

TITELTHEMA RELEVANTE SKILLS IN DER SMART SERVICE WELT

Integration von Flüchtlingen in den Arbeitsprozess

Für eine gelingende Integration brauchen nicht nur Flüchtlinge Unterstützung, sondern auch die deutschen Ausbilder und Auszubildenden. Dr. Kundri Böhmer-Bauer war in vielen der Länder tätig, aus denen die Neuankömmlinge stammen. Sie ist interkulturelle Trainerin bei Martin Wiesend & Partner Die Kundendienst Trainer und erklärt im Interview, was zu beachten ist, um junge Flüchtlinge gut in den Arbeitsprozess und damit in die Gesellschaft zu integrieren.

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), die Bundesagentur für Arbeit (BA) und der Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) haben eine Qualifizierungsinitiative für junge Flüchtlinge gestartet. Reichen Unterstützung bei der Berufsorientierung und fachliche Berufsvorbereitung aus, um den jungen Menschen und der Gesellschaft die Integration zu ermöglichen?

Natürlich ist das Fachwissen das A und O bei der Ausbildung und für den anschließenden erfolgreichen Start in den Beruf. Doch auf dem Weg zum Abschluss lauern viele Hürden. Bereits bei der Vermittlung von Wissen ebenso wie bei der Aufnahme von Wissen gibt es gravierende kulturelle Unterschiede, die wir uns bewusst machen müssen.

So sind z. B. Menschen aus dem Nahen Osten, Zentralasien und vielen afrikanischen Ländern in der Regel Frontalunterricht gewohnt. Für sie ist es neu, wenn der Ausbilder oder Lehrer durch Fragen zum Mitdenken anregt. Sie denken dann, der Lehrer weiß nichts, weil er gefragt hat. Also, einfach zum Beginn der Ausbildung erklären wie es in Deutschland ist und warum es so ist. Viele der jungen Menschen sind in diktatorischen und korrupten Systemen großgeworden, mit Politikern, die das Volk unmündig halten wollen, um die eigene Position zu sichern. Nachfragen ist da schon verdächtig. Doch manche würden auch aus anderen Gründen nicht nachfragen, wenn sie nichts verstehen.

Warum nicht? Weil sie sich nicht blamieren möchten?

Ganz im Gegenteil! Sie möchten den Ausbilder nicht blamieren. Denn eine Nachfrage würde – nach Vorstellung der Azubis – bedeuten: Er hat nicht gut erklärt. Sie würden damit seine Kompetenz in Frage stellen, abgesehen davon, dass es in vielen Kulturen unüblich ist, hierarchisch Höherstehende zu fragen. Anweisungen werden einfach ausgeführt. Wir müssen den jungen Menschen also erklären, dass Mitdenken nicht nur erlaubt, sondern ausdrücklich gewünscht ist.

Es ist somit wichtig, sich als Ausbilder mit interkulturellen Fragen auseinanderzusetzen bzw. interkulturelle Kompetenz zu entwickeln?

Sehr wichtig. Wenn Fehler oder Missverständnisse bereits passiert sind, ist es schwer, wieder unvoreingenommen aufeinander zuzugehen.

Was sind typische Missverständnisse, zu denen es am Arbeitsplatz kommen kann?

Missverständnisse können sich u. a. auf den Umgang mit der Zeit, auf die Arbeitsauffassung, die verbale und non-verbale Kommunikation oder das Verhalten zwischen Männern und Frauen beziehen. Nicht nur die Erwartung der typisch deutschen Pünktlichkeit kann zum Stein des Anstoßes werden, wenn z. B. ein junger Nigerianer zu spät kommt und dann seine Freunde auch noch mit Handschlag begrüßt. Oder nehmen wir die Arbeitszeit. Ein junger Rumäne, der ein Praktikum in einem Betrieb gemacht hat, war völlig verwirrt, als sein Chef schreiend und wütend vor ihm stand, weil er in einem Regal schlief. Der junge Mann war müde und wäre dafür länger geblieben, um die Arbeit abzuschließen. Natürlich hat ihn der Chef vorher nicht aufgeklärt. Ein Deutscher kommt gar nicht auf die Idee, jemand könnte sich während der Arbeitszeit mit gutem Gewissen in ein Regal legen oder darauf, dass die Arbeitszeit ohne Absprache flexibel gehandhabt wird. Irritationen kann es auch bei Gesten geben. Hat ein Auszubildender etwas gut gemacht, und der Ausbilder zeigt die „Daumen-hoch-Geste“, bedeutet das in Afghanistan dasselbe wie in Deutschland der nach oben gestreckte Mittelfinger. Zu Fehl-

interpretation kommt es auch bei der Zusammenarbeit zwischen Männern und Frauen, wenn z. B. der Ausbilder oder vorgesetzte die Araberin mit Handschlag begrüßen will und diese zurückweicht. Solche Verhaltensweisen, die mit der Ehre zusammenhängen, sind tief verankert. Auch sollten sich deutsche Frauen in Führungspositionen nicht wundern, wenn der pakistanische Mitarbeiter nicht alleine ins Zimmer kommt, um ihre Anweisungen entgegenzunehmen, sondern ein paar Kumpels im Schlepptau hat. Damit will er die Ehre der deutschen Frau schützen! Ein arabisches Sprichwort heißt: Zu zweit in einem Zimmer ist immer der Teufel der Dritte. Abgesehen davon wird es zu Beginn für arabische Männer ungewohnt sein, Anweisungen von einer Frau entgegenzunehmen, vor allem wenn sie jung ist. Solche Aspekte müssen im geschützten Rahmen von beiden Seiten reflektiert werden, dann ist es viel leichter, die Flüchtlinge an die hier üblichen Verhaltensweisen im Arbeitsleben heranzuführen bzw. das neue Verhalten anzunehmen.

Viele Auszubildende mit Fluchthintergrund brechen die Lehre ab. Warum ist das so und wie könnte man das verhindern?

Dafür gibt es viele Gründe. Ein Grund sind mangelnde Deutschkenntnisse. Außerdem fühlen sich viele einsam. Sie können sich nicht auf die Ausbildung konzentrieren, weil ihnen die Familie fehlt. Ein Großteil kommt schließlich aus Kulturen, in denen der Familienzusammenhalt, und hier meine ich die Großfamilie, für deutsche Maßstäbe sehr eng ist. Andere wohnen in Flüchtlingsunterkünften, in denen ihnen die Ruhe zum Lernen fehlt. Ein sehr wichtiger Punkt ist weiterhin der finanzielle Aspekt, die Migranten möchten so schnell es geht, gut verdienen, um die Familien in den Heimatländern zu unterstützen bzw. wenn es zum Nachzug kommt, die Familien hier ernähren zu können.

Wie könnte man den genannten Gründen für den Abbruch der Ausbildung entgegenwirken?

Zur Person



Dr. Kundri Böhmer-Bauer ist Ethnologin und führt als interkulturelle Trainerin für Martin Wiesend & Partner interkulturelle Trainings für Ausbildungsleiter und Ausbildungsleiterinnen sowie für international zusammengesetzte Gruppen von Auszubildenden durch. Außerdem trainiert sie Techniker und Ingenieure, die in Krisenregionen unterwegs sind, eine in Deutschland in dieser Form einmalige Kombination aus interkulturellem Training und Sicherheitstraining (z. B. Vermeidung von Gefahren, Umgang mit Korruption usw.).

Info und Kontakt:

Martin Wiesend & Partner
Die Kundendienst-Trainer
Jakobstraße 24 • 95447 Bayreuth
Tel: 0921 . 980324
E-Mail: info@kundendienst-trainer.de

In Bezug auf die Sprache bieten sich innerbetriebliche Deutschkurse an; viel wichtiger ist aber, dass deutsche Auszubildende und Auszubildende mit Migrationshintergrund lernen, sich als zusammengehörige Gruppe zu empfinden und miteinander sprechen bzw. im besten Fall auch gemeinsame Freizeit verbringen. Optimal dafür ist ein interkulturelles Kick-Off-Training. Damit wird mittelfristig nicht nur das Sprachproblem gelöst, sondern den Migrantinnen und Migranten auch über ihr Heimweh hinweggeholfen.

Wichtig ist zudem, dass deutsche Azubis und Ausbilder langsam und deutlich sprechen. Die Migranten haben in kurzer Zeit und unter extremem Druck Deutsch gelernt. Die Sprache muss sich verfestigen. Auch ein Raum im Betrieb, in dem junge Menschen nach der Arbeit miteinander lernen können, ist leicht einzurichten. Hinsichtlich der finanziellen Aspekte ist es wichtig, den jungen Menschen Aufstiegschancen in Aussicht zu stellen.

Inwieweit ist es nötig, Rücksicht auf die Religion der Auszubildenden zu nehmen, z. B. im Fastenmonat Ramadan oder im Hinblick auf das fünfmalige tägliche Beten?

Dazu besteht kein Grund. Die Gebete können zusammengelegt werden, es kann also morgens und abends vor- oder nachgebetet werden. Zudem gibt es in den offiziellen Pausen und in der Mittagspause Gelegenheiten für das Gebet. Im Ramadan, wenn gläubige Moslems nichts essen und trinken, kann es natürlich zu Konzentrationsproblemen kommen. Doch auch in den Herkunftsländern vieler Geflüchteter, in denen es viel schwerer ist tagsüber nichts zu trinken, weil es viel heißer ist als in Deutschland, liegt ja das Arbeitsleben nicht brach, sondern verlangsamt sich nur. Außerdem ist nicht jeder, der als Moslem bezeichnet wird, gläubig; in diesen Fällen gibt es sowieso kein Problem.

Was sind die spezifischen Chancen, die gerade Flüchtlinge im Arbeitsprozess für Deutschland bieten?

Die meisten der jungen Menschen, die geflüchtet sind, wollen sich hier ein neues Leben aufbauen. Das bedeutet, sie sind motiviert, lernwillig und möchten vorwärtskommen. Kurzfristig betrachtet, steht den Betrieben also ein Pool an sehr engagierten Auszubildenden und Mitarbeitern zur Verfügung. Mittel- und langfristig gesehen, bedeutet die Anstellung von Flüchtlingen die Chance, gut ausgebildete und durch ihre Sprachkenntnisse international einsetzbare Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an die Unternehmen zu binden.



Foto: Fotolia