

Luzern, 10. Oktober 2016

Die Schweizerische Konferenz der Fachstellen für Integration KoFI

Transkulturelle Kompetenzen : Empfehlungen zur Konzeption von Weiterbildungen

Diskussionspapier erstellt durch eine Arbeitsgruppe der KoFI

- Zeljka Blank-Antakli, Regionales Kompetenzzentrum Integration Kreuzlingen
- Tamasha Bühler, komin Goldau
- Danijela Erden, Integrationsförderung Stadt Zürich
- Dunja Furrer, Geschäftsstelle KoFI
- Silvia Maag, Regionale FS Integration St. Gallen
- Susanne Rebsamen, Kompetenzzentrum Integration Stadt Bern
- Eleonore Wettstein, Informationsstelle Integration, GGG Migration Basel
- Hamit Zeqiri, FABIA Luzern

- Katja Müller, Fachstelle für Rassismusbekämpfung

Moderation

Ricarda Ettlin, socialdesign ag

©KoFI

Inhaltsverzeichnis

1	Ausgangslage	3
2	Vision und Leitsätze	4
2.1	Vision	5
2.2	Leitsätze	5
2.2.1	Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen fördern das Bewusstsein über eigene Haltungen, Wertesysteme und Machtstrukturen.....	5
2.2.2	Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen sind praxis- und handlungsorientiert und sind nützlich für die Teilnehmenden	6
2.2.3	Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen basieren auf einer sorgfältigen Bedarfsabklärung	6
3	Bedarfsabklärung	6
4	Chancen und Herausforderungen	7
4.1	Umgang mit dem Begriff "Kultur"	8
4.2	Selbstreflexion als zentrales Element der Weiterbildung	8
4.3	Vermittlung von Informationen und Fakten	9
4.4	Beizug von MigrantInnen als „KulturexpertInnen“	9
4.5	Einbezug des Arbeitskontextes der Teilnehmenden	10
4.6	Attraktivität der Weiterbildungen	10
4.7	Nachhaltigkeit der Weiterbildungen.....	11
5	Fazit	11
6	Anhang: Hinweise zur konkreten Gestaltung einer Weiterbildung	13
6.1	Inhalte der Weiterbildungen.....	13
6.2	Zielgruppen.....	13
6.3	Unterschiedliche Formate der Weiterbildungen	13

1 Ausgangslage

Die Schweizerische Konferenz der Fachstellen für Integration (KoFI) hat unter anderem zum Ziel, den Informations-, Erfahrungs- und Fachaustausch zu Fragen der Integration unter den Mitgliedern zu fördern. Im Rahmen dieser Aufgabe wurde das vorliegende Dokument bezüglich Weiterbildungen zur Förderung transkultureller Kompetenzen in den Regelstrukturen¹ erarbeitet.

Regelstrukturen erbringen öffentliche Dienstleistungen für eine vielfältige Kundschaft mit unterschiedlichen Bedürfnissen. Damit der Zugang zu den verschiedenen Dienstleistungen (der Schule, des Gesundheitswesens, der Verwaltung etc.) für die gesamte Kundschaft gewährleistet ist, müssen diese vielfältigen Bedürfnisse bei der Erbringung der Dienstleistung berücksichtigt werden. Die Förderung der transkulturellen Kompetenzen in Regelstrukturen ist ein mögliches Handlungsmittel, um die Dienstleistungsqualität und Kundenorientierung zu unterstützen. Zurzeit erfolgt dies hauptsächlich durch Weiterbildungsangebote.²

Die KoFI-Mitglieder verfügen über langjährige Erfahrung und haben bereits verschiedene Grundlagen für Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen erarbeitet. Das bestehende Wissen wurde im Rahmen eines Fachaustausches aufgearbeitet, indem eine Arbeitsgruppe während drei Fachaustausch-Sitzungen folgende Fragestellungen diskutierte:

- Welche gemeinsame Haltung empfehlen wir für die Förderung der transkulturellen Kompetenzen in Regelstrukturen, und insbesondere bei der Durchführung von Weiterbildungen in diesem Bereich?
- Wie ist vorzugehen bei der Förderung von transkulturellen Kompetenzen in Regelstrukturen, und insbesondere bei der Durchführung von Weiterbildungen in diesem Bereich?

Anwendung des Papiers

Das Papier stellt die Ergebnisse des Fachaustausches in schriftlicher Form zusammen und ermöglicht somit einen Wissenstransfer über die Fachgruppe hinaus. Das Papier soll als Orientierungshilfe dienen, indem Grundhaltungen und –überlegungen aufgezeigt sowie die Chancen und Herausforderungen bei der Organisation und Durchführung von Weiterbildungen zu transkultureller Kompetenz dargelegt werden. Die in diesem Papier dargelegten Werte und Haltungen sind als Anstoss zur Selbstreflexion zu verstehen und haben keinen Anspruch auf Allgemeingültigkeit.

An wen richtet sich das Papier?

Das vorliegende Papier richtet sich primär an Fachpersonen, die im Rahmen ihrer Tätigkeit Weiterbildungen zu transkultureller Kompetenz organisieren und durchführen. Das Papier ist nicht als Kommunikationsmittel für Teilnehmende oder Auftraggebende solcher Weiterbildungen gedacht.

Im Folgenden werden Hintergründe und eine kurze Definition des Begriffes „transkulturelle Kompetenz“ dargelegt, um eine gemeinsame Ausgangslage für die nachfolgenden Überlegungen zu schaffen. Das Kapitel 2 formuliert die Vision und Leitsätze, welche die Organisation und Durchführung von Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen untermauern. Im Kapitel 3 wird auf die Bedarfsabklärung als zentraler Schritt bei der Organisation von Weiterbildungen näher eingegangen und das Kapitel 4 legt Chancen sowie Herausforderungen dieser Weiterbildungen dar. Ein Anhang (Kapitel 5) fasst einige spontan genannte konkrete Gestaltungsmöglichkeiten von Weiterbildungen zusammen, ohne dass dabei eine vollständige Liste möglicher Inhalte, Zielgruppen und Formate erarbeitet wurde.

¹ Regelstrukturen sind alle bestehenden Strukturen wie Schulen, Berufsbildungsinstitutionen, Betriebe und Institutionen des Gesundheitswesens, Verwaltungen.

² Es gibt weitere Handlungsmöglichkeiten zur Förderung der Transkulturalität von Regelstrukturen, z.B. Organisationsentwicklungsprozesse.

Was verstehen wir unter „transkultureller Kompetenz“?

Es existieren verschiedene und sich wandelnde Definitionen zu den Begriffen Transkulturalität und Interkulturalität. Die KoFI-Mitglieder verwenden hier den Begriff „transkulturelle Kompetenzen“ in folgendem Sinne:

Transkulturelle Kompetenz bedeutet gemäss Domenig „die Fähigkeit, individuelle Lebenswelten in der besonderen Situation und in unterschiedlichen Kontexten zu erfassen, zu verstehen und entsprechende, angepasste Handlungsweisen daraus abzuleiten. Transkulturell kompetente Fachpersonen reflektieren eigene lebensweltliche Prägungen und Vorurteile, haben die Fähigkeit die Perspektive anderer zu erfassen und zu deuten und vermeiden Kulturalisierungen und Stereotypisierungen von bestimmten Zielgruppen.“³

Im Arbeitsalltag begegnen sich Menschen mit ihren unterschiedlichen Geschichten, Prägungen, Zugehörigkeiten und Wertesystemen. Aufgrund der Selbstkenntnisse durch die Reflektion der eigenen Wertesysteme, Handlungen und Zugehörigkeiten, kann der (vielfältigen) Kundschaft mit Offenheit und einer differenzierten Wahrnehmung begegnet werden. Gemäss Domenig stützt sich diese Interaktionsfähigkeit auf drei Elemente:

- Selbstreflexion
- Hintergrundwissen und Erfahrung
- Narrative Empathie (d.h. sich für die Lebensgeschichten Anderer interessieren, Vertrauen bilden und die Leute von sich erzählen lassen).⁴

Es kann hilfreich sein, die Unterschiede zwischen den Begrifflichkeiten der transkulturellen und der interkulturellen Kompetenz zu betrachten, da damit verschiedene Grundhaltungen gemeint sein können.

- Die Grundhaltung der **Transkulturalität** beinhaltet, das über das Kulturelle Hinausgehende, Grenzüberschreitende und somit wieder Verbindende und Gemeinsame ins Zentrum⁵ zu setzen. Transkulturelle Kompetenz bedeutet in diesem Sinne die Fähigkeit, in der Begegnung mit Personen aus unterschiedlichen Lebenswelten und -situationen das Individuum mit seiner persönlichen Geschichte und seinen persönlichen Ressourcen, Werten und Haltungen wahrzunehmen.
- Die Grundhaltung der **Interkulturalität** beinhaltet, dass sich zwei Lebenswelten (Kulturen) begegnen, d.h., dass zwischen diesen Lebenswelten eine Brücke geschlagen werden kann durch interkulturelle Kompetenz. Diese basiert auf Wissen über andere Lebenswelten und Kommunikationsfähigkeiten, damit allfällige Interaktionshindernisse überwunden werden können.

Transkulturelle und interkulturelle Kompetenzen in dieser Auffassung ergänzen sich und sind beide notwendig. Im Rahmen der Weiterbildungen zu transkultureller Kompetenz kann es durchaus sinnvoll sein, interkulturelle Kompetenzen zu vermitteln.

2 Vision und Leitsätze

Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen haben je nach Kontext unterschiedliche Zielsetzungen. Es können jedoch übergeordnete Ziele für alle Weiterbildungen in diesem Bereich definiert werden, die gleichzeitig eine Grundhaltung mit Bezug auf die Förderung von transkulturellen Kompetenzen widerspiegeln. Im Folgenden werden die übergeordnete Vision sowie Leitsätze für die Organisation und Durchführung von Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen dargelegt.

³ Domenig, Dagmar (2007): Das Konzept der transkulturellen Kompetenz. In Transkulturelle Kompetenz, Lehrbuch für Gesundheits-, Pflege- und Sozialberufe. Bern: Verlag Hans Huber. S. 174.

⁴ Domenig, Dagmar (2007): Das Konzept der transkulturellen Kompetenz. In Transkulturelle Kompetenz, Lehrbuch für Gesundheits-, Pflege- und Sozialberufe. Bern: Verlag Hans Huber. S. 174.

⁵ Domenig, Dagmar (2007): Das Konzept der transkulturellen Kompetenz. In Transkulturelle Kompetenz, Lehrbuch für Gesundheits-, Pflege- und Sozialberufe. Bern: Verlag Hans Huber. S. 172.

2.1 Vision

Die Integrationsarbeit basiert (unter anderem) auf folgender Vision des Zusammenlebens in der Schweiz:

Es besteht Chancengerechtigkeit für alle in der Schweiz lebenden Menschen

Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen sind Bestandteil der Integrationsarbeit, welche durch die Mitglieder der KoFi geleistet wird. Sie tragen somit zur Chancengerechtigkeit für alle in der Schweiz lebenden Menschen bei. Die soziale Gerechtigkeit behandelt die Frage des gerechten Zugangs zu Ressourcen und des Ausgleichs von Unrechtsverhältnissen.⁶

Warum wird von Chancengerechtigkeit gesprochen? Jeder Mensch hat unterschiedliche Möglichkeiten, sich Zugang zu Ressourcen (Geld, staatliche Dienstleistungen, Bildung, medizinische Behandlung etc.) zu verschaffen, d.h. verfügt über unterschiedliche Macht. Die Zugangsmöglichkeiten sind unter anderem durch die Zugehörigkeit zu gewissen (sozio-ökonomischen) Gruppen definiert. Transkulturelle Kompetenz heisst, das Angebot der Regelstrukturen so zu gestalten, dass die Zielgruppen (SchülerInnen, PatientInnen, BürgerInnen, etc.), und insbesondere die vulnerablen Zielgruppen (die über wenig Macht verfügen, z.B. sozioökonomisch benachteiligte Schichten, Menschen mit mangelnden Kenntnissen der Landessprachen), Zugang zu den öffentlichen Dienstleistungen erhalten. Dadurch kann Chancengleichheit/Chancengerechtigkeit gefördert werden.

Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen schaffen Klarheit über diese (unumgänglichen) Machtgefälle zwischen Menschen und Gruppen, und fördern einen bewussten Umgang mit dieser Macht. Dabei wird das Machtgefälle auf individueller Ebene bearbeitet, indem die Kursteilnehmenden zu Selbstreflexion der eigenen (Macht-) Position angeregt werden. Durch die Sensibilisierung können indirekt auch strukturelle Rahmenbedingungen (z.B. Arbeitsprozesse, die zu Diskriminierung führen) in Frage gestellt und allenfalls verändert werden. In diesem Sinne ist es wichtig, bei Weiterbildungen die strukturelle Dimension mitzudenken und nach Möglichkeit einzubeziehen. Der Veränderungsprozess im Rahmen von Weiterbildungen (Sensibilisierung und Erarbeiten der transkulturellen Kompetenzen) findet jedoch auf individueller Ebene⁷ statt.

2.2 Leitsätze

Die nachfolgend dargelegten Leitsätze unterstützen die Umsetzung der Vision und konkretisieren diese zugleich. Sie bilden Orientierungshilfen, welche die Erarbeitung eines qualitativ guten und differenzier-ten Weiterbildungsangebots unterstützen.

2.2.1 Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen fördern das Bewusstsein über eigene Haltungen, Wertesysteme und Machtstrukturen

Dieser Leitsatz beinhaltet die Sensibilisierung der Teilnehmenden bezüglich ihrer Wertesysteme, Verhalten und Machtpositionen. Teilnehmende sollen dazu angeleitet werden, sich selber zu hinterfragen, sich ihrer impliziten und expliziten Werte sowie deren Einfluss auf das eigene Verhalten bewusst zu werden.

Für Mitarbeitende der Regelstrukturen beinhaltet die Sensibilisierung ausserdem, den eigenen professionellen Auftrag (der Dienststelle, der Schule, des Spitals etc.) zu reflektieren und sich zu fragen, wie dieser Auftrag ausgeführt werden muss, damit die gesamte Kundschaft Zugang zu den öffentlichen Dienstleistungen erhält. Insofern geht es um transkulturelle Kompetenz in der Angebotsgestaltung. Nicht nur

⁶ Holzleithner, Elisabeth (2009). Gerechtigkeit. Wien: facultas:wuv.

⁷ Es besteht durchaus die Möglichkeit, Veränderungsprozesse auf struktureller Ebene anzustreben. Dies betrifft dann jedoch eher eine Organisationsentwicklung und würde die Überarbeitung interner Strukturen und Prozesse bedingen. Solche Vorgehen sind nicht Gegenstand des vorliegenden Papiers.

persönliche und gemeinsame Haltungen müssen überdacht werden, sondern auch die Information für die Kundschaft und Arbeitsabläufe, damit strukturelle Diskriminierung abgebaut werden kann.

2.2.2 Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen sind praxis- und handlungsorientiert und sind nützlich für die Teilnehmenden

Der Wissens- und Kompetenztransfer von der Weiterbildung in den Arbeitsalltag soll durch eine massgeschneiderte Weiterbildung unterstützt werden. Insbesondere müssen die Handlungsmöglichkeiten der Teilnehmenden berücksichtigt werden, damit das in der Weiterbildung Gelernte sinnvoll in den Arbeitsalltag übertragen werden kann (siehe auch Kapitel 3).

Weiterbildungen zu transkultureller Kompetenz gehen auf die spezifischen Kontextfaktoren und Fragen der Kursteilnehmenden ein. Da durch die Weiterbildungen ein neues Bewusstsein zur transkulturell kompetenten Ausführung des professionellen Auftrags erarbeitet werden soll, muss dieser professionelle Auftrag und dessen Rahmenbedingungen (Ort der Auftragsausführung, Handlungsspielraum der Mitarbeitenden, politischer Kontext, Machtposition etc.) bei der Gestaltung der Weiterbildung berücksichtigt werden.

2.2.3 Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen basieren auf einer sorgfältigen Bedarfsabklärung

Idealerweise gehen Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen von den konkreten Alltagsproblemen der Kursteilnehmenden aus und geben Antwort darauf. Eine sorgfältige Bedarfsabklärung vor einer Weiterbildung ist notwendig (siehe auch Kapitel 3). Nur so kann gemeinsam mit der Zielgruppe definiert werden, welche Inhalte und Unterrichtsmethoden für die Teilnehmenden nützlich und relevant sind.

Es ist sinnvoll zwischen Bedürfnissen und Bedarf zu unterscheiden. Oftmals werden bei Anfragen für Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen spezifische Bedürfnisse geäußert (z.B. mehr über die „muslimische Kultur“ zu erfahren, „wie ticken die...“). Während der Bedarfsabklärung kann sich zeigen, dass es eher um konkrete Alltagsprobleme in der Interaktion mit einer vielfältigen Kundschaft geht. Das geäußerte Bedürfnis kann neu formuliert werden, d.h. der Bedarf z.B. an Hilfestellungen für die Arbeit mit einer vielfältigen Kundschaft tritt in den Vordergrund.

3 Bedarfsabklärung

Die Bedarfsabklärung stellt im Rahmen der Entwicklung und Durchführung von Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen ein wichtiger erster Schritt dar. Einerseits geben oftmals alltägliche Herausforderungen in der Arbeit mit einer vielfältigen Kundschaft Anlass zu Anfragen für transkulturelle Weiterbildungen. Es ist somit sinnvoll, die Weiterbildung diesen individuellen Anliegen und Herausforderungen anzupassen. Andererseits kann die Fachstelle Integration proaktiv auf gewisse Regelstrukturen zugehen, um eine Weiterbildung zu transkulturellen Kompetenzen anzubieten. Eine genaue Bedarfsabklärung dieser Regelstrukturen kann die Weiterbildung für sie attraktiver machen und somit Interesse und Motivation stärken.

Bei einer Bedarfsabklärung⁸ gilt es, die konkreten, im Arbeitsalltag erlebten Herausforderungen zu klären und Erwartungen an die Weiterbildung zu transkulturellen Kompetenzen dadurch sichtbar zu machen. Folgende Fragestellungen geben einen Orientierungsrahmen für die Bedarfsabklärung⁹:

⁸ Die Überlegungen zur Bedarfsabklärung orientieren sich am Diskussionspapier von M. Bischof (2014). Weiterbildungsmassnahmen in transkultureller Kompetenz, Orientierungspunkte für städtische Stellen.

⁹ M. Bischof (2014). Weiterbildungsmassnahmen in transkultureller Kompetenz, Orientierungspunkte für städtische Stellen, S. 3.

- Worin besteht der Anlass, transkulturelle Kompetenz zu fördern? Was erhoffen sich Mitarbeitende/die Leitung von einem Training in transkultureller Kompetenz?
- Welche konkreten Herausforderungen bestehen, die mit transkultureller Kompetenz überwunden werden sollen?
- Gibt es im Kontakt mit bestimmten Bevölkerungsgruppen Unsicherheiten? Worin liegen diese? Gibt es Personengruppen, mit denen bestimmte Problemstellungen in Zusammenhang gebracht werden? Gibt es andere Personenkreise mit denselben Schwierigkeiten?

Der Bedarfsabklärung ist die notwendige Zeit und Sorgfalt zukommen zu lassen. Oftmals ist man versucht, diesen Schritt schnell oder gar nicht zu machen. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass dadurch im Nachhinein keine Zeit gewonnen werden konnte.

Idealerweise wird die Zielgruppe der Weiterbildung in die Bedarfsklärung einbezogen. Welche konkreten Herausforderungen treffen sie an? Handelt es sich um sprachliche Verständigungsschwierigkeiten, mangelndes Wissen über ein Land oder eine Religion, oder allenfalls Unsicherheiten mit Bezug auf die Geschlechterrollen etc.? Falls eine ausführliche Bedarfsklärung aus zeitlichen oder Ressourcengründen mit den Mitarbeitenden nicht möglich ist, kann diese gemeinsam mit der Leiterin/dem Leiter der betroffenen Mitarbeitenden durchgeführt werden.

Nebst der Abklärung der konkreten Herausforderungen und Erwartungen sind auch der Arbeitskontext und die Handlungsspielräume der Zielgruppe zu klären. Die nachfolgenden Fragen unterstützen dabei:

- Welche Handlungsspielräume und Gestaltungsmöglichkeiten hat die Zielgruppe im Umgang mit ihrer Kundschaft (SchülerInnen, EinwohnerInnen, etc.)? Z.B. müssen sie Protokolle oder Richtlinien beachten (wie Justiz, Polizei) oder können sie die Begegnung mit der Kundschaft frei gestalten? Welche Vorschriften und Abläufe müssen sie zwingend beachten? Müssen die Teilnehmenden unter Zeitdruck arbeiten und haben somit wenige Möglichkeiten, während der Arbeit auf Personen mit spezifischen Bedürfnissen einzugehen?
- Wie wird Transkulturalität relevant in ihrer Arbeit? Z.B. ist die Tatsache, dass Menschen Krankheit unterschiedlich verstehen anders relevant im Notfall eines Spitals als in der Langzeitpflege¹⁰.
- Welche Art von Kontakten bestehen zwischen den Mitarbeitenden der Regelstrukturen und ihrer Kundschaft? Handelt es sich z.B. um kurze Kontakte oder längere Gespräche? Beratungen verlangen unterschiedliches Wissen und andere Kommunikationsfähigkeiten der Beteiligten als kurze Informationsgespräche am Schalter.

Aufgrund der Abklärungen zum Arbeitskontext sowie der Erwartungen und konkreten Herausforderungen stellen sich dann folgende Fragen¹¹:

- Kann auf ein Standardangebot zurückgegriffen werden, oder müssen berufsspezifische Aspekte bei der Weiterbildung berücksichtigt werden?
- Welche Kurs- oder Seminarform entspricht dem Betrieb und den Mitarbeitenden am besten? Braucht es ergänzend zur Weiterbildung weitere Massnahmen?

4 Chancen und Herausforderungen

Dieses Kapitel beinhaltet „Erfahrungswerte“ der Fachstellen Integration. Es werden Chancen und Herausforderungen angesprochen, die im Rahmen einer Weiterbildung zu transkultureller Kompetenz auftreten können.

¹⁰ M. Bischof (2014). Weiterbildungsmassnahmen in transkultureller Kompetenz, Orientierungspunkte für städtische Stellen, S. 4.

¹¹ M. Bischof (2014). Weiterbildungsmassnahmen in transkultureller Kompetenz, Orientierungspunkte für städtische Stellen, S. 4

4.1 Umgang mit dem Begriff „Kultur“

Oftmals wird im Rahmen von Anfragen für Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen der Wunsch geäußert, etwas über die „Kultur“, im Sinne von Herkunft und Verhaltensweisen, einer Personengruppe zu lernen und dabei auch Hinweise (Rezepte) zu erhalten, wie mit der Gruppe umzugehen ist. Diese Ausgangslage zeugt von einem Bedürfnis nach spezifischer Unterstützung bei der Arbeit mit zugewanderten Personen.

Eine Gruppe als homogene Einheit zu präsentieren ist nicht sinnvoll, denn dadurch werden Stereotypen über Gruppen zementiert. Vielmehr geht es darum, alle Menschen als Individuen mit ihrer ganz persönlichen Lebenssituation wahrzunehmen. Aus dieser Perspektive bringt jeder Mensch individuelle Prägungen, Wertesysteme und Haltungen mit, die im Rahmen einer Begegnung (am Schalter einer Verwaltung, im Spital, in der Schule etc.) Beachtung finden sollen.

Um auf Anliegen nach Wissen über „Kultur“ Antwort zu geben, schlagen wir in Anlehnung an Georg Auernheimer¹² nachfolgende Definition von „Kultur“ vor:

„Kultur ist ein Orientierungssystem für unser Wahrnehmen, Bewerten und Handeln. Kultur bildet das Repertoire an Kommunikations- und Repräsentationsmitteln, mit dem wir uns verständigen, uns darstellen und unsere Vorstellungen bilden. Kultur ist ein veränderbares, offenes System, der kulturelle Wandel ein gesellschaftlicher Aushandlungsprozess“.

Auch multidimensionale Modelle des menschlichen Handelns bieten differenzierte Erklärungsmöglichkeiten. Das multidimensionale Modell des menschlichen Handelns nach Lanfranchi¹³ beinhaltet z.B. eine psychologische, soziale, migrationspezifische (Deutschkenntnisse, soziale Netzwerke, Aufenthaltsstatus, Migrationsverlauf) und kulturspezifische Dimension (hier meint er damit: überlieferte Rollen und Normen, Religion und Konsequenzen für die Lebenspraxis, Sprache und Kommunikation sowie das soziokulturelle Milieu).

So gesehen gehört jeder Mensch verschiedenen Kulturen (Familien-, Freundes-, Regionalkulturen etc.) an. Um der Vorstellung einer „homogenen Kultur“ entgegen zu wirken, kann während einer Weiterbildung zu transkulturellen Kompetenzen in diesem Sinne von „Kulturen“ (Mehrzahl) gesprochen werden.

In Weiterbildungen können sich bei den Kursteilnehmenden Unsicherheiten bezüglich korrekter Ausdrucksweise zeigen. Grundsätzlich sollen sie nicht überfordert werden durch Ansprüche, sich immer korrekt auszudrücken zu müssen. Wichtig ist die Reflexion über eigene Bilder im Kopf. Verschiedene Begrifflichkeiten können erklärt und neu definiert werden. Zusammen mit der Klärung der Begrifflichkeiten können auch Kommunikationsregeln für die Weiterbildung gemeinsam festgelegt werden.

4.2 Selbstreflexion als zentrales Element der Weiterbildung

Transkulturelle Kompetenzen beinhalten Selbstreflexion im Sinne von Nachdenken über eigene lebensweltliche Prägungen, Vorurteile und Machtpositionen (siehe auch Definition im Kapitel 1). Die Weiterbildungen müssen folglich zu Selbstreflexion anregen. Die Teilnehmenden können ihre eigene Identität, ihre Lebenswelten und ihre Zugehörigkeiten neu betrachten. Dabei geht es darum, die eigenen Erfahrungen und Lebensgeschichte, Lebensumstände und die Zugehörigkeiten zu verschiedenen Gruppen zu erkennen und das eigene Handeln in diesem Kontext zu reflektieren.

¹² Auernheimer, Georg (2002): Einführung in die interkulturelle Pädagogik. S.28

¹³ Lanfranchi, A. (2009). Kompetenz statt Kulturalisierung. Ein mehrdimensionales Analysemodell für Gewalt in Migrationsfamilien. *psychoscope*, 30 (5), 8-11. Modell gemäss Demmer-Gaite, E. & Friese, P. (2004). Interkulturelle Aufgaben in der Erziehungsberatung. In J. Radice von Wogau, H. Eimmermacher & A. Lanfranchi (Hrsg.), *Therapie und Beratung von Migranten* (S. 190–204). Weinheim: Beltz PVU.

Die Herausforderung besteht darin, die Selbstreflexion über eigene Lebenswelten als nützliche Kompetenz zu vermitteln. Die Teilnehmenden können in ihrer alltäglichen Arbeit der vielfältigen Kundschaft mit dieser Kompetenz begegnen und so die individuellen Bedürfnisse und Handlungsmöglichkeiten besser erfassen, als dies in einem vorurteilsbehafteten „Kulturendenken“ (im Sinne von Herkunft und Verhaltensweisen) möglich ist.

4.3 Vermittlung von Informationen und Fakten

Im Rahmen von Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen können auch Informationen und Fakten über Migration, verschiedene Sprachen, Gesellschaftssysteme usw. vermittelt werden.

Eine Vorgehensweise besteht darin „migrationspezifische“ Faktoren zu thematisieren, d.h. die Umstände der Migration und Ausgangslagen der zugewanderten Personen zu beleuchten (z.B. Migrationsphasen, sozio-ökonomischer Status, Sprache). Auch können Fakten zur Immigration in die Schweiz geliefert werden (Anzahl MigrantInnen, häufige Herkunftsländer, Migrationsgeschichte der Schweiz etc.).

Eine weitere Möglichkeit ist, Informationen zu Geschichte, politischen Systemen, Religionen, Wirtschaftslagen und/oder Schulsystemen von Ländern/Regionen zu vermitteln.

Wichtig bei der Vermittlung von Fakten und Informationen ist, dass verallgemeinernde Aussagen vermieden oder relativiert werden. Werden z.B. Bräuche oder spezifische Umgangsformen angesprochen, soll auch hier die Vielfalt betont und der Kontext betrachtet werden.

4.4 Beizug von MigrantInnen als „KulturexpertInnen“

Es kann für die Teilnehmenden interessant sein, von Menschen mit Migrationserfahrung aus erster Hand über ihre Herkunftsländer und ihre Migrationsumstände Auskunft zu erhalten.

Die Gefahr besteht jedoch, dass ein unvorbereiteter Beizug von Migrantinnen und Migranten ohne spezifisches Fachwissen zu transkulturellen Kompetenzen eine einseitige Wahrnehmung „ihrer Kultur“, im Sinne von Herkunft und Verhaltensweisen, fördert. Wird eine eigene, teilweise unreflektierte Sicht auf die eigene Herkunft, die Migrationsgeschichte und Integration in der Schweiz vermittelt, kann dies falsche Vorstellungen zementieren.

In einem Vorgespräch sollen daher alle beigezogenen Personen auf ihre Rolle in der Weiterbildung vorbereitet werden. Während der Weiterbildung ist es zudem wichtig, die Kursteilnehmenden explizit auf den Stellenwert der dargelegten Inhalte hinzuweisen und ihnen zu helfen, diese richtig einzuordnen. So handelt es sich immer um Erfahrungsberichte von einzelnen Menschen, und nicht um allgemeingültige Wahrheiten über ein Land oder eine Gruppe.

Um dieser Herausforderung zu begegnen, können Fachleute aus der Integrationsarbeit mit Migrationserfahrung eingesetzt werden. Für Erfahrungsberichte sind z.B. Interkulturell Übersetzende geeignet, da sie im Rahmen ihrer Arbeit oftmals ihre eigene Migrationsgeschichte und ihr „Kulturverständnis“ reflektiert haben und somit differenzierter auf Fragen der Kursteilnehmenden eingehen können. Menschen mit Migrationserfahrung ohne spezifisches Fachwissen können mittels eines kurzen Coachings auf ihren Einsatz vorbereitet werden.

Durch den Beizug mehrerer Personen aus demselben Herkunftsland können Erfahrungen aus verschiedenen Perspektiven betrachtet werden. Wenn möglich, sollen Personen aus verschiedenen Gesellschaftsschichten, mit verschiedenen Bildungswegen und Migrationsgeschichten eingeladen werden. (Alter, Geschlecht usw.).

4.5 Einbezug des Arbeitskontextes der Teilnehmenden

Damit Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen ihre Wirkung auch im Arbeitsalltag entfalten können, sind die Kursinhalte auf den konkreten Arbeitsalltag der Teilnehmenden auszurichten und praxisnah zu gestalten (siehe auch Leitsatz 2, Kapitel 2.2.2). Dazu sollte die Kursleitung den Arbeitskontext der Kursteilnehmenden und die wichtigsten Rahmenbedingungen ihrer Arbeit ansatzweise kennen. Wo angebracht, können die Kenntnisse über den Arbeitsalltag der Teilnehmenden durch eine Analyse der öffentlichen Dienstleistungen (Mystery Shopping) vertieft werden, gerade auch wenn die strukturelle Diskriminierung / transkulturell kompetente Angebotsgestaltung thematisiert werden soll.

Damit die Weiterbildung massgeschneidert auf den Arbeitskontext der Kursteilnehmenden abgestimmt werden kann, ist eine sorgfältige Bedarfsabklärung notwendig (siehe Kapitel 3). Oftmals ist es eine Herausforderung, die Akteure der Regelstrukturen für diese aus ihrer Sicht aufwändigere Vorgehensweise zu gewinnen. Der konkrete Einbezug des Arbeitsalltags und der damit einhergehenden Fragestellungen kann jedoch dazu beitragen, eine Regelstruktur zu einer Weiterbildung zu motivieren. Sie haben einen konkreten Nutzen wenn sie auf ihre Alltagsprobleme durch die Weiterbildung Antworten finden.

4.6 Attraktivität der Weiterbildungen

Teilweise übernehmen die Fachstellen Integration eine proaktive Haltung indem sie zwecks Sensibilisierung ausgewählter Regelstrukturen Weiterbildungen vorschlagen. Auch werden vermehrt Kurse zur Förderung von transkulturellen Kompetenzen im Rahmen des ständigen Weiterbildungsangebots von Verwaltungen angeboten, diese finden jedoch nicht immer die erwünschte Resonanz. Aus diesen Gründen sehen sich die Fachstellen Integration immer wieder mit der Herausforderung konfrontiert, das Thema der transkulturellen Kompetenzen attraktiv zu gestalten und dadurch Interesse zu wecken, gerade auch in Kreisen, die selten solche Weiterbildungen in Anspruch nehmen. Dabei bewegen sich die Fachstellen Integration in einem Spannungsfeld, welches keine einfachen Lösungen zulässt. Einerseits kann Interesse durch provozierende Titel der Weiterbildungen geweckt werden, andererseits sollten gemäss der in diesem Papier dargelegten Haltung die Vielfältigkeit der Menschen und ein differenziertes Kulturverständnis im Vordergrund stehen und pauschale Aussagen vermieden werden. Titel und Inhalte sind gemäss dieser Auffassung möglichst neutral und sachlich und wirken daher vielleicht auf den ersten Blick weniger attraktiv. Die nachfolgenden Überlegungen zeigen Handlungsmöglichkeiten in diesem Spannungsfeld auf.

Kommunikationsstrategie

Eine Kommunikationsstrategie beschreibt, wann, wer, wie über welche Inhalte informiert werden soll. Ohne eine komplexe Kommunikationsstrategie erstellen zu müssen können einfache Überlegungen zu folgenden Elementen gemacht werden:

- Adressaten (was ist ihnen wichtig, wie muss mit ihnen abgesprochen werden)
- Zeitpunkt (wann kann unsere Information aufgenommen werden, wann ist ein ungünstiger Moment)
- Kommunikationsmittel (persönliches Gespräch, geeignete Sitzungsgefässe, schriftliche Information und danach ein Gespräch etc.).
- KommunikationsexpertInnen für die Strategie beiziehen.

Titel der Weiterbildungen richtig wählen

Durch den Titel kann Interesse für eine Weiterbildung geweckt werden. Die Erfahrungen der Fachstellen Integration zeigen, dass oftmals ganz alltägliche Beschreibungen eine solche Weiterbildung am besten darstellen.

Kulturalisierung im Titel soll möglichst vermieden werden, denn dies trägt zu einer Festigung von „Gruppenbildern“ bei.

Nutzen der Weiterbildung aufzeigen

Die Nutzen einer Weiterbildung zu transkulturellen Kompetenzen sind nicht immer einfach ersichtlich. Eines der übergeordneten Ziele der Weiterbildungen ist, Bewusstsein über die eigenen Haltungen und Werte zu schaffen. Wie kann dieser Lernzuwachs sichtbar gemacht werden, damit die Kursteilnehmenden auch mit einem Gefühl von „das nützt mir was“ nach Hause gehen?

Die Praxis- und Handlungsorientierung (siehe Leitsatz 2, Kapitel 2.2.2) der Weiterbildungen können deutlich kommuniziert werden. Das Gelernte soll in den Alltag integriert werden können und somit effizienteres und bürgernahes Erbringen der öffentlichen Dienstleistungen ermöglichen.

Die Teilnehmenden lernen, selbstverständlicher mit einer vielfältigen Kundschaft umzugehen, eigene Unsicherheiten und allfällige festgefahrene Verhaltensweisen durch Selbstreflexion zu hinterfragen und können dadurch Kommunikationsschwierigkeiten und Missverständnisse mit der Kundschaft abbauen. Damit kann das Gelernte auch zur Effizienz und Effektivität der Dienstleistungen beitragen.

4.7 Nachhaltigkeit der Weiterbildungen

Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen werden (so zeigt es die Praxis) meist einmalig durchgeführt, oder aber sie sind Bestandteil eines Weiterbildungsangebotes, welches jährlich mit neuen Teilnehmenden stattfindet. Daher nehmen Mitarbeitende der Regelstrukturen oftmals nur an einer einzigen Veranstaltung zum Thema der Transkulturalität teil. Eine einmalige Weiterbildung sensibilisiert und vermittelt Grundlagen zum Thema, bildet jedoch keine umfängliche Schulung von transkulturellen Kompetenzen. Im Rahmen der Bedarfsabklärung und Vorbereitung der Weiterbildung kann dies mit den Auftraggebenden thematisiert werden, um unangemessene Erwartungen zu vermeiden. Eine umfassendere Förderung von transkulturellen Kompetenzen würde auf individueller Ebene einen kontinuierlichen Selbstreflexionsprozess auslösen und muss Fragestellungen auf struktureller Ebene aufwerfen, wie zum Beispiel nach der Notwendigkeit von Anpassungen in internen Prozessen.

In diesem Sinne ist es wichtig, Auftraggebende und Teilnehmende einer Weiterbildung zu transkulturellen Kompetenzen darauf hinzuweisen, dass die einmalige Veranstaltung Grundlagen liefert, dass damit jedoch der Prozess nicht abgeschlossen ist. Das Umdenken im Arbeitsalltag, die Entwicklungen zur Öffnung des Regelangebots für eine vielfältige Kundschaft und das stetige Hinterfragen der eigenen Haltungen und Werte sind längerdauernde Prozesse, die Zeit und Durchhaltevermögen fordern.

Es besteht die Möglichkeit, Weiterbildungen mit mehreren Veranstaltungen durchzuführen. Diese wiederholte Bearbeitung des Themas schafft Raum und Zeit für eine vertiefte Bearbeitung und unterstützt zugleich die Umsetzung in den Alltag.

5 Fazit

Ausgehend von der Vision der Chancengerechtigkeit für alle in der Schweiz lebenden Menschen wurden Leitsätze definiert, die eine gemeinsame Haltung bei der Konzeption von Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen beschreiben. Überlegungen zur Bedarfsabklärung sowie zu Chancen und Herausforderungen solcher Weiterbildungen sind aufgrund der Erfahrungen der mitwirkenden Fachstellen Integration entstanden. Dabei zeigte sich immer wieder, dass die Bedarfsabklärung (Kapitel 3) ein zentraler Schritt und Erfolgsfaktor ist. Durch eine sorgfältige Bedarfsklärung kann differenziert auf die Zielgruppe der Weiterbildung eingegangen werden.

Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen sind Sensibilisierungs- und Bildungsmassnahmen, die auf individueller Ebene wirken. Mitarbeitende von Regelstrukturen erlernen neues Wissen und Kompetenzen, was ihnen in ihrem Arbeitsalltag mit einer vielfältigen Kundschaft nützlich ist. Mitarbeitende sind

in ihre jeweiligen Organisationen eingebunden und müssen deren Vorgaben (Strukturen, Prozesse) beachten. Die strukturellen Rahmenbedingungen sind nicht ausser Acht zu lassen, denn sie begünstigen oder hindern ein transkulturell kompetentes Handeln der Mitarbeitenden und als Organisation insgesamt. In diesem Sinne stellen Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen einen Aspekt der Öffnung von Institutionen dar. Das Hinterfragen und allenfalls Verändern von Strukturen und Prozessen in der gesamten Organisation sind weitere Vorgehen, die jedoch auf struktureller Ebene stattfinden müssen.

Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen leisten einen Beitrag zur Chancengerechtigkeit, stiften Nutzen mit ihrem direkten Bezug zum Arbeitsalltag und tragen somit zur Erfüllung des öffentlichen Auftrags der Regelstrukturen bei. Sie begünstigen den Zugang zu den öffentlichen Dienstleistungen für alle in der Schweiz lebenden Menschen, indem die Mitarbeitenden der Regelstrukturen auf die vielfältigen Bedürfnisse ihrer Kundschaft eingehen können. Bei der Auftragsausführung sind sich die Mitarbeitenden ihrer Machtposition bewusst, können diese hinterfragen und gehen sorgfältig damit um.

6 Anhang: Hinweise zur konkreten Gestaltung einer Weiterbildung

Das vorliegende Kapitel enthält Elemente, die spontan während des Fachaustauschs gesammelt wurden. Die Inhalte wurden jedoch nicht durch die Arbeitsgruppe weiter bearbeitet. Hier geht es darum, Ideen zu sammeln und Möglichkeiten aufzuzeigen.

6.1 Inhalte der Weiterbildungen

Weiterbildungen zu transkultureller Kompetenz können ganz unterschiedliche Inhalte haben. Folgende mögliche Inhalte wurden ohne Anspruch auf Vollständigkeit zusammengetragen:

- Wertesysteme – eigene und anderer
- Zugehörigkeiten
- Zweitgeneration
- Vorurteile
- Kulturalisierung / Ethnisierung dekonstruieren aber auch Fakten zur Diaspora
- Kommunikationsstrategien
- Umgang mit Sprache (z.B. Handhabung Vornamen/Nachnamen, Struktur einer Sprache, Umgang mit Übersetzungen, Pictogramme)
- Umgang mit Vielfalt in der Verwaltung
- Rechtliche Grundlagen
- Schutz vor Diskriminierung
- Länderinformationen
- Öffentlicher Auftrag von staatlichen Institutionen – Dienstleistungen für alle.

6.2 Zielgruppen

Prinzipiell stehen Weiterbildungen zur Förderung von transkulturellen Kompetenzen allen Interessierten offen. Jene Mitarbeitende der Regelstrukturen, die durch ihren Auftrag direkten Kontakt mit der Kundschaft haben, sind jedoch privilegierte Zielgruppen der Weiterbildungen, da diese tagtäglich mit der Vielfaltigkeit ihrer Kundschaft konfrontiert sind. Bei diesen möglichen Zielgruppen handelt es sich um Angestellte z.B. folgender Regelstrukturen:

- Ausserfamiliäre Kinderbetreuung : Kita-Personal / Spielgruppen (Frühförderung)
- Schule (LehrerInnen und LeiterInnen)
- Polizei
- Rettungssanität/ Feuerwehr
- Verwaltungsangestellten im Kundenkontakt (Schalter, insbesondere Einwohnerämter)
- Sozialhilfe/Kinder-und Erwachsenenschutz
- Kader und weitere Managementfunktionen (z.B. Projektkonzeption und -management).

Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen sind auch für Führungskräfte der genannten Regelstrukturen sinnvoll. Die didaktische Gestaltung der Weiterbildung «transkulturelle Kompetenzen» wird der Zielgruppe angepasst.

6.3 Unterschiedliche Formate der Weiterbildungen

Weiterbildungen zu transkulturellen Kompetenzen können in ganz unterschiedlichen Formaten konzipiert werden, die selbstverständlich alle ihre Vor- und Nachteile haben:

- Kurzer Input (1-2h)
- Halbtägiger oder Ganztägiger Workshop
- Mehrtägige Weiterbildung (z.B. einen ersten Workshop mit darauf folgende Wiederholungs- und Vertiefungsworkshops)
- Über Mittag
- In der Stadt unterwegs
- In verwaltungsinternen Arbeitsgruppen mitarbeiten und so das Thema der Transkulturalität / Vielfalt einbringen
- Forumtheater
- Follow-up Workshops: z.B. einen Monat nach dem Workshop treffen sich die Teilnehmenden nochmal, um die Umsetzung des Gelernten zu analysieren.