

2020-1-DE02-KA202-007701



# Bericht zur Bedarfsanalyse Intellektuelle Leistung Nr. 1

CCB Consorzio Comunità Brianza Società Cooperativa  
Sociale Monza / Italien



# Inhaltsübersicht

Technische Referenzen	4
Danksagung	5
Haftungsausschluss	5
Zusammenfassung	6
1. Einführung in das ECCIPA-Projekt	7
2. ECCIPA-Projektteam und Forscher	8
3. Methodik der Forschung	9
4. Allgemeine Feststellungen	12
5. Länderspezifische Ergebnisse: Spanien	14
5.1 Allgemeiner Überblick	14
5.2 Einführung in das Territorium	15
5.3 Metodología de investigación	18
5.4 Zusammenfassung der Ergebnisse	21
5.5 Aussprache	24
6. Länderspezifische Ergebnisse: Italien	28
6.1 Zusammenfassung	28
6.2 Einführung in das gesamte Hoheitsgebiet	29
6.3 Metodologia della ricerca	29
6.4 Zusammenstellung der Hauptergebnisse	30
6.5 Diskussion	34
7. Länderspezifische Ergebnisse: Deutschland	36
7.1 Zusammenfassung der Ergebnisse	36
7.2 Informationen über die Region	36
7.3 Forschungsmethodik	36

7.4 Ergebnisse

37

7.5 Diskussion

40

## Technische Referenzen

<b>Projekt-Akronym</b>	ECCIPA
<b>Titel des Projekts</b>	ECCIPA- Verbesserung der interkulturellen Kompetenzen in der öffentlichen Verwaltung 2020-1-DE02-KA202-007701
<b>Projektkoordinator</b>	Amira Bieber, a.bieber@proarbeit-kreis-of.de - Pro Arbeit Kreis Offenbach
<b>Projektdauer</b>	Dezember 2020 - Mai 2023 (30 Monate)

<b>Bericht Name</b>	Bericht zur Bedarfsanalyse
<b>Intellektuelle Leistung</b>	IO1
<b>Aufgabe</b>	
<b>Verbreitungsgrad*</b>	Öffentlich
<b>Hauptbegünstigter</b>	CCB
<b>Beitragende(r) Begünstigte(r)</b>	Alle Partner
<b>Fälligkeitsdatum der Arbeitsergebnisse</b>	30. Juni 2021
<b>Tatsächliches Einreichungsdatum</b>	

PU = Öffentlich

PP = Beschränkt auf andere Programmteilnehmer (einschließlich der Kommissionsdienststellen)

RE = Beschränkt auf eine vom Konsortium festgelegte Gruppe (einschließlich der Kommissionsdienststellen)

CO = Vertraulich, nur für Mitglieder des Konsortiums (einschließlich der Kommissionsdienststellen)

Version	Datum	Begünstigter	Autor	Genehmigt
V01_Entwurf	16/03/2021	CCB	Kate Dy	
V02_Revision	09/06/2021	CCB	Kate Dy	
V02_Final				

## Danksagung

Die in dieser Veröffentlichung beschriebenen Arbeiten wurden aus Mitteln des Programms Erasmus+ unter der Finanzhilfevereinbarung Nr. 2020-1-DE02-KA202-007701 finanziert.

## Haftungsausschluss

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, der ausschließlich die Meinung der Autoren widerspiegelt, und die Kommission kann nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

© Mitglieder des ECCIPA-Konsortiums



Pro Arbeit - Kreis Offenbach - (AÖR) - Kommunales  
Jobcenter, Dietzenbach / Deutschland

Agencia de Desarrollo Local y Empleo de Cartagena,  
Spanien

Accem, Murcia / Spanien

CCB Consorzio Comunità Brianza Società Cooperativa  
Sociale Monza / Italien

Gemeinde Ravenna, Italien

## Zusammenfassung

Der intellektuelle Output 1 ist eine Zusammenstellung von drei verschiedenen Bedarfsüberprüfungsberichten - aus Spanien, Italien und Deutschland -, die die wichtigsten Stärken und Schwächen im Bereich der Integration in jedem Gebiet aufzeigen und den Weg für die Erstellung eines umfassenden Schulungspakets für städtische Arbeitskräfte ebnet, das darauf abzielt, ihre Lücken im Umgang mit der Integration von Migranten in ihren Städten zu verringern. Jeder Bericht ist in der jeweiligen Landessprache verfasst: Spanisch, Italienisch bzw. Deutsch.

Je nach dem in dieser ersten Phase ermittelten Bedarf werden ausgewählte städtische Bedienstete als Praktikanten an einer 12 Monate dauernden Maßnahme zum Kapazitätsaufbau teilnehmen, die eines der Hauptergebnisse des ECCIPA-Projekts sein wird.

## 1. Einführung in das ECCIPA-Projekt

Das **ECCIPA-Projekt** zielt darauf ab, einen Beitrag zu leisten, um reaktionsfähigere Dienstleistungen für die Integration von Drittstaatsangehörigen auf städtischer Ebene zu implementieren. Dies geschieht durch die Mitgestaltung und Durchführung eines innovativen und umfassenden Berufsbildungsprogramms, das Beamte befähigt, die in den Abteilungen arbeiten, die für die Aufnahme und Unterstützung von Migranten in drei europäischen Gebieten zuständig sind: **Kreis Offenbach (Deutschland), Stadt Ravenna (Italien), Stadt Cartagena (Spanien)**.

Das innovative Ausbildungsprogramm wird von einer Partnerschaft zwischen erfahrenen Organisationen, die zur Integration von Migranten beitragen, und lokalen Behörden getragen, die sich für die Verbesserung der Aufnahme und Integration von Migranten einsetzen und ihre Mitarbeiter in diesem Bestreben unterstützen. Das Berufsbildungsprogramm wird also gemeinsam konzipiert und umgesetzt.

Der Bedarf an gezielten Schulungen für den öffentlichen Sektor liegt auf der Hand, insbesondere im Bereich der Migration, in dem heterogene Kompetenzen und Fähigkeiten zur Bewältigung unterschiedlicher Herausforderungen erforderlich sind. Viele Projekte haben sich auf die Bedürfnisse von Migranten konzentriert, während im Hinblick auf die Unterstützung der Verwaltung lokaler Behörden und die Verbesserung der Kompetenzen von Beamten im Umgang mit Menschen mit völlig unterschiedlichen Kulturen und Hintergründen wenig getan wurde.

**ECCIPA** reagiert auf diesen Bedarf, indem es ein Modell für den Aufbau von Kapazitäten vorschlägt, das in den drei oben genannten Gebieten erprobt wird und in jeder europäischen Stadt nachgebildet werden kann. Die Ergebnisse des Schulungsprogramms werden zur Definition und Umsetzung lokaler Strategien für die Integration von Drittstaatsangehörigen führen. Das "ECCIPA-Manifest" wird ein praktischer Leitfaden sein, der von den Projektpartnern für die europäischen Städte erarbeitet wird, um die Kompetenzen ihrer Mitarbeiter zu verbessern, damit sie sich für die Achtung der Vielfalt und die Gewährleistung der Chancengleichheit für alle einsetzen können.

## 2. ECCIPA-Projektteam und Forscher

Die ersten sieben Monate des Projekts waren einer umfassenden Analyse und Überprüfung der Bedürfnisse von Beamten gewidmet, die auf verschiedenen Ebenen in den Projektgebieten an der Integration von Migranten und Flüchtlingen beteiligt sind. Nach der Entwicklung des Studiendesigns und des Interview-Kits wurde von März bis Juni 2021 in jeder Partnerstadt mit Unterstützung der technischen Partner eine eingehende **qualitative Bedarfsanalyse** (Needs Review) durchgeführt.

Dies beinhaltete eine interne Überprüfung der Politiken, Strategien, Einstellungen und Verhaltensweisen der Städte in Bezug auf die Integration von Drittstaatsangehörigen, wobei der Schwerpunkt darauf lag, zu ermitteln, wie die Städte und ihre Mitarbeiter organisiert sind, um diese spezielle Zielgruppe willkommen zu heißen und zu unterstützen. Eine detaillierte Beschreibung der Forschungsmethodik findet sich im folgenden Abschnitt.

Der Erfolg der Forschungsphase des **ECCIPA-Projekts** ist einem engagierten Team von Experten, Forschern und Freiwilligen zu verdanken.

### Spanien

Belén **Valera Cobacho**, Accem-Koordinatorin in Cartagena  
Fulgencio **Ceron Mora**, Projektleiter  
Joaquin **Martinez Victorio**, Techniker  
María José **Cerón García**, Wissenschaftlerin

### Italien

Elisa **Chiesa**, Projektleiterin  
Rachele **Meda**, Projektbeauftragte  
Matteo **Castellani**, Migrationsexperte  
Catherine Lourdes **Dy**, Forscherin  
Daniela **Gatta**, Projektleiterin  
Andrea **Caruso**, Projektbeauftragter und Migrationsexperte  
Chiara **Zavatta**, Freiwillige  
Rossella **Venezia**, Volontärin  
Johnson **Odiase**, Freiwilliger  
Cristina **Calvano**, Freiwillige

### Deutschland

Amira **Bieber**, Senior Project Manager  
Francesca **Palma**, Project Manager  
Marushka **Güldner**, Integration Expert  
Hendrik **Bissinger**, Jobcoach  
Imad **Uddin**, Jobcoach

### 3. Forschungsmethodik

Im Rahmen des ECCIPA-Projekts wurde eine dreigleisige Forschungsstrategie mit quantitativen und qualitativen Aspekten verfolgt, um das Spektrum der Migrationsforschung im Allgemeinen und den Stand der interkulturellen Aspekte von Städten im Besonderen sowohl aus einer Längsschnitt- als auch aus einer Schwerpunktperspektive abzudecken.

Von März bis Juni 2021 führte jede Partnerstadt mit Unterstützung technischer Partner eine eingehende **qualitative Bedarfsanalyse (Needs Review)** durch. Wie im vorangegangenen Abschnitt erwähnt, umfasste diese Phase eine interne Überprüfung der Politiken, Strategien, Einstellungen und Verhaltensweisen der Städte in Bezug auf die Integration von Drittstaatsangehörigen, wobei der Schwerpunkt darauf lag, herauszufinden, wie die Städte und ihre Mitarbeiter organisiert sind, um diese spezielle Zielgruppe aufzunehmen und zu unterstützen. Dies geschah in jeder Stadt durch (1.) **Sekundärforschung**, (2.) **Interviews** und (3.) **Fokusgruppen**.

Die Bedarfsprüfung diente dazu, verschiedene Elemente der Integration zu bewerten, die die Grundlage für die bevorstehende ECCIPA-Schulungsphase bilden werden:

**Tabelle 1. ECCIPA-Schulungselemente**

<b>E1</b>	Bekenntnis zu interkulturellen Grundsätzen wie Vielfalt, Gleichberechtigung und Interaktion durch die städtischen Behörden und Verständnis für deren Auswirkungen auf die Politikgestaltung;
<b>E2</b>	Vielfalt in der Belegschaft der Stadt;
<b>E3</b>	Ausmaß der Unterstützung für die Entwicklung des Unternehmertums von Migranten (z. B. durch Informations- oder Sensibilisierungsmaßnahmen);
<b>E4</b>	Kulturelle Offenheit;
<b>E5</b>	Fähigkeit, interkulturelle Konflikte zu schlichten;
<b>E6</b>	Förderung der Mehrsprachigkeit als Ressource für Bildung, Wirtschaft, Tourismus und kulturelles Leben;
<b>E7</b>	Eine positive Kommunikation über die Anwesenheit von Migranten unterstreicht deren Beitrag zur sozialen, kulturellen und wirtschaftlichen Entwicklung der Stadt;
<b>E8</b>	Interkulturelle Intelligenz und Kompetenz der Beamten, die es ihnen ermöglichen, kulturelle Unterschiede zu erkennen und ihre Reaktionen entsprechend anzupassen;
<b>E9</b>	Maßnahmen zur Begrüßung von Neuankömmlingen, damit sie sich wohl und sicher genug fühlen, um mit dem Aufbau eines neuen sozialen und beruflichen Netzwerks zu beginnen;
<b>E10</b>	Die Fähigkeit, alle Einwohner in den politischen Entscheidungsprozess einzubeziehen und dadurch sicherzustellen, dass öffentliche Dienstleistungen entsprechend ihren unterschiedlichen Bedürfnissen und nicht entsprechend ihrer kulturellen oder politischen Nähe zu den öffentlichen Entscheidungsträgern erbracht werden;
<b>E11</b>	Ansatz für Antidiskriminierung und Fremdenfeindlichkeit;
<b>E12</b>	Interaktion zwischen der Stadt und ihren Vertretern und den Migrantenverbänden

Die Phase der **Sekundärforschung fand** von März bis Ende April 2021 statt. Ziel dieser Phase, die mit der Bestandsaufnahme und Bewertung bereits veröffentlichter Studien und politischer Berichte begann, war es, die Grundlage für die Bedarfsanalyse zu schaffen, indem die Migrationstrends der letzten zehn Jahre ermittelt und die bereits von verschiedenen akademischen Einrichtungen sowie nationalen und supranationalen Behörden durchgeführten Studien genutzt wurden. Diese Phase umfasste daher die Zusammenstellung und Analyse der wichtigsten Materialien zu Politiken, Strategien, Einstellungen und Verhaltensweisen in Bezug auf die Integration von Drittstaatsangehörigen sowie alle zuvor von Beamten auf verschiedenen Ebenen ermittelten Bedürfnisse.

Zu diesem Zweck kartierte und analysierte das Forschungsteam über siebzig Dokumente, die sich wie folgt zusammensetzen

1. Öffentliche und vertrauliche Berichte für europäische und nationale Projekte im Zusammenhang mit Migrationsstudien und den vorab identifizierten Projektelementen;
2. Zählungen innerhalb der Stadt (verwaltungsintern oder stadtweit) in Bezug auf Vielfalt, Integrationsbedarf von Migranten, Erzählungen über Migranten usw.; wiederholte Zählungen wurden als besonders wertvoll für die Erhebung von Langzeitdaten angesehen;
3. Einschlägige politische Dokumente, Weißbücher, Nachrichtenartikel oder Beiträge in sozialen Medien zu den oben genannten Themen, die für jede Stadt relevant sind; und,
4. Alle wissenschaftlichen Artikel zu den oben genannten Themen, die für die ECCIPA-Partnerstädte oder -Länder relevant sind und innerhalb der letzten zehn Jahre veröffentlicht wurden.

Parallel dazu wurden die **halbstrukturierten Tiefeninterviews** für ECCIPA durchgeführt, um mit Hilfe eines speziell für das Projekt entwickelten offenen Fragebogens qualitative Forschungsdaten aus erster Hand zu erhalten. Diese fanden in jedem Gebiet von März bis Mai 2021 statt. Die Zielpersonen waren (1.) Beamte, (2.) Drittstaatsangehörige und (3.) NRO, Migrantenverbände und andere wichtige Interessenvertreter. Zu den wichtigsten Leistungsindikatoren für diese Phase gehörten mindestens 10 Interviews in jedem Gebiet, ein Indikator, der während der Forschungsphase übertroffen wurde.

In der ersten Phase wurde vom Consorzio Comunità Brianza Società Cooperativa Sociale (CCB) ein Interview-Kit entworfen, das drei sich ergänzende, aber unterschiedliche Fragebögen für jeden der Zieltypen von Befragten enthielt. Ein zusätzlicher Interviewleitfaden wurde erstellt, um die Interviewer bei der Durchführung der Untersuchung zu unterstützen. Die Forschungspartner des ECCIPA nahmen im März an einer vom CCB durchgeführten Online-Schulung zu qualitativen Forschungstechniken teil, in der das Interview-Kit vorgestellt und die wichtigsten Verfahren besprochen wurden.

Jeder Befragte wurde über den ECCIPA-Forschungsüberblick und den GDPR-Schutz seiner privaten Daten informiert und unterzeichnete eine Einverständniserklärung, in der er sein Einverständnis erklärte. Die Interviews sollten zwischen 25 und 35 Minuten dauern; die tatsächliche Dauer variierte jedoch von der angegebenen Zeit bis zu einer Stunde oder länger. Die Interviews wurden entweder mit dem Einverständnis des Befragten aufgezeichnet oder gleichzeitig von einem Assistenten transkribiert.

Die englischsprachigen Fragebögen wurden ins Spanische, Italienische und Deutsche übersetzt, und die Interviews waren so konzipiert, dass sie in jeder für den Interviewer und den Befragten angenehmen Sprache stattfinden konnten. Wenn eine Übersetzung erforderlich war, wurde ein Übersetzer oder Kulturmittler zur Unterstützung hinzugezogen.

Jedes Forschungsteam in einer Stadt war befugt, die genaue Anzahl der Befragten pro Kategorie zu bestimmen, wobei folgende Zusammensetzung vorgeschlagen wurde

**Tabelle 2. Vorgeschlagene Anzahl und Zusammensetzung der zu befragenden Personen**

Kategorie	Anzahl der Interviews	Zusätzliche Informationen
<b>Beamtinnen und Beamte</b>	4+ Interviews	Bei den Befragten kann es sich um Beamte handeln, die in Abteilungen arbeiten, die direkt mit Migranten zu tun haben (z. B. Einwanderung), aber auch um solche, die tagtäglich mit Migranten zu tun haben (z. B. Bildung, soziale Sicherheit, Gesundheit, Unternehmertum und andere).

		Dabei wurde auf Vielfalt in Bezug auf Alter und Geschlecht sowie auf die Dauer der Beschäftigung bei der Gemeinde geachtet.
<b>Drittstaatsangehörige</b>	3+ Interviews	Jede Person, die nicht Bürger der Europäischen Union ist, gilt als Drittstaatsangehöriger (TCN).  Es wurde auf Vielfalt in Bezug auf Alter und Geschlecht geachtet, und TCNs, die normalerweise nicht von städtischen Initiativen erreicht werden, wurden zu vorrangigen Interviewkandidaten gemacht, um eine solide Grundlage an Perspektiven zu schaffen. Zu den vorrangig zu befragenden TCNs gehören: Migrantinnen mit Familie, Migranten mit Behinderungen und Migranten, die früher irregulär lebten.
<b>Andere wichtige Interessengruppen</b>	3+ Interviews	Weitere wichtige Akteure können NRO, Migrantenverbände, Gewerkschaften, religiöse oder kulturelle Führer, Sport- oder Kulturgruppen, die Migranten einbeziehen, usw. sein.

Der Abschluss der Bedarfsermittlungsphase erfolgte in Form von zwei **Fokusgruppensitzungen** in jedem Gebiet, bei denen die Städte die Ergebnisse der Überprüfung einem ausgewählten Gremium von etwa 20 lokalen Akteuren zur weiteren Validierung der erhobenen Daten vorstellten. Diese Fokusgruppen fanden in der dritten Juniwoche 2021 statt. Aufgrund der anhaltenden COVID-19-Pandemie hatte die Sicherheit aller Teilnehmer Vorrang, weshalb die FGDs in kleineren Gruppen stattfanden, online wie in Italien und Deutschland und persönlich mit sozialer Distanzierung wie in Spanien.

Auch bei jeder FGD wurde auf Vielfalt geachtet, indem verschiedene Personen eingeladen wurden: Stadtvertreter, Migranten aus Drittstaaten und andere wichtige Interessenvertreter. Jede Stadt konnte frei über die genaue Aufteilung der Vertreter entscheiden.

Um die Zugänglichkeit zu maximieren, wurden die Termine für jede FGD im Voraus festgelegt und den potenziellen Teilnehmern zu Beginn des Projekts mitgeteilt. Bei persönlichen Veranstaltungen stellte das Forschungsteam sicher, dass der Ort mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar war und die Möglichkeit für Kinderbetreuung, Gebärdensprachdolmetscher usw. bot, je nachdem, welche Bedingungen für den lokalen Kontext am relevantesten waren. Bei Online-Veranstaltungen wurden Zeitpunkt und Uhrzeit so gewählt, dass sie sowohl für städtische Beamte als auch für Migrantenvertreter zugänglich waren - in bestimmten Fällen an einem Werktag und an einem Wochenende.

Ähnlich wie bei der Interview-Methode wurde jeder FGD-Teilnehmer über den ECCIPA-Forschungsüberblick und den GDPR-Schutz seiner privaten Daten informiert und unterzeichnete eine Einverständniserklärung, in der er sein Einverständnis erklärte.

## 4. Allgemeine Feststellungen

Dieser Abschnitt gibt einen Überblick über die wichtigsten Ergebnisse der Bedarfserhebungsphase des ECCIPA-Projekts. Die detaillierten Ergebnisse für die einzelnen Gebiete werden in den Abschnitten für Spanien, Italien und Deutschland in spanischer, italienischer bzw. deutscher Sprache erörtert. Eine englischsprachige Version aller Berichte wird in Kürze erscheinen.

Nach den neuesten Eurostat-Daten kamen 2019 schätzungsweise 2,7 Millionen Migranten aus Nicht-EU-Ländern in die Europäische Union, wobei rund 23 Millionen Menschen (5,1 %) der 447,3 Millionen Menschen, die am 1. Januar 2020 in der EU lebten, Nicht-EU-Bürger waren.<sup>1</sup>

Deutschland, Spanien und Italien gehörten zu den fünf wichtigsten EU-Zielländern mit der größten Gesamtzahl an gemeldeten Migranten (886,3 Tausend, 750,5 Tausend bzw. 332,8 Tausend im Jahr 2019). Beamte sahen sich daher mit zahlreichen neuen Herausforderungen konfrontiert, die sich aus der Migration ergaben, darunter mangelnde kulturelle Sensibilität, Sprachdefizite und begrenzte Kenntnisse der nationalen und internationalen Vorschriften. Die Einführung von COVID-19 Ende 2019 hat das Problem noch verschärft und sowohl auf der Seite der Städte als auch auf der Seite der Migranten eine zusätzliche Ebene von Schwierigkeiten geschaffen.

**ECCIPA** zielt im Kern darauf ab, Beamte proaktiv zu unterstützen, um die Qualität der bestehenden lokalen Strategien zur Förderung der Integration von Migranten zu verbessern. Die Ergebnisse der Forschungsphase des Projekts haben uns umfangreiche Informationen aus der Perspektive von Migranten aus Drittstaaten, Beamten und wichtigen Interessengruppen in der Gemeinschaft geliefert.

Hinsichtlich des Engagements für **interkulturelle Grundsätze** wie Vielfalt, Gleichberechtigung und Interaktion seitens der städtischen Behörden sowie der **interkulturellen Intelligenz und Kompetenz der Beamten** besteht allgemeiner Konsens über deren Bedeutung und das Bewusstsein, dass die Fähigkeiten der Beamten in dieser Hinsicht verbessert werden müssen. In den Beiträgen aus Italien wird hervorgehoben, dass technische Fähigkeiten nicht ausreichen und die Bedeutung von Soft Skills nicht unterschätzt werden darf. In Deutschland wurde angemerkt, dass der Begriff "Interkulturalität" selbst einige negative Konnotationen haben könnte, was in der Phase der Schulungskonzeption weiter untersucht werden soll.

Alle Gebiete beherbergen ein hohes Maß an Vielfalt; diese kulturelle und sprachliche Vielfalt hat sich jedoch nicht in vollem Umfang in der **Belegschaft der Stadt** niedergeschlagen. Dennoch wurde von allen anerkannt, dass kulturell und sprachlich vielfältige Arbeitsteams einen großen Vorteil für die Stadtverwaltung darstellen, auch im Hinblick auf die **Fähigkeit, interkulturelle Konflikte zu schlichten**. Auch der Aspekt der Religion wurde angesprochen, insbesondere in Spanien, und wie wichtig es ist, neben dem Herkunftsland auch die religiöse Perspektive zu berücksichtigen, wenn es um Interkulturalität geht. Einige TCN-Befragte betonten, dass es wichtig sei, Migranten an Schulungen zur kulturellen Sensibilität teilnehmen zu lassen und sie aktiv in das Gespräch einzubeziehen, anstatt nur darüber zu sprechen.

<sup>1</sup> Statistisches Amt der Europäischen Gemeinschaften. 2021. *EUROSTAT*: Statistiken über Wanderung und Wanderungsbevölkerung, 2021. Luxemburg: Eurostat. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Migration\\_and\\_migrant\\_population\\_statistics](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Migration_and_migrant_population_statistics)

Die praktischen Aspekte der Integration, insbesondere die **Maßnahmen, die zur Aufnahme von Neuankömmlingen ergriffen wurden**, kamen zur Sprache. Einige Migranten wurden von der Stadt unterstützt, insbesondere durch Integrationskurse für Asylbewerber, andere von Nichtregierungsorganisationen, vor allem durch Sprachkurse, und wieder andere waren in ihrer Interaktion mit der Stadt völlig unabhängig. Die Zufriedenheit war in dieser Hinsicht uneinheitlich, was auch die Vielfalt innerhalb der Befragten widerspiegelt.

Die Sprache ist ein entscheidendes Hindernis für eine effektive Kommunikation. Migranten aus allen drei Gebieten berichteten über unterschiedlich große Schwierigkeiten bei der Kommunikation mit lokalen Behörden, die nicht zwei- oder mehrsprachig sind. Diese Schwierigkeit wird auch von den öffentlichen Bediensteten geteilt. Es wurde festgestellt, dass man zwar nach einigen Jahren mit fließenden Sprachkenntnissen rechnen kann, dass man aber von Neuankömmlingen nicht erwarten kann, dass sie sich in der Landessprache ausdrücken. Die **Förderung der Mehrsprachigkeit** ist daher ein Aspekt, der bei der Entwicklung von Ausbildungsprogrammen und politischer Beratung berücksichtigt und weiter ausgearbeitet werden muss. Ein Befragter betonte, dass die Fähigkeit, Fremdsprachen zu sprechen, und interkulturelle Kompetenz zwei verschiedene Qualitäten sind, die beide gefragt sind.

Es gab nur wenige Rückmeldungen darüber, inwieweit die **Entwicklung des Unternehmertums von Migranten** unterstützt wird. Diejenigen, die ihre Erfahrungen angaben, berichteten jedoch von Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der nationalen Gesetzgebung (d. h. Schwierigkeiten bei der Gründung eines Unternehmens oder der Registrierung als Selbständiger als Drittstaatsangehöriger). Hier wird sich das Feedback der städtischen Beamten in Bezug auf die Schulung über die lokale und nationale Gesetzgebung, wie sie für Nicht-EU-Bürger gilt, als nützlich erweisen und kann in der Schulungsphase berücksichtigt werden.

COVID-19 brachte einen radikalen Wandel im persönlichen und beruflichen Leben aller Beteiligten mit sich. Die Beamten der Stadt mussten sich schnell auf die Situation einstellen und Online-Portale sowie mehrsprachige Optionen bereitstellen, um den Mangel an persönlichen Begegnungen auszugleichen.

Die **Interaktion zwischen der Stadt und den Migrantenvereinen** war ebenfalls ein wichtiger Schwerpunkt der Untersuchung. Migrantenvereine sind in allen Städten sehr aktiv und decken den gesamten Bereich des natürlichen Lebens von Migranten ab, von Sprach- und Integrationskursen über die Erleichterung des Zugangs zum Gesundheits-, Arbeits- und Bildungssystem bis hin zur Überführung von Verstorbenen. Während zwei Vertreter auf eine Zusammenarbeit mit der Stadt hinwiesen, erwähnten andere keine laufende Interaktion, was darauf hindeutet, dass eine Verbesserung möglich ist. Ein Vertreter aus Spanien merkte an, dass die Interaktion auch weitgehend vom Temperament der amtierenden Politiker abhängt, von denen einige Migranten und Migrantenverbänden weniger wohlgesonnen sind als andere.

Schließlich ist die Fähigkeit, **alle Einwohner in den politischen Entscheidungsprozess einzubeziehen**, ein Thema, das von keinem der Teilnehmer, ob Migrant oder Beamter, angesprochen wurde, das jedoch von grundlegender Bedeutung ist, da dies sicherstellen würde, dass die öffentlichen Dienstleistungen auf die tatsächlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind. Zusätzlich zu den bereits erwähnten Elementen bietet die Schulung im Rahmen des ECCIPA-Projekts eine hervorragende Gelegenheit, den Grundstein für diese Art des gemeinsamen Engagements zu legen.

## 5. Länderfunde: Spanien

### 5.1 Gesamtübersicht

Este informe es el resultado de la investigación realizada en Cartagena y destaca las principales necesidades del personal de la administración pública que trabajan para la integración de las personas migrantes y refugiadas, así como las categorías del sector público diana para la formación.

Um diesen Bericht zu erstellen, wurde eine umfassende Untersuchung durchgeführt, 11 Einzelgespräche geführt und zwei Diskussionsrunden mit lokalen Akteuren durchgeführt, die sich mit Fragen der Integration und Integration von Migranten befassen, wie z. B. Beamte des Rathauses, Staatsangehörige dritter Länder und Akteure von Migrantenorganisationen und sozialen Organisationen.

Nach der erwähnten Analyse und den Schlussfolgerungen, die wir gezogen haben, stellen wir fest, dass eine Verbesserung der Mentalität und der interkulturellen Kompetenzen der öffentlichen Bediensteten erforderlich ist.

In Bezug auf die interkulturellen Kompetenzen des Personals des Rathauses von Cartagena ist die Stadt zwar proaktiv in Bezug auf die Integration und Einbeziehung von Migranten und Flüchtlingen eingestellt, besteht die Notwendigkeit, Aspekte zu verbessern, die mit einem größeren Wissen über die Vielfalt und die besonderen Fragen im Zusammenhang mit den Migrationsprozessen, der sozialen Anfälligkeit und den kulturellen Aspekten von Migranten zusammenhängen.

De hecho, las políticas de inclusión intercultural suponen un compromiso estratégico de la ciudad con el fin de garantizar la igualdad de derechos y oportunidades para todos, promoviendo una interacción intercultural positiva, y fomentando la participación y el trato igualitario entre todas las personas residentes en el municipio.

Dieses Modell ist ein Leitfaden für die öffentlichen Behörden zur Förderung von Inklusion und Gleichstellung unter Berücksichtigung des Potenzials, das die Vielfalt der Gesellschaft mit sich bringt, und zur Minimierung der Widerstände, die mit der Akzeptanz kultureller Vielfalt verbunden sind und die dazu führen, dass der soziale Zusammenhalt fragmentiert und gestört wird. Es decir, se necesita de un saber hacer específico a la hora de enfrentarse a situaciones desconocidas por parte de los empleados públicos del Ayuntamiento de Cartagena.

Die Querverbindungen zwischen den städtischen Ämtern, die Arbeitsausschüsse, die Intervention auf kommunaler Ebene, die Rotlichtarbeit und die Zusammenarbeit zwischen sozialen Einrichtungen und der Stadtverwaltung sind eine Konstante bei der Berücksichtigung der Vielfalt in der Stadt. Dennoch wird die Notwendigkeit gesehen, ein größeres Wissen über interkulturelle Kompetenzen zu erwerben.

Daher ist eine übergreifende Ausbildung für die verschiedenen Dienststellen, einschließlich der örtlichen Polizei und der Organisationen des dritten Sektors, die mit der Verwaltung zusammenarbeiten, notwendig und obligatorisch. Die Vermittlung einer diesbezüglichen Ausbildung und Befähigung kann die Einstellung der öffentlichen Bediensteten in Bezug auf interkulturelle Kompetenzen verbessern und einen Wandel ihrer Fähigkeiten bewirken. Esto

ayudará a que se trabaje desde un enfoque intercultural en la atención y la prestación de servicios a la población migrante.

Auf der anderen Seite werden im Zusammenhang mit den Hindernissen, die für die außergemeinschaftliche Bevölkerung im Rahmen dieser Analyse bestehen, die folgenden Punkte genannt (die alle in die Zuständigkeit der staatlichen und regionalen Verwaltung fallen):

- Im Bereich der Beschäftigung sind die Schwierigkeiten, die sich für den Zugang zu höher qualifizierten Arbeitsplätzen ergeben, durch die schwierige Anerkennung von Hochschulabschlüssen noch verstärkt worden. Es ist eine der wichtigsten Maßnahmen, um die prekäre und wenig qualifizierte Situation der Beschäftigten zu verändern, zu denen die außeruniversitäre Bevölkerung in regulären Beschäftigungsverhältnissen gewöhnlich Zugang hat. Ebenso relevant sind die diskriminierenden Situationen, die sich in der Arbeitswelt aufgrund ihrer sozialen Gefährdung und des Mangels an Unterstützungs- und Sicherheitssystemen zur Ausübung ihrer Rechte ergeben;
- In Bezug auf die Bildung besteht ein großes Unverständnis für die Notwendigkeit des Erwerbs und der Validierung sozialer Kompetenzen im Bereich der Arbeit;
- In Bezug auf die geistige und körperliche Gesundheit gibt es Zugangsprobleme aufgrund von Sprachschwierigkeiten und der mangelnden Kenntnis des Gesundheitspersonals von Fragen der kulturellen Vielfalt und des Rechts auf medizinische Versorgung von Migranten.

En base a esto se proponen las siguientes actuaciones:

- Dar opción a la atención presencial y telefónica, además de la telemática, para asegurar el acceso al servicio a personas con dificultades con el idioma;
- Diversitätsorientierte Ausbildung und Einbeziehung der kulturellen Kompetenz in die Ausbildung des Funktionsträgers;
- Implementierung von Redes de apoyo mutuo zwischen Kulturgemeinschaften und Institutionen;
- Luchar contra la discriminación por origen, cultura o religión;
- Förderung der Kenntnis der für Migranten in den verschiedenen Bereichen (Wirtschaft, Wohnen, Arbeit, Bildung usw.) verfügbaren Verfahren und der verschiedenen Hilfsprogramme zur Erleichterung der Eingliederung und Integration von Migranten durch die Funktionsträger;
- Bereitstellung von Räumen für kulturelle Vielfalt und multikulturelle Veranstaltungen;
- Erzeugen Sie visuelle Hilfsmittel, die die Information begleiten, damit ihre Übertragung einfacher wird.

Una vez finalizados todos los informes, se procederá a la revisión general para evaluar los resultados e identificar las tendencias comunes de los socios del consorcio ECCIPA, lo que permitirá reforzar el aprendizaje mutuo y consolidar aún más la Red de ECCIPA.

## 5.2 Einführung in das Territorium

Cartagena ist die zweitgrößte Stadt der Region und aufgrund ihrer geografischen Lage ein wichtiger Ausgangspunkt für die Migration. Cartagena ist die zweitgrößte Stadt der Region und ein wichtiger Anlaufpunkt für die Migration aufgrund seiner geografischen Lage am Mittelmeer,

die mit seinen historischen Wurzeln zusammenhängt. De hecho, Cartagena es conocida por sus más de 3.000 años de historia y su consecuente estación naval.

Nach den offiziellen Zahlen von 2019 hat die Stadt eine Bevölkerung von 214.802 Einwohnern und 11,10 % der gesamten Bevölkerung sind Ausländer. Según las cifras del padrón de 2019, el 12,9% de la población nació en el extranjero.

En cuanto a la educación, cinco universidades tienen su sede en Cartagena entre las que destaca la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) que juega un papel decisivo como universidad pública entregando títulos principalmente de carácter tecnológico y empresarial y siendo así un actor importante en la generación de conocimiento de alta tecnología creando directamente un aumento de competitividad del sector empresarial en la zona.

Was die Wirtschaft anbelangt, so ist der wichtigste Sektor in Cartagena die Landwirtschaft, die sich in den Gebieten der Region Campo de Cartagena entwickelt. Cabe mencionar al sector pesquero, como en los barrios de Santa Lucía a pesar de que su presencia no es tan destacada como lo era anteriormente. Auch der Schiffbau hat seit der Gründung des Arsenal von Cartagena im 18. Jahrhundert eine lange Tradition. Actualmente la empresa Navantia, cuya misión es construir buques militares, perpetúa esta actividad económica en Cartagena.

Auch die Militärpräsenz hat einen großen Einfluss auf das wirtschaftliche Leben in Cartagena, wenn auch nicht in dem Maße wie in anderen Zeiten. In der heutigen Zeit finden wir sie im Generalstab, in anderen Regimentern oder Funktionen, wie z.B. im Marinestützpunkt, in der U-Boot-Basis der spanischen Armee, in den Minen- und Dragonerbooten, im Tercio de Levante der Marineinfanterie oder im Regimiento de Artillería Antiaérea.

In den letzten Jahren hat der Dienstleistungssektor, der eng mit dem Tourismus verbunden ist, einen bemerkenswerten Aufschwung erlebt. Zusammen mit den Hotelbetrieben sowohl in der Stadt als auch an den Stränden von Cartagena wurde die Organisation Puerto de Culturas gegründet, um diesen Sektor zu fördern, der im Wirtschaftsleben von Cartagena eine starke Präsenz hat.

Cartagena ist derzeit der viertgrößte Hafen auf nationaler Ebene für den Handelsverkehr nach Algeciras, Valencia und Barcelona. El 60% de las exportaciones y el 80% de las importaciones de la Región de Murcia se realizan a través del Puerto de Cartagena. In den letzten Jahren ist der Dienstleistungssektor in der Stadt aufgrund der großen Anzahl von Kreuzfahrtschiffen gewachsen, so dass die nationalen Häfen in dieser Hinsicht am stärksten gewachsen sind. Andererseits will sich die Stadt mit der Eröffnung des Auditorio y Centro de Congresos El Batel im Bereich des Anreiztourismus positionieren, indem sie nationale und internationale Begegnungen, Anreize, Konferenzen und Ausstellungen anbietet und damit eine andere Art von Publikum nach Cartagena einlädt und auf lange Sicht ein wertvolles Wachstum verzeichnet.

In Bezug auf die Einwanderungsthematik hat Cartagena in den Jahren 1990 und 1992 die ersten Einwanderungswellen mit wirtschaftlichem Hintergrund erlebt, und die Stadtverwaltung begann, sich mit dem Kontext zu befassen und die Fragen der Interkulturalität und der Vielfalt gebührend zu berücksichtigen. El Ayuntamiento desarrolló una acción conjunta con distintas entidades, ONG y organizaciones sociales para favorecer la inclusión de los recién llegados subrayando el valor de los poderes públicos para crear una apropiada convivencia entre los ciudadanos de Cartagena. Neben anderen konkreten Maßnahmen konzentrierte die Stadt ihre Arbeit auf die Förderung von

Maßnahmen, die auf die Prozesse der Eingliederung, der Stabilisierung des Zusammenlebens, der Entwicklung, des sozialen Zusammenhalts und des interkulturellen Dialogs ausgerichtet sind. La aprobación en 2004 por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social del Fondo para la Integración, Recepción y Refuerzo Educativo de los Migrantes fue un paso consecuente para el impulso de los esfuerzos que se venían realizando y también la ocasión de transformar integralmente Cartagena hacia un nuevo modelo de ciudad intercultural.

Entsprechend der gleichen Vorgehensweise erstellte die Stadtverwaltung im Jahr 2006 das Programm "Migration und Zusammenarbeit" mit dem Ziel, die Verwaltung der Vielfalt in den verschiedenen städtischen Bereichen zu stärken und den Prozess der Integration von Migranten nach Möglichkeit zu erleichtern, wobei die Ausbildung von Fachkräften der Stadtverwaltung im Bereich der Weiterbildung Priorität hatte. Obwohl es keinen kommunalen Arbeitsplan gab, wurde eine Basisstrategie entwickelt, die sich an der Entwicklung einer Reihe von Maßnahmen und Initiativen orientierte, um die vollständige Integration von Migranten und die Schaffung eines konkreten Inklusionsprozesses seitens der Stadtverwaltung zu erleichtern.

Seit 2011 gehört Cartagena dem Red Intercultural de Ciudades Españolas (RECI) an und positioniert sich in Sachen Integration und Inklusion von Migranten und Flüchtlingen auf mehr als korrekte Art und Weise. So hat die Stadt beispielsweise öffentliche Erklärungen wie die "Declaration Institucional para la Diversidad Cultural" (2014) und die "Declaración Institucional contra la Xenofobia, la Intolerancia y el Racismo" (2017) verabschiedet, die den Kompromiss dokumentieren, interkulturelle Ansätze zu verfolgen und durchzuhalten. Außerdem nimmt Cartagena an verschiedenen Initiativen teil, sowohl auf lokaler als auch auf regionaler und nationaler Ebene. Darüber hinaus ist sie an verschiedenen europäischen Projekten beteiligt, die sich mit Fragen der Einwanderung, Integration und Integration befassen. De hecho, Cartagena está actualmente socio del Proyecto EPI, "Pacto Europeo para la Integración" del programa FAMI en el cual se está desarrollando una estrategia de integración local: "Acciones de Mejora en la Integración Local" (Maßnahmen zur Verbesserung der lokalen Integration), eine ganzheitliche Strategie zur Förderung der Vielfalt auf lokaler Ebene mit Maßnahmen im Bereich der Ausbildung von öffentlichen Angestellten, die z. B. mit Migranten und Flüchtlingen zu tun haben. Im Jahr 2020, im Rahmen des Index der interkulturellen Städte (ICC), der ein vom Programm für interkulturelle Städte des Consejo de Europa entwickeltes Instrument ist, das für die Steigerung des Erfolgsniveaus der interkulturellen Integration in jeder Stadt nützlich ist, el progreso en el tiempo y permitir la comparación con otras ciudades, Cartagena obtuvo un resultado de 67 sobre 100 puntos como ciudad intercultural. In diesem Bericht wurde der allgemeine Kompromiss von Cartagena als entscheidender Punkt der Einwanderung in Bezug auf Aspekte wie die Aufnahme, die Integration und die Einbeziehung von Migranten in das Alltagsleben hervorgehoben. Außerdem wurde in dem zitierten Bericht dargelegt, dass die drei wichtigsten interkulturellen Aspekte von Cartagena "Handel und Arbeitsmarkt", "Kompromiss" und "Interaktion" sind und dass die drei Bereiche, in denen die Stadt am besten abschneidet, "öffentliche Räume", "öffentliche Dienstleistungen" und "Sprachen" sind. Im Bereich der "Intelligenz und interkulturellen Kompetenz", d.h. der Demonstration einer interkulturellen Mentalität, einer besonderen Fähigkeit, sich in ungewohnten Situationen zurechtzufinden, hat Cartagena ein gutes Ergebnis erzielt.

## 5.3 Metodología de investigación

La investigación se ha desarrollado durante los meses de febrero a mayo 2021.

Se participaron en dos sesiones de revisión entre pares celebradas en marzo con presentaciones de ponentes expertos en temas de interculturalidad e intercambios entre socios del proyecto.

Die Überarbeitung wurde im Juni 2021 auf der Grundlage einer dokumentarischen Untersuchung der Bedarfssituation auf lokaler Ebene eingeleitet und abgeschlossen, wobei gleichzeitig der regionale und nationale Kontext berücksichtigt wurde. An der Organisation von Gesprächen und Diskussionsrunden mit den Teilnehmern waren sowohl Funktionäre als auch Staatsangehörige dritter Länder und Vertreter von Migrantenorganisationen von Accem und ADLE beteiligt.

Ziel war es, die Politik, die Strategien, die Einstellungen und das Verhalten in Bezug auf die Integration von Drittstaatsangehörigen zu überprüfen und dabei insbesondere die interkulturellen Kompetenzen des Personals der öffentlichen Verwaltung zu ermitteln, um Migranten besser aufnehmen und unterstützen zu können.

In Bezug auf die Methodik hat sich die Untersuchung an die Richtlinien gehalten, die im Rahmen des ECCIPA-Projekts entwickelt und von der für dieses Arbeitspaket verantwortlichen Gesellschaft, d. h. dem Consorzio Comunità Brianza Società Cooperativa Sociale Monza und seiner Expertin Catherine Lourdes Dy, erstellt wurden.

Alle Befragungen und Diskussionsrunden wurden vor allem unter Berücksichtigung aller Präventions- und Schutzmaßnahmen gegenüber COVID-19 durchgeführt, und es wurde eine Einverständniserklärung zur Teilnahme am Projekt vorgelegt.

En relación a las 11 entrevistas individuales, se destaca que han participado personas de diferentes perfiles. Las personas entrevistadas se han considerado representativas tanto por parte del staff de diferentes departamentos de la administración pública local, como por personas representantes de colectivos y asociaciones de personas migrantes, como las propias personas migrantes de diferentes edades y procedencias.

### NACIONALES DE TERCEROS PAÍSES

- Hombre de Mali (33 años)
- Mujer de Ucrania (44 años)
- Hombre de Marruecos (48 años)
- Mujer de Marruecos (19 años)

### KOLLEKTIVE, VEREINIGUNGEN VON MIGRANTEN

- Präsident des Verbandes der Senegalisten von Cartagena
- Präsident der islamischen Gemeinschaft der Region Murcia
- Präsidentin der Vereinigung der ecuatorianischen Virgen de Chilla

## FUNCIONARIADO DEL AYTO CARTAGENA

- Koordinator für Kultur im Rathaus von Cartagena
- Verantwortlich für die Einwanderungsbehörde - Concejalía de Servicios Sociales- Ayuntamiento de Cartagena
- Mediador Social de la Unidad de Prevención y Promoción Social - Concejalía de Servicios Sociales, Ayuntamiento de Cartagena
- Verantwortlicher für Ausbildung, Stadtverwaltung von Cartagena

La duración media de las entrevistas es de 30 minutos y el idioma ha sido el español. Todas las entrevistas han sido grabadas y se han firmado las hojas de consentimiento.

In Verbindung mit den Diskussionsgruppen wurde ein Leitfaden für die Moderation der Sitzungen ausgearbeitet, der Aspekte im Zusammenhang mit der Definition von Interkulturalität und interkulturellen Kompetenzen, die Möglichkeit, einige der Schlussfolgerungen aus den Einzelgesprächen zu teilen und darüber zu diskutieren sowie die Stärken und Schwächen in Bezug auf interkulturelle Kompetenzen im Personal des Rathauses von Cartagena zu analysieren, beinhaltete.

De hecho, el objetivo de cada grupo de discusión ha sido aportar ideas y contribuir a la revisión de las necesidades de los funcionarios involucrados en la integración de personas migrantes y refugiadas en Cartagena. Dazu gehörte auch die Validierung der Ergebnisse der dokumentarischen Untersuchung und der Befragungen der Hauptakteure sowie die Beteiligung neuer Hauptakteure (aus dem öffentlichen und privaten Sektor der Stadt).

Die Ergebnisse der Diskussionsgruppen helfen der Stadt, die Bereiche zu definieren, in denen die Stärkung der wichtigsten Kompetenzen am dringendsten erforderlich ist, und bilden die Grundlage für diesen Bericht. Se invitó a distintos agentes clave tanto de dentro como de fuera de la administración. Esto significa que se invitó a colegas de otras áreas del Ayuntamiento de Cartagena y otros actores clave externos relevantes al debate que se desarrolló.

Die Diskussionsgruppen waren sehr ergiebig, da sie eine intensive Debatte auslösten und die Teilnahme von sehr kompromissbereiten Personen an den Projektzielen ermöglichten. Es wurden Aspekte im Zusammenhang mit den Bedürfnissen und Sorgen in Bezug auf interkulturelle Kompetenzen erörtert und Schlussfolgerungen gezogen, einschließlich der Identifizierung von Verbesserungsmöglichkeiten.

Se han realizado 2 grupos de debate en los que han participado un total de 21 personas. Beide Gruppen waren anwesend, das verwendete Idiom war Spanisch, und der Ort, an dem sie stattfanden, war die ADLE-Halle im Gebäude La Milagrosa, das zum Rathaus von Cartagena gehört.

Los grupos se han realizado el lunes 24 mayo y el lunes 31 mayo de 10:30 a 12:30.

An jeder der Sitzungen nahmen in gleicher Anzahl sowohl Personen teil, die in der Stadtverwaltung arbeiten, als auch Personen mit Migrationshintergrund. En la segunda sesión se invitó también a personas que trabajan en entidades sociales que atienden a personas migrantes:

El 24 de mayo participaron las siguientes personas, varias de ellas habían sido entrevistadas individualmente:

1. Coordinadora de la Concejalía de Igualdad, Ayuntamiento de Cartagena
2. Mediador Social de la Unidad de Prevención y Promoción Social - Concejalía de Servicios Sociales, Ayuntamiento de Cartagena
3. Verantwortlicher für Ausbildung, Stadtverwaltung von Cartagena
4. Departamento de Formación, Stadtverwaltung von Cartagena
5. Jefa de Servicio de la Concejalía de Transparencia, Ayuntamiento de Cartagena
6. Technischer Orientierungsberater und europäische Projekte, ADLE
7. Präsident der islamischen Gemeinschaft der Region Murcia
8. Mitglied der Vereinigung Luz de Vida
9. Mitglied der Vereinigung Luz de Vida
10. Ucraina-Migrantin

El 31 de mayo participaron las siguientes personas. Zu diesem Anlass luden wir Vertreter von 2 sozialen Einrichtungen ein, die im Bereich der sozialen Betreuung von Migranten tätig sind:

1. Techniker für europäische Projekte
2. Técnico Concejalía de Deportes, Stadtverwaltung von Cartagena
3. Técnica Concejalía de Deportes, Stadtverwaltung von Cartagena
4. Koordinatorin der Jugendgerichtshilfe (Concejalía de Juventud)
5. Verantwortlicher für Absentismo Escolar Concejalía Educación
6. Mediator interkulturell Accem
7. Koordinatorin Cruz Roja Cartagena
8. Koordinator Murcia Acoge Cartagena
9. Mann mit Migrationshintergrund aus El Salvador
10. Hombre migrante de Colombia
11. Migrantin aus Gambia

Se han realizado grabaciones en video en las 2 sesiones:

[ECCIPA FOCUS GROUP 24 MAYO - YouTube](#)

[ECCIPA-FOKUSGRUPPE. 31. MAI. - YouTube](#)

Las fortalezas de las entrevistas y los grupos de debate realizados han sido la diversidad de personas que han participado tanto por parte del Ayuntamiento, siendo en muchos casos personas responsables departamentos, también representaban diferentes concejalías: Servicios Sociales, Educación, Deportes, Juventud, Igualdad, Formación, Transparencia, ADLE. Y también la diversidad de personas migrantes representantes de diferentes zonas representativas en el Municipio de Cartagena: África Subsahariana, Europa del Este y Magreb. Es war sehr schön, mit dem Vertreter der islamischen Gemeinschaft sprechen zu können, da es in Cartagena viele muslimische Migranten gibt, mit dem Vertreter des wichtigsten Verbandes der Ecuadorianer im Stadtbezirk, der seit vielen Jahren aktiv ist, sowie mit dem Präsidenten des Verbandes der Senegalesen der Stadt.

Las limitaciones han sido en muchos casos poder concertar las entrevistas individuales, así como poder garantizar la participación en los grupos de debate. Dennoch konnten wir durch die Anpassung an die Arbeitszeiten z.B. der zu befragenden Personen die Einzelgespräche in angemessener Weise organisieren, was ohne diese Flexibilität nicht möglich gewesen wäre.

Was die Diskussionsrunden betrifft, so hat die Entscheidung, sie im Laufe des Vormittags durchzuführen, dazu geführt, dass einige der eingeladenen Migranten aus beruflichen oder akademischen Gründen nicht teilnehmen konnten. Para conseguir una adecuada participación, y llegar al número de personas deseado, ha sido positiva la buena predisposición del personal del Ayuntamiento, así como el haber conseguido que personas migrantes hayan podido organizarse para participar.

## 5.4 Zusammenfassung der Ergebnisse

Respecto al Coronavirus, está siendo un periodo muy difícil, y ha afectado a todas las personas. Si bien las personas migrantes, especialmente aquellas que han continuado trabajando en el campo durante el Estado de alarma, y que han sufrido contagios por las malas condiciones laborales, han sufrido también estigmatización por parte de la sociedad.

Respecto a las personas migrantes que han perdido su empleo y tenían empleos precarios que no les permitían capacidad de ahorro, se han visto abocados a tener que solicitar ayudas sociales para poder subsistir.

Auf der anderen Seite hat die Tatsache, dass das Virus auch in den Herkunftsländern grassiert, die Sorge um die eigenen Familien und die Angst, die durch die Unmöglichkeit des Reisens entsteht, verstärkt.

Viele Menschen sind aufgrund des Virus von Angst und Unruhe befallen worden.

### **En las entrevistas individuales están han sido las aportaciones más destacables:**

#### **In Bezug auf die Wahrnehmung der Vielfalt in Cartagena**

Se percibe Cartagena como un Municipio con un alto grado de diversidad cultural, especialmente personas de África y de América del Sur. Más del 11% de los residentes son personas de otras nacionalidades. Dies hat neue Anforderungen an ihre Arbeit gestellt, die sich sowohl auf administrative Fragen als auch auf Programme und Projekte beziehen, die an diese neue Realität angepasst wurden.

#### **Respekt für die Vielfalt in den Berufsgruppen des Ayto de Cartagena**

Die kulturelle und sprachliche Vielfalt in den verschiedenen Abteilungen des Rathauses ist praktisch inexistent. Kulturell vielfältige Arbeitsmittel in der öffentlichen Verwaltung sind ein grundlegendes Element sowohl für die Sichtbarmachung als auch für die Verwaltung der Vielfalt, da sie den Mitarbeitern helfen, sich Kenntnisse und Fähigkeiten anzueignen, die sie in dieser Hinsicht kompetenter machen. Kulturell und sprachlich vielfältige Arbeitsausrüstungen helfen, näher an der Realität der Mitarbeiter zu sein, und können zu einem positiven Element in Sachen Interkulturalität werden, da sie den Reichtum der unterschiedlichen Sichtweisen und Kenntnisse anderer Kulturen widerspiegeln.

Es ist notwendig, sich mit Vorurteilen und Vorverurteilungen zu befassen, die sich auf die Betreuung von Migranten auswirken können, die aufgrund der Unkenntnis der Verfahren besondere Bedürfnisse haben. Auf der anderen Seite gibt es Begriffe, die für Personen aus anderen Ländern kompliziert zu verstehen sind und die eine größere Erklärung erfordern, um schriftliche Dokumente zu verstehen, z. B. solche, die sich auf Gesetzesartikel beziehen. Es importante poder atenderles en sus dudas para esolverlas y que no se vayan más confusos.

### **A destacar de la realidad de las personas migrantes en el municipio de Cartagena**

In Cartagena, para poder relacionarte con otras personas, se necesita tener personas en común. Außerdem gibt es kulturelle Unterschiede, die mitunter zu Missverständnissen führen, z. B. wird in einigen Kulturen das Ablegen des Kopfes als Zeichen des Respekts gegenüber der anderen Person gelehrt und erlernt, während es in Spanien als Mangel an Respekt und Desinteresse interpretiert wird.

En relación al aprendizaje del idioma, hay personas que necesitan tiempo y además, compaginar trabajo con clases de español puede resultar complicado. Auf der anderen Seite gibt es in Bezug auf die Studien, die die Migranten in ihren Herkunftsländern absolvieren, Probleme und Vorbehalte seitens des Ministeriums. Es ist klar, dass es Personen mit Migrationshintergrund gibt, die unterschiedliche Bildungsniveaus haben, aber es gibt auch einen großen Anteil von Personen mit niedrigem Bildungsniveau, die sich mit der Ausstellung von Dokumenten, den bürokratischen Verfahren, den Verweisen auf die Gesetze usw. schwer tun.

Esto supone que a veces la gente recibe cartas que no pueden entender si no hay alguien que se las explique.

In Cartagena muss die Migrantenbevölkerung angemessen betreut werden, da diese Bevölkerungsgruppe größere Schwierigkeiten bei der Bewältigung ihrer bürokratischen Aufgaben hat, und deshalb müssen die Beamten über ein größeres Fachwissen und mehr Ressourcen verfügen, um Sprachbarrieren zu vermeiden.

Existe mucho temor respecto a qué pasa cuando se mueren. La repatriación de los cuerpos es una razón importante para muchas personas que quieren asociarse con sus compatriotas, para que puedan encargarse de esto si ellos fallecen. Sin embargo, esto ha cambiado en parte con la pandemia.

Respecto al cementerio, desde hace años se reclama tener espacio para entierro de musulmanes. El colectivo musulman se ha puesto nervioso por la necesidad de tener cementerios musulmanes. Es un problema en toda España. No obstante, el retraso en las soluciones en un tema así, manda un mensaje de desinterés. Al final se hará pero no hay que dejar pasar tanto tiempo.

Es ist zu beachten, dass die religiöse Perspektive durch die Vielzahl der Religionen, die in den sozialen Beziehungen des lokalen Umfelds vorkommen, die Interkulturalität in ihrer Gesamtheit beeinträchtigt. Diese Perspektive erfordert, dass "der Rest der Gesellschaft" das Wissen über die verschiedenen Religionen und ihre Beziehungsformen kennen lernt.

**ANÁLISIS DAFO- FOCUS GROUPS.** Der Schwerpunkt lag dabei auf den interkulturellen Kompetenzen des Personals des Rathauses von Cartagena, um die Inhalte des Ausbildungs- und Schulungsprogramms ECCIPA zu bewerten.

### DEBILIDADES

- La Legislación estatal de la administración pública no permite opositar a nacionales de terceros países.
- Escasas acciones positivas en las bases de contratación pública para incluir personas de otras nacionalidades.
- Falta de trabajadores de otras culturas en la administración local.
- Desconocimiento de las culturas que residen en el municipio.
- Desconocimiento de los procesos migratorios.
- Carencia de habilidades personales.
- Modelos de integración bidireccional.
- Falta de formación - conocimiento de las culturas.
- Falta de conocimiento básico de idiomas.
- Notwendigkeit der Übersetzung von Verwaltungsdokumenten in die wichtigsten Sprachen.
- Necesidad de aclaraciones sobre las culturas, aspectos religiosos, etc.
- Compartimentación de competencias en la administración.
- Burocratización añadida, además de a cualquier persona, a personas migrantes.
- Erforderlich ist ein Verwaltungszeitplan, der mit der verfügbaren Zeit von Personen übereinstimmt, die sich in einem prekären Arbeitsverhältnis befinden und keinen freien Tag für die Erledigung von Aufgaben benötigen.
- Falta de comunicación entre colectivos de personas migrantes y la administración.

### AMENAZAS

- Geförderte soziale Transformationsprozesse im Bereich der Interkulturalität
- Brecha digital
- In der Verwaltung gibt es im Allgemeinen langwierige Prozesse

### FORTALEZAS

- Predisposición por parte de gran parte del personal de la administración local. Se observa un cambio en este sentido, una mejora de actitud.
- Apuesta del Ayuntamiento de Cartagena por liderar este tipo de proyectos como ECCIPA.
- Eigene materielle Struktur für die Vermittlung von Kompetenzen.
- Funcionarios dispuestos a colaborar en los proyectos.
- Existencia de unidad especializada en materia de inmigración en la Concejalía de Servicios Sociales.
- Articulación del trabajo en red con entidades.
- Fachstelle für ethnische Vielfalt in der Justizvollzugsanstalt Igualdad
- Sehr persönlich - ein menschliches Kapital, das, wenn man etwas tut, eine Wirkung entfaltet.

- Años de experiencia de Cartagena en temas de interculturalidad.
- Capacidad de gestión y ejecución del Ayuntamiento - Ponerla en marcha y darle prioridad.
- Programa Escuela abierta a otras culturas.
- Centros interculturales del Ayuntamiento.

## OPORTUNIDADES

- Oferta formativa anual.
- Aufnahme positiver Maßnahmen in die Vertragsgrundlagen der öffentlichen Hand.
- Traductores.
- Buscar fórmulas de contratación. terrenos intermedios que explorar.
- Kulturelles Wissen: Die wichtigsten Aspekte der kulturellen Vielfalt, einschließlich religiöser Aspekte
- Durchführung wichtiger Veranstaltungen der verschiedenen Kulturen, die in der Gemeinde angesiedelt sind.
- Conocimiento básico de idiomas para atender adecuadamente a los extranjeros.
- Que el proyecto llegue a la sociedad Cartagenera.
- Que en la formación participen personas migrantes.
- Hablar sobre la discriminación.
- Habilidades interpersonales.

Zeitplan für die Verwaltung, der mit der verfügbaren Zeit der Mitarbeiter übereinstimmt.

## 5.5 Debatte

### Relevante Aspekte, die im Ausbildungs- und Weiterbildungsprogramm zu berücksichtigen sind

- Auf der einen Seite die Entwicklung persönlicher und sozialer Fähigkeiten im Zusammenhang mit der Bewältigung der interkulturellen Vielfalt und der Migration, auf der anderen Seite die Entwicklung von Kenntnissen über diese Fragen und über bestimmte Kulturen sowie von Sprachkenntnissen, die die Beziehungen erleichtern.
- Themen im Zusammenhang mit Integrationsmodellen, Bürgerrecht, Kulturrelativismus und inklusiver Sprache.
- Erkennen, wie die aktuelle Migrationsrealität aussieht (Profile, Länder und Verfahrensweisen), Erkennen von kulturellen Besonderheiten und Auseinandersetzung mit Themen wie Vorurteilen, Diskriminierung und Fremdenfeindlichkeit.
- Die Einbeziehung von Referenten aus allen Kulturen und gleichzeitig die Vermeidung einer ausschließlichen Ausbildung aus der Sicht der Experten.
- Es ist wichtig, dass Menschen mit Migrationshintergrund an der Ausbildung teilnehmen und ihre Kultur erläutern.
- Im Ausbildungsprogramm ist es sehr wichtig, universelle Werte wie Respekt und Gleichheit zu vermitteln. No es necesario conocer cada cultura. Hacer hincapié en la necesidad de no tratar a las personas migrantes como inferiores. Todas las culturas son respetables.
- Las personas migrantes tienen que participar en la formación de otra manera no va a ser objetiva y se convierte en un círculo vicioso.

- Nuestra asociación puede participar en la formación, sería muy útil. Si alguien decide sobre nuestro futuro, necesita saber qué necesitamos. No se pueden tomar decisiones sobre personas migrantes si ellas no participan. No se puede ayudar mutuamente y cuando se habla, siempre se puede encontrar soluciones.
- El Ayuntamiento tiene que considerar a las personas migrantes si quiere incrementar las competencias interculturales. Es ist so, als ob wir von Feminismus sprechen und die Männer die sind, die die Gesetze zu Frauenthemen verabschieden.

Sigue existiendo un margen de mejora en materia de interculturalidad entre el personal trabajador público en general, aunque desde la concejalía de Servicios Sociales y la Agencia de Desarrollo se impulsan acciones de adaptabilidad y formación entre los empleados públicos que están mejorando los conocimientos de interculturalidad y la calidad de los servicios.

Cartagena verfügt über eine auf Einwanderung spezialisierte Einrichtung, eine auf andere Kulturen ausgerichtete Bildungseinrichtung und interkulturelle Zentren. Darüber hinaus verfügt die Schule über eine langjährige Erfahrung mit interkulturellen Themen.

Obwohl sich die Bemühungen um die Betreuung von Migranten stark verändert haben, fehlt es noch an der Ausbildung, um ihnen eine angemessene, auf ihre migratorische Realität und kulturelle Vielfalt zugeschnittene Betreuung zu bieten. Als Lösung für dieses Problem schlagen wir vor, neue Formen der Betreuung von Migranten zu entwickeln, die sich an ihren Idealen orientieren, um ihnen eine zufriedenstellendere Betreuung zu bieten, und zwar in einer Weise, die ein stärkeres soziales Bewusstsein in der Verwaltung voraussetzt, und zwar durch eine obligatorische Ausbildung in Interkulturalität und eine Basisausbildung in den verschiedenen Sprachen.

In der Pandemie-Situation war es schwierig, die Öffentlichkeit im Allgemeinen zu erreichen, obwohl die öffentliche Verwaltung in normalen Situationen über die notwendigen Mittel verfügt, um die Bevölkerung im Allgemeinen zu erreichen, so dass die Zunahme der Migrantenbewegungen in den letzten Jahren den direkten Kontakt mit den Migranten noch mehr erschwert hat.

Darüber hinaus wird vorgeschlagen, nach neuen Vertragsmodellen zu suchen, um Personen anderer Kulturen den Zugang zur Arbeit in der öffentlichen Verwaltung zu erleichtern, ohne dass sie in jedem Fall ausgeschlossen werden und unter gleichen Bedingungen wie die derzeitigen Gesetze für öffentliche Angestellte.

Obwohl Spanien ein Land ist, das viele Möglichkeiten bietet und die Ausbildung die Arbeitsbedingungen angeglichen hat, gibt es noch einiges zu tun, wie z.B. die Erhöhung der Präsenz von Arbeitnehmern anderer Kulturen in der öffentlichen Verwaltung, ya que una mayor diversidad en los puestos de trabajo dan lugar a una mejora de la competencia intercultural, enriqueciendo de esta forma el trabajo que se lleva a cabo, y/o fortalecer los servicios públicos de atención al ciudadano en general y en los casos más específicos reforzar with trabajadores la atención a las personas migrantes.

Una de las acciones que puede plantear el Ayuntamiento de Cartagena es facilitar la incorporación de puestos de trabajo a personas migrantes buscando opciones intermedias al funcionariado.

In der Stadt Cartagena herrscht ein großes Unverständnis über die in der Stadt lebenden Kulturen, und deshalb ist der erste Vorschlag, das Denken in Richtung der anderen Kulturen zu ändern, denn keine ist der anderen überlegen, wenn wir von kulturellem Wert sprechen. Eine der Lösungen, um

dieses Unverständnis zu vermeiden, könnte darin bestehen, das kulturelle Wissen so zu erweitern, dass die wichtigsten Aspekte der kulturellen Vielfalt, die in der Stadt existieren, zum Tragen kommen, auf diese Weise eine stärkere Integration der Migranten in ein freundlicheres und vertrauensvolleres Umfeld sowie die Durchführung der wichtigsten Veranstaltungen der jeweiligen Kultur zu ermöglichen.

Cartagena ist eine Stadt, die große Anstrengungen unternommen hat, um eine gute Ausbildung für die städtischen Bediensteten zu gewährleisten, die die Migranten angemessen betreuen sollen, damit sie in der Stadt gut aufgenommen werden. Außerdem gibt es eine auf Einwanderungsfragen spezialisierte Einheit, die über ein umfassendes Wissen über Migration und Diversität verfügt.

El proyecto que se está llevando a cabo va en la línea de los proyectos sobre interculturalidad que se llevan desarrollando durante años en la ciudad, poniendo a Cartagena a la cabeza de Europa y como modelo de ciudad que apuesta por la interculturalidad como valor añadido a la sociedad; por lo está resultando bastante interesante para los participantes debido a que se trabajan las competencias interculturales relacionadas con la variedad de culturas, con la importante predisposición de funcionarios y técnicos del ayuntamiento de Cartagena que están dispuestos a colaborar, por lo que desde Cartagena se apuesta por liderar este tipo de proyectos.

Es ist bekannt, dass die nach Spanien eingewanderten Personen aufgrund der Angst vor Diskriminierung und den neuen Herausforderungen, mit denen sie in ihrem neuen Leben konfrontiert werden, mit vielen Zweifeln und Unsicherheiten konfrontiert sind. Estos miedos e inseguridades dan lugar a que las cosas vayan más lentas de vista a su integración en la sociedad. Alguna de las acciones que podrían facilitarles las cosas, sería traducir algunos documentos de la administración (los más importantes) en los principales idiomas aunque solo sea de guía para ver la documentación que necesitan.

La discriminación que puede producirse hacia las personas migrantes es debido a la falta de formación y conocimiento de otras culturas y a los estereotipos, se puede trabajar en una bidireccionalidad en la concienciación de cada cultura para una mejor adaptación por las dos partes a la hora del trato: (por ejemplo, para otras culturas mirar a la cara es una falta de respeto, cosa que crea polémica, ya que en España pasa lo contrario) y también hay que considerar que, ninguna cultura supera a la otra aunque en el municipio exista una cultura mayoritaria. Para modificar este aspecto, el cambio debe de hacerse por el lado de ambas partes, tanto de las personas migrantes, es decir, tener intención de capacidad de adaptarse; como de la propia sociedad Española, es decir, involucrándolos en la sociedad y profundizarse más en sus culturas. Deshalb ist es notwendig, die verschiedenen religiösen Kulturen, die in der Stadt vorhanden sind, aufzuklären, mit dem Ziel, eine umfassendere Sichtweise und ein größeres Wissen über sie zu erlangen.

Para una mejora del bienestar de las personas que migran a España, lo primero sería plantear las cosas de manera que se trate a todas las personas por igual, que haya humanidad, y se pueda lograr una aceptación social, sin racismo ni discriminación, ya que para las personas que vienen a España, su objetivo es aprovechar las oportunidades que se ofrecen en nuestro país, ya que en su país de origen no han podido contar con ese privilegio.

Das Projekt, das jetzt in Angriff genommen wird, dient dem Wohlergehen der Migranten, die nach Spanien kommen, mit dem endgültigen Ziel, eine größere Natürlichkeit zu erlangen und keine Vorurteile gegen ihre Person anzuwenden.



## 6. Länderfunde: Italien

### 6.1 Zusammenfassung

Das Hauptziel dieses Berichts besteht darin, die Themen von besonderem Interesse für die Ausbildung im interkulturellen Bereich aufzuzeigen, die es verdienen, im Rahmen des ECCIPA-Projekts weiterentwickelt zu werden, unter Berücksichtigung der Zielvorgaben für die Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes und die Betreiber der von privaten Unternehmen für den öffentlichen Sektor erbrachten Dienstleistungen (und damit auch für die Betreiber öffentlicher Dienstleistungen). Die Erforschung der wichtigsten Themen erfolgt durch die Auseinandersetzung mit dem Territorium und seinen Akteuren - sowohl von öffentlichen als auch von privaten Einrichtungen sowie von Migranten - sowie durch eine Dokumentenrecherche. Di seguito, gli ambiti che sono stati prioritariamente indagati attraverso la metodologia, sono:

- Die Eingliederung von Fremdenstädten
- La diversità all'interno della forza lavoro della città
- Der Grad der Unterstützung für die Entwicklung der Wettbewerbsfähigkeit von Migranten (z. B. durch Information und Sensibilisierungsmaßnahmen)
- L'apertura culturale
- La capacità di mediare i conflitti interculturali
- Die Förderung der Mehrsprachigkeit als Chance für den Rechtsstaat, die Wirtschaft, den Tourismus und das kulturelle Leben
- Die positive Kommunikation über die Anwesenheit von Migranten, um ihren Beitrag zur sozialen, kulturellen und wirtschaftlichen Entwicklung der Stadt zu belegen
- Die interkulturelle Intelligenz und die relativen Kompetenzen der Funktionsträger, die es ihnen ermöglichen, die kulturellen Unterschiede auszugleichen und ihre Erfolgchancen zu modulieren
- Die Maßnahmen, die in diesen Monaten zur Aufnahme der Neuankömmlinge ergriffen werden, ermöglichen es ihnen, sich im eigenen Tempo zurechtzufinden und sicher zu sein, dass sie mit dem Aufbau eines neuen sozialen und beruflichen Umfelds beginnen können.
- Die Fähigkeit, alle Einwohner in den Entscheidungsprozess einzubeziehen und so zu gewährleisten, dass die öffentlichen Dienstleistungen auf der Grundlage ihrer unterschiedlichen Bedürfnisse und nicht auf der Grundlage ihrer kulturellen oder politischen Nähe zu den Verantwortlichen für die öffentlichen Entscheidungen erbracht werden
- L'interazione tra la città e i suoi rappresentanti con le associazioni di migranti

Die interessantesten Aspekte betreffen die Notwendigkeit, den Rahmen der Dienste zu übertreffen, sowohl um eine funktionierende Verwaltung der Dienste zu erleichtern als auch um den Zugang der Bürger zu Informationen und Diensten zu fördern. Darüber hinaus ergibt sich die Notwendigkeit, die Weiterentwicklung aller Einrichtungen und Dienste zu fördern, die regelmäßig mit ausländischen Nutzern in Kontakt stehen und die eine allgemeine Schwierigkeit bei der Nutzung der Mehrsprachigkeitskommunikation aufweisen, insbesondere in Sprachen wie Englisch und Französisch. Andere interessante Aspekte betreffen die Definition von multikultureller Kompetenz, die in der Diskussion eher als eine zu entwickelnde Einstellung denn als eine echte und eigene *Fähigkeit* angesehen wird: In diesem Sinne ist es immer wichtiger, das Phänomen der

Migration, das von Natur aus vielfältig und diskontinuierlich ist, ihre Regelung auf nationaler Ebene sowie die Herkunftskonflikte der wichtigsten in Italien vertretenen Ethnien zu kennen. Dieses Ziel ist auch ein Ansporn, eine neue Migrationserzählung zu konzipieren und zu entwickeln, die sich auf die Beiträge der Teilnehmer stützt, die unter den Gesichtspunkten der Gattung, der Ethnie und der Herkunft unterschiedlich sind. Im Rahmen des ECCIPA-Projekts ist die Umsetzung von formativen Maßnahmen vorgesehen, die die entstehenden Bedürfnisse berücksichtigen.

## 6.2 Einführung in das gesamte Hoheitsgebiet

Ravenna è il capoluogo della Provincia di Ravenna, situata nella Regione Emilia Romagna, nel Nord-Est d'Italia e affacciata sul Mare Adriatico. Ravenna ist reich an Geschichte, Denkmälern und Kunstwerken und wurde von der Unesco zum Weltkulturerbe ernannt. Das von der Gemeinde verwaltete Territorium ist in 10 Bezirke unterteilt. Ci sono più di 90 frazioni e piccoli insediamenti abitativi: vivono nel territorio comunale circa 160.000 abitanti. Circa il 12% della popolazione proviene da paesi UE ed extra-UE. Il Comune conta circa 1.100 dipendenti, suddivisi in 8 Aree. I suoi valori e mission sono la trasparenza, la possibilità di avere servizi aperti in grado di garantire l'equo accesso a tutti-e i-le cittadini-e; essere una città aperta e ospitale. In quanto ente pubblico, copre le principali politiche della vita della città: Gesundheit und soziale Dienste, Wohnen, Freizeit, Sicherheit und örtliche Polizei, Bildung und Schule, Europapolitik und internationale Zusammenarbeit, Gleichstellung und Geschlechterkultur, demografische Dienste, Sport, Freizeit, wirtschaftliche und industrielle Entwicklung, kulturelle und touristische Veranstaltungen, Infrastruktur und Mobilität - nur um die grundlegenden Dienste zu gewährleisten.

## 6.3 Metodologia della ricerca

Die Untersuchung wurde von April bis Juni 2021 durchgeführt und umfasste drei verschiedene Methoden.

**Ricerca documentale:** sono stati esaminati complessivamente **32 documenti, pubblicati fra il 2014 e il 2021:** saggi, articoli, ricerche, reportage, sondaggi, blog, piattaforme di carattere regionale, nazionale ed europeo sono state utili ad indagare il tema delle politiche migratorie, delle strategie e degli atteggiamenti verso il fenomeno migratorio. I documenti, prodotti da **istituzioni** (es. Regione Emilia Romagna, ISTAT, Fondazione Ismu, Istituto Cattaneo, Unione Europea), da **ricercatori, giornalisti** o da **riviste/publicazioni specializzate** nel campo (Internazionale, Educazione interculturale, Vita.it) haben es ermöglicht, den Blickwinkel zu erweitern, indem sie das Thema, das Gegenstand der Untersuchung ist, in einer vielseitigen und vielseitigen Weise untersucht haben.

**Interviste:** sono state svolte complessivamente 10 interviste a 6 uomini e 4 donne. Sono stati intervistati 4 uomini provenienti da Paesi Terzi, 3 donne appartenenti ad associazioni (di cui 2 con background migratorio), 3 persone afferenti alla pubblica amministrazione (di cui 1 uomo con background migratorio). Le interviste sono state condotte in italiano, con la possibilità, ove necessario, di interventi in lingua inglese. Die Dauer der Gespräche beträgt ca. 20-25 Minuten und wird sowohl aus der Ferne als auch in Anwesenheit geführt.

**Fokusgruppe:** Es wurden 2 Fokusgruppen durchgeführt, an denen 12 Personen teilnahmen, die mit der öffentlichen Verwaltung verbunden sind (3) und Vertreter der Migrationsbevölkerung und von Organisationen der Zivilgesellschaft (9). Sono state coinvolte 9 donne e 3 uomini. Die

Fokusgruppen, die an den Vormittagen des 14. und 15. Juli online durchgeführt wurden, dauerten jeweils ca. 1 Stunde bis 15 Minuten und wurden von den Moderatoren des Partners CBB in italienischer Sprache geleitet.

Die Recherche hat dazu geführt, dass das Thema auf eine **sehr unterschiedliche** Art und Weise angegangen wurde: Der wichtigste Ansatzpunkt ist die Möglichkeit des **Dialogs und der Konfrontation** mit der Gemeinschaft und ihren Vertretern, aber auch die Verfügbarkeit einer beträchtlichen **Menge an Informations- und Recherchematerialien**, für die eine sorgfältige Auswahl getroffen wurde. Der größte Bedarf besteht in der Mitwirkung von Migranten, vor allem von Personen, die keine Arbeit oder Tätigkeit innerhalb von Dienstleistungen ausüben (z. B. Kulturvermittler): In diesem Fall ist es notwendig, insbesondere in der Phase der Gespräche, die **Diffusionsmauer abzubauen** und den Sinn und die Funktion ihrer Mitwirkung zu verstehen, die Nutzung von Informationen und Hinweisen zu überprüfen und ein informelles *Umfeld* zu schaffen. Zu den Fokusgruppensitzungen wurden ca. 20 Personen eingeladen, von denen jedoch 8 nicht teilnehmen konnten: trotzdem haben die Moderatoren die Teilnahme der Eingeladenen gefördert, so dass sie einen virtuellen Raum für die Diskussion nutzen konnten.

## 6.4 Zusammenstellung der Hauptergebnisse

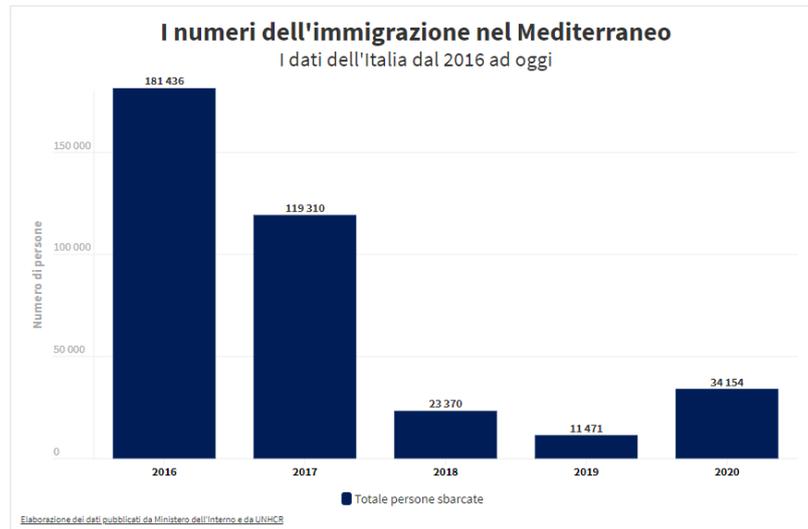
Il principale obiettivo del Need Assessment è stato raccogliere maggiori spunti e sguardi (pubblica amministrazione, società civile e cittadini di Paesi Terzi), relativamente al tema dell'integrazione, della competenza interculturale della città e del Paese, delle politiche migratorie.

Di seguito, possiamo evidenziare alcuni tratti fondamentali.

Anzitutto, è evidente un cambiamento del fenomeno migratorio che ha interessato l'Italia, e più in generale l'Europa, negli ultimi 7-8 anni. Tale cambiamento, che consiste nell'aumento degli sbarchi (flussi migratori non programmati), ha determinato altresì un **cambiamento nella percezione dei migranti**: i cittadini italiani vivono generalmente una sensazione di diffidenza e isolamento (in particolare verso l'Europa) e un'alta percentuale di cittadini (4,6%, secondo una ricerca della Regione Emilia Romagna) pensa che "gli immigrati siano una minaccia per l'ordine pubblico e la sicurezza delle persone". Darüber hinaus wird allgemein ein wesentlich höherer Prozentsatz an Einwanderern (26 %) als in der Realität wahrgenommen, der den Prozentsatz an Fremden in Italien mit 9 % angibt. In jedem Fall besteht die Notwendigkeit, zwischen den beiden **Zieltypen der Migranten**, die aus programmierten Flüssen (Arbeit, Familienzusammenführung) stammen, und denen, die Opfer einer forcierten Migration sind, zu unterscheiden: Während die ersten von ihnen auf der einen Seite mit einem besonders ausgeprägten Migrationsverlauf in Verbindung gebracht werden können, haben wir auf der anderen Seite eine Bevölkerung, die sich aus Familienangehörigen zusammensetzt, die in hohem Maße von sozioökonomischen und psychologischen Schwächen betroffen ist und zu einem großen Teil auf Unterstützungsmaßnahmen angewiesen ist, deren Aufgabe es ist, den Erwerb von für die Integration nützlichen Instrumenten durch die Begünstigten zu erleichtern, indem sie in gewisser Weise die Informationsmittel unterstützen und die schwierigsten, aber auch die einfachsten Vorgänge unterstützen.

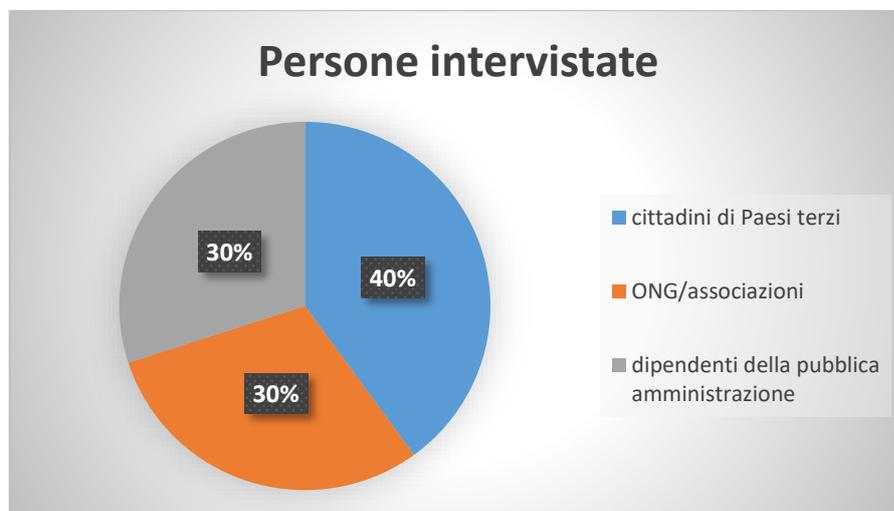
Nel 2020, gli sbarchi, nonostante l'evento pandemico del Covid-19, hanno continuato a crescere rispetto all'anno precedente. Die Pandemie hat die Überführung von Migranten in die verschiedenen italienischen Städte erheblich beschleunigt und generell zu einer Steigerung des

Umsatzes von Zweitaufnahmeeinrichtungen beigetragen, da die aufgenommenen Personen nur über geringe Möglichkeiten zur Selbständigkeit verfügen. L'impatto del Covid-19 è stato anzitutto di tipo economico, ma anche sociale: per molte persone che già sperimentavano difficoltà ad integrarsi, l'isolamento ha comportato solitudine, distacco, fenomeni depressivi.



D'another canto, sebbene le politiche migratorie siano diventate crescentemente stringenti rispetto ai flussi migratori programmati per lavoro, il territorio di Ravenna, e in generale l'Emilia Romagna, hanno manifestato una grande vivacità in termini di progettazioni a sostegno dell'integrazione - dai progetti di accoglienza integrata, centri interculturali, iniziative di progettazione partecipata sui temi dell'immigrazione. Sowohl aus der Recherche in Dokumenten als auch aus Gesprächen und Fokusgruppen geht hervor, dass zivilgesellschaftliches Engagement von Organisationen, Vereinen und Privatpersonen von grundlegender Bedeutung ist, um innovative Integrationsprozesse zu fördern und weiterzuentwickeln.

I dati delle interviste condotte:



I principali punti emersi dalle interviste hanno riguardato:

- **L'impatto** sociale, emotivo ed economico dell'evento pandemico **Covid-19**

- L'accesso ai servizi pubblici da parte dei cittadini migranti è facilitato laddove il personale è disponibile o in grado di utilizzare lingue-ponte, soprattutto nel caso di utenza neoarrivata (**bi-linguismo dei funzionari pubblici**)
- Vor allem für Neuankömmlinge ist die Möglichkeit des **Zugangs zu allen Informationen und auch zu den Diensten von** grundlegender Bedeutung; die Notwendigkeit besteht darin, die erforderlichen Unterlagen (z. B. Dokumente, die für die Durchführung von Maßnahmen im Zusammenhang mit der Aufenthaltsgenehmigung erforderlich sind) vollständig zu erfassen.
- Zum einen hat das Pandemie-Ereignis es ermöglicht, dank des Einsatzes von Technologien schneller auf den Markt zu kommen, zum anderen hat es auch die große **technologische Kluft** (Einsatz von Geräten, technischen Mitteln für den Kontakt mit öffentlichen Einrichtungen und die Durchführung von Praktiken auch aus der Ferne) ins Licht gerückt.
- Die doppelte Bedeutung des Themas **Interkulturalität**: auf der einen Seite der Wert und die Mission der Stadt, auf der anderen Seite der Grundsatz, dass der Unterschied zwischen den Menschen, die "anders" sind, zu berücksichtigen ist. E' importante perseguire una lotta contro **hate speech e pregiudizi** con la partecipazione trasversale di giovani, stranieri, uomini e donne
- È emerso come le **COI - Country of Origin Information** siano uno strumento fondamentale, utile a operatori dei servizi pubblici per meglio conoscere il background migratorio dell'utenza
- Die Notwendigkeit, kontinuierlich auf die **Innovation** von interkulturellen Prozessen und Projekten und auf die Integration zu achten: Ungleichheiten können durch die Mitwirkung von Personen an Prozessen der gemeinsamen Planung und der Teilnahme am Leben der Stadt überwunden werden
- Die **interkulturelle Kommunikation** ist weithin bekannt, vor allem in einigen spezifischen Dienstleistungen
- Die Wichtigkeit einer nicht-juristischen und nicht-vorurteilsbehafteten Vorgehensweise seitens der Dienstleister, die mit Personen mit unterschiedlichem Hintergrund zusammenarbeiten, ist ebenso wichtig wie die Einstellung zum Lernen, die Neugierde und die Fähigkeit zur Zusammenarbeit, wenn man mit fremden Menschen arbeitet.

Ein weiterer interessanter Aspekt, der sich aus der Forschung ergibt, betrifft die **Kultur**: Es besteht generell die Notwendigkeit, die Interkulturalität als eine Priorität in der öffentlichen Kommunikation zu betrachten, indem Informations-, Bildungs-, Diskussions- und Teilnehmungspraktiken zwischen Städten und Gemeinden mit Migrationshintergrund unterstützt werden. Resulta fondamentale superare una visione emergenziale, in favore di una visione a lungo termine. Cultura significa altresì acquisire *soft skills*: generalmente infatti emerge che la competenza interculturale costituisce una vera e propria attitudine, "un'apertura mentale verso le persone provenienti da altri paesi, l'abilità di comunicare (...) con diversi aspetti culturali" (S., assistente sociale intervistata). Ein weiteres grundlegendes Element der Kultur ist die Möglichkeit für die Betreiber von Migrationsdiensten, über die Herkunftslandinformationen (COI) nicht nur die Herkunftsländer der Einwohner von Drittstaaten zu kennen und zu verstehen, sondern auch den Austausch zu erleichtern, vor allem zwischen den Betreibern der Einrichtungen. Ad esempio, il ruolo dei mediatori-trici culturali può beneficiare del confronto/formazione continua sia sulle modalità di lavoro, che l'aggiornamento normativo e la rete dei servizi. Es zeigt sich, dass trotz zahlreicher durchgeführter Projekte die Notwendigkeit besteht, Orte und Gelegenheiten zur

Begegnung und zum Austausch sowie öffentliche Veranstaltungsräume zu schaffen, die in der Lage sind, interkulturelle Themen aufzugreifen und die Mitwirkung ausländischer Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten. Unter dem Gesichtspunkt der Einwanderungserzählung ist es wichtig, eine Veränderung des Blickwinkels auf das Phänomen zu fördern, indem man dem *Erzählen von Geschichten* mehr Aufmerksamkeit schenkt und sich generell mit persönlichen Geschichten vertraut macht, die die Bedeutung der Integration widerspiegeln - ein immer wiederkehrender bilateraler Prozess. Stellen Sie sich neue Kommunikationsformen vor (ein Beispiel aus der Fokusgruppe ist das Radio Multiculturale), die nicht nur mit Migranten sprechen, sondern sie auch durch ihre Stimme anziehen.

Riassumiamo di seguito i punti principali dei brainstorming condotti:

- Problem des Zugangs zu allen Informationen und somit zu den Diensten: Der größte Teil der Teilnehmer leidet unter der Schwierigkeit, eine klare Vorstellung von allen öffentlichen Diensten, den Verfahren, den Vorschriften und den zugänglichen Informationen zu haben, und zwar sowohl für die Benutzer als auch für die Empfänger.
- Rahmen für die Sozialleistungen: Es besteht eine diffuse Notwendigkeit, die Personen und die Zeitpunkte des Austauschs zwischen allen öffentlichen Akteuren zu erfassen, auch in Bezug auf die Aktualisierung von Renten und allgemeinen Informationssystemen.
- Im Bereich der Fortbildung für Betreiber öffentlicher Dienste wird der größte Teil der Fortbildungsveranstaltungen und Treffen ad hoc für spezielle Fälle und Fragen organisiert;
- I corsi di lingua sono una necessità per la difficoltà a capire i bisogni reali delle persone straniere: ne deriva la necessità di formazione sulle lingue europee (inglese, francese e spagnolo)
- Kulturelle Medienarbeit wird von vielen Akteuren immer wieder gefördert und unterstützt. Sarebbe utile programmare una formazione transettoriale (assistenti sociali e mediatori culturali) sui bisogni dei cittadini di paesi terzi e quali sono gli strumenti per rilevare questi bisogni e cercare di affrontarli; Die Zielsetzung besteht darin, die Nutzung von kulturellen Medien, die nur mit fremden Nutzern interagieren, zu ermöglichen.
- Orientamento ai servizi sul territorio, si limita all'accompagnamento quando i cittadini di paesi terzi sono all'interno del sistema di accoglienza, mentre è più complesso quando si tratta di persone straniere sul territorio
- Kulturelle Kommunikation ist spezifisch, das Ziel ändert sich im Laufe der Zeit, es ist notwendig, sich anzupassen. Es werden auch Informationen über das Herkunftsland (COI) genannt: Diese Art von Informationen ist im Wesentlichen für die Herkunftsländer wichtig, aber auch für die Einwohner von Drittländern und für die Art und Weise, wie sie leben, von großer Bedeutung. Dies bedeutet, dass beispielsweise einige der Teilnehmer, die auch aus dem Ausland stammen, von einer umfassenden Schulung über die Möglichkeiten und Informationen, die das öffentliche Dienstleistungssystem des Gastlandes bietet, profitieren können. C'è un'evoluzione, dal punto di vista economico e sociale, di tutti i paesi, sia europei che extraeuropei che potrebbe essere presa in considerazione nelle interazioni
- Nicht-formale Bildung und Gamification sind zwei wirksame Methoden, um mit Menschen aller Altersgruppen zusammenzuarbeiten und ihnen die Möglichkeit zu geben, unterschiedliche Kulturen kennenzulernen.
- Digitale Kluft/Technologielücke: Obwohl auch die niedrigschwelligen Dienste in vielen Fällen mit erfolgreichen Lösungen für technische Innovationen ausgestattet sind, haben

viele Nutzer, die nicht über die entsprechenden Voraussetzungen verfügen, Schwierigkeiten, sich richtig zurechtzufinden, und die öffentlichen Einrichtungen sind nicht immer in der Lage, auf alle Anforderungen zu reagieren. Es werden einfache Lösungen zur Unterstützung und Hilfe im technischen Bereich benötigt. Die Risiken und die richtigen Maßnahmen in Notfällen sind etwas, das eine spezielle Ausbildung und Befähigung erfordert.

## 6.5 Diskussion

Aus der Recherche ergibt sich die *Vision* einer Stadt, die das Migrationsphänomen erkannt hat und sich an ihre Veränderungen im Laufe der letzten 30 Jahre angepasst hat, während derer sie einerseits zur Stabilisierung der zwischen den Jahren 80 und 00 zugewanderten Migranten beigetragen hat (die durch ein Übergewicht von Personen mit afrikanischer Herkunft gekennzeichnet sind), dell'Est Europa, dei paesi entratemente recentemente in UE come Romania e Polonia), dall'otherro all'accoglienza di migranti vittime di migrazione forzata (flussi non programmati, con prevalenza di stranieri originari dell'Africa Sub-Sahariana, Corno d'Africa, Asia meridionale). L'Amministrazione ha adattato le proprie politiche, anzitutto dedicando un dipartimento specifico per l'erogazione di informazioni e servizi agli stranieri (assistenza alle procedure amministrative per la regolarizzazione, centro interculturale, gestione di progetti di integrazione, assistenza alle vittime di tratta e sfruttamento), aggiornando costantemente le proprie prassi alla luce delle nuove esigenze e necessità. Gli ultimi anni sono stati caratterizzati da un forte impulso alle attività interculturali: Zum einen wurden die mit der interkulturellen Öffnung der Schulen zusammenhängenden Dienste in erheblichem Umfang ausgebaut, um die Integration der neu zugezogenen Bürger zu erleichtern, Zum anderen werden neue Formen der Beteiligung am städtischen Leben entwickelt, sowohl in Bezug auf kulturelle Aspekte (Veranstaltungen, Initiativen, Ideenkonferenzen, Laboratorien) als auch in Bezug auf die Entscheidungsfindung (interkulturelles Netzwerk zu Einwanderungsthemen, Projekte zur Beteiligung). I progetti di accoglienza gestiti direttamente per richiedenti e titolari di protezione internazionale e vittime di tratta hanno l'obiettivo di fornire tutti gli strumenti di integrazione ai-ll-e beneficiari-e accolti-e, con un riguardo particolare per le categorie più fragili della popolazione migrante. In Anbetracht eines sich ständig verändernden Phänomens ist es die Aufgabe von Amministrazione, ein aufmerksamer Beobachter zu sein, den Zugang zu Informationen und Dienstleistungen zu erleichtern, die Fragmentierung zu überwinden und als Bezugspunkt für die territoriale Orientierung der Stadtbewohner und der Fremden zu dienen. Diese Aufgabe, die bereits in hohem Maße von den Nutznießern von Eingliederungsprojekten wahrgenommen wird, muss auch für Personen, die nicht eingewandert sind (cd. territoriali), fruchtbar gemacht werden. Das Ziel, neue Menschen zu erreichen, erfordert auch die Notwendigkeit der Zweisprachigkeit innerhalb der öffentlichen Einrichtungen, wie z. B. den Zugang zu Italienischkursen für alle und für alle. Nell'ottica del miglioramento dei servizi per neoarrivati-e occorre pensare nuovi spazi (es. SpaceLab), dedicati anche a target specifici (es. Frauen), um sichere Orte zu schaffen, die das Erlernen der Sprache, das Kennenlernen des Territoriums und das Kennenlernen anderer Personen (Einheimische und Migranten) erleichtern können - und zwar unter Einbeziehung der bereits im Territorium vorhandenen Dienstleistungen.

Aus Gründen der nationalen Gesetzgebung sind die Fälle von Personen mit Migrationshintergrund innerhalb des Arbeitsbereichs der Gemeinde ebenfalls begrenzt. Bei den Betreibern öffentlicher Dienste, die im dritten Sektor tätig sind, ist ihre Präsenz jedoch groß und signifikant und stellt

zweifelloso eine Beeinträchtigung der Arbeit im Kontakt mit den ausländischen Nutzern dar. Eine wichtige Rolle spielen in diesem Sinne Kulturvermittler, die auch in sehr speziellen Bereichen (z.B. Questura, Betreuungsprojekte, Gesundheitswesen) tätig werden. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, ihre kontinuierliche Ausbildung zu erleichtern, und zwar sowohl auf transnationaler Ebene (Sozial- und Kulturvermittler) im Hinblick auf die Bedürfnisse der Einwohner von Drittländern und die Möglichkeiten, diese zu erfüllen, als auch auf Peer-to-Peer-Ebene, um die Gelegenheiten für Begegnungen und Begegnungen zu verbessern.

Indagare la competenza interculturale ha posto l'attenzione sulle *soft skills* che essa richiede: risulta importante che il personale coinvolto nei servizi per l'immigrazione sia disponibile all'ascolto, alla curiosità, alla voglia di conoscere l'altro in un'attitudine priva di pregiudizi. Um dies zu erreichen, ist es notwendig, durch einige Instrumente zu sensibilisieren und zu informieren, wie z.B. durch die COI-Informationen (Country of Origin), die die Herkunftsgebiete und -länder beschreiben. Darüber hinaus ist zu bedenken, dass jede Migrationsgeschichte einzigartig ist: Der Blick muss auf den Einzelnen gerichtet sein, und zur Erleichterung dieses Ansatzes können Beiträge von Ethnologen und Anthropologen herangezogen werden. In diesem Sinne ist es möglich, immer besser informierte und auf die spezifischen Bedürfnisse des Einzelnen abgestimmte Dienstleistungen zu entwickeln und anzubieten.

Was die interkulturelle Kommunikation, den Kampf gegen Hassreden und Vorurteile betrifft, so besteht die Notwendigkeit, die Kommunikation nach außen zu erneuern. Um die Wirksamkeit zu erhöhen, müssen Maßnahmen wie das *Erzählen von Geschichten*, die Teilnahme von Bürgern und Fremden an Sensibilisierungskampagnen und innovative Maßnahmen (z. B. Radio Multiculturale) eingesetzt werden. Radio Multiculturale): Dies ist nicht nur ein Weg, um persönliche Geschichten zu erzählen, sondern auch, um die Kommunikation mit neuen Sprachen und Instrumenten zu modellieren, und zwar in erster Linie intergenerationell, intergenere und interethnisch.

## 7. Länderfunde: Deutschland

### 7.1 Zusammenfassung

Ziel dieses Berichts ist es, einen Überblick über den Fortbildungsbedarf von Mitarbeitern der öffentlichen Verwaltung zu geben, der in Einzelinterviews mit ihnen, Organisationen und Bürgern sowie in Fokusgruppen ermittelt wurde.

Die Debatten machten deutlich, dass es notwendig ist, über die Formulierungen nachzudenken, die mit der Beschreibung der Phänomene einhergehen, und dass es notwendig ist, das Thema der interkulturellen Kompetenz aus dem sozialen Bereich herauszunehmen und es auf alle Handlungen der Gesellschaft zu beziehen, als eine Haltung gegenüber der Vielfalt und nicht nur gegenüber der Ethnizität.

Die Interviews und Diskussionen zeigten, wie wichtig die Haltung der Führungskräfte als Vorbilder ist. Die Fähigkeit, verstanden werden zu wollen und zu verstehen (wie sie von einem befragten Bürger definiert wurde), ist eine persönliche Fähigkeit, die nach Möglichkeit zum Profil eines Mitarbeiters im öffentlichen Dienst gehören sollte. Aus diesem Grund scheint die Idee, Sensibilisierungsprogramme zu diesem Thema zu unterstützen und gleichzeitig dieses Thema in das Vorstellungsgespräch einzubeziehen, sehr sinnvoll zu sein.

Alle lokalen Verwaltungen wurden sensibilisiert, die Schulungen durchzuführen, die während des Projekts für ihre Mitarbeiter durchgeführt wurden. Sie schlossen sich auch der Initiative an, die Aktionen des Projekts zu begleiten, indem sie Teil des lokalen Gremiums wurden.

### 7.2 Informationen über die Region

Der Kreis Offenbach liegt in der Metropolregion Frankfurt Rhein-Main und wurde erst 1832 durch den Zusammenschluss der bisherigen Landkreise Langen (teilweise), Seligenstadt und Offenbach gebildet. Heute gehören dem Kreis 13 Gemeinden an: Dietzenbach, Dreieich, Heusenstamm, Langen, Mühlheim am Main, Neu-Isenburg, Obertshausen, Rodgau, Rödermark, Seligenstadt, Egelsbach, Hainburg und Mainhausen. Ein großer Teil dieses stark verstädterten Bezirks ist bewaldet. Die meisten Orte gehören zum Frankfurter Stadtgebiet. Der Main bildet einen Teil der Nordgrenze des Kreises.

Die Region ist bekannt für ihre Migrationsbevölkerung, denn sie hat einen der höchsten Anteile an Menschen mit Migrationshintergrund in Deutschland. Der Landkreis hat 356.400 Einwohner, von denen 80.335 nicht die deutsche Staatsangehörigkeit besitzen. Davon sind 58.665 Europäer. Die größte Gemeinde ist die türkische Gemeinde mit über 11.000 Menschen. Diese Zahl spiegelt jedoch die Vielfalt des Gebiets nicht vollständig wider, da sie die zweite Generation nicht berücksichtigt.

Die industrielle Präsenz ist seit dem 18. Jahrhundert eine Konstante und hat viele Menschen in den Kreis gezogen: Der Kreis Offenbach verfügt über eine gute Produktions- und Verkehrsinfrastruktur. Insbesondere die Nähe zum Flughafen und die großen Fabriken in der Umgebung (OPEL, AVENTIS, etc.) unterstützen eine bedeutende Wirtschaft im Zuliefer- und Dienstleistungssektor. Die führenden Branchen im Dienstleistungssektor sind Logistik und Transport, Beratung, Finanzen, IT und Telekommunikation sowie die Kreativwirtschaft. Mit ihren Dienstleistungen und Innovationen tragen sie zur Zukunftsfähigkeit der Region bei. Im Industriesektor sind die Leitbranchen Automation, Automotive, Chemie, Pharma und Biotechnologie, Gesundheit und Werkstoffe. Insbesondere im Süden Frankfurts sind Gewerbegebiete entstanden, die von Dienstleistungsunternehmen dominiert werden. In diesem Zusammenhang sind viele Unternehmen entstanden, die ergänzende Dienstleistungen anbieten - von der Gebäudereinigung bis zur Rechts- und Unternehmensberatung.

Der allgemeine Anteil der Arbeitslosen beträgt 5,8 %, in der Untergruppe der Ausländer steigt er jedoch auf 12 %. Dies unterstreicht die Bedeutung der von Pro Arbeit geförderten Begleitmaßnahmen zur Integration in den Arbeitsmarkt.

### 7.3 Forschungsmethodik

Die Studie wurde in enger Zusammenarbeit mit dem Integrationsbüro des Kreises Offenbach und den Kollegen von Pro Arbeit durchgeführt. Das Integrationsbüro des Kreises Offenbach sensibilisierte alle Träger seiner Organisation und gewann deren Bereitschaft, sich interviewen zu lassen und eventuell an Fokusgruppen teilzunehmen. Um möglichst viele Menschen zu erreichen und auch Kunden und Bürger einzubinden, wurden eigene Präsenzveranstaltungen bei Trägern und lokalen Initiativen organisiert. Die Kolleginnen und Kollegen von Pro Arbeit aktivierten die Netzwerke, die die Arbeit vor Ort begleiten, insbesondere durch die Kontaktaufnahme zu Migrantenvereinen und die Aktivierung von Klienten und Bürgern. Um eine größere Offenheit in den Interviews zu erreichen, entschieden wir uns, Interviewer und Interviewte abwechselnd zu befragen, so dass Kollegen aus dem Kreis von Pro Arbeit-Mitarbeitern befragt wurden und umgekehrt. Klienten und Bürger wurden von Pro Arbeit interviewt. Es wurde beschlossen, das Interview als Gelegenheit zu nutzen, das Projekt einem breiteren Publikum vorzustellen. Aus diesem Grund wurde beschlossen, mehr Interviews als geplant durchzuführen.

Insgesamt wurden 5 Führungskräfte des Kreises Offenbach, 4 Mitarbeiter von Pro Arbeit, 3 Organisationen und 4 Kunden befragt. Alle Interviews fanden am 21. Mai statt, wurden in deutscher Sprache geführt und dauerten etwa 45-50 Minuten.

Um die Kunden bestmöglich zu erreichen, war es wichtig, die Sprache anzupassen: Diese Wahl führte zu einer sehr authentischen und sehr effektiven Interaktion, die oft dazu beitrug, die Komplexität der Themen zu reduzieren.

Es wurden drei Fokusgruppen durchgeführt. Die Beteiligung von Bürgern und Verbänden an diesen Aktionen war nicht einfach, da die meisten von ihnen keine Zeit zur Verfügung stellen konnten. Daher wurde beschlossen, persönliche Treffen bei Trägern und lokalen Initiativen zu organisieren.

Die Interviews wurden ohne größere Schwierigkeiten durchgeführt: Die Bürger wurden hauptsächlich telefonisch befragt.

### 7.4 Ergebnisse

Unser Ziel bei der Aktion IO1 war es, so viele Meinungen wie möglich zu berücksichtigen (Verwaltung, Zivilgesellschaft, Verbände, MSO) und eine Diskussion über die aktuelle Situation der Integration von Drittstaatsangehörigen anzustoßen.

Beteiligt waren fünf Gemeinden des Landkreises (Seligenstadt, Mühlheim am Main, Dietzenbach, Heusenstamm, Rodgau) sowie die Kreisverwaltung.

Die Umfrage ermöglichte es uns, die Erwartungen der verschiedenen Akteure aufzuzeigen, die eine vielschichtige Sichtweise der gleichen Bedürfnisse vorschlagen. Einerseits betont die Verwaltung die Notwendigkeit, die Frage der interkulturellen Kompetenz ihrer Mitarbeiter in einer Reihe von generalistischen, aber sehr gut orientierten Ansätzen zusammenzufassen. Wo man seine Rolle in der öffentlichen Verwaltung auf menschliche, transparente und konkrete Weise lebt, sind Soft Skills ein Muss.

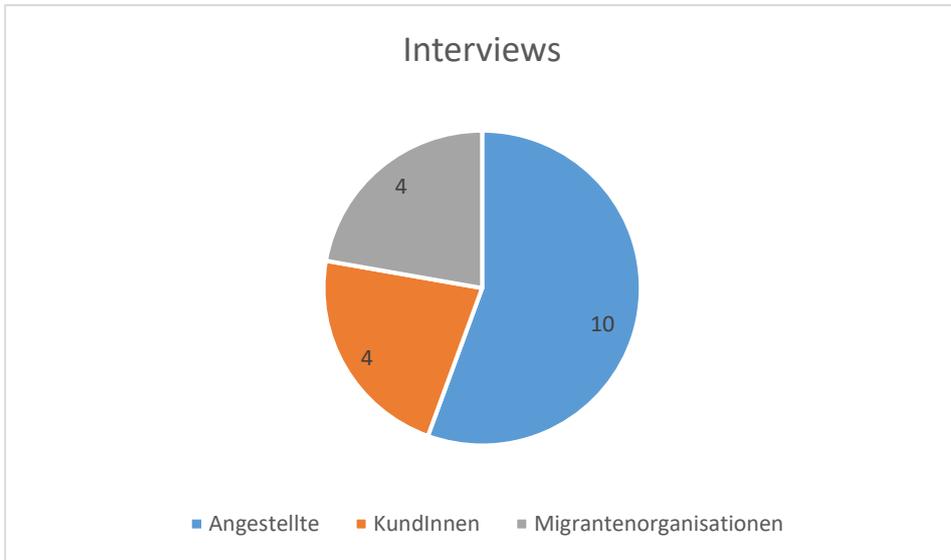
"Unsere Entscheidungen haben starke Auswirkungen auf das Leben der Bürger, und das kann für unsere Mitarbeiter zu einem starken Stressfaktor werden. Deshalb stellen wir sicher, dass wir klar kommunizieren: Unsere Entscheidungen müssen in der Logik des Gesetzes transparent sein. Die große Herausforderung bei unserer täglichen Arbeit besteht darin, einen Mittelweg zwischen dem moralisch Richtigen und dem rechtlich Korrekten zu finden. Oft besteht dieses Bemühen darin, zwischen der vom Formalismus des Gesetzes diktierten Distanz und der im Kontakt mit den Menschen notwendigen Menschlichkeit zu pendeln."

Eine statistische Bewertung der Auswirkungen der Pandemie auf die öffentlichen Dienste im Kreis Offenbach ist zum jetzigen Zeitpunkt nicht möglich. Sicherlich wurden große organisatorische Anstrengungen unternommen, um die Sicherheit von Mitarbeitern und Bürgern zu gewährleisten, begleitet von einer Reihe von Informationskampagnen, um das Wohlbefinden aller zu unterstützen. Erwähnenswert ist hier die starke Präsenz von Online-Informationen, um die sich sowohl der Kreis als auch Pro Arbeit gekümmert haben und noch kümmern. Sicherlich hat die Notwendigkeit, viele Dienstleistungen zu digitalisieren, die Bürgerinnen und Bürger zurückgelassen, die am meisten Unterstützung benötigen. In diesem Sinne hat die Pandemie für einige Verbände eine Chance für ein flexibles Eingreifen dargestellt.

"Die Pandemie hat die Art und Weise, wie wir miteinander umgehen und zusammenleben, verändert, aber für uns war es ein günstiger Zeitpunkt. Zum einen konnten wir mit unserem technologischen Know-how beitragen: Viele von uns sind Digital Natives und haben auch ein berufliches Interesse an der Computerwelt. So konnten wir viele deutsche Initiativen, etwa Schulprojekte, technisch unterstützen. Gleichzeitig hatten wir durch die Entlastung von persönlichen Verpflichtungen die nötige Zeit, um die Strukturen unseres Vereins besser zu organisieren." (Migrantenorganisation)

"Wahrscheinlich ist die einzige wirklich wichtige Veränderung die Pandemie: Vorher ist man auf den Markt gegangen und hat Leute getroffen, jetzt kann man da nicht mehr hingehen." (Kunde)

*Zusammenfassung der Interviews:*



### Schwerpunktgruppen

Die Fokusgruppen wurden online mit Hilfe eines interaktiven digitalen Boards durchgeführt. Der nachstehende Screenshot zeigt die Themen der Diskussionen mit Mitarbeitern des öffentlichen Dienstes am 18. und 25. Mai. Weitere Gelegenheiten für eine direktere Bürgerbeteiligung werden derzeit organisiert.

The image displays two screenshots of digital discussion boards. The left screenshot shows two structured boards with sections for 'ZIELGRUPPE', 'AKTIVITÄTEN', 'DAMER', 'PARTNER', 'ZÜLE', 'PRODUKTE', and 'WIRKUNG'. The right screenshot shows two mind maps with central nodes like 'Was verstehen Sie unter interkultureller Kompetenz?' and 'Ideen fürs Training'.

## 7.5 Diskussion

**Bekennnis zu interkulturellen Grundsätzen wie Vielfalt, Gleichberechtigung und Interaktion durch kommunale Behörden und Verständnis für deren Auswirkungen auf die Politikgestaltung**

Bekennnis zu interkulturellen Grundsätzen wie Vielfalt, Gleichberechtigung und Interaktion durch kommunale Behörden und Verständnis für deren Auswirkungen auf die Politikgestaltung

Während unserer Interviews konnten wir eine Verschiebung des Themas interkulturelle Kompetenz hin zu den allgemeinen Kompetenzen einer öffentlichen Verwaltung beobachten. Eine Führungskraft aus dem Kreis Offenbach betonte mit Überzeugung: "Ich bin der Meinung, dass die Verwaltung menschlich, transparent und greifbar sein muss. Interkulturelle Kompetenz als Konzept ist dann schon drin".

Einige Positionen gingen sogar so weit, dass sie den Begriff "Interkulturalität" per se als diskriminierend ablehnten: "Ich schlage vor, das Thema Interkulturalität zu vermeiden, weil es in vielen Beiträgen bereits negativ besetzt ist. Es wird als "soziales" Thema gesehen und nicht als ein Optimierungsprozess, der mit weniger Arbeit bessere Ergebnisse bringt. Es ist absolut notwendig, von der Logik der Prozesse wegzukommen, die sich auf bestimmte Gruppen von Bürgern - Migranten - beziehen, da dies bereits diskriminierend ist. Vielmehr sollten wir uns auf die Diversity-Strategie konzentrieren, die Schlagworte sollten Service, Akzeptanz, Optimierung, Gewinn sein."

Vielfalt in der kommunalen Belegschaft

Der Kreis Offenbach hat eine starke und weit verbreitete Migrantenpräsenz. Diese wird statistisch unterschätzt, weil Doppelstaatler als Deutsche gezählt werden: Dies bedeutet eine geringere Repräsentation von Migranten der zweiten Generation.

Alle Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung betonten, dass es positiv sei, die Gesellschaft - und ihre Vielfalt - innerhalb der Verwaltungen abzubilden.

Dies scheint fast überall der Fall zu sein, aber in den Fokusgruppen wurde heftig darüber diskutiert, ob dieses Element allein ein Pluspunkt für eine offenere öffentliche Verwaltung ist. "Im Allgemeinen denke ich, dass es eine gute Sache ist, aber es ist immer noch ein individueller Aspekt. Nur weil man anderswo Wurzeln hat, ist man nicht automatisch interkulturell kompetent. Manchmal kann das sogar kontraproduktiv sein: Manche Mitarbeiter können sogar dazu neigen, in ihrer Rolle zu erstarren.

Umfang der Unterstützung für die Entwicklung des Unternehmertums von Migranten (z. B. durch Informations- oder Sensibilisierungsmaßnahmen).

Die Förderung von Existenzgründungen unter Ausländern ist kein Schwerpunkt des Jobcenters, das in erster Linie die Vermittlung in abhängige Beschäftigung anstrebt, um das unternehmerische Risiko arbeitsloser Bürger zu minimieren.

Es gibt jedoch einige Initiativen, die sich im Rahmen spezifischer lokaler Projekte an die Gruppe der Existenzgründer mit Migrationshintergrund richten.

Kulturelle Offenheit; interkulturelle Intelligenz und Kompetenz von Beamten, die es ihnen ermöglichen, kulturelle Unterschiede zu erkennen und ihre Reaktionen entsprechend anzupassen.

Zum Thema kulturelle Offenheit und Umgang mit Vielfalt stimmten die Positionen der Befragten und der Fokusgruppenteilnehmer sehr gut überein. Eine schöne Metapher, die eine sehr wirkungsvolle Synthese liefert, ist die des Gärtners "Ich glaube, dass interkulturelle Kompetenz aus verschiedenen Facetten besteht, aber im Allgemeinen kann sie als die Fähigkeit definiert werden, mit verschiedenen Soziotopen zu interagieren. In der heutigen globalisierten und fließenden Welt ist die ethnische Zugehörigkeit nicht die einzige Kategorie, durch die ein Soziotop definiert werden kann. Es ist die Fähigkeit, mit großer Komplexität umzugehen, ohne in Stereotypen über temperamentvolle Italiener, pünktliche Deutsche oder aggressive Araber zu verfallen. Es ist die Fähigkeit eines Gärtners, sich um viele verschiedene Blumen zu kümmern, je nachdem, was sie brauchen" (Leader Circle-Of).

Fähigkeit, interkulturelle Konflikte zu schlichten

Sowohl die Bürger als auch die Beschäftigten des öffentlichen Dienstes sind sich bewusst, dass Widerstand von beiden Seiten zu Konflikten führen kann.

"Manchmal habe ich einen Meinungs Austausch zwischen Kollegen nach sehr stressigen Terminen mit unseren Bürgern erlebt. Sicherlich ist die Beratung an den Schaltern keine leichte Aufgabe: Manchmal haben wir es mit aggressiven Menschen zu tun, manchmal verstehen sie nicht nur die Sprache, sondern auch unsere Systeme im Allgemeinen nicht. Das erzeugt Stress bei den Mitarbeitern, die manchmal genervt sind. Deshalb frage ich sie: "Versuchen Sie sich vorzustellen, wie viel Stress - und oft auch wie viel Angst - die Person hat, die zu uns kommt. Oft geht es um existenzielle Ängste, die die tiefsten Sphären des Einzelnen berühren.

Gleichzeitig dürfen wir die Angst unserer Mitarbeiter nicht vergessen: Die Verwaltung gibt nur selten Fehler zu, und diese Fehler können starke Auswirkungen auf das Leben der Bürger haben." (Executive District Of)

Dieser Aspekt wurde auch von den Bürgern hervorgehoben: Insbesondere ein Kunde des Jobcenters unterstrich mit sehr bewegenden Worten, wie schmerzhaft die Erfahrung der Flucht aus dem eigenen Land sein kann. Dieser Schmerz kann in Verzweiflung oder Aggression umschlagen.

Förderung der Mehrsprachigkeit als Ressource für Bildung, Wirtschaft, Tourismus und kulturelles Leben; positive Kommunikation über die Anwesenheit von Migranten, Hervorhebung ihres Beitrags zur sozialen, kulturellen und wirtschaftlichen Entwicklung der Stadt.

Der Kreis Offenbach hat seit Jahren eine starke Präsenz von Ausländern, vor allem Wirtschaftsmigranten, zu verzeichnen. In den letzten Jahren hat die Zahl der Flüchtlinge zugenommen. Der Kreis profitiert von einer positiven Entwicklung der Beschäftigtenzahlen auch durch die verstärkte Arbeit der Wirtschaftsförderung. Von Vielfalt als Motor für die wirtschaftliche Entwicklung des Landkreises ist (noch) nicht die Rede. Das Vorhandensein und die Stärkung von Aktivitäten zugunsten der Vielfalt ist hauptsächlich mit lokalen kulturellen Veranstaltungen verbunden, die durch die Aktivitäten in verschiedenen Projekten zugunsten demokratischer Werte hervorgehoben werden.

Maßnahmen zur Begrüßung von Neuankömmlingen, damit sie sich wohl und sicher genug fühlen, um mit dem Aufbau eines neuen sozialen und beruflichen Netzwerks zu beginnen.

Der Kreis Offenbach und Pro Arbeit haben eine Vielzahl von Initiativen für Neuankömmlinge. Die verschiedenen Ämter der Kreisverwaltung haben Wegweiser in vielen Sprachen erstellt, beschäftigen mehrsprachige Mitarbeiter und setzen in komplexeren Fällen professionelle Dolmetscher ein. Gleichzeitig hat eine Debatte über die Notwendigkeit begonnen, mit den Bürgern in einer einfacheren Sprache zu kommunizieren. "Wir haben beschlossen, auf Mehrsprachigkeit zu verzichten und uns für eine einfache Sprache zu entscheiden. In komplexen Fällen ziehen wir Dolmetscher hinzu. Da wir der Meinung sind, dass diese 'Begrüßungsmechanismen' nicht nur für Ausländer, sondern für alle gelten sollten, haben wir das 'Begrüßungspaket' an die Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit delegiert. Und das war's dann auch schon." (Stadtverwalter)

die Fähigkeit, alle Einwohner in den politischen Entscheidungsprozess einzubeziehen und so sicherzustellen, dass öffentliche Dienstleistungen entsprechend ihren unterschiedlichen Bedürfnissen und nicht entsprechend ihrer kulturellen oder politischen Nähe zu den öffentlichen Entscheidungsträgern erbracht werden

Der Schlüssel zur Einbeziehung aller Einwohner, einschließlich der Ausländer, in das politische Leben der Gebiete liegt in der Beteiligung an den Ausländerbeiräten. In diesem Sinne können Ausländervereine viel tun, um ausländische Mitbürger zu ermutigen und zu motivieren, in den Gemeinderäten zu kandidieren und zu wählen. Leider ist die Wahlbeteiligung immer noch sehr niedrig, und die eigentliche Herausforderung scheint derzeit darin zu bestehen, so viele Bürger (nicht nur ausländischer Herkunft) wie möglich zur Wahl zu bewegen.

Ansatz zur Bekämpfung von Diskriminierung und Fremdenfeindlichkeit

Das Integrationsbüro des Kreises Offenbach fördert und beteiligt sich an einer Reihe verschiedener Initiativen gegen Diskriminierung und Fremdenfeindlichkeit, die es in seinem Newsletter veröffentlicht. Pro Arbeit beteiligt sich an vielen europäischen Projekten zum sozialen Zusammenhalt als Schlüssel zur Arbeitsmarktintegration und fördert diese.

Interaktion zwischen der Stadt und ihren Vertretern mit Migrantenvereinen

Die Behörden berichten nicht über positive Erfahrungen mit Migrantenvereinen. Insbesondere die Unterstützung, die sie ausländischen Mitbürgern anbieten, ist oft nicht gut informiert. Die Ressource des freiwilligen Engagements ist vorhanden, muss aber besser gewürdigt und besser informiert werden. In diesem Sinne wurden Schulungskurse für Vereine (Projekt Freiwilligenarbeit) entwickelt, um die beiden Welten einander näher zu bringen.

Die Rückmeldungen der Organisationen hingegen unterstreichen die Schwierigkeit der Interaktion mit den Verwaltungen:

"Die Interaktion ist manchmal sehr schwierig, weil es nicht einfach ist, die Sprache der Behörde und die Verfahren zu verstehen. Manchmal hat man den Eindruck, dass die Bearbeitung von Anträgen sehr viel Zeit in Anspruch nimmt. Diejenigen, die hierher kommen und sich eine

Zukunft aufbauen wollen, vielleicht studieren und arbeiten - und vielleicht sogar ehrenamtlich arbeiten - haben nicht viel Zeit und erwarten schnellere Antworten".

Eine positive Prognose mit Raum für Verbesserungen: "Ich würde mich freuen, wenn Institutionen/Verwaltung die Vorschläge umsetzen. Der Kreis Offenbach hat ein großes Potenzial. Hier gibt es eine große, vielfältige Gesellschaft und ein gut funktionierendes Netzwerk mit gewachsenem Vertrauen. Dieses gilt es, positiv zu nutzen und weiter auszubauen. Es kann mehr erreicht und mehr umgesetzt werden, damit die Menschen davon profitieren können."