



Projekt „Zielgruppen im Quartier“ - Was heißt interkulturelle Öffnung und kultursensible Arbeit? -

Interkulturelle Öffnung und kultursensible Arbeit - das sind die zentralen Konzepte um den heterogenen Bedürfnissen und Bedarfen einer durch Einwanderung geprägten Gesellschaft gerecht zu werden. Beide Ansätze haben sich in dieser Kombination vor allem im Bereich der Gesundheitsversorgung und Pflege etabliert. Von dort haben sie Eingang in die Behindertenhilfe gefunden. Aber was bedeuten eigentlich interkulturelle Öffnung und kultursensible Arbeit? In welchem Verhältnis stehen die beiden Ansätze zueinander?

Beide Konzepte verfolgen das Ziel, professionelles Handeln auf die zunehmende Vielfalt verschiedener Lebenslagen und -entwürfe abzustimmen. Auch kulturelle und religiöse Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung und ihrer Familien müssen berücksichtigt werden. Nur so kann für alle eine gleichwertige Beratung und Unterstützung gewährleistet werden. Gleichwertigkeit heißt nicht Gleichbehandlung. Denn eine Gleichbehandlung Aller blendet bestehende Unterschiede aus und geht nicht auf die individuellen Bedürfnisse und Bedarfe ein.

Interkulturelle Öffnung bezeichnet einen langfristigen Prozess der Organisationsentwicklung und Qualitätssicherung. Er muss alle Ebenen einer Organisation einbeziehen, das heißt ihre Angebote und Dienstleistungen, ihre Strukturen, Prozessabläufe und die Handlungspraxis.

Kultursensible Arbeit dagegen bezieht sich auf die Handlungspraxis des Fachpersonals in Bezug auf die Kunden. Darunter werden erstens die innere Haltung und die sozialen Kompetenzen verstanden, die das professionelle Handeln der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter prägen. Zweitens geht es um die Strategien und Methoden, die sie anwenden, um allen Kunden eine gleichwertige, bedarfsgerechte Leistung anzubieten.

Für beide Begriffe ist der Kulturbegriff zentral – dabei ist Kultur nicht mit unserem alltags-sprachlichen Kulturbegriff im Sinne einer Herkunftskultur zu verwechseln. In den letzten Jahren gewann der Vielfaltsgedanke (Diversität/Diversity) zunehmend Bedeutung für den Kulturbegriff. Diversität meint nicht nur Vielfalt unterschiedlicher Lebenslagen im Hinblick auf die Kombination von Merkmalen wie Geschlecht, ethnische und soziale Herkunft, körperliche und geistige Kapazitäten, Religion und Weltanschauung und Alter. Diversität meint auch die Ungleichheiten und Benachteiligungen, die sich aus der gesellschaftlichen Bewertung dieser Unterschiede ergeben. Kultursensibel heißt daher auch immer sensibel zu sein für Unterschiede und für Diskriminierung.

Quelle:

<https://www.lebenshilfe.de/migration-und-behinderung/worum-geht-es/konzepte.php>

Interkulturelle Öffnung als Prozess der Organisationsentwicklung

Interkulturelle Öffnung bezeichnet einen langfristigen Prozess der Organisationsentwicklung und Qualitätssicherung, der alle Ebenen einer Organisation einbeziehen muss, d.h. ihre Angebote und Dienstleistungen, ihre Strukturen, Prozessabläufe und die Handlungspraxis.

Wie dieser Prozess konkret ausgestaltet und welche Schritte der Veränderung dabei gegangen werden sollen, muss jede Organisation zu Beginn des Prozesses für sich selber klären. Grundlage für diesen Klärungsprozess ist eine sorgfältige Bestandsaufnahme der Ausgangssituation sowie eine Bedarfsanalyse des Sozialraums. Zur Vorbereitung können folgende Fragestellungen hilfreich sein :

- Spiegelt sich die Struktur der eingewanderten Bevölkerung in unserem
 - Kundenstamm wider? Wer kommt zu uns und wer fehlt noch?
 - Was wissen wir über die Lebenswelten und Bedarfe, der Migranten, die kommen und derer, die fehlen? Welche Vermutungen haben wir dazu?
 - Sind unsere Angebote und Dienstleistungen in allen eingewanderten Bevölkerungsgruppen bekannt? Falls nicht, was können wir tun, um dies zu verändern?
 - Welche unserer Angebote und Dienstleistungen werden von eingewanderten Familien genutzt? Welche nicht? Was wissen wir über die Gründe?
 - Sprechen wir in unseren Informationsmaterialien auch eingewanderte Bevölkerungsgruppen an und können wir davon ausgehen, dass wir sprachlich verstanden werden?
 - Welche Möglichkeiten haben und nutzen wir, um sprachliche Barrieren abzubauen? Sind diese Möglichkeiten ausreichend?
 - Besteht unser Team aus Fachkräften mit und ohne Zuwanderungsgeschichte? Sind die Mischung und interne Aufgabenverteilung in unseren Augen angemessen?
 - Welche Qualifizierungen und Kompetenzen haben wir? Welche brauchen wir noch, um zugewanderte Familien und Klienten zu beraten und zu unterstützen?
 - Sind wir in der eingewanderten Bevölkerung als potentieller Arbeitgeber bekannt?
- Darüber hinaus haben sich folgende Punkte als wichtige Gelingensbedingungen für Prozesse interkultureller Öffnung erwiesen und können daher als Leitgedanken gelten:
- Führungsebene und Mitarbeiter müssen an einem Strang ziehen

Interkulturelle Öffnung beginnt in den Köpfen. Sie muss von der Leitung gewollt und von den Mitarbeitern akzeptiert sein. Beide Ebenen müssen ein gemeinsames Verständnis von interkultureller Öffnung entwickeln (Leitbild), das sich in ihrem jeweiligen Handeln widerspiegelt. Bewährt haben sich Steuerungsgruppen, die aus Führungskräften und Mitarbeitern bestehen. Sie strukturieren und evaluieren den Prozess. Dafür müssen zeitliche Ressourcen eingeplant werden.

- Strukturen, Einrichtungskultur und die Kompetenzen von Leitung und Fachkräften müssen sich gleichermaßen entwickeln

Die Strukturen der Einrichtung wie die Zugänglichkeit der Räume und Informationsmaterialien, die Öffnungszeiten und Angebote müssen bestmöglich an die unterschiedlichen Bedarfe angepasst werden. Jede Organisation hat eine spezifische „Kultur“. Damit sind Werte, Symbole, Haltungen und Sichtweisen gemeint, die allerdings häufig den Beteiligten nicht unbedingt klar sind – also der „Spirit“, die Atmosphäre und die Qualität der Interaktionen. Diese teils unbewussten Haltungen müssen ins Bewusstsein gehoben, reflektiert und an das Ziel der interkulturellen Öffnung angepasst werden. Schließlich muss auch die Zusammensetzung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihre Fachlichkeit und ihre Kompetenzen, mit Vielfalt umzugehen in den Blick genommen werden. Dabei geht es um Personalentwicklung sowie Fort- und Weiterbildung.

- Fort- und Weiterbildung der Fachkräfte

Hier geht es um die Vermittlung interkultureller Kompetenzen und fachspezifischem Wissens zu rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen für zugewanderte Familien aus verschiedenen Herkunftsländern, zu ihren unterschiedlichen Lebenslagen und Familiensystemen sowie zu kulturspezifischen und religiös geprägten Vorstellungen von Behinderung.

- Personalentwicklung

Dienste und Einrichtungen müssen ihre Mitarbeiterschaft diversifizieren, indem sie sich aktiv um Nachwuchs mit Migrationshintergrund bemühen und sicherstellen, dass dieser auch Aufstiegschancen hat.

- Kooperationsbeziehungen zu Migrationssozialarbeit und Migrantenselbstorganisationen aufbauen

Unterstützungssysteme für Menschen mit Behinderung und Menschen mit Migrationshintergrund haben sich parallel zueinander entwickelt und hatten bislang nur eine Dimension ihrer Kunden im Blick – die Behinderung oder den Migrationshintergrund. Sie müssen zusammenarbeiten, um Familien mit Migrationshintergrund und behinderten Angehörigen bestmöglich zu unterstützen. Migrantenselbstorganisationen können wichtige Partner sein, um Bedarfe eingewanderter Familien besser kennenzulernen, Angebote kritisch auf ihre Zugänglichkeit zu evaluieren und sich Lebenswelten, zu denen eigene Erfahrungen und Zugänge fehlen, zu er-

schließen. Kooperationsbeziehungen können auch helfen, vertrauensvolle Beziehungen zu Familien mit Migrationshintergrund aufzubauen, gerade wenn diese dem Hilfesystem eher skeptisch oder ängstlich gegenüberstehen und Diskriminierung befürchten

Quelle:

<https://www.lebenshilfe.de/migration-und-behinderung/konzepte/organisationsentwicklung.php>

Qualitätsmerkmale Kultursensibler Arbeit

Kultursensible Arbeit bezieht sich auf die Qualität der Handlungspraxis, mit der Fachkräfte aus Diensten und Einrichtungen Menschen unterschiedlicher Herkunft begegnen: Es geht um die innere Haltung und die sozialen Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie um das Repertoire an Strategien und Vorgehensweisen, auf das sie zurückgreifen können, um Zugangs- und Verständigungsbarrieren abzubauen. Beides muss sich in der Qualität der Beratung und Begleitung für die Kunden spürbar niederschlagen. Sind folgende Merkmale erfüllt, dann befinden sich Dienste und Einrichtungen bereits auf einem guten Weg:

- Fachkräfte begegnen allen Kunden offen und empathisch.
- Sie sind in der Lage, die individuelle Lebenswelt der Kunden ganzheitlich zu erfassen und zu verstehen. Kultursensible arbeiten heißt daher immer auch personen- bzw. familienzentriert zu arbeiten. Außerdem beziehen Fachkräfte Dimensionen ein, die auf den ersten Blick nicht unmittelbar mit der Behinderung im Zusammenhang stehen, aber Einfluss auf das Beratungs- und Unterstützungsverhältnis haben können wie z.B. aufenthaltsrechtliche Fragestellungen, die Migrations- und Integrationserfahrungen der Person/Familie. Hilfreich ist ein Fragenkatalog zur kultursensiblen Erhebung der Lebenswelt.
- Fachkräfte sind sich eigener Vorurteile, Stereotypen und kultureller Prägungen bewusst und hinterfragen diese kritisch. Sie vermeiden es, Vorurteile und Stereotypen zu bestimmten Zielgruppen als Erklärungsansätze heranzuziehen.
- Sie sind sich darüber bewusst, dass Erklärungsmodelle, die kollektive kulturelle oder religiöse Besonderheiten ins Zentrum stellen (wie z.B. das Verhältnis von Islam zu Behinderung) nur eine begrenzte Reichweite haben, um die individuelle Perspektive der Kunden zu erfassen. Sie mögen interessante Hintergrundinformationen zur Interpretation des Einzelfalls liefern, ersetzen aber nicht ein ganzheitliches Verständnis der individuellen Lebenswelt.
- Fachkräfte sind sensibel für das Machtungleichgewicht, das Kunden in der Beratungs- und Unterstützungssituation empfinden können. Sie sind sich darüber im Klaren, dass mangelnde Sprachkenntnisse auf Seiten der Kunden (Deutschkenntnisse im Allgemeinen und/oder mangelnde Kenntnisse der Fachterminologie im Besonderen) die Machtdifferenz verschärfen. Sie suchen aktiv nach Lösungen, um sprachliche Barrieren auszuräumen, indem sie z.B. eine einfache Sprache verwenden, wichtige Informationen visualisieren oder mehrsprachig vorhalten, bei komplexen Aufnahme-, Diagnose- und/oder Therapiegesprächen Dolmetscher oder ehrenamtliche Sprachmittler einbeziehen.
- Fachkräfte reagieren flexibel auf individuelle Bedürfnisse ihrer Kunden, auch wenn diese aus kulturspezifischen oder religiösen Begründungen abgeleitet werden, die ihnen selber fremd sind. Flexibilität heißt nicht, eigene Werte und Überzeugungen über Bord zu werfen. Flexibilität bedeutet vielmehr, die eigenen Handlungsrouninen kritisch zu überprüfen

und an den Einzelfall anzupassen, Spielräume auszuloten, im Konfliktfall Kompromisse auszuhandeln und sich um die Veränderung von Rahmenbedingungen zu bemühen, wenn diese nachweislich ein personenzentriertes Arbeiten erschweren. Das Bonmot des früheren Beauftragten der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderung, Hubert Hüppe, bringt dies treffend auf den Punkt: „Wer Inklusion will, sucht Wege. Wer sie nicht will, sucht Begründungen.“

- Kultursensibel arbeitende Fachkräfte haben auch ein Bewusstsein für die Grenzen ihrer Möglichkeiten. Sei es, was das bloße Verstehen von ihnen fremden Lebenswelten angeht, sei es was Kompetenzen und Wissen betrifft, das über behinderungsrelevante Fragestellungen hinausreicht, aber für eine gute Unterstützung der Kunden relevant ist, wie z.B. zu aufenthaltsrechtlichen Fragestellungen. Sie suchen sich kompetente Partner bei Migrantenselbstorganisationen, in der Migrations- und Flüchtlingsarbeit, bei kommunalen Dolmetscher- und Kulturmittlerangeboten. Sie sind bereit, dabei neue Wege der Kooperation zu beschreiten. Familien unterschiedlicher Herkunft, zu denen bereits ein Vertrauensverhältnis besteht, begreifen sie als Brückenbauer und versuchen deren lebensweltliche Expertise für die Weiterentwicklung ihrer Angebote zu nutzen.
- Schließlich sind diese Qualitätsmerkmale für kultursensible Arbeit nicht als Anforderungskatalog zu verstehen, für deren Umsetzung die einzelne Fachkraft die Verantwortung trägt. Ohne die aktive Unterstützung durch die Führungsebene und eine Anpassung von Rahmenbedingungen und Strukturen ist kultursensible Arbeit Einzelner auf Dauer nicht möglich. Fachkräfte benötigen zeitliche und materielle Ressourcen für Fortbildungen, Möglichkeiten zur Reflexion und Supervision und Führungskräfte, die sich für die Anpassung von Rahmenbedingungen stark machen.

Quelle:

<https://www.lebenshilfe.de/migration-und-behinderung/konzepte/qualitaetsmerkmale.php>

Dimension einer kultursensiblen Erhebung der aktuellen (Familien-) Situation

Das Zusammenkommen von Migrations- und Integrationserfahrungen einerseits und von Behindert- Sein und Behindert-Werden andererseits kann zu einer persönlichen und familiären Konstellation und Bedarfslage führen, die ohne einen ganzheitlichen Blick auf den Menschen mit Behinderung und seiner Familie nicht fassbar wird. Dabei muss ein Zusammenkommen der Merkmale „eingewandert“ und „behindert“ im Einzelfall nicht zwangsläufig zu einer doppelten Benachteiligung oder zu einem doppelten Stigma führen, auch wenn strukturelle Daten in diese Richtung weisen. Vielmehr geht es darum, im Einzelfall auszuloten, inwiefern etwa Migrations- und Integrationserfahrungen, unterschiedliche kulturelle Prägungen und religiöse Überzeugungen den persönlichen/familiären Umgang mit einer Behinderung beeinflussen und strukturieren.

Zu Beginn eines jeden Beratungs- und Unterstützungsprozesses sollte daher eine sorgfältige kultursensible Erhebung der familiären und/oder persönlichen Lebenslage erfolgen. Dabei sollten folgende Dimensionen einbezogen werden.

Zugehörigkeiten?

- Herkunft
- Nationalitäten
- Gruppenzugehörigkeiten (ethnisch, religiös, politisch etc.)
- Staatsangehörigkeit

Migrationsgeschichte?

- welche Generation
- (eigene) Wanderungserfahrungserfahrungen und wenn ja, welche (Arbeitsmigration, Fluchtmigration etc.)
- Migrationsgründe und -erwartungen
- Beziehung zwischen Migrationsgründen und Behinderung

Integrationsgeschichte?

- Integrationsgeschichte
- Diskriminierungs- und Rassismuserfahrungen
- Rückkehrpläne – (in Bezug auf Behinderung)

Soziale Netzwerke?

- Familiensystem
- Unterstützung durch erweiterte Familie (lokal oder transnational)
- Zugehörigkeit zu und Unterstützung durch andere soziale Gruppen (Nachbarschaft, Freundeskreis, Vereine etc.)

Ökonomische Situation?

- Einkommenssituation
- finanzielle Hilfen bei Behinderung bekannt/beantragt oder nicht
- Unterstützung der Familie im Herkunftsland oder Unterstützung durch die Familie

Rechtliche Situation?

- Aufenthaltstitel (ggf. aller Familienmitglieder)
- Staatsangehörigkeit /Staatenlosigkeit
- unsicherer Aufenthaltsstatus (von Abschiebung bedroht oder an Behandlung des behinderten Angehörigen geknüpft)

Wohnsituation?

- Wohnungsgröße und Lage
- Barrierefreiheit
- Sozialräumliche Infrastruktur

Religion/Spirituelle Überzeugungen?

- religiöse Zugehörigkeit
- religiöse Praktiken?
- Religiös/spirituell begründete Heilrituale
- soziale Netzwerke durch Religionszugehörigkeit
- Einflüsse auf Lebensbereiche wie Ernährung, Tod und Sterben, Geschlechterrollen, soziales Verhalten
- Erwartungen nach Anerkennung religiöser Besonderheiten

Quelle:

<https://www.lebenshilfe.de/migration-und-behinderung/konzepte/dimension.php>