

Ein Einblick in die Praxis – Ergebnisse einer Onlinebefragung

Einführung

In den letzten Jahren sind in unterschiedlichen Zusammenhängen Projekte entwickelt und umgesetzt worden, die Konfliktbearbeitung in interkulturellen Kontexten zum Inhalt haben. Zum Teil gehen diese Projekte von kommunalen Verwaltungen aus. Auch in den Bereichen Jugendhilfe und Schule sind unterschiedliche Konzepte und Projekte entwickelt worden, die sich zum Ziel setzen, Modelle zur Bearbeitung von Konflikten in interkulturellen Kontexten umzusetzen sowie Konfliktkompetenz und Konfliktverhalten der Jugendlichen zu verbessern.

Im Rahmen des Praxisforschungsprojektes „Konfliktbearbeitung in interkulturellen Kontexten in Jugendhilfe und Schule“ soll zunächst ein Überblick über Projekte, Konzepte und Erfahrungswissen in diesem Feld zusammengetragen werden. Um dieser Aufgabe Rechnung zu tragen und Aussagen über den Stellenwert der Konfliktbearbeitung in interkulturellen Kontexten in der Praxis treffen zu können, wurde über die Webplattform des Projektes eine Onlinebefragung durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Befragung werden nachfolgend dargestellt. Sie bilden den Ausgangspunkt für die weiteren Untersuchungsschritte, die sich dem Feld detaillierter zuwenden.

Die befragten Akteure

Die Onlinebefragung wurde vom 1. März 2006 bis zum 30. Juni 2006 unter www.kik-projekt.de durchgeführt. Beworben wurde diese über die Projekt-Website, einschlägige Newsletter und per Email. In diesem Zeitraum haben sich insgesamt 105 Einrichtungen, Institutionen und Träger an der Befragung beteiligt. 34 % der Einrichtungen befinden sich in öffentlicher Trägerschaft. Freie Träger sind mit 59 % vertreten. Privatwirtschaftliche Träger sind lediglich 7 %. Befragt nach den Handlungsfeldern, in denen die Träger tätig sind, ergab sich folgendes Bild (wobei Mehrfachnennungen möglich waren).

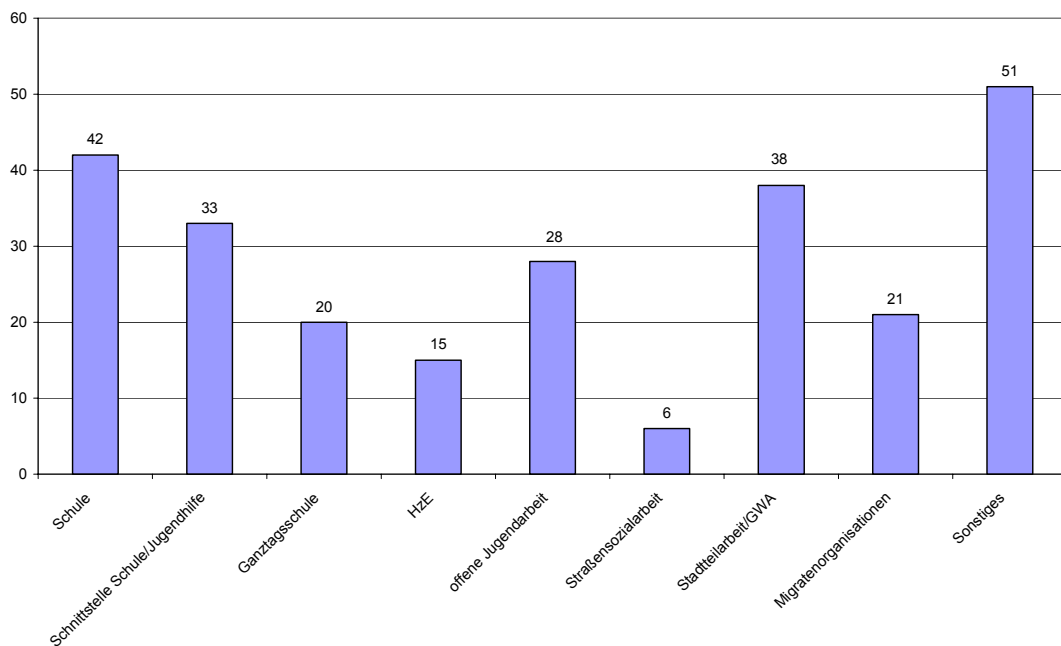


Abb. 1: In welchem Handlungsfeld ist Ihr Träger tätig? (Mehrfachnennungen möglich, N=105)

Es stechen vor allem die Handlungsfelder Schule, Schule/Jugendhilfe und Stadtteilarbeit/Gemeinwesenarbeit heraus. Viele Träger sind darüber hinaus in weiteren, nicht benannten Handlungsfeldern aktiv. Dies sind sie nur selten alleine mit ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen (10 %); im überwiegenden Fall arbeiten hauptamtliche (37 %) oder haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter/innen gemeinsam (53 %).

Befragt nach der Ausbildung der Mitarbeiter/innen zeigt sich ein deutliches Übergewicht bei den Dipl. Pädagog/innen, Sozialpädagog/innen und Sozialarbeiter/innen (64 Nennungen). Mit deutlichem Abstand folgen dann z.B. Lehrer/innen (32). Zudem werden unter sonstigen Ausbildungen u.a. Religionspädagog/in, Politolog/in, Soziolog/in, Ethnolog/in, Religions- sowie Sportwissenschaftler/in und zahlreiche Zusatzqualifikationen (Konfliktforscher/in, Moderator/in, Streitschlichter/in, Deeskalationstrainer/in) genannt. Darüber hinaus sind bei den Trägern aber auch Facharbeiter/innen und Meister/innen mit praktischer Erfahrung tätig.

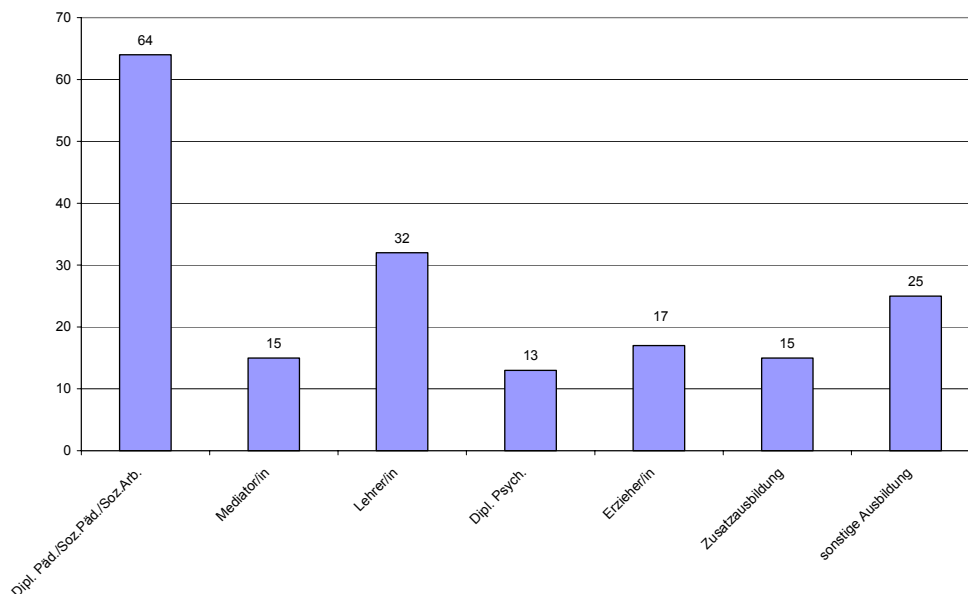


Abb. 2: Welche Ausbildungen haben die Mitarbeiter/innen Ihrer Einrichtung/Institution? (Mehrfachnennungen möglich, N=105)

Befragt nach ihren Angeboten geben die Befragten an, dass sich diese vor allem an „jugendliche Migrant/innen“ (N=54) wenden. Trainings zur interkulturellen Kompetenz und zu sozialem Lernen bieten 53 Einrichtungen an. 36 Träger führen spezielle Angebote und Projekte für Mädchen und Frauen mit Migrationshintergrund durch.

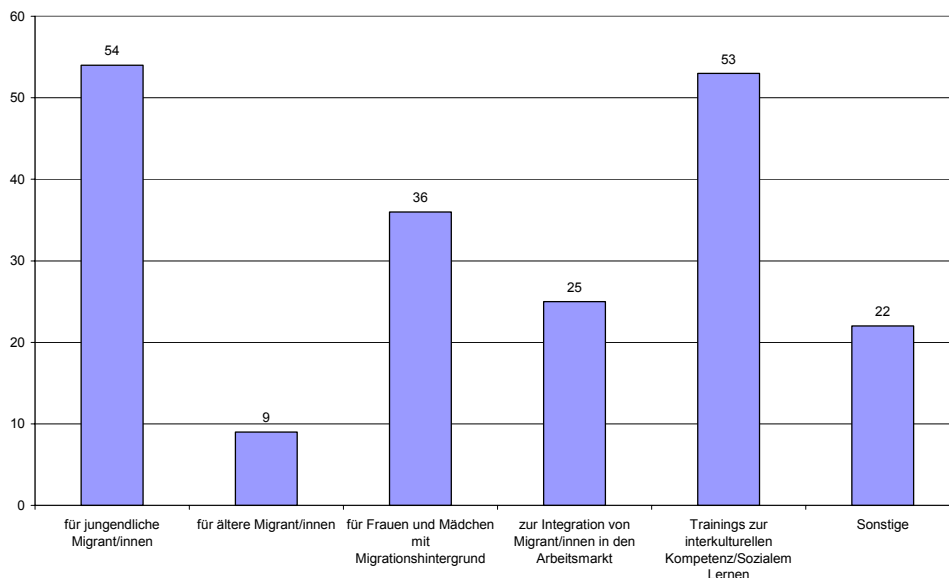


Abb. 3: Welche Angebote bieten Sie im Bereich der interkulturellen Arbeit an? Mehrfachnennungen möglich (N=105)

Zwar machen 28 % der befragten Einrichtungen keine Angaben, ob Sie Konflikte in interkulturellen Kontexten bearbeiten, doch nur 8 % geben an, dies nicht zu tun. So bleibt ein Anteil

von ca. zwei Drittel aller Befragten, die im Rahmen allgemeiner Konfliktbearbeitung (45 %) auch Konflikte in interkulturellen Kontexten bearbeiten; 19 % geben an, sogar darauf spezialisiert zu sein.

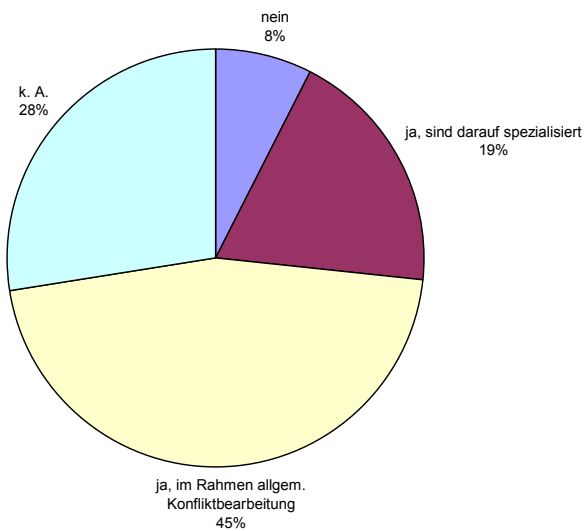


Abb. 4: Bearbeiten Sie in ihrer Einrichtung Konflikte, die in interkulturellen Kontexten ausge­tragen werden? (N=105, in %)

Von den insgesamt 68 Einrichtungen, die angeben, Konflikte in interkulturellen Kontexten zu bearbeiten, haben 28 % ein spezielles Projekt oder Angebot, was sich unter anderem durch eine zeitliche Befristung ausdrücken lässt. In 65 % der Fälle handelt es sich um ein auf Dauer angelegtes Angebot und einen festen Bestandteil der Arbeit in der Einrichtung. Lediglich 7 % machten hierzu keine Angabe. Betrachtet man diese Aussagen nach Handlungsfeldern, so stellt man fest, dass es insbesondere die Schule ist, wo Konfliktbearbeitung in zeitlich befristeter Projektform seinen Platz findet.

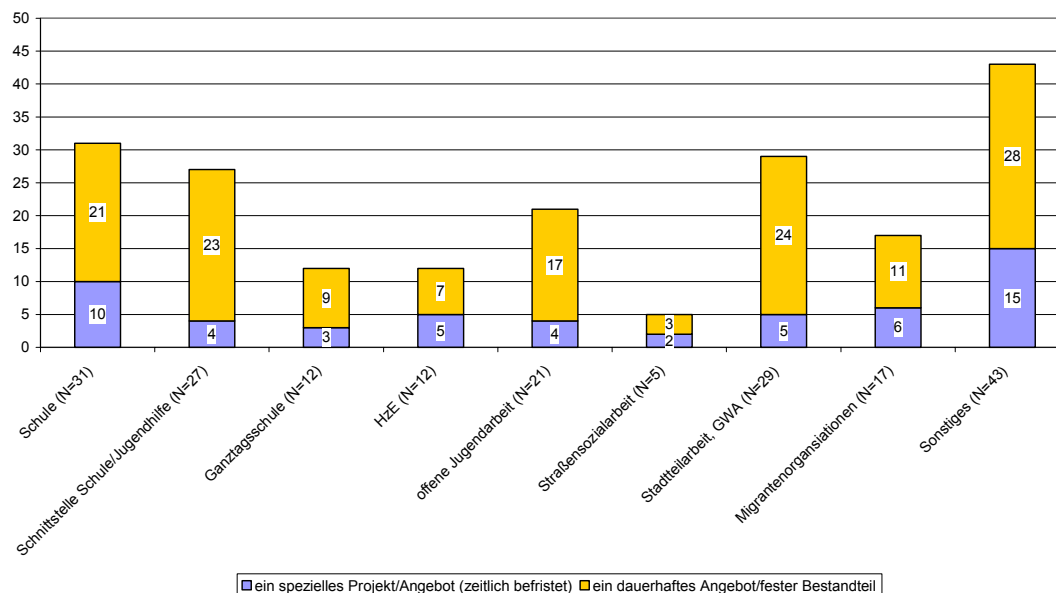


Abb. 5: Spezielles Projekt oder dauerhaftes Angebot nach Handlungsfeldern

Die Vielfalt der benannten Projekte, die die obige Abbildung zum Ausdruck bringt²³², macht deutlich, wie unterschiedlich die Ansätze und Schwerpunkte in den einzelnen Einrichtungen sind. Drei Viertel der zeitlich befristeten Projekte sind in der Zeit seit 2001 entstanden. Ein Grund dafür könnten die in dieser Zeit zahlreich aufgelegten Bundes- und EU-Förderprogramme wie XENOS, entimon und CIVITAS sein, um nur einige zu nennen. Dafür spricht auch, dass knapp die Hälfte der zeitlich befristeten Angebote angeben, von einer Bundesförderung profitiert zu haben. Andere Finanzierungsquellen sind Eigenmittel des Trägers, kommunale Mittel und europäische Fördermittel.

Definition von Konflikten in interkulturellen Kontexten durch die Akteure

Einleitend wurden die Akteure im Feld bei der Onlinebefragung zu ihrer Definition von Konflikten in interkulturellen Kontexten befragt. Dazu wurden den Befragten drei mögliche Definitionen vorgestellt: „Ein Konflikt ist dann ein Konflikt in interkulturellem Kontext,

- wenn Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen beteiligt sind,
- wenn mindestens eine Konfliktpartei dies so sieht/empfindet und
- wenn sich bei der Bearbeitung herausstellt, dass tatsächlich unterschiedliche kulturelle Hintergründe der Beteiligten Ursache/Auslöser des Konfliktes sind.“

²³² Alltagshelden, Berufswärts ohne Rassismus (XENOS), Com.mit – Aus Fremden werden Freunde, Dialoge fördern – Gewalt Verhindern, Integration durch Arbeit, Mediation im Fußball, Lernwerkstatt Weltreligionen, Prävention im Team, PRINT - Prävention und Integration.

Die Befragten konnten sich zu den Definitionen wie folgt positionieren: „stimme gar nicht zu“, „stimme eher nicht zu“, „stimme eher zu“ und „stimme voll zu“.

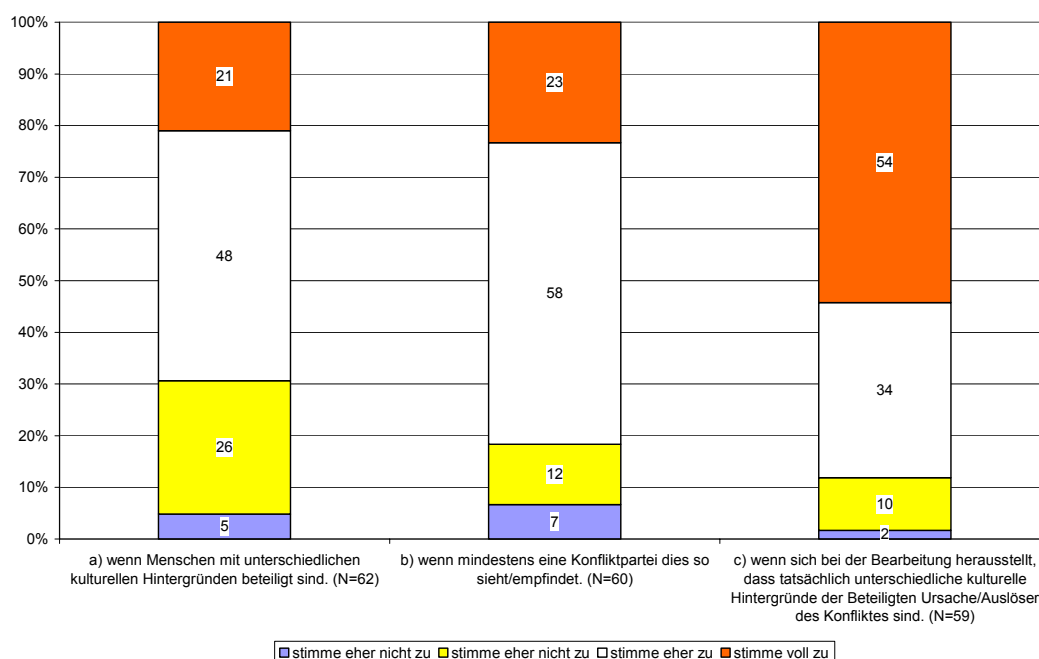


Abb. 6: Ein Konflikt ist dann ein Konflikt in interkulturellem Kontext ... (in %)

Der dritten Definition kommt der höchste Zustimmungsgrad zu. Bei beiden anderen Definitionen ist er mit 21 % bzw. 23 % deutlich niedriger. Die Verschiebungen finden bei den Definitionen a) und b) von „stimme eher nicht zu“, zu „stimme eher zu“ statt. Bei den Definitionen b) und c) finden die Verschiebungen zwischen „stimme eher zu“ und „stimme voll zu“ statt.

Die Befragten wurden im Folgenden gebeten, in einem freien Textfeld ihre Definition an einem Beispiel aus ihrer Praxis zu erläutern. Die Zitate zeigen, wie weit das Spektrum der Definitionen und der Beurteilung von Konflikten in interkulturellen Kontexten gestreut ist.

Viele Akteure weisen hier auf soziale Ursachen, mangelnde Ressourcen der Konfliktparteien und individuelle Konfliktlagen hin.

„Viele Konflikte im Fußball werden als interkulturelle Konflikte gekennzeichnet. Oft spielen aber mangelnde Ressourcen oder soziale/politische Hintergründe eine große Rolle. Man muss genau hingucken und Kulturkonstruktionen vermeiden.“

Hier wird darauf hingewiesen, dass aus Sicht der Befragten „Kulturkonstruktionen“ und die Ethnisierung von Konflikten nicht zielführend sind. Häufig sind es Beteiligte der Konfliktparteien selbst, die Konflikte ethnisieren.

„Ein arabischer Junge kann keinerlei Konfliktstrategien im Pausenhof einsetzen, obwohl sie vorher besprochen und erarbeitet wurden. Seine Mutter kommt in die Schule und wirft der Schule/Schulleitung vor, sie lasse es zu, dass ihr Kind gemobbt werde, weil er Araber sei.“

Auch der häufig thematisierte Konflikt im öffentlichen Raum wird von einem/r Akteur/in aufgegriffen und als eher alltagstypisch und wenig mit der Herkunft begründbar beschrieben.

„Kinder und Jugendliche aus Zuwandererfamilien suchen eher den öffentlichen Raum für ihre Aktivitäten auf und geraten daher auch schneller in die Auseinandersetzung mit beobachtenden „Einheimischen“. Verstärkt werden derart konfliktträchtige Situationen durch die alterstypische Cliques-Bildung (Jugendkultur).“

Eine andere Antwort sagt aus, dass Konflikte häufig zu „interkulturellen Konflikten“ gemacht werden, deutet aber gleichzeitig einen möglichen Lösungsgedanken an.

„Interkulturelle Konflikte werden teilweise vorgeschoben, obwohl es sich um rein zwischenmenschliche Konflikte handelt. Zudem bedeutet für uns interkulturell nicht nur die Unterscheidung nach nationaler Herkunft, sondern auch unterschiedliche soziale, religiöse, ideologische Hintergründe.“

Ein/e weitere/r Akteur/in bezieht den Begriff auf unterschiedliche Wert- und Normvorstellungen und macht ihn so für die Praxis handhabbarer als den abstrakten Kulturbegriff.

„Interkulturelle Konflikte sind keine Konflikte zwischen den Kulturen, sondern zwischen Menschen mit unterschiedlichen Einsichten, Wert- und Normvorstellungen, etc.“

Mit diesen Differenzierungen wird ein Konflikt in interkulturellen Kontexten von einer nicht oder nur schwer bearbeitbaren Ebene auf einen individuellen Konflikt zwischen Einzelpersonen reduziert, die im Einzelfall gegebenenfalls verschiedene Werte und Normen vertreten.

Ein anschauliches Beispiel, dass Konflikte in interkulturellen Kontexten auch ganz andere Dimensionen enthalten können, zeigt die folgende Äußerung eines/einer Befragten auf die Bitte nach einem Beispiel für einen Konflikt in interkulturellen Kontexten.

„Ein ‚Wessi‘ beschimpft einen arbeitslosen ‚Ossi‘ als Sozialschmarotzer.“

Weitere Befragte helfen sich mit einer Definition, die zunächst eine Handhabbarkeit und eine Zuständigkeit für die genannten Konflikte in interkulturellen Kontexten herleiten. So ist es durchaus üblich, dass die subjektive Sichtweise der Konfliktparteien einen großen Einfluss auf die erste Einschätzung des Konfliktes durch die Fachkräfte hat.

„Faktisch sollte das subjektive Urteil der Konfliktparteien zu einem Konflikt immer mit zur ‚objektiven‘ Beurteilung des Konflikts gehören. ... Obwohl das Problem (in dem beschriebenen Fall, Anm. d. Verf.) ursächlich nichts mit dem interkulturellen Miteinander zu tun hat, wird es durch die subjektive Einschätzung der Mitarbeiter/in (Konfliktpartei mit Migrationshintergrund, Anm. d. Verf.) zu einem solchen.“

Eine weitere Rückmeldung macht deutlich, warum dieses Vorgehen aus ihrer/seiner Perspektive sinnvoll erscheint.

„Unsere Erfahrung zeigt, dass diese Wahrnehmung auch den Fall und den Mediationsverlauf selbst beeinflusst. Die nicht-deutschen Parteien fragen, ob sich die deutsche Partei so verhalte, weil sie Ausländer seien; die deutsche Seite sucht Gründe für das Verhalten der anderen Seite in deren Nationalkultur. Beide Seiten haben eine

kulturalisierte Wahrnehmung, und diese wird daher in den Mediationen auch thematisiert.“

Dieselben Fachkräfte ergänzen: In den Fällen, „die bislang an uns herangetragen wurden, war in der Mehrheit das Setting interkulturell, nicht aber der Konflikt selbst.“

Auch andere Einrichtungen weisen darauf hin, dass zunächst die Beteiligung von Konfliktparteien aus unterschiedlichen Kulturkreisen als Merkmal für die Zuständigkeit ausreicht. Dabei bleiben sie aber nicht stehen, denn

„die Analyse, ob ein Konflikt interkulturelle Ursachen hat, übernehmen dann die speziell geschulten – in sogenannten ‚Tandems‘ arbeitenden Mediator/innen.“

Nach Aussage dieser befragten Expert/innen spielen vor allem die ‚Machtdimensionen der Kommunikation nach Prof. Auernheimer‘ eine grundlegende Rolle für die Aufschlüsselung und Bearbeitung von Konflikten. Eine andere Antwort beschreibt einen konkreten Konflikt zwischen Lehrling und Meister.

„Ein Lehrling mit Migrationshintergrund stellt seinem Meister kritische Fragen. Dies wird vom Meister als unhöflich (da angeblich ‚bewertend‘) gesehen. Der Lehrling versteht dies nicht, da direkte Verständnisfragen für ihn Ausdruck besonderer Aufmerksamkeit sind.“

„Der Konflikt kann“, so die Befragten, „ein interkultureller sein (wenn Fragenstellen hier ein Ausdruck von Interesse und dort ein Ausdruck von Kritik ist, Anm. d. Verf.), kann aber auch ‚viel mit Machtbeziehung‘ zu tun haben und von einer der beiden Konfliktparteien ethnisiert werden.“

Während einige Akteure verschiedene Beispiele von Missverständnissen verschiedener Personengruppen beschreiben, die zu Konflikten geführt haben (z.B. Konflikte und Missverständnisse zwischen Schule und Eltern mit Migrationshintergrund in Bezug auf Zusammenarbeit, Bildung und sozialem Verhalten), sind es bei zahlreichen Befragten die bekannten Konflikte, die hier als interkulturelle Konflikte benannt werden. Die Wiederherstellung der Ehre der eigenen Familie durch die Bestrafung eines Mitgliedes anderer Familien, das Thema Zwangsheirat, Ehrenmord und Landschulaufenthalt oder die häufig zitierten Fälle, in denen Eltern ihren Töchtern nicht erlauben, an Angeboten einer Jugendhilfeeinrichtung teilzunehmen oder versuchen, auf das dortige Angebot einzuwirken. Gleichzeitig sind die Mitarbeiter/innen der Einrichtung dem Grundsatz der Beteiligung verpflichtet und wollen die Bedürfnisse und Wünsche der jugendlichen Mädchen aufnehmen und in ihrer Arbeit umsetzen. Auch die Nutzung bestimmter Schimpfworte wird beispielhaft thematisiert.

„Ein 7-Klässler beleidigt einen anderen (männlichen) Jugendlichen aus Kasachstan mit Hurensohn. Die Mutter spielt in diversen Kulturen eine andere (unantastbarere) Rolle in ideologischer Hinsicht (überhöhtes Mutterbild bei Jungs).“

In einigen Einrichtungen wird jeder Konflikt unter Beteiligung von Migrant/innen als interkultureller Konflikt beschrieben.

„Wenn in einer Schule eine Gruppe von migrantischen Jugendlichen aus der Türkei mit einer Gruppe von Aussiedlern aus Russland/Kasachstan usw. in eine Auseinandersetzung über einen nichtigen Anlass geraten und der Konflikt in Gewalt übergeht.“

Am Beispiel von Nachbarschaftskonflikten werden von verschiedenen Akteuren im Feld die kulturell bedingten Verhaltensweisen thematisiert.

„Nachbarschaftliche Streitigkeiten aufgrund unterschiedlicher Verhaltensweisen, die aber je für sich aus kulturellen Systemen entspringen.“

„Konflikte, die aus unterschiedlichen kulturellen Verhaltensweisen resultieren: Konflikte in Hausgemeinschaften, Nachbarschaftskonflikte.“

Auch andere Befragte weisen auf „kulturell“ begründete Ursachen von Konflikten hin, die auf die Bedeutung von unterschiedlichen Wertvorstellungen verweisen und ein gewisses Konfliktpotential in sich bergen.

„Konflikte, die sich aus verschiedenen kulturellen ‚Riten‘ oder Traditionen ergeben. Z.B. unterschiedliche Rollenverständnisse der Geschlechter bei russischen Spätaussiedlern und Deutschen.“

Konzepte und Methoden

Auf die Frage nach Konzepten äußern sich lediglich 53 der 105 Befragten. Von diesen geben ein Drittel an, dass ihrer Arbeit ein schriftlich gefasstes Konzept zur Konfliktbearbeitung in interkulturellen Kontexten zugrunde liegt.

Projekte, die auf Konfliktbearbeitung in interkulturellen Kontexten spezialisiert sind, können zu 50 % eine konzeptionelle Ausarbeitung vorweisen, während Einrichtungen, die diese Aufgabe im Rahmen allgemeiner Konfliktbearbeitung angehen, nur zu 21 % über eine solche Arbeitsgrundlage verfügen.

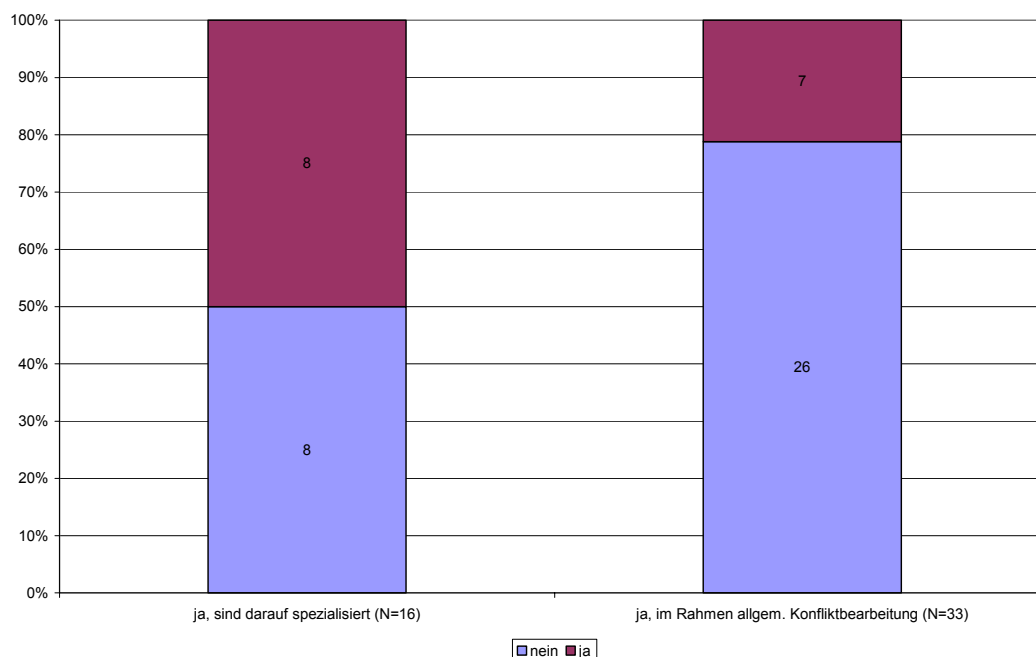


Abb. 7: Liegt der Konfliktbearbeitung ein schriftliches Konzept vor?

Einige der Befragten nutzten im Rahmen der Befragung die Möglichkeit, ihr Konzept kurz zu beschreiben.

Die dabei getroffenen Aussagen lassen sich unterscheiden nach der Benennung von speziellen Methoden und Konzepten (z.B. Konfliktdefinition nach F. Glasl und Marshall Rosenberg, Wege aus der interkulturellen Konfrontation nach www.heidari.net, Soziales Kompetenztraining, „Creative und Active Training“, Kontakthypothese und Mediation, interkulturelle Kompetenz) und Projekten (z.B. Mediation im Fußball, Mediation in interkulturellen Kontexten). Darüber hinaus werden die Projektausrichtung auf bestimmte Zielgruppen (z.B. leistungsschwache und lernbehinderte, sozialauffällige Kinder aus verschiedenen Kulturen, Eltern mit Migrationshintergrund) sowie die konkrete Vorgehensweise bei Vermittlungsverfahren, die sich zum einen auf die Herausarbeitung der Bedeutung kultureller Anteile in der jeweiligen Konfliktsituation beziehen, zum anderen die methodische Herangehensweise zur Konfliktlösung mit den Beteiligten veranschaulicht.

„(Es) wird genau geguckt, wer aus welchen Interessen/Bedürfnissen was sagt (Konflikthintergründe erhellen) und es wird vermieden, Kulturdifferenzen zu konstruieren geschweige denn für Konflikte verantwortlich zu machen (das kommt auch mal vor, ist aber selten).“

Befragt nach den Methoden, mit denen Konflikte in interkulturellen Kontexten in den Einrichtungen bearbeitet werden, benennen die Befragten insbesondere Gesprächsrunden (35 Nennungen), Konfliktgespräche (37) und Beratungsgespräche (34), also dialogische Konfliktlösungsformen. Daneben werden Mediation (25), Streitschlichtung (20), Rollenspiele (25), Interkulturelles Training (28), Krisenintervention (20) und Online/Telefonberatung (10)

als Methoden eingesetzt. Außerdem geben die Befragten als offene Antworten antirassistische Bildungsarbeit sowie Fortbildungen und Trainings (für Multiplikator/innen, „um Konflikte zum Konflikt zu machen“, Verhandlungs- und Präsentationstechniken, gruppenspezifische Übungen, Trainerqualifizierungsmaßnahmen) an, die bedarfs- und anlassabhängig eingesetzt werden können.

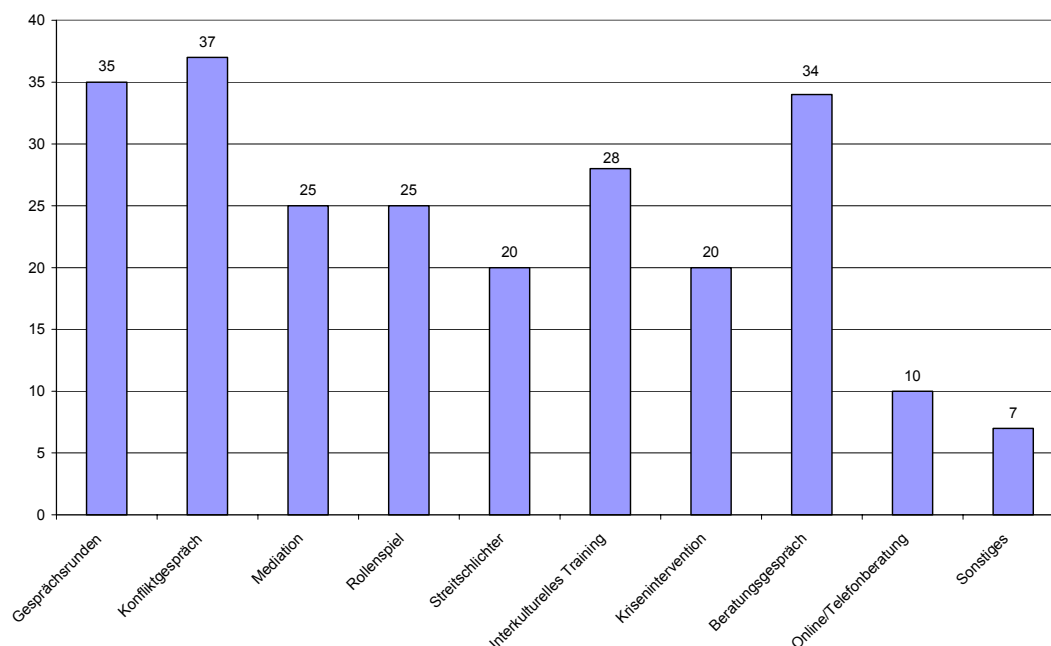


Abb. 8: Welche Methoden kommen bei der Bearbeitung von Konflikten in interkulturellen Kontexten bei Ihnen zum Einsatz? (Mehrfachnennungen möglich, N=105)

Die Konzepte zur Konfliktbearbeitung in interkulturellen Kontexten setzen in hohem Maß auf Kooperationen mit verschiedenen Partner/innen. Wichtig hierbei sind vor allem die Schule (34 Nennungen) und das Jugendamt (31). Aber auch Migrantenorganisationen (24) und dem/der Migrations-/Integrations- oder Ausländerbeauftragten (25) kommt hier eine wichtige Rolle zu. Außerdem werden Partner/innen im Ausland (im Zusammenhang mit Auslandspraktika, gemeinsamen Arbeitseinsätzen oder Jugendaustausch), Betriebsräte, Fußballvereine, Kindertageseinrichtungen, Migrationsdienste, Moscheevereine sowie Polizei (15) und Justiz genannt. Auch spezifische Einzelpersonen, Verwandte, die vermitteln können und Familienoberhäupter sind laut den Befragten wichtige Kooperationspartner/innen bei der Bearbeitung von Konflikten in interkulturellen Kontexten.

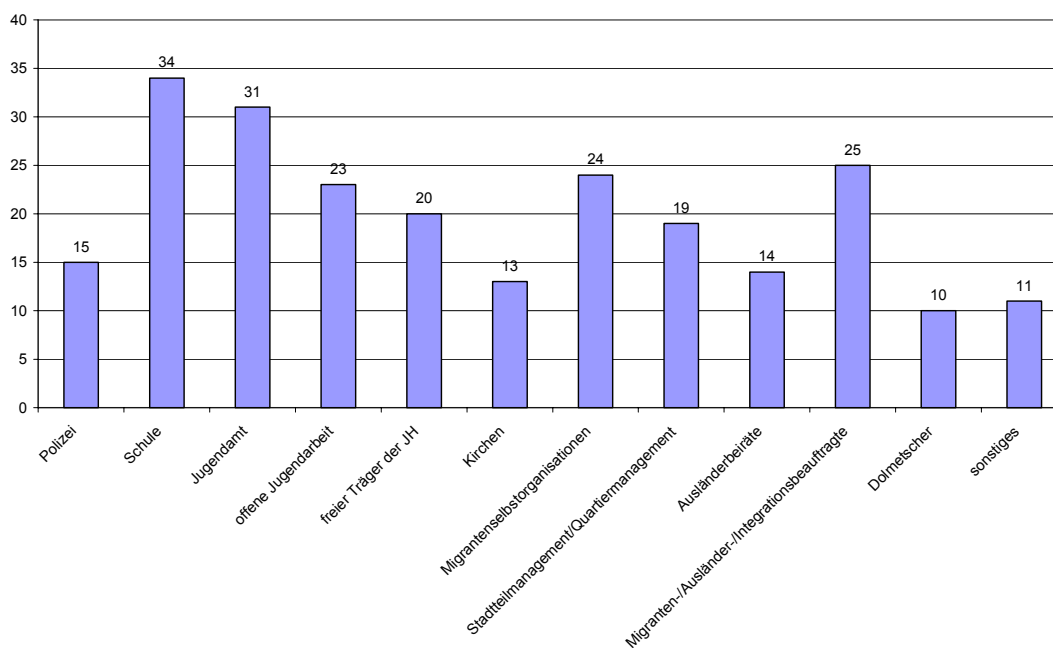


Abb. 9: Mit welchen Partnern kooperieren Sie bei der Bearbeitung von Konflikten in interkulturellen Kontexten? (Mehrfachnennungen möglich, N=105)

Konfliktparteien

Im Feld treffen die Akteure häufig auf unterschiedlichste Konfliktlagen und beteiligte Konfliktparteien. Befragt nach den in ihrem Handlungsfeld an Konflikten beteiligten Personengruppen geben die Teilnehmer/innen der Onlinebefragung an (Mehrfachnennungen möglich), dass die von ihnen wahrgenommenen und bearbeiteten Konflikte zwischen Jugendlichen mit unterschiedlichem Migrationshintergrund (29 Nennungen), zwischen Jugendlichen und Erwachsenen mit unterschiedlichem Migrationshintergrund (26), zwischen deutschen Jugendlichen und Jugendlichen mit Migrationshintergrund (26) und Erwachsenen deutscher Herkunft und Jugendlichen mit Migrationshintergrund ausgetragen werden.

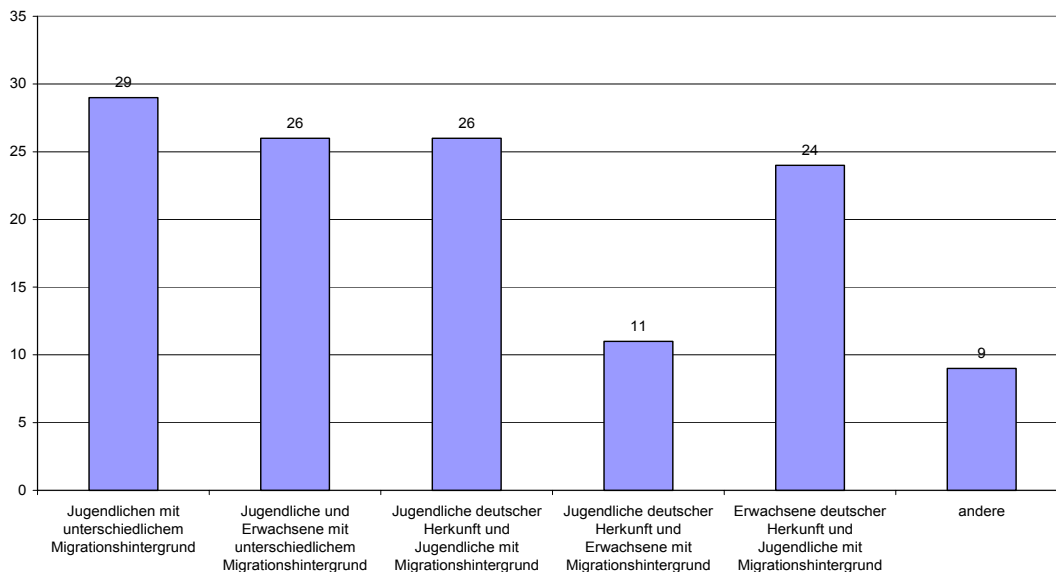


Abb. 10: Es handelt sich dabei um Konflikte zwischen ... (N=105, Mehrfachnennungen möglich)

Auf die Frage, wer am häufigsten in Konfliktsituationen verwickelt ist (keine Mehrfachnennung möglich), geben die meisten Befragten Jugendliche mit unterschiedlichem Migrationshintergrund (37 %) an. Danach folgen Konflikte zwischen Erwachsenen deutscher Herkunft und Jugendlichen mit Migrationshintergrund (26 %), Jugendlichen und Erwachsenen mit unterschiedlichem Migrationshintergrund (19 %) und Jugendlichen deutscher Herkunft und Jugendlichen mit Migrationshintergrund (14 %).

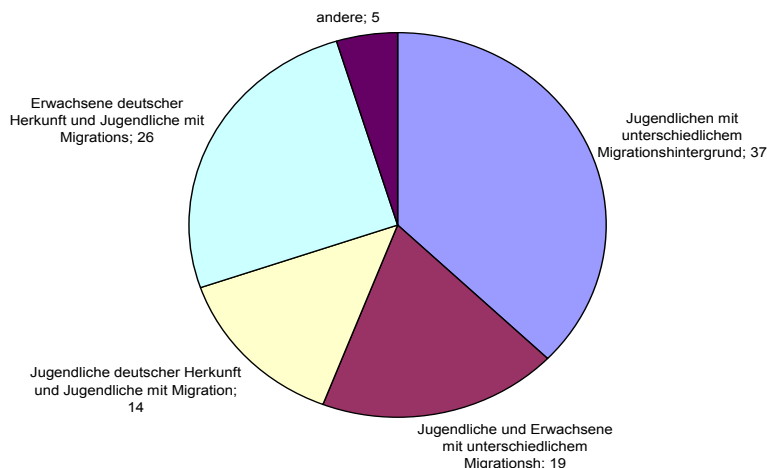


Abb. 11: Welche Konfliktparteien sind am häufigsten beteiligt? (N=43, in %)

Konfliktbearbeitung

Projekte, die sich der Konfliktbearbeitung verschrieben haben und diese auch in interkulturellen Kontexten betreiben, kommen höchst unterschiedlich häufig zum Einsatz. So geben 13 % der befragten Projekte an, täglich im Einsatz zu sein. 21 % werden ein- oder mehrmals pro Woche aktiv und 40 % ein- oder mehrmals pro Monat. Projekte, die noch seltener bei Konflikten in interkulturellen Kontexten aktiv werden, haben zu 27 % geantwortet.

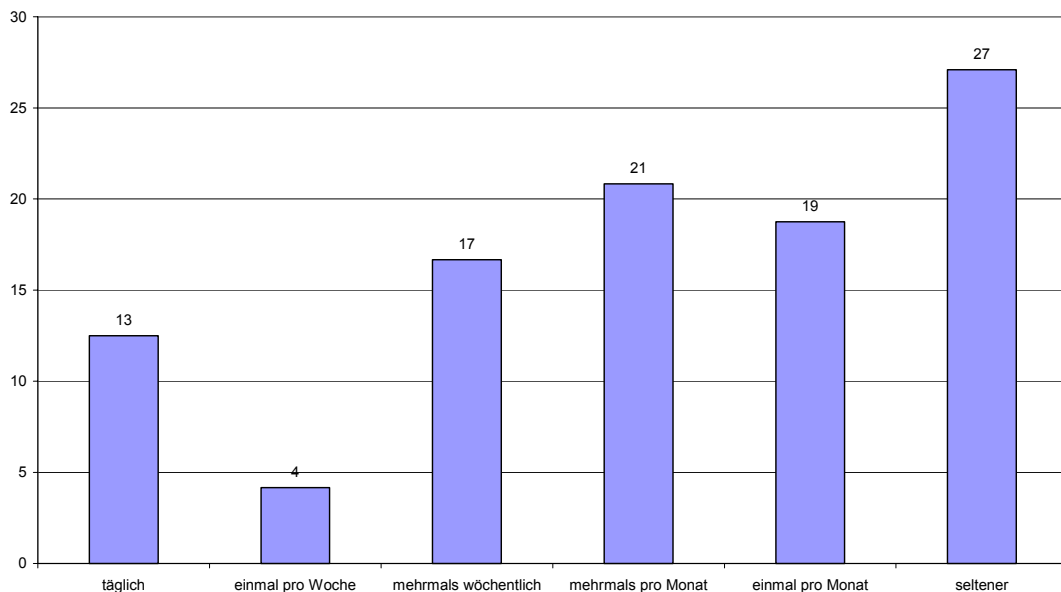


Abb. 12: Wie häufig werden Sie bei Konflikten in interkulturellen Kontexten aktiv? (N=48, in %)

Rund ein Drittel (32 %) geben an, jedes Jahr mehr als 50 dieser Konflikte zu bearbeiten. Weitere 11 % kommen auf 21 bis 50 Konfliktbearbeitungen im Jahr. Ein Viertel hat maximal 10 Konflikte dieser Art im Jahr und immerhin 11 % stehen noch am Anfang ihrer Arbeit und können bislang erst auf geringe Erfahrungen in der Konfliktbearbeitung in interkulturellen Kontexten zurückgreifen.

Die Ursachen für Konflikte können vielfältig sein, doch fast drei Viertel (72 %) der Befragten geben an, dass kulturelle Hintergründe aus ihrer Sicht den Anlass des Konfliktes darstellen. 28 % sehen diesen Anlass selten oder sehr selten. 2 % geben an, dass kulturelle Hintergründe nie den Konflikthanlass darstellen.

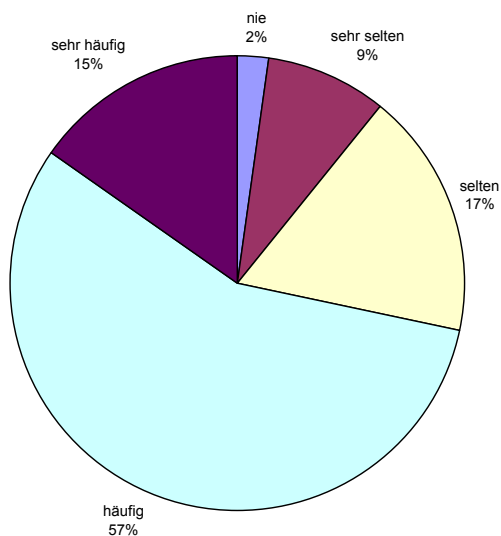


Abb. 13: Wie häufig stellen kulturelle Hintergründe nach Ihrer Auffassung den Anlass des Konfliktes dar? (N=46, in %)

Einen interessanten Einblick in die unterschiedliche Auffassung über den Anlass von Konflikten, die sich teilweise auch in den detaillierten Darstellungen der Interviewauswertungen in den Handlungsfeldern finden lassen,²³³ bieten die Antworten der Befragten, sortiert nach Handlungsfeldern. Während die Befragten aus dem Handlungsfeld Jugendarbeit/Straßensozialarbeit sehr häufig (30 %) oder häufig (55 %) kulturelle Hintergründe als Anlass eines Konfliktes beobachten, sind es beispielsweise an der Schnittstelle Schule/Jugendhilfe lediglich 10,5 % (sehr häufig) bzw. 47,4 % (häufig).

²³³ Vgl. mit den anderen Kapiteln.

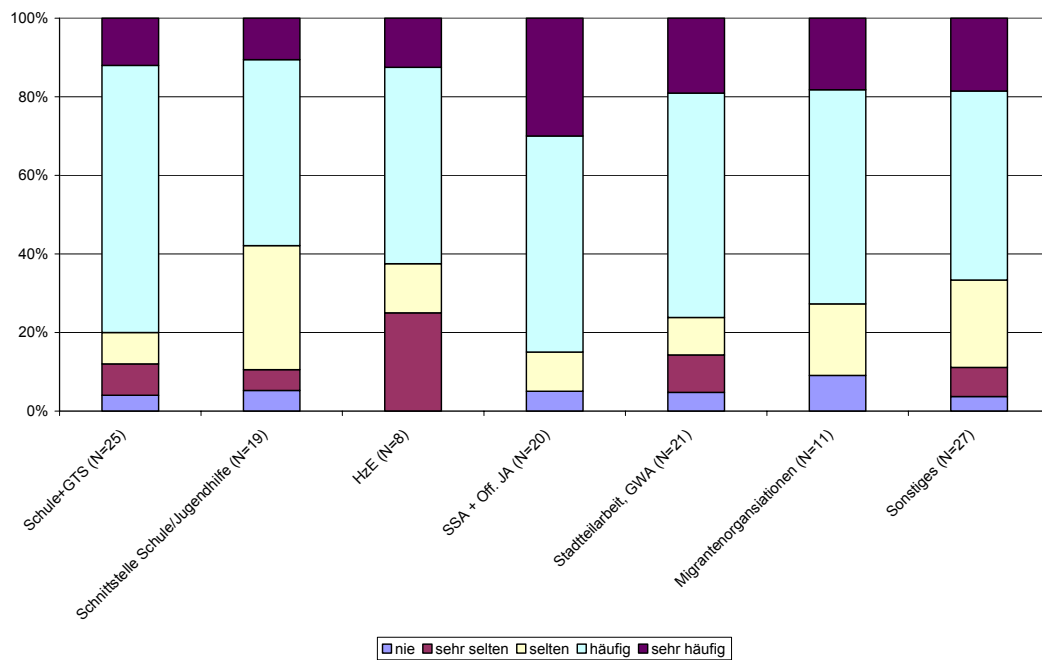


Abb. 14: Wie häufig stellen kulturelle Hintergründe nach Ihrer Auffassung den Anlass des Konfliktes dar? (nach Handlungsfeldern, in %)

Qualitätsstandards

Die Bearbeitung von Konflikten erfordert eine Reihe von Fähigkeiten und Qualifikationen von den im Feld aktiven Akteuren. Die vom Forschungsteam zur Auswahl gestellten Qualitätsstandards wie Mehrsprachigkeit der Mitarbeiter/innen (34 Nennungen), interkulturell zusammengesetzte Teams (39), Fortbildung der Mitarbeiter/innen zum Thema „interkulturelle Konfliktbearbeitung“ (32), Fortbildung der Mitarbeiter/innen zum Thema „interkulturelle Kompetenz“ (37), ein angemessenes Setting (32), die Überprüfung des Ergebnisses der Konfliktbearbeitung nach einem gewissen Zeitraum (27), Supervision (22) und regelmäßige Treffen der Mitarbeiter/innen/Teamsitzungen (35) werden von der Praxis weitgehend bestätigt.

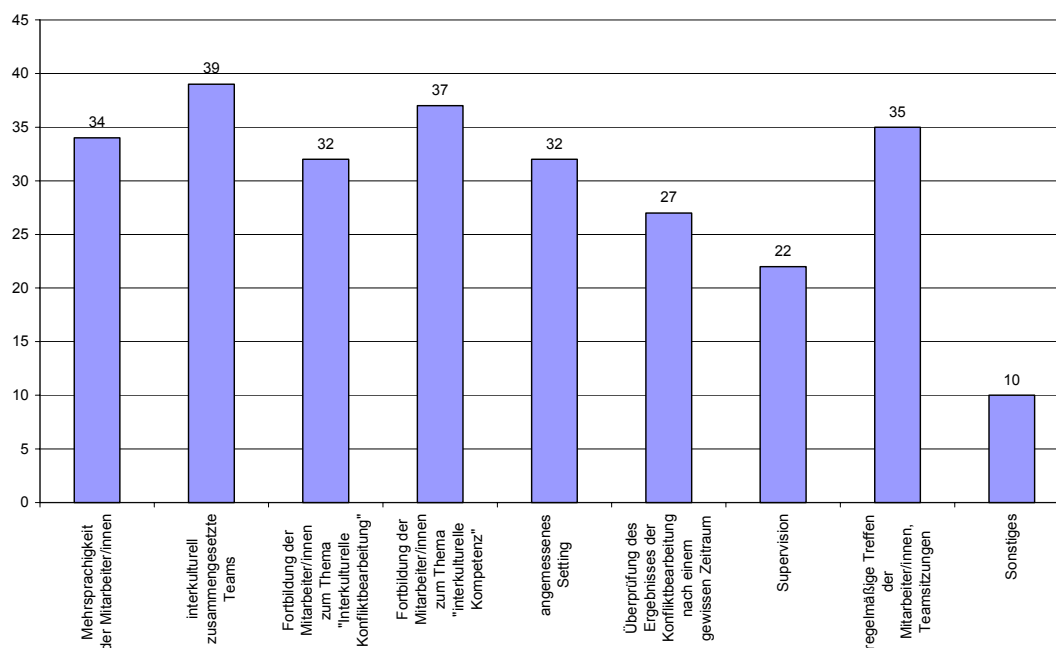


Abb. 15: Benennen Sie grundsätzliche Qualitätsstandards und förderliche Rahmenbedingungen für eine gelingende Konfliktbearbeitung im interkulturellen Bereich. (N=105, Mehrfachnennungen möglich)

Zusätzlich wurden u.a. Netzwerke, abgestimmte Positionen, ausreichende Finanzmittel, kollegiale Beratung, Sozialkompetenz der Mitarbeiter/innen und eine systemische Beratungskompetenz als Qualitätsstandards benannt. Größere Einrichtungen oder Einrichtungen in umfassenden Verbandsstrukturen berichteten über projektübergreifende verbandsinterne „Interkulturelle Qualitätsstandards“. Auch die Gewinnung von Mitarbeiter/innen unter Migrant/innen aus dem Stadtteil oder Quartier, in dem die Einrichtung arbeitet, wurde als Qualitätsstandard benannt.

Den größten Handlungsbedarf sehen die Akteure im Bereich „Fortbildung zu interkultureller Konfliktbearbeitung“ (12 Nennungen), „Überprüfung der Ergebnisse“ (12) und bei der „interkulturellen Zusammensetzung von Teams“ (9).

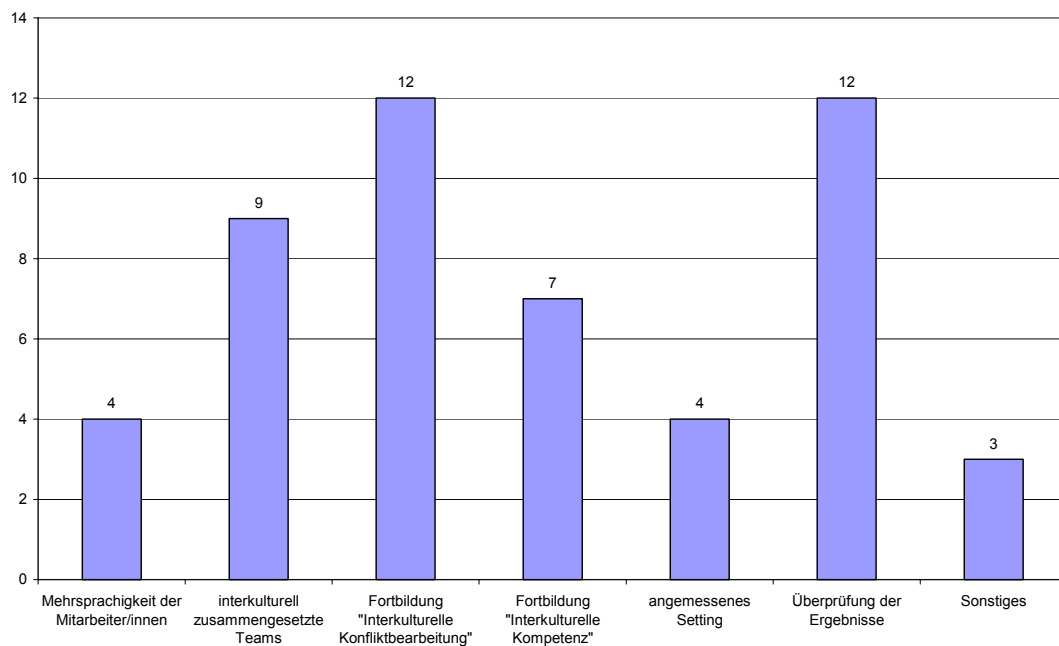


Abb. 16: In Bezug auf welche der genannten Qualitätsstandards für eine gelingende Konfliktbearbeitung sehen Sie für Ihre Einrichtung/Institution Entwicklungsbedarf? (Mehrfachnennungen möglich, N=105)

Zusammenfassend bietet die Onlinebefragung einen ersten und interessanten Einblick in das Arbeitsfeld der Konfliktbearbeitung in interkulturellen Kontexten. Die Ergebnisse der Befragung zeigen auf, wie unterschiedlich die Situation beschrieben wird und wie differenziert sich die Ansätze zum Umgang mit den Konflikten darstellen. Mit Blick auf Anlass und Ursachen für die Konflikte in interkulturellen Kontexten zeigen sich teilweise deutliche Unterschiede zwischen dem Ergebnis der Onlinebefragung und den Interviewaussagen aus den Handlungsfeldern.