



## Interkulturelle/r Prozessbegleiter/in

Kompetentes Handeln in der Einwanderungsgesellschaft

**Modul 3 der Fortbildungsreihe**  
im Auftrag der LIGA der Spitzenverbände der Freien  
Wohlfahrtspflege in Rheinland-Pfalz



Ludwigshafen, 21. Januar 2014

[www.susanne-bourgeois.de](http://www.susanne-bourgeois.de) - [www.context-bildung.de](http://www.context-bildung.de)

**IKÖ**



## Grundorientierungen von IKÖ

*Nach Handschuck, Schröder: Interkulturelle Orientierung u. Öffnung, 2012.*

---

- **Lösungs- und Ressourcenorientierung**
  - Nutzen wertvoller Erfahrungen, Qualitäten und Ressourcen des Systems
- **Ziel- und Zukunftsorientierung**
  - Vorwegnahme zukünftiger, erwünschter Zustände
- **Prozessorientierung**
  - Langfristigkeit einplanen, weil Kulturveränderung
- **Werteorientierung**
  - Soziale Gerechtigkeit und Chancengleichheit
- **Systemisch denken**
  - Z.B. Repräsentative Stakeholder einbinden (auch Kunden)

[www.susanne-bourgeois.de](http://www.susanne-bourgeois.de) - [www.context-bildung.de](http://www.context-bildung.de)

## Voraussetzungen für gelungene IKÖ

*Nach Handschuck, Schröder: Interkulturelle Orientierung u. Öffnung, 2012.*

---

- **Leitungsverantwortung**
  - Sensibilität der Leitung, ausdrücklicher Auftrag, dauerhafte Unterstützung
- **Beteiligung und Selbstorganisation**
  - Beteiligung unterschiedlichster Strukturen und Personen als tragendes Element von OE
- **Querschnittsaufgabe**
  - alle Bereiche, Ebenen, Hierarchien

[www.susanne-bourgeois.de](http://www.susanne-bourgeois.de) - [www.context-bildung.de](http://www.context-bildung.de)

## **Strategische Steuerung von IKÖ - I**

*Nach Handschuck, Schröder: Interkulturelle Orientierung u. Öffnung, 2012.*

---

### **Erfolg durch Projektmanagement**

- Veränderungen als Prozess konzipieren:  
Steuerungsgruppe einrichten

### **0. Kraft durch Visionen/ **Leitziele****

- Leitbilder, Metaphern und Slogans

### **1. Bestandsanalyse**

- z.B. Zugangsbarrieren identifizieren: Sprachgrenzen, Fehlen muttersprachlicher Fachkräfte, mangelnde Information etc.

### **2. Klarheit durch **Ziele und Strategien****

- Wesentliche Erfolgsvoraussetzung: Zielpyramiden entwickeln

[www.susanne-bourgeois.de](http://www.susanne-bourgeois.de) - [www.context-bildung.de](http://www.context-bildung.de)

## **Strategische Steuerung von IKÖ - II**

*Nach Handschuck, Schröder: Interkulturelle Orientierung u. Öffnung, 2012.*

---

### **3. Qualität durch geeignete **Maßnahmen****

- Was sind relevante Arbeitsprozesse zur Zielerreichung? – Aufgreifen von Nutzer/innenerwartungen (MmMH)

### **4. Gezielte **Umsetzung****

### **5. Wirksamkeit durch **Zielüberprüfung****

- Überprüfung der Ergebnisse/Zielerreichung

→ Je nach Ergebnis: neue Entwicklungsrunde

[www.susanne-bourgeois.de](http://www.susanne-bourgeois.de) - [www.context-bildung.de](http://www.context-bildung.de)

## Mögliche Instrumente der Bestandsaufnahme

---

- Checklisten
- Mitarbeiter/innenbefragungen
- Fokusgruppen
- Akteurslandkarte
- Großveranstaltungen
- Stärken-/Schwächen-Analyse
- Kundenbefragungen
- Sammlung von good practice
- ...

[www.susanne-bourgeois.de](http://www.susanne-bourgeois.de) - [www.context-bildung.de](http://www.context-bildung.de)

## Beispiel für Bestandsaufnahme

*Projekt „Interkulturelle Ausrichtung der Altenhilfe in Solingen“*

---

- Projektzeit: August 2011 - Februar 2012
- 4 Vernetzungstreffen (je 40-80 TN)
- 5 Steuerungsgruppentreffen (15 TN)
- Bestandsanalyse:
  - Daten des Stadtdienstes Statistik
  - Fragebogenerhebung bei 41 Institutionen:  
(Stadtdienste, Pflegeeinrichtungen, Krankenkassen, Freizeiteinrichtungen, sonstige)
  - Telefoninterviews mit 14 Migrant/innenorganisationen
  - 3 Fokusgruppen
  - 3 Familieninterviews
- Abschlusskonferenz

[www.susanne-bourgeois.de](http://www.susanne-bourgeois.de) - [www.context-bildung.de](http://www.context-bildung.de)

## Von Karten und Zielen

---

- **Ziel:**  
„Wir stehen da oben!“
- **Mittel zum Ziel**  
„Wir werden: planen, gehen, auf die Karte gucken, laufend Absprachen treffen, Rollen verteilen...“
- **Aktivitäten/ Maßnahmen:**  
Brote schmieren, Rucksack packen, Kind tragen, gehen, gucken, genießen...



www.susanne-bourgeois.de

- www.context-bildung.de

## Von Karten und Zielen

---

- Wie fühlen sich die Menschen am Ziel?
- Die Karte ist die Karte, der Berg ist der Berg
- Der Weg ist der Weg, das Ziel ist das Ziel
- Auf einer Karte sind viele Wege zum Ziel.
- Bedingungen und Routenplanung
- Kontinuierlicher Abgleich zwischen Karte und Wirklichkeit
- In der sozialen Wirklichkeit gibt es kein „GPS“ = „absolute Standortbestimmung“.



www.susanne-bourgeois.de

- www.context-bildung.de

# SMARTe Zielformulierung

*Handlungsziele werden ...*

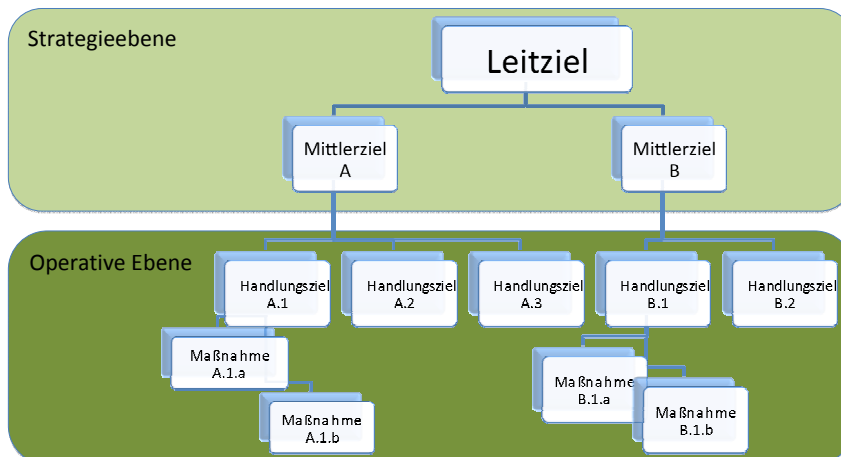
- S**pezifisch → Wer erreicht was?
- M**essbar → Woran erkenne ich das?
- A**ttaktiv → positiv ausgedrückt
- R**ealistisch → Zeit/ Ressourcen/ Fähigkeiten
- T**erminiert → bis wann?

*... und als zukünftiger, vorweggenommener Zustand formuliert. In der Vorstellung sind sie schon erreicht!*

www.susanne-bourgeois.de - www.context-bildung.de

# Steuerung durch Zielpyramide

*Ziel = zukünftiger, erwünschter Zustand*



*Handlungsziele SMART formulieren!*

www.susanne-bourgeois.de - www.context-bildung.de

## Umfeldanalyse

*ist hilfreich...*

---

- zur Identifizierung von Personen und Gruppen, die den Projekterfolg fördernd oder hemmend beeinflussen können;
- um Informationsbedarf im Umfeld zu sehen und damit eine gezielte Informationspolitik zu betreiben;
- um Nahtstellen zu anderen Projekten oder Arbeitsgebieten zu erkennen und damit Abstimmungen zu ermöglichen und unnötige Doppelarbeit zu verhindern;
- zur Förderung von Synergieeffekten.

[www.susanne-bourgeois.de](http://www.susanne-bourgeois.de) - [www.context-bildung.de](http://www.context-bildung.de)

## Netzwerkarbeit

*nach Bennewitz u. Sänger, zitiert aus: Qualitätsentwicklung für lokale Netzwerkarbeit.  
Hg. vom AWO Bundesverband, 2004 (Schriftenreihe Theorie und Praxis)*

---

- ist eine Methode zur Steuerung der Zusammenarbeit und Ressourcenauslastung verschiedener Akteure. Grundlegend als zentrales qualitatives Element ist der Aushandlungsprozess zwischen den unterschiedlichen lokalen Akteuren, der u.a. von Respekt für die unterschiedlichen Kompetenzen, das Verständnis gegenseitiger Abhängigkeit und der Entwicklung von gemeinsamen Aufgaben und Zielvorstellungen geprägt ist,
- wird fallunabhangig, an den Bedarfen und Ressourcen des Sozialraums orientiert geplant,
- ist eine stärker institutionalisierte, strategisch angeleitete Zusammenarbeit verschiedener Partner/innen.

[www.susanne-bourgeois.de](http://www.susanne-bourgeois.de) - [www.context-bildung.de](http://www.context-bildung.de)

*Im Gegensatz zur*

## **Kooperation**

---

- die eine einzelfallbezogene, an der Problemlösung orientierte und damit zeitlich begrenzte informelle Zusammenarbeit zwischen 2 – 3 Akteuren darstellt.
- die bereits Arbeitsalltag in den meisten Einrichtungen ist.