

Die offene Institution – Chancengleichheit für Familien

Netzwerkveranstaltung für Akteurinnen und Akteure der Zuger Familienpolitik vom 07.11.2011

Inputreferat von Hanspeter Fent, Geschäftsleiter des Kompetenzzentrums für interkulturelle Konflikte (Tikk), Zürich

Ich bedanke mich dafür, hier vor Ihnen sprechen zu dürfen. Zu einem Thema, welches mir als Sozialarbeiter mit langjähriger Berufspraxis sehr am Herzen liegt. Nämlich dazu, wie wir unsere Aufgaben als staatliche oder private Stellen so wahrnehmen können, dass wir mit zur Verfügung stehenden Ressourcen gute Wirkung im Dienste des Einzelnen und der Gesellschaft erzielen.

Gerne möchte ich Ihnen zum Einstieg einen Einblick in meine persönliche Lebensgeschichte geben. Als Sohn einer italienischen Immigrantenfamilie landete ich damals in der Oberschule. Ich galt als Schulversager, nicht sehr intelligent, bequem und faul. Für viele war klar, er kann keine Lehre machen. Doch ich wollte Elektriker werden.

Der Berufsberater lud mich und meine damals noch wenig Deutsch sprechende Mutter zum Beratungsgespräch ein. Schnell war klar: „Eine Lehre als Elektriker kannst du, Junge, nicht absolvieren“. Der Berufsberater meinte: „Das hättest du dir vorher überlegen sollen!“ Daraufhin musste ich eine Reihe von Tests absolvieren. Als letzte Aufgabe hatte ich einen Kupferdraht nach einer Vorlage zu biegen. Es ging darum herauszufinden, wie es um meine feinmotorischen Fähigkeiten stand. Leider war der Draht unsorgfältig vorbereitet und auf der einen Seite messerscharf. Deshalb verletzte ich mich damit an den Händen und begann rasch zu bluten. Nun war endgültig klar, Elektriker war nichts für den Hanspeter.

Dies war dann mein erster und letzter Besuch beim Berufsberater. Ich brauchte ziemlich lange, um mich mit diesem Berufsstand wieder zu versöhnen. Elektriker bin ich geworden. Dank der Unterstützung meines Lehrers und meiner Eltern fand ich eine Lehrstelle. Übrigens, die Abschlussprüfung bestand ich als viertbester des Kantons.

Der Berufsberater hatte mich und meine Mutter schlecht beraten. Ob er Mühe hatte mit uns Italienern – oder „Tschinggen“ – oder vielleicht unabhängig davon, mich einfach als hoffnungsloser Fall taxierte? Dies ist für mich heute auch nicht mehr wichtig. Das Beispiel passt einfach zu unserem heutigen Thema.

In meinem nun folgenden Referat werde ich in einem ersten Teil der Frage nachgehen, ob im Umgang mit Zugewanderten Spezielles zu beachten ist, danach werde ich auf den Ansatz der interkulturellen Öffnung eingehen und zum Schluss auf drei Aspekte hinweisen, welche bei Projekten der interkulturellen Öffnung aus meiner Sicht wichtig sind zu beachten.

Was ist denn eigentlich das Problem?

In der Ausschreibung zur heutigen Veranstaltung steht, dass alle Familien, unabhängig von Herkunft und Bildungshintergrund, die gleichen Chancen haben sollen Dienstleistungen für Familien im Kanton Zug bei Bedarf in Anspruch zu nehmen. Weiter wird festgestellt, dass es nach wie vor Zugangshindernisse gibt, oder Angebote nicht auf die Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Ich teile im Grundsatz diese Position. Es gibt da und dort Entwicklungs- und Veränderungserfordernisse. Ich hüte mich jedoch davor, Sie, werte Anwesende, unter den Generalverdacht zu stellen, Sie würden Ihren Job nicht gut machen. Ich plädiere dafür, dass wir mit diesem Thema achtsam und sorgfältig umgehen.

In meiner inzwischen über 15-jährigen beruflichen Auseinandersetzung mit der Frage, ob im Umgang mit einem Menschen mit Migrationshintergrund Spezifisches zu beachten sei, habe ich selbst immer wieder eigene Suchbewegungen gemacht. Was ist denn wirklich anders? Und was muss denn speziell beachtet werden?

Vor einigen Jahren ging die Fachwelt noch davon aus, dass für Migranten und Migrantinnen aufgrund ihrer besonderen Voraussetzungen – sie haben einen Migrations- und Integrationsprozess zu bewältigen, haben eine andere kulturelle und religiöse Orientierung als wir hier, geraten deshalb in interkulturelle Konfliktsituationen usw. – spezialisierte Dienste nötig sind. Zum Beispiel Beratungsstellen für Ausländer und Ausländerinnen, oder für türkische, tamilische oder jugoslawische Immigranten und Immigrantinnen, oder für ausländische Frauen, Jugendliche usw.

Heute herrscht die Meinung vor, dass die Regelstellen sowohl für die einheimische wie auch für die zugewanderte Wohnbevölkerung zuständig sein sollen. Spezialisierte Beratungsstellen für bestimmte Bevölkerungsgruppen – in welchen auch Angehörige der entsprechenden Gruppe arbeiten sollen – gelten heute als veraltete Modelle. Beratungsstellen, bei welchen von den Mitarbeitenden erwartet wird, dass sie über kultur- und/oder religionspezifisches Wissen verfügen, gibt es heute vor allem noch für spezifische Thematiken, wie beispielsweise die Zwangsheirat.

Ich befürworte diese Entwicklung. Dadurch wird einem doppelten Problem entgegen gewirkt. Einerseits dem, dass man davon ausgeht, alle Türken beispielsweise hätten wegen ihrer Kultur und/oder Religion ganz andere Probleme und ihnen könnten deshalb nur spezielle kulturkundige Stellen helfen. Oft ist dies auch mit der Vorstellung verknüpft, dass das Anforderungsprofil des oder der Beratenden ausreicht, wenn sie oder er selbst dieselbe Herkunft aufweist wie die Ratsuchenden. Und zweitens dem Problem, dass die Regelorganisationen ihre Zuständigkeit für bestimmte Personengruppen nicht mehr an spezialisierte Stellen delegieren können, welche für das Problem keine Zuständigkeit haben. Wie beispielsweise ein innerfamiliärer Konflikt zwischen Eltern und der Tochter, bei welchem gesetzliche Massnahmen anzuordnen sind.

Doch über welche neuen Fertigkeiten und Kompetenzen müssen die Regeldienste verfügen, damit sie ihre Dienstleistung bzw. ihre Aufgaben gegenüber allen „Zielgruppen“ qualitativ gleich gut erfüllen können? Müssen die Mitarbeitenden neu über ein kulturspezifisches Wissen verfügen? Oder sollen nun Mitarbeitende angestellt werden, die neben der beruflichen Qualifikation auch selbst einen Migrationshintergrund haben, damit diese das kulturspezifische Wissen einbringen können? Oder müssen alle Mitarbeitenden Kurse zur interkulturellen Verständigung besuchen?

Bevor ich eine Antwort auf diese Frage gebe, möchte ich kurz skizzieren, in welchen Bereichen ich Hindernisse sehe, welche die Dienstleistungserbringung gegenüber den Ausländerinnen und Ausländern beeinträchtigen können. Es sind dies die „Interaktionsgestaltung“ und die „Erreichbarkeit“.

Zur Interaktionsgestaltung:

Im Rahmen meiner Tätigkeit bei TikK als Vermittler in schwierigen Konfliktsituationen zwischen Verwaltungsstellen und Ausländern bzw. Ausländerinnen fällt mir immer wieder auf, dass die gegenseitigen Erwartungen – sowohl von der Fachperson wie auch von der Klientel – oft überhöht und von Vorurteilen genährt sind. Auf der einen Seite ist die Fachperson, welche vielleicht von Ausländern erwartet, dass sie besonders höflich und dankbar sein sollen bzw. davon ausgeht, dass beispielsweise Personen bestimmter Herkunft genau dies nicht sind. Auf der anderen Seite ist der Klient/die Klientin, welche/r aufgrund eigener oder überlieferter Erfahrungen davon ausgeht, dass statt Hilfe Diskriminierung erfahren wird. Dies ist eine schlechte Basis für einen erfolgreichen Beratungsprozess. Ein Abbruch ist sehr wahrscheinlich und hat unterschiedliche Folgen. Die beratende Person wird vermutlich froh sein, diesen Klienten/diese Klientin los zu sein. Der Klient/die Klientin trägt sein/ihr ungelöstes Problem weiterhin mit sich herum.

Beispiel: Familie türkischer Herkunft

Zur Erreichbarkeit:

In den letzten 20 Jahren haben die Verwaltungen in der Schweiz auf Gemeinde-, Kantons- und Bundesebene grundlegende Reformen durchgemacht. Heute ist der Ansatz der wirkungsorientierten Verwaltung weit verbreitet. Die Kunden- bzw. Bürgerorientierung sowie die Servicequalität sind

wichtige Parameter. Auch der „Erreichbarkeit“ – wie die Verwaltung ihre Anspruchsgruppen erreicht und umgekehrt – wird viel Gewicht beigemessen. Beispielsweise wird darauf geachtet, dass Einrichtungen zentral gelegen und mit den öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar sind. Die Begehrbarkeit soll auch für behinderte Menschen geeignet sein und eine Ausschilderung mit Piktogrammen rasch eine gute Orientierung geben.

Im Zusammenhang mit der Dienstleistungserbringung gegenüber Ausländerinnen und Ausländern, gilt es aus meiner Sicht weitere Aspekte der Erreichbarkeit zu bedenken. Einerseits geht es um die Frage, ob die inhaltliche Ausgestaltung der Serviceleistung den Lebensumständen der Angesprochenen gerecht wird. Andererseits geht es auch um die Frage, wer zu wem gehen soll; die Klientel zur Dienstleistung (Komm-Struktur) oder umgekehrt (Geh-Struktur). Hiermit will ich nicht die Position vertreten, dies sei eine Thematik, die nur und explizit mit Ausländern und Ausländerinnen zu beachten sei. Dass es aber gerade im Umgang mit dieser Anspruchsgruppe eine wichtige Thematik ist, verdeutlicht die Tatsache, dass von Seiten der Verwaltung oft beklagt wird, man finde keinen Zugang zur ausländischen Bewohnerschaft – in Schulen, Quartierarbeit, sozialen Diensten usw.

Aus meiner Sicht sind die oft gehörten Erklärungen, dass die Ursachen dieses Problems vor allem darin liegen, dass die Angesprochenen nicht integriert seien und sie aufgrund ihrer religiösen und/oder kulturellen Orientierung gar nicht erreicht werden wollen, zu kurz gegriffen und irreführend. Wie folgendes Beispiel verdeutlicht, sind die Ursachen meist andere.

Beispiel: Spielpark

Zusammenfassend möchte ich auf die eingangs gestellten Fragen, über welche neuen Fertigkeiten und Kompetenzen die Regeldienste verfügen müssen, damit sie ihre Dienstleistung bzw. ihre Aufgaben gegenüber allen „Zielgruppen“ qualitativ gleich gut erfüllen können, wie folgt antworten. Es ist heute notwendig, dass die Mitarbeitenden von Verwaltungsstellen in der Lage sind, mit den unterschiedlichsten Menschen die Interaktion ohne Vorurteil und auf der Basis der Gleichwertigkeit zu gestalten. Und wenn Fragen der Erreichbarkeit oder Ausgestaltung der Dienstleistungen zu diskutieren sind, dient nicht die vermutete Kultur der Angesprochenen, sondern deren Lebensrealität als Ausgangslage. Und damit möchte ich zum letzten Teil meines Referates, zum Thema der interkulturellen Öffnung, überleiten.

Die interkulturelle Öffnung:

Der Begriff der interkulturellen Öffnung wurde in den 90er Jahren erstmals geprägt. Damals mit der Vorstellung, dass die „ethnisch-kulturellen“ Kompetenzen der damaligen Spezialdienste nun in die Regelorganisationen integriert werden sollen. Und hierfür sollten explizit Mitarbeitende mit Migrationshintergrund abgestellt werden, welche das nötige kulturspezifische Wissen mit in die Organisation bringen. Um dem Aspekt der Nichtdiskriminierung gerecht zu werden, sollten auch auf allen Hierarchiestufen Mitarbeitende mit Migrationshintergrund eingesetzt werden.

Dieser Ansatz wird auch heute vertreten, hat aber auch Kritik hervorgerufen, welche ich teile. Zum einen ist er ein strukturalistischer Ansatz, der den Umbau der ganzen Organisation erfordert. Zum anderen zementiert er die Vorstellung, kulturspezifisches Wissen sei die Leitkompetenz, um mit Menschen, die aus anderen Kulturkreisen stammen etwas tun zu können. Weiter ist es problematisch, wenn nicht die fachliche Qualifikation für eine Funktion bei der Stellenbesetzung das zentrale Kriterium darstellt, sondern die ethnisch-kulturelle Zugehörigkeit.

Gleichwohl hat dieser Ansatz in den letzten Jahren Verdienstvolles bewirkt. Nämlich, dass Mitarbeitende mit Migrationshintergrund angestellt und auf der Angebotsseite eine höhere Sensibilität bezüglich kulturspezifischer Aspekte geschaffen wurden.

Ich persönlich vertrete den Ansatz, dass das Konzept der „wirkungsorientierten Verwaltung“ bzw. des *Public Managements*, welches in der Schweiz weit verbreitet ist, implizit die interkulturelle Öffnung der Verwaltung einfordert. Nämlich über die Kunden- bzw. Bürgerorientierung und die Servicequalität. Daraus leite ich die gute Kunde ab, dass die interkulturelle Öffnung nicht mit dem Umbau ganzer Organisationen einhergeht. Auf der anderen Seite sehe ich aber klar die Notwendigkeit, im Umgang

mit der Anspruchsgruppe der Ausländerinnen und Ausländer vermehrt Anstrengungen zu unternehmen, damit die wirkungsorientierte Verwaltung auch das einhält, was sie verspricht.

Was ist damit konkret gemeint?

Es geht darum, auf der Basis von konkret verifizierten Problemstellungen – die von Stelle zu Stelle unterschiedlich sein können - als lernende Organisation im Rahmen von Projekten Lösungen zu erarbeiten, in welchen die Mitarbeitenden und Anspruchsgruppen mit einbezogen werden. Im Rahmen meiner Master Thesis habe ich Projekte, welche ich begleiten durfte, analysiert und daraus Handlungsleitlinien abgeleitet, welche bei solchen Vorhaben zu beachten sind. Sie finden diese Unterlagen in der Tagungsmappe.

Zum Schluss möchte ich noch auf drei wichtige Aspekte hinweisen:

Mitarbeitende mit Migrationshintergrund:

Es wird zu Recht gefordert, dass in der Verwaltung vermehrt Mitarbeitende mit Migrationshintergrund angestellt werden. Wie schon ausgeführt, wäre es aus meiner Sicht jedoch ein falscher Schluss, wenn daraus abgeleitet würde, egal ob qualifiziert oder nicht, Hauptsache es ist ein/e Mitarbeitende/r mit Migrationshintergrund. Diese Position dient weder dem Diskriminierungsschutz, noch nützt sie der Organisation und der betreffenden Person.

Was ich aber wichtig fände, ist zu überprüfen, ob in Ihrer Organisation trotz guter Qualifikation Bewerbende mit Migrationshintergrund nicht aufgenommen werden. Wenn dem so wäre, sollte dies im Rahmen eines internen Projektes thematisiert werden.

Interkulturelle Kompetenz:

Ich vertrete die Position, dass Mitarbeitende der Verwaltung – solche mit direktem und auch solche ohne Kundenkontakt – interkulturell kompetent sein müssen. Das heisst nicht, dass sie über alle Kulturen und Religionen Bescheid wissen müssen. Sondern sie sollen in der Lage sein, die Interaktion mit unterschiedlichsten Menschen gestalten zu können und bei Fragen der Erreichbarkeit nicht die Kultur, sondern die Lebenslagen der Angesprochenen ins Zentrum zu stellen.

Sollten Sie in diesem Bereich Handlungsbedarf orten, seien Sie kritisch gegenüber Weiterbildungsangeboten, welche das „Heil auf Erden“ versprechen. Gehen Sie das Thema im Sinne der lernenden Organisation sorgfältig und unter Einbezug der Mitarbeitenden an.

Mensch und Kultur:

Problemstellungen von Menschen bestimmter Personengruppen stellen Sie als Mitarbeitende der Verwaltung oder beauftragten Organisation manchmal vor echte Herausforderungen. Es ist richtig, wenn Sie die Rechtsstaatlichkeit und die Beachtung der Menschenrechte einfordern und zuwiderlaufendem Verhalten, welches kulturell begründet ist, entgegentreten. Im gleichen Zug ist zu beachten, dass das Gegenüber gleichwohl als gleichwertiger Mensch wie wir das Anrecht hat, sich an der eigenen kulturellen Einbettung zu orientieren. Beides im professionellen Handeln mit zu berücksichtigen ist meiner Erfahrung nach anspruchsvoll aber richtig.

Ich hoffe, Ihnen für das heutige Thema den einen oder anderen wertvollen Gedanken mitgegeben zu haben und danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.

Hanspeter Fent