

Behörden werden multikulturell

Bremen. Mit einem Projekt mit dem sperrigen Namen „Interkulturelle Öffnung der bremischen Verwaltung“ werden seit einem Jahr Behördenmitarbeiter im Umgang mit Kunden aus anderen Kulturkreisen geschult. Wie wichtig eine solche Schulung ist, zeigt am deutlichsten ein Blick ins Stadtamt: Dort hat mehr als die Hälfte der Kunden einen Migrationshintergrund – und damit eigene Werte und Normen. Bisher haben 246 Mitarbeiter aus verschiedenen Behörden das Projekt durchlaufen, weitere 100 sollen bis Ende nächsten Jahres folgen. Darüber hinaus wird das Thema „interkulturelle Kommunikation“ künftig auch auf den Lehrplänen an der Bremer Verwaltungsschule zu finden sein.

Multikulti-Training für die Verwaltung

Seit einem Jahr werden Behörden-Mitarbeiter im Umgang mit anderen Kulturen geschult

Von Arno Schupp

Bremen. Im Stadtamt zeigt es sich am deutlichsten: Mehr als die Hälfte der Kunden hat einen Migrationshintergrund – und eigene kulturelle Werte, Verhaltensmuster und ein eigenes Verständnis davon, was sich „gehört“ und was nicht. Entsprechend groß ist das Feld für kulturelle Missverständnisse. Wie sie vermieden werden können, ist Thema eines Projektes mit dem etwas sperrigen Namen „Interkulturelle Öffnung der bremischen Verwaltung“, das vor einem Jahr initiiert worden ist.

Die bisherige Bilanz ist mehr als positiv: 246 Behördenmitarbeiter haben an den viertägigen Workshops teilgenommen, weitere 100 sollen das Training bis Ende kommenden Jahres durchlaufen. In zwei Trainingsblöcken werden sie für die kulturellen Eigenheiten sensibilisiert, wobei es nicht darum geht, ständig alles zu tolerieren, erklärt der Ethnologe und Konfliktmanager Martin Schmidt: „Die Teilnehmer sollen wissen, wo ihre Grenzen sind – und das klar kommunizieren.“

Wo die Probleme im Umgang mit anderen Kulturen liegen, hat die Wirtschafts- und Sozialakademie (Wisoak), die Trägerin des mit Mitteln des Europäischen Sozialfonds finanzierten Projekts, im Vorfeld ausgelotet. Oft

sind es Kleinigkeiten, die eine Situation aus dem Ruder laufen lassen. Etwa, dass der Gesprächspartner dem Blickkontakt ständig ausweicht, man einfach geduzt wird „oder dass jemand erst einmal in seinen Pass gucken muss, damit er sein Geburtsdatum sagen kann“, sagt Trainer Ercan Arslan. Das wecke hierzulande den Eindruck, man wolle etwas verheimlichen. Die tatsächlichen Gründe liegen woanders.

Blickkontakt mit Höhergestellten beispielsweise gilt in verschiedenen Ländern als unhöflich. In einigen Sprachen gibt es keine Entsprechung für die Kombination „Sie“ mit der Anrede „Herr“ – daher wird im Deutschen das „Du“ benutzt, was hierzulande unter Fremden äußerst ungehörig ist. Und nicht zuletzt bedeutet die Unsicherheit beim eigenen Geburtstag „nicht, dass jemand etwas verheimlicht“, sagt Arslan. „In vielen Ländern wird eine Geburt oft erst nach Jahren offiziell beurkundet“, erklärt Arslan. Und dabei nimmt es die ausstellende Behörde offenbar oft nicht so genau. „Auch mein Geburtstag ist ein anderer als der in meinem Pass.“

Zwar hat das Programm nicht unbedingt in jeder Amtsstube gleich zu einer Kulturrevolution geführt, gleichwohl hat es Spuren hinterlassen. „Man reflektiert jetzt einfach, dass andere Kulturen anders ticken als man

selbst“, sagt Nina Büsing, Leiterin der Stadtamts-Abteilung für Melde- und Ausländerangelegenheiten. Ihr falle es nach dem interkulturellen Training leichter, die Reaktionen ihres Gegenüber einzuschätzen. Und das verleihe ihr Sicherheit und Ruhe. Von einem ähnlichen Effekt berichtet auch Heike Puvogel vom Service-Center an der Stressemannstraße. Zudem hat sie sich einen „interkulturellen Kalender“ gekauft, der die Feiertage verschiedener Kulturen und Religionen zeigt. „Nicht, dass ich an einem dieser Tage Termine vereinbare, zu denen dann ohnehin niemand kommt“, erklärt sie. Die Bilanz des Projektes ist positiv, da sich alle Beteiligten einig. Gleichwohl ist mit einer Fortbildung für 350 von insgesamt weit über 20 000 Verwaltungs-Mitarbeitern bestenfalls ein kleiner Schritt auf dem Weg zur interkulturellen Öffnung getan. Das hat auch die Verwaltung erkannt und bringt das Thema „interkulturelle Kommunikation“ künftig auf die Lehrpläne der angehenden Verwaltungs-Mitarbeiter. Außerdem organisiert die Verwaltung für den 4. November eine Tagung zum Thema „interkulturelle Öffnung“ im Weserhaus.

Weitere Informationen zum Thema und über die Tagung unter www.ikoe-bremen.de.

»Man reflektiert jetzt einfach, dass andere Kulturen anders ticken.«

Nina Büsing,
Abteilungsleiterin im
Stadtamt