

Zugangsbarrieren für Migranten zu den Sozialen Diensten

- Fehlender Zugang zu Information über die komplexen Angebotsstrukturen, deren Nutzen und die Rahmenbedingungen für die Inanspruchnahme
- Fehlen muttersprachlicher MitarbeiterInnen bzw. von MigrantInnen, geringe sprachliche und kulturelle Verständigungsmöglichkeit, geringe Identifikationsmöglichkeit, geringes Vertrauen in Parteilichkeit
- Fehlendes Vertrauen in die Empathiefähigkeit der deutschen MitarbeiterInnen – bezüglich der Biographie und der besonderen Probleme und Lebenslagen von Migranten
- Vermutung von Vorurteilen gegenüber Migranten und Mangel an kultureller Akzeptanz
- Vorbehalte gegenüber den Wert- und Zielvorstellungen der deutschen MitarbeiterInnen, Unterstellung von kulturellen Kolonialisierungsabsichten ("hetzen die Kinder gegen die Eltern, die Frauen gegen die Männer")
- Kulturelle Hemmungen gegenüber psychosozialen Beratungs- und Hilfsangeboten (Scham - Stigmatisierung, Ehre – Tabuisierung der Familieninterna)
- Traditionelle Symptomdeutung: externe Verursachung und geringes Bewußtsein von "inneren", psychischen Anteilen (magische Deutung, Unfälle, Schicksalsschläge, sozialer Stress usw.)
- Soziokulturell vermittelte hohe Leidensbereitschaft und Stolz
- Heilererwartung (Psychologe/Therapeut = Arzt, der direktiv Rezepte gegen „Kopfkrankheiten“ verschreibt)
- Mittelschichtenorientierte Beratungsansätze (non-direktive Gesprächsführung und Erarbeitung von Lösungen durch Selbstreflexion erscheint u.U. als Inkompetenz oder Mangel an Engagement), geringe Erwartungen an eine rein psychologisch-personalisierende Beratung (folgenlose "Lagertherapie", wenig lebenspraktische Hilfe)
- Spezialisierte Problemlösungsbearbeitung bzw. Delegation von Teilproblemen an andere Einrichtungen wird als Zurückweisung erlebt, Erwartung eines persönlichen ganzheitlichen Kommunikationsstils
- Barriere insbesondere für Muslime: christliche "Tendenzbetriebe" (auch Einstellungsbarriere für Muslime)
- Nichtberücksichtigung der Lebensrealität – Wohnortferne/ unflexible Sprechstunden/ Öffnungszeiten/ Komm-Struktur (beschränkte Mobilität, Flexibilität und Zahlungsfähigkeit)

- **Juristische Inanspruchnahmebarriere** durch das Ausländerrecht (u.U. Ausweisungsgrund bei ungesichertem Aufenthaltsstatus bzw. übertriebene Angst davor aus Mangel an Information)
- **Übertragung eines eingreifend, kontrollierenden Behördenimages** auf die Beratungs-/Hilfseinrichtung bzw. Unkenntnis der Trennung von freier Trägerschaft und behördlicher Sozialarbeit, Misstrauen wegen evtl. Weitergabe aufenthalts- und arbeitsrechtlich relevanter Informationen

Zugangsbarrieren der deutschen MitarbeiterInnen zur Migrantenklientel

- **Nationalistische Verteidigung sozialstaatlicher Privilegien** gegenüber "Ausländern" bei einigen deutschen MitarbeiterInnen (in der Mitarbeiterschaft findet sich das gesamte politische Spektrum)
- **Negativ wertende ethnozentrische Missverständnisse und Vorurteile**, Ressentiments, abweisendes, arrogantes Verhalten
- (Vordergründig nicht wertende) **Überbetonung und klischeehafte Verallgemeinerung der kulturellen Unterschiede**, durch die sich die nicht-deutschen Klienten in ihrer Subjekthaftigkeit und Individualität verkannt und missachtet fühlen (Typisierung statt Individualisierung)
- **Besonders Frauen im sozialarbeiterischen Berufsfeld** sind auf das stereotype "**Machobild**" der ausländischen Männer fixiert und weichen dem Kontakt mit ihnen lieber aus.
- **Leugnung der kulturellen Differenz und der besonderen strukturellen Benachteiligung** der Migrantenklientel (formal-abstrakter Gleichbehandlungsgrundsatz > Ignoranz > diskriminierende Nivellierung der Unterschiede)
- **Angst vor dem Fremden, Ungewissen, Unkontrollierbaren (Ambiguitätsintoleranz)**
- **Abwehr verdrängter Vorurteile**, die bei der Begegnung mit der fremdethnischen Klientel ins Vorbewusste aufsteigen und die dem beruflichen und politischen Selbstbild widersprechen/ **Unbehagen** durch Affekthemmung (**Kommunikationsstörung** durch Double-bind-Kommunikation: unterschiedliche Botschaften auf der verbalen und der emotionalen Ebene) > Kontaktvermeidung
- **Reaktivierung kollektiver Schuldangst** ("Kinder und Enkel der Täter") und **Schuldangstabwehr** durch Kontaktvermeidung oder aggressive Aufladung des Kontaktes zu Gruppen, die an Naziopfer erinnern und die auch schnell bei der Hand sind mit dem **Rassismusvorwurf** – sei es als Überlebensstrategie und/oder generalisierende Erwartungshaltung
- **Furcht vor Mehrbelastung** (quantitative Zunahme einer mehrfachbelasteten Klientel und Mühsal der Kommunikation - Verständigungsprobleme, schwierige Kommunikation durch "Empfindlichkeiten") ohne Ressourcenvermehrung

- Professionelle Überforderungsgefühle, Kompetenzverlustängste
- Mangelnde Bereitschaft und Energie (burn-out-Syndrom) umzulernen, sich neu zu orientieren, die Arbeit umzustrukturieren, Festhalten an Wissens- und Handlungsroutinen des eingespielten Berufsalltags

Widerstände gegen Einstellung migrantischer MitarbeiterInnen

- Annahme, dass nicht-deutsche MitarbeiterInnen nur für ihre Landsleute einsetzbar sind und für die Arbeit mit anderen Nationalitäten und die Deutschen weniger geeignet sind bzw. akzeptiert werden. Ausgehend von dieser Annahme befürchten die deutschen MitarbeiterInnen Mehrarbeit (wenn es sich um keine zusätzliche Stelle handelt), da die neue nicht-deutschen KollegInnen zusätzliche Klientel erschließen und die alte Klientel auf weniger MitarbeiterInnen aufgeteilt werden muss.
- Konkurrenzängste gegenüber nicht-deutschen MitarbeiterInnen (Angst vor Wettbewerbsvorteilen bikulturell Qualifizierter bzw. deren Bevorzugung durch die Klientel)
- Negative Kompetenzzuschreibung: Überbewertung sprachlicher Defizite und fehlender einschlägiger beruflicher Qualifikation
- Unterstellung von Traditionsgebundenheit, mangelnder professioneller Distanz zu den “eigenen Leuten” und partikularistischer, die eigene Gruppe bevorzugenden Einstellungen und Verhaltensorientierungen
- Einstellung von Nicht-Christen in christlichen Tendenzbetrieben nur als Ausnahmeregelung
- Einstellungsstopp im Öffentlichen Dienst (Besetzung frei werdender Stellen eher durch interne Umsetzung)

Ausgrenzung durch Rassismus der Klientel

- Viele MitarbeiterInnen stehen dem Rassismus der Klientel ohnmächtig gegenüber oder meiden die Konfliktbearbeitung, indem sie darüber hinweggehen.

Ziele und Strategien interkultureller Öffnung der Sozialen Dienste

Top-down-Strategie

- Entwicklung eines interkulturellen/Antidiskriminierungs- Leitbildes und eines Zielkataloges (antidiscriminatory/diversity-statement)
- Das Veränderungsmanagement (change managemant) muss Leitungsaufgabe sein und darf nicht an „Spezialisten“ delegiert werden
- Entwicklung von Umsetzungszielen und -schritten (angemessene Erhöhung der Migranten an Klientel und Personal entsprechend dem Bevölkerungsanteil, Angleichung der Ergebnisqualität)
- Kontrolle der Umsetzung der Ziele durch statistische Transparenz, Ziel- und Leistungsvereinbarungen, Selbst- und Fremdevaluation (einschließlich Nutzerbefragungen) (monitoring/ controlling)
- Förderung und Kontrolle der Implementierung der Reformziele durch die Einrichtung von „Veränderungsagenturen“ bzw. interkulturellen Fachstellen oder Gleichstellungsbeauftragten, die in den Leitungsstab integriert sind
- Personalentwicklung: Einstellung von Migranten, Vermittlung interkultureller Kompetenz an alle (!!!) MitarbeiterInnen, Entwicklung einer gleichberechtigten, Synergien fördernden interkulturellen Teamstruktur
- Organisationsentwicklung: Abbau von Zugangsschwellen durch angepasste – nicht-ausgrenzende – Angebotsstrukturen (kultursensibel, ganzheitlich, lebensortnah, auf die Zwänge des Familienalltags und die materiellen Ressourcen Rücksicht nehmend)
- Vernetzung mit Migrationsdiensten und anderen migranten-spezifischen Einrichtungen
- einschlägige Praxisbegleitforschung
- Entwicklung von Handreichungen für Praktiker (guide-lines)
- Bevorzugte Förderung der Einrichtungen, die die Zielvorgaben der interkulturellen Öffnung erfüllen bzw. nachweisliche Fortschritte bei der interkulturellen Öffnung machen oder solche glaubwürdig projektieren (affirmative action).

Bottom-up-Strategie

- Entwicklung von Fortbildungskonzepten, die an den Interessen der MitarbeiterInnen (Steigerung von Effektivität und Effizienz, bessere Positionierung auf dem Markt) und ihren (impliziten) Kompetenzen anknüpfen, die Ängste bewusst machen und bearbeiten, um innere Widerstände abzubauen

- **Gründung bzw. Stärkung von internen und externen Arbeitskreisen oder Qualitätszirkeln**
 - **Unterstützung von Vernetzungsinitiativen der engagierten Fachbasis**
 - **Vernetzung mit den informellen und formellen Selbstorganisationsansätzen und Einführung partizipativer Elemente (Nutzer-Befragungen, Beiräte, partizipative sozialpädagogische Gruppenarbeit) zur Entwicklung bedarfsorientierter Angebote, zur Aktivierung der Selbsthilfekräfte und zur Stärkung der zivilgesellschaftlichen Initiativen für eine bessere Versorgung (Empowerment)**
-

Stefan Gaitanides

Gleichstellungsziele und interkulturelle Öffnung Sozialer Dienste

- **Formulierung eines Leitbildes zur Antidiskriminierung und interkulturellen Öffnung als ein allgemeiner Standard bzw. Querschnittsaufgabe (Rückgriff auf gesellschaftstheoretische, menschenrechtliche Argumentationsmuster, europäische Rechtsnormen und Vorgaben sowie sozialstaatliche Begründungen)**
 - **Die Realisierung des Ziels “Gleichstellung von Migranten und interkulturelle Öffnung” wird auf allen Ebenen und in allen Bereichen der Organisation offensiv und langfristig verfolgt. Sie ist eine Leitungsaufgabe.**
 - **Gleicher Zugang von MigrantInnen als Nutzer zu allen Dienstleistungen (also auch den präventiven)**
 - **Entwicklung bedarfsgerechter und effektiver Angebotsstrukturen**
 - **Gleicher Zugang von MigrantInnen auf der Arbeiterebene, gleiche Karrierechancen**
 - **Entwicklung gleichberechtigter interkultureller Teamstrukturen (Gleich-Gültigkeit unterschiedlicher kultureller Sichtweisen, Infragestellung der Dominanzkultur der Mehrheitsgesellschaft) und Nutzung der Synergien der Vielfalt der Problemdefinitionen und Lösungsstrategien**
 - **Abbau ethnischer Arbeitsteilung durch interkulturellen Kompetenzerwerb aller MitarbeiterInnen**
-

Stolpersteine auf dem Weg zur interkulturellen Öffnung der Sozialen Dienste
--

- **Akzeptanzprobleme seitens der Mitarbeiterschaft**
 - Zugangprobleme werden ignoriert/verdrängt
 - Abwehr selbstreflexiver Fortbildungen zur Entwicklung interkultureller Handlungskompetenz
- **Einstellungsbarriere nicht-christliche Religionszugehörigkeit**
- **Mangel an einschlägig qualifizierten Kräften, Hinterherhinken der Ausbildungsinstitutionen**
- **Interkulturelle Öffnung als Etikettenschwindel – ein effektives Controlling fehlt noch**
- **Verschleppung der Reform durch die Krise der öffentlichen Finanzen (u.a. Einstellungsstop, Überlastung der MitarbeiterInnen, Einsparung von Innovationskosten)**
- **Geringe Nachhaltigkeit durch kurzatmige und halbherzige Öffnungsansätze (Beschränkung auf – meist externe – Mitarbeiterqualifizierung, Vernachlässigung notwendiger Management- und Organisationsentwicklungsaufgaben)**
- **Geringe politische Durchsetzungsmacht der Betroffenen durch politische Partizipationsdefizite**