

Stefan Gaitanides

Zugangsbarrieren von Migranten zu den Sozialen Diensten

- Fehlender Zugang zu Information über die differenzierten Angebotsstrukturen, deren Nutzen und die Voraussetzungen für die Inanspruchnahme
- Fehlen muttersprachlicher MitarbeiterInnen bzw. von migrantischen Mitarbeitern: geringe sprachliche und kulturelle Verständigungsmöglichkeit, geringe Identifikationsmöglichkeit, geringes Vertrauen in Parteilichkeit
- Fehlendes Vertrauen in die Empathiefähigkeit der deutschen MitarbeiterInnen bezüglich der Biographie und der besonderen Probleme und Lebenswelt und Lebenslagen von Migranten
- Vermutung von Vorurteilen gegenüber Migranten und Mangel an kultureller Akzeptanz
- Vorbehalte gegenüber den Wert- und Zielvorstellungen der deutschen Mitarbeiter, Unterstellung von kulturellen Kolonialisierungsabsichten („hetzen die Kinder gegen die Eltern, die Frauen gegen die Männer“), Angst vor kulturellem Identitäts- und familiärem Kontrollverlust
- Kulturelle Hemmungen gegenüber psychosozialen Beratungs- und Hilfsangeboten (Scham, Stigmatisierung, Ehre – Tabuisierung der Familieninterna)
- Traditionelle Symptomdeutung: externe Verursachung und geringes Bewusstsein von „inneren“, psychischen Anteilen (magische Deutung, Unfälle, Schicksalsschläge, sozialer Stress usw.)
- Soziokulturell vermittelte hohe Leidensbereitschaft und Stolz
- Heilererwartung (psychosoziale/psychologische BeraterInnen sollen direktiv Rezepte verschreiben, die möglichst schnell und sichtbar helfen)
- Mittelschichtenorientierte Beratungsansätze (non-direktive Gesprächsführung und Erarbeitung von Lösungen durch Selbstreflexion erscheint u.U. als Inkompetenz oder Mangel an Engagement), geringe Erwartungen an eine rein psychologisch-personalisierende Beratung (folgenlose „Lagertherapie“, wenig lebenspraktische Hilfe)
- Spezialisierte Problemlösungsbearbeitung bzw. Delegation von Teilproblemen an andere Einrichtungen wird als Zurückweisung erlebt, Erwartung eines persönlichen ganzheitlichen Kommunikationsstils
- Barriere insbesondere für Muslime: christliche „Tendenzbetriebe“ (auch Einstellungsbarriere für Muslime)
- Übertragung eines eingreifend, kontrollierenden Behördenimages auf die Beratungs-/Hilfseinrichtung bzw. Unkenntnis der Trennung von freier Trägerschaft und behördlicher Sozialarbeit, Misstrauen wegen evtl. Weitergabe aufenthalts- und arbeitsrechtlich relevanter Informationen
- Juristische Inanspruchnahmebarriere durch das Ausländerrecht bzw. Zuwanderungsgesetz (u.U. Ausweisungsgrund bei ungesichertem Aufenthaltsstatus bzw. oft unbegründete Angst davor aus Mangel an Informationen)
- Hohe Schwellen durch Wohnortferne, Kommstrukturen, Gebühren, Zeitstrukturen, die sich mit der Lebensrealität von Migrantenfamilien wenig vereinbaren

Zugangsbarrieren der deutschen MitarbeiterInnen zur Migrantenklientel

- Nationalistische Verteidigung sozialstaatlicher Privilegien gegenüber „Ausländern“ bei einigen deutschen MitarbeiterInnen (in der Mitarbeiterschaft findet sich das gesamte politische Spektrum)
- Negativ wertende ethnozentrische Missverständnisse und Vorurteile, Ressentiments,

- abweisendes, arrogantes Verhalten
- (Vordergründig nicht wertende) Überbetonung und klischeehafte Verallgemeinerung der kulturellen Unterschiede, durch die sich die nicht-deutschen Klienten in ihrer Subjekthaftigkeit und Individualität verkannt und missachtet fühlen (Typisierung statt Individualisierung)
- Besonders Frauen im sozialarbeiterischen Berufsfeld sind auf das stereotype „Machobild“ der Männer fixiert und weichen dem Kontakt mit ihnen lieber aus. Den Frauen wird als die unterdrückten Opfer der Patriarchen die Handlungsfähigkeit abgesprochen.
- Ignorierung der kulturellen Differenz und der besonderen strukturellen Benachteiligung der Migrantenklientel (formal-abstrakter Gleichbehandlungsgrundsatz – Ignoranz – diskriminierende Nivellierung der Unterschiede: „Wir behandeln alle gleich!)
- Abwehr (Ignorierung, Bagatellisierung und/oder Leugnung) der Diskriminierungs- und Vorurteilerfahrungen der Klientel
- Angst vor dem Fremden, Ungewissen, Unkontrollierbaren (Ambiguitätsintoleranz) mögliche Abwehrreaktionen: blindes Agieren, aggressive Angstabwehr, Rückzug, ritualisiertes Routinehandeln
- Abwehr verdrängter Vorurteile, die bei der Begegnung mit der fremdethnischen Klientel ins Vorbewusste aufsteigen und die dem beruflichen und politischen Selbstbild widersprechen, Unbehagen durch Affekthemmung (Kommunikationstörung durch Double-bind-Kommunikation: unterschiedliche Botschaften auf der verbalen und der emotionalen Ebene), Folge: Kontaktvermeidung
- Reaktivierung kollektiver Schuldangst („Kinder und Kindeskind der Täter“) und Schuldangstabwehr durch Kontaktvermeidung oder aggressive Aufladung des Kontaktes zu Gruppen, die an Naziopfer erinnern und die auch schnell bei der Hand sind mit dem Rassismusvorwurf – sei es aus taktischen Gründen und/oder als generalisierende Erwartungshaltung („Metavorurteil“)
- Furcht vor Mehrbelastung (quantitative Zunahme einer mehrfach belasteten Klientel und Mühsal der Kommunikation – Verständigungsprobleme, schwierige Kommunikation durch „Empfindlichkeiten“) ohne Ressourcenvermehrung
- Professionelle Überforderungsgefühle, Kompetenzverlustängste
- Mangelnde Bereitschaft und Energie (burn-out-Syndrom) umzulernen, sich neu zu orientieren, die Arbeit umzustrukturieren, Festhalten an Wissens- und Handlungsrouninen des eingespielten Berufsalltags

Übungsaufgabe: Erkunden Sie in Einrichtungen ausgewählter Berufsfelder – integriert in Ihre studienbegleitenden Praktika – den Anteil der Migranten an den Nutzern und den relativen Erfolg der Hilfen. Welche Gründe für evtl. Unterrepräsentation/unterdurchschnittlichen Erfolg der Hilfen wurden Ihnen genannt? Benutzen Sie die Liste möglicher Zugangsbarrieren als Checkliste zum Nachhacken? Fragen Sie nach Beispielen?

Abbau der Zugangsbarrieren und interkulturelle Öffnung der Sozialen Dienste

Bei der Umsetzung lehnen sich Konzepte interkultureller Öffnung an bewährte Strategien der Organisationsentwicklung und des Qualitätsmanagements an. Erste Schritte bei der Einführung eines interkulturell fokussierten Qualitäts- und Organisationsentwicklungs-Managements sind die Verankerung der interkulturellen, antidiskriminierenden Orientierung im Leitbild des Verbandes/der Einrichtung und die Ableitung daraus resultierender strategischer Ziele. Deren wichtigste sind:

- Gleicher Zugang von Migranten als Nutzer zu allen Dienstleistungen durch den Abbau von Inanspruchnahmebarrieren
- Entwicklung bedarfsgerechter und wirksamer Angebotsstrukturen
- Gleicher Zugang von Migranten auf der Arbeiterebene, gleiche Karrierechancen, Gleichstellungsförderung
- Entwicklung gleichberechtigter interkultureller Teamstrukturen („Gleich-Gültigkeit“ unterschiedlicher kultureller Sichtweisen – limitiert durch das Leitbild) und Nutzung der Vielfalt der Problemdefinitionen und Lösungsstrategien zur Steigerung der Effektivität
- Qualifizierung der interkulturellen Kompetenz *aller* MitarbeiterInnen (einschließlich der Mitarbeiter mit Migrationsgeschichte. Kulturkompetenz ist nicht dasselbe wie interkulturelle Übersetzungs- und Vermittlungskompetenz, die nur durch systematische Selbstreflexion, Hinterfragung von Fremdbildern und Aneignung analytischen Wissens erworben werden kann.)
- Die Zielsetzungen der interkulturellen Öffnung müssen auf allen Ebenen und in allen Bereichen der Organisation offensiv verfolgt werden. Das Veränderungsmanagement ist eine Leitungsaufgabe und kann nicht an einzelne Mitarbeiter delegiert werden.

Übungsaufgabe: *Entwerfen Sie für eine fiktive Einrichtung eines ausgewählten Berufsfeldes ein Leitbild, das die interkulturelle und antidiskriminierende Orientierung deutlich macht. Beziehen Sie dabei auch auf verfassungstheoretische und gesetzliche Grundlagen und berufsethische Positionen.*

Aus: Gaitanides, Stefan (2011): Anforderungen interkultureller Arbeit. In: Thomas Kunz/ Ria Puhl(Hg.)(2011): Arbeitsfeld Interkulturalität. Grundlagen, Methoden und Praxisansätze der Sozialen Arbeit in der Zuwanderungsgesellschaft. Weinheim/München. S.182-192
 Gaitanides, Stefan (2011): Interkulturelle Öffnung Sozialer Dienste. In: Ders. (2011): Arbeitsfeld Interkulturalität S. 204-215