
Interkulturelle Öffnung der Landkreisverwaltung Göppingen

Auswertung der Mitarbeiterbefragung vom September 2019
im Vergleich mit den Ergebnissen aus dem Jahr 2013

Kreissozialamt
Sabine Mannsperger
Integrationsbeauftragte Landkreis Göppingen
s.mannsperger@lkgp.de
29.11.2019

Inhalt

1. Einleitung.....	3
2. Auswertungen.....	4
2.1 Erfahrungen.....	4
2.2 Interkulturelle Öffnung	7
2.3 Interkulturelle Kompetenz	8
2.4 Maßnahmen in den Abteilungen	11
2.5 Personal.....	15
2.6 Zukünftige Maßnahmen.....	17
3. Kurzzusammenfassung.....	20
4. Fazit	21
5. Anlage.....	22

1. Einleitung

Unsere Gesellschaft wird kulturell vielfältiger und die Arbeit des Landratsamtes muss sich an die Herausforderungen anpassen. Mit dem im Jahr 2013 gestarteten Prozess der interkulturellen Öffnung der Verwaltung und dem am 22.01.2016 durch den Verwaltungsausschuss des Kreistags beschlossenen Maßnahmenkatalog hat sich die Landkreisverwaltung frühzeitig dieser Aufgabe gestellt.

So wurde bei der Neuauflage des Leitbilds unserer Kreisverwaltung im Jahr 2015 folgender Wortlaut aufgenommen: „Wir berücksichtigen die interkulturelle Vielfalt in unserem Handeln“ und „Wir legen Wert auf Nachhaltigkeit, Weltoffenheit und eine Kultur des Willkommens“.

Interkulturelle Öffnung soll keine Mehrarbeit bedeuten, sondern einen Nutzen und Mehrwert für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landratsamtes darstellen.

Die Umfrage vom Herbst 2019¹ ist eine identische Wiederholung der ersten Umfrage aus dem Jahr 2013². Die Ergebnisse werden in Intranet des Landkreises Göppingen veröffentlicht. Sie fließen auch in eine öffentliche Beratungsunterlage mit dem Titel „Evaluation der Interkulturellen Öffnung der Landkreisverwaltung Göppingen“ ein, die dem Verwaltungsausschuss am 29.11.2019 vorgestellt wird.

¹ Vollständig ausgefüllte Antwortbögen im Jahr 2019: n = 80; aufgrund eines technischen Problems bei der Auswertungsfirma konnte der erste Durchgang der Online-Umfrage nicht ausgewertet werden. Dies erklärt die relativ geringe Rücklaufquote beim zweiten Durchgang.

² Vollständig ausgefüllte Antwortbögen im Jahr 2013: n = 192

2. Auswertungen

2.1 Erfahrungen

Frage 1: Haben Sie selber einen Migrationshintergrund?

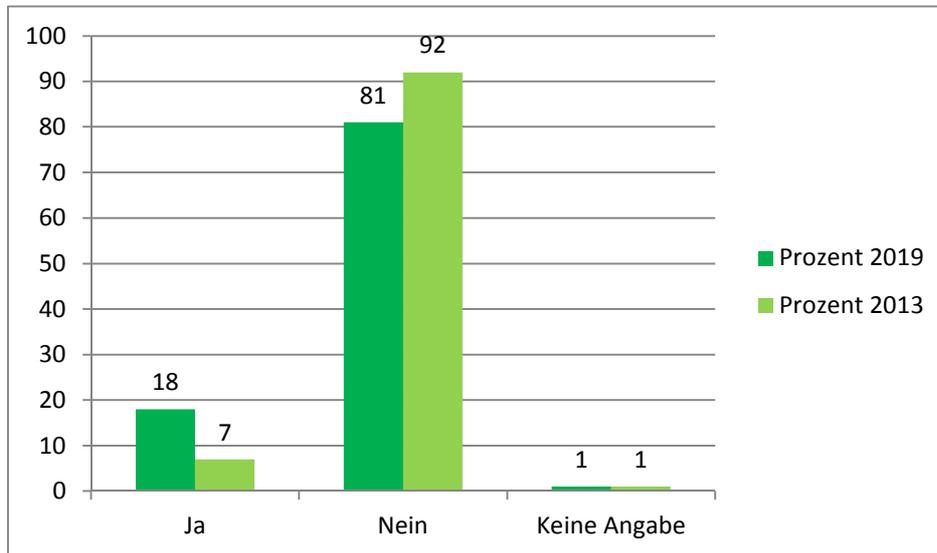


Abbildung 1

Auswertung: Die relative Anzahl der Mitarbeiter*innen mit Migrationshintergrund dürfte sich im Vergleich zu 2013 deutlich erhöht haben.

Frage 2: Stehen Sie während Ihrer Arbeit im Kundenkontakt?

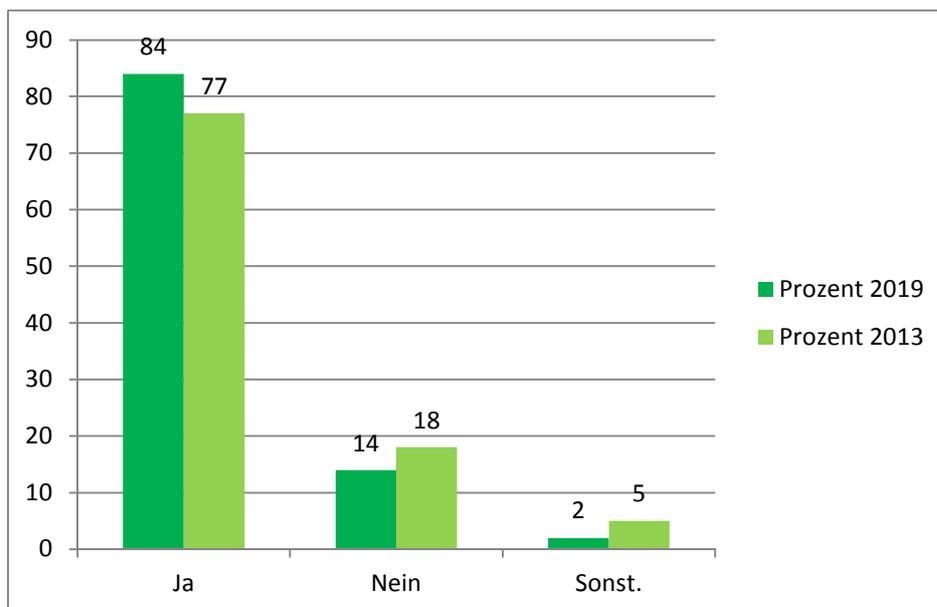


Abbildung 2

Auswertung: Von den an der Umfrage 2019 Teilnehmenden stehen (prozentual) mehr Mitarbeiter*innen im Kundenkontakt als bei der Umfrage im Jahr 2013.

Frage 3: Gibt es Situationen im Umgang mit Kunden, bei denen kulturelle Unterschiede eine Rolle spielen?

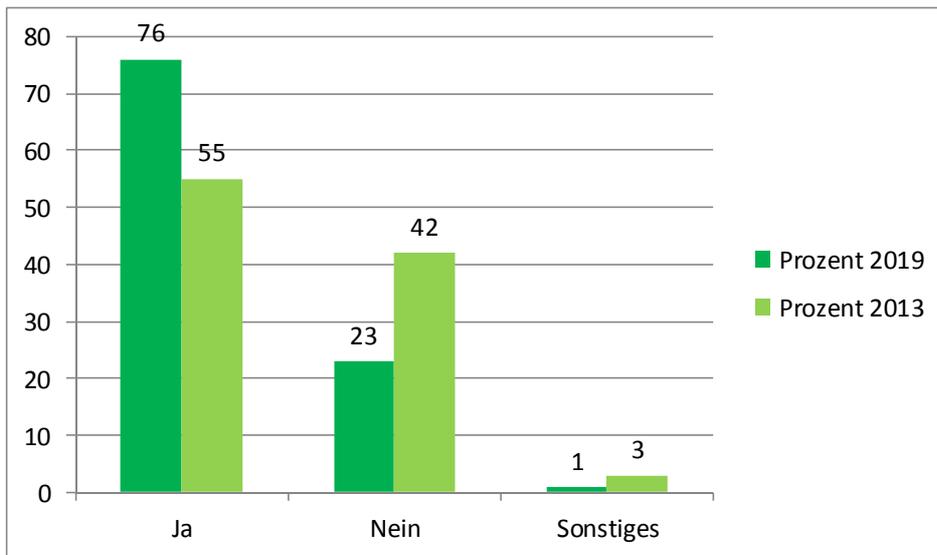


Abbildung 3

Kommentare:

„Sprache / Religion / Verständigungsprobleme / es gibt höchstens sprachliche Barrieren“

Auswertung: Kulturelle Unterschiede spielen beim Kundenkontakt eine (prozentual) deutlich häufigere Rolle als noch im Jahr 2013.

Frage 4: Gibt es Situationen im Umgang mit Kolleginnen und Kollegen, bei denen kulturelle Unterschiede eine Rolle spielen?

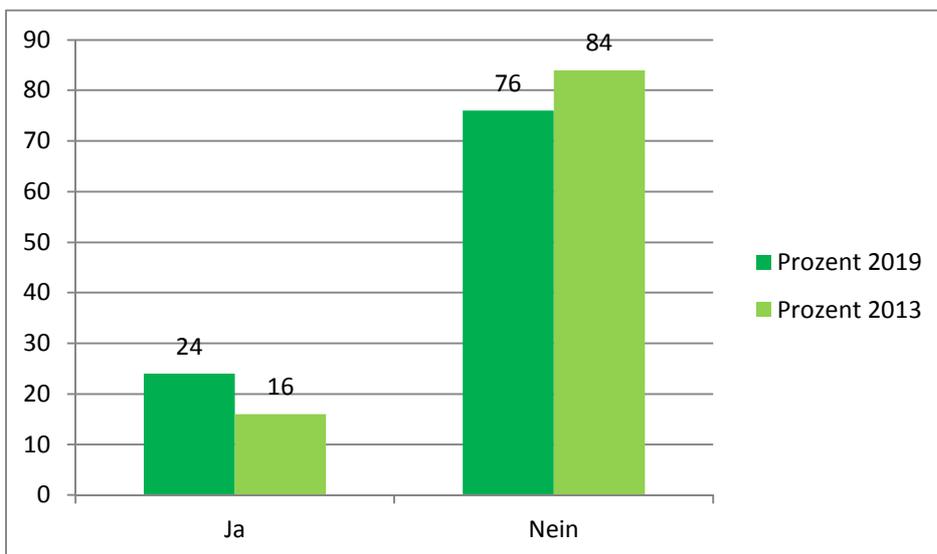


Abbildung 4

Auswertung: Im Umgang mit Kolleg*innen spielen im Jahr 2019 kulturelle Unterschiede eine (prozentual) größere Rolle als im Jahr 2013.

Frage 5: Vor welchen Herausforderungen stehen Menschen mit Migrationshintergrund Ihrer Meinung nach im Kontakt mit der Verwaltung?

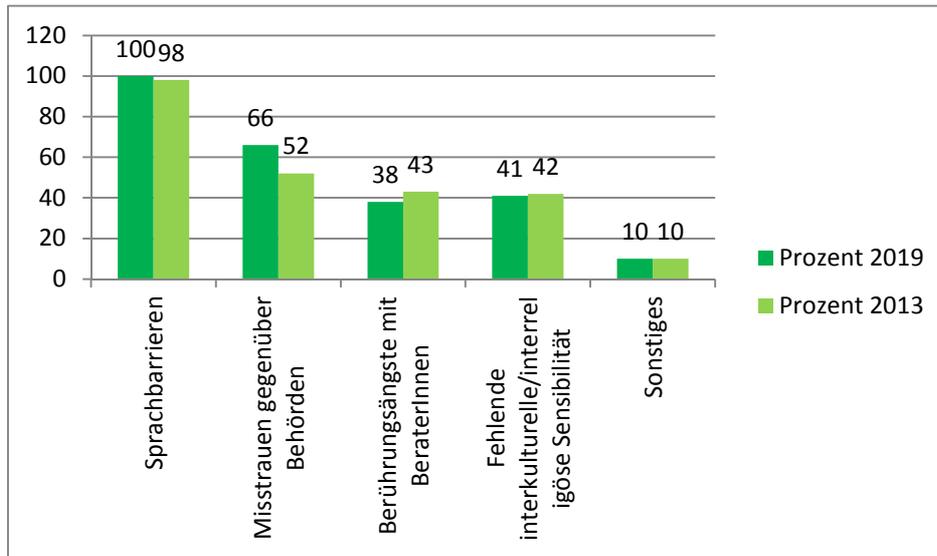


Abbildung 5

Kommentare:

„z.T. Schwierigkeiten, Frauen als gleichwertigen Gesprächspartner oder auch Autoritätsperson wahrzunehmen / Akzeptanz v. Regeln und Gesetze / Wobei das Thema Misstrauen gegenüber Behörden nicht nur bei Menschen mit Migrationshintergrund vorkommt / Fehlender dem Humanismus und der Aufklärung Entstammender Ansatz eines Verständnisses für kritische Reflexion / Mangelnder Respekt vor Amtspersonen / Vorurteile von Seiten der Verwaltung / Unkenntnis über Verwaltungsvorgänge / fehlender Integrationswille auch aus religiösen Gründen

Auswertung: Sprachbarrieren wurden sowohl im Jahr 2019 als auch im Jahr 2013 von so gut wie allen teilnehmenden Mitarbeiter*innen an erster Stelle der Herausforderung genannt. An zweiter Stelle folgen die Items „Misstrauen gegenüber Behörden“ und „Berührungängste mit Berater*innen“, welche in der Summe im Jahr 2019 im Vergleich zu 2013 (prozentual) etwas häufiger genannt wurden.

2.2 Interkulturelle Öffnung

Frage 6: Was verstehen Sie unter interkultureller Öffnung?

Auswertung: Im Folgenden wurden die Antworten sinngemäß kategorisiert und die Nennungen gezählt:

- a) Ausbau des Verständnisses für verschiedene Kulturen und Ausbau einer kulturbewussten Kommunikation seitens der Verwaltung: **25 x** genannt
- b) Abbau von sprachlichen Barrieren (Piktogramme, Dolmetscher, Texte in verschiedenen Sprachen, Hilfestellungen): **15 x** genannt
- c) Grundsätzliche Offenheit der Verwaltung für alle Kunden: **8 x** genannt
- d) Einforderung von Respekt für die Werte und Gesetze unseres Landes: **8 x** genannt
- e) Teilhabe an Arbeit / Einstellen von Menschen mit Migrationshintergrund: **2 x** genannt

Fazit: Anzahl und Inhalte der Antworten spiegeln einen hohen Reflexionsgrad der an der Umfrage teilnehmenden Mitarbeiter*innen im Hinblick auf den Begriff „interkulturelle Öffnung“, wider.

Hinweis: Sämtliche Antworten sind als Zitate im Anhang dokumentiert.

Frage 7: Als wie wichtig schätzen Sie die interkulturelle Öffnung der Verwaltung ein?

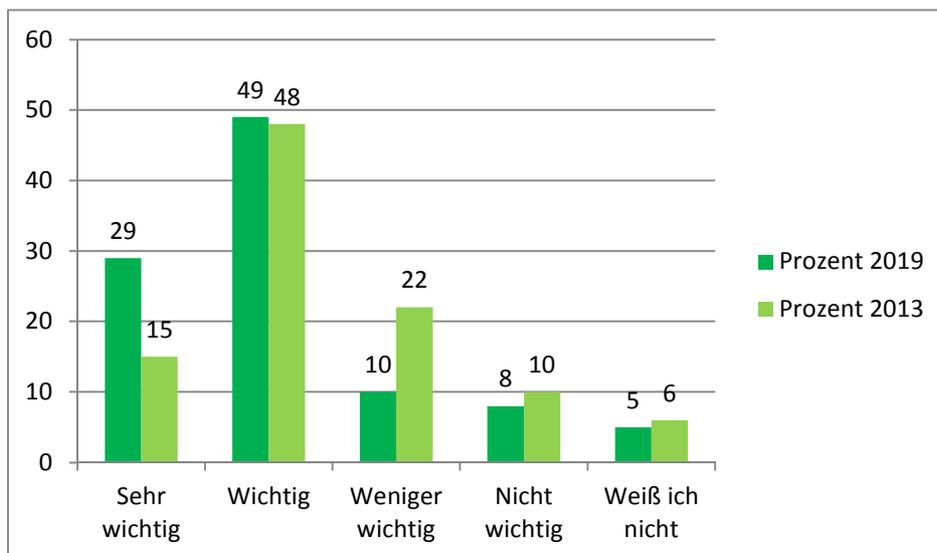


Abbildung 6

Auswertung: Der Anteil der Mitarbeiter*innen, welche die interkulturelle Öffnung der Verwaltung als sehr wichtig erachten, hat sich im Vergleich zum Jahr 2013 fast verdoppelt.

2.3 Interkulturelle Kompetenz

Frage 8: Wurden in der Vergangenheit Seminare zur interkulturellen Kompetenz der Mitarbeiter*innen in Ihrer Abteilung durchgeführt?

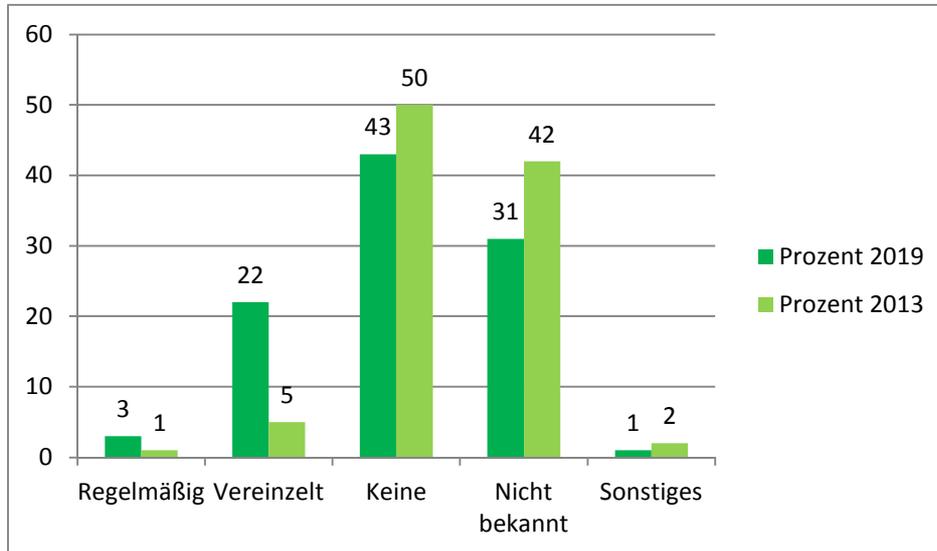


Abbildung 7

Kommentare:

„Während meiner einjährigen Tätigkeit nicht, davor nicht bekannt / War bisher nicht notwendig / Arbeitsbeginn erst seit 01.07.2019 / weiß nicht, habe mich nicht darum gekümmert / es wurden Veranstaltungen durchgeführt aber sie wurden nicht gut angenommen.“

Auswertung: Der Bekanntheitsgrad des Fortbildungsangebots ist (prozentual) deutlich gestiegen. Die Nachfrage nach den Inhouse-Seminaren ist verhalten.

Frage 9: Haben Sie bereits an einer Schulung zur interkulturellen Kompetenz teilgenommen?

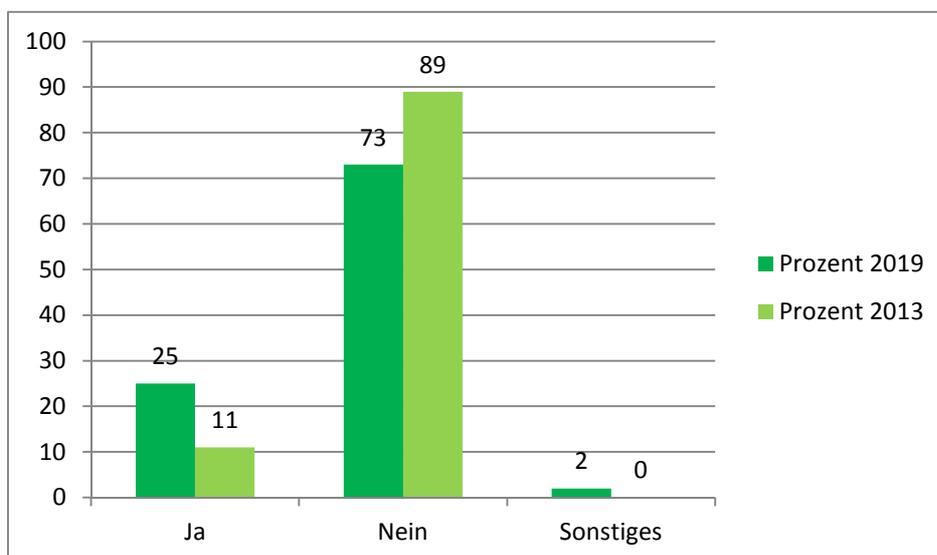


Abbildung 8

Kommentare:

„Beim vorherigen Arbeitgeber / während des Studiums nicht beim LRA / während des Studiums / im Studium“

Auswertung:

Der Anteil der Mitarbeiter*innen, welche bereits an einer Schulung teilgenommen haben, hat sich im Vergleich zum Jahr 2013 (prozentual) mehr als verdoppelt. Dies kann schon während des Studiums, bei einem anderen Arbeitgeber, bei einer externen Schulung oder durch den Besuch der seit 2015 angebotenen Inhouse-Seminare erfolgt sein.

Frage 10: An welchen Fortbildungsthemen haben Sie Interesse?

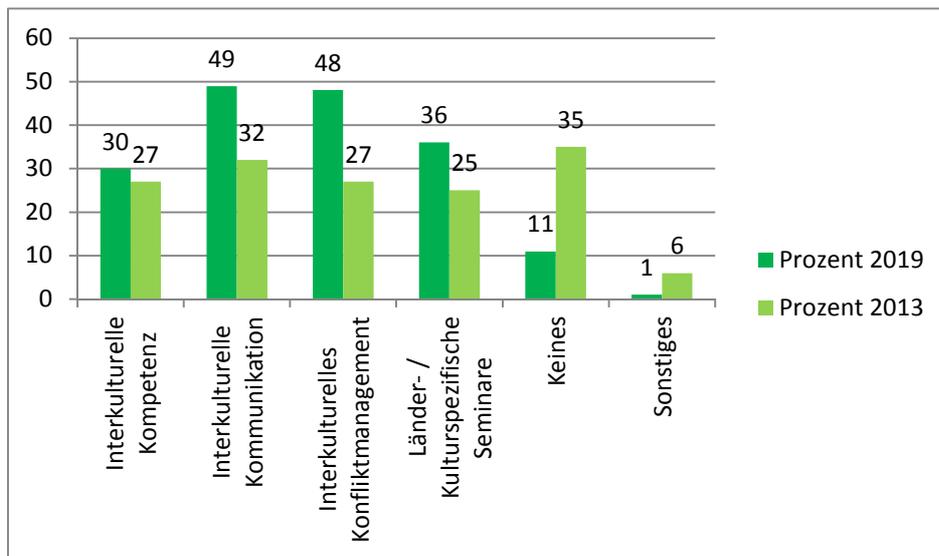


Abbildung 9

Kommentar:

„keine Notwendigkeit, da wenig Kundenkontakt mit Menschen anderer Kulturen“

Auswertung: Das Interesse an interkulturellen Fortbildung ist (prozentual) deutlich gestiegen; insbesondere hinsichtlich spezifischer Inhalte wie Kommunikation, Konfliktmanagement und Länder- / Kulturspezifische Seminare.

Frage 11: Sehen Sie einen Nutzen in interkulturellen Fortbildungen?

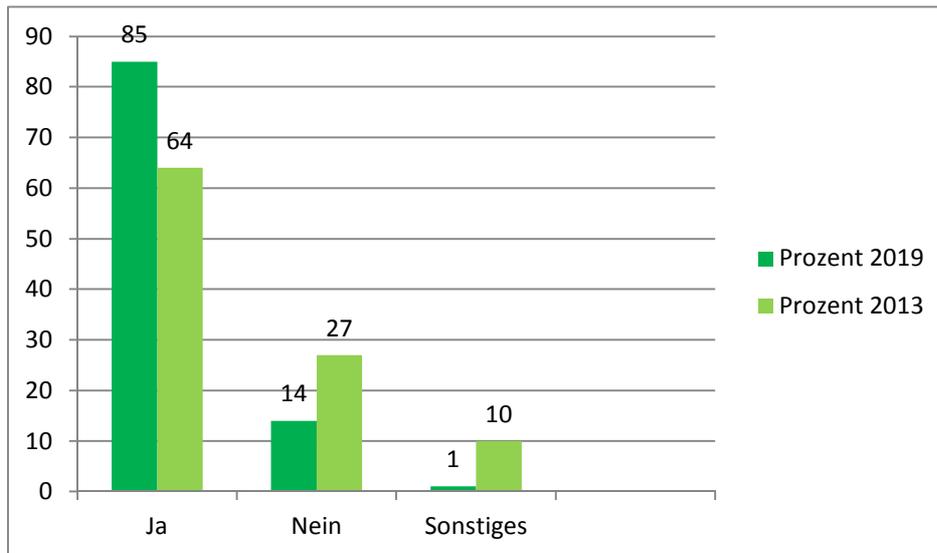


Abbildung 10

Kommentare:

„Solange die Kundschaft kein Deutsch lernt sehe ich in einer Fortbildung meinerseits keine Hilfe. Ich habe schon viele Seminare in meiner Laufbahn vom Landratsamt Göppingen besucht, welche wirklich toll waren,... aber die Kundschaft sollte dies Sprache hier beherrschen, nicht wir deren Landessprache. / Zukunftsweisend / Aber viel mehr bringt es wenn man wirklich in andere Kulturen eintauchen kann und sich persönlich in dem Schuh von jemanden befindet, der fremd ist / Soweit Wissen über Religionen und Kulturen vermittelt wird, um auf vorhersehbare Konflikte im Arbeitsbereich vorbereitet zu sein z.B. dass Frauen bei muslimischen Zuwanderern weniger Rechte haben. / Dies darf aber nicht zu einer Anpassung unsererseits führen; das Wissen soll dazu beitragen geschickter mit solchen Konflikten umzugehen. / Wenn es funktioniert, dann auch ohne interkulturelle Fortbildung; ich möchte meine eigene Kultur bewahren und nicht opfern.“

Auswertung:

Deutlich mehr Mitarbeiter*innen (prozentual) als noch im Jahr 2013 sehen einen Nutzen in interkulturellen Fortbildungen.

Aus den Kommentaren kann entnommen werden, dass interkulturelle Fortbildungen teilweise unter dem Aspekt der „Anpassung an fremde Kulturen“ bzw. „Aufgeben der eigenen Kultur / Sprache“ kritisch wahrgenommen werden.

2.4 Maßnahmen in den Abteilungen

Frage 12: Wird interkulturelle Öffnung von den Führungskräften Ihrer Abteilung thematisiert?

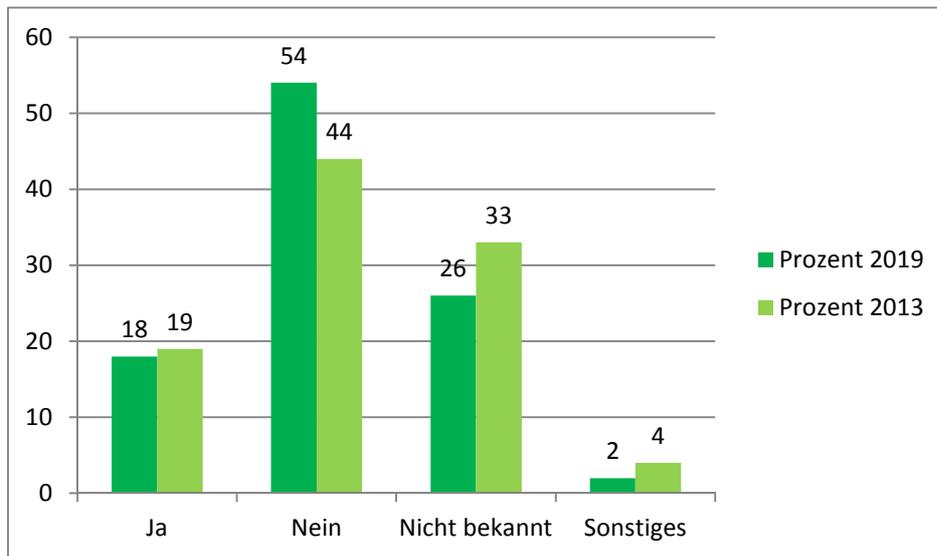


Abbildung 11

Kommentare:

„In unserer Abteilung nicht relevant / Arbeitsbeginn erst am 01.07.2019 / Liegt vielleicht auch daran, dass wir in der Abteilung keinen Bedarf haben, da unsere Kunden interne Mitarbeiter sind. / Nein, da kein Kundenkontakt in unserem Bereich / Keine Berührungspunkte / brauchen wir nicht“

Auswertung: Im Hinblick auf die Thematisierung von interkultureller Öffnung in den Abteilungen durch Führungskräfte ist eine sehr kleine (prozentuale) Abnahme im Vergleich zum Jahr 2013 zu verzeichnen; unter anderem weil keine Relevanz hierfür gesehen wird.

Frage 13: Sind in Ihrer Abteilung Maßnahmen zur interkulturellen Öffnung durchgeführt worden?

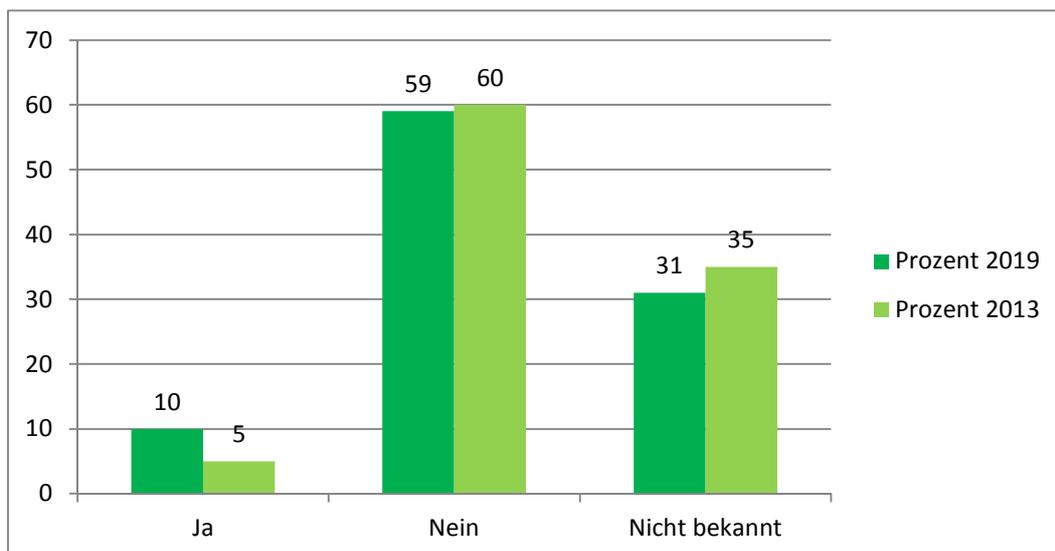


Abbildung 12

Kommentare:

„z.B. Nutzungsordnungen für Gemeinschaftsunterkünfte für Geflüchtete in verschiedenen Sprachen / Dolmetscher / Dolmetscherkosten / es werden Dolmetscher zur Verfügung gestellt / Schulungen / eigene Gutachtertätigkeit für Zahnsanierungen bei Asylbewerbern / Integrationsplan Auftaktveranstaltung / Schulungen“

Auswertung: Umgesetzte Maßnahmen zur interkulturellen Öffnung innerhalb der Abteilungen wurden im Vergleich zum Jahr 2013 prozentual doppelt so häufig genannt und waren auch mehr bekannt. Gleichzeitig blieb die Prozentzahl der Nennungen, wonach keine Maßnahmen durchgeführt seien im Vergleich zum Jahr 2013 auf gleichem Niveau.

Frage 14: Werden finanzielle Mittel für die interkulturelle Ausrichtung Ihrer Abteilung bereitgestellt?

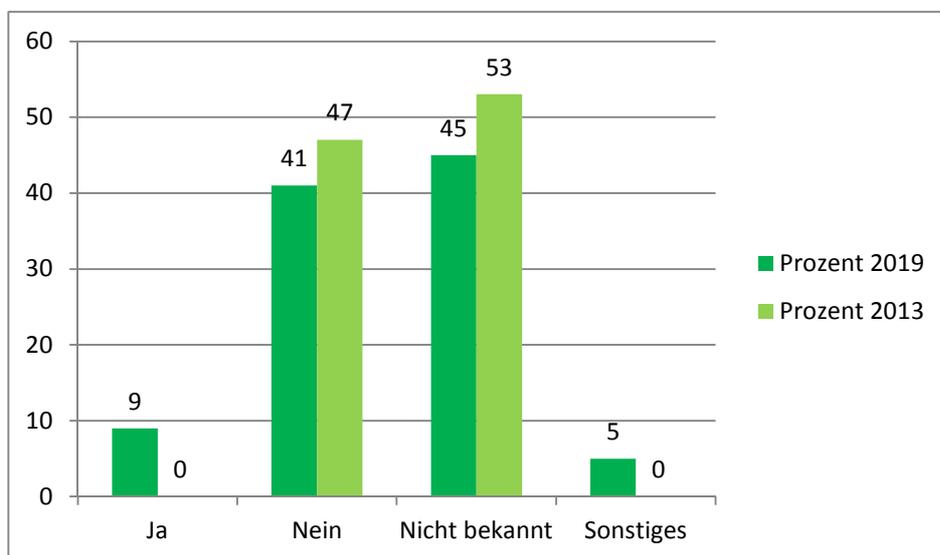


Abbildung 13

Kommentare:

„nicht relevant / Einstellung eines jesidischen Flüchtlings / Nicht erforderlich. Finanzielle Mittel für Fortbildungen stehen hausintern zur Verfügung / Arbeitsbeginn erst seit 01.07.2019 / Nein, da kein Kundenkontakt in unserem Bereich“

Auswertung: Im Jahr 2019 war es neun Prozent der an der Umfrage teilnehmenden Mitarbeiter*innen bekannt, dass finanzielle Mittel für die interkulturelle Ausrichtung der Abteilung bereit gestellt werden, während es im Jahr 2013 hierfür noch keine Nennung gab.

Frage 15: Inwieweit sind Kommunikationsprozesse in Ihrer Abteilung interkulturell ausgerichtet?

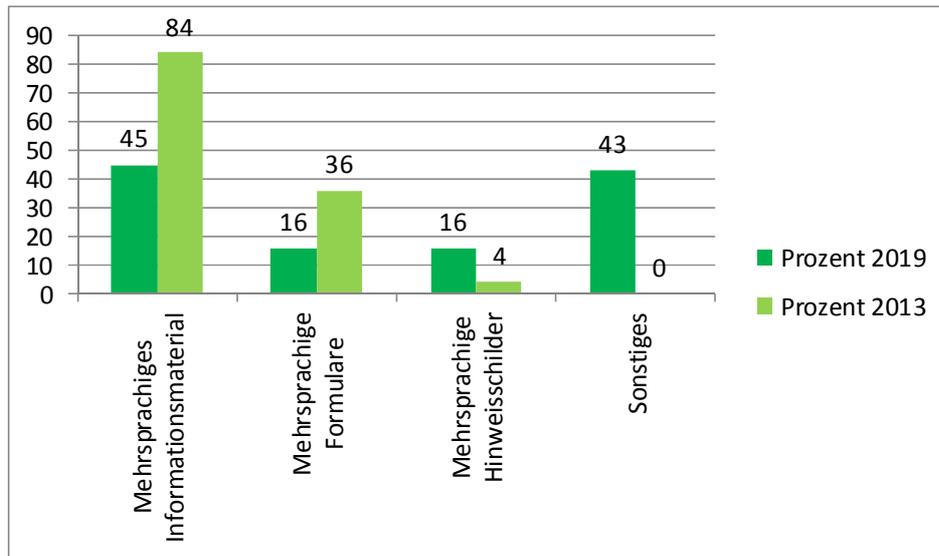


Abbildung 14

Kommentare:

„Fehlanzeige / keine / gar nicht / trifft nicht zu / nichts bekannt / keine / keine / keine / 1 Formular in Deutsch und Englisch / keine / keine / mehrsprachige Infomaterialien werden über das Internet von uns direkt bezogen / keine mir bekannt / nach Bedarf / keines davon / gar nichts / Fehlanzeige / es gibt Kollegen, die Englisch sprechen / nicht bekannt / nichts bekannt / kein Bedarf / keine / nicht bekannt / keine, da Kunden interne Mitarbeiter sind / nichts bekannt / da in unserer Abteilung kein Kundenkontakt bisher keine interkulturelle Ausrichtung der Kommunikationsprozesse / bislang keine Berührungspunkte / keine / nicht bekannt / Betreuung Integrationsmanagement seitens des Sozialamts / Fehlanzeige / keine vorhanden / keine / wird hier von den Mitarbeitern abgelehnt, Begründung: Amtssprache =Deutsch“

Auswertung: Die Verwendung von mehrsprachigem Informationsmaterial ist im Vergleich zum Jahr 2013 prozentual deutlich zurückgegangen. Ebenso die Verwendung von mehrsprachigen Formularen. Im Gegenzug werden anteilmäßig häufiger als noch im Jahr 2013 mehrsprachige Hinweisschilder eingesetzt.

Frage 16: Gibt es mehrsprachige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Ihrer Abteilung?

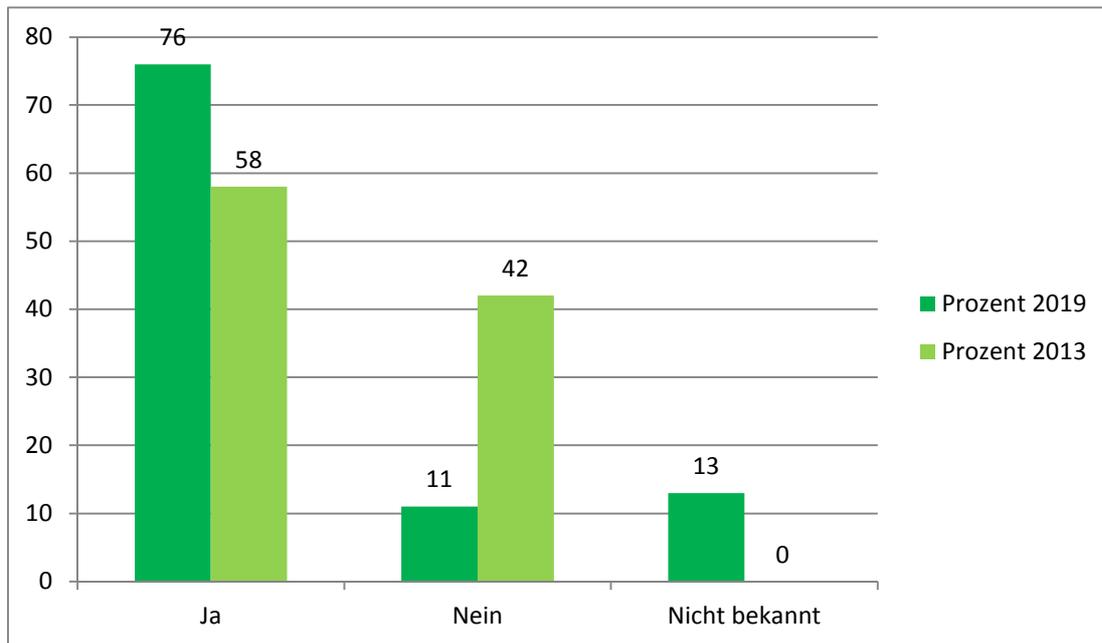


Abbildung 15

Kommentare:

Den genannten Sprachen wurde die Anzahl der Nennungen zugeordnet:

„Englisch 45 x / Französisch 29 x / Russisch 20 x / Türkisch 17 x / Italienisch 12 x / Arabisch 6 x / Rumänisch 6 x / Spanisch 6 x / Polnisch 5 x / Serbisch und Kroatisch 3 x / Kurdisch 2 x / Tschechisch 2 x / Albanisch 1 x / Farsi 1 x / Portugiesisch 1 x / Slowenisch 1 x / Syrisch 1 x / Ungarisch 1 x“

Auswertung: Im Jahr 2019 benannten 76 % aller an der Umfrage teilnehmenden Mitarbeiter*innen, dass es mehrsprachige Kolleg*innen in deren Abteilung gäbe. Das ist eine prozentual deutliche Steigerung im Vergleich zum Jahr 2013. Die Vielzahl der Sprachen (insgesamt 19) ist beachtlich.

2.5 Personal

Frage 17: Wird bei der Personalgewinnung/ -auswahl in Ihrer Abteilung auf interkulturelle Kompetenzen Wert gelegt?

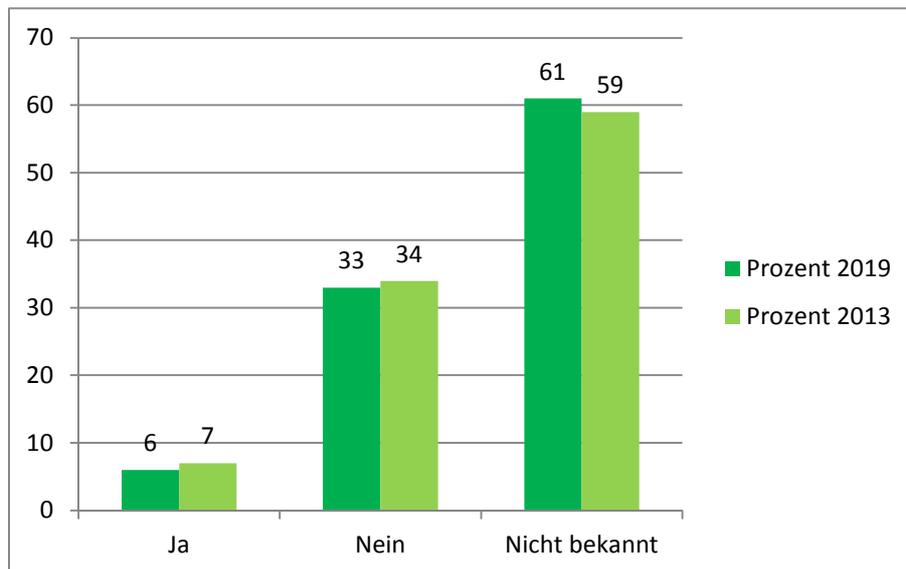


Abbildung 16

Kommentare:

„Personen mit Fremdsprachenkenntnissen werden bei sonst gleicher Eignung bevorzugt / durch gezielte Fragen bei den Vorstellungsgesprächen, jedoch abhängig von der zu besetzenden Stelle / es wird nach Fremdsprachenkenntnissen gefragt / Mitarbeiter mit Migrationserfahrungen werden im Bewerbungsverfahren positiv gewertet“

Auswertung: Die Ergebnisse aus dem Jahr 2019 und dem Jahr 2013 bewegen sich in etwa auf demselben Niveau. Aktuell gaben 6% der an der Umfrage teilnehmenden Mitarbeiter*innen an, dass in Ihrer Abteilung bei der Personalauswahl Wert auf interkulturelle Kompetenz gelegt wird.

Frage 18: Gibt es Bestrebungen, den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund in Ihrer Abteilung zu erhöhen?

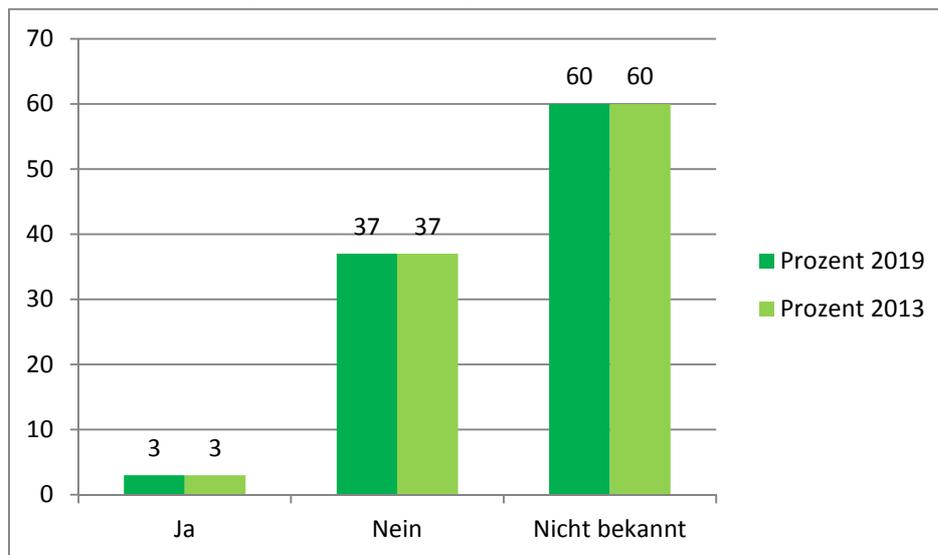


Abbildung 17

Kommentar:

„Einstellung eines Afghanen im Zweckverband Gigabit Landkreis Göppingen“

Auswertung: Die Ergebnisse aus dem Jahr 2019 und dem Jahr 2013 bewegen sich auf einem identischen Niveau. 3 % der an der Umfrage teilnehmenden Mitarbeiter*innen gaben an, dass es in Ihrer Abteilung Bestrebungen gäbe, den Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund zu erhöhen.

2.6 Zukünftige Maßnahmen

Frage 19: Welche der Maßnahmen sollten Ihrer Meinung nach für eine interkulturelle Öffnung der gesamten Verwaltung zukünftig umgesetzt werden?

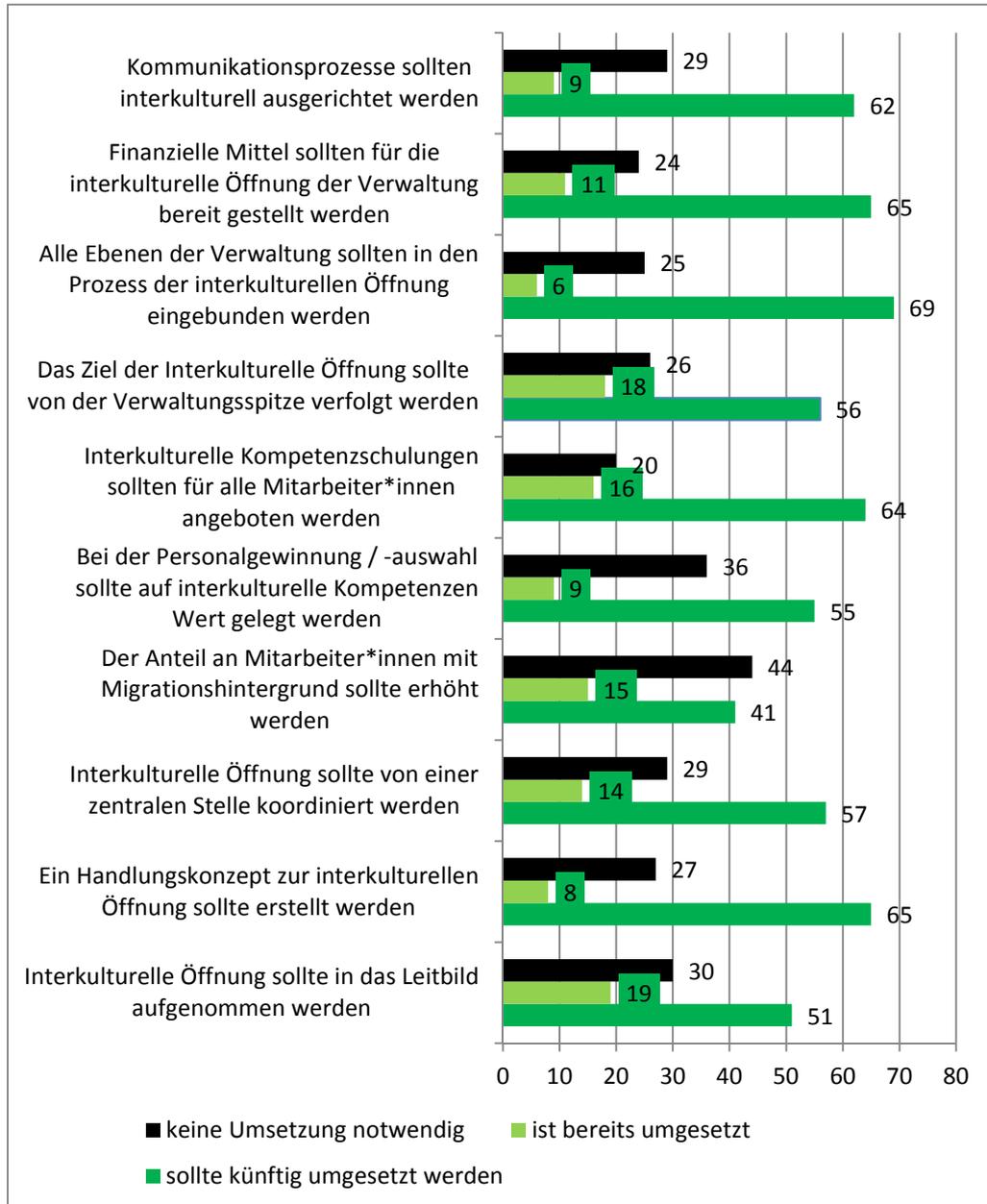


Abbildung 18

Auswertung:

a) „keine Umsetzung notwendig“:

Die prozentualen Ergebnisse für diese Antwortauswahl bewegen sich bei den verschiedenen Items aktuell zwischen 20% und 44 % - im Mittel bei 29 %. Die höchste Nennung ist aktuell beim Item „der Anteil an Mitarbeiter*innen mit Migrationshintergrund sollte erhöht werden“ zu verzeichnen.

Im Jahr 2013 lagen die Prozentwerte bei zwischen 32 % und 51 % - im Mittel bei 41 %. Auch vor 5 Jahren war schon die höchste Nennung beim Item „der Anteil an Mitarbeiter*innen mit Migrationshintergrund sollte erhöht werden“ erzielt worden.

Fazit: Die Einschätzung, dass keine Maßnahmen notwendig seien, hat in den vergangenen 5 Jahren abgenommen. Sowohl im Jahr 2013 als auch im Jahr 2019 herrscht bei über 50% der Nennungen die Meinung vor, dass es nicht erforderlich sei, den Anteil der Beschäftigten mit Migrationshintergrund zu erhöhen.

b) „ist bereits umgesetzt“:

Die prozentualen Ergebnisse für diese Antwortauswahl bewegen sich aktuell bei den verschiedenen Items zwischen 6% und 19 % - im Mittel bei 12,5 %. Die höchste Nennung ist aktuell beim Item „Interkulturelle Öffnung sollte in das Leitbild aufgenommen werden“ zu verzeichnen. Die bereits erfolgte Umsetzung dieser Maßnahme ist demnach bei aktuell 19 % der Antwortenden die Bekannteste.

Im Jahr 2013 bewegten sich die Ergebnisse für diese Antwortauswahl zwischen 0% und 8% - im Mittel bei 3,6 %.

c) „sollte zukünftig umgesetzt werden“:

Die prozentualen Ergebnisse für diese Antwortauswahl bewegen sich aktuell bei den verschiedenen Items zwischen 41% und 69 % - im Mittel bei 58,5 %. Die prozentual höchste Nennung ist beim Item „alle Ebenen der Verwaltung sollten in den Prozess der interkulturellen Öffnung eingebunden werden“ zu verzeichnen. Die prozentual niedrigste Nennung ist beim Item „der Anteil der Mitarbeiter*innen mit Migrationshintergrund sollte erhöht werden“ festzustellen.

Im Jahr 2013 lagen die Prozentwerte zwischen 42 % und 67 % - im Mittel bei 55,1 %. Die prozentual höchste Nennung war vor 5 Jahren beim Item „ein Handlungskonzept zur interkulturelle Öffnung sollte erstellt werden“ zu verzeichnen. Die prozentual niedrigste Nennung war auch schon im Jahr 2013 beim Item „der Anteil der Mitarbeiter*innen mit Migrationshintergrund sollte erhöht werden“ festzustellen.

Fazit: Die Einschätzungen, dass Maßnahmen zukünftig zur Umsetzung kommen sollten, sind im Jahr 2019 im Vergleich zum Jahr 2013 prozentual geringfügig höher ausgefallen.

Sowohl im Jahr 2013 als auch im Jahr 2019 wird die Notwendigkeit der „Erhöhung des Anteils von Mitarbeiter*innen mit Migrationshintergrund“ mit der niedrigsten Prozentzahl eingeschätzt. Dies korrespondiert mit dem Fazit bei Antwortauswahl a).

Frage 20: Was sind Ihrer Meinung nach die Hindernisse für eine zukünftige interkulturelle Öffnung der Verwaltung?

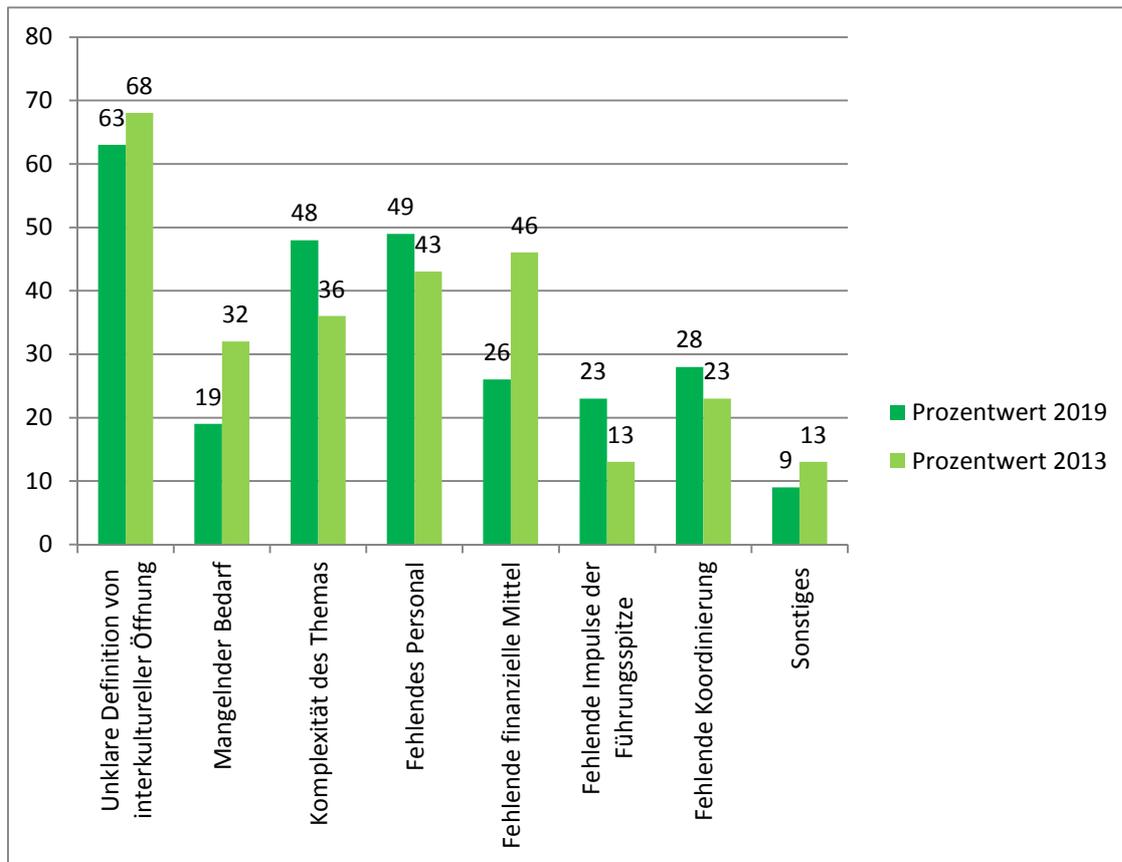


Abbildung 19

Kommentare:

„Unklare Zielsetzung hinsichtlich der Werbewirksamkeit nach außen und einer echten aufrichtigen Anteilnahme am Schicksal von Menschen aus diversen Kulturen, deren Biografien in keiner bis bisher bekannten Umsetzungsverordnung, irgendeines Erlasses oder Paragraphen in der direkten Bearbeitung verwaltungstechnischer Fragen Eingang gefunden hat. / Fehlen einer klaren Linie, wer sich anpassen muss. z.B. Kinderhochzeit wird geduldet, „Friedensrichter“ werden geduldet usw. das ist keine klare Linie / AfD im Kreistag / Kein Interesse in der Führung / „innere“ Einstellung / Ablehnung der Mitarbeiter“

Auswertung:

Eine „unklare Definition des Begriffs Interkulturelle Öffnung“ steht bei den prozentualen Nennungen sowohl im Jahr 2019 als auch im Jahr 2013 an erster Stelle der Hindernisse.

Dagegen wird im Jahr 2019 „ein Mangel an Bedarf“ deutlich weniger gesehen. Das Bewusstsein über die Notwendigkeit einer interkulturellen Öffnung ist demnach gestiegen.

Die „Komplexität des Themas“ und „fehlendes Personal“ rücken im Jahr 2019 im Vergleich zum Jahr 2013 als Hindernisse mehr in den Vordergrund. Während das Hindernis „fehlende finanzielle Mittel“ sich in der Wahrnehmung der Mitarbeiter*innen prozentual fast halbiert hat.

3. Kurzzusammenfassung

Erfahrung:

- Situationen im Umgang mit Kunden bei denen kulturelle Unterschiede eine Rolle spielen, haben im Vergleich zu 2013 zugenommen.
- Sprachbarrieren werden nach wie vor als die größte Herausforderung im Kontakt mit der Verwaltung gesehen.

Interkulturelle Öffnung:

- Interkulturelle Öffnung wird von deutlich mehr Mitarbeiter*innen als noch im Jahr 2013 als sehr wichtig erachtet.
- Auf die Frage nach dem Verständnis von „Interkultureller Öffnung“ wurden im Jahr 2019 am häufigsten sinngemäß der Ausbau des Verständnisses für verschiedene Kulturen und der Ausbau einer kulturbewussten Kommunikation seitens der Verwaltung genannt.

Interkulturelle Kompetenz:

- Es haben deutlich mehr Mitarbeiter*innen bereits an einer Schulung zur interkulturellen Kompetenz teilgenommen und sehen einen Nutzen in diesen Fortbildungen als noch im Jahr 2013.
- Den Kommentaren aus dem Jahr 2019 kann entnommen werden, dass interkulturelle Fortbildungen teilweise unter dem Aspekt „Anpassung an fremde Kulturen“ bzw. „Aufgeben der eigenen Kultur“ kritisch wahrgenommen werden.

Bekannte Maßnahmen zur interkulturellen Öffnung in den Abteilungen:

- Es waren im Jahr 2019 etwas mehr Maßnahmen bekannt als noch im Jahr 2013. Auch wurden mehr finanzielle Mittel zur Verfügung gestellt.
- Mehrsprachige Formulare oder Informationsmaterialien wurden im Vergleich zu 2013 weniger eingesetzt, dafür wurden mehr mehrsprachige Hinweisschilder angebracht.

Personal:

- Der Anteil der Mitarbeiter*innen mit Migrationshintergrund dürfte im Vergleich zum Jahr 2013 gestiegen sein.
- Dadurch gibt es eine Steigerung der Anzahl von Mitarbeiter*innen, die mehrsprachig kommunizieren können.

Zukünftige Maßnahmen:

- Im Jahr 2019 wurde am häufigsten als in der Zukunft umzusetzende Maßnahme angesehen: „Alle Ebenen der Verwaltung sollten in den Prozess der interkulturellen Öffnung eingebunden werden“. Im Jahr 2013 war noch am häufigsten genannt worden: „ein Handlungskonzept zur interkulturellen Öffnung sollte erstellt werden“.
- Sowohl im Jahr 2019 als auch im Jahr 2013 war die Maßnahme mit den wenigsten Nennungen: „Der Anteil der Mitarbeiter*innen“ mit Migrationshintergrund sollte erhöht werden“.
- Als abzubauenendes Hindernis wurde sowohl im Jahr 2019 als auch im Jahr 2013 am häufigsten genannt: „Unklare Definition bzw. Komplexität von „Interkultureller Öffnung““.

4. Fazit

Der im Jahr 2013 begonnene Prozess der interkulturellen Öffnung der Landkreisverwaltung Göppingen als auch die seit dem Jahr 2015 umgesetzten Maßnahmen des im Jahr 2014 beschlossenen Maßnahmenkatalogs haben neben einer Erhöhung der Anzahl von Mitarbeiter*innen und Kunden mit Migrationshintergrund dazu geführt, dass die Bedeutung von interkultureller Öffnung der Landkreisverwaltung im Bewusstsein der Mitarbeiter*innen gestiegen ist.

Als wichtige künftige Maßnahme steht daher die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Fortbildungsangebots für alle Ebenen der Verwaltung im Fokus. Hierbei ist von den Referenten ein regelmäßiges Augenmerk darauf zu legen, dass offen mit den Teilnehmenden das Verständnis von „interkultureller Öffnung“ angesprochen wird. Insbesondere das teilweise kritisch gesehene Verständnis im Sinne von „Aufgeben oder Zurückstellen der eigenen Kultur“ sowie „das Einfordern von Respekt gegenüber den hiesigen Gepflogenheiten“ sollte immer wieder offen diskutiert werden.

Das hohe Potential von mehrsprachigen Mitarbeitern sollte in Form der bereits bestehenden internen Fremdsprachenliste weiterhin genutzt und ggf. noch besser bekannt gemacht werden. Auch vor diesem Hintergrund ist es weiterhin sinnvoll, bei der Neueinstellung von Personal bei ansonsten gleicher Eignung den Aspekt Mehrsprachigkeit als zusätzliche Ressource bei Stellenprofilen mit Kundenkontakt entsprechend zu bewerten.

Um Sprachbarrieren abzubauen, soll weiterhin verstärkt mit einfacher Sprache oder mit Piktogrammen und weniger mit mehrsprachigem Infomaterial / Formularen gearbeitet werden, da die zuerst genannten Maßnahmen sämtlichen Bürgerinnen und Bürgern zu Gute kommen.

5. Anlage

Ergebnisse der Online-Umfrage 2019 zur Interkulturellen Öffnung der Verwaltung

Hier: Antworten (Zitate) zu Frage Nr. 6: „Was verstehen Sie unter interkultureller Öffnung?“

- *Das Aufbringen von gegenseitigem Verständnis und Respekt des jeweiligen Gegenüber (Kultur, Religion, etc.).*
- *Neutral und offen dem Bürger gegenüber treten und versuchen sich in die Situation des gegenüber rein zu versetzen.*
- *Mitarbeiter werden in der „anderen Kultur“ geschult.*
- *Keine Vorurteile bilden.*
- *Verständnis und Toleranz gegenüber anderen Kulturen, Religionen etc.*
- *Barrierefreiheit auch in diesem Sinne – z.B. Arbeiten mit Piktogrammen, um Sprachbarrieren zu reduzieren.*
- *Verständliche und einfache Frage (für alle vorteilhaft, Abbau von Sprachbarrieren).*
- *Offen auf Kunden zugehen, Unterstützung bei Verständnisschwierigkeiten oder bei Problemen, den richtigen Ansprechpartner zu finden.*
- *Rücksicht auf unterschiedliche kulturelle Prägungen.*
- *Sprachliche Barrieren abzubauen, es sollten genügend Dolmetscher in allen Sprachen zur Verfügung stehen.*
- *Wissensbasierte und verständnisvolle Kommunikation.*
- *Öffnung nach allen Seiten.*
- *Gegenseitige Toleranz und Respekt den jeweiligen Kulturen gegenüber.*
- *Ein gewisses Maß an Anpassungsfähigkeit an die Gesetze und Weltanschauung in dem Land in dem ich lebe.*
- *Menschen in unsere Gesellschaft integrieren, ihnen u.a. reale Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu geben.*
- *Menschen mit Migrationshintergrund mit ihren Anliegen verstehen und ihnen dabei weiterhelfen.*
- *Interkulturelle Öffnung ist, wenn die Verwaltung Andersartigkeit als Gewinn sieht und schätzt und wenn die Öffnung für Andersartigkeit wirklich gelebt wird.*
- *Ich verstehe darunter, dass wir in der Verwaltung zusätzlich zu den diversen Beurteilungsinstrumenten die uns zur Verfügung stehen, um das Tagesgeschäft in der Verwaltung zu bearbeiten, wie z.B. das Verständnis von Gesetzen, Erlassen, Umsetzungskriterien und deren Anwendungsrichtlinien, wir uns jetzt ein tatsächlich neues Instrument aneignen sollen, welches spezifisch auf das Phänomen der verschiedenen Kulturen geeicht werden soll.*
- *Im Bereich der öffentlichen Verwaltung: die Verwaltung befähigen auch mit Menschen aus anderen Kulturkreisen umzugehen, für diese offen zu sein; aber auch die Akzeptanz der öffentlichen Verwaltung und deren Entscheidungen bei Personen aus anderen Kulturkreisen zu fördern.*
- *Verstehen, warum Menschen anderer Kulturen manche Dinge anders betrachten oder verstehen.*
- *Ich persönlich verstehe darunter, dass wir uns gewisse Kenntnisse der Religionen/Kulturen aneignen sollen, um manche Reaktionen und Handlungsweisen besser verstehen zu können.*
- *Ich verstehe aber NICHT darunter, dass wir uns den religiösen/kulturellen Gepflogenheiten der Migranten anpassen oder zu großzügig sein sollen!
Bsp.: Amtssprache ist deutsch (Dolmetscher ok, aber wir müssen keine Sprachen lernen oder Flyer in 20 Sprachen anbieten).*
- *Keine Rücksicht auf religiöse/kulturelle Ge- und Verbote der Migranten (Ramadan, Burka, Genitalverstümmelung, Minderjährigen-Ehe, fehlende Gleichberechtigung der Frauen etc.) Alles was dem Grundgesetz und unserem westlichen Verständnis, unserer christlich geprägten Kultur zuwider läuft, darf keine Rücksicht erfahren. Nur so wird ein Anpassungs- und Integrationsdruck aufgebaut und das Entstehen von Parallelgesellschaften erschwert. Es müssen klare Regeln herrschen, die nicht verhandelbar sind.*
- *Kein Absenken von Prüfungsniveaus oder Einstellungskriterien, um die Hürden für Migranten zu senken. Die Qualitätsstandards für Arbeitsleistung etc. müssen hoch gehalten werden.*
- *Hindernisse für kulturelle Minderheiten abzubauen, wie z.B., struktureller Aufbau, der organisatorische Ablauf, etc.*
- *Anträge in verschiedenen Sprachen.*
- *Ein gutes Miteinander von verschiedenen ethnischen Gruppen.*

- *Zusätzliche Feiertage.*
- *Das Landratsamt passt seine Dienstleistungen und Angebote an die veränderten Gegebenheiten, die durch Zuwanderung entstehen oder entstanden sind, an.*
- *Gleichbehandlung aller Kunden, egal welcher kultureller / ethnischer Hintergrund.*
- *Das Bemühen um Verständnis und gute Zusammenarbeit.*
- *Hilfestellung bei fehlenden Deutschkenntnissen (z.B. Formulare in mehreren Sprachen) Verständnis und Respekt vor anderen Kulturen.*
- *Akzeptanz anderer Sichtweisen und Einstellungen.*
- *Sprachbarrieren aufbrechen.*
- *Interkulturelle Sozialkompetenzen schulen.*
- *Kultursensibilität, Integration statt Assimilationserwartung, Beseitigung von Barrieren.*
- *Dass Menschen die zu uns kommen unsere Werte achten, schnellst möglich unsere Sprache lernen und sich integrieren.*
- *Minimierung der „Machtdifferenz“, Respekt und Höflichkeit.*
- *Gleichbehandlung unabhängig der Herkunft.*
- *Sensibilität, sprachliche Ebene zur Verständigung schaffen, z.B. über Dolmetscher, Hilfe und Unterstützung bei schriftlichen Dingen, Hilfe bei der praktischen Umsetzung zu organisieren.*
- *Dass Rücksicht genommen wird auf Menschen mit Migrationshintergrund.*
- *Einstellung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Migrationshintergrund in der Verwaltung.*
- *Verständnisvoller Umgang mit Kunden mit Migrationshintergrund und zusätzliche Hilfestellungen.*
- *Gegenseitiger Respekt und Toleranz von beiden Seiten.*
Darunter verstehe ich, dass die Verwaltung in ihrer Aufgabenerfüllung Strategien entwickelt, wie man mit den Menschen in einer kulturell vielfältigen Gesellschaft umgeht bzw. reagiert. sich also vorbereitet und damit beschäftigt, wie man mit neuen Herausforderungen umgeht und Änderungen unternimmt.
- *Die interkulturelle Ausrichtung.*
- *Sich mit eigenen Vorurteilen beschäftigen und hinterfragen. Sich dessen bewusst sein und interessiert am Hintergrund der Besucher/Klienten.*
- *Einen gleichberechtigten und ungehinderten Zugang aller Einwohner zu den Dienstleistungen und Angeboten eines Landkreises sicher zu stellen.*
- *Anpassung der Verwaltung an die kulturelle Vielfalt der Bevölkerung bzw. Kunden.*
- *Struktureller Aufbau, organisatorischer Ablauf und der organisatorische Ablauf in einer Behörde, Bezug nehmen auf die Ausrichtung der Behörde. Sie dient zum Abbau von Hindernissen für kulturelle und ethnische Minderheiten.*
- *Beschäftigung von Menschen aller Kulturen unter dem Vorbehalt, dass die Qualifizierung vorhanden ist.*
- *Eine generelle Offenheit für alle Kulturkreise.*
- *Beidseitig Verständnis für andere Kultur.*
- *Offener Umgang und wertschätzend den verschiedenen Kulturen zu begegnen.*
- *Eingehen der Behörde auf kulturelle Vielfalt.*
- *Ein wertschätzender, offener Umgang mit Menschen unterschiedlicher Herkunftsländer. Bzgl. Landratsamt bedeutet dies z.B. Flyer, Werbung, Hinweisschilder in unterschiedlichen Sprachen, Menschen so nehmen wie sie sind.*
- *Offenheit und Hilfsbereitschaft gegenüber Mitmenschen mit Migrationshintergrund.*
- *Berücksichtigung eventueller Schwierigkeiten im Hinblick auf Sprachkenntnisse, Bildung, Berufsausbildung, kultureller Besonderheiten und Traditionen.*