

Behörden schulen Personal im Umgang mit Migranten

Trainer sollen Missverständnisse und Konflikte zwischen den Kulturen vermeiden helfen / Bisher 362 Mitarbeiter ausgebildet

Von Julian Diekmann

Bremen. Um kulturelle Missverständnisse zu vermeiden, sollen 45 Mitarbeiter aus den unterschiedlichsten Verwaltungszweigen - wie Polizei, Staatsanwaltschaft, KITA Bremen, Landesfinanzschule oder Stadtamt - zu sogenannten interkulturellen Trainerinnen und Trainern ausgebildet werden. Sie absolvieren ein Fortbildungsprogramm zu Fragen der interkulturellen Kompetenz. Das Ziel: Konflikte und Missverständnisse vermeiden, die aus der Begegnung unterschiedlicher Kulturen entstehen könnten. Nach der Ausbildung sollen die Teilnehmer ihr Wissen an die Kollegen weitergeben. Rund ein Drittel der künftigen Trainerinnen und Trainer hat selbst einen Migrationshintergrund. Seit 2008 gibt es das Projekt. Von den über 20000 Verwaltungsmitarbeitern sind bisher 362 Mitarbeiter von fünf externen Trainern im Rahmen des Projektes "Interkulturelle Öffnung der bremischen Verwaltung" im Umgang mit Migranten geschult worden. "Die Teilnehmer sollen für die kulturellen Eigenheiten sensibilisiert werden, wobei es nicht darum geht, ständig alles zu tolerieren", sagt der Trainer-Ausbilder Martin Schmidt. Außerdem sollen sich die Teilnehmer von ihren Bildern lösen, die sie von anderen Kulturen im Kopf haben. "Viele Migranten werden anders behandelt als Deutsche. Es gibt in vielen Köpfen Vorbehalte", sagt Ausbilder Schmidt. Ziel sei auch, dass diese Vorbehalte gegenüber anderen Kulturen abgebaut werden. Wer seine eigenen Vorurteile abstellt, habe mehr Erfolg in seiner Arbeit, sagt der Ausbildungsleiter.

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 schauen muss, damit er sein Geburtsdatum sagen kann", sagt Schmidts Kollege und Trainer-Ausbilder 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 unhöflich ist. Und nicht zuletzt bedeutet die Unsicherheit beim eigenen Geburtstag "nicht, dass jeder etwas verheimlicht", sagt Arslan. "In vielen Ländern wird eine Geburt erst nach Jahren offiziell beurkundet", so Arslan. Und dabei nimmt es die ausstellende Behörde meist nicht so genau. "Auch mein Geburtstag ist ein anderer als in meinem Pass", sagt der Trainer.

"Wir wollen die interkulturelle Kompetenz der Bremer Verwaltung stärken, indem wir den Anteil von Migranten im öffentlichen Dienst erhöhen und die Beschäftigten für das Thema sensibilisieren", sagt Karoline Linnert (Grüne), Schirmherrin des Projektes "interkulturelle Öffnung der Bremischen Verwaltung" (ikö).

Interkulturelle Kompetenz sei eine Basiskompetenz, die jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter mit Kundenkontakt bräuchte, davon ist Staatsanwalt Hilâl Öztürk überzeugt, der ebenfalls als Trainer ausgebildet wird. Im Kundenkontakt komme es immer wieder zu Konflikten, weil auf beiden Seiten Unwissen über kulturelle Gepflogenheiten herrsche. Das Ausbildungskonzept der Wirtschafts- und Sozialakademie (wisoak) setzt auf die vorhandene Verwaltungsfachkompetenz der künftigen Trainer. "Wer kennt die Bedingungen und Konfliktherde im Umgang mit den Bürgern besser als die Verwaltungsmitarbeiter selbst? Dieses Problembewusstsein gilt es zu nutzen", sagt Ausbilderin Gülcan Yoksulabakan. In der Ausbildung geht es unter anderem um wichtige Bezugspunkte des Verwaltungshandelns wie Pünktlichkeit, Zeitplanung oder das Verhältnis von schriftlicher und mündlicher Kommunikation.

Finanziert wird das Projekt, das rund 200000 Euro kostet, aus Europäischen Sozialfonds-Mitteln (EFS) und von der Senatorin für Finanzen. Drei Lehrgänge werden für die Ausbildung benötigt. Die Gruppengröße pro Lehrgang beträgt 15 Personen, und jeder Lehrgang dauert rund neun Monate. Die Gruppen werden in 182 Unterrichtsstunden für den "interkulturellen Trainer" fit gemacht. Zusätzlich müssen die Teilnehmer jeweils rund 60 Stunden für Selbstrecherche und eine Projektarbeit aufbringen.

Der erste Kurs mit 15 ausgebildeten Trainern endet Anfang November. Dann sollen sie ihre Kollegen intern schulen und ihre erworbenen Kompetenzen weitergeben. Ab April 2013 sollen die letzten 15 Teilnehmer ihre Weiterbildung als "interkulturelle Trainer" abgeschlossen haben. Um Kosten einzusparen, hat die Verwaltung beschlossen, die Mitarbeiter selber auszubilden.

© Copyright Bremer Tageszeitungen AG Ausgabe: WESER-KURIER Seite: 8 Datum: 28.07.2011