IQ Netzwerk Rheinland-Pfalz

IQ Netzwerk Saarland

Ein innovatives Konzept:

2 Jahre Interkulturelle Kompetenz-entwicklung IKKE und Migrationssensible Beratung MIB für Agenturen und Jobcenter

Impressum

Herausgeber:

Die IQ Landesnetzwerke „Integration durch Qualifizierung Rheinland-Pfalz“
und „Integration durch Qualifizierung Saarland“

Redaktion:
Luciano Becht und Ulrike Pingel

Verfasserinnen und Verfasser:
Luciano Becht, Nils Bortloff, Doris Hormel, Karin Meißner, Ulrike Pingel, Sibel Soyer

Verantwortliche Träger Rheinland-Pfalz:
ism Institut für Sozialpädagogische
Forschung Mainz e.V.
Augustiner Str. 64 - 66
55116 Mainz

Arbeit & Leben gGmbH
Hintere Bleiche 34
55116 Mainz

Verantwortliche Träger Saarland:
FITT gGmbH Forschungs- und
Transferstelle GIM
Saaruferstr. 16
66117 Saarbrücken

bfw Berufsfortbildungswerk des DGB
Fachstelle Antidiskriminierung und
Diversity Saar
Untertürkheimer Str. 27
66117 Saarbrücken

DAS FÖRDERPROGRAMM „INTEGRATION DURCH QUALIFIZIERUNG IQ“

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung“ zielt auf die nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Erwachsenen mit Migrationshintergrund ab. Daran arbeiten bundesweit 16 Landesnetzwerke, die von fünf Fachstellen zu migrationsspezifischen Schwerpunktthemen unterstützt werden. Die Landesnetzwerke werden gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, das Bundesministerium für Bildung und Forschung und die Bundesagentur für Arbeit.

Gestaltung, Layout:
www.grafikbuero.com basierend auf dem IQ Layout von Moana Brunow

Bilder: Simone Hill, Rainald König, Sibel Soyer, Luciano Becht

Auflage 1.000 Stück
Mainz und Saarbrücken im Dezember 2014

Ein Wort vorab …

… manchmal ist es ganz leicht gute Ideen umzusetzen. Wenn die Partner stark sind und die Befürworter sich finden.

Die Idee ist, die Wirkung interkultureller Qualifizierung durch Coachings zu intensivieren und über Multiplikatoren in der Arbeitsverwaltung zu verstetigen.

Impulse, die sonst üblich, an einem oder zwei Trainingstagen gesetzt werden, sollen nicht alleine wirken und bald wieder verpuffen. Sie werden in einigem Wochenabstand aufgegriffen, vertieft und werden nach einigen Monaten selbstständig in der eigenen Einrichtung aufrechterhalten.

Die beiden IQ Netzwerke in Rheinland-Pfalz und dem Saarland konnten bei der Umsetzung auf starke Partner aus der gesellschaftlichen und politischen Bildungsarbeit bauen.

Das Modellprojekt **IKKE – interkulturelle Kompetenzentwicklung** für die Arbeitsverwaltung wird in Rheinland-Pfalz von **ARBEIT & LEBEN gGmbH** verantwortet und vom **ism – Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz e. V.** bei der Umsetzung begleitet.

Im IQ Landesnetzwerk Saarland heißt das Modellprojekt **Migrations- und differenzsensible Beratung (MIB)** und wird von der **FADS – Fachstelle Antidiskriminierung und Diversity Saar (bfw)** getragen und durchgeführt. Die **Forschungs- und Transferstelle für Gesellschaftliche Integration und Migration**, getragen von der **FITT gGmbH** und Träger der Koordination des IQ Landesnetzwerk des Saarlandes, begleitet die Umsetzung.

Auf den nachfolgenden Seiten werden die Konzepte der einzelnen Qualifizierungsphasen erläutert. Sie sollen informieren, inspirieren und sie dürfen selbstverständlich auch gerne eine Form der Nachahmung finden.

Ein Dankeschön an alle engagierten Personen in den Geschäftsleitungen der Jobcenter und Agenturen an den Modellstandorten, die die Idee mit uns getragen und weiterentwickelt haben und ein Dankeschön an die Regionaldirektion Rheinland-Pfalz/Saarland, die dem Modellprojekt mit Rat und Tat zur Seite stand.

Wir wünschen anregende Lektüre.

Ulrike Pingel
Koordination
IQ Landesnetzwerk Rheinland-Pfalz
ism e.V.
Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz

Giusy Grillo
Koordination
IQ Landesnetzwerk Saarland
(GIM). Die Forschungs- und Transferstelle für Gesellschaftliche Integration und Migration

Inhalt

Impressum 2

Ein Wort vorab 3

1. Qualifizierungsmodell in Drei Phasen – Nachhaltigkeit als Ziel 5
Interkulturelle Kompetenzentwicklung (IKKE) und Migrations- und differenzsensible Beratung (MIB) für Agenturen und Jobcenter in Rheinland-Pfalz und dem Saarland

1.1 Phase eins: Grundlagenseminar 6
Vom ICH zum DU zum WIR

1.2 Phase zwei: Coaching und Fallbearbeitung mit Praxisbeispielen 8
Thematische Vertiefung und Fälle aus der Praxis

1.3 Phase drei: Verstetigung 12
Die IKKE-MIB Ansprechpersonen

2. Feedback von Teilnehmenden 14

Interview mit Petra Seifert, Migrationsbeauftragte der Arbeitsagentur Mainz 15

3. Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung 16
IQ Kriterien im Praxis-Check der Arbeitsverwaltungen an Rhein und Saar

4. Erkenntnisse und Empfehlungen 18

5. Linkempfehlungen und Lesetipps 20

6. Die beteiligten Träger 22

1. Qualifizierungsmodell in Drei Phasen – Nachhaltigkeit als Ziel

Interkulturelle Kompetenzentwicklung (IKKE) und Migrations- und differenzsensible Beratung (MIB) für Agenturen und Jobcenter in Rheinland-Pfalz und dem Saarland

Agenturen und Jobcenter sehen sich täglich mit neuen Herausforderungen konfrontiert. Eine davon besteht darin, Menschen mit Migrationshintergrund zu unterstützen, auf dem Arbeitsmarkt Fuß zu fassen. Ein wichtiger Schritt zu einem erfolgreichen Ergebnis erfolgt über die gemeinsame Verständigung und das gegenseitige Verständnis. Denn je besser die Vermittlerinnen und Vermittler die Lebenswelt des anderen verstehen und dessen aktuelle Situation kennen, umso geringer sind Irritationen und Fehleinschätzungen und umso höher ist die Wahrscheinlichkeit einer erfolgreichen Förderung und Vermittlung. Doch wie gelingt es, Hürden aus dem Weg zu räumen, Barrieren abzubauen, Missverständnisse zu vermeiden?

Genau hier setzen die Modellprojekte IKKE (Interkulturelle Kompetenzentwicklung) und MIB (Migrations- und differenzsensible Beratung) mit der Qualifizierung in drei Phasen an. Darin sind neben der Vermittlung fachlicher Standards auch die Auseinandersetzung mit Haltungen und Perspektiven der Einzelnen zum Thema Vielfalt und Differenzen enthalten. Denn Beratung und Vermittlung sind in nicht unerheblichem Maße abhängig von den eigenen Interpretationen des Gegenübers, eigenen Zuschreibungen und eigenen Vorstellungen von Kompetenzen, lebensweltlichen Hintergründen und Möglichkeiten der Kundinnen und Kunden.

Die Besonderheit des Qualifizierungsmodells liegt in der Nachhaltigkeit. Es geht nicht darum, in punktuellen Einzelschulungen für Mitarbeitende in Agenturen und Jobcentern das Thema „abzuarbeiten“. Vielmehr wird durch drei aufeinander aufbauende Phasen der Qualifizierung die interkulturelle Kompetenzentwicklung und die Entwicklung einer differenzsensiblen Haltung als konstanter Prozess angesehen, der eingebettet ist in die Interkulturelle Öffnung der Gesamtinstitution.

Die drei Phasen:

- **Grundlagenseminar** zur interkulturellen Kompetenzentwicklung
  Ein oder zwei Seminartage, ca. 20-25 Teilnehmende
- **Coaching** zur Vertiefung der interkulturellen Kompetenzentwicklung durch Bearbeitung von thematischen Schwerpunkten und Fallbesprechungen
  mindestens drei gerne mehr Termine halbtags, verteilt über zwölf Monate,
  ca. 5-10 Teilnehmende
- **Verstetigungsphase, Qualifizierung von Ansprechpersonen**
  Die Qualifizierung zielt auf überregionale sowie länderübergreifende Vernetzung und die Vorbereitung als Ansprechperson für interkulturelle Kompetenz und migrationssensible Beratung im eigenen Haus.

Gemeinsames Ziel von MIB und IKKE ist es, durch migrationssensible Beratungs- und Vermittlungskompetenz bei den Arbeitsmarktakteuren einen verbesserten Zugang von Personen mit Migrationshintergrund zu den arbeitsmarktpolitischen Instrumenten zu erreichen und damit die Integration in Beschäftigung zu verbessern. Aktuell wird das 3-stufige Qualifizierungskonzept in Rheinland-Pfalz an den fünf Modellstandorten **Mainz, Montabaur, Mayen-Koblenz, Ludwigshafen** und **Zweibrücken-Pirmasens** umgesetzt. Hier wie an den saarländischen Standorten **Saarbrücken** und **Merzig** wird es in interkulturelle Öffnungsprozesse der regionalen Jobcenter bzw. Agenturen eingebettet.

Auf den nachfolgenden Seiten werden die Konezpte der einzelnen Qualifizierungsphasen erläutert.

1.1 Phase eins: Grundlagenseminar

Interkulturell kompetent, differenz- und migrationssensibel waren die Begriffe, mit denen wir uns auf den Weg machten, Arbeitsverwaltungen zu qualifizieren und zu begleiten. Mit dem Grundlagentraining beginnt der Prozess der Qualifizierung. Bestandteil sind zwei aufeinander aufbauende ganztägige Schulungen, in denen einerseits fachliche Standards vermittelt werden und anderseits Haltungen und Perspektiven der Einzelnen zum Thema Vielfalt und Differenzen analysiert werden. Umgesetzt wurde das Grundlagentraining in den beteiligten Jobcentern und Agenturen mit einem Methodenmix aus Inputs, thematischen Übungen, Kleingruppenarbeit und Diskussionsrunden.

Vom ICH zum DU zum WIR

Zunächst setzten sich die Teilnehmenden damit auseinander, wie vielschichtig ihre eigene Identität ist, welchen Gruppen sie angehören, welch unterschiedliche Aspekte ihre Individualität bestimmen und wie sie es selbst empfinden, von Stereotypen und Vorurteilen betroffen zu sein. Ergänzend dazu wurden ihnen Modelle aus dem Diversity Management vorgestellt, die individuelle Dimensionen von Vielfalt verdeutlichen und einen Arbeitsbezug herstellen. Das Fazit dieser Einheit war, dass jede Person in ihrer „Patchwork-Identität" wahrgenommen werden will und nicht auf ein Merkmal, wie z. B. den Migrationshintergrund, reduziert werden darf.

Hier wurde z. B. mit der Methode „persönliches Identitätsmolekül[1]" (Siehe Abb. Seite 7) oder „Patchworkidentität" (Handschuk, Klawe 2006, S. 262) gearbeitet.

Mittels dieser Übung gelingt es den Teilnehmenden, sich über ihre verschiedenen Rollen, die sie innehaben – zugeschrieben oder selbst gewählt – gewahr zu werden und diese dementsprechend zu reflektieren.

Ausgehend vom **ICH** fiel es nicht schwer, den eigenen Blick auf Andere und die Wirkung von stereotypen Zuschreibungen zu reflektieren. In verschiedenen Übungen konnten die Teilnehmenden hautnah erfahren, wie es ist, auf ein Merkmal reduziert zu werden. Es wurde deutlich, dass es für unser Verhalten von großer Relevanz ist, ob dem Gegenüber „Bürgermeister" auf der Stirn geschrieben steht oder „Obdachloser", ob es sich um „eine Frau mit Kopftuch" oder um einen „Star" handelt. Und natürlich macht dies auch nicht vor der eigenen Bürotür halt! Auch im Umgang mit Kundinnen und Kunden wirken unsere persönlichen Zuschreibungen und Stereotype. Vorgefertigte Bilder oder Meinungen über bestimmte Gruppen beeinflussen auch den professionellen Umgang mit Angehörigen dieser Gruppe.

Bei der Ein-Schritt-Vor-Übung[2] stellen sich die Teilnehmenden nebeneinander auf. Alle erhalten ein Rollenkärtchen.

1 Anti-Defamation League und Verlag Bertelsmann Stiftung https://www.ijab.de/fileadmin/user_upload/documents/PDFs/IKUS-Werkstatt/Unterrichtsanbindung/ASRS5_Identit%C3%A4t.pdf

2 http://portal-intersektionalitaet.de/forum-praxis/methodenlaboratorium/methodenpool/intersektionalitaet/2012/schritt-nach-vorn/
und Handschuk, Klawe: Interkulturelle Verständigung in der Sozzialen Arbeit, Weinheim und München 2006, S. 308

Die Spielleitung kündigt an, eine Reihe von Fragen zu stellen. Alle Teilnehmenden sollen nach jeder Frage überlegen, ob sie in ihrer Rolle die Frage mit „Ja“ beantworten können – dann gehen sie einen deutlichen Schritt vorwärts – oder ob sie mit „Nein“ antworten müssen – dann bleiben sie bei dieser Frage stehen. Es geht dabei um eine subjektive Einschätzung, die wichtiger ist als Wissen und sachliche Richtigkeit.

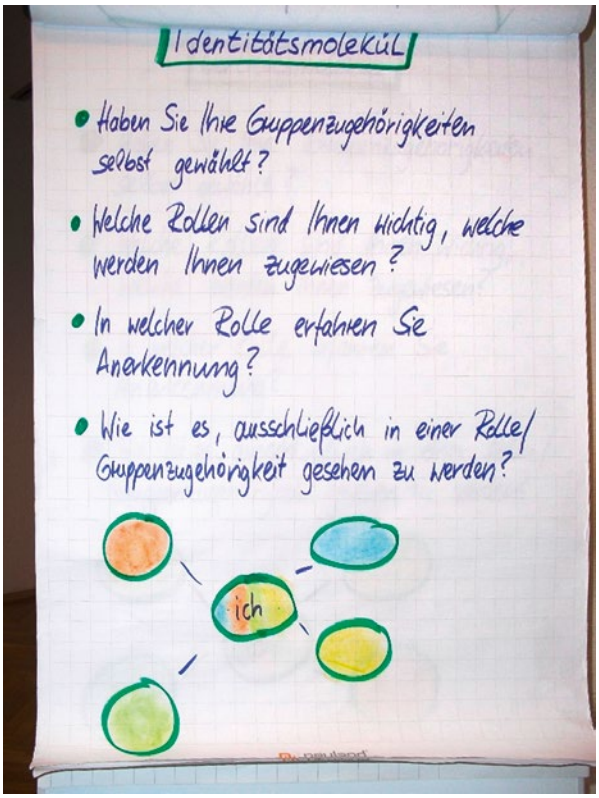
Die Übung verdeutlicht für die Teilnehmenden sehr nachvollziehbar, dass Menschen in unserer Gesellschaft eben nicht die gleichen Chancen haben und auch oftmals nicht in der Lage sind, ihre Lebenssituation unter Zuhilfenahme ihrer eigenen Ressourcen und Stärken positiv zu verändern. So zeigt sich, dass Teilnehmende mit der Rollenkarte „26-jähriger ghanaischer Asylbewerber, keine Arbeitserlaubnis, ledig“ oder „35-jährige Reinigungskraft, iranischer Flüchtling, männlich, ledig“ kaum Chancen haben auch nur einen Schritt nach vorne zu kommen, während sich die Situation für den 33-jährigen, ledigen Computer-Spezialisten mit indischer Nationalität wesentlich positiver darstellt. Eine Gegenüberstellung dieser verschiedenen Rollen, die alle einen Migrationshintergrund beinhalten, verdeutlicht, dass ein Migrationshintergrund vor allem dann zu Benachteiligungen führt, wenn eine Verbindung zu Armutsverhältnissen besteht.

In der Einheit „WIR“ setzten wir uns mit gesellschaftlichen Strukturen und Machtverhältnissen auseinander. Welche Faktoren beeinflussen Chancen und gesellschaftliche Teilhabe, welchen Prozessen liegen Diskriminierungen und Benachteiligungen zugrunde, und was macht das mit den Menschen? Die Teilnehmenden erwarben sowohl in Übungen als auch durch Inputs Kenntnisse über gesellschaftliche Differenzierungslinien und damit verbundene Macht- und Teilhabeasymmetrien. Sie reflektierten deren Bedeutung für ihre Kundinnen und Kunden.

Basierend auf diesen thematischen Einheiten wurden wichtige Kompetenzen für den Umgang mit diesen Zielgruppen formuliert.

Migrationsspezifische Vertiefung und Übertragbarkeit auf die Arbeit

Im Rahmen der fachlichen Vertiefung ging es schwerpunktmäßig um migrationsspezifische Hintergründe. Themen waren Migrationsgeschichte und -prozesse, unterschiedliche Hintergründe und Motive für Migration sowie die Definition des Migrationshintergrundes. Außerdem wurde das Thema Diskriminierung über genauere Definitionen sowie der Relevanz für das Arbeitsleben insbesondere durch das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz vertieft. Anhand von Fallbeispielen aus Beratungsgesprächen sollten die Teilnehmenden beurteilen, ob es sich um Diskriminierungen handelt und verschiedene Handlungsoptionen durchspielen.



Zum Grundlagenseminar gehörte es zumeist noch, die Methode der kollegialen Fallbearbeitung (siehe S. 12+13) einzuführen, um damit auf die folgenden Coachingtermine vorzubereiten.

1.2 Phase zwei: Coaching und Fallbearbeitung mit Praxisbeispielen

Die zweite Stufe des IKKE-MIB-Qualifizierungskonzeptes besteht aus einer Coaching-Phase, um die Inhalte des ein- bis zweitägigen Trainings zur „Interkulturellen Kompetenzentwicklung“ bzw. „Migrations- und differenzsensibler Beratung“ zu vertiefen. Die Coaching-Gruppe setzte sich aus 4 bis 12 Personen zusammen, die bereits am Grundlagenseminar teilgenommen hatten. Der Umfang der Coaching-Einheiten umfasste vier halbtägige Gruppensitzungen in einem Abstand von etwa 6 bis 8 Wochen.

Coaching ist eine Methode des Beratens und der professionellen Reflexions- und Entwicklungshilfe für Einzelpersonen oder Gruppen in der beruflichen Praxis mit dem Ziel, Handlungsoptionen zu entwickeln und diese zu gestalten und umzusetzen.

Für uns (IKKE-MIB) ist Coaching ein Gruppenberatungs- und Reflexionskonzept, das aus thematischer Vertiefung und Fallbearbeitung besteht. Demnach handelt es sich um eine Kombination aus individueller Beratung, Information, persönlichem Feedback und praxisorientiertem Training. Die in den Coaching-Sitzungen vertieft bearbeiteten Themen wurden eng verknüpft mit den Bedarfen der Teilnehmenden, so dass für sie sehr konkrete und an ihren Arbeitsalltag zugeschnittene Handlungsoptionen erarbeitet wurden.

Diese Herangehensweise unterstützt gleichzeitig unsere Strategie, „keine Rezepte zum Umgang mit spezifischen Gruppen“ zu liefern, stattdessen bei der Lösungssuche das Individuum mit seinen vielfältigen Aspekten in den Mittelpunkt der Beratung zu rücken. Die Einzelfallbearbeitung mit der Methode der kollegialen Beratung und mit Rollenübungen ermöglicht, die Perspektive zu wechseln. Zugleich können so auch routinierte, in den seltenen Fällen hilfreiche, Annahmen zu oftmals vermeintlich kulturellen Aspekten der Ratsuchenden überprüft und reflektiert werden. Hierdurch können zunächst Irritationen und Unsicherheiten ausgelöst werden. Gleichzeitig wird den Teilnehmenden ermöglicht ihre selbstreflexiven Handlungskompetenzen zu erweitern.

„Thematische Vertiefung“

Die Aneignung von Fachexpertisen und Kenntnissen zu unterschiedlichen Themen, wie „Migration: Mythen und Fakten“, „(Leichte) Sprache“, „Macht“, „Religion/Islam“, „Kulturverständnis“, „Werteorientierung“, „Aufenthalts- und Arbeitsrecht“, „Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)“, „Diskriminierung im Arbeitsleben“, „Anerkennung von Berufs- und Bildungsabschlüssen“ u. a. in Form von Impulsvorträgen dienen zunächst zur Wissenserweiterung. Das „Erleben“ einiger dieser Themen mit Hilfe von Übungen offenbart bestehende Diskriminierungsstrukturen in der Gesellschaft und deren Relevanz für Ratsuchende. Durch dieses Vorgehen wird eine diskriminierungs- und vorurteilsbewusste Gesprächsführung und somit die Verbesserung der interkulturellen Verständigung angeregt.

„Übung macht den Meister“

Das „Erleben“ in den Coaching-Sitzungen erfolgte durch unterschiedliche Übungseinheiten, die u. a. aus dem Trainingshandbuch „Interkulturelle Verständigung in der Sozialen Arbeit“ von Sabine Handschuck und Willy Klawe (Weinheim, München 2006) stammten. Weitere Methoden und Übungen entsprangen dem Repertoire der IQ Fachstelle Diversity und den IKKE/MIB-Trainerinnen. Einige Beispiele:

Die Methode „Kultur bewegt“ (Handschuck, Klawe S. 73f & 83) eignet sich zur Beschäftigung mit dem Thema Kultur ohne zu kulturalisieren. Hierdurch erfolgt die Reflexion der eigenen Ansichten zu unterschiedlichen Aspekten des Kulturbegriffs. Der Fokus wird auf ein erweitertes Verständnis von Kultur (im Wandel, viele Lebensbereiche betreffend, offen) gerichtet und die Einflussfaktoren auf menschliches Verhalten und Deutungsmuster untersucht. Die Teilnehmenden werden ermutigt, eigene Standpunkte und Handlungsoptionen zu vertreten und zu überprüfen.

Bei der Übung **„Werteorientierungen in Gegensatzpaaren“** (starke familiale Bindung versus schwache familia-

le Bindung u. a.) erarbeiten die Teilnehmenden eigene Assoziationen, Beispiele sowie Vor- und Nachteile zu den jeweiligen Begriffspaaren. Dies regt dazu an, die eigenen Wertevorstellungen zu reflektieren. Die Beschreibung der Vor- und Nachteile hilft die Polarisierung aufzulösen und sich vom „richtig“ oder „falsch“-Denken wegzubewegen. Somit werden die Teilnehmenden für die Wahrnehmung des Selbstverständnisses des Gegenübers sensibilisiert und angeregt, dessen Selbstbild nicht sofort in Frage zu stellen.

Die Übungseinheiten zum Thema **„Leichte Sprache“** stammen u. a. aus dem IQ-Netzwerk Hamburg[1]. Die Teilnehmenden analysieren Kommunikationssettings und erörtern Einflussfaktoren in der Verständigung zwischen Beratenden und Ratsuchenden. An dieser Stelle werden Handlungsoptionen vermittelt und gemeinsam erarbeitet. Die Kommunikations- und Visualisierungshilfen des IQ Netzwerks Hamburg, wie das „Wörterbuch SGB II Leichte Sprache“ (siehe Abb. oben), dienen schließlich als konkrete Arbeitstools und praktische „Hilfsmittel“[2].

In **„Gruppenarbeit“** und **„Reflexionsübungen“** wird das Thema „Aufenthalts- und Arbeitsrecht“ bearbeitet. Die Teilnehmenden analysieren und diskutieren in der Gruppe Gesetzestexte mit dem Fokus auf die Fragen „Was besagt das Gesetz? Welche Steuerungsfunktion hat das Gesetz? Welche Auswirkungen hat das Gesetz auf Vermittlung und Leistungsansprüche?“ Somit werden Grundkenntnisse vermittelt und die Relevanz der Thematik für Vermittlung und Leistungsabteilung bewusst gemacht. Hieraus folgt die Beschäftigung mit dem Thema „Diskriminierung im Arbeitsleben“, wobei die Teilnehmenden gesetzliche Grundlagen (AGG) kennen lernen, in Übungseinheiten reflektieren, wer von Diskriminierung und Benachteiligung betroffen ist und welche Auswirkung die Diskriminierungserfahrungen auf die Beratungssituation haben (können).

Der zweite zentrale Baustein der Coaching-Einheiten neben der fachlichen Vertiefung ist die „individuelle Fallbearbeitung“. Diese wird im Folgenden beschrieben.

Fallbearbeitung mit Praxisbeispielen

Weshalb ist die Kollegiale Fallberatung ein wichtiger Baustein in der Coaching-Phase?

Jeder kennt das Problem: Es gibt zu wenig Zeit zum Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen. Wenn, dann findet das Gespräch oftmals zwischen Tür und Angel oder an der Kaffeemaschine statt. Und dann meistens mit denjenigen, mit denen man sich gut versteht.

Die Chance der **Kollegialen Fallberatung** liegt in der geregelten Gesprächsstruktur und dem Austausch mit unterschiedlichen Beteiligten. Oft können Kolleginnen oder Kollegen viel sinnvollere und konkretere Ratschläge geben als externe Fachleute (z. B. in Schulungen), vor allem, wenn es um Probleme des beruflichen Alltags geht. Der andere Blick von direkten Kolleginnen

1 Basis & woge e.V. (Hg.): Diskriminierung erkennen, Barrieren abbauen – Zugänge schaffen. Band 1 / Sprache http://www.basisundwoge.de/fileadmin/user_upload/pdf/Diskriminierung_erkennen_-_Barrieren_abbauen_-_Zugaenge_schaffen_Band_1_Sprache.pdf

2 http://www.nobi-nord.de/fileadmin/redaktion_nobi-nord/PDFs/Publikationen/Visualisierungshilfe.pdf http://www.nobi-nord.de/fileadmin/redaktion_nobi-nord/PDFs/Publikationen/Kommunikationsempfehlungen.pdf

und Kollegen auf Sachverhalte bringt neue Ideen und Ansätze. Das vorhandene Potential von Fachlichkeit und Expertise wird in der Kollegialen Fallberatung entsprechend genutzt. Man sucht gemeinsam nach Lösungen für ein konkretes Problem (für einen „Fall“). Die fallgebende Person schildert der Gruppe die Situation und lässt sich beraten.

Die **Kollegiale Fallberatung** kann auf die Bedürfnisse der fallgebenden Person, die Besonderheiten des Falles sowie die Schlüsselfrage eingehen. Das hat den Vorteil, dass Beratungsgruppen die Sicherheit einer wiederkehrenden Struktur haben und es eine nützliche und gewinnbringende Diskussion gibt, an der sich alle beteiligen.

In der Gruppe muss jeder Teilnehmende bei der Fallbesprechung seine Ideen und/oder Lösungsvorschläge einbringen. Die Erfahrung zeigt, dass diverse Lösungsansätze vorgeschlagen und besprochen werden. Nicht nur im konkreten Fall profitiert der Fallgeber oder die Fallgeberin, sondern allen Teilnehmenden werden diverse Handlungsoptionen für ähnlich gelagerte Situationen aufgezeigt.

In den Coachings bringen die Teilnehmenden Fälle aus ihrer Arbeit ein, die in der Gruppe gemeinsam behandelt werden.

Drei Fälle aus der Praxis und die Ideen bzw. Lösungsansätze aus der Kollegialen Fallberatung werden im Folgenden kurz beschrieben.

„Das kommt mir Italienisch vor“

Eine Mitarbeiterin aus dem Jobcenter betreut einen Mann aus Sizilien. Der Kunde arbeitet seit kurzem in der Gastronomie und ist ein „erwerbstätiger Arbeitslosengeld II-Bezieher“, umgangssprachlich auch „Aufstocker“ genannt.

Die Mitarbeiterin möchte mit ihm den neuen Sachverhalt besprechen. Da sie ebenfalls aus Italien stammt, geht sie davon aus, dass es hilfreich ist mit dem Kunden italienisch zu sprechen. Während des Gesprächs nickt ihr Gegenüber zustimmend zu den Absprachen. Der Termin ist schnell vorüber.

Am nächsten Tag kommt der Mann erneut. Diesmal in Begleitung seiner Frau, die die Vermittlerin wüst beschimpft, weil sie die Absprachen bzw. Aussagen des Termins verärgert haben. Die Vermittlerin legt noch einmal dar, was am Vortag besprochen wurde. Dabei stellt sich heraus, dass die Absprachen kaum verstanden wurden.

Was ist schief gelaufen?

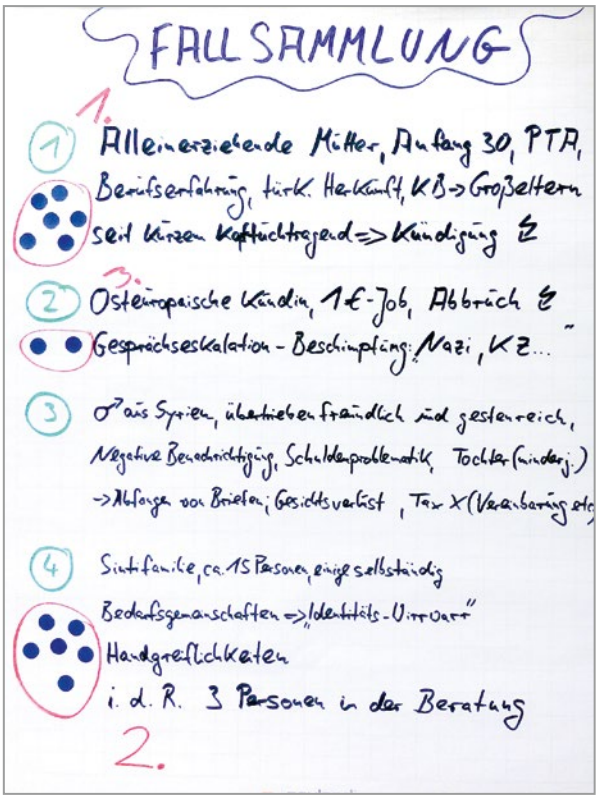
Der Mann ist zwar Italiener, spricht aber nur einen sizilianischen Dialekt und wenig Italienisch. Doch aus Scham hat er nicht zugegeben, dass er die Mitarbeiterin kaum verstand. Das Einzige was er vermeintlich verstanden hatte, war die Aussage, dass er Schwarzarbeit betreibe. Ein großes Missverständnis, denn selbstverständlich hatte die Mitarbeiterin des Jobcenters es nur gut gemeint ...

Die Schlüsselfrage der **Kollegialen Beratung** lautet: Wie kann man solche Missverständnisse vermeiden?

Ideen aus der Gruppe:

- Den Kunden fragen, auf welcher Sprache er das Gespräch führen möchte.
- Sich rückversichern, ob der Kunde die Inhalte des Gespräches wirklich verstanden hat.
- Den Kunden gegebenenfalls die getroffenen Absprachen in eigenen Worten wiederholen lassen.
- Falls die Sprachprobleme zu groß sind, ihn darum bitten in einem weiteren Termin eine Vertrauensperson mitzubringen.

Fallsammlung im Workshop



„Kopftuch"

Eine alleinerziehende Mutter türkischer Herkunft trägt seit kurzem aus religiösen Gründen ein Kopftuch. Dies nahm ihr Arbeitgeber – bis zu diesem Zeitpunkt war die Frau Mitarbeiterin in einer Apotheke – als Anlass für eine sofortige Kündigung.

Nun möchte die Mitarbeiterin des Jobcenters klären, welche Möglichkeiten für die Frau in diesem Sachverhalt bestehen.

Die Schlüsselfrage der Kollegialen Fallberatung lautet: Wie kann die Kundin auf die Kündigung reagieren und welche Handlungsoptionen gibt es?

Ideen aus der Gruppe:

- Das Gespräch mit dem Arbeitgeber suchen.
- Der Kundin erläutern, dass es sich in diesem Fall um einen Verstoß gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) handelt und dass sie die Möglichkeit hat, Rechtsmittel einzulegen.
- Der Frau empfehlen, Kontakt zu einer Antidiskriminierungsberatungsstelle aufzunehmen.

„Der fehlende Schlüssel"

Ein Mitarbeiter des Jobcenters überprüft die Wohnverhältnisse einer Bedarfsgemeinschaft. Es handelt sich bei der Bedarfsgemeinschaft um eine Roma-Familie. Beim Termin vor Ort trifft er vor der Tür der Wohnung die erwachsene Tochter der Familie an. Sie will die Wohnung für den Termin aufschließen, stellt aber fest, dass sie ihren Schlüssel vergessen hat. Trotz mehrfachen Klingelns öffnet keiner die Haustür. Der Mitarbeiter unterstellt der Familie, dass die beim Jobcenter angegebene Wohnung nicht wirklich von der Familie bewohnt wird. Er geht davon aus, dass es sich um einen Betrugsversuch handelt. Er verabredet mit der Kundin einen weiteren Termin und droht massive rechtliche Konsequenzen an. Zurück im Büro bereitet er schon einmal die Formalitäten der angedrohten Konsequenzen vor. Beim nächsten Termin trifft er die Familie in der Wohnung an und es stellt sich heraus, dass die Tochter beim ersten Termin ihren Schlüssel wirklich nicht dabei hatte. Seine Beurteilung des vermeintlichen Sachverhaltes entsprach nicht den Tatsachen. Die Familie bewohnt die angegebene Wohnung und der Betrugsvorwurf konnte gänzlich ausgeräumt werden.

Die Schlüsselfrage der **Kollegiale Fallberatung** lautet: Inwieweit haben gesellschaftliche Vorurteile gegenüber Roma die Beurteilung des Sachverhaltes beeinflusst? Wie kann man derartige Vorannahmen vermeiden?

Ideen aus der Gruppe:

- Personen als Vorannahme kein kriminelles Handeln unterstellen.
- Eigene stereotype Bilder über sog. Gruppen hinterfragen.
- Ergebnissoffen in den Termin gehen.

1.3 Phase drei: Verstetigung

In der abschließenden Verstetigungsphase werden ausgewählte Teilnehmende aus den Coachingtreffen als Ansprechpersonen für interkulturelle Kompetenzentwicklung bzw. für migrations- und differenzsensible Beratung ausgebildet. Sie sollen zukünftig diejenigen in ihren Einrichtungen sein, die dafür sorgen, dass das Thema stets aktuell bleibt. Damit soll nachhaltige Verankerung durch Sicherstellung laufender Impulse für interkulturelle Kompetenzentwicklung und Differenzsensibilität für die örtlichen Agenturen und Jobcenter gesichert sein.

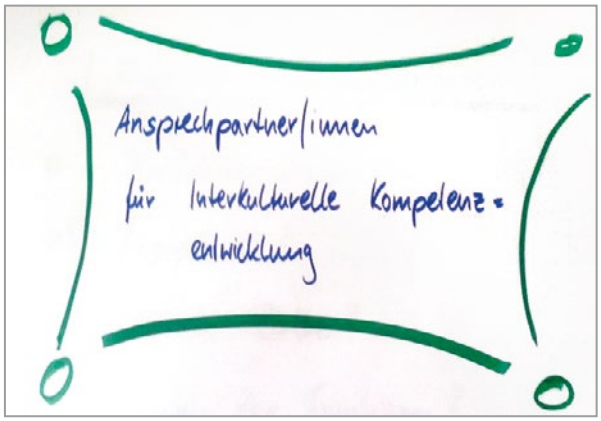
In der Modellprojektzeit fand die Qualifizierung der Phase drei an zwei Tagen mit Abstand von ca. 3 Wochen mit etwa 30 Teilnehmenden aus Rheinland-Pfalz und dem Saarland in Mainz und in Saarbrücken statt. Da wurde die überregionale Vernetzung an Rhein und Saar initiiert, die dazu dient, sich auszutauschen und voneinander zu profitieren. Diese Treffen werden künftig zwei- bis dreimal jährlich von IQ und der Regionaldirektion an Rhein und Saar begleitet stattfinden. Der Charakter: Vernetzung, Austausch und Fachqualifizierung. Der Kreis wird sukzessive erweitert.

Das Profil der qualifizierten IKKE-MIB Ansprechpersonen

Wer die dreistufige Qualifizierung absolviert hat, ist Ansprechperson und Botschafterin für die Thematik interkulturelle Kompetenz sowie migrations- und differenzsensible Beratung innerhalb der eigenen Einrichtung. Dort wo keine Personalunion mit den Migrationsbeauftragten vorliegt (an größeren Standorten), können sie Bindeglied zwischen Beschäftigten und Migrationsbe-

auftragten sein oder im Tandem mit ihnen als Motoren für migrations- und differenzsensible Themen arbeiten. Als Reflexionspartner können sie die jeweiligen Migrationsbeauftragten unterstützen, beispielsweise in Form von kollegialer Fallberatung im Rahmen von Teamsitzungen, mittels Informationsverbreitung zu Themen, Materialien, Referentinnen, Fachquellen und Netzwerken, sie machen auf relevante BA-interne Materialien und Meldungen aufmerksam und sammeln regional relevante Themen und Anliegen der Beschäftigten im Kontext von Migration. Sie sind selbst keine Trainerinnen oder Referenten, sie verbreiten Informationen im Kreis ihrer Kolleginnen und Kollegen und melden Fortbildungsbedarfe an die Leitung.

Die Ausgestaltung der Aufgaben und das Schaffen von Freiräumen für die Arbeitserledigung liegen in der Verantwortung der einzelnen Standorte. Dazu gehören die Auftragserteilung durch die jeweilige geschäftsführende Leitung (Mandat), die Ermöglichung zeitlicher Ressourcen und ggf. die Festlegung der Anzahl von Ansprechpersonen abhängig von der Beschäftigtenzahl.



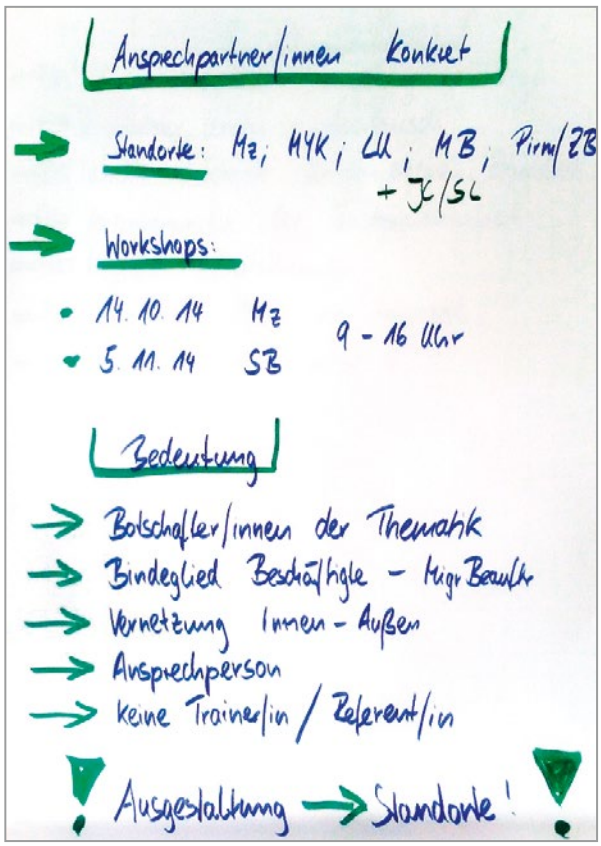
Positionierung als moderner Arbeitsmarktdienstleister

Für Agenturen wie für Jobcenter zahlt sich die Qualifizierung ihrer Fachkraft zur IKKE-MIB-Ansprechperson in vielfacher Hinsicht aus. Denn sie ermöglichen damit eine nachhaltige migrations- und differenzsensible Arbeitsweise und tragen zur eigenen Qualitätsentwicklung und Positionierung als moderner Arbeitsmarktdienstleister bei. Sie erhalten kontinuierliche Impulse für die Verbesserung der Beratungsqualität bei steigender Heterogenität von Rat- und Arbeitssuchenden. Gleichzeitig steigern sie ihre Arbeitgeberattraktivität und machen als Einrichtung auf sich aufmerksam, die auf Diversität der Ansprüche und Bedarfe ihrer Mitarbeitenden reagiert.

Einige Details zur IQ Qualifizierung in der Verstetigungsphase im Herbst 2014 an Rhein und Saar

Ziele der beiden Qualifizierungstage waren Vernetzung, Austausch, Fachliche Weiterentwicklung und die erste Erarbeitung von Aufgabenrahmen für Ansprechpersonen. Die jeweiligen Migrationsbeauftragten der Standorte sind mit eingeladen, sofern nicht schon eine Personalunion vorliegt. Inhalte der Qualifzierung in der Verstetigungsphase:

- Austausch über Aufgaben und Einbettung in die Organisation an den einzelnen Standorten und ggf. Unterstützung bei der Entwicklung lokaler Vorschläge für die Ausgestaltung.
- Bilanz und Auffrischung der Schulungs- und Coachingthemen
- Gemeinsame Erarbeitung von Möglichkeiten und Grenzen der Aufgaben, Migrationsspezifische Themen – Grundlagen und Quellen, Was gibt es schon innerhalb der BA?
- Voneinander lernen und Austausch: Arbeitsansätze in Diversity-Prozessen (IKÖ) der Standorte
- Inhalte und nächste Schritte für den eigenen Standort
- Vereinbarungen zur künftigen Zusammenarbeit (IKKE-MIB-Netzwerk mit IQ-Team) Sammlung möglicher Fach- und Arbeitsthemen für künftige Treffen.



2. Feedback von Teilnehmenden

Im Folgenden einige Rückmeldungen, die wir im Laufe des Prozesses von Qualifzierungsteilnehmenden aus den Agenturen und Jobcentern erhalten haben.

„Wir sind sehr zufrieden mit dem Angebot und der Durchführung von IKKE und wir wollen an dem Thema weiterarbeiten und es im Haus nicht enden lassen …“ (Geschäftsführung)

„Ich verstehe nun besser, was Sensibilisierung eigentlich heißen soll … Ich habe den Prozess bei mir selbst beobachtet … man hat einen ganz anderen Blick auf die Situation von Migranten und ist viel weniger genervt …“ (Teilnehmerin)

Interview mit Petra Seifert, Migrationsbeauftragte der Arbeitsagentur Mainz

Sie waren als Teilnehmerin beim Projekt IKKE dabei. Mit welchen Erwartungen sind Sie an das Projekt herangegangen?

Ich bin mit dem Projektauftakt in meine Tätigkeit als Ansprechpartnerin für das Thema „Integration/Migration“ gestartet. Das war für mich natürlich ein guter Einstieg, um Grundlagen auch für mich selbst zu schaffen. Außerdem konnte ich so Ansatzpunkte sehen, wo wir im konkreten Arbeitsumfeld Ansatzpunkte haben und sich gegebenenfalls Handlungsfelder ergeben oder wir Impulse geben können.

Wurden diese Erwartungen erfüllt?

Auf jeden Fall. Und das lag vor allem auch an der tollen Gruppe, die sehr intensiv und reflektiert bei der Sache war.

Was hat Ihnen die Teilnahme an dem Projekt gebracht? Welche Aspekte des Modellprojekts waren für Sie besonders wichtig oder besonders hilfreich?

Der „ganzheitliche“ Ansatz ist wohltuend. Das Thema wird für mich – auch bei uns – zu oft unter dieser „Nutzendebatte“ betrachtet (also wie machen wir schnell fit für den Arbeitsmarkt …) Hier geht es viel grundsätzlicher um das Miteinander, das Aufeinander zugehen, die Bereicherung von Vielfalt. Viele Übungen und Perspektivenwechsel haben die eigenen Handlungs- und Denkmuster bewusst gemacht.

Hilft Ihnen das Projekt in Ihrem Berufsalltag weiter?

In meiner Position als Sprachrohr auch nach innen für das Thema Migration ist es ein gutes Fundament für die weitere Arbeit. Zusammen mit den Multiplikatoren sollen nun einzelne entstandene Ideen bewertet werden und Umsetzungen überlegt werden.

Gab es bereits spezielle Situationen, in denen Sie bei IKKE erworbenes Wissen anwenden konnten?

Ja, vor allem ist eine Achtsamkeit entstanden, in scheinbaren Alltagssituationen – privat und dienstlich: das können Aussagen sein, der Umgang mit Konfliktsituationen, Überlegungen zur Gestaltung von Dingen usw.

Können Sie Gelerntes an Ihre Kolleginnen und Kollegen in der Arbeitsagentur weitergeben?

Viele Informationen, Hilfsmittel, auch Literatur sind schon als Hinweise, Infos, Input an die Mitarbeiter weitergegangen. Aus den Inhalten heraus sind schon zwei interne Schulungssequenzen für die Mitarbeiter durchgeführt worden, eine dritte ist in Planung. Hilfsmittel zum Thema leichte Sprache sind bereits diskutiert und werden als eines der ersten Projekte mit den Multiplikatoren geplant.

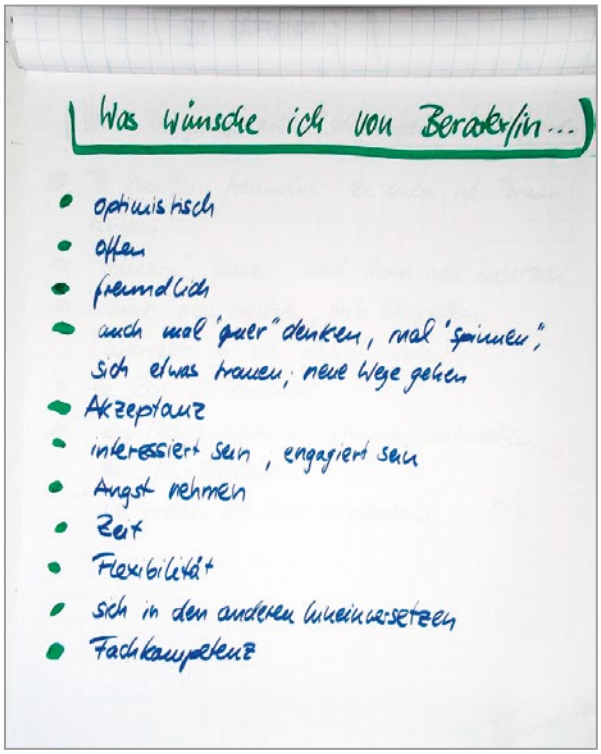
Quelle: IQ Good Practice, Köln 2014, Melanie Raabe

3. Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung

IQ Kriterien im Praxis-Check der Arbeitsverwaltungen an Rhein und Saar

Das Thema Beratung ist in allen Handlungsfeldern des Förderprogramms IQ als Querschnittsthema angelegt. Auch in den IQ Teilprojekten IKKE und MIB ist das Thema im Rahmen von Coaching-Sitzungen verankert, worin die migrationsspezifischen beschäftigungsorientierten Beratungskriterien mit den Teilnehmenden der Coaching-Sitzungen auf ihre praktische Anwendung hin überprüft werden.

Die Anforderungen an eine migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung sind hoch und vielfältig – aber keineswegs unerreichbar. Eine Unterstützung bieten die Qualitätsmerkmale, die der IQ-Fachabeitskreis Beratung entwickelt hat. Hierin wird ein Überblick geschaffen über das, was migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung leisten sollte[1].



1 http://netzwerk-iq.de/fileadmin/redaktion/Publikationen/07_IQ_Publikationen/04_Beratung/2010_Praxishandreichung_FAK_Migrationsberatung.pdf

Darin heißt es: „Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung ist in der Lage, allen Herausforderungen adäquat zu begegnen, die sich aufgrund eines Migrationshintergrunds ergeben können. Die Palette dieser besonderen Herausforderungen, denen sich Ratsuchende wie Beraterinnen und Berater gleichermaßen stellen, ist groß und vielfältig – so vielfältig wie Migrantinnen und Migranten, die in Deutschland leben." Die besonderen Herausforderungen der Ratsuchenden sind: Wissensnachteil (z. B. über das deutsche Bildungs- und Beschäftigungssystem), Zweitsprache Deutsch, Aufenthaltsstatus, Anerkennung von im Ausland erworbener Zertifikate, Diskriminierung und Potenzialanalyse. Diesen Herausforderungen können Beraterinnen und Berater durch gezielte Handlungsoptionen, geeigneten Materialien und nützlichen Instrumenten begegnen.

Praxischeck – Hohe Deckungsgleichheit mit den IQ-Beratungskriterien

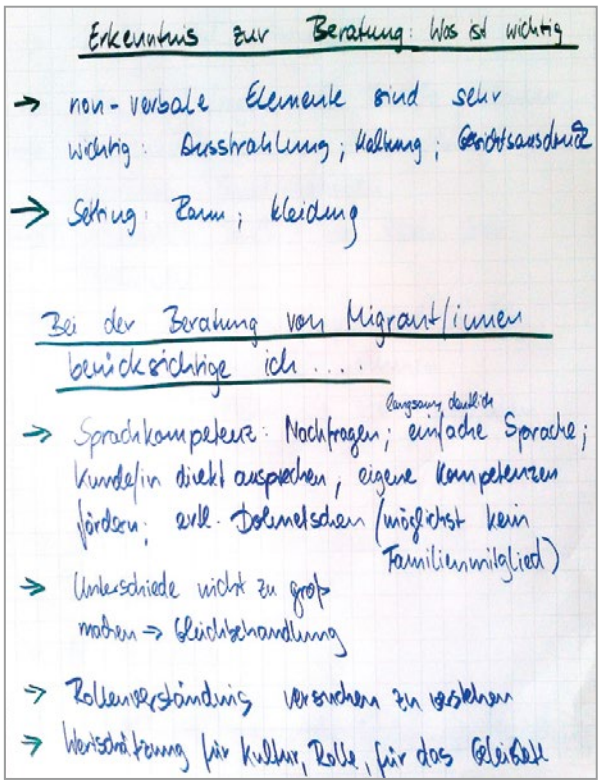
Die Teilnehmenden der Coaching-Sitzungen haben anhand der Herausforderungen eigene Handlungsoptionen erarbeitet, in dem sie die Perspektive der Ratsuchenden einnahmen und (ihre) Erwartungen an die Beratenden formulierten. Hier die Ergebnisse:

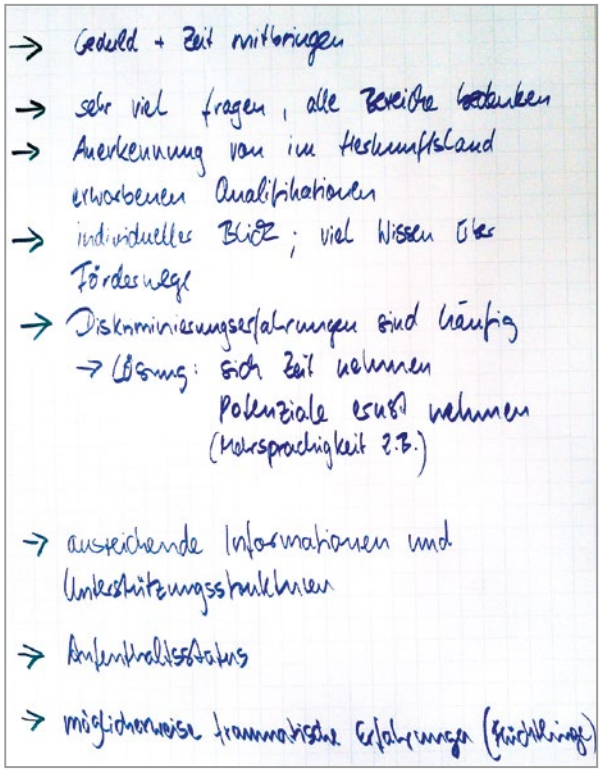
Grundsätzlich lässt sich feststellen, dass sich keine wesentlichen Unterschiede zwischen den bereits von IQ aufgestellten Kriterien migrationssensibler Beratung und der Sichtweise der Beschäftigten von Agenturen und Jobcentern ergeben. Von Interesse ist dennoch die nachfolgend beschriebene Gewichtung und Schwerpunktsetzung und dass es den Teilnehmenden in den Seminargruppen wichtig war, die eher allgemein formulierten Kriterien herunter zu brechen auf den Beratungsalltag und auf die Sprache der Beschäftigten.

Es stellte sich heraus, dass aus der Praxissicht gelingende migrationssensible Beratung vor allem von **drei Faktoren** abhängig ist: von der **Fachkenntnis** – damit sind beispielsweise Möglichkeiten der Sprachförderung, Kinderbetreuung, Anerkennung im Ausland erworbener Abschlüsse, Aufenthaltsstatus gemeint; vom **Wis-**

sen der Beratenden, etwa über Bildungs-/Ausbildungssysteme und aktuelle Ereignisse in den wichtigsten Herkunftsländern und last but not least spielt die **Vernetzung** eine wichtige Rolle: gute Einbindung in weitere lokale Unterstützungs- und Verweisstrukturen wurden hier als Schlüsselfaktoren gelungener Beratungspraxis genannt.

Kontrovers wurde das Thema ‚Haltung' diskutiert. Viele Seminarteilnehmenden waren der Meinung, wenn man die Grundlagen guter Beratung konsequent berücksichtigt, brauchen Migrantinnen und Migranten keine ‚besondere' Behandlung. Anderen schien ein Bewusstsein über die häufigen Diskriminierungs- und Ausgrenzungserfahrungen der Ratsuchenden mit Migrationshintergrund Voraussetzung – oder zumindest hilfreich - zu sein. Dazu gehörten eine bewusst offene Haltung mit möglichst wenig vorgefassten Meinungen sowie eine gezielte Wertschätzung der Potenziale der Menschen mit Migrationshintergrund (z. B. Sprachen). Auch Bewusstsein und Kenntnis möglicher Traumatisierung im Zusammenhang mit der Zielgruppe Flüchtlinge fand hier Erwähnung. Hervorgehoben wurde ebenfalls, dass bei dieser Zielgruppe eher damit zu rechnen ist, dass die Sprache weniger gut verstanden wird und dass Abläufe und Systeme weniger bekannt sind. In diesem Zusammenhang wurde darauf verwiesen, dass ebenso





Menschen ohne Migrationshintergrund von dieser Thematik betroffen sind. Daher sind genügend Zeit für das Gespräch, eine klare, langsame Aussprache und die Bereitschaft, Dinge zu erklären und zu wiederholen unbedingt notwendig im Beratungskontext von Jobcentern und Agenturen.

Rahmenbedingungen verbesserungswürdig

Insgesamt machten die Gespräche deutlich, dass häufig die Rahmenbedingungen in den Agenturen und Jobcentern die Voraussetzung für gute Beratung erschweren. Räumliche Enge, fehlende Kinderbetreuung, hohe Fallzahlen, Vermittlungs-, Zeit-, Dokumentationsdruck, kein kurzfristiger Zugriff auf Übersetzung – das sind einige der Gründe, die dazu führen, dass Beratungssituation nicht so verlaufen, wie sie sollten, selbst wenn der Beratende ein klares Bild eines guten Beratungssettings und -verlaufs hat.

Einigkeit bestand, dass die Gelegenheit zur Reflexion von Beratung im Kontext migrations- und differenzsensibler Haltung, die gemeinsame Auseinandersetzung und der Austausch über gutes Gelingen, die Qualität der Beratung in der Arbeitsverwaltung für alle Ratsuchenden erhöhen.

4. Erkenntnisse und Empfehlungen

IKKE-MIB – die Pfeiler des Erfolges

In der Gesamtschau auf die IKKE-MIB Qualifizierungsreihe ist hervorzuheben, dass es vor allem die Mehrstufigkeit des Angebotes vom Grundlagenseminar über Coachings bis zur Verstetigung durch die Ansprechpersonen ist, die die besondere Qualität dieses Angebotes ausmacht.

Auch die Rückmeldungen der Teilnehmenden haben bestätigt, dass die Wiederholung und Vertiefung sowie der Transfer von Erkenntnissen aus dem Grundlagenseminar auf konkrete Situationen im Arbeitsalltag dazu

führen, dass das erworbene Wissen nicht wie bei Einzeltrainings verpufft, sondern sich vertieft.

Dabei haben sich insbesondere auch der externe Blick und die fachliche Begleitung durch die Expertinnen und Experten des IQ-Netzwerkes bewährt. Dadurch gelingt es, Stärken und Schwächen im Bereich interkultureller Kompetenz und Öffnung sowohl auf der Ebene der personellen Kompetenzen als auch der Strukturen in der Arbeitsverwaltung herauszuarbeiten. Die Begleitung hilft, alle Perspektiven einzubeziehen, sie zu sortieren und Handlungsoptionen zu entwickeln.

Die Stärken der drei Phasen:

Wo lagen nun im Einzelnen die Stärken der drei Phasen der Qualifizierung?

Phase eins: Grundlagentraining

Die Stärke des eintägigen Grundlagentrainings liegt darin, dass es, statt einmal mehr ‚über die Anderen' zu sprechen, an den persönlichen Erfahrungen der Teilnehmenden ansetzt („Patchwork Identität"). Durch die Übungen wird die ausgrenzende Wirkung von Zuschreibungen am eigenen Leib erfahrbar. So wird die Bedeutung von Empathie deutlich und ein reeller Perspektivwechsel wird eingeleitet.

Das Grundlagenseminar schafft die Basis und motiviert für die folgenden Coachings, auch durch das spezielle Lehrkonzept des Erfahrungslernens anhand von Übungen.

Phase zwei: Coaching

Die Coachingphase vertieft in zeitlich größeren Abständen das Wissen. Durch den Transfer auf die konkrete Beratungssituation aus dem beruflichen Alltag, durch den Raum und die Zeit für Reflexion, durch die kollegiale Unterstützung kann sich eine differenzsensible Haltung verankern und in das selbstverständliche Handeln übergehen. Die Erweiterung der migrationsspezifischen Fachkompetenz unterstützt die Haltung durch konkretes Wissen.

Phase drei: Verstetigung mit Ansprechpersonen

Die sich anschließende Verstetigungsphase erlaubt den Austausch über Regionen, Häuser und Aufgabenbereiche hinweg. Dieser Austausch nährt und sorgt für die Motivation der Beteiligten und vervielfältigt Lösungsideen. Der fachliche Austausch verbreitert das migrationsspezifische Wissen und hält es aktuell. Durch den Blick über den Tellerrand werden leichter die Bedarfe für Veränderungsprozesse im Sinne der interkulturellen Kompetenzentwicklung und Öffnung erkannt und formuliert. Dies erlaubt eine Strategieentwicklung, wie das Thema am eigenen Standort seinen Platz finden kann.

Wenn Sie das Modell durchführen wollen, denken Sie an:

1. Vorbereitende und begleitende Gespräche mit der Führungsebene, denn …

… diese sorgen für die Sicherheit, Rückendeckung und Bereitstellung der Ressourcen der Teilnehmenden und hilft die Qualifizierungsreihe innerhalb des interkulturellen Öffnungsprozesses der Standorte zu verorten. In den Gesprächen mit der Leitung wird der Wert eines öffentlichen Bekenntnisses und deutlich gezeigter Willen (‚top down') für den Prozesserfolg erkannt und unterstützt die Hausleitungen in ihrer bewussten Steuerung zu einer interkulturellen Organisationsentwicklung (Öffnung, Willkommenskultur). Die Gespräche bringen allen Seiten Klarheit und Verbindlichkeit über die Zielsetzung der Qualifizierung und dienen der Rückkopplung der Prozesse in den Veranstaltungen an die Führungseben.

2. „Schnupperangebote" für Führungskräfte, denn …

… nur wer die Nützlichkeit der Qualifizierung erlebt hat, kann überzeugend dafür eintreten und erkennen, dass Interkulturelle Kompetenz eine unverzichtbare Schlüsselkompetenz im Profil der Beschäftigten ist. Diese Führungskraft bereitet die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Klarheit über Ziele, Inhalte und Ablauf der Qualifizierung gut vor.

3. Einen wertschätzenden Rahmen für die Veranstaltungen, denn …

… eine angenehme Raumatmosphäre und Tagungsgetränke unterstützen das Lernen
Übrigens: externe Räume werden meist bevorzugt.

4. Die gemeinsame Arbeit mit der Regionaldirektion.

Die gegenseitige Abstimmung bringt wertvolle Tipps und Anregungen zu Rahmen und Möglichkeiten insbesondere in der Verstetigungsphase.

5. Die Reflexion ihrer eigenen Haltung als externe Expertin/externer Experte, denn …

… nur wer im Dienst für das Ziel Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Interkulturelle Öffnung den Fokus auf der Machbarkeit hält, wird dauerhaft erfolgreich sein und seine Teilnehmenden nicht verlieren. Was können die Beteiligten in ihrem Arbeitsalltag konkret schrittweise verändern? Wie kann der Prozess vorangetrieben werden?

Und wie weiter?

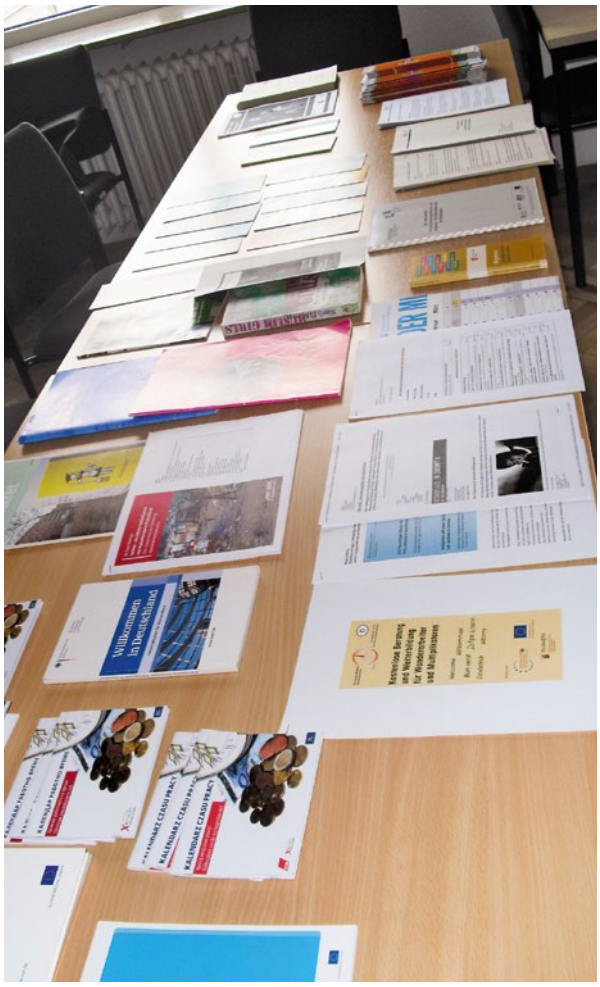
In IQ haben wir Rahmenbedingungen vorgefunden, die es erlaubt haben, den Prozess der Interkulturellen Kompetenzentwicklung mit ersten Ansätzen interkultureller Öffnung zu verbinden und wie beschrieben an acht Standorten der Agenturen und Jobcenter in Rheinland-Pfalz und dem Saarland umzusetzen. Top Down gab es das erklärte Ziel im Leitbild, diesen Veränderungsprozess zu verfolgen, Bottom Up liegt ein alltäglicher Handlungsdruck vor, gute Dienstleistung für vielfältige Kundschaft zu erbringen.

Die weitere Gestaltung der Verstetigungsphase in der folgenden Projektlaufzeit ermöglicht es uns, die angestoßenen Veränderungen zu verfolgen und zu erweitern und in den kommenden Jahren neue Standorte für IKKE-MIB zu gewinnen.

5. Linkempfehlungen und Lesetipps

Arbeit, Berufsanerkennung und Sprache

- Anerkennung von im Ausland erworbenen Abschlüssen: www.anerkennung-in-deutschland.de und www.bq-portal.de



- „Wissen ist Schutz! Was Sie wissen sollten, um in Deutschland erfolgreich zu arbeiten“ Leitfaden für Menschen aus Bulgarien und Rumänien, die vorübergehend oder auf Dauer in Deutschland leben und arbeiten wollen (u. a. englisch, polnisch, bulgarisch, rumänisch). www.faire-mobilitaet.de
- Wörterbuch SGB II Leichte Sprache und SGB II Visualisierungshilfe, basis & woge e. V.: www.nobi-nord.de
- „Sprachsensibel beraten – Praktische Tipps für Beraterinnen und Berater, IQ Fachstelle berufsbezogenes Deutsch“, und Studie: „Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung – spezifische Themen, spezifische Bedarfe“: netzwerk-iq.de/publikationen.html
- Was bedeutet „Leichte Sprache“? Anschauliches Video des Sozialverband VdK Deutschland e. V.: www.vdktv.de
- DGB-Bildungswerk Bereich Migration und Gleichberechtigung: www.migration-online.de
- Netzwerk Integration durch Qualifizierung: www.netzwerk-iq.de

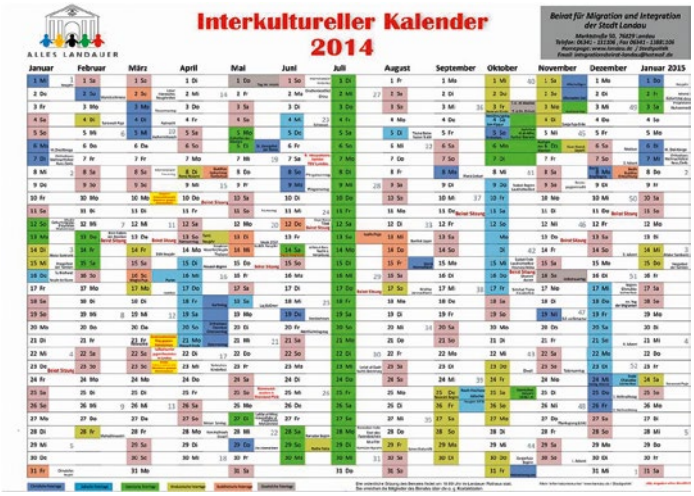
Religion

- Interkultureller Rat – u. a. zahlreiche Publikationen zu religiösen Gebräuchen: http://www.interkultureller-rat.de
- Lexikon des Dialogs. Grundbegriffe aus Christentum und Islam (2 Bände): http://www.eugen-biser-stiftung.de
- Migrationsarbeit und Islam als Sozialisationsfaktor Bd 1 und 2: www.ufuq.de

Migration und Flucht

- „Heimat Zweimal“ Flüchtlinge aus Rheinland-Pfalz zeigen was sie können und wollen; Kurzfilm und Arbeitshilfen über: www.heimat-zweimal.de
- Inprocedere – Bleiberecht durch Arbeit – Netzwerk Rheinland-Pfalz, Ratgeber für Arbeitgeber und arbeitsuchende Flüchtlinge: www.inprocedere-rlp.de
- Homepage des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge – BAMF: www.bamf.de
- Broschüre: „Ausgeschlossen oder privilegiert? Zur aufenthalts- und sozialrechtlichen Situation von Unionsbürgern und ihren Familienangehörigen“. Stand Januar 2013. http://ggua.de
- Fachmagazin für Migration und Integration: www.migazin.de
- Mediendienst Integration – Informationsplattform für Medienschaffende: www.mediendienst-integration.de
- Pro Dialog Köln, Bildungsinitiative mit dem Schwerpunkt „Interkulturelle Qualifizierung und Beratung“: http://www.pro-dialog-koeln.de

- Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele; Dagmar Kumbier, Friedemann Schulz von Thun http://www.schulz-von-thun.de



Menschenrechte und Antidiskriminierung

- Bündnis gegen Menschenhandel zur Arbeitsausbeutung (u. a. Arbeitszeitkalender): http://www.buendnis-gegen-menschenhandel.de
- Menschenrechtsorganisation Pro Asyl: www.proasyl.de
- Hilfs- und Menschenrechtsorganisation medico international: www.medico.de
- Zentralverband der Sinti und Roma in Deutschland: www.zentralrat.sintiundroma.de
- Verband deutscher Sinti und Roma in Rheinland-Pfalz: http://www.vdsr-rlp.de
- Diskriminierung erkennen und handeln! Handbuch für Beratungsstellen und MigrantInnenorganisationen auf der Grundlage des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG), basis & woge e. V.: www.basisundwoge.de
- IDA e.V. Informations- und Dokumentationszentrum für Antirassismusarbeit e. V. (Zahlreiche nützliche Informationsflyer und Broschüren zu den Themen Migranten/innen und Antidiskriminierungsarbeit): http://www.idaev.de

6. Die beteiligten Träger

Rheinland-Pfalz
IQ Projekt IKKE

Netzwerk IQ Rheinland-Pfalz

ARBEIT & LEBEN Rheinland-Pfalz gGmbH
Gesellschaft für Beratung und Bildung

ARBEIT & LEBEN gGmbH
Gesellschaft für Beratung und Bildung
Doris Hormel, Luciano Becht, Sibel Soyer
Hintere Bleiche 34
55116 Mainz
Tel. 06131 14086-0

ARBEIT & LEBEN gGmbH

ARBEIT & LEBEN gGmbH ist ein Anbieter von Beratungs-, Projekt- und Organisationsdienstleistungen für Gewerkschaften und Betriebsräte sowie für öffentliche Institutionen und Unternehmen.

Als langjähriger, staatlich anerkannter Träger für Weiterbildung tragen wir wesentlich zu einem breiten Bildungsangebot für Privatpersonen und gesellschaftliche Gruppen bei. Unser gesellschaftlich-politisches und beruflich-betriebliches Seminarangebot kann von jedem in Anspruch genommen werden. Hierbei unterstützt das Bildungsfreistellungsgesetz. Seit 1973 sind wir eine feste Größe in der Bildungslandschaft von Rheinland-Pfalz. Wir arbeiten nach der „Lernerorientierten Qualitätstestierung in der Weiterbildung“ und sind zertifiziert. Die ARBEIT & LEBEN gGmbH ist der Gemeinnützigkeit verpflichtet.

Begleitung:

ism

IQ-Projekt BeTA
Ulrike Pingel
ism Institut für Sozialpädagogische Forschung Mainz e.V.
Tel. 06131 906 18 10

ism – Institut für sozialpädagogische Forschung Mainz

Das ism ist ein Praxisforschungsinstitut. An zwei Standorten in Mainz arbeiten wir zu den Bereichen Arbeitsmarkt und Jugendhilfe.

Im Zentrum der Arbeit im Bereich Arbeitsmarkt stehen seit 1995 die Aufgaben des Monitorings und der Evaluation rheinland-pfälzischer Arbeitsmarktpolitik. Hier setzen wir an den Schwerpunkten und Zielen des Europäischen Sozialfonds und den Förderansätzen des Landes an und stehen für effektive Begleitung und Bewertung des Fördergeschehens.

Das Themenfeld „Migration und interkulturelle Arbeit“ zählt seit der Gründung als wesentliche Querschnittsaufgabe zum Schwerpunkt unseres Engagements.

Saarland
IQ Projekt MIB

Netzwerk Saarland

Unternehmen für Bildung.

bfw Berufsfortbildungswerk des DGB
Fachstelle Antidiskriminierung und Diversity Saar
Karin Meissner, Nils Bortloff
Untertürkheimer Str. 27
66117 Saarbrücken
Tel. 0681 58457-22

FADS Fachstelle Antidiskriminierung und Diversity Saar

Die Fachstelle ist eine kompetente Anlaufstelle für die Themen Antidiskriminierung und Diversity. Gerne stellen wir Ihnen unsere langjährige Erfahrung und fachliche Kompetenz zur Verfügung und unterstützen Sie darin, spezifische und professionelle Strategien für den Umgang mit Vielfalt zu entwickeln und umzusetzen. Was ist uns wichtig? Abbau von Diskriminierung! Wofür setzen wir uns ein? Partizipation in gesellschaftlicher Vielfalt.

Begleitung:

Forschungs- und Transferstelle GIM Gesellschaftliche Integration und Migration

FITT GmbH – FITT - Institut für Technologie-Transfer an der Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes

IQ-Projekt SIMA
Giusy Grillo
fitt gGmbH
Forschungs- und Transferstelle GIM
Tel. 0681 5867-802

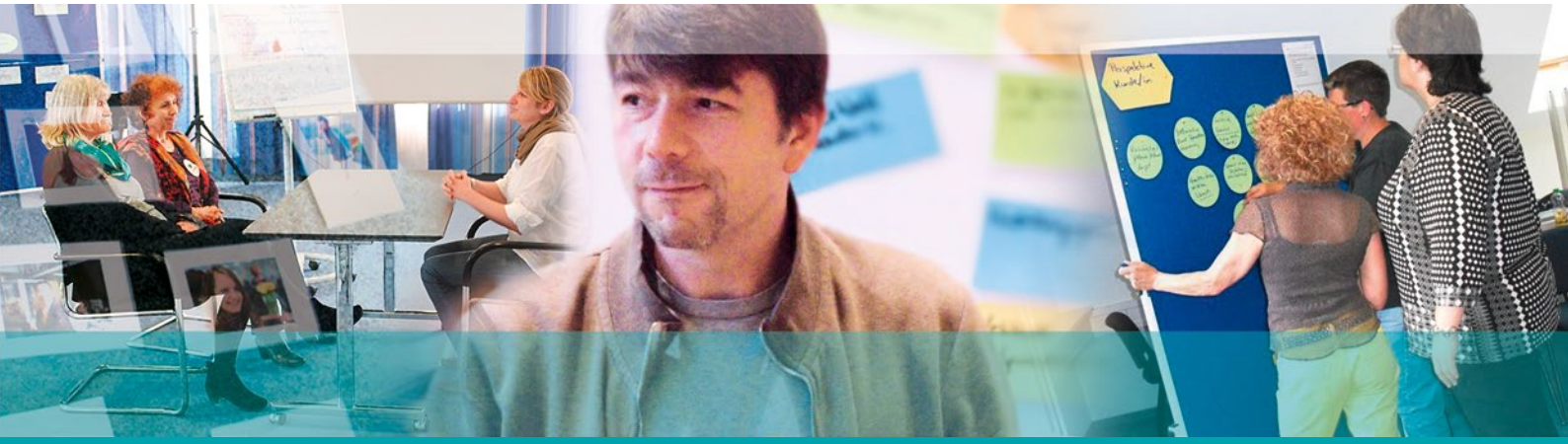
Forschungs- und Transferstelle G.I.M. (FITT gGmbH)

Die Forschungs- und Transferstelle G.I.M. wurde 2008 gegründet und bündelt Forschungs-, Entwicklungs- und Beratungsaktivitäten. G.I.M. ist ein In-Institut der Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes, getragen von der FITT gGmbH, die als Projektträgerin für jährlich über 100 Forschungs- und Transferprojekte tätig ist.

Die Themen Integration und Migration sind sehr bewusst ausgewählte zentrale Bestandteile des Namens und markieren das Profil von G.I.M. Im Rahmen unserer Forschungs- und Praxisprojekte analysieren und gestalten wir Prozesse der gesellschaftlichen Integration im weitesten Sinne.

IQ Netzwerk Rheinland-Pfalz

IQ Netzwerk Saarland



Ein wichtiger Schritt zu einem erfolgreichen Ergebnis erfolgt über die gemeinsame Verständigung und das gegenseitige Verständnis.

Das Netzwerk IQ wird gefördert durch:

Bundesministerium für Arbeit und Soziales

Bundesministerium für Bildung und Forschung

Bundesagentur für Arbeit