

Andere Länder, andere Sitten

Projekt zur Vermeidung von zwischenmenschlichen Missverständnissen in Behörden

2010 0 2010 10 0

BREMEN. Mehr als die Hälfte der Kunden des Stadtkamtes hat einen sogenannten Migrationshintergrund – und damit kulturelle Eigenheiten und unterschiedliche Verhaltensmuster. Das macht den Umgang mit ihnen nicht leichter, denn was in dem einen Land als freundliche Geste gilt, kann anderswo als unhöflich empfunden werden. Wie die Verwaltungsmitarbeiter diese kulturellen Fallstricke umgehen können, ist Thema eines jetzt anlaufenden Projektes.

Insgesamt 350 Stadtbedienstete sollen bei dem bis Ende 2010 laufenden Projekt mit dem etwas sperrigen Namen „Interkulturelle Öffnung der bremischen Verwaltung“ geschult werden. In zwei Trainings-Blöcken sollen sie ihre Fähigkeiten im Umgang mit Menschen anderer Kulturkreise verbessern. Oder wie es im Fachdeutsch heißt: ihre interkulturelle Kompetenz ausbauen. „Dabei geht es nicht darum, auf einmal alles zu tolerieren“, sagt Gülcan Yoksulabakan, Dozentin an der Wirtschafts- und Sozialakademie (Wisoak), der Trägerin des aus dem Europäischen Sozialfonds geförderten Projekts. „Es geht auch darum, Grenzen zu ziehen.“

Gülcan Yoksulabakan kennt die interkulturellen Fallstricke nur zu gut: Die Wurzeln

syrisch-türkisch und aufgewachsen in Deutschland vereint sie selbst mehrere Kulturen in sich. Und deren Widersprüche. „Ich habe als Kind gelernt, Autoritäten nicht in die Augen zu blicken. Hier schaut man sich aber an, wenn man miteinander spricht“, erzählt sie. „Ich musste das auch erst einmal lernen.“

»Es geht auch darum, Grenzen zu ziehen.«

Gülcan Yoksulabakan
Interkulturelle
Trainerin

ganze Familien in die Büros kämen, obwohl doch nur ein einzelner einen Antrag stellen wollte. Oder dass sie sich bedrängt fühlen, weil jemand ihnen im Gespräch zu nahe kommt. Was hinter solchen Verhaltensweisen steckt, ist Teil des interkulturellen Trainings.

„Es gibt in der türkischen Sprache keine vergleichbare Redewendung zur deutschen Anrede ‚Herr‘ in Verbindung mit ‚Sie‘“, erklärt Ercan Arslan, interkultureller Trainer und Dolmetscher. Man benutze daher den Vornamen, an den man „bey“ bei Männern

und „hanım“ bei Frauen dranhängt. „Auch auf den Trikots der türkischen Fußballspieler stehen nur die Vornamen.“

Für Unsicherheiten bei Behördenmitarbeitern hat in der Vergangenheit auch immer wieder gesorgt, wenn sich Kunden nach dem Befinden der Familie erkundigen, sagt Nitschke. Eine solche Frage ist „im arabischen Raum normaler Bestandteil einer Unterhaltung“, erklärt Arslan. Hier dagegen komme man nach einem kurzen „Hallo“ oder „Guten Tag“ sofort und schnörkellos auf das eigentliche Thema zu sprechen.

Während des interkulturellen Trainings sollen derartige Situationen besprochen und nachgespielt werden. Dabei gehe es allerdings nicht darum, den Mitarbeitern irgendwelche Defizite aufzuzeigen, sagt Yoksulabakan. Denn das sei vielfach die Befürchtung gewesen. Sie bevorzugt eher die Sichtweise, die ihr bei Trainings in der freien Wirtschaft immer wieder begegnet ist. Dort werde mit solchen Projekten „rechtsgleich Werbung gemacht“, beschreibt sie. „Man ist stolz darauf, dass die Mitarbeiter danach neue Schlüsselqualifikationen haben.“

WK.10.9.08