

Bundestagung des Praxisbeirats Beistandschaft am Deutschen Institut für Jugendhilfe und Familienrecht e.V. am 19.-20. September 2016 in Kassel

Herzlich Willkommen

Zur Arbeitsgruppe 14:

***Interkulturelle Kompetenz –
Qualitätsanforderung auch in der
Beistandschaft?***

*Interkulturelle Trainings in der Verwaltung
- das Beispiel Bremen -*

Antje Hörenz und Ercan Arslan



Schee dass doseids

Bayerisch

Hoşgeldiniz

Türkisch

Bienvenue

Französisch

E Kaabo

Yoruba



Fingeralphabet, deutsch

Vítejte

Tschechisch

Witamy

Polnisch

Willkommen

Deutsch

Καλώς ήρθατε

Griechisch

Benvenuti

Italienisch

به خێرهاتن

Kurdisch (Sorani)

Добро дошли

Serbisch

Dobro došli

Bosnisch/Kroatisch

Добро пожаловать

Russisch

Welcome

Englisch

Bienvenido

Spanisch

أهلاً وسهلاً

Arabisch

- 1. Einführung in das Thema: ikö-Bremen – ein Projekt und seine Verstetigung und das Trainingskonzept**
- 2. Übung „by my bootstraps“**
- 3. Diversity Dimensionen / Intersektionalität / Handlungsfeld Beistandschaften**
- 4. Übung „Albatros“**
- 5. Input „Innere Landkarte“**
- 6. Übung Redundancia**
- 7. Auswertung / Transfer**

Eine Definition „Interkultureller Kompetenz“

„... ist die allgemeine Fähigkeit, in verschiedenen kulturellen Überschneidungssituationen und Kontexten aufgrund bestimmter Wissensbestände, Fertigkeiten und Einstellungen angemessen zu interagieren.“

Dr. Darla K. Deardorff (2006)

Interkulturelle Kompetenz setzt sich zusammen aus:

Wissen

- Sprachkenntnisse
- länderspezifisches Wissen
- Ethnozentrismus
- Wissen um Migrationsprozesse
- kulturspezifisches Wissen etc.

Fähigkeit

- Beobachtung
- Wahrnehmung
- Anerkennung und Wertschätzung
- Selbstreflexion
- Perspektivwechsel
- Empathiefähigkeit
- Offenheit
- Flexibilität etc.

Fertigkeit

- Kommunikationskompetenz
- Stressmanagement
- Ambiguitätstoleranz etc.
- Entwicklung von (alternativen) Lösungsstrategien



ikö Bremen

Interkulturelle Öffnung
der bremischen Verwaltung –
Qualifizierung und Beratung
von BehördenmitarbeiterInnen

2008: ein Projekt beginnt zu arbeiten!

- die Idee: „In der öffentlichen Verwaltung Bremens muss etwas geschehen!“
- das Problem: Stadtstaat Bremen = „Haushaltsnotlageland“
- die Lösung: Wir akquirieren ESF-Mittel und beginnen mit ikö im Stadtamt
- die Projektbeteiligten: wisoak, Senatorin für Finanzen/AFZ
- der Auftrag: 4tägige Sensibilisierung von 350 MitarbeiterInnen der bremischen Verwaltung, heterogene Lerngruppen
- die Herausforderung: was ist überhaupt ikö? Wie ticken andere „Kulturen“?





Von links nach rechts: Gül Yüksulabakan (Trainerin, der «Gastarbeitertücht»), Dr. Amus Nitschke (Projektleiter, wisoak), Martin Schmidt (Trainer, der «Bayen»), Ercan Arslan (Trainer, der «Kurde»).

Foto: Kerstin Kowalek

Behörden werden multikulturell

Bremen. Mit einem Projekt mit dem sportlichen Namen „Interkulturelle Teams der Behörden“ werden im Umgang mit einem Migrationshintergrund und eigenen kulturellen Werten, Verhaltensmustern und Kommunikationsfähigkeiten im Umgang mit Kollegen aus anderen Kulturkreisen geübt. Wie wichtig eine solche Schulung ist, zeigt das nicht als die Hälfte der Bewerberinnen und Bewerber aus der Türkei, die im letzten Jahr bei der Bewerbung für den öffentlichen Dienst in Bremen gescheitert sind. „Wir sind ein Team, das sich nicht nur auf die Behörde beschränkt, sondern auch auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“, sagt Amus Nitschke, Projektleiter der „Bayen“, Ercan Arslan, Trainer der „Kurde“, und Gül Yüksulabakan, Trainerin der „Gastarbeitertücht“.

Multikulti-Training für die Verwaltung

Seit einem Jahr werden Behörden Mitarbeiter im Umgang mit anderen Kulturen geschult

Von Anne Schupp

„Hören, im Stillstand zeigt es sich an. Multikulturelle Mole als die Hälfte der Runden hat einen Migrationshintergrund, und es gibt kulturelle Werte, Verhaltensmuster und Kommunikationsfähigkeiten im Umgang mit Kollegen aus anderen Kulturkreisen geübt. Wie wichtig eine solche Schulung ist, zeigt das nicht als die Hälfte der Bewerberinnen und Bewerber aus der Türkei, die im letzten Jahr bei der Bewerbung für den öffentlichen Dienst in Bremen gescheitert sind. „Wir sind ein Team, das sich nicht nur auf die Behörde beschränkt, sondern auch auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“, sagt Amus Nitschke, Projektleiter der „Bayen“, Ercan Arslan, Trainer der „Kurde“, und Gül Yüksulabakan, Trainerin der „Gastarbeitertücht“.

Man reflektiert, findet einfache, dass andere Kulturen anders denken.

Nils Bahig, Arbeitsgruppenleiter

Zuerst hat die Programmreihe in der Bremer Polizei ein Pilotprojekt mit 100 Mitarbeitern in der Bremer Polizei durchgeführt. In zwei Trainingseinheiten konnten sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit den kulturellen Besonderheiten der verschiedenen Kulturen auseinandersetzen. In der ersten Einheit wurde eine Einführung in die kulturellen Besonderheiten der verschiedenen Kulturen gegeben. In der zweiten Einheit wurde die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mit den kulturellen Besonderheiten der verschiedenen Kulturen auseinandersetzen.

Interkulturelle Trainer der wisoak schulen Mitarbeiter des bremischen Öffentlichen Dienstes

»Bilder brechen«

„Wenn ein Migrant in der Ausländerbehörde sein Anliegen schildert und dabei auf den Boden schaut, lernt man auf der Sachebearbeitung das häufig als unhöflich aus“, erzählt Gül Yüksulabakan. „Schlimmstenfalls hält er den Besucher für unaufrichtig. Denn im Westen lernt man: Aufrichtigkeit hat etwas mit In-die-Augen-Blicken zu tun. Mir aber hat man als Kind beigebracht, einer Respektperson nicht direkt in die Augen zu schauen. Und das ist in vielen Teilen der Welt so.“

Die interkulturelle Trainerin kennt viele solcher Beispiele. Sie ist eine von drei Expertinnen, die insgesamt 300 MitarbeiterInnen des bremischen Öffentlichen Dienstes im Umgang mit anderen Kulturen schulen.

Offiziell heißt das Projekt, das bis Ende 2010 vom Europäischen Sozialfonds (ESF) und der Senatorin für Finanzen finanziert wird, »Interkulturelle Öffnung der bremischen Verwaltung«, kurz: »ikö«. Trägerin ist die Wirtschafts- und Sozialakademie der Arbeitnehmerkammer. Die Schirmherrschaft hat Finanzsenatorin Karoline Linnert.

Die ikö-Schulungen richten sich vor allem an VerwaltungsmitarbeiterInnen, die tagtäglich mit multikultureller Kundschaft zu tun haben, aber auch an Führungskräfte und Personalverantwortliche. Im Kern geht es um die Verbesserung des Kundenkontaktes. Gelernt wird in zwei Blöcken, insgesamt vier Arbeitstage.

Die Geschichte des Migranten, der aus Höflichkeit auf den Boden schaut, veranschaulicht: MigrantInnen bringen eigene

Werte- und Verhaltensmuster mit. Ohne die Reflexion der Kommunikationsgrundlagen werden sie leicht zur Quelle von Missverständnissen und Fehlinterpretationen können zu offenen Konflikten führen.

„Das Problem ist, dass jeder versucht, eine fremde Kultur aus seiner eigenen heraus zu verstehen“, erläutert Yüksulabakan. „So werden Verhaltensweisen als negativ aufgefasst, die durch- aus positiv gemeint waren.“

Yüksulabakan weiß, wovon sie redet. Ihre Familie stammt aus der Türkei. Der Vater arbeitete bis zu seiner Rente als Schweißer, unter anderem auf der Vulkan-Werft. Die gebürtige Puzdorlerin musste selbst oft diese kulturelle Übersetzungsbarbeit leisten.

Wenig überraschend spielt Kommunikation eine zentrale Rolle. „In vielen Sprachen wird in der Anrede zwischen Sie und Du nicht unterschieden“, erläutert der andere ikö-Trainer, Ercan Arslan. „MigrantInnen duzen dann die Behördenmitarbeiter, weil sie es nicht besser wissen. Das aber gilt schnell als ungehörig.“

Eine weitere Konfliktquelle im Umgang mit Ämtern ist die unterschiedliche Bewertung von Schriftlichkeit. In westlichen Ländern wird ein Sachverhalt erst dann real, wenn er als Vorgang schriftlich festgehalten und durch Urkunden belegt wird.

„Es gibt aber MigrantInnen, die ihren Geburtstag nicht kennen“, erklärt Arslan. „In bestimmten Staaten wird eine Geburt gar nicht oder erst spät und zeitlich nicht exakt dokumentiert. Auch bei mir stimmt das Geburtsdatum nicht mit meinem tatsächlichen Geburtstag überein.“

Bremer am Sonntag / Sonntagausgabe von Wasser-Bremer vom 4. Oktober 2008

MITTWOCH 15. AUGUST 2012

BREMEN

7

Ein Polizist als Vermittler

Thomas Müller ist Integrationsbeauftragter der Bremer Polizei / Wichtigstes Einsatzinstrument ist Vertrauen



Thomas Müller, Integrationsbeauftragter

„Das ist genauso wichtig, den Schalter zu finden und wieder umzuschalten.“ Thomas Müller. Der 16-jährige türkische Kontaktbeamte ist ein Netzwerk, das in die unterschiedlichsten Situationen entscheidende Hilfe leisten kann. Bedauerlich findet Müller, dass der Anteil Polizisten mit Migrationshintergrund erst bei ein bis zwei Prozent liegt. „Wir brauchen mehr Integrationen mit dem Gemeindefunktionär“, sagt er. „Nicht nur in der Arbeit, sondern auch in der Freizeit.“ Müller ist ein Mann, der seine Arbeit als Vermittler zwischen den Kulturen sieht. Er hat eine türkische Mutter und eine deutsche Frau. „Ich bin ein Mischling“, sagt er. „Ich bin ein Mischling.“

„Das ist genauso wichtig, den Schalter zu finden und wieder umzuschalten.“ Thomas Müller. Der 16-jährige türkische Kontaktbeamte ist ein Netzwerk, das in die unterschiedlichsten Situationen entscheidende Hilfe leisten kann. Bedauerlich findet Müller, dass der Anteil Polizisten mit Migrationshintergrund erst bei ein bis zwei Prozent liegt. „Wir brauchen mehr Integrationen mit dem Gemeindefunktionär“, sagt er. „Nicht nur in der Arbeit, sondern auch in der Freizeit.“ Müller ist ein Mann, der seine Arbeit als Vermittler zwischen den Kulturen sieht. Er hat eine türkische Mutter und eine deutsche Frau. „Ich bin ein Mischling“, sagt er. „Ich bin ein Mischling.“

„Das ist genauso wichtig, den Schalter zu finden und wieder umzuschalten.“ Thomas Müller. Der 16-jährige türkische Kontaktbeamte ist ein Netzwerk, das in die unterschiedlichsten Situationen entscheidende Hilfe leisten kann. Bedauerlich findet Müller, dass der Anteil Polizisten mit Migrationshintergrund erst bei ein bis zwei Prozent liegt. „Wir brauchen mehr Integrationen mit dem Gemeindefunktionär“, sagt er. „Nicht nur in der Arbeit, sondern auch in der Freizeit.“ Müller ist ein Mann, der seine Arbeit als Vermittler zwischen den Kulturen sieht. Er hat eine türkische Mutter und eine deutsche Frau. „Ich bin ein Mischling“, sagt er. „Ich bin ein Mischling.“

Ausbruch: Ermittler nehmen möglichen Helfer ins Visier

23-jährige Untersuchungshäftling immer noch auf der Flucht

Weitere Beweise für gezielten Brandschlag

Tatverdächtige rufen „Sig Heil“ und gingen mit Holzfäsen vor



Bremer erst den Frieden mit dir selbst, dann kannst du auch anderen Menschen Frieden bringen. Thomas von Arnim (1790-1868)

TACHAUCH

Pasta al dente

VON GERHARD VOSS

„Opas Pasta ist ein bisschen anders“, sagt er. „Opas Pasta ist ein bisschen anders.“

Polizei warnt vor Phishing-Methode

Betrüger fragen Kontodaten ab

Bremer heißt: Die Polizei warnt vor einer neuen Betrugsform, um ein Bank- und Kreditkartenkonto zu leeren. Haben Betrüger in die Vermögensdaten der Betroffenen Zugriff, werden diese in den nächsten Tagen für den Betrüger zur Verfügung stehen.

VON JÜRGEN BERNHARD

Bei dem Untersuchungsgefährtling handelt es sich um einen 23-jährigen Mann, der zu

den Angaben informiert hat. Die SPD will die Vorwürfe in Weiterverhandlung

den Angaben informiert hat. Die SPD will die Vorwürfe in Weiterverhandlung

Was unsere Arbeit ungemein erleichterte:

- politischer Rückenwind (ikö als integraler Bestandteil des Bremer Integrationskonzeptes), kurze Wege...
- aktive Unterstützung durch Führungskräfte u. Amtsleitungen
- ein gutes Konzept: Qualität hat ihren Preis und braucht Zeit
- Anerkennung der unterschiedlichen, projekt-involvierten Ambitionen
- Vertrauen, Flexibilität und Offenheit
- Geduld, Ausdauer und ein langer Atem
- eine gehörige Portion Pragmatismus

Bilanz ikö I:

- 386 TN (70% Frauen; knapp 70% über 40 Jahre; Stadtamt, BAgIS, Amt für Soziale Dienste, Sen.f.Umwelt, Immobilien Bremen, Finanzamt, Stadtteilmanagement, Amtsgericht Bremen, Sen.f.Finanz, AFZ, Verwaltungsschule, Sen.f.Arbeit, Sen.f.Bildung, Stadtbibliothek); 32 UStd.; außerdem: Sonder-VA, Tagung usw.

- **2011: ikö geht weiter!**

- die Idee: Wir bilden ausgewählte Verwaltungsmitarbeiter_innen zu interkulturellen Trainer_innen aus und multiplizieren die Impulse
- die Lösung: Fortsetzung der bewährten Kooperation, ikö-Trainerausbildung
- die Herausforderung: wie können ikö-Impulse überhaupt multipliziert werden? (Transferfragen; „Trainer_in“ oder „Multiplikator_in“? Schule: „Elternarbeit“...)

- **Bilanz ikö II:**

- **42 Multiplikator_innen** (Verwaltung, Schulen) ausgebildet) / 3 Ausbildungsgänge a 180 UStd.
- knapp **200 TN** in **grundständigen ikö-Schulungen**, u.a.: JVA, Sozialzentren, Schulverwaltungskräfte



2013: ikö wird im Jobcenter **zu IQ**

– ein neues Projekt!

- Führungskräfte-Workshops vorab
- 3-tägige, modulare interkulturelle Grundlagenschulungen
- Einsatz u. Begleitung der interkulturellen Multiplikator_innen des JC
- Workshops für Agentur für Arbeit und andere (z.B. Polizei)
- die Herausforderung: homogene Lerngruppen; „Amtssprache ist Deutsch!"; Coaching der Multiplikator_innen (Bislang zwei Ausbildungsgänge 28 Teilnehmer_innen)

Diversität als wichtigster Bestandteil der Trainings

- Es ist normal, verschieden zu sein
- Heterogenität ist Chance, Potenzial und Ressource für Wirtschaft und Gesellschaft
- Die Gesellschaft ist in einem ständigen Wandel

Diversity-Dimensionen

- **Primäre Dimensionen**
ethnisch-kulturelle Herkunft,
Geschlecht, Alter, Hautfarbe,
physische Möglichkeiten,
sexuelle Identität
- **Sekundäre Dimensionen**
Weltanschauung/Religion,
Familien- u. Bildungsstand,
soziale und regionale Herkunft..



ikö-Trainingskonzept

- ...fördern eine wertschätzende Haltung gegenüber „Diversität“ und Differenz
- ...sensibilisieren für soziale und kulturelle Ungleichheit und für verschiedene Formen von Diskriminierung
- ...üben Perspektivenwechsel und Ambiguitätstoleranz
- ...sind erfahrungs- und handlungsorientiert

ikö-Trainingskonzept

- ...hinterfragen „innere Bilder“ und Vorurteile, Stereotype und Klischees
- ...thematisieren Verunsicherung und Stress, Irritationen und Konflikte, die mit interkulturellen Erfahrungen und dem Umgang mit „Heterogenität“ verbunden sein können
- ...unterstützen die Suche nach tragfähigen Lösungsansätzen im Berufsalltag

ikö-Schulung

Seminarablauf

Modul I:
(2 Tage)

**Grundlagen interkulturelle Kommunikation
und Migrationsgesellschaft**

- „Kultur“ und „Diversity“
- Wahrnehmung und Interpretation
- Umgang mit Zeit
- Migration und Migrationsgeschichte
- Werte und Wertevielfalt
- Individualismus und Kollektivismus
- Identität und Zugehörigkeit
- Kultursimulationen

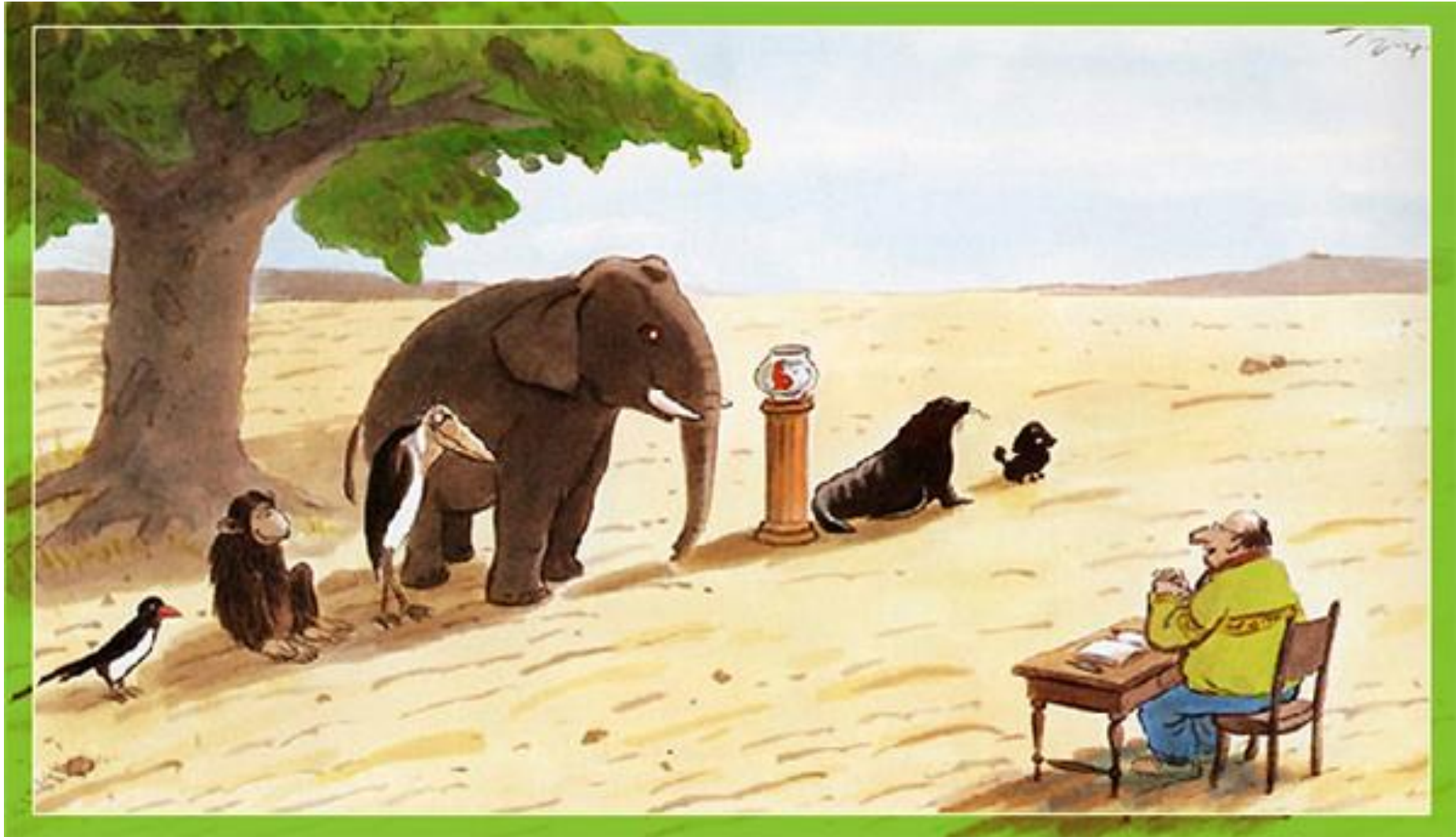
ikö-Schulung

Seminarablauf

Modul II: Sprache, Diskriminierung, Fallbearbeitung
(1 Tag)

- „Kultur“ und Sprache
- Fall- und Konfliktbearbeitung
- Diskriminierung und „Machtspiele“
- Themenspeicher, Transferfragen

diversity



**„Zum Ziele einer gerechten Auslese lautet die Prüfungsaufgabe für Sie alle gleich:
Klettern Sie auf den Baum!“ (Hans Traxler, dt. Cartoonist)**

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!



Antje Hörenz

Dipl.-Verwaltungswirtin
Diversity-Multiplikatorin
Amt für Soziale Dienste Bremen
antje.hoerenz@afsd.bremen.de
Tel: 0421 / 361 13 835



Ercan Arslan

Trainer für Interkulturelle Kommunikation
und Interkulturelle Kompetenzen,
Diversity Trainer, Konfliktmanagement,
Interkulturelle Konzepte
ziman@gmx.net
Tel: 0176-20569866

