



Interkulturelle Schulungen gemeinsam gestalten

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“

Ein Erfahrungsbericht über Interkulturelle Schulungen
des IQ Netzwerks Berlin für Arbeitsagenturen und Jobcenter

Impressum

Herausgeber:

Büro der Integrationsbeauftragten des Berliner Senats
Wiebke Reyels – Projektleitung
Sima Fazlali Serkani - Öffentlichkeitsarbeit
Potsdamer Str. 65 | 10785 Berlin
Tel.: 030.9017 2313
Fax: 030.9017 2320
www.berlin.netzwerk-iq.de
www.netzwerk-iq.de



Koordination:

Deniz Ağdaş, Koordinatorin der Kooperationen mit Jobcentern und Arbeitsagenturen im IQ Netzwerk Berlin

Redaktion:

Elke Knabe, Journalistin für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Marienheide

Layout:

IT depends – kontakt@it-depends.de – Miriam Asmus, Berlin

Fotos:

Cover: Steve Stockmeier/pixelio.de

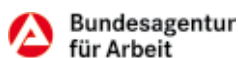
Senatsverwaltung für Arbeit Integration und Frauen (S. 2), Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit (S. 3, 6), Peter Himsel - IQNW Berlin (S. 7, 10, 15, 16, 17), privat (S. 5), Agentur für Arbeit Berlin Mitte (S. 9), David Außerhofer - IQNW Berlin (S. 13, 14, 16), Barbara Dietl (Cover Rückseite)

Druck:

flyeralarm GmbH

Stand Dezember 2014

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



Das IQ Netzwerk Berlin wird koordiniert durch:



Senatsverwaltung
für Arbeit, Integration
und Frauen

Inhaltsverzeichnis

Grußworte	2
Dilek Kolat, Senatorin für Arbeit, Integration und Frauen	2
Jutta Cordt, Vorsitzende der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit	3
Der Entwicklungsprozess der Interkulturellen Schulungen: Vom Auftrag über die gemeinsame Entwicklung zum Schulungskonzept	4
Das Ziel: Die Interkulturelle Kompetenz in Berliner Arbeitsagenturen und Jobcentern erhöhen	4
Der Weg: Den Schulungsbedarf gemeinsam ermitteln	4
Die Hospitationen: Den Arbeitsalltag erleben	5
Ergebnispräsentation: die letzte Abstimmung	5
Statement: Schulungen zur interkulturellen Kompetenz müssen überzeugen	5
Schulungsangebote des IQ Netzwerks Berlin: Für Beschäftigte in den Eingangszonen, den Leistungsabteilungen, der Arbeitsvermittlung und für Führungskräfte	6
Interkulturelle Schulungen – die Ergebnisse können sich sehen lassen	6
Basis- /Vertiefungstrainings und individuelle Angebote: Normalität Vielfalt - Handlungsstrategien stärken	7
Fallbeispiele: Mitten aus dem Leben	8
Feedback: Aus Teilnehmendenperspektive betrachtet	8
Schlussfolgerungen: Zu guter Letzt	9
Interview: „Wenn dieser angestoßene Prozess verstetigt werden kann, sind wir auf einem guten Weg.“	9
Schulungen zu „Interkulturalität und Gender“: Die eigene Wahrnehmung schärfen	10
Fallbespiele: Mitten aus dem Leben	10
Konzept und Methoden: Fürs Lebenlernen	11
Schlussfolgerungen: Zu guter Letzt	11
Schulungen zu Antidiskriminierung: Professionelles Handeln im Fokus des AGG	12
Konzept und Methoden: Eine gute Absicht reicht nicht	12
Schlussfolgerungen: Zu guter Letzt	13
Interview: „Wir können nur am eigenen Handeln ansetzen, andere können wir nicht ändern“	13
Resümee und Ausblick: Zwischen Erfolgserlebnissen und Optimierungsmöglichkeiten	14
Der zweite Expertenworkshop: Gelungenes und Verbesserungswürdiges	14
Zukünftige Schulungen: Es darf ein bisschen mehr sein	15
Statement: Gemeinsam wurden gute Schulungsergebnisse erzielt	16
Statement: Die Tradition guter Zusammenarbeit fortsetzen	16

Grußworte



Dilek Kolat – Senatorin für Arbeit, Integration und Frauen

Es ist ein wichtiges Ziel der Integrationsarbeit in Berlin, die interkulturelle Öffnung auf allen Ebenen voranzubringen. Dazu haben wir im Dezember 2010 als erstes Land in Deutschland das Partizipations- und Integrationsgesetz verabschiedet. Seitdem hat die Teilhabe von Migrantinnen und Migranten eine rechtliche Grundlage. Wir arbeiten daran, zum einen den Anteil an Beschäftigten mit Migrationshintergrund im öffentlichen Dienst entsprechend ihrem Anteil an der Berliner Bevölkerung zu erhöhen. Damit wollen wir uns stärker auf die vielfältig zusammengesetzte Bevölkerung einstellen. Zum anderen wollen wir die interkulturelle Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter fördern. Als Träger des IQ Netzwerks Berlin können wir so auch andere Regelinstitutionen dahingehend unterstützen. So haben wir in Kooperation mit der Regionaldirektion der Agentur für Arbeit Berlin sowie mit den Agenturen für Arbeit und den Jobcentern in den Stadtteilen ein interkulturelles Schulungskonzept für deren Beschäftigte entwickelt. Wir dürfen zu Recht stolz auf das Ergebnis sein. Denn das umfangreiche Schulungsangebot ist so konzipiert, dass es auf individuelle Bedürfnisse von Teilnehmenden eingeht und durch interaktive Methodik ganz neue Lernerfahrungen ermöglicht. Durchweg positive Rückmeldungen aus den Schulungsphasen vom Oktober 2013 bis jetzt bestätigen uns dies. Wir freuen uns daher mit dieser Publikation, die Entstehung und die Umsetzung der interkulturellen Schulungen des IQ Netzwerks Berlin vorzustellen und zum Transfer zur Verfügung zu stellen.

Jutta Cordt – Vorsitzende der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit

Mehr als ein Viertel der Berliner Bevölkerung, fast 950.000 Menschen, haben einen Migrationshintergrund. Dies spiegelt sich auch in der Kundschaft der Berliner Jobcenter und Arbeitsagenturen wider. Vor diesem Hintergrund ist der Auf- und Ausbau Interkultureller Kompetenzen bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für uns in der Bundesagentur für Arbeit ein wichtiger Bestandteil der Personalpolitik, um unseren Kunden einen guten Service zu bieten. Die Interkulturellen Schulungen des IQ Netzwerkes leisten hier einen wesentlichen Beitrag, um die kommunikativen Kompetenzen unserer Kollegen zu erhöhen. Seit Ende 2013 konnten in über 60 Maßnahmen 750 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Arbeitsagenturen und Jobcenter qualifiziert werden. In Ergänzung dieser Basisqualifizierung erfolgten praxisnahe Begleitungen und Unterstützungen durch Mediation, kollegiale Beratung und fallbezogenes Coaching. Diese Module konnten die Handlungssicherheit unserer Mitarbeiter stärken. Dass sich dieses Ergebnis eingestellt hat, ist auch den Kolleginnen und Kollegen aus den Jobcentern und Arbeitsagenturen zu verdanken. Sie haben bei der Erstellung verschiedener Schulungsmodule des IQ Netzwerkes engagiert mitgewirkt, um die Bedarfe der Praxis in das pädagogische Konzept einfließen zu lassen. Ich freue mich, dass wir uns gemeinsam auf einem guten Weg befinden.



Der Entwicklungsprozess der Interkulturellen Schulungen: Vom Auftrag über die gemeinsame Entwicklung zum Schulungskonzept

Ein Viertel der Bevölkerung von Berlin hat einen Migrationshintergrund. Von 2005 bis 2011 sind rund 946.000 Personen nach Berlin gezogen, davon 378.000 beziehungsweise 40 Prozent aus dem Ausland. Doch die Potenziale von Migrantinnen und Migranten sollten verstärkt genutzt werden – auch um den Fachkräftebedarf zu sichern. Die Regionaldirektion (RD) Berlin-Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit und die Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen sind sich einig, dass sich alle Verwaltungen in Berlin, darunter auch die Berliner Arbeitsagenturen und Jobcenter als zentrale Dienstleister für arbeit- und ausbildungssuchende Menschen, intensiv auf die Bedarfe der Personengruppe einstellen müssen. Dazu haben die RD Berlin-Brandenburg und das Land Berlin im Sommer 2013 ein „Gemeinsames Rahmen-Arbeitsmarktprogramm“ beschlossen.

Das Ziel: Die Interkulturelle Kompetenz in Berliner Arbeitsagenturen und Jobcentern erhöhen

„Die Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen und die Regionaldirektion Berlin-Brandenburg sehen sich als Motor für Organisationsentwicklungsprozesse zur Erhöhung der Interkulturellen Kompetenz bei der Erbringung von Arbeitsmarktdienstleistungen“ – so steht es im Rahmen-Arbeitsmarktprogramm. Zur Weiterentwicklung Interkultureller Kompetenzen bieten sowohl die Bundesagentur für Arbeit als auch der Senat Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Arbeitsagenturen und Jobcentern an. Die Schulungsangebote des Senats erfolgen im Rahmen des IQ Netzwerks Berlin aus

Mitteln des bundesweiten Förderprogramms „Integration durch Qualifizierung (IQ)“, dessen Umsetzung in Berlin durch die Beauftragte des Berliner Senats für Integration und Migration koordiniert wird.

Diese Schulungen wurden inhaltlich und methodisch abgestimmt auf die verschiedenen Aufgaben und die unterschiedlichen Vorkenntnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Arbeitsagenturen und Jobcentern – vor allem auf Führungskräfte, Mitarbeitende in den Eingangszonen, Vermittlerinnen und Vermittler, Leistungssachbearbeitende. „Die hohe Inanspruchnahme unserer Schulungsangebote und die Tatsache, dass sie in das gemeinsame Rahmen-Arbeitsmarktprogramm aufgenommen wurde, führen wir auf die Herangehensweise bei der Entwicklung der Schulungen zurück“, erklärt Deniz Ağdaş, die im IQ Netzwerk Berlin die Kooperationen mit Arbeitsagenturen und Jobcentern koordiniert. „Wir haben keine fertigen Schulungskonzepte vorgesetzt, sondern diese gemeinsam mit ihnen entwickelt – durch Abstimmungsgespräche, Umfragen, einen Expertenworkshop und Hospitationen.“

Der Weg: Den Schulungsbedarf gemeinsam ermitteln

Gleich zum Projektstart 2013 haben die Partner des IQ Netzwerks Berlin die RD Berlin-Brandenburg und die Migrationsbeauftragten beziehungsweise die Beauftragten für Chancengleichheit der Arbeitsagenturen und Jobcenter in den Prozess der Schulungskonzeption eingebunden. In Abstimmung mit ihnen erfolgte eine Abfrage nach Schulungsthemen und

SGB-II-WIRKUNGSANALYSE

2009 veröffentlichte das Institut für Arbeit und Qualifikation (IAQ) der Universität Duisburg-Essen eine Studie über „Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund“. Ziel war, herauszufinden, wie Grundversicherungsträger mit der Zielgruppe umgehen, wie sie diese aktivieren, wie deren Zugang in Maßnahmen ist und wie Maßnahmen wirken. Das IAQ fand heraus, dass rund zehn Prozent Zugang zu Maßnahmen hatten und ging der Frage nach, ob dies ausreichend sei. Dazu wurde der Maßnahmezugang von Referenzpersonen ohne erkennbaren Migrationshintergrund untersucht und signifikante Unterschiede festgestellt: In fast allen Fällen hatten Menschen mit Migrationshintergrund schlechteren Zugang.

Fallbeispielen durch Fragebögen in allen Berliner Arbeitsagenturen und Jobcentern. Der Rücklauf von 33 Fragebögen wurde ausgewertet; ein Auszug aus den Ergebnissen:

- Welche Bereiche arbeiten in Ihrem Haus mit Kunden mit Migrationshintergrund? Eingangszone, Arbeitsvermittlung, Leistungsabteilung, Wachschutz, Servicecenter
- Gibt es Herausforderungen, typisch kritische Situationen im Umgang mit dieser Kundengruppe? Sprachbarrieren, kulturelle Konflikte/Mentalität, Aggressivität/Rollenverständnis
- Gibt es (Schulungs-)Themen im Zusammenhang mit Migration, Vielfalt, Interkulturalität, die besonders interessant für Sie sind? Interkulturelle Konflikte, kulturelle Hintergründe
- Was sind für Sie Kriterien für eine gute Schulung? Praxisnähe/Fallbeispiele, verständliche und gute Inhalte, abwechslungsreiche Methoden, Instrumente als Ergebnis

Im nächsten Schritt wurden Migrationsbeauftragte, Beauftragte für Chancengleichheit und weitere Mitarbeitende aus den Bereichen Arbeitsvermittlung und Leistungsabteilung zu einem Expertenworkshop eingeladen. Hier wurden zum einen die Ergebnisse aus der Umfrage vorgestellt und daraufhin weitere Themen beziehungsweise Schulungsbedarfe erarbeitet. Die Experten wiesen beispielsweise darauf hin, dass die relevanten Gesetze mit den Inhalten der Schulungen verbunden werden müssen. Die Wertschätzung und Ressourcen der Kundinnen und Kunden sollten im Mittelpunkt stehen. Rollenspiele seien empfehlenswert, da sie Teilnehmenden Empathie-Bildung und Perspektivwechsel ermöglichen. Darüber hinaus sollten die Schulungen ein möglichst breites Angebot abdecken, die unterschiedlichen Zielsetzungen der Abteilungen – Eingangszone, Arbeitsvermittlung und Leistungsabteilung – sollten Beachtung finden. Und: Die Schulungsmodule sollten im Gesamtpaket angeboten werden – denn die Geschäftsführungen ent-

scheiden dann über Spezialisierungen. Das bedeutet auch, dass die Geschäftsführungen „mit ins Boot geholt“ werden mussten.

Die Hospitationen: Den Arbeitsalltag erleben

Die Jobcenter Berlin Spandau, Berlin Mitte und Berlin Neukölln ermöglichten den Projektteams des IQ Netzwerks Berlin mehrtägige Hospitationen in verschiedenen Arbeitsbereichen. Sie sollten den Arbeitsalltag in den Jobcentern besser kennen lernen und dadurch besser in der Lage sein, die Schulungskonzepte praxisnah zu konzipieren. „Es war wirklich wichtig, dass wir mit einer Hospitationsphase eingestiegen sind“, berichtet Rüdiger José Hamm von der Stiftung SPI, dem Sozialpädagogischen Institut Berlin Walter May. „Das war beispielsweise eine gute Orientierung für die Fallbeispiele in den Schulungen, denn wir wollten nicht an der Praxis sein. Hier haben wir auch Hinweise erhalten, inwiefern verschiedene Bereiche maßgeschneiderte Angebote bekommen sollten. Und es war wichtig, den Stress zu erleben, den Beschäftigte in Jobcentern haben – man bekommt eine andere Perspektive, was die Leute leisten.“

Ergebnispräsentation: die letzte Abstimmung

Die verschiedenen Schulungskonzepte, die auf diese Weise entstanden sind, wurden nun noch einmal mit der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg final abgestimmt. Im letzten Schritt wurde das Schulungsangebot durch ein gemeinsames Anschreiben der RD und des IQ Netzwerks Berlin bei den Geschäftsführungen aller Berliner Arbeitsagenturen und Jobcenter und im Geschäftsführer-Forum der Berliner Jobcenter bekannt gemacht.

SCHULUNGEN ZUR INTERKULTURELLEN KOMPETENZ MÜSSEN ÜBERZEUGEN

„Interkulturelle Kompetenz kann man nicht verordnen, sondern man muss mit ihr überzeugen. Dies geht nur, wenn man die Bedingungen vor Ort kennt und weiß, was die Kolleginnen und Kollegen bereits tun. Diese Erkenntnisse wertschätzend in ein Schulungsformat einzubringen, nutzt allen Beteiligten. Damit beginnt ein konstruktiver Dialog, der für die Arbeit im Jobcenter von großem Nutzen ist. Dies ist der Stiftung SPI hervorragend gelungen, weil Sie Mitarbeiter in die Erarbeitung der Schulungsinhalte einbezogen und sich durch Hospitationen vor Ort ein Bild gemacht hat. Im Ergebnis gab es eine breite Zustimmung zur Schulung und wichtige Erkenntnisse, die die Fachkräfte in ihrer täglichen Arbeit nutzen können.“



Winfried Leitke, Geschäftsführer des Jobcenters Spandau

Schulungsangebote des IQ Netzwerks Berlin: Für Beschäftigte in den Eingangszonen, den Leistungs- abteilungen, der Arbeitsvermittlung und für Führungskräfte

Hand in Hand mit Vertreterinnen und Vertretern der Regionaldirektion Berlin Brandenburg, der Arbeitsagenturen und der Jobcenter wurde ein Schulungsportfolio entwickelt, das sehr genau auf die Bedürfnisse der Institutionen zugeschnitten ist. Zudem greifen die Interkulturellen Schulungen das Anliegen der Bundesagentur für Arbeit (BA) auf, Chancengleichheit zu verwirklichen – dies bildet den Rahmen für die Schulungen. Das Angebot berücksichtigt ebenfalls die konzeptionellen Grundlagen des 4-Phasen-Modells sowie den Diversity-Ansatz der BA. Auf dieser gemeinsamen Entwicklung und die Ausrichtung auf die vorhandenen Konzepte der BA, beruht die große Akzeptanz seitens der Berliner Arbeitsverwaltung, die beispielsweise daran zu erkennen ist, dass die Interkulturellen Schulungsangebote des IQ Netzwerks Berlin in das gemeinsame Rahmen-Arbeitsmarktprogramm des Landes Berlin und der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg aufgenommen wurde. Die Tatsache, dass die gesetzte Zielmarke für 2013 und 2014 „750 Mitarbeitende in Arbeitsagenturen und Jobcentern schulen“, sogar überschritten wurde, ist ein weiterer Beleg.

Die Schulungen sollen die Beratungs- und Handlungskompetenzen der Beschäftigten verbessern und ihnen mehr Sicherheit im Kundenkontakt geben – und zwar für Mitarbeitende in den Eingangszonen, in den Leistungsabteilungen und in der Arbeitsvermittlung. Zudem werden spezielle Schulungen für Führungs-

kräfte angeboten. So umfasst das Schulungsportfolio folgende Angebote:

1. Normalität Vielfalt: Handlungsstrategien stärken – Diversity-orientierte Interkulturelle Kompetenz in Arbeitsagenturen/Jobcentern

- Schulungen für Führungskräfte
- Basistraining
- Vertiefungstraining
- Weitere Angebote zur individuellen Konfliktbearbeitung (Mediation, Kollegiale Beratung, Fallbezogenes Coaching)

2. Geschlechterstereotype im Umgang mit Kundinnen und Kunden vermeiden

3. Professionelles Handeln im Fokus von Antidiskriminierung

Zuständig für die Gesamtkoordination der Interkulturellen Schulungen ist die Leitung des IQ Netzwerks Berlin. Drei Teilprojektpartner haben die Schulungen gemeinsam mit der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg und der IQ Koordination konzipiert und entwickelt und waren anschließend für die Durchführung zuständig: die Stiftung SPI, Sozialpädagogisches Institut Berlin „Walter May“, LIFE e.V., eine unabhängige Organisation, die Dienstleistungen in den Bereichen Bildung, Beratung und Vernetzung anbietet, und die Migrantenorganisation Türkischer Bund in Berlin-Brandenburg (TBB).



INTERKULTURELLE SCHULUNGEN – DIE ERGEBNISSE KÖNNEN SICH SEHEN LASSEN

„Seit Einführung des Anerkennungsgesetzes im Frühjahr 2012 arbeiten wir eng mit dem IQ Netzwerk zusammen. Umso leichter fiel es uns, im vergangenen Jahr bei der Konzeption der Interkulturellen Schulungen mitzuwirken. Ich finde es gut, dass die Kolleginnen und Kollegen des IQ Netzwerkes direkt auf das Know-how der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Migrationsbeauftragten beziehungsweise Beauftragten für Chancengleichheit der Arbeitsagenturen und Jobcenter zurückgegriffen haben. Die Ergebnisse können sich sehen lassen – innerhalb eines Jahres wurden über 750 Mitarbeiter geschult. Wir werden auch im nächsten Jahr die Angebote des Berliner IQ Netzwerks intensiv nutzen.“

*Oliver Kurz
Leiter des Fachbereichs Marktentwicklung
der Regionaldirektion Berlin Brandenburg der Bundesagentur für Arbeit*

Basis-/ Vertiefungstrainings und individuelle Angebote: Normalität Vielfalt – Handlungsstrategien stärken

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in der Eingangszone einer Agentur für Arbeit in Berlin arbeiten treffen jeden Tag auf rund 300 Kundinnen und Kunden, die sie in zwei bis drei Minuten bedienen sollen und die vielleicht schon eine Weile in der Warteschlange verbracht haben und gereizt sind. Wie kann es den Mitarbeitenden gelingen, auf jede Kundin und jeden Kunden so einzugehen, dass diese gut gelaunt zu der Abteilung gehen, in die sie weiter verwiesen werden? Wie ist es möglich, sich nach jedem Kunden oder jeder Kundin wieder „locker zu machen“ – auch wenn das Gespräch unangenehm war – und gleichermaßen unvoreingenommen sowie hilfsbereit den nächsten zu bedienen? „Beispielsweise um solche Aspekte geht es in unseren Schulungen“, sagt Carl Chung, Leiter des Projekts „Diversity-orientierte interkulturelle Kompetenz – AA/JC (DIKO)“ bei der Stiftung SPI. Zunächst sei es wichtig, so Chung, den Teilnehmenden das Vorurteil zu nehmen, sie seien in dieser Schulung, weil sie bei ihrer Arbeit Fehler machen würden. „In diesem konkreten Fall sollten Mitarbeitende in der Eingangszone sich darin üben, Nachsicht mit sich selbst zu haben – denn was von ihnen verlangt wird, ist eigentlich nicht machbar. Sie haben – wie wir alle – Vorurteile, und wir trainieren mit ihnen, sich dessen bewusst zu sein und damit umgehen zu können. Das erweitert die Handlungsfähigkeit und das bedeutet gleichzeitig, die Konfliktfähigkeit zu erhöhen.“ Das Schulungskonzept der Stiftung SPI wendet sich

mit verschiedenen Modulen an Führungskräfte in Arbeitsagenturen und Jobcentern sowie an Mitarbeitende aus verschiedenen Abteilungen. Neben einem Basistraining werden Vertiefungstrainings, fallbezogenes Coaching und Mediation angeboten. Mitarbeitende sollen zum Perspektivwechsel und zur Selbstreflexion angeregt werden und dadurch mehr Sicherheit im Kundenkontakt erlangen. Sie werden zudem bei der Bearbeitung von Konflikten unterstützt. Ziel ist eine ‚Diversity-orientierte Interkulturelle Kompetenz‘. „Das bedeutet, man ist in der Lage, einzelne Menschen nicht als Stellvertreterin oder Stellvertreter für eine bestimmte nationale oder ethnische Gruppe einzuordnen, sondern sie als Individuen wahr- und ernst zu nehmen“, erklärt Rüdiger José Hamm, Projektmitarbeiter bei DIKO. Und da diese Kompetenz nicht einmal „erlernt“ wird, sondern langfristig eingeübt und immer wieder erprobt werden muss, sind die Schulungen modular aufgebaut.

- Die Basisschulung führt in das Thema ‚Diversity-orientierte Interkulturelle Kompetenz‘ ein und geht auf Erfahrungen und Herausforderungen der Teilnehmenden bei ihrer alltäglichen Arbeit mit Vielfalt in Arbeitsagenturen und Jobcentern ein. Es geht darum, für das Thema zu sensibilisieren, vorhandene Kompetenzen im Umgang mit Vielfalt und Verschiedenheit zu stärken und die Handlungsfähigkeit im Umgang mit Kundinnen und Kunden zu erhöhen.
- In den Vertiefungsschulungen werden besonders



wichtige Aspekte von „Diversity-orientierter Interkultureller Kompetenz“ anhand von Fallbeispielen intensiv bearbeitet. Sie bauen auf die Basisschulung auf, sind aber auch für Teilnehmende geeignet, die anderweitige Vorerfahrungen mitbringen. Schwerpunkte wie Migration, Werteorientierung und soziale Schicht oder nonverbale Kommunikation werden bearbeitet - stets entsprechend dem Bedarf der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

- Darüber hinaus gibt es weitere Angebote zur individuellen Konfliktbearbeitung, wie Mediation, Kollektive Beratung oder fallbezogenes Coaching, die allerdings bisher gar nicht in Anspruch genommen wurden, da zunächst die Basis- und Vertiefungsschulungen im Vordergrund standen.

„Wir haben über einen Flyer, den Internetauftritt des IQ Netzwerks Berlin, auf Veranstaltungen und durch Besuche gemeinsam mit der Koordination des IQ Netzwerks in fast allen Arbeitsagenturen und Jobcentern auf unsere Schulungen hingewiesen, aber davon abgesehen haben wir diese bislang nicht intensiv beworben“, sagt Carl Chung, „dennoch war die Nachfrage groß: 54 Schulungen mit durchschnittlich 12 Teilnehmenden wurden durchgeführt – bis auf eine Ausnahme in allen Berliner Jobcentern und Arbeitsagenturen.“

Fallbeispiele: Mitten aus dem Leben

Ein zentrales Element aller DIKO-Schulungen sind gemeinsame Diskussionen und Reflexionen von Fallbeispielen aus dem Arbeitskontext der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Durch diese Praxisnähe sprechen Beschäftigte aus Arbeitsagenturen und Jobcentern mit Kolleginnen und Kollegen sowie mit den Kurslei-

tenden über ihre Unsicherheiten im Umgang mit Vielfalt oder über frustrierende Situationen und suchen gemeinsam nach Handlungsmöglichkeiten. Das ermöglicht Veränderung in ihrem Arbeitsalltag.

Ein Beispiel aus der nonverbalen Kommunikation ist das „in die Augen schauen“. Das kann gewollt provokativ sein, weil jemand gelernt hat, dass er damit Erfolg hat. Das kann ein fragender, offener Blick sein. Das kann ein aggressives Starren sein, weil jemand einen schlechten Tag hat. Chung: „Ist die Frage wirklich, was an diesem Blick persönlich oder kulturell bedingt ist? Nein – viel interessanter ist doch, was aus der Perspektive von Kunden und Mitarbeitern passiert, mit welchem Film die Beteiligten auf Grund des „in die Augen Schauens“ in ein Gespräch gehen.“

Situationen aus dem Arbeitsalltag, die Teilnehmende besonders oft besprechen wollten, sind:

- Umgang mit anderen Kulturen, was sind beispielsweise kulturell bedingte „No Goes“ in Gesprächssituationen oder wie sind Religionsausübung und Berufstätigkeit aufgrund unterschiedlicher religiöser Werte vereinbar.
- Unterschiedliche Wert- und Normvorstellungen zwischen Gesprächspartnern.
- Aggressionen von Kunden, Vorwurf der Ungleichbehandlung und Rassismus.
- Männer sprechen für Frauen, obwohl Frauen die Kundinnen sind; selten gibt es diese Situation auch umgekehrt.
- Umgang mit Sprachproblemen, wenn die Kundin/der Kunde nicht versteht, was man ihnen sagen will.

Feedback: Aus Teilnehmerperspektive betrachtet

Das Feedback der Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurde in anonymen Fragebögen erfasst – im Durchschnitt wurde die Note 2 bis 3+ vergeben. „Auffallend war, dass viele Teilnehmenden konkrete Handlungsanweisungen nachgefragt haben, beispielsweise ‚Wie gehe ich mit einer arabischen Frau mit Kopftuch um?‘“, berichtet Rüdiger José Hamm, „genau das bezwecken wir eigentlich nicht, denn wir wollen nicht das Schubladendenken fördern, sondern den individuellen Umgang mit Kundinnen und Kunden“. Dennoch hat das Projektteam aufgrund der Nachfrage noch einmal nachgelegt und vertiefende Workshops mit diesen Themen angeboten: landeskundliche und regionale Informationen, Migrationsgeschichte, Migranten-Milieus und -Communities sowie Deutschen mit und ohne Migrationshintergrund. Besonders gut hat den Teilnehmenden Folgendes gefallen: das Thema „Milieu“, der Methodenmix sowie der Input, die praktische Übungen, die Atmosphäre und die Diskussionen. Auf die Frage „Was nehmen Sie für Ihre Arbeitspraxis mit?“, wurde am häufigsten genannt:

- Infomaterial
- Selbstreflexion
- Erkenntnisse zu Milieu/ kultureller Identität
- Beraterkompetenz ist wichtig, egal welcher Kulturhintergrund besteht
- Jede/Jeder ist anders

METHODEN-PORTFOLIO DER DIKO-SCHULUNGEN

- Impulsreferate und inhaltliche Inputs: Vermittlung von Fakten und Zusammenhängen zu grundlegenden Begrifflichkeiten wie Diversity, Kultur, Migrationshintergrund
- Moderierte Gruppendiskussionen: Austausch über und Verarbeitung von neuen Erkenntnissen sowie Erfahrungen aus dem Alltag mit herausfordernden Situationen
- Einzel-, Partner- und Kleingruppenarbeit: Selbstreflexion und Einüben eines Perspektivwechsels
- Angeleitete Übungen: erfahrungsorientierte Auseinandersetzung und emotionales Lernen für nachhaltige Verankerung von Inhalten
- Arbeit mit Fallbeispielen zu kritischen Situationen zur Erarbeitung von praxistauglichen Handlungsoptionen
- Erarbeitung von Materialien zur Erhöhung der Handlungssicherheit

Für zukünftige Schulungen wünschten sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer Informationen zu kulturellen Grundkenntnissen, insbesondere zu Werten, Feiertagen und zu „Verhaltenskodexen“, mehr Interkulturelle Kommunikation, Informationen zu weiteren Bildungsmaßnahmen sowie die Vertiefung des Themas durch eine Folgeveranstaltung.

Schlussfolgerungen: Zu guter Letzt

„Zunächst ist festzuhalten: Es hat länger gedauert als geplant, ein flexibles Konzept zu entwickeln, das für alle anzuwenden ist“, resümiert Carl Chung. Aber die gemeinsame Entwicklung mit Arbeitsagenturen und Jobcentern sowie mit der Regionaldirektion habe sich

ebenso gelohnt wie die Hospitationen – das brauche Zeit, aber im Ergebnis sei ein gutes Produkt entstanden. Die größte Herausforderung bestand für das Projektteam darin, dass für manche Teilnehmende die Interkulturellen Schulungen Pflichtveranstaltungen waren – sie selbst jedoch der Meinung waren, eine solche Schulung nicht zu benötigen. „Da war unsere erste und wichtigste Aufgabe, für eine gute Stimmung unter den Teilnehmenden zu sorgen – und wenn ich mir das Feedback anschau, dann ist uns das ganz gut gelungen“, sagt Rüdiger José Hamm.

„WENN DIESER ANGESTOSSENE PROZESS VERSTETIGT WERDEN KANN, SIND WIR AUF EINEM GUTEN WEG.“

Interview mit Tobias Dreher, Bereichsleiter U25 der Agentur für Arbeit Berlin Mitte

Warum sind Interkulturelle Schulungen, wie die Stiftung SPI sie im Rahmen des IQ Netzwerks Berlin anbietet, für die Agentur für Arbeit Berlin Mitte wichtig?

In Berlin leben viele Menschen nicht-deutscher Herkunft, sie kommen aus circa 200 Staaten und prägen auch die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Agenturen für Arbeit. Wir wollen, dass jeder Erwachsene erfolgreich in den Beruf startet und jeder Erwachsener möglichst nicht oder nur kurz arbeitslos ist. Dabei sind wir ständig bestrebt, unsere Beratungs- und Vermittlungsleistung zu verbessern. Dies erfordert aber zugleich interkulturelle Kompetenz. Zum Beispiel in Bezug auf die berufliche Integration von Menschen nicht-deutscher Herkunft.

Wie haben Sie die Teilnahme organisiert - war diese freiwillig oder verpflichtend oder hatten Sie eine ganz andere Vorgehensweise?

Die Teilnahme an den Schulungen war freiwillig. Wir haben zuerst eine Schulungsmaßnahme für die Führungskräfte durchgeführt. Denn nur wenn ich als Führungskraft weiß, wie die Inhalte der Schulung aussehen, kann ich meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch überzeugen, an den Schulungen teilzunehmen. Durch positives Feedback der Schulungsteilnehmenden in den Teams wollen wir mittelfristig dann auch die erreichen, die erst einmal kein Schulungsinteresse gezeigt haben.

Wie beurteilen Sie die eingesetzten Methoden?

Die Schulungen waren interessant und abwechslungsreich. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wurden mit ihren Erfahrungen eingebunden und es wurde deutlich gemacht, dass es bei der interkulturellen Kommunikation keine Patentlösungen gibt.

Können Sie etwas über eine langfristige Wirkung der Seminare sagen? Stellen Sie Veränderungen fest?

Über Wirkungen lässt sich noch nichts sagen, weil die Schulungen erst kürzlich stattgefunden haben. Wenn dieser angestoßene Prozess verstetigt werden kann sind wir auf einem guten Weg.

Halten Sie es für sinnvoll und möglich, ein solches Angebot in das feste Repertoire der internen BA-Schulungen aufzunehmen?

Das ist sehr sinnvoll und wird auch bereits gemacht. Interkulturelle Schulungen sind Bestandteil des sogenannten BA-Bildungskataloges.



Schulungen zu „Interkulturalität und Gender“: Die eigene Wahrnehmung schärfen

Herr und Frau Zalal (Name geändert), aus Bangladesch, kommen zu einem Beratungstermin. Herr Zalal arbeitet in der Gastronomie. Aufgrund seines geringen Einkommens erhält die Familie Unterstützung vom Jobcenter. Frau Zalal hat in Bangladesch studiert und hier bereits einen Integrationskurs gemacht. Daher möchte die Mitarbeiterin des Jobcenters mit ihr über Möglichkeiten zur beruflichen Integration sprechen. Das Gespräch bestreitet jedoch Herr Zalal, eine Verständigung mit seiner Frau ist schwierig, obwohl sie wohl Deutsch kann. Die Vermittlerin versucht, Frau Zalal einzubeziehen, aber es gelingt nicht. Herr Zalal führt vor allem das Gespräch und beteuert immer wieder, dass sich seine Frau um das Kind und den Haushalt kümmern müsse und deshalb nicht arbeiten gehen könne. Die Vermittlerin kommt nicht weiter und schickt den Mann raus.

Fallbeispiele: Mitten aus dem Leben

Die Szene spielt sich nicht in einem Jobcenter ab, sondern in den Seminarräumen von LIFE e.V. im Rahmen einer interkulturellen Schulung. Herr und Frau Zala sind Schauspieler und Schauspielerin, die Beraterin arbeitet wirklich in einem Jobcenter und hat sich bereit erklärt, die Situation nachzustellen, die eine andere Kursteilnehmerin erlebt hat. „Klasse, die Sache

mit den Schauspielern – mir ist in dieser Schulung das eine oder andere Licht aufgegangen“, sagt Anke Overbeck, Beauftragte für Chancengleichheit und Migrationsangelegenheiten im Jobcenter Berlin Friedrichshain-Kreuzberg. „So haben wir nach diesem Rollenspiel von der Schauspielerin erfahren, dass sie sich in die Ecke gedrängt fühlte, nachdem ihr Mann rausgeschickt wurde – das sind für mich neue Einblicke, so lerne ich, Kundenreaktionen besser einzuschätzen. Das bedeutet noch nicht, dass ich im Alltag nach einem solchen Training alles richtig mache, aber ich habe ein anders Bewusstsein für Kundinnen und Kunden sowie für die Wirkung meiner Vorgehensweise.“

»Die freundliche Atmosphäre und die Anteile aus Gruppenarbeit-Theorie und Rollenspiel waren gut – alle wurden aktiv einbezogen.«

Teilnehmende(r)

Heidemarie Kollatz, die Trainerin von LIFE e.V., erläutert den Teilnehmenden zudem den kulturellen Hintergrund: Bei dem Paar aus Bangladesch übernimmt der Mann die Außenvertretung für seine Frau und verteidigt das Agreement der Eheleute, dass die Frau sich um das Kind kümmert und zu Hause bleibt, gegenüber den Ansprüchen der Jobcenter-Mitarbeiterin. Diese will ihrem Auftrag erfüllen, die hochqualifizierte Frau in den Arbeitsmarkt zu integrieren, damit sie eigenständig zum Unterhalt der Familie beitragen und ein Hartz-IV-Bezug entfallen kann. Hier steht also der Lebensentwurf des Paares der finanziellen Umsetzbarkeit entgegen. Die Jobcenter-Mitarbeiterin konzentriert sich auf die Frau und ihren formalen Auftrag. Sie geht davon aus, dass der Mann generell nicht will, dass seine Frau arbeiten geht, und will der Frau „helfen“, sich aus dieser Abhängigkeit zu befreien. Das geht aber nicht, ohne den Mann einzubeziehen. Eine Lösungsmöglichkeit wäre, dem Paar die Vorteile einer Berufstätigkeit der Frau schmackhaft zu machen, die ja in der Lösung aus der Abhängigkeit des Jobcenters bestünde. Kollatz: „Das Beispiel zeigt, dass wir oftmals so sehr von unseren eigenen Rollenvorstellungen geprägt sind, dass wir andere Entwürfe nicht wahrnehmen, sondern durch diese Brille betrachten und dies führt zu Irritationen und Missverständnissen. Genau darum geht es in der Bearbeitung der Fallbeispiele in unseren Seminaren.“



Konzept und Methoden: Fürs Leben lernen

In dem Seminar sollen die Teilnehmenden erkennen, wie es zu Irritationen in der interkulturellen Begegnung zwischen den Geschlechtern kommt, die im Berufsalltag zu Stolpersteinen werden können. Sie erhalten Informationen und Denkanstöße zum Zusammenhang von Migration und Geschlecht. Sie setzen sich mit kulturell geprägten Werte- und Rollenverständnissen auseinander und schärfen ihre eigene Wahrnehmung zur Vermeidung von Stereotypen im Kontakt mit weiblichen und männlichen Kunden. Sie identifizieren kritische Situationen und entwickeln mit Hilfe von Übungen konkrete Handlungsalternativen, die ihren Arbeitsalltag erleichtern.

»Insbesondere der Teil mit den Rollenspielen und dem Reflektieren der Kundensicht hat mir gut gefallen – so wurde die eigene Rolle auch hinterfragt, ein anderer Blickwinkel gewonnen.«

Teilnehmende(r)

Um nachhaltige Einstellungs- und Verhaltensänderungen zu erreichen, hat LIFE e.V. einen Wechsel zwischen individuellen Reflexionsphasen und gemeinsamen Praxisübungen mit Feedback gewählt. So können Teilnehmerinnen und Teilnehmer praxisorientiert ihre Handlungskompetenzen erweitern. Kernstück der Schulung sind die Identifizierung von typischen kritischen Situationen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmenden und deren anschließende Umsetzung in Rollenspielen. Das wird gemeinsam erarbeitet. Zunächst werden von den genannten Situationen diejenigen herausgearbeitet, die generalisierbar für die Interaktion der Fachkräfte mit Kundinnen und Kunden im Berufsalltag sind. Dann werden die Situationen herauskristallisiert, die von allen Teilnehmenden als kritisch in Bezug auf Genderaspekte empfunden werden. „Nur ein solcher Auswahlprozess gewährleistet, dass alle Teilnehmenden einen Erkenntnisgewinn aus den folgenden Rollenspielen haben“, erklärt

»Eine Erläuterung zu typischem Verhalten von bestimmten Migrationsgruppen wäre wünschenswert.«

Teilnehmende(r)

Heidemarie Kollatz. Dann folgt das Rollenspiel der ausgewählten Situationen mit den Schauspielern. Dabei übernehmen die Teilnehmenden freiwillig jeweils die Rollen der Beratenden, mit denen sie ein persönliches Lernanliegen verknüpfen. Anschließend wird das Rollenspiel gemeinsam ausgewertet. Kollatz: „So erarbeiten die Teilnehmenden schrittweise Kriterien für eine gendersensible migrationsspezifische Beratung, die auf ihren Arbeitsalltag anwendbar sind. Gleichzeitig erweitern sie durch das Erproben in Simulationen ihre Handlungskompetenz.“

Schlussfolgerungen: Zu guter Letzt

„Der Einsatz der Schauspielerinnen und Schauspieler kommt immer gut an“, sagt Heidemarie Kollatz. „Manche haben zwar vorher Bedenken, ob sich die Schauspielerinnen und Schauspieler in die Rollen der Kundinnen und Kunden hineinversetzen können, aber nachher sind alle begeistert.“ Es ist etwas ganz anderes, wenn eine professionelle Schauspielerin im Rollenspiel ist, als wenn eine Kollegin die Kundin mimt. Zudem werde darin auch eine Wertschätzung gesehen, dass „die extra Schauspielerinnen und Schauspieler für uns engagiert haben“, erläutert Kollatz weiter. Anke Overbeck vom Jobcenter Berlin Friedrichshain-Kreuzberg wünscht sich ein Training wie dieses als regelmäßiges, verpflichtendes Angebot. „Diejenigen, die solche Angebote dringend brauchen, gehen in aller Regel nicht hin, das heißt, Schulungen müssten verpflichtend sein – was auch eine pädagogische Herausforderung für Dozentinnen und Dozenten wäre“ sagt sie, „so wie einmal jährlich eine Schulung zur Datensicherheit vorgeschrieben ist, müsste auch regelmäßig, beispielsweise alle 5 Jahre, eine interkulturelle Schulung mit Genderaspekten Pflicht werden, und zudem sollte dies in der Ausbildung stärker aufgegriffen werden.“

METHODEN DER ANTIDISKRIMINIERUNGSSCHULUNG

- Diskussion anhand von Fallbeispielen: Was ist Diskriminierung? Was ist keine Diskriminierung?
- Einführung in Richtlinien, Rechtssystem, Merkmale, Anwendungsbereiche, Diskriminierungsformen des AGG
- Partnerübungen mit Stereotypen, Vorurteilen, Diskriminierungen zur Vertiefung des Themas sowie zur Sensibilisierung im Umgang hiermit
- Diskussion über Fallbeispiele aus der Praxis im Umgang mit Diskriminierungsbeschwerden; Erstellung von Checklisten zum AGG und Beschreibung von Handlungsspielräumen

Schulungen zu Antidiskriminierung: Professionelles Handeln im Fokus des AGG

Was ist Diskriminierung? Was sind Stereotype? Was sind Vorurteile? Und wie gehe ich damit um? Das sind die wesentlichen Aspekte des Schulungsangebots vom Türkischen Bund in Berlin-Brandenburg e.V. (TBB) und es wird sowohl aus der Perspektive der Beschäftigten als auch aus der Sicht der Kundinnen und Kunden betrachtet. Die Teilnehmenden sollen anhand von Beispielen selbst beurteilen, ob hier Vorurteile, Stereotypen oder Tatsachen vorliegen. „Dieser Prozess ist von Gruppe zu Gruppe verschieden“, sagt Maryam Haschemi Yekani, Rechtsanwältin und Trainerin des Workshops. „Wir tappen alle in die Falle, zu diskriminieren – wichtig ist, es zu erkennen und zu hinterfragen, ob man diskriminiert, bevor man eine Entscheidung trifft.“ Im Fokus steht dabei die Frage, ob das eigene Handeln mit dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) konform ist. „Viele Teilnehmerinnen und Teilnehmer glaubten, es gäbe Grauzonen, in denen das AGG nicht klar definiert, was zu tun ist – aber das ist falsch“, betont Haschemi Yekani.

»Mir hat an der Schulung besonders gefallen, dass konkrete Beispiele aus der Praxis bearbeitet wurden.«

Teilnehmende(r)

Ein Beispiel: Eine muslimische Frau, die Kopftuch trägt, erhält von einem Jobcenter-Mitarbeiter die Empfehlung, sie solle das Kopftuch ablegen, weil sie sonst sehr schwer vermittelbar sei. Der Mitarbeiter

ist überzeugt, er handelt damit im Sinne der Kundin. Doch genau das darf laut AGG nicht verlangt werden, vielmehr sind es die Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber, denen empfohlen werden sollte, auch eine Frau mit Kopftuch einzustellen, wenn sie entsprechende Fähigkeiten und Fertigkeiten mitbringt. Der Ratschlag des Jobcenter-Mitarbeiters hat noch eine weitere Folge: Zwischen ihm und der Kundin besteht in der Situation ein Hierarchiegefälle, sodass die Kundin Sanktionen befürchtet, wenn sie seinem Rat nicht folgt.

»Für eine zukünftige Schulung würde ich mir mehr zum Umgang mit ungerechtfertigten Diskriminierungsvorwürfen wünschen.«

Teilnehmende(r)

Konzept und Methoden: Eine gute Absicht reicht nicht

Die Teilnehmenden erhalten in praxisnaher Form eine intensive Einführung in das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und ausführliche Kenntnisse der Rechtslage des AGG, des SGB und des Grundgesetzes, die für die Berufspraxis in der Arbeitsverwaltung relevant sind. Diskriminierung im Sinne des AGG liegt vor, wenn eine Person in einer vergleichbaren Situation, ohne sachlichen Grund, eine weniger günstige Behandlung erhält wie eine andere Person. Dabei ist der entscheidende Faktor nicht die Absicht, sondern der benachteiligende Effekt der Dis-

DAS ALLGEMEINE GLEICHBEHANDLUNGSGESETZ (AGG)

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz ist am 18. August 2006 in Kraft getreten. Es soll Menschen vor Benachteiligung, aus Gründen der ethnischen Herkunft, des Alters, der sexuellen Identität, Behinderung, Religion oder Weltanschauung sowie des Geschlechts schützen. Damit wurde ein Meilenstein zur Verbesserung des Diskriminierungsschutzes verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und der Benachteiligung in unterschiedlichen Lebensbereichen gelegt. Zu diesen Bereichen im Sinne des Gesetzes gehört auch der Zugang zur Qualifizierung und Arbeit, bei der Diskriminierung erfahren werden kann.

METHODEN DER SCHULUNGEN ZU INTERKULTURALITÄT UND GENDER“

- Thematischer Input: Hintergrundwissen zu den Dimensionen Gender, Kultur, Identität
- Selbstreflexive Übungen zu zweit, in Kleingruppen: Auseinandersetzung mit genderspezifischen Werte- und Rollenverständnissen
- Identifizierung von Fallbeispielen aus alltäglichen interkulturellen Begegnungen sowie der Beratungspraxis der Teilnehmenden: Erarbeitung von Kriterien für eine gendersensible Beratung
- Simulationen von Beratungs-/Gesprächssituationen mit Schauspielereinsatz und kriteriengeleitetem Feedback durch die Gruppe

kriminierung, der auf individuelle, institutionelle oder strukturelle Art erfolgen kann. „Die Schulungen sollen die Teilnehmenden in ihrer Handlungssicherheit stärken und dafür sensibilisieren, zu unterscheiden, was eine Diskriminierung und was keine Diskriminierung darstellt beziehungsweise, was eine gerechtfertigte Ungleichbehandlung ist“, erklärt Koordinatorin İlknur Doğan. „Denn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Agenturen für Arbeit und der Jobcenter spielen eine zentrale Rolle für Arbeitssuchende – sie beraten und vermitteln nicht nur, sondern sie haben auch eine wegweisende Lotsenfunktion.“

Schlussfolgerungen: Zu guter Letzt

„Unsere Erfahrung ist bisher, dass das Thema „Antidiskriminierung“ zunächst wenig einladend wirkt und eine Defensivhaltung hervorruft“, sagt İlknur Doğan. In der praxisnahen Einführung ins AGG erfahren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, aus welchen EU-Richtlinien das Gesetz entwickelt wurde und welche Merkmale geschützt sind, es werden einschlägige Fallbeispiele und Urteile genannt. Doğan: „Die Rückmeldungen im Anschluss sind sehr positiv. Auch kommen die Mitarbeitenden aus den Jobcentern auf uns zu und melden mehr Bedarf an. Es ist also so, dass anfänglich eine Hemmschwelle besteht, die aber bald überwunden wird.“



„WIR KÖNNEN NUR AM EIGENEN HANDELN ANSETZEN, ANDERE KÖNNEN WIR NICHT ÄNDERN.“

Interview mit Sibel Çeliker, Migrationsbeauftragte im Jobcenter Berlin Mitte

Warum sind Trainings, die das Thema Antidiskriminierung aufgreifen, wichtig?

In der Regel hält sich jeder Mensch für weltoffen und tolerant. In Bezug auf sein Handeln, hat er von sich selbst ein ganz anderes Bild als diejenigen, die sein Handeln betrifft. Wenn also einmal etwas schief geht, zum Beispiel im Umgang mit einer Kundin oder einem Kunden, dann reden wir uns gerne raus, dahingehend, dass das nur an diesem einen Fall liegt. Da niemand andere Menschen ändern kann, können wir aber nur am eigenen Handeln ansetzen.

Wie werden im Jobcenter Berlin-Mitte Teilnehmerinnen und Teilnehmer für den Kurs ausgewählt?

Unser Haus hat sich entschieden die Teilnahme für alle verpflichtend zu machen, da diese Thematik sehr wichtig ist und nicht nur Freiwillige davon profitieren sollen. Daher wurden zuerst die Führungskräfte geschult und dann die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Können Sie etwas über eine langfristige Wirkung der Seminare sagen?

Ich habe selbst an der Schulung teilgenommen und weiß aus eigener Erfahrung und vorherigen Trainings, dass wir alle Verhaltensmuster haben, die wir uns bewusst machen müssen. Nur so merken wir, an welcher Stelle ein positives oder ein negatives Vorurteil unsere Verhaltensweise beeinflusst. Im Arbeitsalltag eines Jobcenters geht es weniger darum, ob jemand von seiner Grundeinstellung rassistisch oder vorurteilsbehaftet ist, sondern es ist vielmehr so, dass es schwierig ist, innerhalb kürzester Zeit, zum Beispiel nachdem man eine aggressive Kundin oder einen aggressiven Kunden hatte, alles abzuschütteln und dem nächsten Kunden vorurteilsfrei, offen und freundlich zu begegnen – wie das zu schaffen ist, wurde im Seminar trainiert. Übrigens ist es sehr wichtig, dass solche Angebote von Externen gemacht werden, denn die gehen sehr viel kritischer und offener ans Thema ran.

Resümee und Ausblick: Zwischen Erfolgserlebnissen und Optimierungsmöglichkeiten

Von Oktober 2013 bis Ende September 2014 haben insgesamt 64 Interkulturelle Schulungen des IQ Netzwerks Berlin stattgefunden – 776 Beschäftigte aus Berliner Arbeitsagenturen und Jobcentern haben teilgenommen. Bislang wurden vor allem die Basistrainings zum Erwerb „Diversity-orientierter interkultureller Kompetenz (DIKO)“ durch die Stiftung SPI abgefragt. „Das ergibt sich aus dem Aufbau unserer Schulungen, denn es ist sinnvoll, mit einem Basistraining zu beginnen, bevor Spezialthemen behandelt werden“, erläutert Deniz Ağdaş von der Koordination des IQ Netzwerk Berlin, „das zeigt aber auch: wir hätten in dieser Förderperiode noch mehr Zeit für die Vertiefungs- und Spezialschulungen benötigt“. Insgesamt verteilen sich die durchgeführten Schulungen wie folgt:

Diversity-orientierte interkulturelle Kompetenz

- 49 Basistrainings
- 2 Vertiefungstrainings
- 3 Schulungen für Führungskräfte, im Jobcenter Spandau, in der Arbeitsagentur Berlin Mitte und eine Jobcenter übergreifende Schulung

Geschlechterstereotype im Umgang mit Kundinnen/Kunden vermeiden

- 7 Schulungen
- davon 3 Schulungen Jobcenter übergreifend

Professionelles Handeln im Fokus von Antidiskriminierung

- 3 Schulungen
- davon 2 Jobcenter übergreifend

Der zweite Expertenworkshop

Ein Jahr Interkulturelle Schulungen für Beschäftigte in Arbeitsagenturen und Jobcentern war für das IQ Netzwerk Berlin ein Anlass, am 23. Oktober 2014 einen zweiten Expertenworkshop durchzuführen. Teilnehmende waren Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt/Migrationsbeauftragte und Bereichsleiterinnen/Bereichsleiter aus den Berliner Arbeitsagenturen und Jobcentern. Diesmal ging es darum, die Schulungen gemeinsam auszuwerten sowie über Erfahrungen, Erwartungen und zukünftige Herausforderungen zu sprechen. Denn, so viel sei schon vorweggenommen, auch in der kommenden Förderphase wird das IQ Netzwerk Berlin Interkulturelle Schulungen für Jobcenter und Arbeitsagenturen anbieten können.

Daher war es wichtig, herauszufinden, welche **Aspekte der Schulungen als besonders gelungen gesehen** wurden. Sehr positiv hervorgehoben wurden die Kundenorientierung und die Offenheit, die Schulungen bedarfsgerecht und flexibel durchzuführen. So wurde ein Modul für die Berufsberatung entwickelt, obwohl es ursprünglich nicht im Portfolio vorgesehen war. Eine solche Teamorientierung bei der Planung und Durchführung kam gut an. Das erhöhe die Bereitschaft der Kolleginnen und Kollegen, teilzunehmen. Begeistertes Feedback gab es zu den Rollenspielen mit Schauspielerinnen und Schauspielern. Bei allen Schulungen wurden die Bearbeitung konkreter Fälle und die Praxisnähe lobend erwähnt. Auch der Aus-



tausch zwischen den Kolleginnen und Kollegen wurde als wichtig und positiv empfunden.

Ebenso wichtig war für die Projektteams des IQ Netzwerks Berlin zu erfahren, welche **Aspekte der Schulungen als verbesserungswürdig** angesehen wurden. Auffallend oft wurde hier das Fehlen von kulturspezifischen Informationen genannt, seien es religiös bedingte wie Islam und Arbeit oder andere Sitten und Gebräuche sowie die kulturell bedingte Rolle von Mann und Frau. In eine ähnliche Richtung geht der Wunsch nach konkreten Handlungsmöglichkeiten, beispielsweise wenn Paare in der Beratung kommen oder Männer Vermittlerinnen nicht ernst nehmen. „Es gab Enttäuschungen“, lautete beispielsweise eine Rückmeldung, „die Teilnehmenden erwarten Lösungen, daher sollte deutlicher angekündigt werden, dass es keine „Schubladenlösungen“ in den Interkulturellen Schulungen geben wird.“

Verbesserungsvorschläge wurden auch in Bezug auf die Schulungen von Führungskräften gemacht, beispielsweise solle die Regionaldirektion stärker eingebunden werden und mehr häuserübergreifende Führungskräftebildungen angeboten werden – da müsse der zeitlicher Vorlauf selbstverständlich länger sein, am besten würden mehr als zwei Termine angeboten. Zudem wurde vorgeschlagen zuerst die Führungskräfte zu schulen und dann Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Arbeitsagenturen und Jobcentern. Im Expertenworkshop wurde auch nach der **Dauer der Schulungen** gefragt. Hier waren sich alle einig, dass 2-tägige Schulungen besser wären, um eine Reflexion zu gewährleisten. Allerdings werde seitens der Geschäftsführungen aus Ressourcengründen bis auf eine Ausnahme nur ein Tag gewährt.

Zukünftige Schulungen: Es darf ein bisschen mehr sein

Es gibt zusätzliche Themen, die sich Vertreterinnen und Vertreter von Arbeitsagenturen und Jobcentern wünschen: Neben den bereits oben erwähnten kulturspezifischen Informationen mit entsprechenden Handlungsanweisungen werden fachliche migrationspezifische Themen wie Sprachförderung, Anerkennung, Aufenthaltsrecht genannt. Rechtliche Aspekte seien zudem wichtig und sollten über das AGG hinaus ausgeweitet werden. Zudem sollten Themen wie mehrsprachige Infomaterialien, Beschilderung in Behörden, Antragsausfüllhilfe, Dolmetscherpool, Sprachmittlerinnen und Sprachmittler für Behördengänge, Sprachsensibilisierung und Netzwerke für mögliche Zusammenarbeit, beispielsweise von Migrantenorganisationen oder Fachdienste, aufgegriffen werden.

Die Sensibilisierung der Teilnehmenden sei gut ist gelungen, nun muss die Kontinuität sichergestellt werden, sagte eine der Expertinnen im Workshop. So sollten die Schulungen zu Gender und Antidiskriminierung verstetigt und zum Beispiel monatlich häuserübergreifend angeboten werden. Mit allen Schulungen waren die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sehr zufrieden und haben großes Interesse an weiteren Schulungen, hieß es übereinstimmend. Schön wäre es, wenn Zertifikate ausgestellt werden könnten, das würde die Motivation zur Teilnahme sogar noch stärken.

Unterm Strich erhielt das IQ Netzwerk Berlin ein sehr positives Fazit: „Die Schulungen waren kurzweilig, die Themen waren neu und spannend. Die Kolleginnen und Kollegen waren begeistert.“





Gemeinsam wurden gute Schulungsergebnisse erzielt

„Die Herangehensweise bei der Konzeption der Interkulturellen Schulungen können wir – auch im Nachhinein – ohne Einschränkung weiterempfehlen. Es ist wichtig die Entscheidungsträger zu überzeugen und „ins Boot zu holen“. Es ist wichtig, potenzielle Teilnehmende, Migrationsbeauftragte sowie Beauftragte für Chancengleichheit nach Schulungsbedarfen und weiteren Tipps zu fragen. Es ist wichtig, dass Projektteams, die Schulungen entwickeln und anbieten, die Möglichkeit haben, bei Hospitationen den Alltag vor Ort zu erleben. Und es ist wichtig, dass Entscheidungsträger der Arbeitsverwaltung Interkulturelle Schulungen mit bewerben und befürworten. Wir bedanken uns daher herzlich bei der Regionaldirektion Berlin Brandenburg, bei den Migrationsbeauftragten und den Beauftragten für Chancengleichheit und bei allen Führungskräften und Beschäftigten in Berliner Arbeitsagenturen und Jobcentern, die diese Herangehensweise möglich gemacht haben. Viele Teilnehmenden wünschten sich auch Elemente der Interkulturellen Öffnung in die Schulung einzubeziehen, die über den Erwerb interkultureller Kompetenz hinaus gehen. Das ist eine erfreuliche Entwicklung, denn Interkulturelle Schulungen sollten nie losgelöst von anderen Prozessen der Interkulturellen Öffnung beziehungsweise von Diversity stattfinden. Dies in zukünftigen Schulungen zu kombinieren ist eine weitere Herausforderung, der wir uns gerne stellen.“

Deniz Ağdaş,
Kordinatorin der Kooperationen mit Arbeitsagenturen und Jobcentern im IQ Netzwerk Berlin



Die Tradition guter Zusammenarbeit fortsetzen

Das IQ Netzwerk Berlin bietet ab 2015 „Weiterbildungen für Beratungsfachkräfte der Berliner Arbeitsagenturen/Jobcenter – migrationsspezifische Beratung“ an. Dieses Schulungsangebot ist bereits Bestandteil des gemeinsamen Rahmen-Arbeitsmarktprogramms zwischen der Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen und der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg.

Die Basisschulungen von der Stiftung SPI werden in reduziertem Umfang weiter angeboten, denn hier haben wir bereits viele Beschäftigte schulen können. Ab 2015 wird der Fokus eher auf Vertiefungsschulungen liegen. Neu hinzu kommen Schulungen zur migrationsspezifischen Beratung für Arbeitsvermittlerinnen und -vermittler, die Konzeptentwicklung und Erprobung erfolgt durch die Projektpartner LIFE e.V. in Kooperation mit dem Türkischen Bund in Berlin-Brandenburg. Die Fachforen Arbeitsmarkt und Migration werden ebenfalls fortgesetzt, so dass wir für die kommende Förderphase ab 2015 an der guten Tradition der Kooperation mit Arbeitsagenturen und Jobcentern anknüpfen.

Wiebke Reyels, Leiterin des IQ Netzwerks Berlin

Lesetipp

Dokumentation der Fachforen „Arbeitsmarkt und Migration“ des IQ Netzwerks Berlin mit Arbeitsagenturen/ Jobcentern

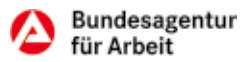
Das IQ Netzwerk Berlin führt seit 2012 Fachforen „Arbeitsmarkt und Migration“ durch. Bereits in vergangenen IQ-Förderphasen wurde mit den „Infotagen Migration“ ein ähnliches Format angeboten. Die „Infotage Migration“ wurden nun zu Fachforen weiterentwickelt und werden in einer Dokumentation vorgestellt, die im Dezember 2014 erscheint.

Zielgruppe sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Arbeitsagenturen und Jobcentern. Durchgeführt werden die Fachforen lediglich FÜR Mitarbeitende der AA/JC, MIT Fachleuten wie beispielsweise Vertreterinnen und Vertreter von Beratungsstellen, Bildungsträgern, zuständigen Stellen für Anerkennung, Migrationsfachdiensten, Kammern. Schwerpunkte der Fachforen sind Vorträge und interaktive Workshops zu den Themen: Interkulturelle Öffnung und Sensibilisierung, migrationsspezifische Beratung, spezielle Angebote für Migrantinnen und Migranten wie Sprachförderung, Anerkennung von ausländischen Abschlüssen etc. Der direkte Austausch und Kontakt zwischen Fachleuten aus Arbeitsagenturen und Jobcentern mit anderen Arbeitsmarktakteuren und deren Vernetzung ist ein weiterer wichtiger Aspekt der Fachforen.

Die Dokumentation über die Fachforen „Arbeitsmarkt und Migration“ richtet sich zum einen an Beschäftigte der Berliner Arbeitsagenturen und Jobcenter, um sie an den Ergebnissen teilhaben zu lassen und um sie für kommende Fachforen zu gewinnen. Zum anderen ist die Dokumentation für andere Institutionen und Anbieter im Bereich Interkulturelle Öffnung/Interkulturelle Schulungen gedacht – insbesondere für andere IQ Landesnetzwerke –, um ihnen dieses Instrument zum Transfer anzubieten.

Die Dokumentation erscheint im Dezember 2014 und steht dann unter www.berlin.netzwerk-iq.de unter der Rubrik Publikationen zum Download bereit oder kann bei der Koordination des IQ Netzwerks Berlin als gedrucktes Exemplar bestellt werden.

Gefördert durch:



Das IQ Netzwerk Berlin wird koordiniert durch:



Senatsverwaltung
für Arbeit, Integration
und Frauen



www.berlin.netzwerk-iq.de
www.netzwerk-iq.de

Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“