Informationskanäle sowie die Medien einbeziehen bzw. an den Orten stattfinden, die von Zugewanderten tatsächlich genutzt werden. Zur Förderung

der interkulturellen Öffnung dienen Veranstaltungen zur Information und Bekanntmachung des Dienstes.

Was können Ehrenamtliche leisten?

- Als Multiplikatoren agieren,
- Zugänge zu ihren Gruppen und Ressourcen ermöglichen,
- Leitung und Begleitung von bestimmten Angeboten im Stadtteil übernehmen,
- Die Angebote der Dienste in dem eigenen Wirkungskreis bekannt machen.

Interkulturelle Öffnung in der Binnenstruktur der Dienste des Gesundheits- und Sozialwesens

Neben der Umsteuerung in den Außenbezügen setzt interkulturelle Öffnung auch eine Umsteuerung in der Binnenstruktur der Institution voraus. Dies betrifft

die Entwicklung eines Leitbildes mit definierten Qualitätsstandards unter Berücksichtigung von interkulturellen Aspekten,

das Konzept ,

die Kompetenzen der Mitarbeitenden ,

die Fortbildungsinhalte,

die Struktur des Teams sowie weitere Rahmenbedingungen des Dienstes.

Der Prozess der Interkulturellen Öffnung kann gelingen, wenn Entwicklungsaufgaben auf allen Ebenen angestoßen werden und in ein umfassendes Organisationsentwicklungsmodell eingebettet werden.

Entwicklungsstufen der Organisation zur Interkulturellen Öffnung

Das 7-stufige Modell interkultureller Organisationsentwicklung von Hoogsteder 1997, zit. In Fischer 2007, S.43ff und in Besamusca-Janssen/Scheve 1999, 72ff, kann man die Entwicklungsstufen einer Organisation auf dem Weg zur Interkulturellen Öffnung erkennen. Danach wird der Stand der interkulturellen Organisationsentwicklung in Deutschland als niedrig eingestuft.

Stufe 1:

Die monokulturelle Organisation, in der weder Beschäftigte noch Klienten mit Migrationshintergrund vertreten sind.

Stufe 2:

Die Öffnung der Organisation für Migranten als Nutzer und Nutzerinnen der Angebote und Dienstleistungen der Einrichtungen.

Stufe 3:

Ein interkulturelles Management der Dienstleistungen, das mit einer Abstimmung des Dienstleistungsangebots auf die Interessen und Bedürfnisse des nicht-deutschen Klientels verbunden ist.

Stufe 4:

Die Einstellung von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund als Sonderprojekte (positive Aktionen), um z.B. durch Quotierung die Anzahl der Migranten zu erhöhen.

Stufe 5:

Interkulturelles Management des Personals, das mit einer veränderten Personalpolitik verbunden ist und u.a. den Abbau von Benachteiligungen und die Beseitigung von Diskriminierungen anstrebt.

Stufe 6:

Integriertes interkulturelles Management, das interkulturelle Strategien zum integralen Bestandteil der Organisationsentwicklung gemacht hat.

Stufe 7:

Die interkulturelle Organisation, in der kulturelle Diversität sowohl auf der Ebene der Beschäftigten als auch der Nutzerinnen besteht, zur Normalität des Arbeitsalltags gehört und von allen Akteuren auch als produktive Chance gesehen wird.

Die Hemmnisse der Interkulturellen Öffnung werden nach Fischer auf folgenden Ebenen lokalisiert:

Mikro-Ebene

Interaktions- und Kommunikationsstrukturen von Individuen

Meso-Ebene

Institutionelle Strukturen (Verwaltungen, Verbände, Vereine etc.)

Makro-Ebene

Ökonomische, politische, rechtliche, kulturelle Strukturen

Faktoren als Beschleuniger der Interkulturellen Öffnung

Externer Druck z.B.: durch

- die öffentliche Diskurse,
- die Verankerung der Anforderung von Interkultureller Öffnung in Richtlinien von Förderbereichen,
- den demographischen Wandel und die
- Veränderung der Klienten. (Fischer 2007, S. 45ff)

Fazit

Der Interkulturelle Ansatz hat den Anspruch den Menschen mit seiner individuellen Einzigartigkeit in den Mittelpunkt zu stellen, Vielfalt zu gestalten, Verständigung zwischen den Kultu-

ren und Zugänge zu gesellschaftlichen Institutionen zu ermöglichen sowie Chancengleichheit herzustellen.

Die Praxis zeigt, dass immer noch viel bei der Sensibilisierung, Gewinnung und Begleitung der Institutionen auf dem Weg zur Öffnung zu leisten ist.

Interkulturelle Öffnung kann gelingen, wenn die Einrichtung diese Zielsetzung für sich klar definiert hat und mit einem Organisationsentwicklungskonzept alle wichtigen Öffnungsschritte angeht.

Literatur

Fischer, Veronika 2005: Interkulturelle Kompetenz – ein neues Anforderungsprofil für die pädagogische Profession. In Fischer, Veronika/Springer, Monika/Zacharaki, Ioanna 2005: Interkulturelle Kompetenz Fortbildung - Transfer- Organisationsentwicklung, Schwalbach/Ts

Fischer, Veronika 2007: Chancengleichheit herstellen – Vielfalt gestalten, Anforderungen an Organisations- und Personalentwicklung in der Einwanderungsgesellschaft, Frank & Timme, Berlin

Flehsig, Karl-Heinz 2001: Beiträge zum Interkulturellen Training; Göttingen

Handschuck, Sabine/Klawe, Willy 2004: Interkulturelle Verständigung in der Sozialen Arbeit, Weinheim und München

Kanacher, Britta 2005: KCI: Kompetenz Center Inklusion(-ismus)e.V. Bonn

Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg. 2006): Handreichung Interkulturelle Öffnung der Familienberatung, Ergebnisse der Arbeitsgruppe „Öffnung der Regelangebote der psychosozialen Beratung für Kinder, Jugendliche und Eltern mit Zuwanderungsgeschichte“.

Zacharaki, Ioanna 2005: Interkulturelle Kompetenz in der Beratung. In Fischer, V. u.a. (Hrsg.): Interkulturelle Kompetenz. Fortbildung – Transfer – Organisationsentwicklung. Schwalbach/Ts.: Wochenschau Verlag

Zacharaki, Ioanna 2007: Interkulturelle Kompetenz als Bildungsaufgabe im System sozialer Hilfen. In Zacharaki, Ioanna/Eppenstein, Thomas/Krummacher, Michael 2007: Praxishandbuch: Interkulturelle Kompetenz vermitteln, vertiefen, umsetzen Schwalbach/Ts.

Der vorliegende Beitrag war Bestandteil der Abschlußveranstaltung des Diversity Trainings 2008. Die Veranstaltung fand am 31.10.2008 in den Räumlichkeiten der Ärztekammer Nordrhein statt, das Programm finden Sie im Anhang dieses Beitrags. Weitere Publikationen zum Thema stehen Ihnen unter folgendem Link als Download zur Verfügung: http://www.wiki.psz-duesseldorf.de/Diversity_Training

