

M

G

F

F

I

# Handreichung Interkulturelle Öffnung der Familienberatung

Ergebnisse der Arbeitsgruppe "Öffnung der Regelangebote der psychosozialen Beratung für Kinder, Jugendliche und Eltern mit Zuwanderungsgeschichte"

## **Vorwort**

Familien mit Zuwanderungsgeschichte finden noch immer seltener Zugang zur Familienberatungsstellen als Familien, die „schon immer“ in Deutschland gelebt haben.

Dafür gibt es eine Reihe von Ursachen – sie liegen zum Teil in den unterschiedlichen Erfahrungen der Familien mit Stellen, die sich von außen in die Probleme der Familien „einmischen“, in den kulturellen Unterschieden in Bezug auf die Erwartungen, wo und wie innerfamiliäre Probleme gelöst werden sowie in Sprachbarrieren seitens der zugewanderten Familien begründet. Zum anderen bestehen bei den Familienberatungsstellen und ihren Fachkräften Barrieren und Vorurteile, was die Erreichbarkeit von zugewanderten Familien betrifft und sowohl Unter- als auch Überschätzungen der Voraussetzungen und Bedingungen für diese Arbeit.

Deshalb bin ich dankbar, dass eine Arbeitsgruppe diese Fragen auf Veranlassung meines Ministeriums aufgegriffen hat und eine Handreichung für die kulturelle Öffnung der Familienberatung entwickelt hat. Dabei sind praktische Erfahrungen aus den Familienberatungsstellen, von Fachdiensten für Zugewanderte sowie Elternverbänden eingeflossen.

Die bessere Erreichbarkeit der Familienberatung durch zugewanderte Familien ist eines der Ziele, die mit der Umsteuerung der Familienberatung in Nordrhein-Westfalen angestrebt werden. Die Umsteuerung der Familienberatung ist zwischen dem Familienministerium, den Trägerverbänden der Familienberatung und kommunalen Spitzenverbänden in Nordrhein-Westfalen vereinbart worden.

Mit der Handreichung ist dieser Qualitätsdialog ein Stück vorangekommen. Ich gehe davon aus, dass ein breiter Diskurs in den Familienberatungsstellen, bei den Trägern und in den Kommunen einsetzen wird, um die Thematik aufzugreifen und örtliche Absprachen und Regelungen zu treffen. Es sollte zur Normalität jeder Familienberatungsstelle gehören, für alle Familien kompetenter Partner bei Erziehungs- und Beziehungsproblemen zu sein, unabhängig davon, ob sie seit Generationen in Deutschland leben oder nicht.

Armin Laschet  
Minister für Generationen, Familie,  
Frauen und Integration  
des Landes Nordrhein-Westfalen

## **Vorbemerkung**

### **des Ministeriums für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen**

Familienberatungsstellen sollen Kindern, Jugendlichen, Heranwachsenden und Eltern bei Erziehungs- und Beziehungsproblemen sowie Erwachsenen mit Partnerschaftsproblemen oder allgemeinen psychosozialen Problemen zur Verfügung stehen. Tatsächlich nehmen zwar immer mehr Menschen dieses niederschwellige und fachkompetente Angebot an, Familien mit Zuwanderungsgeschichte aber weniger als ihrem Bevölkerungsanteil entspricht. Dies steht im Gegensatz zu der Problembelastung dieser Familien, deren Kinder z. B. häufiger Schulprobleme haben, die häufiger von Arbeitslosigkeit und Armut betroffen sind und bei denen Erziehungs- und Beziehungskonflikte aus unterschiedlichen kulturellen Leitbildern der Herkunfts- und der Umgebungskultur resultieren können.

Deshalb möchte das Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration dazu beitragen, dass die Beratungsdienste für Familien sich stärker Familien mit Zuwanderungsgeschichte öffnen und sich interkulturell ausrichten. Das Anliegen ist, die Familienberatungsstellen grundsätzlich für dieses Ziel aufzuschließen, nicht dagegen, einige wenige spezialisierte Familienberatungsstellen für zugewanderte Familien zu etablieren.

Eingebettet ist diese Zielsetzung in den Umsteuerungsprozess der Familienberatung, der von den Trägerverbänden der Familienberatung, den beiden kirchlichen Büros als Vertretern der von den evangelischen und katholischen Kirchen getragenen Familienberatungsstellen, den kommunalen Spitzenverbänden und dem Ministerium für den Zeitraum 2004 bis 2007 vereinbart wurde.

Es wurden 7 Ziele formuliert und für die Ziele 1 bis 6 Indikatoren festgelegt:

1. Konzentration auf Familienberatung (Nachweis im Programmcontrolling)
2. Regionale Einbindung der Familienberatung in die kommunale Jugendhilfeplanung (Bestätigung des zuständigen Jugendamts)
3. Verbindliche Vernetzung und Kooperation mit anderen kinder- und familienbezogenen Einrichtungen/Institutionen (Nachweis im Programmcontrolling)
4. Intensivierung der präventiven Angebote zur Stärkung der Erziehungs- und Beziehungskompetenz und der besseren Früherkennung von sozialen Problemlagen (Nachweis im Programmcontrolling)
5. Initiierung und Durchführung gezielter Kooperationen mit Selbsthilfegruppen sowie Nutzung von ehrenamtlichen Strukturen (Vorlage einer Konzeption)
6. Schwerpunktbildung in der fallbezogenen Arbeit der professionellen Familienberatung (Nachweis im Programmcontrolling)

Für das **7. Ziel – stärkere Berücksichtigung und Integration von zugewanderten Familien in den Beratungsangeboten** – wurden keine Konkretisierungen vorgenommen oder Indikatoren festgelegt sondern beschlossen, dass hierzu ein intensiver fachlicher Diskurs stattfinden solle.

Nach einem ersten Workshop zu dieser Fragestellung mit den Trägerverbänden der Familienberatung und Expertinnen und Experten für Fragen der Zuwanderung hat das Ministerium eine Arbeitsgruppe berufen, die die Problemfelder aufbereiten und Empfehlungen für das fachliche Handeln in den Beratungsstellen abgeben sollte. Eine externe Unterstützung und Moderation wurde zur Verfügung gestellt. Die Arbeitsgruppe setzte sich aus Vertreterinnen und Vertretern der Familienberatung, der Integrationsfachdienste und Selbsthilfegruppen, des Integrationsbeauftragten der Landesregierung und der entsprechenden Fachreferate des Ministeriums zusammen. Sie hat diese Handreichung erarbeitet.

Die Handreichung soll die Diskussion in den Familienberatungsstellen und bei ihren Trägern anregen und dazu beitragen, dass Trägern, Leitern und Leiterinnen und Teams bewusster wird, Familien mit Zuwanderungsgeschichte

- sind ein bedeutender und wachsender Anteil unserer Gesellschaft,
- sind als Zielgruppe für die Familienberatung wahrzunehmen und in das Leitbild der Familienberatung aufzunehmen,
- werden die Fachkompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereichern und ergänzen und zugleich Familienberatungsstellen für die Arbeit mit anderen von sozialer Ausgrenzung bedrohten Familien stärken.

Zur Vertiefung des Qualitätsdialogs soll in diesem Jahr noch ein Workshop stattfinden.

# Inhalt

## Vorwort

## Vorbemerkung

1.	Hintergrund	Seite 1
2.	Zugangsschwierigkeiten	Seite 2
2.1	Auf Seiten der Zuwanderer	Seite 2
2.2	Auf Seiten der Einrichtungen	Seite 3
3.	Ansatzpunkte und Anregungen für eine interkulturelle Öffnung der Familienberatung	Seite 4
3.1	Interkulturelle Öffnung in den Außenbezügen der Familienberatung	Seite 4
3.2	Interkulturelle Öffnung in der Binnenstruktur der Familienberatung	Seite 7
4.	Anregungen zur Gestaltung von Infoblättern und Flyern	Seite 8
5.	Anregungen zur Gestaltung von Anmeldeformularen, Klientenbefragungs-Bögen, Leitlinien für Berater/innen	Seite 10
6.	Checkliste als Orientierungshilfe zur interkulturellen Ausrichtung der Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche	Seite 11
	Vorbemerkung	Seite 22
	Anhang 1: Orientierungsleitfaden für Berater und Beraterinnen	Seite 23
	Anhang 2: Praxisansätze	Seite 31
	Anhang 3: Literatur zur Interkulturellen Öffnung	Seite 38
	Anhang 4: Mitglieder der Arbeitsgruppe	Seite 40

# 1. Hintergrund

- Die „Gemeinsame Erklärung zur Umsteuerung der Familienberatung in Nordrhein-Westfalen“ vom 12.07.2004 benennt in Ziel 7 die „stärkere Berücksichtigung und Integration von Migrantinnen und Migranten in den Beratungsangeboten“. Da hierzu Konzepte fehlen oder bestehende und Erfolg versprechende Ansätze nicht bekannt sind, wurde beginnend mit einem Workshop eine Arbeitsgruppe eingerichtet, die sich mit den vorliegenden Praxisansätzen auseinandersetzen und Empfehlungen für eine interkulturelle Öffnung der Familienberatung entwickeln sollte.
- Den Auftakt bildete der Workshop zu „Stärkeren Einbeziehung von Kindern, Jugendlichen und Eltern mit Migrationserfahrung in die Angebote der psychosozialen Beratung“ am 10.12.2004. Im Kreise der anwesenden Expertinnen und Experten aus der Beratungspraxis wie auch den Integrationsfachdiensten wurde der Frage nach den Barrieren der Inanspruchnahme seitens der zugewanderten Familien und der Einrichtungen selbst nachgegangen und eine erste Bestandsaufnahme von Praxisansätzen unternommen. Ebenfalls wurde der Arbeitsauftrag an eine einzurichtende Arbeitsgruppe zu dem Thema formuliert.
- Die Arbeitsgruppe „Interkulturelle Öffnung der Familienberatung“ konstituierte sich am 09.03.2005. Das erste und zweite Arbeitstreffen erbrachte eine Systematisierung der Ansatzpunkte für eine interkulturelle Öffnung in den Einrichtungen. Grundlage dazu waren u.a. Recherchen der Arbeitsgruppenmitglieder zu erfolgreich laufenden Praxisansätzen in den eigenen verbandlichen Gliederungen. Differenziert nach den Außenbezügen von Familienberatungsstellen und wesentlichen Aspekten der Binnenstruktur der Einrichtungen liegen aus diesem ersten Arbeitsschritt konkrete Praxisoptionen vor.
- Das dritte Arbeitstreffen hatte die Sichtung vorliegender Informationsblätter und Flyer von „interkulturell geöffneten“ Einrichtungen zum Gegenstand. Die Arbeitsergebnisse dokumentieren sich in einer „Checkliste interkulturelle Öffnung“ und Eckpunkten zur Gestaltung von Informationsunterlagen für Ratsuchende sowie konkreten Arbeitsmitteln wie Anmeldebögen und Leitfäden für eine erste Klientenaufnahme.
- Der von der Landesregierung geplante Ausbau von Kindertagesstätten zu Familienzentren schafft eine neue Ausgangslage für die Beratung von zugewanderten Familien. Bereits im Jahr 2006/2007 soll in jedem Jugendamtbezirk ein Familienzentrum entstehen - mittelfristig sollen rd. ein Drittel der Kindertagesstätten zu Familienzentren ausgebaut werden. Diese bieten zusätzlich Familienberatung und -bildung, Vermittlung von Tagespflege und weiteres an, oder stellen zumindest die Vermittlung hierzu sicher. Ziel ist, Familien frühzeitig zu erreichen, insbesondere zugewanderte Familien. Deshalb sind bei der Auswahl der Träger, der Konzeption und der Standortwahl die Interessen der Familien mit Zuwanderungsgeschichte zu berücksichtigen. Im Folgenden sind die Familienzentren als Kooperationspartner der Familienberatung bereits mit einbezogen.
- Die im Folgenden dokumentierten Arbeitsergebnisse der Arbeitsgruppe haben mithin den Charakter von Analysen, Anregungen und Vorschlägen. Sie wollen Orientierungen für Einrichtungen geben, die aktiv an einer interkulturellen Öffnung ihres Angebots arbeiten. Entsprechend der inhaltlichen Abfolge der Arbeitsschritte werden zunächst die Ergebnisse der Analyse zu den Barrieren für eine Inanspruchnahme der Angebote der Familienberatung durch zugewanderte Familien auf der einen Seite und zu den Barrieren einer interkulturellen Öffnung seitens der Beratungsstellen wiedergegeben. Es folgt eine Definition

und Konkretisierung dessen was interkulturelle Öffnung sowohl in den Außenbeziehungen wie in der Binnenstruktur einer Einrichtung der Familienberatung bedeuten kann. Am Ende stehen ganz praktische Vorschläge für eine Checkliste „Interkulturelle Öffnung“ und konkrete Instrumente für die Beratungspraxis. Die dokumentierten Arbeitsergebnisse können als Folie für die Weiterentwicklung einer interkulturellen Öffnung in Familienberatungsstellen genutzt werden, keinesfalls sollen sie als normative Vorgaben verstanden werden.

## 2. Zugangsschwierigkeiten

### 2.1 Auf Seiten der Familien mit Zuwanderungsgeschichte

#### ■ **Spezifische Haltungen zu institutioneller Beratung generell und zu den Inhalten und dem Ablauf von psychosozialer Beratung**

Zentrale Bedeutung wird sozio-kulturell geprägten unterschiedlichen Vorstellungen und Erfahrungen zum Umgang mit innerfamiliären Problemen generell und durch externe Berater/innen zugesprochen. So können grundsätzlich andere Vorstellungen davon vorherrschen, welche Probleme überhaupt nach außen getragen werden. Liegt eine starke Verteilung der Autoritäten innerhalb der Familie vor, kann dies ebenfalls der Inanspruchnahme einer externen Beratung entgegenstehen, da damit die Kompetenz der Autoritätspersonen, Probleme zu lösen, in Frage gestellt würde.

Als weiterer Problemaspekt wurde benannt, dass Erfahrungen und Vorkenntnisse aus den Herkunftsländern zur Inanspruchnahme externer psychosozialer Beratung und Unterstützung vielfach fehlen. Damit sind weder Zugangsmuster noch Muster zum Verlauf eines Beratungsprozesses und zur Rolle der Berater/innen im Beratungsprozess verfügbar. Noch jenseits von Vermutungen über z.B. die Eignung einer Beratungsstelle (s.u.) kann diese Unerfahrenheit zu einer generellen Scheu vor der Inanspruchnahme der „unbekannten“ Einrichtung führen. Barrieren werden hinsichtlich einzelner Aspekte des Settings vermutet/berichtet: die problemorientierte Herangehensweise kann ungewohnt sein, ebenso der Part der Beratungsfachkraft in dem problemorientiert angelegten Beratungsprozess. Dies zusammengenommen kann in ein mangelndes Vertrauen in die Kompetenz der Beratungsstelle münden.

#### ■ **Unsicherheiten, die aus dem Aufenthaltsstatus und der tendenziell marginalisierten Lebensweise resultieren**

Zusätzlich zu den Zugangsschwellen zu Beratung wie sie generell für Familien aus niedrigen Einkommens- und Bildungsschichten beobachtbar sind, kommen für zugewanderte Familien die Erfahrungen eines gesonderten Aufenthaltsstatus in Deutschland hinzu. In diesem Zusammenhang kann eine generelle Skepsis vor öffentlichen Institutionen entwickelt worden sein, bis hin zu Befürchtungen davor, dass Berater aufenthaltsrechtlich relevante Auflagen anstoßen könnten.

- **Antizipierte/tatsächliche Schwierigkeiten mit der deutschen Sprache**

Zur Gewichtung der Bedeutung antizipierter oder tatsächlicher Verständigungsschwierigkeiten beim Zugang zu Beratung ist anzumerken, dass dieser Aspekt in allen Arbeitsgruppen benannt wurde, Verständigungsschwierigkeiten dabei aber nicht als Barriere schlechthin sondern als eine Zugangsproblematik unter anderen genannt wurde.

## 2.2 Auf Seiten der Einrichtungen

- **Unsicherheiten/Abwehrhaltungen der Teams**

Mit Blick auf die Fachkräfte/die Teams in den Beratungseinrichtungen wird auf fehlende Auseinandersetzung mit den sozio-kulturellen Hintergründen der Klienten mit Zuwanderungsgeschichte hingewiesen. Ein weiterer Aspekt betrifft – spiegelbildlich zur Distanz der Klienten gegenüber den Beratern – die Distanz gegenüber einer Klientel mit von den eigenen Prägungen abweichenden Orientierungen. Dazu können Befürchtungen vor einem Versagen der professionellen Routinen kommen. In einzelnen Aspekten wird – wieder spiegelbildlich zu den Problemaspekten auf Seiten der Klienten – auf Unterschiede beim Verständnis von Beratung und dem Verlauf von Beratung verwiesen.

- Die genannten Aspekte können zu Widerständen und einer Abwehrhaltung gegenüber zugewanderten Familien als Klienten führen, d.h. zu Widerständen gegen eine interkulturelle Öffnung der Beratungseinrichtung.

- **Fehlende organisatorische/strukturelle Rahmenbedingungen in den Einrichtungen**

Auf der Ebene der Einrichtung wurden folgende Problemaspekte hinsichtlich einer verstärkten Öffnung für zugewanderte Familien angeführt: die Beratungskapazitäten sind bereits jetzt ausgeschöpft, eine Signalwirkung an zugewanderte Familien und in der Folge eine verstärkte Beratungsnachfrage kann zu Ressourcenkonflikten (und damit zu problemträchtigen Entscheidungsnotwendigkeiten) führen.

- Strukturell/organisatorisch werden weitere Hemmnisse in einer mangelnden Kunden-Orientierung der Einrichtungen gesehen und – damit zusammenhängend – im Fehlen muttersprachlicher Beratungsfachkräfte. Auf der konzeptionellen Ebene wird die in den Einrichtungen vorherrschende Komm-Struktur als eine wesentliche Barriere für den Zugang zum Beratungsangebot gesehen; dabei spielen knappe Ressourcen eine verstärkende Rolle. Zusammen mit anderen schwierigen Bedingungen, wie schlechte räumliche und zeitliche Erreichbarkeit, entsteht eine quasi institutionelle Barriere für die vermehrte Inanspruchnahme durch Zugewanderte. Die Beteiligung der Beratungsstellen an den Familienzentren wird zur Überwindung der Zugangsbarrieren begrüßt.

Auf der Prozessebene wird als weiteres Hemmnis für die Ausgestaltung des Eingangss-Settings genannt. Dieses ist nicht / nicht ausreichend an den Erwartungen oder auch Unsicherheiten der zugewanderte Familien ausgerichtet, die Beratungsstellen aufsuchen.

- **Übergreifende Hemmnisse auf Träger-Ebene**

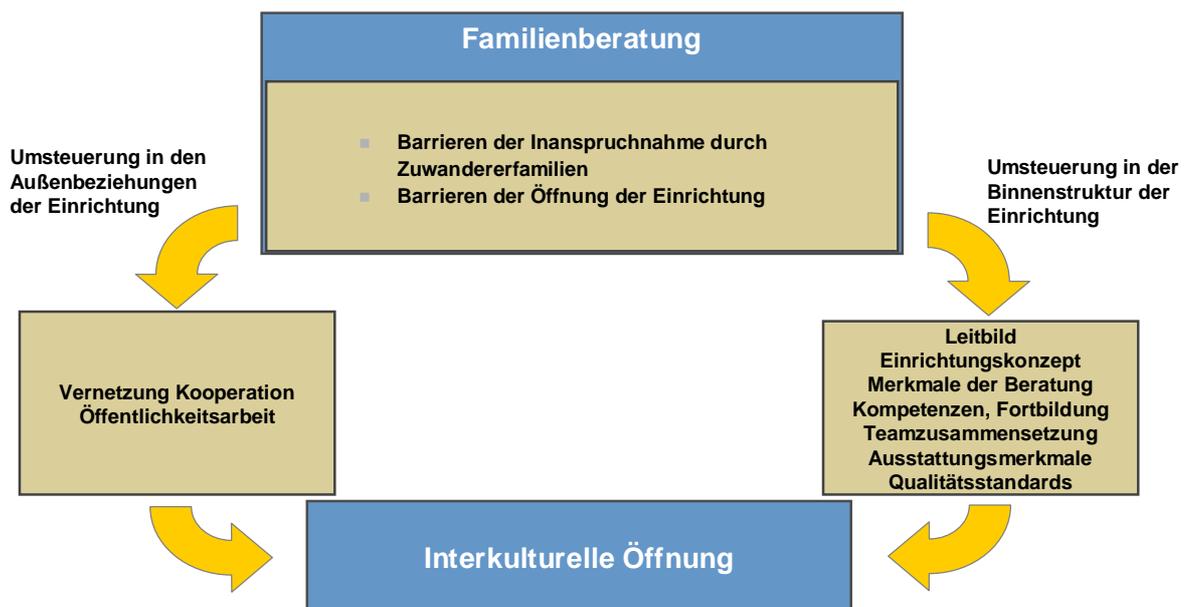
Sowohl für die Ebene der Einrichtungsleitungen, der Trägerverbände generell wie auch der öffentlichen Jugendhilfeträger insbesondere wird das Fehlen eines interkulturellen

Leitbildes beklagt. Ein Commitment zur interkulturellen Öffnung würde auch zu vermehrter Handlungssicherheit der Einrichtungen und Teams führen. Zudem wird auf diese Weise eine Signalwirkung nach außen „verschenkt“.

### 3. Ansatzpunkte und Anregungen für eine interkulturelle Öffnung in der Familienberatung

Interkulturelle Öffnung betrifft sowohl die Außenbezüge der Familienberatung als auch die Binnenstruktur der Einrichtung. Ausgehend von den identifizierten Barrieren auf Seiten der zugewanderten Familien wie auch der Einrichtungen selbst sind die entsprechenden Ansatzpunkte für eine Umsteuerung im folgenden Schaubild dargestellt. Auf den folgenden Seiten werden diese Ansatzpunkte im Sinne einer Orientierungshilfe detaillierter dargestellt.

#### Umsteuerung in der Familienberatung



#### 3.1 Interkulturelle Öffnung in den Außenbezügen der Familienberatung

Interkulturelle Öffnung setzt eine Umsteuerung in der Vernetzung, bei den konkreten Kooperationen und in der Öffentlichkeitsarbeit der Familienberatungsstellen voraus.

Eine wichtige Voraussetzung für die praktische Umsetzung einer interkulturellen Öffnung ist hier der Überblick über die jeweiligen örtlichen Gegebenheiten, d.h. zu den relevanten Einrichtungen und Diensten im Kontext der Jugendhilfeplanung, zu den für den Öffnungsprozess relevanten weiteren Institutionen wie auch zu den Vereinen und Berufsgruppen sowie zu den Bedarfen und Prognosen zum Hilfebedarf in der Jugendhilfeplanung.

- Umsteuerung bedeutet Einflussnahme auf das **Vernetzungsgerüst** vor Ort. Seitens der Familienberatung sollte darauf hingewirkt werden, dass Einrichtungen und Dienste, die Migrantenfamilien beraten, in diesen AGs und Gremien vertreten sind und dass die Bedürfnisse und Bedarfe von Kindern und Jugendlichen aus zugewanderten Familien kontinuierlich thematisiert werden. Interkulturelle Öffnung der Familienberatung sollte Bestandteil der örtlichen Jugendhilfeplanung sein. Dabei ist auch die Lokation der Familienzentren entsprechend dem Bedarf der zugewanderten Familien zu thematisieren. Hier kann beispielsweise vorgeschlagen werden, dass das Thema Integration zu einem regelmäßigen Tagesordnungspunkt der entsprechenden AG wird.
- Die Umsteuerung hinsichtlich der **Kooperationen** betrifft sowohl das Spektrum der Kooperationspartner als auch die Funktionen und die Inhalte der Kooperationen. Das erweiterte Spektrum der Kooperationspartner im Zuge der interkulturellen Öffnung umfasst dabei
  - Organisationen der Zugewanderten, Selbsthilfegruppen, Initiativen
  - Integrationsfachdienste und andere integrationsspezifische Dienste und Einrichtungen,
  - Institutionen, in denen sich Kinder und Jugendliche aus zugewanderten Familien und/oder deren Eltern aufhalten, wie auch professionelle Berufsgruppen mit unmittelbaren Kontakten zu zugewanderten Familien (z.B. Familienzentren).

Funktionen und Inhalte von Kooperationen mit Organisationen der Zugewanderten, Selbsthilfegruppen und Initiativen, auch z.B. Moscheenvereinen können insbesondere alle Aktivitäten sein,

- die auf eine Bekanntmachung der Familienberatung (Multiplikatoren-Effekte) und
- eine „Öffnung“ der zugewanderten Familien für das Angebot der Familienberatung zielen.

Für die Zusammenarbeit sollte eine Kooperationskultur entwickelt und vereinbart werden. Funktionen und Inhalte von Kooperationen mit Fachdiensten und professionellen Kräften in anderen zuwanderungsspezifischen Einrichtungen und Einrichtungen, in denen zugewanderte Familien verstärkt anzutreffen sind, wie Familienzentren, können sein

- Co-Beratungen, ggf. gemeinsame Fallbesprechungen
- Unterstützung der Beratung durch qualifiziertes Dolmetschen sowie Erläutern bzw. Hinweisen auf interkulturelle Zusammenhänge
- Gemeinsame Fortbildungen
- Gemeinsame Projekte (z.B. Präventionsarbeit)
- Gemeinsame Supervision

- Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit.

Im Falle der Co-Beratung und der Unterstützung durch Dolmetschen ist eine vorhergehende Definition und Festlegung der Rollen der Beteiligten zu empfehlen.

Funktionen und Inhalte von Kooperationen mit weiteren Institutionen und Berufsgruppen, zu deren Nutzern Kinder und Jugendliche aus zugewanderten Familien und/oder deren Eltern zählen, sind insbesondere

- die Bekanntmachung der Angebote der Familienberatung (Multiplikatoren-Effekte)
- die Weitervermittlung seitens der Institutionen und Professionellen an die Familienberatung
- die Beratung vor Ort in der jeweiligen Einrichtung.

Bei den Institutionen kann es sich beispielsweise um Familienzentren, Familienbildungsstätten, Mütterzentren, Spielgruppen, Kliniken, das Gesundheitsamt, Begegnungszentren für Zugewanderte, Tageseinrichtungen für Kinder, das Jugendamt, Schulen, Offene Ganztagschulen, Vereine/Sportvereine, Einrichtungen der offenen Jugendarbeit, Familiengerichte, Jugendgerichte handeln. Zu den relevanten Berufsgruppen zählen z.B. Hebammen, Kinderärzte.

Die Kooperationen sollten über konzeptionelle sowie zeitliche und organisatorische Absprachen geregelt sein. Zielführend sind darüber hinaus sozialräumliche Absprachen in der erweiterten AG § 78.

- Die **Öffentlichkeitsarbeit** sollte etwaigen sprachlichen Barrieren Rechnung tragen und sie sollte die Medien einbeziehen bzw. an den Orten stattfinden, die von zugewanderten Familien tatsächlich genutzt werden. Der interkulturellen Öffnung dienen

- die Durchführung von Veranstaltungen zur Information und Bekanntmachung der Familienberatung bei zugewanderten Familien.
- die Information zum Angebot der Familienberatung im Ausländerbeirat, Integrationsrat
- die Information zum Angebot der Familienberatung über Multiplikatoren (Lehrer, Erzieher, Mitarbeiter der Familienzentren, Mitarbeiter der RAA, des Jugendamtes etc.)
- muttersprachliche Flyer zur Information über das Beratungsangebot der Familienberatung
- Nutzung von Medien (muttersprachliche Zeitungen und andere muttersprachliche Medien) zur Information über das Beratungsangebot der Familienberatung und
- der Rückgriff auf informelle Kanäle.

## 3.2 Interkulturelle Öffnung in der Binnenstruktur der Familienberatung

Interkulturelle Öffnung setzt eine Umsteuerung in der Binnenstruktur der Familienberatungsstellen voraus. Dies betrifft

- das Leitbild der Einrichtung bzw. die Leitbildentwicklung und die definierten Qualitätsstandards
  - das Konzept der Einrichtung
  - die Beratungsstandards
  - die Kompetenzen der Leiterinnen und Leiter sowie der Beraterinnen und Berater in der Einrichtung
  - die Fortbildungsinhalte
  - die Struktur des Teams in der Einrichtung
  - weitere Rahmenbedingungen der Einrichtung.
- **Leitbild und Qualitätsstandard** - hier erweist sich eine Verankerung der interkulturellen Öffnung bei den Geschäftsführungen auf Verbandsebene und den Leitungen auf Einrichtungsebene als hilfreich.
- Das **Konzept** einer interkulturell geöffneten Einrichtung sollte der Prämisse folgen: soviel Unterschiedlichkeit wie nötig – so viel Gleichheit wie möglich.
- Konstitutiv und hilfreich für die **Beratungsarbeit** mit zugewanderten Familien sind Neugier, Offenheit, Respekt vor dem anderen, Bewusstheit über die eigene kulturelle Identität und ihre Relativität, Wahrnehmen und Akzeptieren – nicht Nivellieren – von Verschiedenheit.

Diese Arbeitsweise impliziert die Berücksichtigung der kulturellen Hintergründe in der Diagnostik, Therapie und Prävention aus. Prävention hat dabei einen besonderen Stellenwert. Grundlage für präventive Arbeit ist die Kenntnis des Sozialraums, in dem die zugewanderten Familien leben.

In der Beratung sollten vier Bezugs-Ebenen berücksichtigt werden:

- die kulturelle Ebene/kultureller Bedeutungskontext – Sprache, Religion, Weltanschauungen, Wertorientierungen, Geschlechter- und Generationenrollen ... kulturelle Alltagspraxis ... kulturelle Entbehrungen
- die soziale Ebene/gesellschaftlicher Bedeutungskontext – marginale Lebenslage von zugewanderten Familien (geringeres Bildungsniveau, höheres Risiko der Arbeitslosigkeit, ungünstigere wirtschaftliche Situation, häufigere Abhängigkeit von Sozialleistungen, ungünstigere gesundheitliche Situation, qualitativ schlechtere Wohnsituation)
- die psychische Ebene/der psychologische Bedeutungskontext – Familiendynamik, flexible/rigide, offene/geschlossene Familiensysteme, Spezifität von Altersphasen

- Zuwanderungsspezifische Dimension – Erfahrung von Ausgrenzung und Abgrenzung, Erfahrung von Diskriminierung.
- **Interkulturelle Kompetenzen** sind als eine Erweiterung der bereits vorhandenen Kompetenzen des Personals in der Familienberatung und damit keine grundsätzlich neuen Kompetenzen zu verstehen. Sie entstehen durch Ergänzungen und Erweiterungen bereits vorhandener professioneller Fähigkeiten und Fertigkeiten, die dazu eine „kulturelle Sensibilisierung und Dimensionierung“ erfahren. Fachkenntnisse (Sprachkenntnisse, Informationen über das (Herkunfts-)Land) sind dabei wichtig aber nicht ausreichend. Das Vorhandensein von interkulturellen Kompetenzen sollte als professionelles Merkmal für das gesamte Team einer Einrichtung und nicht nur für einzelne Teammitglieder gelten.
- Grundlage der Familienberatung sind die Regeln des fachlichen Könnens. Hier ist bereits der Anspruch formuliert, die fachliche Arbeit kontinuierlich fortzuentwickeln. Dies sollte auch im Blick auf die Veränderungen bei den Bedarfsgruppen für Familienberatung gelten. Beratungsrelevante Spezifika von Familien mit Zuwanderungsgeschichte sind in dieser Perspektive bereits ein selbstverständlicher und nicht ein zusätzlicher Bestandteil der fachlichen **Fortbildung** sowie der Team- und Fallsupervision.
- Interkulturalität in der **Struktur des Teams** in der Einrichtung sollte auch bedeuten, bei jeder Stellenbesetzung zu prüfen, ob ein/e Bewerber/in mit Zuwanderungsgeschichte ausgewählt werden kann. Es sollten dabei alle Möglichkeiten einer „interkulturellen Besetzung“ ausgeschöpft werden (z.B. bei Besetzung von Praktikantenstellen). Hilfreich sind feste Kooperationen mit Fachdiensten für Zugewanderte und qualifizierten Dolmetschern (es sollte nicht Aufgabe der Familien sein, für die sprachliche Verständigung zu sorgen).
- Interkulturalität bei den **weiteren Rahmenbedingungen der Einrichtung** zeigt sich
  - bei der Ausstattung des Eingangs- und Wartebereichs und ggf. auch in den Beratungsräumen. Hier sollten „Signale des Willkommens“ auch für Klienten mit Zuwanderungsgeschichte vorhanden sein: mehrsprachige Beschilderung, mehrsprachige Broschüre und Flyer im Wartebereich
  - in längeren Öffnungszeiten. Angebote am Wochenende, auch Hausbesuche kommen den Lebensbedingungen der zugewanderten Familien entgegen (z.B. der ausgeprägten Befürchtung, den Arbeitsplatz zu verlassen um einen Beratungstermin wahrzunehmen)
  - im Vorhandensein zielgruppenspezifischer Angebote
  - in gezielter Zusammenarbeit/Präsenz in Familienzentren, die in Quartieren mit hohem Anteil zugewanderter Familien liegen.

## 4. Anregungen zur Gestaltung von Infoblättern

Bei der Gestaltung von Informationsblättern / Flyern können sich neben der Beachtung der sprachlichen Ebene verschiedene andere Gestaltungsaspekte als hilfreich für eine verstärkte Ansprache von zugewanderten Familien erweisen. Dies betrifft die textliche Gestaltung der „logistischen Informationen“, der „Hinweise zur Beratung“ und die gerade für diese Familien

notwendigen „Erläuterungen zu den Inhalten von Beratung“. Informationsblätter / Flyer sollten an von zugewanderten Familien viel besuchten Orten ausgelegt werden und sie sollten im Internet zum Herunterladen und Ausdrucken verfügbar gemacht werden.

■ Sprache:

- Grundsprache eines Informationsblattes sollte deutsch sein, denn dies ist die „Verkehrssprache“ in Deutschland. Je nach Ausführlichkeit des Informationsblattes sollte eine vollständige Übersetzung oder eine Übersetzung von zentralen Informationsteilen in die Muttersprachen der Zugewanderten erfolgen.
- Vollständige Übersetzungen sollten auf einem gesonderten, in den Flyer eingelegten Blatt erfolgen. Auf den eingelegten Blättern sollte deutlich sichtbar stehen, um welche Fremdsprache es sich handelt, um den zielgerichteten Zugriff für Interessenten zu erleichtern. Sofern es sich um kleinere Übersetzungsabschnitte handelt, sollten sie farblich hervorgehoben im Flyer/Informationsblatt erfolgen.

■ Logistische Informationen:

- Name, Träger, Anschrift
- Logo
- E-Mail Adresse, wenn vorhanden Homepage www.
- Wegbeschreibung mit Skizze
- Anbindung Öffentliche Verkehrsmittel
- Behindertengerecht erreichbar?
- Anmeldemodalitäten: Kontaktpartner/in, wie, wo, wann, in welcher Sprache
- Motto als freundliche Einladung: „Wissen woran man ist“, „Jeder braucht mal Hilfe, rufen Sie uns an, wenn..“, „Wir können vielleicht noch helfen, wenn Sie mit Ihrem Latein am Ende sind“.

■ Hinweise zur Beratung:

- Zielgruppe (Eltern-Mütter-Väter) Familien, Kinder Jugendliche, junge Erwachsene)
- rechtlicher Rahmen
- religiöse und politische Neutralität - „der Zugang zu unserer Beratungsstelle ist offen für alle Bürger und Bürgerinnen unserer Stadt ohne Rücksicht auf Nationalität, Religion, politische Überzeugungen“
- Vertraulichkeit / Schweigepflicht / Datenschutz
- anonyme Beratung möglich
- Informationen zu den Kosten / Kostenfreiheit
- Team: Berufe, unsere Sprachkenntnisse, kulturelle Hintergründe.

■ Erläuterungen zu den Inhalten von Beratung:

- Was geschieht in der Beratung
- Wie lange dauert eine Beratung
- Welche Fragestellungen / Problemstellungen werden beantwortet
- **Allgemeine Angebote:** „Grundsätzlich bieten wir an“ Beratung, Diagnostik, Therapie

- **Spezielle Angebote** „Wir stellen besonders zur Verfügung“
- Hinweise auf Kooperationen und Vernetzungen (Familienzentren, Schulen, Kitas, Kinderärzte, Integrationsfachdienste etc).

## 5. Anregungen zur Gestaltung von Anmeldeformularen, Klientenbefragungs-Bögen, Leitlinien für Berater/innen

Die Auseinandersetzung mit verschiedenen vorliegenden Anmeldungs-Bogen für die Beratung und Fragebogen zur Klientennachbefragung hat folgende generelle Hinweise auf Gestaltungsprinzipien im Sinne einer interkulturellen Öffnung erbracht:

- In den Anmeldebögen sollte nach der Nationalität / dem Zuwanderungshintergrund des Ratsuchenden gefragt werden. Erfragt werden sollte auch der sprachliche Hintergrund.
- Als hilfreich wird eingeschätzt, die Beratungswünsche der Klienten, die Angebote der Berater und die vereinbarten Ziele der Berater im Sinne einer Auftragsklärung zu dokumentieren. Damit wird für den Klienten die Transparenz hinsichtlich des Beratungsablaufs gesichert.
- Die Nachbefragungsbögen sollten sprachlich sorgfältig gestaltet werden. Die Verständlichkeit spielt hier eine besondere Rolle.

Als hilfreich für den Berater/die Beraterin wurde in der Arbeitsgruppe ein Klientenfragebogen bewertet, den die Internationale Familienberatung in Köln im Rahmen eines Projektes entwickelt hat. Dieser Fragebogen eignet sich in der Übertragung auf die Beratungssituation als systematischer Leitfaden für eine Klärung der Lebenssituation des Klienten in Deutschland und wäre für das erste Beratungsgespräch nutzbar. Der ursprüngliche Klientenfragebogen ist im Anhang unter der Überschrift „Leitfaden für Berater und Beraterinnen“ enthalten.

## 6. Checkliste als Orientierungshilfe zur interkulturellen Ausrichtung der Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche

Sibel Koray, 2005

	Z.Z. nicht realisierbar	In der Planungsphase Bis: ....	In der Erprobungsphase Bis: ....	Z.T. umgesetzt, Weiterentwicklung vorgesehen	Dauerhaft, konkret und messbar verantwort
<b>Bereich: Strukturebene</b>					
▪ Leitbild, Arbeitskonzept, Controlling - Instanz					
▪ Inhaltliches Setting					
▪ Personalentwicklung					
▪ Formales Setting					
▪ Jahresetat					
▪ Räumliche Gestaltung der Einrichtung					
▪ Vernetzung					
▪ Öffentlichkeitsarbeit					
<b>Bereich: Prozessebene</b>					
▪ Anmeldung /Sekretariat					
▪ Einstiegssetting / Erstgespräch					
▪ Beratung					
▪ Diagnostik					
▪ Therapie					
▪ Einzel-/Gruppenförderangebote					
▪ Prävention					
▪ Vernetzung: Kooperation/Überleitung/Weiterverweisung					
<b>Bereich: Ergebnisebene</b>					
▪ Auswertung der Bedarfserfüllung der Migrantenklientel					
▪ Auswertung der Bedarfserfüllung der Mitarbeiter/innen					
▪ Weitere statistische Auswertung des interkulturellen Arbeitskonzeptes					
▪					

## Erläuterungen zur Checkliste „Zur interkulturellen Ausrichtung der Beratung für Eltern, Kinder und Jugendliche“

Die stetig steigende Zahl von Kindern und Jugendlichen mit Zuwanderungsgeschichte bei zunehmendem Geburtenrückgang in der Bevölkerungsstruktur Deutschlands machen auch dem letzten Zweifler deutlich, dass die Jugendhilfeplanung auf die gesellschaftlichen Entwicklungen reagieren muss. Hier bieten sich Umsteuerungsmaßnahmen für die entsprechenden Beratungsstellen an, mit Empfehlungen, um die Akzeptanz und die Inanspruchnahme unter den Familien mit Zuwanderungsgeschichte zu erhöhen und entsprechend ihres Anteils an der Gesamtpopulation anzugleichen. Geht man davon aus, dass zugewanderte Familien nicht mehr, aber auch nicht weniger Unterstützung bei ihrer Erziehungsaufgabe brauchen, so wird die Erfordernis deutlich, diesbezüglich Qualitätsstandards und Orientierungskriterien zu entwickeln, um entsprechende Beratungsstellen bei ihrer Aufgabe der interkulturellen Ausrichtung zu unterstützen und zu befähigen.

Voraussetzung für eine interkulturelle Ausrichtung der Beratungsstellen ist, neben der Eigenmotivation der Institution, die Bejahung der interkulturellen Orientierung durch den Träger und die öffentlichen Zuschussgeber.

Erst dann ist ein *interkulturelles Leitbild* der Einrichtung zu entwickeln, welches den Anspruch hat, den Versorgungsstandard für Klienten mit Zuwanderungsgeschichte dem der deutschstämmigen Klientel anzupassen - mit so viel Gleichheit wie möglich und so viel Unterschiedlichkeit wie nötig. Dies erfordert ein *interkulturelles Arbeitskonzept*, welches sich auf sämtliche Bereiche der Struktur-, Prozess- und der Ergebnisebene auswirkt - und zwar dauerhaft, konkret und messbar.

Für Zieldefinition und Entwicklungsplanung ist die Kenntnis der Bevölkerungsstruktur erforderlich. Daher sind regelmäßig aktuelle Sozialdaten für den sozialräumlichen Zuständigkeitsbereich einzuholen. Die Zahlen geben wichtige Hinweise auf die jeweiligen mehr oder weniger stark vertretenen Anteile an Familien mit verschiedenem Zuwanderungshintergrund, aber auch Anhaltspunkte für die Personalpolitik: Es bietet sich an, für die größte(n) Gruppierung(en) muttersprachliche Fachkräfte einzustellen und für die weniger stark vertretenen Nationalitäten im Idealfall einen qualifizierten Dolmetscherpool zur Hand zu haben, um die sprachlich-kulturelle Verständigung mit den zugewanderten Klienten zu gewährleisten.

Die Entwicklung der interkulturellen Kompetenz aller Mitarbeiter ist erforderlich wie auch die routinemäßige qualifizierte Implementierung interkultureller Aspekte in Teamsitzungen, Fallbesprechungen, Leitungskonferenzen, Fortbildung und Supervision, Statistiken und Jahresberichten, wie auch bei der Aufteilung des Jahresetats.

Eine fachlich versierte *Controlling-Instanz* (eine Einzelperson oder eine Gruppe, intern oder extern) erhält sinnvoller Weise den Auftrag, den Prozess der interkulturellen Ausrichtung in Gang zu halten und ihn regelmäßig auszuwerten.

Die *Strukturebene* beinhaltet die Bereiche

- Interkulturelles Leitbild / interkulturelles Arbeitskonzept / Controlling-Instanz
- Inhaltliches Setting
- Personalentwicklung
- Formales Setting
- Jahresetat
- Räumliche Gestaltung der Einrichtung
- Vernetzung
- Öffentlichkeitsarbeit.

Die *Prozessebene* beinhaltet die Bereiche

- Anmeldung/Sekretariat
- Einstiegsetting/Erstgespräch
- Beratung
- Diagnostik
- Therapie
- Einzel-/Gruppenförderangebot
- Prävention
- Vernetzungsaspekte wie Kooperation/Überleitung/Weiterverweisung
- Präsenz im Familienzentrum/zentren.

Auf der *Ergebnisebene* findet neben eher quantitativen statistischen Auswertungskriterien auch eine eher qualitative und zugleich anschaulich überprüfbare Auswertung zur Bedarfserfüllung bei a) der Klientel mit Zuwanderungsgeschichte und b) der Mitarbeiter/innen statt. Diese drei stellen einen wesentlichen Indikator für eine gelungene interkulturelle Ausrichtung dar.

Jeder einzelne Bereich wird nachstehend kurz erläutert bzw. durch operationalisierende Fragen überprüfbar gemacht. Die graduelle Unterteilung soll für jeden genannten Bereich Aufschluss darüber geben, inwiefern eine zuwanderungsspezifische Berücksichtigung bereits stattgefunden hat, sich noch in der Planungsphase befindet oder in welchem Ausmaß dies z. Zt. geschieht. Hierdurch erfolgt neben einer momentanen Bestandsaufnahme auch eine Orientierung für die zukünftige Planung von Entwicklungsschwerpunkten.

Diese Checkliste wurde erstellt unter Berücksichtigung, Systematisierung und Erweiterung bisher erarbeiteter Kriterien-Zusammenstellungen (siehe Literaturhinweise im Anhang). Sie ermöglicht jederzeit eine individuelle Modifizierung und Aktualisierung.

## **1. Zur Strukturebene**

### **1.1 Arbeitskonzept / Fragen**

- Ist die Entwicklung eines interkulturellen Leitbildes sowie eines interkulturellen Arbeitskonzeptes (siehe oben) in Gang gesetzt und wird sie dauerhaft, konkret und messbar fortgeführt?
- Controlling-Instanz: Wer erhält den Auftrag, den Prozess der interkulturellen Ausrichtung in Gang zu halten und ihn regelmäßig auszuwerten?

### **1.2 Inhaltliches Setting / Fragen**

- Wird hinreichend dafür Sorge getragen, dass routinemäßig interkulturelle Themen wie auch Themen wie Diskriminierung, Vorurteile und Rassismus behandelt werden, in
  - Teamsitzungen
  - Fallbesprechungen
  - Leitungskonferenzen
  - Fortbildung
  - Supervision
  - Statistiken
  - Jahresberichten?

- Sind im Arbeitskonzept die spezifischen Bedürfnisse der Zugewanderten hinreichend berücksichtigt (Gewährleistung der sprachlichen Verständigung durch muttersprachliche Fachkräfte und Dolmetschereinsatz bei Bedarf, Respekt und Anerkennung unterschiedlicher Wertvorstellungen, effiziente, niederschwellige, zeitnahe Unterstützung und Hilfestellung, ggf. gezielte Weiterleitung, Qualifizierung der Eltern in ihrer erzieherischen Kompetenz, Förderung der Sozialkontakte zu Deutschen, sowohl unter den Kindern wie auch unter den Erwachsenen, Förderung der Chancengleichheit durch gezielte Förderangebote, sorgfältigste Berücksichtigung der Schweigepflicht / Vertraulichkeit)?
- Sind im Arbeitskonzept die spezifischen Bedürfnisse der Mitarbeiter bezüglich interkultureller Ausrichtung der Institution hinreichend berücksichtigt (insbesondere Qualifizierungsmaßnahmen und Bereitstellung eines Dolmetscherpools, Berücksichtigung des größeren zeitlichen Aufwands für Beziehungsaufbau zu den Klienten und Vernetzungsarbeit)?

### 1.3 Personalentwicklung / Fragen

- Erfüllen die Mitarbeiter (Fach- und Verwaltungskräfte) das interkulturelle Anforderungsprofil (grundsätzliche Bereitschaft zur Weiterbildung der interkulturellen Kompetenz, sowie Akzeptanz der Zuwanderungsgeschichte, Wertschätzung, Respekt, Anerkennung divergierender Vorstellungen und Werte werden vorausgesetzt), z.B. bei Stellenausschreibungen?
- Bringen die deutschstämmigen Mitarbeiter interkulturelle Erfahrung (z.B. längerer Auslandsaufenthalt) und/oder Fremdsprachenkenntnisse mit?
- Wird die interkulturelle Ausrichtung als Teil der Führungsaufgaben angesehen (ausdrücklich geäußertes Interesse an der interkulturellen Offenheit der Einrichtung; interkulturelle Fortbildung auch für leitende Mitarbeiter)?
- Gibt es fest angestellte muttersprachliche Mitarbeiter/innen?
- Sind diese auch in leitender Position tätig?
- Sind diese auch mit nicht-zuwanderungsspezifischen Aufgaben betraut?
- Beraten auch deutschstämmige Mitarbeiter/innen Klienten mit Zuwanderungsgeschichte unter der Voraussetzung, dass die sprachliche Verständigung gewährleistet ist?
- Entspricht der Mitarbeiteranteil mit Zuwanderungsgeschichte prozentual dem Anteil der Zugewanderten an der Gesamtbevölkerung im Versorgungsgebiet?
- Findet Mitarbeitermotivation durch Beteiligung statt?
- Wird sie gefördert durch interkulturelle Fortbildungen und Freistellungen für den Besuch von Sprachkursen?
- Was für Problemfelder werden von den Mitarbeitern benannt? Gibt es Lösungsvorschläge?
- Werden die angezeigten Problemfelder und Lösungsansätze hierfür durch die Leitung hinreichend zur Kenntnis genommen und berücksichtigt?

## 1.4 Formales Setting / Fragen

- Sind die Öffnungszeiten den Bedürfnissen der Klienten mit und ohne Zuwanderungshintergrund angepasst (z.B. Wechselschicht berücksichtigt)?
- Werden nicht-christliche Feste und Feiertage berücksichtigt (z.B. bei Terminabsprachen im islamischen Fastenmonat)?
- Sind wichtige Formulare in verschiedenen Sprachen zuwanderungsgerecht verfasst (z.B. anhand von Beispielen veranschaulicht)?
- Wird die erste Kontaktaufnahme erleichtert (z.B. telefonische Sprechzeiten der muttersprachlichen Mitarbeiter)?
- Gibt es ein einheitliches Verfahren zur konkreten Erfassung und Aussprache des Klientennamens (z.B. zusätzliche Lautschrift)?
- Gibt es ein spezifisches Beratungskonzept für Zugewanderte (Transparenz, mehr Zeit, verstärkte Kooperation, ggf. Übersetzung, muttersprachliche Angebote etc.)?
- Werden bei der Falldokumentation zugewandertenspezifische Merkmale (Beispiele s.u.) routinemäßig erfasst und ausgewertet (zu Beginn oder im Laufe der Beratung)?

Im Haushalt gesprochene Sprachen, Vorzugssprache

Herkunftsland der Mutter, Herkunftsland des Vaters

Gesicherter/ungesicherter Aufenthaltsstatus

Verwandtschafts-Ehe der Eltern ja/nein

Präsenz der Herkunftsfamilien (Eltern, Geschwister, weitere Anverwandte) von Mutter/Vater: stark/mittel/wenig/unterschiedlich (z.B. pendelnde Rentner)/gar nicht

Zuwanderungs-Geschichte / Zuwanderungs-Perspektive

- Gibt es eine einheitliche Erfassung zuwanderungsspezifischer Daten für die statistische (Jahres)/Auswertung?
- Gibt es eine allgemein verbindliche Regelung des qualifizierten Dolmetschereinsatzes im Bedarfsfall (finanzielle Abklärung, „Dolmetscherpool“)?

## 1.5 Jahresetat/Budget / Fragen

- Wird ein prozentualer Anteil des Jahresetats für „interkulturelle Ausgaben“ wie beispielhaft unten aufgeführt bereitgestellt?

Ggf. Dolmetscher

Interkulturelle Fortbildung

Interkulturelle Supervision

Zuwanderungsspezifische Fachliteratur

Evtl. Sprachkurse

Raumgestaltung (z.B. Weltkarte, Bilder, etc.)

Evtl. technische Ausstattung (z.B. PC -Türkische Schrift etc.)

Druckkosten für verschiedensprachiges Infomaterial

## **1.6 Räumliche Gestaltung der Einrichtung / Fragen**

- Gibt es Signale des Willkommenheißen (z.B. verschiedensprachige Wegweiser, Piktogramme)?
- Werden vielfältige, kulturelle religiöse Gepflogenheiten berücksichtigt, wie z.B. Waschgelegenheiten auf den Toiletten?
- Gibt es zuwanderungsrelevante Bilder, Objekte?
- Liegt im Warteraum mehrsprachige Lektüre aus (z.B. verschiedensprachige Infobroschüren des BzGA)?

## **1.7 Vernetzung / Fragen**

- Gibt es eine Abstimmung der Kooperationsvereinbarungen und der Koordinationsprozesse (regelmäßige Vernetzungskontakte)?
- Gibt es eine Vernetzung mit anderen interkulturell ausgerichteten Institutionen der Region?
- Gibt es eine Vernetzung mit anderen nicht ausdrücklich interkulturell ausgerichteten Institutionen der Region, die für Klienten mit Zuwanderungsgeschichte genauso zuständig sind, z.B. Familienzentren?
- Gibt es eine Vernetzung mit Selbsthilfe-Organisationen (z.B. Kulturvereinen, Moscheevereinen etc.)?
- Sind in der Einrichtung die eigenen interkulturellen Kompetenzen und die anderer Einrichtungen des Fachbereichs und „verwandter“ Bereiche (z.B. Familienzentren) in der Region hinreichend bekannt?

## **1.8 Öffentlichkeitsarbeit /Fragen**

- Gibt es Kontakte (neben deutschen) auch zu nicht-deutschen Medien (Radio, Zeitung, Fernsehen)?
- Ist für die (Fach-)Öffentlichkeit die interkulturelle Ausrichtung explizit formuliert/erkennbar?

- Spricht der Internetauftritt auch potenzielle Klienten mit Zuwanderungsgeschichte bzw. entsprechende Kooperationspartner an?
- Gibt es Infomaterial über die Einrichtung in verschiedenen Sprachen?
- Ist das Infomaterial zuwanderungsgerecht gestaltet (erhöhter Transparenzbedarf!)?

## **2. Zur Prozessebene**

### **2.1 Anmeldung, Sekretariat /Fragen**

Die Erfahrungen beim aller ersten Kontakt, sei es persönlich oder telefonisch, sind entscheidend für die Fortsetzung des Kontaktes zumindest bis zum Erstgespräch und des „Andockens“ - daher sind Fortbildungen entsprechender Verwaltungskräfte und des Fachpersonals zur interkulturellen Kompetenz unverzichtbar, Fremdsprachenkenntnisse von Vorteil.

- Können alle wichtigen Informationen wie Name, Geb.-Datum, Anschrift, Tel.-Nr., Vorstellungsanlass erfasst werden?
- Gelingt die Vermittlung des weiteren Procederes zufriedenstellend? (z.B. „Es erfolgt ein Rückruf bei Ihnen zwecks Terminabsprache“)

### **2.2 Einstiegssetting, Erstgespräch / Fragen**

Hier stehen Transparenz, Erörtern der Rahmenbedingungen und der Arbeitsweise sowie der Beziehungsaufbau im Vordergrund. Wichtige Anamnesedaten werden hier erhoben und die Sichtweise des Problems wie auch die Motivation und Lösungsideen zu deren Behebung erfragt. Hier kann auch die Klärung stattfinden, inwiefern der Klientenwunsch zu einem Arbeitsauftrag umformuliert werden kann. Hier entscheidet sich, ob es zu einer Fortsetzung der Kontakte, zu einem Abbruch oder zu einer Weiterverweisung an eine geeignetere Stelle für die Problematik kommt.

- Ist die sprachliche Verständigung hinreichend gewährleistet?
- Konnten beim Erstgespräch die oben genannten Kriterien erfolgreich erfüllt werden?

### **2.3 Beratung / Fragen**

- Zieldefinition und Auftragsklärung hinreichend gelungen?
- Gezielte Weiterverweisung erforderlich?
- Sprachliche Verständigung hinreichend gewährleistet?

### **2.4 Diagnostik / Fragen**

- Sprachliche Verständigung hinreichend gewährleistet?
- Fragen zum Zweck, der Relevanz und möglicher Konsequenzen der Testung hinreichend geklärt?

- Kultursensible Testung und entsprechende Interpretation der Ergebnisse gewährleistet?
- Wurden Faktoren wie Lernumfeld und Förderpotentiale, Zweisprachigkeit, Bildungsstand und Deutschkenntnisse der Eltern berücksichtigt?
- Weiterleitung der Testergebnisse an Dritte ausdrücklich von der Klientenfamilie gewünscht/auf keinen Fall gewünscht?

## **2.5 Therapie / Fragen**

- Sprachliche Verständigung hinreichend gewährleistet?
- Gegebenenfalls Weiterverweisung an niedergelassene (muttersprachliche) Psychotherapeuten?
- Entspricht die Therapierichtung den zugewanderungsspezifische Bedürfnissen der Klientel?

## **2.6 Einzel-, Gruppenförderangebote / Fragen**

- Sprachliche Verständigung hinreichend gewährleistet?
- Kinderspezifisches Förderangebot (z.B. Lese-, Rechtschreibtraining) angezeigt?
- Elternspezifisches Angebot (z.B. Elterntraining zu Erziehungsfragen) - eventuell in der Muttersprache angezeigt?
- Angebot speziell für Jugendliche (z.B. Antiaggressionstraining) angezeigt?
- Erhöht möglicherweise eine geschlechtsspezifische Trennung die Effizienz?
- Möglichkeit der Kontaktaufnahme und des voneinander Lernens und Erfahrens im geschützten Rahmen zwischen deutschstämmigen Klienten und Klienten mit Zuwanderungsgeschichte (häufig geäußelter Klientenwunsch bei zugewanderten Familien) gegeben?

## **2.7 Prävention / Fragen**

- Sinnvolle Durchmischung von Komm- und Gehstruktur gegeben?
- Sprechstunden/Infoveranstaltung bei Kooperationspartnern (Familienzentrum, Schule, Kita etc.) möglich?
- Veranstaltungen für weibliche/männliche Jugendliche getrennt (z.B. zu sexuellem Missbrauch) möglich?
- Können Infoveranstaltungen in der Muttersprache bzw. mit Übersetzung für bestimmte Zielgruppen gehalten werden, z.B. für Eltern, Großeltern, evtl. Multiplikatoren?

- Existieren tragfähige Arbeitsbündnisse mit anderen Institutionen, die eine Kooperation, z.B. Abhalten einer Infoveranstaltung zu Erziehungsfragen in den Räumen einer anderen Einrichtung, z.B. eines Familienzentrums, eines Selbsthilfevereins der Zugewanderten, möglich machen?

## **2.8 Überleitung, Weiterverweisung, Kooperation / Fragen**

- Ist es sinnvoll, im konkreten Einzelfall evtl. präsent zu sein bei der „Übergabe“, um das „Ankommen“ der zugewanderten Klienten bei Kollegen sicher zu stellen (Vertrauensbonus)?
- Ist die sprachliche Verständigung hinreichend gewährleistet?
- Ist der Informationsstand zu den Angeboten der Kooperationspartner ausreichend und ist die Qualität der Beziehung noch zu verbessern?

## **3. Zur Ergebnisebene**

### **3.1 Auswertung der Bedarfserfüllung der Klientel mit Zuwanderungsgeschichte/Fragen**

- Entspricht der Klientenanteil mit Zuwanderungsgeschichte ihrem Bevölkerungsanteil im Einzugsgebiet?
- Wie verteilen sich die verschiedenen Gruppen der Zugewanderten anteilmäßig im Einzugsbereich?
- Müssen bestimmte Zielgruppen gezielter angesprochen werden?
- Sind die Kriterien für eine interkulturell orientierte Vernetzungs- und Öffentlichkeitsarbeit erfüllt?
- Gibt es eine routinemäßige Erhebung zur Klientenzufriedenheit (mündlich oder in Form eines geeigneten Fragebogens, z.B. zur Gewährleistung der sprachlichen Verständigung)?
- Wird dabei explizit nach Rückmeldung gefragt bezüglich angemessener Berücksichtigung/Wahrnehmung, (weder Über-, noch Unterbewertung!) der Zuwanderungsgeschichte?
- Sind Bedürfnisse der Klientel mit Zuwanderungsgeschichte bei der Konzeptentwicklung hinreichend berücksichtigt?
- Gibt es eine Erhebung des Anteils von Klienten, die kulturspezifischer Angebote bedürfen?

### **3.2 Auswertung der Bedarfserfüllung der Mitarbeiter/innen / Fragen**

- Sind die Kriterien bezüglich interkultureller Ausrichtung der Personalentwicklung hinreichend umgesetzt? Erfüllen die Leitung, die Fachmitarbeiter und die Verwaltungskräfte das interkulturelle Anforderungsprofil? Konnte die Mitarbeitermotivation bezüglich „Beratung von Zugewanderten“ entwickelt werden?

- War die sprachliche Verständigung zufriedenstellend gewährleistet? Sind Nachbesserungen z.B. bezüglich Dolmetschereinsätze erforderlich?
- Konnten laufende Fälle mit Zuwanderungshintergrund in Teamsitzungen hinreichend und nach interkulturellen Standards analysiert und besprochen werden?
- War die Bereitstellung von Weiterqualifizierungsmaßnahmen (interkulturell ausgerichtete Fortbildungen und Supervision, Fachliteratur) adäquat und effektiv in Art und Umfang?
- Wurde der erhöhte Zeitaufwand für vertrauensbildende und Klärungsprozesse sowie die verstärkte Netzwerkarbeit für zugewanderte Klienten hinreichend berücksichtigt?
- Waren Mitarbeiter mit Zuwanderungsgeschichte auch mit übergeordneten und nicht-zuwanderungsspezifischen Aufgaben betraut?
- Gibt es eine routinemäßige Erhebung zur Mitarbeiterzufriedenheit bzgl. angemessener Unterstützung und Partizipation bei der interkulturellen Ausrichtung der Einrichtung?
- Gibt es eine „Durchlässigkeit“ bei der Beratung deutscher und nicht-deutscher Klienten? Das heißt, übernehmen deutsche und nicht-deutsche Mitarbeiter/innen gleichermaßen Anmeldungen von Klienten mit deutschem und mit Zuwanderungshintergrund (vorausgesetzt die sprachliche Verständigung ist gewährleistet und es besteht kein ausdrücklicher Wunsch nach muttersprachlicher oder deutschsprachiger Beratung).

### **3.3 Weitere statistische Auswertung des interkulturellen Arbeitskonzeptes Fragen**

- Sind die Ansprüche an ein interkulturelles Leitbild/interkulturelles Arbeitskonzept (s.o.) hinreichend erfüllt?
- Sind die Kriterien bezüglich interkultureller Ausrichtung des formalen Settings hinreichend erfüllt?
- Wird im Jahresbericht und bei der statistischen Quartals-/Jahresauswertung zahlenmäßig und inhaltlich Bezug auf die interkulturelle Ausrichtung genommen?
- Ist der prozentuale Anteil des zur Verfügung stehenden Jahresetats im Hinblick auf interkulturell bedingte Ausgaben zu verändern?
- Sind die Kriterien bezüglich interkultureller Ausrichtung des inhaltlichen Settings hinreichend erfüllt?
- Sind die Kriterien bezüglich interkultureller Ausrichtung der räumlichen Einrichtungsgestaltung hinreichend realisiert?

## Literatur

Klamser, Walter: Checkliste zur interkulturellen Öffnung von Beratungsstellen (Entwurf), Soziales Zentrum Dortmund e.V., Beratungsstelle Westhoffstr., Westhoffstr. 8-12, 44145 Dortmund

Koray, Sibel: Qualitätskriterien für eine effiziente psychotherapeutische/psychosoziale Versorgung von Migranten, in: Gesunde Integration, Dokumentation einer Fachtagung der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration, Berlin, 2003

Petrauschke, Sabine: Notwendigkeit interkultureller Öffnung von Erziehungs- und Familienberatungsstellen, in: Dialog 1/2000, Hrsg. SAG für Erziehungs- und Familienberatung Brandenburg und Berlin

Skutta, Sabine, Dr. phil.: Checkliste „Interkulturalität von Einrichtungen“, Stand 07.05.2005, Coaching - Supervision - Fortbildung, Schlosstr. 32, 14059 Berlin

Ünal, Arif: Unveröffentlichtes Manuskript (1999), Gesundheitszentrum für Migranten/innen, Corneliusstr. 2, 50678 Köln

## Vorbemerkung

Die folgenden Unterlagen sollen weitere Anregungen zur interkulturellen Öffnung der Familienberatung geben:

- Im **Anhang 1** findet sich das Beispiel eines Leitfadens für Familienberater/innen. Dieser Leitfaden soll Anregungen für einzelne ggf. wichtige Fragen geben, bei einer systematischen Anwendung ist von einem erheblichen Zeitbedarf auszugehen.
- Im **Anhang 2** sind verschiedene Praxisbeispiele für eine schrittweise interkulturelle Öffnung der Familienberatung zusammengetragen.
- Im **Anhang 3** ist weiterführende Literatur zur interkulturellen Öffnung zusammengestellt.
- Im **Anhang 4** sind die Mitglieder der Arbeitsgruppe „Interkulturelle Öffnung der Familienberatung“, die auch für die vorliegende Handreichung verantwortlich zeichnen aufgelistet.

# Anhang 1: Leitfaden für Berater und Beraterinnen

Quelle: Internationale Familienberatung, Mittelstr. 52 – 54, 50672 Köln

Nationalität: \_\_\_\_\_

Geburtsort: \_\_\_\_\_

Geb. Datum: \_\_\_\_\_

Konfession: \_\_\_\_\_

**Geschlecht**

männlich

weiblich

**Stellung im Beruf:**

- Hausfrau/Hausmann
- Arbeiter/in
- Facharbeiter/in
- Einfache/r Angestellte/r oder Beamte/r
- Mittlere/r Angestellte/r oder Beamte/r
- Höhere/r Angestellte/r oder Beamte/r
- Selbständig ohne bezahlte Beschäftigte
- Selbständig mit bezahlten Beschäftigten
- Freischaffend (z. B. Künstler)
- Ohne Beruf/Arbeitslos
- Sozialhilfeempfänger
- Auf Dauer krank geschrieben
- Auszubildende/r oder Umschüler/in
- Schuler/in oder Student/in
- Rentner/in oder Pensionär/in
- Sonstiges

**Haupteinkommensquelle:**

- Eigenes Einkommen durch Arbeitstätigkeit/Rente
- Unterhalt durch Ehe- oder Lebenspartner/in
- Arbeitslosengeld- Hilfe
- Unterstützung durch Eltern
- Sozialhilfe
- Bafög

**Wie alt waren Sie, als Sie nach Deutschland gekommen sind?**

- 0-5
- 6-18
- 19-30
- 31 Jahre oder älter

**Warum sind Sie hier in Deutschland?**

- Ich bin hier geboren
- Ich bin mit meinen Eltern hier hingezogen
- Ich bin hier hingezogen, um zu arbeiten
- Ich bin hier hingezogen, um zu studieren
- Ich habe eine/n Deutsche/n geheiratet
- Ich habe eine/n Italiener/in geheiratet, die/der in Deutschland lebt
- Mir gefällt Deutschland
- Sonstiges

**Wie lang sind Sie schon in Deutschland?** \_\_\_\_\_(Jahre)

**Familienstand:**

- ledig
- verheiratet
- zum 2. Mal verheiratet oder öfter
- unverheiratet, aber in fester Partnerschaft lebend
- getrennt/geschieden
- verwitwet

**Wie lange leben Sie schon mit Ihrem/Ihrer Ehe- oder Lebenspartner/in zusammen?**  
\_\_\_\_\_(Jahre)

**Alter de/s jetzigen Ehe- oder Lebenspartner/in** \_\_\_\_\_(Jahre)

**Nationalität Ihres/Ihrer Ehe- oder Lebenspartner/in** \_\_\_\_\_(Nationalität)

**In welchem Land sind Sie zur Schule gegangen oder haben Sie studiert?**

- Deutschland
- Italien
- Beides

**Wie viele Jahre sind Sie insgesamt zur Schule gegangen/haben Sie studiert?**  
\_\_\_\_\_ (Jahre)

**Mit wem wohnen Sie zurzeit (hauptsächlich) zusammen?**

- allein
- mit meinem Ehe- oder Lebenspartner
- mit meinem Kind/meinen Kindern
- mit meinem Vater/meiner Mutter
- mit meinen Großeltern
- mit Geschwistern
- mit meinen Schwiegereltern
- mit anderen familiären Mitgliedern
- mit Freunden/ oder in einer Wohngemeinschaft

**Wie viele Personen leben in Ihrem Haushalt?** \_\_\_\_\_ (Personen)

**Geburtsdatum Ihres Vaters:** \_\_\_\_\_ (Datum)

**Geburtsort Ihres Vaters:**

- Deutschland
- Italien
- Sonstiges

**Nationalität Ihres Vaters:**

- Deutsch
- Italienisch
- Sonstiges

**Geburtsdatum Ihrer Mutter:** \_\_\_\_\_(Datum)

**Geburtsort Ihrer Mutter:**

- Deutschland
- Italien
- Sonstiges

**Nationalität Ihrer Mutter:**

- Deutsch
- Italienisch
- Sonstiges

**Leben oder haben Ihre Eltern in Deutschland gelebt?**

- Ja, sie haben sehr lange in Deutschland gelebt
- Ja, sie haben einige Jahre in Deutschland gelebt
- Ja, sie wohnen immer noch in Deutschland
- Ja, aber nur kurze zeit, um mich zu besuchen
- Nein, sie waren noch nie in Deutschland

Falls Sie Kinder haben: \_\_\_\_\_(Anzahl der Kinder)  
\_\_\_\_\_ (Alter der Kinder)

**Wo sind Ihre Kinder geboren?**

- In Italien
- In Deutschland
- In Italien und in Deutschland
- Weder in Italien noch in Deutschland

**Haben Sie Geschwister? Falls ja, wie viele** \_\_\_\_\_(Anzahl)

**Haben Sie Kontakt zu Ihren Geschwistern in Deutschland?**

- Ja
- Nein

**Welche Nationalität haben Ihre Freunde?**

- Ich habe italienische und deutsche Freunde
- Die meisten meine Freunde sind italienisch, ich habe aber auch deutsche Freunde
- Die meisten meine Freunde sind deutsche, ich habe aber auch italienisch Freunde
- Ich habe nur italienische Freunde
- Ich habe nur deutsche Freunde
- Meine Freunde haben verschiedene Nationalitäten

**Welche Nationalität haben Ihre Kollegen, mit denen sie auch privaten Kontakt haben?**

- Ich habe nur zu italienischen Kollegen Kontakt
- Ich habe nur zu deutschen Kollegen Kontakt
- Ich habe Kontakt zu Kollegen mit verschiedenen Nationalitäten

**Sind Sie Mitglied in Vereinen oder Gesellschaften?**

- Nein
- Ja, in deutschen und italienischen
- Ja, aber nur in italienischen
- Ja, aber nur in deutschen

**Wie viel Fernsehen gucken Sie in italienischer/deutscher Sprache?**

- Ich gucke 80% italienisches und 20% deutsches Fernsehen
- Ich gucke 50% italienisches und 50% Deutsches Fernsehen
- Ich gucke 80% deutsches und 20% italienisches Fernsehen

**Wie gut sprechen und verstehen Sie Deutsch?**

- Sehr gut
- Gut
- Ausreichend
- Schlecht
- Sehr schlecht

**Wie gut sprechen und verstehen Sie Italienisch?**

- Sehr gut
- Gut
- Ausreichend
- Schlecht

**Welche ist die Muttersprache Ihres Vaters?**

- Italienisch
- Deutsch
- Andere Sprache

**Welche ist die Muttersprache Ihrer Mutter?**

- Italienisch
- Deutsch
- Andere Sprache

**Welche Sprache/n sprechen Ihre Kinder?**

- Italienisch und deutsch
- Deutsch und etwas Italienisch
- Italienisch und etwas Deutsch

**In welcher Sprache sprechen Sie mit Ihren Kindern?**

- Wir sprechen Italienisch
- Wir sprechen Deutsch
- Ich spreche Italienisch und sie sprechen Deutsch
- Etwas Italienisch und etwas Deutsch

**Wie gefällt es Ihnen in Deutschland?**

- Ich fühle mich zu Hause
- Sehr gut
- Gut, aber ich fühle mich nicht zu Hause
- Ich bin unzufrieden

- Ich fühle mich sehr unglücklich

**Haben Sie in Italien ein Haus gebaut/gekauft?**

- Ja
- Noch nicht, Ich möchte aber
- Ich habe ein/e Haus/Wohnung in Deutschland und in Italien
- Ich möchte kein/e Haus/Wohnung in Italien haben, oder: Ich möchte mein/e Haus in Italien verkaufen

**Wann möchten Sie nach Italien zurückkehren?**

- Sehr bald (innerhalb eines Jahres)
- In einigen Jahren
- Ich möchte nicht zurückkehren
- Wenn ich in Rente/Pension bin
- Ich kehre nur für die Ferien nach Italien zurück

**Wie oft fahren Sie in den Ferien nach Italien?**

- Mindestens einmal im Jahr
- Alle zwei oder drei Jahre
- Selten
- Nie

**Wie lange bleiben Sie ungefähr in Italien?**

- Eine bis drei Wochen
- Vier bis fünf Wochen
- Mehr als fünf Wochen

**Wie oft haben Sie Kontakt per Telefon, Brief, E-Mail etc... nach Italien?**

- Ein bis dreimal pro Woche
- Einmal die Woche
- Alle zwei Wochen
- Einmal im Monat
- Alle drei bis sechs Monate

- o Einmal im Jahr
- o Weniger als einmal im Jahr

**Welches der folgenden Dinge ist für Sie am schwierigsten?**

- o Die deutsche Sprache zu lernen
- o Freundschaft mit Deutschen zu schließen
- o Die deutsche Mentalität zu verstehen
- o Alle 3 o. g. Antworten. Es gibt zu viele unterschieden
- o So weit entfernt von meinen Eltern zu leben
- o Ich habe kein Problem, hier zu leben. Ich fühle mich wohl hier
- o Ich habe hier kein Problem, aber ich möchte zurück nach Hause

**Ist Ihr Lebensstil mit dem Ihrer Eltern vergleichbar?**

- o Im Großen und ganzem ja
- o Im Großen und Ganzem nein

**Was erhoffen Sie sich für Ihre Kinder?**

- o Dass sie einen Universitätsabschluss erlangen
- o Dass sie zum Schule gehen, um eine gute Arbeit zu finden
- o Dass sie so schnell wie möglich eine gute Arbeit finden
- o Dass sie so schnell wie möglich wirtschaftlich von uns unabhängig werden

**Welche Nationalität sollte der Ehemann/die Ehefrau ihrer Kinder haben?**

- o Italienisch
- o Deutsch
- o Die meines Mutterlandes
- o Die Nationalität ist für mich unwichtig

## Anhang 2: Praxisansätze

Bei den folgenden Darstellungen handelt es sich um ein „Mosaik“ von Praxisansätzen zur interkulturellen Öffnung von Familienberatung. Ohne auf die Entwicklungszusammenhänge in den jeweiligen Referenz-Einrichtungen einzugehen, sollen mit diesen Darstellungen Anregungen für die schrittweise (weitere) interkulturelle Öffnung der eigenen Einrichtung gegeben werden. Am Ende des Anhangs findet sich als weiteres Anschauungsmaterial die ausformulierte Konzeption zur interkulturellen Öffnung des Jugendpsychologischen Instituts Essen Mitte.

### Erziehungsberatungsstelle Erftstadt

- Teamfortbildung mit einer Fachkraft für Aussiedler mit dem Schwerpunkt „Polen und Russland“.
- Einladung einer Fachkraft des Sozialamtes für den Bereich Flüchtlinge und Asylsuchende.
- Teilnahme von Teammitgliedern an einer VHS-Veranstaltung für türkische Familien über Erziehungsfragen in Kooperation mit einem Frauentreff zur Erleichterung des Zugangs zur Erziehungsberatung.
- Beginn einer Materialsammlung zum Thema.
- Verstärkte Fortbildung im Bereich Trauma-Arbeit.
- Gezielter Fokus auf das Migrationsthema in Fallbesprechungen.

### Beratungsstelle Düren

- Mehrsprachige Begrüßungsplakate, Flyer und Broschüren in verschiedenen Fremdsprachen- vor allem für die Schwangerschaftskonfliktberatung- gehören zur Ausstattung.
- Kooperiert wird mit dem Dolmetscherdienst des Diakonischen Werkes.
- Es gibt eine spezielle Vernetzung mit der Sozial- und Migrationsberatung sowie mit verschiedenen Stadtteilprojekten, die ausländische Mitbürger als Zielgruppe haben.
- Regelmäßige Mitwirkung beim interreligiösen Dialog der Ev. Gemeinde zu Düren.

### Beratungsstelle Essen-Borbeck

- Beim Diakoniewerk Essen ist eine Stelle für interkulturelle Familienarbeit eingerichtet, die für alle Essener Erziehungsberatungsstellen sowohl Konzepte der interkulturellen Beratungsarbeit erstellt als auch die Vernetzung und Kooperation in diesem Bereich entwickelt.
- Darüber hinaus werden Erziehungsberater- und -beraterinnen in konkreten Fällen fachlich beraten und Informationsveranstaltungen für interkulturelle Familien organisiert.

- Es wurde ein Dolmetscherpool eingerichtet. Es gibt aber auch in der Erziehungsberatungsstelle des Diakoniewerkes Essen eine türkisch sprechende Beraterin, die sowohl Ansprechpartnerin für ratsuchende Familien als auch für die kollegiale Supervision von Kolleginnen und Kollegen ist.

### **Beratungszentrum Wuppertal**

- In der Konzeption in der Beratungsstelle ist die Arbeit mit Migrantinnen und Migranten verankert.
- Spezielle Flyer, z.B. zur Sexualpädagogik, sind in diversen Sprachen vorhanden.
- Es gibt Beratungsangebote für englisch, französisch und italienisch sprechende Ratsuchende.
- Eine enge Kooperation mit der Flüchtlingsberatung des Diakonischen Werkes ist vorhanden.

### **Beratungsstelle Krefeld**

- Es gibt spezielle Flyer in türkisch, aber auch in anderen Sprachen, vor allem für den Schwangerschaftskonfliktberatungsbereich.
- Es bestehen Honorarverträge mit verschiedenen Dolmetschern. Es gibt Beratungsangebote für englisch, französisch und italienisch sprechende Ratsuchende.
- Eine enge Kooperation mit der Flüchtlingsberatung des Diakonischen Werkes ist vorhanden.

### **Beratungsstelle Velbert**

- Es gibt spezielle Flyer in türkischer und russischer Sprache.
- Es besteht eine enge Zusammenarbeit mit dem Beauftragten des Kirchenkreises für Flüchtlingsarbeit.

### **Erziehungsberatungsstelle Düsseldorf**

- Mit "I Jump", interkulturelles Jugendmedienprojekt der JUB und "Dialog" einem interkulturellen und intergenerativen Medienprojekt haben wir in den letzten Jahren kontinuierlich interkulturelle Projekte durchgeführt mit dem Ziel, Jugendlichen die Neuen Medien und ihre Möglichkeiten näher zu bringen, den interkulturellen Dialog anzuregen und Jugendliche auf Beratungsmöglichkeiten aufmerksam zu machen. Auch die Zusammenarbeit mit einer Kollegin mit eigener Migrationserfahrung in diesem Arbeitsbereich, hat unseren Blick für den Hintergrund von KlientInnen mit diesen Erfahrungen für die Beratung erweitert.
- Über niederschwellige und/bzw. präventive Ansätze, wie oben angeführt, erreichen wir mit unserem Beratungsangebot auch Jugendliche mit Migrationserfahrung bzw. familialem Migrationshintergrund. Explizite, auf Jugendliche mit Migrationshintergrund ausgerichtete Konzepte, bzw. Flyer haben wir nicht erstellt, da wir den Anteil Jugendlicher mit Migrationshintergrund an unserer Gesamtklientel als angemessen bewerten. Da wir auch Jugendliche beraten, die ihre persönlichen Daten nicht nennen wollen, gibt unsere Statistik über den Anteil Jugendlicher mit nicht-deutscher Staatsangehörigkeit bzw.

mit nicht-deutscher Herkunft der Eltern oder eines Elternteils nur die Fakten wieder, die uns bekannt werden. In 2003 haben ca. 20% der Personen, mit denen wir Kontakt hatten - in der präventiven Arbeit und in der Beratung - Ihre Staatsangehörigkeit mit nicht-deutsch angegeben.

- Die Jugendlichen, die zwischen zwei kulturellen Einflüssen aufwachsen, haben in ihrer Identitätsbildung die zusätzliche, nicht geringe Aufgabe einer Synthesebildung aus diesen differierenden Einflüssen zu lösen, was aber auch zur Ausprägung spezieller Ressourcen führen kann. In der Regel haben sie weniger Sprachprobleme und unseren Erfahrungen nach auch eine geringere Scheu vor institutioneller Beratung als ihre Eltern. Ein Einbezug der Eltern in die Beratung wird in unserem Setting, das auf Freiwilligkeit aufbaut, häufig von den Jugendlichen selbst nicht angestrebt. Sie geben als Gründe die Sprachprobleme der Eltern, deren große Angst bzw. Ablehnung gegenüber Institutionen und die elterliche Einstellung an, Probleme lieber innerhalb der familiären Möglichkeiten lösen zu wollen.
- Die Kooperation mit Schule, Jugendamt bzw. anderen speziellen Einrichtungen innerhalb und außerhalb des Verbandes der Arbeiterwohlfahrt und mit Vertrauenspersonen der Eltern, also Arbeit im und mit dem Umfeld, muss hier zuweilen einen direkten Beratungskontakt ersetzen, um Verbesserungen der Situation in den Familien zu erreichen.

#### **Kinderschutzberatungsstelle - Eine Erziehungsberatungsstelle mit Schwerpunkt Gewalt in der Familie (Trägerschaft Dt.Kinderschutzbund OV Aachen e.V.)**

- Entsprechend der Qualitätsstandards der Kinderschutz-Zentren, wozu auch die Kinderschutzberatungsstelle gehört, richten sich die Angebote an alle Kinder und Erwachsenen unabhängig von Geschlecht, Abstammung, Glauben, politischen oder sonstigen Anschauungen, der nationalen, ethischen oder sozialen Herkunft.
- Teilnahme und Kooperation mit Einrichtungen und Institutionen im „Netzwerk Integration“ in Aachen
- Sprachkompetenz im Team: Englisch, Französisch, Schwedisch, Finnisch, Türkisch und Russisch mit Übersetzer/innen (Finanzierungsproblem).
- Anteil der Migranten in der Beratung 13 %
- Enge Kooperation mit dem Mütter-Café und mit einem Kindergarten in einem benachteiligten Stadtviertel mit hoher Migrantenpopulation (regelmäßige Anwesenheit der Familientherapeutin- und -beraterin sowie Durchführung der Elternkurse in den Einrichtungen).
- Schulung und Durchführung bzw. Vermittlung von türkisch- und russisch-sprachigen Kursleiterinnen für die Elternkurse „Starke Eltern – Stake Kinder ®“
- Broschüre „Kinder brauchen Liebe, keine Hiebe“ liegt in türkischer und serbokroatischer Sprache vor.

#### **Beratungsstelle Duisburg**

- Das Leitbild der Beratungsstelle beschreibt explizit, dass das Angebot jedem Menschen gilt.

- Spezielle Flyer in unterschiedlichen Sprachen sind vorhanden.
- Es besteht eine enge Vernetzung mit den Flüchtlingsberatungsstellen der Kirchenkreise Moers und Duisburg.
- In Planung ist ein Angebot für türkische Mütter bzw. Eltern in einem Kindergarten mit hohem Migrantenanteil. Darüber hinaus plant die Beratungsstelle eine Kooperation mit den Familienbildungsstätten mit dem Ziel, in Kindertageseinrichtungen Angebote für Eltern mit Migrationshintergrund zu machen.
- Spezielle Sprechstunden werden angeboten, ebenso gibt es Kontakte zu fremdsprachlichen Übermittlern.

### **Beratungsstelle Hagen**

- Gemeinsam mit den Kolleginnen/Kollegen der Kommunalen Erziehungsberatungsstelle in Hagen wurde im Jahr 2003 einen Workshoptag bei Frau Dr. Eberding (Adresse müsste Ihnen bekannt sein) zum Thema „Systemischer Zugang zur Beratung von Migrantenfamilien“ gemacht.
- Seit Anfang d. Monats wurde eine türkische Pädagogikstudentin zu einem Praktikum in unserer Beratungsstelle eingeladen. Hintergrund war einerseits die Vermittlung eines Eindrucks der Arbeit an die türkische Studentin, die sich für diesen Arbeitsbereich sehr interessiert. Darüber hinaus gibt es Vorstellungen, mit ihr möglicherweise auch nach ihrem Praktikum zusammenzuarbeiten (als feldkompetente Dolmetscherin, als die sie sich schon bewährt hat, ggfls. falls später auf Honorarbasis auch in Projekten mit türkischem Klientel).

### **Beratungsstelle Bethel**

- Es liegen Broschüren in Türkischer, Serbischer und Italienischer Sprache vor.
- Familien behinderter türkischer und kurdischer Familien werden zu Hause besucht.
- Sprachbedingte Barrieren werden mit Hilfe von Dolmetschern, deren Honorar aus Spenden finanziert wird, überwunden.
- Es gibt gute Verbindungen zu in Deutschland geborenen KollegInnen aus dem kurdischen Kulturkreis und zur Bielefelder Ausländerbeauftragten.
- Eine offene Sprechstunde für Frauen mit Migrationshintergrund hat sich nicht bewährt.

### **Beratungsstelle Solingen**

- Co-Beratung in Migrantenfamilien – Hier arbeitet unsere türkische Beraterin mit einer/einem deutschen Beraterin/Berater zusammen. In diesem Beratungssetting sind der deutsche und der türkische Lebens-/Kulturbereich vertreten, wird deutsch und/oder türkisch gesprochen, können Vorurteile gegenüber deutschen Institutionen abgebaut werden, werden Missverständnisse aus der Unwissenheit über die Lebenssituation der Migranten und Deutschen schneller aufgelöst. Die BeraterInnen fungieren als Modell für Integration und Kooperation von Kulturen. Die muttersprachliche Co-Beraterin hat eine Doppelfunktion. Auf der einen Seite ist sie Dolmetscherin für die deutschen KollegInnen und türkischen Ratsuchenden. Auf der anderen Seite muss sie als Beraterin auch Interventionen setzen. Beraterisch-therapeutischer Fachverstand und Jonglieren

mit der Sprache sind notwendiges „Handwerkszeug“. Intensive Vor- und Nachbereitungen der Sitzungen sind notwendig, da die zu planenden Bereiche und der Informationsaustausch vielfältiger werden.

- Niedrigschwellige Angebote – Die Beratungsstelle praktiziert Niedrigschwelligkeit bereits durch kurzfristige Beratungstermine und durch das bikulturelle Beratungsteam. Zugangsbarrieren werden des weiteren verringert durch aufsuchende Beratung (Hausbesuche, Vereinbarung von Beratungskontakten in Kindergärten, Kindertagesstätten, Schulen), das Angebot einer offenen Sprechstunde in der Erziehungsberatungsstelle sowie in einer Kindertagesstätte und in einem Begegnungshaus.
- Verteilen von verschieden-sprachigen Info-Zetteln in Kindertagesstätten.
- Therapiegruppe mit ausländischen Jungen.

### **Familienberatung Köln**

- Bereits seit 1978 bietet die Familienberatung der Stadt Köln psychologische Beratung und pädagogisch-therapeutische Unterstützung von türkischen Migrantenfamilien bzw. Migrantenkindern und Jugendlichen an. Anfangs gab es eine Spezialdienststelle für das gesamte Stadtgebiet. Zurzeit ist das Angebot für diese Klientel in die bestehende Familienberatungsarbeit der 5 Zweigstellen integriert. In der Zweigstelle Innenstadt beispielsweise hat 1,5 Planstellen für die muttersprachliche Beratung (türkisch). Durch zwei Kolleginnen wird die Beratung von Migrantenfamilien durchgeführt, bei denen sprachlich und kulturell bedingt Barrieren bestehen und die Beratung bei einem muttersprachlichen bzw. bilingualen Psychotherapeuten indiziert ist. Um diese Klientengruppe effektiv beraten zu können, ist eine interkulturelle therapeutische Kompetenz erforderlich.
- Auf Anfrage werden Elternabende in Kindertagesstätten und Schulen, Müttergruppen, Fachbeiträge in den Medien, Fachberatungen für Mitarbeiter/innen anderer sozialer und pädagogischer Einrichtungen durchgeführt.
- Eine enge Zusammenarbeit besteht mit der AWO Köln, wo z.B. gemeinsam eine Gruppe für Mütter angeboten wird, die sich in Trennungsabsicht oder in der Trennungsphase befinden.
- Eine Besonderheit der Zweigstelle Innenstadt besteht darin, dass die Arbeit mit türkischen Familien und Paaren unter Mitwirkung deutscher Kollegen stattfindet. Dies hat Modellcharakter im Bereich von Toleranz und Akzeptanz sowohl für den deutschen Berater als auch für die Beratung Suchenden.

### **Psychologische Beratungsstelle Recklinghausen**

- Die Psychologische Beratungsstelle arbeitet mit dem Fachbereich Kinder, Jugend und Familie der Stadt Recklinghausen seit 2002 im Rahmen des „Rucksack-Projekts“ zusammen. Teilnehmende sind Mütter mit Migrationshintergrund, insb. aus türkischen bzw. türkischsprachigen Familien mit Kindern im Kindergartenalter. Das Rucksack-Projekt ist ein von der Stadt Recklinghausen initiiertes Konzept, bei dem integrationsrelevante und die Erziehung und Förderung von Kindern betreffende Kompetenzen von MitarbeiterInnen der Stadt Recklinghausen in regelmäßigen Treffen an die Mütter vermittelt wird. Die Psychologische Beratungsstelle verbindet dieses Projekt mit dem eigenen prophylaktischen Angebot: es werden in den verschiedenen Stadtteilen fünf je zweistündige Workshops mit den „Rucksack-Müttern“ angeboten. In diesen Workshops

geht es zum einen darum, die Beratungsstelle mit ihren Hilfen und ihrem Angebot bekannt zu machen, zum anderen geht es um verschiedene Aspekte der Erziehung, insb. bei Kindern im Vorschulalter.

Die Workshops finden überwiegend in den Einrichtungen statt, die von den Kindern besucht werden, meist in Kindergärten. Die Vorträge finden in türkischer Sprache statt. Für die letzte Sitzung werden die Mütter in die Psychologische Beratungsstelle eingeladen. So lernen sie die Einrichtung persönlich kennen.

- Des Weiteren werden Elternabende zu bestimmten Themen (z.B. Förderung von Vorschulkindern, konsequente Erziehung) in Schulen und Kindergärten durchgeführt. Die Vorträge werden nach Möglichkeit in türkischer und deutscher Sprache gehalten.
- Zum Angebotskanon gehören ferner häufige Kontakte mit Schulen, Kindergärten und anderen Institutionen. Es hat sich als hilfreich erwiesen, durch die Kooperation mit den Einrichtungen Erstkontakte herzustellen: wenn eine dieser Einrichtungen den Eindruck hat, dass es sinnvoll wäre ein Kind durch eine Fachkraft der Beratungsstelle beobachten und testen zu lassen, sucht ein Mitarbeiter der Beratungsstelle die Einrichtung auf. Dabei erweist es sich als besonders hilfreich, dass der Mitarbeiter der türkischen Sprache mächtig ist. Im Anschluss finden Beratungen gemeinsam mit den Eltern und der Erzieherin bzw. der Lehrkraft statt.

## **Jugendpsychologisches Institut Essen: Konzeption zur interkulturellen Öffnung**

### *Leitbild*

Im Rahmen einer Fortschreibung unseres Leitbildes im Oktober 2002 wurde formuliert: „... Einen besonderen Stellenwert nimmt ... die Beratung von Migranten ein. Bereits seit 1986 besteht ein muttersprachliches Beratungsangebot für türkische Migranten-Familien im JPI. Die Entwicklung und Vorhaltung eines qualitativ angemessenen Beratungsangebots für alle Klienten mit Migrationshintergrund ist aktuelle und mittelfristige Zielsetzung des Instituts.

### *Personalentwicklung*

Die interkulturelle Öffnung der Beratungsangebote wird von uns als nachhaltige und dauerhafte Strategie, und nicht als – zeitlich begrenztes – Projekt, betrieben.

Bei jeder Stellenbesetzung wird geprüft, ob ein Bewerber mit Migrationshintergrund ausgewählt werden kann. Eigener Migrationshintergrund, Mehrsprachigkeit oder längere Auslandserfahrungen sind Qualifikationsmerkmale, die neben der fachlichen Eignung positiv bedeutsam sind.

Von allen Mitarbeiter/innen wird die grundsätzliche Bereitschaft erwartet, sich mit Fragen der Beratung von Migranten auseinander zu setzen und sich entsprechend fortzubilden.

### *Institutssteuerung*

Mittelfristige Zielsetzung des Instituts ist die Weiterentwicklung der Dienstleisterqualität. In diesem Zusammenhang wurde in den Jahren 2003 und 2004 die „Weiterentwicklung der interkulturellen Kompetenz“ zum Jahres-Arbeitsziel erhoben.

Eine Kennzahl im Rahmen der Institutssteuerung ist die Anzahl der Beratungsfälle mit Migrationshintergrund im Vergleich zu der Einwohnerzahl im Kindes- und Jugendalter mit Migrationshintergrund.

### *Qualitätssicherung*

In 2004 wurde die Weiterentwicklung der interkulturellen Kompetenz als Schwerpunkt-Thema für die Audits im Rahmen des Qualitätsmanagements ausgewählt. Die Weiterentwicklung interkultureller Kompetenz gilt darüber hinaus als fortlaufende Zielsetzung.

Ein zweimonatlich tagender Qualitätszirkel zur psychologischen Diagnostik (Psychodiagnostische Besprechung“) erörtert fortlaufend u.a. Fragen eines kulturfairen Testens.

Kritische Momente in der Migrantenberatung wie z. B. das Setting beim Erstgespräch oder Überleitungssituationen erfahren besondere Berücksichtigung.

### *Fortbildung*

Bei den viermal jährlich stattfindenden institutsinternen Fortbildungsveranstaltungen wird darauf geachtet, dass migrationsspezifische Themen in angemessenem Umfang berücksichtigt werden (ca. ¼ der Fortbildungen).

Bei dem Bezug von Fachzeitschriften und –literatur wird darauf geachtet, dass auch migrationsspezifische Aspekte vertreten sind.

### *Beratung in anderen Sprachen*

Seit 1986 ist eine Mitarbeiterin türkischer Herkunft im Jugendpsychologischen Institut angestellt. Heute ist in den vier Beratungsstellen des Jugendpsychologischen Instituts die Beratung in türkischer Sprache durch zwei Mitarbeiterinnen, darüber hinaus die Beratung in englischer Sprache durch zwei Mitarbeiter und der französischen Sprache durch eine Mitarbeiterin sichergestellt.

### *Beratung unter Zuhilfenahme von Kultur- und Sprachvermittlern*

Die Beratung unter Zuhilfenahme von Sprach- und Kulturvermittlern („Dolmetschern“) findet bei Bedarf statt; die ggf. notwendigen finanziellen Mittel werden bei Bedarf als Hilfe zur Erziehung durch den Allgemeinen Sozialen Dienst gewährt.

Es wird vermieden, Kinder der in Beratung stehenden Familie als Übersetzer heranzuziehen, da die Gefahr der Verstrickung und zusätzlichen Belastung als zu groß erachtet wird.

### *Ausstattung der Beratungsstellen*

Bei der Ausstattung des Eingangs- und Wartebereichs und ggf. auch der Beratungsräume achten wir auf „Signale des Willkommenheiens“ auch für Klienten mit Migrationshintergrund: z. B. mehrsprachige Beschilderung, Piktogramme als Orientierungshilfen, mehrsprachige Broschüren im Wartebereich.

### *Öffentlichkeitsarbeit*

Der Flyer des Instituts ist mehrsprachig: Er erhält in Kurzform auch Informationen in türkischer, englischer und französischer Sprache. Zusätzlich werden unsere Beratungsangebote in einem deutsch-türkischen Flyer ausführlich dargestellt, um einer wenig beratungsgewohnten Klientel den Zugang in unsere Einrichtung zu erleichtern. Mehrsprachige Kurzversionen unseres Internet-Auftritts sind geplant.

### *Vernetzung*

Einen besonderen Stellenwert genießt in der Migrantenberatung die Vernetzungsarbeit. Sie wird als unabdingbarer Bestandteil unseres interkulturellen Arbeitskonzeptes erachtet, da es wichtig ist, sog. Multiproblemfamilien, wie sie häufig in der Migrantenberatung erscheinen, gezielt weiter zu verweisen oder dass bei Parallelbetreuung (z. B. bei Einsatz einer sozialpädagogischen Familienhilfe in einer Migrantenfamilie, die zeitgleich bei uns im Beratungsprozess befindlich ist) verschiedene Institutionen effektiv miteinander kooperieren.

### *Prävention*

Da wir einen enormen Informationsbedarf bei türkischen Eltern zu Erziehungsfragen und angrenzenden Themen festgestellt haben, bieten wir z. B. regelmäßig türkischsprachige Elternveranstaltungen in Schulen und Kindergärten an.

## **Anhang 3: Literatur / Links**

### **Literatur zur interkulturellen Öffnung**

**Schlippe von, Arist** u.a. 2004: Multikulturelle systemische Praxis. Ein Reiseführer für Beratung, Therapie und Supervision. Heidelberg

**Wogau von, Radice** u.a.2004: Therapie und Beratung von Migranten, Systemisch-interkulturell denken und handeln. Weinheim, Basel

**Zacharaki, Ioanna** 2005: Interkulturelle Kompetenz in der Beratung. In Fischer, Veronika u.a. 2005: Interkulturelle Kompetenz. Fortbildung - Transfer - Organisationsentwicklung. Schwalbach

### **Links:**

Arbeitskreis türkischsprachiger Psychotherapeuten: [www.ak.tpt.de](http://www.ak.tpt.de)

## Anhang 4: Mitglieder der Arbeitsgruppe

Frau Filiz Arslan	Der Paritätische Wohlfahrtsverband Fachberatung Migrantenselbsthilfe Kortumstr. 145 44787 Bochum
Frau Heike Heil	Landesarbeitsgemeinschaft für Erziehungsberatung NRW e.V. c/o Jugendpsychologisches Institut Papestr. 1 45147 Essen
Frau Agnes Heuvelmann	Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes NRW Postanschrift: Horionplatz 1, 40213 Düsseldorf
Frau Paula Honkanen-Schobarth	Deutscher Kinderschutzbund OV Aachen e.V. Kirberichshofer Weg 27-29 52066 Aachen
Frau Isa Hümpfner	Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes NRW Postanschrift: Horionplatz 1, 40213 Düsseldorf
Frau Sibel Koray	Jugendpsychologisches Institut Papestr. 1 45147 Essen
Herr Dr. José Otero	Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes NRW Postanschrift: Horionplatz 1, 40213 Düsseldorf
Frau Dagmar Schmelzle	Ministerium für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes NRW Postanschrift: Horionplatz 1, 40213 Düsseldorf
Herr Dr. Hannspeter Schmidt	Generalvikariat Köln Marzellenstr. 32 50667 Köln
Herr Wolfgang Schreck	Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und Eltern der Stadt Gelsenkirchen Rotthausener Straße 48 45879 Gelsenkirchen
Herrn Michael Sewenig	Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Mittelrhein e.V. Rhonstr. 2 a 50765 Köln
Herr Vincenzo Urso	Internationale Familienberatung Mittelstr.52-54 50672 Köln

Herr Jan Wingert	Beratungsstelle für Ehe-, Familien- und Lebensfragen Hauptstelle für Familien- und Lebensberatung in der EKvW Burgstrasse 23 57072 Siegen
Frau Ioanna Zacharaki	Diakonisches Werk der EKIR Migrationsreferat Lenastr. 41 40470 Düsseldorf
<b>Gesamtmoderation:</b> Dr. Heidrun Czock Büro für Sozialwissenschaftliche Beratung Köln/Basel Gemarkenstr. 25 51069 Köln	

## **Impressum**

Ministerium für Generationen, Familie,  
Frauen und Integration  
des Landes Nordrhein-Westfalen  
Referat Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
40190 Düsseldorf

[www.mgffi.nrw.de](http://www.mgffi.nrw.de)

## **Ansprechpartner**

Abteilung Familie  
Referat Soziale Familiendienste,  
Familienpflegedienste  
Dagmar Schmelzle  
Telefon: 0211/855 3479  
Telefax: 0211/855 3296

## **Konzeption, Text und Gestaltung**

Arbeitsgruppe interkulturelle Öffnung der Familienberatung

© 2006/MGFFI 1008

Die PDF-Datei können Sie downloaden unter:

[www.mgffi.nrw.de/Menüpunkt Publikationen](http://www.mgffi.nrw.de/Menüpunkt%20Publikationen)

M

G

F

F

I

[www.mgffi.nrw.de](http://www.mgffi.nrw.de)



Ministerium für Generationen,  
Familie, Frauen und Integration  
des Landes Nordrhein-Westfalen

**NRW.**