

# Interreg-Seminar: Umgang mit kultureller Vielfalt

## Erfahrungsbericht von Elke Cybulla

**„Integrationswürdig“ – „Hundsverlochede“ – „Bestandsausländer“ – „Vernehmlassung“ oder was dabei herauskommen kann, wenn schweizer und deutsche Verwaltungsangestellte und –beamtInnen gemeinsam ein Interreg-Seminar besuchen und sich in kultureller Vielfalt üben.**

Enid Kopper, Trainerin von Trans-Cultural- Relations, konnte zufrieden nach Zürich zurückfahren. Nach zwei intensiven Seminartagen fielen die Rückmeldungen der TeilnehmerInnen für sie durch die Bank überwältigend aus. Ein rundherum tolles Seminar mit vielen Einsichten und persönlichem Gewinn, das war das Fazit der Gruppe. Dazu einige konkrete Aussagen:

### Rückmeldungen aus dem Seminar

„Ich konnte meinen Blickwinkel erweitern und bringe jetzt mehr Verständnis und Akzeptanz gegenüber anderen Gruppen, Verhaltensweisen und Regeln auf. Regeln sind eben nicht gleich Regeln. Offen sein, zuhören, sich Zeit nehmen, Interesse an deren Kultur bekunden z.B. mit einer Frage zu Beginn des Gesprächs „Wo liegt denn der Ort wo sie herkommen?“ o. ä., das kann helfen, eine grundsätzliche Basis für das Beratungsgespräch zu finden. „Ich“, als Mensch einer individualistisch geprägten Gesellschaft werde zukünftig auch das „wir“ von Menschen kollektivistisch geprägter Kulturen in meine Beratungsgespräche einbeziehen. Ich freue mich schon auf das nächste Gespräch. (Petra Paulweber, Sachbearbeiterin beim Jugendamt -UVG- Konstanz)

Das Bewusstmachen der Kultur meines Klienten und meiner Vorurteile und Stereotypen helfen mir, auch die Gemeinsamkeiten zu entdecken, die ich einsetzen kann, um das gemeinsame Ziel zu erreichen. Trotz allem habe ich bei diesem Seminar gelernt, ich selbst zu bleiben und ehrlich zu meinen Gefühlen zu sein.“ (Christina Delafontaine, Leitung der Betreuung Asylsuchende, Soziale Dienste der Stadt Schaffhausen)

„Das Zusammentreffen mit KollegInnen aus anderen Regionen war sehr anregend und hat mir neue Impulse gegeben. Der Kurs hat mich darin bestärkt, Offenheit und Objektivität bei der Bearbeitung von Einbürgerungsgesuchen beizubehalten, ohne mich von gängigen Klischees beeinflussen zu lassen. Jedes Gesuch und jede Person ergibt ein eigenes Bild, Schubladendenken verstellt den Blick auf diese Tatsache. Gleichzeitig musste ich erkennen, dass Integration nicht Anpassung bedeuten kann, da zwischen verschiedenen Kulturen unterschiedliche Wertvorstellungen existieren.“ (Brigitte Meier, Sachbearbeiterin Einbürgerungswesen & Aktuarin des Bürgerrates der Stadt Schaffhausen)

„Mein Blickwinkel für den Umgang mit Menschen anderer Nationalität oder Kultur hat sich im Laufe des Seminars erweitert und ich fühle mich neu motiviert für den Umgang mit Kunden ausländischer Herkunft. Gerade die gemischte Zusammensetzung des Kurses mit TeilnehmerInnen aus der Schweiz und Deutschland fand ich klasse. Ehrlich gestanden hatte ich befürchtet, dass ein Interreg-Seminar vielleicht ein Showprojekt sein könnte.“ (Karin Zanger, Job-Center SJA, Stadt Konstanz)

„Es war sehr interessant, sich in die Situation unserer „Kunden“ zu versetzen. Gerade die Erfahrung, nichts zu verstehen und sich nicht verständigen zu können, war ernüchternd und lehrreich zugleich. Wir haben uns vorgenommen, stärker auf unsere Kunden zu- und auf sie einzugehen, indem wir uns bewusst mehr Zeit nehmen. Ebenfalls möchten wir uns künftig im Team mehr austauschen und reflektieren um das Verständnis füreinander zu stärken und andere Kulturen und Situationen besser zu verstehen und darüber hinaus vielleicht sogar gemeinsam Lösungsansätze zu finden.“ (Monica Esen, Sozialbetreuerin und Sozialversicherungsfachfrau, Soziale Dienste der Stadt Kreuzlingen, und Nicole Würmli, Sozialbetreuerin und Sozialpädagogin, Soziale Dienste der Stadt Kreuzlingen)

Soviel zum Abschluss-Feed-back der Gruppe. Aber zunächst zurück zu den Anfängen. Schon bei der Präsentation der Ziele, gleich zu Beginn des Seminars,

gab es Hinweise darauf, dass allein schon die Gruppenzusammensetzung, nämlich Schweizerinnen und Deutsche in einem Team ein praktisches Lernfeld darstellten.

So würden wir die TeilnehmerInnenfrage zu Beginn des Seminars, ob alle „Schwyzerdytsch“ verstünden, jetzt vielleicht nicht mehr gleich kategorisch verneinen. Vielleicht würden wir uns ganz einfach zunächst auf diese Sprache einlassen und abwarten, ob überhaupt Verständigungsschwierigkeiten auftreten. War denn nicht die Frage schon ein kleiner Interpretationswink für uns, dass die Sprecherin sich in ihrer eigenen Sprache wohler gefühlt hätte und sich sicherer hätte ausdrücken können?

Jedenfalls bleibt mir die Erkenntnis, dass ich nicht auf jeder „Huxdsverlochede“<sup>1</sup> etwas über die Schweizer Sprache lernen kann, wenn ich dazu nicht bereit bin. Im Verlauf des Seminars wurde jedenfalls sprachlich kräftig gemischt und außer „Vernehmlassung“ und „Hundsverlochede“ gab es tatsächlich keinerlei Stolpersteine im deutsch-schweizerischen Dialog.

### Ziele des Seminars

Es geht in dem Seminar also darum,

- die Sensibilisierung des Bewusstseins und Verständnis für kulturbedingte Werte, Einstellungen und Verhaltensweisen zu erhöhen.
- die Kommunikationsfähigkeit mit Kundinnen, Kunden und Mitarbeitenden aus anderen Kulturkreisen zu erweitern
- praktische Orientierungshilfen für den Umgang mit kulturbedingten Missverständnissen und Konflikten zu geben.

## Integrationsbeauftragte

Aber auch was wir nicht erwarten konnten wurde klar benannt. Nicht zur Zielsetzung des Seminars gehörten Informationen über einzelne Länder, Völker und Kulturen. Auch würden keine Rezepte und Lösungen für sog. „worst case“- Fälle angeboten.

Zunächst erhielten wir blitzlichtartigen Einblick in die interkulturelle Welt der Teilnehmerinnen. Während der spielerischen Übung „Auf und ab“ erfuhren wir z.B., dass keine TeilnehmerIn mit einem anderen Pass geboren wurde, dass nur eine Person in einer bikulturellen Ehe oder Gemeinschaft lebt, dass längere Auslandsaufenthalte nicht zu den Erfahrungen in der Gruppe gehörten, und dass Migrantensprachen nur bedingt zur Verfügung stehen. Wir konnten also von einer relativ homogenen Gruppenerfahrung ausgehen.<sup>2</sup>

Um diese Erkenntnis zu vertiefen, wurde als nächstes in Kleingruppen der Frage nachgegangen, wie unsere eigene Biographie bezüglich Vielfalt aussieht. Gibt es Ein- und Auswanderer? Heirat über Sprachgrenzen oder mit Ausländern? In welchem Umfeld sind wir aufgewachsen? Gab es „andersartige“ Menschen in der Nachbarschaft oder in der Schule? Wie war die Einstellung der Familie zu diesen Leuten?

In einem nächsten Schritt ging es um unsere Sozialkompetenz für den Umgang mit kultureller Vielfalt. Die Lernziele seien hier genannt:

### Selbsterkenntnis

- Bewusstsein über die eigene Kultur
- Bewusstsein über die eigenen Grenzen

### Verständnis für Mitmenschen

- Einfühlungsvermögen in andere
- Respekt für fremde Kulturen
- Bereitschaft, aus Interaktionen zu lernen
- sparsamer Umgang mit Stereotypen, Vorurteilen usw.

Dem Verhalten von fünf Personen in einer Geschichte, die sowohl beruflich als auch privat miteinander verwoben waren, sollte in einer Art Ranking zugestimmt oder abgelehnt werden. Die Ergebnisse waren in soweit sehr interessant, weil sie offenbarten, welche Klischees und Stereotypen die Basis unserer Beurteilungen bilden. Dass dabei ganz unterschiedliche Personen die Plätze eins bis fünf einnahmen -

und wie abhängig das Ergebnis von unseren eigenen kulturellen Werten und Normen ist, war für uns alle überraschend. Eine wichtige Erkenntnis dabei war auch, dass es keine richtige oder falsche Beurteilung einzelner Verhaltensweisen geben kann. Klischeebildungen und Stereotypen können ja sowohl nützlich als auch gefährlich sein. Jetzt war es an der Zeit Klischees und Stereotypen näher unter die Lupe zu nehmen. Das betraf sowohl die „Heimatkultur“ als auch die „Migrantenkultur“. Dass wir hier sehr vorsichtig auch feststellen konnten, dass wir nicht von einer mitteleuropäischen Kultur ausgehen können, sondern schon unterscheiden müssen zwischen den Erfahrungen in der Schweiz und denen in Deutschland, liegt auf der Hand. Frau Koppers Erfahrungen, die als Amerikanerin in die Schweiz einwanderte, flossen in humorvoller Weise stets mit ein.

Ausgangspunkt für das weitere Lernen war dann erneut ein Spiel, in dessen Verlauf wir mit unseren eigenen Gefühlen konfrontiert wurden: Wie fühle ich mich, wenn ich sprachlos bin, wenn ich mich im Recht glaube, mich aber nicht verständlich machen kann? Wie erlebe ich die Macht der Gruppe, wenn ich durch sie gestärkt oder im Stich gelassen werde? Spätestens an dieser Stelle waren wir alle endgültig fasziniert, wie viel Erkenntniswert in einem Spiel stecken kann und wie einfach sich die Regeln auf die Kommunikation in unserem beruflichen Alltag übertragen lassen. Lange tauschten wir unsere Erfahrungen aus, wie wir die

Kommunikation zwischen den Partnern verschiedener Kulturen erleichtern können. Die Tatsache, dass wir ein gemeinsames Abendessen hatten und auch zusammen in einem Hotel untergebracht waren, erhöhte die Möglichkeiten für den interessanten Austausch, auch über die Landesgrenzen hinweg.

War der erste Seminartag noch stärker von Begriffen wie Kultur, Klischees, Stereotypen und Vorurteilen geprägt, stand am zweiten Tag die interkulturelle Kommunikation, die Beziehungsfähigkeit und der Umgang mit Toleranz gegenüber Vieldeutigkeit im Vordergrund.

Die Auswertung der Spielerfahrungen und die dann folgenden Videos, die uns mit verschiedenen Lebenssituationen von Menschen in bikulturellen Beziehungen konfrontierten, brachten neue Erkenntnisse. Im Vordergrund standen die folgenden Begriffe:

### Interaktionsvermögen

- Kommunikationsfähigkeiten
- Beziehungsfähigkeit
- Flexibilität im Umgang mit anderen

### Generelle Anforderungen

- Toleranz gegenüber Vieldeutigkeit
- Umgang mit Komplexität
- Durchhaltevermögen (cultural toughness)

Natürlich befassten wir uns auch mit konkreten Gesprächssituationen. Tipps und Hinweise dazu ergänzten den persönlichen Austausch. Dabei wurden auch konfliktreiche, sehr komplexe Situationen



geschildert. Hintergrundinformationen aus der Migrationsforschung und der Soziologie, wie z.B. die Unterscheidung zwischen „Ich“ – und „Wir“- Gesellschaften helfen die Zusammenhänge besser einordnen zu können.

In der letzten Runde ging es schließlich um die Frage: Was ist eigentlich Integration?<sup>3</sup> Auch hier zeigte sich, dass die Bandbreite der Definitionen unendlich ist. Legt man die Definition des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge in Nürnberg zugrunde, dann sieht das so aus:

### **Definitionen Integration**

Das friedliche Miteinanderleben von Einheimischen und Zuwanderern soll selbstverständlich werden. Zuwanderern muss daher eine gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen Leben unter Respektierung kultureller Vielfalt ermöglicht werden. Zugleich setzt erfolgreiche Integration die Bereitschaft der Zuwanderer voraus, sich auch eigeninitiativ mit der Sprache sowie den Normen und Werten der Aufnahmegesellschaft vertraut zu machen.

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge: [www.bamf.de](http://www.bamf.de)

Das Bundesamt für Zuwanderung, Integration und Auswanderung in Bern äußert sich wie folgt:

Die gegenseitige Annäherung der einheimischen Schweizer Bevölkerung und der zugewanderten AusländerInnen regelt der Integrationsvertrag in der Schweiz:

Die Zugewanderten müssen unsere Grundwerte respektieren und unsere Sprache lernen.

Die Einheimischen müssen Migranten und Migrantinnen unvoreingenommen und mit Offenheit begegnen. Sie müssen realisieren, dass sie nicht gleich werden wie wir sind.

Dazu sagt Jean-Daniel Gerber, Präsident der Eidg. Kommission für Flüchtlingsfragen, 2002: „Der Integrationsvertrag fordert (überfordert) viel mehr von den Ausländern als von den Schweizern.“ Auch die Diskussion im Kreise der SeminarteilnehmerInnen war kontrovers. Einig waren allerdings alle darin, dass Menschen, die in Verwaltungen der Kommunen, Ländern oder Kantonen arbeiten, grundsätzlich bereit sein müssen, sich mit diesen Fragen zu befassen.

Das Seminarangebot „Umgang mit kultureller Vielfalt“ der Lernenden Verwaltung Interreg IIIA ist ein guter Anfang, der fortgesetzt werden sollte.

Die Mehrzahl der TeilnehmerInnen sind sogar an einer Folgeveranstaltung interessiert. Als städtische Integrationsbeauftragte kann ich das nur begrüßen.