



Unsere Mission

Menschlichkeit

Innere Mission München

talasinta bulshada Sosyal yardım

service social سماجی خدمت

خدمة الاجتماعية Социальная помощь

ፍይ:ሕብረተሰብ:አገልግሎት::

خدمات اجتماعي social service

Sozialdienst für Flüchtlinge
www.im-muenchen.de



Interkulturelle Qualitätsentwicklung – München divers

Abschlussbericht des Sozialdienstes für Flüchtlinge, Innere Mission München e.V., Diakonie in München und Oberbayern

1. Motivation der Einrichtung, sich bei IQE zu bewerben

Der Sozialdienst für Flüchtlinge der Inneren Mission München bietet Flüchtlings- und Integrationsberatung in Anker-Dependancen sowie staatlichen und kommunalen Gemeinschaftsunterkünften an. Mit der vergleichsweise hohen Zahl Geflüchteter in den Jahren 2015 und 2016 ist auch die Zahl der Mitarbeitenden stark gestiegen. Die Motivation zur Teilnahme am IQE-Prozess bestand darin, den Entwicklungsprozess und das Wachstum der Einrichtung mithilfe externer Beratung im Hinblick auf Interkulturelle Öffnung zu reflektieren. Aus dem Reflexionsprozess sollten konkrete Ziele und Maßnahmen zur Interkulturellen Öffnung entstehen.

Die zu Beginn formulierten Ziele und Ideen spielten sich auf verschiedene Ebenen der Einrichtung ab. Zum einen auf Leitungsebene verbunden mit der Frage, wie sich zunehmende Diversität der Mitarbeitenden auf Aufgaben und Arbeit der Leitung auswirkt. Auf Ebene der Mitarbeitenden gerieten neben den unterschiedlichen Aufträgen und Schwerpunkten der Arbeit (Asylsozialberatung, Unterstützungsangebote für Kinder und Jugendliche, niederschwellige pädagogische Betreuung) auch die verschiedenen Qualifikationen und Biografien in den Blick. Es stellte sich die Frage, diese verschiedenen Hintergründe noch stärker aufzugreifen und dadurch die Arbeit und Zusammenarbeit zu verbessern. Schließlich sollten auf der Ebene der Klient*innen Formen der Partizipation und Mitbestimmung gefunden werden bzw. Barrieren ausgemacht und abgebaut werden.

Einleitend zur Zielfindung wurde im ersten Workshop der IQE-Prozess von der Beraterin Frau Arnold erläutert sowie gegenseitige Erwartungen und der Rahmen der Zusammenarbeit geklärt. In den folgenden Workshops wurde die Bandbreite der Themen und mögliche Ziele besprochen und eingegrenzt. So stellte sich zum Beispiel die Erstellung eines Leitfadens zur kultursensiblen Beratung als zu umfangreich heraus und wurde als Ziel fallen gelassen. Allerdings konnten Aspekte und Ideen daraus in Ziel 1 (siehe unten) einfließen. Im Austauschprozess innerhalb der Steuerungsgruppe und mithilfe von Inputs der Beraterin wurden in den folgenden Workshops spezifizierte, messbare, attraktive, realistische, und terminierte Ziele formuliert. Im 3. Workshop und nach zwei internen Treffen der Steuerungsgruppe wurde die Zielformulierung erfolgreich abgeschlossen.

2. Bericht über die Erreichung der Ziele

Ziel 1: Bis Juni 2019 ist ein Konzept zur interkulturellen Weiterbildung aller Mitarbeiter*innen erstellt. Bis Oktober 2019 ist ein Angebot aus dem Konzept umgesetzt.

Die Flüchtlings- und Integrationsberatung ist gekennzeichnet durch Umgang mit unklaren, schwierigen Situationen, Herausforderungen in der Verständigung und sehr unterschiedlicher Klientel. In diesen Situationen die verschiedenen Bedürfnisse der Klient*innen in ihren Lebenswelten zu verstehen und zu beraten, angemessen zu kommunizieren, wahrzunehmen und zu handeln ist sehr anspruchsvoll und stellt eine Herausforderung dieser Arbeit dar. Alle Mitarbeitenden bringen einen großen Erfahrungsschatz und vielfältige Kompetenzen mit, die durch regelmäßige Fortbildungen gefördert, entwickelt und unterstützt werden sollen. Solche Fortbildungsthemen konnten zwar bisher auch immer individuell wahrgenommen werden, jedoch wurden sie nicht systematisch und verpflichtend angeboten.

In Zusammenarbeit mit der Interkulturellen Akademie der Inneren Mission wird eine zweitägige Fortbildung zu „Interkultureller Verständigung in der sozialen Arbeit“ verpflichtend sein. Ein erster Durchgang hat im Oktober 2019 stattgefunden, sodass das Ziel erreicht wurde. Anschließend an die zweitägige Fortbildung soll jährlich eine Fortbildung aus dem Themenspektrum Interkulturelle Kompetenzen besucht werden. Das Themenspektrum wie auch die Inhalte der zweitägigen Fortbildung sind in einem Konzept beschrieben, welches in das Handbuch des Sozialdienstes aufgenommen ist. Das Handbuch beinhaltet organisatorische Informationen und Standards der Beratungsarbeit und wird laufend aktualisiert. Es hat sich nach Diskussion in der Steuerungsgruppe als der geeignete Ort herausgestellt, das Konzept und Inhalte der Fortbildungen an die Mitarbeitenden zu vermitteln. Als Schwierigkeit in der Zielbearbeitung stellte sich die Finanzierung der Angebote heraus. Ein gestellter Förderantrag wurde im Laufe des IQE-Prozesses abgelehnt, trotzdem konnte ein passendes Fortbildungsangebot entworfen werden.

Ziel 2: Bis Oktober 2019 sind Standards für die Außendarstellung aller Einrichtungen der Asylsozialberatung nach interkulturellen Aspekten festgelegt und in 5 Einrichtungen umgesetzt. Die Außendarstellung beinhaltet Flyer, Türaushänge und die Beschilderung.

Das zweite Ziel fokussiert die Klientel des Sozialdienstes. In der Landeshauptstadt München und den Landkreisen München und Starnberg werden bei voller Belegung der Häuser ca. 5.000 Klient*innen erreicht. Die Beschilderung und der Zugang zur Flüchtlings- und Integrationsberatung waren bisher sehr uneinheitlich und auch abhängig von den Betreibern der Unterkünfte, welche das Hausrecht ausüben. Ziel war es, soweit es in unseren Händen liegt, eine einheitliche, für möglichst alle Klient*innen verständliche Beschilderung zu entwerfen.

Das Konzept beinhaltet einen Türaushang an der Tür der Berater*innen sowie eine gute Beschilderung innerhalb des jeweiligen Hauses bis zur Sozialberatung. Daneben beinhaltet das Konzept einen sogenannten Flyer, d.h. einen Kurzmitteilungszettel für Klient*innen, auf dem die Sozialberater*innen Anliegen für externe Behörden notieren und den Klient*innen mitgeben können. So können wir sowohl uns und unsere Arbeit gegenüber externen

Akteuren gut und professionell darstellen als auch das Anliegen der Klient*innen gut vermitteln.

Im Konzept sollten auch nicht-schriftliche Formen wie Bilder und Piktogramme eine Rolle spielen. Mithilfe der Beraterin Frau Arnold hat sich die Steuerungsgruppe über Grundsätze interkulturell sensibler Beschilderung und Außendarstellung informiert sowie über eine Grafikerin erste Entwürfe eingeholt. Das Abstimmungsverfahren innerhalb der Steuerungsgruppe und mit der Grafikerin benötigte viel Diskussion und Abstimmung, letztendlich wurde sich jedoch auf eine Endversion geeinigt, welche im Rahmen eines Evaluationsprozesses von Klient*innen und Mitarbeitenden in 2020 bewertet werden soll. Auch hier stellte sich die Frage der Finanzierung, welche aber auch gelöst werden konnte. Ziel 2 stellte sich als besonders arbeits- und diskussionsintensiv heraus, sodass sich die endgültige Umsetzung des Konzeptes auf Anfang 2020 verschiebt.

Ziel 3: Bis Oktober 2019 sind zwei Maßnahmen zur Implementierung und Transferierung des interkulturellen Qualitätsentwicklungsprozesses in der Mitarbeiterschaft der Asylsozialberatung durchgeführt.

Bei der Bearbeitung der Ziele 1 und 2 stellte sich wiederholt die Frage, wie wir die Leitung, die zahlreichen Kolleg*innen und Standorte sowie unternehmensübergreifende Vorgaben und Zuständigkeiten mit in den Prozess einbinden. Die IQE-Beraterin Frau Arnold regte an, das Thema Transfer als eigenes und drittes Ziel zu formulieren, um es systematisch im Blick zu behalten. Dabei ging es zum einen um die Information als auch die Beteiligung.

Für das Ziel 2 wurden Mustereinrichtungen bestimmt, in denen die Beschilderung zuerst umgesetzt werden sollte und um dort auch nochmal Rückmeldung der Mitarbeitenden, aber auch der Bewohner*innen einholen zu können. Als erste Maßnahme wurden für die Mustereinrichtungen Informationsveranstaltungen angeboten, in denen wir die Ziele erläutert und Feedback eingeholt haben. Zweitens wurde eine solche ausführliche Information auch dem Leitungsteam der Einrichtung angeboten. Die aus den Veranstaltungen gewonnenen Rückmeldungen wurden dann in die weitere Zielbearbeitung einbezogen. Rückmeldungen und Ideen kamen vorrangig zu Türaushängen und Beschilderung. Als herausfordernd im Bearbeitungsprozess stellten sich zahlreiche Schleifen und notwendige Rücksprachen innerhalb des Unternehmens heraus, welche viel Zeit in Anspruch nahmen.

3. Wirkung / Vernetzung / Zukunft

Über die Zielbearbeitung hinaus waren die im Rahmen von IQE angebotenen Fortbildungen sehr nützlich und interessant. Die dreitägige Basisfortbildung beinhaltete Begriffsklärungen und Informationen zu „Kultur“, „Interkultur“, „Interkulturelle Öffnung“, „Migration“, „Interkulturelle Kompetenz und Kommunikation“, die in der Fortbildung sehr gut in den Kontext der sozialen Arbeit gestellt wurden. Auch notwendige Perspektivenvielfalt und interkulturelle Aspekte in der verbalen, non-verbalen und para-verbalen Kommunikation wurden thematisiert. Dem Thema Mehrheiten und Minderheiten in der Gesellschaft und

damit verbundene Macht- und Herrschaftsverhältnisse im Beratungskontext kam ebenfalls Aufmerksamkeit zu.

In der zweitägigen Fortbildung „Lernen, *weiß* zu sein – Rassismus und Rassismuskritik“ wurden die letztgenannten Themen vertieft und deutlich, wie stark Rollen und Verhalten der weißen Mehrheitsgesellschaft geprägt und konstruiert sind.

Durch die Einführung eines verbindlichen interkulturellen Fortbildungsrahmens ist die interkulturelle Qualitätsentwicklung in der Organisation angestoßen und als Thema stärker gesetzt. Die interkulturellen Fortbildungen sind verpflichtend im Handbuch des Sozialdienstes verankert, die Beschilderungen sichtbar in den Unterkünften angebracht. Im weiteren Prozess ist vorgesehen sowohl die interkulturellen Fortbildungen als auch das Beschilderungskonzept zu evaluieren und weiterzuentwickeln. Dazu wird der Nachhaltigkeitsworkshop 2020 genutzt, außerdem sind weitere Treffen der Steuerungsgruppe geplant.

Ressourcen der Einrichtung sind zum einen die Interkulturelle Akademie in Fragen der Fortbildungen, zum anderen eine hohe Motivation und ein hohes Engagement der Steuerungsgruppe, die erreichten Ergebnisse weiterzuführen.

Zwar sind die Zuständigkeiten in der Leitung für die Fortführung des Prozesses geklärt, jedoch ist es sicherlich eine Herausforderung den Prozess in einem arbeitsintensiven Arbeitsfeldes angemessen im Auge zu behalten.

4. Kontaktadresse

Dr. Sebastian Rausch

Sozialdienst für Flüchtlinge und Asylsuchende

Abteilung Hilfen für Flüchtlinge, Migration und Integration

Innere Mission München, Diakonie in München und Oberbayern e. V.

Postadresse:

Landshuter Allee 40

80637 München

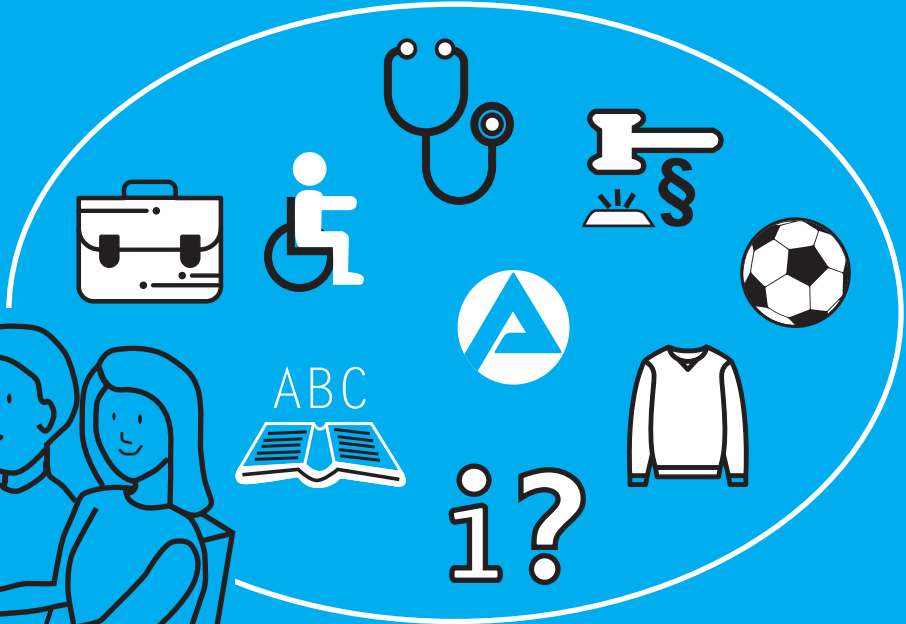
5. Anlagen/Ergebnisse

Türaushang (siehe Seite 1) und Flyer (siehe unten)



Unsere Mission
Menschlichkeit

Innere Mission München



Sozialdienst für Flüchtlinge
www.im-muenchen.de

