

Strategien der Interkulturellen Öffnung

Projekt clever-iq Baden-Württemberg

Vortrag am 21. November 2017 in Heilbronn



Das Förderprogramm IQ wird aus Mitteln des Bundesministerium für Arbeit und Soziales, des Bundesministerium für Bildung und Forschung und der Bundesagentur für Arbeit finanziert.

Inhalt

Teil 1 – Vorbemerkungen zur Interkulturelle Öffnung

Teil 2 – IKÖ am Beispiel des Jobcenter Tübingen

Teil 3 – Gesamtstrategie des Projektes clever-iq

IKÖ als doppelter Paradigmenwechsel

1. Abkehr vom „Entwicklungshilfe-Denken“ der Ausländerpädagogik und Assimilationspolitik

Nicht die Menschen den Institutionen anpassen, dass alle mit dem **gleichen** Angebot klar kommen, sondern die Institutionen so weiterentwickeln, dass sie für alle **gleichwertige** Angebote bereit hält.

Nicht mehr das reibungslose Funktionieren der Institutionen steht im Fokus, sondern ihr Auftrag im Dienste der sie nutzenden Menschen

Ist es Eure Schule oder unsere Schule?

Ist es eine deutsche Schule, oder eine Schule in Deutschland?

Aus dem 6. Familienbericht 2001

- Reaktion auf gesellschaftliche Realität der Migrationsgesellschaft
- Gegenentwurf zu der Vorstellung von Integration als Anpassung
- Soziale Regeldienste und Bildungseinrichtungen öffnen die bestehende Angebotsstruktur für die spezifischen Bedürfnisse von Migrant/innen.

IKÖ als doppelter Paradigmenwechsel

2. Gelingende Beratung/ Begleitung ist nicht nur eine Frage der Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, sondern eine Aufgabe der Institution.

Ihre Umsetzung ist Verantwortung der Leitung.

Motivation für Projekte der IKÖ

1. Vorgabe der Politik
2. Erschließung neuer Zielgruppen
3. Profilierung nach außen
4. Grenzen bisheriger Konzepte
5. Einrichtung will Qualität entwickeln und dem eigenen Auftrag gerecht werden

...diskriminierungskritische inspirierte IKÖ

Zielperspektive

IKÖ verstehen wir als einen Veränderungsprozess, der strukturelle, interaktive und personelle Diskriminierungseffekte vermindern will, und damit den Adressat*innen zu ihrem Recht auf eine qualifizierte Beratung, Begleitung etc. verhilft.

Recht vor Gnade!

Drei wesentliche Perspektiven von IKÖ

1. IKÖ richtet sich nach innen (Mitarbeiter*innen) und nach außen (potentielle Adressat*innen)
2. IKÖ hat dabei jeweils die im Blick, die „schon da sind“/also schon erreicht werden mit den Angeboten, aber auch die, die „noch nicht da sind“/noch nicht erreicht werden
3. IKÖ zielt auf die Vermeidung/Verminderung von Diskriminierung sowie auf die Ermöglichung von Teilhaben und Repräsentation (in Konzepten des Diversity Management: eher Nutzen der vorhandenen „Vielfalts“)Ressourcen

	Zielgruppe Adressat_innen	
	„..., die noch nicht da sind“	„..., die da sind“
Ziel: Schutz vor Diskriminierung	Barrierefreier Zugang zu den Diensten	Diversitätssensible Dienstleistungen
Ziel: Partizipation/ Repräsentation	Ermöglichung von Teilhabe	Ermöglichung von Mitgestaltung

	Zielgruppe Mitarbeiter*innen	
	„..., das noch nicht da ist“	„..., das da ist“
Ziel: Schutz vor Diskriminierung	Diskriminierungsfreier Zugang in der Personalauswahl	Berücksichtigung von Heterogenität in der Teamentwicklung
Ziel: Partizipation/ Repräsentation	Repräsentation der Vielfalt in der Personalauswahl	Förderung der Ressourcen durch Personalentwicklung

Kritische Anfragen an das Konzept IKÖ

1. Fokussierung auf Kultur als zentrale Kategorie

... reproduziert stereotype Perspektiven und trägt zum Othering bei

2. Reduzierung auf „horizontale“ Differenzen und Ausblendung der Machtperspektive

→ Kulturelle Differenz wird über Techniken der interkulturellen Kommunikation „geregelt“

→ Beratungssituationen finden aber nicht „auf Augenhöhe“ statt.

Kritische Anfragen an das Konzept IKÖ

3. Konzepte der IKÖ oder des Diversity Management vermitteln die Illusion, dass der Umgang mit Differenz regel- und standardisierbar ist

→ Heterogenität entzieht sich der Standardisierbarkeit

Pat Parker: „An die Weiße, die meine Freundin sein will. Erstens vergiss, dass ich schwarz bin. Zweitens: vergiss nie, dass ich schwarz bin.“

4. Projekte der IKÖ oder des Diversity Management blieben oft auf der symbolischen Ebene und lösen ihren Anspruch nicht ein

→ Symbolik ist als Repräsentanz wichtig, muss aber auch in den Prozessen und Abläufen der Einrichtung eingehalten werden.

Teil 2 – IKÖ am Beispiel des Jobcenter Tübingen

1. Interkulturelle Öffnung – Beginn und Kontext
2. Interkulturelle Öffnung als Führungsaufgabe verstehen
3. Interkulturelle Öffnung als partizipativer Prozess
4. Beispiele konkreter Produkte
5. Resümée

Interkulturelle Öffnung am Beispiel des Jobcenter Tübingen

→ Film „Aufgeschlossen“



1. Interkulturelle Öffnung – Beginn und Kontext

- Bestehende Zusammenarbeit nutzen
 - Fortbildung für Vermittler/innen als Einstieg
- Projektaufbau
 - Migrationsbeauftragter/ Interkultureller Botschafter als „Motor“,
 - Projektgruppe und Steuerungsgruppe
- Prozessorientierte externe Beratung
 - externer wertschätzender Blick auf Gelingendes,
 - fachliche Expertise und "Best Practice" (IQ-Kontext),
 - gemeinsam lokale Lösungen finden und erproben

→ Kooperationsvereinbarung mit Aufgabenbeschreibung und Meilensteinplan abschließen

2. Interkulturelle Öffnung als Führungsaufgabe verstehen

- Klare Positionierung nach innen und außen durch aktive Teilnahme der Geschäftsführerin
- Verankerung im Arbeitsmarktprogramm des Jobcenters
- Ermittlung der konkreten Bedarfe der Mitarbeitenden durch Bestandsanalyse
- Aktivierung der Zusammenarbeit durch Beteiligung von Mitarbeitenden aller Teams/TE an der Projektgruppe
- Mitarbeitergetragener Prozess durch starke Koordinationsfunktion
- Steuerungsgruppe als Bindeglied zwischen Projektgruppe und Geschäftsführung
- Freigabe von Zwischenergebnissen oder entwickelten Produkten durch Geschäftsführung

3. Partizipativer Prozess - Mitarbeitende von Anfang an beteiligen

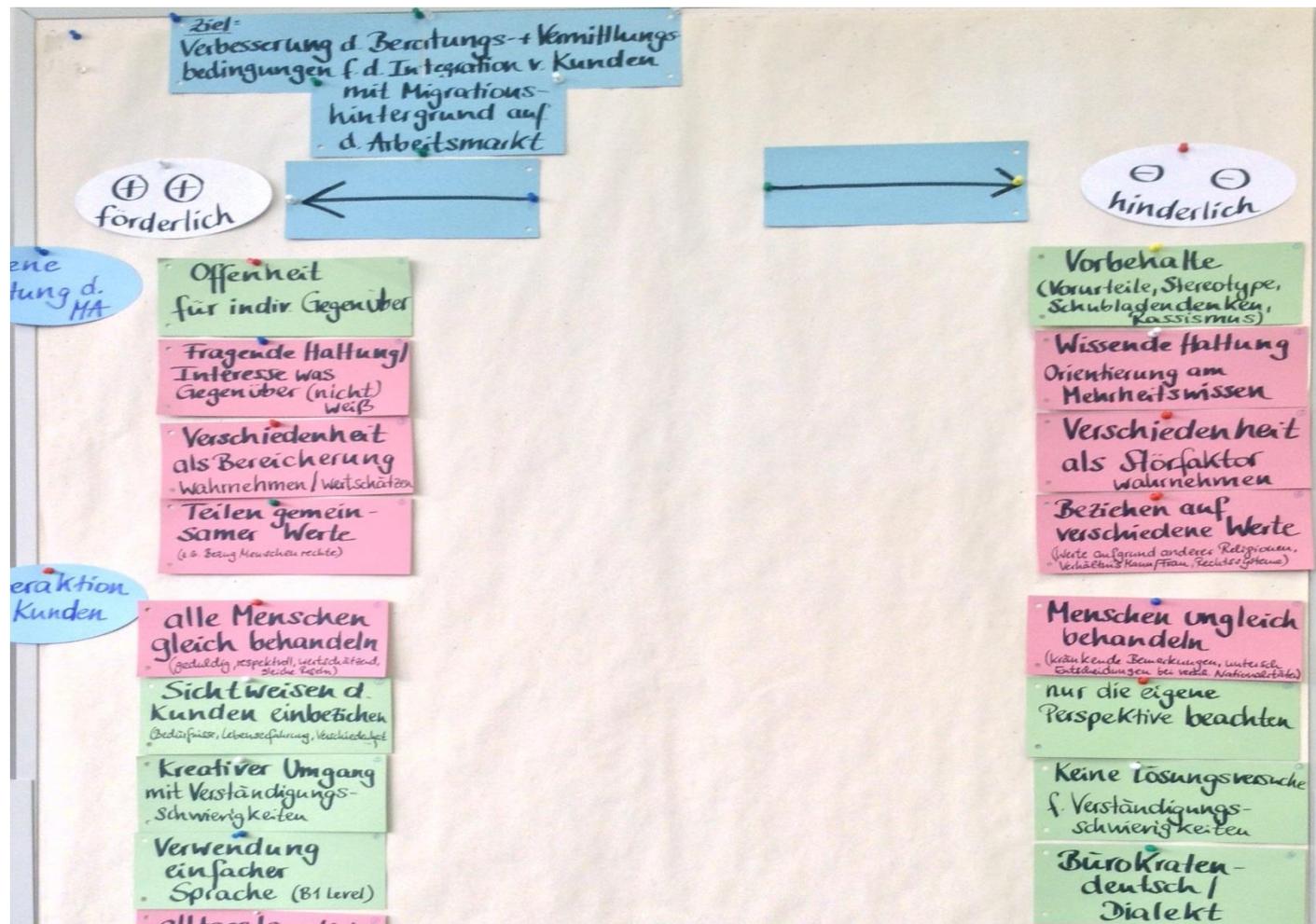
- Projektgruppe
- Rückmeldeschleifen
- Vorteilsübersetzung – Mehrwert IKÖ
- Mitarbeiter-Versammlungen
- Teamsitzungen
- „Mitnehmen der Eingangszone“
- bottom-up und top-down
- Beteiligung der Projektgruppe an der Öffentlichkeitsarbeit – intern/extern



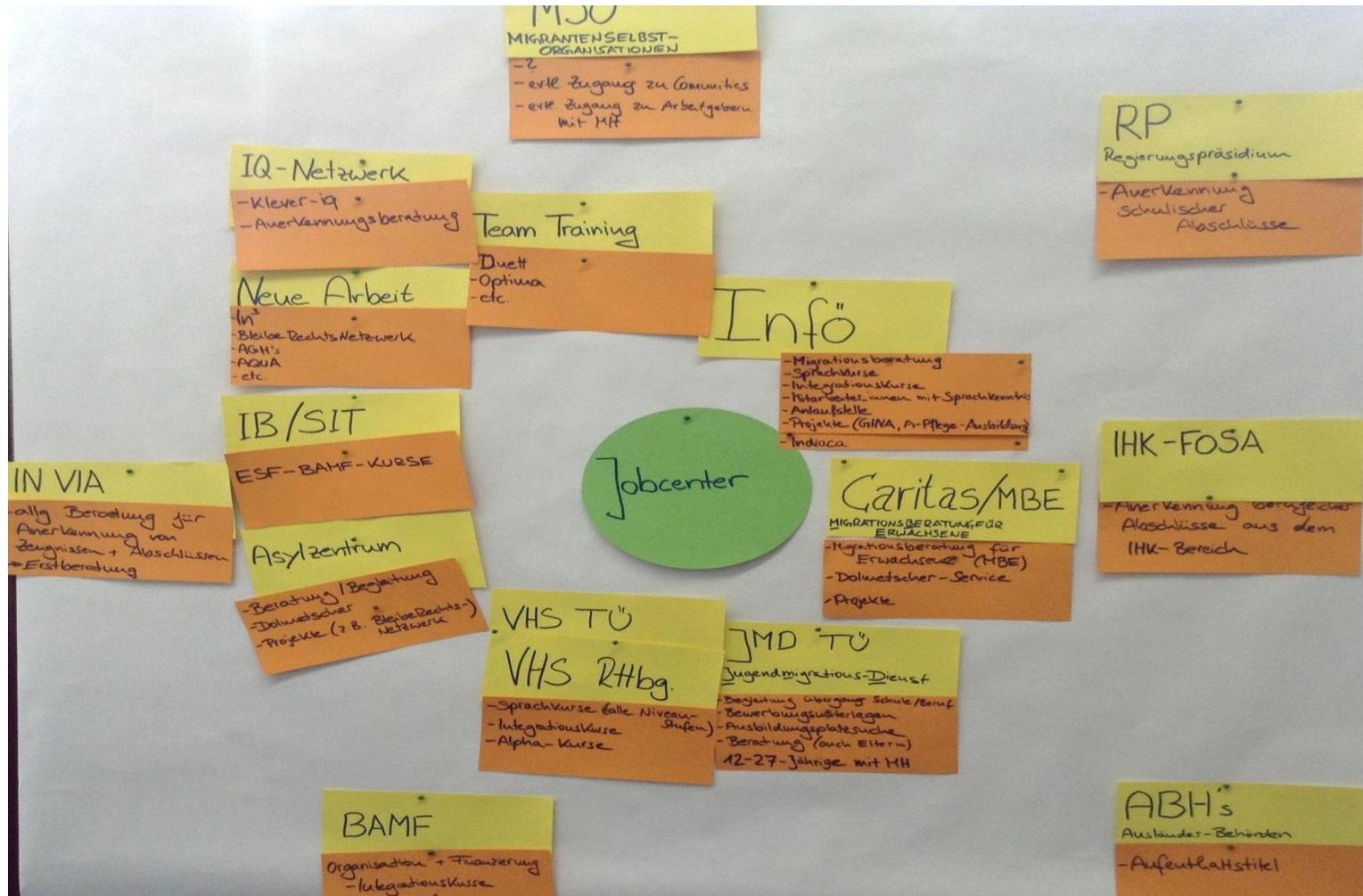
4. Welche Produkte wurden entwickelt?

- Bestands- und Bedarfserhebung
- Netzwerkanalyse
- Datenbank „WerWoWas“
- Schulung Leichte Sprache für EZ
- Geschäftsanweisung Sprache
- Schulung – Qualitätsstandards zum Einsatz von Dolmetscher_innen
- Leitsystem
- Einführung für neue Mitarbeitenden plus kollegialer Austausch
- Ausblick: Englischkurs für Mitarbeitende

4.1. Bedarfs- und Bestandserhebung



4.2. Netzwerkanalyse



4.3. Datenbank „WerWoWas“

WerWoWas


Netzwerk
 Baden-Württemberg

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Themen	S.	WerWoWas – Datenbank zur Verweisberatung
I. <u>Sprache</u>	2	<p>Idee Grundlage von WerWoWas war eine Bestands- und Bedarfserhebung, die im Jahr 2013 im Jobcenter Landkreis Tübingen durchgeführt wurde. Dabei wurde zum einen deutlich, dass in der Belegschaft bereits ein sehr großes Know-how über die (regionalen) Hilfs- und Unterstützungsangebote für die Kundinnen und Kunden vorhanden ist. Zum anderen hat sich aber auch gezeigt, dass dieses Wissen an sich sehr unübersichtlich, schwer zugänglich und im Haus ungleichmäßig verteilt ist, bzw. dass Angebote in der spezifischen Beratungssituation nicht präsent sind. Einzelne Angebote für die Verweisberatung waren z.T. nur einzelnen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern zugänglich.</p> <p>WerWoWas Daraufhin wurde die Idee der WerWoWas-Datenbank entwickelt. Sie sollte einen Überblick ermöglichen über die für die Kundinnen und Kunden <u>relevanten Angebote</u>, den Zugang zu Informationen erleichtern und das Teilen von Wissen ermöglichen.</p> <p>Funktionen Die WerWoWas-Datenbank ist sortiert nach zwölf Kategorien mit Unterkategorien. Die Angebote selbst sind verlinkt mit den Websites der jeweiligen Anbieter. Ebenso möglich ist die Verlinkung zu einzelnen Dokumenten, wie Flyern, HEGAs, oder Broschüren. Eingebaut sind eine Suchfunktion, sowie ein Aktualisierungsbutton. Diese Aktualisierungsfunktion dient der ständigen Optimierung von WerWoWas. Beim Anklicken öffnet sich ein Fenster, über das der/die jeweilige WerWoWas-<u>Betreuer_in</u> über neue Angebote, veraltete Links, Aktualisierungen informiert werden kann. Gerne können und sollen hier auch Angebote, mit denen gute Erfahrungen gemacht wurden, oder die Besonderheiten aufweisen, kurz beschrieben werden.</p>
II. <u>Beratungsstellen</u>	4	
III. <u>Psychische Erkrankung</u>	5	
IV. <u>Familie und Erziehung</u>	9	
V. <u>Schule, Ausbildung, Studium, Beruf</u>	11	
VI. <u>Gesundheit, Pflege, Reha, Behinderung, Sucht</u>	15	
VII. <u>Gewalt</u>	16	
VIII. <u>Recht</u>	17	
IX. <u>Finanzielles</u>	18	
X. <u>Wohnen</u>	20	
XI. <u>Freizeit + Begegnung</u>	21	
XII. <u>Migrantenorganisationen</u>	22	

Das Förderprogramm IQ wird aus Mitteln des BMAS, des BMBF und der BA finanziert.

In Kooperation mit


jobcenter
 Landkreis Tübingen

 Aa = Tübingen Aa = Mössingen Aa = Land/Region
 Aa = Rottenburg Aa = Reutlingen

 Suche: STRG + F oder im Menü über „Bearbeiten“ > „Suchen“
 Aktualisierung/Feedback

4.4. Schulung „Leichte Sprache“

I.

Namen in der
interkulturellen
Verständigung

Einstieg
"Sprache im Kundenkontakt"

II

Sprachbarrieren im
Kundenkontakt

Umgang mit Barrieren
- Leichte Sprache -

Die (§§) sehen bei Verstößen gegen die in der Eingliederungsvereinbarung festgelegten Pflichten Leistungsminderungen vor. Das Arbeitslosengeld II kann danach – auch mehrfach nacheinander – gemindert werden oder vollständig entfallen.

Wenn Sie das nicht machen bekommen immer weniger oder gar kein Geld mehr.

Zum zeit- und ortsnahen Bereich gehören für Sie alle Orte, in der Umgebung Ihres Grundsicherungsträgers, von denen Sie in der Lage sind, Vorsprachen täglich wahrzunehmen.

Sie müssen jeden Tag zum JC kommen können.

Darum dürfen Sie nicht weit weg sein.

Sie bewerben sich zeitnah, d.h. spätestens am dritte Tage nach Erhalt des Stellenangebotes, auf Vermittlungsvorschläge, die Sie vom Jobcenter bzw. von der Agentur für Arbeit erhalten haben

Wenn Sie von uns einen Brief mit einem Arbeitsangebot erhalten haben, müssen Sie sich sofort (bewerben) beim der Firma melden!

4.5. Geschäftsanweisung

Nov 2015

Stand: 10.2015
gültig für: Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter des JC Landkreis Tübingen
gültig ab: 11.11.2015
gültig bis: auf Widerruf

jobcenter
Landkreis Tübingen

Geschäftsführung

Tübingen, den 10.11.2015

Geschäftsanweisung Nr. 3/ 2015

An alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jobcenters Landkreis Tübingen

Leitlinien zum Umgang mit Sprachbarrieren im Kundenkontakt

- A. Ausgangslage
- B. Ziele
- C. Grundhaltungen
- D. Umsetzung
 - I. Leichte Sprache
 - II. Amtssprache

Anlagen

A. Ausgangslage

Der sprachliche Austausch ist das zentrale Mittel der Kommunikation zwischen den Kundinnen und Kunden und den Beschäftigten im Jobcenter Landkreis Tübingen. Zur Umsetzung unseres sozialgesetzlichen Auftrags ist es von zentraler Bedeutung, dass wir unsere Kundinnen und Kunden richtig verstehen und dass unsere Kundinnen und Kunden verstehen, was wir ihnen sagen möchten.

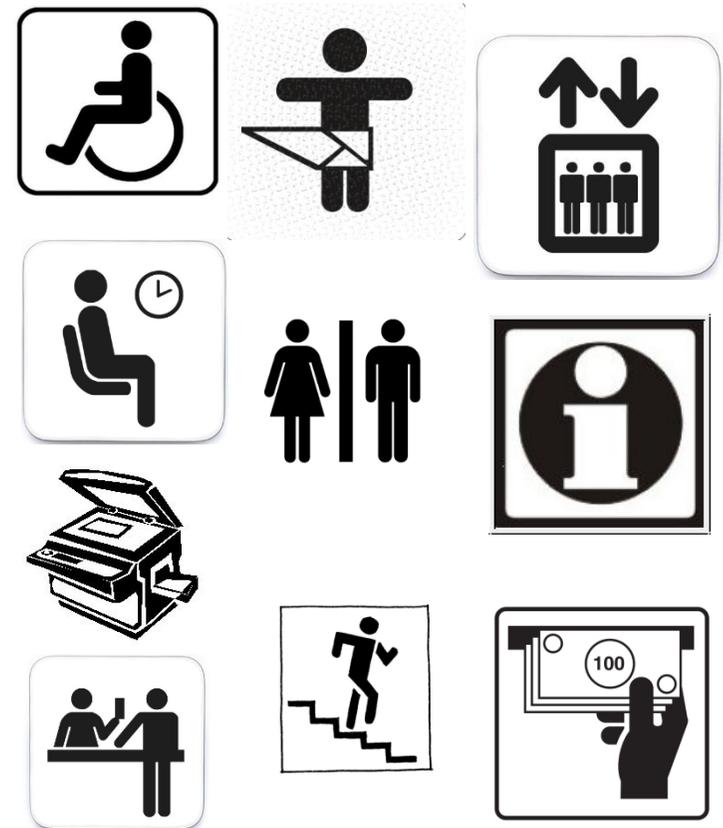
Richtiges Verstehen und Verstanden werden ist oft schon schwierig, wenn beide Gesprächsbeteiligte die gleiche Sprache sprechen. Unterschiedliche Sichtweisen und Sozialisation erfordert in besonderem Maße, dass sich die Gesprächsbeteiligten aufeinander einstellen (z.B. junge

4.6. Schulung – Qualitätsstandards zum Einsatz von Dolmetscher_innen

- Gemeinsame Konzeptentwicklung mit Caritas als Träger des Dolmetscherpools
- 2 Stunden für alle verpflichtend
- Schulung für Dolmetscherpools zu den Abläufen im Jobcenter

4.7. Leitsystem

- Beteiligung der Eingangszone
- Farben und Ebenen
- Beschilderung
- Verwendung von Piktogrammen
- Verwendung leichter Sprache
- Überprüfung durch Prüfer_innen



4.8. Einführung für neue Mitarbeiter_innen

- Teil des Einarbeitungsplans ist 0,5 Tag beim Migrationsbeauftragten
- 2 x im Jahr kollegialer Austausch (0,5 Tag) zu den Themen
- Ausblick: Englischkurs für Mitarbeitende und weitere Schulungsangebote

5. Resümée

- Interkulturelle Öffnung ist in der Organisation verankert und wird bei allen Entscheidungen mitgedacht.
- Kompetenzerweiterung der Mitarbeitenden sowohl fachlich, als auch im Umgang mit Kund*innen mit Migrationshintergrund verringert Konfliktpotential.
- Prozess führte zu größerer Offenheit des JC für das Thema „Flüchtlinge“
- Personalentwicklung: Engagierte Teilnahme an der Projektgruppe wird dokumentiert und nach Möglichkeit honoriert.
- Identifikation der Projektgruppenmitglieder mit dem Jobcenter hat sich erhöht. Alle waren bereit an einem Pressetermin teilzunehmen.
- Weiterführung des Prozesses ist trotz Stellenwechsel der zentralen Akteure geglückt.

Inhalt

Teil 3 – Gesamtstrategie des Projektes clever-iq

1. Enge Kooperation mit der Regionaldirektion Baden-Württemberg
2. Interkulturelle Botschafter als Schlüsselpersonen vor Ort
3. Angebotsspektrum für AA und JC
4. Weiterqualifizierung der eigenen Trainer und Trainerinnen

Teil 2 – Gesamtstrategie von clever-iq im Bereich der IKÖ

Projektansatz von clever-iq:

- Kompetenzerwerb der Mitarbeitenden & institutionelle Öffnung müssen Hand-in-Hand gehen.
- Schulungen können nur nachhaltig wirken, wenn sie in einen größeren Prozess eingebettet sind.
- Mitarbeitende werden unterstützt, Ermessens- und Handlungsspielräume aktiv auszufüllen und zu gestalten.
- Innovative Ansätze werden in Pilotprojekte konkret erprobt, um sie dann durch Schulungen und Publikationen in die Fläche zu bringen.
- Enge Kooperation mit der Regionaldirektion

Interkulturelle Botschafter (IKBO) als Schlüsselpersonen

- Weiterbildung mit dem Ziel, IKBO zu befähigen selbst Impulse zur IKÖ anzuregen (5 x 2 Tage plus Praxisaufträge)
- Einbeziehung der Führungsebene
- Abschlussveranstaltung mit Führungskräften und Zertifikatsverleihung
- Begleitung bei kleinen Schritten der IKÖ durch clever-iq (Bestands- und Bedarfserhebung – Entwicklung & Auswertung, Entwicklung von Instrumenten)
- IKBO als Unterstützung für Koordination der Schuungsangebote vor Ort
Jährliches Vernetzungs- und Vertiefungsangebot plus Materialaustausch

Angebotsspektrum

- zweitägige Grundqualifizierung
- zielgruppenspezifische Angebote
- Aufbaumodule zur Vertiefung
- Begleitung bei Bedarf und Interesse durch klever-iq (Bestands- und Bedarfserhebung – Entwicklung & Auswertung, Entwicklung von Instrumenten, größerer IKÖ-Prozess)
- Supervision und Coaching (Gruppen- und Teamsupervision, Fallsupervision, Einzelcoaching)

Aufbau eines Trainer*innen-Pools

- der Pool von clever-iq umfasst 20 Personen in ganz Baden-Württemberg
- Eigene Trainer-Weiterbildung mit 16 Personen mit unterschiedlichen Erfahrungshintergründen (Arbeitsmarktnähe, Training, Rassismuskritik)
- Jährliche Treffen
- Gemeinsame QS-Standards

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt + weitere Informationen

Andreas Foitzik
Projekt clever-iq
andreas.foitzik@nw-ade.de