

Eckart Riehle (Hrsg.)

Interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung?

Eckart Riehle (Hrsg.)

Interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung?

*Kommunikationsprobleme
zwischen Migranten
und Behörden*

Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

1. Auflage Oktober 2001

Alle Rechte vorbehalten

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2001

Ursprünglich erschienen bei Westdeutscher Verlag GmbH, Wiesbaden 2001

Lektorat: Dr. Tatjana Rollnik-Manke

www.westdeutscherdlg.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Horst Dieter Bürkle, Darmstadt

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

ISBN 978-3-531-13582-3

ISBN 978-3-663-08059-6 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-663-08059-6

Inhalt

Vorwort	
<i>Eckart Riehle</i>	7
I. Hintergründe.....	11
Stolpersteine interkultureller Verwaltungskommunikation	
<i>Eckart Riehle/Michael Seifert</i>	11
Ausländer in den neuen Bundesländern - Spezielle Probleme (nicht nur) der Behördenkommunikation	
<i>Ulrich Esser/Hendrik Berth</i>	36
Stolpersteine der interkulturellen Behördenkommunikation	
<i>Verena Tobler</i>	49
Verwaltungskultur im Ausländeramt	
<i>Eckart Riehle</i>	83
II. Lösungswege.....	95
Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste und Ämter – Eine Herausforderung für die Einwanderungsgesellschaft	
<i>Sabine Jungk</i>	95
Analyse von Weiterbildungsangeboten zur Förderung interkultureller Kompetenz in der Verwaltung	
<i>Anke Potthoff</i>	116
Mediation – Ein Weg zur besseren Kommunikation?	
<i>Eckart Riehle</i>	137

III. Ansätze	147
Interkulturelle Öffnungsprozesse in der kommunalen Verwaltung – Erfahrungen aus Österreich <i>Annette Sprung</i>	147
Mut und Unmut der Behörden. Integration und die Rolle der Verwaltungen in der Schweiz <i>Simone Prodoliet</i>	166
Interkulturelle Gespräche in Frankfurt am Main. Konflikt und Mediation in der multikulturellen Stadtgesellschaft <i>Doron Kiesel</i>	182
Interkulturelle Kommunikation und Verwaltungshandeln <i>Heinz-Joachim Feuerstein</i>	195
Autoren	237

Vorwort

Eckart Riehle

Anlass für dieses Buch waren drei kleinere empirische Forschungsprojekte, die sich mit Konflikten und Schwierigkeiten in der Beziehung und Kommunikation zwischen Migranten und Mitarbeitern von Ämtern und Verwaltungen tagtäglich ereignen. Offensichtlich liegen dieser Beziehung und dieser Kommunikation Stolpersteine besonderer Art im Weg, die mit der Interkulturalität der Kommunikation zusammenhängen. In diesem Zusammenhang von Stolpersteinen zu reden war die Idee der Kollegen Hendrik Berth/Ulrich Esser, denen dafür an dieser Stelle gedankt sei. Aber es geht natürlich nicht nur um ein Kommunikationsproblem, es ist ein soziales und ein Strukturproblem. Diesem kann man sich aus verschiedenen Perspektiven nähern, aber allemal gilt, dass es ein Zusammenspiel vielfältiger subjektiver und objektiver Elemente ist, welche diese Konflikte und Schwierigkeiten generieren. Dieser Vielfalt entspricht auch eine Vielfalt von Vorschlägen und Möglichkeiten damit umzugehen, aber eine kohärente Strategie ist hier nicht in Sicht. Vielfältige Strategien werden gehandelt unter der Perspektive der Förderung der interkulturellen Kompetenz der Verwaltung und, vielleicht weitergehend, der interkulturellen Öffnung der Verwaltung.

Das Buch selbst versammelt Beiträge zu diesem Themenbereich, der dringender weiterer Bearbeitung bedarf. Es ist nämlich angesichts der Diskussion um Integration und Rassismus nicht zu übersehen, dass die Verwaltung ihren demokratischen Auftrag für die Bürger und Bürgerinnen, womit ja nicht nur die Staatsbürger gemeint sind, in Bezug auf die Migranten nur umsetzen kann, wenn sie über kohärente Konzepte und Strategien verfügt.

Interkulturelle Öffnung oder interkulturelle Kompetenz der Verwaltung ist dabei zunächst nur der Platzhalter für all jene institutionelle und personelle Voraussetzungen und Fähigkeiten, derer es bedarf, damit Menschen aus anderen Kulturen im Umgang mit Verwaltung in ihrem moralischen Anspruch als Menschen und Personen geachtet und anerkannt zu werden nicht verletzt werden. Weiterhin Platzhalter für alle jene institutionelle und personelle Voraussetzungen und Fähigkeiten, damit Menschen anderer Kulturen in ihren grundlegenden Bedürfnissen und Interessen ernst genommen und angemessen berücksichtigt werden. Wenn man der Ansicht von Axel Honneth folgt, dass moralische Verletzungen im Kern verweigerter Anerkennung sind, wird klar, dass diese Konflikte und Schwierigkeiten nicht nur auf kommunikative Defizite verweisen, sondern dass vielfach weiter gegraben werden muss, bis man fündig wird, bei der Haltung unter der Handlung. Nehmen wir ein aktuelles Beispiel, die reduzierten ärztlichen Leistungen für Asylbewerber nach dem Asylbewerbergesetz,

reduziert auf Akut- und Schmerzbehandlung, eine rechtliche Vorgabe die, auch nach Ansicht der Bundesärztekammer, jedem ärztlichen Ethos widerspricht. Man kann also der Auffassung sein, dass in einem Kernbereich des Lebens, der Gesundheit, moralisch gebotene Fürsorge verweigert wird? Kein Kommunikationstraining kann die moralischen Verletzungen überspielen, die mit dieser Struktur verbunden sind. Kein Kommunikationstraining kann daher auch die Konflikte präventiv vermeiden, die aus diesen Verletzungen resultieren.

Die Beiträge des Buches gliedern sich in drei Teile zu den Bereichen Konflikt hintergrund, Lösungsangebote und Institutionalisierung interkultureller Kompetenz. Das bedeutet nicht, dass jeder Beitrag, jeweils und ausschließlich nur einem Bereich zuzuordnen wäre, es ist dies eher eine von außen an die Beiträge herangetragene Einteilung.

Der Beitrag Eckart Riehle/Michael Seifert präsentiert das Ergebnis zweier empirischer Studien, die der Frage nach Elementen und Faktoren dieser sozialen Problematik in der Kommunikation von Migranten und Mitarbeitern der Verwaltung nachspüren. Vor diesem Hintergrund wird versucht, weiteren Forschungsbedarf zu bezeichnen.

Der Beitrag von Verena Tobler arbeitet Strukturblindheit, Kulturblindheit und Selbstblindheit als zentrale Stolpersteine heraus und unterbreitet den lösungsorientierten Gedanken der Kernkultur, der sicherlich auch Widerspruch herausfordern wird. Ulrich Esser/Hendrik Berth gehen auf die Besonderheiten der Situation in den Neuen Bundesländern ein. Eckart Riehle räumt der Amtskultur einen strategisch wichtigen Ort für den Behördenumgang mit Migranten ein. Er plädiert dafür, Prozesse interkultureller Kompetenz und Öffnung auch auf die Amtskultur zu beziehen.

Für den zweiten Bereich vertieft Sabine Jungk die Thematik der interkulturellen Öffnung bezogen auf soziale Dienste. Deutlich wird, dass die Mühlen der sozialen Dienste langsam, aber sicher mahlen, während die Problematik in anderen Verwaltungsbereichen noch nicht einmal erkannt ist. Anke Potthoff geht ausführlich auf interkulturelle Weiterbildungsangebote vor dem Hintergrund theoretischer Ansätze zur Entwicklung interkultureller Kompetenz ein und analysiert diese. Eckart Riehle lotet das Feld der Mediation in diesem Konfliktbereich aus, das notorisch unterbelichtet ist.

Für den dritten Bereich gibt Simone Prodolliet einen Überblick über die Ansätze einer Institutionalisierung interkultureller Kompetenz in der Verwaltung der Schweiz. Annette Sprung behandelt vergleichsweise Prozesse in Österreich und dort insbesondere in Wien, Graz und Linz und geht dabei auch auf die Hemmungskräfte und Schwierigkeiten ein, die einem solchen Prozess entgegenstehen. Ein Beitrag von Doron Kiesel stellt die Maßnahmen des Amtes für interkulturelle Angelegenheit in Frankfurt a.M. dar, die dem Ziel dienen interkulturelle Kompetenz auch in den Verwaltungsalltag einzuführen. Im abschließenden Beitrag von Heinz-Joachim Feuerstein wird die Forschungslage zum Thema

interkultureller Kommunikation erörtert. Weiterhin wird berichtet über die Einbeziehung des Themas Interkultureller Kompetenz in Studium und Fortbildung für Diplomverwaltungswirte, die Themen werden inhaltlich skizziert, ihre Relevanz für Verwaltungsbereiche dargestellt, Erfahrungen mit Studierenden und Verwaltungsmitarbeitern werden beschrieben.

Zum Abschluss sei all jenen gedankt, die sich an der Produktion dieses Buches beteiligt haben. Das ist neben den Autoren und Autorinnen vor allem Matthias Zeng, der sich bereits an einer dem Buch zugrunde liegenden empirischen Studie beteiligte, wie auch an der Schlussredaktion des Buches. Das ist weiterhin der Ausländerbeauftragte der Thüringer Landesregierung, Eckehard Peters und seine Mitarbeiterin Adriane Sonntag, seine Dienststelle hat durch finanzielle Unterstützung das vorausgehende Forschungsprojekt und die Publikation dieses Buches ermöglicht. Der Dank gilt auch den Studentinnen, welche die trockene Arbeit des Korrekturlesens übernommen haben.

Karlsruhe/Erfurt im Frühjahr 2001.