

# Evaluation der Schulungen zur „Interkulturellen Grundsensibilisierung mit Schwer- punkt Asyl und Flucht“

Die von der Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung entwickelten Schulungen „Interkulturelle Grundsensibilisierung mit Schwerpunkt Asyl und Flucht“ werden seit November 2015 im Rahmen des Förderprogramms IQ angeboten. Die Kurzfristigkeit in Planung und Durchführung wie auch die quantitative Bedeutung dieser Schulungen lieferten den Hintergrund für die Entscheidung, in einer Evaluation Konzept und Durchführung zu überprüfen, insbesondere

- wie die organisatorische Umsetzung der Schulungen gelingt bzw. ob in den Abläufen zwischen den IQ und den externen Akteurinnen und Akteuren (Bundesagentur für Arbeit, Regionaldirektionen, Jobcenter und Agenturen für Arbeit, IFAF-Netzwerk, externe Trainerinnen und Trainer) Optimierungsbedarf erkennbar wird,
- wie sich das inhaltliche Konzept in der Durchführung bewährt bzw. ob/welcher Entwicklungsbedarf konstatiert werden kann,
- welche Schulungseffekte nach den eintägigen Schulungen gesehen und welche Maßnahmen für die Nachhaltigkeit für notwendig gehalten werden.

Die Evaluation bezieht sich auf die im Zeitraum 1. November 2015 bis 30. Juni 2016 bundesweit durchgeführten 612 Schulungen mit 9.161 Schulungsteilnehmenden und folgt einem mehrperspektivischen Ansatz. Einbezogen wurden die Erfahrungen der IQ Koordinatorinnen und Koordinatoren (23 Personen, Rücklauf 96 Prozent), der Schulungen durchführenden internen und externen Trainerinnen und Trainer (83 Personen, Rücklauf 75 Prozent) und der Schulungsteilnehmenden (5.600 Fragebögen). Des Weiteren wurden Daten aus dem Monitoring-System des IQ Förderprogramms und Daten aus einer Follow up-Befragung der Schulungsteilnehmenden (529 Personen, Rücklauf 33 %) für die Evaluation genutzt.

Die Datenanalyse und Befragung der Trainerinnen und Trainer sowie der Koordinationen erfolgte durch die Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung, angesiedelt beim VIA Bayern e.V. Für die Sonderauswertungen der Monitoringdaten, die regelmäßige Teilnehmendenbefragung und die Follow up-Befragung der Schulungsteilnehmenden zeichnete MUT IQ/ebb GmbH verantwortlich.

## Zentrale Ergebnisse

Die Ergebnisse der Evaluation lassen sich in drei Bereiche unterteilen:

### Organisatorische Umsetzung und Rahmenbedingungen der Schulungen

Bezüglich der Umsetzung der Schulungen und der Kommunikationskette zwischen den internen und externen Beteiligten kann insgesamt festgestellt werden, dass Absprachen auf der „organisatorischen Ebene“ gut funktioniert haben

und dass in der Kürze der Zeit eine sehr hohe Anzahl an Schulungen durchgeführt werden konnte. Der Kommunikationsfluss Richtung „durchführende Ebene“ sollte jedoch an mehreren Stellen optimiert werden.

Die IQ Koordinationen hatten in 87 Prozent der Fälle eine direkte Ansprechperson/direkte Ansprechpersonen bei der Arbeitsverwaltung und alle Befragten geben an, dass sie mit der Kooperation mit dieser Person/diesen Personen voll oder zumindest eher zufrieden waren. Die für die Vermittlung der arbeitsmarkt- und asylrechtlichen Grundlagen geplante Kooperation mit dem IFAF-Netzwerk fand in 44 Prozent der durchgeführten Schulungen statt. In diesen Fällen waren immer direkte Ansprechpersonen vorhanden und 90 Prozent der Befragten sind mit der Qualität der Zusammenarbeit voll zufrieden.

78 Prozent der Schulungen wurden von den Trainerinnen und Trainer immer oder manchmal in Tandems durchgeführt. Mit den Schulungen konnten Teilnehmende aus unterschiedlichen Arbeitsbereichen der Arbeitsverwaltung erreicht werden: u.a. 4.017 Personen aus der Arbeitsvermittlung/Fallmanagement, 2.147 aus der Leistungsabteilung, 893 aus dem Eingangsbereich, 352 aus der Personalabteilung oder anderer Abteilungs-/Fachbereichs- oder Teamleitungspositionen und 227 aus dem Bereich des Arbeitgeberservice. Für 78 Prozent dieser Schulungsteilnehmenden war es das erste Mal, dass sie eine Schulung zum Themenbereich „Interkulturelle Kompetenzentwicklung“ besucht haben.

Bei der Bewertung der Rahmenbedingungen durch die Trainerinnen und Trainer haben sich mehrere, für den Erfolg der Schulungen grundsätzliche Optimierungsbedarfe gezeigt. Über 50 Prozent geben an, selten oder nie im Vorfeld der Schulung Informationen über die Gruppenzusammensetzung, 41 Prozent selten oder nie Informationen über die Passgenauigkeit des Schulungsraums erhalten zu haben. Aus der Perspektive der Schulungsteilnehmenden ist ebenfalls ein Informationsmangel zu den Eckpunkten der Schulung zu konstatieren. 30 % der Teilnehmenden geben an, im Vorfeld der Schulung keinerlei Information erhalten zu haben. Sofern sie Informationen bekommen haben, war es zum zeitlichen Ablauf (60 %). Lediglich 40 Prozent haben Informationen dazu erhalten, was thematisch in der Schulung behandelt wird. Die fehlenden Informationen im Vorfeld sowie der Pflichtcharakter der Teilnahme (34 % haben sich selbst angemeldet, 66 % wurden von Vorgesetzten zur Teilnahme aufgefordert) haben sich sowohl bezüglich der Zufriedenheit mit der Schulung als auch bezüglich des erzielten Lernerfolgs aufgrund der Eigeneinschätzung der Teilnehmenden als hinderlich erwiesen.

### Konzept und Entwicklungsbedarf

Das Schulungskonzept besteht aus acht thematischen Modulen, die im Baukastensystem verwendet werden können. Mit dem Konzept und der thematischen Zusammensetzung der Module zeigen sich 78 Prozent der Koordinationen und 87 Prozent der Trainerinnen und Trainer zufrieden. 75 Prozent der Trainerinnen und Trainer geben an, das Konzept beinhalte ausreichend Informationen und Übungen. 100 Prozent der Koordinationen und 95 Prozent der Trainerinnen und Trainer geben jedoch bezüglich der Schulungsdauer an, dass die Quantität der Informationen und Übungen insgesamt zu viel für einen Tag sei und das Tagesformat mit sieben Stunden Schulungsdauer für eine interkulturelle Grundsensibilisierung nicht ausreiche. Für die didaktisch-methodisch gute Aufarbeitung der Sensibilisierungsthemen werden zwei oder drei Tage als notwendig erachtet.

Der hauptsächliche Veränderungsbedarf seitens der Trainerinnen und Trainer lässt sich vor allem darauf fokussieren, dass sie gerne mehr Zeit zur Verfügung hätten. Inhaltliche Ergänzungen werden vorgeschlagen zu länderspezifischen Informationen, zu ausführlicheren, vor allem regionalen Statistiken zum Thema Asyl sowie zu Ablaufprozessen interkultureller Öffnung und zu Informationen und Funktionsweisen von Diskriminierungs- und Ausgrenzungsmechanis-

men. Gewünscht wurden mehr Alternativübungen allgemein und mehr zielgruppen- bzw. arbeitsbereichsspezifische Übungen, mehr Fallbeispiele sowie mehr Zeit für den Transfer des Erlernten.

Die Mehrheit der Schulungsteilnehmenden beurteilt den Umfang der eingesetzten Methoden „inhaltlicher Input“ (64 %) und „praktische Übungen“ (70 %) als genau richtig. 60 % hätten sich jedoch mehr Fallbeispiele und Fallbesprechungen gewünscht. 75 Prozent der Teilnehmenden geben des Weiteren an, keine Themen in der Schulung vermisst zu haben. Die Angaben zu den gewünschten Themen bei den übrigen 25 Prozent beziehen sich vor allem auf Informationen zu Rechtsgrundlagen, zu Fluchtursachen sowie zu kulturell typischen Verhaltensweisen und zur kulturbezogenen Handlungskompetenz. Drei von zehn Teilnehmenden hätten sich eine zeitlich längere Schulung gewünscht, 13 Prozent hätten aber auch eine kürzere Schulungsdauer für ausreichend gehalten.

Bei der Frage nach der Akzeptanz der thematischen Module zeichnet sich ein interessanter Widerspruch ab. Obwohl die Module „Asyl und Flucht“ und „Perspektivwechsel“ von den Trainerinnen und Trainern als die am besten angenommenen Module angegeben werden, waren sie gleichzeitig auch die Module, die bei einem Teil der Teilnehmenden auf den meisten Widerstand gestoßen sind. Widerstand löst des Weiteren auch eines der am seltensten eingesetzten Module zum Themenbereich „Ausgrenzung und Diskriminierung“ aus. Dieser Zusammenhang verdeutlicht, dass die Thematik bzw. die Schwerpunktsetzung dieser Schulungen kein werteneutrales Gebiet für eine „reine“ Wissensvermittlung darstellt.

Auf die bereits erwähnten Optimierungsbereiche lassen sich auch die fünf Problemfelder zurückführen, die sich bei den Antworten der Trainerinnen und Trainer bei der Frage nach den Schwierigkeiten bei der Durchführung der Schulungen abgezeichnet haben. Hierzu gehören die „ablehnenden, diskriminierenden bis rassistischen Haltungen und Sprüche der Teilnehmenden“ (56 Nennungen), „die fehlende Freiwilligkeit oder das fehlende Interesse seitens der Teilnehmenden“ (41 Nennungen), die „nicht passende Gruppengröße/-zusammensetzung oder Raumverhältnisse“ (31 Nennungen), eine „negative Arbeitsatmosphäre“ (27 Nennungen) und der „unzufrieden stellende Informationsfluss oder organisatorische Vorarbeit“ (23 Nennungen).

3

Den genannten Schwierigkeiten gegenüber steht die Gesamtbewertung der Schulungsatmosphäre: 84 Prozent der Schulungsteilnehmenden und 88 Prozent der Trainerinnen und Trainer geben an, dass in den Schulungen ein wertschätzender Umgang gegeben war. 77 Prozent der Trainerinnen und Trainer und 99 Prozent der Teilnehmenden sagen des Weiteren, dass ein offener Austausch möglich war und dass kontroverse Meinungen diskutiert werden konnten (81 % der Trainerinnen und Trainer und 98 % der Teilnehmenden).

### **Folgeeffekte und Nachhaltigkeit**

Eine sehr hohe Übereinstimmung zeigt sich bei den Antworten auf die Frage nach Maßnahmen für die Erhöhung der Nachhaltigkeit. Hier werden sowohl von den Koordinationen als auch von den Trainerinnen und Trainern die Einbettung der Schulung in ein Gesamtkonzept der interkulturellen Öffnung der jeweiligen Jobcenter/Agenturen für Arbeit an erster Stelle erwähnt, gefolgt durch den Vorschlag für Vertiefungsmodule und die Ergänzung des Erlernten mit Einzelfallbesprechungen. Ähnlich wird die Situation auch von den Schulungsteilnehmenden eingeschätzt, mit einem Unterschied: Einzelfallbesprechungen kommen an erster Stelle, gefolgt durch die Einbettung des Erlernten in einen interkulturellen Öffnungsprozess und durch den Wunsch nach thematischen Vertiefungsmodulen. Zusätzlich werden von den Trainerinnen und Trainern vielfältige weitere Maßnahmen für die Erhöhung der Nachhaltigkeit und für den Transfer des Erlernten vorgeschlagen, die unter dem Schwerpunkt „Austausch und Vernetzung“ sowohl innerhalb der

Arbeitsverwaltung als auch zwischen Arbeitsverwaltung und externen Akteurinnen und Akteuren zusammengefasst werden können.

73 Prozent der Koordinationen haben Folgeeffekte bei Anfragen der Arbeitsverwaltung hinsichtlich weiterer Schulungen des Förderprogramms IQ beobachtet. Die Auswirkungen waren sowohl positiver als auch negativer Natur: einerseits wirken die zentralisierten eintägigen Schulungen bremsend und/oder verunsichernd. Andererseits funktioniert dieselbe Schulung in anderen Regionen als „Türöffner“ bei Jobcenter/Agenturen für Arbeit, zu denen das IQ Netzwerk früher keinen Kontakt hatte, sie hat die flächendeckende Ansprache der Jobcenter/Agenturen für Arbeit angestoßen oder beschleunigt und hat zur erhöhten Nachfrage an weiteren IQ Angeboten geführt.

Anhaltspunkte zu Folgeeffekten der Schulungen lassen sich auch aus den Einträgen in die Monitoring-Datenbank gewinnen. Hier lässt sich feststellen, dass vertiefende Schulungen für denselben Teilnehmendenkreis bezogen auf alle bis zum 30. Juni 2016 durchgeführten Schulungen in 15 Prozent der Fälle angedacht wurden. Bei den in 2016 durchgeführten Schulungen steigt dieser Anteil sogar auf 21 Prozent. Mit aller Vorsicht kann diese Entwicklung dahingehend interpretiert werden, dass die Schulungen erkennbar Bedarf nach einer vertieften Auseinandersetzung mit den Inhalten generiert haben. Die Durchführung von Schulungen desselben Typs für weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jobcenter sind in 53 Prozent der Fälle geplant. Bezogen auf die im ersten Halbjahr 2016 durchgeführten Schulungen bestehen in 10 Prozent der Fälle Planungen zu einer strategieorientierten Beratung für das jeweilige Jobcenter. Auch hier kann in einer vorsichtigen Interpretation der Schluss gezogen werden, dass Schulungen zur interkulturellen Grundsensibilisierung ein Türöffner für eine organisationsbezogene Fortführung der Schulungsinhalte sein können.

## Handlungsempfehlungen

Aufgrund der Ergebnisse der Evaluation lassen sich nachfolgende Handlungsempfehlungen aussprechen.

### Kommunikation und Transparenz

- Zur Förderung der Akzeptanz von interkulturellen Trainings ist die transparente Kommunikation über Hintergrund, Zielsetzung, Inhalte und Rahmenbedeutung von entscheidender Bedeutung. Ein interkulturelles Training ist kein „neutrales“ Schulungsthema, dessen Sinn sich immer von selbst ergibt. Die Startbedingungen sind ungünstig, wenn die Teilnehmenden erst am Schultag von „Externen“ erfahren, warum ein Interkulturelles Training als sinnvoll erachtet wird. Bezüglich der Kommunikation innerhalb der unterschiedlichen Hierarchieebenen der Arbeitsverwaltung ist zu beachten, dass die für die Koordination dieser Schulungen zuständigen Personen über ihre Zuständigkeit und über die Zielsetzung und Rahmenbedingungen der Schulungen erfahren, dass die für die Auswahl der Teilnehmenden zuständigen Führungskräfte mit wertschätzender Haltung und Kommunikation die Schulungen ankündigen/bewerben und dass die Schulungsteilnehmenden im Vorfeld der Schulungen die von IQ bereitgestellten Informationen über die Inhalte und Themen der Schulungen erhalten.
- In der Kommunikation zwischen den IQ Koordinationen und den Ansprechpersonen bei der Arbeitsverwaltung ist wichtig, dass Zielsetzung und Inhalte der Schulungen, samt Anforderungen an Gruppengröße und an Schulungsräumlichkeiten, zum Gegenstand der organisatorischen Absprachen werden. Insofern sollte Zeit für

ein sogenanntes „Auftragsklärungsgespräch“ zwischen IQ und der Arbeitsverwaltung beidseitig eingeplant werden.

- Eine lückenlose Kommunikationskette zwischen diesen Akteurinnen und Akteuren könnte dazu beitragen, Situationen zu vermeiden, in denen Schulungsteilnehmende die aktive Teilnahme verweigern und/oder die Schulung statt als Gelegenheit als Zwangsverpflichtung oder sogar Strafe wahrnehmen. Außerdem setzt in manchen Fällen schon allein das Sprechen über Sinn und Zweck von interkulturellen Trainings in den Jobcentern und Agenturen für Arbeit Synergieprozesse in Gang und erhöht den Stellenwert der interkulturellen Trainings.
- Unterstützend wäre des Weiteren die Schulungsausschreibung in der Deutlichkeit zu schärfen (Zielgruppe, Inhalte, Methoden), umso auf eine interaktive Schulung vorzubereiten und die Erwartungen an länderspezifische Informationen und kulturbezogene Handlungskompetenz zu mildern.

### Teilnehmende

- Selbstreflexion setzt Freiwilligkeit voraus. Abweichend von der bisherigen Praxis müssten Freiwilligkeit und Interesse an den Schulungsinhalten Grundvoraussetzungen der Teilnahme sein. Um Interesse zu wecken und Freiwilligkeit zu schaffen, ist mehr Kommunikation im Vorfeld der Schulungen notwendig.
- Bei der Auswahl der Schulungsteilnehmenden sind deren Vorwissen und Vorerfahrungen mit interkulturellen Schulungen zu beachten. Bereits interkulturell geschulte Teilnehmende können sich bei der Grundsensibilisierung unterfordert fühlen. Das Konzept der interkulturellen Grundsensibilisierung mit Schwerpunkt Asyl und Flucht eignet sich besonders gut entweder als Grundbaustein eines modularen Schulungsangebotes oder als „Türöffner“ bei Jobcenter und Agenturen für Arbeit, die noch keine interkulturellen IQ Schulungen angeboten haben.
- Die Gruppengröße sollte sich, um den in der Praxis vorgefundenen Wert von 16 Teilnehmenden pro Trainings bewegen. Die ursprüngliche Ausschreibung mit einer Gruppengröße bis 20 Teilnehmende sollte daher geändert werden.

5

### Rahmenbedingungen

- Das auftraggebende Jobcenter/Agentur für Arbeit muss geeignete Schulungsräume zur Verfügung stellen. Zu kleine Räumlichkeiten oder nicht funktionierende Technik verhindern eine angenehme Arbeitsatmosphäre, lassen manche Übungen nicht stattfinden und untergraben die Akzeptanz des Schulungsangebotes.

### Trainerinnen und Trainer

- Das Schulungsangebot sollte von zwei Trainerinnen und Trainer im Tandem durchgeführt werden. Eine große Mehrheit der Trainerinnen und Trainer berichten von Widerständen bis hin zu diskriminierenden Äußerungen. Insofern stellen die Trainings nicht nur eine fachliche-didaktische Herausforderung dar.
- Es sollten nur Trainerinnen und Trainer mit beruflicher Vorerfahrung in diesem Bereich eingesetzt werden. Auf Grund der raschen flächendeckenden Einführung des Angebotes, war dies nicht überall möglich. Dies müsste sich jedoch auf Grund der IQ weiten interkulturellen Trainerinnen- und Trainerausbildung nun eingependelt haben.

## Konzept

- Ein Tag reicht für die interkulturelle Grundsensibilisierungsschulung nicht aus. Die Schulung zielt nämlich nicht nur auf die Vermittlung vom Fachwissen, sondern setzt darüber hinaus bei allen Ebenen interkultureller Kompetenz an und hat die Auseinandersetzung mit den eigenen Haltungen, Einstellungen und Verhaltensweisen zum Ziel. Im Gegensatz zur „reinen“ Wissensvermittlung braucht diese Arbeit mehr Zeit, um Vertrauen aufzubauen, interaktiv auf individuelle Bedarfe einzugehen und dadurch eine stufenweise aufgebaute Selbstreflexion und den Transfer des Erlernten/Erfahrenen auf die eigene Arbeitswirklichkeit zu ermöglichen. In diesem Sinne braucht eine entsprechende didaktisch-methodische Bearbeitung der im Konzept dargestellten Inhalte zwei bis drei Tage Zeit. Auch angesichts des Ergebnisses, dass die größte Schwierigkeit bei der Umsetzung der Schulungen die ablehnende Haltung der Schulungsteilnehmenden darstellt, ist die an dieser Stelle in den Vertrauensaufbau und in das langsamere Herantasten an die Bedarfe/Befürchtungen der Teilnehmenden investierte Zeit notwendig.
- Das ineinandergreifende Schulungsangebot zweier Arbeitsmarktprogramme, nämlich dem IQ Angebot zur Grundsensibilisierung und dem IvAF Angebot zum arbeitsmarktrechtlichen Teil ist noch ausbaufähig. Eine stärkere Gewichtung des Moduls Asyl und Flucht wäre v.a. an den Stellen sinnvoll, wo keine Abstimmung zwischen IQ und IvAF möglich ist.
- Methodische/inhaltliche Änderungen wären vor allem in der Förderung des Praxisaustauschs (z.B. durch zielgruppenspezifische Fallarbeit) notwendig. Ein Hauptkritikpunkt war der zum Teil fehlende Praxisbezug, obwohl im Konzept Transferschleifen zur Herstellung des Praxisbezugs eingebaut wurden. Dazu müsste jedoch mehr Zeit zur Verfügung stehen und/oder das Konzept flexibler eingesetzt werden können.

## Einführung des Konzeptes und Trainerinnen-/Traineraustausch

- Auf Grund des starken Zeitdrucks gab es keine Einführung für das Schulungsangebot oder z.B. eine Train-the-Trainer-Schulung. Eine direkte Kommunikation zwischen der Fachstelle „Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung“ und den Trainerinnen und Trainern sollte jedoch ermöglicht werden. So könnten vor allem didaktisch-methodische Hinweise bei den Trainerinnen und Trainern ankommen (zum Beispiel, dass es sich bei dem Konzept um ein Baukastensystem und nicht um ein lineares Konzept handelt). Empfehlenswert wäre in dieser Hinsicht auch eine Plattform, bei der alternative Übungen, Übungen zur Herstellung des Praxistransfers sowie didaktisch-methodische Fragen diskutiert und Erfahrungen ausgetauscht werden können.
- Eine fachliche Weiterbildung auf Seiten der Trainerinnen und Trainer bietet sich vor allem zu den Themenbereichen „Einfache Sprache“, „Ausgrenzung und Antidiskriminierung“ oder „Umgang mit ablehnenden, diskriminierenden, rassistischen Haltungen und Sprüchen“ an.

## Nachhaltigkeit und strukturelle Verankerung

- Offen bleibt die Frage, mit welchen Maßnahmen diejenige Zielgruppe erreicht werden kann, die an dieser oder ähnlichen interkulturellen Grundsensibilisierungsschulungen wegen Abneigung des Themas „Asyl und Flucht“ oder gegenüber des Themas „Einwanderung“ nicht freiwillig teilnehmen will. Diese Frage sollte jedoch getrennt von der inhaltlichen und didaktisch-methodischen Ausrichtung dieser Schulung diskutiert werden. Das Weiterarbeiten an einer Dienstleistungskultur sowie klare Handlungsanweisungen



- /Dienstanweisungen schaffen ebenfalls klare Orientierung und Strukturen (z.B. zum Umgang mit Dolmetschersystemen, religiösen/interkulturellen Feiertagen). Eine eindeutige Positionierung der Geschäftsführungen zu Interkulturalität und dem Mehrwert von Vielfalt sind dabei ebenso wichtig.
- Die Befragung zeigt andererseits auch, dass der Großteil der Schulungsteilnehmenden die Inhalte und Übungen der Schulung gerne annimmt, um dadurch effizientere Kommunikation und erfolgreichere Handlungsmuster in interkulturellen Begegnungssituationen zu erreichen. Bei dieser Zielgruppe sollte man ansetzen und thematische Vertiefungsmodulare den regionalen Bedarfen entsprechend vorhalten.
  - Als Vertiefungsangebote empfehlen sich vor allem Angebote zur Förderung des Praxisaustausches (wie kollegiale Fallberatung, Supervision). Eine geeignete Methode, um Prozesse in diese Richtung anzustoßen, wäre z.B. der Ausbau der Transferübung, in der am Ende der Trainings das Training reflektiert und konkrete Unterstützungsangebote für die Arbeit bei den Teilnehmenden eruiert werden. Die Ergebnisse können dann im Sinne einer Nachbesprechung mit den Führungskräften besprochen und ggf. weiterführende Maßnahmen ergriffen werden. Aufgrund der Rückmeldungen der Trainerinnen und Trainer sind darüber hinaus Vertiefungsangebote zum Thema Antidiskriminierung – angefangen beim generellen Thematisieren von Antidiskriminierung bis hin zur Entwicklung von Trainings und der Etablierung einer Antidiskriminierungskultur – empfehlenswert.
  - Im Optimalfall sollte die Schulung „Interkulturelle Grundsensibilisierung mit Schwerpunkt Asyl und Flucht“ entsprechend der Rückmeldung aller drei befragten Zielgruppen, als Grundlagenmodul in einen Gesamtprozess der interkulturellen Öffnung in den jeweiligen Jobcenter und Agenturen für Arbeit eingebettet sein. So bliebe das Schulungsangebot nicht nur eine einmalige Schulung zu der Thematik, sondern würde für eine nachhaltige Verankerung sorgen. Insofern sollte es als erstes sowohl auf Seiten IQ als auch auf der Seite der Arbeitsverwaltung Möglichkeiten für eine Nachbesprechung der Trainings geben. Die Rückmeldung der Teilnehmenden sollte hier ebenso Gegenstand der Auswertung sein, wie auch eine perspektivische Weiterarbeit an der Thematik. Von einem eintägigen Schulungsangebot kann nicht die Erwartung erfüllt werden, dass sich Beratungen oder der Kundenkontakt eklatant ändern. Es ist eine Anstoß und ein Reflexionsrahmen. Die Befragung zeigt eindeutig, dass vor allem strukturelle Änderungen (wie eine Verringerung der Fallzahlen, mehr Zeit für die Kundinnen und Kunden, besseres Unterstützungsstrukturen, wie gut funktionierende Dolmetschersysteme, mehrsprachige, verständliche Informations- und Begleitmaterialien etc.) zur qualitativen Verbesserung der Beratungsleistung beitragen können und von einer großen Mehrheit der Teilnehmenden gewünscht werden.

Dr. Kinga Bogyó-Löffler, Tina Lachmayr  
Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung / VIA Bayern e.V.  
Dr. Heidrun Czock, Andrea Meinders, Canan Ulug  
Multiplikatorenprojekt Transfer IQ / ebb GmbH