

Interkulturelle Kompetenzentwicklung für Arbeitsmarktdienstleister

Stand: April 2017

Interkulturelle Öffnung steht für die Repräsentanz kultureller Vielfalt in den Strukturen und der Handlungspraxis eines Unternehmens, einer Organisation oder einer Einrichtung und zielt auf den Abbau von etwaigen Zugangsbarrieren für Menschen mit Migrationshintergrund. Interkulturelle Öffnung richtet den Blick somit vor allem auf die aufnehmende Gesellschaft. Im Rahmen der interkulturellen Öffnung sollen Beschäftigte unterschiedlicher Organisationen und Verwaltungen dazu befähigt werden, Menschen unterschiedlicher Herkunft wertschätzend, anerkennend und diskriminierungsfrei zu begegnen.

Es handelt sich dabei um einen Entwicklungsprozess, der besonders nach der Veröffentlichung der SGB II-Wirkungsanalyse aus dem Jahr 2009¹⁾ auch verstärkt bei Arbeitsmarktdienstleistern vorangetrieben wurde. Die Wirkungsanalyse rückte die Bedeutung der interkulturellen Öffnung der Jobcenter in den Mittelpunkt, da viele Jobcenter, so die Wirkungsanalyse, nur bedingt auf Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund vorbereitet seien. Auch aktuelle Berichte, wie der 11. Bericht der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration vom Dezember 2016, fordern die Stärkung der interkulturellen Kompetenz aller Beschäftigten der Regelinstitutionen, insbesondere von Mitarbeitenden der Agenturen für Arbeit und der Jobcenter.

IQ: Willkommens- und Anerkennungskultur fördern

Das bundesweite Förderprogramm "Integration durch Qualifizierung (IQ)" hat sich zum Ziel gesetzt, die Arbeitsmarktchancen von Menschen mit Migrationshintergrund strukturell und nachhaltig zu verbessern. Der Aufbau interkultureller Kompetenz bei Arbeitsmarktdienstleistern ist ein Schwerpunkt des Förderprogramms.

Interkulturelle Kompetenz – wichtige Schlüsselkompetenz in der Beratung

Wissen und Verständnis

- Migrationsprozesse
- soziale, psychologische Faktoren sowie Lebensrealitäten
- migrationsspezifische Herausforderungen (z.B. Thema Aufenthalt)
- Ethnozentrismus
- kulturspezifische Besonderheiten und ggf. länderspezifische Informationen
- Sprachkenntnisse

Fähigkeit

- Beobachtung
- Wahrnehmung
- Selbstreflexion
- Anerkennung und Wertschätzung
- Perspektivwechsel
- Empathiefähigkeit
- Offenheit
- Flexibilität etc.

Fertigkeit

- Kommunikationskompetenz
- Stressmanagement
- Ambiguitätstoleranz
- Entwicklung von (alternativen) Lösungsstrategien

Interkulturelle Kompetenz ist eine Schlüsselkompetenz um mit vielfältigen Kundinnen und Kunden gut und angemessen agieren zu können.

IQ arbeitet daran, innerhalb behördlicher Strukturen mögliche Barrieren und Hemmnisse abzubauen, die einer gleichberechtigten Teilhabe entgegenstehen. Ziel ist es, durch den Aufbau migrationspezifischer Beratungs- und Vermittlungskompetenz bei den Arbeitsmarktakteuren einen verbesserten Zugang von Personen mit Migrationshintergrund zu den arbeitsmarktpolitischen Instrumenten zu erreichen. Der Arbeitsverwaltung steht das Förderprogramm IQ mit Informationsveranstaltungen und Fachtagen, Schulungen und Beratungen sowie Handreichungen zu Themen wie interkulturelle Kompetenz, sprachensible Beratung, berufliche Anerkennung oder dem Abbau von Vorurteilen und Diskriminierung zur Seite. Auf regionaler Ebene arbeiten 16 Landesnetzwerke daran, bedarfsgerechte Angebote bereitzustellen, auf Bundesebene arbeitet die Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung an der Konzeption von überregionalen Angeboten.

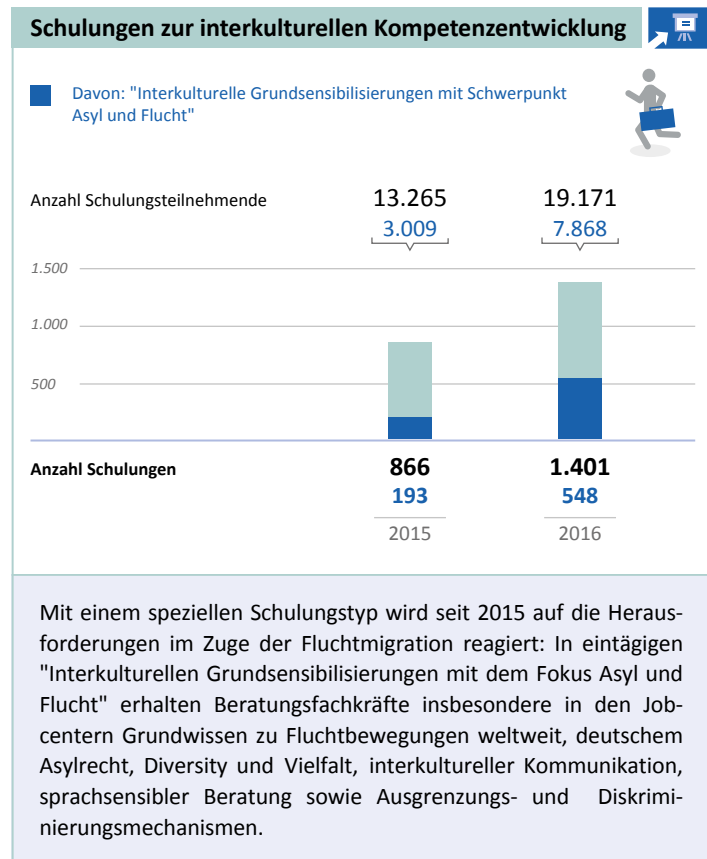
IQ: Schulungen zur interkulturellen Kompetenzentwicklung

Das Schulungsangebot wurde in enger Kooperation mit der Bundesagentur für Arbeit, den Regionaldirektionen, Arbeitsagenturen und Jobcentern erarbeitet sowie abgestimmt und umfasst verschiedene bundesweite und regionale Angebote. Es gibt Schulungsangebote für Vermittlungsfachkräfte, Führungskräfte und für Mitarbeitende mit spezifischen Aufgaben.

Welche Schulungsangebote für wen?	
Für wen	Fokus der Schulungsangebote
Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundengeschäft der Jobcenter und Arbeitsagenturen	Antidiskriminierung
	interkulturelle Kompetenz
	"Interkulturelle Grundsensibilisierung mit Schwerpunkt Asyl und Flucht"
	Fallarbeit und Konfliktsituationen
	vertiefungs- und zielgruppenspezifische Angebote
	sprachsensibel beraten und einfache Sprache
Für Führungskräfte und Teamleitungen in Jobcentern und Arbeitsagenturen	migrationspezifische Beratung
	Erweiterung der Beratungskompetenz im Rechtskreis SGB II und SGB III (BeKo noV)
	Antidiskriminierung
	interkulturelle Kompetenz
	"Interkulturelle Grundsensibilisierung mit Schwerpunkt Asyl und Flucht"
interkulturelle Führungskompetenz	
interkulturelle Öffnung, Diversity Management	

In den Jahren 2015 und 2016 wurden 2.267 Schulungen zur interkulturellen Kompetenzentwicklung für Arbeitsmarktdienstleister durchgeführt, darunter insbesondere für Jobcenter. Insgesamt wurden 32.436 Personen geschult.

Allein 741 Schulungen entfielen in den Jahren 2015 und 2016 auf die eintägigen Schulungen zur "Interkulturellen Grundsensibilisierung mit Schwerpunkt Asyl und Flucht" [↗](#), die sich überwiegend an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundengeschäft der Jobcenter und in kleinen Anteilen an Mitarbeitende der Arbeitsagenturen richten. Diese Schulungen stellen damit ein Drittel aller IQ Schulungen für Arbeitsmarktdienstleister und kommunale Verwaltungen. Die Schulungszahlen belaufen sich auf 10.877 Teilnehmerinnen und Teilnehmer, davon allein in 2016 auf fast 8.000 geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundengeschäft der Jobcenter sowie in einem kleineren Anteil auch auf Führungskräfte innerhalb der Arbeitsverwaltung.



Für die Breitenwirkung spricht, dass mit interkulturellen Grundsensibilisierungen in ganz erheblichem Umfang Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreicht wurden, die bisher nicht an Schulungen zur interkulturellen Kompetenzentwicklung partizipiert haben. In den Bewertungen durch die Schulungsteilnehmenden wird die Vermittlung von Wissen über Kulturen und über die Herausforderungen und Anforderungen interkultureller Kommunikation als besonders positiv herausgehoben.

IQ: Prozessberatungen und -begleitungen zur interkulturellen Öffnung

IQ Landesnetzwerke stehen Jobcentern und Agenturen für Arbeit auch bei der Beratung und Begleitung von interkulturellen Öffnungsprozessen zur Seite. Ziel ist es, die interkulturelle Kompetenz nachhaltig in den Organisationen zu verankern. Das erfolgt in Baden-Württemberg beispielsweise durch die Ausbildung von "Interkulturellen Botschafterinnen und Botschaftern" [↗](#), die als zentrale Ansprechpartnerinnen und -partner für die Fachkräfte zu migrationsspezifischen Fragen fungieren. Wichtig ist, dass der Prozess einer Interkulturellen Öffnung von allen getragen wird, die Führungskräfte dafür einstehen und die Mitarbeitenden einen konkreten Mehrwert darin sehen.

IQ: Praxishandreichungen zum Abbau von sprachlichen Hürden in der Beratung

Um Barrieren abzubauen und migrationsspezifische Beratungskompetenz von Mitarbeitenden der Arbeitsverwaltung zu fördern, wurden sechs Praxishandreichungen entwickelt [↗](#). Die Materialien unterstützen die Mitarbeitenden von Jobcentern und Arbeitsagenturen, ihre Kompetenzen zu erweitern und geben konkrete Ideen und Impulse, um Beratungsgespräche möglichst effizient zu gestalten. Beispielsweise die "Kommunikationsempfehlungen für Mitarbeitende der Arbeitsverwaltung" übersetzen Begriffe aus dem SGB II und SGB III in eine leicht verständliche Sprache. Weitere Produkte, wie Visualisierungshilfen in acht Sprachen, erleichtern die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden.

IQ: Veranstaltungen zur interkulturellen Öffnung

Mit Veranstaltungen wird über verschiedene Themen der interkulturellen Öffnung informiert. Das thematische Spektrum reicht von Informationen zur Anerkennung ausländischer Abschlüsse über rechtliche Aspekte der Zuwanderung bis zum Allgemeinen Gleichstellungsgesetz. Die Veranstaltungen richten sich – auch unter dem Aspekt der Vernetzung – zumeist an einen breiteren Personenkreis, u. a. auch an Akteure aus der Arbeitsverwaltung.

Mit rund 400 eigenen Fachtagen, Kongressen und Messen sorgte das Förderprogramm IQ in den Jahren 2015 und 2016 für Information und Agenda Setting. Mit den Veranstaltungen wurden rund 13.000 Personen aus den genannten Arbeits- und Geschäftsbereichen erreicht. Zu den zentralen Zielgruppen gehörten auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den verschiedenen Geschäftsbereichen der Arbeitsverwaltung.

Wenn Sie an den Angeboten des Programms interessiert sind, können Sie das Landesnetzwerk in Ihrem Bundesland kontaktieren. Die Ansprechpartner finden Sie hier: www.netzwerk-iq.de [↗](#)

¹⁾ Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS), Projekt Ila1 – 04/06 (2009): „Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund – Abschlussbericht, Hauptband“. Online verfügbar unter: http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen/forschungsbericht-f395.pdf?__blob=publicationFile&v=2, zuletzt geprüft am 02.05.2017.

Sie wollen mehr wissen?

Fabian Junge
fabian.junge@ebb-bildung.de
Tel. +49 (221) 932981 16
www.ebb-bildung.de

Informationen und aktuelle Zahlen finden Sie auch unter:
www.netzwerk-iq.de