

## Interkulturelle Öffnung der Verwaltung

Auch wenn es noch zu Zeiten von Bundeskanzler Helmut Kohl schwer vorstellbar war, hat Deutschland im Jahre 2002 offiziell die Debatte darüber, ob die Bundesrepublik ein Einwanderungsland ist oder nicht, ein für alle Male beendet. Man musste sich gestehen, was schon sehr lange alle wussten: Deutschland ist ein Einwanderungsland!

Allerdings nicht nur diese Tatsache, sondern auch die zunehmende Globalisierung und die damit einhergehende multikulturelle Gesellschaft, die gerade in Deutschland allgegenwärtig geworden ist, unterzeichnen die Tatsache, dass jedes Individuum anders ist, mit eigenen spezifischen Lebenslagen, kulturellen Erfahrungen und Zugehörigkeiten, die eben im sozialen sowie diplomatischen Leben berücksichtigt werden müssen. Jedoch ist es nicht jedem von uns auf Anhieb möglich, sich in dieser mehr oder weniger neuen Situation zurechtzufinden.

Besondere Schwierigkeiten stellen in diesem Kontext die Akzeptanz und der Umgang mit Menschen mit Migrationshintergrund dar. Vor allem für Verwaltungen und kommunale Betriebe die auf Grund der Gegebenheiten vermehrt mit dieser Gesellschaftsgruppe zu tun haben, bedeutet diese Vielfalt der Bevölkerung Konflikte, Probleme aber selbstverständlich auch neue Herausforderungen, Chancen und Potenziale. Um genau diese Chancen und Potenziale geht es heute Abend, nämlich um die Interkulturelle Öffnung der Verwaltung!

Die Entwicklung des Konzepts „Interkulturelle Öffnung“ setzte in den 1990er Jahren beim Nachfrage- und Leistungsprofil sozialer Dienste an. Das Ziel war es, Zugangsbarrieren für Migranten abzubauen. Später wurde das Konzept erweitert und auf die gesamte kommunale Verwaltung bezogen. Dabei standen Aspekte der organisatorischen und strategischen Verankerung des Politikfeldes Integration im Mittelpunkt. In den letzten Jahren lag der Fokus auf der Aus- und Fortbildung und der Einstellung von Migranten in den Öffentlichen Dienst, insbesondere im Bereich der Ausbildung.

Derzeit ist erneut eine Erweiterung interkultureller Öffnungsprozesse auf die Gesamtverwaltung erkennbar. Dabei wird eine deutliche Verbindung zum Personal- und Organisationsmanagement hergestellt. Ausschlaggebend sind häufig die demografische Entwicklung und der Fachkräftemangel.

Vor allem vor dem Hintergrund des demografischen Wandels ist es eine Notwendigkeit für die Kommunen, sich diesen Prozessen der Organisationsentwicklung zu widmen.

---

Der demografische Wandel bemisst sich an drei Faktoren: Fertilität (die Fruchtbarkeit, Zeugungsfähigkeit einer Gesellschaft), Mortalität (Sterblichkeitsrate in einer Gesellschaft) und letztendlich Migration.

Migration ist insofern ein sehr wichtiger Faktor. Für Kommunen und Verwaltung besteht aufgrund des rückgängigen Fachkräftevolumens die Notwendigkeit, verstärkt Fachkräfte auszubilden. Wenn man hier den Anschluss verpasst, ist man nicht zukunftsfähig. Das haben inzwischen auch viele Kommunen erkannt und arbeiten daran.

Nach einer Definition des Ministeriums für Soziales von 2004 ist „Interkulturelle Öffnung ein Konzept, das Verwaltungen in die Lage versetzen soll, ihre Angebote und Leistungen an eine durch Einwanderung veränderte soziale Umwelt anzupassen“.

Es geht also neben der Frage des demografischen Wandels und des Fachkräftemangels ebenso um die Beantwortung der Frage, wie Verwaltung ihr Produkt-, Leistungs- und Angebotsspektrum auf die steigende Zahl von Migranten in unserer Gesellschaft ausrichten kann. Darüber hinaus geht es um die Fähigkeit von Institutionen und ihren Mitarbeitern, erfolgreich mit Personen zu kommunizieren, deren Lebenswelt durch Migrationserfahrungen geprägt ist.

Wesentlich sind also nicht nur Veränderungen bei einzelnen Beschäftigten, vielmehr betreffen Prozesse interkultureller Öffnung die gesamte Institution Verwaltung. Denn nie zuvor war der Informationsaustausch und Kulturkontakt größer als in der heutigen Zeit. Für viele ist in der Regel das, was nicht bekannt ist und sich von der eigenen, vertrauten Kultur unterscheidet interessant und die Begegnung mit diesem TATSÄCHLICH etwas Positives. Dies erklärt das Phänomen, warum sich ein Teil der Gesellschaft sogar Bruchteile der jeweils anderen Kultur, sei es die Musik, die Mode oder die kulinarische Spezialitäten, aber auch zum Teil religiöse Inhalte, aneignet.

In den meisten Fällen jedoch ist die Erfahrung, die mit anderen Kulturen gemacht wird LEIDER eher negativ besetzt. Dies hat zu Grunde, dass die Form der Multikulturalität sehr oft unreflektiert und aus ihrem kulturellen Kontext herausgerissen kennengelernt und übernommen wird.

Und genau dies führt dazu, dass durch das gebrochene Wissen, was man sich angeeignet hat, Unsicherheiten und Ängste entstehen, ganz zu schweigen von den damit einhergehenden Vorurteilen und Ablehnungen der Interkulturalität. Letztendlich ist es nicht selten so, dass sich dieser Kettenverlauf dann in unterschiedlichen Gewaltformen und Intoleranz ausdrückt.

---

Und um genau diese Konflikte und Problembereiche zu minimieren MÜSSEN sich die Verwaltungen öffnen und zwar interkulturell!!

Einer der Aspekte, wie interkulturelle Öffnung der Verwaltung stattfinden kann, ist das Erwerben interkultureller Kompetenzen.

Was ist aber eigentlich Interkulturelle Kompetenz und was genau wird darunter verstanden?

Es gibt in der Fachdiskussion sehr polarisierte Pro- und Contra-Diskussionen. Die einen sagen, man versuche damit immer zu kulturalisieren und fokussiert die Thematik auf die kulturellen Differenzen, womit Menschen mit Migrationshintergrund immer eine besondere Stellung verliehen wird. Die anderen finden es in Bezug auf interkulturelle Öffnung sehr positiv.

Wenn man aber diesen Begriff nennt, sollte man ihn auch definieren, denn es ist nicht gleich leicht zu verstehen, was der einzelne damit meint: Im Rahmen einer interkulturellen Öffnung könnte man interkulturelle Kompetenz folgendermaßen definieren:

„Interkulturelle Kompetenz ist die in einem Lernprozess erreichte Fähigkeit, im mittelbaren oder unmittelbaren Umgang mit Mitgliedern anderer Kulturen einen möglichst hohen Grad an Verständigung und Verstehen zu erzielen“.

Hier geht es natürlich auch um kompetentes Handeln als Antwort auf die Herausforderungen, die durch Migration gegeben sind.

Interkulturell kompetent zu sein heisst demnach erst einmal ein Bewusstsein zu erschaffen!  
Ein Bewusstsein für Unterschiede und Differenzen!

Interkulturelle Kompetenz setzt intensive Auseinandersetzung mit sich selbst und den anderen, eine überdurchschnittliche Sensibilität und Empathiefähigkeit, Selbstkritik und ausserordentliche Anpassungs- Beobachtungs- und Kommunikationsfähigkeit voraus.

Sie setzt einen Perspektivenwechsel voraus! Interkulturell kompetent zu sein heisst, die Denkweisen und Standpunkte anderer Menschen durch den ganzheitlichen Blick auf die Gesellschaft zu verstehen.

Interkulturell kompetent zu sein heisst aber auch, den Unterschied zwischen dem, was Menschen tun und dem, was sie sagen, dass sie tun, zu verstehen.

Warum sollte also ein Verwaltungsfacharbeiter interkulturelle Kompetenz erwerben? Ganz einfach! Weil es seine Arbeit und die Lage seines Klienten vereinfacht und verbessert!!

---

Nehmen wir z.B. das Thema Migration: Wenn man es jetzt einmal als komplexeren Sachverhalt nimmt, dann ist es schon sehr wichtig, dass Fachkräfte wissen, was mit Migration verbunden ist. Natürlich auch die Migrationsgeschichten, die die Eltern von einer Generation auf die andere weitergeben.

Nicht nur die Klienten von Gestern und Heute haben ihre Migrationserfahrungen. Auch deren Kinder, mit denen man es in der nahen Zukunft zu tun haben wird, sind durch entsprechende Werte und Normensetzungen beeinflusst worden. Sacharbeiter müssen also lernen, mit wem und was sie es zu tun haben. Wenn also in einer Beratung ein Flüchtling ist, weiss ich etwas über mögliche traumatische Folgen von Flucht, wenn ich mit einem Menschen zu tun habe, der einen ausländerrechtlichen Status hat, muss ich wissen, welche Einschränkungen für ihn gegeben sind als politischer Bürger usw.

Man muss das selbstverständlich differenziert angehen und vorhandenes Vorwissen sollte man auf gar keinen Fall als Schablone anlegen und Menschen sofort in Schubladen sortieren, sondern im Beratungsprozess immer individualisieren.

Hier ist also der Aspekt Wissens- und Kompetenzerwerb der Beschäftigten zum Umgang mit einer vielfältigen Kundschaft, vor allem der Menschen mit Migrationshintergrund gefragt. Genauso ist es auch ein Unterschied, ob ich mit einer offenen Haltung ins Gespräch mit den „KUNDEN“ gehe oder mit einer Abwehrhaltung. Man darf jedoch nicht ausser Acht lassen, dass dieses unterschiedliche Verhalten auch beeinflusst wird durch die Arbeitsbedingungen und den Arbeitsrahmen der Beschäftigten.

Neben den Individuellen interkulturellen Kompetenzen bzw. Förderung des interkulturellen Kompetenzerwerbs der Beschäftigten ist die Herstellung einer Organisationskultur bzw. Strukturveränderungen im Verwaltungsleben ebenso ein sehr wichtiger Punkt. Dies ist jedoch leider meistens erst mit Hilfe von Gesetzen möglich.

Zusammengefasst ist es also wichtig zu verstehen, dass Menschen aus anderen Kulturen sehr häufig von anderen Werten und Überzeugungen geprägt sind. Diese Tatsache dominiert natürlicherweise in all ihren Lebenslagen. Deren Umgang, Kommunikations- und Konfliktlösungsverhalten unterscheidet sich demnach von dem, was einem bekannt ist.

Das Schlagwort für den KORREKTEN Umgang ist interkulturelle Kompetenz! Und Wie schon erwähnt ist der Erwerb interkultureller Kompetenzen ein sehr wichtiger Aspekt der interkulturellen Öffnung!!!

---

Und ein wichtiger Weg, wie man interkulturelle Kompetenz erwerben kann um die interkulturelle Öffnung der Verwaltung zu unterstützen und bestärken ist, interkulturelle Trainings und Fortbildungen anzubieten und zu besuchen.

Und genau solch ein interkulturelles Training ist die Fortbildungsreihe „Vielfalt leben und gestalten“ von Frau Mathilde Grünhage-Monetti und Frau Andrea Nispel gewesen an der, neben Verwaltungsangestellten des Kreises Giessen und der Technischen Hochschule Mittelhessen, auch erfreulicher Weise Vertreter/innen von Migrantenorganisationen teilgenommen haben.

---