

Rezension:

Sabine Handschuck: Interkulturelle Qualitätsentwicklung im Sozialraum.

Band 1: Konzeption eines Modellprojektes zur interkulturellen Orientierung und Öffnung von sozialen Einrichtungen

Band 2: Konzeptevaluation eines Modellprojektes zur interkulturellen Orientierung und Öffnung von sozialen Einrichtungen

Reihe: INTERKULTURELLE PRAXIS UND DIVERSITY MANAGEMENT
ZIEL-Verlag Augsburg 2008

Thema

Anzukündigen ist ein Doppelband, der vier zentrale Diskurse und Konzepte moderner Sozialarbeit miteinander kombiniert, von denen jeder für sich allein in den letzten Jahren eine kaum überschaubare Fülle von Veröffentlichungen erfahren hat: Die *interkulturelle Orientierung und Öffnung* sozialer Einrichtungen (vor allem der Kinder- und Jugendhilfe), die Debatte um *Qualitätsentwicklung* in der Sozialarbeit, den Diskurs um *Kooperation* und *Vernetzung* öffentlicher und freier Träger der Wohlfahrtspflege im *Sozialraum* und schließlich den politischen Diskurs um Erfolg oder Scheitern der *Verwaltungsreform*. Diese bisher weitgehend getrennt geführten Diskurse zusammengeführt und der praktischen Sozialarbeit „vor Ort“ in den Einrichtungen zugänglich gemacht zu haben, ist ein (soweit ich sehen kann) erstmaliger und zudem noch gelungener Versuch, über den Sabine Handschuck in dieser Veröffentlichung berichtet. Doch damit nicht genug: Interesse und Anspruch der Autorin sind nicht nur auf die komplexen theoretischen Diskurse, Konzepte und organisationspolitischen Rahmenbedingungen sozialer Arbeit gerichtet, denen Band 1 mit kenntnisreicher Analyse und differenzierter Argumentation gewidmet ist. Sie umfassen auch die vielfältigen Herausforderungen und Anstrengungen empirischer Forschung in Gestalt eines dreijährigen Modellprojektes zur interkulturellen Qualitätsentwicklung in ca. 30 sozialen Einrichtungen (mit 125 Fachkräften) in der Landeshauptstadt München, für dessen Planung, organisatorische Durchführung, wissenschaftlichen Begleitung und Auswertung die Verfasserin verantwortlich zeichnet. Die Ergebnisse dieses von der öffentlichen Jugendhilfe initiierten und finanzierten Modellprojektes werden in Band 2 präsentiert, kommentiert und mit Empfehlungen für konzeptionelle Änderungen und Verbesserungen in der derzeitigen Praxis der untersuchten Einrichtungen versehen. Ein Mammutprogramm von hohem qualitativem Anspruch, das für seine Umsetzung und Auswertung persönliches Engagement, soziale, kommunikative und wissenschaftliche Kompetenz, Geduld und Ausdauer verlangt.

Aufbau und Inhalt

Aufbau und Strukturierung der Untersuchung erfolgen in drei Schritten:

- (1) Kernbegriffe und theoretische Grundlagen interkultureller Orientierung, historische Einbettung der Migrationspolitik und Widerstände gegen Fremdheit und Ethnizität.
- (2) Kommunale Integrationspolitik – die Münchner Verwaltungsreform – Forschungsfragen, methodische Anlage und Durchführung des Modellprojektes.
- (3) Diskussion der Untersuchungsergebnisse und Beteiligungsmotive, Defizite in der Steuerung des öffentlichen Trägers, Transfer der Projektinhalte und Nachhaltigkeit.

Ad (1) Theoretische Grundlage und Orientierung für das Modellprojekt bietet der prozessual-systemische Theorieansatz von Silvia Staub-Bernasconi wegen seiner systematischen Verknüpfung von Wissenschaft und Praxis sozialer Arbeit, der konsequenten Einbeziehung gesellschaftlicher Aspekte und Machtfragen und der gelungenen Verbindung von systemtheoretischen Analyse mit handlungstheoretischen Konzepten – in klarer Abgrenzung zu den auf autopoietische, selbstreferenzielle Veränderungen setzenden Ansichten Niklas Luhmanns. In

dem durchgehenden Bestreben, die zugrundeliegenden Phänomene nicht nur (zum wiederholten Male) zu beschreiben, sondern auch die Chancen und Wege der konkreten Veränderung aufzuzeigen, gelingt der Autorin eine unter den etablierten Theorieproduzenten der Sozialen Arbeit eher selten anzutreffende gut les- und nachvollziehbare Integration der fünf Wissensformen von der *Beschreibung* (was ist los?), über die *Erklärung* (warum ist das so?) und *Zielorientierung* (woraufhin soll verändert werden?) zum *Interventionswissen* (wie kann etwas verändert werden?) und schließlich zur *Evaluation* und systematischen empirischen Auswertung der erreichten (oder verfehlten) Ziele (was ist geschehen?).

Ad (2) Von besonderem Interesse für die PraktikerInnen in Politik, Verwaltung und den teilnehmenden Einrichtungen sind die detaillierten Informationen über die lokalen Besonderheiten der Münchner Verwaltungsreform, die Maßnahmen, Erfolge und Schwierigkeiten bei der Regionalisierung sozialer Arbeit sowie die akribische Schilderung der Mühen bei der erfolgreiche Planung, Vorbereitung und Etablierung des Projekts in den Sozialregionen (Phase 1), der interkulturellen Öffnung der teilnehmenden Einrichtungen durch Schulungen, Workshops und Qualitätszirkel (Phase 2). Die dritte Projektphase (ca. 1 Jahr) war der Qualitätsverbesserung in der interkulturellen Arbeit gewidmet, die durch die Analyse und Beschreibung von Schlüsselprozessen, Arbeit in Qualitätszirkeln und Erstellung von Qualitätshandbüchern angegangen wurde. In der Abschlussphase stand die Sicherung der Arbeitsergebnisse durch Weiterbildungen zu Methoden der Selbstevaluation und in der SERVQUAL - Methode zur Befragung von Zielgruppen der Einrichtungen im Mittelpunkt.

Ad (3) Auch nur die wichtigsten Ergebnisse dieser bemerkenswerten Forschungsstudie an dieser Stelle wiedergeben zu wollen, ist unmöglich – sie sich durch eigene Lektüre des lesbar und gut geschriebenen Textes anzueignen wird zu einem sicheren Gewinn und deshalb nachhaltig empfohlen. Wer dies tut, wird reichlich entlohnt sowohl hinsichtlich der Erweiterung seines eigenen Wissens über Migranten/Migrantinnen und ihre uns nach wie vor weitgehend fremden Lebenswelten, vor allem aber auch durch praktische Kenntnisse in der Veränderung von Strukturen und Prozessen, Methoden und Instrumenten für jene notwendigen Reformen in der Sozialverwaltung und den sozialen Einrichtungen, die einer interkulturellen Orientierung und Öffnungen im Wege stehen, und die wir aus Gewohnheit, Zeitmangel oder Bequemlichkeit noch immer von uns wegschieben. Die interkulturelle Öffnung von Einrichtungen und Organisationen der Kommunen und freien Träger ist zu einem wichtigen Thema geworden – und vor allem: sie ist möglich, wenn man sie denn ernsthaft will und mit Kompetenz und Engagement angeht.

Fazit

Allen Studierenden und PraktikerInnen der Sozialarbeit, die sich durch die Ausbildung an den Hochschulen und in der beruflichen Praxis ihre Vision von Sozialarbeit nicht haben zerstören lassen, die überzeugt sind von der Notwendigkeit zur Veränderung von Strukturen und Prozessen in den Organisationen und Institutionen und die für ihr Engagement zu Reformen im Berufsfeld sachkundige Anleitung, solide Information und Unterstützung für den noch immer anhaltenden „Marsch durch die Institutionen“ suchen, bietet die Veröffentlichung von Sabine Handschuck Einsichten, Erfahrungen und Erkenntnisse wie kaum eine andere in den letzten Jahren.

Dr. Gotthart Schwarz
Em. Professor für Politikwissenschaft
an der Hochschule München
Fakultät für angewandte Sozialwissenschaften