

# Migranten in der Jugend**Hilfe**

**Die Erforschung von Maßnahmen, die Jugendhilfeträger ergreifen können, um Familien mit Migrationshintergrund eine stärkere Partizipation in der Jugendhilfe zu ermöglichen, am Fallbeispiel der Kommune Garbsen**

Sabrina Bornschein  
Stenden Hogeschool Leeuwarden

## Migranten in der Jugendhilfe

**Die Erforschung von Maßnahmen, die Jugendhilfeträger ergreifen können, um Familien mit Migrationshintergrund eine stärkere Partizipation in der Jugendhilfe zu ermöglichen, am Fallbeispiel der Kommune Garbsen**

Name: Sabrina Bornschein  
Relationsnummer: 202878  
E-Mailadresse: [sabrina.bornschein@student.stenden.com](mailto:sabrina.bornschein@student.stenden.com)

Institut: Stenden Hogeschool Leeuwarden  
Rengerslaan 8  
8917 DD Leeuwarden, Niederlande

Fachbereich: Sozialpädagogik / Sociaal Pedagogische  
Hulpverlening

Praktikumseinrichtung: Jugendhilfestation Garbsen  
Skorpiongasse 33  
30823 Garbsen, Deutschland

Forschungsbegleiter  
Praxisinstitution: Bernd Wegmann

Forschungsbegleiter  
Fachbereich: Frank Knoester

Datum: D-Hannover, 03 Juni 2015

## Vorwort

Dieses Forschungsprojekt wurde im Rahmen des Abschlusspraktikums meines Sozialpädagogikstudiums, an der Stenden Hogeschool Leeuwarden durchgeführt.

Ich möchte mich bei allen Mitarbeitern der Jugendhilfestation Garbsen für die Unterstützung während meines gesamten Praktikums bedanken. Mein besonderer Dank gilt meinem Anleiter, Herrn Bernd Wegmann, der sehr viel Zeit und Mühe in meine Einarbeitung investierte, mich bei der Erledigung studienbezogener Aufgaben unterstützte und mir immer als Ansprechpartner in allen Angelegenheiten zur Verfügung stand.

Darüber hinaus möchte ich mich bei allen Familien, die an der Befragung teilgenommen haben und Frau Khalil, die einen Teil der Befragungen als Dolmetscherin übersetzt hat, bedanken.

---

Zur besseren Lesbarkeit wird darauf verzichtet, jeweils die weibliche und die männliche Benennung zu verwenden. Soweit neutrale oder männliche Benennungen verwendet werden, sind damit sowohl weibliche als auch männliche Personen gemeint.

## Zusammenfassung

Der Auftraggeber des Forschungsprojektes ist die Jugendhilfestation Garbsen. Sie unterliegt dem Dezernat II – Soziale Infrastruktur der Region Hannover, ist im Fachbereich Jugend eingegliedert und ist eine von insgesamt sechs Jugendhilfestationen der Region. Hier arbeiten zurzeit 13 sozialpädagogische Fachkräfte, die den Aufgaben des **Allgemeinen Sozialen Dienstes** (Jugendamt) und der Jugendgerichtshilfe nachgehen (Region Hannover, 2014, a). Der ASD, als Anbieter von Leistungen, ist heutzutage fast nur noch in beratender, fallführender und steuernder Funktion tätig. Seit der Neuordnung des Kinder- und Jugendhilferechts übernimmt der ASD vor allem die Rolle als Vermittler zwischen Leistungsberechtigten und den Erbringern der Leistungen (Merchel, 2012) mit denen er eng zusammen arbeitet.

Während der alltäglichen Arbeit in der Jugendhilfestation Garbsen wurde von einzelnen Teammitgliedern die Einschätzung geäußert, dass es teilweise schwierig sei, bedarfsgerechte Angebote für die individuellen Problemlagen von Migranten zu finden. Zusammenfassend wurde die Annahme deutlich, dass Migranten in der Jugendhilfe, zu einer nicht ausreichend berücksichtigten Bevölkerungsgruppe gehören und dass durch die bestehenden Angebote der Jugendhilfe, Migranten nur eingeschränkt erreicht werden. Des Weiteren wurde die These aufgestellt, dass durch Familien mit Migrationshintergrund, Jugendhilfeangebote oft erst in Problem- oder Krisensituationen in Anspruch genommen werden.

Menschen mit Migrationshintergrund stellen einen nicht unerheblichen Teil, der in der Region Hannover lebenden Bevölkerung dar und sind folglich potentielle Nutzer der Jugendhilfe. Im Rahmen einer ersten Literaturrecherche wurde die Annahme bestätigt, dass Migranten trotz höherer sozialer Risiken, zu einer unterrepräsentierten Zielgruppe der Jugendhilfe gehören.

Aufgrund dieser Erkenntnisse wurde das Forschungsziel, Vorschläge zur Optimierung von Jugendhilfeleistungen hinsichtlich einer stärkeren Partizipation von Migranten, formuliert. Für die freien Träger, die in der Kommune Garbsen Angebote erbringen, sollen die Verbesserungsvorschläge als Anstoß zum Abbau von Hindernissen zur Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen durch Migranten dienen. Die Umsetzung der Vorschläge zur Optimierung der Angebote kann dazu beitragen, Maßnahmen für die Zielgruppe attraktiver zu machen und präventiv zur Folge haben, dass Migranten Hilfen früher in Anspruch nehmen, Krisensituationen vermieden und somit stationäre und ökonomisch betrachtet, kostspielige Hilfen verringert werden können.

Hierzu wurde die folgende zentrale Problemstellung formuliert:

*Welche Maßnahmen können von den Trägern der Jugendhilfe in der Kommune Garbsen ergriffen werden, um die Partizipation von Familien mit Migrationshintergrund zu erhöhen?*

Zur Beantwortung der zentralen Problemstellung wurden drei Teilaufgaben formuliert.

- Welche Bedingungen sind laut Fachliteratur für eine (stärkere) interkulturelle Öffnung von Organisationen in der Jugendhilfe erforderlich?

- Welche Hinderungsgründe für die Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen durch Migranten werden in der Literatur benannt und welche Veränderungsbedarfe werden daraus abgeleitet?
- Welche Hinderungsgründe für die Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen benennen Migranten und welche Veränderungsbedarfe ergeben sich aus ihrer Sicht daraus?

Die Beantwortung der Teilaufgaben wurde mit Hilfe einer Triangulation der Datenerfassung ermöglicht. Durch eine Literaturrecherche (*Deskresearch*) wurden die ersten beiden Teilaufgaben und durch die Ergebnisse einer standardisierten Befragung (*Fieldresearch*) die dritte Teilaufgabe beantwortet. Die Forschungspopulation wurde durch ein nicht zufallsgesteuertes Auswahlverfahren aus 12 Nutzern der Jugendhilfe mit Migrationshintergrund gebildet.

Diese Studie zeigt, dass trotz eines zunehmenden interkulturellen Paradigmas in der Sozialen Arbeit, Minderheiten wie Migranten noch immer zu einer nicht ausreichend berücksichtigten Zielgruppe gehören. Sie zeigt darüber hinaus, dass es für Jugendhilfeorganisationen, die grundsätzlich dazu bereit sind sich gegenüber Minderheiten zu öffnen, eine Vielzahl von Möglichkeiten gibt, die Partizipation von Migranten zu erhöhen. Dabei handelt es sich um Maßnahmen, von dessen Umsetzung nicht nur die Zielgruppe durch den Abbau von Zugangsbarrieren profitiert, sondern auch der Jugendhilfe ermöglicht, ihren gesetzlichen und gesellschaftlichen Versorgungsauftrag zu erfüllen.

## Summary

The principal of the research project is the youth welfare station Garbsen. It is subject to the Department II - social infrastructure of the `Region Hannover`, is integrated in the youth division and is one of six youth welfare stations in the region. At present, 13 qualified socio-pedagogical workers are employed here to pursue the tasks of the `Allgemeinen Sozialen Dienstes` (Youth Welfare Office), the juvenile court and the administration (Region Hannover, 2014, a).

The ASD, as a provider of services, is nowadays almost exclusively operating in an advisory, case-leading and controlling function. Since the realignment of the children's and youth welfare law, the ASD particularly fulfills the role as an intermediary between the beneficiaries and the providers of services (Merchel, 2012) with whom he cooperates closely.

During the everyday work in the youth welfare station Garbsen, several team members expressed separately that to some extent it is difficult to find appropriate offers for individual problems of migrants. Summarized the assumption became clear that migrants in the youth welfare station belong to a population group that is insufficiently taken into consideration and that through the existing offers of the youth welfare station, migrants can only be reached to a limited extent.

Furthermore, a thesis has been established stating that families with migration backgrounds often only claim youth welfare offers in situations of crisis or emergency. People with a migration background represent a significant part of `Region Hannovers' population and hence are potential users of the youth welfare. In an initial literature review, the assumption was confirmed that migrants in spite of higher social risks belong to an underrepresented target group of the youth welfare services.

Based on these findings, the aim of the research, determining recommendations for the optimization of youth welfare benefits in terms of greater participation of migrants, was formulated. For the free carriers who provide offers in the municipality Garbsen, the recommendations should serve as an impetus in order to reduce barriers to utilization of youth welfare services by immigrants. The implementation of the recommendations for optimizing the offers can make the arrangements more attractive to the target group and consequently can contribute that migrants claim aid earlier, hence situations of crises can be avoided and thus, stationary and economically considered, costly aids can be reduced.

In relation to this, the following problem statement has been formulated:

*What actions can the carriers of the youth welfare station in the municipality Garbsen take in order to increase the participation of families with a migration background?*

In order to help answering the problem statement, three research questions were formulated:

- In consideration of the exiting literature, what conditions are necessary for an intercultural stronger opening of organizations in the youth welfare?
- What obstacles to the claiming of youth welfare services by immigrants are named in the literature and what need for change derives from it?

- What obstacles to the claiming of youth welfare services rename migrants and what need for change arises from their point of view?

Answering the research questions was made possible by means of a triangulation of data collection. A literature review (desk research) answered the first two research questions whereas the results of a standardized survey (field research) made it possible to answer the third research question. The research population was formed by a non-random controlled selection of 12 users with a migration background of the youth welfare.

This study shows that despite an increasing intercultural paradigm in social work, minorities such as migrants still belong to an insufficiently considered target audience. The study also shows that for youth welfare organizations that are basically willing to open up towards minorities, there are various ways to increase the participation of migrants. It deals with actions, which when implemented do not only benefit the target audience by reducing the barriers to entry but also the youth welfare organization to fulfill their legal and social mandate of supply.

# Inhalt

<b>Kapitel 1: Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1. Kontext	1
1.2. Problem- / Situationsanalyse und Literaturrecherche	2
1.2.1. Suchbegriffe und Datenbanken	4
1.3. Zielsetzung	5
1.4. Zentrale Problemstellung und Teilaufgaben	5
1.4.1. Zentrale Problemstellung	5
1.4.2. Teilaufgaben	5
1.5. Vorschau auf die Elemente des Berichtes	5
<b>Kapitel 2: Methode</b>	<b>6</b>
2.1 Operationalisierungen und Definitionen	6
2.2. Charakterisierung der Forschung	6
2.3. Forschungseinheiten/ Population	7
2.4. Forschungsinstrumente	7
2.5. Verfahren zur Datenerfassung	8
2.6. Analyseplan	9
<b>Kapitel 3: Ergebnisse</b>	<b>11</b>
3.1. Teilaufgabe 1	11
3.2. Teilaufgabe 2	13
3.3. Teilaufgabe 3	15
<b>Kapitel 4: Schlussfolgerung, Diskussion und Empfehlungen</b>	<b>18</b>
4.1. Schlussfolgerung	18
4.2. Diskussion	20
4.3. Empfehlungen	20
<b>Quellenverzeichnis</b>	<b>23</b>
<b>Anlagen</b>	



## Kapitel 1: Einleitung

Dieses Forschungsprojekt wurde im Auftrag der Jugendhilfestation Garbsen durchgeführt. Daher wird zunächst kurz der Auftraggeber dieser Forschungsarbeit vorgestellt. Anschließend wird das vorliegende Praxisproblem beschrieben und mit Hilfe einer Literaturrecherche im Rahmen einer Voruntersuchung eingegrenzt. In Form einer Tabelle werden die dafür hinzugezogenen Datenbanken und Suchbegriffe dargestellt. Resultierend aus der Problemanalyse wurde die Zielsetzung dieser Forschung entwickelt und die zentrale Problemstellung formuliert. Um die Problemstellung beantworten zu können, wurden 3 Teilaufgaben abgeleitet. Abschließend gibt dieses Kapitel dem Leser eine Vorschau auf die folgenden Elemente des Berichtes.

### 1.1. Kontext

Der Auftraggeber des Forschungsprojektes ist die Jugendhilfestation Garbsen. Sie unterliegt dem Dezernat II – Soziale Infrastruktur der Region Hannover, ist im Fachbereich Jugend eingegliedert und ist eine von insgesamt sechs Jugendhilfestationen der Region. Hier arbeiten zurzeit ein Teamleiter, 12 sozialpädagogische Fachkräfte, eine Berufspraktikantin und zwei Geschäftszimmer - Mitarbeiterinnen, die den Aufgaben des **Allgemeinen Sozialen Dienstes** (Jugendamt), der Jugendgerichtshilfe und der Verwaltung nachgehen (Region Hannover, 2014, a). Der ASD, als Anbieter von Leistungen, ist heutzutage fast nur noch in beratender, fallführender und steuernder Funktion tätig. Seit der Neuordnung des Kinder- und Jugendhilferechts übernimmt der ASD vor allem die Rolle als Vermittler zwischen Leistungsberechtigten und den Erbringern der Leistungen (Merchel, 2012), mit denen er eng zusammen arbeitet. Die Kommune Garbsen ist die zweitgrößte Stadt der Region Hannover, in der mehr als 61.000 Einwohner in 13 Stadtteilen auf einer Fläche von 79,3 km<sup>2</sup> leben (Region Hannover, 2014, b). Garbsen ist unterteilt in 10 Bezirke des Allgemeinen Sozialen Dienstes und zwei Jugendgerichtshilfebezirke (JGH). Auf den ASD entfallen 8,75 Planstellen, in der JGH arbeiten zurzeit zwei Mitarbeiter.

Während der alltäglichen Arbeit in der Jugendhilfestation Garbsen wurde von einzelnen Teammitgliedern die Einschätzung geäußert, dass es teilweise schwierig sei, bedarfsgerechte Angebote für die individuellen Problemlagen von Migranten zu finden. Besonders häufig wurde dabei, neben kulturellen Unterschieden, die Schwierigkeit benannt, sozialpädagogische Familienhelfer einsetzen zu können, die in der Lage sind mit zugewanderten Familien, deren Muttersprache nicht Deutsch ist, zu kommunizieren, da die Nachfrage größer ist als das Angebot.

Ausgehend von diesen Einschätzungen, wurden mehrfach Gespräche mit dem stellvertretenden Teamleiter (Bernd Wegmann) der Jugendhilfestation Garbsen geführt. Zusammenfassend wurde die Annahme deutlich, dass Migranten in der Jugendhilfe, zu einer nicht ausreichend berücksichtigten Bevölkerungsgruppe gehören und dass durch die bestehenden Angebote der Jugendhilfe, Migranten nur eingeschränkt erreicht werden. Des Weiteren wurde die These aufgestellt, dass durch Familien mit Migrationshintergrund, Jugendhilfeangebote oft erst in Problem- oder Krisensituationen in Anspruch genommen werden. Ein Beleg hierfür ist, dass Kinder und Jugendliche mit Migrationshintergrund im Jahr 2013, laut internem Informations- und Abrechnungssystem (Info 51), in 57 Prozent der Fälle von Inobhutnahmen in Garbsen betroffen waren, obwohl der Anteil in der Altersgruppe von 0-17 Jahren, ausschließlich bei 39,8 Prozent liegt (Region Hannover, 2015). Deutlich wird dabei, dass Kinder und Jugendliche mit Migrationshintergrund bei Inobhutnahmen im Verhältnis überrepräsentiert sind.

## 1.2. Problem- / Situationsanalyse und Literaturrecherche

Die fundamentalen Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe sind in § 1 Abs. 3 des achten Sozialgesetzbuches (SGB VIII) festgehalten.

Sie soll:

- „1. junge Menschen in ihrer individuellen und sozialen Entwicklung fördern und dazu beitragen, Benachteiligungen zu vermeiden oder abzubauen.
2. Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Erziehung beraten und unterstützen.
3. Kinder und Jugendliche vor Gefahren für ihr Wohl schützen.
4. dazu beitragen, positive Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien sowie eine kinder- und familienfreundliche Umwelt zu erhalten oder zu schaffen“ (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V., 2013, S.14).

Die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe werden durch Jugendämter der Städte, Kreise und durch freie Träger der Jugendhilfe erbracht (BMFSFJ, o.J.).

Im Großraum Hannover betrug im Jahr 2012 der Anteil der Menschen, die einen Migrationshintergrund haben 19,9 Prozent, bei einer Gesamtbevölkerung von 1.153 Mio. und tendenziell steigend ist (Region Hannover, 2012).

Bundesweit hat die Zahl der Bürger mit Migrationshintergrund über einen Zeitraum von 4 Jahren zwischen 2005 und 2009 um 4,3 Prozent zugenommen. Die Zahl der Bürger ohne Migrationshintergrund hat sich in diesem Zeitraum um 1,2 Prozent verringert.

Hochrechnungen statistischer Landesämter ergaben, dass in regionalen Ballungsräumen, der Migrantenanteil von Personen unter dem 15. Lebensjahr bei über 50 Prozent liegen kann. Bei den Kindern mit Migrationshintergrund unter dem 3. Lebensjahr sogar bei 70 Prozent (AGJ, 2011).

Im bundesweiten Durchschnitt besteht die deutsche Bevölkerung in der Altersgruppe der bis 20-jährigen zu 30 Prozent aus Menschen mit einem Migrationshintergrund.

Bei der Gruppe der Kinder vor Vollendung des fünften Lebensjahres liegt dieser Anteil bei etwa 34 Prozent (AGJ, 2011).

Die steigende Pluralisierung der deutschen Gesamtbevölkerung stellt die Jugendhilfe vor neue Herausforderungen. In den vergangenen Jahren konnte zwar festgestellt werden, dass Kinder mit Migrationshintergrund sich anteilig im Vergleich zur Gesamtbevölkerung an die Versorgungsrate durch Jugendhilfeleistungen angenähert haben, jedoch die Anteile mit Blick auf die höheren sozialen Risiken noch zu gering sind (AGJ, 2011).

Laut Behrens (in Leiprecht et al., 2011) nutzen Menschen mit Migrationshintergrund die Hilfeangebote von Sozialen Diensten seltener, obwohl sie rechtlich betrachtet, die gleichen Zugangsmöglichkeiten wie alle in der deutschen Gesellschaft lebenden Menschen haben. Darüber hinaus konnten in der Vergangenheit speziell eingerichtete Ausländersozialdienste der zunehmenden Pluralisierung Deutschlands und den damit verbundenen Bedarfen nicht mehr gerecht werden. Neben diesem Aspekt ergibt sich aufgrund gesetzlicher Bestimmungen, wie beispielsweise dem §9 des Achten Sozialgesetzbuch und der demografischen Entwicklung, ein gesellschaftlicher Auftrag für Organisationen sich interkulturell zu öffnen.

Erdem (2013) erklärt, dass Migranten insbesondere Beratungshilfen in Erziehungsfragen weniger in Anspruch nehmen und speziell in präventiven Bereichen, z.B. in Beratungsstellen des Jugendamtes unterrepräsentiert sind.

Aus dem 14. Kinder – und Jugendbericht des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) geht hervor, dass für eine Inanspruchnahme von Kindertagesbetreuung innerhalb der ersten drei Lebensjahre eines Kindes, aus sozioökonomischer Sicht, hauptsächlich eine vorhandene Erwerbstätigkeit von Müttern/Eltern maßgeblich ist (BMFSFJ, 2013).

Die Resultate der amtlichen Statistik des BMFSFJ (2013) besagen, dass der Anteil bei der Nutzung von einer Kindertagesbetreuung in Deutschland von Kindern mit Migrationshintergrund lediglich bei 14 Prozent und bei Kindern ohne Migrationshintergrund

bei 33 Prozent lag. Ob Kinder im Alter von 0-3 Jahren betreut werden, hat neben sozioökonomischen Gründen auch kulturelle Hintergründe, da die Sichtweise des Aufwachsens von Kindern kulturell divers geprägt sein kann. Insgesamt kann jedoch nicht bestritten werden, dass die unterschiedliche Inanspruchnahme von Betreuungsangeboten bereits in diesem Alter für eine soziale Ungleichheit sorgt und die Teilhabechancen der „Nicht-Nutzer-Kinder“ verringert (BMFSFJ, 2013).

Erdem (2013) kritisiert, dass die Ursachen des Problems oft auf kulturelle Unterschiede reduziert werden, ohne dabei die unzureichenden Versorgungsstrukturen einiger Organisationen und fehlende sozioökonomische Ressourcen der Migrantenfamilien zu betrachten.

Gemäß Yildiz (in Kunz et al., 2011) sorgten ausländerpolitische Leitlinien auch immer wieder zu Prägungen in der sozialarbeiterischen Praxis. Er verweist darauf, dass ausländerpolitische Beschlüsse im Jahr 1981, die darauf abzielten, die Zuzüge von Migranten zu begrenzen, ihre Rückkehr in die Heimatländer zu fördern und zudem eine (einseitige) Integrationsanforderung beinhalteten, zu einer widersprüchlichen Sozialarbeit führten. Die einerseits geforderte integrative Ausrichtung, sowie die andererseits zu berücksichtigenden restriktiven politischen Entscheidungen und daraus resultierenden gesetzlich normierten Einschränkungen in Bezug auf Duldungen und Abschiebungen, führten zur Entstehung einer defizitär und konfliktorientierten Sozialarbeit im Spannungsfeld zwischen Integration und Abschiebung (Ausländersozialarbeit). Handschuck und Schröer (2002) benennen die defizitorientierte Form der Sozialarbeit als Migrantensozialarbeit, die sich selbst als kompensatorisch verstand. Sie kritisieren, dass Migranten durch diese Sichtweise gedanklich automatisch zur Zielgruppe der Sozialen Arbeit gemacht werden. Dabei ignoriert dieser Ansatz die Unterschiedlichkeiten in den jeweiligen Migrantengruppen und ist daher kaum auf die vielfältigen Adressaten der Hilfen ausgerichtet. Yildiz (in Kunz et al., 2011) beschreibt, dass ab Ende der 1980 Jahre das begriffliche Verständnis der Ausländersozialarbeit immer stärker kritisiert und ein institutioneller Wandel zur Ressourcenorientierung gefordert wurde. Ab Anfang der 1990 Jahre ist ein fließender Übergang in eine interkulturell geprägte Sozialarbeit zu verzeichnen.

Die interkulturelle Sozialarbeit geht davon aus, dass eine Zuwanderung verschiedener Ethnien gesamtgesellschaftliche Lernprozesse auslöst und im Gegensatz zur Ausländersozialarbeit, die davon ausging, dass Migranten ihre rückständigen Kulturmuster an die Dominanzkultur anpassen müssen, von dynamischen Prozessen in einer Kultur ausgeht. Während sich die Ausländerpädagogik mit ihren Angeboten auf eine Integration im Sozialraum und der Lösung von vermeintlichen soziokulturellen Problemen widmete, erkennt die interkulturelle Sozialarbeit eine Heterogenität der Gesellschaft an und fasst die „Andersartigkeit“ von Migranten als eine Bereicherung auf (Yildiz in Kunz et al., 2011).

Handschuck und Schröer (2002) betonen, dass die interkulturelle Sozialarbeit sich an alle Menschen einer Gesellschaft richtet. Die Vielfalt einer Zuwanderungsgesellschaft wird als Normalität und eine Ressource anerkannt. Sie strebt die Teilhabe von Minderheiten und Einzelnen an. Nationalität, Ethnie oder religiöse Orientierung sind gemäß dieser Sichtweise lediglich Faktoren wie u. a. die Geschlechterverhältnisse, Generationenfragen, die subkulturellen Differenzierungen oder die soziale Schichtenzugehörigkeit.

Sarneel (2012) verweist darauf, dass Klienten nicht als Kulturgruppe sondern als Individuen gesehen werden müssen. Seiner Meinung nach, weicht Sozialarbeit in und mit Migrantenfamilien nicht im Wesentlichen von der Sozialarbeit mit autochthonen Familien ab, lediglich der Kontext sei anders.

### 1.2.1. Suchbegriffe und Datenbanken

<b>Buch/Artikel</b>	<b>Datenbank</b>	<b>Suchbegriff</b>
Fachlexikon der sozialen Arbeit	Region Hannover	Partizipation
Recht der Kinder- und Jugendhilfe: SGB VIII mit anderen Gesetzen und Verordnungen	Region Hannover	SGB VIII
Sozialpsychiatrische Versorgungssituation von Migrantinnen und Migranten: In der Region Hannover – Studie 2012	Region Hannover	Migranten
AGJ-Diskussionspapier: Interkulturalität und Fachlichkeit: Herausforderungen für die Kinder- und Jugendhilfe	MetaGer	Interkulturalität
Interkulturelle Öffnung im Gesundheitswesen: Überblick- Strategie- Praxis	Google	Interkulturelle Öffnung
Interkulturelle Kompetenz in der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) am Beispiel türkischer Migrant_innenfamilien in Berlin	MetaGer	Interkulturelle Kompetenz
14. Kinder- und Jugendbericht: Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland	BMFSFJ	Kinder- und Jugendhilfe
Arbeitsfeld Interkulturalität: Grundlagen, Methoden und Praxisansätze der Sozialen Arbeit in der Zuwanderungsgesellschaft	Privatbesitz	-
Recht der Kinder- und Jugendhilfe: SGB VIII mit anderen Gesetzen und Verordnungen	Region Hannover	SGB VIII
Interkulturelle Öffnung und Vernetzung sozialer Dienste und Einrichtungen im Quartier: Gesamtkonzept und begriffliche Klärungen	MetaGer	Interkulturelle Öffnung
Interkulturelle Kompetenz als Anforderungsprofil in der Jugend- und Sozialarbeit	MetaGer	Anforderung interkulturelle Kompetenz
Interculturele jeugd en opvoedhulp	Privatbesitz	-

### **1.3. Zielsetzung**

Das Ziel dieses Forschungsprojekts ist es, Vorschläge zur Optimierung von Jugendhilfeleistungen zu formulieren. Für die freien Träger, die in der Kommune Garbsen Angebote erbringen, sollen die Verbesserungsvorschläge als Anstoß zum Abbau von Hindernissen zur Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen durch Migranten dienen. Die Umsetzung der Vorschläge zur Optimierung der Angebote kann dazu beitragen, Maßnahmen für die Zielgruppe attraktiver zu machen und präventiv zur Folge haben, dass Migranten Hilfen früher in Anspruch nehmen, Krisensituationen vermieden und somit stationäre und ökonomisch betrachtet, kostspielige Hilfen verringert werden können.

Während sich die Gebühren für einen Krippen- oder Kindergartenplatz in Garbsen auf monatlich 248,-€ bzw. 177,- € für einen Ganztagsplatz belaufen, betragen die Kosten für eine stationäre Maßnahme, in einem Heim oder einer Wohngruppe, in der Regel zwischen 3500,- € und 6000,-€ pro Monat (B. Wegmann, persönliche Kommunikation, 19. Dezember 2014).

### **1.4. Zentrale Problemstellung und Teilaufgaben**

#### **1.4.1. Zentrale Problemstellung**

Welche Maßnahmen können von den Trägern der Jugendhilfe in der Kommune Garbsen ergriffen werden, um die Partizipation von Familien mit Migrationshintergrund zu erhöhen?

#### **1.4.2 Teilaufgaben**

1. Welche Bedingungen sind laut Fachliteratur für eine (stärkere) interkulturelle Öffnung von Organisationen in der Jugendhilfe erforderlich?
2. Welche Hinderungsgründe für die Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen durch Migranten werden in der Literatur benannt und welche Veränderungsbedarfe werden daraus abgeleitet?
3. Welche Hinderungsgründe für die Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen benennen Migranten und welche Veränderungsbedarfe ergeben sich aus ihrer Sicht daraus?

### **1.5. Vorschau auf die Elemente des Berichtes**

Im zweiten Kapitel dieses Berichtes werden zunächst die Methoden beschrieben, welche für die Erfassung der Daten ausgewählt wurden. Des Weiteren werden hier die zentralen Begriffe aus der Problemstellung und den Teilaufgaben definiert/operationalisiert, verwendete Forschungsmethoden erläutert und das Forschungsinstrument vorgestellt.

Im Anschluss wird darauf eingegangen, welches Verfahren der Datenerfassung angewandt wurde und wie die Daten analysiert wurden. Im dritten Kapitel werden durch die Beantwortung der Teilaufgaben die Resultate präsentiert. Abschließend werden durch die Interpretation der Ergebnisse die Schlussfolgerungen abgeleitet und die Empfehlungen formuliert, wodurch eine Antwort auf die zentrale Problemstellung gegeben wird.

Ebenso wird die Reichweite des Forschungsprojektes kritisch betrachtet und in Form von Diskussionspunkten und Empfehlungen evaluiert.

## Kapitel 2: Methode

Dieses Kapitel befasst sich mit dem Forschungskonzept und gibt Auskunft über die von der Forscherin angewandten Methoden. Darüber hinaus wird hier die Vorgehensweise zur Erfassung und Analyse der Daten beschrieben.

### 2.1 Operationalisierungen und Definitionen

Um ein einheitliches Verständnis der zentralen Begrifflichkeiten, die aus der Problemstellung und den Teilaufgaben hervorgehen, herstellen zu können, werden diese nachfolgend operationalisiert bzw. definiert.

- Unter Maßnahmen werden im Kontext dieses Forschungsprojekts Handlungen und/oder Regelungen verstanden, welche zur Zielerreichung beitragen können (Duden, o.J.).
- Träger der Jugendhilfe steht hier für die freien Träger der Jugendhilfe. Hierbei handelt es sich hauptsächlich um Jugendverbände, Wohlfahrtsverbände, Vereine sowie Kirchen und Religionsgemeinschaften des öffentlichen Rechts (BMFSFJ, o.J.).
- Unter dem Begriff Partizipation werden in diesem Kontext die Inanspruchnahme, im Sinne von Teilhabe, (Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V., 2011) und ein gleichzeitiger Nutzen von und an Jugendhilfeleistungen verstanden.
- Unter Migrationshintergrund wird in diesem Kontext die ausländische Herkunft von mindestens einen Elternteils verstanden. Hierbei ist anzumerken, dass dieser Begriff durch die Verwendung unterschiedlicher Quellen abweichen kann, da zum Teil andere Definitionen zu Grunde gelegt wurden.
- Unter Bedingungen wird hier die Definition „etwas, was zur Verwirklichung von etwas anderem als Voraussetzung [...], vorhanden sein muss“ (Duden, o.J.) verstanden.
- Unter interkultureller Öffnung wird die Steigerung der Zugänglichkeit zu sozialen Institutionen, für Personen mit anderen ethnischen Hintergründen, durch eine Anpassung zu einer bedarfsgerechten Angebotsstruktur verstanden.
- Unter Hinderungsgründen werden hier Ursachen verstanden, die jemanden davon abhalten etwas zu tun.
- Unter einer Inanspruchnahme wird hier das Nutzen von etwas verstanden.
- Der Begriff Veränderungsbedarf meint hier die Notwendigkeit, etwas bereits Bestehendes zu ändern.

### 2.2. Charakterisierung der Forschung

Für die Datenerfassung dieses Forschungsprojekts wurden verschiedene Methoden miteinander kombiniert, wodurch laut Verhoeven (2011) eine Triangulation der Datenerfassung gegeben ist.

Um die ersten zwei Teilaufgaben zu beantworten, wurde als qualitative Datenerfassungsmethode eine Literaturrecherche gewählt, da es sich hierbei um „darstellende- und vergleichende Fragen“ handelt und diese Methode laut Verhoeven (2011) besonders gut für diese Fragetypen geeignet ist. Die ersten beiden Teilaufgaben werden ausschließlich durch eine Literaturrecherche beantwortet, da sie Auskunft über bereits vorhandene Kenntnisse in der Literatur geben sollen.

Um eine größtmögliche Validität der Informationen sicherzustellen, wurden Quellen diverser Autoren in Form von Primär- und Sekundärliteratur untersucht. Hierbei handelt es sich sowohl um nationale als auch internationale Artikel, Webseiten und Publikationen, die über



digitale Datenbanken, die Bibliothek der Leibniz Universität Hannover und interne Datenbanken des Auftraggebers zugänglich waren.

Wie durch Verhoeven (2011) empfohlen, wurden die Texte mehrfach gründlich gelesen. Danach wurden die Texte inhaltlich in einzelne Fragmente unterteilt. Anschließend konnte eine erste Zuordnung von relevanten Begriffen zu den jeweiligen Fragmenten erstellt werden. Im Laufe der weiteren Literaturrecherche wurden diese Begriffe in Hauptgruppen und Untergruppen eingeteilt und hierarchisch angeordnet. Hierzu wurde ein Baumdiagramm genutzt, welches mit Hilfe von Post-it's erstellt wurde. So konnten neu gewonnene Erkenntnisse während des Forschungsprozesses in den Begriffen und Anordnungen immer wieder variiert werden.

Durch den quantitativen Teil der Forschung wurde die dritte Teilaufgabe beantwortet. Da es dabei vor allem um die Ansichten und Meinungen einer größeren Zielgruppe ging (Verhoeven, 2011) und das Auswertungsziel ein Vergleich der Ergebnisse war (Scholl, 2015), wurde wie durch die beiden Autoren angeraten, ein standardisierter Fragebogen (Survey) erstellt (s. Anlage 1).

Der standardisierte Fragebogen wurde auf der Basis, der unter Teilfrage 2 aufgeführten Ergebnisse, die aus einer Literaturrecherche resultieren, erstellt. Da es angesichts des Umfangs dieser Forschung nicht möglich war, die Grundgesamtheit der Zielgruppe zu befragen, wurde eine Stichprobe im Umfang von 12 Personen gewählt.

Bei der Bildung der Stichprobe wurde ein nicht zufallsgesteuertes Auswahlverfahren angewendet. Es wurden also Personen befragt, die Träger bestimmter Merkmale sind (Migranten in der Jugendhilfe). Dadurch wurde die Repräsentativität der Ergebnisse angestrebt (Mayer, 2013). Anhand des Fragebogens wurden der Zielgruppe Fragen zu den Kategorien Hemmnisse, Ängste und Wünsche gestellt.

Um die Daten analysieren zu können, wurde der Fragebogen mit Hilfe eines androidfähigen Gerätes und der kostenpflichtigen App „droid Survey“ aus dem Play-Store abgenommen. So konnten die Daten digital erfasst und anschließend mit Analyse- und Statistik Software verarbeitet werden. Für die Verarbeitung und die schematische Darstellung der Daten wurde die durch Verhoeven (2011) genannte Statistiksoftware SPSS bevorzugt.

Ein Nachteil dieser Methode besteht darin, dass der Kontext, aus dem die Antworten gegeben werden, unbekannt bleibt.

Neben der gewählten Methode wurde auch in Betracht gezogen, Interviews mit Mitarbeitern einzelner Organisationen in der freien Jugendhilfe zu führen. Dieses Vorhaben wurde jedoch verworfen, da eine organisationsbezogene Angebotsoptimierung für einzelne Anbieter, nicht Bestandteil der Zielsetzung war. Ausgehend vom Praxisproblem, wurde der Fokus des Forschungsprojekts, auf die Bedürfnisse und Hemmnisse der Zielgruppe gerichtet, um daraus generelle Verbesserungsvorschläge für die in der Kommune Garbsen tätigen Jugendhilfeanbieter abzuleiten.

### **2.3. Forschungseinheiten/ Population**

Die Personen, die für dieses Forschungsprojekt befragt wurden, waren 12 von insgesamt 173 Nutzern (Stand 2012) mit Migrationshintergrund in der Kommune Garbsen, welche eine Kinder- und Jugendhilfeleistung in Anspruch genommen haben.

Diese Forschungspopulation wurde gewählt, da die Einbeziehung der Betroffenen als relevant erachtet wird, um abschließend Verbesserungsvorschläge formulieren zu können.

### **2.4. Forschungsinstrumente**

Für dieses Forschungsprojekt wurde zur Erfassung der Daten ein standardisierter Fragebogen genutzt (s. Anlage 1). Der Fragebogen besteht aus 25 Fragen, wobei zur Nummerierung erwähnt werden muss, dass einige Verbalskalenfragen in Form von Tabellen

dargestellt und mehrere zu bewertende Aussagen numerisch unter einer Ziffer zusammengefasst wurden.

Im Anschluss an einen Pretest, mit zwei potentiellen Zielgruppenangehörigen, wurden ergänzende Antwortmöglichkeiten in den Fragebogen aufgenommen und ursprünglich formulierte Fragen, zur besseren Verständlichkeit umformuliert.

Da der Fragebogen auch Filterfragen beinhaltet, um nicht zutreffende Fragen automatisch überspringen zu können, kann keine allgemeine Aussage über die Anzahl der tatsächlich gestellten Fragen getroffen werden, da diese per Befragung individuell war.

Anhand der untersuchten Literatur wurden Hypothesen zu den Hinderungsgründen für die Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen durch Migranten aufgestellt und die daraus abzuleitenden Veränderungsbedarfe herausgearbeitet. Aus diesen wurden Fragen zu den Kategorien: *Hemmnisse*, *Ängste* und *Wünsche* formuliert.

Bei der Zusammensetzung des Fragebogens wurden die Fragen, unabhängig von den zugeordneten Kategorien, in eine thematisch zusammenhängende und logische Reihenfolge gebracht. Die Reihenfolge und die Formulierungen der einzelnen Fragen wurden bei jeder Befragung beibehalten, um gewährleisten zu können, dass alle Teilnehmer unter gleichen Voraussetzungen befragt werden.

Der Fragebogen besteht überwiegend aus geschlossenen Fragen. Offene Fragen wurden lediglich zur Erhebung von soziodemographischen Daten gestellt. Obwohl diese Daten keine relevanten Ergebnisse für diese Forschung liefern, da eine Gruppierung nach soziodemographischen Merkmalen aufgrund der starken Differenziertheit der Population nicht möglich ist, wurden sie trotzdem an die Teilnehmer gestellt, um den Einstieg in die Befragung einfach zu gestalten.

Die relevanten Daten wurden mithilfe von Verbalskalen, Wissensfragen, Faktfragen, Relevanzfragen, Stimmungsfragen und Verhaltensfragen sowohl auf nominalem als auch ordinalem Datenniveau erfasst (Petersen, 2014).

Durch die erste Frage des Fragebogens konnte beispielsweise mittels einer Wissensfrage und der gestützten Multiple-Choice- Antwortkategorie das Wissen der Befragten, über die Existenz von bestehenden Jugendhilfeangeboten, ermittelt werden.

Die restlichen Fragen bestanden überwiegend aus Aussagen, die in Form von Verbalskalen und Relevanzfragen von den Befragten bewertet werden mussten. Hierbei konnten die Teilnehmer aus den Antwortmöglichkeiten „stimme voll zu“, „stimme eher zu“, „neutral“, „stimme eher nicht zu“ und „stimme gar nicht zu“ und den Antwortmöglichkeiten „sehr wichtig“, „wichtig“, „neutral“, „nicht so wichtig“ und „gar nicht wichtig“ wählen.

Neben einer thematisch logischen und zusammenhängenden Reihenfolge der Fragen, wurde bei der Gestaltung des Fragebogens darauf geachtet, dass sich die einzelnen Fragetypen abwechseln, um eine Monotonie in den Fragestellungen zu vermeiden. Darüber hinaus wurden die eben erwähnten Verbalskalen immer in der gleichen Reihenfolge angegeben, um bei den Befragten keine Verwirrung hervorzurufen und ungewollt fehlerhafte Antworten auszuschließen.

## **2.5. Verfahren zur Datenerfassung**

Für den vorliegenden Forschungsbericht wurden die Daten zur Beantwortung der einzelnen Teilaufgaben und der zentralen Problemstellung durch eine Literaturrecherche (Deskresearch) und einer standardisierten Befragung (Fieldresearch) erfasst.

Für Teilaufgabe 1 „Welche Bedingungen sind laut Fachliteratur für eine (stärkere) interkulturelle Öffnung von Organisationen in der Jugendhilfe erforderlich?“ wurde eine Literaturrecherche durchgeführt, da sich diese Aufgabe vor allem mit bereits bestehenden



Erkenntnissen in der Fachliteratur beschäftigt. Hierzu wurde zunächst das Kapitel eines Herausgeberwerkes „Interkulturelle Öffnung: ein langwieriger Prozess mit ungewissem Ausgang“ von der Organisationsberaterin Dr. Gudrun Jakubeit hinzugezogen, um grundsätzliche Voraussetzungen für Veränderungen von Organisationen benennen zu können. Zur Darstellung, was unter einer interkulturellen Öffnung von Organisationen verstanden wird und um konkrete Handlungsfelder vorzustellen, wurde Fachliteratur verschiedener Erscheinungsjahre in Form von Forschungspublikationen der Autoren H. Schröder, S. Handschuck und B. Behrens studiert.

Die zweite Teilaufgabe „Welche Hinderungsgründe für die Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen durch Migranten werden in der Literatur benannt und welche Veränderungsbedarfe werden daraus abgeleitet?“ wurde ebenfalls durch eine Literaturrecherche beantwortet. Sie soll Auskunft darüber geben, welche Ursachen der zu geringen Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen durch Migranten laut der Autoren zugrunde liegen und welche Veränderungen zu dem Abbau von Barrieren beitragen können. Darüber hinaus bilden die hier gewonnenen Erkenntnisse die Grundlage der Hypothesenbildung zur Erstellung der standardisierten Befragung. Des Weiteren soll die Beantwortung dieser Teilaufgabe im Abgleich mit den Ergebnissen der dritten Teilaufgabe, der studentischen Forscherin ermöglichen, zielgruppenorientierte Empfehlungen für die Anbieter der Jugendhilfe zu formulieren.

Hierzu wurden diverse Publikationen aus Fachzeitschriften und Webseiten von den Autoren F. Erdem, S. Gaitanides, H. Schröder, J. Schuch und der Arbeitsgemeinschaft für Kinder und Jugendhilfe (AGJ) untersucht. Insgesamt wurde darauf geachtet, dass eine Validität der Daten durch eine Quellenvielfalt gewährleistet ist.

Teilaufgabe 3 „Welche Hinderungsgründe für die Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen benennen Migranten und welche Veränderungsbedarfe ergeben sich aus ihrer Sicht daraus?“ wurde durch die Ergebnisse der Befragung beantwortet. Diese wurde mit jeweils einem Elternteil, in 12 Familien mit Migrationshintergrund als Nutzer von Jugendhilfeleistungen, in Face-to-Face Befragungen abgenommen. Für die Befragungen in Familien mit eingeschränkten deutschen Sprachkenntnissen, wurde jeweils ein heimatssprachiger Dolmetscher zur Unterstützung hinzugezogen. Die Daten wurden mit Hilfe eines androidfähigen Tablets und der kostenpflichtigen App „droid Survey“ aus dem Play-Store digital erfasst und anschließend mit der Analyse- und Statistiksoftware SPSS, nach der Häufigkeit der gegebenen Antworten per Frage (deskriptiv), ausgewertet. Aufgrund der Tatsache, dass einige Fragetypen der App „droid Survey“ nur auf Applegeräten wiedergegeben werden können, wurde die Rankingfrage des Fragebogens bei allen Befragten handschriftlich festgehalten und mit Hilfe einer Strichliste ausgewertet.

## **2.6. Analyseplan**

Die für die Beantwortung der Teilaufgaben zusammengetragenen Daten wurden analysiert und anschließend mit einander in Verband gebracht, um die zentrale Problemstellung des Forschungsprojektes beantworten zu können. Das Ergebnis wird im vierten Kapitel dieses Berichtes wiedergegeben.

Zu Beginn wurden die allgemeinen Bedingungen, die als Voraussetzung für eine Veränderungsbereitschaft einer Organisation betrachtet werden, erläutert. Danach wurde aufgezeigt, was in der Fachliteratur unter einer interkulturellen Öffnung von sozialen Institutionen verstanden wird und welche grundlegenden Sichtweisen sie bedingt. Im Folgenden wurde dargestellt, in welchen Dimensionen einer Organisation Veränderungen vorgenommen werden müssen, um eine interkulturelle Öffnung realisieren zu können. Darüber hinaus war es wichtig, zu untersuchen welche Rolle die Beschäftigten und ihre Vorgesetzten innerhalb dieses Prozesses spielen und welche fördernden Beiträge sie diesbezüglich leisten können.

Anschließend war es erforderlich, die in der Fachliteratur vermuteten Barrieren herauszuarbeiten, die sich für Minderheiten, gegenüber nicht ausreichend interkulturell geöffneter Institutionen der Jugendhilfe, ergeben können. Auf dieser Basis konnten die Hypothesen, die als Grundlage für die Entwicklung des standardisierten Fragebogens dienen, formuliert werden. Darüber hinaus werden diese theoretischen Kenntnisse benötigt, um sie im weiteren Verlauf, mit den durch die Befragung gewonnenen Erkenntnissen aus dem Praxisfeld, abgleichen zu können.

Es ist wurde als sehr wichtig erachtet, die Zielgruppe in Form einer Befragung mit in das Forschungsprojekt einzubeziehen und die gewonnenen Informationen in Zusammenhang mit den Resultaten aus der Literaturrecherche zu bringen, da nur so Empfehlungen abgegeben werden können, die organisatorisch umsetzbar sind und zudem die Wünsche der Betroffenen berücksichtigen.

## Kapitel 3: Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die drei Teilaufgaben beantwortet.

### 3.1. Teilaufgabe 1

#### **Welche Bedingungen sind laut Fachliteratur für eine (stärkere) interkulturelle Öffnung von Organisationen in der Jugendhilfe erforderlich?**

Laut Jakubeit (in Fischer et al, 2009) verändern sich weder Menschen noch Organisationen freiwillig (gern). Zur Aufrechterhaltung ihrer Existenz, sind sie immer wieder bestrebt, sich an ihre stetig verändernde Umgebung anzupassen. Veränderungen treten allerdings nur dann auf, wenn der Wandel der Umgebung einen Problemdruck auslöst oder Krisensituation hervorbringt. Neuerungen haben in Organisationen mehrere Funktionen. Einerseits dienen sie dazu, einen Veränderungsprozess dynamisch in Gang zu setzen, andererseits streben sie den Erhalt und die Entwicklung einer Organisationsstabilität an. Betrachtet man eine Organisation als System, so braucht sie sowohl Neuerungen als auch Stabilität. Daher werden häufig die Neuerungen bevorzugt, die die geringste Veränderung und somit die größtmögliche Stabilität mit sich bringen.

Zur Realisierung einer interkulturellen Öffnung benennt Schröer (in Kunz et al., 2011) die Bedingung, eine strategische Ausrichtung der interkulturellen Orientierung zu etablieren und diese umzusetzen. Schließlich sei die interkulturelle Öffnung „[...] die handelnde Umsetzung der strategischen Ausrichtung einer interkulturellen Orientierung“ (Schröer in Kunz et al., 2011, S. 52).

Weitergehend versteht Schröer (in Kunz et al., 2011) unter einer interkulturellen Orientierung eine Implementationsstrategie, die den Prozessen einer interkulturellen Öffnung vorausgeht. Dabei bedingt die interkulturelle Orientierung eine sozialpolitische Grundhaltung von Gesamtinstitutionen und Einzelpersonen die anerkennen, dass die Gesellschaft aus unterschiedlichen Gruppierungen besteht und somit auch verschiedene Interessen vorhanden sind. Sarneel (2012) benennt das Wissen und die Einsicht in andere Kulturen als Voraussetzungen für interkulturelle Sozialarbeit.

Handschuck und Schröer (2002) führen hierzu ergänzend aus, dass diese Grundhaltung auch berücksichtigen muss, dass jede Gruppe und deren Individuen ein Recht auf Teilhabe besitzen. Die interkulturelle Orientierung schafft also die Grundlage dafür, dass die Interessen der Individuen, der jeweiligen Gruppierungen, artikuliert und vertreten werden können.

Ebenso müsse ermöglicht werden, dass die jeweiligen Gruppen ihren eigenen Kulturen gegenüber eine selbstreflektierende Position einnehmen und das Verhältnis zwischen gesellschaftlichen Machsymmetrien und die ungleiche Verteilung von Ressourcen, dessen Abbau ein grundsätzliches Ziel darstellt, thematisiert werden können. Zusammenfassend ist gemäß Schröer (in Kunz et al., 2011) die interkulturelle Orientierung „[...] also eine Strategie zur Initiierung demokratischer Prozesse, die das Verhältnis zwischen Minderheiten und Mehrheit verändern und „dem Prinzip der Gleichheit und dem Prinzip der Anerkennung“ Geltung verschaffen“ (Schröer zit. nach Auernheimer 2003, S. 20).

Sie äußert sich mit ihrem strategischen Auftrag in organisationspolitischen Leitlinien und wird in Form von Zielen greifbar gemacht, wodurch sich die Organisationen eigenständig verpflichten, sich interkulturell zu öffnen (Schröer in Kunz et al., 2011).

Behrens (in Leiprecht et al., 2011) empfiehlt die Organisation als ein lernendes System zu verstehen, welches sich durch die Prozesse der interkulturellen Öffnung fortlaufend verbessert. Demnach ist die interkulturelle Öffnung ein Entwicklungsprozess, der zeitlich und

planerisch arbeitsintensiv ist, eine Bereitschaft und Motivation der Mitarbeiter erfordert, um dauerhaft veränderte Strukturen zu etablieren. Diese Aspekte werden von Behrens (in Leiprecht et al., 2011) als essentiell betrachtet, da es Ziel der interkulturellen Öffnung ist, die Abläufe von Organisationen und Fähigkeiten der Mitarbeiter an die pluralistische Gesellschaft anzupassen.

Die Initiierung einer Strategie und Einleitung eines Prozesses zur interkulturellen Öffnung müsse durch die Leitungsebene von Organisationen unter stetiger Einbeziehung der Mitarbeiter, die den Prozess inner- und außerorganisatorisch umsetzen, erfolgen und von dort aus durchgängig unterstützt werden (Behrens in Leiprecht et al., 2011).

Bevor der Öffnungsprozess beginnen kann, sollte laut Behrens (in Leiprecht et al., 2011) gründlich untersucht werden, welches der aktuelle interkulturelle Standpunkt einer Organisation ist. So können Veränderungsbedarfe, die in der Planung des Prozesses berücksichtigt werden müssen, herausgearbeitet werden.

Schröer (2007) benennt vier Dimensionen, in denen zunächst die aktuellen Entwicklungsstände von Organisationen zu ermitteln und auf dessen Grundlagen die anschließenden Schritte zur interkulturellen Öffnung vorzunehmen sind. Nachdem die Veränderungsbedarfe eruiert worden sind, bedarf es laut Behrens (Behrens in Leiprecht et al., 2011) zielgerichteter Handlungen, um den Prozess zur interkulturellen Öffnung umzusetzen.

Die Normative Dimension bezieht sich auf die Grundsätze einer Organisation, die handlungsbestimmend oder- leitend sind. Organisationsintern ist auf dieser Ebene die grundsätzliche Frage zu klären, ob das momentane sozialpolitische Paradigma der Interkulturalität angestrebt wird und ob die Implementation einer interkulturellen Orientierung und Öffnung zur Querschnittsaufgabe erklärt wurde (Schröer, 2007). Bei der Gestaltung des Leitbildes beziehungsweise der Konzeption einer Organisation oder Einrichtung, ist es wichtig zentrale Grundsätze, wie beispielsweise die Anerkennung von Diversität oder Ziele wie die Erreichung aller Menschen durch die Angebote, auszuformulieren. Dadurch können sich Organisationen nach außen dazu bekennen, dass sie eine interkulturelle Öffnung anstreben, gleichzeitig Hemmschwellen für mögliche Nutzer abbauen und innerorganisatorisch ein Signal an die Mitarbeiter senden (Behrens in Leiprecht et al., 2011).

Die Institutionelle Dimension befasst sich mit den Strukturen sozialer Einrichtungen und den Zugangsbarrieren, die sich für Minderheiten ergeben. Darüber hinaus beinhaltet sie den Bereich der Personalentwicklung und die Aus- und Umgestaltung von Angeboten, um sie auch Minderheiten besser zugänglich zu machen (Schröer, 2007).

Auf dieser Ebene müssen die Barrieren abgebaut werden, die dafür sorgen, dass Minderheiten Angebote sozialer Dienstleister nicht nutzen (Behrens in Leiprecht et al., 2011). Hierfür es wichtig, die Ausgrenzungsmechanismen, welche bewusst oder unbewusst entstanden sind, zu (er-)kennen (Schröer in Kunz et al., 2011).

Um Barrieren abzubauen , die Akzeptanz zu erhöhen und Wünsche sowie Bedürfnisse zu berücksichtigen, sollten Zugehörige einzelner Bevölkerungsgruppen, in die Planung und Gestaltung der Angebote, mit einbezogen werden (Behrens in Leiprecht et al., 2011).

Obwohl die interkulturelle Öffnung von der Leitungsebene initiiert werden muss, da ausschließlich sie die planerischen, zeitlichen und materiellen organisatorischen Ressourcen zur Verfügung stellen kann, spielt das Personal eine wichtige Rolle. Behrens (in Leiprecht et al., 2011) betont die Notwendigkeit einer Zusammenarbeit aller Hierarchieebenen, innerhalb einer Organisation, als eine Voraussetzung für einen erfolgreichen Öffnungsprozess.

Mitarbeiter sollten aus Akzeptanz – und Kompetenzgründen unbedingt an der Formulierung von Handlungsbedarfen und- zielen mitarbeiten, da sie durch den direkten Kontakt zu

Nutzern wichtige Informationen und Ideen zur Leitungsebene transportieren können. Des Weiteren muss bei der zukünftigen Personalplanung systematisch und strategisch an der Personalentwicklung gearbeitet werden. Der Fokus sollte hierbei auf der Bildung einer heterogenen Mitarbeiterschaft inklusive der Leitungsebene, durch Einstellungen von Personal mit Migrationshintergrund, der Weiterentwicklung der interkulturellen Kompetenz und einer interkulturellen Teamentwicklung liegen. Einrichtungen können so manifestieren, dass die Grundgedanken einer Chancengleichheit und Antidiskriminierung nicht nur als Aushängeschild dienen, sondern tief in den Strukturen einer Organisation verankert sind (Behrens in Leiprecht et al., 2011).

Die Sozialräumliche Dimension bezieht sich auf die Einbeziehung des Umfeldes der Organisation. Diese erstreckt sich auf die Kooperation mit Vereinen, Einrichtungen und Gemeinschaften einschließlich nicht institutioneller Netzwerke wie z. B. Einzelpersonen und der Nachbarschaft (Schröder, 2007).

Da sich eine interkulturelle Öffnung nicht nur auf organisationsinterne Strukturen bezieht, wird die Vernetzung im Sozialraum als sehr wichtig erachtet. Zur Sicherstellung einer bedarfsgerechten Versorgung eines Sozialraums und Nutzung vorhandener Ressourcen, ist eine Erfassung vorhandener Angebote erforderlich. Darüber hinaus gilt es, nachbarschaftliche Netzwerke zu erfassen, Kontakte zu Schlüsselfiguren dieser Gemeinschaften herzustellen, diese zu qualifizieren und als Multiplikatoren zu gewinnen (Handschuck & Schröder, o.J.).

Bei der Instrumentellen Dimension handelt es sich um die zielgerichtete Nutzung der Steuerungsinstrumente einer Organisation zur interkulturellen Öffnung. Dabei sollen Ziele in Bezug auf die angestrebte Organisationsöffnung, an Reformprozesse oder an die innerorganisatorische Qualitätsentwicklung gekoppelt werden. Hierzu können u. a. Instrumente wie Kontrakte, die Beschreibungen von Produkten, Zielvereinbarungen und das Berichtswesen genutzt werden (Schröder, 2007).

Um die Entwicklung des Prozesses der interkulturellen Öffnung prüfen zu können, sollen laut Behrens (in Leiprecht et al., 2011) strategische Ziele formuliert, operationalisiert und anhand der konkretisierten Zielsetzungen Evaluationskriterien entwickelt werden, um Fortschritte und Veränderungsbedarfe erfassen zu können. Sie führt hierzu beispielhaft an, dass eine Versorgungsinstitution, wie eine Sozialverwaltung, nur dann ihre Pflichten befriedigend erfüllen kann, wenn bedarfsgerechte Leistungen für alle Menschen einer Gesellschaft, als Qualitätsstandards formuliert werden. Kontrakte zwischen Leistungserbringern und Sozialverwaltungen müssten also konkrete Leistungsbeschreibungen auch für Minderheiten beinhalten und können laut Handschuck und Schröder (2002), zu einer interkulturellen Öffnung eines Sozialraums beigetragen.

Neben der migrationssensiblen Gestaltung von Kernprozessen (Behrens in Leiprecht et al., 2011) empfehlen Handschuck und Schröder (2002) darüber hinaus, Handlungsanleitungen für die tägliche Arbeit mit Migranten in den Leistungsbeschreibungen zu berücksichtigen.

### **3.2. Teilaufgabe 2**

**Welche Hinderungsgründe für die Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen durch Migranten werden in der Literatur benannt und welche Veränderungsbedarfe werden daraus abgeleitet?**

Laut Schröder (2005) gibt es sowohl objektive als auch subjektive Barrieren für Minderheiten, wodurch Hilfeleistungen der Jugendhilfe nicht in Anspruch genommen werden. Er vermutet, dass ein derart stark differenziertes Hilfesystem, wie es in Deutschland besteht, den wenigsten Migranten aus ihren Herkunftsländern bekannt ist und dadurch strukturelle Barrieren entstehen. Gaitanides (2003) merkt hierzu an, dass diese Barrieren, durch eine aufsuchende Form der Jugendhilfe, abgebaut werden können.

Weitergehend sind Gaitanides (2003) und Schröer (2005) sich einig, dass strukturelle Barrieren auch in der Erreichbarkeit der Jugendhilfe gesehen werden müssen, wenn diese mit dem Lebens- oder Arbeitsrhythmus der Migranten nicht zu vereinbaren sind.

Erdem (2013) erklärt, dass Minderheiten oft schon bei der Kontaktaufnahme zu sozialen Diensten durch Kommunikationsbarrieren auf Hindernisse stoßen. Durch einen Mangel an deutschen Sprachkenntnissen befürchten sie, ihre Anliegen nicht schildern zu können. Weiterhin erklärt sie, dass Misserfolge bei ersten Kontakten, weitreichende negative Folgen haben können, da diese oft mit Unzufriedenheit einhergehen und alle Beteiligten belasten. Diese negativen Vorerfahrungen, welche laut Gaitanides (2003) und Schuch (o.J.) zum Teil bereits mit Institutionen gemacht wurden, sorgen für eine weitere Zugangsbarriere, die häufig in einer generellen Scheu vor Ämtern und Behörden mündet. Schuch (o.J.) ergänzt, dass ein negatives Bild von Behörden schon im Heimatstaat entstanden sein kann, da staatliche Institutionen in anderen Ländern einen eher autoritären Charakter haben und sich im Gegensatz zu deutschen Sozialdiensten, nicht als Dienstleistungsbehörden verstehen.

Sprachliche Barrieren treten laut Gaitanides (2003) nicht nur durch ein mangelndes Vertrauen in die eigenen Sprachkompetenzen auf, sondern auch durch eine vermutete mangelhafte interkulturelle Verständigungsfähigkeit der Mitarbeiter in der Jugendhilfe. Dies sei laut Schröer (2005) keine reine Vermutung. Deutsche Mitarbeiter hätten Migranten gegenüber oft eine weniger ausgeprägte Empathiefähigkeit und eine geringere interkulturelle Kompetenz.

Handschuck und Schröer (o.J.) verweisen auf die Relevanz die jeweiligen Kontexte zu berücksichtigen. Damit wird unter Betrachtung des sprachlichen Kontextes gemeint, dass trotz eines vorhandenen technischen Sprachverständnisses, Bedeutungen einzelner Begriffe kulturell inhaltlich anders definiert werden, was zu Missverständnissen und unerfüllten Erwartungen führen kann. Schröer (2005) nimmt an, dass Migranten Jugendhilfeangebote eher in Anspruch nehmen würden, wenn sie bei der Kontaktaufnahme durch Dolmetscher unterstützt werden würden.

Des Weiteren ist es nach Gaitanides (2003) und Schröer (2005) für eine Inanspruchnahme von Jugendhilfeangeboten hinderlich, dass Migranten annehmen, Mitarbeiter der Jugendhilfe seien voller ethnischer Vorurteile. Weiterführend erklärt Gaitanides (2003), dass Migranten darüber hinaus zahlreiche Vorbehalte gegenüber Jugendämtern haben, da diese mit einer Vielzahl von Ängsten verbunden werden. Fehlende (allgemeine) Informationen lassen Migranten befürchten abgeschoben zu werden, wenn sie Kontakt zu einer solchen Behörde aufnehmen. Schröer (2005) führt ebenso wie Gaitanides (2003) an, dass Migranten die Herausnahme oder Inobhutnahme ihrer Kinder befürchten und aus diesem Grund, die Jugendhilfe meiden. Schröer (2005) merkt hierzu an, dass neben einem Mangel an allgemeinen organisatorischen und rechtlichen Kenntnissen, ebenfalls ein Defizit an speziellen Informationen zu einzelnen Angeboten und Möglichkeiten besteht. Das Informationsmaterial wie u.a. Flyer und Broschüren meistens nur in deutscher Sprache vorliegen, Sorge gleichzeitig für eine Einschränkung, zu einer selbständigen Initiative, bei der Suche nach Unterstützung. Darüber hinaus weist Gaitanides (2003) darauf hin, dass es auch kulturell bedingte Barrieren für Migranten in der Jugendhilfe gibt. Er nimmt an, dass Migranten in dem Angebot der Jugendhilfe eine Absicht der christlichen Missionierung sehen. Einer Betreuung ihrer Kinder, in religiösen Einrichtungen, die nicht ihrer eigenen Konfession entsprechen, stehen viele skeptisch gegenüber, da sie ansonsten eine Entfremdung ihrer Kinder aus der eigenen Familie, Kultur, und Religion befürchten.

Die AGJ (2011) benennt nicht übereinstimmende Erziehungsziele von Migranten und Jugendhilfeeinrichtungen als ein weiteres Hindernis. Weitergehend führt die AGJ (2011) an, dass Migranten möglicherweise keine Notwendigkeit in einer Kindertagesbetreuung sehen, da die Zahl erwerbstätiger Mütter bei Migrantenfamilien sehr gering ist.

Darüber hinaus sieht Gaitanides (2003) kulturell bedingt Barrieren vor allem in traditionellen Tabus. Er verweist darauf, dass es beispielsweise in einigen Kulturen nicht üblich ist, mit innerfamiliären Problemen an die Öffentlichkeit zu treten.

Weitere Ursachen für bestehende Zugangsbarrieren von Migranten in der Jugendhilfe sieht Gaitanides (2003) häufig in der konzeptionellen und personellen Aufstellung der Leistungserbringer und einer mangelnden Berücksichtigung von speziellen Bedarfen.

Wobei Schröder (2005) im Gegensatz zu einigen anderen Autoren davon ausgeht, dass die speziellen Bedarfe der Migranten häufig auf sozioökonomische Benachteiligungen und die Migration zurück zu führen sind und sich Migranten aufgrund ihrer Lebenssituation und ihren Erfahrungen einen individuellen Umgang wünschen.

Laut Schröder (2007) gibt es auch Zugangshindernisse, die von (deutschen) Fachkräften erzeugt werden. Er gibt an, dass durch Ethnozentrismus Vorurteile und Missverständnisse entstehen. Weiter schildert er, dass die Stereotypisierung von Minderheiten durch Fachkräfte, erstens Hilfeersuche verhindert und zweitens, bei einer bereits bestehenden Hilfeleistung, die Erfolge vermindert (Schröder, 2005). Des Weiteren sorgen Schröder (2007) zufolge, Fremdenängste der Mitarbeiter zu einer Handlungsunsicherheit, welche in Überforderung und Kompetenzverlustängsten münden.

### 3.3. Teilaufgabe 3

**Welche Hinderungsgründe für die Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen benennen Migranten und welche Veränderungsbedarfe ergeben sich aus ihrer Sicht daraus?**

Wie in der zweiten Teilfrage aufgeführt, gibt es eine Vielzahl an Annahmen über die Hinderungsgründe für die Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen durch Migranten. Im Folgenden soll deutlich werden, welche der vermuteten Hinderungsgründe durch Migranten benannt werden und welche Veränderungen aus ihrer Sicht wünschenswert wären. Die schematische Wiedergabe der Ergebnisse befindet sich in *Anlage 2*.

Alle der Befragten geben an, dass sie es für sinnvoll halten, wenn das Jugendamt Familien unmittelbar nach einer Migration aufsucht und sowohl über die Existenz als auch über mögliche Hilfen informiert. Darüber hinaus geben über die Hälfte der Teilnehmer (8) an, dass sie Jugendhilfe in der Vergangenheit eher in Anspruch genommen hätten, wenn ihnen die Mitarbeiter des Jugendamtes früher bekannt gewesen wären.

Sprachliche Barrieren werden immerhin von drei Teilnehmern durch die Antwortmöglichkeit „stimme ich voll zu“ und durch drei weitere Befragte, die „eher zustimmen“ benannt. Sie befürchten ihre Anliegen gegenüber deutschen Mitarbeitern nicht schildern zu können. Für sechs der befragten Personen stellt die deutsche Sprache „eher/gar keine“ Hürde dar. Darüber hinaus sieht fast keiner der Befragten ein Verständigungsproblem, in den möglichen unterschiedlichen Bedeutungen von einzelnen Wörtern, in den jeweiligen Sprachen. 2/3 der Befragungsteilnehmer bewerten die Aussage „Wenn ich Kontakt zu (deutschen) Mitarbeitern der Jugendhilfe aufnehmen möchte, möchte ich durch einen Dolmetscher unterstützt werden“ mit der Antwortmöglichkeit „stimme ich voll zu“ und 2 Personen stimmen dieser Aussage „eher zu“. Ebenso beantwortete über die Hälfte der Teilnehmer die Frage, ob sie sich eigenständig über bestehende Jugendhilfeangebote informieren würden, wenn ihnen muttersprachliches Informationsmaterial zur Verfügung steht, mit „Ja“. Die restlichen fünf Befragten geben an, dieses nicht tun zu würden, da sie nicht lesen können.

Bei einer Aufzählung von bestehenden Jugendhilfeangeboten sollten die jeweiligen Elternteile angeben, welche der Angebote ihnen bekannt sind. Die „Tagesgruppenbetreuung“



kannten weniger als der Hälfte (5). Die „Sozialpädagogische Familienhilfe“ war hingegen allen Befragten bekannt. Jeder der Teilnehmer kannte zumindest eines der aufgeführten Angebote.

Insgesamt acht der Teilnehmer gaben an, dass ihnen das Jugendamt vor der ersten Kontaktaufnahme als die Behörde bekannt war, die Kinder aus ihren Familien herausnimmt, um sie in Heimen unterzubringen. Die anderen vier Befragten gaben hierzu an, dieser Aussage „eher nicht“ und „gar nicht“ zuzustimmen. Jedoch benannten nur drei Teilnehmer diese Befürchtung als eindeutigen, und ein Teilnehmer als teilweise zutreffenden Hinderungsgrund für eine Kontaktaufnahme zur Jugendhilfe.

Obwohl fünf der befragten Personen unter dem Status „Aufenthaltserlaubnis“ (befristet) in der Kommune Garbsen leben, stimmte der Aussage „Ich wollte mich nicht an das Jugendamt wenden, da ich Angst hatte, meine Aufenthaltserlaubnis zu verlieren“ nur eine Person voll zu. Eine weitere Person wählte die Antwortmöglichkeit „neutral“ während alle anderen (10) dieser Aussage „gar nicht“ zustimmten.

Unter dem Aspekt einer religiösen Missionierung gaben fast alle (11) an, nicht zu befürchten, dass sie und ihre Kinder sich durch die Betreuung in Einrichtungen „anderskonfessioneller“ Träger fremd werden. Lediglich bei einer Person traf diese Befürchtung voll zu. Ebenso befürchtete der Großteil (10) der Befragten nicht, dass ihre Kinder an einen anderen Glauben herangeführt werden, wenn sie in einer Einrichtung eines Trägers, der einer anderen Religion zugehörig ist, betreut werden. Eine Person bewertete diese Aussage mit „stimme eher zu“ und eine weitere Person mit „neutral“.

Dass ihre Kinder von Mitarbeitern betreut werden, die ihrer Religion angehören, empfand niemand als „sehr wichtig“ oder „wichtig“. Fünf Personen standen dieser Aussage „neutral“ gegenüber, zwei empfanden dies als „nicht wichtig“ und fünf Personen gaben diesen Aspekt als „gar nicht wichtig“ an. Dass ihren Kindern während einer täglichen Betreuung Inhalte ihres Glaubens vermittelt werden, fand keiner der Befragungsteilnehmer „sehr wichtig“. Drei der Befragten benannten die Vermittlung von Glaubensinhalten während einer Kindertagesbetreuung als „wichtig“. Jeweils vier Personen stehen dieser Aussage „neutral“ gegenüber oder empfinden diesen Aspekt als „gar nicht wichtig“.

Darüber hinaus geben über die Hälfte der Befragten (7) an, sich schon einmal schlecht durch die Mitarbeiter von Ämtern und Behörden behandelt gefühlt zu haben. Von diesen sieben Befragten benennen drei Personen, aufgrund der schlechten Erfahrungen in der Vergangenheit, anschließende Termine nicht wahrgenommen zu haben, obwohl diese notwendig gewesen wären.

Keiner der Befragten gab an, zu glauben, dass Mitarbeiter der Jugendhilfe Ihnen gegenüber, aufgrund ihrer Herkunft Vorurteile haben. 11 Teilnehmer stimmten dieser Aussage „gar nicht zu“ und ein Teilnehmer stimmte „eher nicht“ zu.

Bezüglich einer Inanspruchnahme von Jugendhilfeangeboten stimmte über die Hälfte (7) der Befragten der Aussage „Bei familiären Problemen versuche ich Hilfe durch Behörden nur in Notsituationen zu nutzen“ voll zu. In einem Ranking, dass die Befragten hinsichtlich der Reihenfolge in der sie Hilfe bei familiären Problemen durch andere Personengruppen in Anspruch nehmen würden, wurden muttersprachige Freunde und Bekannte von 5 Teilnehmern als häufigste Antwort, an erster Stelle benannt.

Da alle Kinder der Befragten eine Einrichtung zur Kindertagesbetreuung besuchen bzw. besuchten, konnten keine Ursachen einer zu geringen Inanspruchnahme von Kindertagesbetreuungsangeboten durch Migranten hinterfragt werden.

Betreffend der Mitarbeiter in der Jugendhilfe wurde durch 2 Personen angegeben, dass sie es für „sehr wichtig“ halten, dass sie Hintergrundwissen über die jeweiligen Herkunftsländer



haben. Ebenfalls finden vier der Befragten ein solches Wissen „wichtig“. Ein derartiges Wissen in Bezug auf die jeweiligen Religionen halten zwei der Befragten für „sehr wichtig“ und weitere zwei für „wichtig“.

## Kapitel 4: Schlussfolgerung, Diskussion und Empfehlungen

Durch die Zusammenführung und Analyse der Antworten auf die einzelnen Teilaufgaben, konnte die zentrale Problemstellung abschließend beantwortet werden. Die Frage „Welche Maßnahmen können von den Trägern der Jugendhilfe in der Kommune Garbsen ergriffen werden, um die Partizipation von Familien mit Migrationshintergrund zu erhöhen?“ wird sowohl in den Schlussfolgerungen als auch unter den Empfehlungen beantwortet. Darüber hinaus wird die Reichweite der Schlussfolgerungen kritisch beleuchtet.

### 4.1. Schlussfolgerung

Betrachtet man die Feststellung, dass Organisationen laut Jakubeit (in Fischer et al, 2009) nur dann zu einer Veränderung bereit sind, wenn ein Wandel der Umgebung dieses erfordert, müsste sich die Notwendigkeit einer interkulturellen Öffnung von sozialen Diensten aus der Tatsache, dass Migranten trotz gleicher Zugangsrechte soziale Dienste nicht nutzen und selbst speziell eingerichteten Institutionen den Anforderungen nicht gerecht werden konnten, ergeben.

Wird diese Notwendigkeit erkannt, so reicht es nicht aus, einzelne Veränderungen innerhalb einer Organisation vorzunehmen. Denn laut Schröder (in Kunz et al., 2011) ist es erforderlich, eine interkulturelle Orientierung strategisch in einer Organisation zu etablieren und diese auf allen Ebenen einer Organisation umzusetzen (Schröder, 2007). Die Etablierung einer solchen Strategie setzt allerdings voraus, dass sowohl Organisationen als auch die Mitarbeiter eine sozialpolitische Grundhaltung, die die Diversität einer Gesellschaft anerkennt, annehmen (Schröder in Kunz et al., 2011). Nur so lassen Organisationen zu, dass eine Interessenartikulation von Minderheiten (Handschuck & Schröder, 2002) und die Prozesse einer interkulturellen Öffnung stattfinden können (Schröder in Kunz et al., 2011).

Ist eine grundsätzliche Bereitschaft, sich auch für Minderheiten zu öffnen gegeben, muss durch die Organisation der aktuelle „Ist-Stand“ ermittelt werden, um die Frage, welche Bereiche bereits für Minderheiten zugänglich sind, beantworten zu können. Nur so ist es möglich, noch bestehende Barrieren zu erkennen und daraus Veränderungsbedarfe in konkreten Handlungsfeldern zu benennen (Schröder, 2007). Dieses erfordert aus Sicht der Forscherin eine selbstkritische und selbstreflektierende Haltung von Organisationen und ihren Mitarbeitern.

Die strategische Implementation einer interkulturellen Öffnung kann sich beispielsweise in einem interkulturellen Leitbild oder einer heterogenen Personalentwicklung äußern und somit nach außen Signale senden, die erste Barrieren abbauen. Ebenso muss bei der Personalentwicklung auch darauf geachtet werden, dass die Mitarbeiter durch Fortbildungen ihre interkulturelle Kompetenz erweitern können, da Fremdenängste von Mitarbeitern laut Schröder (2007) in einer Handlungsunsicherheit und Überforderung münden und somit auch Barrieren gegenüber Minderheiten erzeugen.

Neben den vorzunehmenden Veränderungen in den normativen, institutionellen und instrumentellen Dimensionen von Organisationen wird eine sozialräumliche Vernetzung in Bezug auf die Kommune Garbsen als sehr wichtig erachtet. Denn durch die Kooperation von Jugendhilfeanbietern im Sozialraum mit nachbarschaftlichen Netzwerken, Migrantengemeinschaften und Einzelpersonen könnte bereits eine verstärkte Partizipation der Zielgruppe erreicht werden. Dadurch können Angehörige der Zielgruppe nicht nur Jugendhilfeangebote mitgestalten, sondern auch als Multiplikatoren gewonnen werden und an der Öffentlichkeitsarbeit mitwirken (Behrens in Leiprecht et al., 2011). Denn wie die Befragung der Zielgruppe ergeben hat, wendet diese sich mehrheitlich bei familiären Problemen nur in Notsituationen an Behörden und vornehmlich an heimatssprachige Freunde und Bekannte.

Da lediglich die Leitungsebenen von Organisationen über die Ressourcen verfügen, die notwendig für eine interkulturelle Öffnung sind, sollte sie von dort aus, unter Einbeziehung der Mitarbeiter, initiiert werden. Bezogen auf den Sozialraum könnte folglich der ASD (das Jugendamt) als Initiator eines interkulturellen Öffnungsprozesses fungieren, indem er im Zuge des Kontraktmanagements bedarfsgerechte Angebote für Minderheiten von den einzelnen Anbietern fordert.

Unter Betrachtung der Befragungsergebnisse können die in der Literatur vermuteten Hinderungsgründe, für eine Inanspruchnahme von Jugendhilfeleistungen durch Migranten, in Bezug auf den Sozialraum Garbsen nur teilweise verifiziert werden.

Die vermuteten strukturellen Barrieren, dass Migranten beispielsweise nicht von der Existenz von Jugendhilfeangeboten wissen, trifft nicht ganzheitlich zu. Die Existenz sozialer Dienste war ihnen zwar bekannt, jedoch bestand aufgrund eingeschränkter allgemeiner Informationen wie durch Schröder (2005) vermutet, zu der Funktion und den Aufgaben des Jugendamtes mehrheitlich das Bild einer repressiven Behörde. Aufgrund dieser Annahme befürchteten drei der Befragten eine Inobhutnahme ihrer Kinder, weshalb sie die Jugendhilfe meiden wollten. Zum Abbau dieser strukturellen Barrieren sah Gaitanides (2003) einen Lösungsansatz in einer aufsuchenden Form der Jugendhilfe, dem alle Befragten zustimmten und diesen als notwendig erachteten.

Ob Menschen mit Migrationshintergrund, wie durch Erdem (2013) benannt, eine Barriere in der sprachlichen Verständigung sehen, scheint abhängig von ihren eigenen deutschen Sprachkenntnissen bewertet zu werden. Obwohl durch die Hälfte der Befragten angegeben wurde, dass eingeschränkte deutsche Sprachkenntnisse keine Barriere für sie darstellen, wünschen sich mehr als die Hälfte der Teilnehmer, bei einer Kontaktaufnahme zum Jugendamt, die Unterstützung eines Dolmetschers. Folglich dient die Anwesenheit eines Dolmetschers für Menschen mit Migrationshintergrund, nicht nur der Übersetzung, sondern stellt durch die heimatssprachige Begleitung auch eine Form der Sicherheit im Umgang mit Behörden dar. An muttersprachigem Informationsmaterial bestand ein großes Interesse. Nur 5 der Befragten gaben an, dass sie sich nicht eigenständig informieren würden, da sie nicht lesen können. Daher sollte für Menschen mit Analphabetismus eine alternative zu schriftlichen Informationsmöglichkeiten entwickelt werden.

Das Migranten, wie von Erdem (2013) aufgeführt, negative Erfahrungen im Umgang mit Behörden machen, wurde durch über die Hälfte (7) der Befragten bestätigt. Das dadurch, wie von Gaitanides (2003) und Schuch (o.J.) vermutet, eine generelle Scheu vor Ämtern und Behörden bei der Zielgruppe entstünde, wurde durch drei der sieben Teilnehmer benannt. Diese Ergebnisse lassen darauf schließen, dass Migranten aufgrund dieser Vorerfahrungen gegenüber Behörden Vorbehalte haben und eine Kontaktaufnahme dadurch besondere Anforderung an die Mitarbeiter der Jugendhilfe stellt.

Das die Ursachen einer zu geringen Inanspruchnahme von Kindertagesbetreuungsangeboten durch Migranten nicht hinterfragt werden konnte, da alle Kinder der Befragten eine Einrichtung zur Kindertagesbetreuung besuchen bzw. besuchten wird ebenso, wie das Ergebnis, dass fast keiner der Befragten glaubt die Mitarbeitern der Jugendhilfe hätten ihnen gegenüber Vorurteile, auf die bereits bestehende Nutzung von Jugendhilfeangeboten durch die Befragten zurückgeführt.

Darüber hinaus konnte die These von Gaitanides (2003), dass Migranten Jugendhilfeanbietern religiöse Missionierungsabsichten unterstellen durch die Antworten der Teilnehmer nicht bestätigt werden. Jedoch ist es einem kleinen Teil der Population wichtig, dass während einer Kindertagesbetreuung auch eine Glaubensvermittlung stattfindet.

## 4.2. Diskussion

Es ist zu beachten, dass sich die Experten nicht darüber einig sind, ob Minderheiten unter dem Prinzip der Gleichheit bereits ausreichend berücksichtigt werden, oder ob sie aufgrund ihrer Migrationserfahrung und häufig sozioökonomischer Benachteiligungen auf spezielle Angebote angewiesen sind. Einerseits schaffen spezielle Angebote idealistisch betrachtet zwar erneut Ungleichheiten, andererseits ermöglichen sie einen bedarfsgerechten Umgang mit den Problemlagen dieser Zielgruppe.

Bei der Betrachtung der Befragungsergebnisse muss berücksichtigt werden, dass die Forschungspopulation für den Rahmen dieser Forschung angemessen, jedoch nicht repräsentativ für die Grundgesamtheit der Zielgruppe ist. Durch die kleine Stichprobenzahl konnten die Aussagen daher nur eingeschränkt verallgemeinert werden. Bei der Beantwortung der Befragung durch die Zielgruppe, ist nicht auszuschließen, dass die gegebenen Antworten dem Prinzip der „sozialen Erwünschtheit“ unterliegen, da Familien befragt wurden, die bereits Nutzer von Jugendhilfeleistungen sind und in Kontakt zum Jugendamt stehen.

Die Verwendung eines Tablets, zur Durchführung der Befragungen, wies insgesamt viele Vorteile auf. Beispielsweise wurde dadurch die Auswertung und schematische Wiedergabe der Ergebnisse erleichtert, da es möglich war, die von „droid Survey“ erfassten Datensätze unbearbeitet in das Programm SPSS zu konvertieren. Allerdings ist zu kritisieren, dass lediglich Applegeräte die Möglichkeit haben, alle von „droid Survey“ zur Verfügung gestellten Fragetypen uneingeschränkt zu nutzen. So musste bei allen Befragungen die Rankingfrage handschriftliche auf Papier festgehalten werden, was als weniger praktikabel empfunden wurde.

Hinsichtlich zukünftiger Forschungen wird angemerkt, dass eine Schwierigkeit darin besteht, die Grundgesamtheit der Zielgruppe zu erfassen. Denn häufig werden „Migranten“ statistisch unter dem Merkmal „nicht deutsche Staatsangehörigkeit“ geführt. Dies führt dazu, dass Personengruppen wie beispielsweise Spätaussiedler mit deutscher Staatsangehörigkeit nicht erfasst werden, obwohl sie gleichen Problemlagen unterliegen können. Für weitere Untersuchungen könnte es sinnvoll sein, Familien mit Migrationshintergrund zu befragen, die bisher keine Jugendhilfeangebote nutzen. Allerdings würde es sich wahrscheinlich schwierig gestalten, diese Familien ausfindig zu machen und sie zu der Teilnahme an einer Befragung zu bewegen.

## 4.3. Empfehlungen

Bevor erste Maßnahmen von Jugendhilfeträgern der Kommune Garbsen ergriffen werden können, um die Partizipation von Migranten zu erhöhen, sollte geprüft werden, ob die Grundvoraussetzungen dafür erfüllt sind. Das bedeutet, dass durch die Institutionen untersucht werden muss, ob sie als Gesamtorganisation dazu bereit sind, die anwesende Diversität der (deutschen) Gesellschaft anzuerkennen und den Minderheiten unter dem Prinzip der Gleichheit begegnen zu wollen.

Sollte diese Voraussetzung erfüllt sein und die Entscheidung sowohl von der Leitungsebene als auch von den Mitarbeitern getragen werden, wird empfohlen, der interkulturellen Öffnung durch die Implementation einer interkulturellen Orientierung Form zu geben. Dies bedeutet innerorganisatorisch, dass die Träger den Öffnungsprozess beginnen können, indem sie eine Planung zur Umsetzung ihres Vorhabens entwickeln. Hierfür können sie beispielsweise ein neues Leitbild entwickeln, in dem festgehalten wird, welche Sichtweisen und Haltungen ihrer Arbeit zugrunde liegen und damit die beginnende Öffnung nach außen signalisieren. Unterstützend und förderlich kann sich in dieser Phase eine heterogene Teamentwicklung auswirken. Zum einen kann so verstärkt signalisiert werden, dass Menschen ungeachtet des Geschlechts, der Herkunft oder der Hautfarbe willkommen sind und zum anderen können Mitarbeiter mit Migrationshintergrund in Teams neue Impulse, durch einen Austausch von Erfahrungen auf der Grundlage pluralistischerer Werte und Normen, setzen. Im Rahmen der

Personalplanung und – gewinnung wird angeregt, speziell Sozialarbeiter mit Migrationshintergrund in Stellenausschreibungen anzusprechen und bei gleicher Qualifikation verstärkt zu berücksichtigen.

Weitergehend wird empfohlen, konkrete Zielsetzungen bezüglich der interkulturellen Öffnung zu formulieren, um diese anhand von selbst erstellten Evaluationskriterien in dem Prozess immer wieder überprüfen zu können und somit Fortschritte oder eine mögliche Stagnation sichtbar zu machen.

Darüber hinaus sollte durch die Organisation festgestellt werden, inwieweit sie bereits gegenüber Minderheiten geöffnet ist und welche Bedarfe bereits erfüllt werden. Anzuregen ist dabei eine selbstkritische und reflektierende Haltung einzunehmen, um noch bestehende Barrieren in den jeweiligen Handlungsfeldern eruieren zu können und mögliche Veränderungsbedarfe daraus abzuleiten. Hierzu wird empfohlen, den aktuellen „Ist-Stand“ des interkulturellen Paradigmas mit Hilfe der von Gaitanides entwickelten Checkliste (s. Anlage 3) zu ermitteln, oder diese als Orientierungshilfe für das Erstellen einer eigenen Kontrollliste zu nutzen.

Neben der Bedarfsanalyse aus Sicht der Organisation wird nahegelegt, die Zielgruppe mit einzubeziehen und damit gleichzeitig den ersten Schritt zu einer sozialräumlichen Vernetzung zu machen. Durch eine Kontaktaufnahme zu selbstorganisierten Migrantengruppen, wie beispielsweise Religionsgemeinschaften, kann eine Interessenartikulation der Zielgruppe gewährleistet und einzelne Personen als Multiplikatoren innerhalb der Zielgruppe gewonnen werden. Dieses wird als sehr wichtig erachtet, da diese innerhalb ihrer Gruppe Öffentlichkeitsarbeit leisten und somit dazu beitragen können, dass strukturelle Barrieren, wie u.a. ein eingeschränktes Wissen über die Funktionen und Leistungen des Jugendamtes, abgebaut werden. Daneben ist es in Betracht zu ziehen, gewonnene Multiplikatoren zu qualifizieren, sodass sie als Ansprechpartner innerhalb der Zielgruppe fungieren können. Darüber hinaus sollten regelmäßige Kooperationstreffen zwischen Vertretern der Zielgruppe und Jugendhilfeträgern geplant werden, um aktuelle Problem- und Bedarfslagen besprechen zu können. Die Teilnahme oder die Präsenz bei Stadtteilveranstaltungen, Straßenfesten oder ähnlichem, kann ergänzend zum Aufbau von Kooperationsbeziehungen beitragen und bietet zudem Möglichkeiten lokale und regionale Öffentlichkeitsarbeit zu betreiben. Denkbar ist auch durch spezifische Befragungen hinsichtlich ihrer Erwartungshaltung, Migranten verstärkt in die Ausgestaltung von Angeboten mit einzubeziehen.

Die Sprachbarrieren, die sich für die Migranten gegenüber deutschen Institutionen ergeben, sollten jederzeit berücksichtigt werden. Daher wird angeraten, bis zu einer Klärung der deutschen Sprachkompetenzen eines möglichen Hilfeempfängers, Dolmetscher vorzuhalten und diese bei Bedarf hinzu zu ziehen. Diese Maßnahme dient darüber hinaus auch bei guten deutschen Sprachkenntnissen einer besseren Kontaktaufnahme und einem positiven Beziehungsaufbau, da die Anwesenheit eines Dolmetschers zum Wohlbefinden der Betroffenen beitragen kann. Die Erstellung und Bereitstellung von fremdsprachigen Flyern und Broschüren würde der Zielgruppe zudem ermöglichen, Eigeninitiative zu entwickeln und sich eigenständig über mögliche Hilfen und Angebote zu informieren. Hierbei muss jedoch berücksichtigt werden, dass ein nicht unbeachtlicher Teil der Zielgruppe in ihren Heimatstaaten keine Schule besucht haben und weder lesen noch schreiben können. Um diesem Personenkreis gerecht zu werden, wird empfohlen, in Informationsmaterialien auch mit Piktogrammen zu arbeiten.

Da Migranten in der Vergangenheit oft schlechte Erfahrungen im Umgang mit Behörden gemacht haben und die Jugendhilfe keinen Einfluss auf das Verhalten von Mitarbeitern anderer Institutionen hat, ist es besonders wichtig, dass die Jugendhilfemitarbeiter in der Lage sind, vor allem Erstkontakte, durch einen sensiblen Umgang, positiv zu gestalten. Diesbezüglich wird angeregt Erstkontakte zur Förderung des Beziehungsaufbaus, forderungsfrei zu halten und Mitarbeiter hinsichtlich einer Weiterentwicklung ihrer

interkulturellen Kompetenz zu schulen. Inwieweit ein erster Kontakt positiv gestaltet werden kann, muss natürlich abhängig vom gesetzlichen Spielraum der Mitarbeiter betrachtet werden, da bei einer Kindeswohlgefährdung die Interessen des Kindes zunächst im Vordergrund stehen müssen.

Speziell dem sozialen Dienst in der Kommune Garbsen wird empfohlen, sich aktiv an dem Prozess der interkulturellen Öffnung des Sozialraumes zu beteiligen und evtl. eine Vorreiterrolle einzunehmen, da nur er als öffentlicher Träger der Jugendhilfe gewisse Funktionen übernehmen kann. Im Rahmen des Kontraktmanagements kann der Soziale Dienst beispielsweise anregen und, unter Berücksichtigung der gesetzlichen Normierungen im SGB VIII, einfordern, dass die Deckung spezieller Bedarfe der Minderheiten von Jugendhilfeanbietern in den Leistungsbeschreibungen aufgenommen wird. Unter Berücksichtigung des soziodemografischen Wandels der Gesellschaft und den zunehmend daraus resultierenden veränderten Anforderungen an Jugendhilfe sowie ökonomischer Gesichtspunkte wird den lokalen Anbietern empfohlen, sich der komplexen Aufgabe zeitnah zu stellen und den Öffnungsprozess einzuleiten. Jugendhilfe kann ihrem gesetzlichen Versorgungsauftrag mittel- und langfristig nur erfüllen, wenn sie bedürfnis- und bedarfsgerechte Angebote für alle Teile der Gesellschaft vorhält. Präventiv ausgerichtete kleinschrittige Maßnahmen wie z.B. eine Ausweitung der aufsuchenden Arbeit, eine Kontaktaufnahme nach der Einreise von Menschen oder die Einrichtung von Dolmetscherangeboten sind zeitnah umsetzbar, nicht kostenintensiv und könnten zur Akzeptanzsteigerung gegenüber der Jugendhilfe und ihren Leistungsangeboten beitragen. Prognostisch würde dies zu einer frühzeitigeren und häufigeren Inanspruchnahme von Leistungen führen, durch die Krisen und somit Kosten für teure stationäre Maßnahmen, durch eine verbesserte präventive Grundversorgung der Menschen im ambulanten Bereich, vermieden werden könnten.

## Quellenverzeichnis

- Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe (AGJ). (2011). *Interkulturalität und Fachlichkeit. Herausforderungen für die Kinder- und Jugendhilfe: Diskussionspapier der Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe- AGJ*. Verfügbar unter <https://www.agj.de/fileadmin/files/positionen/2011/Interkulturalitaet.pdf> [16.01.2015]
- Auernheimer, G. (2003). *Einführung in die interkulturelle Pädagogik* (3. Aufl.). Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Behrens, B. (2011). Interkulturelle Öffnung im Gesundheitswesen: Überblick- Strategie-Praxis. In R. Leiprecht, I. Petersen & W. Schulz-Kaempff (Hrsg.), *Schriftreihe des Interdisziplinären Zentrums für Bildung und Kommunikation in Migrantenprozessen* (S. 55-79). Oldenburg: BIS- Verlag der Carl von Ossietzky Universität. Verfügbar unter <http://oops.uni-oldenburg.de/1117/1/behint11.pdf> [15.01.2015]
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. (Hrsg.).(o.J. ). *Kinder- und Jugendhilfe: Achtes Buch Sozialgesetzbuch*. Verfügbar unter [http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/Kinder-20und\\_20Jugendhilfegesetz\\_20-20SGB\\_20VIII.property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf](http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/Kinder-20und_20Jugendhilfegesetz_20-20SGB_20VIII.property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf) [01.01.2015]
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. (Hrsg.). ( 2013). *14. Kinder- und Jugendbericht: Bericht über die Lebenssituation junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland* (1.Auflage). Berlin: H. Heenemann GmbH & Co.
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V..(Hrsg.). (2011). *Fachlexikon der sozialen Arbeit* (7.Auflage). Baden-Baden: Nomos.
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V..(Hrsg.). (2013). *Recht der Kinder- und Jugendhilfe: SGB VIII mit anderen Gesetzen und Verordnungen*. Ettenheim: Lambertus.
- Duden.(Hrsg.). (o.J.) *Bedeutung: Bedingung*. Verfügbar unter <http://www.duden.de/rechtschreibung/Bedingung> [11.01.2015]
- Duden.(Hrsg.). (o.J.) *Bedeutung: Maßnahme*. Verfügbar unter <http://www.duden.de/rechtschreibung/Masznahme> [11.01.2015]
- Erdem, F. (2013). *Interkulturelle Kompetenz in der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) am Beispiel türkischer Migrant\_innenfamilien in Berlin*. Verfügbar unter <http://www.journal-fuer-psychologie.de/index.php/jfp/article/view/261> [30.11.2014]
- Gaitanides, S. (2003). *Interkulturelle Kompetenz als Anforderungsprofil in der Jugend- und Sozialarbeit*. Verfügbar unter [http://www.fb4.fh-frankfurt.de/whoiswho/gaitanides/interk\\_kompetenz\\_jug\\_socz.pdf](http://www.fb4.fh-frankfurt.de/whoiswho/gaitanides/interk_kompetenz_jug_socz.pdf) [03.01.2015]
- Handschuck, S. & Schröer, H. (o.J.). *Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste: Ein Strategievorschlag*. Verfügbar unter <http://www.tik-iaf-berlin.de/pages/HauptSeiten/TextSeiten/texte2.html> [28.11.2014]
- Handschuck, S. & Schröer, H. (2002). *Interkulturelle Öffnung und Vernetzung sozialer Dienste und Einrichtungen im Quartier: Gesamtkonzept und begriffliche Klärungen*. Verfügbar unter <http://www.eundc.de/pdf/09827.pdf#search=%27handschuck%27> [19.01.2015]
- Jakubeit, G. (2009). Interkulturelle Öffnung: ein langwieriger Prozess mit ungewissem Ausgang. In V. Fischer, M. Springer & I. Zacharaki (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenz:*

*Fortbildung- Transfer- Organisationsentwicklung* (S. 238-242). Schwalbach: Wochenschau Verlag.

Mayer, H.O. (2013). *Interview und schriftliche Befragung: Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung* (6. Aufl.). München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.

Merchel, J. (Hrsg.). 2012. *Handbuch Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD)*. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Petersen, T. (2014). *Der Fragebogen in der Sozialforschung*. Konstanz: UVK Verlag.

Region Hannover (2015). *Bevölkerungsbestand 31.12.2012: Anzahl der Personen nach Gemeinden in der Region Hannover*. Nicht veröffentlichte Statistik, Team Statistik, Hannover.

Region Hannover.(Hrsg.). (2014, a). *Team Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD): Aufgaben des Allgemeinen Sozialen Dienst*. Verfügbar unter <http://www.hannover.de/Leben-in-der-Region-Hannover/Verwaltungen-Kommunen/Die-Verwaltung-der-Region-Hannover/Dezernate-und-Fachbereiche/Dezernat-Soziale-Infrastruktur/Fachbereich-Jugend/Team-Allgemeiner-Sozialer-Dienst-ASD> [06.10.14]

Region Hannover.(Hrsg.). (2014, b). *Garbsen*. Verfügbar unter <http://www.hannover.de/Leben-in-der-Region-Hannover/Verwaltungen-Kommunen/Kommunen-in-der-Region-Hannover/Garbsen> [22.10.14]

Region Hannover.(Hrsg.).(2012). *Sozialpsychiatrische Versorgungssituation von Migrantinnen und Migranten: In der Region Hannover – Studie 2012* (Band 4). Verfügbar unter <http://www.hannover.de/Media/01-DATA-Neu/Downloads/Region-Hannover/Soziales/Soz-psych-Schriften/Sozialpsychiatrische-Versorgungssituation-von-Migrantinnen-und-Migranten-in-der-Region-Hannover2> [23.12.2014]

Sarneel, H. (Hrsg.). (2012). *Interculturele jeugd en opvoedhulp: Een cultureel venster op de hulpverlening aan migrantenjongeren en hun gezinnen*. Delft: Eburon.

Scholl, A. (2015). *Die Befragung* (3. Aufl.). Konstanz: UVK Verlag.

Schröer, H. (2005). Interkulturelle Orientierung und Öffnung der Hilfen zur Erziehung. *Forum Erziehungshilfen*, 1, 14-19.

Schröer, H. (2007). Interkulturelle Orientierung und Öffnung: ein neues Paradigma für die soziale Arbeit. *Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit*, 3, 80–91.

Schröer, H. (2011). Interkulturalität: Schlüsselbegriffe der interkulturellen Arbeit. In T. Kunz & R. Puhl (Hrsg.), *Arbeitsfeld Interkulturalität: Grundlagen, Methoden und Praxisansätze der Sozialen Arbeit in der Zuwanderungsgesellschaft* (S.51-52). Weinheim und München: Juventa Verlag.

Schuch, J. (o.J.). *Interkulturelle Öffnung der Jugendhilfe*. Verfügbar unter <http://www.sgbviii.de/S155.html> [12.02.2015]

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek?: praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs* (4. Auflage). Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Yildiz, Y. (2011). Von der Ausländersozialarbeit zur interkulturellen Sozialen Arbeit: Pädagogische Paradigmenwechsel zwischen provisorischer Arbeitsmigration und dauerhafter Einwanderungssituation. In T. Kunz & R. Puhl (Hrsg.), *Arbeitsfeld Interkulturalität: Grundlagen, Methoden und Praxisansätze der Sozialen Arbeit in der Zuwanderungsgesellschaft* (S.32-41). Weinheim: Juventa Verlag.



# Anlagen

## Anlage 1: Fragebogen

***Ich studiere Sozialpädagogik. Für meine Abschlussarbeit führe ich derzeit eine Befragung zum Thema „Menschen mit Migrationshintergrund in der Jugendhilfe“ durch. Mit der Teilnahme an dieser Befragung helfen Sie mir sehr. Die Befragung wird im Rahmen meiner Forschung durchgeführt und ausgewertet. Ihre Antworten und die Daten, die Sie zu Ihrer Person angeben, werden vertraulich behandelt und zur Bewertung durch einen Dozenten meiner Hochschule anonym veröffentlicht.***

---

*Beginnen werden wir mit einigen Fragen zu Ihrer Person.*

**1. Wie alt sind Sie?**

- a. 0-17
- b. 18-30
- c. 31-45
- d. 46-60
- e. 61-75
- f. 76 und älter

**2. Geschlecht?**

- weiblich
- männlich

**3. Herkunftsland ? \_\_\_\_\_**

**4. Konfession? \_\_\_\_\_**

**5. Wie viele Kinder haben Sie? \_\_\_\_\_**

**6. Seit wann leben Sie in Deutschland? \_\_\_\_\_**

*Die Jugendhilfe bietet zahlreiche Formen der Unterstützung für junge Menschen und Eltern.*

**7. Bitte benennen Sie, welche der folgenden Jugendhilfeangebote Ihnen bekannt sind.**

- a. Erziehungsberatung
- b. Soziale Gruppenarbeit
- c. Sozialpädagogische Familienhilfe
- d. Tagesgruppenbetreuung
- e. Heimerziehung
- f. Keine der genannten

**8. Bitte bewerten Sie die folgende Aussage.**

„Bevor ich das erste Mal Kontakt zur Jugendhilfe hatte, war mir das Jugendamt als die Behörde bekannt, die Kinder aus ihren Familien heraus nimmt, um sie in Heimen unter zu bringen“.

- a. Stimme ich voll zu
- b. Stimme ich eher zu
- c. Neutral
- d. Stimme ich eher nicht zu
- e. Stimme ich gar nicht zu

*Jede Familie hat eigene Vorgehensweisen um Probleme zu lösen.*

**9. Bitte bewerten Sie die folgende Aussage.**

„Bei familiären Problemen versuche ich Hilfe durch Behörden nur in Notsituationen zu nutzen.“

- a. Stimme ich voll zu
- b. Stimme ich eher zu
- c. Neutral
- d. Stimme ich eher nicht zu
- e. Stimme ich gar nicht zu

**10. Bitte bringen Sie die folgenden Begriffe in die Reihenfolge, in der Sie bei familiären Problemen von den folgenden Personenkreisen Hilfe in Anspruch nehmen würden.**

- Heimatsprachige Freunde/ Bekannte
- Deutschsprachige Freunde/ Bekannte
- Mitglieder meiner Religionsgemeinschaft
- Amts- und Würdenträger meiner Religionsgemeinschaft
- Beratungsstelle
- Migranten-Beratungsstelle

**11. Bitte bewerten Sie die folgende Aussage.**

„ Wenn mir die Mitarbeiter des Jugendamtes vor der Entstehung von familiären Problemen bekannt gewesen wären, hätte ich Hilfe eher in Anspruch genommen.“

- a. Stimme ich voll zu
- b. Stimme ich eher zu
- c. Neutral
- d. Stimme ich eher nicht zu
- e. Stimme ich gar nicht zu

**12. Bitte bewerten Sie die folgende Aussage.**

"Das Jugendamt sollte in jedem Fall nach einer Migration Kontakt zu Familien aufnehmen und über mögliche Hilfen informieren."

- a. Stimme ich voll zu

- b. Stimme ich eher zu
- c. Neutral
- d. Stimme ich eher nicht zu
- e. Stimme ich gar nicht zu

*Um beispielsweise Anträge zu stellen, müssen viele Menschen zu Ämtern und Behörden.*

**13. Bitte beantworten Sie die folgende Frage.**

Fühlten Sie sich schon einmal schlecht durch Mitarbeiter von Behörden behandelt?

- Ja
- Nein

**14. Bitte beantworten Sie die folgende Frage.**

Haben Sie dadurch, dass Sie sich in der Vergangenheit durch Mitarbeiter einer Behörde schlecht behandelt fühlten, anschließende Termine nicht wahrgenommen (obwohl diese notwendig gewesen wären)?

- Ja
- Nein

**15. Bitte beantworten Sie die folgende Frage.**

Besucht Ihr Kind/Ihre Kinder eine Einrichtung zur Kindertagesbetreuung?

- Ja
- Nein

**16. Angenommen, Sie möchten Ihr Kind/Ihre Kinder in einer Kindertageseinrichtung betreuen lassen.**

Wie wichtig wäre es Ihnen, dass die dort tätigen Erzieher auch Ihre Erziehungsziele verfolgen? Würden Sie sagen....“.

- a. Sehr wichtig
- b. Wichtig
- c. Neutral
- d. Nicht so wichtig
- e. Gar nicht wichtig

**17. Bitte beantworten Sie die folgende Frage.**

Sind Sie derzeitigerwerbstätig?

- Ja
- Nein

**18. Bitte beantworten Sie die folgende Frage.**

Ist Ihr Partner/Ihre Partnerin derzeit erwerbstätig?

- Ja
- Nein
- Kein/e Partner/in

**19. Bitte bewerten Sie die folgende Aussage.**

„Meine oder die Erwerbslosigkeit meines Partners/meiner Partnerin war bei der Entscheidung, mein Kind nicht in einer Kindertageseinrichtung betreuen zu lassen ausschlaggebend“.

- a. Stimme ich voll zu
- b. Stimme ich eher zu
- c. Neutral
- d. Stimme ich eher nicht zu
- e. Stimme ich gar nicht zu

---

*Viele Eltern, die erstmalig mit dem Jugendamt in Kontakt treten, haben Ängste. In den folgenden Fragen möchte ich auf diese Ängste näher eingehen.*

**20. Bitte beantworten Sie die folgende Frage.**

Welchen Aufenthaltsstatus haben Sie in Deutschland?

- Duldung
- Aufenthaltsgestattung
- Aufenthaltserlaubnis (befristet)
- Niederlassungserlaubnis (unbefristet)

**21. Bitte bewerten Sie die folgende Aussage.**

„Ich wollte mich nicht an das Jugendamt wenden, da ich Angst hatte, meine Aufenthaltserlaubnis zu verlieren“.

- a. Stimme ich voll zu
- b. Stimme ich eher zu
- c. Neutral
- d. Stimme ich eher nicht zu
- e. Stimme ich gar nicht zu

**22. Bitte bewerten Sie die folgende Aussage.**

Ich stimme....	voll zu	eher zu	neutral	eher nicht zu	gar nicht zu
„Ich befürchte, dass ich aufgrund mangelnder deutscher Sprachkenntnisse von Mitarbeitern der Jugendhilfe nicht verstanden werde“.					

„Ich befürchte, dass mich die Mitarbeiter der Jugendhilfe nicht richtig verstehen, da manche Worte in meiner Sprache eine andere Bedeutung haben, als in der deutschen Sprache“.					
„Ich hatte die Befürchtung, dass mein Kind/meine Kinder aus der Familie genommen werden, wenn ich Kontakt zum Jugendamt aufnehme“.					
„Ich möchte mein Kind nicht in Einrichtungen „anderskonfessioneller“ -Träger betreuen lassen, da ich befürchte, dass wir uns dadurch fremd werden“.					
„Ich möchte mein Kind nicht in Einrichtungen von Trägern betreuen lassen, die einer anderen Religion angehören, da ich befürchte, dass sie dort an einen anderen Glauben herangeführt werden“.					
„Ich glaube, dass Mitarbeiter der Jugendhilfe aufgrund meiner Herkunft mir gegenüber Vorurteile haben“.					

*Viele Menschen, die in einem anderen Land aufgewachsen sind, haben Schwierigkeiten die deutsche Sprache zu sprechen und zu verstehen. Ihnen fällt es schwer, sich über bestehende Angebote der Jugendhilfe zu informieren.*

**23. Bitte bewerten Sie die folgende Aussage.**

„Wenn ich Kontakt zu (deutschen) Mitarbeitern der Jugendhilfe aufnehme, möchte ich durch einen Dolmetscher unterstützt werden“.

- a. Stimme ich voll zu
- b. Stimme ich eher zu
- c. Neutral
- d. Stimme ich eher nicht zu
- e. Stimme ich gar nicht zu

**24. Bitte beantworten Sie die folgende Frage.**

Wenn Ihnen muttersprachliches Informationsmaterial zu bestehenden Jugendhilfeangeboten zur Verfügung steht, würden Sie sich dann eigenständig darüber informieren?

- Ja
- Nein

- Nein, weil ich nicht lesen kann.

**25. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen.**

<b>Das wäre mir...</b>	<b>Sehr wichtig</b>	<b>Wichtig</b>	<b>neutral</b>	<b>Nicht so wichtig</b>	<b>gar nicht wichtig</b>
Wenn Sie Jugendhilfemaßnahmen in Anspruch nehmen, wie wichtig ist es Ihnen, dass die Mitarbeiter Hintergrundwissen über Ihr Herkunftsland haben? Würden Sie sagen....“					
Wenn Sie Jugendhilfemaßnahmen in Anspruch nehmen, wie wichtig ist es Ihnen, dass die Mitarbeiter Hintergrundwissen über Ihre Religion haben? Würden Sie sagen....“					
Wenn Ihr Kind Jugendhilfeangebote besuchen würde, und Sie die freie Wahl hätten, wie wichtig wäre Ihnen, dass die Mitarbeiter Ihrem Glauben angehören? „Würden Sie sagen...“					
Wenn Ihr Kind Jugendhilfeangebote besuchen würde, und Sie die freie Wahl hätten, wie wichtig wäre Ihnen, dass die Mitarbeiter Inhalte Ihres Glaubens vermitteln? „Würden Sie sagen...“					

## Anlage 2: Ergebnisse des Fragebogens in Diagrammen

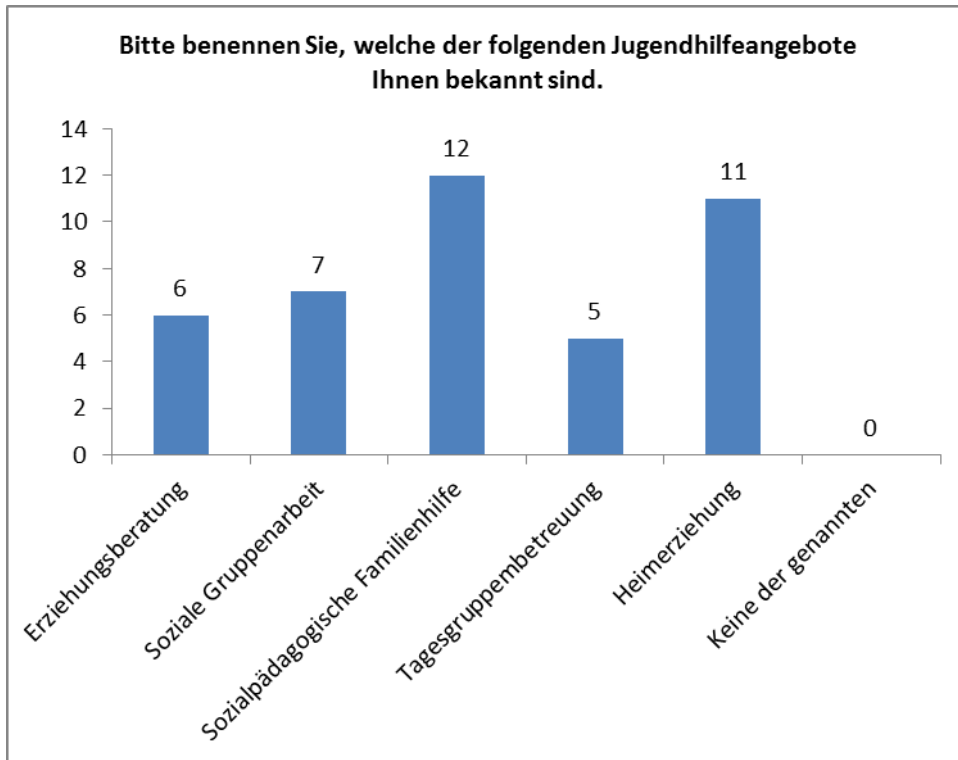


Abb. 1

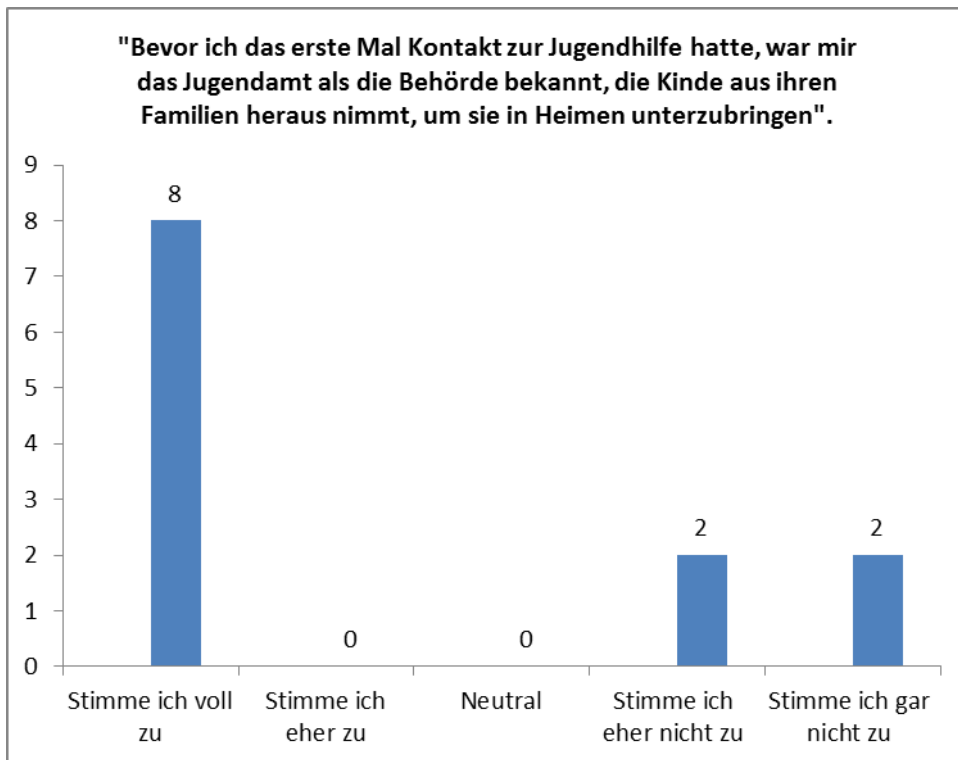


Abb. 2



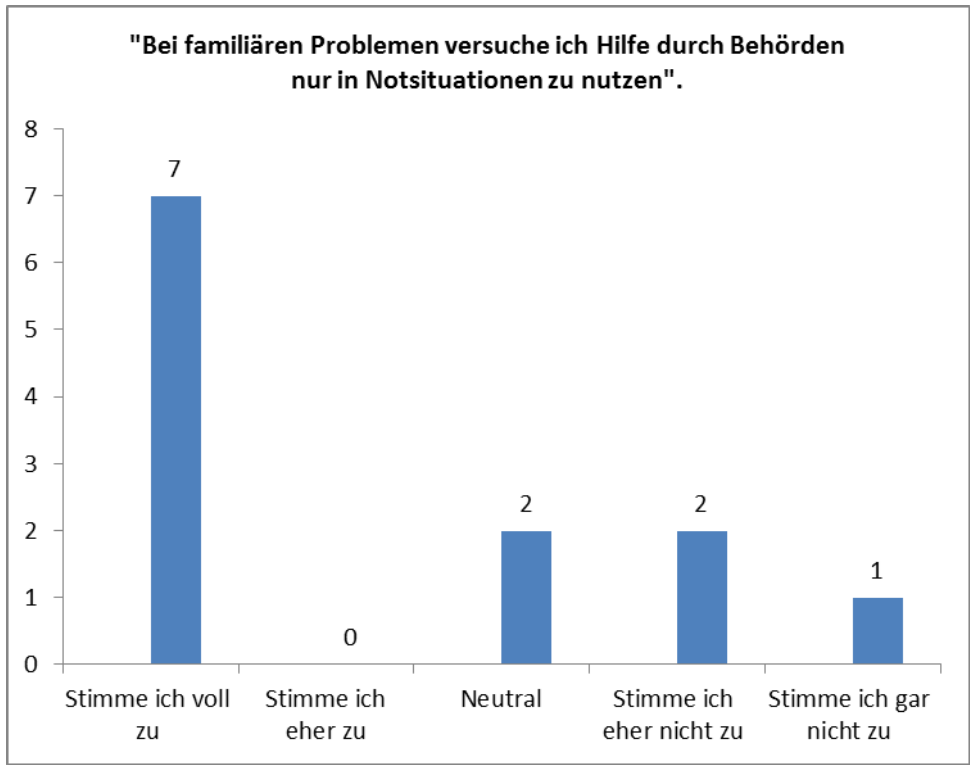


Abb. 3

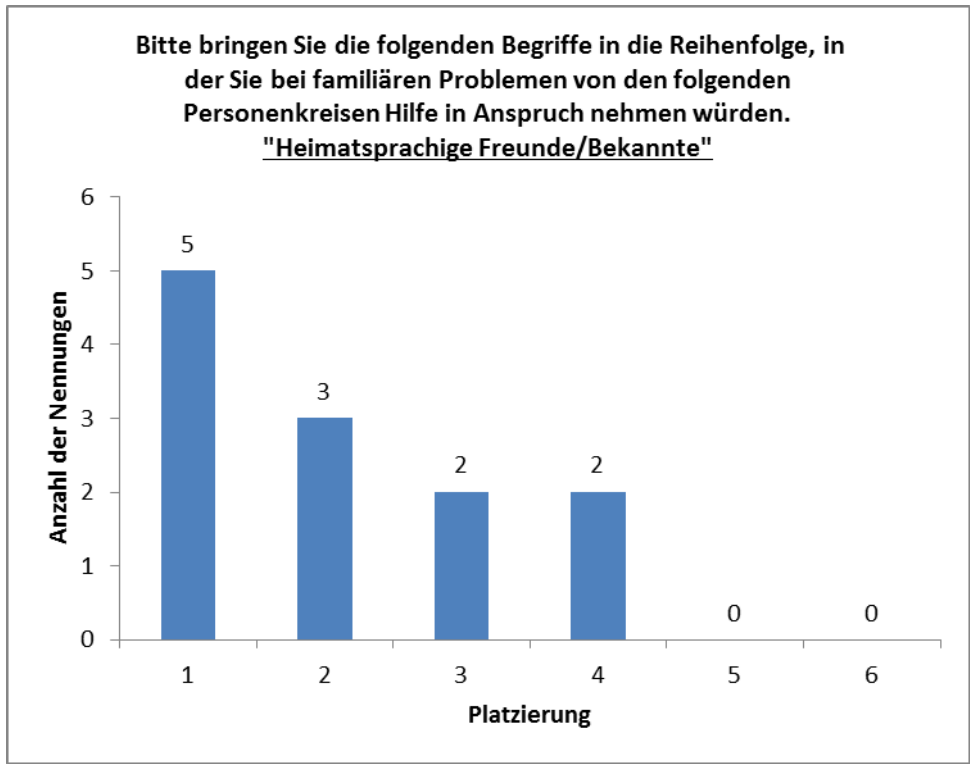


Abb. 4

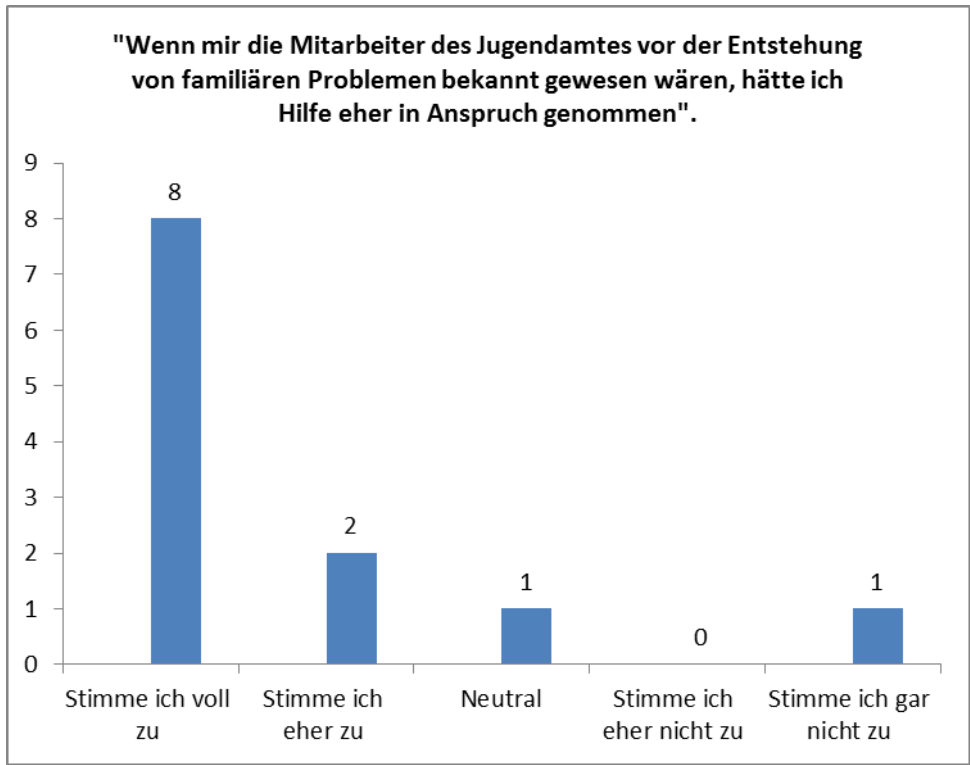


Abb. 5

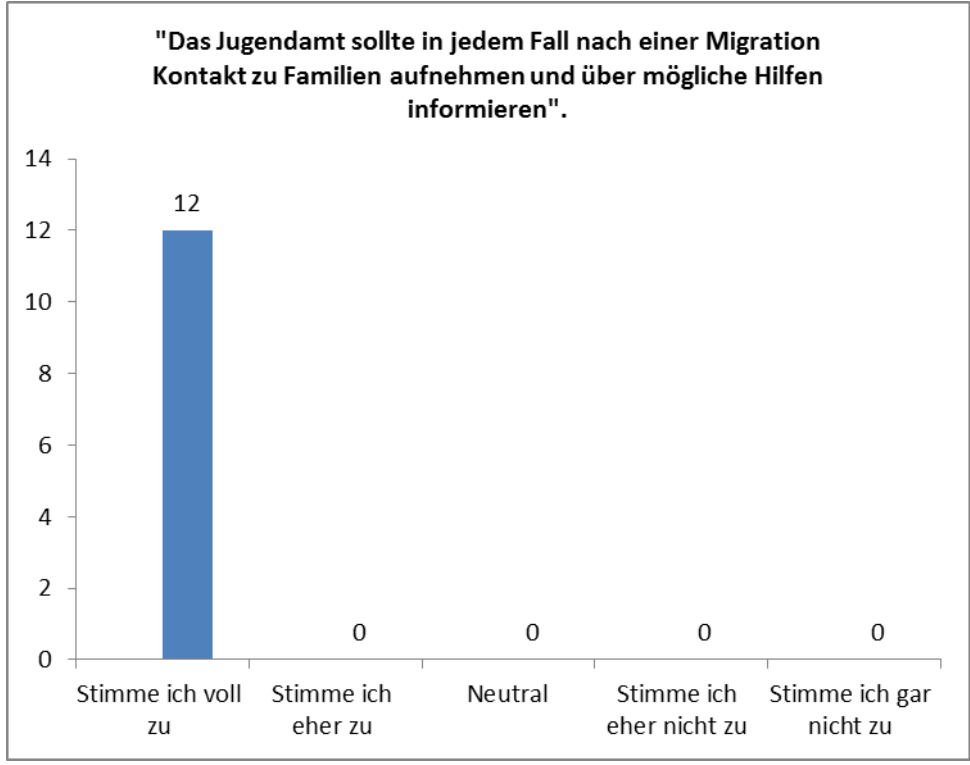


Abb. 6

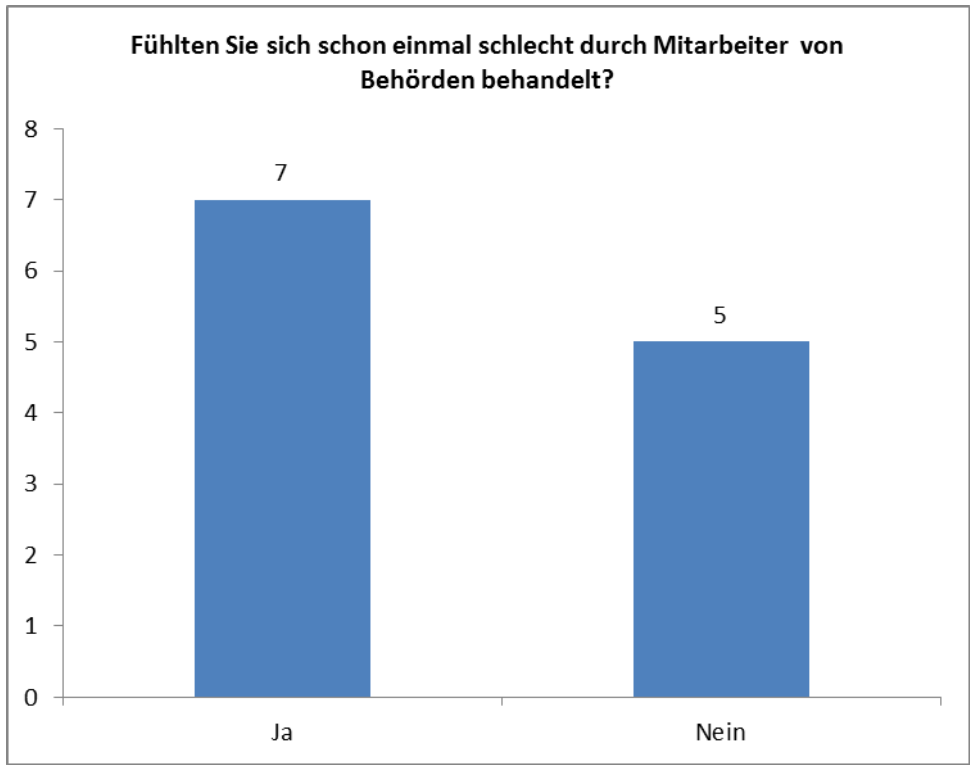


Abb. 7

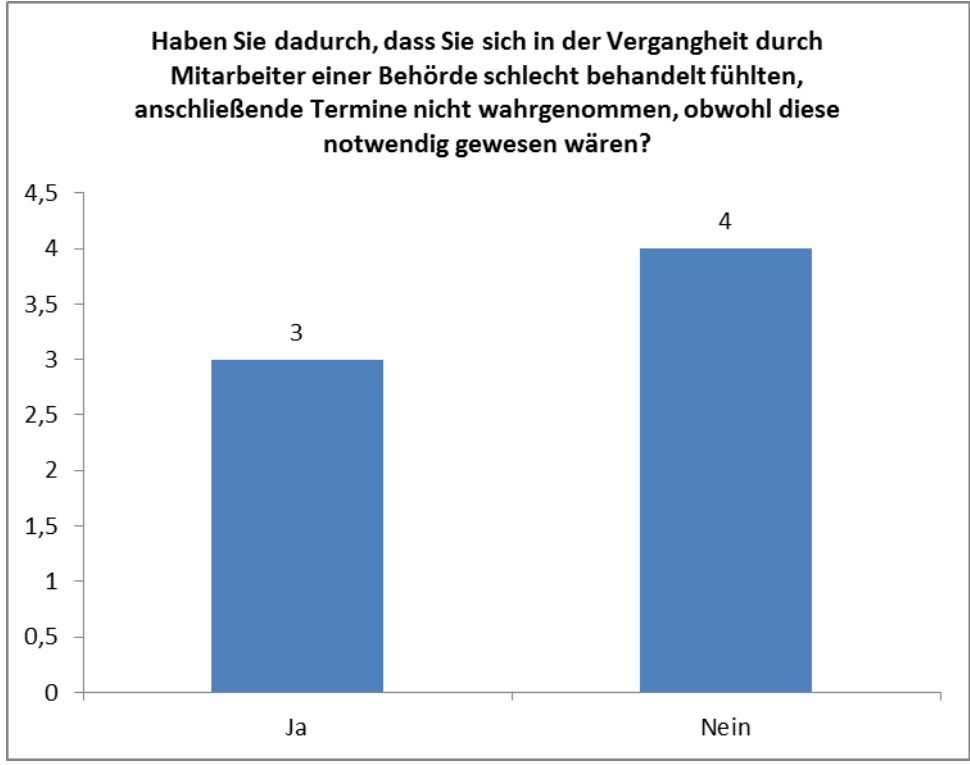


Abb. 8

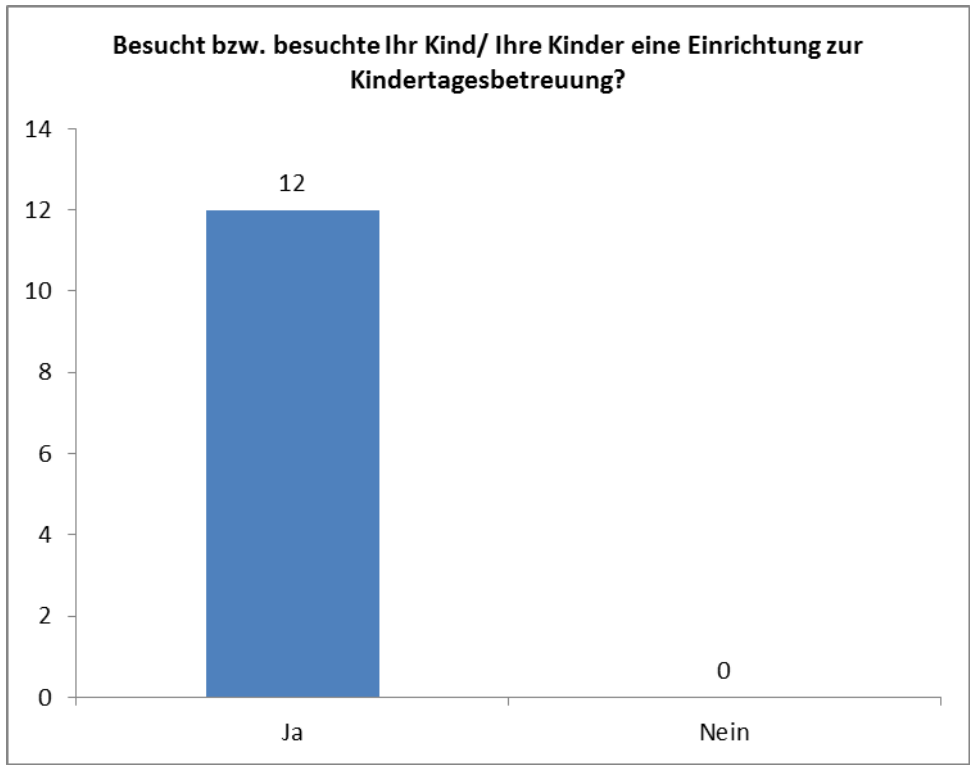


Abb. 9

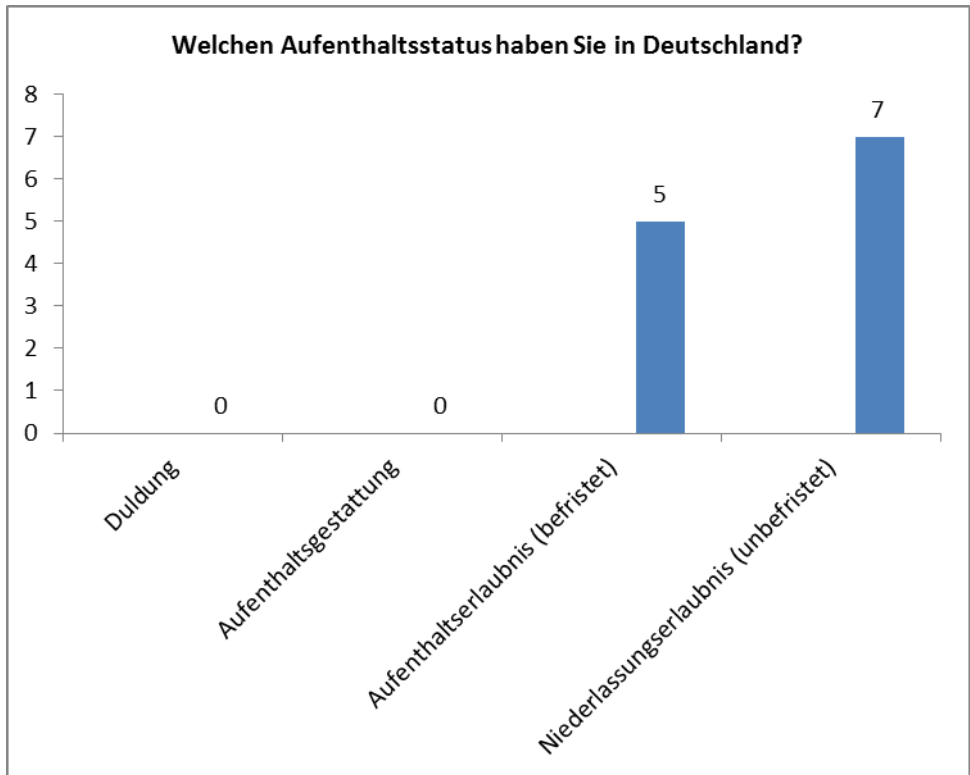


Abb. 10

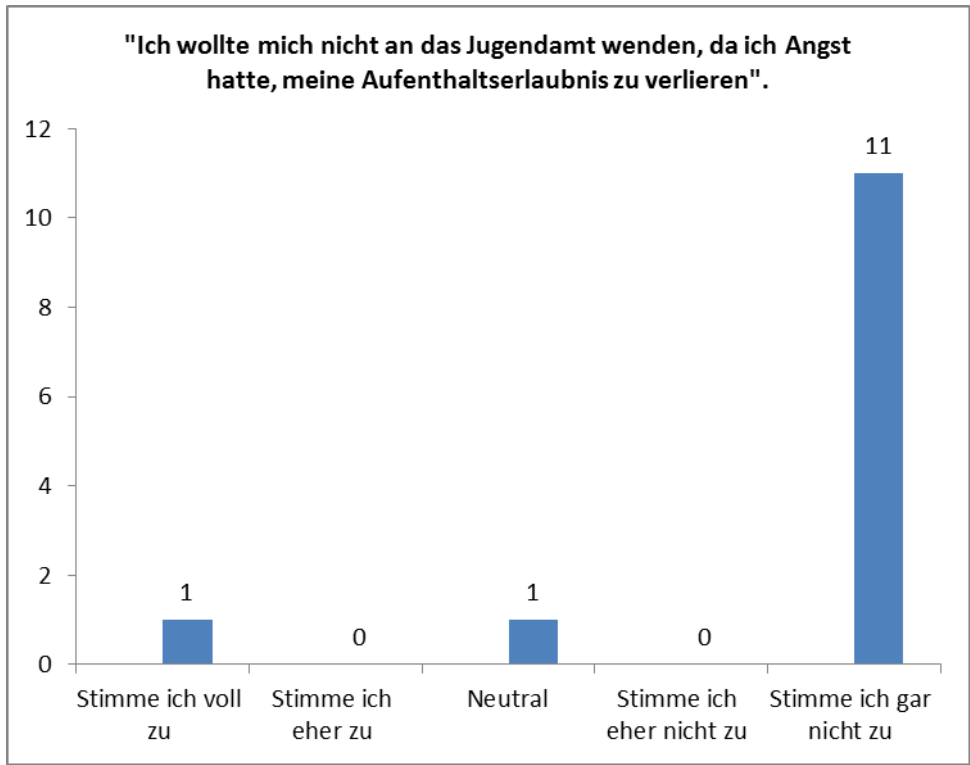


Abb. 11

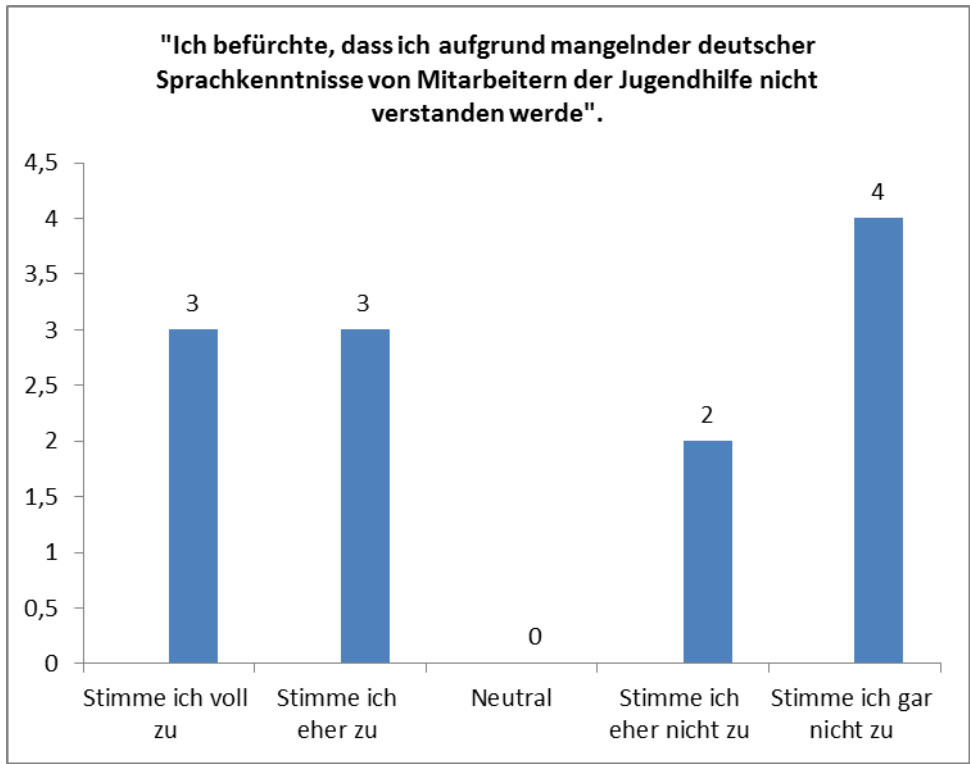


Abb. 12

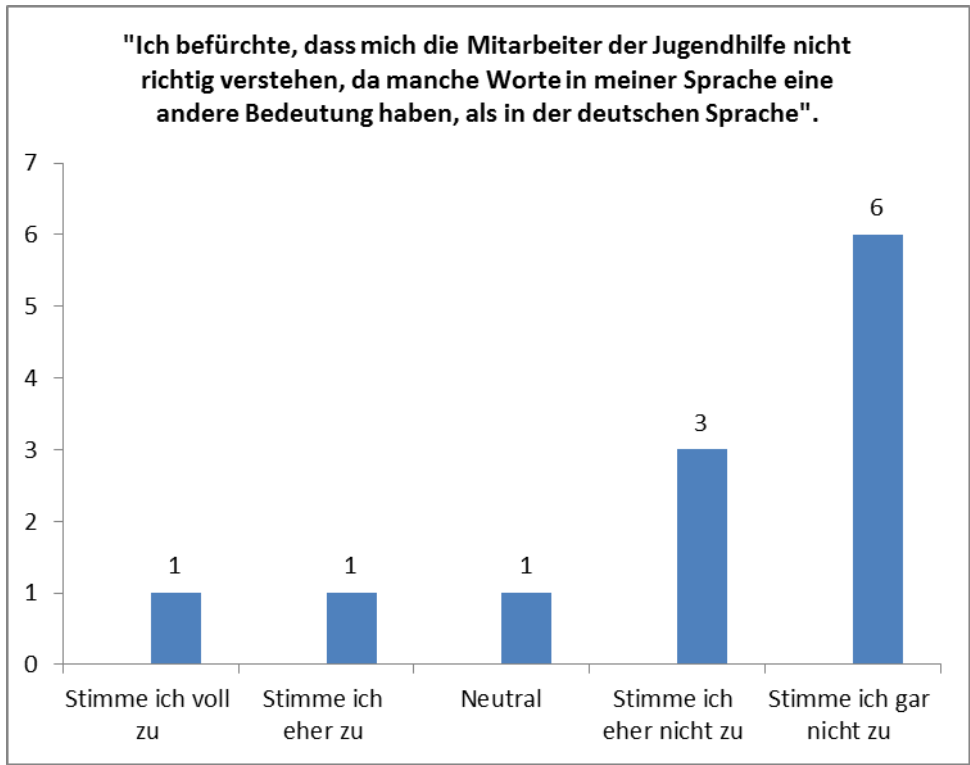


Abb. 13

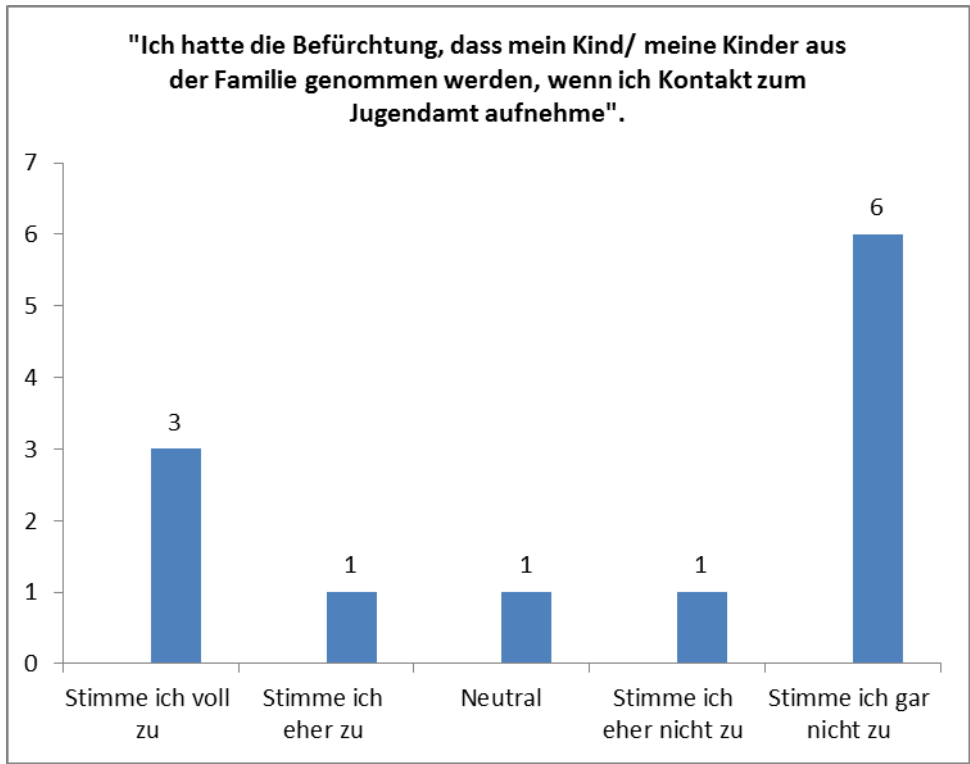


Abb. 14

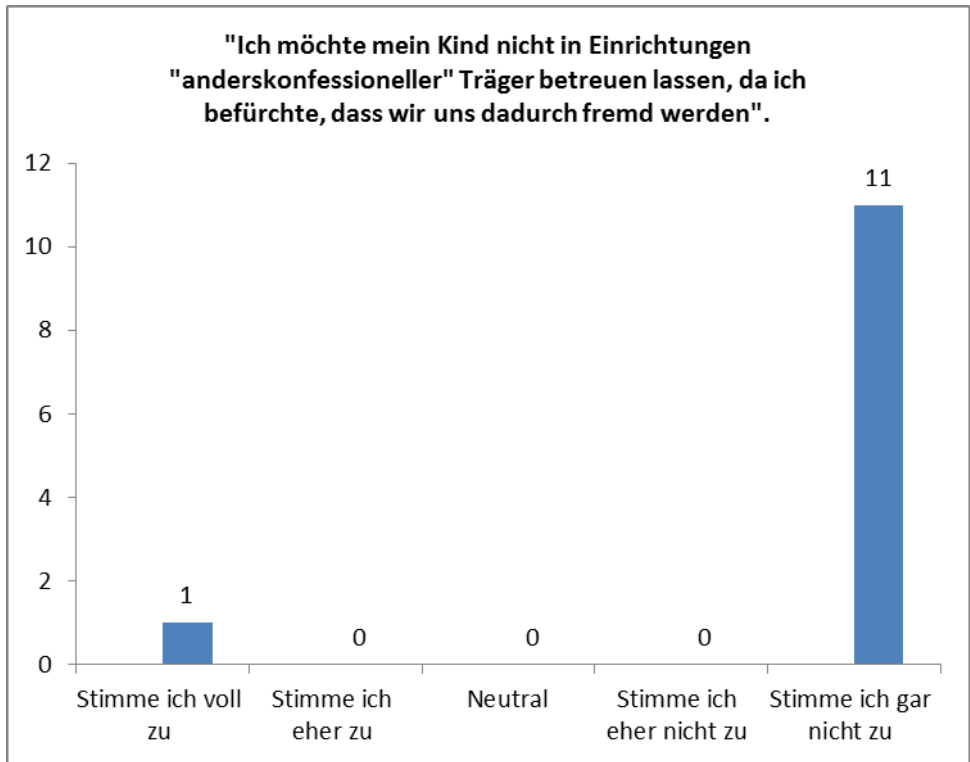


Abb. 15

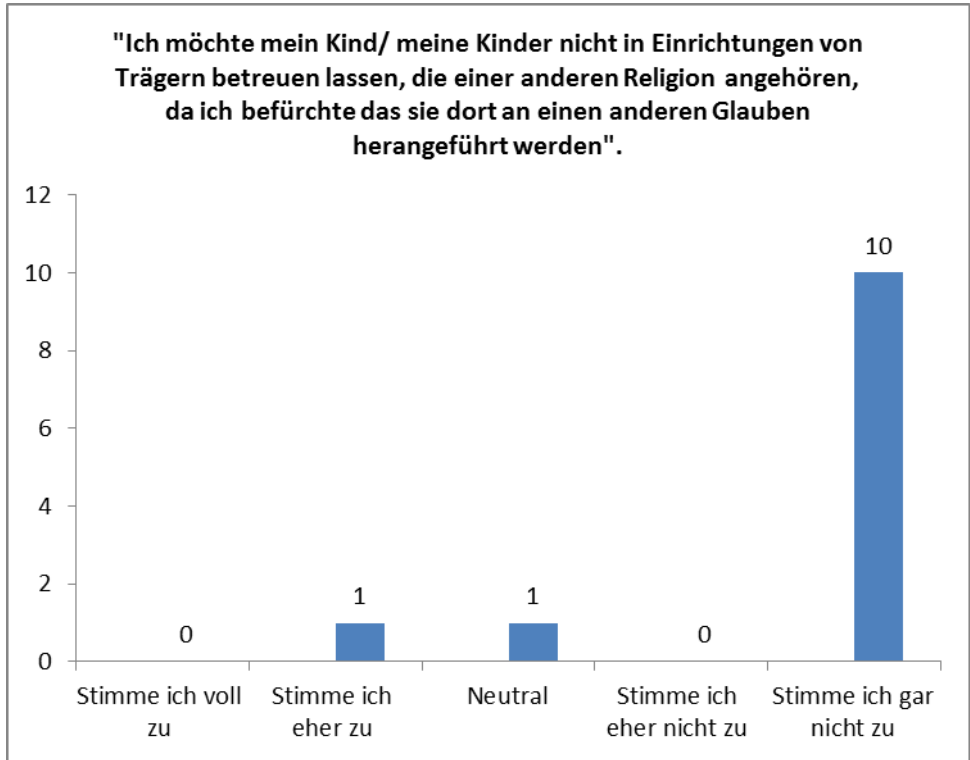


Abb. 16

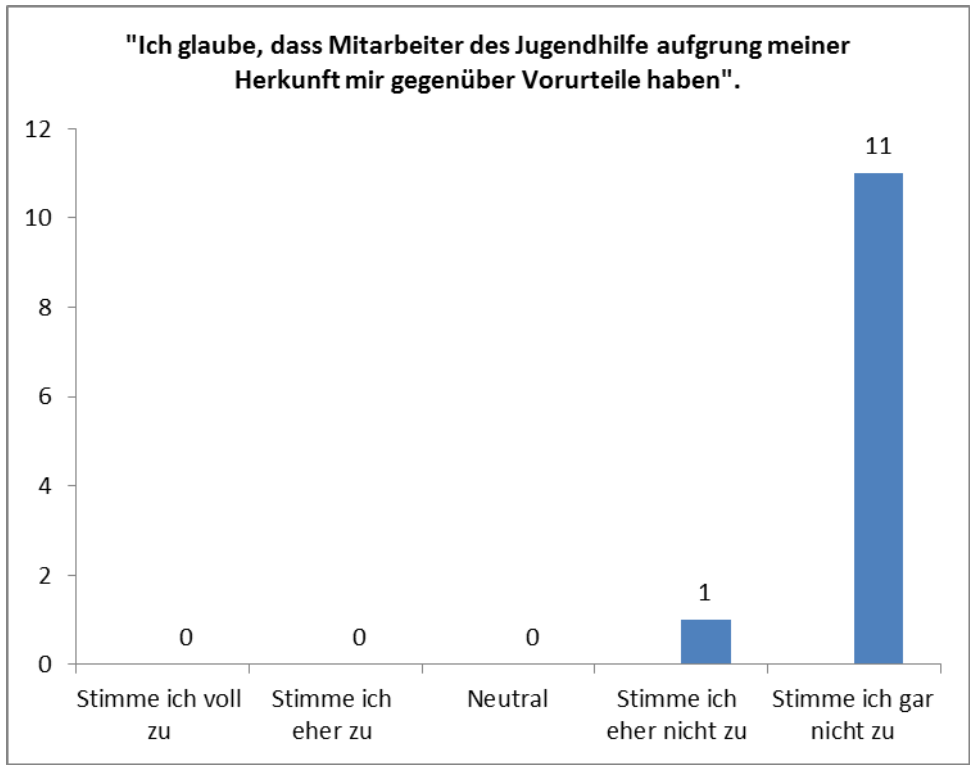


Abb. 17

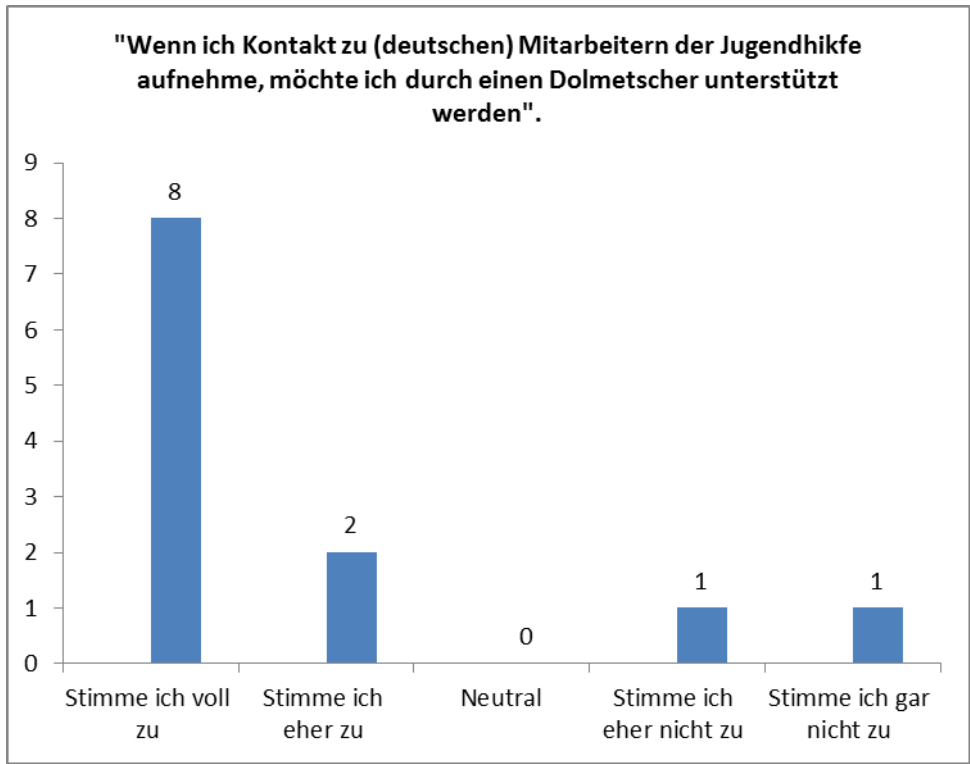


Abb. 18



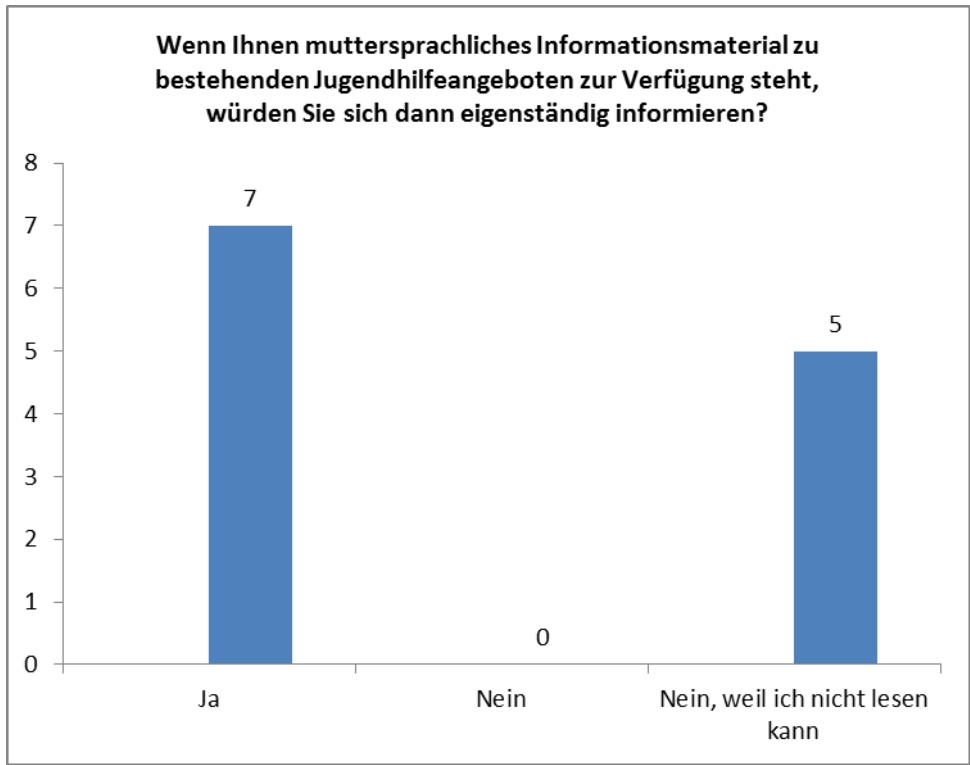


Abb. 19

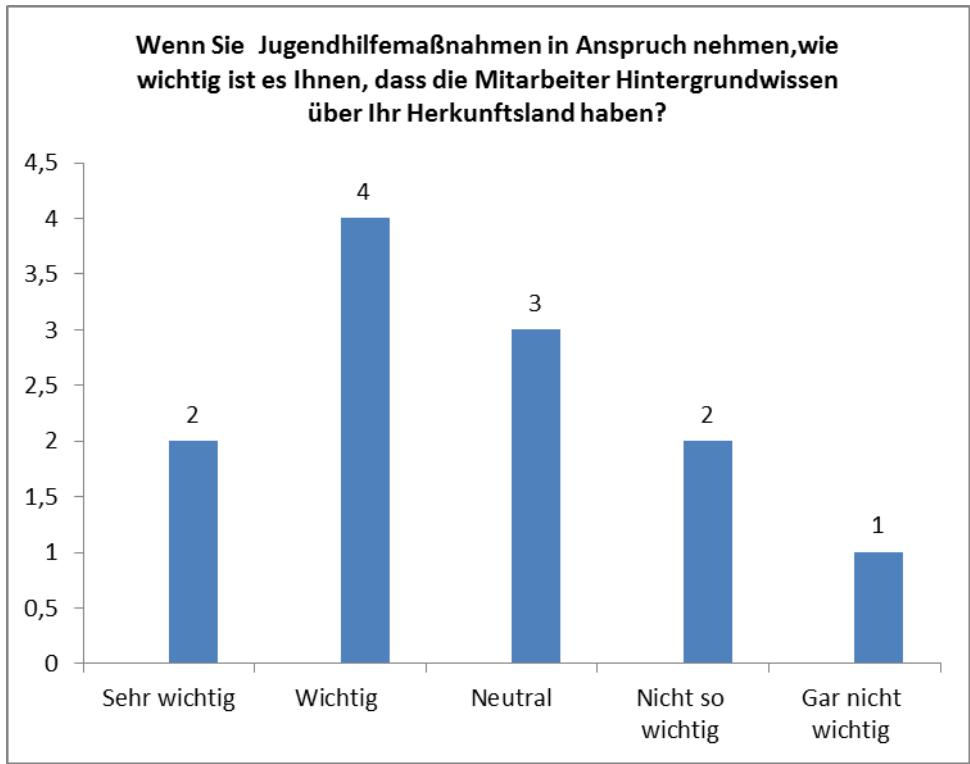


Abb. 20

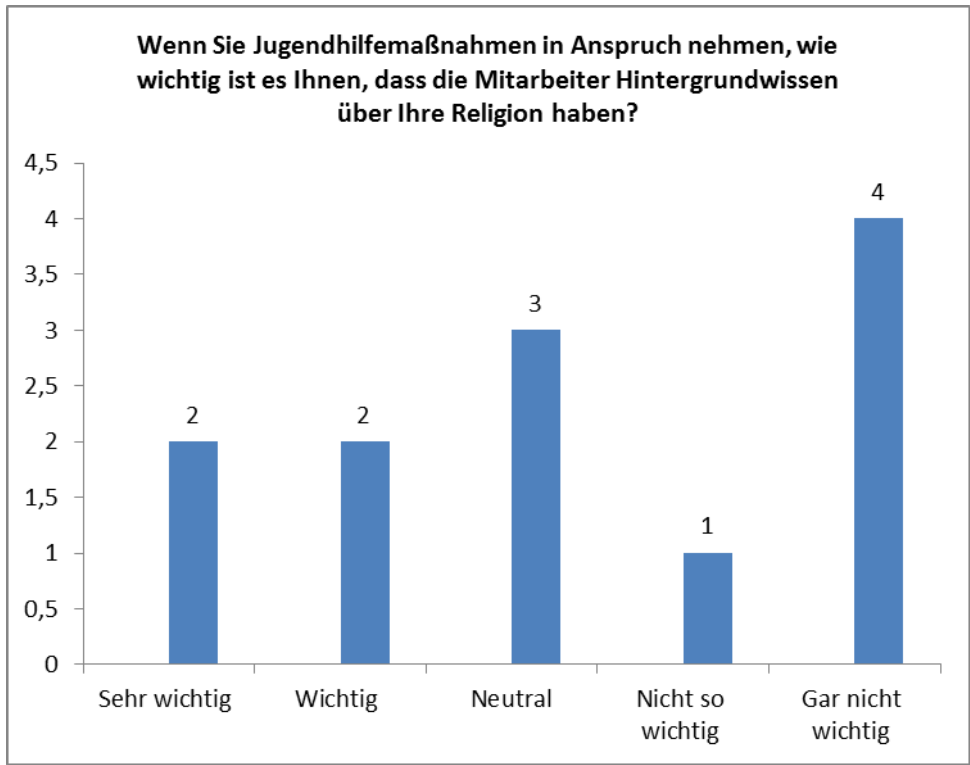


Abb. 21

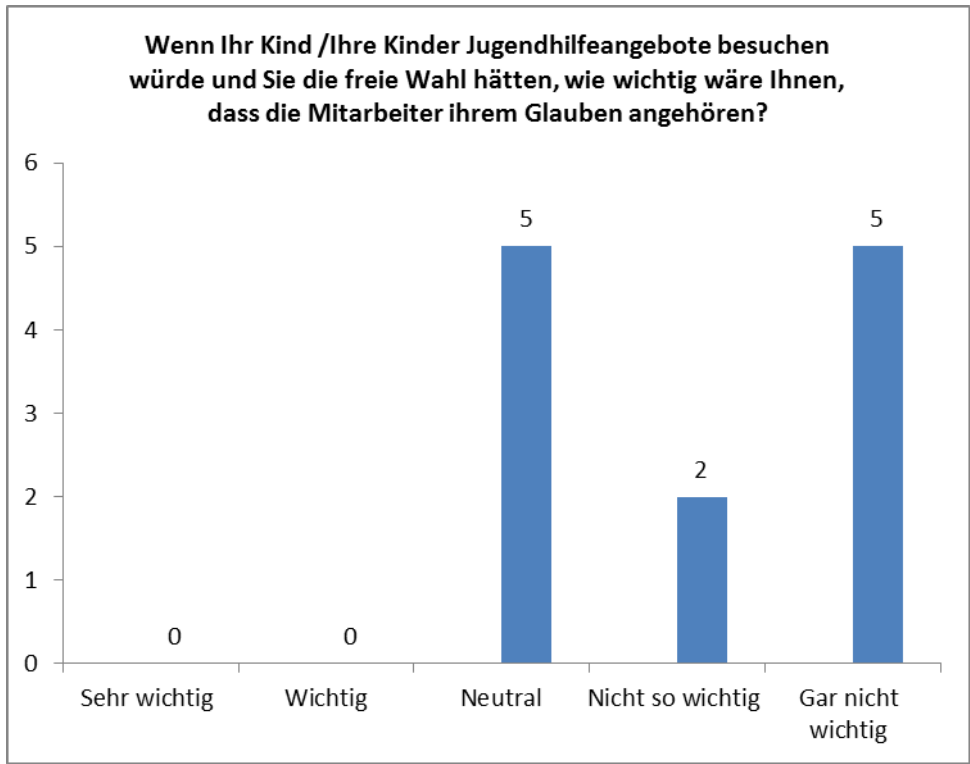


Abb. 22

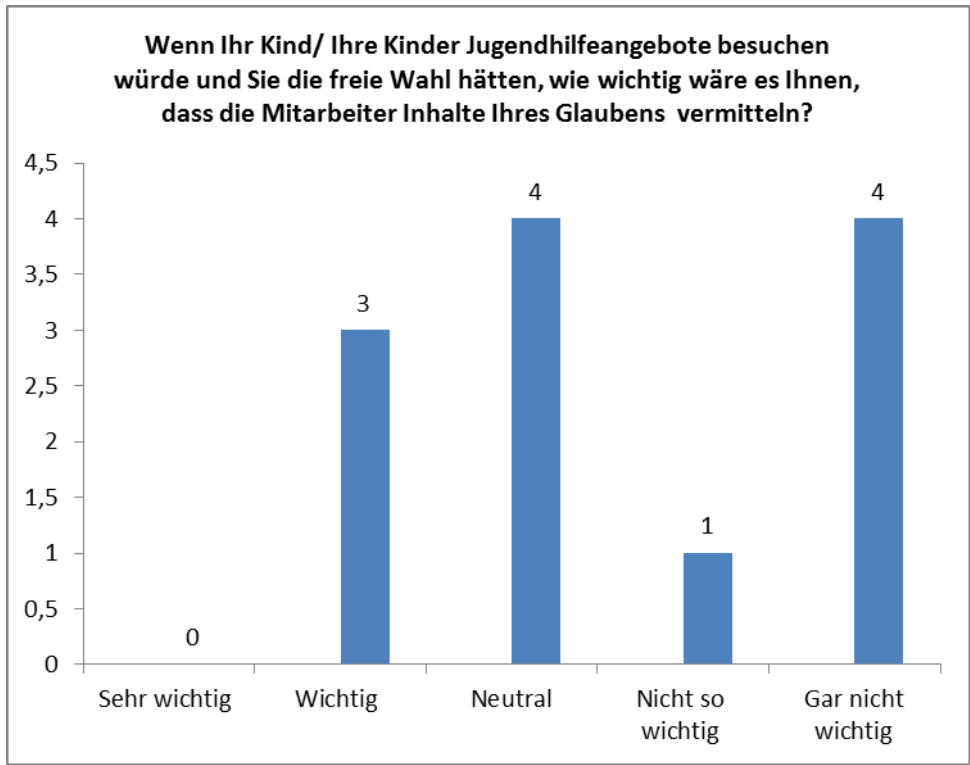


Abb. 23

## Anlage 3: Checkliste interkulturelle Öffnung

**Prof. Dr. Stefan Gaitanides/ FH-Frankfurt, FB 4**

### **Checkliste für die interkulturelle Öffnung sozialer Dienste**

1. Wird die multiethnische Bevölkerungsstruktur im Einzugsbereich der Einrichtung in der Nutzerstruktur abgebildet? Wenn nein, was sind die Zugangsbarrieren/ bzw. die Gründe für die Überrepräsentation?
2. Gibt es MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund bzw. muttersprachlichen Kenntnissen ? Wenn nein, was sind die Gründe?
3. Sind MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund auch auf der Leitungsebene vertreten?
4. Ist die interkulturelle/antidiskriminierende Ausrichtung im Leitbild und der Konzeption der Einrichtung erkennbar?
5. Wird die interkulturelle/antidiskriminierende Ausrichtung im Erscheinungsbild und der Öffentlichkeitsarbeit der Einrichtung erkennbar ?
6. Betrachtet der Träger/die Leitung die interkulturelle Öffnung auch als ein Organisationsentwicklungs- und Managementaufgabe?
7. Welche Sprachen sind vertreten und wie wird mit Mehrsprachigkeit und Sprachwechsel (Code-Switching) umgegangen?
8. Werden interkulturelle/antidiskriminierende Aspekte der Arbeit im Team regelmäßig angesprochen?
9. Gibt es Ansätze zu einer gezielten interkulturellen Teamentwicklung zum Abbau von Machtgefälle und zur produktiven Nutzung der Vielfalt der Perspektiven?
10. Haben die MitarbeiterInnen sich an einschlägigen Fortbildungen oder Fachtagungen beteiligt?
11. Gibt es Kontakte/Kooperationsbeziehungen zu migrantenspezifischen Diensten (bzw. im Falle von solchen – mit Regeldiensten)?
12. Gibt es zielgruppenspezifische Nutzerbefragungen und/oder Nutzer-Beiräte, bei denen auch MigrantInnen angemessen repräsentiert sind?
13. Gibt es Kontakte/Kooperationsbeziehungen mit MigrantInnen selbstorganisationen (Initiativen, Vereinen, religiösen Gemeinschaften)

Verfügbar unter [http://www.fb4.fh-frankfurt.de/whoiswho/gaitanides/checkliste\\_interk\\_oeff.pdf](http://www.fb4.fh-frankfurt.de/whoiswho/gaitanides/checkliste_interk_oeff.pdf)  
[19.03.2015]

## Anlage 4: Bewertungsformular der Abschlussarbeit

Name des studentischen Forschers	
Fachbereich	
Referenznummer	
Name und Funktion Prüfer	
Datum	
Endbewertung	Ziffer:  Schriftliche Begründung der Ziffer:

**Die Abschlussarbeit wird zur Bewertung zugelassen, wenn die nachstehenden Voraussetzungen erfüllt sind:**

**1. Das Forschungsthema ist genehmigt worden (GO).**

2. Die Abschlussarbeit hat einen Umfang von maximal 25 Seiten einschließlich der Tabellen und Abbildungen (hinzu kommen jedoch das Deckblatt, das Vorwort, das Inhaltsverzeichnis und die Anlagen). Dabei wurden die Buchstabengröße 11 und der Zeilenabstand 1 verwendet.

3. Die Abschlussarbeit beinhaltet ein Deckblatt mit Titel, Untertitel, Name, Referenznummer, Datum und Ort, Institut und Fachbereich, Auftraggeber und Abschlussarbeitsbegleiter

4. Eine Zusammenfassung in niederländischer und englischer Sprache ist vorhanden
5. Das Inhaltsverzeichnis ist korrekt und vollständig.
6. Es gibt eine Literaturliste gemäß den **APA-Richtlinien** (Dokument APA Stil Stenden Bibliothek). Alle Anlagen sind durchnummeriert. Achtung: dies betrifft keine Seitenzahl.
7. Die Abschlussarbeit weist eine korrekte Seitennummerierung auf (Titelblatt, Vorwort, Inhaltsverzeichnis und Anlagen sind nicht mit durchnummeriert)
8. Der Bericht ist in korrekter Deutscher Sprache (in Bezug auf die Rechtschreibung und Grammatik) abgefasst.

<b>1 Einleitung und inhaltliche Orientierung</b>				
<b>Kriterium/Rubrik</b>	Punktzahl: 10, 9 oder 8	Punktzahl: 7 oder 6	Punktzahl: 5, 4, 3,2 oder 1	Note und Erläuterung
<p><b>Die Einleitung enthält:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Die Forschungsaufgabe ist präzise formuliert und inhaltlich so eingegrenzt, dass sie im Kontext der Abschlussarbeit funktioniert.</b></li> <li>• <b>Eine Beschreibung der Institution und/oder des Auftraggebers;</b></li> <li>• <b>Eine deutliche Umschreibung des jeweiligen Praxisproblems;</b></li> </ul>	Alle Elemente der Einleitung sind sehr sorgfältig, konsistent und zusammenhängend beschrieben.	Die Einleitung ist vollständig und enthält die nebenstehend beschriebenen Elemente. Der Auftraggeber, das Praxisproblem und die hinzugezogene Literatur sowie andere Quellen werden genannt, aber der	Die Einleitung ist unvollständig und nicht sehr zusammenhängend ausgearbeitet. Es fehlen ein oder mehrere der nebenstehend beschriebenen Elemente und der Bezug zur	_____

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Zusammenfassung der neueren relevanten Fachliteratur sowie Forschungspublikationen und/oder anderen Quellen (was ist über dieses Praxisproblem bekannt?);</li> <li>• Die verwendeten und hinzugezogenen Suchbegriffe und Datenbanken.</li> <li>• Eine deutlich eingegrenzte Problemstellung und Bedeutung sowie Zielsetzung des Forschungsprojekts;</li> <li>• Am Ende zusammengefasst in der zentralen Problemstellung für die Forschung sowie 3 bis 4 Teilaufgaben.</li> </ul>		<p>Bezug zu der Problemstellung ist an einigen Stellen nicht ganz so stark.</p>	<p>Problemstellung fehlt ganz oder ist sehr schwach.</p>	
<b>2 Konzept und Forschungsmethoden</b>				
Kriterium/Rubrik	Punktzahl: 10, 9 oder 8	Punktzahl: 7 oder 6	Punktzahl: 5, 4, 3, 2 oder 1	Note und Erläuterung
<p><b>Nach der Einleitung wird das Konzept des Forschungsprojekts kompakt, jedoch vollständig beschrieben, einschließlich:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der Definitionen der Begriffe, die in der Problemstellung vorkommen;</li> </ul>	<p>Das Konzept des Forschungsprojekts ist vollständig und alle Elemente sind sehr sorgfältig, konsistent und zusammenhängend</p>	<p>Das Konzept des Forschungsprojekts ist vollständig und enthält die nebenstehend beschriebenen Elemente. Die beschriebenen</p>	<p>Das Konzept des Forschungsprojekts ist unvollständig, es fehlen Elemente und der Text ist nicht ganz oder doch wenig</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>der Operationalisierungen der Begriffe;</b></li> <li>• <b>der verwendeten Messinstrumente / Forschungsmethoden zur Messung der Begriffe;</b></li> <li>• <b>einer Beschreibung der Datenerfassung (wo fand Forschung statt, wer oder was gehörte zur Forschungsgruppe, wann und in welcher Weise wurde die Forschung abgenommen);</b></li> <li>• <b>der Analyseverfahren, die verwendet wurden und/oder die adäquat für das Praxisproblem waren.</b></li> </ul>	beschrieben. Beim Konzept werden die Ergebnisse des Forschungsprojekts nicht mitgeteilt.	Elemente sind in mehrfacher Hinsicht nicht ganz deutlich und auch nicht ganz zusammenhängend.	zusammenhängend ausgearbeitet.	<hr/>
<b>3 Ergebnisse</b>				
<b>Kriterium/Rubrik</b>	Punktzahl: 10, 9 oder 8	Punktzahl: 7 oder 6	Punktzahl: 5, 4, 3, 2 oder 1	Note und Erläuterung
<b>Die Ergebnisse des Forschungsprojekts werden für jede Teilaufgabe einzeln aufgeführt, wobei:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>sich die Antworten deutlich aus der Analyse der Forschungsdaten ergeben;</b></li> <li>• <b>die Antworten auf die einzelnen Teilaufgaben gegeben werden;</b></li> <li>• <b>die Ergebnisse keine Schlussfolgerungen enthalten.</b></li> </ul>	Die Ergebnisse sind sehr sorgfältig und konsistent beschrieben.	Die Ergebnisse für jede einzelne Teilaufgabe sind deutlich beschrieben.	Die Ergebnisse für jede einzelne Teilaufgabe sind nicht ganz deutlich beschrieben und/oder ergeben sich nicht aus den Forschungsdaten. Die Ergebnisse und Schlussfolgerungen	<hr/>



			überlappen einander.	
<b>4 Schlussfolgerungen, Diskussion und Empfehlungen</b>				
Kriterium/Rubrik	Punktzahl: 10, 9 oder 8	Punktzahl: 7 oder 6	Punktzahl: 5, 4, 3, 2 oder 1	Note und Erläuterung
<p><b>Die Problemstellung aus der Einleitung wird beantwortet, wobei:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>die zentrale Aufgabe beantwortet wird;</b></li> <li>• <b>sich die Schlussfolgerungen deutlich aus den Forschungsergebnissen ergeben;</b></li> <li>• <b>entsprechende Rückverweise auf die Literatur vorhanden sind</b></li> <li>• <b>die Schlussfolgerungen keine neuen Informationen beziehungsweise neuen Quellen enthalten;</b></li> <li>• <b>die Reichweite der Schlussfolgerungen kritisch besprochen und in Form von Diskussionspunkten und Empfehlungen evaluiert wird (wie beispielsweise Nichtbeantwortung, Größe und Qualität der Forschungspopulation, Qualität der Interviews, praktische</b></li> </ul>	<p>Die Schlussfolgerungen sind sehr sorgfältig, konsistent und zusammenhängend beschrieben und beinhalten alle nebenstehend genannten Aspekte.</p>	<p>Die Schlussfolgerungen sind deutlich beschrieben, aber es wird zu wenig auf die Literatur zurückverwiesen.</p>	<p>Die Schlussfolgerungen sind gar nicht oder nur undeutlich beschrieben, neue Informationen sind nicht vollständig und/oder gar nicht vorhanden. Rückverweise auf die Literatur sind gar nicht vorhanden.</p>	

Probleme und „wie jetzt weiter“)				
<b>5 Allgemeiner Eindruck von der Abschlussarbeit</b>				
Kriterium/Rubrik	Punktzahl 10, 9 oder 8	Punktzahl 7 oder 6	Punktzahl 5,4,3, 2 oder 1	Punktzahl und Erläuterung
<p><b>Die Abschlussarbeit macht einen ordentlichen Eindruck, ist angenehm zu lesen und sauber gestaltet. Es ist ein deutlicher inhaltlicher Zusammenhang zwischen den einzelnen Kapiteln und Absätzen zu erkennen. Die Zusammenfassung ist vollständig und adäquat. Die Abschlussarbeit erfüllt die APA-Richtlinien, insbesondere in folgender Hinsicht:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Die Quellenangaben und Literaturverweise im Text stimmen;</b></li> <li>• <b>Die Textverweise auf Illustrationen, Tabellen und Grafiken sind korrekt;</b></li> <li>• <b>Die Illustrationen, Tabellen und Grafiken sind funktionell, korrekt gestaltet, nummeriert und mit Titel und Erläuterung versehen;</b></li> </ul>	<p>Die Abschlussarbeit zeigt eine gute Sprachbeherrschung, enthält keine Rechtschreib- oder Grammatikfehler, ist angenehm zu lesen und ordentlich gestaltet. Die APA-Richtlinien wurden eingehalten. Alle Quellenangaben und Literaturverweise sind korrekt und vollständig. Die Illustrationen, Tabellen und Grafiken sind korrekt wiedergegeben.</p>	<p>Die Abschlussarbeit erfüllt die Grundvoraussetzungen an die Sprachbeherrschung, ist lesbar und ordentlich gestaltet.</p> <p>Die APA-Richtlinien wurden größtenteils eingehalten und enthalten lediglich (nicht mehr als) einige wenige Abweichungen. Die Quellenangaben und Literaturverweise sind größtenteils korrekt.</p> <p>Die Illustrationen, Tabellen und Grafiken sind größtenteils</p>	<p>Die Abschlussarbeit macht einen unordentlichen Eindruck, zeigt ein chaotisches Konzept, zeugt von mangelhafter Sprachbeherrschung und weist in Bezug auf mehr als einen der nachstehend genannten Aspekte Mängel auf.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Die Literaturliste ist vollständig und korrekt wiedergegeben.</b></li> </ul>		korrekt wiedergegeben.		
				<b>GesamtPunktzahl</b>

**Punktzahl pro Prüfer: Die Punkte (für jedes einzelne Kriterium) zusammenzählen und dann durch 5 teilen.**

**Endbewertung der Abschlussarbeit (festzulegen nach der Bewertung durch beide Prüfer)**

Mangelhaft: ein oder mehrere Kriterien sind mangelhaft, d.h. unter 5,5

Ausreichend: die Durchschnittspunktzahl liegt im Bereich zwischen 5,5 und 7,9 und nicht ein einziges Kriterium ist mangelhaft

Gut: die Durchschnittspunktzahl liegt im Bereich zwischen 8,0 und 8,9 und nicht ein einziges Kriterium ist mangelhaft

Ausgezeichnet: die Durchschnittspunktzahl beträgt 9,0 oder höher und kein einziges Kriterium ist mangelhaft