

Diakonie 
Baden

Diakonie 
Hamburg

Diakonie 
Schleswig-Holstein

AMIF-Projekt:
Verschieden.Verstehen

Auswertung AMIF-Projekt: Verschieden.Verstehen

Interkulturelle Öffnung
mit kultursensibler Kommunikation
2018 – 2020



Inhalts- verzeichnis

3	Editorial
4	1. Das Projekt im Überblick
5	2. Ziele
6	3. Maßnahmen
6	3.1. Auftaktveranstaltung und Abschluss
8	3.2. Leuchtturm Baden: Handreichung zu kultursensibler Kommunikation
10	3.3. Leuchtturm Hamburg: Ideenwettbewerb für kultursensible Bildsprache
11	3.4. Leuchtturm Schleswig-Holstein: Info-Filme für Migrant*innen mit Behinderung
14	4. Qualitative Ergebnisse
14	4.1. Nach Teilprojekten
15	4.1.1. Baden
18	4.1.2. Hamburg
22	4.1.3. Schleswig-Holstein
25	4.2. Gelingensfaktoren
27	4.3. Engpässe
30	Empfehlungen
31	Anhang

Editorial

Liebe Leser*innen,

eine Handreichung zu kultursensibler Kommunikation, ein Ideenwettbewerb zu kultursensibler Bildsprache, Info-Filme für Migrant*innen mit Behinderung als Best-Practice-Beispiele – das sind drei „Leuchttürme“ aus dem Projekt „Verschieden.Verstehen“. Es lief über zwei Jahre, kofinanziert vom Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds (AMIF) der Europäischen Union. Beteiligt waren die Diakonischen Werke in Baden, Hamburg und Schleswig-Holstein.

Für AMIF-Projekte gibt es Sachberichte, Indikatorenlisten und Verwendungsnachweise. Wir legen darüber hinaus diese Auswertung vor: Für alle, die an kultursensibler Kommunikation interessiert sind, also nicht nur für Themen-Spezialist*innen und Projekt-Profis. Wir dokumentieren die wichtigsten Maßnahmen von „Verschieden.Verstehen“, benennen Gelingensfaktoren und Engpässe. Am Schluss finden Sie zentrale Empfehlungen für Institutionen, die kultursensible Kommunikation – als Teil Interkultureller Öffnung – voranbringen wollen.

Wir möchten Sie mit dieser Broschüre informieren und inspirieren! Übernehmen Sie Ideen und Erkenntnisse aus unserem Projekt für Ihren Arbeitsbereich und Ihre Institution.

Wir freuen uns, wenn „Verschieden.Verstehen“ auf diese Weise nachhaltig wirkt und Kreise zieht. Für uns war dieses AMIF-Projekt ein Experimentierfeld, ein Laboratorium und eine Kraftquelle.

In diesem Sinne: Viel Freude bei der Lektüre!

Dr. Dirk Hauer

Projektleitung, Diakonisches Werk Hamburg

1.

Das Projekt im Überblick

Verschieden.Verstehen – Interkulturelle Öffnung mit kultursensibler Kommunikation

Kurzbeschreibung: Das Projekt verbessert die Teilhabechancen von Drittstaatsangehörigen, also von Menschen, die von außerhalb der EU nach Deutschland zugewandert sind. Dies geschieht durch die Förderung kultursensibler Kommunikation. Sie ist ein Schlüsselfaktor für Interkulturelle Öffnung.

Das Projekt entwickelt und erprobt in drei Bundesländern Good-Practice-Beispiele und Maßnahmen für soziale Träger und Einrichtungen und unterstützt durch Begleitung, Vernetzung und Bildung die kultursensible Kommunikation von Institutionen.

Verbundprojekt mit den drei Beteiligten: Diakonisches Werk Baden, Diakonisches Werk Hamburg, Diakonisches Werk Schleswig-Holstein

Laufzeit: zwei Jahre, vom 1. Juli 2018 bis 30. Juni 2020

Kosten: rund 533.000 Euro

Ko-Finanzierung: Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds (AMIF) der Europäischen Union

Eigenmittel der Träger: mindestens 25 %

Ziele

Das Projekt „Verschieden.Verstehen – Interkulturelle Öffnung mit kultursensibler Kommunikation“ hatte im Einzelnen folgende Ziele:

- Leitungspersonen und Mitarbeitende von sozialen Trägern und Einrichtungen für die Bedeutung von interkulturellen Aspekten der Kommunikation **sensibilisieren**;
- **Good-Practice-Beispiele** für kultursensible Kommunikationsstrategien und -formate identifizieren, entwickeln und erproben;
- Leitungspersonen und Mitarbeitende von sozialen Trägern und Einrichtungen in Aspekten kultursensibler Kommunikation und Ansprache von Migrant*innen und Migrant*innenorganisationen **schulen und qualifizieren**;
- den **Austausch** sozialer Träger und Einrichtungen mit Migrant*innen-Medien, Multiplikator*innen und Key Persons in Migrant*innen-Communities zum Thema Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikationsstrategien verbessern und die Akteur*innen vernetzen;
- Elemente kultursensibler Kommunikationsstrategien in der **Organisationsentwicklung** von Trägern und Einrichtungen verankern sowie die Pflege und Weiterentwicklung von Tools und Vernetzungsstrukturen transferieren und **verstetigen**.

Dabei lag folgendes Verständnis von Interkultureller Öffnung zugrunde: „Interkulturelle Öffnung (IKÖ) verstehen wir als einen gezielten Prozess der Organisations- und Personalentwicklung, der Menschen aus anderen Kulturkreisen den Zugang zu den Angeboten einer Einrichtung ermöglicht. Grundlage ist die Erkenntnis, Menschen in ihrer Unterschiedlichkeit als gleichwertig anzuerkennen. IKÖ muss von der Leitung gewollt und in den Strukturen verankert sein.“

2.

3.

Maßnahmen

Im Projekt wurden Maßnahmen aus den Bereichen Begleitung, Vernetzung und Bildung eingesetzt. Jeweils ein „Leuchtturm“ aus jedem Teilprojekt wird in diesem Kapitel vorgestellt; ebenso die gemeinsame Auftaktveranstaltung und der Abschluss des Gesamtprojekts. Weitere Maßnahmen der Teilprojekte sind im folgenden Kapitel bei den Ergebnissen genannt.

3.1. Auftaktveranstaltung und Abschluss

Die öffentliche **Auftaktveranstaltung** des Gesamtprojekts fand am 27.11.2018 in den Räumen der Patriotischen Gesellschaft in Hamburg statt – unter der pointierten Überschrift: „Das wird man ja wohl noch sagen dürfen.“ Mehrere Referent*innen beleuchteten Kommunikation aus unterschiedlichen Blickwinkeln.

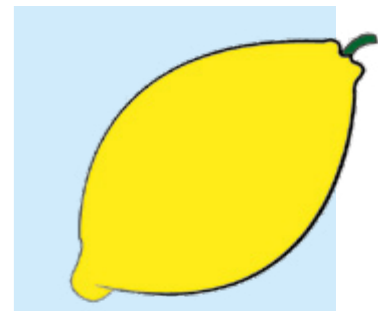
Auf die Rolle von Menschen mit Migrationshintergrund in der Gesellschaft und in den deutschen Redaktionen ging Kaveh Kooroshy ein. Der NDR-Mitarbeiter engagiert sich bei den Neuen Deutschen Medienmacher*innen, einem bundesweiten unabhängigen Zusammenschluss von Journalist*innen mit und ohne Migrationsgeschichte. Kooroshy wies auf die Macht von Sprache hin und befasste sich mit der Struktur der öffentlichen Debatte. Menschen mit Migrationshintergrund seien unter den Medienschaffenden in Deutschland unterrepräsentiert und hätten nur eingeschränkten Einfluss auf Debatten über sie selbst.

Eine weitere Perspektive eröffnete Shamsia Azarmehr, zum Zeitpunkt der Veranstaltung Vorsitzende des Forums für Migration im Kreis Segeberg. Shamsia Azarmehr hat Recht und Politik in Afghanistan studiert und lebt seit 2015 in Deutschland.

Sie stellte den Prozess der gesellschaftlichen Willensbildung am Beispiel von sogenannten Jergas in Afghanistan vor und ging der Frage nach, wie Menschen erreicht werden können, zum Beispiel mit Öffentlichkeitsarbeit.



Über Framing sprach der Politik- und Kommunikationsberater Johannes Hillje, Policy Fellow bei der Berliner Denkfabrik „Das progressive Zentrum“ sowie ehemaliger Wahlkampfmanager der Europäischen Grünen. Ein Frame ist der Deutungsrahmen für eine Information. Framing bedeutet, durch Sprache einen Deutungsrahmen zu setzen und damit die Sichtweise auf eine Information zu bestimmen. Das, so Hillje, wirke sich auf die Willensbildung bis hin zur Gestaltung von politischen Prozessen aus. Er wies darauf hin, dass Akteur*innen eigene Frames entwickeln können, um Themen zu setzen.



Für den 20.4.2020 war zum **Projektabschluss** eine fünfstündige Fachveranstaltung in Hamburg angesetzt: „Wie erreiche ich neue Zielgruppen mit kultursensibler Kommunikation?“ Die Ergebnisse des Projekts „Verschieden.Verstehen“ sollten diskutiert werden. Über kultursensible Kommunikation in ihren Institutionen und Arbeitsbereichen wollten vier Fachleute berichten: Kathrin Klinkusch, Pressesprecherin der Diakonie Deutschland; Elke Sasse, Gleichstellungsbeauftragte der Hansestadt Lübeck; Viktoria Bolmer, Ressortleiterin von „bento – Das junge Magazin vom SPIEGEL“; und Robert Franken, Digital und Diversity Aktivist. Die Moderation sollte Gloria Boateng übernehmen, Lehrerin in Hamburg und Gründerin des gemeinnützigen Vereins SchlaufFox, der Bildung von Kindern und Jugendlichen fördert.

Wegen der Beschränkungen aufgrund der Corona-Virus-Pandemie musste die Präsenzveranstaltung jedoch ausfallen. Stattdessen wurden Inhalte in Form eines Podcasts veröffentlicht. Er umfasst mehrere Folgen mit einer Gesamtlänge von ca. 120 Minuten.

Alle Podcast-Folgen: siehe Link im Anhang.

3.2. Leuchtturm Baden: Handreichung zu kultursensibler Kommunikation

„Alles klar? So geht kultursensible Kommunikation“: Das ist der Titel einer Handreichung, die federführend im Teilprojekt Baden entstand und nun über das Projekt hinaus bundesweit zur Verfügung steht.

Die Mitarbeiter*innen hatten Literatur sowohl zu den Themen Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit als auch Interkulturelle Öffnung und Vielfaltskompetenz gesichtet. Dabei stellten sie fest, dass wenige Fachtexte im Überschneidungsbereich – also zum hier relevanten Thema der kultursensiblen Kommunikation – vorhanden sind. Das führte zu der Entscheidung, die Informationen selbst aufzubereiten und in einer praxisorientierten Handreichung für soziale Träger zu präsentieren.



In zehn Schritten behandelt das 28-Seiten-Papier Textverständnis, den Einsatz von Sprachmittler*innen, Framing (s. 3.1.), Bildsprache sowie Symbole und Gesten. Dies wird in Form von praktischen Tipps zur kultur- und diskriminierungssensiblen Gestaltung der eigenen Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit sowie ergänzend durch zahlreiche Links zur Vertiefung nähergebracht.

Fallengelassen wurde das Vorhaben, einen Katalog mit Bildern zusammenzustellen, die keine Stereotype transportieren und die Einrichtungen für kultursensible Öffentlichkeitsarbeit hätten nutzen können. Hürden bei Bildrechten und Datenschutz standen dem entgegen.

Um die Orientierung an den Bedarfen von Einrichtungen im Sozialbereich und die Praxistauglichkeit des Formats sicherzustellen, wurde die Handreichung während der Entwicklungsphase mit den Teilnehmer*innen zweier Fachveranstaltungen des Teilprojekts diskutiert („Worte und Bilder schaffen Realitäten. Wie Wortwahl und Bildsprache die gesellschaftliche Mei-

nungsbildung beeinflussen und was wir in Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit beachten sollten“, s. a. 4.1.1.). Die gewonnenen Erkenntnisse und Anregungen wurden in die Handreichung eingearbeitet.

Bebildert wurde sie von zwei Illustrator*innen mit Migrationshintergrund, die bereits in Syrien professionell in Gestaltung und Kunst tätig gewesen waren. Der Kontakt war über das Teilprojekt in Schleswig-Holstein zustande gekommen – ein Beispiel für die Kooperation im Verbundprojekt (s. a. 4.3.).

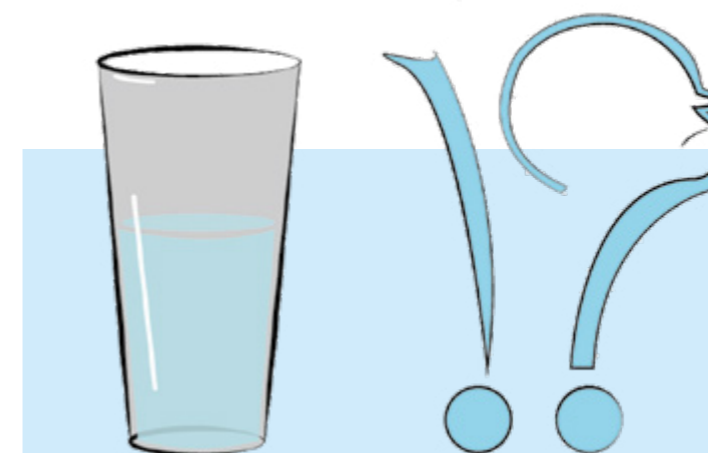
Intern wurde die Handreichung bereits verwendet. So flossen die Erkenntnisse etwa in die Überarbeitung eines E-Learning-Moduls zu interkultureller Öffnung in Schleswig-Holstein ein (s. 4.1.3.).

Die Handreichung ist digital abrufbar. Dies ist auch über das Projektende hinaus sichergestellt.

Die Handreichung zum Herunterladen: siehe Link im Anhang.

„Es gibt keinen Bereich, der von Interkulturalität nicht betroffen ist. Deshalb ist kultursensible Kommunikation zum Beispiel auch in der Altenpflege oder der Schwangerenberatung ein Thema.“

Bernhard Beier-Spiegler, Mitarbeiter im Teilprojekt Baden



3.3. Leuchtturm Hamburg: Ideenwettbewerb für kultursensible Bildsprache

„Wie sieht Vielfalt aus?“ Mit dieser Frage rief das Teilprojekt Hamburg zu einem Ideenwettbewerb auf, der zahlreiche Best-Practice-Beispiele für kultursensible Bildsprache hervorbrachte.

„Jeder Mensch trägt unterschiedliche Kulturen in sich: das Geschlecht, das Alter, die Religion, die sexuelle Orientierung, die Herkunft und viele mehr“, hieß es in der Ausschreibung. Daraus abgeleitet war die zentrale Frage: „Wie kann eine Bildsprache aussehen, die dieser Vielfalt gerecht wird – ohne Stereotype zu bedienen?“



Angesprochen waren Personen aus zwei Kategorien: Kreative im Bereich Kunst, Fotografie und Grafikdesign, die sich kritisch mit Bildsprache und der Darstellung von Vielfalt befassen sowie Mitarbeiter*innen in gemeinnützigen oder öffentlichen Einrichtungen, die ihre Öffentlichkeitsarbeit stärker auf Vielfalt ausrichten. Bewerber*innen konnten Ideen samt Finanzierungsplan einreichen. Die Gewinner*innen bekamen Unterstützung bei der Umsetzung: Dazu gehörte auch, dass „Verschieden.Verstehen“ in Absprache Honorar- und Sachkosten übernahm.

Es gingen 42 Vorschläge ein, die von einer Jury aus Fachleuten – unter anderem aus der kirchlichen Öffentlichkeitsarbeit, von der Hochschule für Angewandte Wissenschaften (HAW) Hamburg, Sozialbehörde und NDR – bewertet wurden.

Bei der Preisverleihung am 25.9.2019 wurde die Vielfalt der Bewerbungen mit einer „Galerie der Ideen“ gewürdigt. Vier Ideen wurden prämiert:

- Vielfaltssensible Bildsprache im Flyer der Straßensozialarbeit / Diakonie Zentrum für Wohnungslose
- Familienkulturen und Zusammenleben visuell, in Piktogrammen / Lenzsiedlung e. V. und migrantas e. V.
- Ein gemeinsamer Preis ging an:
- Infoplatat für ein gutes Miteinander / ASB Ortsverband Eimsbüttel e. V.
- Übersprachlicher digitaler Leitfaden für die Tafel (Lebensmittel-Ausgabe) / Deichhaus Wilhelmsburg und weitere Akteure aus dem Stadtteil.

Das Teilprojekt wertete den Wettbewerb erneut als erfolgreiches Mittel, um Aufmerksamkeit auf kultursensible Kommunikation zu lenken; ein ähnlicher Wettbewerb im Vorgängerprojekt „Türen öffnen“ war ebenfalls auf positives Echo gestoßen.

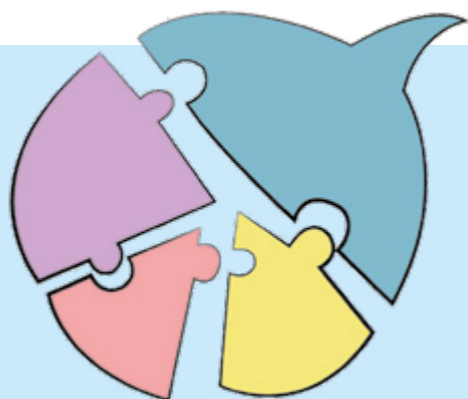
Kurzporträts der Gewinner: s. Anhang.

3.4. Leuchtturm Schleswig-Holstein: Info-Filme für Migrant*innen mit Behinderung

Zwei Videoclips als Good-Practice-Beispiele entstanden im Teilprojekt Schleswig-Holstein. Sie informieren über Teilhabe-Beratung, ausgerichtet auf Migrant*innen und dort speziell die Gruppe der Menschen mit Behinderung und ihrer Angehörigen.

Die Mitarbeiter*innen des Teilprojekts gewannen dafür zwei professionelle Filmemacher*innen, Zugewanderte aus dem Iran, die vorher schon Projekte mit Beratungsstellen realisiert hatten.

Zur Ausgangslage heißt es im Filmkonzept: „Die Diversität unserer Bevölkerung nimmt zu. Viele der Drittstaatsangehörigen haben noch Probleme mit der Verständigung in der deutschen Sprache. Schätzungen zufolge sind mindestens 10-20 % von ihnen beeinträchtigt, seelisch oder körperlich.“ Oft wüssten Migrant*innen nicht, welche Rechte sie haben und wo sie sich Unterstützung holen kön-



nen. Es fehle an Ansprache und Information. Deshalb sollten im Rahmen von „Verschieden. Verstehen“ neue visuelle Formate erprobt werden, die unter Beachtung von Mehrsprachigkeit und einfacher Sprache als Wegweiser in die bestehenden Hilfesysteme fungieren.

Exemplarisch ausgewählt wurde die Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung (EUTB). EUTB-Stellen wurden auf Grundlage des Bundesteilhabegesetzes bundesweit eingerichtet und beraten bei Teilhabebeeinträchtigungen aller Art.

Vertreter*innen von Migrant*innen-Communities sollten bei der Entwicklung der Info-Filme beteiligt sein. Deshalb lud das Teilprojekt im Juni 2019 zu einem Netzwerktreffen in Kiel ein – mit Vertreter*innen migrantischer Organisationen wie dem ZEIK (Zentrum für Empowerment und Interkulturelle Kreativität), der Syrischen Gemeinde, der Türkischen Gemeinde, den „Sisters – Frauen für Afrika“, dem Verein „Frauenwege in Togo“ sowie Migrant*innen aus Marokko und dem Iran. Anwesend waren auch die Filmemacher sowie Berater*innen der EUTB. Ein weiteres Treffen fand in Bad Oldesloe statt mit EUTB-Fachkräften und ehrenamtlichen migrantischen Sprachmittler*innen.

Migrant*innen äußerten u. a. folgende Wünsche, damit ein Film über die EUTB für neu zugewanderte Behinderte verständlich sei und zum Besuch der Beratungsstelle einlade:

- Die Vielfalt von Behinderungen – sichtbare und nicht sichtbare – und auch der kulturellen Herkunft von Migrant*innen soll abgebildet werden
- Darstellung durchaus humorvoll, nicht zu problembeladen.
- Dramaturgie: Ein anfängliches Problem soll durch den Gang zur Beratungsstelle gelöst werden.
- Einfache Sprache und Mehrsprachigkeit einsetzen, Bilder und Symbole verwenden.

Danach begann die Produktion der Filme in Zusammenarbeit mit der EUTB der Diakonie Schleswig-Holstein in Bad Oldesloe und der Lebenshilfe in Kiel. Entstanden sind zwei Clips von jeweils drei Minuten, die Interviews mit Betroffenen und Beratenden enthalten. Für eine vereinfachte Darstellung der angesprochenen Themen sorgen Illustrationen, die sich durch beide Filme ziehen. Die originale Sprache der Videoclips ist leicht verständliches Deutsch, wobei es jeweils Versionen in fünf weiteren Sprachen gibt. Jeder Film spricht die Arbeit der EUTB an: Wer gehört zur Zielgruppe, was sind die Beratungsprinzipien und welche Einschränkungen gelten als Behinderung. Neben körperlichen und geistigen Einschränkungen zählen dazu auch ausdrücklich seelische Behinderungen, die z. B. durch das Aufwachsen in einem Kriegsgebiet oder die Erfahrung einer Flucht entstehen können.

Hier liegt auch der inhaltliche Unterschied beider Filme. Während sich der erste mit den Alltagsproblemen von Menschen mit körperlicher Behinderung beschäftigt, zeigt der zweite die Perspektive von Einzelpersonen und Familien auf, die durch eine Traumatisierung seelisch behindert sind.

Die Filme sollen zum einen Institutionen und Organisationen als Best-Practice-Beispiel dienen, wie kultursensible Kommunikation im Videoformat gelingen kann. Zum anderen dienen sie von Behinderung betroffenen Drittstaatsangehörigen direkt als Informationsquelle über die EUTB-Stellen. Um möglichst vielen Menschen Zugang zu dieser Information zu gewähren, sollen die Filme in diversen migrantischen Organisationen wie z. B. dem Kieler Forum für Migrant*innen gezeigt werden. Da die Inhalte der Filme stellvertretend für die Arbeit aller EUTB-Stellen bundesweit stehen, werden die Clips auch über die Bundesstelle der EUTB präsentiert und verbreitet.

Die Filme zum Anschauen: s. Link im Anhang.

4.

Qualitative Ergebnisse

In diesem Kapitel werden qualitative Ergebnisse des Projekts beleuchtet. Zunächst für die Teilprojekte, dann übergreifend als Gelingensfaktoren und Engpässe.

Die quantitative Auswertung ist hier nicht Gegenstand. Sie wurde für das Gesamtprojekt jährlich anhand von zwei vorgegebenen Indikatoren vorgenommen:

- Zahl der mit dem Projekt vernetzten Stellen
- Zahl der Maßnahmen.

Für das interne Controlling wurden auch den Teilprojekten Zielzahlen zugeordnet.

Halbjährlich wurden außerdem Sachberichte und Verwendungsnachweise vorgelegt.

4.1. Nach Teilprojekten

Alle Teilprojekte boten Vernetzung, Fortbildung, Fachtage und Organisationsberatung an. Dabei verfolgten sie unterschiedliche Schwerpunkte. In Baden standen Schulung und Beratung im Mittelpunkt. Hamburg bearbeitete verstärkt das Thema Organisationsentwicklung, Schleswig-Holstein richtete den Blick auf die Einbindung von Migrant*innen und ihren Organisationen.

Die Leuchtturm-Vorhaben wurden im vorherigen Kapitel vorgestellt. Weitere qualitative Ergebnisse für die Teilprojekte folgen hier.

4.1.1. Baden

Im Teilprojekt Baden war die Zahl an Schulungen aufgrund der Nachfrage höher als vorgesehen. Die Mitarbeiter*innen erreichten mit interkulturellen Trainings nicht nur den kirchlich-diakonischen Bereich, etwa Kindertageseinrichtungen, sondern zum Beispiel auch Job-Center und Stadtverwaltungen, was als wichtiger Schritt gewertet wurde. Die Qualifizierungen der Mitarbeitenden des Jobcenters und zweier Stadtverwaltungen mussten infolge der Corona Krise allerdings kurzfristig abgesagt werden.

Die langjährige Tätigkeit der Projekt-Mitarbeitenden und ihre Vernetzung im Sozialraum erwiesen sich dabei als sehr förderlich (s. a. 4.2.)

Methodisch umfassten die Schulungen neben der Wissensvermittlung erfahrungsbezogenes Lernen und Arbeit an der eigenen Haltung. Ein Beispiel ist eine zweitägige Veranstaltung zur interkulturellen Kommunikation in der Zentrale diakonischer Einrichtungen („Mit allen sprechen – und jede*n verstehen“). So hieß es in der Ankündigung: „In der Fortbildung wird grundlegendes Wissen in Form von kurzen Theorieeinheiten vermittelt. In Kleingruppen und Plenum werden in Form von spielerischen Übungen wesentliche Themen aufgegriffen, reflektiert und bearbeitet.“ Auf diese Weise wurde den Teilnehmer*innen mehr „Elastizität“ und Gelassenheit für die Herausforderungen in der Zentrale einer diakonischen Einrichtung vermittelt.

Um das Thema in einem anderen Format in die Öffentlichkeit zu tragen, fanden zwei dreistündige Fachveranstaltungen statt: „Worte und Bilder schaffen Realitäten. Wie Wortwahl und Bildsprache die gesellschaftliche Meinungsbildung beeinflussen und was wir in Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit beachten sollten“. Die Fachveranstaltungen wurden mit gleichem Programmablauf an zwei Orten durchgeführt: in Freiburg in Kooperation mit der Evangelischen Hochschule, Studiengang Soziale Arbeit (Frau Prof. Dr. Gesa Köbberling, Studiengangsleitung), und vier Wochen später in Heidelberg mit der Pädagogischen Hochschule Heidelberg, Institut für Erziehungswissenschaft (Frau Prof. Dr. Havva Engin M.A., Leiterin Hei-MaT, Heidelberger Zentrum für Migrationsforschung und transkulturelle Pädagogik).



Angesprochen waren Lehrende und Lernende, Mitarbeiter*innen aus Schule, Sozialarbeit und Verwaltung sowie sonstige Interessierte. Die Professorinnen hielten jeweils einen Einführungsvortrag. Ein Fachvortrag von Dr. Carmen Colinas von den Neuen Deutschen Medienmacher*innen e. V. hatte als Thema: „Sprache und Bildsprache – zwischen Repräsentation und Markie-

rung“. Im Anschluss führten die Projektmitarbeiter*innen einen Praxisworkshop mit Tipps und Hilfestellungen für die praktische Arbeit durch. Der Entwurf der Handreichung (s. 3.2.) diente als Grundlage für Austausch und Diskussion der Projektmitarbeitenden mit den Teilnehmenden sowie den Referentinnen der Vorträge. Die Fachveranstaltungen erreichten bereits für das Thema sensibilisierte Mitarbeitende aus öffentlicher Verwaltung, Verbänden und Vereinen sowie sozialen Einrichtungen. Die Teilnehmenden zeigten großes Interesse an der Handreichung. Ebenso ergaben sich aus den Kontakten in den Fachveranstaltungen Anfragen für Schulungen und Beratungsprozesse.

Auch durch Organisationsberatungen wurden zahlreiche Personen erreicht. Im Vergleich zu der unerwartet hohen Nachfrage an Schulungen wurden Beratungen in der zu erwartenden Anzahl nachgefragt. Das Teilprojekt führte dies auf die komplexen Anforderungen zurück, denen Organisationen im Sozialbereich zunehmend unterworfen sind; daher stehen wenig Ressourcen für strukturelle Veränderungen zur Verfügung. Neben diakonischen Einrichtungen wurden auch Mitarbeitende der öffentlichen Verwaltung und anderer Wohlfahrtsverbände beraten. Mit der Absicht, eine möglichst passgenaue Beratung anzubieten, wurde der Bereich der kultursensiblen Kommunikation eingehend recherchiert und zahlreiche Materialien wurden zusammengestellt. Die wichtigsten Bereiche fanden Eingang in die Handreichung. Die individuellen Beratungen der Einrichtungen erforderten ein umfassendes Kennenlernen der Einrichtung sowie eine Recherche des jeweiligen Öffentlichkeitsmaterials. Die Inhalte der Beratung wurden gut aufgenommen. In welchem Umfang die angestoßenen Prozesse innerhalb der nächsten Jahre weitere Veränderungen nach sich ziehen, kann in Folge der kurzen Projektlaufzeit nicht beurteilt werden.

Weniger erfolgreich war das Vorhaben, im Feld kultursensibler Kommunikation die Vernetzung zu fördern zwischen sozialen Trägern und Selbstorganisationen von Migrant*innen (MSO). Träger bzw. Vertreter*innen der MSO müssten einen unmittelbaren praktischen Nutzen in Vernetzungstreffen erkennen können. Vernetzung „als Selbstzweck“ finde keinen Zuspruch, so die Erkenntnis.

Positiv hervorgehoben wurde im Teilprojekt die Zusammenarbeit mit den Neuen Deutschen Medienmacher*innen, dem bundesweiten unabhängigen Zusammenschluss von Journalist*innen mit und ohne Migrationsgeschichte (s. a. 3.1.). Wie erwähnt, referierte die Journalistin Dr. Carmen Colinas bei den beiden Fachveranstaltungen in Freiburg und Heidelberg. Die aus der Vernetzung entstandenen Impulse, wurden in die Praxis der Beratungsprozesse aufgenommen und fanden ihren Niederschlag in der Handreichung.

Typischer Ablauf einer Beratung zu kultursensibler Kommunikation am Beispiel eines Diakonischen Werks

Bei einer Tagung von Leitungskräften stellen die Mitarbeiter*innen „Verschieden.Verstehen“ vor. Daraufhin fragt eine diakonische Einrichtung wegen Beratung zu kultursensibler Öffentlichkeitsarbeit an.

Ein*e Mitarbeiter*in des Projekts vereinbart einen Termin vor Ort. Sie*Er lässt sich zur Vorbereitung Publikationen zuschicken und informiert sich über die Website der Einrichtung.

Bei einem rund zweistündigen Termin in der Geschäftsstelle, mit zwei Verantwortlichen des Trägers, werden die verschiedenen Themenbereiche am Beispiel der Website durchgesprochen. Der*die Berater*in von „Verschieden.Verstehen“ lädt dazu ein, den Blick des*der Nutzer*in einzunehmen. Erörtert werden dabei zum Beispiel die Themen Zielgruppenorientierung, kultursensible Bildsprache, Einsatz von Piktogrammen und Mehrsprachigkeit. Die Verantwortlichen der Einrichtung erläutern, welche personellen und finanziellen Restriktionen bei der Entwicklung der Website zu berücksichtigen sind. Im Gespräch mit dem*der Berater*in erarbeiten sie mögliche Verbesserungen.

Der*die Beraterin spiegelt außerdem zurück, wie weit das Gebäude der diakonischen Einrichtung Besucher*innen willkommen heißt oder für welche Gruppen, etwa Migrant*innen, hier Barrieren bestehen – auch dies ein Aspekt von kultursensibler Kommunikation.

Im Rahmen der Beratung wird das Angebot der Mitarbeiter*innen-Schulung, zur Sicherung der Qualität und Nachhaltigkeit, erläutert und der Einrichtung im Rahmen des Projektes kostenfrei angeboten.

*„Viele soziale Institutionen könnten auf Flyern oder auf der Website den Charakter der Angebote besser in Wort und Bild darstellen, damit potentielle Klient*innen gezielter angesprochen werden. Hier sollte besonders die Bildsprache einen offenen und einladenden Eindruck vermitteln.“*

Bernhard Beier-Spiegler, Mitarbeiter im Teilprojekt Baden

4.1.2. Hamburg

„Verschieden.Verstehen“ unterstützt soziale Träger, die Interkulturelle Öffnung voranbringen wollen. Das betrifft auch die Projektbeteiligten selbst. Im Diakonischen Werk Hamburg war das AMIF-Projekt ein Instrument, um IKÖ im eigenen Haus zu fokussieren und zu verstetigen.

Eine der Säulen war die interne Zusammenarbeit mit der Stabsstelle Information und Öffentlichkeitsarbeit. Sie begleitet alle Abteilungen und Projekte im Diakonischen Werk Hamburg bei der Öffentlichkeitsarbeit und tat dies auch bei „Verschieden.Verstehen“, zum Beispiel bei den Pressemitteilungen für die Auftaktveranstaltung oder bei Publikationen für den Ideenwettbewerb (3.4.). Zusätzlich war die Stabsstelle hier aber auch Zielgruppe des Projekts, um exemplarisch zu klären, ob und wie eine Organisation kultursensible Kommunikation stärker implementieren kann.

Die Zusammenarbeit vollzog sich in mehreren Treffen bzw. Kurz-Workshops: mit der Leitung und den Mitarbeiter*innen des Teilprojekts einerseits, der Leitung und einem Mitarbeiter der Stabsstelle andererseits. Darüber hinaus wurden auf der Mitarbeiter*innen-Ebene intensive Arbeitskontakte gepflegt.

Eine gute Kooperation ergab sich zum Beispiel bei der Erneuerung des Leitsystems im Gebäude des Diakonischen Werks. Die damit beauftragte Stabsstelle holte die fachliche Sicht des Projekts ein. Nutzer*innen-Gruppen wurden befragt. Und das Projekt setzte sich dafür ein, auch mit Gruppen zu planen, die bisher eben keine Angebote wahrgenommen haben – möglicherweise, weil sie wegen kultureller oder anderer Barrieren gar nicht bis ins Diakonie-Gebäude gelangt sind, also bisher keine Nutzer*innen werden konnten.

Gelegentlich trafen in der Zusammenarbeit unterschiedliche Arbeitslogiken aufeinander. Schwerer wog jedoch ein strukturelles Ungleichgewicht: Die Zusammenarbeit war zeitaufwendig, doch der Stabsstelle standen keine zusätzlichen Personalstunden zur Verfügung. Der Leiter der Stabsstelle formulierte es so: „Wenn Fach- und Stabsabteilung ein Projekt wie ‚Verschieden.Verstehen‘ von Anfang an gemeinsam aufsetzen wollen, braucht man sehr viel Zeit, um in die Debatte zu gehen, die Blickwinkel auszutauschen und zu diskutieren.“ Das zeigt: Kultursensible Kommunikation und Interkulturelle Öffnung sind in Organisationen eine strategische Aufgabe. Die Leitung der Organisation muss den Öffnungsprozess wollen, planen und dafür Ressourcen bereitstellen (s. a. 4.3.).

Aus Sicht des Teilprojekts führte die Zusammenarbeit mit der Stabsstelle zu positiven Veränderungen. Kultursensible Kommunikation in Wort und Bild sei als Thema in der Institution gesetzt, die eingeschlagenen „Pflöcke“ hätten Bestand – auch über das Projekt hinaus.

Die Stabsstelle Information und Öffentlichkeitsarbeit sah sich durch „Verschieden.Verstehen“ gefordert und ermutigt, die eigenen Instrumente zu überprüfen und die Kommunikation zielgruppengerecht anzulegen. Im Idealfall würden jedoch alle potenziellen Zielgruppen auch mit den traditionellen Instrumenten der

Öffentlichkeitsarbeit erfasst und angemessen angesprochen, so die Sicht der Stabsstelle. Die Kommunikation sei dann auch mit dem klassischen Instrumentarium automatisch kultursensibel. Sehr positiv beurteilte das Teilprojekt die Verknüpfung mit dem IKÖ-Prozess der Nordkirche. Dort formierten sich Anfang 2019 neun Qualitätszirkel, um über einen Zeitraum von knapp zwei Jahren „Ideen, Formate und Lösungsvorschläge für den Prozess der Interkulturellen Öffnung“ zu erarbeiten; sie sollen anschließend in ein Gesamtkonzept der Kirchenleitung einfließen. Der Projekt-Mitarbeiter aus Hamburg war ein Sprecher des Qualitätszirkels Kultursensible Kommunikation, der etwa halbjährlich zusammenkam; dem Gremium gehörten auch der o. g. Mitarbeiter der Stabsstelle für Öffentlichkeitsarbeit im DW Hamburg und die Projekt-Mitarbeiterin aus Schleswig-Holstein an. Über den Qualitätszirkel gelang ein fruchtbarer Austausch zwischen Diakonie und verfasster Kirche, der noch mehr Potenzial birgt und zum Beispiel auch in gemeinsame Projekte münden könnte.

Das Gender-Sternchen als Beispiel für Prozesse in der Organisation

Das Diakonische Werk Hamburg hat für die allgemeine Außenkommunikation eine Rahmenrichtlinie: Sie soll geschlechtergerechte Sprache bestmöglich verknüpfen mit Lesbarkeit und Verständlichkeit, so das Ziel der Stabsstelle Information und Öffentlichkeitsarbeit. Nicht verwendet werden demnach das große Binnen-I (SozialpädagogIn) und auch nicht das Gender-Sternchen (der*die Migrant*in). In Stellenanzeigen der Diakonie ist die männliche Form mit Zusatz vorgesehen (Sozialpädagoge m/w/d).

Während der Laufzeit des Projekts „Verschieden.Verstehen“ stand eine Aktualisierung der Richtlinie an. Die Projekt-Mitarbeiter*innen plädierten, wie andere im Haus, unter Verweis auf kultursensible Kommunikation für die Sternchen-Lösung. Die Stabsstelle argumentierte hingegen mit Verständlichkeit und wollte die bisherige Praxis – ohne Sternchen – beibehalten. So standen zwei Fachlogiken im Konflikt: der Fokus auf Diversitätssensibilität, die sich in der Wort- und Bildsprache des Hauses ausdrücken soll, und eine marketingorientierte Strategie der Öffentlichkeitsarbeit, die effiziente Kommunikation anstrebt.

Der Vorstand des Diakonischen Werks entschied, die bisherige Linie in der allgemeinen Außenkommunikation beizubehalten. Die inhaltliche Position von „Verschieden.Verstehen“ setzte sich also nicht durch. Dennoch konnte das Projekt als Erfolg verbuchen, dass die organisationsinterne Diskussion über kultursensible Sprache an Dynamik und Klarheit gewann. Die Auseinandersetzung fand statt – auch wenn die Einführung des Gender-Sternchens für allgemeine DW-Veröffentlichungen (noch) nicht beschlossen wurde. In Fachveröffentlichungen können die Abteilungen jetzt allerdings selbst entscheiden, ob sie das Gender-Sternchen anwenden wollen.

„Wir sehen Verschieden.Verstehen auch als Strukturprojekt. Erfolgreich ist es, wenn sich die Struktur im eigenen Haus ändert.“

Manuel Rakers, Mitarbeiter im Teilprojekt Hamburg

„Die Profis in der Öffentlichkeitsarbeit schauen aufgrund ihrer Fachlichkeit anders auf Vorhaben als die Profis für Interkulturelle Öffnung. Das wird immer ein Aushandlungsprozess bleiben. Aber wichtig ist, dass es diesen Prozess gibt.“

Dr. Dirk Hauer, Leitung des Teilprojekts Hamburg



4.1.3. Schleswig-Holstein

Zentrale Angebote im Teilprojekt Schleswig-Holstein waren ein Fachtag zur kultursensiblen Kommunikation mit Migrant*innen mit Behinderung im März 2019 und daran anschließend eine Fortbildungsreihe für Fachkräfte.



Der Fachtag richtete sich an Träger aus der Migrations- und aus der Behindertenarbeit. Der Landesbeauftragte für Menschen mit Behinderung, Dr. Ulrich Hase, hielt ein Grußwort. Vorträge behandelten unter anderem inklusive Kommunikation und Sprachmittlung. Die Sprach- und Kulturmittler*innen Shamsia Azarmehr aus Afghanistan und Daniel Mulue aus Eritrea berichteten über ihre Erlebnisse mit der medizinischen und sozialen Versorgung von Neuzugewanderten. Menschen mit Migrations- und Behinderungserfahrung kamen selbst zu Wort: Der blinde Elyas Ahmadi (s. Kasten) und die beiden körperbehinderten Frauen Parinaz Mehranfar aus dem Iran und Seida Ahmed aus Somalia sprachen über ihre Erfahrungen mit dem Sozialsystem in Deutschland. (Dokumentation des Fachtags: s. Link im Anhang). Der Fachtag war zugleich Auftakt für eine dreiteilige Fortbildungsreihe, die jeweils in Rendsburg, Lübeck und Norderstedt stattfand. Im Mittelpunkt standen Grundlagen, Strategien und Anwendung kultursensibler Kommunikation. Zielgruppe waren Fachkräfte aus der Migrations- und Behindertenarbeit bei freien Trägern und von kommunalen Behörden. Hintergrund: Mitarbeitende aus den Migrationsdiensten wissen oft wenig über Menschen mit Behinderungen; umgekehrt sind Mitarbeitende aus Behinderteneinrichtungen wenig mit dem Thema Migration vertraut.

Allerdings waren unter den Teilnehmenden der Fortbildungsangebote klassische Einrichtungen der Behindertenhilfe, etwa Werkstätten, schwach vertreten. Interkulturelle Öffnung wird dort offenbar noch nicht als Querschnittsthema gesehen, sondern allein mit Migration verknüpft. In dieser – verkürzten – Sicht scheint dann kultursensible Kommunikation für viele Träger keine Notwendigkeit zu sein. Zu hören war auch das Argument: Wenn in einer Behinderten-Einrichtung bisher keine Migrant*innen seien, müsse sich die Einrichtung mit interkultureller Öffnung nicht befassen – was übersieht, dass Migrant*innen möglicherweise gerade deswegen nicht in der Einrichtung sind, weil sie an Zugangsbarrieren scheiterten.

Ein Ziel des Teilprojekts war es, Drittstaatsangehörige und ihre Organisationen in die Entwicklung von kultursensibler Kommunikation einzubeziehen. Dies geschah vor allem bei drei Anlässen:

- Erstellung von Videoclips über die Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung (EUTB) mit vorgeschalteten Netzwerktreffen (s. 3.4.). Mit dem so entstandenen kultursensiblen Informationsangebot konnte das Teilprojekt erneut auf Migrant*innen-Organisationen zugehen.
- Einladung von Referent*innen mit Migrationshintergrund zum Fachtag im März 2019 (s. o.). Bei einigen entwickelte sich daraus eine Beteiligung am Filmprojekt.
- Teilnahme von Fachkräften und engagierten Ehrenamtlichen mit Migrationshintergrund und zum Teil eigener Behinderung an den Fortbildungen. Dabei konnten sie ihre Erfahrungen direkt einbringen.



Auch im Detail wurden Gelegenheiten zur Vernetzung genutzt: So vermittelte das Teilprojekt den Kontakt zu Illustrator*innen, die aus Syrien zugewandert waren. Sie steuerten die Zeichnungen für die Handreichung zu kultursensibler Kommunikation (s. 3.2.) bei. „Verschieden.Verstehen“ machte somit deutlich: Migrant*innen sind kompetente Gesprächspartner*innen und Mitwirkende – anstatt sie zuerst und ausschließlich als Hilfsbedürftige einzustufen.

Vertreten war das Teilprojekt auch im IKÖ-Forum Schleswig-Holstein. Während der Projektlaufzeit fanden mehrere Treffen statt. Unter anderem wurde ein Online-Kurs Interkulturelle Öffnung aktualisiert, den das Institut für berufliche Aus- und Fortbildung (IBAF) anbietet. Er wird Themen von „Verschieden.Verstehen“ im E-Learning platzieren. Der ca. achtstündige Grundkurs enthält die Module Grundlagenwissen Kultur, Migration, Stereotype und Vorurteile, Grundlagen zur Interkulturellen Kompetenz und Haltung entwickeln. Aus den Erkenntnissen der Handreichung (s. 3.2.) wurde im Rahmen des Projekts außerdem das Aufbaumodul kultursensible Kommunikation entwickelt.

Mit dem Angebot des digitalen Lernens und der damit verbundenen zeitlichen und örtlichen Flexibilität des Programms erhofft sich das IKÖ-Forum Schleswig-Holstein, eine größere Zielgruppe für die Themen Interkulturelle Öffnung und Diversity zu gewinnen.



Die Einbindung von Migrant*innen – das Beispiel Elyas Ahmadi

Elyas Ahmadi war bei „Verschieden.Verstehen“ in Schleswig-Holstein beteiligt. Er ist in Afghanistan aufgewachsen und kam 2015 als 15-Jähriger nach Deutschland. Seit dem fünften Lebensjahr ist Elyas Ahmadi blind.

Die ersten Begegnungen mit deutschen Behörden waren mühsam für ihn und seine Familie. Ahmadi hätte Englisch sprechen können, doch das half im Amt nicht weiter. Ein*e Dolmetscher*in stand damals nicht zur Verfügung.

Heute lebt Ahmadi in Kiel in einer eigenen Wohnung. Er besucht das Regionale Berufsbildungszentrum Technik und kann die Hilfe einer Schulbegleiterin in Anspruch nehmen. Den Computer nutzt er mit Sprach- und Braille-Schrift-Ausgabe.

Bei einer öffentlichen Veranstaltung im Rahmen eines anderen AMIF-Projekts in Kiel beteiligte sich Elyas Ahmadi an der Diskussion. Dort wurde die Mitarbeiterin des Teilprojekts auf ihn aufmerksam und lud ihn als Referenten zum Fachtag von „Verschieden.Verstehen“ in Rendsburg ein, wo er – wie auch zwei weitere Migrantinnen mit Behinderung – über seine Erfahrungen in Deutschland berichtete. In der Folge beteiligte sich Ahmadi an der Entwicklung der Best-Practice-Videoclips über die Ergänzende Unabhängige Teilhabeberatung (siehe 3.4.). Unabhängig vom Projekt „Verschieden.Verstehen“ nahm er an einer Fortbildung der Diakonie Schleswig-Holstein zur Peer-Beratung für Menschen mit Behinderung teil – als einzige Person mit Migrationshintergrund. Seitdem berät er ehrenamtlich zum Beispiel zu den Themen Eingliederungshilfe oder Schwerbehindertenausweis.

Institutionen sollten kultursensibler kommunizieren, wünscht sich Elyas Ahmadi, und nennt zwei Beispiele: barrierearme Internetseiten, die auch von Menschen mit Handicaps genutzt werden können (für Sehbehinderte etwa mit der Option, sich Texte vorlesen zu lassen); und generell Texte in einfacher Sprache statt in schwer verständlichem „Amtsdeutsch“.

„Interkulturelle Öffnung braucht einen langen Atem.“

Katharina Theune,
Mitarbeiterin im Teilprojekt Schleswig-Holstein

4.2. Gelingensfaktoren

Flexibilität

Im Projekt „Verschieden.Verstehen“ war eine Vielfalt von Angeboten möglich. Sie konnten passgenau auf die jeweilige Zielgruppe ausgerichtet werden. Diese Flexibilität wurde übereinstimmend als Gelingensfaktor gewertet.

Zum Beispiel gab es Schulungen auch für kleine Gruppen. Inhalte wurden an den individuellen Bedarf angepasst. Oder in den Worten eines Projekt-Mitarbeiters: „Wo Veranstaltungen zugeschnitten waren auf die Arbeit und die Themen der Teilnehmenden, waren sie schnell voll.“

Zum Erfolg trug auch bei, dass die Angebote für die Zielgruppe kostenlos waren.

„Wichtig ist, sich flexibel aufzustellen und die Inhalte der Schulungen individuell anzupassen.“

Michelle Bogdanov, Mitarbeiterin im Teilprojekt Baden

Kontinuität

Als wichtiger Gelingensfaktor für „Verschieden.Verstehen“ erwies sich Kontinuität: zum einen in der überregionalen Zusammenarbeit, zum anderen im beruflichen Engagement der einzelnen Projekt-Mitarbeiter*innen für Interkulturelle Öffnung. „Verschieden.Verstehen“ knüpfte an ein Vorgängerprojekt an: „Türen öffnen – Vielfalt leben vor Ort“ – ebenfalls eine Kooperation der Diakoni-



schen Werke Baden, Hamburg und Schleswig-Holstein, zum Teil mit denselben Mitarbeiter*innen. Das neue Projekt konnte also mit einer erprobten Struktur sofort in die Sacharbeit starten. Auch bei den Außenkontakten und der Ansprache der Zielgruppen war diese Kontinuität ein Vorteil. Die Mitarbeiter*innen bauten auf die bisherige Vernetzung auf. Ihre Kompetenz für Interkulturelle Öffnung war im Sozialraum bekannt. Eine längere Anlaufphase, um Themen und Personen überhaupt erst zu etablieren, erübrigte sich.

Dazu kam, unabhängig vom Vorgänger-Projekt „Türen öffnen“, die lange berufliche Erfahrung von Mitarbeiter*innen. Die Kolleg*innen in Baden etwa brachten ihre Expertise und Vernetzung aus mehr als einem Jahrzehnt IKÖ-Beratung ein. „Als Neueinsteiger*innen“, so ihre Überzeugung, „hätten wir in den zwei Jahren von ‚Verschieden.Verstehen‘ längst nicht so viel erreicht“.

Vor diesem Hintergrund muss die Laufzeit des Projekts bewertet werden. Nach einhelliger Meinung der Beteiligten sind zwei Jahre zu kurz für ein Projekt, das Organisationsberatung umfasst und strukturelle Änderungen in Institutionen voranbringen soll. Trotzdem war „Verschieden.Verstehen“ erfolgreich. Die personelle Kontinuität, die nicht selbstverständlich ist, dürfte dazu erheblich beigetragen haben.

Von der Kontinuität der Projektträger profitiert ein weiteres AMIF-Projekt: Im Juli 2019 startete „Dialog(t)räume – Dialog und Begegnung interkulturell gestalten“. Hier arbeiten erneut die Diakonischen Werke in Hamburg und Schleswig-Holstein zusammen, um Institutionen bei interkultureller Öffnung zu beraten; Schwerpunkte sind kultursensible Kommunikation und die inklusive Gestaltung von Räumen, einschließlich digitaler Räume und sozialer Netzwerke.

„Wenn ich in einem neuen Projekt das Netzwerk erst aufbauen muss, ist das erste Jahr richtig hart. In einem Folgeprojekt kann ich gleich auf einem anderen Level starten.“

Gesche Nockemann, Mitarbeiterin im Teilprojekt Hamburg

„Mit einem Projekt, das auf zwei Jahre begrenzt ist, Nachhaltigkeit zu erreichen – das ist eine große Herausforderung.“

Andrea Bastian,
Mitarbeiterin im Teilprojekt Schleswig-Holstein

Kooperation

Die drei Teilprojekte arbeiteten jeweils in ihrer Region und hatten unterschiedliche Schwerpunkte. Der Austausch von Wissen, die Vermittlung von Kontakten und die gemeinsame Auswertung der Erfahrungen wurden als unterstützend und bereichernd erlebt.



Ein Detail zeigt die gelungene Kooperation bei Wahrung eigenständiger Positionen: Der vierseitige DIN-lang-Flyer mit den Angeboten von „Verschieden.Verstehen“ wurde für Baden, Hamburg und Schleswig-Holstein jeweils auf Grund der unterschiedlichen Kontaktdaten separat gedruckt. Der Text im Innenteil war identisch, die Gestaltung ebenfalls. Doch das Titelfoto des Faltblatts war unterschiedlich: Baden und Schleswig-Holstein entschieden sich in der Abwägung, welches Bild am besten die Themen Vielfalt und kultursensible Kommunikation transportiert, für ein anderes Motiv als Hamburg. „Wir haben es spannungsfrei besprochen und kooperativ gehandhabt“, so eine*r der Beteiligten. Gelungene Kooperation und Kommunikation führten hier also zu mehr Vielfalt in der Darstellung des Projekts selbst.

4.3. Engpässe

Rückhalt in der Organisation

Interkulturelle Öffnung ist Organisationsentwicklung. Die Prozesse sind im Kern als Top-down-Prozesse anzulegen. Das gilt auch für die Gestaltung kultursensibler Kommunikationsstrategien von Institutionen. Leitungen müssen Interkulturelle Öffnung in Organisationsentwicklung einbetten.



Das bedeutet umgekehrt: Wo Leitungen nicht klar für Interkulturelle Öffnung votieren und entsprechende Ressourcen bereitstellen, bleibt der Prozess stecken.



Ein einfaches Beispiel aus der Beratungsarbeit von „Verschieden.Verstehen“: Verantwortliche für Öffentlichkeitsarbeit wollen die Website ihrer Einrichtung kultursensibel und barrierearm ausrichten und können konkrete Schritte benennen, die dafür nötig sind. Dann aber muss die Institution auch personelle, finanzielle und technische Ressourcen für die Umsetzung bereitstellen. Nur mit diesem Rückhalt und einer „Ansprache von oben“ kann Interkulturelle Öffnung in Institutionen vorankommen.

Bei den Projektträgern wirkt auch das AMIF-Projekt selbst als Ressource für Interkulturelle Öffnung. „Es unterstützt den Prozess bei uns im Haus und stärkt die Kolleg*innen, die Interkulturelle Öffnung voranbringen wollen“, unterstrich die Leitung des Teilprojekts Hamburg. Klar sei aber auch, dass IKÖ in Institutionen nicht allein durch Projekte zu verwirklichen sei. Es müsse eine „Transformation in die Struktur“ geben.

Vorbehalte gegen Interkulturelle Öffnung

Als Engpass bei der Erreichung der Zielgruppen erwiesen sich Vorbehalte gegen Interkulturelle Öffnung – mit unterschiedlichen Motiven.

Nicht immer waren Mitarbeiter*innen in Einrichtungen von der Haltung her offen für Interkulturalität, Diversity, Inklusion. In einem engen Verständnis wird Interkulturelle Öffnung allein auf die Kulturdimensionen Herkunft und Sprache reduziert und mit der Gruppe der Migrant*innen verknüpft. Eine Diskriminierung etwa aufgrund von Alter oder Geschlecht bleibt folglich außerhalb des Fokus. Die Öffnung gegenüber Migrant*innen wird zudem nur den Migrationsfachdiensten zugeschrieben, nicht dem Regelsystem. Interkulturelle Öffnung scheint dann für Einrichtungen außerhalb des Migrationsbereichs nicht erforderlich.

Andere Mitarbeiter*innen hoben eher auf die zeitliche Belastung ab. Wer an der Kapazitätsgrenze arbeitet, sieht Interkulturelle Öffnung schnell als Zumutung, als Aufgabe, die in der bisher schon

knappen Arbeitszeit zusätzlich erledigt werden soll („Interkulturelle Öffnung – auch das noch“). Bisweilen wurde auch auf andere Prozesse in der Organisation verwiesen, die dringender seien, etwa die Entwicklung der Corporate Identity, die Akquise von Projekten, die Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes usw.

Schließlich kalkulieren Einrichtungen angesichts knapper Ressourcen den eigenen Nutzen durch Interkulturelle Öffnung. Wenn beispielsweise eine Beratungsstelle ausreichend Klient*innen hat oder sogar eine Warteliste führt, bringt es dem Träger keinen Vorteil, durch kultursensible Kommunikation neue Gruppen anzusprechen, weil die Beratungskapazität schon jetzt ausgeschöpft ist. Eine Institution kann in dem Fall Interkulturelle Öffnung inhaltlich für sinnvoll erachten – und wird sie trotzdem nicht umsetzen, solange zusätzliche Ressourcen fehlen.

„Alle wissen: Interkulturelle Öffnung ist nötig. Aber wenn es um den eigenen Arbeitsbereich geht, sagen viele: DAS kommt auch noch dazu? Ich bin doch jetzt schon mehr als ausgelastet.“

Manuel Rakers, Mitarbeiter im Teilprojekt Hamburg

Bürokratischer Aufwand

Die Anforderungen, die Projektträger bei einer AMIF-Kofinanzierung erfüllen müssen, sind aus Sicht der hier beteiligten Träger relativ hoch. Verwaltung und Controlling bei einem AMIF-Projekt können demnach nur größere Institutionen leisten.

Projekt-Mitarbeiter*innen wiesen auf umfangreiche Dokumentationspflichten hin sowie auf mögliche Nachprüfungen noch Jahre nach dem Projekt.

„Der bürokratische Aufwand, der beim AMIF erforderlich ist, hat viele Ressourcen gebunden.“

Bernhard Beier-Spiegler, Mitarbeiter im Teilprojekt Baden



5.

Empfehlungen

Für die **Kommunikation** von Trägern/Institutionen:

- Nutzen Sie die Handreichung für kultursensible Kommunikation, die im Projekt „Verschieden.Verstehen“ entstanden ist (s. 3.2. und Anhang).
- Lassen Sie sich inspirieren von den Best-Practice-Beispielen: den Ideen für eine kultursensible Bildsprache (s. 3.3.) und den Videoclips zur Teilhabeberatung (s. 3.4.).
- Setzen Sie sich dafür ein, dass Ihre Institution kultursensible Kommunikation in eine umfassende Strategie interkultureller Öffnung einbindet und dafür Ressourcen bereitstellt.

Für die **Organisationsentwicklung** von Trägern/Institutionen:

- Interkulturelle Öffnung und damit auch kultursensible Kommunikation braucht Ressourcen. Als Leitung müssen Sie den IKÖ-Prozess wollen, ihn strukturell verankern und entsprechende Ressourcen bereitstellen.
- Ein AMIF-Projekt ist selbst eine Ressource und kann der interkulturellen Öffnung beim Träger Schub verleihen. Das ist aber nur für größere Träger realistisch, die den damit verbundenen Verwaltungsaufwand bewältigen können.

Anhang

- Handreichung kultursensible Kommunikation:
www.diakonieh.de/allesklar
- Beiträge Ideenwettbewerb Hamburg
http://diakonieh.de/vielfalt_ideen
- EUTB-Filme aus Schleswig-Holstein als Good-Practice-Beispiele:
1. <https://youtu.be/l-CYCihETCc>
2. <https://youtu.be/rjd9hsC2qQc>
- Dokumentation des Fachtags im März 2019 in Schleswig-Holstein:
www.diakonie-sh.de/fileadmin/user_upload/Infodienst/Beratung_Zuwanderung/Bastian/2019-03-06_Dokumentation_VerschiedenVerstehen.pdf
- E-Learning Modul für Interkulturelle Öffnung und Diversity:
<https://diversity-lernen.de/>
- Podcast Projektabschluss:
www.diakonieh.de/vielfalt_podcast

Impressum

Herausgebende / Redaktion:

Diakonisches Werk Baden
Stabstelle Migration
Blumenstr. 1-7, 76133 Karlsruhe
www.ekiba.de

Diakonisches Werk Hamburg
Fachbereich Migration und Existenzsicherung
Königstraße 54, 22767 Hamburg
www.diakonie-hamburg.de

Diakonisches Werk Schleswig-Holstein
Beratung Zuwanderung bürgerliches
Engagement und Migration
Kanalufer 48, 24768 Rendsburg
www.diakonie-sh.de

Redaktion und Text
Detlev Brockes, www.detlevbrockes.de

Gestaltung
Jenny Poßin

Illustrationen
Hala Ismaeil und Ziead Zankello
Said Omar Eshaq

Mai 2020

Download:
www.diakonieh.de/eva.verschieden

Dieses Projekt wird aus Mitteln des Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds kofinanziert.

