

Funda Eberle-Güceli/Britta Kanacher, Integration und Qualität, Integrationsförderung durch Qualitätsmanagement (Avlos Thema Reihe), hrsg. v. B & B Verlag für Sozialwirtschaft GmbH in Kooperation mit KCI - Kompetenz Center Interkulturelles; Duisburg: Avlos Verlag, 2004, 148 S., ISBN 3-929634-97-X, 20,00 €.

Nach langer Zeit der Ignoranz konnten die deutschen Bürgerinnen und Bürger nicht mehr die Augen vor der Tatsache verschließen, daß viele Menschen mit Migrationshintergrund und anderer kultureller Herkunft das deutsche Gesellschaftsbild prägen. „Wenn Menschen verschiedener Kulturen nur nebeneinander her leben, ohne sich gegenseitig zu kennen, ohne ein wirkliches Interesse aneinander, so kann dies zu Mißverständnissen, zu Vorurteilen und zu Konflikten führen“ (S. 144). Seit der Bewußtwerdung über bestehende Parallelgesellschaften und über bestehendes Konfliktpotential dieser Gesellschaften untereinander in Deutschland, wurde versucht eine Lösung aus dem selbst geschaffenen „Dilemma“ zu finden. Gefunden wurde das Schlüsselwort „Integration“. Als festgestellt wurde, daß Integration nicht gleich

Integration ist, entflammte in der Öffentlichkeit eine Debatte über den Begriff, die ein vielfältiges Verständnisspektrum von Integration hervorbrachte: angefangen von der Assimilation bis hin zu pluralistischen und inklusiven Gesellschaftsmodellen.

Einigkeit besteht jedenfalls inzwischen darüber, daß die Zuwanderungs- und Integrationsarbeit ein notwendiges Betätigungsfeld ist. Mit der Veröffentlichung von „Integration und Qualität“ geht es Eberle-Güceli und Kanacher nicht darum einen neuen Beitrag zum Integrationsverständnis zu leisten, sondern vielmehr soll durch ihre Untersuchung festgehalten werden, wie die Sicherstellung von Qualität bei der interkulturellen Arbeit gewährleistet werden kann. Denn die Integrationsarbeit brauche „gesetzliche Rahmenbedingungen und ein Konzept, das Nachhaltigkeit und Qualität

sichert“ (S. 10). Zwar ist der deutsche Gesetzgeber mit der Verabschiedung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes nun endlich wenigstens teilweise der Verpflichtung nachgekommen, die von der EU formulierten Richtlinien des Rates zur Anwendung des Gleichbehandlungsgrundsatzes ohne Unterschied der Rasse oder der ethnischen Herkunft (2000/43/EG vom 29. Juni 2000) sowie zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf (2000/78/EG vom 27. November 2000) umzusetzen. Dieses Gesetz enthält auch allgemeine Gleichbehandlungsgebote, jedoch lassen sich daraus keine konkreten Leitlinien für die interkulturelle Arbeit herausfiltern.

Ulli Braun vom B & B Verlag für Sozialwirtschaft GmbH erklärt in seinem Grußwort, daß seit dem Jahr 2000, in dem der internationale Standard für Qualitätsmanagementsysteme anwendungsbereichsgerechter gestaltet wurde, dieser in vielen Bereichen Einzug erhalten hat. Die Standardnorm DIN EN ISO 9001:2000 sei mit Erscheinen des hier zu besprechenden Werkes jedoch erstmalig auf die Integrations- und interkulturelle Arbeit angewandt worden (S. 5).

Die beiden Autorinnen liefern in ihren Ausführungen zwei Sinnzusammenhänge: Zum einen wird die ISO 9001:2000 einfach erklärt und zum anderen dargelegt, wie die Norm auf die Integrationsarbeit angewendet werden kann, so daß sie auf die individuelle Fragestellung ausgerichtet praxisorientiert ausgestaltet werden kann (S. 11). Dabei wird auch eine komplexe Darlegung des Ist- und Sollzustandes der gegenwärtigen Migrations- bzw. Integrationsarbeit hinsichtlich Politik, Wirtschaft bzw. Unternehmen, Bildung und Dienstleistung in den Bereichen der sozialen Arbeit und Verwaltung gegeben. Dementsprechend ist der Beitrag zur Integrationsförderung durch Qualitätsmanagement auch in zwei Abschnitte gegliedert. Während im Teil A auf den Zusammenhang zwischen Qualität und interkultureller Arbeit eingegangen wird, wird sich im Teil B der Bedeutung

der DIN EN ISO 9001:2000 für die interkulturelle Arbeit gewidmet.

Der erste Abschnitt zur Qualität und interkulturellen Arbeit (S. 13-79) umfaßt sechs Kapitel: Das erste Kapitel (S. 13-16) ist den Fragen gewidmet, was Qualität ist und welche Bedeutung Qualitätsmanagement für interkulturelle Arbeit hat. Im folgenden Kapitel (S. 16-23) wird die Normenreihe DIN EN ISO 9000:2000 vorgestellt und was sich insbesondere hinter der ISO 9001:2000 verbirgt. Bei letztgenannter Frage geht es um den Aufbau, die Ausschlüsse, den Sinn und die Anwendung der Norm. Im dritten Kapitel (S. 24-33) wird auf die Prozeßorientierung der Norm eingegangen. Zunächst wird grundsätzlich der prozeßorientierte Ansatz vorgestellt, um im Folgenden die Prozeßorientierung am Beispiel Urlaub deutlich zu machen und die einzelnen Prozeßschritte detailliert aufzuzeigen. Die Autorinnen wenden sich im vierten Kapitel (S. 33-50) der Integration als Prozeß und ihrer Prozeßschritte zu. Das fünfte Kapitel (S. 51-65) trägt den Titel „Kunden interkultureller Arbeit“. Dem Thema wird sich als Problemfeld angenähert (S. 51). Bezugspunkt der folgenden Ausführungen sind die „direkten Kunden“ der interkulturellen Arbeit – die Migrantinnen und Migranten (S. 51). Mit diesem enggefaßten Blickwinkel werden die Themen politische Partizipation, Wirtschaftsfaktor, Bildung als Ware und Kunden des Dienstleistungssektors diskutiert. Hieran anschließend wird im sechsten Kapitel (S. 65-79) die Bedeutung der Kundenzufriedenheit untersucht. Zunächst wird generell klargestellt, daß die Integration alle betreffe – insbesondere durch und in Politik, Wirtschaft bzw. Unternehmen, Bildung und Dienstleistung (S. 66f.). Weiterhin auf die letztgenannten vier Bereiche beziehend folgt eine Analyse zur Unzufriedenheit, Vermeidung von Unzufriedenheit und Zufriedenheit bei den Kundinnen und Kunden.

Der zweite Abschnitt (S. 79-145) ist ebenfalls in sechs Kapitel unterteilt. Im ersten Kapitel (S. 79-87) wird sich mit der Bedeutung der Dokumentation in interkultureller Arbeit auseinandergesetzt. Hierbei wird

zum einen die Dokumentation als Baustein des Qualitätsmanagementsystems vorgestellt und zum anderen die Frage aufgeworfen, was Dokumente interkultureller Arbeit sind. Im nächsten Kapitel (S. 87-101) steht die Verantwortung der Leitung in der interkulturellen Arbeit im Zentrum der Betrachtung. Hierbei geht es nicht nur um Verpflichtungen, Verantwortung, Befugnis und Kommunikation und Managementbewertung, sondern schwerpunktmäßig auch um das Leitbild der Interkulturalität. Letztgenanntes wird abermals an Hand der Kategorien Politik, Wirtschaft bzw. Unternehmen, Bildung und Dienstleistung diskutiert und analysiert. „Management von Ressourcen der Interkulturellen Arbeit“ ist der Titel des dritten Kapitels (S. 102-115). Als Ressourcen im Sinne der DIN EN ISO 9001:2000 gelten Personal, Infrastruktur und Arbeitsumgebung (S. 102). In diesem Kapitel findet dementsprechend eine Analyse dieser Ressourcen im Zusammenhang mit Interkulturalität statt (interkulturelle Kompetenz des Personals, interkulturelle Infrastruktur und interkulturellen Arbeitsumgebung). Im vierten Kapitel (S. 115-127) beschäftigen sich die Autorinnen mit der Produktrealisierung – hier ist das Produkt die Integration. Um diese Wirklichkeit werden zu lassen, plädieren sie zur konsequenten Anwendung des PDCA-Zyklus, in dem „neue Ziele und neue Maßnahmen [...] geplant (Plan), umgesetzt (Do), überprüft (Check) und gegebenenfalls korrigiert (Act) werden“ müssen (S. 117). Ferner müssen bestimmte Anforderungen an die

Realisierung ermittelt und erfüllt werden (S. 117) sowie auf bestehende interkulturelle Kundenanforderungen eingegangen werden sollte (S. 118ff.). Weiter muß eine Form der organisierten Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden – hier den Migrantinnen und Migranten – aufgebaut werden und stattfinden (S. 124ff.). Im fünften Kapitel (S. 127-143) folgen Ausführungen zu Messung, Analyse und Verbesserung von interkultureller Arbeit. Im sechsten und letzten Kapitel (S. 143-145) schließen die Autorinnen ihre Untersuchung mit dem Ausblick ab, dass das Qualitätsmanagement anscheinend als Steuerung für die Integration fungieren könne, sowohl im Makro- als auch im Mikroprozeß. Mit solch einer Steuerungsfunktion könne ein friedliches multikulturelles Miteinander nachhaltig gesichert werden.

Mit der Studie von *Eberle-Güceli* und *Kanacher* wird ein interessanter Zusammenhang zwischen Integration und Qualitätsmanagement aufgezeigt. Die Verständlichkeit und klare Struktur des Textes hilft die komplexe Materie nicht nur nachzuvollziehen, sondern auch handlungsleitend werden zu lassen. Es ist den Autorinnen gelungen, einen praxisorientierten Leitfaden für die Anwendung von Qualitätsmanagement bei der Integration von Migrantinnen und Migranten zu erstellen, der durchaus aber auch ausgedehnt werden kann auf alle Menschen mit Migrationshintergrund oder andere Minderheitsgruppen.

Inken Baumgartner