

Gesprächsleitfaden

im Projekt Netzwerk Integration
Empowerment #WIRKLICHMACHEN



Wie erfasse ich
die Bedarfe von
Drittstaatsangehörigen?

Wie erfasse ich die Bedarfe von Drittstaatsangehörigen?
Gesprächsleitfaden im Projekt
Netzwerk Integration Empowerment #WIRKLICHMACHEN

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort zum Gesprächsleitfaden
2. Das AMIF-Projekt: Netzwerk Integration Empowerment #WIRKLICHMACHEN
3. Gesprächsvorbereitung
4. Beispiel eines Fragenkatalogs
5. Äußere Rahmenbedingungen
6. Haltung und Gesprächsführung
7. Nachbearbeitung und Einbeziehung bei den Ergebnissen



1. Vorwort zum Gesprächsleitfaden

Ein Gesprächsleitfaden zur Bedarfserfassung von Drittstaatsangehörigen – wofür brauchen wir den?

Zunächst einmal für unsere Projekte der Interkulturellen Öffnung im Diakonischen Werk Schleswig-Holstein, die für Vielfalt in der Gesellschaft werben und Organisationen dabei unterstützen, ihre Prozesse an neue Anforderungen anzupassen.

Diese Projekte haben die gesellschaftliche Teilhabe aller Menschen zum Ziel – und insbesondere die Öffnung von Einrichtungen, Organisationen, Behörden und Ämtern für die besonderen Bedarfe von Menschen, die neu nach Deutschland gekommen sind und Orientierung brauchen.

Deutschland ist ein Einwanderungsland und die Anzahl der Zugewanderten nimmt stetig zu. Die Zugewanderten kommen als Geflüchtete, als Familienangehörige, als Studierende und als Fachkräfte. Vielfach kommen sie aus den sogenannten Drittstaaten, d. h. Staaten, die außerhalb der Europäischen Union liegen. Sie wollen hier ein Leben in Würde führen und haben dabei ganz unterschiedliche Bedarfe. Gerade in der Zeit des Ankommens benötigen sie Unterstützung, denn die Wirtschafts-, Arbeits- und Kommunikationsstrukturen in den Herkunftsländern können sehr unterschiedlich sein.

Was sind Beratungsstellen? Wie läuft die medizinische Versorgung? Wie sind Schulen oder Kindertagesstätten organisiert? Welche Angebote gibt es, wenn eine Behinderung vorliegt? Wie findet man Arbeit, wie eine Wohnung? Welche Behörden sind wofür zuständig? Wie lerne ich Menschen kennen, kann ich Kontakt knüpfen? Wie kann ich mich und meine Expertise, mein Wissen einbringen? Fragen über Fragen – und vieles, was für Menschen, die schon immer oder lange hier leben, selbstverständlich ist, erscheint Zugewanderten zunächst merkwürdig oder erzeugt Missverständnisse.

Ein wichtiges Prinzip in der diversen und modernen Einwanderungsgesellschaft ist die Begegnung auf Augenhöhe – die Offenheit für unterschiedliche kulturelle Prägungen und die Anerkennung der gleichberechtigten Beziehung.

Um die ständig verändernden Bedarfe von Drittstaatsangehörigen zu kennen, sind deren Stimmen ganz wichtig. Ohne direkt ins Gespräch zu gehen, ist es nicht möglich, von den Wünschen und Bedarfen zu wissen und die eigene Organisation in ihrer Arbeit und Struktur anzupassen.

Hierfür soll der Gesprächsleitfaden ein wichtiges Instrument sein. Er wird im aktuellen Projekt „**Netzwerk Integration Empowerment #WIRKLICHMACHEN**“ der Diakonie Schleswig-Holstein eingesetzt, um die aktuellen Bedarfe qualitativ zu erfassen und zu kommunizieren. Er soll helfen, mit Sensibilität an die Gespräche heranzugehen, die mit Drittstaatsangehörigen geführt werden.

Der Leitfaden kann auch für zukünftige Befragungen in der sozialen und interkulturellen Arbeit genutzt werden. Er ist praxisorientiert, basiert auf Erfahrungen aus dem Alltag und bezieht aktuelle Literatur zur interkulturellen Gesprächsführung ein.

Es geht hier nicht um konkrete Fragenkataloge – denn diese werden je nach Einrichtung, Organisation etc. immer ganz spezifisch sein. Es geht vielmehr darum, die zu Befragenden zu erreichen, die Gespräche mit einer bestimmten Haltung zu führen und sich gut vorzubereiten, um die konkreten Fragen stellen zu können und Antworten zu erhalten. Und letztendlich geht es immer darum, Behörden, Einrichtungen und Organisationen bedarfsgerecht zu gestalten und allen Menschen gegenüber offen zu sein, die in unserer Gesellschaft leben.

2. Das AMIF-Projekt:

Netzwerk Integration Empowerment #WIRKLICHMACHEN
gefördert vom 01.01.2023 – 31.12.2025

Das Projekt stärkt im Bündnis von zwei landesweit agierenden Verbänden und drei regional vernetzten Trägern die gleichberechtigte Teilhabe von Drittstaatsangehörigen. Der Fokus liegt auf niedrigschwelliger Begegnung von Menschen unterschiedlicher Kulturen und der Aufnahmegesellschaft, Empowerment zur eigenen Interessenvertretung, Beratung und Informationsvermittlung über Regeldienste im Sozial- und Gesundheitswesen. Angebote für die Verbesserung der Teilhabe von Frauen haben einen großen Stellenwert.

Das Diakonische Werk Schleswig-Holstein arbeitet in Kooperation mit mehreren Organisationen, die sich in ihrem Programm Integration und interkulturelle Begegnung zuwenden. Sie alle haben direkten Kontakt zu Menschen, die zugewandert und noch in der Orientierung sind. Die Teilprojekte sind das **Ideencafé** von kulturgrenzenlos e. V. in Kiel, **Teil haben, Teil werden – Netzwerk für zugewanderte Frauen** im Frauenwerk der Nordkirche, **Ankommen. Andocken – ein offenes Haus für interkulturelle Begegnung** im Diakonischen Werk Husum, **Alles Gut?! – Präventionsangebot zum Thema Gesundheit mit dem Schwerpunkt FGM/C** im Diakonischen Werk Altholstein.

Ein Ziel des Projekts ist es, mit authentischen Stimmen der Teilnehmenden aus den Teilprojekten Veränderungswünsche an die Regeldienste im Sozial- und Gesundheitswesen wie die kommunalen Verwaltungen und Landesbehörden zu formulieren, um die Integration zu erleichtern. Das Projekt soll helfen, Zugangsbarrieren in die Einrichtungen, Verwaltungen und Beratungsstellen zu verbessern und die Bedarfe direkt mitzuteilen. Die Ergebnisse aus den Befragungen sollen möglichst mit Vertreter*innen der Befragten in Fachveranstaltungen und in Videos kommuniziert werden.

Das Empowerment der Drittstaatsangehörigen und die Vermittlung ihrer Themen an die Aufnahmegesellschaft gemeinsam mit ihnen ist ein wesentlicher Aspekt im Projekt. Hier soll nicht über sie gesprochen werden, sondern mit ihnen. Frauen und Männer aus Drittstaaten werden in ihrer Teilhabe gefördert und unterstützt, ihre Interessenvertretung im politischen und gesellschaftlichen Raum sichtbar zu machen und sich zu engagieren.

Damit Einrichtungen und Behörden ihre Dienste für alle zugänglich gestalten können, sind diese Stimmen notwendig. Um immer aktuell auch auf neue Bedarfe reagieren zu können, ist es wichtig, im Gespräch zu bleiben – hierbei soll der Gesprächsleitfaden unterstützen.

Weitere Informationen zum Projekt und den Verlauf sind hier zu finden:

<https://diversity-leben.de/netzwerk-integration-empowermentwirklichmachen/>

3. Gesprächsvorbereitung

Zunächst gilt es, sich mit einer kleinen Checkliste gut auf die Gespräche vorzubereiten und die relevanten Punkte zu klären. Es ist weiterhin sinnvoll, sich einen Fragebogen mit den wichtigen Fragen zu erstellen. Wenn man sich die wesentlichen Aspekte, die man erfragen möchte, gut merken kann, ist es für die Kommunikation günstiger, so wenig wie möglich direkt mit dem Formular zu arbeiten. Mit wachsender Erfahrung und stetiger Praxis ist es möglich, die wichtigen Punkte anzusprechen, sich Stichworte zu machen und diese später in das Formular zu übertragen.

Für die Gesprächsführung sind die Rahmenbedingungen wichtig (s. unten) – ein Formular das während des Gesprächs ausgefüllt wird, stört den Gesprächsfluss und die Gesprächsatmosphäre. Deswegen sollte es so selten wie möglich während der Begegnung zum Einsatz kommen.

Checkliste für die Vorbereitung:

- ➔ Welche Ziele möchte ich erreichen?
- ➔ Wie erreiche ich Personen, die bereit sind, Gespräche mit mir über ihre Bedarfe zu führen?
- ➔ Wie können wir gut kommunizieren? Brauchen wir Sprachmittelnde, in welcher Sprache?
- ➔ Gibt es Vertrauenspersonen in der Einrichtung? Kennen wir Menschen, die Brücken bauen können?
- ➔ Welche Fragen sind mir wichtig für welche Angebote und Dienstleistungen in unserer Institution?
- ➔ Welcher Ort ist ein Vertrauensort für die Gespräche, in welchem Setting können die Gespräche geführt werden?
- ➔ Ist ausreichend Zeit für das Gespräch oder sollte ich mehrere Termine einplanen?
- ➔ Ist es ein Erst- oder ein Folgegespräch?
- ➔ Handelt es sich um ein persönliches Gespräch oder um einen Videochat?
- ➔ Ist eine Terminabsprache rechtzeitig erfolgt mit gewissen Tagen Vorlaufzeit?
- ➔ Wie baue ich eine gute Beziehung zu den Befragten auf?
- ➔ (Wie) nutze ich einen Fragebogen, den ich vorbereitet habe?

4. Beispiel eines Fragenkatalogs

Ein Fragebogen, der in einem unserer Teilprojekte genutzt wird, enthält unter anderem folgende Punkte für den Gesprächseinstieg:

Hinweis auf die eventuell schwierige Situation, mit der die Zugewanderten möglicherweise zu tun haben wie Fluchterfahrung, zurückgelassene Familienangehörige etc.

Information über den Datenschutz und darüber, dass die Inhalte des Gesprächs vertraulich behandelt werden und nicht mit Namen und persönlicher Information an Behörden weitergegeben werden

- ➔ auf die Freiwilligkeit der Beantwortung der Fragen
- ➔ Information über den Zweck der Befragung
- ➔ Informationen zu persönlichen Daten wie Name, Kontaktdaten, Herkunftsland/Sprachen, familiäre Situation, Alter – freiwillig!
- ➔ Fragen zu Sprachkenntnissen/Kursen, Ausbildung, Wohnsituation etc.
- ➔ Fragen zu Hobbys und Interessen

- Fragen zum Kenntnisstand von Einrichtungen, Beratungsstellen, zu sozialen Kontakten
- Fragen zu Wünschen, Bedarfen, Zielen
- Abschließende Fragen zum Gespräch und dem Befinden danach
- Danke schön!!

5. Äußere Rahmenbedingungen

Einladende und möglichst barrierefreie Räume und Gastlichkeit sind hilfreiche Bedingungen für das persönliche Gespräch. Steht ein Beratungsraum zur Verfügung? Gibt es potenzielle Störquellen (andere Person im Raum, Telefon etc.?), die zu vermeiden sind? Ansonsten wäre es hilfreich, sich eine komfortable Ecke zu suchen, in der das Gespräch nicht überhört werden kann, denn Vertraulichkeit ist ein wichtiger Faktor für ein offenes Gespräch.

Ein Getränk zum Ankommen anzubieten, wie Wasser, Kaffee oder Tee, sollte selbstverständlich sein.

Auch ein Gespräch im Café oder im Park ist möglich, wenn es ausreichend Platz gibt und die Distanz zu anderen Zuhörer*innen gewährleistet ist. Wichtig ist der Wohlfühlfaktor für alle Beteiligten.

Der Zeitrahmen sollte auch vorher benannt werden – ein Gespräch, das länger als 1 - 1,5 Stunden dauert, kann schnell überfordernd werden.

Wichtig ist zu Beginn des Gesprächs, eine einladende Atmosphäre zu schaffen um ein entspanntes Gespräch führen zu können.

Zu Beginn des Prozesses der Bedarfserfassung sollte der Gesamtzeitraum festgelegt werden, in dem die Gespräche geführt werden: beispielsweise über einen Zeitraum von 6 Monaten. Es sollte überlegt werden, wie viel Zeit insgesamt zur Verfügung steht, um die Ergebnisse zu formulieren und zu kommunizieren und in welcher Form das geschieht. Dies könnte in einer schriftlichen Zusammenfassung, aber auch in Informationsveranstaltungen für die Einrichtungen und für die Zielgruppe selbst organisiert werden.

Diese Gedanken zu den äußeren Rahmenbedingungen gelten sowohl für ein persönliches Gespräch als auch für eines, das über Videochat erfolgt.

6. Haltung und Gesprächsführung

Für die Gespräche zur Bedarfserfassung ist es besonders wichtig, sich mit der eigenen Haltung auseinanderzusetzen. Für die Entwicklung der interkulturellen Kompetenz ist eine Offenheit gegenüber (kultureller) Vielfalt und ein wertschätzender Umgang absolut notwendig und kann in der Begegnung mit Menschen aus fremden Kulturen immer mehr erweitert werden. Ein positives Menschenbild und die Bereitschaft, sich mit den eigenen Vorurteilen und Stereotypen auseinanderzusetzen, sind sehr wichtig für eine gelingende Beziehung und eine Gesprächsführung auf Augenhöhe.

Die zwischenmenschliche Ebene ist in der interkulturellen Gesprächsführung der wichtigste Aspekt, denn es besteht die Gefahr zu kulturalisieren. So strukturiert die Sprache die Wirklichkeit, und die Bewertung ist kulturell bestimmt. Durch die unterschiedlichen Sichtweisen und Bewertungen von Ereignissen wird das Gespräch individuell beurteilt. Die unterschiedlichen Sichtweisen anzuerkennen ist daher notwendig. Inhalts- und Beziehungsaspekte, persönliche und interpersonale Perspektiven, Selbstpräsentation, Rollen und Erwartungen sowie der Einfluss sozialer Repräsentationen sollten berücksichtigt werden.

Durch den organisatorischen Kontext und die Machtverhältnisse können Missverständnisse und Kommunikationsprobleme entstehen. Diese haben nicht unbedingt mit kulturellen Unterschieden zu tun, sondern mit der oft sehr differenzierten Organisation sozialer Einrichtungen.

Jedes Verhalten kann als Kommunikation aufgefasst werden: z. B. der Tonfall oder nonverbales Verhalten wie Mimik, Gestik, Körperhaltung, Abstand. Das kann Konflikte verursachen durch (kulturell mitbestimmte) Interpretationen, die nicht immer mit der Absicht des Verhaltens übereinstimmen. Es ist wichtig, sich dieser verschiedenen Interpretationen bewusst zu sein. Anerkennen, Ablehnen und Missverstehen sind grundlegende Erfahrungen in der Kommunikation, die es zu vermeiden gilt – soweit möglich.

Folgende Aspekte tragen zu einer erfolgreichen Gesprächsführung bei:

- Freundlichkeit, Respekt und Einfühlungsvermögen als Grundhaltung
- Empathie, Echtheit oder Kongruenz und das bedingungslose Akzeptieren des/der Gesprächspartner*in

- ➔ Aktives Zuhören und Signalisieren von Offenheit, Respekt und Interesse durch Körpersprache und Mimik baut Vertrauen auf.
- ➔ Eine verständliche, leichte Sprache
- ➔ Gleiche Augenhöhe – man sollte nur die Themen besprechen, mit der sich das Gegenüber auch wohlfühlt.
- ➔ Persönliche Ansprache
- ➔ Die Einbeziehung der Lebenswelt der Gesprächspartner*in. Wie und wo lebt die Person? Welchen Bildungshintergrund hat sie? Was sind ihre Interessen?
- ➔ Niedrigschwellige Ansprache ist besonders bei Personen mit noch geringen oder gar keinen deutschen Sprachkenntnissen notwendig. Das sollte im Vorwege herausgefunden werden. Wichtige Personen, die den kulturellen Hintergrund und die Sprache kennen, können als Brückenbauer*innen genutzt werden. Die Einbeziehung von Kulturmittler*innen ist eine häufige Praxis.

Um die genannten Kompetenzen in (interkultureller) Gesprächsführung zu entwickeln, gibt es diverse Angebote und Fachliteratur, einige sind mit Publikationsdetails unten genannten.

Dialogische Gruppengespräche – Fokusgruppen

Eine weitere Möglichkeit, sich über die Bedarfe der Zuwander*innen zu informieren, wären auch kleine Gesprächsgruppen in vertrauter Runde mit begrenzter Personenzahl. Auch hier sind wieder im Voraus die sprachlichen Kompetenzen der Gesprächspartner*innen zu klären. Kulturmittler*innen als Brückenbauer*innen sind ein wesentliches Element, wenn die Teilnehmenden noch nicht so lange im Land sind.

Empfehlenswert für die Gesprächsführung ist eine dialogische Gesprächsbegleitung, in der Achtsamkeit, Gleichwürdigkeit aller Teilnehmenden, Offenheit und Respekt, authentische Mitteilungen und Langsamkeit eine große Rolle spielen. Mehr über den Dialog kann man z. B. bei Moderationstrainer Christian Perl aus Österreich erfahren, der in seiner Arbeit auch sehr gute Erfahrungen mit interkulturellen Gesprächen gemacht hat: <https://christian-perl.at/dialogkreis/>

7. Nachbearbeitung und Einbeziehung bei den Ergebnissen

Wenn die Gespräche geführt worden sind, werden sie über das Ausfüllen der vorbereiteten Fragebögen verschriftlicht – am besten immer direkt nach dem Gespräch.

Je nach Anzahl der Gespräche und Gesprächsteilnehmenden werden sich Tendenzen in der Bedarfserfassung zeigen.

Folgende Impulse und Fragen können bei der Nachbereitung helfen:

- ➔ Wurden die anfangs formulierten Ziele erreicht?
- ➔ Helfen die Antworten bei der Formulierung aktueller Bedarfe?
- ➔ Welches konkrete Ziel von den genannten Bedarfen wollen wir verfolgen? Welche Ideen möchten wir weiterentwickeln und umsetzen? Was ist machbar?
- ➔ Welche Aktivitäten sollten geplant werden, um diese Ziele zu erreichen?
- ➔ Wie kann die Angebotsplanung aufeinander abgestimmt werden?
- ➔ Welche Bedingungen und Ressourcen sind dafür nötig?
- ➔ Wer ist wofür verantwortlich? Bis zu welchem Termin?
- ➔ Wie wird überprüft, ob diese Ziele erreicht wurden?
- ➔ Ist dies realistisch? Welche Möglichkeiten gibt es, um die Wahrscheinlichkeit der Zielerreichung zu erhöhen?

Es wurde bereits in der Vorbereitung überlegt, wie die Ergebnisse der Befragung kommuniziert werden sollen. Die Ergebnisse können für die weitere Bearbeitung in die Organisationsentwicklung der jeweiligen Institution einfließen. Hierfür können z. B. Workshops und Infoveranstaltungen organisiert werden – idealerweise unter Beteiligung von Personen aus der Befragung.

Es wäre ebenfalls sinnvoll, die wesentlichen Punkte aus den Befragungen wieder zu der Zielgruppe der Befragten zurückzubringen – insbesondere um aufzuzeigen, welchen Einfluss sie haben, wenn sie ihre Wünsche und Bedarfe direkt kommunizieren. Hierfür könnten nochmal Gruppengespräche organisiert werden, um über die Ergebnisse und mögliche Planungen in den Institutionen zu informieren. Idealerweise kann diese Vorgehensweise dann in einem sogenann-

ten „Management-Zyklus“ fortgeführt werden. Bei ausreichenden Ressourcen für dieses Vorgehen würden dann die Ergebnisse aus diesen Informationsveranstaltungen und Gruppengesprächen in eine neue Phase der Bedarfserfassung geführt werden und Gespräche wieder von vorn beginnen. So bleiben die Bedarfserfassungen aktuell und führen zu neuen Anpassungen in den Angeboten der Dienstleister*innen für die Zielgruppe der Drittstaatsangehörigen.

Literaturhinweis

ALLES KLAR? Bilder, Sprache und Symbole

So geht kultursensible Kommunikation!

Handreichung im AMIF-Projekt „Verschieden. Verstehen. Interkulturelle Öffnung mit kultursensibler Kommunikation“ der Diakonischen Werke Baden, Hamburg, Schleswig-Holstein, 2020

Download: www.diakoniehh.de/allesklar

Interkulturelle Gesprächsführung: Menschen begegnen einander, nicht Kulturen, Edwin Hoffman, Springer VS, 2020

Eltern mit Zuwanderungsgeschichte gewinnen, Christine Henry-Huthmacher und Elisabeth Hoffmann (Hrsg.), Konrad-Adenauer-Stiftung e. V., 2021

Herausgeber:

Diakonisches Werk Schleswig-Holstein

Team Beratung, Zuwanderung

und bürgerliches Engagement

Kanalufer 48, 24768 Rendsburg

www.diakonie-sh.de

Redaktion:

Andrea Bastian

Editing:

Nadia Al Kureischi

Illustrationen:

Hala Ismaeil und Ziead Zankello

Januar 2024



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Herausgeber:

Diakonisches Werk
Schleswig-Holstein
Kanalufer 48
24768 Rendsburg
www.diakonie-sh.de

Januar 2024

