

Kommunikationswege zu Menschen mit Migrationshintergrund

Faktoren für eine gelungene Kommunikation zu Menschen mit
Migrationshintergrund im Gesundheits- und Sozialbereich
mit Fokus auf die Bezirke Vöcklabruck und Gmunden

Masterarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades
Master of Arts in Social Sciences

Fachhochschulstudiengang: Masterstudiengang Soziale Arbeit, Linz

Verfasser: **DSA Andreas Stix** (10/1/0630/030)

Erstgutachterin: Mag^a. Drⁱⁿ. Dagmar Strohmeier

Zweitgutachterin: Mag^a. Elisa Roth

Schwanenstadt, September 2012

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre an Eides statt, dass ich die Masterarbeit mit dem Titel „Kommunikationswege zu Menschen mit Migrationshintergrund“ selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und alle den benutzten Quellen wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen als solche gekennzeichnet habe.

Die Arbeit wurde bisher weder im Inland oder Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt.

Schwanenstadt, September 2012

Andreas Stix

Danksagung

Während des Studiums und der Erarbeitung der vorliegenden Masterarbeit haben mich viele Personen begleitet und unterstützt. Dafür möchte ich mich an dieser Stelle sehr herzlich bedanken.

Ganz besonderer Dank gilt ...

... meiner Familie, ins besonders meiner Frau Renate für die Unterstützung während des gesamten Studiums und während der Zeit des Schreibens dieser Arbeit!

... Fr. Dr. Strohmeier, meiner Erstbegutachterin, für die hilfreichen Anregungen und die konstruktive Kritik zu dieser Masterarbeit.

... dem Projekt RIKK, vor allem Fr. Mag. Fahrner für die Unterstützung beim Expertengespräch und bei den Kontakten zu Interviewpersonen.

... allen Expertinnen und Experten, die sich zu den Interviews bereit erklärt haben und mich mit ihrer Zeit und ihrem Wissen unterstützt haben.

... den Integrationsbüros der Volkshilfe in den Bezirken Vöcklabruck und Gmunden für die Unterstützung bei den Interviews.

... meinen Korrekturlesern, die meine Fehler aufgespürt und viel zur Ent-wirrung beigetragen haben!

... meinen Freunden, Bekannten, Studien- und Arbeitskollegen für die Diskussionen, die in diese Arbeit eingeflossen sind.

Kurzfassung

Menschen mit Migrationshintergrund haben in Österreich oft einen erschwerten Zugang zu Angeboten im Gesundheits- und Sozialbereich. Die vorliegende Masterarbeit befasst sich mit der Frage, wie diese Personengruppe durch Einrichtungen und Organisationen aus dem Gesundheit- und Sozialbereich erreicht werden kann. Untersucht werden die verschiedenen Methoden, Möglichkeiten und Einflussfaktoren, die eine gelungene Kommunikation zu Migrantinnen und Migranten ermöglichen. Das Ergebnis einer qualitativen Analyse von Experteninterviews zeigte, dass persönliche Kontakte der "Königsweg" zu Menschen mit Migrationshintergrund sind. Eine Kombination mit anderen Zugangsmöglichkeiten ist durchaus effektiv, muss aber gut auf die Zielgruppe abgestimmt sein. Qualität in der Arbeit mit Zuwanderern braucht somit auch zusätzliche Ressourcen, die unbedingt bereitgestellt werden müssen.

Abstract

People with a migration background are confronted with numerous obstacles in relation to access to health and social service programs. This phenomenon can be observed overall in Austria. The main aim of this master thesis is to investigate means by which organisations can encourage and facilitate access and integration for these groups of people into the Austrian Health and Social services system. This thesis analyses various methods and options which could help to establish effective communication to and with people with a migration background. The results of the qualitative analysis of interviews with experts show that "face to face" contact represents by far the best way to reach immigrants. This, in combination with other methods and options has proved to be very effective, but any measures must be tailored to the specific target group. Good quality in the work with people with a migration background requires additional resources, which must be provided as a matter of priority.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
I. Theoretischer Teil	3
1. Definitionen, Begriffe und Konzepte	3
1.1. Kultur	3
1.2. Kulturstandards	5
1.2.1. Machtdistanz.....	6
1.2.2. Individualismus und Kollektivismus	7
1.2.3. Unsicherheitsvermeidung	8
1.2.4. Universalismus vs. Partikularismus	9
1.2.5. Spezifität vs. Diffusheit.....	10
1.2.6. Kritik an den Erklärungsmodellen	11
1.3. Kulturelle Differenzen.....	12
1.4. Kommunikation	14
1.5. Medien.....	21
1.6. Interkulturelle Kompetenz	25
1.7. Migration	29
1.8. Migrationshintergrund	41
1.9. Migranten-Selbstorganisation.....	45
2. Hintergründe	48
2.1. Situation von Migrantinnen und Migranten in Österreich.....	48
2.1.1. Gesundheits- und Sozialbereich.....	50
2.1.2. Arbeitsmarkt	51
2.1.3. Wohnsituation.....	52
2.1.4. Bildung.....	53
2.2. Interkulturelle Öffnung im Sozial –und Gesundheitsbereich	54
II. Empirischer Teil	59
3. Die Zusammenarbeit mit dem Projekt RIKK	59
3.1. Das Projekt RIKK	59

3.2. Expertengespräch im Februar 2012	60
4. Fragestellungen	63
5. Methodisches Vorgehen, Datenerhebung.....	65
5.1. Experteninterviews.....	65
5.2. Der Interviewleitfaden.....	66
5.3. Auswahl der Interviewpartner.....	67
5.4. Durchführung der Interviews und Transkription.....	68
5.5. Auswertung der Interviews	69
6. Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse	72
6.1. Integration in Österreich, Defizite und Hürden.....	72
6.2. Dialog zwischen Menschen mit Migrationshintergrund und der Mehrheitsbevölkerung in den Bezirken Vöcklabruck und Gmunden	74
6.3. Zugang zum Gesundheits- und Sozialsystem in Österreich.....	75
6.4. Persönlicher Kontakt, Mundpropaganda, Multiplikatorinnen und Multiplikatoren.....	77
6.5. Schriftliches Material.....	81
6.6. Printmedien	82
6.7. Internet und neue Medien	84
6.8. Radio und Fernsehen.....	86
6.9. Migrantenvereine	87
6.10. Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern	89
6.11. Muttersprachliches Personal.....	92
7. Resümee und Ausblick	94
8. Literatur	97
9. Anhänge	102

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Migrationsprozess S.37

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Menschen mit Migrationshintergrund in den Oö. Bezirken..... S.48

Einleitung

Menschen mit Migrationshintergrund werden von Einrichtungen im Gesundheits- und Sozialbereich oft als „schwer erreichbare Zielgruppe“ angesehen. In der Folge werden unterschiedlich erfolgreiche Wege versucht, diese Personengruppen zu erreichen und ihnen die angebotenen Leistungen näher zu bringen bzw. sie für präventive Programme und Veranstaltungen zu gewinnen. Teilweise wird die Auseinandersetzung mit dieser Zielgruppe sogar vermieden und Maßnahmen zur Senkung von Zugangsbarrieren erst gar nicht angedacht.

Meine persönlichen Erfahrungen in diesem Bereich stammen aus meiner langjährigen Tätigkeit in einer Suchtberatungsstelle, durch die ich im Zuge von Kooperationen und Vernetzungen Einblicke in die Situation in Krankenhäusern, bei Ärzten und in anderen Beratung- und Betreuungseinrichtungen gewinnen konnte. Zusätzlich verfolgte ich mehrere „Integrationsveranstaltungen“, die aus meiner Sicht wenig erfolgreich verliefen, da sie wenig Migrantinnen und Migranten erreichten.

Aus diesen Beobachtungen entstand die Überlegung bezüglich Methoden und Möglichkeiten, mit denen Menschen mit Migrationshintergrund für diese Angebote und Veranstaltungen erreicht werden könn(t)en, woraus sich schließlich die Forschungsfrage der vorliegenden Arbeit entwickelte. Der Fokus der Untersuchung wurde auf die "ländlich" strukturierten Bezirke Vöcklabruck und Gmunden gerichtet, da in der Literatur, wenn überhaupt, die Thematik immer im Bezug auf Ballungsräume bzw. Großstädte behandelt wird.

Durch Kontakte der Fachhochschule Linz mit „RIKK- regional . interkulturell . kompetent“ des Regionalmanagements Vöcklabruck-Gmunden entstand eine Zusammenarbeit mit diesem Projekt, die ein wichtiger Beitrag zur Entstehung dieser Masterarbeit war.

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, anhand theoretischer Überlegungen und einer empirischen Untersuchung Wege und Möglichkeiten zu erforschen, wie

Migrantinnen und Migranten für Angebote aus dem Gesundheits- und Sozialbereich erreicht werden können.

Der empirische Teil dieser Arbeit untersucht anhand von Experteninterviews folgende Forschungsfragen:

- Welche Methoden eignen sich bzw. welche Möglichkeiten gibt es, um als Einrichtung oder Organisation im Gesundheits- und Sozialbereich Menschen mit Migrationshintergrund zu erreichen?
- Welche Faktoren begünstigen die Qualität dieser Methoden bzw. Möglichkeiten?
- Welche negativen Faktoren können den Erfolg damit verhindern?

Nach Auswertung der Interviews wurden die Ergebnisse zusammengefasst und diskutiert. Diese Ergebnisse stellen eine Übersicht über Kommunikationswege zu Menschen mit Migrationshintergrund dar, die einerseits in der Theorie behandelt und auf der anderen Seite in der Praxis angewandt werden.

I. Theoretischer Teil

1. Definitionen, Begriffe und Konzepte

1.1. Kultur

Die Suche nach einer allgemein gültigen Definition für den Begriff "Kultur" hat noch jedes daraus hervorgegangene Ergebnis unvollständig bleiben lassen. Es gibt unzählige Definitionen aus verschiedenen Fachrichtungen und von den unterschiedlichsten Autoren.

Das Wort "Kultur" stammt vom lateinischen "colere" ab, was soviel bedeutet wie "bebauen, bestellen, pflegen". Der Begriff "Kultur" wurde erst ab dem 17. Jahrhundert verwendet und bezeichnete damals ausschließlich den Gegensatz zur Natur. Später wandelte sich der Begriff und bekam immer differenziertere Bedeutungen. ¹

Alexander Thomas, der sich ausführlich mit interkultureller Psychologie und Kulturstandards beschäftigt hat, schreibt als "Annäherung" folgende Definition:

"In zwei [...] unterschiedlichen Kulturen [...] gelten für zwischenmenschliche Beziehungen völlig andere Regeln. Wer die Regeln nicht kennt und anzuwenden versteht, muss im jeweils anderen Land scheitern. Diese Regeln sind keine Erfindungen einzelner Personen, so dass der eine sie anwendet, der andere nicht, und ihre Anwendung steht offensichtlich auch nicht im Belieben des Einzelnen. Es sind vielmehr allgemein verbindliche Verhaltensregeln, zumindest für alle, die in der jeweiligen Kultur aufgewachsen sind und sich ihr zugehörig fühlen." ²

Auch diese Sätze können keine umfassende Definition liefern, beschreiben jedoch den Aspekt der Kultur als Regelsammlung für zwischenmenschliche Kommunikation. Kennt jemand die Regeln, kann er in der jeweiligen Kultur problemlos kommunizieren, ansonsten wird er scheitern oder zumindest mit Missverständnissen zu rechnen haben. Im Gegensatz zu anderen "Regeln" kann

¹vgl. Schugk 2004, S. 28

²Thomas 2005, S. 21

"Kultur" von Außenstehenden nicht, wie Thomas schreibt, "im Belieben" erlernt, angewandt oder auch nur vorgetäuscht werden. Genau diese Aspekte des Kulturbegriffs sind für das Thema dieser Arbeit interessant.

Eine weitere Definition stammt aus der Kulturanthropologie und wurde u.a. von Franz Boas in der erste Hälfte des vorigen Jahrhunderts geprägt:

Kultur ist demnach "[...] die Gesamtheit (1) der materiellen Hervorbringungen einer Gesellschaft vom Pflug bis zum religiösen Kultgegenstand und (2) die Gesamtheit der von ihren Mitgliedern geteilten Werte, Normen und Überzeugungen, also das Geflecht von erlernten Bedeutungen, mit denen ein Volk seine Wahrnehmungen organisiert, ordnet und interpretiert und auf Grund derer es handelt." ³

Diese Definition beinhaltet als ersten Aspekt alles Materielle, das eine Gesellschaft, im weiteren Sinne aber die Menschheit an sich, hervorbringt. Auch hier steht Kultur letzten Endes als Gegensatz zur Natur. Der zweite Teil der Definition widmet sich den Werten, Normen und Überzeugungen, die für jede Gesellschaft die Basis der kulturellen Gemeinsamkeit darstellen und ohne die sie nicht bestehen kann. ⁴

Der niederländische Soziologe Geert Hofstede hat durch seine Definition von Kultur als "software of the mind" die Diskussionen um das Thema nachhaltig geprägt. Er definiert Kultur folgendermaßen:

"[...] I treat culture as the collective programming of the mind that distinguishes the members of one group or category of people from another" ⁵

Somit wird Kultur als die kollektive mentale Programmierung gesehen, welche die Mitglieder einer Gruppe (oder Kategorie) von Menschen einer anderen unterscheidet. Eine Gesellschaft als kulturelle Gemeinschaft kann somit nur existieren, wenn eine gemeinsame "software of the mind" bei den Mitgliedern besteht, d.h. ein gemeinsames Wissen um Werte, Normen und Überzeugungen existiert. Diese mentale Programmierung schafft auch die kulturelle Differenz zu

³Nicklas 2006, S. 121

⁴ vgl. ebd S. 121f

⁵ Hofstede 2001, S. 9

Menschen außerhalb der Gruppe. Innerhalb der Gemeinschaft schafft sie die notwendige Vorhersehbarkeit menschlichen Verhaltens, die nicht zuletzt Sicherheit in sozialen Interaktionen erzeugt.⁶

1.2. Kulturstandards

Mehrere Autoren gelangten über Forschungen um den Kulturbegriff schließlich zu den sogenannten "Kulturstandards". Anhand von kulturvergleichenden Studien erarbeiteten Hofstede, aber auch Hall und Trompenaars verschiedene Konzepte von Kulturstandards. Aufgrund der Vielzahl solcher Kulturstandards möchte ich nur jene für das Thema der vorliegenden Arbeit relevanten Konzepte von Hofstede und Trompenaars darstellen.

Bei den Kulturstandards Hofstedes habe ich neben der vorhandenen Literatur ergänzend auf die Definitionen⁷ auf seiner Website www.geert-hofstede.com zurückgegriffen, da gerade er seine Konzepte immer wieder überarbeitete und erweiterte. Ursprünglich begann Hofstede Ende der 1960er Jahre mit einer Befragung von Mitarbeitern bei IBM (über 100.000 Befragte in 40 Ländern). Erst nach Beendigung der Befragung entschloss er sich, das gesammelte Datenmaterial für eine allgemeine kulturvergleichende Untersuchung zu nutzen. Er identifizierte vier Dimensionen (Machtdistanz, Individualismus vs. Kollektivismus, Maskulinität vs. Femininität, Unsicherheitsvermeidung) und ergänzte diese später noch durch die Dimension der langfristigen vs. kurzfristigen Orientierung. Auf seiner aktuellen Website findet sich noch eine sechste Dimension: Indulgence vs. Restraint, was man etwa mit Befriedigung vs. Einschränkung übersetzen könnte. Wann er die letzten beiden Dimensionen genau hinzugefügt hat, geht aus den Informationen auf der Website leider nicht hervor.⁸

Trompenaars führt neben den anschließend erläuterten Kulturdimensionen noch folgende an: Neutralität vs. Emotionalität, Leistung vs. Herkunft, Stellenwert der äußeren Umwelt, Umgang mit Zeit.

⁶ vgl. Schugk 2004, S. 32

⁷ <http://geert-hofstede.com/dimensions.html>, 8.8.2012

⁸ vgl. Schugk 2004, S. 109f

1.2.1. Machtdistanz

“Power Distance: This dimension expresses the degree to which the less powerful members of a society accept and expect that power is distributed unequally. [...]”⁹

Die Dimension der Machtdistanz nach Hofstede ist definiert durch den Grad, bis zu dem die weniger mächtigen Mitglieder von Institutionen und Organisationen die ungleiche Verteilung der Macht erwarten und akzeptieren.

Damit wird ausgedrückt, wie in einer Gesellschaft mit Machtunterschieden umgegangen wird und wie Personen, die mit weniger Macht ausgestattet sind, auf diese Unterschiede reagieren. Eine geringe Machtdistanz drückt sich in einer Ablehnung von großen Unterschieden in den sozialen Klassen und in flachen Hierarchien aus. Bei Kulturen mit großer Machtdistanz ist in der Kindererziehung beispielsweise der Respekt vor den Eltern zentral. Hier findet sich auch eine viel unterwürfigere Haltung gegenüber Politikern, Beamten oder etwa Lehrern.¹⁰

Hofstede's Machtdistanz spielt auch für das Thema dieser Arbeit eine Rolle: Personen, die aus einer Kultur mit großer Machtdistanz stammen, können in der Kommunikation zu Behörden und Ämtern, eventuell auch zu Ärzten, therapeutischem Personal oder Sozialarbeitern gehemmt sein. Hier Kontakte zu unbekanntem Institutionen suchen zu müssen, kann mehr als Bedrohung und weniger als Hilfestellung empfunden werden. Es wird daher nötig sein, diesem Umstand die nötige Aufmerksamkeit zu schenken. Gerade in der Kontaktabbahnung bzw. im Erstgespräch kann bei sorgfältigem Vorgehen viel erreicht werden. Auf der anderen Seite wird ein ungeplantes oder zu impulsives Arbeiten in dieser Phase vieles erschweren. Wird in diesen ersten Kontakten erst einmal Vertrauen gewonnen, kann durchaus konstruktiv und direkt weitergearbeitet werden.

⁹ <http://geert-hofstede.com/dimensions.html>, 8.8.2012

¹⁰ vgl. ebd, S. 110f

1.2.2. Individualismus und Kollektivismus

Diese Kulturdimension wurde neben Hofstede auch von dem Niederländer Fons Trompenaars beschrieben. Beide zogen ähnliche Schlüsse aus ihren Untersuchungen. Hofstede charakterisierte dabei Individualismus als das Ausmaß, in dem Individuen unabhängig von Gruppen in einer Gesellschaft handeln und als das Selbstverständnis, dass jeder für sein Leben selbst Verantwortung trägt. Die Interessen des Individuums stehen an erster Stelle. Stark ausgeprägter Individualismus herrscht nach Hofstede, der ja auch länderspezifische Auswertungen machte, in den USA gefolgt von Australien und den europäischen Ländern.

Kollektivismus als Gegensatz zum Individualismus definiert sich durch starke Einbindung von Personen in die einzelnen Gruppen der Gesellschaft von Geburt an. Hier findet das Individuum Schutz und Bindung, ist aber auch ein Leben lang an unterschiedliche Verpflichtungen gebunden. Die Interessen und Bedürfnisse der Gruppe stehen über denen des Einzelnen.¹¹

“A society's position on this dimension is reflected in whether people's self-image is defined in terms of 'I' or 'we.'“, schreibt Hofstede.¹²

Für das Thema dieser Arbeit sind hierzu folgende Aspekte wichtig: Migrantinnen und Migranten bzw. Flüchtlinge, die nach Österreich kommen, sind zum Großteil aus Kulturen, die kollektivistischer ausgerichtet sind als die Mehrheitsbevölkerung. Aus meiner Sicht neigen kollektivistisch geprägte Menschen eher dazu, Hilfe im Kreis der Angehörigen zu suchen und erst viel später Unterstützung durch professionelle Einrichtungen anzunehmen. Eine Empfehlung einer nahe stehenden Person zu einer solchen Einrichtung kann die Inanspruchnahme der Hilfe jedoch sehr beschleunigen und möglicherweise eine Art "Vertrauensvorschuss" bewirken.

¹¹ vgl. Schugk 2004, S. 114ff

¹²<http://geert-hofstede.com/dimensions.html>, 8.8.2012

Andererseits können kommunikative Prozesse in kollektivistischen Gemeinschaften sehr intensiv verlaufen. "Kommunikationswege" können hier durch die hohe Beziehungsdichte sehr abgekürzt werden, d.h. der persönliche Kontakt, Mundpropaganda, Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sind meiner Meinung nach hier sehr wirksam.

Im Individualismus, der einerseits die Unabhängigkeit, aber auch die Selbstverantwortung des Einzelnen betont, kann mit einer informellen Weitergabe von Information weniger gerechnet werden. Natürlich erfolgt auch hier ein Austausch, Erfahrungen und Empfehlungen werden von Person zu Person weitergegeben. Trotzdem glaube ich, liegt mehr Gewicht auf der Information, die sich der Betreffende, ganz im Sinne der Selbstverantwortung, über diverse Medien organisiert und durch persönliche Kontakte oft nur abrundet. Hier wird es wichtig sein, diese Dimensionen zu erkennen und darauf einzugehen.

1.2.3. Unsicherheitsvermeidung

"The uncertainty avoidance dimension expresses the degree to which the members of a society feel uncomfortable with uncertainty and ambiguity." ¹³

Unsicherheitsvermeidung ist demnach definiert durch den Grad, bis zu dem sich die Angehörigen einer Kultur durch ungewisse und unbekannte Situationen bedroht fühlen. Sie bringt somit zum Ausdruck, inwieweit Regeln und Sicherheitsvorkehrungen zur Vermeidung von Unsicherheit gewünscht sind. Kulturen, die sehr hohe Werte bei dieser Dimension aufweisen, neigen auch zur Betonung von Traditionellem, was oft zur Ablehnung und zu Skepsis fremden Kulturen gegenüber führt. Kulturen mit einer niedrigeren Unsicherheitsvermeidung hingegen zeigen eine gelasseneren Umgangweise mit ungeordneten Situationen. ¹⁴

Für das Thema dieser Arbeit denke ich, sind folgende Anmerkungen zu dieser Dimension Hofstede's interessant: Kommunikation zu Menschen mit

¹³<http://geert-hofstede.com/dimensions.html>, 8.8.2012

¹⁴vgl. Schugl 2004, S. 127ff

Migrationshintergrund und somit jede interkulturelle Begegnung kann zu einer wie oben beschrieben, „ungeordneten Situation“ führen. Speziell bei Erstkontakten wird das oft der Fall sein. Hier kann man nur jeder der beiden Seiten eine „gelasseneren Umgangsweise“ wünschen, d.h. Toleranz mit dem Gegenüber, ein Aushalten von Unklarheiten und eine Sparsamkeit mit Vorurteilen. Nicht zuletzt ist Ambiguitätstoleranz, also die Fähigkeit, Widersprüchlichkeiten auszuhalten, ein wichtiger Bestandteil von interkultureller Kompetenz.

1.2.4. Universalismus vs. Partikularismus

Diese von Trompenaars herausgearbeitete Kulturdimension beschreibt, ob in einer Kultur universelle Regeln Gültigkeit haben oder ob Entscheidungen in spezifischen Situationen oder gegenüber bestimmten Personen als wichtiger erachtet werden.

In einer universalistisch geprägten Gesellschaft etwa würden universelle Gesetzmäßigkeiten für jedes Kulturmitglied gelten bzw. jeder sich gleichermaßen an diese halten. In einer partikularistisch geprägten Kultur hingegen sind allgemeine Regeln gegenüber Ausnahmen und Variationen nachrangig. Die Frage ist letztlich, ob unpersönliche Regeln oder persönliche Beziehungen präferiert werden.¹⁵

Der Zusammenhalt in einer universalistisch geprägten Gesellschaft wäre (idealer Weise) daher über die gemeinsame Gesetzgebung bzw. die gemeinsam aufgestellten Regeln und Verpflichtungen gegeben. In einer partikularistischen Kultur leitet sich dieser Zusammenhalt davon ab, dass alle Mitglieder der Gruppe die Erfahrung des Zusammenhandelns in der Vergangenheit teilen. Diese "gemeinsame Vergangenheit" ist auch die Basis für Vertrauen zwischen den Gruppenmitgliedern. Fehlt diese, wie etwa bei Fremden, kann das zu Misstrauen und Distanz führen.¹⁶

Für Zuwanderer kann es naturgemäß schwierig sein, in einer Kultur Fuß zu fassen, die der jeweils anderen Ausprägung dieser Kulturdimension entspricht.

¹⁵vgl. ebd, S. 152ff

¹⁶vgl. Eder 2006, S. 86f

1.2.5. Spezifität vs. Diffusheit

Die Dimension Spezifität vs. Diffusheit beschreibt, wie weit unterschiedliche Lebensbereiche, vor allem aber Arbeit und Familie, voneinander getrennt gelebt werden.

In einer als spezifisch geltenden Gesellschaft wird Arbeit und Familie bzw. Freizeit scharf getrennt. Der Arbeitsbereich ist im Normalfall genau umrissen und auch vertraglich geregelt. Persönliche und berufliche Beziehungen werden meist auseinandergelassen. Man konzentriert sich "spezifisch" auf die Sache. Diffusheit hingegen bedeutet, dass Privates und Berufliches ineinander verwoben sind. Dadurch sind rein berufliche Beziehungen zu jemandem sehr selten.¹⁷

Im Bezug auf Kommunikation ist diese Dimension ein bedeutender Faktor. Kommunikation in spezifisch orientierten Gesellschaften kennzeichnet sich durch Sachlichkeit, emotionale Kontrolliertheit, Reduziertheit und Direktheit etwa bei Kritik. Sehr direkte Kritik kann bei diffuser Orientierung als persönliche Abwertung aufgefasst werden, da in solchen Kulturen Kritik vor allem indirekt und diskret ausgedrückt wird.

Diffusheit hingegen steht für leidenschaftliche und persönliche Kommunikation. Ein sachliches Gespräch braucht oft zuvor die Erkundigung nach der Befindlichkeit und den Austausch anderer persönlicher Dinge. Daran anschließend kann die Sache besprochen werden. Zusätzlich ist der nonverbale Anteil in der Kommunikation oft viel höher.¹⁸

¹⁷ vgl. Schugk 2004, S. 158ff

¹⁸ ebd., S. 160ff

Hofstede und Trompenaars haben für ihre jeweiligen kulturellen Dimensionen Ländervergleiche ausgearbeitet und diese in einer Art Ranking dargestellt.¹⁹ Diese ermöglichen einen direkten Vergleich einzelner Länder im Bezug auf die verschiedenen Dimensionen. Inwieweit diese Werte für die praktische Arbeit brauchbar sind, ist für mich persönlich noch offen, denn es darf bei all dem nicht vergessen werden, dass einzelne Kulturen in sich nicht homogen betrachtet werden können. Nicht selten wird von „den Türken“, „den Chinesen“ oder „den Österreichern“ gesprochen und die verschiedenen kulturellen Unterschiede innerhalb dieser Gruppen werden außer Acht gelassen.

1.2.6. Kritik an den Erklärungsmodellen

Kulturen umfassend zu erklären scheint ein schier unmögliches Unterfangen zu sein. Hofstede, Trompenaars und auch andere²⁰ versuchten anhand von empirischem Material verschiedene Dimensionen von Kultur herauszufiltern. Natürlich stellt sich die Frage, ob die „handvoll“ Kulturdimensionen ausreichen kann, um die Kultur eines Landes ausreichend zu beschreiben. Die Untersuchung Hofstedes wurde außerdem an Mitarbeitern des US-amerikanischen Konzerns IBM weltweit durchgeführt. Hier stellt sich die Frage, in wieweit die Unternehmenskultur in die Antworten der Befragten einfließt, d.h. wie repräsentativ sind IBM-Mitarbeiter als Stichprobe für eine Kultur in ihrer Gesamtheit?²¹

Kritisch betrachtet wurde auch die Methodik der Untersuchungen Hofstedes. Vor allem Dreyer merkt an, dass die ersten vier Kulturdimensionen (Machtdistanz, Individualismus vs. Kollektivismus, Maskulinität vs. Femininität und die Unsicherheitsvermeidung) aus Antworten von nur sieben Fragen herausgearbeitet

¹⁹ z.B. der Individualismus-Index von Hofstede, den die USA, Australien und Kanada anführen, Österreich an 18. Stelle gereiht ist und Länder wie Ecuador und Guatemala die letzten Plätze einnehmen. Vgl. Schugk 2004, S.118

²⁰ Alexander Thomas und Edward Hall betrieben ebenfalls umfangreiche Studien und Arbeiten zum Thema.

²¹ Vgl. Schugk 2004, S. 132ff

wurden.²² „Wie plausibel ist es, dass sich (fast) alles Wissenswerte über Nationalkultur mittels nur 7 Fragen empirisch ermitteln lässt?“²³

Trompenaars wurde ebenfalls im Bezug auf die Repräsentativität der Befragten seiner Untersuchung kritisiert. Seine Arbeit basierte auf der Befragung von Personen, überwiegend Managern, die an interkulturellen Trainingsprogrammen teilnahmen.²⁴

Trotz der vielen möglichen Kritikpunkte, die offenbar auch die Schwierigkeit solch groß angelegter Untersuchungen zeigen, erscheinen mir die von den Autoren herausgearbeiteten Kulturdimensionen für die praktische Arbeit sinnvoll. Es darf natürlich nicht vergessen werden, dass sie immer nur vereinfachte Erklärungsmodelle sein können und nie das gesamte Spektrum einer Kultur abbilden und erklären.

1.3. Kulturelle Differenzen

„Kulturelle Differenzen zu überwinden, ist in modernen weltoffenen Gesellschaften ein ‚ganz normales‘ Handlungsproblem, mit dem wir alltäglich konfrontiert werden. Patentlösungen – wenn man solche sucht – gibt es nicht.“²⁵

Kulturelle Differenzen treten unweigerlich an den „Kontaktzonen“ verschiedener Kulturzonen auf, d.h. zwischen Nationalkulturen, aber auch innerhalb einzelner Länder und natürlich aufgrund von Migration. Die Existenz verschiedener Kulturen allein bedingt schon kulturelle Differenzen, diese sollten daher nicht als Phänomen betrachtet werden, das es zu „vermeiden“ gilt, sondern für welches ein konstruktiver Umgang gesucht werden muss.

Ein Vermeiden kultureller Differenzen könnte auf zweierlei Art passieren: Erstens der Versuch, interkulturelle Kontakte zu vermeiden, was einer permanenten Distanz und Skepsis, ja einer Angst vor allem Fremden, allem Anderen

²² vgl. Dreyer ,S. 82ff

²³ Dreyer ,S. 84

²⁴ vgl. Schugk 2004, S. 173f

²⁵ Dreher und Stegmaier 2007

gleichkommt. Zweitens, die Idee, Unterschiedlichkeiten zwischen den Kulturen zu negieren oder beseitigen zu wollen. Beides wird zweifellos scheitern. Trotzdem wissen wir, dass beides immer wieder als mögliche Lösung angesehen und eingesetzt wurde.²⁶

Kann man also kulturelle Differenzen überwinden? Kulturelle Werte und Handlungsformen können nicht nach Belieben ausgewählt und je nach Situation eingesetzt werden. Solche Ansichten wären wirklichkeitsfern, denn sie übersehen, dass die Zugehörigkeit des Einzelnen zu einer Gruppe mit existenziellen Bedürfnissen zusammenhängt, etwa dem Bedürfnis nach sozialer Anerkennung.²⁷

Meiner Meinung nach bedarf es eines steten Bemühens um Offenheit und Verständigung. Dieses Bemühen soll im Idealfall von beiden Seiten ausgehen, in unserem Fall also von der sogenannten Mehrheitsbevölkerung bzw. dem Aufnahmeland, genauso wie von den Zuwanderern. Trotzdem sehe ich den größeren Teil und auch den „ersten Schritt“ bei den Aufnahmeländern, die damit ja letztendlich eigennützig handeln, da eine Auseinandersetzung und Überwindung kultureller Differenzen vielfach gesellschaftliche Probleme entschärft und so zu einem sinnvolleren Zusammenleben verhilft.

Auch diese Arbeit kann als Beitrag dazu gesehen werden, da hier Möglichkeiten und Methoden hinsichtlich der Kommunikation mit Menschen mit Migrationshintergrund untersucht werden.

²⁶ Beispiele finden sich leider in jeder geschichtlichen Epoche: Verbote von Religionsausübung, Verbote, die Muttersprache zu sprechen und Zwang zu „Amtssprachen“, um nur einige zu nennen.

²⁷ Vgl. Moormüller 2009, S. 15

1.4. Kommunikation

Da kommunikative Prozesse ein zentrales Thema dieser Arbeit sind, wird es notwendig sein, hierzu Überlegungen anzustellen und diese auf die Relevanz für das Thema dieser Arbeit hin zu prüfen. Der Begriff der Kommunikation wird sprachlich sehr oft und dabei aber sehr unterschiedlich verwendet. Auf der einen Seite ist Kommunikation ein sozialer Prozess zwischen Menschen, auf der anderen Seite wird der Begriff im Bereich der Technik auf unterschiedlichste Weise gebraucht.

Michael Schugk schlägt eine kurze Definition vor, die sinngemäß Kommunikation als den Versuch zwischen Personen sieht, eine Gemeinsamkeit herzustellen.

Dazu müssen jedoch folgende Voraussetzungen gegeben sein:²⁸

- materielle oder energetische Verbindung zur Übertragung
- durch bestimmte Erwartungen gekennzeichnete Beziehung, aus der Information entsteht
- eine gemeinsame geteilte "Wirklichkeit", um Bedeutungen verstehen zu können
- Kommunikationsziele, offen oder latent

Mit Sicherheit findet man eine Vielzahl weiterer Definitionen für den Begriff der Kommunikation, die zum Teil weit über die Sprache hinaus gehen und neben menschlicher Kommunikation auch das Verhalten und Prozesse unter Tieren beinhalten können.

Um Kommunikationsabläufe erklären zu können, wurden viele verschiedene Modelle entwickelt. Frühe Kommunikationsmodelle basieren zu einem großen Teil auf Herangehensweisen aus der Kommunikation- und Nachrichtentechnik, einige wurden auch für die menschliche Kommunikation adaptiert und angewandt.

Eines der bekanntesten Modelle stammt von Shannon und Weaver. Hier wird menschliche Kommunikation als Abfolge von Nachrichtenübertragungen von Person A zu B aufgefasst, die Kommunikationspartner können während des Prozesses wechseln, also A (und ebenso B) kann abwechselnd Sender und dann

²⁸ vgl. Schugk 2004, S. 3

wieder Empfänger sein. Der Sender muss seine Nachricht, die er kommunizieren will, anhand seines verbalen oder non-verbalen Zeichenvorrates kodieren und über verschiedene Kanäle bzw. Medien (akustisch, optisch, taktil) zum Empfänger übertragen. Der Empfänger nimmt die Nachricht über seine Sinne auf und muss diese dekodieren, d.h. anhand seines eigenen Zeichenvorrates den empfangenen wieder Bedeutung verleihen. In einer fortlaufenden Kommunikation können nun die Rollen von Sender und Empfänger getauscht und auf die jeweilige Nachricht reagiert werden.²⁹

Das Modell stößt bei einer realen, menschlichen Kommunikationssituation schnell an seine Grenzen. Menschen „kodieren“ bzw. „dekodieren“ Nachrichten nie wie Maschinen. Schließt man Störungen von außen einmal aus, würde jede dieser Maschinen in solchen Modellen eine bestimmte Nachricht zu jeder Zeit immer gleich übersetzen. Das kommt natürlich einer menschlichen Kommunikation nicht sehr nahe. Menschen werden immer abhängig von der aktuellen Situation, der Lebenserfahrung und dem Wissen des Betroffenen, von privaten Assoziationen und nicht zuletzt von den herrschenden Machtverhältnissen ausgehend „kodieren“. Die Übersetzung, die der Empfänger aus der vom Sender kommunizierten Nachricht heraus versteht, kann dabei weit mehr Einflüssen unterliegen.³⁰

Paul Watzlawick kritisiert diese fast mechanische Reduktion von Kommunikationsvorgängen und legt weniger Gewicht auf die oben beschriebenen Prozesse, sondern vielmehr auf die "zwischenmenschliche Sender-Empfänger-Beziehung auf Basis der Kommunikation".³¹

Er versucht mit seinen Axiomen der Kommunikation den Beziehungsaspekt einzubeziehen und strebt eine psychologische Sichtweise an. Hier eine kurze Zusammenfassung der fünf Axiome und eine Überprüfung auf die Relevanz für unser Thema bzw. für die "interkulturelle Kommunikation".

- Die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren

²⁹ vgl. Heringer 2010, S. 13f

³⁰ vgl. Heringer 2010, S. 14 und Schugk 2004, S.8

³¹ Watzlawick 2003, S. 23

Watzlawick impliziert Verhalten immer als unerlässlichen Teil von Kommunikation und da man sich "nicht *nicht* verhalten"³² kann, sieht er auch die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren, gegeben. Handeln sowie Nichthandeln haben ebenso Mitteilungscharakter und beeinflussen andere wie Worte oder Schweigen, denn zu kommunizieren bedeutet nicht ausschließlich, ein angeregtes Gespräch zu führen.³³

- Die Inhalts- und Beziehungsaspekte der Kommunikation

Jede Mitteilung enthält einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt. Der Inhalt gleicht der übertragenen Information, die bei rein technischer Kommunikation ohne unvorhergesehener Störung auch verlustfrei übertragen wird. Bei menschlicher Kommunikation kommt als wesentlicher Teil der Aspekt der Beziehung zwischen Sender und Empfänger hinzu, der in diesem Sinne eine persönliche Stellungnahme zum anderen ist.³⁴

- Die Interpunktation von Ereignisfolgen

Eine längere Kommunikation erscheint als ein ununterbrochener Austausch von Mitteilungen, die jedoch unvermeidlich eine Struktur, einen für beide Teilnehmer gültigen Ablauf braucht. Missverständnisse entstehen, wenn die Kommunikationsteilnehmer diesen Ablauf, aus welchem Grund auch immer, unterschiedlich ordnen.³⁵

- Digitale und analoge Kommunikation

Watzlawick weist mit diesem Axiom auf zwei unterschiedliche Weisen hin, wie Objekte dargestellt und damit zum Gegenstand von Kommunikation gemacht werden können. Der analoge Modus drückt etwas durch eine Analogie, einer Ähnlichkeitsbeziehung aus, etwa mit einer Zeichnung oder einer Geste. Der digitale Modus verwendet Name und Wörter, die lediglich auf Grund einer

³² Watzlawick 2003, S. 51

³³ vgl. Watzlawick 2003, S. 51

³⁴ vgl. Watzlawick 2003, S. 53

³⁵ vgl. Watzlawick 2003, S. 57f und Heringer 2010, S. 20f

semantischen Übereinkunft eine Beziehung zum jeweiligen Objekt haben. Eine Analogie, also ein "Ähnlichkeit" des bezeichneten Objekts mit seinem (z.B. geschriebenen) Namen, wird sich kaum finden lassen.³⁶

- Symmetrische und komplementäre Interaktion

Dieses Axiom unterscheidet, ob Kommunikationsabläufe symmetrisch oder komplementär verlaufen. In einer symmetrischen Kommunikation sind die Handlungsmöglichkeiten der Teilnehmer gleich verteilt bzw. sie sind nicht bestrebt, Ungleichheiten hierin aufkommen zu lassen. Eine komplementäre Kommunikation zeichnet sich durch eine Ergänzung der Handlungsmöglichkeiten der Teilnehmer aus. Hierbei nimmt meist ein Teilnehmer eine primäre Stellung ein, der andere die entsprechende sekundäre. Diese Polarität muss nicht immer zwingend Dominanz und Unterwerfung bedeuten. In verschiedenen Kontexten (z.B. Eltern - Kinder, Lehrer - Schüler, etc.) ergeben sich einfach ergänzende Rollen.³⁷

Betrachtet man die oben skizzierten Modelle im Hinblick auf das Thema der vorliegenden Arbeit, scheinen mir folgende Punkte wichtig:

Das Modell von Shannon und Weaver, so "techniklastig" es auch sein mag, zeigt in einigen Aspekten sehr gut, welchen Schwierigkeiten interkulturelle Kommunikation ausgesetzt ist. Der Sender "kodiert", natürlich geprägt von seiner Kultur, seine Nachricht und übermittelt sie an den Empfänger. Dieser muss das Aufgenommene wieder dekodieren, was bei unterschiedlichem kulturellen Hintergrund schnell zu einem völlig anderen Ergebnis als die ursprüngliche Nachricht des Senders führen kann.

Anders ausgedrückt: "Enkoder" und "Dekoder", in technischen Geräten völlig ident arbeitend, können sich hier stark unterscheiden und führen dazu, dass sich die empfangene Nachricht von der gesendeten stark unterscheidet. Ich denke, solche Missverständnisse in interkultureller Kommunikation können kaum vermieden

³⁶ vgl. Watzlawick 2003, S. 61f und Heringer 2010, S. 21

³⁷ vgl. Watzlawick 2003, S. 68ff und Heringer 2010, S. 22

werden, da wir alle unsere kulturelle Prägung nicht binnen kurzer Zeit umlernen oder "umprogrammieren" können. Ist man sich dieser Schwierigkeit in der interkulturellen Kommunikation bewusst, kann man jedoch mit Irritation diesbezüglich anders, vor allem aber gelassener umgehen.

Watzlawicks Axiome lassen sich ebenfalls auf die interkulturelle Kommunikation anwenden. Die "Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren" (Axiom 1) scheint für jeden kulturellen Kontext bzw. für jede Kultur zu gelten. Schweigen bzw. die Dauer von Schweigen etwa, wird in jeder Kultur anders gedeutet, hat aber immer Aussagekraft und ist somit Kommunikation. Auch andere Versuche der "Nicht-Kommunikation" haben in allen Kulturen entsprechende Bedeutungen, jedoch meist sehr unterschiedliche.³⁸

Nicht zu kommunizieren kann auch bedeuten, mit Fremden nicht sprechen zu wollen und ihnen "aus dem Weg zu gehen". Klarerweise kommuniziert man auch hier, und zwar äußerst stark und unmissverständlich seine eigene Haltung gegenüber solchen Personen.

Die Bedeutung des Inhalts- und des Beziehungsaspekts (Axiom 2) ist in der interkulturellen Kommunikation ein wesentliches Moment. Ob und in welchen Situationen Sachorientierung oder der Beziehungsaspekt überwiegt, ist sehr kulturspezifisch. Wird diese Tatsache von den Kommunikationspartnern nicht reflektiert, kann es dadurch schnell zu unterschiedlichen Deutungen von Aussagen und Verhalten des Gegenübers kommen.³⁹

Die Interpunktation von Ereignisfolgen (Axiom 3) widerspiegelt sich in der Reihenfolge von Sprechhandlung und eingebrachten Themen. In der interkulturellen Kommunikation ist auch das eine Quelle von möglichen Missverständnissen. Ein Kommunikationspartner aus einer anderen Kultur kann dabei leicht als unfreundlich und grenzüberschreitend erlebt werden.⁴⁰ Allein die Begrüßungsformeln aus unterschiedlichen Kulturen bergen viele Möglichkeiten dazu.

³⁸ vgl. Heringer 2010, S. 19

³⁹ vgl. ebd S. 21

⁴⁰ vgl. Watzlawick 2003, S. 57

Bei der digitalen und analogen Kommunikation (Axiom 4) ist auf der einen Seite die Sprache, die von Watzlawick als digital definiert wird, die bei interkultureller Kommunikation aber selten von beiden Partnern gleich gut beherrscht wird, relevant. Auf der anderen Seite ist die nonverbale Kommunikation, also der analoge Modus, sehr anfällig für Missdeutungen, da gerade diese Art der Kommunikation kulturell sehr unterschiedlich sein kann.⁴¹

An den obigen Kommunikationsmodellen kann man im Hinblick auf interkulturelle Kommunikation sehr gut sehen, wie „anfällig“ diese ist, wenn unterschiedlich kulturell geprägte Menschen daran teilnehmen. Shimada weist jedoch darauf hin, dass Probleme der Verständigung nicht nur zwischen unterschiedlichen Kulturen auftreten. „Nämlich wird hierin der Eindruck erweckt, als ob das Verstehensproblem *innerhalb* einer Kultur nie bestünde, während dies bei interkulturellen Begegnungen zwangsläufig der Fall sein müsste. Das Differenzverhältnis zwischen Eigenem und Fremden ist hier allzu eindeutig, eindimensional und von vornherein festgeschrieben.“⁴²

Folglich darf die Möglichkeit von Missverständnisse in kommunikativen Prozessen nicht auf interkulturelle Begegnungen beschränkt werden. Auch innerhalb einer Kultur ist das etwa zwischen den unterschiedlichen Geschlechtern, Schichten und Berufsgruppen möglich, also zwischen Menschen, die unterschiedlich sozialisiert wurden.

Somit herrscht weder „vollkommenes Verstehen“ zwischen Angehörigen einer Kultur noch „radikale Fremdheit“ zwischen Personen unterschiedlicher kultureller Prägung. Shimada entwirft dazu ein Konzept, das eine graduelle Skala zwischen den beiden Polen aufbaut.⁴³

Das vollkommene Verstehen ←————→ Die radikale Fremdheit

⁴¹ vgl. Heringer2010, S. 21f

⁴² Shimada 2007, S. 116

⁴³ vgl. Shimada 2007, S. 120

Diese beiden Pole sind nur Konzepte, die in der Realität so nicht vorkommen. Jedes „Verstehen“, jede Kommunikation bewegt sich auf dieser Skala, ohne jemals einen der Pole erreichen zu können. Angehörige ein und derselben Kultur können auch der Illusion erliegen, es herrsche „vollkommenes Verstehen“ zwischen ihren Mitgliedern. Dieser Umstand wird aber kaum zu erreichen sein, kann aber in eine Angst und Unsicherheit gegenüber Fremden ausarten. Da „wir uns alle so gut verstehen“, kann der Fremde nur eine Gefahr genau dafür darstellen.

Die oben skizzierte Skala kann auch helfen, diese kulturalistische Betrachtung zu relativieren. „Das Verstehens- und Fremdheitsverhältnis ist ein allgemeines Problem, in dem die Frage der Interkulturalität nur eine untergeordnete Rolle spielt“, schreibt Shimada.⁴⁴

In einer modernen Gesellschaft, in der Sinnwelten sehr heterogen sein können, scheint es mir immer wichtiger, eine Bereitschaft zu Auseinandersetzung mit diesen Differenzen zu fördern und dadurch gelungene Kommunikation zu ermöglichen.

⁴⁴ Shimada 2007, S. 121

1.5. Medien

Medien stellen in der heutigen globalen Gesellschaft einen enorm wichtigen Faktor im Bezug auf Kommunikation dar. Auf der einen Seite dienen sie der Information und Unterhaltung, auf der anderen Seite sind sie als Mittel zur Kommunikation nicht mehr wegzudenken. Es stellt sich die Frage, welche Funktion Medien für Menschen haben, ob der interkulturelle Kontext Einfluss darauf hat.

Im Bezug auf das Thema dieser Arbeit konzentriert sich das Interesse vor allem auf Möglichkeiten die unterschiedliche Medien bieten, um Menschen mit Migrationshintergrund zu erreichen. Daher werden im Folgenden verschiedene Aspekte von Medien und Migration erläutert.

Medien können grundsätzlich mehrere Funktionen für Menschen haben: ⁴⁵

Medien zur Unterhaltung: Menschen nutzen Medien zu einem großen Teil zur Unterhaltung. Spielfilme, Fernsehserien, Musik hören, Computerspiele oder Unterhaltungsangebote im Internet sind hier als die wichtigsten Punkte zu nennen. Seit den letzten Jahren nimmt die Rolle des Internets mehr und mehr zu, da bereits nahezu alle medialen Möglichkeiten dort zu finden sind, etwa Filme auf YouTube, Spiele, Kommunikationsmöglichkeiten in Chats und auf facebook, Telefonieren über Skype etc.

Medien zur Orientierung: Mediennutzung beeinflusst in unterschiedlichem Ausmaß Normen und Werte von Menschen. Informationssendungen, aber auch Fernsehserien vermitteln Meinungen und Haltungen zu aktuellen Themen, aber auch in oft subtiler Weise die Rollenbilder, Lebensstile und Stereotypen von Menschen. Gerade für Menschen mit Migrationshintergrund kann diese Orientierungsfunktion meiner Meinung nach einerseits Hilfe, andererseits auch zur Falle werden.

Bonfadelli sieht die Integrationsfunktion der Medien zum Teil sehr kritisch und stellt die Frage, "[...] inwiefern Medien und Journalisten mit ihrer Berichterstattung und durch die dadurch erzeugten Wirkungen zur gesellschaftlichen Integration der

⁴⁵vgl. Eggert 2008, S. 97ff

verschiedenen kulturellen und sozialen Segmente beitragen, oder ob allenfalls bestehende kognitive Vorurteile und affektive Stereotype und Ängste verfestigt werden, was wiederum die soziale Diskriminierung von Minderheiten begünstigt."⁴⁶

Medien zur Information: Medien spielen als Informationsquelle für Menschen jeden Alters und jeder Herkunft eine bedeutende Rolle. Radio und Fernsehen liefern aktuelle Nachrichten aus der globalen Welt, aber auch aus der regionalen Umgebung. Das Internet wird teilweise ähnlich genutzt, hier kann aber viel gezielter nach Information gesucht werden. Printmedien bzw. Bücher spielen eine immer geringere Rolle. Die Nutzung der Medien als Informationsquelle unterliegt jedoch Faktoren wie dem Bildungsniveau und der Zugehörigkeit zu einer sozialen Schicht.

Medien zur Kommunikation: Medien sind mit ihren vielfältigen Möglichkeiten nicht mehr aus dem Bereich der Kommunikation wegzudenken. Gab es vor Jahrzehnten nur eingeschränkte Nutzungsmöglichkeiten durch Telefon und Faxgeräte, lässt sich die rasante Weiterentwicklung der digitalen Medien kaum mehr überblicken. Parallel dazu hat sich die Nutzung auf nahezu alle Personenkreise der Gesellschaft ausgedehnt. Kaum ein Jugendlicher will noch auf ein eigenes Handy und eine umfangreiche Nutzung des Internets verzichten. Mediennutzung in dieser umfassenden Form gehört bereits zum Alltag jedes Einzelnen.

Gerade für Migrantinnen und Migranten kann die Kommunikation über das Medium Internet einen Versuch bedeuten, sozialen Zusammenhang (wieder-) herzustellen und eine Zugehörigkeit, die dann jedoch virtueller Art ist, aufzubauen.⁴⁷ Durch das Internet ist das Heimatland genauso wie weit verstreute Verwandte oder in der Region wohnende Freunde erreichbar. Dadurch kann eine zum Teil territorial unabhängige Gemeinschaft entstehen, denn Kommunikation, auch über sehr weite Distanzen, stellt keinen Kostenfaktor mehr dar.

⁴⁶Bonfadelli 2008, S. 79

⁴⁷vgl. Hugger 2009, S. 55

Zusätzlich zur Mediennutzung stellt sich die Frage des Medienzuganges. Ein "digital gap"⁴⁸, wie er vor weniger als einem Jahrzehnt noch diskutiert wurde, scheint mir kaum mehr vorhanden. So zeigen Statistiken aus der Schweiz aus dem Jahr 2004, dass damals rund die Hälfte der Jugendlichen das Internet regelmäßig nutzte. Eine 2005 bzw. 2007 entstandene deutsche Studie ergab noch sehr ähnliche Zahlen.⁴⁹

Bei einer Erhebung der Statistik Austria 2011 lagen die Werte für Internetnutzung in den österreichischen Haushalten im Durchschnitt bei 75%. Von 2002 auf 2011 ist dieser Anteil von 34% auf 75% gestiegen.⁵⁰ Diese Zahlen zeigen meiner Meinung nach, dass der Medienzugang grundsätzlich für den Großteil der Bevölkerung gegeben ist, d.h. mit wenigen Ausnahmen hat jeder offenbar die Möglichkeit, gewünschte Medien anzuschaffen und zu konsumieren.

In der Nutzung der verschiedenen angebotenen Medien finden sich jedoch Unterschiede zwischen Menschen mit Migrationshintergrund und der Mehrheitsbevölkerung. Trotzdem können Migrantinnen und Migranten auch hier nicht als homogene Gruppe gesehen werden.

Laut einer Studie von ARD und ZDF in Deutschland scheint Fernsehen, verglichen mit anderen Medien, das Leitmedium von Zuwanderern zu sein, obwohl zur Nutzungshäufigkeit der Mehrheitsbevölkerung kaum Unterschied besteht. Fernsehen hat als Unterhaltungsmedium eine besondere Bedeutung, außerdem bietet es die Möglichkeit, per Satellit Programme aus dem Heimatland zu konsumieren. Radio hat im Alltag von Migrantinnen und Migranten einen deutlich geringeren Stellenwert als bei der Mehrheitsbevölkerung. Rund 40% der Menschen mit Migrationshintergrund lesen eine Tageszeitung.⁵¹

⁴⁸ digital gap, der sog. "Digitale Graben", bezeichnet das Phänomen, dass die Häufigkeit der Internetnutzung von Alter, Geschlecht, Bildung und Einkommen stark abhängt. Demnach wären junge, gut gebildete, überdurchschnittlich verdienende Männer Hauptnutzer und Profiteure des Internets.

vgl. Bonfadelli 2008, S. 86

⁴⁹ vgl. Bonfadelli 2008, S.88

⁵⁰ vgl. Statistik Austria 2012a, S. 24

⁵¹ vgl. Migranten und Medien 2007, Ergebnisse einer repräsentativen Studie der ARD/ZDF-Medienkommission, zu finden: http://www.unternehmen.zdf.de/fileadmin/files/Download_Dokumente/DD_Das_ZDF/Veranstaltungsdokumente/Migranten_und_Medien_2007_-_Handout_neu.pdf, 20.8.2012, vgl. auch Bonfadelli 2008, S. 87ff

Die deutsche Studie zeigt auch, dass Zuwanderer sehr häufig deutschsprachige Medien bevorzugen. Nur eine Minderheit von 14% sieht ausschließlich muttersprachliches Fernsehen. Fast die Hälfte konsumiert nur deutschsprachliches Programm, der Rest verteilt sich auf gemischtes Nutzungsverhalten. Bei der generell viel kleineren Gruppe der Radiohörer gibt es kaum Personen (4,3%) die nur muttersprachliche Programme hören. Bei den Tageszeitungen werden von Migrantinnen und Migranten fast zu 90% deutschsprachige gelesen.

Eine vom Marktforschungsinstitut GfK Austria 2009 veröffentlichte Studie aus Österreich⁵² zeigt etwas andere Daten hinsichtlich der untersuchten türkischen Bevölkerung. Laut dieser Befragung wird am häufigsten türkischsprachiges Fernsehen konsumiert (76% fast täglich), die Angaben für österreichische Programme liegen bei 30% (fast täglich). Bei den Tageszeitungen ist der Trend umgekehrt: Österreichische Tageszeitungen werden mit 30% (fast täglich) mehr gelesen als türkischsprachige (21 % fast täglich).

Die größte Gruppe von 69% konsumiert zumindest ein österreichisches und ein türkisches Medium regelmäßig. Diese Gruppe beinhaltet überdurchschnittlich viele jüngere, in Österreich geborene Zuwanderer türkischer Abstammung.

⁵² vgl. GfK Austria 2009: Integration in Österreich, S.58f. zu finden unter:
http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Service/Integrationsstudie.pdf oder
<http://www.gfk.at/imperia/md/content/gfkaustria/data/los/integrationsstudie.pdf>, 20.8.2012

1.6. Interkulturelle Kompetenz

Interkulturelle Kompetenz ist für das Thema "Kommunikationswege zu Menschen mit Migrationshintergrund" von weitreichender Bedeutung und wird mitentscheidend sein, ob Kommunikation gelingt. Schließlich ergeben sich aus der Interkulturalität der Kommunikation zusätzlich Hürden, die diese scheitern lassen können.

Einer sehr allgemeinen Definition nach ist interkulturelle Kompetenz die "dauerhafte Fähigkeit, mit Angehörigen anderer Kulturen erfolgreich und kultursensibel interagieren zu können."⁵³

Erweiternd dazu findet sich bei Thomas eine sehr umfassende Begriffsbestimmung:

"Interkulturelle Handlungskompetenz zeigt sich in der Fähigkeit, kulturelle Bedingungen und Einflussfaktoren im Wahrnehmen, Denken, Urteilen, Empfinden und Handeln, einmal bei sich selbst und zum anderen bei kulturell fremden Personen zu erfassen, zu würdigen, zu respektieren und produktiv zu nutzen."⁵⁴

Interkulturelle Kompetenz soll demnach Menschen befähigen, mit Angehörigen anderer Kulturen in Kontakt zu treten und zu kommunizieren, was durch die kulturellen Unterschiede jedoch erschwert werden kann. Thomas liefert in seiner Definition ansatzweise schon Handlungsmöglichkeiten zum Überwinden dieser Unterschiede mit: Er plädiert darauf, diesen Unterschieden ganzheitlich zu begegnen, d.h. er bezieht die emotionale-, die kognitive- sowie die Handlungsebene mit ein. Ein einseitiges, "nur" kognitives Verstehen der anderen Kultur, das Gefühle und Handlungen ausklammert, kann es daher nicht geben. Weiters umfasst die Definition beide Seiten der interkulturellen Kommunikation bzw. des Handelns. Auch die Aufforderung, die jeweils andere Kultur nicht nur kognitiv zu erfassen, sondern zu würdigen und zu respektieren scheint mir für ein längerfristiges Gelingen bedeutsam und setzt die Fähigkeit und Bereitschaft zur Empathie voraus. Somit geht dieser Ansatz von der grundsätzlichen

⁵³ vgl. Koptelzewa 2004, S. 64

⁵⁴ Thomas 2006, S. 92, zitiert in Giesche 2010, S.53

Gleichwertigkeit der unterschiedlichen Kulturen aus. Als Ergebnis sieht Thomas schließlich den "produktiven Nutzen" und auch ich denke, dass Kommunikation nie Selbstzweck sein kann. Auch im Sinne der oben erläuterten Inhalts- und Beziehungsaspekte Watzlawicks ist eine vollkommen wert- und wirkungsfreie Kommunikation unmöglich.⁵⁵

Der Nutzen interkultureller Kompetenz und jegliche Arten von Trainings dazu wurden in Bereichen wie Management, Wirtschaft und Marketing sehr früh thematisiert und bearbeitet.⁵⁶ Eine große Auswahl an Literatur bestätigt dies anschaulich.⁵⁷

Da interkulturelle Handlungskompetenz stets in Verbindung mit individuellen Menschen steht, stellt sich die Frage, welche wesentlichen Merkmale eine interkulturell kompetente Person haben muss. Diese lassen sich in drei Komponenten zusammenfassen:⁵⁸

Persönlichkeitsmerkmale:

- Interesse an interkulturellem Kontakt und positive Einstellung zu fremden Kulturen
- Unvoreingenommenheit, Toleranz
- realistische Erwartungen an die interkulturelle Situation
- Ambiguitätstoleranz⁵⁹
- Empathie und Offenheit
- Selbstbewusstsein
- Stressresistenz
- Humor

⁵⁵ vgl. Watzlawick 2003, S. 53f

⁵⁶ vgl. Schugk 2004, S. 249ff und S. 259ff

⁵⁷ ua.: Kumbier und Schulz von Thun (2006): Interkulturelle Kommunikation; Herbrand (2002): Fit für fremde Kulturen: Interkulturelles Training für Führungskräfte; Fischer (2005): Interkulturelle Kompetenz: Fortbildung - Transfer - Organisationentwicklung; Jammal und Schwegler (2007): Interkulturelle Kompetenz im Umgang mit arabischen Geschäftspartnern; Giesche (2010): Interkulturelle Kompetenz als zentraler Erfolgsfaktor im internationalen Projektmanagement u.a.

⁵⁸ vgl. Koptelzewa 2004, S. 65f

⁵⁹ siehe diese Arbeit im Kapitel „Kulturstandards“ bei Hofstede's Unsicherheitsvermeidung

Kognitive Merkmale:

- allgemeines Wissen und Bewusstsein bzgl. kultureller Unterschiede
- Wissen um Normen und Werte der eigenen Kultur
- Kenntnisse über Eigenheiten fremder Kulturen (Kulturstandards)
- Kenntnisse eines Landes bzw. Fachkenntnisse

Soziale Kompetenzen:

- Sprachkenntnisse bzw. Fähigkeit zur Gesprächsführung
- Konfliktlösungsfähigkeiten
- reflektierter Umgang mit Stereotypen
- Beziehungsfähigkeit
- Respekt gegenüber anderen Kulturen
- Fähigkeit, aus der interkulturellen Begegnung zu lernen

Ein Großteil dieser Fähigkeiten und Eigenschaften decken sich natürlich mit Kommunikationskompetenz allgemein, da interkulturelle Begegnung und Handlung letzten Endes Kommunikation in all ihren Facetten ist. Kommunikativ begabte Menschen haben in diesem Sinn somit einen gewissen Vorteil, möglicherweise eine "höhere interkulturelle Kompetenz".

Trotzdem dürfen die spezifisch "interkulturellen" Fähigkeiten nicht unterschätzt werden. Meiner Meinung nach steht die Bereitschaft zur Auseinandersetzung mit anderen, d.h. fremden Kulturen über all den anderen Punkten. Ist sie nicht vorhanden, kann auch sonst schwer von interkultureller Kompetenz gesprochen werden.

Zuletzt möchte ich noch auf den von Paul Mecheril geprägten Begriff "Kompetenzlosigkeitskompetenz" verweisen. Mecheril meint zu diesem sehr provokanten Begriff:

"Erst die Anerkennung des Restes, die Anerkennung von Nicht-Wissen ermöglicht eine Bezugnahme auf den Anderen, die ihn nicht von vornherein in den Kategorien des Bezugnehmenden darstellt." ⁶⁰

Er plädiert also dafür, den Anspruch, den "Anderen" zu verstehen, aufzugeben und statt dessen einzusehen, dass der Andere different und nicht verstehbar sei. Diese Haltung kann zu viel mehr Offenheit beitragen, als der Glaube, das Gegenüber vollständig zu begreifen und jede Situation im Griff zu haben.

⁶⁰ Mecheril 2010, S. 29

1.7. Migration

Der Begriff "Migration" kommt aus dem Lateinischen und wird im Duden Fremdwörterbuch folgendermaßen definiert: "Wanderung, Bewegung von Individuen od. Gruppen im geographischen od. sozialen Raum, die mit einem Wechsel des Wohnsitzes verbunden ist." ⁶¹

Diese sehr allgemeine Definition ist für eine umfassende Bearbeitung des Themas wenig hilfreich. Düvell gibt einen Überblick über mögliche, in den letzten Jahrzehnten entstandene Definition von Migration. „All diese Definitionen können angesichts der Komplexität von Migration, insbesondere aufgrund ihrer Flüchtigkeit, ohnehin nicht aufrechterhalten werden.“ ⁶², schreibt er und zerstreut damit jede Hoffnung auf eine allgemeingültige und umfassend anwendbare Definition.

Stattdessen benutzt Düvell verschiedene Dimensionen von Migration, um dieses Phänomen und dessen unterschiedliche Ausprägungen beschreiben zu können: ⁶³

Zeitdimension : Beschreibt die Dauer der Migration, die sich zwischen mehreren Monaten und einem dauerhaften Ortswechsel bewegen kann. Je nach Dauer der Migration wird von verschiedenen Arten gesprochen, etwa „temporäre Migration“ oder „long-term migration“ u.a.

Entfernungsdimension: Unterscheidet zwischen Ortswechsel innerhalb einer Stadt, einer Region, eines Landes oder der Wanderung in ein anderes Land bzw. in einen anderen Erdteil. Ab welcher Entfernung von Migration gesprochen wird, ist sehr unterschiedlich. Zu beachten ist auch, dass große Entfernung nicht immer große kulturelle Unterschiede mit sich bringen muss und umgekehrt. So findet ein Engländer, der nach Australien emigriert viel weniger kulturelle Differenzen vor als ein türkischer Staatsbürger aus Ostanatolien, der nach Österreich auswandert.

⁶¹ Duden, Das Fremdwörterbuch, 5. neu bearbeitete Auflage, Mannheim 1990, S.499

⁶²Düvell 2006, S. 6

⁶³vgl. Düvell, S. 7ff

Politische Dimension: Beinhaltet, inwieweit politische bzw. staatliche Grenzen überschritten werden und eventuell auch Änderungen von Staatszugehörigkeiten vorgenommen werden. Dabei ist zu beachten, dass verschiedene Grenzen durchlässiger (EU-Grenzen für EU-Bürger), andere für bestimmte Personenkreise kaum zu überwinden sind (z.B. EU-Außengrenzen).

Dimension des Charakters der Entscheidung: Beschreibt, wie die Migrationsentscheidung zustande kommt. Dabei wird zwischen freiwilliger und erzwungener Migration unterschieden, wobei sich die Grenzziehung nicht immer als einfach erweist. Bei Migration aufgrund schlechter wirtschaftlicher Verhältnisse im Herkunftsland etwa (sog. „Wirtschaftsflüchtlinge“) und der damit zusammenhängenden „Hoffnung auf ein besseres Leben ...“, ist eine Unterscheidung bereits uneindeutig.

Dimension des Zweckes: Hier wird unterschieden, zu welchem Zweck die Migration erfolgt, der oft auch Aufschluss über die Ursachen dafür gibt. Migration kann dabei etwa dem Zweck der Arbeitsfindung, der Familienzusammenführung, Bildung oder Asylsuche dienen.

Dimension des Akteurs: Hier wird versucht, die Willensentscheidung des Handelnden einzubeziehen. Werden Menschen gegen ihren Willen in andere Länder und Regionen verschleppt (Menschenhandel, Sklaverei) ist die Unfreiwilligkeit offensichtlich. Sie werden wie eine Ware behandelt und nicht in die Entscheidung zum Ortswechsel eingebunden. In wieweit hier von Migration gesprochen werden kann, bleibt offen.

Im Folgenden soll überprüft werden, wie weit diese Dimensionen Einfluss auf das Gelingen von Kommunikation zu Menschen mit Migrationshintergrund durch Organisationen und Einrichtungen im Sozial- und Gesundheitsbereich haben.

Die *zeitliche Dimension*, also die Aufenthaltsdauer der Migrantinnen und Migranten im Aufnahmeland, hat auf die Kommunikation aufgrund mehrerer Faktoren Einfluss. Menschen mit Migrationshintergrund, die bereits längere Zeit im

Aufnahmeland leben, werden leichter erreichbar sein, da sich hinsichtlich der Sprachbarriere weniger Hürden ergeben und diese Menschen in der Regel besser vernetzt sind und mehr Kenntnisse über das Gesundheits- und Sozialsystem haben. Bei Zuwanderern, die relativ neu im Aufnahmeland sind, kann man von geringeren Sprachkenntnissen und einem niedrigen Wissensstand über Angebote im Gesundheits- und Sozialbereich ausgehen. Bei dieser Personengruppe wird der Aufbau von Vertrauen in Angebote und Institutionen eine wichtige Rolle spielen. Auch die Angebote werden sich für diese beiden Zielgruppen unterscheiden, da je nach Aufenthaltsdauer unterschiedliche Bedürfnisse vorliegen.

Die *Entfernung*, die einen Ortswechsel ausmacht, kann im Sinne einer größeren kulturellen Differenz bei größerer Entfernung relevant sein. In unserer, in jeder Hinsicht globalen Welt bedeuten viele Flugkilometer aber nicht immer größere kulturelle Unterschiede. Konkret in Österreich bzw. in den Bezirken Vöcklabruck und Gmunden ist natürlich zu beobachten, dass Zuwanderer aus Ex-Jugoslawien eine kleinere kulturelle Differenz aufweisen, als Personen aus der Türkei. Bei EU-Bürgern, speziell bei deutschen Staatsbürgern findet sich im Normalfall ein noch geringerer Unterschied in der kulturellen Prägung. Bei Zuwanderern aus weit entfernten Ländern wie Afghanistan, Somalia, Sudan, Persien oder aus den Ex-Sowjet- Republiken⁶⁴, die oft als Flüchtlinge nach Österreich kommen, ist der kulturelle Unterschied im Vergleich dazu sehr groß, was Kommunikation und in weiterer Folge eine Integration schwieriger gestaltet.

Auch die *politische Dimension* der Migration kann für das Erreichen einer bestimmten Gruppe von Migrantinnen und Migranten von Bedeutung sein. Menschen, die einen sogenannten „illegalen“ Aufenthaltsstatus in einem für sie fremden Land haben, sind für Organisationen im Sozial- und Gesundheitsbereich schwer erreichbar. Sehr oft befürchten solche Personen „entdeckt“ zu werden und als Folge Repression bzw. Abschiebung in ihr Heimatland. Der Kontakt zu allen offiziellen Stellen wird daher meist vermieden.

⁶⁴ Vgl. Statistik Austria 2011, S. 33

Die *Freiwilligkeit* des Ortswechsels ist ebenfalls ein relevanter Faktor für das Thema dieser Arbeit. Freiwillige Migration verläuft meist geplanter und es kann davon ausgegangen werden, dass der Prozess von den Betroffenen vorbereitet und im Zuge dessen Informationen über das Aufnahmeland eingeholt wurden. Dadurch kennen solche Zuwanderer bereits offizielle Stellen und Einrichtungen, die sie für ein Zurechtkommen in der neuen Heimat benötigen. Es kann mit weniger Missverständnissen gerechnet werden und in der Regel wird ein geringerer Bedarf an Hilfestellungen notwendig sein. Unfreiwillige Migration, etwa im Falle von Flüchtlingen, vollzieht sich im Vergleich dazu sehr verschieden. Der Ortswechsel passiert meist sehr kurzfristig und oft erreichen solche Personen ein ihnen unbekanntes Land, das sie selbst nicht ausgewählt haben. Das erschwert natürlich das Zurechtkommen im Aufnahmeland massiv. Beide Male, d.h. bei freiwilliger wie bei unfreiwilliger Migration, ist ein Gelingen von Kommunikation für weitere Schritte zur Unterstützung und Integration ausschlaggebend, für die Akteure ergeben sich jedoch sehr unterschiedliche Anforderungen.

Der *Zweck der Migration* kann, ähnlich wie die anderen Dimensionen, ebenfalls Einfluss auf das Gelingen von Kommunikation haben. So werden Studenten oder Schlüsselarbeitskräfte meist einfacher erreichbar sein wie etwa Asylwerber. Die Auswirkung dieser Dimension kann jedoch aus meiner Sicht für unser Thema nicht generalisiert werden.

Die *Dimension des Akteurs* hingegen erscheint mir als einer der am meisten relevanten Einflüsse, ähnlich wie die Freiwilligkeit, im Bezug auf unser Thema. Wird jemand entgegen seiner eigenen Willensentscheidung, vergleichbar mit einer Ware, einem Ortswechsel unterzogen, entfällt jede Möglichkeit zu einer Vorbereitung. Zur Unfreiwilligkeit der Migration bei Flüchtlingen kommt hier zusätzlich die Illegalität hinzu. Der Akteur, also z.B. die kriminell agierende Organisation wird versuchen, den verschleppten Personen so wenig wie möglich an Kommunikation nach außen zu ermöglichen. Dazu kommt die massive Verunsicherung solcher Personen, welche einen langen Vertrauensaufbau voraussetzt. Hilfsangebote erreichen diese Personengruppen oft sehr schwer.

Solche Gruppen wären etwa Sexarbeiterinnen oder Betroffene von sonstigen Formen von Zwangsprostitution, Kinderarbeit oder Schuldknechtschaft.⁶⁵

Zusätzlich zu diesen Dimensionen finden sich bei verschiedenen Autoren unterschiedliche Migrationstheorien bzw. Migrationstypologien, von denen ich einige herausnehmen und im Zusammenhang mit dem Thema der vorliegenden Arbeit erläutern möchte. Dabei sind vor allem Theorien interessant, die Rückschlüsse auf Beziehungen und Kommunikation von Zuwanderern, die sich bereits im Aufnahmeland befinden, zulassen.

Migrationsnetzwerktheorie

Migrationsnetzwerke stellen ein Beziehungsgeflecht dar, das Migrantinnen und Migranten einerseits mit ihrem Herkunftsland verbindet, andererseits Beziehungen zum Aufnahmeland einschließt. Die Verbindungen basieren auf Verwandtschaft, Freundschaft sowie auf der gemeinsamen Herkunft.⁶⁶

Der Netzwerkeffekt entsteht, wenn Personen, die mit diesen Netzwerken verbunden sind, dadurch eine höhere Wahrscheinlichkeit entwickeln, ebenfalls selbst zu migrieren und durch diese Beziehungen einen deutlichen Vorteil im Aufnahmeland haben. Die Migrationsnetzwerktheorie geht somit davon aus, dass Migrationsströme zu einem Großteil in Länder führen, die über Netzwerke bereits mit dem Ursprungsland gut verbunden sind.⁶⁷

Migration ist somit auch keine Einzelentscheidung, die ein Individuum für sich trifft und anschließend ausführt, sondern ein „soziales Produkt“. Die Entscheidung des Einzelnen hängt immer von einer Vielzahl von Faktoren ab, die sehr stark mit diesen Netzwerken verbunden sind.⁶⁸

⁶⁵vgl. Düvell 2006, S. 149f

⁶⁶vgl. Han 2010, S. 14

⁶⁷vgl. Düvell 2006, S. 102

⁶⁸vgl. Han 2010, S. 14

Ausnahmen stellen meiner Meinung nach vor allem Flüchtlinge dar, die oft die Entscheidung, das Land zu verlassen, sehr schnell und unvorbereitet treffen müssen. Oft ist dabei das genaue Zielland unklar, da vor allem die potentiellen Möglichkeiten entscheiden, wie weit bzw. wohin die Flucht gehen kann. Aber selbst bei Flüchtlingen ist ein Netz aus Unterstützern unablässig.

Familienmitglieder, die Geld für Schlepper sammeln, die Schlepper selbst oder deren Kontaktpersonen im Zielland leisten auch hier die erforderliche Unterstützung für den Betroffenen.

Wichtig scheint mir noch der Unterschied zwischen Migrantennetzwerken, wie Han und Düvell sie beschreiben zu den sogenannten „Migranten-communities“.

Migranten-communities, die in dieser Arbeit noch ausführlich behandelt werden, sind letztlich der Teil eines Migrantennetzwerks, der die Beziehungen zu Personen gemeinsamer Herkunft im Aufnahmeland beinhaltet.⁶⁹ Da für diesen Begriff jedoch keine einheitliche Definition vorliegt, können möglicherweise auch andere Verwendungen auftauchen, in dieser Arbeit jedoch werden diese beiden Begriffe in dieser Form verwendet.

Kettenmigration

“Unter dem Begriff der Kettenmigration versteht man eine Form der Migration, in der Pioniermigranten ihren Familienangehörigen oder Bekannten aus dem Primärgruppenkreis im Herkunftsland nachfolgende Migration ermöglichen.“⁷⁰

Durch die Folge einer Migration auf die nächste, wodurch sukzessiv Menschen den bereits im Aufnahmeland lebenden Zuwanderern folgen, entsteht im übertragenen Sinn eine „Kette“ von Migranten.⁷¹

Düvell verweist hingegen auf eine Vielzahl unterschiedlicher Verwendungen des Begriffs der Kettenmigration, die sehr uneinheitlich verwendet werden. Einerseits werde Kettenmigration den oben beschriebenen Migrationsnetzwerken

⁶⁹vgl. u.a. Düvell 2006, S. 108

⁷⁰ Han 2010, S. 10

⁷¹vgl. Han 2010, S. 10f

gleichgesetzt, auf der anderen Seite aber als Konzept der nachfolgenden Migration innerhalb der Familie angewandt. In der Literatur wird auch von „Familienkettenmigration“ gesprochen, was den weiter unten behandelten Familiennachzug bzw. Familienzusammenführungen gleich kommen würde.⁷²

Ich möchte mich in dieser Arbeit an die obige Definition von Han halten, wonach Kettenmigration natürlich Parallelen zu den Migrationsnetzwerken aufweist, jedoch auf Verwandte und engere Bekannte beschränkt bleibt. Andererseits umfasst Kettenmigration einen weiteren Kreis von Familie und Bekannten als die direkte Familienzusammenführung, bei der Ehepartner und die Kinder nachgeholt werden.

“Push- und Pull“-Faktoren

In ihren klassischen Migrationstheorien entwickelten Ravenstein und Lee das Modell der „push and pull factors“. Interessant an diesem Modell ist, dass eine genaue Trennung zwischen freiwilliger und unfreiwilliger Migration oft nicht gezogen werden kann. Hier wird der Umstand der Freiwilligkeit offen gelassen und stattdessen der „Push-Faktor“ (Druckfaktor) und der „Pull-Faktor“ (Sogfaktor) untersucht.⁷³

Der „Push-Faktor“ beschreibt alle Faktoren, die Menschen aus ihrem Ursprungsland verdrängen, etwa politische und religiöse Verfolgung, Wirtschaftskrisen, Kriege oder Umwelt- und Naturkatastrophen. Der „Pull-Faktor“ hingegen enthält Faktoren, die Einwanderer in ein Land oder eine Region ziehen, etwa politische Stabilität, demokratische Sozialstrukturen, religiöse Freiheit, bessere Ausbildungs- und Einkommensmöglichkeiten.⁷⁴

Wachsende Bedeutung erhält dieses Modell auch durch die Tatsache, dass heutige Informations- und Kommunikationsmöglichkeiten viel dazu beitragen, dass die „Push“ und „Pull“ Faktoren aufgebaut werden können. Durch schnelle und

⁷²vgl. Düvell 2006, S. 107f

⁷³vgl. Düvell 2006, S. 81

⁷⁴vgl. Han 2010, S. 12f

aktuelle Information vor allem aus dem bzw. über das Zielland können sich Menschen ein Bild von der Situation dort machen. Ob diese Vorstellung der Realität entspricht, bleibt natürlich offen.

Düvell erwähnt jedoch, dass sich dieses Modell „breiter, wenn auch häufig unkritischer Popularität“⁷⁵ erfreut, da Migrantinnen und Migranten ihre Entscheidungen nicht ausschließlich auf rationaler Basis treffen. Objektive Vorteile können oft hinter soziale und emotionale Gründe gereiht werden, wodurch Entscheidungen nach Anwendung dieses Modells sehr irrational anmuten können.

Familienzusammenführungen

Der Nachzug von Familienangehörigen einer Pioniermigrantin oder eines Pioniermigranten wird international als „family reunification“, also Familienzusammenführung, bezeichnet. Diese Form der Migration steht im engen Zusammenhang mit Arbeitsmigration. Die Pioniere sind ursprünglich mit der Idee, eine Zeit lang Geld im Ausland zu verdienen, emigriert. Aus der temporären Migration kann durch gute Arbeitsbedingungen und lange Verweildauer im Aufnahmeland teilweise der Wunsch nach einem permanenten Aufenthalt werden. Dadurch entsteht natürlich auch das Bedürfnis, Ehegatten und Kinder in Etappen nachzuholen, was meist einen dauerhaften Niederlassungsprozess einleitet. Abhängig sind solche Prozesse jedoch stets von der politischen Gesetzgebung der Aufnahmeländer.⁷⁶

Durch die Internationalen Menschenrechte haben sich die Mitgliedsstaaten mit Artikel 12 zum „Schutz des Privatlebens und der Familie“⁷⁷ verpflichtet. In der Europäischen Union wurde im September 2003 zusätzlich die RICHTLINIE

⁷⁵Düvell 2006, S. 81

⁷⁶vgl. Han 2010, S. 85

⁷⁷u.a. zu finden auf <http://www.igfm.de/Allgemeine-Erklärung-der-Menschenrechte.89.0.html#content254>, 10.8.2012

2003/86/EG DES RATES ⁷⁸ betreffend das Recht auf Familienzusammenführung verabschiedet. Somit ist Familienzusammenführung auf mehreren Ebenen gesetzlich geregelt. Die Umsetzung und die Handhabung in den einzelnen Ländern gestaltet sich leider oft viel restriktiver.

Im letzten Jahrzehnt wurde festgestellt, dass Familienzusammenführungen die zahlenmäßig umfangreichste Migrationsform in die Europäische Union darstellt. Das zeigt, wie wichtig die Zusammenführung von Familien für die jeweiligen zugewanderten Menschen ist. In der Präambel der RICHTLINIE 2003/86/EG DES RATES wird unter Punkt (4) der Grund für die Bedeutung folgendermaßen erläutert:

„Die Familienzusammenführung ist eine notwendige Voraussetzung dafür, dass ein Familienleben möglich ist. Sie trägt zur Schaffung soziokultureller Stabilität bei, die die Integration Drittstaatsangehöriger in dem Mitgliedstaat erleichtert“ ⁷⁹

Phasen der Migration

Der Migrationsprozess verläuft interessanterweise trotz enormer Unterschiede bezüglich Kultur und Migrationsmotiven häufig sehr regelmäßig. Das Modell von Carlos Sluzki stellt meiner Meinung nach diesen Prozess sehr anschaulich dar. Er wird in fünf Stadien eingeteilt, wobei sich jedes dieser Stadien durch charakteristische Abläufe und typische familiäre Bewältigungsmuster auszeichnet und bestimmte Krisen, Konflikte und Anpassungserfordernisse mit sich bringt.

⁷⁸ zu finden auf <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32003L0086:DE:NOT>, 10.8.2012

⁷⁹ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32003L0086:DE:NOT>, 10.8.2012

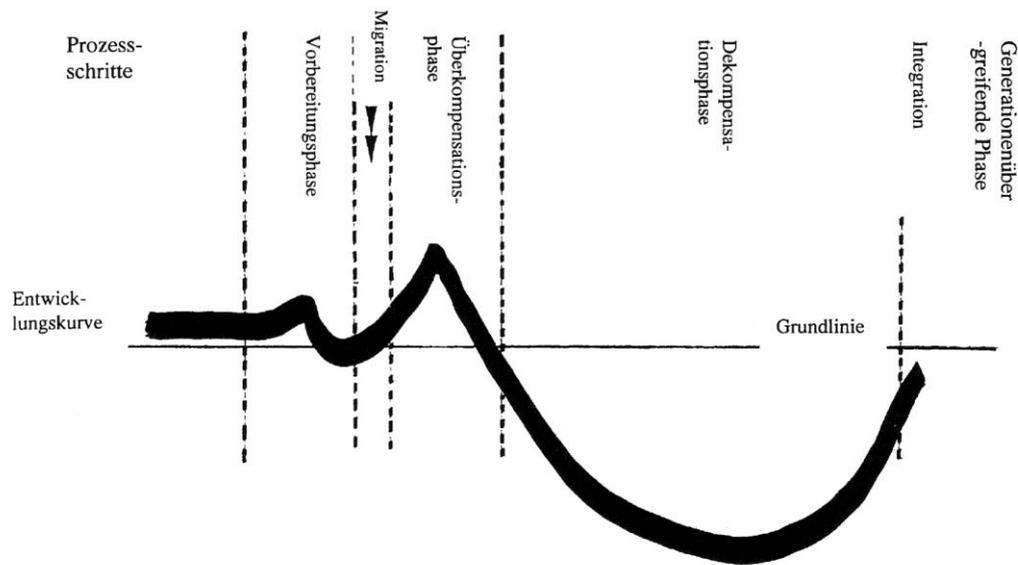


Abbildung 1: Migrationsprozess⁸⁰

Phase 1: Vorbereitung:

In dieser Phase bilden sich aus ersten Gedanken an die Möglichkeit einer Migration immer konkretere Pläne. Informationen werden eingeholt, teilweise mit bereits migrierten Bekannten kommuniziert, Vor- und Nachteile werden abgewogen. Diese Phase kann sehr unterschiedlich lange dauern, je nach Kultur der Auswanderer, aber auch je nach persönlichem Zugang der einzelnen Person. Freude und Euphorie können Angst und Unsicherheit immer wieder ablösen, da dem Betroffenen bewusst ist, dass Vieles an der Unternehmung ungewissen Ausgangs ist.⁸¹

Phase 2: Migrationsakt

Diese Phase kann sehr unterschiedlich verlaufen und hängt zu einem großen Teil von der Art der Migration ab, etwa, um bei den oben erläuterten Dimensionen von Düvell zu bleiben, von der Freiwilligkeit und vom Zweck der Migration. So wird der

⁸⁰ aus: Macek 2002, S. 65

⁸¹ vgl. Sluzki 2001, S. 101f und Macek 2002, S. 67f

Migrationsakt bei Flüchtlingen anders ablaufen als bei "Gastarbeitern" oder bei einer Familienzusammenführung.⁸²

Die ersten beiden Phasen sind für das Thema dieser Arbeit weniger interessant, da sich die betroffenen Personen noch im Ursprungsland bzw. auf dem Weg ins Aufnahmeland befinden. Folglich sind sie erst ab Phase 3 im Aufnahmeland erreichbar.

Phase 3: Überkompensation

Angekommen im Aufnahmeland, erfolgt in dieser Phase eine starke Anpassung an die neue Kultur und Gesellschaft. Die Erfüllung der Grundbedürfnisse wie Wohnen, Arbeit und finanzielle Sicherheit stehen im Vordergrund. Differenzen zwischen den erhofften Erwartungen und der vorherrschenden Realität werden geleugnet oder "schön" geredet. Auftauchende Trauer über den Verlust der verlassenen Heimat wird verdrängt.⁸³

Die Phase der Überkompensation stellt an die Migrantinnen und Migranten vor allem die Herausforderung, die Grundbedürfnisse zu decken und somit auf verschiedene Ressourcen zuzugreifen. Kontakte zu Einrichtungen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich bzw. zu Ämtern und Behörden sind hier sehr wahrscheinlich, daher scheint es mir durchaus wichtig, im Hinblick auf solche Angebote zu überlegen, wie die jeweiligen Gruppen von Menschen mit Migrationshintergrund erreicht werden können.

Themen in dieser Phase werden vor allem Angebote zur Deckung der Grundbedürfnisse und zur Alltagsbewältigung sein, wie Hilfestellung bei Arbeits- und Wohnungssuche oder etwa Unterstützung bei Behördengängen.

⁸² vgl. Sluzki 2001, S. 101f und Macek 2002, S. 67f

⁸³ vgl. Sluzki 2001, S. 101f und Macek 2002, S. 67f

Phase 4: Dekompensation

Diese oft krisenreiche Phase ist geprägt vom Zweifel über die Migrationsentscheidung und einem Erleben von Gefühlen von Diskriminierung, Bedrohung und Ablehnung. Widersprüche können nicht mehr verdrängt werden und Ungewissheit über den Erfolg des Migrationsprozesses macht sich breit.⁸⁴

Beratungsangebote, Psychologische Betreuung oder Psychotherapie können in dieser Phase immer wichtiger werden. Gerade bei solchen, teilweise tabuisierten Themen ist die Vermittlung der Angebote bzw. die Kommunikation mit potentiellen Nutzern überaus heikel.

Phase 5: Integration

Die Phase der Integration ist gekennzeichnet von einer Verbesserung der sozialen und beruflichen Stellung und der Tatsache, dass die Zuwanderer ihren Platz in der Aufnahmegesellschaft mehr und mehr finden. Die nicht erbrachte Anpassungsleistung der ersten Generation kann einen generationsübergreifenden Anpassungsprozess auslösen, der häufig zu Konflikten innerhalb der Familie führt. Eine Ambivalenz, vor allem in der Generation der Auswanderer wird immer bleiben: die Frage nach der Zugehörigkeit.⁸⁵

Elternschaft, Kindererziehung oder etwa Schulbesuch und Ausbildung der eigenen Kinder müssen in dieser Phase bewältigt werden. Das Wissen um zielgruppengerechte Information und sensible Kommunikation wird auch hier die Basis für den Erfolg von Angeboten und Einrichtungen sein.

⁸⁴ vgl. Sluzki 2001, S. 101f und Macek 2002, S. 69

⁸⁵ vgl. Sluzki 2001, S. 101f und Macek 2002, S. 69

1.8. Migrationshintergrund

Der Ausdruck "Menschen mit Migrationshintergrund" findet sich in den Medien genauso wie in wissenschaftlichen Publikationen oder als Merkmal in statistischen Erhebungen. Auch in der vorliegenden Arbeit wird der sogenannte "Migrationshintergrund" oft vorkommen und immer wieder als "Zuschreibung" für eine bestimmte Gruppe von Menschen herhalten müssen.

Meist wird der Begriff ohne einführende Definition in den Medien, teilweise aber auch in der Fachliteratur verwendet. Eine einheitliche, universell gültige Definition lässt sich auch nicht finden, nicht zuletzt, weil die Gruppe der "Menschen mit Migrationshintergrund" eine sehr heterogene ist. Zusätzlich werden die Begriffe "Ausländer" und "Menschen mit Migrationshintergrund" in den Medien oft ungenau verwendet, was zu falschen Bildern der Thematik führen kann.

Hier setzt auch die Kritik an dem Begriff an: Wenn die unter dieser Definition zusammengefasste Gruppe aus dermaßen verschiedenartigen Biographien besteht, worin besteht dann der Sinn dieser Kategorisierung? Ich persönlich denke, ein Begriff wie "Mensch mit Migrationshintergrund" wird aus der Notwendigkeit zu kommunizieren benötigt, er darf jedoch niemals dazu beitragen, eine Gruppe von Menschen zu benachteiligen, auszugrenzen oder zu stigmatisieren.

Genauere Definitionen finden sich am ehesten in wissenschaftlichen Arbeiten. Das statistische Bundesamt der Bundesrepublik Deutschland wartet mit einer sehr umfassenden Definition auf:

"Zu den Menschen mit Migrationshintergrund zählen 'alle nach 1949 auf das heutige Gebiet der Bundesrepublik Deutschland Zugewanderten, sowie alle in Deutschland geborenen Ausländer und alle in Deutschland als Deutsche Geborenen mit zumindest einem zugewanderten oder als Ausländer in Deutschland geborenen Elternteil'. "⁸⁶

⁸⁶ vgl. Bevölkerung und Erwerbstätigkeit, Bevölkerung mit Migrationshintergrund, Ergebnisse des Mikrozensus 2010, S.6, Quelle: https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/MigrationIntegration/Migrationshintergrund2010220107004.pdf?__blob=publicationFile, 19.6.2012

Auch hier ist deutlich ersichtlich, welche große und äußerst heterogene Bevölkerungsgruppe diese Definition umfassen kann.

Im österreichischen Mikrozensus der Statistik Austria wird die Bevölkerung mit Migrationshintergrund in "1. Generation" und "2. Generation" unterteilt. Dabei wird auf eine Definition der UNECE (United Nations Economic Commission for Europe) zurückgegriffen.⁸⁷

"Von Personen mit Migrationshintergrund wurden beide Elternteile im Ausland geboren, wobei Angehörige der Ersten Generation selbst im Ausland geboren wurden und Personen der Zweiten Generation in Österreich zur Welt gekommen sind."⁸⁸

Diese Definition erscheint mir einigermaßen sinnvoll, um Themen, die Migration und Migrantinnen und Migranten betreffen, diskutieren zu können. Olivera Stajia schreibt in einem Kommentar in daStandard.at dazu: " 'Mensch mit Migrationshintergrund' ist kein besonders schöner, ein mäßig treffender und ein oft falsch verstandener Begriff. [...]Aber wir brauchen diese Begriffe, um über dieses angebliche Problem eine demokratische Diskussion führen zu können."⁸⁹

Safer Çinar steigt im Dossier "Bis in die dritte Generation?" der Heinrich Böll Stiftung in die Frage ein, ob die Einführung der "3. Generation" von Migrantinnen und Migranten sinnvoll ist. Er plädiert für eine Verwendung des Begriffs und argumentiert: "[...] ist meiner Ansicht nach die Erfassung der dritten Generation als Menschen 'mit Migrationshintergrund' elementar notwendig. Denn viele

⁸⁷ vgl. Recommendations for the 2010 censuses of population and housing, S. 83ff, http://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/publications/CES_2010_Census_Recommendations_English.pdf, 19.6.2012

⁸⁸ vgl. "Bevölkerung mit Migrationshintergrund im Überblick", Statistik Austria Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung 2011, http://www.statistik.at/web_de/static/ergebnisse_im_ueberblick_migrationshintergrund_033240.pdf, 15.5.2012

⁸⁹ Olivera Stajia, daStandard.at, "Ich brauch' meinen Hintergrund", 1.2.2012, <http://dastandard.at/1326504313866/Integrationsdebatte-ich-brauch-meinen-hintergrund>

Migrantinnen und Migranten der dritten Generation behaupten zu Recht, sie würden benachteiligt, weil sie einen 'Migrationshintergrund' haben. So hat beispielsweise der OECD-Beschäftigungsausblick 2008 festgestellt, dass die Hälfte der Arbeitslosigkeit von Migrantinnen und Migranten in Deutschland nicht durch mangelnde Qualifikation entsteht, sondern durch Diskriminierung.⁹⁰

In solchen Fällen kann die Ausweitung des Begriffs "Migrationshintergrund" auf eine sog. "3. Generation" möglicherweise sinnvoll sein. Mir erscheint hier sehr wichtig abzuwägen, ob nicht eine zu intensive Zuschreibung eines Migrationshintergrundes eine Benachteiligung für Personen produzieren kann.

In den Statistiken zur Bevölkerung Österreichs wird vor allem zwischen Personen „ausländischer Herkunft“ und Menschen „mit Migrationshintergrund“ unterschieden. Der Mikrozensus 2010 zeigt folgendes Bild:⁹¹

- Erste Migrantengeneration, selbst im Ausland geboren: 13,7 %
- Zweite Migrantengeneration, selbst im Ö geboren: 4,9 %
- Bevölkerung mit Migrationshintergrund: 18,6 %

Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit stellen einen Anteil von 11 % der Gesamtbevölkerung Österreichs, wobei davon rund zwei Drittel schon 5 Jahre oder länger in Österreich leben.

⁹⁰Safter Çinar 2010: " Wer hat einen 'Migrationshintergrund'? Über den verwirrenden Umgang mit diesem Begriff", in: Heinrich Böll Stiftung 2010: Dossier "Bis in die dritte Generation? Lebensrealitäten junger MigrantInnen", S. 17, http://www.migration-boell.de/web/integration/47_2679.asp, 11.3.2012

⁹¹Statistik Austria 2011, S. 20f

Zusammenfassend ist für mich zentral, dass der Ausdruck "Menschen mit Migrationshintergrund" seinen kommunikativen Zweck erfüllen soll, jedoch keinesfalls zum Nachteil für Gruppen von Menschen angewandt werden darf.

1.9. Migranten-Selbstorganisation

Der Begriff der "Migrantenselbstorganisation" umfasst verschiedene, aus unterschiedlichen Gruppen entstandene Formen von Vernetzung und Vereinigungen von Menschen mit Migrationshintergrund. Meiner Meinung nach werden diese unterschiedlichen Formen der Migrantenselbstorganisation im Bezug auf Kommunikation mit Menschen mit Migrationshintergrund sehr unterschiedlich wahrgenommen und eingeschätzt. Ich möchte in diesem Kapitel vor allem auf den Begriff der oft zitierten "Migranten-community" eingehen und die Situation der Migrantenvereine zusammenfassen.

Jeder Einwanderungsprozess wird die Bildung von Verbindungen zwischen Migrantinnen und Migranten gleicher Herkunft mit sich ziehen. Da diese Verbindungen im Aufnahmeland ohne formale Organisationsleistung von außen entstehen, kann man von Selbstorganisation sprechen. Durch die Migration entstehen daher neue Beziehungsmuster und soziale Formen. Die Community ist sehr oft die erste Sozialisierungsinstanz, die für Einwanderer relevant ist.⁹²

Im deutschen Sprachraum wird oft von "Migranten-communities" gesprochen und auch geschrieben. Da sich "community" aus dem Englischen sehr gut mit "Gemeinde" oder "Gemeinschaft" übersetzen lässt, wird einer Migranten-community oft eine starke Homogenität zugeschrieben. In der Regel sind diese Verbindungen jedoch sehr heterogen und differenzieren sich nach sozialen, geschlechtsspezifischen, religiösen und vielen anderen Merkmalen. Auch erfolgt die Zuschreibung meist von außen, wodurch der Eindruck entsteht, dass die Migranten-community ausnahmslos alle Mitglieder einer ethnischen Gruppe umfasst.⁹³

Yilmaz Gülüm weist mit einem Artikel im Standard im Mai 2012 hingegen auf die Heterogenität der verschiedenen Gruppen von Zuwanderern eindringlich hin:

⁹² Vgl. Klinke 2005, S. 14ff

⁹³ vgl. "Migrantinnenorganisationen in Deutschland - Abschlussbericht", Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Bundesrepublik Deutschland, 2011, S.14, <http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/Publikationen/publikationen,did=164634.html>

"Weit verbreitet ist die Ansicht, alle Zuwanderer und deren Kinder und Enkelkinder seien Teil einer Gemeinschaft - einer Community. Es gebe ein verbindendes Wir-Gefühl, ein Set an fixen Normen und Traditionen. Und mehr noch: Es gebe eine Art Organisation innerhalb dieser Communitys. Manche glauben gar, es gebe legitimierte "Community-Chiefs", die stellvertretend für "ihre Leute" sprechen könnten."⁹⁴

Gülüm zerstreut somit die Idee, Migrantenselbstorganisationen in die Integrationsarbeit in der Form einzubinden, dass über einen mehr oder wenig regelmäßigen Kontakt zu deren Funktionären die Gesamtheit der Mitglieder gut erreicht werden kann. Ich denke, der Kontakt zu Migranten-communities stellt eine durchaus wirksame Möglichkeit dar, Zuwanderer zu erreichen. Wird dieser Kontakt aber der Einfachheit halber der einzige Kanal zu ihnen, läuft man Gefahr, jene Personengruppe nicht zu erreichen, die nur lose oder keine Beziehung zu dieser Community pflegen.

In dieser Arbeit möchte ich bezüglich Migrantenselbstorganisation vor allem zwischen Migranten-communities und Migrantenvereinen unterscheiden.

Migrantenvereine sind grundsätzlich in Österreich gegründete, eingetragene Vereine, die eine große Vielfalt an Zielen verfolgen. Neben der klassischen Funktion als Kulturvereine (islamische Kulturvereine, kroatische bzw. bosnische Folkloregruppen etc.) stellen Kommunikation, Vernetzung, Sport und Integration wichtige Themen dieser Vereinigungen dar.⁹⁵ Kontaktpersonen und Mitglieder sind somit genau definiert und anhand der Vereinsstatuten ist im Normalfall der Tätigkeitsbereich gut ersichtlich.

Migranten-communities hingegen können nicht als exakt umrissene Gruppierung von Migrantinnen und Migranten gesehen werden. Sie werden in der Regel von außen mit diesem Label versehen, was eher einer Vermutung gleichkommt, wer „dabei“ ist oder wer eben nicht. Wie es auch Gülüm auf den Punkt bringt: „alle

⁹⁴Yilmaz Gülüm in daStandard.at, "Das Märchen der Migranten-Communitys", 4. Mai 2012, <http://dastandard.at/1334797018497/Kommentar-von-Yilmaz-Gueluem-Das-Maerchen-der-Migranten-Communitys>

⁹⁵Vgl. u.a. Biffi 2010, S.39f und Nemella 2007

Zuwanderer [...] *seien* Teil einer Gemeinschaft - einer Community“. Ob sie es *sind*, ist dadurch noch nicht geklärt!

Auch die von ihm erwähnten „Community-Chiefs“, sowie deren Funktion und Kompetenzen bleiben ungewiss. Für mich wären das am ehesten sogenannte „keypersons“, die an wichtigen Schnittstellen der Communities nach außen stehen wie etwa Ärzte, Lehrer oder eben Obleute von Migrantenvereinen. Da sie aber in dieser Hinsicht keine offizielle Funktion wahrnehmen, können sie zwar als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren, jedoch nicht als gewählte Vertreter gesehen werden.

Für das Thema dieser Arbeit, also für „Kommunikationswege zu Menschen mit Migrationshintergrund“ stellen der Kontakt zu Migrantenvereinen und Migranten-Communities eine sehr wesentliche Möglichkeit dar.

Unablässig scheint mir jedoch, stets zu bedenken, wer so erreicht werden kann und wer nicht. Vor allem für die Personen, die man nicht erreicht, darf durch die Konzentration auf eine „Community“ keine Benachteiligung geschaffen werden.

2. Hintergründe

2.1. Situation von Migrantinnen und Migranten in Österreich

Dieses Kapitel soll die Situation von Migrantinnen und Migranten in Österreich skizzieren. Vor allem werden die Bereiche Gesundheit und Soziales, der Arbeitsmarkt, Wohnen und Bildung behandelt. Hauptaugenmerk wird auf Defizite in diesen Bereichen zu legen sein, da diese Arbeit vor allem nach Möglichkeiten sucht, betroffene Zuwanderern zu erreichen und letzten Endes Verbesserungen für sie zu erzielen.

Es soll aber auf keinen Fall der Eindruck entstehen, dass Migrantinnen und Migranten generell als Benachteiligte oder "Opfer der Umstände" gesehen werden. Menschen mit Migrationshintergrund *können* strukturelle Benachteiligung erfahren, dann sind sie meiner Meinung nach auch Zielgruppe einerseits der Sozialen Arbeit, andererseits politischen Handelns. Durch die Heterogenität dieser Personengruppe darf aber nicht angenommen werden, dass sich die Benachteiligung auf alle erstreckt, d.h. einem Teil dieser Menschen wird es aus eigener Kraft und mit eigenen Mitteln und Ressourcen möglich sein, sich im Aufnahmeland unter den gegebenen Umständen eine zufriedenstellende Lebenssituation zu schaffen.

Anfang 2012 lag der Anteil der ausländischen Bevölkerung in Österreich bei 11,5 %. Im Durchschnitt des Jahres 2011 lebten 18,9 % Menschen mit Migrationshintergrund in Österreich. Zwischen den einzelnen Bundesländern bzw. der Bundeshauptstadt Wien sind jedoch große Verteilungsunterschiede zu finden.⁹⁶

Die Bevölkerung mit Migrationshintergrund in Oberösterreich beläuft sich auf 14,6%, auch hier ist eine unregelmäßige Verteilung hinsichtlich der verschiedenen Regionen erkennbar.

⁹⁶ vgl. Statistik Austria 2012b

Die Studie "Menschen in OÖ. mit Migrationshintergrund 2008" ⁹⁷ im Auftrag des Landes Oberösterreich zeigt, allerdings mit etwas älteren Zahlen, überblicksmäßig gut diese Verteilung.

Bezirk	Einwohner	Menschen mit MH		Europ. Kernland (ohne ehem. Ostblock)		übriges Ausland	
		Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Linz (Stadt)	189.069	44.864	23,7%	5.371	2,8%	39.493	20,9%
Steyr (Stadt)	38.707	8.010	20,7%	977	2,5%	7.033	18,2%
Wels (Stadt)	58.467	16.028	27,4%	1.458	2,5%	14.570	24,9%
Braunau	97.007	13.504	13,9%	5.025	5,2%	8.479	8,7%
Eferding	31.469	2.666	8,5%	442	1,4%	2.224	7,1%
Freistadt	64.779	2.546	3,9%	572	0,9%	1.974	3,0%
Gmunden	99.961	11.341	11,3%	3.046	3,0%	8.295	8,3%
Grieskirchen	62.551	4.550	7,3%	943	1,5%	3.607	5,8%
Kirchdorf	55.739	5.806	10,4%	1.131	2,0%	4.675	8,4%
Linz-Land	136.336	24.981	18,3%	2.927	2,1%	22.054	16,2%
Perg	65.522	5.127	7,8%	709	1,1%	4.418	6,7%
Ried i. I.	58.763	5.464	9,3%	1.356	2,3%	4.108	7,0%
Rohrbach	57.505	3.544	6,2%	1.902	3,3%	1.642	2,9%
Schärding	56.893	6.093	10,7%	3.509	6,2%	2.584	4,5%
Steyr-Land	58.776	3.755	6,4%	942	1,6%	2.813	4,8%
Urfahr-U.	80.488	4.131	5,1%	1.521	1,9%	2.610	3,2%
Vöcklabruck	129.718	16.111	12,4%	3.502	2,7%	12.609	9,7%
Wels-Land	66.415	8.042	12,1%	1.374	2,1%	6.668	10,0%
Oberösterreich	1.408.165	186.563	13,2%	36.707	2,6%	149.856	10,6%

Tabelle 1: Menschen mit Migrationshintergrund in den Oö. Bezirken ⁹⁸

Die Ballungsräume Linz, Wels und Steyr haben die höchsten Anteile an Menschen mit Migrationshintergrund. Die Bezirke Vöcklabruck und Gmunden weisen mit 12,4% bzw. 11,3% etwas niedrigere Werte auf. Die Anteile der ausländischen Bevölkerung (Stand 1.1.2012) liegen bei 7,7% für Vöcklabruck und 7,4% für Gmunden. ⁹⁹

⁹⁷ zu finden auf: http://www.land-oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xbcr/SID-00A0DECE-DF9B6C1F/ooe/StatGes_InfoSTAT.Mighint2008.pdf, 21.8.2012

⁹⁸ Studie "Menschen in OÖ. mit Migrationshintergrund 2008", S.10, Statistik Austria, Land OÖ., Abteilung Statistik

⁹⁹ Diese Werte stammen aus der Regionaldatenbank des Landes Oö. Zu finden unter: http://www2.land-oberoesterreich.gv.at/statregionaldb/StartGemeindeauswahl.jsp?SessionID=SID-00A0DECE-DF9B6C1F&xmliid=was_statregionaldb_DEU_HTML.htm. Da solche oft temporären Links nur kurze Zeit gültig sind, wurde die jeweilige Ergebnisseite im Anhang angefügt bzw. auf dem dieser Arbeit beiliegenden Datenträger gespeichert. Grundsätzlich ist die Regionaldatenbank auf www.land-oberoesterreich.gv.at unter "Unser Land" > "Zahlen und Fakten" > "Regionaldatenbank" aufrufbar.

In der obigen Aufstellung sind auch die Bevölkerungszahlen der beiden Bezirke ersichtlich. Beide Bezirke haben eine "ländliche" Struktur und keine etwa mit dem Großraum Linz vergleichbaren Ballungsräume bzw. großen Städte.

Bezirk Vöcklabruck:

ca. 130.000 Einwohner (Stadtgemeinde Vöcklabruck ca. 12.000 Ew.)¹⁰⁰

Bezirk Gmunden:

ca. 100.000 Einwohner (Stadtgemeinde Gmunden ca. 13.000 Ew.)¹⁰¹

2.1.1. Gesundheits- und Sozialbereich

Aufgrund der bereits in anderen Bereichen diskutierten Heterogenität der Bevölkerung mit Migrationshintergrund waren "Widersprüchliche Gesamtaussagen"¹⁰² im Bereich Gesundheit und Soziales zu erwarten. "Macht Migration krank?" gilt daher nicht für jede Gruppe von Zuwanderern. Personen aus der Türkei und aus dem ehemaligen Jugoslawien unterliegen offenbar einer höheren Gesundheitsbelastung. Untersuchungen zufolge sind diese Personen häufiger von chronischen Wirbelsäulenbeschwerden, Migräne, Kopfschmerzen oder auch von Angststörungen bzw. Depressionen betroffen. Im Gegensatz dazu leiden sie weniger häufig an Allergien.¹⁰³

Dieselbe Gruppe von Migrantinnen und Migranten nimmt auch, verglichen mit der Mehrheitsbevölkerung, häufiger kurative Gesundheitsleistungen wie stationäre Aufenthalte oder Besuche bei Hausarzt in Anspruch. Präventive Angebote, etwa zahnärztliche oder augenärztliche Leistungen oder regelmäßige Termine beim Gynäkologen, werden seltener genutzt.¹⁰⁴

¹⁰⁰ vgl. Statistik Austria, Gemeindedaten Vöcklabruck, zu finden unter: <http://www.statistik.at/blickgem/gemDetail.do?gemnr=41746&gemnam=V%F6cklabruck>, 26.8.2012

¹⁰¹ vgl. Statistik Austria, Gemeindedaten Gmunden, zu finden unter: <http://www.statistik.at/blickgem/gemDetail.do?gemnr=40705>, 26.8.2012

¹⁰² Statistik Austria 2012b, S. 12

¹⁰³ vgl. Statistik Austria 2012b, S. 64

¹⁰⁴ ebd

Die soziale Situation von Zuwanderern in Österreich bzw. Oberösterreich lässt anhand des Einkommens und der Inanspruchnahme von Sozialleistungen gut verdeutlichen. Die weiter unten behandelten Themen Arbeit, Wohnen und Bildung stehen natürlich mit der sozialen Situation eng in Verbindung.

Armut und Armutsgefährdung sind bei Menschen ausländischer Herkunft und bei Menschen mit Migrationshintergrund signifikant höher. In Österreich waren im Durchschnitt der Jahre 2008/2010 rund 12 % der Bevölkerung armutsgefährdet. Als armutsgefährdet werden Personen bezeichnet, deren pro Kopf gewichtetes Haushaltseinkommen unter 60 % des Medians des Durchschnittseinkommens der Bevölkerung liegt.¹⁰⁵ Die Bevölkerung mit ausländischer Staatsangehörigkeit war mit 25 % deutlich stärker armutsgefährdet als die Mehrheitsbevölkerung mit 11 %. Am deutlichsten zeigte sich dieser Umstand am Armutsrisiko bei türkischen Staatsangehörigen mit 40% und Personen aus sonstigen Nicht-EU-Staaten mit 47 %. Allerdings konnte erwiesen werden, dass durch Sozialleistungen das Armutsrisiko verringert werden konnte.¹⁰⁶

Grund für die Armutsgefährdung ist vor allem das niedrige Lohnniveau bei Zuwanderern. So verdienen ausländische Staatsangehörige, die ganzjährig erwerbstätig waren, netto im Jahr 2008 im Durchschnitt nur 85% des mittleren Netto-Jahreseinkommens in Österreich.¹⁰⁷

2.1.2. Arbeitsmarkt

Die Situation von Menschen mit Migrationshintergrund am österreichischen Arbeitsmarkt lässt sich folgendermaßen zusammenfassen: Die Erwerbsquote von Zuwanderern lag im Jahr 2011 bei 65 %, die der Mehrheitsbevölkerung dagegen bei 74 %. Dabei liegt die Erwerbsbeteiligung der zugewanderten Frauen auf einem sehr niedrigem Niveau von 58 % (Frauen ohne Migrationshintergrund: 69 %). Bei den Männern fällt der Unterschied eher kleiner aus: 73 % bei Männern mit Migrationshintergrund gegenüber 79 % bei Männern aus der Mehrheitsbevölkerung.

¹⁰⁵ vgl. Statistik Austria 2010, S. 60

¹⁰⁶ vgl. Statistik Austria 2012b, S. 60

¹⁰⁷ ebd

Bei den Migrantinnen sind es vor allem Mütter und Frauen, die aus der Türkei stammen, die weniger am Erwerbsleben teilnehmen.¹⁰⁸

Türkische und ex-jugoslawische Zuwanderer waren und sind zu einem überwiegenden Teil als Arbeiter beschäftigt. Die berufliche Stellung, aber auch die Erwerbsquote der zweiten Generation gleicht sich jedoch bereits an die der Mehrheitsbevölkerung an.

Unterschiede zeigen sich auch in den Branchen, in denen Beschäftigte mit Migrationshintergrund tätig sind. So sind in der Gebäudereinigung, im Tourismus, im Bau- und im Verkehrswesen überdurchschnittlich viele beschäftigt. Weiter ist ein größerer Anteil über Personalleasing angestellt, was immer wieder zu prekären Arbeitsbedingungen führen kann.¹⁰⁹

Die Arbeitslosigkeit ist bei ausländischen Staatsbürgern deutlich höher als bei Angehörigen der Mehrheitsbevölkerung. Die Gesamtarbeitslosenquote lag in Österreich im Jahr 2011 bei 6,7 %, bei ausländischen Staatsangehörigen jedoch bei 9,4 %. Auch die Jugendarbeitslosigkeit liegt bei dieser Personengruppe signifikant höher.¹¹⁰

2.1.3. Wohnsituation

Migrantinnen und Migranten hatten in Österreich im Jahr 2011 etwa ein Drittel weniger Wohnfläche pro Kopf als der Durchschnitt zur Verfügung. Die Kosten für Wohnen in Relation zum Haushaltseinkommen sind bei Zuwanderern überdurchschnittlich hoch, was hauptsächlich mit dem bereits erwähnten niedrigeren Einkommen zu tun hat. Ein weiterer Grund ist die Tatsache, dass der Bevölkerung mit Migrationshintergrund seltener ein Eigenheim oder eine Eigentumswohnung zur Verfügung steht, sondern meist in einem kostenintensiveren Mietverhältnis gewohnt wird.¹¹¹

¹⁰⁸ vgl. Statistik Austria 2012b, S. 50

¹⁰⁹ vgl. Statistik Austria 2012b, S. 56

¹¹⁰ vgl. Statistik Austria 2012b, S. 60

¹¹¹ Vgl. Statistik Austria 2012b, S. 76

Ein Großteil der Zuwanderer konzentriert sich in den Ballungsräumen. So hat mehr als ein Drittel der Bevölkerung Wiens Migrationshintergrund. In Oberösterreich ist das der Zentralraum um Linz und die Städte Wels und Steyr. In nur 10% der Gemeinden leben 80% der Bevölkerung nicht-österreichischer Herkunft.¹¹² Diese Segregation ist bei Zuwanderern aus Süd- und Osteuropa und der Türkei größer als bei EU-Bürgern oder anderen Migrantinnen und Migranten.¹¹³

2.1.4. Bildung

Im Schulsystem werden hauptsächlich Sprache und Staatsangehörigkeit erfasst, nicht aber der Migrationshintergrund.¹¹⁴ Im Schuljahr 2010/11 hatte rund 10 % der Schüler an Pflichtschulen keine österreichische Staatsbürgerschaft. Knapp ein Viertel der Kinder in den Volks- und Hauptschulen hatte nicht Deutsch als Muttersprache. In Sonderschulen bzw. unter Kinder mit sonderpädagogischem Betreuungsbedarf ist der Anteil von Schülern mit nicht-deutscher Umgangssprache überdurchschnittlich hoch. Etwa 13 % der fremdsprachigen Hauptschulkinder verlassen das Schulsystem ohne einen Pflichtschulabschluss, was sich auf den anschließenden Berufseinstieg sehr negativ auswirkt.¹¹⁵

Schülerinnen und Schüler mit Migrationshintergrund sind jedoch ein sehr heterogene Gruppe. Einerseits unterscheiden sie sich am Zeitpunkt, wann sie nach Österreich gekommen sind und somit ins Schulsystem eingestiegen sind. Auf der anderen Seite beeinflusst auch der Migrationsgrund und der rechtliche Aufenthaltsstatus die Schullaufbahn dieser Kinder. Traumatisierte Flüchtlinge haben hier andere Voraussetzungen als Kinder von Arbeitsmigranten oder von hochqualifizierten Schlüsselarbeitskräften.¹¹⁶

Weiters besuchen ausländische Schülerinnen und Schüler weniger häufig maturaführende Schulen. Der Anteil von ausländischen Studierenden an

¹¹² vgl. Statistik Austria 2012b, S. 78

¹¹³ vgl. Weigl 2009, S. 76

¹¹⁴ Vgl. Biffel und Skrivanek 2011, S. 1

¹¹⁵ Vgl. Statistik Austria 2012b, S. 44

¹¹⁶ Vgl. Biffel und Skrivanek 2011, S. 6

österreichischen Hochschulen liegt jedoch relativ hoch und ist nach wie vor am Steigen. Von den ausländischen Studierenden kommen jedoch zwei Drittel aus EU- bzw. EWR Ländern, d.h. Zuwanderer aus Ex-Jugoslawien und der Türkei sind hier eher schwach vertreten. ¹¹⁷

2.2. Interkulturelle Öffnung im Sozial –und Gesundheitsbereich

Strukturelle Zugangsbarrieren erschweren verschiedenen Gruppen den Zugang zu Leistungen im Sozial- und Gesundheitsbereich. Solche benachteiligten Gruppen können Menschen mit einer körperlichen Behinderung sein oder Menschen eines bestimmten Alters. Geschlecht, sexuelle Orientierung oder die Region, die jemand lebt, können ebenfalls Auswirkungen auf die Möglichkeiten der Inanspruchnahme von Angeboten in diesem Bereich haben.

Auch Menschen mit nicht österreichischer Staatsbürgerschaft bzw. Menschen mit Migrationshintergrund zählen zu der Gruppe mit einem verringerten Inanspruchnahmeverhalten von Angeboten im Sozial- und Gesundheitsbereich. Wichtig ist auch hier wieder, Migrantinnen und Migranten in diesem Zusammenhang als sehr heterogene Gruppe zu sehen. Ein großer Teil dieser Personen wird mit den „Regelangeboten“ sehr gut zurechtkommen bzw. keine für sie hinderlichen Zugangsbarrieren vorfinden. Bei einem Teil dieser Gruppe kann jedoch angenommen werden, dass folgende Zugangsbarrieren die Inanspruchnahme von Angeboten aus dem Sozial- und Gesundheitssystem beeinflussen: ¹¹⁸

- Informationsdefizite (Kenntnis der Angebote und Hilfsleitungen)
- Sprache (fehlende Deutschkenntnisse, fehlendes Angebot an Dolmetscherinnen und Dolmetschern)
- Kulturelle Aspekte (Schamschwelle im Umgang mit Krankheit, familiären Problemen, Sucht etc.; höhere Leidensbereitschaft und Stolz)

¹¹⁷ Vgl. Statistik Austria 2012b, S. 44ff, vgl. auch Weigl 2009, S. 73

¹¹⁸ vgl. Gaitanides 2006, S. 225

- Fehlendes Vertrauen in Einrichtungen (wenig Vertrautheit mit den Angeboten bzw. mit dem Versorgungssystem)
- Negative Erfahrungen mit Behörden (werden dann oft verallgemeinert)
- Angst vor aufenthaltsrechtlichen Folgen
- Weitervermittlung an andere Einrichtungen kann als Zurückweisung erlebt werden
- Strukturelle Zugangsbarrieren wie Gebühren, Entfernung zur Einrichtung, Komm-Struktur des Angebotes, Öffnungszeiten

Nicht selten kann Migration auch als "sekundäre" Ursache für die Inanspruchnahme von Angeboten wirksam werden. Laut Integrationsbericht Oberösterreich 2006 liegt das Risiko der Armutsgefährdung bei Zuwanderern um über das 2-fache höher als im Vergleich zur Gesamtbevölkerung.¹¹⁹

Wie bereits gezeigt liegt auch das Durchschnittseinkommen bei Einwanderern unter dem der Gesamtbevölkerung, ebenso zeigt sich eine häufigere Arbeitslosigkeit bei dieser Bevölkerungsgruppe.¹²⁰

Solche Faktoren stellen zum einen eine mögliche psychische Belastung dar, zum anderen machen sie eigene finanzielle Ausgaben zur Gesundheitsförderung unmöglich. Ähnliche Phänomene findet man auch bei Personen aus der Mehrheitsbevölkerung.

„Interkulturelle Öffnung“ zielt nun auf einen Abbau solcher struktureller Zugangsbarrieren für Migrantinnen und Migranten ab. Dabei soll nicht eine „Parallelgesellschaft“ von Angeboten installiert werden, die sich ausschließlich mit dem „Problemfall Mensch mit Migrationshintergrund“ beschäftigt, sondern die sog. Regelangebote in einer Weise erweitern und bereichern, um den Bedürfnissen von Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen zu entsprechen.

Daher ist grundsätzlich für alle Personengruppen das gleich Angebot vorgesehen. Zusätzliche Unterstützung zur Verbesserung der Möglichkeiten der Inanspruchnahme ist für Menschen, die das benötigen, bereitzustellen.

¹¹⁹ vgl. Güngör 2006, S. 20

¹²⁰ vgl. Statistik Austria 2012, S. 64f

Gaitanides sieht folgenden Elemente als Wesentlich für eine interkulturelle Öffnung von Einrichtungen und Projekten im Sozial- und Gesundheitsbereich an:¹²¹

- Interkulturelle Orientierung in Konzeption und Selbstverständnis (Formulierung von Zielen, Leitbilder etc.)
- Analyse und Beseitigung verborgener Ausgrenzungsmechanismen (fremdsprachliche Materialien, Öffnungszeiten, etc.)
- Methodenvielfalt (auch reflektiert bzgl. eines eigenen „Ethnozentrismus“)
- Sprachkompetenz (muttersprachliches Personal, Fremdsprachenkenntnisse bzw. Dolmetsch-Pool)
- Sichtbarmachen (Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung)
- Orientierung an Bedürfnissen (genauere Erhebung / Befragung der Zielgruppen)
- Bildungsprozesse (interkulturelle Kompetenzen, Einstellungen der MitarbeiterInnen)

Gaitanides beschreibt zusätzlich "Zugangsbarrieren von deutschen MitarbeitelInnen zur MigrantInnenklientel"¹²², die meiner Meinung nach auch für österreichische Einrichtungen und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zutreffen:

- Vereinzelt nationalistische Verteidigung sozialstaatlicher Privilegien
- Überbetonung und Generalisierung von kulturellen Unterschieden (Reduktion auf kulturalistische Zuschreibungen)
- Verunsicherung, Irritation und Auslösen von Ängsten durch kulturelle Unterschiede
- Kompetenzverlustängste (Angst, dass die erworbenen Kompetenzen hier entwertet werden, weil sie nicht "funktionieren")
- Furcht vor Mehrbelastung (durch "besonders schwierige" Personen)
- Ignoranz der kulturellen Differenz ("Wir behandeln alle gleich!")

¹²¹vgl. Gaitanides 2006, S. 38ff

¹²²vgl. Gaitanides 2006, S. 226

Eine interkulturelle Öffnung muss daher als umfassender Organisationsentwicklungsprozess gesehen werden. Eine halbherzige „Schmalspurversion“ ist mit Vorsicht zu genießen. Denn wenn das Angebot hinter einem „Herzlich Willkommenschild in mehreren Sprachen“¹²³ den versprochenen Umgang mit der kulturellen Vielfalt der Klientel nicht bewältigen kann, mündet das in berechnete Enttäuschung.

Damit interkulturelle Öffnung ein umfassender Prozess werden kann, müssen zentrale Aufgaben erfüllt werden:¹²⁴

- Verankerung der interkulturellen Öffnung im Leitbild
- Zielbestimmung, Entwicklung von Leitlinien und Evaluationskriterien
- Bestandsaufnahme der gegenwärtigen interkulturellen Arbeit der Einrichtung
- Vermittlung interkultureller Kompetenz an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Abbau von Zugangsbarrieren für die Nutzer der Angebote
- Gender Mainstreaming
- Kooperationen und Vernetzung mit Einrichtungen aus dem Sozial- und Gesundheitsbereich, aber auch mit Gemeinde, Migrantenvereinen etc.
- Partizipation von Zuwanderern zur Weiterentwicklung der Angebote

Trotz ausführlicher theoretischer Zugänge und bereits vielen Erfahrungen mit dem Thema "interkulturelle Öffnung" hat bei einer Vielzahl von Einrichtungen und Angeboten eine Umsetzung noch nicht oder nur sehr zögerlich stattgefunden.¹²⁵

Ein Grund für ein nicht in Angriff nehmen des Themas können fehlende finanzielle Ressourcen sein. Ein umfassender Organisationsentwicklungsprozesses über

¹²³Mümtaz Karakurt beim weiter unten erläuterten Expertengespräch am 8.2.2012 in Attnang-P.

¹²⁴ vgl. Simon-Hohm 2004, S. 239ff

¹²⁵ vgl. u.a. Carrington 2006, S.105

und "Schriftenreihe IQ - Interkulturelle Öffnung und Diversity Management" 2007, S.19 zu finden unter:http://netzwerk-iq.de/fileadmin/redaktion/Publikationen/03_Diversity_Management/2007_IQ-Schriftenreihe_InterkulturelleOeffnung_web.pdf, abgerufen am 25.8.2012

und Andreas Foitzik in "Interkulturelle Potentiale nutzen", Ergebnisse aus dem Projekt "Zukunftsorientierte interkulturelle Personalentwicklungsstrategien", zu finden unter: <http://www.iris-egris.de/de/migration/zip-equal/zip-bericht.html>, abgerufen am 25.8.2012

eine längere Zeit ist natürlich kostenintensiv. Letztendlich wird auch hier die Notwendigkeit dazu nicht gesehen, hier allerdings von Geldgeber.¹²⁶

Auch die Akzeptanz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann ein Stolperstein in diesem Prozess sein. Ein "von oben" verordnetes Leitbild, ohne Einigkeit in den Grundsätzen herzustellen, sollte daher vermieden werden. Auch Weiterbildungen im interkulturellen Bereich können scheitern, wenn es an Akzeptanz des Themas mangelt.¹²⁷

Interkulturelle Öffnung kann nicht ohne dafür qualifiziertes Personal gelingen. Neben geeigneten Qualifizierungsmaßnahmen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Mehrheitsbevölkerung ist die Beschäftigung von qualifizierten Zuwanderern ein wichtiger Aspekt. Die Suche kann sich jedoch, vor allem außerhalb der Ballungsräume, schwierig gestalten.

Kleine Organisationen und Projekte sehen sich hier zum Teil noch mehr herausgefordert: Durch die kleine Struktur, geringe Mitarbeiteranzahl und des dadurch auch niedrigeren (teilweise kurzfristig zugesicherten) Budgets wird ein umfassender Organisationsprozess sehr schwierig. Kleine Teams können selten mehrere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus anderen Kulturkreisen aufnehmen, um so den Zugang zu den verschiedenen ethnischen Gruppen zu optimieren.

¹²⁶vgl. Gaitanides 2006, S. 232

¹²⁷ebd, S. 231

II. Empirischer Teil

3. Die Zusammenarbeit mit dem Projekt RIKK

Initiiert durch die Fachhochschule Linz (Dr. Dagmar Strohmeier) beschloss ich, nach einem Gespräch mit Mag. Silke Fahrner (RIKK), meine Masterarbeit in Zusammenarbeit mit dem Projekt RIKK zu schreiben. Bei diesem Gespräch brachte ich bereits grob umrissen das Thema ein und konnte durch den Dialog mit RIKK viele Details klären und festlegen.

Im noch erläuterten Expertengespräch war es mir möglich, sehr praxisnahe Hinweise für die Arbeit zu erhalten und Kontakte zu Interviewpartner zu knüpfen bzw. Empfehlungen für Anfragen an potentielle Personen zu erhalten. Vor allem durch die bereits vorhandenen Kontakte von RIKK konnte ich in dieser Hinsicht viel profitieren. Durch die kompetent und vielfältig besetzte Expertenrunde gelang eine sehr offene Diskussion zu einer Vielzahl von Themen, die von mir aufgegriffen und weiterverarbeitet wurden.

Im Folgenden möchte ich das Projekt RIKK vorstellen und die Planung bzw. den Ablauf des Expertengesprächs skizzieren.

3.1. Das Projekt RIKK

Das Projekt „RIKK - regional.interkulturell.kompetent.“ ist eine Kooperation des Regionalmanagements Vöcklabruck-Gmunden, der RegionalCaritas Vöcklabruck-Gmunden und den Leaderregionen "Vöckla-Ager" und "Traunsteinregion", die seit Herbst 2010 besteht. Sitz des Projektes ist in Gmunden.

RIKK hat zum Ziel, Entwicklung von sozialen, interkulturellen Fähigkeiten in der Region Vöcklabruck-Gmunden zu leisten und eröffnet regionales Lernen, Wissensaustausch- und vermittlung. Das generierte Wissen wird auf der

Homepage von RIKK ¹²⁸ zur Verfügung gestellt und durch Bildungs- und Begegnungsangebote ergänzt. Zusätzlich wird persönliche Vernetzung von Expertinnen und Experten sowie von betroffenen und interessierten Personen ermöglicht und gefördert, etwa zwischen Lehrerinnen und Lehrern, Wirtschaftstreibenden, Jugendverantwortlichen, KindergärtnerInnen etc.

Das Bildungszentrum Maximilianhaus Puchheim der Diözese Linz konnte als Partner im Bildungsbereich gewonnen werden. Konkrete Projekte und Themen waren u.a. "Interkulturelle Gärten", ein Lehrgang für Dolmetscherinnen und Dolmetscher, "Story Telling", Begegnung der Religionen und eine Bildungsreise nach Sarajevo. ¹²⁹

3.2. Expertengespräch im Februar 2012

Die Idee zu diesem Expertengespräch war vor allem, Einblicke in das Thema „Kommunikationswege zu Menschen mit Migrationshintergrund“ in der Region Vöcklabruck-Gmunden zu erhalten und einige der Akteure kennenzulernen.

Die Planung erfolgte gemeinsam mit RIKK, da das Projekt zu diesem Zeitpunkt bereits in der Region gut verankert war. Auch der von RIKK vorgeschlagene Moderator wurde eingeladen, die Kosten wurden dankenswerterweise von RIKK getragen. Als Räumlichkeit für das Expertengespräch konnte das Maximilianhaus Puchheim genutzt werden. Die ausgearbeitete Einladung findet sich im Anhang.

Bei der Vorbereitung stand auch die Methode der "Fokusgruppe" im Raum. Nach einer theoretischen Auseinandersetzung mit der Methode entschied ich allerdings, dieses Expertengespräch aus folgenden Gründen nicht als explizite Fokusgruppe zu planen und auszuwerten:

- Das Thema der vorliegenden Arbeit stand noch nicht im Detail fest. Das Expertengespräch diente zur Vertiefung in die Thematik, die schließlich zu einem genauen Festlegen des Themas und der Forschungsfrage verhalf.

¹²⁸ www.rikk.or.at

¹²⁹ Die Informationen zum Projekt stammen aus der Homepage von RIKK, aufgerufen am 20.8.2012

- Der Moderator spielt meiner Ansicht nach bei Fokusgruppen eine zentrale Rolle.¹³⁰ Da als Moderator kein Sozialforscher o.Ä. geplant bzw. möglich war, wäre eine Durchführung einer Fokusgruppe zu fehleranfällig gewesen.

Das Expertengespräch fand am 8. Februar 2012 im Maximilianhaus Attnang-Puchheim statt. 14 Teilnehmer aus verschiedenen Bereichen nahmen sich Zeit, an diesem Abend das Thema zu diskutieren. Die geplante Dauer von 2 Stunden wurde geringfügig überschritten.

Die Teilnehmer kamen aus folgenden Bereichen:

3 Personen aus Migrantenvereinen, 1 Mitarbeiterin einer Bildungsinstitution, 1 Mitglied des Integrationsrats Vöcklabruck, 1 Mitarbeiterin von RIKK, 4 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Sozialvereinen der Bezirke, 1 Facharbeiter mit Migrationshintergrund, 3 Studierende der Fachhochschule Linz.

Von den 14 Teilnehmern waren 8 Männer und 6 Frauen, etwa die Hälfte hatte selbst Migrationshintergrund.

Die Bereiche, in denen die beteiligten Personen tätig sind, können wie folgt zusammengefasst werden:

Integration, Bildung, Betreuung von Jugendlichen, Betreuung von Migrantinnen und Migranten, Lernunterstützung für Kinder von Zuwanderern, Islamischer Kulturverein / Religion, Bosnischer Kulturverein, Flüchtlingshilfe, Dolmetschdienste, Regionalmanagement

Vom Expertengespräch wurde eine Tonaufnahme aufgezeichnet und anschließend eine schriftliche Zusammenfassung erstellt.

Die Ergebnisse aus dem Expertengespräch waren eine der Grundlagen für die Formulierung der Forschungsfrage und in weiterer Folge für die Konstruktion des Leitfadens für die Experteninterviews. Weiters flossen die Ergebnisse im empirischen Teil als Ergänzung zu den Experteninterviews ein.

¹³⁰ vgl. Seipel und Rieker 2003, S.161ff

Im folgenden finden sich die wichtigsten Statements aus dem Expertengespräch kurz zusammengefasst:

- Zielgruppe einbeziehen, auf die Nutzer von Angeboten eingehen
- Bei geringer Inanspruchnahme: Habe ich vielleicht zu wenig kommuniziert?
Oder: Sind meine Angebote vielleicht nicht das, was die Leute wollen?
- Aus verschiedenen Fördertöpfen entstehen Projekte mit Hochglanzprospekten, die oft die Zielgruppe nicht erreichen. Notwendige Zielgruppenanalyse wird heutzutage weniger gemacht als früher, dadurch entsteht eine Vielzahl von Projekten, die an den Bedürfnislagen vorbeigehen.
- Ämter und Behörden erreichen Bürger "gut" (zynisch), da man hin "muss"!
- Plädoyer für persönliche Kontakte und Mundpropaganda: „Hat mich selbst überrascht!“. Heißt aber auch: Viel mehr Arbeit, wenn man Kontakte hat und aufrechterhält.
- Problematik: Ablehnende Haltung von Gruppen der Mehrheitsbevölkerung gegenüber Migrantenvereinen
- Veranstaltungen, unter dem Deckmantel „Dialog“ laufen oft völlig asymmetrisch. Ziel ist, auf Augenhöhe zu kommunizieren.
- Bei Dialogveranstaltungen werden zum Teil „extreme Beleidigungen“ zugelassen. Keiner muss sich rechtfertigen wegen seiner Kultur oder Muttersprache!
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus anderen Kulturen im Gesundheits- und Sozialbereich: fehlende Ausbildung bei Menschen mit Migrationshintergrund
- Positive Auswirkungen von Dolmetsch-Diensten und Kulturmittlerinnen bzw. Kulturmittler
- "Wir haben nicht DIE MigrantInnen, genauso wenig wie DIE ÖsterreicherInnen". Heterogenität von Menschen mit Migrationshintergrund.

4. Fragestellungen

Die bereits in der Einleitung skizzierte Forschungsfrage entstand aus verschiedenen Überlegungen meinerseits. Einige kenne ich sehr konkret aus meinem Berufsalltag, andere habe ich über Schilderungen von Dritten erfahren:

- Aus meinem Arbeitsbereich in der Suchtberatung in den Bezirken Vöcklabruck und Gmunden kenne ich die Problematik, dass Eltern von Klienten mit Migrationshintergrund schwer erreichbar sind.
- Veranstaltungen, die Integration zum Thema hatten, wurden mit Hochglanzplakaten, Flyern und e-mail-Aussendungen beworben. Außer den geladenen Besuchern wurde kaum jemand erreicht und motiviert, die Veranstaltung zu besuchen.
- Lehrerinnen und Lehrer klagen über wenig Präsenz von Eltern mit Migrationshintergrund bei Elternabenden und Elternsprechtagen.
- Im Gesundheitsbereich werden präventive Angebote wie etwa die Vorsorgeuntersuchung zu einem viel geringeren Anteil von Migrantinnen und Migranten genutzt.

Bei diesen und anderen Beispielen, wo Menschen mit Migrationshintergrund durch Angebote im Sozial- und Gesundheitsbereich nicht oder nur mangelhaft erreicht wurden, stellte sich bei mir stets die Frage:

Was wäre hier notwendig gewesen, um Migrantinnen und Migranten zu erreichen und auf dieses Angebot, diese Veranstaltung oder dieses Projekt aufmerksam zu machen?

Wie hätte man diese Menschen dazu bewegen können, teilzunehmen oder etwa zu nutzen?

Daraus habe ich schließlich als Rahmen für diese Arbeit die folgende Forschungsfrage formuliert:

- Welche Methoden eignen sich bzw. welche Möglichkeiten gibt es, um als Einrichtung oder Organisation im Gesundheits- und Sozialbereich Menschen mit Migrationshintergrund zu erreichen?
- Welche Faktoren begünstigen eine gelungene Kommunikation?
- Welche negativen Faktoren können hinderlich sein?

Bei der Forschungsfrage soll der Fokus auf den Sozial- bzw. Gesundheitsbereich gelegt werden. Einerseits kann ich hier selbst meine Erfahrung einbringen. Auf der anderen Seite ist durch die Eingrenzung eine viel geringere thematische Streuung bei den Experten für die Interviews möglich, was eine viel gezieltere Beantwortung der Fragen ermöglicht.

Die "Methoden und Möglichkeiten" wurden von mir in folgende Kategorien unterteilt:

- persönlicher Kontakt, Mundpropaganda, Multiplikatorinnen und Multiplikatoren
- Schriftliches Informationsmaterial, Druckwerke (Falter, Plakate etc.)
- Printmedien (Zeitungen, Werbung, Inserate)
- Neue Medien (Internet, Facebook, etc.)
- Radio und Fernsehen
- Migranten-Vereine (als Multiplikatorinnen bzw. Multiplikatoren und als Informationsquelle)
- Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern, muttersprachliches Personal

Die regionale Eingrenzung erfolgte auf die Bezirke Vöcklabruck und Gmunden, da sich der Arbeitsbereich von RIKK auf diese Region erstreckt. Diese Bezirke stellen, wie bereits erläutert, eine "ländliche" Region dar, die sich aus kleineren

Orten sowie den 2 Bezirksstädten Vöcklabruck und Gmunden zusammensetzt. Diese Wahl ist vor allem deshalb interessant, da in der (spärlich) vorhandenen Literatur vor allem Ballungszentren in Deutschland behandelt werden, wo im Gegensatz zu dieser Region größere Segregation vorherrscht und Migranten-communities in anderer Form und Struktur vorkommen.¹³¹

5. Methodisches Vorgehen, Datenerhebung

Der folgende empirische Teil der Arbeit wird sich mit der Beantwortung der oben formulierten Forschungsfrage beschäftigen. Als Methode wurden das leitfadenorientierte Experteninterview gewählt, da davon ausgegangen wird, dass Expertinnen und Experten aus der praktischen Arbeit mit Zuwanderern sehr detaillierte Einblicke in diese Materie haben.

5.1. Experteninterviews

Das Experteninterview grenzt sich von anderen offenen Interviewformen dadurch ab, dass nicht die Expertin bzw. der Experte als "Gesamtperson" von Interesse ist, sondern ein organisatorischer oder institutioneller Zusammenhang.¹³² Nur bestimmte Ausschnitte individueller Erfahrungen sind für die Bearbeitung der Forschungsfrage relevant. Ziel der Experteninterviews ist auch, das Thema aus verschiedenen Perspektiven zu beleuchten und ein umfassendes Verständnis dafür zu erlangen.

Das Experteninterview findet Einsatz in rekonstruierenden Untersuchungen, in denen soziale Situationen und Prozesse rekonstruiert werden sollen, um eine

¹³¹ vgl. u.a. Emine Basaran : „Imece“ – Beteiligungs- und Aktivierungsverfahren türkischsprachiger Bewohner und Bewohnerinnen im Wrangelkiez, zu finden unter: <http://www.eundc.de/pdf/37012.pdf>, abgerufen am 26.8.2012 oder Ina Wolbeck: Migrantenvereine und -selbstorganisationen als Partner für das Berufliche Qualifizierungsnetzwerk für Migrantinnen und Migranten (BQN) in Essen, zu finden unter: <http://www.eundc.de/pdf/37007.pdf>, abgerufen am 26.8.2012 oder "Ein Handbuch für Kommunen Integrationsarbeit – effektiv organisiert", Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie des Landes Nordrhein-Westfalen (ohne Jahreszahl), S. 48, zu finden unter: http://www.integration.nrw.de/projekte_konzepte/Integration_Allgemein/Handbuch/index.php, abgerufen am 20.8.2012

¹³² vgl. Meuser und Nagel 1991, S. 442

sozialwissenschaftliche Erklärung zu finden. Dazu werden Menschen befragt, die aufgrund ihrer Beteiligung an diesen Situationen und Prozessen Expertenwissen über diese Sachverhalte erworben haben.¹³³ In unserem Fall sind dies Expertinnen und Experten in den verschiedenen Bereichen der Arbeit mit Menschen mit Migrationshintergrund.

5.2. Der Interviewleitfaden

Aus den Forschungsfragen wurde in mehreren Schritten der Leitfaden für die Experteninterviews ausgearbeitet. Dem leitfadenorientierten Experteninterview dient eine vorbereitete Liste offener Fragen (der Leitfaden) als Grundlage für das Gespräch. Diese Form der Interviewführung empfiehlt sich vor allem, wenn mehrere unterschiedliche Themen behandelt werden müssen, die aus den Überlegungen zur Untersuchung und nicht durch die Antworten der Interviewten bestimmt werden. Zusätzlich können so einzelne, genau bestimmbare Informationen erhoben werden. Ein leitfadenorientiertes Experteninterview zu führen heißt also, einen Kommunikationsprozess zu planen und zu führen, der mit Hilfe des Interviewten alle für die Untersuchung notwendigen Informationen erbringt.¹³⁴ Der Interviewleitfaden soll auch sicherstellen, dass bei mehreren abgehaltenen Interviews alle in ähnlicher Weise verlaufen und bei jedem Gespräch alle Informationen gleichartig erhoben werden.

Die Konstruktion des Leitfadens bzw. die Operationalisierung der Forschungsfragen wurde anhand der theoretischen Überlegungen durchgeführt. Zusätzlich flossen meine eigenen Erfahrungen zum Thema ein. Einerseits stammen diese aus meinem Berufsalltag, auf der anderen Seite hatte ich Einsicht in Veranstaltungen und Projekte, die meiner Meinung nach schlecht verlaufen sind, d.h. wo wenig Personen der Zielgruppe erreicht bzw. zur Teilnahme motiviert werden konnten.

¹³³ vgl. Gläser und Laudel 2010, S. 13

¹³⁴ vgl. Gläser und Laudel 2010, S. 111ff

Am Beginn des Leitfadens steht ein Art "Aufwärmfrage" ¹³⁵ über "Integration von Menschen mit Migrationshintergrund in Österreich", die sehr allgemein beantwortet werden kann und ein gutes Gesprächsklima am Beginn des Interviews fördern soll.

Daran anschließend wird nach der Einbeziehung von Menschen mit Migrationshintergrund im Gesundheits- und Sozialbereich gefragt. Die nächste Frage behandelt den Dialog zwischen Zuwanderern und der Mehrheitsbevölkerung in den Bezirken Vöcklabruck und Gmunden.

Danach finden sich die spezifischen Fragen zu den Möglichkeiten bzw. Methoden, um Menschen mit Migrationshintergrund zu erreichen. Diese wurden dazu in mehrere Kategorien unterteilt (persönlicher Kontakt, schriftliches Material, Printmedien, Neue Medien, Radio und Fernsehen, Migrantenvereine und Dolmetscherinnen und Dolmetscher). Dabei wurde jeweils nach positiven Auswirkungen gefragt, aber auch nach "Fallen", also negativen Seiten. Vor den Fragen nach den jeweiligen Methoden wurde allgemein nach Möglichkeiten befragt, um nicht durch den Fokus auf die vorbereiteten Kategorien etwaige andere Aspekte zu vergessen.

Der Interviewleitfaden befindet sich im Anhang.

5.3. Auswahl der Interviewpartner

Die Auswahl der Interviewpartner ist ein zentraler Punkt für die gesamte Untersuchung. Durch das Expertengespräch im Februar 2012 und durch das Projekt RIKK hatte ich bereits mehrere Kontakte zu potentiellen Interviewpersonen. Folgende Aspekte waren bei der weiteren Suche nach geeigneten Personen zu überlegen: Wer verfügt über relevante Information? Wer ist in der Lage, präzise Information zu geben? Wer ist bereit, die Information zu geben? Wer von diesen Personen ist erreichbar und verfügbar? ¹³⁶

¹³⁵ vgl. Gläser und Laudel 2010, S. 147

¹³⁶ vgl. Gläser und Laudel 2010, S. 117f

Die Interviewpartner mussten somit Personen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich in der Region Vöcklabruck - Gmunden sein, die Kompetenzen in der Arbeit mit Migrantinnen und Migranten haben, die sich zu einem Interview bereit erklärten und die im Zeitraum Juni - August 2012 verfügbar waren. Anhand dieser Vorgaben konnten schließlich 5 kompetente Expertinnen und Experten gefunden werden.

Die Arbeitsbereiche der interviewten Personen erstreckte sich über Betreuung von Asylwerberinnen und Asylwerbern, Beratung von Zuwanderern bis hin zu Tätigkeiten im Bildungsbereich und Vernetzung mit Bezug auf interkulturelle Themen. Bei den Interviewpersonen waren beide Geschlechter vertreten, 2 von 5 hatten selbst Migrationserfahrung.

5.4. Durchführung der Interviews und Transkription

Die leitfadenorientierten Experteninterviews wurden im Zeitraum von Juni bis August 2012 durchgeführt. Alle Interviews verliefen überaus offen und kompetent, Missverständnisse oder Unklarheiten konnten jeweils unmittelbar geklärt werden. Die Interviewteilnehmer wurden jeweils über Inhalt und Ziel der Untersuchung informiert. Das Einverständnis für die Tonaufzeichnung bzw. für die Weiterverarbeitung der Interviews wurde eingeholt. Um mit den Daten und Aussagen der Expertinnen und Experten vertraulich umzugehen, wurden die Aufzeichnungen für die weitere Verwendung anonymisiert.

Die Fragen waren den Interviewpartner vorab nicht bekannt, bei der telefonischen Terminvereinbarung wurde lediglich das Thema der Arbeit kurz besprochen. Meiner Meinung nach hätte eine Zusendung des Leitfadens vor dem Interview die Gesprächssituation zu stark beeinflusst. Außerdem hätte man diese Vorgangsweise bei jedem der Expertinnen und Experten in gleicher Weise vornehmen müssen, was einer Aufforderung an die Interviewpartner, sich vorzubereiten, gleichgekommen wäre.

Die Interviews wurden jeweils digital aufgezeichnet, was in Summe 3 Stunden und 46 Minuten Tonaufnahme für die Transkription ergab.

Die Interviews wurden nach folgenden Regeln vollständig transkribiert: ¹³⁷

- Verwendung der Standardorthographie
- nichtverbale Äußerungen wurden nur transkribiert, wenn es für die Aussage von Bedeutung war.
- Unterbrechungen im Gespräch wurden vermerkt
- Unverständliche Passagen (aus der Tonaufzeichnung) wurden vermerkt

Unmittelbar nach der Transkription wurden die Interviews anonymisiert und mit den Codes IP1 bis IP5 (Interviewperson1 - 5) versehen. In Summe ergaben die Interviews schriftliches Datenmaterial von über 77 Seiten.

5.5. Auswertung der Interviews

Die Auswertung der Experteninterviews erfolgte mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring. Dieser fasst, sozusagen als Versuch einer Definition, die wichtigsten Aspekte der Inhaltsanalyse folgendermaßen zusammen: ¹³⁸

- Kommunikation analysieren
- Fixierte Kommunikation analysieren (transkribierte Texte, aber auch andere Texte, Bilder etc.)
- Dabei systematisch, regel- und theoriegeleitet vorgehen
- Mit dem Ziel, Rückschlüsse auf bestimmte Aspekte der Kommunikation zu ziehen.

In unserem Fall wurden die Transkripte der Kommunikation mit den Expertinnen und Experten analysiert. Dabei wurde systematisch, regel- und theoriegeleitet vorgegangen, d.h. die Auswertung erfolgte im Gegensatz zu einer freien Interpretation nach festgelegten Regeln, die eine Nachvollziehbarkeit für den Leser ermöglicht. Die theoriegeleitete Auseinandersetzung mit den zu

¹³⁷ vgl. Gläser und Laudel 2010, S. 193f

¹³⁸ Vgl. Mayring 2010, S. 11ff

analysierenden Inhalten ist nötig, um die Ergebnisse vom jeweiligen Theoried Hintergrund her interpretieren zu können, was letztendlich ein Anknüpfen an die Erfahrungen anderer bedeutet. Schließlich will Inhaltsanalyse durch Aussagen über das analysierte Material Rückschlüsse auf bestimmte Aspekte der behandelten Kommunikation ziehen.

Als Methode der qualitativen Inhaltsanalyse wurde die inhaltliche Strukturierung angewandt. Ein Kategoriensystem als zentrales Instrument der Analyse wurde aus den theoretischen Überlegungen ausgearbeitet. In unserem Fall ergab sich im Kategoriensystem eine Parallele zum Interviewleitfaden, da dieser ebenfalls theoriegeleitet entwickelt wurde. In der Auswertung wurden die Kategorien jedoch leicht verändert bzw. angepasst. Die Unterkategorien ergaben sich bei der Durcharbeitung des Materials.

Die Auswertung der Interviews wurde anhand des folgenden Ablaufs durchgeführt:

1. Schritt: Transkription der Interviews

Wie bereits beschrieben wurden alle Experteninterviews vollständig transkribiert, d.h. es gab keinen Teil aus den Interviews, die nur zusammengefasst wurde. Grund dafür war der Umstand, dass kaum längere Passagen in den Interviews vorkamen, die so wenig Material für eine Weiterverarbeitung enthielten, dass auf eine Transkription verzichtet werden konnte.

2. Schritt: Paraphrasierung

Die Paraphrasierung stellt den ersten Schritt des Verdichtens des Interviewmaterials dar. Dabei wurden die inhaltlichen Textstellen auf eine einheitliche Sprachebene übersetzt und meist in eine grammatikalische Kurzform transformiert. Zusätzlich wurden Zitate für die spätere Verwendung aus dem Text herausgeholt. Nicht oder wenig inhaltstragende Textteile und Wiederholungen wurden gestrichen.¹³⁹

¹³⁹vgl. Mayring 2010, S. 69f

3. Schritt: Kategorien

Über das ausgearbeitete Kategoriensystem wurden die einzelnen Paraphrasen den jeweiligen Kategorien zugeteilt, wodurch die erste inhaltliche Strukturierung erfolgte. Hier zeichnete sich bereits ab, welche Themen mehrfach vorkamen bzw. welche Paraphrasen gleiche Aussagen beinhalteten. Es wurde auch ersichtlich, welche Themen überdurchschnittlich oft in den Interviews vorkamen, wodurch ein Rückschluss auf eine höhere Bedeutung gezogen werden konnte.

4. Schritt: Zusammenfassung nach Kategorien

In diesem Schritt wurden die Paraphrasen der jeweiligen Kategorien nach Unterkategorien geordnet und so thematisch zusammengefasst. Die Zusammenfassungen ergaben so für jede Kategorie mehrere zentrale Aussagen, die für die Weiterarbeit im nächsten Kapitel verwendet wurde. Die Tabelle mit den Paraphrasierungen und den daraus erarbeiteten Zusammenfassungen befindet sich im Anhang.¹⁴⁰

Die Interpretation dieser Aussagen stellen somit die aus der empirischen Untersuchung abgeleitete Beantwortung der Forschungsfrage dar.

Um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten, wurde bei allen Zitaten aus den Transkripten der Interviews die genaue Angabe der Interviewperson (im folgenden mit "IP" bezeichnet) und der Seitenabgabe angemerkt.

¹⁴⁰ Diese Tabelle ist als Arbeitsinstrument zu sehen, daher wurde weniger Aufmerksamkeit auf Rechtschreibung bzw. gendergerechter Formulierung gelegt.

6. Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse aus den Experteninterviews in Bezug auf die Forschungsfragen dargestellt und diskutiert. Die einzelnen Themen bzw. Unterkapitel wurden aus den Kategorien der Interviewauswertung übernommen, da sie die von den Expertinnen und Experten aufgezeigten "Kommunikationswege" zu Menschen mit Migrationshintergrund darstellen.

Die folgenden Aussagen sind grundsätzlich die Ergebnisse aus den Interviews mit den Expertinnen und Experten. Vergleiche oder Verweise auf Angaben aus der Literatur wurden immer gekennzeichnet.

Kapitel 6.1. soll die Aussagen aus den Interviews bezüglich des Themas "Integration in Österreich" zusammenfassen. Kapitel 6.2. geht auf den Dialog zwischen Menschen mit Migrationshintergrund und der Mehrheitsbevölkerung in den Bezirken Vöcklabruck und Gmunden ein. In Kapitel 6.3. wird der Zugang zum Gesundheits- und Sozialsystem in Österreich behandelt.

Die eigentliche Beantwortung der Forschungsfrage erfolgt in den Kapiteln 6.4. bis 6.11. Hier werden die Aussagen über Methoden und Möglichkeiten, mit denen Migrantinnen und Migranten von Einrichtungen und Organisation im Gesundheits- und Sozialbereich erreicht werden können, zusammengefasst und diskutiert.

6.1. Integration in Österreich, Defizite und Hürden

Die Frage nach „Integration in Österreich“ wurde für die Experteninterviews als „Aufwärmfrage“ konzipiert, daher wurden hier keine systematisch ausgewerteten Ergebnisse angestrebt. Für eine Auswertung dieser Frage würde mit Sicherheit eine eigene Untersuchung notwendig sein, daher werden nur einzelne Statements angeführt.

Von den Interviewpersonen wurden verschiedene Bereiche angesprochen, in denen ihrer Ansicht nach die gesellschaftliche Teilhabe von Zuwanderern

gegeben ist, andere Bereiche wurden aufgrund fehlender Integration kritisch erwähnt.

Als positiv gesehen wurde die integrationsfördernde Arbeit in Kindergärten bzw. Schulen und das Integrationsleitbild des Landes OÖ als Bekenntnis nach außen, dass Österreich ein Einwanderungsland ist und Integration als bedeutsames Thema gesehen wird. Seit diesem Prozess gibt es auch in allen oberösterreichischen Gemeinden einen Ausschuss, der sich mit dem Thema Integration auseinandersetzt.

Eines der kritischen Zitate lautet: "Integration steht jetzt gerade, wenn ich es so mit der Entwicklung eines Menschen vergleichen würde ... dann hat sie gerade die Pampers abgelegt." ¹⁴¹ In den letzten Jahrzehnten sei viel Integrationsarbeit versäumt worden.

Als wichtige Faktoren für das Gelingen von Integration wurden vor allem die Deckung von Grundbedürfnissen genannt. Wohnen, Arbeit und Bildung dürfen keine Bereiche sein, wo Diskriminierung statt findet. Auch im Integrationsleitbild des Landes OÖ werden die "Dimensionen von Integration" in der Form gereiht, dass "strukturelle Integration" (Bildung, Arbeit, Recht, Wohnen, soziale Sicherung, Partizipation etc.) als Grundlage für alle weiteren Integrationsschritte gesehen wird. ¹⁴²

Weiters sind soziale Kontakte ein unverzichtbarer Faktor für gesellschaftliche Teilhabe. Hier wurde kritisch angemerkt, dass Integration nicht nur gegeben sei, wenn Menschen mit Migrationshintergrund Kontakte zu Angehörigen der Mehrheitsbevölkerung pflegen, sondern auch Zuwanderer untereinander. Ich denke, dass in Bezirken wie Vöcklabruck und Gmunden dadurch keine Phänomene wie in großen Ballungsräumen auftreten, etwa starke, sozialräumliche Segregation oder "Parallelgesellschaften".

"Wir suchen uns alle unsere Freunde da wo wir sie finden. Und ob die jetzt Migranten sind oder Österreicher, das spielt keine Rolle. Niemand braucht zu

¹⁴¹ IP5, S.1

¹⁴² vgl. Integrationsleitbild des Landes OÖ, Linz 2008, S. 10, zu finden unter: http://www.land-oberoesterreich.gv.at/files/publikationen/So_Integrationsleitbild.pdf , 13.8.2012

vereinsamen, Kontakte gibt es und warum soll es bitte nicht Migranten erlaubt sein, Teil der Gesellschaft zu sein, in der sie sich wohl fühlen." ¹⁴³

6.2. Dialog zwischen Menschen mit Migrationshintergrund und der Mehrheitsbevölkerung in den Bezirken Vöcklabruck und Gmunden

Die Interviewpartner betonten, dass Kontakte zwischen Menschen mit Migrationshintergrund und der Mehrheitsbevölkerung oft bestehen, jedoch noch keine Selbstverständlichkeit seien. Es liege an beiden Seiten, diese Kontakte zu ermöglichen und zu erhalten. Unter den Angehörigen der Mehrheitsbevölkerung gibt es offene, interessierte Menschen, die viele Kontakte zu Zuwanderern pflegen. Es gibt aber auch Skeptiker, die solche Kontakte ablehnen. Sich aufeinander einzulassen kann bzw. könnte allerdings sehr bereichernd sein.

Bei einem großen Teil der Kontakte spielt der Arbeitsplatz eine Rolle, wobei hier nicht immer auf „Augenhöhe“ kommuniziert wird. Ein höheres Bildungsniveau und die Art des Arbeitsplatzes können das jedoch positiv beeinflussen. Hätte jeder Österreicher so viele Kontakte zu Migrantinnen und Migranten, wie sich das Verhältnis in der Gesamtbevölkerung des Landes widerspiegelt, könnte man von „Dialog“ reden!

In kleinen Orten gibt es zwar oft mehr Kontakte zwischen Zuwanderern und Einheimischen, doch besteht die Gefahr, dass die Migrantinnen und Migranten in eine Reaktion der Überanpassung gedrängt werden. Eine Tendenz zu starker Assimilierung kann dadurch rasch entstehen.

In größeren Orten (Bezirksstädten und größer) scheint es für Zuwanderer schwieriger zu sein, Kontakte zu knüpfen. Kontakte beschränken sich dann auf Arbeit und Schule und auf „künstlich geschaffene“ Begegnungen bei Integrationsveranstaltungen und ähnlichem.

Bei der Arbeit von Ehrenamtlichen und Freiwilligen besteht mitunter die Gefahr, dass Migrantinnen und Migranten als permanent Hilfsbedürftige gesehen werden.

¹⁴³ IP4, S.1

Hier ist ein „natürlicher Umgang“ gefragt, d.h. grundsätzlich eine Kommunikation von Mensch zu Mensch auf Augenhöhe.

6.3. Zugang zum Gesundheits- und Sozialsystem in Österreich

Grundsätzlich besteht ein erschwerter Zugang für bestimmte Gruppen von Menschen mit Migrationshintergrund zu Angeboten des Gesundheits- und Sozialsystems. Das bestätigt auch der Integrationsbericht 2006 des Landes OÖ, der Sprachschwierigkeiten, soziale Faktoren (Einkommen, Wohnsituation, Isolation) und unzureichende Information als wichtigste Zugangsbarrieren nennt.¹⁴⁴

Aus den Experteninterviews geht auch hervor, dass Maßnahmen zur Senkung der Zugangsbarrieren mit einem Mehraufwand in diesem Bereich verbunden sind, d.h. eine qualitätsvolle Arbeit mit der Zielgruppe der Zuwanderer bedarf auch an Ressourcen bzw. muss ausreichend finanziert werden.

Als massive Zugangsbarrieren gehen aus der Erhebung das fehlende Wissen von und das fehlende Vertrauen in die Angebote des Gesundheits- und Sozialbereichs. Daraus resultiert eine verminderte Inanspruchnahme durch Menschen mit Migrationshintergrund.¹⁴⁵

In der Publikation "Interkulturelle Kompetenz im Gesundheitswesen" des Bundesministerium für Gesundheit und Frauen aus dem Jahr 2005 wird dieser Umstand ebenfalls sehr deutlich beschrieben:

"Den Migrant/innen fehlt meistens jegliche Information über das österreichische Gesundheitssystem und somit über die Leistungsangebote im extra- und intramuralen Bereich. Daher genießen die Ambulanzen von Krankenanstalten einen unverhältnismäßig hohen Zulauf, da MigrantInnen in ihrem Heimatland meist schon zur Primärversorgung Krankenanstalten aufsuchen. Gleichzeitig muss

¹⁴⁴ vgl. Güngör 2006, S. 57

¹⁴⁵ vgl. Mayer 2011, S. 17f

festgestellt werden, dass jedoch ein verzögerter Zugang zum ambulanten Bereich erfolgt. Erst wenn der Leidensdruck sehr hoch ist, wird eine Ambulanz aufgesucht." ¹⁴⁶

Hier wird als Möglichkeit zur Verbesserung ein "Gesundheitsunterricht oder eine intensive medizinische Schulung bzw. Aufklärung während des Spitalsaufenthaltes" ¹⁴⁷ gefordert. Durch solche gezielte Information wird letztlich auch Vertrauen aufgebaut.

Aus der Erhebung geht hervor, dass für die Arbeit mit Migrantinnen und Migranten die Auseinandersetzung mit der Zielgruppe unerlässlich ist. Durch die Heterogenität der Zielgruppe muss dabei auch innerhalb dieser Personengruppe bezüglich Bedürfnissen und Angeboten sehr differenziert werden. Mit hoher Inanspruchnahme kann vor allem bei Angeboten mit praktischem Nutzen für die Zuwanderer gerechnet werden.

Dabei kann es sinnvoll sein, Angebote zu planen, die sehr spezifisch für Menschen mit Migrationshintergrund konzipiert werden. Bei manchen Angeboten scheint es jedoch besser zu sein, nicht auf die kulturellen Unterschiede zu fokussieren, d.h. auch eine Teilnahme durch die Mehrheitsbevölkerung vorzusehen. Hier waren die Aussagen aus den Interviews teilweise gegensätzlich, was jedoch nicht als Widerspruch gedeutet werden muss. Vielmehr bietet sich hier ein Ansatz für weitere Untersuchungen: Unter welchen Voraussetzungen und für welche Zielgruppe kann der jeweilige Zugang vorteilhaft sein?

In einem Dossier des Österreichischen Integrationsfonds wird darauf hingewiesen, dass migrantenspezifische Spezialangebote womöglich zu Segregation und Stigmatisierung führen können. Auf der anderen Seite können gerade solche

¹⁴⁶ Publikation "Interkulturelle Kompetenz im Gesundheitswesen", Bundesministerium für Gesundheit und Frauen, Wien 2005, S.6, zu finden unter: http://www.bmg.gv.at/home/Schwerpunkte/Praevention/Berichte/Projektbericht_Interkulturelle_Kompetenz_im_Gesundheitswesen_, Zugriff am 12.8.2012

¹⁴⁷ ebd

Angebote gezielt auf die Bedürfnisse und die Lebensweise der Zielgruppe ausgerichtet werden.¹⁴⁸

Dass Vernetzung viel zum Erfolg in der Arbeit mit Migrantinnen und Migranten beiträgt, war ein weiteres Ergebnis der Untersuchung. Vor allem die Vernetzung mit regionalen Einrichtungen (z.B. Integrationsbüros, Gemeinden z.B. über „Gesunde Gemeinde“) scheint für Einrichtungen im Gesundheits- und Sozialbereich sehr zielführend zu sein. Durch die Heterogenität der Zielgruppe sind auch verschiedene, ineinander greifende Ansätze und Kooperationen notwendig, um Zuwanderer gut zu erreichen.

Werden Angebote von der Zielgruppe nicht angenommen, darf nicht mit dem Argument „Die interessiert das nicht!“ die gesamte Arbeit in Frage gestellt werden. Die Gründe für eine niedrige Inanspruchnahme sind meist vielfältiger. Allerdings kann auch fehlendes Interesse an einem Angebot vorliegen, dann sollte jedoch erneut eine Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen der Zielgruppe erfolgen.¹⁴⁹

Wenngleich die in den Experteninterviews angeschnittenen Punkte die Bedingungen für Zuwanderer im österreichischen Gesundheits- und Sozialsystem nicht vollständig behandeln können, so zeigen sie doch zentrale Themen bezüglich Zugangsbarrieren auf.

6.4. Persönlicher Kontakt, Mundpropaganda, Multiplikatorinnen und Multiplikatoren

Von allen Interviewpartnern wurde hervorgehoben, dass persönliche Kontakte, Mundpropaganda und Multiplikatorinnen bzw. Multiplikatoren in der Arbeit mit Migrantinnen und Migranten sehr wichtig und effizient sind. Ein persönliches Gespräch oder ein Besuch kann oft viel mehr bewirken als schriftliche Einladungen, Flugzettel oder Plakate. Zum Teil ist dieser Zugang durch kulturelle Unterschiede begründet. Persönliche Kontakte, Mundpropaganda, Empfehlungen

¹⁴⁸ vgl. Mayer 2011, S. 24f

¹⁴⁹ vgl. Statements des Expertengesprächs im Kapitel 3.2.

bewirken aber bei jedem Menschen etwas. Ein weiterer Aspekt könnte die Reizüberflutung, was Werbung und Angebote betrifft, sein.

Im Dossier der Österreichischen Integrationsfonds werden dieser "aktiven Rekrutierung" ¹⁵⁰ sehr hohe Erfolgchancen beigemessen, vor allem bei kleinen Projekten und Initiativen. D.h. auch hier wird der persönliche Kontakt kombiniert mit einer überschaubaren, regionalen Struktur als effektiv angesehen. ¹⁵¹

Eine Befragung von Klientinnen und Klienten des Vereins "migrare - Zentrum für MigrantInnen OÖ", der vor allem muttersprachliche Beratung anbietet, ergab, dass beinahe 2/3 der Befragten vom Angebot von Familienmitglieder und Bekannten erfahren haben. Dieses Ergebnis zeigt den Stellenwert von Mundpropaganda in diesem Bereich sehr deutlich. ¹⁵²

Persönlicher Kontakt wirkt grundsätzlich vertrauensfördernd. Vertrauen, Respekt und Wertschätzung sind wichtige Grundsätze in der Kommunikation mit Menschen mit Migrationshintergrund, dass wird von den befragten Expertinnen und Experten mehrfach betont.

Folgendes Zitat weist auch auf die Verbindlichkeit von Einladungen über persönlichen Kontakt hin: "Weil eine mündliche, persönliche Einladung schlägt man nicht aus. Da muss man hin!" ¹⁵³

Persönliche Zusagen werden jedoch nicht in allen Kulturen als verbindlich gesehen, betont eine Interviewperson. Ein Anmeldeformular und ein kleiner Kostenbeitrag kann Verbindlichkeit schaffen. Im Bezug auf persönlichen Kontakt scheint es somit mehrere Faktoren zu geben, welche die Verbindlichkeit von Zusagen beeinflussen.

Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sind eine weitere wichtige Möglichkeit, um Migrantinnen und Migranten für Themen im Gesundheits- und Sozialbereich zu erreichen. Dabei wird in den Interviews betont, dass Multiplikatorinnen und

¹⁵⁰ Mayer 2011, S. 20

¹⁵¹ vgl. Mayer 2011, S. 20f

¹⁵² vgl. Migrare - Zentrum für MigrantInnen OÖ, Ergebnisse der Befragung der Beratungsklient/innen 2010, S. 4; Quelle: FH Linz und migrare OÖ

¹⁵³ IP 4, S. 7

Multiplikatoren selbst hinter den Themen stehen müssen. Auch im Dossier des Österreichischen Integrationsfonds wird auf die positiven Effekte in der Arbeit mit Multiplikatorinnen und Multiplikatoren verwiesen:

"Methoden, bei denen Einladungen über einschlägige Vereine, Schlüsselpersonen oder Multiplikator/innen direkt an die Zielgruppe weitergegeben werden, können als erfolgreich eingeschätzt werden, um Teilnehmer/innen zu gewinnen. " ¹⁵⁴

In der Arbeit mit Multiplikatorinnen und Multiplikatoren muss mit diesen ein respektvoller Umgang geführt werden. Wertschätzung und Anerkennung ihrer Arbeit darf nicht fehlen, da dieses Engagement nicht als Selbstverständlichkeit gesehen werden kann. Multiplikatorinnen und Multiplikatoren auszunutzen, indem man ihnen zu viel aufbürdet, wird dazu führen, dass sie sich zurück ziehen.

Multiplikatorinnen und Multiplikatoren dürfen auch nicht für niedrige Besucherzahlen einer Veranstaltung bzw. für eine unbefriedigende Inanspruchnahme eines Angebotes verantwortlich gemacht werden. Es darf nicht vergessen werden, dass ihre Aufgabe keine organisatorische ist, sondern ein informelles Kontaktieren von Personen aus ihren Privatleben bzw. ihrer Vereinstätigkeit.

Hierzu wurde in den Interviews auch erwähnt, dass Multiplikatorinnen und Multiplikatoren nicht in den Bereich der professionellen Arbeit (z.B. Sozialarbeit, Therapeuten, Psychologen) gedrängt werden dürfen. Zeigen sie selbst Ambitionen dafür, müssen die Zuständigkeiten und die möglichen Gefahren durch Überschreiten von Kompetenzen geklärt werden.

Migrantinnen und Migranten erreicht man gut über das Schulsystem bzw. über ihre Kinder. Über persönliche Kontakte in diesem Bereich können oft Eltern, die wenig Kontakte zur Mehrheitsbevölkerung haben, trotzdem angesprochen werden. Wird hier eine wertschätzende Kommunikation gepflegt, können auch zugewanderte Eltern für andere Themen erreicht werden.

Dem Einsatz von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren ist jedoch in manchen Fällen die persönliche Kontaktaufnahme durch "Österreicher" vorzuziehen. Soll

¹⁵⁴ Mayer 2011, S. 20

etwa eine Veranstaltung einer Gemeinde publik gemacht werden, kann es von Vorteil sein, wenn der Gemeinde Nahestehende (etwa der Bürgermeister selbst oder Gemeinderäte) sich selbst an Migrantinnen und Migranten wenden. In diesem Fall Multiplikatorinnen und Multiplikatoren "vorzuschieben" kann weniger Wirkung zeigen.

"Es ganz viele Themen, wo ich Multiplikatoren ganz wichtig finde, und wenn es um die Kommunikation zwischen Österreichern und Migranten geht, finde ich auch Multiplikatoren wichtig, einfach als Brücke zwischen den Kulturen. Aber wenn es darum geht, Migranten auf irgendwelche Veranstaltungen zu bekommen, da finde ich es aber wichtiger, wenn die Österreicher das machen." ¹⁵⁵

Weiter wird argumentiert: "Würde sich der Bürgermeister einmal die Mühe machen, die Migranten zu besuchen und auf eine Veranstaltung einladen, dann würde es nächstes Mal reichen, einen Brief zu schicken, dann würden die auch kommen." ¹⁵⁶

Größere Zielgruppen können gut über Vorträge erreicht werden. Vortragende sind leider oft nicht auf Publikum aus anderen Kulturen und mit weniger Sprachkenntnissen vorbereitet. Eine Person aus dem Kreis der Veranstalter kann hier die Rolle des Vermittlers übernehmen, der auf die Vortragsgeschwindigkeit achtet und Unklarheiten unmittelbar klärt. Vortragende, die selbst Migrationshintergrund haben und ev. die Sprache der Zuhörer sprechen, wirken sich bei solchen Vorträgen sehr positiv aus.

Kontakte zu Zuwanderern herzustellen und langfristig aufrecht zu erhalten braucht Zeit, Engagement und Ressourcen und muss als wertvolle Leistung anerkannt werden. Diese Kontakte können auch Vernetzungspartnern zur Verfügung gestellt werden.

¹⁵⁵ IP 4, S.9

¹⁵⁶ IP 4, S.10

Auch im Dossier des Integrationsfonds wird darauf hingewiesen, dass "die Kosten eines aktiven Zugangsweges häufig die des passiven Zugangs übersteigen. Insbesondere der persönliche Kontakt gilt als zeit- und ressourcenintensiv" ¹⁵⁷

6.5. Schriftliches Material

Unter schriftlichem Material wird hier jegliche Art von Informationsmaterial bzw. Einladungen verstanden, das an Menschen mit Migrationshintergrund gerichtet ist, um diese für die Inanspruchnahme und Teilnahme an Angeboten und Veranstaltungen zu erreichen.

Die Untersuchung hat gezeigt, dass schriftliches Informationsmaterial vor allem in Kombination mit persönlichem Kontakt wirkungsvoll ist. Ausschließlich schriftliches Material zu nutzen, ist in den meisten Fällen zu wenig. Einer der interviewten Experten drückte diese Diskrepanz folgendermaßen aus: "Lieber Menschen, Multiplikatoren oder konkrete Vereine, wo sich MigrantInnen aufhalten, anstatt ich weiß nicht, Druckkosten von 120 Euro für die paar Plakate." ¹⁵⁸

Inhalte und Gestaltung von schriftlichem Material müssen explizit auf die Zielgruppe abgestimmt werden. Sprache, Bildungsniveau und kultureller Hintergrund u.ä. sollten berücksichtigt werden. Vor allem Migrantinnen und Migranten, die neu in Österreich sind und noch wenig Kontakte haben, erfahren durch schriftliches Informationsmaterial möglicherweise das erste Mal von Angeboten und Unterstützungen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich.

Schriftliches Informationsmaterial kann neben Deutsch auch in anderen Sprachen aufgelegt werden. Grundsätzlich werden solche Materialien in den Sprachen der Zuwanderer positiv aufgenommen. Auch wenn die Nutzer gut deutsch sprechen, wird es als Zeichen von Wertschätzung gesehen. Vereinzelt kann jedoch vorkommen, dass Migrantinnen und Migranten das Gefühl haben, man unterstelle ihnen schlechte Deutschkenntnisse, daher sollte auch hier die Zielgruppe berücksichtigt werden.

¹⁵⁷ Mayer 2011, S.21

¹⁵⁸ IP 5, S.5

Ein Interviewpartner bestätigt den grundsätzlichen Nutzen, wenn schriftliches Material in die Sprachen der Migrantinnen und Migranten übersetzt wird: "Ich sehe schon, ein Migrant freut sich, wenn er etwas in seiner Sprache liest." ¹⁵⁹

Bei umfangreichen und komplexen Texten (Gesundheitsbereich, rechtliche Texte, psychologische Information, Diagnosen etc.) ist eine Übersetzung grundsätzlich zu empfehlen, da sie viele Fachausdrücke enthalten, die auch bei guten Deutschkenntnissen möglicherweise nicht vollständig verstanden werden. Außerdem müssen gerade solche Texte aufgrund ihrer Wichtigkeit lückenlos verstanden werden.

6.6. Printmedien

Printmedien können für die Anliegen von Einrichtungen im Gesundheits- und Sozialbereich mehrfach genutzt werden. So können Zeitungen für Veranstaltungsankündigungen genutzt werden oder Artikel zu aktuellen Themen oder zu durchgeführten Veranstaltungen abgedruckt werden. Zusätzlich kann die Platzierung von Inseraten, etwa für die Personalsuche relevant sein.

Zeitungen sind grundsätzlich kein „MigrantInnen-Medium“. Wie oft dieses Medium von Menschen mit Migrationshintergrund genutzt wird, ist allerdings vom Bildungsniveau und von Sprachkenntnissen abhängig.

Gratiszeitungen, die an alle Haushalte versandt werden ("Tips", "Rundschau" oder "Ischler Woche" in den Bezirken Vöcklabruck und Gmunden) eignen sich für regionale Ankündigungen und Artikel. Diese Zeitungen scheinen von Zuwanderern mit Deutschkenntnissen am ehesten gelesen zu werden, wie viele Migrantinnen und Migranten man damit erreicht, ist im Detail jedoch unklar.

Im Bezug auf die Berichterstattung zu migrantenspezifischen Themen wurden in einem Forschungspraktikum der Johannes-Kepler Universität Linz im Jahr 2006

¹⁵⁹ IP 3, S.7

die Zeitung "Tips" und die "Vöcklabrucker Rundschau" sowie Gemeindezeitungen aus Vöcklabruck und Umgebung analysiert. Hier zeigte sich, dass die "Tips" vergleichbar viele Artikel veröffentlichte, die im Zusammenhang mit Migrantinnen und Migranten standen. Die "Vöcklabrucker Rundschau" operiert dieser Untersuchung zufolge marktorientiert und "bietet demzufolge positive, als auch negative Exempel" ¹⁶⁰ in der Berichterstattung. Bei den Gemeindezeitungen wird ein Nachholbedarf hinsichtlich migrantenspezifischer Information für die Gemeindebevölkerung gesehen. ¹⁶¹

Aus den Interviews ging klar hervor, dass Printmedien nur als Ergänzung zu persönlichem Kontakt genutzt werden können und eher als „Teilkanal“ gesehen werden sollten.

"Kein Migrant kommt auf die Idee, wenn er wo in der Zeitung sieht, dass da eine Veranstaltung ist, dahin zu gehen. Weil niemand ihn wirklich eingeladen hat." ¹⁶²

Mit einer engagierten, längerfristigen Zusammenarbeit mit Zeitungen als Medienpartner können diese Medien jedoch effektiver genutzt werden. Es können Artikelserien zu bestimmten Themenkreisen veröffentlicht werden, die z.B. über mehrere Wochen ein Thema aufgreifen.

Ein möglicher Grund, warum bestimmte Gruppen von Menschen mit Migrationshintergrund Printmedien weniger nutzen, kann der Umstand sein, dass sie durch die Erfahrung aus ihren Herkunftsländern weniger Vertrauen in den Wahrheitsgehalt von Zeitungsinhalten haben.

Ein Blick auf das sogenannte weltweite "Ranking der Pressefreiheit" untermauert diese Vermutung. Dieses Ranking zeigt den Grad der Freiheit, den Journalisten und Nachrichtenagenturen in den einzelnen Ländern genießen, wie auch die Bemühungen des jeweiligen Staates, diese Freiheit selbst zu respektieren und ihren Respekt sicherzustellen. An der Spitze stehen Länder, in denen Pressefreiheit von staatlicher und gesellschaftlicher Seite ernst genommen werden. Unter den letzten 10 im Ranking finden sich Länder wie Syrien, China,

¹⁶⁰ Nemella 2007, S.125

¹⁶¹ vgl. Nemella 2007, S.125

¹⁶² IP 4, S.10

Iran, Sudan, Jemen oder Vietnam, d.h. Länder, aus denen verfolgte Menschen auch in Österreich um Asyl ansuchen. Im letzten Viertel des Rankings sind traurigerweise auch Staaten wie Russland, Türkei, Afghanistan, Ägypten und mehrere ex-russische Republiken eingestuft.¹⁶³

Somit dürfte ein großer Teil der nach Österreich zugewanderten Menschen aus Staaten stammen, in denen die Pressefreiheit überdurchschnittlich oft verletzt wird, worunter der Wahrheitsgehalt von Zeitungen massiv leidet. Das dadurch entstandene Misstrauen in Zeitungsinhalte wirkt auch nach der Migration im Aufnahmeland weiter, indem dieses Medium weniger oft genutzt wird.

Aus der Erhebung geht auch hervor, dass Gemeindezeitungen viele Haushalte erreichen und bei Zuwanderern mehr Glaubwürdigkeit und durch ihren offiziellen Charakter einen höheren Stellenwert besitzen. Zudem stellen Gemeindezeitungen ein überaus regionales Medium dar, da sie auf ein sehr kleines, dem Leser bekanntes Gebiet beschränkt sind. Wird in diesen Medien das Thema "Bevölkerung mit Migrationshintergrund" positiv dargestellt, signalisiert das Wertschätzung gegenüber Migrantinnen und Migranten und wirkt gegenüber dieser Personengruppe vertrauensbildend.

6.7. Internet und neue Medien

Das Internet hat gerade im letzten Jahrzehnt als Medium mehr und mehr an Bedeutung gewonnen und durch die Möglichkeit der direkten Interaktion eine Veränderung auch in den anderen Medien bewirkt. So existiert kaum noch eine Zeitung, die keine Internetplattform mit Diskussionsforum anbietet oder ein Fernsehsender, der nicht Teile seines Programmes auf seiner Internetseite zur Verfügung stellt.

Das Internet bietet eine Fülle unterschiedlicher Möglichkeiten zur Information und Orientierung sowie zur Kommunikation und Unterhaltung. In diesem Kapitel wird

¹⁶³ vgl. "World Press Freedom Index 2012" der Reporter ohne Grenzen, zu finden unter: <http://www.rog.at/berichte/weltrangliste.html>, letzter Zugriff 15.8.2012

vor allem zwischen "Internet" als solches und "Social Media", die natürlich Teil des Internets sind, unterschieden.

Die Bezeichnung Social Media stellt einen Sammelbegriff für internet-basierte mediale Angebote dar, die auf sozialer Interaktion und den technischen Möglichkeiten des Internets basieren. Dabei stehen Kommunikation und der Austausch nutzergenerierter Inhalte wie Texte, Bilder oder Videos im Vordergrund.¹⁶⁴

Die interviewten Expertinnen und Experten waren sich einig, dass Social Media, allen voran „facebook“, von Migrantinnen und Migranten häufig genutzt werden. Vor allem jüngere Zuwanderer sind hier besonders aktiv. Klassische Chats und e-mails werden oft durch Dienste in Social Media (z.B. chat und Nachrichten in facebook) ersetzt. Eine Zitat aus den Experteninterviews verdeutlicht dies: "Facebook, da sehe ich fast jeden Migranten drinnen."¹⁶⁵

In Russland bzw. in ex-russischen Republiken ist „odnoklassniki“¹⁶⁶ stark vertreten, eine Plattform, die ähnlich wie facebook Menschen vernetzt und in Kontakt bringt.

Die breite Masse der Zuwanderer durch alle Schichten und Altersgruppen werden jedoch durch Social Media nicht erreicht, d.h. für eine effiziente Arbeit mit dieser Bevölkerungsgruppe braucht es eine Kombination mit zusätzlichen Methoden.

Social Media wie facebook erlauben neben einen „posten“ von Information oder Veranstaltungstipps bzw. Einladungen auch partizipative Elemente wie Diskussionen und Meinungsaustausch. Eine Interviewpartnerin hatte jedoch den Eindruck, dass sich Menschen mit Migrationshintergrund in diesen Medien weniger gesellschaftskritisch äußern.

Die Untersuchung ergab auch, dass Migrantinnen und Migranten das Internet weniger häufig zur Informationssuche nutzen. Auch Webseiten aus dem

¹⁶⁴ vgl. Gablers Wirtschaftslexikon, <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/569839/soziale-medien-v2.html>, zuletzt aufgerufen: 28.8.2012 bzw. in der Buchausgabe: Sjurts Insa: Gabler Lexikon Medienwirtschaft, Wiesbaden 2011

¹⁶⁵ IP 3, S.10

¹⁶⁶ zu finden unter: www.odnoklassniki.ru, Stand 22.8.2012

Gesundheits- und Sozialbereich werden diesbezüglich weniger genutzt, um Information über Angebote einzuholen. Eine Kombination von Webseiten mit Social Media wie facebook könnte mehr Nutzer auf eine Webseite lenken und so die Informationen zugänglicher machen.

Trotz der vermeintlichen Einfachheit der Kommunikation über Social Media und Internetseiten erfordern gerade diese Medien Zeit und Ressourcen, um Inhalte aktuell zu halten und die interaktiven Möglichkeiten zu nutzen. Oft wird übersehen, dass bei Webseiten nicht das erstellen, sondern das aktuell halten der Inhalte wesentlich mehr Zeit in Anspruch nimmt. Veraltete Information auf einer Internetseite können ein durchaus negatives Bild der Öffentlichkeitsarbeit einer Einrichtung machen.

Drei von den fünf interviewten Expertinnen und Experten sind selbst Nutzer von facebook, zwei davon explizit beruflich. Eine dezidiert ablehnende Haltung gegenüber einem Einbeziehen von facebook in die Arbeit mit Migrantinnen und Migranten wurde nicht geäußert. Da sich unter den Interviewpartnern niemand befand, der in der Jugendarbeit tätig war, wurde möglicherweise der Einfluss der Internetnutzung bzw. von facebook sogar unterschätzt.

6.8. Radio und Fernsehen

Die Untersuchung zeigte, dass das Radio als Medium unter den Zuwanderern bedeutend weniger Hörer hat als in der Gesamtbevölkerung. Bei Migrantinnen und Migranten bedeutet Radiohören vor allem Musik zu hören. Fernsehen dagegen ist das Medium, aus dem Informationen bezogen werden. Ein Zitat aus den Interviews drückt das folgendermaßen aus: "Radio ist Musik und weniger Information. Fernsehen ist die Information" ¹⁶⁷

"Nachrichten sind ganz wichtig. Da wird es auch ganz ruhig im Zimmer, wenn Nachrichten sind und dann rennt der Fernseher schon weiter, weißt Du eh, mit

¹⁶⁷ IP 3, S.10

dem Berieseln ..." ¹⁶⁸ In diesem Zitat wird neben der Funktion der Information auch der Aspekt der Unterhaltung deutlich.

Durch die Möglichkeit des Empfangs über Satellit werden viele Programme aus den Herkunftsländern gesehen, ein Teil sieht auch österreichische Programme und Nachrichten, was von den interviewten Expertinnen und Experten bestätigt wurde. Das deckt sich auch mit den Erkenntnissen im Kapitel "Medien" des theoretischen Teils dieser Arbeit.

Das FRS (Freies Radio Salzkammergut) ist ein regionaler Radiosender, der in den Bezirken Vöcklabruck und Gmunden ausgestrahlt wird. Nach Meinung der interviewten Personen erreicht er eine spezielle Gruppe Interessierter, nicht aber die breite Masse. Es gibt die Möglichkeit, dort Ankündigungen oder auch ausführlichere Beiträge zu machen. Das Freie Radio Salzkammergut selbst greift auch immer wieder interkulturelle Themen auf. Beispiele dafür sind das wöchentliche "Hello Afrika", "Welcome to europe", oder die Sendereihe "Widerhall" mit einem Beitrag zu „Typisch Zigeuner – Ausstellung zur Situation von Sinti und Roma" im Mai 2012. ¹⁶⁹

Die regionalen Fernsehprogramme in den Bezirken erreichen durch die oftmalige Wiederholung der Beiträge viele Menschen. Beiträge sind jedoch kostenintensiv, können bei großen Veranstaltungen aber punktuell sinnvoll sein.

6.9. Migrantenvereine

Auf den Begriff der " Migrantenselbstorganisation " und somit auf Migrantenvereine wurde bereits im Kapitel "Migrantenselbstorganisation" im theoretischen Teil dieser Arbeit eingegangen.

Die Untersuchung anhand der Experteninterviews ergab, dass der Kontakt zu Migrantenvereinen für beide Seiten ein Gewinn ist. Vereinsobleute, andere

¹⁶⁸ IP 3, S.10

¹⁶⁹ Das Programm des Freien Radio Salzkammergut ist auf <http://www.freiesradio.at> zu finden. Die Sendung Widerhall hat ein umfangreiches Archiv unter http://www.freiesradio.at/widerhall_archiv , letzte Zugriffe: 2.9.2012

Funktionäre oder einfach aktive Mitglieder können für eine Zusammenarbeit gewonnen werden. Die Kommunikation sollte jedoch mit den unterschiedlichen Generationen und mit Vertretern beider Geschlechter geführt werden, um die Mitglieder umfassend zu erreichen.

Viele Migrantinnen und Migranten gehören keinem Verein an. Viele türkischstämmige Zuwanderer sind nicht Mitglied in einem islamischen Kulturverein ebenso wie z.B. eine bosnische Folkloregruppe nie alle Landsleute erreicht. Durch die große Zahl unterschiedlicher Herkunftsländer von Zuwanderern im Bezirk Vöcklabruck (bedingt durch die vielen Unterkünfte und die Betreuung für Asylwerber) gibt es viele Personen, die in keinem dieser Vereine Mitglied sind.

In den Interviews wurde auch betont, dass Kontakte zu den Obleuten bzw. Funktionären von Migrantenvereinen zeitaufwendig sind, sich jedoch für die Arbeit mit Menschen mit Migrationshintergrund lohnen.

Islamische Kulturvereine (u.a. Attnang und Bad Ischl) haben meist relativ viele Mitglieder, wodurch man in der Zusammenarbeit mit ihnen viele Personen erreicht. Der islamische Kulturverein in Attnang etwa hat ca. 200-300 Mitglieder, der Kroatische Kulturverein "Pontes" hingegen etwa 60, der Bosnische Kulturverein Vöcklabruck ca. 130 Mitglieder.¹⁷⁰

Bosnische- bzw. kroatische Folklore-Tanzgruppen pflegen vor allem ihr Kulturgut und sind nicht immer automatisch Ansprechpartner für Themen im Gesundheits- und Sozialbereich. Hier kann es auch grenzüberschreitend wirken, wenn geglaubt wird, jeder Verein von Menschen mit Migrationshintergrund muss auf Grund dessen für jedes Integrationsthema sofort mobil machen. "Die Goldhaubengruppe will ja auch nicht unbedingt ein Drogenpräventionsprojekt machen ... "¹⁷¹

Teilweise führen Migrantenvereine auch Lokale, die ebenfalls als Zugang zu den Mitgliedern und Gästen dienen können.

¹⁷⁰ Die Mitgliederzahlen stammen aus einer Forschungsarbeit der Johannes-Kepler-Universität Linz aus dem Jahr 2006/2007, vgl. Nemella 2007, S.107

¹⁷¹ frei nach IP 2, S.13

6.10. Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern

Die Befragten aus den Experteninterviews waren sich hinsichtlich der Bedeutung von Dolmetsch-Leistungen einig: Die Arbeit mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern im Gesundheits- und Sozialbereich ist in bestimmten Fällen unbedingt notwendig und sollte letztlich ein Rechtsanspruch sein. Unverzichtbar sind sie etwa bei wichtigen Gesprächen (Diagnosen, ärztliche Anweisungen, rechtliche Beratung), da hier durch Verständigungsschwierigkeiten Schaden entstehen kann. Auch wenn die betroffenen Migrantinnen und Migranten Deutschkenntnisse für den Alltag haben, kann bei solchen Themen aufgrund schwieriger Fachausdrücke und wichtigen Details zusätzlich eine Dolmetscherin oder ein Dolmetscher nötig sein.

In den Interviews drückt sich das folgendermaßen aus:

"Wenn du mit der A2-Deutschprüfung da bist, ist es nicht sicher, dass du im Krankenhaus die Operation verstehst, die dir der Arzt erklärt ..." ¹⁷²

Zur Zeit scheint der Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern in vielen Bereichen vor allem an der Finanzierung zu scheitern. Für Regeldienste im Gesundheits- und Sozialbereich ist es z.Z. noch sehr aufwendig bis unmöglich, Dolmetsch-Leistungen zu nutzen, wenn es die Situation erfordern würde. Dieser Missstand zieht sich von stationären Einrichtungen wie Krankenhäuser ¹⁷³ über ambulante Behandlungen ¹⁷⁴ oder psychosoziale Dienste ¹⁷⁵ bis hin zu präventiven Angeboten ¹⁷⁶ und wurde bereits vielfach erforscht und kritisiert. Die Finanzierung von Dolmetsch-Diensten muss daher höhere Priorität erhalten.

In der Untersuchung wurde auch betont, dass in der Beratung und Betreuung von Zuwanderern nicht immer eine Dolmetscherin oder ein Dolmetscher nötig ist, da

¹⁷² IP 3, S.15; Die Niveaus der Deutschkenntnisse (in diesem Fall A2) sind durch das NAG (Niederlassungs- und Aufenthaltsgesetz) sowie in der IV-V (Integrationsverordnung) im österreichischen Recht festgelegt. Die unterschiedlichen Niveaus bzw. Module sind Voraussetzung für die Erteilung bestimmter Aufenthaltstitel bzw. für den Erhalt eines Daueraufenthaltsrechts sowie der österreichischen Staatsbürgerschaft.

¹⁷³ vgl. Publikation "Interkulturelle Kompetenz im Gesundheitswesen", Bundesministerium für Gesundheit und Frauen, Wien 2005, S.5f, zu finden unter: http://www.bmg.gv.at/home/Schwerpunkte/Praevention/Berichte/Projektbericht_Interkulturelle_Kompetenz_im_Gesundheitswesen_, Zugriff am 12.8.2012

¹⁷⁴ vgl. ebd S.10

¹⁷⁵ vgl. ebd S.12

¹⁷⁶ vgl. Mayer 2011, S.16

viele alltägliche Themen und Hilfestellungen auch so bewältigt werden können, was als Anreiz genutzt werden kann, Deutschkenntnisse zu nutzen und zu erweitern. Auch Knipper und Bilgin plädieren für diesen Zugang und sind der Meinung, dass Kommunikation mit Zuwanderern ohne fundierte Deutschkenntnisse möglich ist, "etwa durch eine behutsame, respektvolle Gesprächseröffnung, ein kommunikationsförderndes Setting und einen dem sprachlichen Niveau des Patienten angepassten Sprachstil." ¹⁷⁷

Die interviewten Personen hoben auch hervor, dass Dolmetscherinnen und Dolmetscher durch ihre Verbindung zu zwei oder mehreren Kulturen als „Brückenbauer“ oder Kulturmittler wirken können. Knipper und Bilgin betonen dazu in einer Studie der Konrad-Adenauer-Stiftung, dass Kommunikation im Gesundheits- und Sozialbereich mehr ist, als nur Austausch von Informationen:

"Sprache und Kommunikation sind zentrale Instrumente ärztlichen und medizinischen Handelns allgemein. Auch wenn vielfach der nackte Austausch sachlicher Informationen im Mittelpunkt zu stehen scheint, hat Kommunikation in der Medizin stets auch eine soziale Komponente. Die Begriffe und Informationen, die ein Patient bzw. seine Angehörigen erhalten, werden stets vor dem Hintergrund der individuellen Situation (geprägt z. B. durch Schmerzen, Angst, Sorgen etc.), Vorerfahrungen mit vergleichbaren Situationen, vorhandenen Wissensbeständen über den Körper, Krankheiten und Therapieverfahren sowie mit Blick auf soziale Beziehungen und unter Bezug auf kulturell und/oder religiös vermittelte Wertvorstellungen und Präferenzen gedeutet. " ¹⁷⁸

Bei Kommunikation spielt somit der jeweilige kulturelle Hintergrund der Patientinnen und Patienten eine große Rolle. Durch Dolmetscherinnen und Dolmetscher, die aus dem Kulturkreis der behandelten Person stammen, kann auf diesen Aspekt optimal eingegangen werden. In einigen Wiener Spitälern gibt es kulturkompetente Dolmetscherinnen und Dolmetscher ("community interpreters"), die zwischen der Institution und dem ärztlichen Personal auf der einen Seite und

¹⁷⁷ Knipper und Bilgin 2009, S.73

¹⁷⁸ Knipper und Bilgin 2009, S.71f

den Patientinnen und Patienten auf der anderen Seite vermitteln und informieren.¹⁷⁹

In Gesundheitsbereich, vor allem aber in Krankenhäusern werden immer wieder Reinigungskräfte für Übersetzungsarbeiten herangezogen. Z.T. übersetzen sogar die eigenen Kinder und Jugendliche für ihre Eltern. Auch Christiane Stofner weist in der Studie "Sprach- und Kulturmittlung bzw. Kommunaldolmetschen im Gesundheitsbereich" auf die Situation in den Krankenhäusern in Oberösterreich hin und zeigt exakt die selbe Problematik auf:

"Im Großteil der Fälle übersetzen Familienmitglieder, manchmal auch sehr junge Kinder. Stehen diese nicht zur Verfügung, dürfte der Einsatz von Reinigungspersonal in Krankenhäusern weit verbreitet sein."¹⁸⁰

Dieser Umstand ist aus mehreren Gründen skandalös. Da häufig Diagnosen oder Anweisungen an Patientinnen und Patienten (Medikamenteneinnahme etc.) übersetzt werden, müssten hier auf jeden Fall Dolmetscherinnen und Dolmetscher herangezogen werden. Weiters sind diese Reinigungskräfte nicht mit Regeln beim Übersetzen bzw. mit der Thematik der Schweigepflicht vertraut. Aspekte der Anonymität von Patientinnen und Patienten werden missachtet. Der unausgesprochene Vorteil ist letzten Endes die Kostenersparnis.

In der Untersuchung wurde jedoch klar zu Ausdruck gebracht, dass ein sinnvoller Einsatz von Dolmetsch-Diensten im Gesundheits- und Sozialbereich das Entstehen von Folgekosten vermeidet:

"Es wird bis zum Letzten gewartet, weil man einfach sowieso nichts versteht."¹⁸¹

und:

"Oder Frauen ... ich kenne eine Frau, die hat nur Söhne und einen Mann und hatte Probleme und ist nie zum Frauenarzt gegangen, weil sie aus der Familie niemanden mitnehmen konnte, bis dann das schlimmste da war."¹⁸²

¹⁷⁹ vgl. Publikation "Interkulturelle Kompetenz im Gesundheitswesen", Bundesministerium für Gesundheit und Frauen, Wien 2005, S.15, zu finden unter: http://www.bmg.gv.at/home/Schwerpunkte/Praevention/Berichte/Projektbericht_Interkulturelle_Kompetenz_im_Gesundheitswesen_, Zugriff am 12.8.2012

¹⁸⁰ Stofner 2006, S. 15

¹⁸¹ IP 4, S.4

Eine adäquate Kommunikation mit Menschen mit Migrationshintergrund kann im Gesundheits- und Sozialbereich somit eine mit hohen Folgekosten belastete Fehlversorgung vermeiden.¹⁸³

In den Interviews wurde auch erwähnt, dass die Fach- und Forschungsstelle der Caritas Linz einen Dolmetsch-Pool bei Sprachschwierigkeiten bietet.¹⁸⁴

Die Idee von Dolmetsch-Pools scheint mir gerade für kleinere Einrichtungen überaus sinnvoll, da bei manchen Angeboten der Bedarf und die Notwendigkeit von Dolmetsch-Leistungen stark schwankt.

6.11. Muttersprachliches Personal

Aus den Interviews ging diesbezüglich hervor, dass der Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus den wichtigsten im Land vertretenen Kulturen im Sinne einer interkulturellen Öffnung Standard im Sozial- und Gesundheitsbereich sein sollte. Vor allem Gespräche, die über sachliche Inhalte hinaus gehen (Psychotherapie, psychologische Beratungen) können ohne Sprachkenntnisse bzw. mit Dolmetscherin oder Dolmetscher schlecht geführt werden.

Bei der im vorigem Kapitel erwähnten türkischstämmigen Frau, die keine Unterstützung für Gespräche beim Gynäkologen hatte und somit nie Termine dort wahrnahm, könnte anstelle des Dolmetsch-Dienstes auch ein türkischer Arzt, im besten Fall sogar eine Ärztin, die Inanspruchnahme deutlich erleichtern. Die muttersprachliche Versorgung im Gesundheits- und Sozialbereich ist jedoch in Österreich nur sehr marginal vorhanden. Die Situation in Deutschland ist im Bezug auf Ärztinnen und Ärzte nicht-deutscher Abstammung ähnlich. Vor allem zeigt sich ein deutlicher Mangel an Fachärzten mit Migrationshintergrund. Speziell die

¹⁸² edb

¹⁸³ vgl. auch Knipper und Bilgin 2009, S.73

¹⁸⁴ vgl. <http://www.caritas-linz.at/hilfe-einrichtungen/asylmigrationintegration/fach-und-forschungsstelle-fuer-migrationintegration/> , abgerufen 20.8.2012

türkischstämmige Bevölkerung ist im Vergleich zu anderen Bevölkerungsgruppen mit Ärztinnen und Ärzten aus dem eigenen Kulturkreis unterversorgt.¹⁸⁵

Die Situation in Oberösterreich sieht ähnlich aus. Neben einem Mangel an Ärzten, Fachärzten bzw. Pflegepersonal mit Migrationshintergrund wird "das Fehlen weiblicher Fachärztinnen der Frauenheilkunde und Gynäkologie"¹⁸⁶ thematisiert.

Die interviewten Expertinnen und Experten betonten, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund auf Zuwanderer vertrauensbildend wirken, auch wenn sie aus einem anderen Herkunftsland stammen, als der Nutzer selbst. Der Vorwurf der Ausländerfeindlichkeit greift hier nicht und bestimmte Themen können direkter angesprochen werden.

In kleinen Teams, wie etwa in ambulanten Beratungsangeboten, ist es schwieriger, aufgrund der geringen Mitarbeiteranzahl Personal mit Migrationshintergrund aus mehreren Kulturen aufzunehmen.

Menschen mit Migrationshintergrund, die eine Ausbildung im Gesundheits- und Sozialbereich anstreben oder schon absolviert haben, gibt es z.Z. (noch) wenige. Für die Arbeit in diesen Bereichen ist jedoch eine fundierte Ausbildung notwendig. Menschen mit Migrationshintergrund anzustellen, die keine adäquate Ausbildung haben, käme einer Haltung nahe, dass für Zuwanderer geringe Qualität ebenso ausreicht.

In den Interviews wurde auch die Ansicht vertreten, dass sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Mehrheitsbevölkerung Sprachkenntnisse von Nutzer ihrer Angebote aneignen können. Hier kann natürlich kein Spracherwerb für den Einsatz in Beratung oder Therapie erwartet werden, sondern ein Schritt in Richtung der Kultur des anderen, was mit Sicherheit als Wertschätzung erlebt wird.

¹⁸⁵ vgl. Knipper und Bilgin 2009, S.78

¹⁸⁶ Stofner 2006, S.15

7. Resümee und Ausblick

Menschen mit Migrationshintergrund haben in Österreich oft einen erschwerten Zugang zu Angeboten des Gesundheits- und Sozialbereiches. Dieses Faktum hat sich neben mehreren Studien, die in dieser Arbeit behandelt wurden, auch in den Interviews mit den Expertinnen und Experten bestätigt.

Durch die Methode der Experteninterviews wurden unterschiedliche Wege und Möglichkeiten untersucht, die es ermöglichen, Zuwanderer für Angebote aus dem Gesundheits- und Sozialbereich zu erreichen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich der persönliche Kontakt zu Menschen mit Migrationshintergrund als der "Königsweg" herauskristallisiert hat. Längerfristiger, persönlicher Kontakt scheint in dieser Arbeit unverzichtbar zu sein und muss als Leistung gesehen werden, die es auch wert ist, finanziert zu werden. Weitere Forschungsarbeiten in enger Zusammenarbeit mit der Praxis sind empfehlenswert, um Wissen zu erlangen, was für eine zielgruppengerechte Arbeit nötig ist.

Auch in Kombination mit schriftlichem Material, Medien wie Radio oder Fernsehen oder mit dem Internet kann auf die persönliche Kontaktaufnahme nicht verzichtet werden. Über diesen Weg kann auch das nötige Vertrauen in die Angebote aufgebaut werden.

Mundpropaganda, sozusagen als "multiplizierte" Form des persönlichen Kontakts spielt in diesem Zusammenhang ebenfalls eine bedeutsame Rolle, da Informationen und Empfehlungen von Angeboten und Leistungen zu einem großen Teil auf diese Weise weitergegeben werden. Die Arbeit mit Multiplikatorinnen und Multiplikatoren kann ebenfalls sehr gut genutzt werden. Hier hat sich gezeigt, dass ein respektvoller Umgang mit diesen Personen langfristig zielführend ist.

Schriftlichem Material kann grundsätzlich gut eingesetzt werden. Inhalt und Gestaltung müssen jedoch auf die Zielgruppe gut abgestimmt werden. Übersetzungen in die Sprache der Nutzer ist hier meist von Vorteil und wird in der Regel gut angenommen.

Zeitungen scheinen zwar kein explizites "Migrantinnen-Medium" zu sein, trotzdem können sie etwa für Veranstaltungsankündigungen, Artikel zu aktuellen Themen oder zu durchgeführten Veranstaltungen genutzt werden. Gemeindezeitungen haben durch ihren offiziellen Charakter und durch ihre regionale Information einen hohen Stellenwert bei Zuwanderern.

Das Internet und die sogenannten "Social Media" haben auch für Migrantinnen und Migranten eine große Bedeutung und werden vielfach genutzt. Netzwerke wie "facebook" können auch eingesetzt werden, um Zuwanderer für Angebote im Gesundheits- und Sozialbereich zu erreichen. Internetseiten, die Informationen über Angebote zur Verfügung stellen, werden hingegen weniger gelesen, daher kann eine Kombination mit Facebook die Häufigkeit der Nutzung erhöhen.

Im Bereich von Radio und Fernsehen sind fast ausschließlich regionale Sender und Stationen interessant, da Beiträge in kommerzielle Medien mit hohen Kosten verbunden sind. Das Freie Radio Salzkammergut bietet Möglichkeiten an, Veranstaltungen anzukündigen und Beiträge zu aktuellen Themen zu senden.

Der Kontakt zu Migrantenvereinen kann in der Arbeit mit Menschen mit Migrationshintergrund gut genutzt werden. Dabei darf jedoch nicht vergessen werden, dass diese Verein nie alle "Landsleute" erreichen. Der Kontakt zu Migrantenvereinen darf daher nur ein zusätzlicher Kanal sein, niemals aber der einzige.

Beim Thema "Einsatz von Dolmetsch-Diensten" hat sich der Umstand bestätigt, dass in Oberösterreich bzw. Österreich diesbezüglich noch viel aufzuholen ist. In Krankenhäusern zeigt sich dieser Missstand besonders deutlich, aber auch ambulante Einrichtungen schließen durch das Fehlen von Dolmetsch-Diensten viele Zuwanderer systematisch aus. Grundsätzlich jedoch wird die Arbeit mit Dolmetscherinnen und Dolmetschern von Menschen mit Migrationshintergrund sehr geschätzt und gut angenommen.

Die muttersprachliche Versorgung im Gesundheits- und Sozialbereich steckt in Österreich noch in den Kinderschuhen. Personal aus den Herkunftsländern der Nutzerinnen und Nutzer von Angeboten wirkt sich grundsätzlich sehr positiv auf

das Inanspruchnahmeverhalten aus und sollte im Sinne einer "interkulturellen Öffnung" zum Standard für diesen Bereich werden.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Ergebnisse der Untersuchung als Basis für eine zielgruppengerechte Arbeit gesehen werden können. Neben dem Bekenntnis zu einer qualitativen Arbeit für Zuwanderer von Seiten der Einrichtungen bedarf es aber auch der notwendigen finanziellen Mittel zur Umsetzung. Hier sind Politik und Verwaltung gefragt, Unterstützung für Migrantinnen und Migranten nicht nur in Leitbildern festzuschreiben, sondern auch die notwendigen Mittel dafür bereit zu stellen.

8. Literatur

Biffl, Gudrun (2010): Vielfalt schätzen. Vielfalt nutzen! Analyse zu bestehenden Beratungs-/ Unterstützungs- und Projektangeboten in der Modellregion Linz/ Linz Land und Wels, und zu den bestehenden Arbeitsbeziehungen und Handlungsoptionen für die Integrationsarbeit in Oberösterreich. Donau-Universität Krems 2010

Biffl, Gudrun; Skrivanek, Isabella (2011): Schule-Migration-Gender, Bericht der Donau-Universität Krems - Department Migration und Globalisierung / Zentrum für Migration, Integration und Sicherheit im Auftrag des BM:UKK - Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur

Bonfadelli, Heinz (2008): Mit Medien unterwegs. Globale Medien und kulturspezifische Nutzung. in: Theunert, Helga (Hrsg.): Interkulturell mit Medien, München 2008, S. 77-95

Carrington, Kimberly (2006): Interkulturelle Organisationsentwicklung im Gesundheits- und Pflegebereich. Diplomarbeit FH Linz, Sozialmanagement

Dreher, Jochen; Stegmaier, Peter (2007): Einleitende Bemerkungen: >Kulturelle Differenz< aus wissenssoziologischer Sicht, in: Dreher, Jochen; Stegmaier, Peter (Hrsg.): Zur Unüberwindbarkeit kultureller Differenz. Grundlagentheoretische Reflexionen. Bielefeld 2007, S.7-20

Dreyer, Wilfried (2011): Hofstedes Humbug und die Wissenschaftslogik der Idealtypen, in: Dreyer, Wilfried; Hößler, Ulrich (Hrsg.): Perspektiven interkultureller Kompetenz, Göttingen 2011, S. 82-96

Düvell, Franck (2006): Europäische und internationale Migration, Einführung in historische, soziologische und politische Analysen. Hamburg 2006

Eder, Klaus (2006): Konzepte der Partikularität und der Universalität, in: Nicklas, Hans; Müller, Burkhard; Korder, Hagen (Hrsg.): Interkulturell denken und handeln. Bonn 2006

Eggert, Susanne (2008): Mit Medien Interkulturalität gestalten. Medien als Mittel interkulturelle Verständigung. in: Theunert, Helga (Hrsg.): Interkulturell mit Medien, München 2008, S. 97-109

Gläser, Jochen und Laudel, Grit (2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse, Wiesbaden 2010

Güngör, Kenan (2006): Integrationsbericht 2006 – eine Bestandsaufnahme der IST-Situation zur Erarbeitung des Integrationsleitbildes in Oberösterreich, Linz 2006

Han, Petrus (2010): Soziologie der Migration. Stuttgart 2010

Heringer, Hans Jürgen (2010): Interkulturelle Kommunikation. Grundlagen und Konzepte. Tübingen/Basel 2010

Hofstede, Geert (2001): Culture's Consequences, 2nd Edition, London 2001

Hugger, Kai-Uwe (2009): Suche nach sozialer Anerkennung und Vergewisserung von Zugehörigkeit: Junge Migranten und die Verarbeitung von Hybrididentität im Internet. in: Hunger, Uwe und Kissau, Kathrin (Hrsg.): Internet und Migration, Theoretische Zugänge und empirische Befunde, Heidelberg 2009. S. 53-71

Gaitanides, Stefan (2006): Interkulturelle Öffnung der sozialen Dienste, in: Otto, Hans-Uwe und Schrödter, Mark: Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft, Neue Praxis, Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik, Sonderheft 8. Lahnstein 2006

Giesche, Sascha (2010): Interkulturelle Kompetenz als zentraler Erfolgsfaktor im internationalen Projektmanagement. Hamburg 2010

Güngör, Kenan (2006): Integrationsbericht 2006 – eine Bestandsaufnahme der IST-Situation zur Erarbeitung des Integrationsleitbildes in Oberösterreich
Quelle: http://www.land-oberoesterreich.gv.at/cps/rde/xbcr/SID-59D11C97-2D20FF86/ooe/Integrationsbericht_OOE_NEU.pdf , abgerufen am 12.7.2012

Klinke, Sebastian (2005): Interkulturelle Arbeit in Migrantenselbstorganisationen, Eine empirische Studie mit drei Jugendgruppen aus Migrantenvereinen in Frankfurt a. M. (Diplomarbeit Universität Marburg). Marburg 2005

Knipper, Michael und Bilgin, Yasar (2009): Migration und Gesundheit; Konrad-Adenauer-Stiftung Berlin, 2009, Quelle: <http://www.kas.de/wf/de/33.16451> , abgerufen am 16.8.2012

Koptelzewa, Galina (2004): Interkulturelle Kompetenz in der Beratung. Strukturelle Voraussetzungen und Strategien der Sozialarbeit mit Migranten. Münster 2004

Macek, Miguel (2002): Suchtentwicklung - eine Form von Migration?. in: Hegemann, Thomas; Lenk-Neumann, Britta (Hrsg.): Interkulturelle Beratung. Berlin 2002, S. 65-75

Mayer, Julia (2011): Migration und Gesundheit: Mögliche Wege aus dem Präventionsdilemma, ÖIF-Dossier Nr. 17, Österreichischer Integrationsfonds 2011

Mayring, Phillip (2010): Qualitative Inhaltsanalyse, Grundlagen und Techniken, Weinheim und Basel 2010

Mecheril, Paul (2010): "Kompetenzlosigkeitskompetenz", Pädagogisches Handeln unter Einwanderungsbedingungen, in: Auernheimer, Georg (Hrsg.): Schief lagen im Bildungssystem, Die Benachteiligung der Migrantenkinder, 4. Auflage, Wiesbaden 2010

Meuser, Michael und Nagel, Ulrike (1991): ExpertInneninterviews - vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion. In: Garz, Detlef und Kraimer, K. (Hg.): Qualitativ- empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen. Opladen, S. 441- 471

Moosmüller, Alois (2009): Kulturelle Differenz: Diskurse und Kontexte, in: Moosmüller, Alois (Hrsg.): Konzeptekultureller Differenz. Münster 2009, S. 13-45

Nemella, Joachim (Hrsg.) (2007): Integration und Migration im Bezirk Vöcklabruck, Institut für Soziologie Abteilung für Empirische Sozialforschung,

Johannes Kepler Universität Linz. Linz 2007, Quelle: http://faes2006.ehb-world.com/faes/images/dateien/FAES2006_Forschungsbericht.pdf, 15.8.2012

Nicklas, Hans (2006): Interaktion und Kommunikation in plurikulturellen Gesellschaften, in: Nicklas, Hans; Müller, Burkhard; Kordes, Hagen (Hrsg.): Interkulturell denken und handeln. Bonn 2006

Schugk, Michael (2004): Interkulturelle Kommunikation. München 2004

Seipel, Christian und Rieker, Peter (2003): Integrative Sozialforschung, Konzepte und Methoden der qualitativen und quantitativen empirischen Forschung. München 2003

Shimada, Shingo (2007): Kulturelle Differenz und Probleme der Übersetzung, in: Dreher, Jochen; Stegmaier, Peter (Hrsg.): Zur Unüberwindbarkeit kultureller Differenz. Grundlagentheoretische Reflexionen. Bielefeld 2007, S. 113-127

Simon-Hohm, Hildegard (2004): Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste und interkulturelle Kompetenz, in: Treichler, Andreas und Cyrus, Norbert (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft, Frankfurt a. M. 2004

Sluzki, C. E. (2001): Psychologische Phasen der Migration und ihre Auswirkungen. in: Hegemann, Thomas; Salman, Ramazan (Hrsg.): Transkulturelle Psychiatrie, Konzepte für die Arbeit mit Menschen aus anderen Kulturen. Bonn 2001, S. 101-115

Sprung, Annette und Ströttner, Barbara (2003): Integration von MigrantInnen in der Steiermark, Interkulturelle Öffnung - Weiterbildung - Selbstorganisation. Quelle: <http://www.peripherie.ac.at/docs/integration/arbeitspapier1.pdf>

Statistik Austria (2010): migration&integration, zahlen . daten . indikatoren 2010. Wien

Statistik Austria (2011): migration&integration, zahlen . daten . indikatoren 2011. Wien

Statistik Austria (2012a): IKT-Einsatz in Haushalten, Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Haushalten 2011, Wien

Statistik Austria (2012b): migration&integration, zahlen . daten . indikatoren 2012. Wien

Stofner, Christiane (2006): "Sprach- und Kulturmittlung bzw. Kommundolmetschen im Gesundheitsbereich", Wien 2006

Quelle: <http://www.integrationshaus.at/cgi-bin/file.pl?id=255> , abgerufen am 6.9.2012

Thomas, Alexander (2005): Kultur und Kulturstandards, in: Thomas, Alexander; Kinast Eva-Ulrike; Schroll-Machl Sylvia (Hrsg.): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kooperation, Band 1, Grundlagen und Praxisfelder. Göttingen 2005, S. 19-31

Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. (2003): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. Bern 2003

Weigl, Andreas (2009): Migration und Integration, Eine widersprüchliche Geschichte. Innsbruck 2009

9. Anhänge

Interviewleitfaden	S.103
Einladung Expertengespräch 8.2.2012	S.104
Bevölkerungsstände Vöcklabruck 2011 / 2012	S.105
Bevölkerungsstände Gmunden 2011/ 2012	S.106
Auswertung Experteninterviews	S.107

Inhalt der beiliegenden CD:

Masterarbeit, pdf-Dateien

Transkripte der Interviews, Word-Dateien

"Kommunikationswege zu Menschen mit Migrationshintergrund"

Faktoren für eine gelungene Kommunikation zu Menschen mit Migrationshintergrund im Gesundheits- und Sozialbereich (Region Vöcklabruck und Gmunden)

Interviewleitfaden für die Experteninterviews:

- Wie weit sehen Sie die gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Migrationshintergrund in Österreich verwirklicht bzw. wie weit ist „**Integration**“ gelungen?
- Wo glauben sie, ist die Einbeziehung von Menschen mit Migrationshintergrund im **Gesundheits- bzw. Sozialbereich** gelungen und wo sehen sie noch Defizite?
- Wie würden Sie den Kontakt bzw. den **Dialog** zwischen Menschen mit Migrationshintergrund und der sog. "Mehrheitsbevölkerung“ hier im Bezirk Vöcklabruck / Gmunden beschreiben?
- Welche **Möglichkeiten** für Organisationen im Sozial -und Gesundheitsbereich sehen Sie als effektiv an, um **mit Migrantinnen und Migranten in Kontakt** zu treten?

Fragen zu den jeweiligen Bereichen:

- Wie wichtig schätzen sie ein?
- Welche Faktoren begünstigen die Qualität damit?
- Welche negative Faktoren können den Erfolg damit verhindern ?
 - persönlichen Kontakt, Mundpropaganda und Multiplikatorinnen bzw. Multiplikatoren
 - Schriftliches Informationsmaterial, Druckwerke (auch: mehrsprachig)
 - Printmedien (Zeitungen, Werbung, Inserate)
 - Neue Medien (Internet, facebook, etc.)
 - Radio, Fernsehen
 - Migranten-Vereine (als Multiplikatorinnen bzw. Multiplikatoren und Informationsquelle)
 - Einsatz von Dolmetschern (auch: muttersprachliches Personal)

Expertengespräch:

Kommunikationswege zu Menschen mit Migrationshintergrund

Mittwoch, 8.2.2011, 19:00 im Maximilianhaus Puchheim

Wie kann ein längerfristiger Kontakt zu Migranten bzw. zu Migranten-communities aufgebaut werden mit dem Ziel, diese in ihren Anliegen zu stärken?

- Menschen mit Migrationshintergrund haben in Österreich noch zu wenig Zugang zu Angeboten im Sozialbereich und in der Gesundheitsförderung.
- Projekte und Veranstaltungen, die sich dem Thema .Integration. widmen, haben oft nur eine geringe Reichweite.
- Migrantinnen und Migranten gelten, meist zu Unrecht, auch in anderen Bereichen als .schwer erreichbare Zielgruppe..

Weitere konkrete Beispiele aus der Praxis ließen sich vermutlich unschwer finden.

Eine gelungene Kommunikation mit dieser Zielgruppe ist daher das Fundament jedes Projektes bzw. jedes Angebots. Wie müssen persönliche Kontakte gestaltet werden? Welche Medien können wie eingesetzt werden? Reicht es, mehrsprachige Infomaterialien zu verteilen?

Diese und weitere Fragen sollen bei dieser Veranstaltung am **Mittwoch, dem 8.2.2011, 19:00 im Maximilianhaus Puchheim** mit Experten aus den Migranten-communities sowie mit Verantwortlichen aus dem Sozialbereich bzw. aus den Kommunen diskutiert werden. Erfahrungen können ausgetauscht werden und Beispiele positiver, gelungener Zusammenarbeit bei Projekten werden gesammelt. Die Moderation wird Hr. Hans Übleis, Vöcklabruck, übernehmen.

Die Ergebnisse aus dem Expertengespräch werden dokumentiert, weiterverarbeitet und allen interessierten Nutzern als Werkzeug bei Planungsprozessen zur Verfügung gestellt.

Ein weiteres Ziel des Expertengesprächs wird sein, ein Kompetenzteam ins Leben zu rufen, um ein konkretes Problem bzw. Thema aus diesem Bereich zu weiter bearbeiten. Aus den beim Expertengespräch für besonders wichtig erachteten Punkten soll sich das Thema dazu herauskristallisieren. Die Teilnehmer des Kompetenzteam sollen über Empfehlungen bzw. über Kontakte aus der Expertenrunde gefunden werden.

Das Kompetenzteam soll schließlich die Möglichkeit bieten, dass Menschen mit Migrationshintergrund ihre Sichtweise der Dinge darstellen (wo sehen sie Probleme, was ist für die schwierig, aber vor allem auch: was gelingt bereits und kann evtl. auf andere Bereiche übertragen werden).

Gemeinsam mit Menschen mit und ohne Migrationshintergrund können die Themen bearbeitet werden, dabei soll es möglich sein, auf die Handlungsebene und in die Lebenswelt der Menschen zu kommen und zu erarbeiten, ob ein Bildungsangebot, eine Veranstaltung, eine Initiative etc. nötig und sinnvoll ist.

Für RIKK ist es natürlich spannend, dass wir dann auch Hinweise bekommen, wie wir im Projekt Menschen mit Migrationshintergrund zu unseren Angeboten (Veranstaltungen, Seminare etc.) besser einladen können.

Wohnbevölkerung der Jahre 2011 und 2012 nach Staatsbürgerschaft

Vöcklabruck (Bezirk)
 Bezirksnummer: 417
 aktuellste Volkszahl
 lt. Finanzausgleich: 129.928
 Erläuterungen (PDF-Format)



	Bevölkerung am 1.1.2011		Bevölkerung am 1.1.2012		Veränderung 2011 - 2012	
	absolut	Prozent	absolut	Prozent	absolut	Prozent
Bevölkerung gesamt	130.088	100,0 %	130.525	100,0 %	437	0,3 %
Österreicher	120.369	92,5 %	120.439	92,3 %	70	0,1 %
Ausländer gesamt	9.719	7,5 %	10.086	7,7 %	367	3,8 %
<i>Staatsbürgerschaften (Ausland gesamt = 100%)</i>						
Deutschland	1.925	19,8 %	2.033	20,2 %	108	5,6 %
Italien	54	0,6 %	61	0,6 %	7	13,0 %
ehem. Jugoslawien	4.146	42,7 %	4.151	41,2 %	5	0,1 %
Schweiz, Liechtenstein	63	0,6 %	63	0,6 %	0	0,0 %
Tschechien, Slowakei	173	1,8 %	182	1,8 %	9	5,2 %
Ungarn	149	1,5 %	177	1,8 %	28	18,8 %
Türkei	739	7,6 %	723	7,2 %	-16	-2,2 %
Restl. Europa	1.407	14,5 %	1.555	15,4 %	148	10,5 %
Sonstige	1.063	10,9 %	1.141	11,3 %	78	7,3 %

zurück zur Auswahlseite
 Rundungsdifferenzen möglich
 Quelle: Statistik Austria

Wohnbevölkerung der Jahre 2011 und 2012 nach Staatsbürgerschaft

Gmunden (Bezirk)

Bezirksnummer: 407
 aktuellste Volkszählung
 lt. Finanzausgleich: 99.647
 Erläuterungen (PDF-Format)



	Bevölkerung am 1.1.2011		Bevölkerung am 1.1.2012		Veränderung 2011 - 2012	
	absolut	Prozent	absolut	Prozent	absolut	Prozent
Bevölkerung gesamt	99.529	100,0 %	99.615	100,0 %	86	0,1 %
Österreicher	92.519	93,0 %	92.285	92,6 %	-234	-0,3 %
Ausländer gesamt	7.010	7,0 %	7.330	7,4 %	320	4,6 %
<i>Staatsbürgerschaften (Ausland gesamt = 100%)</i>						
Deutschland	1.733	24,7 %	1.807	24,7 %	74	4,3 %
Italien	43	0,6 %	46	0,6 %	3	7,0 %
ehem. Jugoslawien	3.011	43,0 %	3.039	41,5 %	28	0,9 %
Schweiz, Liechtenstein	45	0,6 %	43	0,6 %	-2	-4,4 %
Tschechien, Slowakei	186	2,7 %	222	3,0 %	36	19,4 %
Ungarn	167	2,4 %	210	2,9 %	43	25,7 %
Türkei	659	9,4 %	672	9,2 %	13	2,0 %
Restl. Europa	776	11,1 %	888	12,1 %	112	14,4 %
Sonstige	390	5,6 %	403	5,5 %	13	3,3 %

[zurück zur Auswahlseite](#)
 Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: Statistik Austria

Kategorisierung und Zusammenfassung Interviews

IP	Paraphrase	Zusammenfassung der jeweiligen Unterkategorie
	Kategorie: Integration in Österreich, Defizite und Hürden	
1	Gesellschaftliche Teilhabe bzw. Integration beginnt bei Grundbedürfnissen Wohnen, Arbeit	<p>Die Frage nach „Integration in Österreich“ wurde als „Aufwärmfrage“ konzipiert und daher nicht operationalisiert bzw. in Kategorien unterteilt und zusammengefasst.</p> <p>Wenn einzelne Inhalte bzw. Zitate daraus verwendet werden, wird jeweils auf die Transkripte verwiesen.</p>
1	Grundlegende Teilhabe, gedeckte Grundbedürfnissen müssen gesichert sein, damit sozialer Zusammenhalt, soziale Kontakte möglich werden.	
2	Die soziale Situation ist oft wichtiger als „bin ich Migrant oder nicht ...“	
1	Diskriminierung am Arbeitsmarkt und am Wohnungsmarkt trotz Gesetzen, die Diskriminierung verhindern sollen	
1	Diskriminierung auch bei Kindern, Bildung, Schule	
1	Diskriminierung aufgrund des Namens bei Bewerbungen von jungen Menschen mit Migrationshintergrund, trotz guter Ausbildung. Ähnlich am Wohnungsmarkt	
2	Gelungene Integration hängt auch von Selbstverständnis der MigrantInnen ab. Vor allem hoher Bildungsgrad fördert Integration.	
2	Starke Tendenz, MigrantInnen als Opfer zu sehen	
2	Integration ist nicht möglich, wenn MigrantInnen nicht ermächtigt werden, selbständig zu handeln	
3	In Österreich, Oberösterreich immer wieder was gelungen, Schwerpunkte werden aufgegriffen	
4	Gesellschaftliche Teilhabe sehr groß, weil Migranten hier leben und ihr Leben meistern	
3	In Schule, Kindergärten schön langsam gelebte Integration, mittlerweile.	
3	Sprachkompetenz allein ist nicht "Integration"	
4	Gesellschaftliche Teilhaben müssen sich MigrantInnen oft "verdienen" (tw. aus Sicht der MigrantInnen und der Österreicher)	
4	Gesellschaftliche Teilhabe hoch, weil jeder Mensch soziale Kontakte braucht, nicht differenziert ob Kontakte mit Österreichern oder anderen Migranten,	
4	Bosnische Verwandte von IP4 leben hier, sind untereinander befreundet, haben nicht viele österreichische Freunde, sind aber immer zusammen, feiern zusammen, treffen sich regelmäßig. Ist auch Teilnahme an der Gesellschaft, weil auch die sind Teil	

	der Gesellschaft.	
4	Problem mit dem Begriff "Parallelgesellschaften", Kontakt von MigrantInnen mit MigrantInnen sind auch gut (Zitat)	
4	z.B. jemand mit einer Ausbildung aus dem Heimatland lernt in Österreich gut deutsch in der Hoffnung auf einen guten Job. Werden oft enttäuscht	
4	Kritik an Integrationsdebatte, die an MigrantInnen selbst vorbei läuft. MigrantInnen profitieren nicht davon. Auf solchen Veranstaltungen sind immer dieselben Leute.	
5	40 Jahre versäumt worden in der Integrationspolitik	
5	Oberösterreich: Integrationsleitbild positiv, Bekenntnis von Land nach außen, Einwanderungsland	
5	Seit 2007 in jeder Gemeinde Ausschuss zum Thema "Integration"	
5	Integration als Prozess des gemeinsam sich entwickeln, Aufnahmeland und Zuwanderer, "jeder bringt was mit"	
2	Integration hängen geblieben beim gemeinsamen Kochen und gemeinsam Ausflüge machen. Vor allem Kochen! Sehr frauenlastig, teilweise wenige Teilnehmer. Auch bei interkulturellen Festen, wird nicht die Normalität betont, sondern die Unterschiede	
4	Kochabende, Tanzabende etc. tw. nicht attraktiv, auch haben MigrantInnen Arbeit, Familien, Verpflichtungen, Termine.	
	Kategorie: Einbeziehung von MigrantInnen im Gesundheits- und Sozialbereich	
4	Zugang von Migranten zum Gesundheitssystem sehr schwer, MigrantInnen benachteiligt.	Grundsätzlich besteht ein erschwerter Zugang für bestimmten Gruppen von Menschen mit Migrationshintergrund zu Angeboten des Gesundheits- und Sozialsystems.
2	Viel Aufwand (auch interkulturelle Öffnung)	Maßnahmen, um den Zugang zum Gesundheits- und Sozialsystem für Menschen mit Migrationshintergrund zu erleichtern bzw. die interkulturelle Öffnung ist mit einem Mehraufwand in diesem Bereich verbunden.
1	Durch fehlendes Wissen von Angeboten Inanspruchnahme erschwert	Durch fehlendes Wissen von Angeboten wird Inanspruchnahme von Angeboten im Gesundheits- und Sozialbereich für Zuwanderer erschwert.
1	Durch fehlendes Vertrauen in Angebote keine Inanspruchnahme der Unterstützungsangebote	Aufgrund von fehlendem Vertrauen in die Angebote des Gesundheits- und Sozialsystems resultiert eine verminderte Inanspruchnahme von Angeboten des Gesundheits- und Sozialsystems durch
3	z.B. Gesundenuntersuchung, Drogenberatung etc. kennen z.B. Migranten aus Ex-russischen Republiken nicht. In Russland wirst operiert, auch des Geldes	

	wegen. Daher kein Vertrauen.	Menschen mit Migrationshintergrund. Der Grund für diese Misstrauen liegt einerseits daran, dass viele der in unserem Gesundheits- und Sozialsystem angebotenen Leistungen Zuwanderern aus ihrer Heimat nicht bekannt sind. Zusätzlich liegt oft ein Misstrauen gegenüber Einrichtungen aus diesem Bereich vor, das vor allem von negativen Erfahrungen aus dem Heimatland stammt. Das Vertrauen von Zuwanderern in unser Gesundheits- und Sozialsystem aufzubauen ist eine wichtige Herausforderung für die Einbeziehung dieser Personengruppe.
3	Vertrauen in unser Gesundheitswesen muss aufgebaut werden, v.a. bei Asylwerbern von weit weg. "Hintasteten"	
1	Vertrauen muss aufgebaut werden, da Zuwanderer manche Angebote aus ihrem Heimatland nicht kennen. Vertrauen in Angebote unseres Sozialsystems aufzubauen ist oft langwierig	
1	Auseinandersetzung mit der Zielgruppe unerlässlich. Unterschied, ob man Deutschkurs für Mütter ("Mama spricht deutsch"), Elternbildung oder Information zur Arbeitnehmerveranlagung anbietet	Die Auseinandersetzung mit der Zielgruppe ist für die Arbeit mit Migrantinnen und Migranten unerlässlich. Durch die Heterogenität der Zielgruppe muss dabei auch innerhalb dieser Personengruppe bzgl. Bedürfnissen und Angeboten sehr differenziert werden. Mit hoher Inanspruchnahme kann vor allem bei Angeboten mit praktischem Nutzen für die Zuwanderer gerechnet werden.
2	Bei den Angeboten nicht immer auf die Unterschiede fokussieren	Dabei kann es sinnvoll sein, Angebote zu konzeptionieren, die sehr spezifisch für Menschen mit Migrationshintergrund sind. Bei manchen Angeboten scheint es jedoch besser zu sein, nicht auf die kulturellen Unterschiede zu fokussieren, d.h. auch eine Teilnahme durch die Mehrheitsbevölkerung vorzusehen.
4	Es braucht Angebote für Migranten und Angebote für Österreicher. "Mischen nicht bei jedem Thema sinnvoll, unterschiedliche Zugänge	
4	Migranten erreichen durch Angebote, die sie interessiert, die ihnen nützen.	
2	Verweis auf Expertengespräch am 8.2.2012, Karakurt: Heterogenität der unterschiedlichen Migrantengruppen. Auch die sog. Mehrheitsbevölkerung kann nicht als homogene Gruppe gesehen und behandelt werden	
3	Andere gehen auf jeden Fall zum Doktor, ist normal in ihrer Kultur. Machen jede Untersuchung drei mal ... Sind meistens geldige Leute, die aus religiösen, politischen Gründen flüchten, aber im Heimatland genug Geld hatten und nichts zu befürchten.	Eine hohe Inanspruchnahme von Leistungen, vor allem im Gesundheitsbereich, findet man bei einer kleinen Gruppe von Zuwanderern, die durch ihre gute finanzielle Situation im Heimatland schon dort häufige Arztbesuche getätigt haben. Hier besteht ein allgemeines, gutes Vertrauensverhältnis in das Gesundheitssystem. Häufige Arztbesuche können hier fast als eine Art „Statussymbol“ gesehen werden.
5	Vernetzung mit den bestehenden Einrichtungen vor Ort zielführend, z.B. Integrationsbüro von Caritas, Volkshilfe ...	Vernetzung trägt viel zum Erfolg in der Arbeit mit Migrantinnen und Migranten bei. Vor allem die Vernetzung mit regionalen Einrichtungen (z.B. Integrationsbüros, Gemeinden z.B. über „Gesunde Gemeinde“) scheint sehr
5	Konkreter Ansprechpartner vor Ort wichtig, wir (Integrationsbüros) oder Migrare	

2	Wichtig: Das man sich verschiedenen Schienen und verschiedene Kooperationen aufbaut und sich verabschiedet von dem, es gibt eine Methode	zielführend. Durch die Heterogenität der Zielgruppe sind auch verschiedene, ineinander greifende Ansätze und Kooperation notwendig, um Zuwanderer gut zu erreichen.
2	Verschiedene Ansätze nötig, die ineinander greifen	
5	Zusammenarbeit mit der Gesunden Gemeinde, Themenblock zu Gesundheit wurde aufbereitet, Informationen für MigrantInnen bereitstellen	
5	Interkulturelle Öffnung: Krankenhäuser eine der Ersten mit übersetzten Broschüren, Essen für MigrantInnen	---
1	Werden Angebote nicht angenommen, entsteht oft der falsche Eindruck, Zuwanderer hätten keine Interessen an Themen und Veranstaltungen. Frage: „Wem ist den die eigene Gesundheit nicht wichtig?“, „Wem sind seine Kinder nicht wichtig?“	Werden Angebote von der Zielgruppe nicht angenommen, darf nicht mit dem Argument „Die interessiert das nicht!“ die gesamte Arbeit in Frage gestellt werden. Die Gründe für eine niedrige Inanspruchnahme sind meist vielfältiger. Allerdings kann auch fehlendes Interesse an einem Angebot vorliegen, dann sollte jedoch erneut eine Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen der Zielgruppe erfolgen.
Kategorie: Dialog zwischen MigrantInnen und der Mehrheitsbevölkerung in den Bezirken Vöcklabruck und Gmunden		
1	Dialog zwischen der Mehrheitsbevölkerung und Zuwanderer „holprig“, noch keine Selbstverständlichkeit	Der Dialog zwischen Menschen mit Migrationshintergrund scheint noch keine Selbstverständlichkeit zu sein. Ein Einlassen aufeinander kann bzw. könnte sehr bereichernd sein.
1	Schön wäre, wenn sich Menschen z.B. auf zugewanderten Nachbarn mehr einlassen würden. Austausch kann sehr herzlich und bereichernd sein, wenn solche Menschen merken, dass man sich interessiert und ehrlich mit ihnen kommuniziert. Auch sie sind Partner, Väter, Mütter, Konsumenten etc. Es gibt mehr Verbindliches als Unterschiede.	
4	Viele MigrantInnen haben viel Kontakte mit ÖsterreicherInnen. Aber: Nur mit den ÖsterreicherInnen, die das wollen, die offen sind sich auf andere Kultur einlassen	Kontakte zwischen Menschen mit Migrationshintergrund und der Mehrheitsbevölkerung bestehen natürlich oft. Es liegt an beiden Seiten, diese Kontakte zu ermöglichen und zu erhalten. Unter den Angehörigen der Mehrheitsbevölkerung gibt es offene, interessierte Menschen, die viele Kontakte zu ZuwandererInnen pflegen. Es gibt aber auch Skeptiker, die solche Kontakte nicht haben wollen. Bei einem großen Teil der Kontakte spielt der Arbeitsplatz eine Rolle, wobei hier nicht immer auf „Augenhöhe“ kommuniziert wird. Ein höheres Bildungsniveau und die Art des Arbeitsplatzes können das jedoch positiv

		beeinflussen. Hätte jeder Österreicher so viele Kontakte zu Migrantinnen und Migranten, wie sich das Verhältnis in der Gesamtbevölkerung des Landes widerspiegelt, könnte man von „Dialog“ reden!
4	Aber: viele Skeptiker und Leute die mit Migranten keine Kontakte wollen	
1	Mitunter viele Kontakte am Arbeitsplatz gegenüber den Menschen mit Migrationshintergrund, jedoch oft abwertend bzw. herablassend.	
5	Bildungsniveau und Arbeitsbereich zusätzlich relevant	
4	Liegt immer an beiden Seiten.	
1	Mümtaz Karakurt: jeder Österreicher müsste eigentlich so viele Telefonnummern von Zuwanderern im Handy haben, wie „aliquot“ zu Gesamtbevölkerung in Österreich leben. Dann könnte man von wirklichem Dialog sprechen.	
2	Verweis auf „story telling“ im Maximilianhaus, organisiert u.a. von RIKK	---
3	Manche Durchschnittsösterreicher, auch Ehrenamtliche wollen MigrantInnen "Gutes" tun und diese integrieren, behandeln diese dann wie permanent Hilfsbedürftige. Muss man oft bremsen. "Natürlicher Umgang" gefragt bei Integration. Ausländer und MigrantInnen können das Schlagwort "Integration" schon nicht mehr hören. "Was 'integriert' ihr mich denn? Geht doch einfach normal mit mir um!"	Bei der Arbeit von Ehrenamtlichen und Freiwilligen besteht mitunter die Gefahr, dass Migrantinnen und Migranten als permanent Hilfsbedürftige gesehen werden. Hier ist ein „natürlicher Umgang“ gefragt, d.h. grundsätzlich eine Kommunikation von Mensch zu Mensch.
3	Bei der Arbeit Menschen mit Behinderung z.B. viel Aufklärungsarbeiten bzgl. anderer Kulturen nötig. Eltern mit Migrationshintergrund oft schwer erreichbar, weil Behinderung als Strafe Gottes (Islam) gesehen wird. Aufklärungsarbeit auch in Schule für Lehrer notwendig, um Situation und Meinungen von Schüler und Eltern reflektieren zu können.	Menschen aus anderen Kulturen kennen aus ihrer Heimat sehr oft einen anderen Umgang mit Menschen mit Behinderung (bzw. mit psychischen Erkrankungen) und die Arbeit mit ihnen erscheint ihnen fremd. Auch bei zugewanderten Schüler kann das Thema sein. Aufklärungsarbeit ist hier notwendig und wird meist positiv angenommen. Dies kann meist die Meinung von Zuwanderern über Behinderung und psychische Erkrankungen erheblich ändern und deren Sicht erweitern.
3	Dialog mit MigrantInnen bezüglich der Sicht von Behinderung und Krankheit (z.B. über die Arbeit der Lebenshilfe) kann deren Einstellung ändern bzw. Horizont erweitern.	
3	Gegensatz dazu: Down-Syndrom als "Kinder der Sonne" für eine tibetanische Flüchtlingsfrau, Buddhistin	
3	Auch ehrenamtliche Arbeit: Unverständnis von Menschen aus Krisenregionen, wo Grundbedürfnisse nicht gedeckt sind.	---
5	In kleineren Ortschaften: MigrantInnen sind noch Exoten, gute Kontakte weil Überanpassung, Assimilierung	In kleinen Orten gibt es zwar oft mehr Kontakte zwischen Zuwanderern und Einheimischen, doch besteht die Gefahr, dass

5	Größere Stadt (Bad Ischl, Gmunden) Begegnung oft nur "künstlich geschaffen", Intergrationsveranstaltungen. Weitere Kontakte beschränkt auf Arbeit und Schule, ansonsten sehr wenig. Türkisch stämmige Personen mehr davon betroffen.	die Migrantinnen und Migranten in eine Reaktion der Überanpassung gedrängt werden. Ein Tendenz zur Assimilierung kann dadurch rasch entstehen. In größeren Orten (Bezirkstädten und größer) scheint es für Zuwanderer schwieriger zu sein, Kontakte zu knüpfen. Kontakte beschränken sich dann auf Arbeit und Schule und auf „künstlich geschaffene“ Begegnungen bei Integrationsveranstaltungen und Ähnlichem.	
5	Kroatische community in Bad Ischl hat über Vereine (Sport, Musik) viele Kontakte zu Österreichern	Vereine, die Aktivitäten im Bereich Sport, Musik u.a. bieten, tragen viel zur Entstehung von Kontakten zwischen Zuwanderern und Mehrheitsbevölkerung bei.	
Kategorie: Persönlicher Kontakt, Mundpropaganda, Multiplikatoren			
1	Persönlicher Kontakt grundsätzlich sehr wichtig, auch über Multiplikatoren	Persönlicher Kontakt, Mundpropaganda und Multiplikatoren sind in der Arbeit mit Migrantinnen und Migranten sehr wichtig und effizient. Ein persönliches Gespräch, ein Besuch kann oft viel mehr bewirken als schriftliche Einladungen, Flugzettel oder Plakate. Z.T. ist dieser Zugang durch kulturelle Unterschiede begründet. Persönliche Kontakte, Mundpropaganda, Empfehlungen bewirken aber bei jedem Menschen etwas. Ein weiterer Aspekt könnte die Reizüberflutung was Werbung und Angebote betrifft, sein.	
1	Persönlicher Kontakt zu Menschen mit Migrationshintergrund in dieser Arbeit ein „Muss“.		
4	Persönliche Kontakt sehr effizient		
5	Grundsätzlich persönlicher Kontakt sehr wichtig		
4	Integrationsveranstaltung der Gemeinde: Flugblätter, Zeitungsannoncen weniger hilfreich. Persönliche Einladung etwa vom Bürgermeister oder Stadtrat o.Ä. erreicht viel, hier mehr als Multiplikatoren. d.h. Zielgruppe beachten!		
4	Kultureller Unterschied Österreich vs. Bosnien/Serbien/Türkei: Offene Häuser, Gastfreundschaft (ohne Frage, was man den will?). Auch bei Veranstaltungen: Persönliche Einladung zählt viel mehr als Flyer, Plakat, Zeitung.		
5	Mundpropaganda: Menschen visuell überflutet, daher wirken persönliche Kontakte, Empfehlungen gut		
1	Weniger Scham Angebote anzunehmen. Auch Weiterempfehlen der Angebote.		Zuwanderer haben z.T. aus pragmatischen Gründen weniger Scham, Hilfeleistungen anzunehmen und diese weiterzuempfehlen.
1	Ehrlicher, herzlicher Kontakt zu Migrantinnen und Migranten trägt langfristig viel zu guter Kommunikation mit ihnen bei. Haben teilweise viel Ablehnung erlebt, daher ist das sehr vertrauensfördernd.		Persönlicher Kontakt wirkt grundsätzlich vertrauensfördernd. Vertrauen, Respekt und Wertschätzung sind wichtige Grundsätze in der Kommunikation mit Menschen mit Migrationshintergrund
1	Vertrauen, Respekt und Wertschätzung sind wichtige Grundsätze in der Kommunikation mit Menschen mit Migrationshintergrund.		

3	Persönlicher Kontakt zu Aufbau eines Vertrauensverhältnisses	
3	"Positives Marketing": Etwas in Anspruch (bei psychischen Problemen, Sucht etc.) nehmen ist "super", "stark", da hat man Ansehen. Nicht schämen, verheimlichen	---
3	Persönlicher Kontakt, Mundpropaganda und Multiplikatoren sind das um und auf. Multiplikatoren mit und ohne Migrationshintergrund.	Multiplikatoren sind ein sehr wichtiger Aspekt, um Migrantinnen und Migranten zu erreichen. Multiplikatoren müssen jedoch auch hinter den Themen stehen!
2	Multiplikatoren müssen wirklich dahinter stehen! Die muss man für die Angelegenheit und das Thema gewinnen	
1	Gegenseitigkeit der Beziehung zum Multiplikator. Regelmäßig Wertschätzung bzw. Zeit und Engagement zeigen, wenn Multiplikatorin oder Multiplikator eine Unterstützung in irgendwelcher Form braucht.	In der Arbeit mit Multiplikatoren muss mit diesen ein respektvoller Umgang geführt werden. Wertschätzung und Anerkennung der Arbeit des Multiplikators dürfen nicht fehlen, da dieses Engagement nicht als Selbstverständlichkeit gesehen werden darf. Multiplikatoren auszunutzen, indem man ihnen zu viel aufbürdet, wird dazu führen, dass sie sich zurück ziehen.
1	Multiplikatoren nicht überreden! Sollte grundsätzlich freiwillig und ohne subtilen Druck passieren. Zu denken: „Zuwanderer sollten doch froh sein, wenn es Angebote für sie gibt. Da können sie sich schon auch engagieren.“, ist fehl am Platz. Auch jeder Multiplikator hat ein Arbeitsleben, Familie bzw. Privatleben. Sensibilität gefragt! Sonst Gefahr, dass sie sich zurückziehen.	
1	Respektvolle Kommunikation zu Multiplikatorinnen und Multiplikatoren zentral. Wann und wie oft wende ich mich an diese.	
5	Multiplikatoren nicht ausnutzen! Gesellschaft neigt unbewusst dazu, MigrantInnen auszunutzen	
5	Als Multiplikatoren: Information weitergeben, ev. Kuchen beisteuern, organisieren, selber kommen. Sind alles Leistungen! Oft fehlt dann die Anerkennung bzw. eine Form der Bezahlung, ev. Frühstück, Mittagessen.	
4	Multiplikatoren dürfen nicht die Verantwortung für niedrige Besucherzahlen einer Veranstaltung verantwortlich sein.	Multiplikatoren dürfen nicht die Verantwortung für niedrige Besucherzahlen einer Veranstaltung verantwortlich sein!
1	Vortragende bei Veranstaltungen oft nicht auf "interkulturelles" Publikum vorbereitet. Eine den Teilnehmern bereits bekannte und vertraute Person hilfreich, um auf Vortragsgeschwindigkeit und Klärung von Unklarheiten zu achten. Ziel ist, dass auf Teilnehmer gut eingegangen wird und die Veranstaltung als nützlich erlebt wird. Wertschätzung der Teilnehmer!	Größere Zielgruppen können gut über Vorträge erreicht werden. Vortragende sind leider oft nicht auf Publikum aus anderen Kulturen und mit weniger Sprachkenntnissen vorbereitet. Eine Person aus dem Kreis der Veranstalter kann hier die Rolle des Vermittlers übernehmen, der auf die Vortragsgeschwindigkeit achtet und Unklarheiten unmittelbar klärt. Vortragende, die selbst Migrationshintergrund haben und ev. die Sprache der Zuhörer spricht, wirken sich bei solchen Vorträge sehr positiv aus.
5	Gruppen erreichen über Vorträge	
5	Konkret: Burn-Out-Vortragende, eine praktische Ärztin, selbst Migrationshintergrund, spricht über Prävention und Gesundheitssystem in Österreich.	
2	Z.B. interkulturelle peers an Schulen (Ausbildung), gibt es ja schon	Migrantinnen und Migranten erreicht man gut über das Schulsystem bzw. über ihre Kinder. Wird hier eine wertschätzende Kommunikation gepflegt, können auch
2	In den Schulen hat sich bzgl. Multiplikatoren schon einiges getan	

3	MigrantInnen erreicht am gut über die Kinder, über das Schulsystem	zugewanderte Eltern für andere Themen erreicht werden.
3	Ungeschulte Multiplikatoren im professionellen Bereich tw. problematisch, etwa wenn es um Sozialarbeit geht. Professionelle Arbeit nicht an Multiplikatoren abgeben bzw. abnehmen lassen!	Multiplikatoren dürfen nicht in der Bereich der professionellen Arbeit (z.B. Sozialarbeit, Therapeuten, Psychologen) gedrängt werden. Zeigen sie selbst Ambitionen dafür, müssen die Zuständigkeiten und die möglichen Gefahren dadurch Überschreiten von Kompetenzen geklärt werden.
5	Thema muss konkret sein, nicht erwarten dass 300 Leute kommen, vielleicht 10-15 Leute	---
5	Auch persönliche Zusagen in "südlich, östlicher Kultur" relativ, werden gemacht, aber am Veranstaltungszeitpunkt andere Prioritäten (z.B. Besuch). Anmeldeformular und Beitrag kann helfen, Verbindlichkeiten schaffen	Persönliche Zusagen haben nicht in allen Kulturen als verbindlich gesehen. Ein Anmeldeformular und ein kleiner Kostenbeitrag kann Verbindlichkeit schaffen.
5	Vernetzungspartner nutzen Kontakte über Integrationsbüros, wird mittlerweile als Leitung von Land anerkannt	Kontakte zu Zuwanderern herstellen und langfristig aufrecht zu erhalten braucht Zeit, Engagement und Ressourcen und muss als wertvoll und als Leistung anerkannt werden. Diese Kontakte können auch Vernetzungspartnern zur Verfügung gestellt werden.
5	Kontakte herstellen und halten ist viel Arbeit, Ressourcen, Zeit, persönliches Engagement	
2	Um sich Zeit für persönliche Kontakte nehmen zu können, muss die Leitung dahinter stehen	
5	Hoffnung der Multiplikatoren, durch die Tätigkeit später an Arbeit zu kommen, Gegenleistung	---
Kategorie: Schriftliches Material		
1	Schriftlich kontaktieren und einladen möglich, Kombination mit persönlichem Kontakt vorteilhaft	Schriftliches Informationsmaterial ist vor allen in Kombination mit persönlichem Kontakt wirkungsvoll.
1	Schriftliches Material zusätzlich zu persönlichem Kontakt gut einsetzbar, Abstimmung auf Zielgruppe unerlässlich.	
2	Bei verschiedenen Bildungsschichten unterschiedlich	Inhalte und Gestaltung von schriftlichem Material müssen explizit auf die Zielgruppe abgestimmt werden. Sprache, Bildungsniveau und kultureller Hintergrund u.a. sollten berücksichtigt werden. Vor allem Migrantinnen und Migranten, die neu in Österreich sind und noch wenig Kontakte haben, erfahren durch schriftliches Informationsmaterial möglicherweise das erste Mal von Angeboten und Unterstützungen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich.
5	Schriftliches Informationsmaterial wichtig für neu Angekommene (Adressen, Angebote), haben z.T. überhaupt keine Kontakte	

5	Auseinandersetzung mit der Zielgruppe muss erfolgen, im Gegensatz zu persönlichem Kontakt kann man nicht unmittelbar reagieren	
1	Schriftliches Material kann ev. muttersprachlich sein, was nicht immer nur heißt, dass Zielgruppe nicht deutsch spricht. Kann auch Wertschätzung der jeweiligen Kultur signalisieren.	Schriftliches Informationsmaterial kann neben deutsch auch in anderen Sprachen aufgelegt werden. Grundsätzlich werden solche Materialien in den Sprachen der Zuwanderer positiv aufgenommen. Auch wenn die Nutzer gut deutsch sprechen, wird es als Zeichen von Wertschätzung gesehen. Vereinzelt kann jedoch vorkommen, dass Migrantinnen und Migranten das Gefühl haben, man unterstelle ihnen schlechte Deutschkenntnisse, daher sollte auch hier die Zielgruppe berücksichtigt werden.
2	MigrantInnen können es als Anmaßung empfinden, etwa nicht in deutsch zu bekommen. „Ich kann deutsch, warum schreiben die das in bosnisch auf ...“	
2	Mehrsprachig: Sollte man von Fall zu Fall überlegen, differenzieren	
3	Positiv, etwa in der eigenen Sprache zu lesen	
3	Texte im Sozial- und Gesundheitsbereich oft kompliziert, daher Übersetzung wichtig	Bei umfangreichen und komplexen Texten (Gesundheitsbereich, rechtliche Texte, psychologische Information, Diagnosen etc.) ist eine Übersetzung grundsätzlich zu empfehlen, da sie viel Fachausdrücke enthalten, die auch bei guten Deutschkenntnissen möglicherweise nicht vollständig verstanden werden. Außerdem müssen gerade solche Texte aufgrund ihrer Wichtigkeit lückenlos verstanden werden.
4	z.B. Arbeiterkammer-Broschüre (Lohnsteuer, Arbeitsrecht...in deutsch) kennt jeder Migrant -> Nutzen	
1	Bei Texten im Sozial- und Gesundheitsbereich kann Übersetzung trotz guter Deutschkenntnissen aufgrund von Fachwörtern gut sein.	
Kategorie: Printmedien		
3	Nicht extrem wirksam, weil Zeitung nicht "Migranten-Medium"	Zeitungen sind grundsätzlich kein „MigrantInnen-Medium“. Die Nutzung dieser Medien ist allerdings vom Bildungsniveau und vor den Sprachkenntnissen anhängig.
3	Ausnahmen beim Zeitunglesen abhängig vom Bildungsniveau und Sprachkenntnis	
5	Tips, Rundschau, Ischler Woche, regionale Medien werden gelesen, Abhängig von Sprachniveau	Gratiszeitungen, die an alle Haushalte versandt werden (Tips, Rundschau Ischler Woche in den Bezirken Vöcklabruck und Gmunden) eignen sich für regionale Ankündigungen und Artikel. Diese Zeitungen scheinen von Zuwanderern mit Deutschkenntnissen am ehesten gelesen werden, wie viele Migrantinnen und Migranten man damit erreicht, ist jedoch unklar.
2	Tips und Rundschau lesen alle	
3	Auch Gratis-Zeitungen Tips und Rundschau wenig Leser unter MigrantInnen	
2	Wieviele MigrantInnen die Tips oder die Rundschau lesen, weiß ich nicht	
1	Veranstaltungen, etwa Deutschkurse, Frauentreffs und das Frauenfest (Treffpunkt Arbeit und Kirche) werden in regionalen Zeitungen (Tips, Rundschau) beworben, wird von Menschen mit Migrationshintergrund, die gut deutsch sprechen, gelesen.	

1	Zusätzliche Mundpropaganda zu Zeitungsartikel notwendig, um etwas zu erreichen.	Will man Zuwanderer erreichen, können Printmedien nur als Ergänzung zu persönlichem Kontakt genutzt werden und sollten eher als „Teilkanal“ gesehen werden.
2	Teilkanal, aber ich würde mich nicht verlassen	
2	Presseaussendungen überlegen wir uns sehr gut bzgl. Informationsgehalt	---
2	Fortlaufende Serie zu einem Thema und Zeitung als Medienpartner funktioniert sehr gut. Da kann man ordentliche Artikel schreiben und hat mehr Platz	Mit einer engagierten, längerfristigen Zusammenarbeit mit Zeitungen als Medienpartner können diese Medien sehr effektiv genutzt werden.
2	Bei Artikel „Interkulturelle Gärten“, da ist Wilma Levassor wirklich dahinter gestanden. Man merkt, wenn jemand dahinter steht!	
3	Zeitung in anderen Kulturkreisen oft nicht frei und unzensuriert sondern etwa Geprägtes und Unglaubwürdiges. Wenig Vertrauen in eine Zeitung (etwa Russland, früher Jugoslawien)	Menschen aus anderen Ländern habe z.T. durch negative Erfahrungen aus der Heimat weniger Vertrauen in den Wahrheitsgehalt von Zeitungsinhalten.
5	Gemeindezeitung ganz wichtig, erreicht viele Leute und setzt ein politisches Signal: „In dieser Gemeinde werden Migranten nicht vergessen, die sind uns wichtig!“	Gemeindezeitungen erreichen viele Haushalte und haben bei Zuwanderern mehr Glaubwürdigkeit und durch ihren offiziellen Charakter einen höheren Stellenwert.
5	Artikel in Gemeindezeitung bei MigrantInnen mehr Stellenwert	
	Kategorie: Internet, Neue Medien	
1	Viele Menschen mit Migrationshintergrund nutzen facebook, vor allem jüngere.	Social Media, allen voran „facebook“, werden von Migrantinnen und Migranten häufig genutzt. Vor allem jüngere Zuwanderer sind hier besonders aktiv. Klassische Chats und e-mails werden oft durch Dienste in Social Media (z.B. chat und Nachrichten in facebook) ersetzt. In Russland bzw. in ex-russischen Republiken ist „odnoklassniki“ stark vertreten, eine Plattform, die ähnlich wie Facebook Menschen vernetzt und in Kontakt bringt.
3	Viel MigrantInnen nutzen facebook, trotzdem mehr jüngere	
5	Erreicht eher jüngere Personen bis mittleren Alters	Die breite Masse der Zuwanderer durch alle Schichten und Altersgruppen werden durch Social Media nicht erreicht, d.h. für eine effiziente Arbeit mit dieser Bevölkerungsgruppe braucht es eine Kombination mit zusätzlichen Methoden.
3	Social Media sehr beliebt, v.a. chatten extremst beliebt	
5	facebook mehr Nutzer als e-mail unter MigrantInnen	Social Media und Internetseiten erfordern Zeit und Ressourcen, um sie aktuell zu halten und zu effizient nutzen.
2	Die breite Masse erreicht man damit nicht (Erfahrung durch www.rikk.or.at)	
3	Aber: "facebook" auf russisch, bei www.odnoklassniki.ru viele von den Älteren, auch 40, 50jährige	
4	facebook erreicht viele MigrantInnen, "funktioniert", reicht aber allein nicht	
2	Ist kein „Selbstläufer“, erfordert auch viel Zeit und Engagement	

2	facebook ist „elitär“, Nutzer sind Bildungsbürger, die Grünen, Alternativen	---
2	Diskurse möglich	Social Media wie facebook erlauben neben einen „posten“ von Information oder Veranstaltungstipps bzw. Einladungen auch partizipative Elemente wie Diskussionen und Meinungs austausch. Ein Experte / eine Expertin hatte den Eindruck, dass sich Menschen mit Migrationshintergrund in diesen Medien weniger gesellschaftskritisch äußern.
4	Aber: Wenig Gesellschaftskritik in facebook von MigrantInnen. "Es steht mir nicht zu"	
3	Suche nach Information im Internet wird weniger gemacht	
3	Kombination facebook - Homepage ev. Aufwertung für Homepage zb. der Caritas	
3	Infos über Angebote der Caritas auf der Homepage finden ist bei MigrantInnen kaum Anklang	
5	Homepage der eigenen Einrichtung eher schlecht, weil regionale Unterteilung fehlt, wird weniger genutzt	Migrantinnen und Migranten nutzen das Internet weniger häufig zu Informationsuche. Auch Webseiten aus dem Gesundheits- und Sozialbereich werden diesbezüglich weniger genutzt. Ein Kombination mit Social Media wie facebook könnte mehr Nutzer auf eine Webseite lenken und so die Information zugänglicher machen.
Kategorie: Radio und Fernsehen		
4	Radio erreicht wenig, die Hörer sind nicht MigrantInnen	Das Radio als Medium hat unter den Zuwanderern bedeutend weniger Hörer als in der Gesamtbevölkerung. Bei Migrantinnen und Migranten bedeutet Radiohören vor allem Musik zu hören. Fernsehen dagegen ist das Medium, aus dem Informationen bezogen werden.
4	Radio hören bedeutet Musik hören	
3	Radio vor allem Musik, Fernsehen Information	
4	Fernsehen in den einzelnen Kulturen unterschiedlich. Türken meist türkisches Fernsehen.	Über Satellit werden viele Programme aus der Herkunftsländern gesehen, ein Teil sieht auch österreichische Programme und auch Nachrichten.
3	Nachrichten weniger auf ORF, hauptsächlich Sender aus den Herkunftsländern über Satellit	
2	Radio Salzkammergut: erreicht eine sehr spezielle Zielgruppe, nicht die breite Masse	Das FRS (Freies Radio Salzkammergut) ist ein regionaler Radiosender, der in den Bezirken Vöcklabruck und Gmunden ausgestrahlt wird. Er erreicht eine spezielle Gruppe Interessierter, nicht die breite Masse. Es gibt die Möglichkeit, dort Ankündigungen oder auch ausführlichere Beiträge zu machen. FRS selbst greift auch immer wieder interkulturelle Themen auf.
2	Wenn das FRS Beiträge macht, dann sehr ausführliche	
2	Radio Salzkammergut greift selbst interkulturelle Themen auf	
1	Radio: Bei sehr spezifischen Angeboten jedoch wenig Sinn, da man Zielgruppe nicht erreicht.	
5	Kontakt zum Freien Radio Salzkammergut, alle Veranstaltungen werden angekündigt, größere Veranstaltungen mit Radiobeitrag	

1	FRS (Freies Radio Salzkammergut) hat bestimmte Zielgruppe, kann aber trotzdem genutzt werden. IP1 hatte zu einem Frauenfest neue Interessentinnen (Migrantinnen) mit FRS erreicht.	
5	Fernsehen nur alle 2-3 Jahre (Fest der Kulturen), kurzer Beitrag, höhere Kosten, Bezirks-TV	Die regionalen Fernsehprogramme in den Bezirken erreichen durch die oftmalige Wiederholung der Beiträge viele Menschen. Beiträge sind jedoch kostenintensiv, können bei großen Veranstaltungen aber sinnvoll sein.
5	Beiträge im Bezirks-TV erreichen lokale Bevölkerung, läuft 1 Woche immer durch	
Kategorie: Migrantenvereine		
3	Kontakt zu Migrantenvereinen für beide Seiten ein Gewinn	Der Kontakt zu Migrantenvereinen ist für beide Seiten ein Gewinn. Vereinsobleute, andere Funktionäre oder einfach aktive Mitglieder können für eine Zusammenarbeit gewonnen werden. Die Kommunikation sollte jedoch mit den unterschiedlichen Generationen und mit Vertretern beider Geschlechter geführt werden, um eine große Gruppe von Mitgliedern zu erreichen.
5	Als Multiplikatoren, Kollegin von IP5 türkischstämmig, gibt viel Information weiter	
4	Vereinsobmann o.ä. kann Information weitergeben, wichtig aber: Was biete ich an? Inhalte!	
5	Wichtig bei Kontakten: Kommunikation mit unterschiedlichen Generationen und beiden Geschlechtern wegen verschiedener Interessen und Themen.	
2	Viele MigrantInnen sind in keinem MigrantInnenverein	
1	Migrantenvereine von IP1 wenig genutzt. In Vöcklabruck sehr viele unterschiedliche Menschen aus unterschiedlichen Herkunftsländern, großen Vereine erreichen diese Personen nicht.	Viele Migrantinnen und Migranten gehören keinem Verein an. Viele türkischstämmige Zuwanderer sind nicht Mitglied in einem islamischen Kulturverein ebenso wie z.B. eine bosnische Folkloregruppe nie alle Landleute erreicht. Durch die große Zahl unterschiedlicher Herkunftsländer von Zuwanderern im Bezirk Vöcklabruck (bedingt durch die vielen Unterkünfte und Betreuung für Asylwerber) gibt es viele Personen, die in keinen dieser Verein Mitglied sind.
1	Große Vielfalt an Kulturen in Vöcklabruck wegen Angebote und vielen Unterkünften für Asylwerber.	
1	Viele Türken sind z.B. nicht im türkischen Kulturverein in Attnang, ebenso bei den Bosniern in Vöcklabruck. Einigen der Kulturverein sind Folklore-Tanz-Gruppen, umfassen nie alle Landsleute.	
2	Zum islamischen Kulturverein hat RIKK guten Kontakt über die Obfrau bekommen. Zeit nehmen für Gespräche, dann kann man viel erreichen. Zeit hat leider nicht jeder. Muss man aber investieren, lohnt sich auf jeden Fall.	
2	Moschee-Verein haben möglicherweise trotzdem mehr Mitglieder, wegen der Religion	Islamische Kulturverein (u.a. Attnang und Bad Ischl) haben meist viele Mitglieder, wodurch man in der Zusammenarbeit mit ihnen viele Personen erreicht.
5	Zusammenarbeit mit islamischem Kulturverein Bad Ischl (Moschee in Bad Ischl)	
2	Sehr viele sind Folklore-Tanzgruppen	Folklore-Tanzgruppen pflegen vor allem ihr Kulturgut und sind nicht immer automatisch

2	Reduziert sich dann oft auf eine Einladung für eine Tanzeinlage. Ein Dialog kommt dabei selten zustande.	Ansprechpartner für Themen im Gesundheits- und Sozialbereich.
2	... nicht immer der richtige Ansprechpartner für Themen aus den Sozial- oder Gesundheitsbereich, weil sie sich als Volkstanzgruppe sehen. Die Goldhaubengruppe will ja auch nicht unbedingt ein Drogenpräventionsprojekt machen ...	
3	Initiative aber bei der Mehrheitsbevölkerung, Kontakt z.B. zu einem Lokal von Migrant*innen zu suchen.	Teilweise führen Vereine auch Lokale, die ebenfalls als Multiplikatoren für die Mitglieder und Gäste sein können.
3	Kontakt zu kosovarischen und albanischen Clubs in St. Georgen, "Kaffeetrinken" dort, gute Multiplikatoren für Mitglieder und Gäste	
Kategorie: Einsatz von Dolmetschern		
3	Dolmetscher für Angebote im Sozialbereich (z.B. Beratungsangebote) wichtig	Die Arbeit mit Dolmetschern im Gesundheits- und Sozialbereich ist in bestimmten Fällen unbedingt notwendig und sollte eigentlich ein Rechtsanspruch sein. Unverzichtbar sind Dolmetscher etwa bei wichtigen Gesprächen (Diagnosen, Anweisungen, Rechtsberatung), da hier durch Verständigungsschwierigkeiten Schaden entstehen kann. Auch wenn die betroffenen Migrant*innen und Migrant*innen Deutschkenntnisse für den Alltag haben, kann bei solchen Themen (Fachausdrücke, Details) trotzdem ein Dolmetscher nötig sein.
1	Fahrlässig, wenn es notwendig ist und kein Dolmetscher zu Verfügung steht. Sollte Rechtsanspruch sein! Z.B. bei Rechtsberatung und im Gesundheitsbereich.	
3	Wichtig bei Asylwerber wegen erst kurzem Aufenthalt in Österreich, wenig Deutschkenntnisse	
3	Trotz Deutschkenntnisse für den Alltag oft schwierig, Diagnosen und Erklärungen im Krankenhaus oder beim Arzt zu verstehen	
1	Einsatz von Dolmetschern Frage der Finanzierung.	Die Finanzierung von Dolmetsch-Diensten muss höherer Priorität bekommen.
2	Kooperation über institutionelle Grenzen hinaus sind dabei wichtig	Die Fach- und Forschungsstelle der Caritas Linz bietet einen Dolmetsch-Pool bei Sprachschwierigkeiten. (s. websitcaritas)
2	Hinweis auf die Fach- und Forschungsstelle von der Caritas, die einen Dolmetsch-Pool aufzubauen begonnen hat	
2	Caritas Dolmetsch-Pool: „Interne“(Caritas Mitarbeiter) nur für Caritas, Ehrenamtlich auch für andere Vereine und Nutzer	
3	Caritas Dolmetsch-Pool gibt es schon länger	
1	Bei Beratung differenzieren: Teilweise auch ohne Dolmetscher möglich, z.B. in der Grundversorgung für Asylwerber.	In der Beratung von Zuwanderern ist nicht immer ein Dolmetscher nötig, viele Themen und Hilfestellungen können auch so bewältigt werden, was als Anreiz genutzt werden kann, Deutschkenntnisse zu nutzen und zu erweitern.
1	Ausgewogenheit zwischen Anreiz, deutsch zu lernen und Beistellung von Dolmetschern, wenn nötig.	
3	Kosten-Nutzen-Rechnung: Dolmetscher bei wichtigen Gesprächen, Alltagsangelegenheiten auch ohne (Frage nach Einkaufen etc.)	
4	Dolmetscher könnten auch Multiplikatoren sein -> Kulturmittlung	

2	Kulturmittler, „Brückenbauer“ für MigrantInnen nötig	„Brückenbauer“ oder Kulturmittler wirken.
1	Sinnvoller Einsatz von Dolmetschern vermeidet Folgekosten	Ein sinnvoller Einsatz von Dolmetschern vermeidet im Gesundheits- und Sozialbereich das Entstehen von Folgekosten.
3	Folgekosten, Kosten-Nutzen relevant	
2	Qualifizierte DolmetscherInnen im Gesundheitsbereich wenig gefragt, weil sie Kosten verursachen. „Putzfrauen“ machen es ja gratis	In Gesundheitsbereich, va. in Krankenhäusern werden immer wieder Reinigungskräfte für Übersetzungsarbeiten herangezogen. Z.T. übersetzen sogar Kinder und Jugendliche für ihre Eltern. Dieser Umstand ist aus mehreren Gründen skandalös. Da häufig Diagnosen oder Anweisungen an Patienten (Medikamenteneinnahme etc.) übersetzt werden, müssten hier auf jeden Fall Dolmetscher herangezogen werden. Weiters sind diese Reinigungskräfte nicht mit Regeln beim Übersetzten bzw. mit Schweigepflicht vertraut. Aspekte der Anonymität von Patienten werden missachtet. Der unausgesprochene Vorteil ist letzten Endes die Kostenersparnis.
3	Skandalös, wenn in Krankenhäuser Putzfrauen übersetzen müssen. Anfällig für Fehler bei Übersetzung von Diagnosen u.Ä., wegen fehlender Ausbildung	
4	Cousine von IP4, Reinigungskraft in Krankenhaus, dolmetscht mehrmals die Woche. tw. übernimmt sie auch Arbeiten als Pflegehelferin. Bei der Ausbildung als Pflegehelferin auf Grund mangelnder Sprachkenntnisse abgelehnt!	
4	Problematisch: Übersetzen von Diagnosen, Medikamenten, Anweisungen an Patienten.	
4	Regeln und Schweigepflicht beim Übersetzen nicht berücksichtigt	
4	Rolle, Rechte und Pflichten den Übersetzern (z.B. Reinigungspersonal) nicht bekannt	
4	Obwohl: Verstehen und Übersetzen im Krankenhaus überaus wichtig, oft verstehen MigrantInnen wenig vom Arzt, ist auch Grund für seltenere Arztbesuche.	
5	In OÖ nicht gelungen: Gesundheitsdolmetscher, in OÖ ganz hinten: Reinigungspersonal wird beigezogen, finanzieller Aspekt, aber auch: Anonymität bei MigrantInnen	
5	z.B: türkische Frau, von Gewalt betroffen, Kind übersetzt diesen Sachverhalt! Wird der nächste promente-Klient! Wird traumatisiert.	
2	Dolmetsch-Lehrgang im Maximilianhaus Puchheim	
Kategorie: Muttersprachliches Personal		
5	Einsatz von MitarbeiterInnen aus den wichtigsten im Land vertretenen Kulturen als Standard im Sozial- und Gesundheitsbereich	Der Einsatz von MitarbeiterInnen aus den wichtigsten im Land vertretenen Kulturen sollte im Sinne einer interkulturellen Öffnung Standard im Sozial- und Gesundheitsbereich sein. Vor allem Gespräch, die über sachliche Inhalte hinaus gehen (Psychotherapie, psychologische Beratungen) können ohne Sprachkenntnisse bzw. mit Dolmetscher schlecht geführt werden.
1	Bei Psychotherapie, jedoch muttersprachliche Therapeuten vorteilhaft im Geg. Zu Dolmetsch	
5	Multikulturelles Team aliquot dem demographischen Bevölkerungsbild	

1	MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund bzw. muttersprachliches Personal vertrauensbildend. Vielfalt allein schafft schon Vertrauen, auch wenn nicht jede Sprache oder Kultur abgedeckt ist.	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund wirken auf Zuwanderer vertrauensbildend, auch wenn sie aus einem anderen Herkunftsland stammen, als der Nutzer. Der Vorwurf der Ausländerfeindlichkeit greift bei nicht und bestimmte Themen können direkter angesprochen werden.
4	Multiplikatoren oder muttersprachliches Personal hilfreich. Jemand aus der eigenen Kultur wird Ausländerfeindlichkeit nicht unterstellt, gewinnt schneller Vertrauen, kann Themen direkter ansprechen, wird bei Sanktionen nicht "Ausländerfeindlichkeit" vorgeworfen.	
1	Muttersprachliches Personal vorteilhaft, jedoch in kleinen Teams schwieriger. Serbokroatisch bei uns sinnvoll, erreicht aber auch viele nicht	In kleinen Teams ist es schwieriger, aufgrund der geringen Mitarbeiteranzahl. Personal mit Migrationshintergrund aus mehreren Kulturen aufzunehmen.
1	Fachliche Qualifikation bei muttersprachlichen MitarbeiterInnen muss auch passen, nicht nur Sprache zählt	Menschen mit Migrationshintergrund, die eine Ausbildung im Gesundheits- und Sozialbereich absolviert haben, gibt es z.Z. (noch) wenige. Für die Arbeit in diesem Bereich ist jedoch eine fundierte Ausbildung notwendig.
1	Wenig ausgebildete Migrantinnen und Migranten im Sozialbereich, seltener auch als Berufswunsch. Ein Bild von Medizinerinnen oder Juristen hat jeder, von Sozialarbeiterinnen nicht, können wir aber nicht steuern.	
5	Möglichkeit, dass österreichische Mitarbeiter türkisch, bosnisch o.Ä. lernen, Wertschätzung	Eignen sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus der Mehrheitsbevölkerung Sprachkenntnisse von Nutzer ihrer Angebote an, wird dass immer als Wertschätzung erlebt.