

"Voneinander lernen!"

Qualifizierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in
interkultureller Handlungskompetenz
- Wissenschaftliche Begleitung -



“Voneinander lernen!”

Qualifizierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in
interkultureller Handlungskompetenz
- Wissenschaftliche Begleitung -

im Auftrag der Stadt Ludwigsburg
gefördert durch die Landesstiftung Baden-Württemberg

WEEBER+PARTNER
Institut für Stadtplanung und Sozialforschung
Mühlrain 9 70180 Stuttgart
Emser Straße 18 10719 Berlin
2005

Gabriele Steffen
Mitarbeit: Birgit Lenuweit

Inhalt

Überblick	1
1 Das Projekt "Voneinander lernen!"	3
1.1 Überblick	3
1.2 Konzeption des Projekts	4
1.3 Zielgruppen, Einbeziehung der Führungskräfte, Referententeam	6
1.4 Öffentlichkeitsarbeit, Rahmenbedingungen	7
1.5 Ablauf, Inhalte und Methoden im Überblick	8
2 Konzept der wissenschaftlichen Begleitung	11
2.1 Aufgabe	11
2.2 Konzeption	11
2.3 Ablauf	13
2.4 Gegenstand der Befragungen	13
2.5 Weitere Befragungen	14
2.6 Erfahrungen mit der wissenschaftlichen Begleitung	14
3 Ergebnisse der Führungskräfte-Befragung	17
3.1 Erwartungen und Rahmenbedingungen	17
3.2 Nach dem Seminar	19
3.3 Umsetzung in der Praxis – Rolle der Führungskräfte	23
4 Die Workshopreihen: Teilnehmerinnen und Teilnehmer, Arbeitssituation, Erwartungen	29
4.1 Arbeitsbereiche der Teilnehmerinnen und Teilnehmer	29
4.2 Alter und Geschlecht	30
4.3 Arbeitssituation und Migrantenkontakte	33
4.4 Erwartungen an die Workshopreihe	43
4.5 Einstellungen zu kultureller Verschiedenheit	46
5 Zu den einzelnen Workshops: Reihe 1	51
5.1 1. Workshop	51
5.2 2. Workshop	54
5.3 3. Workshop	58
5.4 4. Workshop	62
5.5 5. Workshop	68

6	Zu den einzelnen Workshops: Reihe 2	71
6.1	1. Workshop	71
6.2	2. Workshop	74
6.3	3. Workshop	77
6.4	4. Workshop	81
6.5	5. Workshop	89
7	Nach Abschluss der Workshopreihe: Gesamtbeurteilung und Wirkungen	91
7.1	Gesamtbeurteilung: durchweg positiv	91
7.2	Inhalte, Methoden, Referenten	95
7.3	Wirkung der Workshopreihe	98
7.4	Interkulturelle Qualifizierung	101
8	Fazit	109
	Literaturverzeichnis	119

Überblick

Dieser Bericht enthält die Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts "Voneinander lernen – Qualifizierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in interkultureller Handlungskompetenz" der Stadt Ludwigsburg, das durch das Programm "XENOS – Leben und Arbeiten in Vielfalt" vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit mit Mitteln des Europäischen Sozialfonds gefördert wurde.

Das 1. Kapitel gibt einen Überblick über die Projektkonzeption, Ziele, Ablauf, Methoden und Inhalte, Zielgruppen, Referenten und Rahmenbedingungen.

In Kapitel 2 ist das Konzept der wissenschaftlichen Begleitung dargestellt.

Kapitel 3 enthält die Ergebnisse der Befragung der Führungskräfte, die an eigenen Seminaren im Rahmen des Projekts teilgenommen haben.

In Kapitel 4 geht es um die Teilnehmerinnen und Teilnehmer an den beiden Workshopreihen, ihre Voraussetzungen, Arbeitsbedingungen und Erwartungen vor Beginn.

In Kapitel 5 sind dann die Ergebnisse der Befragungen während der 1. Workshopreihe wiedergegeben – sie ermöglichen es, den Prozess aus Sicht der Beteiligten im Detail nachzuvollziehen.

Kapitel 6 umfasst die entsprechenden Ergebnisse der 2. Workshopreihe.

In Kapitel 7 sind die Ergebnisse der Nachbefragung zur gesamten Workshopreihe zusammenfassend dargestellt. Hier geht es um die Beurteilung insgesamt und im Detail, um die Wirkungen und um interkulturelle Orientierung und Qualifizierung.

In Kapitel 8 wird dann das Fazit aus den Ergebnissen gezogen.

Damit die Teilnehmerinnen und Teilnehmer selbst ausführlich zu Wort kommen, haben wir sehr viele Aussagen von ihnen im Originalton wiedergegeben. Diese Zitate sind in kleinerer Schrift gedruckt. Für die raschere Lektüre bietet der in normaler Größe geschriebene Text eine kürzere Version. Als knapper Überblick ist das Kapitel 8 geeignet.

Die wissenschaftliche Begleitung wurde von der Stadt Ludwigsburg in Auftrag gegeben und durch Mittel der Landesstiftung Baden-Württemberg gGmbH aus dem Programm "Integration von Ausländern, interkultureller Dialog" gefördert.

Wir bedanken uns ganz herzlich bei denjenigen, die dieses Projekt auf den Weg gebracht, begleitet und ermöglicht haben, und bei allen, die bereit waren, unsere vielen Fragen im Zuge der wissenschaftlichen Begleitung zu beantworten.

1 Das Projekt "Voneinander lernen!" – Qualifizierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in interkultureller Handlungskompetenz

1.1 Überblick

Das Projekt "Voneinander lernen! – Qualifizierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in interkultureller Handlungskompetenz" (gefördert durch das Programm "XENOS – Leben und Arbeiten in Vielfalt" vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit mit Geldern des Europäischen Sozialfonds) begann am 1. Januar 2002. Es umfasste eine größere zweitägige Fachtagung als Auftakt¹, ein Führungskräfteseminar, eine Jugendfachtagung und drei Workshopreihen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus unterschiedlichen Bereichen der Verwaltung der Stadt Ludwigsburg und auch anderer Kommunen, welche zeitlich versetzt 2003 bis 2004 stattfanden. Zwei dieser Workshopreihen sowie das Seminar für Führungskräfte waren Gegenstand der wissenschaftlichen Begleitung vom 01.01.2003 bis 31.12.2004, die durch Mittel der Landesstiftung Baden-Württemberg gGmbH aus dem Programm "Integration von Ausländern, interkultureller Dialog" unterstützt wurde.

Vorangegangen waren diesem umfangreichen Projekt mehrere Aktivitäten im Bereich der interkulturellen Fortbildung: Unter anderem eine Gesprächsrunde von Stadt und Wohlfahrtsverbänden (zum Teil mit externen Trainern), eine Fachinformation zum Thema, der eine Arbeitsgruppe und zwei interkulturelle Workshops folgten, eine Seminarreihe für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Kinder- und Jugendarbeit (im Rahmen eines Projekts des Kultusministeriums Baden-Württemberg), mehrere ein- bzw. zweitägige Workshops im städtischen Fortbildungsprogramm, ein Austausch zwischen Stadträtinnen und Migrantinnen ("Ein Blick durch die Kulturbrille"). Anfang 2001 reichte die Stadt einen Projektvorschlag für "Voneinander lernen" beim Programm "XENOS" ein, im Juni den ausgearbeiteten Projektantrag mit der Projektkonzeption. In der ersten Jahreshälfte 2001 wurde durch eine Umfrage in der Stadtverwaltung und durch Vorgespräche in einzelnen Ämtern der Bedarf an interkultureller Kompetenz und entsprechender Fortbildung ermittelt, die Ergebnisse wurden im Juli 2001 dem Gemeinderat vorgestellt.

Die rechtliche und soziale Eingliederung der Zuwanderinnen und Zuwanderer wurde seit den 1980er Jahren in Ludwigsburg zu einer politischen Aufgabe. 1980 wurde das Büro für Ausländerfragen eingerichtet, eine städtische Kontakt- und Informationsstelle für die Fragen der Integration ausländischer Einwohnerinnen und Einwohner in Ludwigsburg. Es versteht sich als "Ideenfabrik und Kreativpool für die interkulturelle Arbeit", ergreift Initiativen zu interkulturellen Aktivitäten der Verwaltung und anderer öffentlicher sowie privater Träger in Stadt und Landkreis, leistet Mediation und Konfliktmanagement bei Konflikten mit interkultureller Dimension und kommunalpolitischer Relevanz, Öffentlichkeitsarbeit für die gesamte Bevölkerung sowie für Menschen mit Migrationshintergrund und erleichtert diesen die

¹ vgl. Stadt Ludwigsburg, Soziale Dienste, Büro für Ausländerfragen, Projektleiterin Nicole Haidar (Hrsg): "Voneinander lernen!" Qualifizierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in interkultureller Handlungskompetenz". Dokumentation der Fachtagung am 17. und 18. September 2002, Ludwigsburg

notwendigen Kontakte zu den kompetenten Stellen innerhalb und außerhalb der Verwaltung. Außerdem verwaltet das Büro die Arbeitsgemeinschaften Sprachförderung und Hausaufgabenbetreuung für 900 ausländische und Aussiedlerkinder und führt die Geschäfte des beratenden Ausländerausschusses des Gemeinderats, durch den sich die ausländischen Bürgerinnen und Bürger seit 1985 an der Kommunalpolitik beteiligen. Der Gemeinderat hat 1997 ein Grundsatzprogramm zur Integration ausländischer Einwohnerinnen und Einwohner verabschiedet, dessen Umsetzung eine wesentliche Aufgabe des Büros für Ausländerfragen ist. Das Büro versteht sich insgesamt als interkulturelles Kompetenzzentrum, unter anderem durch Beiträge zur Organisationsentwicklung, welche die interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung und im interkulturellen Netzwerk verbessern.

Aus diesem Aufgabenverständnis heraus ist auch die Projektkonzeption für "Voneinander lernen" entstanden. Die Initiative ging von einer Mitarbeiterin des Büros für Ausländerfragen, Nicole Haidar, aus, die von 1999 bis 2004 bei der Stadtverwaltung beschäftigt war. Sie entwarf die Projektkonzeption, stellte die Anträge auf Fördermittel und hat mit ihrem Engagement als Projektleiterin ganz wesentlich zum Erfolg des Projekts beigetragen.

1.2 Konzeption des Projekts

Im folgenden wird aus der Projektkonzeption² zitiert – zunächst zur Begründung des Fortbildungsbedarfs:

"In der Stadt Ludwigsburg beträgt der Anteil der Einwohnerinnen und Einwohner ohne deutschen Pass 21 Prozent.

In dieser kulturellen Vielfalt finden sich die unterschiedlichsten Lebenslagen der Migrantinnen und Migranten, und innerhalb der unterschiedlichen Kulturen herrschen geschlechtsspezifische Unterschiede. Diese Konstellation spiegelt sich natürlich auch in der Kundenstruktur der Stadtverwaltung wider. Wegen dieses interkulturellen Hintergrunds ist die Qualifizierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren eine wichtige Aufgabe. [...]

Die Angebote der Dienste und Ämter wenden sich an alle Bewohnerinnen und Bewohner. Der Kontakt und der Umgang mit Menschen unterschiedlicher Herkunft sind ein Teil der täglichen Arbeit. Dem weitgehend monokulturell ausgerichteten Dienstleistungsangebot von kommunaler Seite steht die Realität eines multikulturellen Gemeinwesens gegenüber. Der Umgang zwischen rein deutschen Dienstleistungsanbietern und Kundinnen und Kunden mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen, die die kommunalen Dienste in Anspruch nehmen, führt häufig auf beiden Seiten zu Missverständnissen und Frustrationen.

Migrationsprozesse haben die Bevölkerungsstruktur verändert und stellen Gewohntes in Frage. Diese Entwicklungen führen dazu, dass Institutionen und Handlungskonzepte nicht ohne weiteres wie bisher funktionieren. Will man den Bedürfnissen und Anliegen möglichst vieler Klientinnen und Klienten gerecht werden, benötigen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erweiterte Kompetenzen, um die verschiedenen

² vgl. Stadt Ludwigsburg (s. Anm. 1), S. 3ff

sozialen und rechtlichen Hintergründe, die Unterschiede je nach Herkunft und Muttersprache zu verstehen und angemessen handeln zu können. Nur wenn es gelingt, Diskriminierungen von ethnischen und nationalen Minderheiten insbesondere in öffentlichen Einrichtungen zu vermeiden, kann ein Gemeinwesen sich friedlich weiter entwickeln. Demokratie kann nur dann glaubwürdig vermitteln, dass sie es mit der Anerkennung all ihrer Bürgerinnen und Bürger ernst meint und deren Menschenwürde zu schützen bereit ist, wenn sie konsequent alles tut, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in ihrer täglichen Arbeit mit Zuwanderern zu tun haben, entsprechend vorzubereiten und auszubilden.

Gerade in den publikumsintensiven Bereichen sind die Anforderungen im Hinblick auf interkulturelle Kompetenz gestiegen. Eine besondere Herausforderung stellt in diesem Zusammenhang der Dialog mit ausländischen Klienten dar. Vor dem Hintergrund der gegenseitigen sprachlichen, sozialen und kulturellen Fremdheit sind die Möglichkeiten für Verständigungsprobleme, Missverständnisse, Konflikte und misslungene Verhandlungen zahlreich."

Das Projekt wird auch als Beitrag zu einer Umstrukturierung der Verwaltung zu einem modernen und kundenorientierten Dienstleistungsbetrieb und als Beitrag zur Querschnittsaufgabe der Gleichstellung von Frauen und Männern verstanden.

Ziele der Fortbildungsseminare

"Die Seminare sollen helfen,

- ▶ schwierige Situationen zu erkennen und die Hintergründe für Schwierigkeiten zu verstehen durch Perspektivenwechsel, durch Wissen und Hintergrundinformationen, durch Erklärungsansätze, die weiterhelfen, und auch durch eigene Erfahrungen im 'fremden' Umfeld,
- ▶ Handlungsmöglichkeiten dafür zu entwickeln unter anderem durch Verhaltenstraining, Aneignung von Techniken im Umgang mit Kommunikations- und anderen Problemen, Arbeit an Fallbeispielen aus der eigenen Arbeit,
- ▶ die Handlungsansätze im Alltag zu erproben, auf ihre Wirksamkeit hin zu überprüfen, eventuell abzuändern und sie dann zum Bestandteil der alltäglichen Arbeit zu machen.

Sie umfassen somit unterschiedliche methodische Bestandteile: Reflexion des eigenen Handelns, Arbeit an konkreten Fällen, Wissensvermittlung, Training von Methoden und Techniken. Auch unterschiedliche Organisationsformen sind möglich: Von der Arbeit im eigenen Team bis hin zur gemeinsamen Fortbildung mit anderen Ämtern oder Institutionen."

Planung der Seminarreihe – Fortbildung als Prozess

"Drei Punkte sind uns bei der Planung der Seminare besonders wichtig:

- ▶ Die Seminare sollen nicht 'am grünen Tisch' und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Abteilungen einheitlich geplant werden, sondern von den Fragen ausgehen, die sie in ihrer täglichen Arbeit am meisten beschäftigen und in Formen

stattfinden, die dafür jeweils am besten passen.

- ▶ Bei einer einzelnen, einmaligen Fortbildungsveranstaltung macht man immer wieder die Erfahrung, dass einen der Alltag schnell wieder einholt und die guten Ideen und Vorsätze schnell wieder vergessen sind. Eine Fortbildungsreihe bietet dagegen die Möglichkeit, immer wieder zu überprüfen, ob das Vermittelte tatsächlich umsetzbar ist. Die Planung soll flexibel auf solche Anforderungen eingehen.
- ▶ Ein wesentliches Ziel des Projekts ist, konkrete Hilfestellungen für Situationen zu vermitteln, auf die die meisten kaum vorbereitet sind: den Umgang mit Menschen anderer Herkunft – Ansätze zum besseren Verständnis von Problemen ebenso wie praktische Methoden und Techniken zur Problemlösung. Aber der Anspruch ist auch, dass dies ganz allgemein für die Arbeit in der Verwaltung hilft: um schwierige Situationen zu meistern, mit Stress und widerstreitenden Anforderungen fertig zu werden, mit Kundinnen und Kunden umzugehen, deren Bedürfnisse und Interessen ganz allgemein immer vielfältiger werden."

Grundbegriffe

" 'Interkulturell' meint eine doppelte Perspektive. Was die Migranten selbst betrifft, wird Verhalten nicht einfach nach 'deutschen' Maßstäben, aber auch nicht bloß aus der Kultur des Herkunftslandes erklärt, denn die Migrationssituation führt zu vielfältigen Herausforderungen und Neuorientierungen. Das betrifft nicht nur die Minderheit, sondern auch die Angehörigen der Mehrheit: Der Blick richtet sich auf die Situationen, in denen Kontakt, Austausch, Auseinandersetzung stattfinden. Wesentlich dafür ist ein Perspektivenwechsel: Das vertraute 'Eigene' ist keine Selbstverständlichkeit, man kann es auch aus anderem Blickwinkel sehen. Und: Interkulturelle Situationen werden nicht nur als problembehaftet betrachtet, sondern auch als Chance und Impuls, dass Neues entsteht.

Interkulturelle Handlungskompetenz bezieht sich keineswegs ausschließlich auf Migrantinnen und Migranten, sondern auf den Menschen als Person mit all ihren zahlreichen Facetten. [...] Unter 'Migranten' verstehen wir die Menschen, die aus einem anderen Land zugewandert sind, einschließlich ihrer Nachkommen: als Arbeitsmigranten (früher 'Gastarbeiter' genannt), Aussiedlerinnen und Aussiedler, Flüchtlinge, Asylsuchende.

Gerade in Zeiten, wo Fremdenfeindlichkeit und Ausgrenzung täglich in den Medien in Erscheinung treten, müssen Zeichen gesetzt und der Austausch zwischen Vertreterinnen und Vertretern verschiedener Institutionen gefördert werden. Eine Kultur der Offenheit statt einer Kultur der Ausgrenzung und Festlegung auf 'nationale Identitäten' muss ausgebildet werden[...]."

1.3 Zielgruppen, Einbeziehung der Führungskräfte, Referententeam

Die Fortbildung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zielte auf die Ämter mit hohem Migrantenkontakt der Stadtverwaltung Ludwigsburg: Ausländeramt, Soziale Dienste, Wohngeldstelle, Bürger- und Ordnungsamt, Technische Dienste, Tiefbau- und

Grünflächenamt (die Ämter mit dem höchsten Anteil an ausländischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Ausbilderinnen und Ausbildern). Die Definition der Zielgruppe hat sich im Laufe des Projekts teilweise verändert, wesentlich war auch die Einbeziehung von Angehörigen anderer Verwaltungen und Kommunen (s.u. Kap. 4).

Um in einer Verwaltung interkulturelle Kompetenz zu vermitteln, ist es besonders wichtig, dass auch die Führungskräfte einbezogen werden. "Hierdurch kann zum einen eine Vorbildfunktion wahrgenommen werden, und außerdem versetzt die Fortbildung die Führungskräfte in die Lage, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei weiterem Kompetenzerwerb zu unterstützen". Deswegen fanden vor den Seminaren für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ämter zwei Führungskräfte-seminare statt.

Qualifizierung von "Multiplikatorinnen und Multiplikatoren" meint zweierlei: Zum einen sollten – wie bei den Führungskräften – Personen besonders angesprochen werden, die in Schlüsselfunktionen sind und so generell leichter "multiplizierend" wirken können. Zum anderen sollte die Fortbildung selber darauf hinwirken, dass die Beteiligten die gewonnenen Erfahrungen an andere weitergeben und sie für das Thema interessieren können.

Die Workshops wurden durch erfahrene und ausgebildete Experten für interkulturelle Kommunikation durchgeführt, die bereits unter anderem aus der Fachtagung zu Projektbeginn sehr positive Rückmeldungen erhalten hatten. Deswegen erschien es günstig, nicht mit wechselnden Referenten, sondern mit einem festen Trainerteam zu arbeiten, das den gesamten Prozess begleitete, selbst einen Migrationshintergrund hat und aus einer männlichen und weiblichen Person besteht, so dass es geschlechtsspezifischen Unterschieden angemessen gerecht werden konnte. María Cortés Lopez ist gebürtige Spanierin, kommt aus dem Bereich der Wirtschaft und hat langjährige Erfahrung auf dem Gebiet des interkulturellen Management-Trainings bei Industrie, Hochschule und Behörden. Donato Tangredi ist in Süditalien geboren und in Deutschland aufgewachsen, lehrt interkulturelle Kommunikation und Landeskunde an der Universität und ist Trainer für interkulturelle Kommunikation in öffentlichen Verwaltungen, Jugendarbeit und Industrie. Beide sind ein eingespieltes Team. Ihre Rolle ist mit "Referenten" kaum zutreffend wiedergegeben, sie ist eher als Moderation und Wegbegleitung zu verstehen.

Weitere Referenten wurden einbezogen, wo es sich aufgrund der von den Teilnehmenden gewünschten Themen als erforderlich erwies.

Für die Fortbildung erhielten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer nach Abschluss ein Zertifikat.

1.4 Öffentlichkeitsarbeit, Rahmenbedingungen

Nach der Projektkonzeption hat neben dem interkulturellen Training die Öffentlichkeitsarbeit als Instrument mit Signalwirkung eine besondere Bedeutung. Die Fortbildungsseminare wurden durch eine offizielle Präsentation den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie der Öffentlichkeit vorgestellt. Besonderer Wert wurde darauf gelegt, die Informationen in leicht verständlicher und zugänglicher Form zu vermitteln. Mehrfach fanden Pressegespräche statt.

Bei der Präsentation der Ergebnisse der Bedarfsermittlung im Gemeinderat und der anschließenden Presseberichterstattung kam es zu einer unerwarteten und ungeplanten Resonanz: Der ermittelte Fortbildungsbedarf wurde so verstanden bzw. in der Presse dargestellt, als ob es in der Stadtverwaltung und konkret in einzelnen Abteilungen besondere Defizite gäbe. Dies war für den Beginn des Projekts und die Motivation der Betroffenen sehr nachteilig.

Im Verlauf des Projekts gab es dann teilweise sehr positive Presseberichte, auch überregional und in der Mitarbeiterzeitung. Besonders überzeugend waren dabei "O-Töne", also authentische Aussagen von Teilnehmerinnen und Teilnehmern. Einige Berichte in der Lokalpresse erhielten trotz guter Presseunterlagen durch die Überschriften eine weniger förderliche Ausrichtung, weil nunmehr die Migranten als sehr bedürftig dargestellt wurden. Dies zeigt die Schwierigkeit und Notwendigkeit, das Anliegen der interkulturellen Qualifizierung zu vermitteln.

Auch andere Rahmenbedingungen wirkten sich auf die Teilnahmebereitschaft und Motivation aus: Die Ungewissheit über die Konsequenzen aus dem neuen Zuwanderungsgesetz, die Rückdelegation der Sozialhilfe an den Landkreis, der Kassenschluss zu Jahresende bei der Stadtkasse und ähnliche einmalige oder regelmäßige Ereignisse ließen teilweise den Eindruck entstehen, dass man eigentlich andere Sorgen als die interkulturelle Qualifizierung habe.

1.5 Ablauf, Inhalte und Methoden im Überblick

Die Seminare für die Führungskräfte umfassten zwei halbtägige Veranstaltungen in zwei Gruppen. Sie entsprachen in den Methoden und den Inhalten (allerdings in Kurzform) denjenigen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fanden drei interkulturelle Fortbildungsreihen für je rund 18 (insgesamt also ca. 54) Teilnehmer/innen statt. Die Reihen bestanden aus drei eintägigen und einem zweitägigen Workshop, gefolgt von je einem Transfertag, insgesamt also fünf Veranstaltungen in einem Zeitraum von einem Jahr.

Innerhalb der Workshopreihen waren die ersten zwei Veranstaltungen mit dem Referententeam vorab grob geplant, während des Ablaufs konnten aber Anregungen und Wünsche der Teilnehmenden berücksichtigt werden. Nach dem zweiten bzw. dritten Workshop konnten die Teilnehmenden die Inhalte der folgenden Tage frei wählen. Entsprechend der Themenwünsche wurden dann für die folgenden Tage auch externe Referenten eingeladen und ein Moscheebesuch organisiert.

Daraus ergab sich der folgende Ablauf der Führungskräfte-Seminare und der ersten beiden Workshopreihen, die Gegenstand dieses Berichts sind:

Führungskräfte-Seminar	
Gruppe 1: 4. und 11.11.2002 Gruppe 2: 7. und 14.11.2002	
Workshopreihe 1	Workshopreihe 2
1. Tag (11.3.2003) Vorstellungsrunde, Erwartungen; Wahrnehmung und Interpretation, Kommunikation: verbale und non-verbale, Inhalts- und Beziehungsebene	1. Tag (29.9.2003) Vorstellungsrunde, Erwartungen; Kultur; Wahrnehmung und Interpretation, Kommunikation: verbale und non-verbale, Inhalts- und Beziehungsebene
2. Tag (25.6.2003) Vergleich der eigenen Arbeit mit einem Bild, Fragen zum ersten Workshop; Behördenkommunikation; kulturelle Werte, kultureller Wandel; Klischees und Stereotypen; Diskussion über Themen für die nächsten Workshops: Prioritäten: Das Eigene und das Fremde, Islam (mit Moscheebesuch), Einblicke in andere Kulturen (Osteuropa, Hinduismus), Beispiele aus anderen Städten	2. Tag (24.11.2003) Vergleich der eigenen Arbeit mit einem Bild, Fragen zum ersten Workshop; Behördenkommunikation; kulturelle Werte, kultureller Wandel; Klischees und Stereotypen; Zeitwahrnehmung
3. Tag (1.10.2003) Bedeutung von Namen, Rückblick auf die ersten Workshops/ Einschätzung des eigenen Lernprozesses; Konflikte und Konfliktpotenziale; Migrationsgeschichte	3. Tag (16.2.2004) Bedeutung von Namen; Einschätzung der eigenen interkulturellen Kompetenz und des bisherigen Lernprozesses; Konflikte und Konfliktpotenziale; Migrationsgeschichte; Diskussion über Themen für die nächsten Workshops: Prioritäten: Austausch, mit Migrantinnen und Migranten, Konfliktlösung und Wahrnehmung, Islam (mit Moscheebesuch)
zweitägiger Workshop: 4. Tag (8.12. 2003) Konflikte: Konflikteskalation, Lösungsmöglichkeiten, Transaktionsanalyse, Das Eigene und das Fremde gemeinsamer Moscheebesuch 5.Tag (9.12.2003): Reflexion der eigenen Religiosität; Islam: Grundlagen und Geschichte, Familie, Integration	zweitägiger Workshop: 4.Tag (28.6.2004) unterschiedliche Begrüßungen, Konflikte aus dem Berufsalltag; Transaktionsanalyse; Bedeutung interkultureller Kompetenz 5. Tag (29.6.2004): Simulationsspiel "blue eyed"; Film: "Deutschland wäre meine Heimat", Austausch mit Migrantinnen und Migranten Nachbesprechung (14.7.2004): Reflexion des Simulationsspiels
6. Tag (15.3.2004) vormittags: Menschen aus Osteuropa nachmittags: interkulturelle Kompetenz – Rollenspiel Bewerbung, Definitionsversuche, gemeinsame Evaluation der Seminarreihe	6. Tag (27.9.2004) vormittags: Islam, Moscheebesuch, gemeinsames Essen dort nachmittags: Interkulturelle Qualifizierung, Definitionsversuche; gemeinsame Evaluation der Seminarreihe

Bei der zweiten Seminarreihe kam gegenüber der ersten das längere Simulationsspiel "Blue Eyes – Brown Eyes" (und wegen der aufwühlenden Erfahrungen damit anschließend ein vorher nicht eingeplantes Nachgespräch), ein Nachmittag mit Migrantinnen und Migranten (die dann auch an dem Nachgespräch teilnahmen) sowie ein noch längerer Moscheebesuch mit gemeinsamem Essen hinzu. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der (hier nicht dargestellten) dritten Reihe entschieden sich zusätzlich dafür, als Selbstversuch einige Stunden lang mit Kopftuch und konservativ "islamischer" Kleidung in der Stadt unterwegs zu sein, um selbst Erfahrungen aus der anderen Perspektive zu sammeln.

Auch bei der Planung der Inhalte galt also das Prinzip "Voneinander lernen". Erfahrungen mit den vorangegangenen Workshops flossen in die weitere Planung ein. Während am Anfang die Themen stärker vorgeplant waren (dies erwies sich als wichtig, weil die Teilnehmenden am Anfang noch wenig konkrete Vorstellungen haben), wurden im Verlauf der Workshopreihe die Inhalte zunehmend von den Bedürfnissen und Wünschen der Teilnehmenden bestimmt.

Dies kennzeichnete auch die Methoden. Die Workshops – insbesondere die des festen Trainerteams – kombinierten vielfältige Methoden: praktische Übungen, Gruppenarbeit, Diskussionen, Arbeit mit Bildern, Videos (u.a. Werbespots), Fallbeispiele aus der eigenen Arbeit und neben anschaulich-praktischen Anteilen jeweils informierende und strukturierende Beiträge des Trainerteams. Ein durchgängiges Prinzip war die Reflexion: am Beginn eines Tages die des jeweils letzten Workshops, am Ende des Tages die Rückmeldung zu diesem Tag, nach jeder praktischen Übung die Reflexion ihrer Bedeutung. Das Trainerteam spiegelte durchgängig – auch bei zunächst ganz "neutral" erscheinenden Methoden (z.B. Vorstellungsrunde, Diskussion, *Warm ups*) – unterschiedliche Sichtweisen aus ihren jeweils zwei Blickwinkeln wider. Dass nicht nur das "Fremde" etwas "Kulturspezifisches" ist, sondern auch das Eigene, war für die Teilnehmenden eine überraschende und – wie die Befragungsergebnisse zeigen – einprägsame Erfahrung.

Die Workshops wurden durch Protokolle dokumentiert, die den Beteiligten zugesandt wurden. Dort sind die Inhalte auch im Detail festgehalten. Der vorliegende Bericht gibt die Inhalte aus Sicht der Teilnehmerinnen und Teilnehmer wieder, wie sie bei den Befragungen im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung zur Sprache kamen.

2 Konzept der wissenschaftlichen Begleitung

2.1 Aufgabe

Das Modellprojekt "Voneinander lernen! - Qualifizierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in interkultureller Handlungskompetenz" sollte wissenschaftlich begleitet werden, um die Erfahrungen auszuwerten und insbesondere festzustellen, in wieweit die Ziele erreicht wurden und unter welchen Bedingungen es auch auf andere Kommunen übertragbar sein könnte.

Laut Antrag an die Landesstiftung Baden-Württemberg war vor allem eine Wirkungsforschung unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit geplant; die Qualitätsprüfung sollte sich beziehen auf die Durchführung der einzelnen Elemente der Weiterbildung sowie auf die Wirkung der Weiterbildung (Zielerreichung). Ursprünglich war an eine Befragung unmittelbar vor Beginn und ca. 1/4 Jahr nach Ende der Fortbildung gedacht, zum Vergleich eine Befragung einer Kontrollgruppe aus einer anderen Kommune. Die Verfahren sollten überwiegend qualitativ sein, um ein möglichst differenziertes Antwortspektrum zu erhalten. Die Ergebnisse der Erhebungen sollten bereits in die weitere Planung der Seminarreihen einfließen. Mit der Durchführung der wissenschaftlichen Begleitung wurde das Institut für Stadtplanung und Sozialforschung Weeber+Partner (Stuttgart / Berlin) beauftragt.

2.2 Konzeption

Wie kann man feststellen, was interkulturelle Qualifizierung bewirkt? Was hat die Fortbildung den Teilnehmerinnen und Teilnehmern gebracht? Was hat sich im Verlauf der Workshopreihe entwickelt? Konnte man wirklich "voneinander lernen"? Dafür reicht es nicht aus, nur die Zufriedenheit oder die Erreichung bestimmter vorgegebener Ziele nach eigener Einschätzung abzufragen. Wir haben für die wissenschaftliche Begleitung ein eigenes Evaluationskonzept entwickelt und es genau auf die Gegebenheiten des Projekts zugeschnitten. Ein wesentlicher Punkt war, die Evaluation noch deutlicher qualitativ auszurichten und nicht als summative Evaluation (zusammenfassende Bewertung nach Abschluss), sondern formativ, prozess- und handlungsorientiert anzulegen. Dies entspricht auch dem gegenwärtigen Stand der Diskussion zur Evaluierung interkultureller Projekte³, für den insgesamt festgestellt wird: "Die Evaluation von Trainings und anderen interkulturellen Projekten wird immer häufiger gefordert, die Erfahrungen mit solchen Evaluationen sind aber noch gering"⁴.

Dabei war im einzelnen zu bedenken:

- ▶ Wenn die Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung direkt in die Planung der weiteren Veranstaltungen einfließen sollten, reichen zwei Erhebungen nicht aus. Sie sollten den gesamten Prozess begleiten und konsequent im Sinne von

³ Czock, Heidrun (2002): Evaluation als Chance. In: Landeszentrum für Zuwanderung (s.u.), S. 8-20, hier: S. 10ff

⁴ Landeszentrum für Zuwanderung Nordrhein-Westfalen (2002): Interkulturelle und antirassistische Trainings auf dem Prüfstand. Evaluationskonzepte und Ergebnisse. Dokumentation 3/2002, Solingen; Vorwort (hier: S.5)

Handlungsforschung und formativer Evaluation angelegt sein.

- ▶ Fortbildungsveranstaltungen enthalten in der Regel selbst Elemente von Erhebungen (Erwartungen zu Beginn, Rückmeldungen am Schluss und teilweise auch zwischendurch, z.B. als "Blitzlicht"), dies sollte mit der wissenschaftlichen Begleitung koordiniert und für sie nutzbar gemacht werden.
- ▶ Die Befragung sollte für die Teilnehmer/innen nicht nur ein zusätzlicher Aufwand und eine lästige Pflicht sein. Sie sollte sich vom Aufwand her in Grenzen halten und darüber hinaus möglichst auch einen konkreten Nutzen haben. Eine gängige Erfahrung in der Fortbildung ist, dass auch sehr positive Ansätze und Vorsätze sehr schnell wieder in Vergessenheit geraten, wenn einen der Arbeitsalltag wieder einholt. Eine (Kurz-)Befragung in zeitlichem Abstand zu jeder Veranstaltung kann helfen, die mittelfristige Wirkung der Fortbildung zu beurteilen, zugleich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Sinne eines einfachen "Mentoring" bei der Umsetzung unterstützen und dadurch zur Sicherung der Nachhaltigkeit beitragen.
- ▶ Der qualitative Ansatz war unter dem Gesichtspunkt der Wirkungsanalyse uneingeschränkt zu unterstützen. Es sollten auch die notwendigen Daten erhoben und einige geschlossene Fragen verwendet werden, die zu gut quantifizierbaren Ergebnissen führen. Der größte Erkenntnisgewinn ist jedoch von offenen Fragen zu erwarten, wenn also die Beteiligten die Weiterbildung nicht nur anhand von Skalen bewerten, sondern anhand von Beispielen möglichst konkret schildern, was die Fortbildung "für sie gebracht hat" und welche Schwierigkeiten bei der Umsetzung entstehen. Das Ziel war, möglichst viel aussagekräftiges qualitatives Material (unter anderem in Form von Fallbeispielen) zu erhalten.
- ▶ Bei diesem Ansatz schien auch der Vergleich mit einer Kontrollgruppe entbehrlich, die ja in allen Variablen (Alter, Arbeitsbereich, interkulturelle Einstellungen u.v.a.) mit der Teilnehmergruppe identisch sein müsste. Der Einfluss externer Faktoren kann auch durch die offene Erhebung qualitativer Aussagen deutlich werden.

Vorgeschlagen wurde daher eine Kombination von ausführlichen Befragungen bei den wichtigsten "Meilensteinen" (vor Beginn und nach Abschluss) und Kurzbefragungen zwischendurch, im Abstand von mehreren Wochen nach der jeweils letzten Veranstaltung. Auf diese Weise sollte festgestellt werden, was aus dem Seminar nach einiger Zeit noch in Erinnerung geblieben war, zugleich diente das Interview selbst dazu, die Seminare wieder in Erinnerung zu rufen.

Die Befragungen fanden jeweils telefonisch und während der Arbeitszeit – also unter den Realbedingungen der alltäglichen Arbeitsbelastung – statt, lediglich für die Endbefragung wurde den Teilnehmerinnen und Teilnehmern auf ausdrücklichen Wunsch hin der Fragebogen schriftlich (per E-Mail oder Post) zugesandt, da sie mehr Zeit für die Bearbeitung haben wollten. Die telefonische Befragung ermöglicht einerseits eine persönliche Gesprächssituation, aber (anders als bei einer Befragung *face to face*) gleichwohl auf Distanz die Fragen zu stellen, dabei direkt auf Unklarheiten einzugehen, bei Bedarf nachzufragen und den Befragten die Verschriftlichung ihrer Antworten zu ersparen. Ganz wichtig waren die offenen Fragen, bei denen nicht lediglich aus vorgegebenen Antwortmöglichkeiten ausgewählt, sondern in eigenen Worten frei formuliert wird.

Zusätzlich waren Rückmeldeelemente in die einzelnen Veranstaltungen integriert (z.B. Abfrage der Erwartungen zu Beginn, Schluss-Blitzlicht). Durch teilnehmende Beobachtung während der Veranstaltungen konnten auch Erkenntnisse aus den Veranstaltungen selbst gewonnen werden (z.B. Reaktionen auf einzelne Veranstaltungsteile, geäußerte Wünsche oder Kritik, Vorstellungen zum weiteren Ablauf). Um die Vertraulichkeit bei den Interviews sicherzustellen, wurden diese von Interviewerinnen geführt, die nicht selbst an den Seminaren teilnahmen, und nur in neutralisierter Form ausgewertet bez. weitergeleitet.

2.3 Ablauf

Daraus ergab sich der folgende Ablauf der Workshopreihe und der Befragungen (am Beispiel der ersten Reihe):

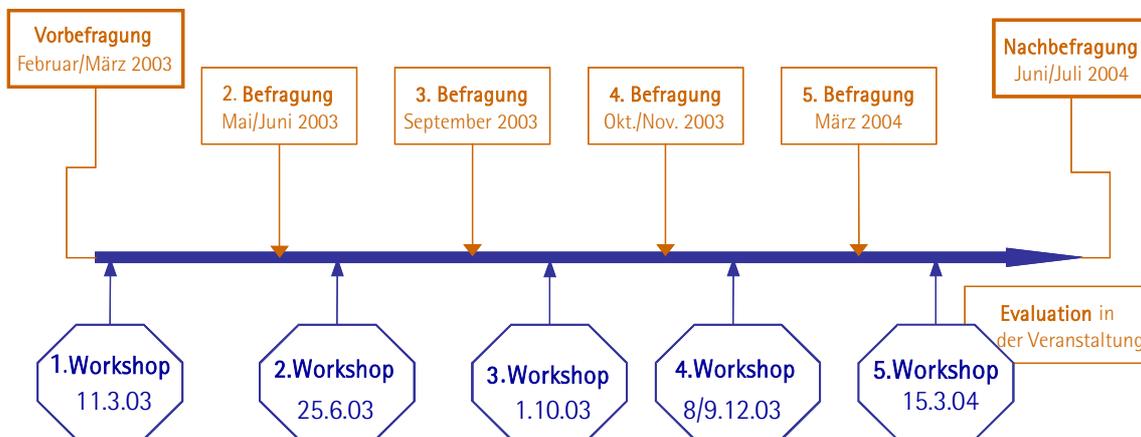


Abb. 1: Ablauf der ersten Workshopreihe und der wissenschaftlichen Begleitung

2.4 Gegenstand der Befragungen

Gegenstand der Befragungen waren:

Befragung vor Beginn:

- ▶ Motivation (beruflich, persönlich, Sonstiges – z.B. ehrenamtliches Engagement)
- ▶ Erwartungen – persönliche Erfolgskriterien
- ▶ Arbeitssituation (Kontakte mit Migranten, Arbeitszufriedenheit, Stressbelastung, Beispiele für konkrete Probleme u.a.)
- ▶ persönliche Daten (Alter, Geschlecht, Funktion, Beschäftigungsdauer)
- ▶ interkulturelle Orientierungen/Einstellungen

Zwischenbefragungen (telefonisch) jeweils

- ▶ Zufriedenheit mit der Veranstaltung

- ▶ Was ist in Erinnerung geblieben
- ▶ Gesamtbeurteilung der bisherigen Veranstaltungen (bei einer Befragung auch Weiterempfehlung an Kolleginnen und Kollegen)
- ▶ bisheriger Nutzen für den Berufsalltag
- ▶ weitere Erwartungen und Wünsche an die Workshopreihe

Endbefragung (schriftlich)

- ▶ Beurteilung der Workshopreihe insgesamt aus zeitlicher Distanz (gesamt und einzelne Aspekte: Inhalte, Methoden, Referenten, Rahmenbedingungen)
- ▶ Wirkung der Workshopreihe (allgemein, Nutzen für die eigene Arbeit, bisherige Auswirkungen auf die eigene Arbeit, Fragen zu einzelnen Zielen)
- ▶ Probleme/Hindernisse bei der Umsetzung
- ▶ Kritik und Anregungen für weitere Veranstaltungen
- ▶ Einschätzungen zum Zusammenleben von Menschen unterschiedlicher Herkunft in Deutschland und zu interkultureller Qualifizierung.

Die Ergebnisse der Befragungen (mit Ausnahme der Schlussbefragung) wurden jeweils mit Projektleitung und Referenten diskutiert und flossen – wieder nach dem Prinzip "Voneinander lernen" – in die Planung der weiteren Veranstaltungen ein.

2.5 Weitere Befragungen

Da die Führungskräfte besonders wichtige Multiplikatoren sind, wurden auch sie im Zuge der wissenschaftlichen Begleitung befragt; die Interviews wurden – in ähnlicher Weise wie diejenige der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – einige Zeit nach der Führungskräfte-Veranstaltung telefonisch geführt (s. Kap. 3).

Generell erwiesen sich die regelmäßigen Telefoninterviews als sehr hilfreiche Form des Feedbacks und für die weitere Planung. Deswegen wurde dieses Konzept auch für die 3. Workshopreihe übernommen, die Auswertung war allerdings nicht zuletzt wegen des zeitlichen Rahmens nicht mehr Bestandteil der vorliegenden wissenschaftlichen Begleitung. Auch von Seiten anderer Projekte gab es Interesse, das Konzept zu übernehmen.

2.6 Erfahrungen mit der wissenschaftlichen Begleitung

Bei der Abschlussbefragung haben wir auch gefragt, ob das Konzept der wissenschaftlichen Begleitung (mit der Befragung vorher, zwischendurch und nachher, meist telefonisch) als plausibel empfunden wurde.

Bei der ersten Reihe finden dies gut die Hälfte (9) "überwiegend" plausibel, fünf bezeichnen es als "voll und ganz" und drei als "eher nicht" plausibel. Während der Seminare wurde oft der Wunsch geäußert, die telefonische Befragung lieber kurz nach der Veranstaltung durchzuführen; es sei in größerem zeitlichen Abstand und mitten

im Arbeitsalltag sehr schwierig, sich zu erinnern. Beides gehörte jedoch zum Konzept der wissenschaftlichen Begleitung, die eher die Realbedingungen als den Idealfall wiedergeben sollte. Dies wird durchaus von einigen bestätigt.

"Die wissenschaftliche Begleitung war sehr gut. Ich finde es sehr wichtig, dass solche Fortbildungen nicht einfach nur durchgeführt werden, sondern dass auch geschaut wird, was es bringt. Ich muss dazu sagen, dass ich die Befragungen über Kommunikation besser finde, da ich glaube, dass die Ergebnisse besser sind und man reflektiert auch noch einmal stärker als bei einer schriftlichen Befragung."

Die Antworten auf die Frage, ob die wissenschaftliche Begleitung als plausibel empfunden wird, werden u.a. kommentiert mit den Aussagen: "Lästig aber plausibel!", "plausibel ja, aber mühsam" und "kam immer zum falschen Zeitpunkt".

Die zweite Reihe bewertet die wissenschaftliche Begleitung noch positiver: nur eine Person bezeichnet sie als "eher nicht plausibel", weit über die Hälfte dagegen als "überwiegend" und immerhin fünf Teilnehmer/innen als "voll und ganz plausibel".

Es wird allerdings auch geäußert, dass die Befragung "sehr zeitaufwendig [ist], wenn man/frau das ernst nimmt".

Ein weiterer Vorteil der telefonischen Befragung ist, dass man nicht auf die Rücksendung von Antworten angewiesen ist – auch wenn es teilweise sehr mühsam ist, alle zu erreichen. Demgegenüber gab es bei der Nachbefragung, die auf Wunsch der Teilnehmenden schriftlich durchgeführt wurde, große Schwierigkeiten, von allen die Rückmeldung zu erhalten.

Vor allem gibt es bei der telefonischen Befragung ausgesprochen lebendige Rückmeldungen. Wir haben dies bei der folgenden Darstellung so weit als möglich bewahrt und geben die aussagekräftigeren Antworten ausführlich wieder, jeweils im Originalton, nur aus Gründen der Anonymisierung (jeweils durch Auslassungszeichen gekennzeichnet) gekürzt. Die kürzeren und wiederholten Antworten sind zusammenfassend wiedergegeben. Auf diese Weise lässt sich ein lebendiger Eindruck der Workshopreihe aus Sicht der Teilnehmerinnen und Teilnehmer gewinnen: Sie sollen im folgenden ausführlich mit ihren Gedanken und Erfahrungen, ihrer Arbeitssituation und ihren Beispielen zu Wort kommen.

3 Ergebnisse der Führungskräfte-Befragung

An den Führungskräfte-Seminaren haben 23 Führungskräfte in unterschiedlichen Funktionen teilgenommen: Amts- oder Abteilungsleitung, Beauftragte bis hin zum Oberbürgermeister. Sie wurden mehrere Wochen nach dem Seminar interviewt, ganz überwiegend telefonisch, ein Teilnehmer erhielt auf Wunsch die Fragen per E-Mail.

Nach mehreren Wochen noch präsent

Obwohl die meisten, außer durch die Ankündigung der Projektleiterin, nicht auf das Telefonat vorbereitet waren, war das Seminar fast durchweg auch nach Wochen noch präsent. Einige brauchten dafür eine kurze Erinnerung an das Thema, weil sie an verschiedenen Seminaren teilgenommen hatten.

3.1 Erwartungen und Rahmenbedingungen

Vor dem Seminar: Sehr unterschiedliche Vorstellungen

Die Seminarteilnahme war seitens der Verwaltungsspitze ausdrücklich erwünscht. Die Gründe für die Teilnahme reichen von Pflicht bis zu ausdrücklichem Interesse. Die Erwartungen vor dem Seminar decken ein breites Spektrum ab, ebenso die Einstellungen zur Teilnahme.

Viele ohne konkrete Erwartungen

Gut ein Drittel hat keine konkreten Erwartungen und kann sich unter dem Thema wenig vorstellen, manche meinen auch, eigentlich nicht tangiert zu sein.

"Schwierig zu sagen --- war eigentlich ohne große Erwartungen. Hab mich einfach drauf eingelassen. Es war ja gewünscht, dass Führungskräfte teilnehmen, im Vorfeld wurde zwar informiert, aber ich hatte keine genauen Vorstellungen, wir sind ja auch nur am Rande betroffen."

"Wenn ich ganz ehrlich bin – ich war nur in Vertretung... da, habe es ganz kurzfristig erfahren, hatte keine konkreten Vorstellungen."

"Habe eigentlich gar nichts erwartet, konnte nicht viel damit anfangen, hab mich einfach überraschen lassen, wir haben ja in unserem Amt nicht mit Kunden zu tun."

Dabei spielt auch die zeitliche Belastung eine Rolle; da nicht alle aus freien Stücken teilgenommen haben, sorgt das eher für Skepsis:

"Ich muss sagen, ich bin eigentlich ohne große Erwartungshaltung in das Seminar gegangen. Wir haben wenig Kontakt im interkulturellen Bereich, ich war also unbelastet, unvoreingenommen, konnte mir nicht viel vorstellen. Ich muss auch ehrlich sagen: Ich bin etwas verärgert reingegangen, weil ich so viel zu tun hatte und die Teilnahme Pflicht war Also ich war eher unwillig wegen der großen Arbeitsbelastung."

"War sehr skeptisch – wenn ich es spontan sagen soll: Erwartungen eher keine, konnte mir nicht vorstellen, um welche Inhalte es dabei geht, 'Voneinander lernen' ist so ein breit gefächertes Thema, ziemlich nichtssagend, man muss sich schließlich Zeit nehmen, nachher holt einen die Arbeit ja wieder ein, das fehlt einem dann schon. Aber ich war auch neugierig, auch weil es sich um ein Führungskräfte-Seminar handelt und mal ein anderes Thema ist."

"Wie häufig in vergleichbaren Situationen: Schon wieder etwas Neues, das die – ohnehin schon problematische – Arbeitssituation stört."

Rahmenbedingungen manchmal schwierig

Totaler Stress oder kurzfristige Abordnung als Vertretung machen es zusätzlich schwierig, sich auf das Seminar einzustellen.

"Ich war eigentlich relativ erwartungslos, recht neutral, war total gestresst und hätte es normalerweise auch abgesagt, wenn ich nicht beteiligt gewesen wäre; hab mir dann aber gesagt, wenn ich nicht selbst hingehe, kann ich es auch nicht von meinen Mitarbeitern erwarten."

Zwei sind aufgrund der Presseberichterstattung eher negativ eingestellt in das Seminar gekommen:

"Sehr kritisch, d.h. negativ kritisch, das Seminar hat unter keinem guten Stern begonnen wegen der negativen Presse[...], da fühlt man sich doch sehr getroffen."

"Da gab es ja vorher ein bisschen Wirbel im politischen Raum und bei den Mitarbeitern, gerade unsere haben ja tagtäglich mit Ausländern zu tun und dann war der Eindruck, 'als ob man gerade uns erst beibringen müsste, wie man mit Ausländern umgeht', da haben sich die Mitarbeiter schon auf den Schlipps getreten gefühlt, wenn es im Ausschuss so etwa heißt, 'wird Zeit, dass man denen in der Verwaltung mal zeigt, wie man mit Ausländern umgeht', das war der denkbar schlechteste Einstieg, um für ein solches Seminar Werbung zu machen, auch als ob das Sozialamt mit viel Geld uns was zeigen will. Da hab ich mir gesagt, ich will von Anfang an mit rein, um mir das anzuschauen, bringt es was oder ist es etwas, was man sowieso schon weiß. "

Vorhandene Erwartungen: Praxishilfen, Informationen, Kompetenzerweiterung

Die Übrigen hatten mehr oder weniger konkrete Erwartungen: Für einige stehen Praxisfragen im Vordergrund – Hilfen bei der Lösung konkreter eigener Probleme im Amt, "auf jeden Fall konkrete Handlungsanleitungen", "dass es Dinge gibt, die man 1:1 übernehmen kann auf unsere städtischen Gegebenheiten". Andere erwarten eher Informationen, eine inhaltliche Auseinandersetzung und Kompetenzerweiterung.

"In [unserem Bereich] haben wir viel Kontakt zu ausländischen Kunden, da gibt es oft konkrete Probleme, z.B. dass eine sehr qualifizierte Mitarbeiterin [...] nicht akzeptiert wird, die Leute wollen immer den Chef sprechen. Ich hatte also bestimmte Vorstellungen und ganz konkrete Probleme."

"Eine gewisse Erweiterung meiner Kompetenzen, neue Anregungen; hab mich auch vorher schon mit dem Thema beschäftigt, eher privat, beruflich habe ich weniger mit Ausländern zu tun, war auch nur Vertretung [...] dort. Habe insgesamt nicht so viel erwartet."

"Die Vorstellungen waren nicht allzu groß, aber bei interkultureller Kompetenz hat man sicher die Vorstellung, dass es um den Umgang miteinander geht. "

"Mehr Informationen über das Thema – das Thema selbst ist mir in meiner Funktion natürlich schon vertraut."

"Als konservative Führungskraft denkt man natürlich zuerst: na ja, ok, wie ziehen die das wohl auf, bringt das was? Aber die entscheidende Frage war, ob das was Ausländerspezifisches ist, was bloß die Ämter betrifft, die viel ausländische Kunden haben. Das wäre dann für uns ja nicht so interessant gewesen."

"Einen Einstieg in das Thema, aber auch, dass es eine inhaltliche Auseinandersetzung gibt, nicht bloß einen ersten Einstieg."

"Ich habe es ja mit angestoßen, mir ist es wichtig, dass interkulturelle Ansätze in die Verwaltung hineingetragen werden, dass man es nicht nur als Fachthema 'on the counter' versteht."

"Dass es um landsmannschaftliche Besonderheiten geht, eher akademisch, habe mich auch gefragt, was soll ich damit anfangen."

"Schwierig zu sagen – halt dass man an Fallbeispielen bestimmte kulturelle Eigenarten der Kundschaft beigebracht kriegt."

3.2 Nach dem Seminar

Ganz überwiegend große Zustimmung bis hin zu Begeisterung

Nach Ende des Seminars überwiegt ganz eindeutig die positive Beurteilung – bei denen mit konkreten Erwartungen und Vorkenntnissen ebenso wie bei den "Erwartungslosen"; manche sind richtig begeistert ("wirklich hervorragend", "war total begeistert", "sehr positiv, bereichernd", "positiv überrascht"). Auch die schon Engagierten und Erfahrenen haben von dem Seminar profitiert. Als Ergebnisse werden unter anderem genannt konkrete Tipps und die Möglichkeit, eigene Probleme einzubringen, aber auch besseres Verständnis, Horizonterweiterung, eine andere Sichtweise, auch die Verknüpfung mit anderen und übergreifenden Zielen (ein "anderer Blick", kulturelle Systeme, Gender Mainstreaming).

"Ist schon gut erfüllt worden, Erwartungen sind weit getroffen worden, im Seminar war ja ein unheimlich unterschiedlicher Kenntnisstand, habe mich selbst schon viel fachlich damit auseinandergesetzt [entsprechendes Studium], es war aber wirklich hervorragend, den Referenten ist es gelungen, den Spagat zu schaffen und die mitzunehmen, die sich mit dem Thema schon lang auseinandergesetzt haben und genauso die, die damit überhaupt noch nichts anfangen konnten; gut, dass praxisnah an Beispielen gearbeitet wurde, das ist wichtig für Führungskräfte – auch wie die Referenten die Gruppe angesprochen haben, nicht so sozialpädagogisch, kein Gelaber, ist natürlich auch eine Frage von Persönlichkeit und Geschick der Referenten. Gut auch, dass es ein Frau-Mann-Team war, das waren auch zwei Perspektiven. Also man hätte es nicht besser machen können. Es war eine Erstsensibilisierung und man bekam Lust, am Thema dranzubleiben. Ich habe in einem Fall auch eine Rückmeldung gegeben, und die Referenten haben es dann in der Folge auch aufgegriffen, sich also auch selber als sehr offen und lernfähig gezeigt."

"Gut, interessant, war nicht so akademisch, eher Studium Generale, lebendig und praxisnah."

"War ok, vor allem der 1. Tag war sehr informativ, viele praktische Beispiele, der 2. Tag war etwas zu theoretisch."

"Ich war total begeistert, hab mich auf das 2. Seminar gefreut, hab das auch von vielen Seiten gehört, liegt natürlich viel auch an den beiden Referenten; war gut, sich mal auf ein ganz anderes Thema zu konzentrieren, hab auch Mitarbeiter motiviert, da hinzugehen."

"Ich war positiv überrascht, dass es um kulturelle Systeme ging, das ist ja sehr wichtig für [unsere Arbeit], man versteht das eigene kulturelle System ja erst, wenn man andere kennt; solche Sachen interessieren mich immer mehr, z.B. Gender Mainstreaming; wir machen uns im Amt Gedanken über Ziele unseres Arbeitsbereichs, Wahrnehmung, Identifikation, Orientierung in den Städten, interkulturelle Sichtweisen und Gender Mainstreaming sind Wasser auf unsere Mühlen, die Probleme, die Nichtbeachtung solcher Fragen mit sich bringen, klarzumachen; das sind beides Partner, die sehr willkommen sind, Kräfte, die gebündelt werden sollten."

"Die Fragen wurden beantwortet, es wurde an ganz konkreten Problemen gearbeitet, die Referenten waren auch sehr gut, sehr authentisch, habe es als ausgesprochen wertvoll empfunden und in keinster Weise bereut."

"Es war gut, sich mit der Fragestellung befassen zu haben. Die dargestellte Sichtweise von - zum Teil - Betroffenen (Referenten) hat zu einer besseren Selbsteinschätzung geführt."

"Die Referenten waren sehr interessant, es gab interessante Gespräche, hat doch einiges Neues gebracht, einiges an Austausch, auch mit Kollegen aus anderen Bereichen."

Einige heben besonders die persönlichen Lernerfahrungen hervor:

"War sehr positiv, bereichernd, weniger für die Tätigkeit bei der Stadt, hat mehr allgemein das Bewusstsein geschärft für Verhaltensweisen bei ausländischen Mitbürgern, sehr interessant, die beiden Referenten waren sehr angenehm; sehr angenehm auch, in der Runde – unter Amtsleitern – sich mit dem Thema zu befassen, sehr positiver Eindruck, denke auch, dass es für die Teilnehmer der Folgeseminare bereichernd ist."

"Ich hatte nicht erwartet, dass man auch seine eigene Herkunft stark reflektiert, dass war das Nette dran, hat mir auch persönlich was gebracht, über sich selber nachzudenken."

"Ich habe persönlich sehr viel mitgenommen, das lag zu 90% im persönlichen Bereich, weil wir ja keinen Kundenkontakt im Amt haben, der Kontext war sehr positiv, die Referenten sehr gut, sehr einfühlsam, man hat auch gemerkt, dass es ihnen Spaß gemacht hat; und es war eine nette Truppe, man konnte sehr offen sein, war nicht hierarchisch; ich hab vieles besser verstanden, zum Beispiel im Umgang mit Kollegen, die einen anderen Hintergrund haben."

Auch vorher sehr skeptische Teilnehmer äußern sich ganz überwiegend positiv:

"War eigentlich angenehm überrascht, vor allem weil es von ausländischen Mitbürgern gehalten wurde, die ihre persönliche Erfahrung und Betrachtungsweise einbringen konnten. Z.B. ihre Sichtweise von Verwaltung (dass den Blick senken nicht unbedingt heißt, ein schlechtes Gewissen zu haben, sondern Zeichen von Respekt oder Unterwerfung ist; oder das Beispiel bei der Führerscheinkontrolle, wo die Referentin meinte, einen Geldschein reinlegen zu müssen, und als die Polizisten befremdet waren, dachte, es wäre zu wenig gewesen). Das waren so Kleinigkeiten, die in der Summe gezeigt haben, dass die Zeit gut angelegt war und dass es den Mitarbeitern wirklich was bringen kann. Das war ganz toll, wie die das gemacht haben."

"Am Ende sah es ganz anders aus, sehr positiv – ich hab schon viele Seminare besucht, viel verschwindet dann doch im Alltagsgeschäft, hier war es durchweg positiv, schon die zwei Moderatoren – sehr sympathisch in ihrer Art, nicht die üblichen Schulungsleiter, die Wissenden, man war im Gespräch miteinander, sehr angenehm, man ist bald aufgetaut und war sehr schnell sehr offen, einerseits sehr lockere Art, andererseits sehr viele Inhalte, wo man sich am Ende fragt, wie man das bisher gesehen hat. Man hat ein Verständnis für Verhaltensweisen anderer bekommen, den Horizont erweitert, das war eine sehr positive Erfahrung. Angenehm auch, weil es ein Thema ist, das einem als Menschen tagtäglich begegnet."

"Es gab doch ein paar gute Anregungen, konnte auch ein eigenes konkretes Beispiel einbringen (ein Mitarbeiter wollte während der Arbeit beten), es gab nützliche Tipps, das besser zu verstehen, bin eigentlich in meiner Haltung bekräftigt worden, habe doch eine Menge erfahren, interessant auch, dass so viele Bereiche vertreten waren und man von deren Problemen erfahren hat."

"Ich muss sagen, die negativen Erwartungen sind nicht bestätigt worden, im Gegenteil, es war wirklich sehr gut. Hängt auch viel mit den guten Referenten zusammen. Ich persönlich geh überhaupt gerne auf Seminare, VHS etc., bilde mich gern weiter und unter dem Gesichtspunkt hat es viel gebracht, erweitert den Horizont. Ob es für [unsere Abteilung] viel bringt, bezweifle ich, sie müssen sich ja nicht nur auf Ausländer einstellen, sondern für alle offen sein, alt/jung etc., auf Menschen mit allen Unterschieden zugehen. Es bringt wirklich weiter, war gleich begeistert, habe es positiv weitergetragen, hab allen gesagt, dass sie teilnehmen sollen. Aber ob der Dienstherr das fördern müsste, ist schon eine Frage in der Zeit knapper Kassen. Da gibt es Wichtigeres wie Umgang mit aggressiven gewalttätigen Leuten, da brauchte man ein Gewalt-Deeskalationstraining, das wär wirklich wichtig."

"Ich war dann überrascht, dass es sehr schön war. Obwohl ich [ein entsprechendes Studium abgeschlossen] habe, fand ich es dennoch sehr gut."

"Nach wie vor bin ich der Auffassung, dass ich es beruflich eher wenig anwenden kann. Aber die praktischen Beispiele in der Kommunikation waren interessant, privat habe ich einiges mitgenommen. Wir haben so viele Beschäftigte, ich habe wenig mit ausländischen Mitarbeitern zu tun, außer wenn es ganz große Probleme gibt, das ist aber eher selten. Und mit Bürgern habe ich kaum zu tun. Und ich bin grundsätzlich ein kommunikativer Mensch, habe wenig Probleme mit anderen. Aber die beiden Referenten waren sehr gut, sehr angenehm."

"Ich habe doch mehr Verständnis für bestimmte Situationen, kann manches besser einordnen; die Referenten waren recht gut, wie sie's rübergebracht haben, recht anschaulich, auch mit ihren persönlichen Erfahrungen."

Vereinzelte Kritik – mehr Handlungsanleitungen gewünscht

Grundsätzliche Kritik äußern zwei der 23 Befragten: die Referenten würden die Verhältnisse in einer Stadtverwaltung nicht kennen; die wirklichen Probleme seien härter (Gewalt), es habe zu wenig konkrete Handlungsanleitungen für den eigenen Bereich gegeben.

"Für die tägliche Arbeit hat es nicht so viel gebracht, vielleicht für den Urlaub, für alles andere nicht ..., hätte mir mehr konkretere Rollenspiele und Handlungsanleitungen gewünscht."

"Ich hab den Eindruck, die Dozenten haben mindestens so viel von uns gelernt, das war fast 1:1, insofern passt das 'Voneinander lernen' schon. Man ist etwas sensibilisiert worden, mehr nicht."

Für einen weiteren Teilnehmer war es persönlich "nicht der große Hit", die Seminare seien aber dennoch sinnvoll.

"Das hängt natürlich auch vom Alter der Leute ab. Ich persönlich halte mich für relativ ausgewogen, dass ich vieles auch schon selbst gewusst habe. Das heißt aber nicht, dass solche Seminare nicht notwendig sind, es gibt eher junge Leute, die das Problem erst erwerben müssen, oder andere, die schon lange in einem Bereich arbeiten und sich darüber noch keine Gedanken gemacht haben. In unserem Bereich haben wir wenig Probleme. Für mich war es nicht der große Hit. Das heißt aber nicht, dass es nicht wertvoll war."

Auch andere betonen, dass besonders wichtig und nachhaltig die Arbeit an konkreten praktischen Beispielen ist, möglichst aus dem eigenen Berufsalltag. Hier wünscht man sich für die Folgeseminare mit den Mitarbeitern eher noch mehr.

Ganz wichtig: Das Referententeam

Ohne Nachfrage werden von fast allen die Referenten sehr gelobt, oft als wichtigster Grund für Zufriedenheit genannt, die authentische Perspektive aus der eigenen Migrationserfahrung, das Frau-Mann-Team, die Persönlichkeit, das Vorgehen, die einfühlsame und lernbereite Haltung werden hervorgehoben. Ganz wichtig: Man hatte nicht den Eindruck, dass einem etwas "beigebracht" werden sollte: "Das war ganz toll, wie die das gemacht haben."

"Die Auswahl der Referenten war geglückt, sie konnten an eigenen persönlichen Erfahrungen sehr plastisch darstellen, an welchen Stellen es Barrieren gibt, das war gut gemacht, nicht abstrakt, belehrend oder gar ideologisch, sondern anschaulich, wie Sprachen zu Barrieren werden können: zunächst mal wissen, dass es das gibt, und es dann im Gespräch verarbeiten."

Positiv auch der Teilnehmerkreis

Der Teilnehmerkreis war recht heterogen, das wird aber kaum als Mangel empfunden. Viele erwähnen – wieder von sich aus – die Zusammensetzung als positiv: den ämterübergreifenden Austausch, das Kennenlernen von Problemen aus anderen Bereichen, die offene, nicht hierarchische Atmosphäre: "interessant auch, dass so viele Bereiche vertreten waren und man von deren Problemen erfahren hat", "es gab interessante Gespräche, hat doch einiges Neue gebracht, einiges an Austausch, auch mit Kollegen aus anderen Bereichen." Für einen solchen zugleich offenen und strukturierten Austausch gibt es sonst offenbar wenig Gelegenheit.

Das Thema hat viel mit Persönlichem zu tun

Persönliche Interessen und Erfahrungen sind wichtig: Das gilt für die Erwartungen an

das Seminar (manche haben sich schon vorher mit dem Thema beschäftigt, manche erwähnen Kontakte zu Migranten als Nachbarn oder Familienmitglieder) ebenso wie für die Einschätzung danach. Ein persönlicher Gewinn – Nutzen für Alltagskontakte oder nur für den Urlaub, übergreifender als Erweiterung des eigenen Horizonts – wird von fast niemandem in Frage gestellt, von vielen ausdrücklich erwähnt ("privat habe ich einiges mitgenommen", "sehr positiv, bereichernd, weniger für die Tätigkeit bei der Stadt, hat mehr allgemein das Bewusstsein geschärft für Verhaltensweisen bei ausländischen Mitbürgern", "hatte nicht erwartet, dass man auch seine eigene Herkunft stark reflektiert, dass war das Nette dran, hat mir auch persönlich was gebracht, über sich selber nachzudenken").

Unterschiedliche Beurteilungen im Zusammenhang

Wie der berufliche Nutzen bewertet wird, hängt von den Vorkenntnissen und vom Arbeitsbereich ab – ob man Kontakt mit ausländischen Kunden, mit ausländischen Mitarbeitern oder keins von beidem hat (und sich teilweise von dem Thema wenig gefordert sieht). Dabei werten die Teilnehmer aus Bereichen mit geringem oder fehlenden Kundenkontakt den beruflichen Nutzen als eher gering, auch weitere weisen darauf hin, dass man als Führungskraft ohnehin nicht zu viel mit Kunden zu tun hat. Beim persönlichen Nutzen gibt es dagegen kaum divergierende Aussagen. Am wichtigsten für die Gesamtbeurteilung scheint zu sein, wie der persönliche Nutzen gewichtet wird und ob man eher offen für neue Anregungen ist oder konkrete Anleitungen erwartet. Ein mehrfach wiederkehrendes Muster dazwischen ist "ich selber brauche es ja eigentlich nicht, aber für die anderen ist es wichtig".

Auswirkungen auf die eigene Arbeit

Aus dem Abstand von einigen Wochen nach dem Seminar haben einige dies allgemein "immer noch positiv in Erinnerung" oder sagen "Ich war gleich begeistert, die Begeisterung hält an", andere berichten auch von konkreten Veränderungen:

"Manche Dinge sehe ich jetzt wirklich anders, z.B. dass in Südeuropa erst mal die persönlichen Beziehungen im Vordergrund stehen – ein Mitarbeiter, der immer zuerst nach der Familie fragt und dann erst sagt, dass er frei haben will, ich dachte zuerst, der wollte sich nur einschleimen."

"Es ist wirklich was hängen geblieben, denke in manchen Situationen noch dran; vieles, was ich früher eher instinktiv gemacht habe (z.B. jemanden am Arm fassen), ist mir jetzt bewusster, hab es auch früher nicht ganz anders gemacht, aber verstehe es jetzt besser."

Einige können weniger Veränderungen sehen, weil sie sich schon vorher mit dem Thema befasst hatten; aber auch gut Informierte haben noch von der Teilnahme profitiert:

"Mich musste man nicht umbiegen, ich hab keine grundsätzlich andere Haltung, keine Probleme mit anderen Kulturen. Interessant auch, weil ich privat viele Kontakte habe, der Referent kommt aus Sizilien und ich hab einen sizilianischen Nachbarn, das hat sich so toll ergänzt, so ein toller Nachbar, so hilfsbereit, so ein gutes Miteinander findet man selten, da könnt sich mancher was abschneiden; Viele fahren in fremde Länder und kommen ganz begeistert zurück von der Gastfreundschaft und im Alltag ändert sich nichts, sie fragen niemanden um Hilfe und bezahlen lieber jemanden, wir können viel voneinander lernen. Das hat mich auch als Mensch bestätigt. Also durchweg positiv. "

"Beruflich ist das nicht so bedeutend, es gibt zwar viele ausländische Mitarbeiter im Bereich ..., oder zunehmend [ausländische Kunden], ich bin aber sowieso in der Lage, auf die Leute zuzugehen und mir ihre Wünsche anzuhören, auch wenn man sie nicht immer erfüllen kann."

"Ich war eh schon sensibilisiert Ich hatte es also nicht nötig, aber für einen Großteil derer, die teilgenommen haben, war es vielleicht schon gut. Wir arbeiten ja auch in der Zentralverwaltung, ohne Außenwirkung, haben deswegen auch keinen Kontakt zu Migranten."

"Es war eine Bestätigung eines Themas, das mich seit langem beschäftigt."

"Bei mir musste man keine Türen einrennen. Aber für die praktische Umsetzung war es ganz interessant, ein paar Aspekte sind mir durchaus in Erinnerung geblieben."

"Ich hab immer wieder mit dem Thema zu tun, denke, dass ich bewusster im Umgang geworden bin; obwohl ich vorher schon viel dazu wusste, war es doch ein fachlicher Ansporn, zwei Fragen noch mehr zu verknüpfen: ... Geschlecht als die 1. Folie und Kultur als die zweite Kategorie, die auch dazu gehört. Da gibt es viel Nachholbedarf."

Einige sehen, auch aufgrund ihrer Arbeitssituation, eher indirekte Auswirkungen ("In unserem Bereich haben wir wenig Probleme"):

"Wie häufig: 'Der Alltag frisst die Seele auf'. Dennoch: Im Hinterkopf/(Unter-)Bewusstsein ist das Thema verankert."

"Eher indirekt, im Baubereich eher zurückhaltend, die ausländischen Mitbürger haben ja andere Sorgen als die Schlaglöcher auf der Straße, das ist eher das Metier von deutschen Rentnern."

"Ich habe relativ wenig mit der Klientel zu tun, nur bei der Sprechstunde in [Problemfällen]. Im Gespräch selber das umzusetzen, ist noch schwierig, aber nach dem Gespräch kann man manche Reaktionen besser einordnen an einem Raster – oder besser bestimmten Linien."

Zwei andere sehen den Nutzen vor allem im persönlichen Bereich.

"Beruflich nein, weil ich Führungskraft bin und schon von daher und auch als Amt keinen Bürgerkontakt habe; aber im Freundeskreis hab ich ausführlich erzählt, von Frau Cortés und Herr Tangredi, wie begeistert ich war und was wir gemacht haben."

"Ist mir immer noch in Erinnerung, nützt mir z.B. im Urlaub oder bei privaten Kontakten."

Mehrere haben bereits als Multiplikatoren gewirkt.

3.3 Umsetzung in der Praxis – Rolle der Führungskräfte

Personalführung und Vorbildfunktion

Den Führungskräften wird in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle zugeschrieben: Bei der Einstellung von Beschäftigten, im Umgang mit ihnen, bei Problemfällen, die an sie herangetragen werden, durch Vermittlung von Wissen und Informationen, Aufzeigen von Zusammenhängen, als Vorbild und Unterstützung, aber auch durch klare Grenzen zum Beispiel gegenüber ausländerfeindlichen Äußerungen. Die eigene Rolle als Führungskraft wird eher allgemeiner oder umfassend formuliert:

"Das Thema nicht nur 'im Hinterkopf', sondern auch in der täglichen Arbeitspraxis zu verankern."

"Im Umgang mit solcher Klientel beispielhaft sein, motivieren, an den Seminaren teilzunehmen – das fällt jetzt auch nicht schwer bei der positiven Stimmung, die im Seminar war, die weiterzugeben, gut, dass auch alle Amtsleiter... dabei waren. Alle Teilnehmer waren am Ende überzeugt, man kann das mit gutem Gewissen und Überzeugung an die Mitarbeiter weitergeben. Das ist der erste Schritt. In dauernder Arbeit muss man dann immer wieder abprüfen, ob es umgesetzt wird, ob z.B. die Beschwerden weniger werden."

Die Führungskräfte sehen ihre Aufgabe besonders darin, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu informieren und zu sensibilisieren. Manche verstehen dies eher aktiv,

andere eher reaktiv im Bedarfsfall; manche heben eher allgemeine Offenheit hervor, andere denken eher an Information und Schulung:

"Die Mitarbeiter, die Verantwortung tragen und Personen führen, sensibilisieren – ich gebe das z.B. an Vorarbeiter weiter und versuche, ihnen diese Zusammenhänge deutlich zu machen."

"Bei der Einstellung neuer Mitarbeiter und bei Problemfällen kann es schon hilfreich sein, die kulturellen Hintergründe ausländischer Mitarbeiter und Bürger zu kennen. Als Führungskraft kann man den eigenen Mitarbeitern diese Probleme nahe bringen, sie sensibilisieren, und wenn Entscheidungen zu treffen sind, die richtigen treffen."

"Es ist schwierig, das im Mitarbeiter-Kreis so rüberzubringen, so wie das im Seminar war. Ich dränge die Mitarbeiterinnen, dass sie teilnehmen, sie haben so viel mit ausländischen Familien zu tun. Oder auch andere Mitarbeiter, ... da gibt es unterschiedliche Auffassungen, ... z.B. wenn einer ihm 50.- geben will und er hält das dann für einen Bestechungsversuch statt für ein Dankeschönund lehnt dann in Zukunft vielleicht sein Anliegen ab. Also ich kann helfen, das besser zu verstehen. Es ist die Aufgabe von Führungskräften, das anhand solcher Beispiele klarzumachen, wie man das verstehen kann, dass es woanders anders ist, dass man nicht bloß bis zu unserem Tellerrand sehen darf. Mir würden noch so viele positive Beispiele aus dem Seminar einfallen, bis hin zum Umgang mit der eigenen Geschichte – z.B. bei uns die jüngere Generation fühlt sich ja nicht unbedingt schuldig, dann geht es um den Nationalfeiertag, und die Spanier sehen das ganz einfach so, dass sie den Leuten in Amerika die Kultur gebracht haben, nicht dass sie ihnen Böses getan haben. Und so weiter und so fort. Also es waren sehr viele, sehr viele interessante Beispiele und Themen, ich würde mich dafür aussprechen und werde mich dafür stark machen, das fortzuführen und Mitarbeiter hinzuschicken, ich für meinen Teil hab es schon getan."

"Die Mitarbeiter zu einer andere Kulturen akzeptierenden Haltung zu bringen, dass nicht wegen anderer Kulturen gleich die Schranken runtergehen; aber wie man mit Wünschen umgeht, hat nicht nur mit anderen Kulturen zu tun, das muss sich in die übliche Arbeitsweise einbetten."

"Das weitergeben, beobachten, dass bei den Mitarbeitern nicht was schief läuft."

"Es gibt schon noch einiges zu tun, Vorurteile abzubauen, so war das Thema schon richtig gewählt, aber es gibt keine Patentrezepte, keine Linie."

"Sensibel sein und reagieren, wenn die Thematik aufkommt; dass man weiß, wo man sich Hilfe und Unterstützung holen, an wen man sich wenden kann."

"Dass die Mitarbeiter, die konkret mit ausländischen Kunden und Mitarbeitern zu tun haben, geschult werden..., habe aber Zweifel, ob das in den geplanten Seminaren geleistet wird."

"Grad dass man im Gespräch mit Mitarbeitern auf solche Dinge hinweist, dass es sich lohnt, sich darüber zu informieren, gerade durch ein solches Seminar, man kann ja nicht zu jeder südchinesischen Eigenart ein ganzes Buch lesen. Man erfährt, dass man das eine oder andere besser verstehen und machen kann, dass man es weniger aufwendig und weniger lautstark machen kann. Ein bisschen zu kritisieren ist, dass noch mehr praktische Beispiele einbezogen werden müssten. Das ist besonders bei den Seminaren für die Mitarbeiter wichtig, die Führungskräfte haben doch schon mehr Vorkenntnisse. Aber auch bei denen hätte man im Vorfeld noch mehr Erfahrungen einbeziehen können."

Vereinzelt werden auch die noch wenig beachteten interkulturellen Kompetenzen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern angesprochen:

"Einfach die Stärken fördern, die der andere hat, die Möglichkeiten, die man ausbauen kann."

"In der Personalverantwortung – das Thema *diversity*: Verschiedenheit wirklich wollen, als Ressource erkennen, nicht als Problem oder Defizit (z.B. Türkischkenntnisse), Ressourcen verstehen lernen, sie einsetzen und nutzen können; da gibt es auf jeden Fall noch Lernbedarf."

Insgesamt müsse man den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Rücken stärken, manchen aber auch Grenzen setzen:

"Den Mitarbeitern den Rücken stärken, nicht als Chef die schwierigen Sachen übernehmen, höchstens beim ersten Mal dabei sein und klarmachen, dass es jemand Kompetentes ist und dass man große Stücke auf sie hält."

"Leute beobachten, ob sie für einen Bereich geeignet sind. Z.B. wenn jemand ausländerfeindlich ist – für

[den Bereich mit dem meisten Kontakt zu Migranten] würde der sich ja wahrscheinlich sowieso nicht melden, aber vielleicht für [einen anderen Bereich, wo Migranten auch zu den Kunden gehören]. Da muss man klar sagen 'so nicht', 'wenn es Ärger gibt – ich steh nicht hinter Ihnen'. Ich werde die Leute nicht ändern, aber ich muss sagen, wo die Grenzen sind."

Wichtig ist aber auch, das selbst vorzuleben, Vorbild zu sein:

"Beispiel geben, – 'wenn's der Chef macht, mach ich's auch', im Kleinen wie im Großen – Vorbild und Anreger sein, als Maßstab der Förderung ansetzen, zum Gegenstand von Mitarbeiter-Gesprächen machen, in den Kontext der Führung stellen."

"Vorbild sein – wenn wir es nicht vorleben, wie sollen wir es dann von den Mitarbeitern verlangen; auch die Aufgabe, danach zu sehen, Konflikte zu lösen; z.B. gibt es oft Konflikte mit Nicht-Deutschen, wo eine Entscheidung sachlich richtig war, aber nicht richtig vermittelt wurde, wo die Beziehung schwierig war, das ist dann meine Aufgabe, das wieder gerade zu rücken."

Dabei sind auch die Führungskräfte als Lernende gefordert:

"Wir haben keine Probleme im eigenen Bereich und in Zukunft, Interkultur ist ein dauerndes Thema, Aufgeschlossenheit ist vorhanden, wichtig ist, dass wir prophylaktisch arbeiten, nicht als Reparaturbetrieb. Man muss auf Führungsebene dafür werben, so dass die Mitarbeiter wissen, dass es dem Chef wichtig ist. Bei so vielen Mitarbeitern kann ich ja nicht jedem hinterherlaufen, nur wenn es Beschwerden gibt. Wenn jemand ausländerfeindlich wäre, würde ich ganz schön böse werden."

"Das sieht sehr unterschiedlich aus je nach den Ämtern – ob es um das Ausländeramt geht oder den Baubereich. Jedenfalls müssen die Führungskräfte auch in die Bütt."

Auf diese Weise kommt Verschiedenes zusammen:

"Zusammenhänge aufzeigen..., Gedanken weitergeben..., ermuntern, neue Gelegenheiten und Aktionsfelder auszuprobieren, erzähle ihnen, was ich Ihnen gerade erzählt habe, dann merkt man, dass es zündet, dass Sachen zusammenkommen, dass man was verknüpfen kann".

Führungskräfte als Multiplikatoren

Es werden schon verschiedene Beispiele berichtet, wie das im Seminar Erworbene und das Thema interkulturelle Qualifizierung weitergegeben wird: von der informellen Mund-zu-Mund-Propaganda bis zur gezielten Weitergabe an die Mitarbeiter und Werbung für die Folgeseminare oder auch der dauerhaften Integration in die städtische Aus- und Fortbildung.

Dabei zählt auch die eigene Begeisterung:

"Es bringt wirklich weiter, war gleich begeistert, habe es positiv weitergetragen, hab allen gesagt, dass sie teilnehmen sollen. "

"Ich war total begeistert, hab mich auf das 2. Seminar gefreut, hab das auch von vielen Seiten gehört..., hab auch Mitarbeiter motiviert, da hinzugehen. "

Einige erwarten die Initiative eher von den Mitarbeitern:

"Wenn die Mitarbeiter kommen und sich für das Seminar anmelden wollen, dass man das unterstützt. Oder dass man Informationen weitergibt."

"Konkret hat sich wenig geändert, habe wenig bis fast nichts mit Migranten zu tun, unterstütze aber, wenn Mitarbeiter kommen und sich für die Seminare anmelden wollen."

"Die Weitervermittlung ist sehr schwierig, im Alltag hat man dazu als Führungskraft einfach keine Zeit, die Mitarbeiter müssen selber in den Seminaren die Erfahrungen machen."

Andere sind selbst aktiv geworden:

"Wir haben das Thema beim jour fixe weitergegeben ..., Kollegen für Folgeseminare angemeldet."

"Ich habe auch die Mitarbeiter informiert, die ja auch mitbekommen haben, dass ich auf dem Seminar war,

sie sollen auch wissen, worum es geht."

"Ich habe sofort berichtet in der ...runde, wo auch Bereiche mit hohem Kundenkontakt vertreten sind, wo es auch wirklich hart hergeht. Das haben wir publicitytechnisch sehr gut rübergebracht. Das war unser Beitrag, den Mitarbeitern zu sagen, dass sie unbedingt die Seminare besuchen sollen."

"Ich habe im Haus geworben, dass es nicht drum geht, uns was beizubringen, sondern dass man wirklich was lernen kann. Man bekommt eine Antenne für manches. Wenn ich in eine Situation komme, leuchtet es wieder auf, da musst Du acht geben auf deine Wortwahl etc.. Man muss die Leute mit Worten dazu bringen, dass sie Entscheidungen besser verstehen. Vorschriften haben ja auch ihre Vorteile, dass jeder gleich arbeitet und jeder gleich behandelt wird."

Manchen ist der Multiplikationseffekt noch zu wenig, oder man sieht noch nicht unmittelbar Erfolge.

"Das wird auch nicht so weitergegeben, die da teilgenommen haben, müssten das als Multiplikatoren in ihrem Amt vermitteln, das geschieht bisher noch nicht."

Unter dem Gesichtspunkt der Nachhaltigkeit wird eine spätere Wiederholung bzw. "Auffrischung" des Führungskräfte-Seminars und eine Unterstützung bei der Umsetzung gewünscht, damit es nicht eine einmalige Angelegenheit bleibt.

Schwierigkeiten und Hindernisse

Schwierigkeiten und Hindernisse bei der Umsetzung werden ganz überwiegend im persönlichen Bereich gesehen (z.B. Vorurteile der Mitarbeiter/innen), es folgen die Probleme des Alltags und die große Zahl der Mitarbeiter, gesetzliche Vorschriften (der Konflikt zwischen dem Eingehen auf besondere Bedürfnisse und dem Gleichbehandlungsgrundsatz). Als Führungskraft habe man zudem wenig mit den Kunden selbst zu tun. Auch die einzelnen Ämter sehen sich bei dem Thema unterschiedlich gefordert.

Zum Umgang mit Verschiedenheit allgemein heißt es:

"Es gibt viele Ängste, Verschiedenheit wird erst einmal negativ beurteilt, man muss sie annehmen; es ist ein Perspektivenwechsel, der im Kopf erstmal passieren muss. Und man muss auch die strukturelle Dimension erkennen, über das Persönliche hinaus."

"Die eigenen Vorurteile – und die Gedankenlosigkeit des Alltags, die Gefahr, dass es untergeht, man muss den Alltagstrott überwinden, wach bleiben, so wie man es im Seminar gesehen hat."

Manche sehen das vor allem als Problem einiger Mitarbeiter:

"Wenn Mitarbeiter nicht so sozial eingestellt sind und sich nicht in die Situation von anderen versetzen können – ich sehe es dann als meine Aufgabe, sie dafür zu sensibilisieren; habe natürlich viele Mitarbeiter..., geht nicht bei jedem."

"Es kommt nicht bei allen so an, es gibt schon den einen oder anderen Kollegen, wo man mal was sagen müsste."

"Es gibt immer Bereiche, wo Vorurteile da sind, ganz wichtiges Thema, deswegen ist es wichtig, das schon in der Ausbildung aufzugreifen."

Andere sehen das Problem eher auf Seiten der Migranten oder in letztlich nicht zu überbrückenden Unterschieden:

"Dass es schwierig ist, Menschen aus einem anderen Kulturkreis mit den Regeln hier vertraut zu machen, sie von ihrer eigenen Erfahrungswelt in unsere zu bringen, und das sanft zu machen und ihre Integrationsfähigkeit zu stärken. Das ist ein Spagat, der immer schwierig ist."

"Auch bei diesem Wissen um Kulturen bleiben es zwei Kulturen, man gibt die eigene ja nicht auf. Gewisse Hürden bleiben."

Ein weiteres Problem ist die Größe des Amtes, die Menge an Arbeit:

"Es ist ein großes Amt, man sieht nicht zu jedem hautnah hin, ich kann nicht alle ständig überwachen, die Überzeugungen kann man nicht ändern, auch nicht durch Vorleben – da hilft manchmal nur die Angst vor Konsequenzen. Das ist halt eine Charaktersache, eine Überzeugungssache, wie offen und tolerant jemand ist. Das ist nicht nur auf Ausländer beschränkt."

"Zeitintensiv! alles was mit Personal zu tun hat, ist zeitintensiv, aber die Zeit ist gut angelegt; es gibt natürlich Mitarbeiter, die es besser oder schlechter können, z.B. mit Leuten umgehen (da ist es oft egal, ob es ein Türke oder Schwabe ist)."

"Die Weitervermittlung ist sehr schwierig, im Alltag hat man dazu als Führungskraft einfach keine Zeit, die Mitarbeiter müssen selber in den Seminaren die Erfahrungen machen."

Der Zeit- und Arbeitsdruck wirkt sich vor allem in den Bereichen mit viel Migrantenkontakt aus:

"Oft gibt es Missverständnisse, und wenn einer in der Schlange steht und es geht um schnelle Abfertigung und der will das Thema erst langsam einkreisen, dann wird es schon schwierig."

"Probleme? Im eigenen Amt wenig, in anderen Ämtern gibt es vielleicht weniger Verständnis; was interkulturell läuft, wird als Behinderung verstanden, wenn man sehr unter Zeitdruck steht. Die Seminare sind vor allem wichtig für Leute, die am Schalter direkt damit zu tun haben, da gibt es ja Ängste schon bei Deutschen, vor der Bürokratie, sich als Bittsteller vorzukommen, wenn man z.B. einen Pass braucht. Bei Ausländern ist die Angst vor dem System und der Mentalität natürlich noch viel größer. Generell sind die Deutschen nicht sehr gesellig, nicht sehr ausländerfreundlich."

"Problem ist nicht die Bereitschaft der Beteiligten/Mitarbeiter. Der hohe Arbeitsdruck bei denjenigen Kollegen und Kolleginnen, bei denen der interkulturelle Kontakt am ausgeprägtesten ist, erschwert eine aktivere Aufarbeitung."

Auch gesetzliche Vorschriften und der Gleichbehandlungsgrundsatz stehen einem stärkeren Eingehen auf die Bedürfnisse von Migranten entgegen:

"Es zählt nicht nur der persönliche Wille, es gibt auch übergeordnete Maßstäbe und gesetzliche Vorschriften. Als ... habe ich höchstens mit Bürgern zu tun, die was im Bereich ... wollen, da werden Ausländer behandelt wie andere auch, das Auftreten ist bei ihnen oft anders, aber da gibt es auch bei Deutschen große Unterschiede, z.B. Leute, die immer wieder kommen."

Einige sprechen Anforderungen an die Fortbildung an:

"Bei den Mitarbeiterinnen muss eben auch der Vorgesetzte zustimmen, es muss in den Ablauf passen."

"Ich habe keinen Zweifel am Sinn solcher Seminare oder an Weiterbildung, ein Seminar soll ja dazu dienen, dass ich mich irgendwie weiterbilde, Handlungsanpassungen, Handlungsfähigkeit erweitern, aber so wie es war, hat es nicht so viel gebracht."

Einige betonen ausdrücklich, dass Fortbildung nicht auf jedes Detail vorbereiten könne, sondern eher übergreifende Qualifikationen vermitteln soll:

"Ich habe ja selbst nur wenig Kontakt zu Ausländern, zu mir kommen nur die schwierigen Fälle, wo es Konflikte gibt. Ein Problem: Man kann nicht über jede Nation alles wissen, aber für unsere Hauptkunden (aus der Türkei und Jugoslawien) müssten wir noch mehr wissen. Z.B. wenn die Frau bestellt wird und der Mann kommt mit und redet dauernd, wie kann man ihn wegschicken und mit der Frau reden? Da hätte man gerne einen Tipp. Oder das Beispiel mit dem Blickkontakt: darf man das direkt ansprechen, oder wird er dann absolut hilflos und verunsichert? Wie kann man vermeiden, dass er sein Gesicht verliert? Wie ist es mit Dingen wie ein lascher Händedruck, Körpergeruch etc. (gilt ja nicht nur bei Ausländern)? Auch die Ausländer müssten wissen, wie ihr Verhalten ankommt. Das müsste auch mal Thema sein. Unser Handeln – Tun – Dulden – Unterlassen, das durchzusetzen, greift die Menschen im Innern an, dass man sich von andern was sagen lassen muss."

"Erstmal jeder selber, wie weit man sich aus seinem eigenem kulturellen Umfeld rausbewegen kann; den eigenen Trott überwinden kann, hängt natürlich auch von den Personen, dem Alter usw. ab. Und dann, dass

es keine Patentrezepte gibt, dass gleich, wenn jemand zur Tür reinkommt, ich weiß, was für eine Nationalität der hat, was für Eigenarten, es gibt ja keine Richtlinien für jeden einzelnen Fall, wie ich an den drankomme. Das ist sehr facettenreich. Denkanstöße sind das Wichtigste."

"Auf die Art und Weise [wie im Führungskräfte-Seminar] gibt es keine Probleme, weil jeder aufgefordert ist, sich selber Gedanken zu machen – es geht nicht um pädagogische Hinweise."

Dabei werden auch unterschiedliche Auffassungen von Integration und eine mehr oder weniger große Akzeptanz von Unterschieden deutlich. Eine offene Frage ist, in wieweit das "Voneinander lernen" auch die andere Seite einschließt.

Umsetzung als (Lern-)Prozess

Manche weisen darauf hin, dass die Umsetzung Zeit braucht und ein beidseitiger Lernprozess ist – ganz im Sinne des Mottos "Voneinander lernen". In diesem Sinne ist auch positiv aufgefallen, dass sich auch die Referenten als lernbereit gezeigt haben und man auch unter den Teilnehmern "voneinander lernen" konnte. Die Schwierigkeit bzw. Herausforderung besteht jetzt darin, diese Sicht- und Handlungsweise zur Selbstverständlichkeit werden zu lassen.

"In der Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern noch nicht ablesbar, wir identifizieren es noch nicht in der Arbeit, das ist aber erst mittelfristig zu erwarten, man kann keine schnellen Ergebnisse erwarten und dauernd fragen 'habt Ihr das jetzt genau so gemacht', es muss zur Selbstverständlichkeit werden, aber die Basis ist gelegt, die Umsetzung muss kommen."

"Es ist ja ein Lernprozess, der nicht einfach ist, das geht einen auch selber an. Es gibt schon gewisse unterschiedliche Auffassungen, z.B. über die Rollen von Mann und Frau. Allein die Frage aus dem Seminar, was Kultur ist, ist schon sehr spannend. Da kann man nicht einfach den Hebel umstellen. Es ist also ein Lernprozess auf beiden Seiten."

Fazit

Der Ansatz des Projekts, zunächst die Führungskräfte als Multiplikatoren zu gewinnen, hat sich als sehr sinnvoll erwiesen. Die Führungskräfte geben mit ihrer Fortbildungsbereitschaft ein Beispiel, gewinnen eine gute Vorstellung von dem zuvor noch weniger bekannten Thema, machen selber konkrete Erfahrungen mit den Methoden und Inhalten der interkulturellen Qualifizierung und erfahren einen beruflichen und/oder persönlichen Nutzen. Fragen und Probleme, die hier auftauchen, konnten zudem bei der Planung der Mitarbeiter-Seminare berücksichtigt werden. Ohne den auch vom Oberbürgermeister deutlich artikulierten Wunsch, dass die Führungskräfte an dem Seminar teilnehmen, hätten sich viele nicht angemeldet. Die Vorbehalte gegenüber der "Pflichtveranstaltung" konnten durch die Qualität der Seminare bei nahezu allen ausgeräumt werden.

Die Methode der wissenschaftlichen Begleitung hat sich im ersten Schritt bewährt: die Telefonbefragung (Vorteile gegenüber persönlichem Gespräch) ebenso wie die Nachfrage im Abstand von einigen Wochen, auch als Erinnerung. Die qualitativen Aussagen waren eine gute Grundlage für die weitere Arbeit.

Der von einigen Führungskräften geäußerte Wunsch nach einer Nachfolgeveranstaltung oder einem kontinuierlicher begleiteten Umsetzungsprozess ist im Sinne der Nachhaltigkeit als sehr unterstützenswert anzusehen.

4 Die Workshopreihen: Teilnehmerinnen und Teilnehmer, Arbeitssituation, Erwartungen

Die Workshopreihen waren für jeweils 18 Teilnehmerinnen und Teilnehmer vorgesehen. Ursprünglich war an eher homogene Gruppen gedacht – aus der Stadt Ludwigsburg und dort wiederum aus bestimmten Ämtern und Arbeitsbereichen: Ausländeramt, Soziale Dienste, Wohngeldstelle, Bürger- und Ordnungsamt, Technische Dienste, Tiefbau- und Grünflächenamt (die Ämter mit dem höchsten Anteil an ausländischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Ausbilderinnen und Ausbildern). Eine Fördervoraussetzung war dann die Einbeziehung auch anderer Kommunen. Während der Gespräche in den einzelnen Ämtern, in denen das Projekt vorgestellt wurde, stellte sich heraus, dass weniger Interesse an einer Schulung ganzer Arbeitseinheiten bestand; dafür waren auch weitere, zunächst nicht genannte Bereiche interessiert wie Schulsekretariate, Kindergarten oder Gesundheitsamt. Angebote für Technische Dienste, Tiefbau- und Grünflächenamt kamen dagegen nicht zustande.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der beiden ersten Workshopreihen kamen aus der Stadt Ludwigsburg, dem Landratsamt Ludwigsburg, der städtischen Wohnungsbaugesellschaft, der Stadt Kornwestheim und der Stadt Marbach. Die gemischte Zusammensetzung der Gruppen aus unterschiedlichen Kommunen und Arbeitsbereichen erwies sich dabei als außerordentlich anregend, der Austausch untereinander und das Kennenlernen auch anderer Blickwinkel wurde als zusätzlicher Vorzug der Seminarreihe erlebt – sonst gibt es zu solchem Austausch wenig Gelegenheit.

4.1 Arbeitsbereiche der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer arbeiten in folgenden Bereichen (alle Angaben beziehen sich auf den Beginn der Fortbildung):

Amt:	Kommune	Anzahl der TN	
		Reihe 1	Reihe 2
Ausländeramt	Stadt LB	3	
	Stadt Kornwestheim	3	2
Soziale Dienste	Stadt LB	2 (davon 1 inzw. LRA)	1 Sozialhilfe (inzwischen LRA)
Sozialamt	Stadt Marbach		2
Bürger- und Ordnungsamt	Stadt LB	1	3
Wohngeldstelle	Stadt LB		3
Wohnberatung	Stadt LB		1
Bürgerbüro Bauen		1	
Stadtbibliothek	Stadt LB	1	

Sekretariat Schule	Stadt LB	3	
Kindergarten	Stadt LB		1
Stadtkasse	Stadt LB	1	
Gesundheitsamt	Landratsamt LB		2
Hilfe zur Arbeit	LRA LB	2	
Jugendamt	LRA LB	1	
ASD (Allg. Soz. Dienst)	LRA LB		1
Wohnungsbau	städt. Gesellschaft		2

Dabei haben sie folgende Funktionen: Reihe 1: Sachbearbeitung: 4; Sachgebietsleitung: 1; Schaltersachbearbeitung: 2, Empfang: 1, Amtsleitung: 1; Schulsekretariat: 3; Projektleitung: 1; stellvertretende Projektleitung: 1; Sozialpädagoge/ Familientherapeut: 1; Bibliotheksassistenz: 1.

Reihe 2: Sachbearbeitung: 6; Sachgebietsleitung: 2; Schalter: 1; Sekretärin: 1; Kindergartenleitung: 1; Sozialarbeiter/Sozialamt: 3; Ärztin: 2; Mietschuldnerbetreuung: 1; Angestellter Bereich Öffentliche Sicherheit (Außendienst):1.

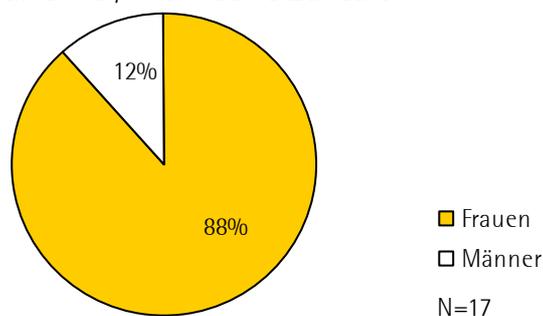
Es waren somit auch ganz unterschiedliche Qualifikationen und Hierarchieebenen vertreten, die sonst eher nicht an gemeinsamen Fortbildungen teilnehmen.

4.2 Alter und Geschlecht

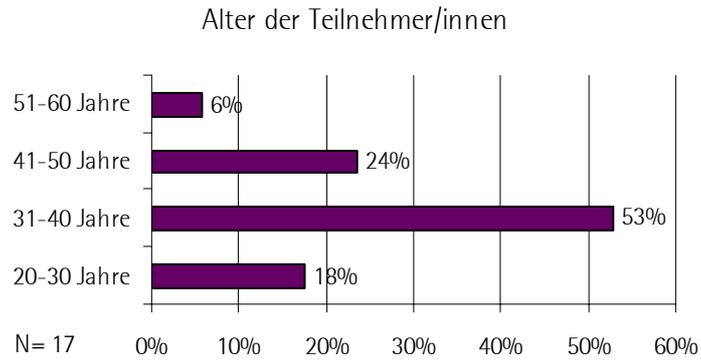
Der überwiegende Anteil der Teilnehmenden sind Frauen. Gründe dafür sind darin zu sehen, dass Frauen zum einen eher in den von der Fortbildung angesprochenen Bereichen tätig sind (soziale Bereiche, Öffentlicher Dienst, speziell in Berufen mit Kontakt zu Menschen). Zum anderen haben nach Erfahrungen der Stadt Ludwigsburg Männer bei der Fortbildung eher ein Interesse an "harten" Themen zum Beispiel aus dem Bereich von EDV und Management. Insgesamt haben vier männliche Teilnehmer (zwei pro Reihe) durchgehend teilgenommen, ein Weiterer hat nur am ersten Seminartag teilgenommen und sich später abgemeldet (nicht in Abbildung enthalten).

Seminarreihe 1:

Teilnehmer/innen nach Geschlecht

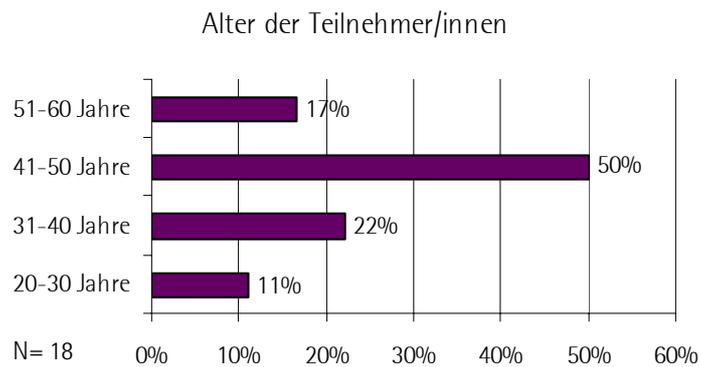
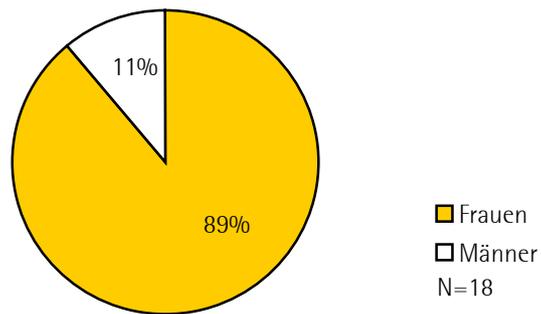


Das Durchschnittsalter liegt (wiederum bei Beginn) bei der Reihe 1 bei 37,8 Jahren, bei Reihe 2 bei 43,2 Jahren.

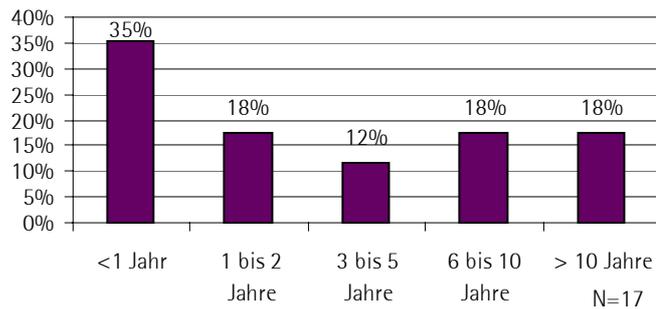


Seminarreihe 2:

Teilnehmer/innen nach Geschlecht

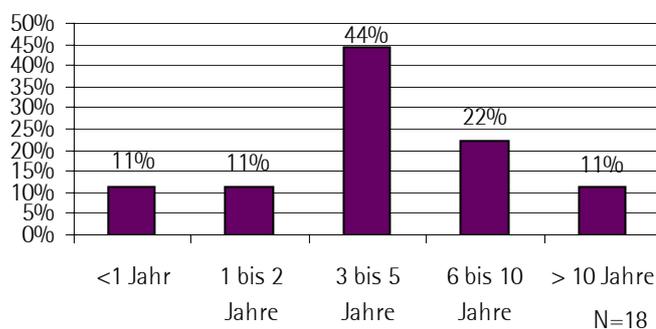


Dauer der Beschäftigung an der momentanen
Arbeitsstelle



Reihe 1

Dauer der Beschäftigung an der momentanen
Arbeitsstelle



Reihe 2

In der ersten Workshopreihe war gut ein Drittel der Teilnehmenden erst seit weniger als einem Jahr an der derzeitigen Arbeitsstelle. Der neue Arbeitsbereich war dabei ein wichtiger Grund, sich für die Fortbildung zu entscheiden. Auf diese Weise kann man Neues gleich unter einem bestimmten Blickwinkel angehen, bevor andere Alltagsroutinen entstehen. Allerdings verfügt man in dieser Situation noch weniger über praktische Erfahrungen, die man in die Fortbildung einbringen kann. Einige von ihnen waren überhaupt erst seit kurzer Zeit im Berufsleben, während andere vor kurzem die Stelle gewechselt hatten, aber schon länger berufstätig gewesen waren. Allgemein reichte die Berufserfahrung bei der Reihe 1 von wenigen Monaten bis zu 27 Jahren.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der zweiten Reihe waren im Vergleich damit im Durchschnitt schon länger an der gegenwärtigen Stelle, die Berufserfahrung allgemein reichte hier von wenigen Monaten bis 40 Jahren. Die Teilnehmer/innen mit langjähriger Berufserfahrung möchten sich mit ihren vielen (positiven und schwierigen) Erfahrungen auseinandersetzen, wieder einmal Neues lernen, eine Person denkt auch schon an den Nutzen für eine mögliche ehrenamtliche Tätigkeit in ihrem späteren Ruhestand.

Vergleicht man die Workshopreihen 1 und 2, kann man die erste Reihe versuchsweise als die der "Pioniere" charakterisieren, die jünger, neuer an ihrer gegenwärtigen Stelle und experimentierfreudiger sind, während bei der zweiten Reihe die vorhandene Erfahrung aus der eigenen Berufspraxis und das bereits in der ersten Workshopreihe "bewährte" Angebot eine größere Rolle spielt.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Befragung vor Beginn der Workshopreihe zusammenfassend dargestellt, auf Unterschiede zwischen den beiden Reihen wird – wo nötig – verwiesen.

4.3 Arbeitssituation und Migrantkontakte

Viel Kontakt mit Menschen – Migranten in unterschiedlichen Rollen

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer haben an ihrer Arbeitsstelle viel Kontakt mit Menschen: als Schulsekretärin, die die Anlaufstelle für alle Menschen und alle Sorgen in der Schule ist; in der Beratung, an die sich Menschen mit besonderen Problemen wenden oder aber zu der sie von anderen Stellen geschickt werden; im Empfang als Erstkontakt für die Menschen, die sich an ein Amt wenden; in der Ausländerbehörde z.B. bei der Erteilung von Aufenthaltserlaubnissen und Familienzusammenführung; in der Stadtbücherei bei Ausleihe und Rücknahme von Medien; aber auch bei belastenden Verwaltungsakten wie Wohnungsräumungen, Einweisungen, Bußgeldbescheiden und Pfändungen. Aus dem Arbeitsbereich ergibt sich:

- ▶ Einige haben aufgrund der Aufgabenstellung fast ausschließlich mit Migranten zu tun (z.B. Ausländerbehörde, Asylbewerberunterbringung).
- ▶ Andere sind allgemein auf die "Kundinnen und Kunden" einer Stadt ausgerichtet, zu denen eben auch mehr oder weniger viele Migranten gehören.
- ▶ Dabei sind Migranten in manchen Bereichen (z.B. einer Hauptschule, bei Wohnungsproblemen, auch häuslicher Gewalt) auch aufgrund ihrer sozialen Situation überrepräsentiert, in anderen haben sie nur etwas spezielle Bedürfnisse (z.B. Gewerbeerlaubnisse für einen Dönerladen), in anderen wiederum sind sie Kunden wie andere auch (z.B. bei Bußgeldverfahren aufgrund von Regelverstößen im Verkehr), auch wenn sie manchmal glauben, "als Ausländer" diskriminiert zu sein, wenn sie einen Strafzettel erhalten.

Daraus ergeben sich auch unterschiedliche Arten von Kontakten: Durch persönliche Vorsprache im Amt, persönliche Kontakte in Schulen und anderen Einrichtungen, mehr aufgrund von Akten, telefonische Kontakte oder auch Hausbesuche. In Ausländerbehörde und Asylbewerberbetreuung ist man die erste Anlaufstelle nach der Einreise überhaupt (und in letzterer mit allen Erfordernissen des Ankommens befasst), andere haben es eher mit Migranten zu tun, die schon länger hier sind, oder sind die Anlaufstelle, an die man sich mit Beschwerden wendet, wenn man anderswo nicht weitergekommen ist.

"Sehr vielseitig; ich habe die Aufgabe, Asylbewerber, die uns vom Landkreis zugeteilt sind, zu betreuen; Papierkram - bringen Briefe, die sie nicht verstehen; Sachverhalte klären, Sachen beantragen; Bedarf – wenn Kühlschränke / Waschmaschinen usw. kaputt sind und repariert oder neu beschafft werden müssen; persönliche Probleme, wenn sie untereinander Streitigkeiten haben, aus dem Weg zu räumen oder zu klären, evtl. auch Umsetzungen; es gibt natürlich auch private Sachen, die sie einfach mitteilen – sie haben ja auch das Bedürfnis, sich mitzuteilen, da kann man auch erklären, warum einiges bei uns so ist, wie es bei uns zugeht und warum sie bei unseren Mitbürgern manchmal auf Unverständnis stoßen und man kann ihnen Hinweise geben, dass das nicht passiert; Neuankömmlinge einweisen und über unsere Arbeit zu informieren; Formulare – Sozialhilfeanträge, Fernsehgebühren, Rundfunkgebühren, Arztbesuche organisieren; mit Schule/ Kindergarten zu sprechen, wenn es Probleme gibt; die Arbeit ist halt nicht nur am Schreibtisch, sondern oft auch vor Ort – Familien vor Ort anschauen, bei manchen Leuten auch nähere Beziehungen, aber bei

manchen will man das auch lieber nicht; man hat bei dieser Arbeit schon einige Freiheiten, aber manchmal muss man auch zu ungünstigen Zeiten (am Wochenende oder auch mal mitten in der Nacht) etwas machen."

"Die Leute, die bei Sachgebietsleitern und Abteilungsleitern nicht weiterkommen, rufen uns als oberste Instanz an und bitten um Entscheidungen – entsprechend schlecht gelaunt sind die Leute (ausländische Bürger; Bürger, die mit gewerbe- oder polizeirechtlichen Entscheidungen nicht einverstanden sind)."

"Wir sind ein sehr kundenintensiver Bereich; wir stellen keine Leistungsbescheide aus, sondern haben immer mit den unangenehmen Dingen zu tun: weisen Obdachlose ein, erteilen Platzverweise für prügelnde Partner/Partnerinnen, psychische Fälle – wenn jemand ausrastet, ... – wir treffen nur negative Entscheidungen und müssen sie den Menschen vermitteln bzw. gegen deren Willen durchsetzen."

Daraus ergeben sich ganz unterschiedliche Blickwinkel auf die Migrantensituation. Während man sonst an der eigenen Arbeitsstelle Migranten nur in einer bestimmten Rolle und einem Ausschnitt erlebt, war der Alltag in seiner ganzen Breite vertreten – dies war während der Workshopreihe eine erhellende und fruchtbare Erfahrung.

Vielseitige Tätigkeit, aber auch Stress

Den Teilnehmerinnen und Teilnehmern gefallen an ihrer Arbeit vor allem die Vielseitigkeit, die immer neuen Herausforderungen und Konstellationen, die für Abwechslung sorgen, der Kontakt mit Menschen, die wiederum sehr vielfältig sind ("dass hierher alle möglichen Menschen kommen, aus verschiedenen Schichten, Arme, Reiche, Deutsche, Menschen aus aller Welt"), die Möglichkeit zu helfen und zu beraten, aber auch das Organisieren und Strukturieren, die Selbständigkeit und Verantwortung, die Arbeit im Team. Für eine Person sind es vor allem ganz praktische Gründe – die Arbeitsstelle erlaubt, Beruf und Familie zu vereinbaren.

"Gerade diese Vielseitigkeit und der Umgang mit den Menschen; dass man auch versuchen kann, wenn man die Notwendigkeit sieht, zu helfen und sich manchmal auch gegen unseren Bürokratismus zu stellen – man kann da manchmal schon was erreichen, wenn man sich dahinterklemmt."

"Es müssen immer wieder neue Dinge getan werden, wo man sich neu einarbeiten muss."

"Der Kontakt zu den Menschen ist für mich sehr wichtig: wenn ich die Erfolge sehe, wenn die Beratung oder das Gespräch gut ankommt...– das tut auch gut."

"Dass nichts dem anderen gleicht, ist total abwechslungsreich und sehr interessant, aber auch sehr schwierig von der Rechts-Seite; dass es halt nicht reine Schreibtischarbeit ist; das im Team Arbeiten (Sachen miteinander besprechen)."

Als besondere Belastung oder Stress in der Arbeit wird empfunden, dass so viel zu tun ist ("die Menge! Bis vor zwei Jahren waren wir zu zweit, jetzt gibt es zwar mehr Arbeit, aber ich muss alles allein erledigen"), zudem unter Zeitdruck oder vieles gleichzeitig.

"Wenn man mich im Büro besucht, kann man froh sein, mich hinter meinem Aktenstapel überhaupt zu sehen; stressig ist auch der Termin- bzw. Zeitdruck, dem man bei manchen Fällen ausgesetzt ist. Man kann nicht Schritt für Schritt den Aktenstapel abarbeiten, sondern muss manchmal ganz dringende Fälle vorziehen."

"Es kommt vor, dass ich gerade etwas arbeite, wobei ich mich sehr konzentrieren muss, und es stehen gleichzeitig 4 Schüler vor meiner Tür, die etwas wollen und zusätzlich klingelt noch das Telefon. Es ist dann schwierig, so viele Dinge gleichzeitig zu tun, aber ich habe mich schon daran gewöhnt."

Belastend ist, dass man auch negative Entscheidungen treffen muss, die einem auch "sehr an die Nieren" gehen können, die Verantwortung für Schicksale, die man bei solchen Entscheidungen trägt; andere nennen die Anforderungen einer neuen Stelle, sich ändernde Rechtslagen, Abstimmungsprobleme in der Verwaltung ("dass die

Netzwerke und die Kommunikation zwischen den verschiedenen Behörden im Bereich Ausländer so schlecht sind. Es gab immer hohe Personalfuktuation und deswegen drehte sich in den Arbeitsgruppen alles im Kreis, man kam schlecht voran"), aber auch das Verhalten der Kunden ("wenn die Leute aggressiv, grantig, unverschämt und beleidigend werden"). Wenn man vor allem den persönlichen Kontakt schätzt, werden auch die vielen Formulare ("Papierkram") als Belastung empfunden.

"Missverständnisse bzw. schwer ausräumbare Missverständnisse aufgrund von Sprachschwierigkeiten; unzureichende Informationen von Mitarbeitern; bei Menschen aus dem Orient oder so (um das nicht nur auf die Muslime zu beschränken): Verhältnis von Männern zu Frauen – einer Frau aus dem Büro hier was zu sagen, ist schwierig für die Männer (Akzeptanz einer Frau an diesem Arbeitsplatz), da muss man sehr feinfühlig sein; da gibt es aber auch wieder Unterschiede unter den Ausländern (die länger da sind, oder die zweite Generation)."

"In letzter Zeit gibt es vor allem sprachliche Probleme – es kommen zunehmend Leute aus China und Korea, die kein Wort deutsch können oder auch kein englisch; wir malen dann Bildchen, um uns zu verständigen oder sie haben Telefonnummern von Leuten, die in China-Restaurants oder so arbeiten, wo wir anrufen können und versuchen, einiges zu klären; die Rahmenbedingungen, die uns gesetzt sind, sind kontraproduktiv zu unserem Auftrag: die Leute sollen sich integrieren, bekommen aber keine Arbeitserlaubnis, Kämpfe mit den Behörden (finden Arbeit, aber in einem anderen Landkreis – es ist ein Riesen-Kampf, dass sie dorthin umziehen dürfen – das ist sehr schwierig, obwohl es doch besser wäre, wenn sie ihren eigenen Lebensunterhalt verdienen und nicht von Sozialhilfe leben müssen)."

"Man wird oft falsch verstanden – wenn man etwas nicht genehmigen kann, denken die Leute, dass das nur ihnen nicht genehmigt wird, weil uns ihre Nase nicht gefällt, so verstehen das einige und das ist etwas stressig."

"Negativ-Botschaften – es kommt keiner, der zufrieden ist, sondern es kommen nur frustrierte Leute."

"Wir können unsere Arbeit nicht planen – wir werden mit Fällen direkt konfrontiert und müssen direkt entscheiden; die Entscheidungen sind nicht einfach, da sie ja immer Menschen betreffen – müssen sorgfältig getroffen werden und sind manchmal sehr belastend – man kann nicht immer alles im Büro lassen, sondern nimmt manchmal einiges mit nach Hause (psychische Belastung)."

"Stress: die ständigen neuen Urteile – Rechtsgrundlagen ändern sich ständig; die Publikums-Problematik ist schon gravierend: die Leute verstehen einen nicht oder wollen einen nicht verstehen – man ärgert sich, wenn man schreibt, 'Ich brauche einen Bescheid...' und die Leute fragen dann, was man damit will und so – das hält einen auf; Sprachprobleme; Unverständnis, Aggressivität der Leute (Beleidigung, Bedrohung), bei den Prüfungen geht es ja schon richtig ins Private (Kontoauszüge...), das ist schon sehr unangenehm."

Die meisten haben schwierige Situationen erfahren

Bei den Kontakten zu Migranten werden vor allem Sprachprobleme erwähnt, die man mehr oder weniger gut bewältigt (so werden öfter Bekannte oder Freunde als Dolmetscher mitgebracht, auch Kinder). Die meisten haben bereits schwierige Situationen erlebt.

"Beispielsweise war vor kurzem ein italienisches Elternpaar bei mir. Der Vater war sehr verärgert, weil er meinte, sein Sohn würde ungerechter behandelt als andere Schüler. Er wurde dabei sehr ausfallend und war der deutschen Sprache nicht richtig mächtig. Da ich im Vorzimmer sitze, bekomme ich dann immer erst den ganzen Ärger ab und musste auch in dem Fall versuchen, den Vater vom Sockel zu holen! Danach gab es ein Gespräch mit dem Schulleiter und zum Glück hat sich noch alles geklärt."

"Beispielsweise kommen manchmal Eltern, bei deren Kindern etwas nicht läuft und meinen, die Schule sei daran Schuld. Dann wollen sie ihre Kinder abmelden und ich muss ihnen klar machen, dass es Gesetze gibt, die zu befolgen sind! Manche Eltern sind dann verärgert und werden laut, aber ich versuche, ihnen immer ruhig entgegenzutreten. Es gibt bei uns auch schwierige Schüler aus den untersten sozialen Schichten, manchmal sogar Kriminelle. Einige fangen sogar an, sich bei mir im Sekretariat zu prügeln, ich greife da aber immer sehr energisch ein!"

"Richtige Panik bekomme ich bei polnischen Frauen! Sie sind vom polnischen Sprachfluss schon sehr schnell, wenn sie dann Deutsch sprechen, sind sie noch schneller, werden laut, regen sich auf und drohen, sich beim OB oder dem Regierungspräsidium zu beschweren, wenn ihre Anträge abgelehnt werden. Ich kann dabei lange ruhig bleiben, aber wenn ich persönlich angegriffen werde, platzt mir schon der Kragen. Beispielsweise wenn eine polnische Frau zu mir sagt: 'Sie wollen ja nur nicht, dass mein Sohn hierher kommt!'. Dann passiert es, dass ich mit der Faust auf den Tisch haue."

"Wenn ich mit türkischen Eltern Probleme bespreche und konkrete Lösungsvorschläge und Aufgaben gebe, dann lächeln sie immer freundlich und sagen, 'Ja, ja, natürlich!'. Sobald sie aber draußen sind, denken sie bestimmt: 'Was sollte das eigentlich?', denn es geschieht nie etwas. Sie sehen nicht ein, dass sie in ihren eigenen Familien etwas ändern müssen."

"Wenn ich beispielsweise Bescheinigungen verlangen muss, weil diese gesetzlich vorgeschrieben sind. Manche Kunden ärgern sich sehr darüber, weil sie diese Bescheinigungen nicht haben. Es kommt dann auch zu Streit, Beleidigungen, die Leute werden richtig persönlich und das belastet mich dann sehr. Meist ist die jüngere Generation sehr aufmüpfig."

"Ja, aber auch mit Deutschen. Vor kurzem hatten wir eine Frau hier, die nicht einsehen wollte, warum sie eine Jahresgebühr bezahlen muss. Sie hat so einen Aufstand gemacht, dass ich ganz fassungslos war."

"Bei der Beratung der Alleinerziehenden hat mich geärgert, wenn ich bei manchen bemerkt habe, dass sie gar nicht arbeiten wollen und nur weiter das Geld vom Staat kassieren möchten."

"Leute, die sich dahinter verstecken, dass sie nichts verstehen, obwohl das nicht stimmt und sie einfach nicht verstehen wollen. Gewaltstrukturen in Familien: Frauen kommen zu mir, wollen sich trennen, weil ihr Ehemann sie misshandelt hat. Das hat er zwar schon immer getan, aber die Frauen meinen, früher hätten sie es verdient, nur im aktuellen Fall nicht. Es half aber nie, sie mit feministischen Thesen zu überzeugen, dass man als Frau nicht misshandelt werden darf und es nie gerechtfertigt ist. Spezielle Probleme mit afrikanischem Kulturkreis: die Leute waren immer sehr höflich und freundlich, aber ich habe nie einen Draht zu ihnen gefunden, sie hielten mich auf ihre freundliche Art auf Distanz. Meist haben sie sich sang- und klanglos verabschiedet, ich habe nie wieder von ihnen gehört und habe das nie verstanden."

"Es gibt überall solche und solche Leute, manche Deutsche sind unangenehm, manche Ausländer auch. Ausländische Mitbürger verstehen den Verwaltungsapparat und die Bürokratie nicht. Es leuchtet ihnen nicht ein, dass sie ihren Dönerladen nicht in 14 Tagen eröffnen können, sondern ein paar Monate auf die Genehmigung warten müssen. Ansonsten keine besonders unangenehmen oder ärgerlichen Situationen."

"Wenn man einen Antrag ablehnt, herrscht manchmal ein rüder Ton, die Menschen lassen einen nicht aussprechen, obwohl man ihnen nur erklären will, warum man ihren Antrag ablehnen musste. Richtige Probleme hatte ich bis jetzt nur mit einem jungen Mann, der straffällig war. In dieser Situation hatte ich auch Angst."

"Das passiert schon, es kommt aber auch immer darauf an, wie man reagiert. Ich versuche immer ruhig zu bleiben und bin auch in der Position, immer freundlich bleiben zu müssen. Vor kurzem war ein Mann da, der herumgeschrien hat, wild um sich geschlagen, da wird es einem sehr mulmig. Aber die Kollegen von den andern Schaltern sind dann zur Stelle und stärken einem den Rücken."

"Vor kurzem war ein ausländischer Sozialhilfeempfänger bei mir, der starke psychische Probleme hatte und ich musste diesen ganzen Bewältigungsprozess mitmachen. Der ganze Kontext führte allerdings zum Eklat, der Mann hätte fast gegen uns geklagt. Das war schon sehr hart an der Grenze."

"Vor kurzem war ein türkischstämmiger Mann hier, der erst seit kurzem Deutscher ist. Ich habe ihn am Telefon schlecht verstanden und gebeten, hierher zu kommen. Als er zu mir kam, betonte er immer wieder, er sei jetzt Deutscher und dann würde doch bestimmt alles schneller gehen. Ein aus Russland stammendes Ehepaar kommt öfter zu mir, benimmt sich ganz abscheulich und sagt dann, das sei in Russland so üblich. Das kann ich überhaupt nicht verstehen."

"Letzte Woche wurde ich von einem Deutschen beschimpft, weil er mit einer Entscheidung unzufrieden war. So etwas kommt bei Ablehnungen häufiger vor, aber ich lasse das nicht persönlich an mich heran."

"Im letzten Jahr ist ein Mann verbal auf eine Kollegin losgegangen, da ging mir wirklich der Hut hoch und ich habe auch eingegriffen."

"Verlaufen so, dass man es ihnen so einfach wie möglich (Wortwahl: Vermieter = Wohnungschef) erklärt – man muss sich auf das Niveau der Leute einlassen, weil man nicht verstanden wird; die Entscheidungen

werden oft als Willkür ausgelegt (die deutsche Oma sagt, die Ausländer kriegen alles; die Russen sagen, die Türken kriegen alles; die Türken sagen, die Russen kriegen alles...) - dass das Gesetz gleich ist, sieht keiner, jeder sieht sich im Vordergrund; die Leute heute sind insgesamt zu unehrlich - das ist schwierig (man erfährt einiges erst im Nachhinein... Frau putzt, jemand bekommt Arbeit, aber Antrag läuft und wird nicht Bescheid gesagt, dass man jetzt arbeitet)."

"Was mich manchmal ärgert ist, dass einige (! - nicht alle) der Leute öfter Schwierigkeiten haben, einfach zu akzeptieren, was z.B. die Nachbarschaft von ihnen erwartet (Kehrwoche, Müll wegbringen...), das ärgert mich, weil dadurch die Akzeptanz dieser Leute bei der Nachbarschaft sinkt - es ist schwer, denen das beizubringen."

"Mein großes Problem ist die Sauberkeit einiger Menschen - es ist für mich unverständlich, wie man Eigentum, was einem zur Verfügung gestellt wird, so behandelt (total runtergekommen, dreckig, manchmal sogar zerstört); wir hatten jetzt gerade sehr viel Ärger mit einigen afrikanischen Menschen - die haben immer viel Party gefeiert in ihrer Wohnung (in einem Haus, wo viele Wohnungen drin sind), sie haben auch nach mehreren Hinweisen keine Rücksicht auf die anderen Mitmenschen genommen, es haben dort auch immer viele Leute übernachtet, die dort gar nicht hingehören - da wurde schon mal durch die Polizei geräumt, da kam aber keinerlei Einsicht, trotz Hinweisen, dass es Konsequenzen hat - jetzt haben wir die Konsequenz gezogen und nun sind sie in sehr unvorteilhaften Quartieren, man muss ja die anderen Menschen vor dieser Willkür schützen, es war dort auch immer sehr dreckig und die haben vieles kaputt gemacht. "

"Sie sprechen einen immer mit Du an; der Tonfall - viele werden sehr schnell laut."

"Fast nicht - Ich bemühe mich sehr, das gut hinzukriegen; es gibt natürlich Sprachschwierigkeiten, aber auch Verständnisprobleme - das liegt an der Kultureinstellung (besonders bei den Fällen häuslicher Gewalt - muslimische Männer haben da eine andere Einstellung - es ist nicht einfach, zu vermitteln, dass es hier anders läuft - da herrscht oft Uneinsichtigkeit; ich will ja auch, dass die Menschen die Entscheidungen verstehen und sie nicht nur so hinnehmen)."

"Ein Kind hatte starke Sprachstörungen - es hätte sollen zu einem Logopäden oder in einen Sprachkindergarten, ich habe mich um alles gekümmert, dann kam ein Brief von der Schule für Sprachbehinderte - die Mutter meinte, mein Kind ist nicht behindert und war sehr böse - das war halt ein Missverständnis, dadurch, dass man sich nicht so gut verständigen kann."

"Am meisten ärgert mich, wenn man als Frau von islamischen Männern nicht ernst genommen wird."

"Wenn sie nicht Deutsch oder Englisch können und man von der Sprache her nicht gut weiterkommt; manche Ausländer wollen nicht einsehen, dass ihr Kind in der Schule überfordert ist (ist wahrscheinlich auch kulturell bedingt) und wollen es einfach nicht in die Hauptschule/Sonderschule schicken."

"Ist immer schwierig, das alles richtig zu vermitteln und es ist immer ein Problem, dass die Leute gern ihre Argumente wiederholen - das ist ein Kreislauf (Unzufriedenheit, nicht akzeptieren Wollen der Entscheidung)."

"Es kommt halt manchmal vor, dass ich nicht weiß, ob ich dem älteren Türken die Hand geben soll oder nicht, dann warte ich einfach ab; manche sagen, sie könnten kein Deutsch - ich rede mit ihnen und dann geht es auch, ich bringe die Leute dazu, sich doch mit mir zu unterhalten, ich gehe langsam auf sie zu, die meisten verstehen mehr, als sie wahrhaben wollen oder können, ich lobe sie auch und sie freuen sich dann und sind auch stolz auf sich."

"Einfach, weil die Leute nicht akzeptieren können, dass sie nicht die wichtigsten sind, jeder sieht sich selbst als Notfall - da ist es schwierig, ihnen klar zu machen, dass andere schlechter dran usw.; das ist meist bei jedem Fall so, nur wenige haben Verständnis."

"Wenn man Dinge sehr ausführlich erklärt und begründet hat und es ist für die Leute nicht nachvollziehbar, nicht verständlich, nicht einsichtig; manchmal kommen die Leute auch mit sehr hohen Ansprüchen auf uns zu und sehen manche Dinge nicht ein, die wir aber erklären und begründen."

"Wir haben jetzt [an einem Tag] 'zu' (also keinen Publikumsverkehr, damit wir unsere Sachen mal in Ruhe wegarbeiten können), das steht in allen möglichen Sprachen groß an der Tür - viele verstehen das nicht und kommen trotzdem (sagen, man würde nichts arbeiten, weil die Bearbeitung manchmal lange dauert, obwohl sie sehen, dass wir immer am Arbeiten sind); wenn z.B. Einkommen nicht angegeben sind (z.B. die Ehefrau putzt nebenher oder Einkommen der Kinder; oder jemand ist arbeitslos, stellt einen Antrag und bekommt dann Arbeit - das wird dann einfach nicht gemeldet) - wenn man das später erfährt bzw. auf Grund der

späteren Unterlagen herausfindet, muss man korrigieren (zurückverlangen) – verstehen das nicht; es gibt hier sehr oft laute Diskussionen; man schickt einen Bescheid weg, dass das und das auf dieses Konto gezahlt wird – und die Leute rufen an, ob sie nun was bekommen oder was zahlen müssen; bringen Unterlagen meist viel zu spät – sind unverschämt, wenn etwas nicht gleich gemacht wird (auch wenn man noch nicht mal alle Unterlagen hat...)."

Fast alle berichten auch von positiven Erfahrungen

Fast alle Teilnehmer der ersten Reihe berichten aber auch über positive Erfahrungen (bei der zweiten Reihe sind es rund 80 Prozent). Als positiv werden meist Situationen erlebt, in denen eine persönliche Beziehung entstanden ist und/oder Personen sich sehr dankbar zeigten. Auch das Gefühl, helfen zu können, wird von einigen als positives Erlebnis genannt. Mehrere betonen auch: "Die meisten Leute sind sehr nett".

"Es gibt einige türkische und italienische Mütter, die zu mir kommen, denen ich auch Ratschläge erteile. Einer italienischen Mutter habe ich beispielsweise gesagt, wo sie einen Deutschkurs machen kann. Sie hat aber lieber viele Kinder bekommen und deshalb habe ich ihr vor kurzem gesagt, sie solle jetzt mit dem Kinderkriegen aufhören und lieber Deutsch lernen! Ich habe einfach ein gutes Verhältnis zu diesen Frauen, die oft mehrere Kinder auf der Schule haben und öfter da sind, zwar nicht privat, aber man kennt sich eben schon, weiß immer den Namen."

"Es ist immer ganz interessant, verschiedene Menschen kennen zu lernen. Meist sind die Mütter sehr freundlich, wenn sie zu mir reinkommen. Manche entschuldigen sich auch gleich, dass sie nicht gut Deutsch können. Ich freue mich immer, wenn Neuntklässler zu mir hereinkommen, sowohl Deutsche als auch Ausländer, die mir berichten, dass sie eine Lehrstelle gefunden haben."

"Beispielsweise mit einem Mann, der schon viele Jahre hier lebt und seine Frau nachkommen lassen wollte. Er kam zu mir, hat sich genau informiert, immer nachgefragt und später auch alle notwendigen Dokumente und Anträge vorgelegt. Nebenbei erzählte er immer von seiner Familie, seiner Tochter, die in meinem Alter ist. Seine Frau kam schließlich nach Deutschland und er hat sie mir persönlich vorgestellt, sie kamen einfach beide noch einmal zu mir. Beide Seiten, sowohl ich als auch das Ehepaar, waren glücklich und zufrieden, dass alles so reibungslos und ruhig abgelaufen ist. Es kommt immer darauf an, wie die einzelnen Leute sind, manche sind eben angenehm und man hört ihnen auch gerne zu, wenn sie über persönliche Dinge sprechen, bei anderen ist es eher unangenehm."

"Das kommt aber immer darauf an, wie offen beide Seiten sind. Bei einem Hausbesuch bei einer türkischen Familie kam man mir beispielsweise entgegen, indem ich meine Schuhe anbehalten durfte, obwohl ich anbot, sie mir auch auszuziehen. In der Türkei geben Frauen fremden Männern nicht die Hand, bei mir wurde aber schon einmal eine Ausnahme gemacht. Beide Seiten müssen aufeinander zugehen. "

"Sehr viele. Vor allem ältere Menschen sind oft unendlich dankbar. Viele erzählen ihre ganze Lebensgeschichte, seit wann sie in Deutschland sind, warum, usw. Das ist sehr süß, nett und bringt die menschliche Seite zum Vorschein."

"Beispielsweise haben wir einen schwerbehinderten [Kunden], der als Jugendlicher nach Deutschland gekommen ist. Er kann ohnehin sehr schwer sprechen und sein Deutsch ist zusätzlich schlecht. Ich habe mir immer sehr viel Mühe gegeben und bin die einzige, die ihn versteht, meine Kollegen sind ganz erstaunt. Der Mann kommt jetzt immer nur in die [Abteilung], wenn ich da bin."

"Als ich früher Seminare für Alleinerziehende gegeben habe, waren anfangs fast alle skeptisch und verärgert, danach erhielt ich aber ausschließlich positive Rückmeldungen. Viele Leute schreiben mir Briefe, dass sie es geschafft haben, eine Arbeit zu finden, das freut mich dann. Und: unsere 30% Vermittlungsquote, und wenn in Beratungen ein Vertrauensverhältnis entsteht."

"Viele positive Erfahrungen. Die Bereitschaft von Vielen, sich auf ein Beratungsgespräch einzulassen, auch eine Art persönliche Beziehung zuzulassen, die Arbeit mit unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen, die man von Anfang an hier begleiten kann und eine Vertrauensbeziehung aufbauen; wenn die Leute sich geöffnet haben, Erfahrungen und Ängste anvertraut haben. "

"Es ist immer positiv, wenn ich jemandem helfen konnte. Manche Leute, denen ich geholfen habe, erzählen das in ihrem Bekanntenkreis weiter, machen andere auf [unser Angebot] aufmerksam und kommen mit ihnen wieder zu mir."

"Viele Leute sind sehr nett, bedanken sich, wenn sie ein Visum für jemanden erhalten und sehen das alles nicht als selbstverständlich an."

"Beispielsweise mit einer jungen türkischen Mutter, die sich scheiden lassen wollte, was bei Türkinnen nicht sehr leicht ist. Wir haben sie in einem Deutschkurs im Frauenzentrum untergebracht, der ihr sehr geholfen hat. Es war eine schöne Erfahrung zu sehen, wie wir sie durch den Kontakt zu dem Frauenzentrum stabilisieren konnten, sie die Scheidung viel besser durchstehen konnte und sogar eine Ausbildung angefangen hat. Diese Persönlichkeitsstärkung war ein echter Erfolg."

"Viele Menschen bedanken sich, wenn ihr Antrag genehmigt wird. Einmal habe ich einen Blumenstrauß bekommen, weil ein Ehemann endlich nach Deutschland nachkommen durfte. Die Freude der Menschen ist immer eine schöne Erfahrung."

"Die Leute können auch sehr nett sein. Vor kurzem hat eine Frau uns einen Blumenstrauß gebracht. Wir dürfen das zwar nicht annehmen, aber ich fand es sehr nett. Die Frau hat den Blumenstrauß dann trotzdem einfach da gelassen."

"Ja auf jeden Fall, sonst hätte ich den Job schon längst geschmissen; es gibt schon Erfolgserlebnisse - wenn man auch versucht, die Leute woanders unterzubringen, wenn sie Arbeit bekommen, wenn ich irgend etwas für die Leute erreichen kann - das sind die positiven Sachen; auch die Dankbarkeit der Leute, wenn man was erreicht hat - wenn man die Freude dann sieht."

"Wenn man es den Leuten auf ihre Weise beibringen kann, dass man etwas nicht gewähren kann, dann gibt es auch positive Resonanz - also nicht ein auf-den-Tisch-Hauen, sondern ich werde manchmal sogar bedauert, dass ich es nicht gewähren kann; wenn ein Vertrauensverhältnis da ist - manche kommen zu mir und fragen mich etwas, auch wenn es nicht mein Arbeitsfeld betrifft - da muss man dann abgrenzen vom Sachlichen und Vertrauten, das ist manchmal nicht so einfach."

"Sicher gibt es auch positive Erfahrungen; z.B. bei den Leuten, denen es gelungen ist, sich von uns unabhängig zu machen, selbständig zu werden, ihr Leben in Griff zu bekommen (Sprache lernen, Arbeit finden, wenn die Kinder in den Kindergarten oder die Schule kommen, den Kontakt zu Kindergärtnerinnen, Lehrern zu pflegen) - das gelingt doch ab und zu; es ist positiv, wenn es gelingt, die Leute in Arbeit zu vermitteln oder in eine eigene Unterkunft (nicht mehr Obdachlosenunterkünfte); je normaler sie hier leben können, desto schöner ist das für uns."

"Wir bekommen viele Rückmeldungen, dass die Leute sich gut beraten und betreut fühlen, auch von Ausländern; wir bemühen uns sehr - es ist uns sehr wichtig, dass unsere Entscheidungen verstanden werden."

"Zum Beispiel bei den Sommerfesten - türkische Eltern haben mal einen Bauchtanz vorgeführt, man lernt auch unterschiedliches Essen - das ist dann schön."

"Mit einer gewissen Zähigkeit erreicht man irgendwann etwas; z.B. wir haben in eine schwierige Familie erfolgreich eine sozialpädagogische Familienhilfe installieren können, das ist eine pädagogische Fachkraft, die in die Familie geht und versucht, die Familie zu unterstützen - bei Arztterminen, Schule, sonstigen Problemen."

"Ich mache immer nur positive Erfahrungen; dass die Leute sich bereit erklären, mir zuzuhören und nicht einfach die Tür zumachen und sagen tschüss; sie machen die Tür auf - manchmal sagen sie auch, dass gerade nicht aufgeräumt ist, aber das ist für mich kein Problem - ich will mich ja nur mit ihnen unterhalten."

"Wenn sich die Leute freuen, dass sie eine Wohnung bekommen."

"Auf jeden Fall; es gibt auch Leute, die anerkennen, dass man sich bemüht, sich mit ihnen beschäftigt, und dass man auf sie eingeht."

"Es gibt immer wieder nette Leute dazwischen, sonst wäre es auch nicht erträglich; die sind aber leider in der Minderzahl, wird zunehmend schwieriger (früher gab es wenige Problemfälle, heute: wenige Fälle, die nicht problematisch sind); die Leute kommen dann auch und bedanken sich, dass es schnell gegangen ist und dass man sie sehr gut beraten hat (ist ja doch umfassendes Thema), sie sind dankbar, dass man es so erklärt hat, dass sie die Zusammenhänge verstehen."

"In den letzten Jahren kommt man eigentlich ganz gut mit den Leuten klar. Man bekommt mit, wie sie leben, sie bekommen mit, wie wir leben. Wenn man den Leuten ganz langsam erklärt, worum es geht, dann verstehen sie es auch und alles geht leichter."

"Es gibt auch lustige Situationen: Es ist öfter vorgekommen, dass jemand einen Bußgeldbescheid bekommt, das Wort nicht versteht und zu mir sagt: 'Ich zahle kein Busgeld, weil ich nicht mit dem Bus fahre. Ich habe ein Auto!'"

Unterschiede im Kontakt zu Deutschen und Nicht-Deutschen

Einige Teilnehmer/innen (Reihe 1: 3, Reihe 2: 2) geben an, keine Unterschiede im Kontakt zu Deutschen und Nicht-Deutschen zu bemerken.

"Das hängt nicht davon ab, ob die Eltern Deutsche oder Ausländer sind, meist liegt es am Temperament, der Situation, dem Gesprächsverlauf. Außerdem gibt es auch einige deutsche Eltern, die der deutschen Sprache nicht richtig mächtig sind."

"Das ist nicht zu verallgemeinern, es gibt solche und solche Menschen unabhängig davon, ob sie Ausländer sind oder Deutsche."

"Die Unterschiede sind personenbezogen und haben nichts damit zu tun, ob jemand Ausländer oder Deutscher ist."

Einige weitere (Reihe 1: 3, Reihe 2: 6) verneinen die Frage nach Unterschieden mit kleinem Vorbehalt oder verweisen auf die Schwierigkeiten auch mit Deutschen:

"Nein, es gibt nur ganz bestimmte Situationen, die einem sehr sonderbar vorkommen. Beispielsweise wollte eine mittlerweile eingebürgerte, aber aus Sri Lanka stammende Frau mir im Januar die Geburtsurkunde ihres Sohnes, der im Januar geboren wurde, nicht vorbeibringen und meinte, sie könne den ganzen Monat nicht aus dem Haus. Ich habe das zuerst nicht verstanden, aber auf meine Nachfrage hin erklärte sie mir, in Sri Lanka gehe man im ersten Monat mit dem Kind nicht nach draußen, weil das der Haut des Kindes schaden würde. Glücklicherweise hat sie mir das noch gesagt, so wusste ich, dass das ein Brauch ist, ansonsten hätte ich gedacht, die Frau sei verrückt."

"Nichts Gravierendes. Die 5% Deutschen, die zu uns kommen, weil sie einen ausländischen Partner haben und diesen begleiten, alles selbst für ihn/sie erledigen oder jemanden aus dem Ausland einladen, sind manchmal noch schwieriger als die ausländischen Mitbürger. Sie fühlen sich in ihrem eigenen Land erhaben und fragen dann: "Ich bin doch Deutsche/r, wozu brauche ich das alles?"

"Ich muss öfter etwas wiederholen, aber andererseits kommt das auch bei Deutschen vor. Wenn man den Leuten alles plausibel erklärt, dann verstehen sie es, auch wenn man ihren Antrag abweisen muss."

"Kommt drauf an, was für ein Gespräch das ist. Wenn einer nicht so gut Deutsch versteht, ist das halt anders – dann redet man mit dem anders, weil man ja will, dass er einen versteht. Hat aber eigentlich nur was mit der Sprache zu tun."

"Teilweise schon; es gibt Verständigungsprobleme, das ist ganz klar, aber so vom Verständnis ist es fast kein Unterschied, ob es ein Deutscher oder ein Ausländer ist."

"Manchmal, aber nicht generell; manchmal ist es so, dass die Deutschen oft noch weniger aufgeschlossen und bereit sind, Dinge zu akzeptieren; Ausländer sind meist freundlicher, höflicher – sind auch bereit, zu warten, wenn es mal nicht anders geht; man kann das aber nicht verallgemeinern."

"Die sprachliche Hürde ist bei den Deutschen nicht da, deswegen ist das Gespräch einfacher; aber ansonsten ist bei beiden Seiten Frustration, Enttäuschung und Unmut gleich hoch; tendenziell ergeben sich die Deutschen schneller dem Schicksal (sie wissen halt, dass so eine Entscheidung feststeht), die Nicht-Deutschen versuchen, ob man nicht durch Darstellung der schlechten Situation doch noch Änderung bewirken kann, denken, es gibt Spielraum."

"Ja, es gibt deutliche Unterschiede, aber nicht bei jedem Gespräch. Deutsche sind in der Regel ablehnend und werden laut. Ausländer warten eher ab, wie ich mich verhalte, sind vorsichtiger."

"Ich selbst muss aufpassen, dass ich nicht in ein deutsches Ausländisch ver falle: 'Du haben verstanden?' – aber sonst nicht."

"Ich versuche, langsamer und deutlicher zu sprechen – wenn ich da mit Schwäbisch loslege, versteht der mich nicht; ich versuche aber, dieses Ausländer-Deutsch wegzulassen – lieber wiederhole ich dreimal und nehme einfache und deutliche Sätze; ansonsten gibt es da keine Unterschiede."

Bei den Unterschieden, die genannt werden, steht die "Sprachbarriere" mit rund einem Drittel der Nennungen an erster Stelle, mehrfach mit der Bemerkung, das sei das einzige Problem ("ansonsten kein Unterschied, da die Sozialhilfeempfänger alle mit demselben Problem zu uns kommen, ich führe meine Gespräche mit ausländischen Mitbürgern nicht anders als mit Deutschen", "die wenigen Deutschen, die zu mir kommen, z.B. um ein Visum für einen Besucher zu beantragen, sind aufmüpfiger und streitbarer als die ausländischen Mitbürger"). Rund ein weiteres Drittel nennt unterschiedliche Kommunikationsweisen, vor allem "Höflichkeitsfloskeln".

"Ich bin eigentlich ein sehr flapsiger Mensch, mit den ausländischen [Kunden] gehe ich aber immer sehr vorsichtig um und halte mich zurück. Mit Deutschen spreche ich auch schwäbisch, soweit ich das als Norddeutsche kann, mit Ausländern halte ich mich sehr streng ans Hochdeutsche. Interessant ist es, wenn moslemische Frauen mit Kopftüchern kommen und ihre 8 – 9jährigen Söhne dabei haben. Diese führen die Gespräche mit mir, obwohl ich bemerke, dass die Frauen Deutsch können. Sie dürfen nur nicht sprechen."

"Ich komme aus Bayern und bin in meiner Sprache oft sarkastisch und ironisch, das kam früher bei den Alleinerziehenden gut an. Meine bayerischen Ausdrücke gefallen den Spätaussiedlern allerdings weniger, da muss ich viel besser aufpassen und einiges lassen, mir einen anderen Stil zulegen. Ich versuche einfach freundlicher zu sein, das kommt bestimmt in allen Kulturen gut an."

"Die Kommunikation läuft ganz anders. Man muss auf seine Sprache achten, Ironie vermeiden. Man spricht deutlicher und konkreter, kann echte Gefühle kommunizieren, weil man nichts undeutlich ausdrücken darf. Dabei kann man auch Ärger deutlich zeigen, das wird von der anderen Seite akzeptiert. Der Gesprächsverlauf ist anders, man kann nicht sachlich einen Themenkatalog abhaken, das funktioniert nicht. Wichtig: Höflichkeitsregeln beachten, sich Zeit nehmen: z.B. bei Türken: süß trinken – süß reden, familiäre Atmosphäre schaffen."

"Ja es kommt aber darauf an, wie jemand mich anspricht. Wenn ich bemerke, dass er nicht gut Deutsch kann, spreche ich langsamer, erkläre alles intensiver und schreibe manchmal auch etwas auf, was ich bei Deutschen nicht mache. Ich denke, man muss den Menschen eben besonders behilflich sein. Ausländische Mitbürger können den bürokratischen Aufwand nicht verstehen."

"Bei ausländischen Mitbürgern muss ich mehr auf Höflichkeitsfloskeln achten. Wenn ein Schwabe zu mir kommt, dann ist er froh, wenn alles schnell geht. Ein ausländischer Mitbürger, der mir seine ganze Lebensgeschichte erzählt, findet es sehr unhöflich, wenn ich diese gar nicht hören möchte."

"Zum Beispiel haben die Nicht-Deutschen wesentlich mehr Höflichkeitsfloskeln – wenn sie reinkommen, fragen sie gleich, wie es geht, wie es der Familie geht, ob alle gesund sind usw. – das macht ein Deutscher nicht; in der Regel ist es schwierig für unser Klientel, unsere Arbeitsteilung in unserer Gesellschaft zu verstehen – die vielen Ämter, die es gibt (Arbeitsamt, Sozialamt...), wie die Kompetenzen aufgeschlüsselt sind, sie verstehen nicht ganz, warum nicht einer alles regeln kann; die Bürokratie in Deutschland ist sehr befremdlich für sie (wobei das auch für einige Deutsche schwer ist); oder auch so die Einschätzung der Mitarbeiter oder der Möglichkeiten, die die Mitarbeiter haben – ich denke, da herrschen falsche Vorstellungen – die denken manchmal sicher, wenn wir wollten, könnten wir (bessere Wohnung, Arbeit...), aber wir haben nur beschränkte Kompetenzen, es liegt nicht in unserer Macht. "

"Natürlich – die Nicht-Deutschen haben mehr Sprachschwierigkeiten, fühlen sich nicht verstanden oder es ist auch schwierig, sie zu verstehen, wenn sie sich nicht ausdrücken können."

"Hängt von den Deutsch-Kenntnissen desjenigen ab; es gibt sicherlich auch Unterschiede, die man selbst nicht merkt; ich bemühe mich, keine Unterschiede zu machen – aber manchmal sind sicher trotzdem welche da; wenn jemand nicht gut deutsch kann, rede ich halt langsam, deutlich, einfach, in leichten Sätzen."

"Ja, verständigungsmäßig, Kommunikation betreffend, aber auch unsere Amtsstrukturen sind für fremdländische Mitbürger sehr schwer verständlich = Hürden."

"Die Verständigung ist teilweise sehr schwierig; manche bringen einen Dolmetscher mit, dann ist das ja kein Problem; wenn sie aber keinen haben und kaum deutsch sprechen, ist es schwer; bei türkischen Frauen ist es manchmal schwierig mit der Untersuchung – wollen sich nicht ausziehen; Ausländer sind meistens den Ärzten gegenüber genau so offen wie die Deutschen."

"Unterschied ist schon die Sprache; ein Deutscher versteht, was man sagt; bei Ausländern versuche ich, anders zu erklären, damit sie das auch verstehen; sonst sehe ich keinen Unterschied."

"Ganz gravierende; ein sprachliches Problem, bei fast allen; es gab mal eine Diskussion, ob wir nicht einen Dolmetscher bei uns engagieren sollen, weil das mit den sprachlichen Problemen immer schlimmer wird, das ist aber an der Kostenfrage gescheitert; es ist halt ein Unterschied, ob ich den Alltag in der deutschen Sprache bewältigen kann oder ob ich Gesetze verstehen kann."

Einige weitere Personen nennen Unterschiede in Kultur und Verhaltensweisen:

"Das Denken und die Kultur sind bei ausländischen Mitbürgern anders, das habe ich auch erst sehr spät bemerkt. Es ist oft sehr schwer, den kulturellen Hintergrund der ausländischen Mitbürger zu verstehen."

"Aggressionen sind bei Ausländern etwas stärker. Ausländern fehlt das Verständnis für die deutsche Bürokratie, die Rechtsstaatlichkeit und dafür, dass wir so hart sind. Manche wollen auch mit mir verhandeln, aber darauf lasse ich mich nicht ein. Ich sage ihnen, dass sie auf dem Basar handeln können, aber nicht hier bei der Stadt. Das Bewusstsein der Ausländer für die Ordnungswidrigkeiten fehlt, es juckt sie nicht wirklich, wenn sie falsch parken, sie haben ja keine schlimmen Konsequenzen zu befürchten. Beim Rot über die Ampel Fahren oder zu schnellem Fahren wissen sie, was sie erwartet, aber falsches Parken finden sie nicht schlimm und manche machen das ständig."

"Andere Kultur – andere Mentalität; das Verständnis ist anders (das hat aber nicht immer nur mit Ausländern zu tun, sondern auch mit anderen sozialen Gruppen – Schichten)."

Es gibt aber auch die Erfahrung, dass die Unterschiede eher von den Migranten wahrgenommen werden:

"Es kommt vor, dass bei Problemen ausländische Eltern sagen: 'Ach ja, wir sind ja Ausländer' und glauben, das Problem liege darin. Vor kurzem war auch ein italienischer Junge bei mir, der mir etwas versprochen hatte, dies aber nicht erledigte. Als ich ihn ansprach und sagte: 'Ich bin wirklich enttäuscht von dir', meinte er: 'Ich bin ja Italiener, deshalb können Sie so mit mir sprechen.' Ich habe aber gleich dagegen gehalten und gesagt, dass er mir so nicht kommen müsse und ich außerdem einen italienischen Schwager habe, also keine Berührungspunkte bestehen."

Fast alle haben auch private Kontakte zu Migranten

Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer der ersten Reihe haben auch außerhalb der Arbeit Kontakt zu Menschen aus dem Ausland. Die Hälfte zählt Menschen aus anderen Ländern zum Bekannten- oder Freundeskreis: Erwähnt werden im Freundeskreis Türken, Marokkaner, Jugoslawen, Franzosen, russisch-ukrainische Freunde, afrikanische Bekannte, türkische Nachbarn, Menschen aus den USA, Schweden, Spanien, Italien u.v.m., Nachbarn z.B. aus Venezuela, Spanien, Italien, dem europäischen Ausland und Asien, "eingehatete" Freunde oder Verwandte z.B. aus Amerika oder den Philippinen. Eine Person stammt selbst aus Kroatien, teilweise gehören oder gehörten auch Migranten zur Familie der Teilnehmer (5), bei drei Personen handelt es sich um den (ehemaligen) Ehepartner, eine Person ist in Südamerika aufgewachsen und hat zumindest ab und zu noch Kontakt zu alten Bekannten dort. Zwei Teilnehmer nennen ausländische Arbeitskollegen, eine Person hat auch aufgrund ihres ehrenamtlichen Engagements mit Aussiedlern zu tun. Nur bei wenigen Teilnehmern beschränkt sich der Kontakt auf Nachbarn ("meine Nachbarn sind Italiener, aber untypische, sie sind nämlich sehr ruhig"), den Urlaub und "wenn ich in ein ausländisches Restaurant essen gehe".

Bei der zweiten Workshopreihe gibt es vier Personen, die keine oder kaum private Kontakte mit Migranten haben. Andere nennen Kontakte in der Nachbarschaft, die Eltern, die selbst Ausländer waren und die sich daraus ergebende Verwandtschaft, drei haben Kontakte über ihre Kinder (Schule, Kindergarten, Freundeskreis), je zwei haben türkische Freunde und Freundinnen, Kontakte durch ehrenamtliche Tätigkeit in einer Kinderorganisation sowie im Sport ("Ich trainiere in meiner Freizeit einen Fußballverein, in dem sieben unterschiedliche Nationalitäten zusammen spielen"). Die Erfahrung eines Familienmitglieds kann auch sehr prägend sein:

"Der eine hatte sehr viel Ärger mit den Behörden – ich hab ihm geholfen und da erst mal gemerkt, wie die Behörden mit den Menschen umgehen – das ist ja manchmal schon unter der Menschenwürde; ich habe aber versucht, mich durchzusetzen und auch einiges erreicht. Er ist sozusagen dran Schuld, dass ich den Job hier habe – eine Weile danach war der Job hier ausgeschrieben und da habe ich mich beworben; dadurch dann auch im privaten Bereich; durch Kontakte durch den Urlaub."

4.4 Erwartungen an die Workshopreihe

Information auf unterschiedlichen Wegen – der Multiplikatoreffekt wirkt

Die Teilnehmenden der ersten Workshopreihe haben auf unterschiedlichen – teilweise mehreren – Wegen von der Workshopreihe erfahren: Ein Drittel (6) hat bereits an einer ähnlichen Veranstaltung teilgenommen, meist die ersten "interkulturellen" Veranstaltungen der Stadt, teilweise mit denselben Referenten; die guten Erfahrungen damit sind auch ein wichtiger Grund für die Anmeldung. Ein weiteres Drittel nennt den Umlauf der Stadt bzw. das städtische Veranstaltungsprogramm. Fünf Personen sind von ihrem/ihrer Vorgesetzten, vier von der Projektleiterin, eine von einer Kollegin angesprochen worden. Eine hat in der überörtlichen Presse darüber gelesen.

Bei der zweiten Workshopreihe sind diejenigen in der Mehrzahl (10), die durch persönliche Kontakte zur Teilnahme motiviert wurden: bei einer war es die Tochter, die den Hinweis in der Zeitung entdeckt hat, eine arbeitet im entsprechenden Amt, eine wurde vom ihrem/ihrer Vorgesetzten angesprochen, drei durch die Projektleitung, vier erhielten die Informationen durch Kollegen oder Kolleginnen, von denen zwei an der ersten Reihe teilnahmen: "Kolleginnen haben das schon gemacht und waren so begeistert – dann wollte ich es auch ausprobieren, fand es interessant", "mein Kollege war bei der ersten Reihe dabei und fand sie sehr gut und interessant; dass die multikulturelle Gesellschaft am Wachsen ist, merkt man ja – wir kommen auch an die Grenzen, die Leute zu erreichen." Sechs Personen haben es durch den Umlauf in der Verwaltung erfahren, bei einer war die Teilnahme an der Fachtagung entscheidend, in der man viel Neues erfahren und auch schon selbst umgesetzt hatte, bei einer anderen war es allgemeines Interesse.

Der Multiplikatoreffekt scheint also zu funktionieren. In jeder Reihe hat allerdings eine Person die Art der Ansprache als eher negativ erfahren ("Ich kann nicht sagen, ob ich so etwas gemacht hätte, wenn der Druck nicht da gewesen wäre"). Dagegen erwähnen mehrere, dass sie sich gemeinsam mit Kolleg(inn)en angemeldet haben, um nicht alleine zu sein. Auf diese Weise kann man sich auch laufend über das Gelernte und Erfahrene austauschen. So ist auch der ursprüngliche Gedanke, ganze Arbeitseinheiten einzubeziehen, auf andere Weise zum Tragen gekommen.

Gründe für die Teilnahme: besseres Verständnis, Kennenlernen anderer Kulturen, Hilfen für die Praxis, neue Lernerfahrungen

Die Befragten nennen unterschiedliche Gründe für die Teilnahme an der Seminarreihe, insbesondere ein besseres Verstehen von Migranten durch Wissen über ihre kulturellen Hintergründe. Daneben finden sich aber auch Antworten wie ein allgemeines Interesse an Kommunikation, "fremden Kulturen" oder Arbeitsbewältigung, als Wiedereinstieg in den Beruf oder generell "Lebenslanges Lernen" ("finde, dass man nie auslernen kann, sondern immer nur dazulernen").

"Ich glaube, dass das Seminar etwas für eine bessere Verständigung bringt und man sicher viel dazulernen kann. Man kann ja nicht in jede Mentalität reinschauen, aber vielleicht lernen, geduldiger zu sein. Das hat Vorteile für beide Seiten."

"Wenn man Verständnis für die anderen hat, dann kann man miteinander reden. Meine Motivation ist zu erfahren, wie andere Kulturen sind, was man beachten muss, um ihnen nicht zu nahe zu treten, denn ich möchte niemanden verletzen. Ich glaube, dass das Seminar mir sowohl beruflich als auch persönlich weiterhilft."

"Ich habe schon immer etwas gesucht, das man in diesem Bereich machen könnte, damit man die ausländischen Mitbürger versteht, und fand das Seminar sehr interessant."

"Es ist wichtig, mit Leuten zurechtzukommen, sie und ihre Kultur zu verstehen."

Für die Teilnahme sind aber teilweise erst einmal konkrete Probleme wie Freistellung und Vertretung zu lösen.

Erwartungen an die Seminarreihe

Die Erwartungen einiger Teilnehmer sind noch eher vage ("lasse es auf mich zukommen") oder generell offen.

"Habe keine großen Erwartungen, möchte sehen, was ich lernen kann und für mich selbst mitnehmen, und zwar nicht nur für den Beruf, sondern auch fürs Privatleben. Man hat es ja immer wieder mit Menschen aus anderen Ländern zu tun."

"Dass ich vielleicht auch was mitnehmen kann; ich bin für alles offen – nichts Bestimmtes."

"Bin erst mal offen und warte ab, was geboten wird; ich erwarte mir schon neue Anregungen und nehme auch bestimmt was mit."

"Ich habe keine konkrete Vorstellung – für unser berufliches Problem gibt es da keine Lösung."

Andere sind eher allgemein interessiert: "dass mir neue Wege aufgezeigt werden", "Neues dazulernen, um es persönlich anwenden zu können", "Konfliktlösungsstrategien", "Vertiefung", "Informationen und Zusammenhänge zu interkultureller Thematik, die ich für die Beratung kennen sollte, die wichtig für die Leute und mich sind", "dass ich die Menschen danach besser verstehe", "dass die Thematik aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchtet wird". Der interkulturelle Ansatz wird mehrfach als besonderes Interesse genannt. Die meisten erwarten sich mehr Verständnis, Ein- und Durchblick, bis hin zu konkreten Tipps für die Praxis.

"In manchen Situationen ein bisschen mehr Verständnis aufbringen zu lernen – gerade mit dem Ton (manche drücken sich anderes aus und meinen es gar nicht so); neue Aspekte – auch zu Religion – fände ich interessant."

"Vielleicht etwas mehr Durchblick im Umgang mit schwierigen Bürgern."

"Mehr Einblick über Hemmschwellen, die vielleicht gerade türkische Familien haben – Wie kann ich die Menschen besser erreichen, dass sie nicht ängstlich, misstrauisch sein müssen?; besserer Umgang."

"Dass man Anregungen bekommt, wie man mit ausländischen Mitbürgern umgehen kann; dass das Verständnis besser wird oder dass man auch viele Sachen versucht zu akzeptieren; wie man den ausländischen Mitbürgern beibringen kann, dass sie einiges anders sehen sollten."

"Ich wünsche mir, dass man einfach auf einige Dinge aufmerksam gemacht wird, die im Umgang mit den verschiedenen Nationalitäten für uns hilfreich sein können; was ich schon öfters erlebt habe, dass es Afrikanern es sehr wichtig ist, sich gegenüber älteren Leuten rücksichtsvoll zu verhalten – wenn man so was weiß, erleichtert es den Kontakt zu den Leuten und es erleichtert uns die Zuteilung auf die einzelnen Wohnungen (wir haben ein Haus mit älteren Leuten – mit Afrikanern haben wir da sehr positive Erfahrungen gemacht, wir hatten da aber auch schon mal eine türkische Familie – das war eine Katastrophe); Dinge im/mit Islam, die wichtig sein könnten, z.B. habe ich gelernt, dass man, bevor man ins Zimmer geht, die Schuhe auszieht – so was muss man aber vorher wissen."

"Vielleicht bekommt man ein paar Tipps an die Hand, wie man so ein Gespräch zufriedenstellender führen kann für die andere Seite."

Einige haben ganz konkrete Fragen:

"Speziell etwas über unterschiedliche Glaubensrichtungen erfahren, z.B. was Muslime bei bestimmten Angaben denken, wie das Verhältnis zwischen Männern und Frauen bei ihnen ist. Es gibt viele türkische Männer, die sich ihre Ehefrauen aus der Türkei holen und dann hier bei uns alles für sie erledigen. Ich sage dann: 'Bringen Sie doch Ihre Frau vorbei, die soll ruhig lernen, wie es in deutschen Behörden ist, was man hier tun muss.' Die meisten Männer sehen mich dann ganz erstaunt und pikiert an. Ich wüsste gerne mehr über die Stellung der Frauen in solchen Ländern, um ihnen dann klar machen zu können, welche Rechte und auch Pflichten sie hier haben, sie etwas lenken zu können."

Mehrere wünschen sich ausdrücklich Hilfen für das Verhalten in schwierigen Situationen:

"Dass man lernt, wie man kleinere Streitigkeiten vermeiden kann, die immer wieder vorkommen, Hinweise, wie man sich in bestimmten Situationen mit ausländischen Mitbürgern verhält, es interessiert mich, warum oft nur Männer zu uns kommen, die etwas für ihre Frauen erledigen und den Frauen nicht erlauben, selbst zu kommen."

"Lernen, wie ich für mich persönlich mit schwierigen Situationen umgehen kann und sie vorzeitig erkenne, damit ich keine Grenzen überschreite, meine Angst verlieren, etwas falsch zu machen."

"Zu lernen, wie ich in manchen Situationen gelassener reagiere, in stressigen Situationen ruhig bleiben und nicht so leicht entflammbar sein."

Einige wollen vor allem mehr über Migranten oder andere Kulturen erfahren:

"Dass ich mehr über ausländische Mitbürger erfahre, besonders über ihren Alltag; was mich vor allem interessiert ist, wie sie zurechtkommen, gerade die Frauen und auch die Männer (mit der Kleinfamilie), Kinder kommen ja eigentlich immer zurecht (egal, ob Klein- oder Großfamilie), aber Erwachsene nicht so; ich habe mich schon selber mit anderen Religionen befasst, über Bücher – über die Sitten, wieso und warum etwas gerade so ist."

"Ich möchte auch mehr über die Leute, über die Kultur und übliche Verhaltensweisen erfahren – wie läuft das in der Heimat ab? Was bedeutet das für sie?"

"Mich noch mehr über die Sitten anderer Völker weiterzubilden, damit ich sie besser verstehen und besser auf sie eingehen kann. Die Leute sollen danach merken, dass ich mich interessiere und auch auskenne, danach sollte die Arbeit mit ausländischen Mitbürgern reibungsloser ablaufen."

Was die direkte Anwendbarkeit betrifft, sind die Meinungen geteilt. Patent- oder "Allgemeinrezepte" erwarten einige ausdrücklich nicht ("erwarte keine konkreten Handlungsmöglichkeiten", "Patentrezepte erwarte ich nicht, die gibt es nämlich nicht! Ich muss bei jedem Fall spontan entscheiden, wie ich vorgehe, weil jeder Mensch anders ist, sowohl die Deutschen als auch die Ausländer"). Etwa ebenso oft wird der Wunsch nach konkreten hilfreichen Tipps geäußert, "wie man mit Menschen aus verschiedenen Kulturen umgehen" und "ihre Mentalität besser verstehen kann". Es gibt die Hoffnung, "dass ich etwas herausziehe, was ich in meinem Beruf verwerten kann"

ebenso wie die Erwartung, "dass ich die Ergebnisse auch für mich persönlich festhalten kann".

Einige erwarten vor allem interessante Lernerfahrungen, für einzelne andere steht der Austausch und die Stärkung der eigenen Haltung im Vordergrund:

"Dass es nicht so trocken ist / man nicht den ganzen Tag nur zugetextet wird, sondern: lebendig, Diskussionen, Arbeitsgruppen...; ich erwarte mir neue Anregungen für die tägliche Arbeit, die man umsetzen kann; mehr Verständnis."

"Dass es interessant ist; Kontakte mit anderen Leuten – Erfahrungsaustausch; eigene Wahrnehmungen und Reaktionen besser kennen zu lernen."

"Ich erwarte, mehr zu erfahren, was auch andere für Erfahrungen mit Migranten/ Spätaussiedlern haben und hoffe, dass ich für das Projekt was dazulernen kann."

"Dass mein Verständnis mir erhalten bleibt für andersartige Menschen aus anderen Kulturen – weil die Beeinflussung durch Kollegen manchmal in eine andere Richtung geht."

In beiden Reihen äußern sich zwei Personen mit Skepsis, vor allem, weil auch die andere Seite gefordert sei: Eine Person wünscht sich weniger besseres Verständnis, sondern eher Tipps zur "Abgrenzung": "Es ist auch wichtig, dass man Menschen, die nach Deutschland kommen, klar macht, dass sie sich hier anpassen müssen, die Gesetze akzeptieren."

"Das ist sehr schwierig zu sagen; ich weiß nicht, was es mir für den Alltag bringt, ich sehe das Problem darin, das alles umzusetzen; man sollte sich schon mit der Situation der Menschen vom kulturellen Hintergrund her mehr beschäftigen, wobei ich aber auch denke 'Wir sind hier in Deutschland'; ich lasse es mal auf mich zukommen, ich hoffe schon, dass ich was lerne, ich überlege nur, wie ich es integrieren kann – ich hoffe, dass da von der Seminarleitung Möglichkeiten aufgezeigt werden, wie man das in den Alltag integrieren kann."

"Erwarten tu ich, dass wir besser mit den Leuten umgehen können – Probleme, die sie bei uns haben, besser verstehen zu lernen (z.B. Pünktlichkeit) / Problematik, die die Leute mit unseren Umgangsweisen / Behörden haben; ich wünsche mir, dass solche Seminare auch für ausländische Bürger gemacht werden – damit die auch uns verstehen; warum sollen wir uns immer anpassen – sie sollten auch die Möglichkeit bekommen, sich mit unserer Kultur auseinanderzusetzen – wie es bei uns zugeht, was z.B. höflich oder unhöflich ist und die Möglichkeit haben, sich anzupassen; man muss ja nicht seine eigene Kultur dadurch verleugnen – aber sich anpassen (wir machen das doch auch)."

"Ich wünsche mir, dass wir durchsetzen können, dass sich die Ausländer hier nach uns richten! Wenn ich in die Türkei komme, kann ich auch nicht auf den Putz hauen! Das ist kein Rassismus, aber die untergraben uns hier und wir merken es nicht einmal."

4.5 Einstellungen zu kultureller Verschiedenheit

Um auch etwas über die Einstellungen der Teilnehmenden in Erfahrung zu bringen, wurde die Frage gestellt: "Seit den 1950er Jahren sind sehr viele Menschen aus unterschiedlichen Gründen nach Deutschland gekommen, und heute leben sehr viele Menschen aus unterschiedlichen Kulturen hier. Wie empfinden Sie die kulturelle Verschiedenheit in Deutschland? (*Falls 'weiß nicht' o.ä.*) Eher als bereichernd, als bedenklich oder teils-teils?"

In beiden Reihen äußern sich einige uneingeschränkt positiv (Reihe 1: 4, Reihe 2: 5): Sie heben die Vielfalt hervor, oft das Essen, aber auch eigene neue Erfahrungen oder nennen es einfach "bereichernd".

"Auf keinen Fall als belastend, eher positiv, denn es gibt sehr viele nette Menschen."

"Bereichernd - alle sind irgendwo immer Ausländer."

"Sehr belebend, erneuernd, eine Herausforderung für unsere Gesellschaft. Ausländische Bürger bringen Wissen mit, von dem wir Deutschen nur profitieren können. Integration ist keine Einbahnstraße! Ich empfinde die Vielfalt und Buntheit als etwas Tolles [...] und genieße das allein schon im kulturellen Bereich."

"Angenehm und bereichernd, wegen unterschiedlichem Essen und Kultur, die man kennen lernt und sonst als Deutscher nicht kennen lernen könnte. Ich finde es interessant von den Leuten zu erfahren, wie sie leben."

"Bereichernd, keine Belastung. Es ist interessant, fremde Kulturen kennen zu lernen und sich allgemein mit Menschen aus anderen Kulturen zu unterhalten, etwas von ihnen über ihre Kultur zu erfahren, z.B. von gläubigen Moslems."

"Wichtig – das macht ein Stück die Lebensqualität hier aus; ich gehe auch gern ausländisch essen."

"Ich finde das eigentlich interessant, dass man nicht nur auf einem Schiff sitzt und nur unsere Kultur hat; es sind verschiedene Kulturen da, man kann einiges vielleicht übernehmen – für sich; z.B. Tschai trinken (das habe ich von meinen Albanern), Döner essen,...; diese Kulturen weiter leben und in unser tägliches Leben einbeziehen; das macht alles bunter – da hat man nicht nur Sauerkraut und Spätzle; zu den Religionen: ich bin nicht ganz unbedingt dafür, dass man den Islam-Unterricht an den Schulen einführt – bin aber sowieso dagegen, dass es Religionsunterricht in der Schule gibt, besser wäre doch, es gäbe nur den Ethik-Unterricht für alle gleich – das andere kann dann jeder für sich, außerhalb der Schule, machen; man könnte dadurch jede Religion kennen lernen und kann sich dann seine Religion 'suchen' (Beispiel: am Wochenende war ich auf dem Weihnachtsmarkt, eine Freundin von mir hatte Maria und Josef so aus Stoffen gemacht – da kam auch einer aus dem Kosovo, den ich kenne, und sagte 'Oh eine Hexe' – ich hab ihm das dann erklärt mit Maria und Josef, weil er wusste das halt einfach nicht) – dadurch kann man auch die Toleranz fördern."

"Vielseitig; es ist bereichernd, weil durch diese Kontakte mit anderen Kulturen lernt man auch über sich selber etwas, denke ich."

Einige weitere sehen die Verschiedenheit positiv, wenn man aufeinander zugeht:

"Ich sehe das Ganze als einen *melting pot* und das kann nicht schaden. Man müsste noch mehr aufeinander zugehen, sich kennen lernen, z.B. hier bei uns in [...] multikulturelle Feste veranstalten, wo man unterschiedliche Küchen kennen lernen könnte. Das ist aber schwierig, es sind nicht viele dazu bereit."

"Ich finde, man kann gut miteinander leben, wenn beide Seiten aufeinander zugehen."

"Bereichernd, wenn man sich darauf einlässt, andere zu verstehen. Gemeinwesen und Hilfe sind in der heutigen Zeit viel zu wenig gewollt, vor allem Fremden haben die meisten zunächst einmal Angst, es werden aber kaum Anstrengungen unternommen, das zu überwinden."

"Ich sehe es so, dass es unproblematischer sein könnte, wenn man dafür mehr tun würde – man muss von vornherein die Integration zulassen und nicht durch Arbeitsverbot usw. erschweren; Migration ist einfach eine Tatsache / ein Fakt – man kann es nicht verhindern, aber man kann lernen, damit umzugehen."

"Bereicherung; ist interessant; problematisch ist das Nebeneinander ohne Kontakt – erschwert das Miteinander, man gibt sich nicht miteinander ab, eigenes Fernsehen in der Muttersprache, einige Ausländer haben nur Kontakt mit Leuten aus dem eigenen Land – können sich in uns nicht rein versetzen und wir können uns in sie nicht richtig rein versetzen, weil wir sie zu wenig kennen; Schule und Kindergarten machen da sicher einiges, aber das ist schwierig, wenn sprachliche Voraussetzungen nicht da sind."

Jeweils rund die Hälfte wägt Für und Wider ab; sie weisen auf positive Seiten hin, nennen aber auch Probleme: fehlende Integration, Konflikte, die eigene Arbeitssituation.

"Empfinde es als Bereicherung. Ich komme aus den neuen Bundesländern und bei uns gab es das nicht. Hier sind diese Verschiedenheit und dieses Nebeneinander so gewachsen und natürlich. Problematisch ist allerdings, dass sich viele Ausländer hier ausgrenzen und eine Subkultur bilden, das gefällt mir nicht so. In Berlin-Wedding lebten kurz vor dem Mauerfall noch 90% Arbeiter, jetzt wohnen dort 90% Ausländer und bilden eine eigene abgegrenzte Gemeinschaft."

"Empfinde es einerseits als Bereicherung: verschiedene Kulturen, aber auch das verschiedene Essen,

chinesisches oder türkisches Essen. Andererseits finde ich es auch beängstigend: vor allem Kulturen, die keinen christlichen Hintergrund haben und radikale Sichtweisen vertreten. Es gibt so viele türkische Gruppierungen hier bei uns und es macht mir Angst, weil ich keinen Überblick mehr habe. Ich würde öfter auch gerne mit der einen oder anderen Gruppierung zusammenarbeiten, aber werde dann von anderen türkischen Gruppen gewarnt. Beängstigend finde ich auch die radikalen Gruppierungen, die auf Kosten von unserem Staat hier leben und agieren."

"Wir sind alle nur Menschen! Andererseits finde ich, dass manche Gruppen sich besser anpassen müssen. Ich habe nichts gegen einzelne Ausländer, im Gegenteil, aber manche Gruppen sind sehr problematisch."

"Bereichernd. Angesichts der mangelnden Toleranz seitens der Deutschen aber auch beängstigend. Ich komme aus Norddeutschland, wo Ausländerfeindlichkeit noch ausgeprägter ist als hier, und habe selbst schon Übergriffe von Skinheads erlebt."

"Sehr positiv, lebe gerne in einem Land, das kulturell so verschieden ist. Seit ich hier arbeite, sehe ich allerdings auch die Probleme und bin skeptisch wegen den vielen Kriminellen. Man sollte besser darauf achten, wen man nach Deutschland lässt."

"Die vielen unterschiedlichen Kulturen haben das Bild von Deutschland geprägt. Ich habe dazu zwei unterschiedliche Meinungen, die ich aber sehr gut trennen kann: Zum einen die berufliche Meinung, die davon geprägt ist, dass ich es mit vielen negativen Fällen zu tun habe, und dann die private Meinung, die mit vielen positiven Erfahrungen verbunden ist. Mein persönliches Empfinden ist positiv."

"Als bereichernd, wobei mir die fehlende Integration etwas Sorge macht – ich habe das Gefühl, die Menschen selber wollen sich nicht integrieren, weil sie immer noch Hoffnung haben, dass sie in ihr Land zurückgehen können – aber da machen ihnen ihre Kinder einen Strich durch die Rechnung; Schwierigkeiten der hier geborenen Ausländer oder auch Gastarbeiter – die wissen oft nicht, wo sie hingehören."

"Eher bereichernd; andere Kulturen kennen lernen kann ja auch ganz interessant sein; es kommen auch Konflikte auf, aber in der Regel ist es trotzdem bereichernd."

"Ist sehr vielseitig, finde ich gut – man muss leben und leben lassen, das ist aber manchmal nicht so ganz einfach."

"Teils-teils. Wir kriegen ja hier alles mit – die vielen Drogen-Geschichten, wo sehr oft Ausländer beteiligt sind, das ist dann nicht schön und stimmt bedenklich in Bezug auf unsere Jugend; ist aber auch bereichernd – ich finde kulturelle Vielfalt schön – wenn diese negativen Sachen nicht wären."

"Kommt echt drauf an – sowohl als auch; über mir wohnt eine türkische Familie, die machen nur Party, bekommen viel Besuch (Kultur), es ist immer Lärm – die arbeiten alle nicht, ich schon und da brauche ich auch mal Ruhe – das ist schon belästigend; im Kindergarten ist es eine Bereicherung – andere Kinder, bringen andere Werte mit (sind meist keine Konsumkinder, die schon alles kennen und haben/wollen); im Elternabend kommen nur die türkischen Väter, das ist eine ganz andere Atmosphäre – Bereicherung; türkische Mütter, die Kontakt suchen und auch mal Essen mitbringen – Bereicherung; es gibt viel so Großfamilien – wenn Kinder mal Hilfe brauchen, kümmern sich die Eltern nicht drum."

"Wenn ich beruflich nicht [in dieser Funktion] wäre, dann Bereicherung vom Kulinarischen her – Auswahl, Spezialitätengeschäfte, auch in die Medien fließt Pop-Musik aus diesen Ländern ein; direkten Kontakt habe ich nicht – wir wohnen in einer 'guten Wohngegend', wo keine Ausländer wohnen, die wohnen eher in der Stadtmitte, weil es da billiger ist; als Mitarbeiter der [Abteilung] zieht es runter – man sieht immer wieder den großen Anteil der Ausländer, die Sozialleistungen brauchen – kosten viel."

"So wie es jetzt ist, ist es ganz gut. Es gibt überall Gruppen, die radikal sind und andere, die sich anpassen und ihre Kultur zwar behalten, aber mit einbringen."

"Teils-teils; ist schon in jedem Falle bereichernd; es ist aber auch sehr schwierig: die vielen verschiedenen Glaubensrichtungen und starre Gewohnheiten, die vom Ausland mitgebracht und beibehalten werden – Integrationsbereitschaft."

Einige (Reihe 1: 3, Reihe 2: 4) heben vor allem die Schwierigkeiten hervor und erwarten mehr Integrationsbereitschaft oder Anpassung:

"Vom Grundsatz her sehr gut; es sollte halt nicht so sein, dass eine Gruppe in naher Zukunft das Ganze auf den Kopf stellt, dass das ganze Ursprüngliche verloren geht; ich habe die Befürchtung, dass die deutsche Kultur irgendwann ausstirbt; geschichtlich war es ja meistens so, dass Einwanderung immer eine größere

Vielfalt gebracht hat, aber dass die Integration in der Vergangenheit meist gelungen ist; ich habe die Befürchtung, dass die Leute sich auch zwei Generationen später immer noch nicht als Deutsche verstehen – man sieht ja, dass die Leute, die schon einen deutschen Pass haben, sich untereinander immer noch in Ihrer Landessprache unterhalten."

"Teilweise sehr schwierig – ich denke, man muss sich einfach anpassen, wenn man in ein fremdes Land kommt und kann nicht nur nach seinem eigenen Kulturkreis leben; ich finde es schwierig, wenn Mütter zu Schuluntersuchungen kommen, die Kinder sind in Deutschland geboren, die Mütter leben schon lange hier und können immer noch kein Deutsch, das ist ja auch wichtig für die Kinder, damit sie sich integrieren können und das sage ich denen dann auch."

"Ich finde, dass es schwieriger geworden ist; vor einer Weile ... war es noch anders – die Ansprüche waren noch nicht so hoch, das gefällt mir nicht so; die jungen Leute sind teilweise sehr schlimm – das hab ich z.B. dieses Jahr im Freibad mitbekommen – ich habe das schon so empfunden, dass sie teilweise keine Rücksicht nehmen – ist mir aufgefallen, dass es in der Schicht so rüberkommt; sie haben meistens so einen angreifenden Ton; Aggressivität kommt rüber."

"Bereichert sicherlich; ich finde es aber manchmal auch schwierig – ich finde es notwendig, dass sich die Leute integrieren, aber manche machen das nicht und wollen das nicht – sie sprechen kein Deutsch und machen sich mit ihrem Umfeld nicht vertraut, aber das sollte man, wenn man hier lebt."

"Einerseits bereichernd, weil man viele unterschiedliche Gewohnheiten und Mentalitäten kennen lernt; andererseits schädlich, die Ausländer wollen uns ihre Kultur überstülpen und wenn man sich dagegen wehrt, wird man gleich als Rassist abgestempelt."

"Ein wenig bedenklich, es kommen ja immer mehr dazu, darunter auch solche [problematischen] Fälle."

"Manchmal empfinde ich es als zu viel. Ich habe gegen niemanden etwas, aber hier in [...] nimmt das langsam überhand. Ich bin hier geboren und aufgewachsen und früher war das anders. In den Schulen wird fast nur noch Türkisch gesprochen und es laufen immer mehr Frauen mit Kopftüchern herum. Das finde ich manchmal schon erschreckend, wenn ich es mit der Situation in meiner Jugend und Kindheit vergleiche."

Generell zur Seminarreihe

Einige machen noch Anmerkungen zu der Seminarreihe generell:

"Allgemein glaube ich, dass die Glaubensfragen wichtig sind und deren Hintergrund, vor allem die Stellung der Frau. Ich möchte begreifen, wer was warum tut. Was kann ich jemandem sagen, ohne ihm auf den Schlipps zu treten?"

"Praktische Beispiele mit Videos usw. – wie kommt das? (verschiedene Situationen); kulturelle Unterschiede kennen lernen – damit man Rücksicht drauf nehmen kann."

"Ich hoffe einfach auf die Umsetzbarkeit des Ganzen; nicht irgendwelche Theorien, die auf dem Papier schön aussehen, sondern wirklich praktische, umsetzbare Tipps."

"Sehr gut finde ich die Idee, verschiedene Professionen zusammenzubringen. Diese Mischung und die unterschiedlichen Sichtweisen finde ich sehr spannend, weil ich früher nur an Seminaren für Sozialpädagogen teilgenommen habe, die nicht so viel brachten."

"Es gibt zu wenig Angebote in diesem Bereich und die Standards sind unterschiedlich. Es gibt noch zu viele reservierte Stellen / Behörden, die zwar sehr wichtig für Integrationsfragen sind, sich aber kaum interessieren, dazu gehören auch Ausländerbehörden. Solche Seminare wirken sehr entlastend."

"Es wäre mir wichtig, dass da auch viele ausländische Mitbürger/Mitarbeiter dabei sind – Auge in Auge zu sprechen und man kann sich von denen was erklären lassen, wenn man Fragen hat oder was wissen will."

Vor allem die eher Skeptischen betonen dies noch einmal:

"Die Seminarreihe nimmt zu viele Tage in Anspruch. Ich finde die Seminarreihe etwas übertrieben, mit Deutschen ist es auch oft schwierig. Das ist nur wieder eine Veranstaltung, die als Aushängeschild für die Stadt dienen soll! Ich gehe mit Vorbehalt zu dem Seminar und werde auch kein Blatt vor den Mund nehmen."

"Gerade dass diese Sache, dass unsere ausländischen Mitbürger die Möglichkeit haben, sich über unsere Kultur zu informieren – das ist mein Wunsch, denn dadurch könnte sich auch einiges erleichtern."

"Für mich ist wichtig, wie kann ich reagieren? nicht immer Verständnis zeigen? – man muss vielleicht auch mal konsequent sein – wie kann ich das rüberbringen, ohne die Leute zu verletzen?"

5 Zu den einzelnen Workshops: Reihe 1

In den folgenden beiden Kapiteln werden die Ergebnisse der Nachbefragungen zu den einzelnen Workshops dargestellt, die jeweils einige Wochen nach der jeweiligen Veranstaltung stattfanden.

5.1 1. Workshop

Erwartungen, Wahrnehmung und Interpretation, Kommunikation: verbale und non-verbale, Inhalts- und Beziehungsebene

Gesamtbeurteilung

Zwei Befragte sind weiterhin kritisch ("bringt mir nicht so viel für den beruflichen Bereich", "ich muss (!) da hingehen – weiß nicht, ob es mir so viel bringt"). Alle anderen beurteilen das erste Seminar in der Nachbefragung positiv. Dabei ist die zurückhaltendste Äußerung "eigentlich ganz positiv – hat mir einiges gebracht ..., freue mich schon auf die nächste Runde". Häufiger sind Aussagen wie:

"War ganz toll – es waren alle total begeistert – sehr interessant, lebendig (nicht wie bei anderen Seminaren – die einen leiten und die anderen hören nur zu) und die Referenten sind unwahrscheinlich nett und offen."

"Fand es sehr interessant – man hat verschiedene Sichtweisen eingebracht – man sieht jetzt einige Sachen aus anderem Blickwinkel."

"Fand es ganz toll – hat viel Spaß gemacht und auch was gebracht."

"War sehr kurzweilig – interessant; die zwei Moderatoren sind sehr gut; habe einige Sachen mitgenommen."

"Es war gut – war interessant, zu erfahren, wie Ausländer uns wahrnehmen – hat mir sehr viel gegeben und mich auch motiviert, mit Freude ranzugehen und Verständnis zu entwickeln."

"Hat mir sehr gut gefallen; war sehr anschaulich und lebendig; es war eine gute, motivierte Gruppe".

Besonders in Erinnerung geblieben

Besonders in Erinnerung geblieben sind vor allem die Persönlichkeiten des Referententeams:

"Wie die zwei das miteinander abwechslungsweise gemacht haben – es ist weniger anstrengend zuzuhören, wenn zwei das machen."

"Die nette Art, wie die beiden Referenten ihre Vorträge an die Teilnehmer weitergegeben haben und auch der Inhalt an sich."

"Die Referenten waren sehr kompetent und sehr praxisorientiert, da sie ja selber Migranten sind – nicht nur Theorie, sondern es wurde praktisch gelebt."

"Dass es von Betroffenen geführt worden ist und die ganz praktisch erklärt haben – ist anschaulich gewesen."

"Die Persönlichkeit der Seminarleiter – konnten sehr gut auf die Leute eingehen; haben Praxisbeispiele aus eigener Erfahrung gebracht / Kultur ist ein relativer Begriff – wie weit geht meine eigene, wie offen bin ich für andere?"

"Die zwei Referenten, die das gemacht haben – haben eine tolle Art, das zu machen – hat mir gut gefallen."

"Wie die ausländischen Mitbürger uns sehen, es waren ja zwei ausländische Referenten da".

Andere heben neue Einsichten hervor:

"Einblick in andere Kulturen war gut."

"Dass die Kulturen ziemlich unterschiedlich sind und auch die Verhaltensweisen der Menschen – man meint das Gleiche und es ist aber ziemlich unterschiedlich (Kopfnicken bedeutet bei uns 'ja' – in anderer Kultur bedeutet es etwas ganz anderes)."

"Verständnis für das Gegenüber – wurde sehr gut anhand von Beispielen übermittelt; man hat seine eigene Sichtweise im Spiegel angeschaut und Schlüsse gezogen, dass man sich genauer auf sein Gegenüber einstellen kann."

"Was verbinde ich mit bestimmten Ländern? War spannend, die Trainer sind beide sehr gut."

"Deutschland aus verschiedenen Blickwinkeln zu sehen – jeder Ausländer sieht Deutschland anders – das haben wir versucht, auf uns zu projizieren, in die Denkprozesse reinzukommen; Kompetenzen: im Ausland ist es mehr so, dass ein Vorgesetzter mehr zu sagen hat als der Sachbearbeiter, als in Deutschland (da sind Kompetenzen mehr nach unten verteilt) – das verstehen die meisten Ausländer nicht."

"War erfreut, dass sich positive Vorurteile bewahrheitet haben – persönliche Einsichten von den Teilnehmern, besonders Ausländerbehörden; ich wusste vorher schon, dass die Referenten gut sind (kannte sie schon) – fachlich kompetent, bringen alles gut rüber (lebendig durch das am eigenen Leib Erfahrene) – ist immer wieder sehr beeindruckend."

Andere urteilen generell "waren alle sehr nett" oder "habe den ganzen Tagesverlauf in sehr guter Erinnerung – es war aufgelockert, nicht so stur und man hat gute Tipps bekommen".

Nutzen für den Berufsalltag

Bei der Frage, ob etwas aus dem Seminar schon in ihrem Alltag geholfen habe, antworten fünf uneingeschränkt mit "ja", zwei einfach mit "nein", vier meinen "nicht so speziell", "noch nicht", "konkret nicht", oder "ja – aber bis jetzt nur einmal". Andere führen es aus:

"Ich überlege immer, ob ich etwas einbringen kann – im Moment kann ich noch nicht so viel anwenden, aber bei einem früheren Vorgang habe ich im Nachhinein gemerkt, dass mein Verhalten richtig war (nicht ruhig bleiben, sondern auch etwas temperamentvoll werden – emotionale Ebene)."

"Bis jetzt noch nichts direkt – aber versuche es natürlich anzuwenden – gehe auch anders ran."

"Man geht bewusster mit der Problematik um."

"Vom Eindruck her schon – sensibler mit einzelnen Nationalitäten umgehen."

"Fällt mir im Moment nichts ein, wo das umgesetzt wurde, außer, dass ich mir vorgenommen habe, bei Menschen, die nicht so gut deutsch können, mehr Geduld zu haben (habe ich vorher auch schon gemacht, aber das funktioniert jetzt besser)."

"Direkt nicht – man macht sich zwar Gedanken, aber praktisch war es für mich noch nicht umsetzbar; habe aber Impulse bekommen – gehe anders ran, z.B. bei Sprachführung – habe 'gelernt', dass die Südländer temperamentvoller sind und dann auch mal lauter werden – weiß jetzt, dass das nicht böse gemeint ist und ich nicht in Deckung gehen muss."

Einige konkretisieren dies noch:

"Wenn Eltern kommen von einem anderen Kulturkreis, bemüht man sich noch mehr, sie zu verstehen und auf sie einzugehen. "

"Verständnis ist da und besser als vorher."

"Bin jetzt anders auf den ausländischen Personenkreis eingestimmt."

"Verschiedene Sichtweisen – habe gelernt, dass man von seiner deutschen / europäischen Sichtweise wegkommen muss (Verstehen der verschiedenen Systeme – wie hat das jeweilige System die Menschen beeinflusst – das kann ich jetzt besser verstehen)."

"Man muss aufmerksam bleiben – meine Grenzen sind nicht identisch mit denen anderer Menschen."

"Bei einer Familie: ich habe mit der Mutter einer Schülerin sehr im Clinch gelegen – als sie das letzte Mal da war, bin ich es gelassener angegangen und da war die Mutter dann auch etwas zugänglicher."

"Ich habe einigen Leuten das mit den Kompetenzen erklärt – dass sie nicht denken, dass Leute nicht befugt sind, zu entscheiden (und dass die Entscheidung auch korrekt ist); und: man muss nicht immer ganz ruhig bleiben – man kann auch mal temperamentvoll werden (wenn man ruhig bleibt, regt das die meisten Ausländer viel mehr auf)."

"Das hängt damit zusammen, dass es schon das vierte interkulturelle Training ist – danach sind immer Impulse da; dieses ist auch die längste Seminarreihe; Effekt: stärkere Sensibilisierung im unmittelbaren Anschluss an solche Seminare – man ist wieder offener, hinzuschauen und bereiter, wieder zuzuhören – bekommt dann von den Leuten auch mehr erzählt, weil die das ja auch spüren."

Dies betrifft auch die eingeschränkten Möglichkeiten zur Umsetzung:

"Das liegt nicht am Seminar – wir haben teilweise mit so extremen Leuten zu tun (psychisch Kranke oder auch Räumungsfälle), dass das nichts mehr nützt."

"Ich fahre meine Linie – habe da nicht so Möglichkeiten – habe Vorgaben (ist bei Ausländern sogar eher härter – sage mir, die müssen sich hier integrieren)."

Wünsche zu den weiteren Veranstaltungen

Von den weiteren Seminaren wünschen sich vier Teilnehmer/innen vor allem eine Vertiefung mit noch mehr Einzelheiten, Grundsätzen, Impulsen und konkreten Beispielen. "Die Ansprüche, die ich hatte (andere Kultur besser zu verstehen), haben sich bereits beim ersten Seminar erfüllt – man kann das aber ausweiten und noch mehr in die Tiefe gehen, auf den Punkt kommen." Mehrere äußern, es solle so ähnlich ablaufen, "die Referenten sollen so fit bleiben", "man sollte nicht großartig was ändern". Zusätzliche Wünsche betreffen vor allem den Einblick in andere Kulturen:

"Einblick in weitere Kulturen, wie wir sie im weiteren Sinne verstehen – Islam, Buddhismus,... – darauf sollte man noch mal explizit eingehen."

"Sollte in der Richtung, wie es war, weitergehen; Islam würde mich sehr interessieren, weil viele Kinder aus diesem Personenkreis in der Schule sind."

"Unterschiedliche Sachen, die zu beachten sind – zur Zeit sind z.B. mehr Leute vom Irak da als bisher – man könnte einiges über die Hintergründe, die man berücksichtigen muss, einbauen."

"Die Leiter waren ja Spanier/Italiener – ich würde aber gern noch mehr über Denkweisen der muslimischen Mitbürger erfahren, z.B. Türkei – auch über richtige Verhaltensweisen, z.B. dass man bei der Begrüßung nicht in die Augen schauen darf."

"Ich würde gern über arabische Länder noch mehr erfahren – habe viel mit dieser Kultur zu tun (ganz wichtig)."

"Mein spezieller Wunsch ist, dass das Thema 'Islam' tiefgründig behandelt wird – da soll es wohl noch mal ein spezielles Seminar geben."

Ein weiterer Wunsch:

"Praktische Übungen; aber auch noch mal so theoretischer Background, fehlt: würde mich gern auseinandersetzen mit allgemeinen Mustern oder Erwartungen, die mit dem Migrationsvorgang verbunden sind (zeitlich strukturieren, Erwartungen, Pläne, Vorbereitung, ankommen, Landen in Realität, Verändern von Lebensplanung...) – bin aber nicht sicher, ob das überhaupt möglich ist."

Zwei haben sich noch keine Gedanken gemacht, und zwei weitere äußern sich skeptisch:

"Ich habe keine konkrete Vorstellung; ist alles zu allgemein – man kann nicht alles über einen Kamm scheren (gerade imamt); habe mir sowieso etwas ganz anderes unter dem Seminar vorgestellt."

"Ich finde es wichtig, dass den Ausländern bewusst wird, wo sie sind – dass sie eingeführt werden, wie die Stadt aufgebaut ist und so und in die Bürokratie und nicht nur wir über andere Kulturen aufgeklärt werden, was es da für Vorstellungen gibt (privat ist das o.k., aber nicht bei der Arbeit) – Ausländer müssen sich auch integrieren – sie sind ja nach Deutschland gekommen und müssen sich dann hier anpassen – es ist nicht richtig, dass wir uns an alle Kulturen anpassen (höre es mir gern an, aber bin nicht bereit, mir alles zu merken, was ich bei anderen Kulturen zu beachten habe)."



5.2 2. Workshop

Vergleich der eigenen Arbeit mit einem Bild, Fragen zum ersten Seminar; Behördenkommunikation; kulturelle Werte, kultureller Wandel; Klischees und Stereotypen; Diskussion über Themen für die nächsten Workshops

Gesamtbeurteilung

In der Nachbefragung beurteilen alle Befragten das Seminar positiv – entweder kurz oder ausführlich:

"War insgesamt positiv; hat mir gut gefallen und den Eindruck hatte ich von allen anderen auch."

"Also ich fand es wieder sehr interessant – die Themengebiete, die angesprochen wurden; es gab auch Fälle, die die einzelnen erlebt haben – das war sehr interessant, da es praxisnah war, und es kamen zum Teil verblüffende Sichtweisen raus."

"War wie immer interessant, wie das erste schon; das erste war noch besser, aber auch das zweite war wieder sehr interessant; beim zweiten habe ich mich mehr persönlich erfahren."

"Ist echt schon lange her; insgesamt habe ich ein gutes Gefühl, auch wenn ich die Inhalte gerade nicht ganz auf die Reihe bekomme (bin grad mitten in der Arbeit); die Referenten machen die Inhalte transparent; die Methoden sind sehr abwechslungsreich, und ich kann immer wieder was lernen."

"War sehr gut, sehr interessant, sehr kurzweilig; hat mir Spaß gemacht."

"Ich fand es gut; ich fand auch, dass die Gruppe sich gefestigt hat, das hat mir sehr gut gefallen."

Besonders in Erinnerung geblieben

In Erinnerung geblieben sind teilweise allgemein die Arbeitsweise und –atmosphäre:

"Dass die zwei Seminarleiter sich gut ergänzen."

"Die harmonische Ganztags-Veranstaltung, sowohl von den Teilnehmern als auch der Kursleitung."

"Die zwei Referenten – sind sehr angenehm, vermitteln die Inhalte sehr gut, haben eine erfrischende Art."

"Weiterhin die Zusammensetzung der Gruppe – verschiedene Leute aus verschiedenen Richtungen."

"Der ganze Tag; der ganze Ablauf; wie das die Referenten aufgezoogen haben; was ich nicht gut fand: es war ja sehr heiß und mittags war dann so eine Auflockerung im Hof".

"Die Kommunikationsbereitschaft der Teilnehmenden und die Fähigkeit der Seminarleiter, auf Zwischeneinwände und Fragen einzugehen – praktizierte Kommunikation."

Andere nennen bestimmte Elemente – ganz unterschiedliche; dies verdeutlicht, wie wichtig die Methodenvielfalt ist:

"Das Vertrauensspiel – die Schlange, die wir gebildet haben (mit verbundenen Augen)".

"Wir haben ein Bild angeschaut, da ging ein Weg zur Hölle und ein Weg zum Himmel – das war das, was bei mir am meisten haften geblieben ist."

"Dass Denk- und Verhaltensweisen an Religionen festgemacht wurden."

"Am Anfang die Einleitungsrunde – Rückblick auf das letzte Mal und Vorschau auf den Tag."

"Es wurde sehr viel zusammengetragen aus den einzelnen Behörden, was jeder für Fallbeispiele hatte."

"Die Verständnisschwierigkeiten bezüglich Ausländern und unserer Auffassung von Pünktlichkeit oder auch die Werbung, wie man sie aufnimmt; Vergleichsgeschichte mit der Flussüberquerung."

"Toll fand ich das mit diesen Werbefilmen und die darauf aufgehängten unterschiedlichen Zugänge zu Werten."

Nutzen für den Berufsalltag

Die Frage, ob etwas aus diesem Seminar schon im Alltag geholfen habe, bejahen über die Hälfte, teils mit Erläuterungen:

"Da gibt es immer wieder so Überlegungen, die ich dann reinnehme; wir sprechen dann auch darüber: 'Das war wieder so ein Fall, da hätte man so und so reagieren können...'"

"Immer wieder; bei der Begegnung mit Menschen; Toleranz zu üben."

"Bestimmt – allgemein gesehen: man sieht einige Sachen von anderer Sichtweise."

"Einfach so das Wahrnehmen des Kontextes; mehr bewusst machen."

"Insoweit, dass ich versuche, ruhiger zu bleiben oder mich in der Form deutlicher ausdrücke, was man von mir möchte, und ganz normal deutsch spreche und versuche, nicht dieses abgehackte Deutsch zu sprechen, wenn ich merke, derjenige spricht nicht so gut deutsch."

"Ich arbeite schon seit 12 Jahren im interkulturellen Bereich, mir helfen solche Seminare, mich zu öffnen, Sachen von der Theorie her anzuschauen, Gedanken über eigene Kommunikation zu machen."

Das wird teilweise noch konkretisiert:

"Zwei Iraker waren bei mir ..., sie waren mit etwas nicht einverstanden und wollten meinen übergeordneten Chef sprechen; ich habe ihnen erklärt, dass das mein Aufgabengebiet ist und ich die Entscheidungen treffe und nicht mein Chef und das haben sie dann auch verstanden."

"Gerade bei der Arbeit, wenn man Menschen aus anderen Kulturen berät – nicht von eigener Kultur ausgehen, sondern das einbetten."

"Konkret direkt nicht, aber anwenden oder umsetzen lässt sich das schon; wir haben ja größtenteils Publikumsverkehr, was nicht nur Deutsche sind – bei ausländischen Besuchern lässt sich das gut anwenden – man ist nachsichtiger (um das nicht mit Toleranz zu umschreiben)."

"Konkret ist schwierig; Verständnis für Gegenüber: im Laufe der Jahre ist man verstockt, sieht sein Umfeld – wo man es besser wissen müsste, hat das Seminar Anstoß gegeben, dass das Gegenüber Probleme hat;

Verständigungsschwierigkeiten: im Laufe der Jahre denkt man, 'der will nicht' – man wird aber offener, denkt, das Gegenüber hat eigene Gründe."

"Gestern hatte ich eine Beratung einer deutschen Familie türkischer Abstammung, es ging um Werte – bestimmte Sachen, die sie für ihre Tochter nicht erlauben können, da kann man sich dann besser rein versetzen."

"Ich habe mit einer türkischen Mutter auf Kriegsfuß gestanden, dann konnte ich besser mit ihr reden; die eine Referentin hat das mal gezeigt, wie man sich als Ausländer hier in Deutschland fühlt, so ein Rollenverhalten."

"Bei unserer Dozentin, als wir uns darüber unterhalten haben – sie findet es fast als Beleidigung, wenn man als Deutscher schlechtes Deutsch spricht, nur weil das Gegenüber schlecht Deutsch spricht, das ist mir da erst mal richtig bewusst geworden; da spreche ich lieber langsamer, aber in ganzen zusammenhängenden Sätzen."

Die anderen konnten bis jetzt keine konkrete Auswirkung feststellen, verweisen aber auf mehr Motivation, Veränderungen "im Denken..., im Gedankengut", mehr Nachsicht, Geduld und Gelassenheit.

Weiterempfehlung an Kolleginnen und Kollegen

Um eine Einschätzung zu der Seminarreihe insgesamt und den Multiplikatoreffekt zu erhalten, wurde auch gefragt, ob man nach den bisherigen Erfahrungen die Seminare an Kollegen weiterempfehlen würde. Nur eine Person antwortet mit "teilweise ja", ein Viertel einfach mit "ja" und die übrigen mit ausdrücklicher Betonung wie "uneingeschränkt", "unbedingt", "auf alle Fälle" oder "natürlich".

Dies wird auch erläutert:

"Man erfährt vielerlei von außerhalb; so nach dem Motto 'Man lernt nie aus!'"

"Wir freuen uns schon wieder aufs nächste Mal!"

"Man bekommt einen anderen Blickwinkel; es erleichtert die Arbeit; man hat anders Spaß bei der Arbeit; interessant ist der Austausch unter den verschiedenen Behörden – Leute, die verschieden mit den Leuten zu tun haben (bei den einen wollen sie was, bei anderen nicht, dann verhalten sie sich ja auch ganz anders, wie geben sich die Leute?)."

"Ich bin von den Referenten total begeistert, weil sie das alles sehr plastisch und transparent rüberbringen; man beschäftigt sich ja damit auch so theoretisch und weiß was von anderen Kulturen, aber bei den Seminaren ist das sehr nah und am beruflichen Alltag orientiert."

"Weil es nur positiv ist; die Zeit, die man im Seminarraum sitzt, fehlt zwar bei der Bearbeitung der Fälle, aber wenn das Seminar sinnlos wäre, würde ich es nicht weiterempfehlen; man kann/muss sich die Zeit nehmen – ist sinnvoll."

"Ich habe es schon weiterempfohlen – meine Kollegin macht jetzt bei der zweiten Reihe mit."

"Sehr wichtig im Schulbereich (gerade auch für die Grundschule sehr wichtig), wenn man Kontakt mit ausländischen Bürgern hat – man sieht alles ganz anders; man geht ja so nur von unserer Seite aus und sieht die anderen nicht so."

"Ich finde es total hilfreich, sich mit dem Hintergrund ausländischer Bürger zu beschäftigen; über die Art der Kommunikation lernen wir viel im Seminar; für mich ist es auch sehr hilfreich, von anderen Institutionen mitzubekommen, wie es bei denen so läuft – man lernt auch aus den Erfahrungen der anderen."

"Man wird sensibilisierter; man versucht z.B. den Zeitdruck nicht so spüren zu lassen, weil das Gegenüber ja Probleme hat und unsicher ist – es fällt ihnen ja schwer, da als Bittsteller aufzutreten und wenn man da so Stress macht oder alles halt ganz schnell, werden sie ja noch unsicherer."

"Ich halte interkulturelles Arbeiten und die Beschäftigung mit fremden Kulturen für eine Notwendigkeit in Ämtern; Integration – Schnittstelle sind die Behörden; ist nicht nur wichtig für Leute, die mit diesem

Personenkreis arbeiten; aber gerade auch für Mitarbeiter in stark frequentierten Bereichen (Meldebehörde, Kfz-Zulassung,...); immer wieder den Kontakt erleichtern; man lernt, andere mehr ernst zu nehmen, dass es andere Hintergründe gibt."

"Ich finde es ein wenig bedauerlich, dass sich von den Schulen nur drei gemeldet haben (die meisten denken, sie müssten da jetzt auch noch türkisch lernen, aber das ist ja gar nicht so; viele sagen, sie hätten keine Zeit – aber ich finde, die Zeit sollte man sich nehmen)."

Eingeschränkt wird:

"Weil jeder für sich selber sprechen muss – Erfahrung und Beständigkeit muss sich jeder selbst erarbeiten."

"Ich denke, um an so einem Seminar teilzunehmen, muss grundsätzlich die Bereitschaft da sein – wo die nicht da ist, denen würde ich das nicht empfehlen, weil derjenige würde den ganzen Ablauf zerstören."

Wünsche zu den weiteren Veranstaltungen

Im zweiten Workshop wurden auch die Schwerpunkte für die folgenden Veranstaltungen gemeinsam festgelegt (Islam, Das Eigene und das Fremde, Informationen über andere Kulturen/Schwerpunkt Osteuropa). Mit der Schwerpunktsetzung sind alle zufrieden, einige äußern ausdrücklich auch Zufriedenheit über die Möglichkeit, seine Bedürfnisse einzubringen: "Man kann ja mitbestimmen und in eine gewisse Richtung bringen".

Was müsste in den letzten Seminaren insgesamt beachtet werden, damit man am Schluss der Reihe mit dem Ergebnis zufrieden ist? Rund ein Drittel meint, es solle vor allem so weitergehen.

"Für mich muss man nichts beachten; es ist gut, wie es gemacht wurde; ich fände es halt interessant, dass man über Moslems mehr erfährt (Glauben usw.), aber das wurde ja schon mehrfach angesprochen."

"Ich wünsche mir, dass es so weiter geführt wird; auch von der Tagesaufteilung her finde ich es ganz prima; und die Protokolle, die wir anschließend immer bekommen, sind sehr gut – da kann man das dann noch mal nachvollziehen und nachlesen."

"Aus meiner Sicht muss man nichts besonders beachten; so wie die ersten zwei Teile waren, kann es sich durchaus auch weiter entwickeln; die Zusammensetzung bei den Teilnehmern ist sehr inhomogen insgesamt – da muss man wahrscheinlich darauf achten, dass dann wirklich auch für jeden was dabei ist und dass diejenigen, für die das Neuland ist, nicht überfordert sind; ich finde diese Seminare sehr wichtig und wertvoll, aber man muss schauen, dass man am Ende den Praxisbezug wiederbekommt – Theorie zum Unterfüttern ist sehr wichtig, aber wenn man Zufriedenheit bei den Teilnehmern haben will, muss man die Kurve auf den Praxisbezug wieder bekommen; vielleicht sollte man eine Fallbesprechung am Schluss machen; ich glaub nicht, dass es Sinn macht, zu stark Fremde zu geben (es war mal die Rede davon, Externe zu holen) – die Referenten, die den Anfang gemacht haben, sollten auch den Abschluss machen; wenn man sich auf neue Referenten einstellen muss, kann das instabil werden."

Einige äußern Wünsche zu anderen Kulturen:

"Dass man vielleicht noch mehr auf die einzelnen Kulturen eingeht."

"Beim letzten haben wir ja mehr die abendländische Kultur kennen gelernt; ich möchte gern alle Kulturkreise kennen lernen, wenigstens ansatzweise – dann kann man es sicher besser verstehen und besser nachvollziehen, warum die sich so oder so verhalten."

"Mir persönlich wäre es sehr wichtig, mehr über diese neue Irak-Situation zu wissen, dass die bedacht wird; weil da kommen auch viele Leute, die eine sehr gute Ausbildung dort hatten – wie man das hier noch anders bedenken/bearbeiten kann; ansonsten kann ich nichts sagen, was ich zusätzlich wollte (es wird ja immer wieder abgefragt und so wie es bis jetzt vereinbart ist, finde ich es gut)."

Drei weitere haben Wünsche zum Verfahren:

"Man braucht einen theoretischen Hintergrund, dass man sich noch weiterbilden und informieren kann –

das darf aber nicht überwiegen; viel Diskussion hätte ich gern."

"Ich gehe mal ganz an den Schluss: zum Schluss sollte ein Resümee rauskommen, etwas, was man mitnehmen kann (eine Dokumentation?), damit man nachschlagen kann, um die Gedankengänge wieder zu aktivieren."

"Ich möchte ganz gerne mit den anderen noch darüber sprechen, wie man gerade mit deutschen Mitarbeitern, Freunden, Kollegen, Familienangehörigen, ... über die Thematik spricht – gerade, wenn dort Tendenzen zum Nazi / Rassismus da sind – ohne sich gleich in die Nesseln zu setzen; erklären, dass nicht alle Ausländer gleich sind – Individualität."

"Wie man diese Konfliktbewältigung erreicht, wenn es aggressionsgeladen wird, weil wir uns auch oft was anhören müssen – Wie gehen andere damit um? Dass da noch was zum Verwerten überkommt, wie man reagieren kann; es wird ja immer gesagt, dass man ruhig bleiben soll, aber das ist halt nicht so einfach, wenn das Gegenüber so geladen ist; Islam vielleicht noch mal näher anschauen – wir haben ja einen großen Prozentsatz davon von Ausländern in [...] – unser Verständnis geht ja oft weit auseinander."

5.3 3. Workshop

Bedeutung von Namen, Rückblick auf die ersten Seminare/Einschätzung des eigenen Lernprozesses; Konflikte und Konfliktpotenziale, Migrationsgeschichte

Gesamtbeurteilung

Bei der Nachbefragung gibt es wiederum nur positive Rückmeldungen, die zurückhaltendste ist "war nicht schlecht!", andere sagen "genial", "gut, wie vorherige Male auch", "sehr interessant", "so wie die anderen auch, äußerst positiv" oder ausführlicher:

"Genauso toll wie die vorherigen! Das liegt einfach an den Seminarleitern."

"Hat mir am besten gefallen von allen, klasse gemacht, die Zeit ging schnell herum."

"Ich kann bisher nur Positives sagen. Am besten gefallen hat mir, wie man sich vorstellt, woher der eigene Name kommt. Das hat bei manchen ganze Sturzbäche von Erzählungen hervorgerufen."

"Nach wie vor interessant. Die Mischung der Menschen, die da sind, ist sehr bereichernd."

"Sehr gut, da kann ich jetzt aber inhaltlich nichts dazu sagen. Ich weiß nur noch, dass ich abends gedacht habe, das war wieder sehr gut."

"Sehr interessant, teilweise hatte ich ein schlechtes Gefühl, weil ich nichts damit zu tun hatte. Es ging um die sechziger Jahre, wie man die Gastarbeiter da behandelt hat, das hat mich schon berührt, weil ich das so gar nicht wusste."

"Sehr kurzweilig, sehr interessant und abwechslungsreich."

"Sehr lebhaft. Ich hatte das Gefühl, dass sich jetzt auch die Gruppe sehr gut zusammengefunden hat. Finde die Referenten nach wie vor sehr kompetent und einige der Übungen sehr interessant, wie z.B. die zum Aggressionsaufbau."

"Wie auch andere beiden vorher, war es gut gewesen, aufschlussreich, habe wieder etwas gelernt."

Besonders in Erinnerung geblieben

Was in Erinnerung geblieben ist, können drei Personen aus der zeitlichen Distanz nicht mehr sagen, eine andere schaut erst in ihre Unterlagen. Die anderen haben noch bestimmte Erinnerungen.

"Die Gesprächsrunden, Gespräche untereinander und die Gruppenarbeit. Das Nachspüren nach den Namen, wie man sie ableiten kann, welche Bedeutung sie haben. Vornamen und Familiennamen."

"Überlegung, woher kommen die Namen, was haben sich die Eltern wohl dabei gedacht!"

"Das Thema war ja Konfliktmanagement. Es ging um Rollen, die deutsche Angestellte in ausländischen Betrieben haben. Unterschiedliche Ausgangsarten, wie deutsche/italienische Arbeitnehmer sich verhalten. Emotionale gegenüber sachlichen Beziehungen."

"Dass verschiedene Denkweisen da sind, dass der Spanier in Deutschland anders denkt über das Rechtssystem als der Deutsche. Frau Cortés hat das an einem Fallbeispiel gezeigt. Ich wusste ja, wie ich das Problem lösen würde und wie das in Deutschland funktioniert, sie hat das Problem eher persönlich gelöst, ich analysiere. Andere Herangehensweise sachlich/emotional."

"Da war so ein ganz bestimmtes Spiel, wo man sich bei der Gradzahl aufstellen musste, inwieweit man die verschiedenen Kulturen kennt, da war ein Maßstab auf dem Boden aufgelegt. Und dann musste man begründen, warum man sich da hingestellt hat. "

"Die Selbsteinschätzung, wie beschreibt man selber seine interkulturelle Kompetenz. Und dann auch in der Diskussion die Frage, warum habe ich mich da positioniert, wo ich mich positioniert habe. Außerdem, wie sich eine Aggression aufbaut und wie reagiere ich auf Spannungen."

"Na, die beiden, die referiert haben, haben vom eigenen Leben erzählt, wie es ihnen ergangen ist. Dann der Film, den sie vorgeführt haben, über Ausländer in Deutschland, wie das damals war, als die ersten Ausländer nach Deutschland gekommen sind."

"Der Umgang mit den Gastarbeitern in den sechziger Jahren, dass man die nicht so gut behandelt hat. Man macht ja den Deutschen immer den Vorwurf, dass sie so ausländerfeindlich sind. Da hat die Frau Cortés erzählt, dass die Ausländerfeindlichkeit in Spanien noch höher sei. Das war mal beruhigend, dass es nicht immer nur die bösen Deutschen sind."

"Die heraufbeschworene Konfliktsituation, die sich gar nicht zum Konflikt aufbauen ließ."

"Die Diskussion/Gespräche, nicht der Vortrag/Monolog. Also der Austausch, die Interaktion."

"Die fitten Kursleiter, mit denen steht und fällt das Seminar. Die sind fachlich fit und können gut auf einen eingehen."

Nutzen für den Berufsalltag

Auf die Frage hin, ob etwas aus diesem Seminar schon im Alltag geholfen habe, kommen vor allem allgemeine Aussagen:

"Allgemein, ich bin damals dahin gegangen, weil ich mehr über andere Kulturen lernen wollte und das habe ich. "

"Auf alle Fälle! Dass man etwas sensibler und offener für Verhaltensweisen anderer geworden ist."

"Es ist so, dass ich mehr nachdenke in bestimmten Situationen."

"Es macht mich einfach ruhiger, dass ich nicht mehr so geladen auf Leute zugehe, mich besser hineindenken kann. Die Perspektive vom Gegenüber einnehmen, warum er das tut, sich so verhält."

"Ganz praktisch nicht. Vom Gedankengut schon. Hilft mir schon, aber nicht in der praktischen Arbeit, da ich auf dem [...]amte arbeite und es da schwierig ist, das anzuwenden. Ich bin von meiner Ausbildung her schon relativ offen gegenüber Ausländern. Aber es hilft mir zu reflektieren. Das gebe ich auch weiter an das Team, mit dem ich arbeite. Durch die Auseinandersetzung mit Ausländern bekommt man neue Ideen."

"Genau dieses Thema: Konfliktmanagement, unterschiedliches Vorgehen je nach Kultur."

"Grundsätzlich hilft mir das Seminar immer, weil es mich sensibilisiert, gerade zum Thema Kommunikation. Etwas Konkretes kann ich da aber nicht sagen, ich habe ja schon einige Kurse gemacht."

"Ja, mir gibt es jedes Mal wieder Motivation, sei nicht zu sachlich, versuche die Leute persönlich zu kriegen. Ich bin eigentlich eher ein sachlicher Mensch und nicht so emotional."

"Ja, weil je mehr man weiß, kann man ganz anders auf Menschen zugehen."

"Jain! Allgemeine Offenheit und Verständnis. Ich diskutiere gerne um des Diskutierens Willen und habe viel Material bekommen, um meine Argumente verstärken zu können."

"Man wird insgesamt offener für jegliche Art von Kultur, nicht nur gegenüber Ausländern, sondern auch gegenüber anderen Subgruppen. "

"Nichts Konkretes, viele Kleinigkeiten. Ich denke, das Allgemeindenken ist anders. Das Verständnis allgemein, nicht dass man mit einer Person anders umgeht. "

"Vom letzten Mal nicht, allgemein denke ich immer stärker nach. Wende das auch hier an!"

Als konkrete Beispiele werden genannt:

"Das passiert ja täglich. Da kommt jemand mit Wut herein, weil er ein anderes Bild von einer Behörde hat. Wenn z.B. ein Mann weniger Respekt gegenüber Frauen hat, kann ich ihn eher wieder 'runterbringen'. Da sind ja oft Aggressionen, wenn etwas negativ entschieden wurde, anders als sie sich das vorstellen."

"Dass man nicht so schnell ungeduldig wird, wenn man nicht verstanden wird. Man wird offener, nimmt sich einen Tick mehr Zeit. Aber man kann an der eigenen Arbeit nicht so viel erwarten. Man sollte solche Kurse nicht überbewerten. Man ist nicht mehr so ungeduldig, aber die Probleme selber lassen sich dadurch nicht aufheben, wenn einer z.B. motzig ist, da werde ich trotzdem wütend."

"Es gibt täglich Fälle, in denen man etwas Negatives sagen muss, in denen man sich Mühe gibt, sich in die Situation der Leute hineinzusetzen. Verständnis entgegen zu bringen."

"Ich bin ja auf dem [...]amt, da hat man nicht so viel Kontakt mit Ausländern wie z.B. ein Sozialarbeiter. Allgemein: man geht auf Menschen, auf alle, nicht nur auf Ausländer, anders zu."

"Ich denke mehr darüber nach, aber das ist mehr im Privaten, im Urlaub zum Beispiel...; die Sachen, mit denen wir zu tun haben, sind meistens schwierige Fälle. Psychisch Kranke, Obdachlose, da kommt es nicht auf die Nationalität an."

"Ich habe eine italienische Kundin, die mich unglaublich nervt, weil sie gar nicht über das Sachliche reden will. Das kann ich jetzt eher zulassen."

"Ich habe ja hier viel mit ausländischen Eltern zu tun, früher war ich da manchmal etwas ungeduldig, z.B. wenn jemand die Sprache nicht so gut konnte und ich merke schon, dass ich mich jetzt besser zügeln kann, mehr Geduld habe."

"Ich war z.B. letzten Monat dabei, einen Sprachkurs zu organisieren, da ist ja der Aufbau von Sprachen auch wichtig, das hatten wir im Seminar auch schon mal angesprochen."

"Wir haben z.B. öfters Konflikte mit unseren Nachbarn, die aus einer anderen Kultur stammen. Da hilft es sensibilisiert zu sein, wir bewerten das jetzt aus einer anderen Sicht. Oder auch gegenüber Freunden zu sagen, dass nur weil bestimmte Leute etwas machen, nicht alle Türken so sind."

"Es ist ja so, dass die Ausländer einen meistens duzen. Da wurde uns gesagt, dass wir sie einfach darum bitten können, uns zu siezen, wenn uns das unangenehm ist. Das habe ich dann zweimal gemacht. Sie gehen davon aus, dass sie einen Vorteil haben, wenn sie einen duzen."

Wünsche zu den weiteren Veranstaltungen

Bei den Wünschen an die weiteren Seminare und besonders das vom nächsten Mal überwiegen der Wunsch, dass es in der Weise weitergeht, und vor allem die Spannung auf das Thema Islam und den Moscheebesuch.

"Die zwei sind total toll, ohne die wäre es lange nicht so gut. Ich wünsche mir also, dass es immer wieder die gleichen Seminarleiter sind. Es ist auch toll gemacht, man erfährt und lernt etwas, dann ist es wieder spielerisch und man macht lustige Sachen zwischendurch. Die Mischung ist sehr gut. Es wird einem nie langweilig."

"Dass Themen, die besprochen wurden, auch stattfinden, Kursleiter die gleichen bleiben. Bin eigentlich wunschlos glücklich. Ich bin so zufrieden, wie es ist, mit den Themen, Kursleitern und der Truppe, die da zusammen ist. Hoffe, dass es so weiter geht."

"Wie es bisher gemacht ist, ist es sehr gut aufgebaut. Was mich noch interessieren würde, was aber immer

mal einfließt, wäre das Thema Befindlichkeit des Beraters, evtl. auch mal ein Fallbeispiel. Aber das wird parallel immer schon mal angesprochen, klingt immer mal wieder an. Das Thema Islam, das vielfach gewünscht wurde, ist nicht so meins!"

"Das ist ja der Besuch der Moschee, da bin ich ganz gespannt, weil ich das noch nie gesehen habe. Ansonsten: dass es so bleibt, von Zusammenarbeit und auch den anderen Teilnehmenden, die Offenheit, dass man diskutieren kann."

"Das ist ja jetzt schon gelaufen, wir haben das Thema Islam. Was mich noch interessieren würde, wäre etwas über die Leute aus dem Irak zu erfahren, von denen wir viele betreuen. Die sind noch nicht so lange da und ich nehme sie anders wahr als andere. Also das Thema Irak fände ich noch interessant, aber das fällt wohl unter arabische Länder allgemein."

"Das nächste Mal soll es ja, glaube ich, um den Islam gehen. Ich erwarte, dass es interessant wird, wie immer. Es sollte eigentlich so bleiben, wie es war."

"Gut, da haben wir ja das Thema Islam, das Thema habe ich mir gewünscht und die zwei machen das so Klasse, da braucht man sich gar nicht so viel wünschen. Das war ja auch ein Wunschthema von mir, der Islam."

"Ich freue mich unheimlich auf den Moscheebesuch und erwarte mir erheblich mehr Verständnis, auch im Bezug auf den Kopftuchstreit und Kreuz in der Schule. Auf der anderen Seite wird Halloween hochgefahren, was ja auch nicht mit unserer christlichen Kultur zusammenpasst. Mehr Verständnis, Hintergrundwissen. Ansonsten macht das Seminar das, was ich mir sowieso wünsche. Diskussionen, Informationen, die ich dann auf allgemeingültige Formeln bringe, die ich dann auf alle Kulturen anwenden kann."

"Im Dezember ist ja, soweit ich weiß, erst noch eine Zusammenfassung, dann das Thema Islam. Eigentlich mehr Strategien/eine Taktik, dass man mehr Verständnis entwickelt. Dass man mehr Verständnis entwickelt für die Gefühlswelt der Leute im Islam."

"Mehr Hintergrundinformationen. Mehr Verständnis für den Islam und auch die Aussiedlerproblematik. Aber das ist ja schon besprochen worden, dass das nächste Mal das Thema ist."

"Mir gefällt, dass es kompakt beieinander ist, und ich weiß, dass wir einen Moscheebesuch machen. Mir gefällt wieder das Kurzweilige daran. Dass man die Sichtweisen erweitern kann. Ich habe immer gedacht, das geht nicht, dass man immer noch toleranter wird, aber es geht, vor allem mit den beiden Referenten, die schaffen das immer sehr gut."

"Soweit ich weiß, ist das Programm ja schon vorhanden. Ich bin zufrieden damit. Persönlich interessiert mich die Einführung in den Islam, die wir ja bekommen sollen. So wie ich es bisher erlebt habe, erwarte ich, dass es bleibt."

"Wir haben ja das Spezialgebiet Islam, besuchen eine Moschee, da bin ich gespannt darauf. Es kommt wohl auch jemand, der uns da etwas erzählt. Außerdem noch mehr von anderen Kulturen lernen, z.B. über Leute aus Russland, das war mal im Gespräch."

"Wir haben ja für nächstes Mal das Thema Islam vereinbart, da hoffe ich, dass die Gegensätze herausgearbeitet werden. Es gibt da ja ein gewisses Unverständnis hier: einerseits sehen wir hier in Deutschland die Mädchen mit Kopftuch, andererseits andere muslimische Mädchen, die bauchfrei herumlaufen, da hoffe ich, dass wir diese Gegensätze erklärt bekommen."



5.4 4. Workshop (zweitägig)

1. Tag: Konflikte: Konflikteskalation, Lösungsmöglichkeiten, Transaktionsanalyse, Das Eigene und das Fremde; gemeinsamer Moscheebesuch

2. Tag: Reflexion der eigenen Religiosität; Islam: Grundlagen und Geschichte, Familie, Integration

Gesamtbeurteilung

Durch die Dauer, die Beteiligung externer Referenten zum Thema Islam (Team türkisch/deutsch, wiederum Frau/Mann) und den Moscheebesuch unterschied sich dieses Seminar deutlich von den vorangegangenen. Bei der Nachbefragung gibt es drei etwas kritischere Stimmen:

"Gut bis befriedigend."

"Nicht so gut wie die anderen Seminare. Das ist aber eine persönliche Sache, ich hatte das Gefühl, dass es in den anderen Seminaren ein Miteinander gab. Hier war es eine klare Trennung von Dozenten und sozusagen Schülern. Es war kein voneinander Lernen, sondern man hat uns etwas beigebracht."

"War etwas schwieriger, hat nicht ganz das gebracht, was ich mir erhofft habe, habe mir das Thema gewünscht, war nicht ganz zufrieden."

Die anderen beurteilen das Seminar positiv, teilweise weisen auch sie auf die Unterschiede hin.

"Es war sehr interessant, aber anders als die anderen. Ich fand es auch in Ordnung, eine Staffel zu haben, wo in höherem Maße ein Input gegeben wurde. Das Team war sehr angenehm. Der Diavortrag mit Bildern aus anderen Ländern sehr interessant."

"Es war sehr interessant. Es ging ja um Islam, wir haben die Moschee besucht, das war einfach interessant, das zu sehen! Auch die Referenten, die für einen Tag da waren, waren sehr gut. Es wäre noch interessant gewesen, mehr über das Kopftuch zu erfahren, aber da hat die Zeit einfach nicht mehr gereicht. "

"Fand es immer sehr positiv, bei allen! Finde ich sehr gut."

"Gut an sich! Es waren ja zwei neue, andere Referenten. Die Moschee. Es hätte ruhig noch einen Tag länger gehen können. War sehr umfangreich."

"Ich glaube, das war für mich das beste, war ziemlich gut! Wir haben ja auch die Moschee besucht und auch ausführlich den Islam behandelt. "

"Interessant – lebendig! Hat mir eigentlich immer Spaß gemacht, jedes Mal!"

"Sehr gut, hat mir sehr gut gefallen! Ich fand es mit am interessantesten."

"War gut, aufschlussreich. Wir waren ja in der Moschee und es waren die zwei anderen Referenten da. Man hat das mal aus einer anderen Sicht erfahren. Staat und Kirche, Familienleben in der Türkei und die Dias – das war gut!"

"War sehr gut! Hat mir wieder gut gefallen!"

Besonders in Erinnerung geblieben

In Erinnerung geblieben ist besonders der Moscheebesuch und die Auseinandersetzung mit dem Islam, die Information durch Frauen aus der Türkei (Gesprächspartnerin in der Moschee, Referentin).

"Der Besuch in der Moschee und die Diskussionsrunde mit einer Türkin. Es waren auch die kritischen Fragen vor allem von Frauen aus dem Teilnehmerkreis und die offenen Antworten darauf."

"Der Diavortrag mit Bildern aus anderen Ländern. Der Moscheebesuch, ich habe schon andere Moscheen gesehen, fand es eine gute Idee, dass die Frau das gemacht hat, es war aber deutlich zu spüren, dass sie nicht aus sehr liberaler Ecke kam. Sie hat zwar die Reizthemen angesprochen, aber Sachen als sehr unproblematisch dargestellt, das war auch bei der Referentin der Fall. Ich komme aus der Jugendarbeit, wo das Idealbild bei muslimischen, weiblichen Jugendlichen oft nicht so ist. Da gibt es oft Probleme. Ich glaube, dass man da parteilich arbeiten muss. Bei Kulturmodellen muss man sich aber natürlich auf eine Linie einigen."

"Der Moscheebesuch! Es war der erste Besuch in einer Moschee für mich – das war für mich bedeutend."

"Der Tag über den Islam und der Besuch der Moschee und die Referenten (die zwei neuen) haben mir sehr gut gefallen. Ich habe einiges mitnehmen können, wir haben ja viel mit diesen Kindern zu tun (muslimische)."

"Die Moschee. Die Frau, die etwas über das Kopftuch erzählt hat, dass sie es ganz anders sieht wie wir Deutschen, gar nicht als Verpflichtung, sondern als Ausdruck ihres Glaubens."

"Die Moscheebesichtigung. Die fand ich super."

"Die unterschiedliche Rolle, die z.B. türkische Familienväter in der Türkei spielen und hier. Den Wertverlust, den er hier erlebt."

"Eigentlich die Frau, die das geführt hat."

"Es war eine junge Türkin da. Gut, dass die Seminarleiterin selbst Muslimin war, so dass man Fragen stellen konnte, an jemanden, der selbst aus dieser Kultur kommt."

"Natürlich der Moscheebesuch. Das ist recht konstruktiv abgegangen – trotz allem wurde auf deutliche Fragen deutlich geantwortet. Die Fragen wurden ehrlich beantwortet. Ich dachte nicht, dass kritische Fragen in der Moschee beantwortet werden."

"Die Definition, was Religion ist, wie man Religion sehen kann, aus verschiedenen Sichtweisen."



Einige äußern sich auch zur Zusammensetzung der Gruppe – überwiegend werden die Vorteile hervorgehoben:

"Wäre gut, wenn es nach Berufen getrennt wäre, zwischen den Teilnehmern mit und ohne Verwaltungsausbildung. Bei allgemeinen Themen macht dies keinen Unterschied, aber methodisch schon."

"Die Harmonie der Gruppe und auch die Toleranz! Mir hat es sehr gefallen, dass die Teilnehmer das vom ersten Seminar an durchgezogen haben – konstant –, es gibt ja sonst auch einige, die abspringen. Dass die Gruppe so homogen ist."

"Allgemein (auf das ganze Seminar bezogen) war es gut, dass verschiedene Dienststellen beteiligt waren, um andere Blickwinkel mitzubekommen."

Auf die Frage nach den einzelnen Themen fällt zum Thema des ersten Tages (Konflikt) nicht mehr allen etwas ein.

"Gut, das Stufenmodell: Eskalation – Deeskalation, und dass man in der gleichen Situation unterschiedlich reagieren kann."

"War genial, klasse! Was mir nicht so gefallen hat, war, dass es nicht ganz klar war, wer wann wie zur Moschee kommt. Sehr gut hat mir gefallen, dass jemand von uns genommen wurde, der einen Konflikt provozieren sollte... "

"Das hat gewechselt! Es hat mir nicht arg viel gebracht, so dass ich damit jetzt arbeiten könnte, mir einen roten Leitfaden hätte herausarbeiten können."

"Für die Konflikte, die angesprochen worden sind, hat man Anregungen bekommen, die man, soweit man selber damit zu tun hat, anwenden kann."

"Gut, alles. Die Punkte, die mir gefallen, überwiegen sowieso immer, weil es insgesamt so gut ist."

"Ich muss gestehen, dass mir da weniger in Erinnerung geblieben ist. Das Team war wieder gut, sehr beeindruckend. Ich komme da persönlich ins Schlingern, da ich vieles schon zum wiederholten Mal mache. In erster Linie ist das auch eine emotionale Geschichte, Inhalte sind oft nicht so konkret in Erinnerung, wenn ich die brauche, dann schaue ich in den Seminarunterlagen nochmal nach. Ich arbeite in nicht-kognitiver Schiene. Die angeregten Diskussionen finde ich immer gut."

"Kann grad nichts dazu sagen, fällt mir nichts dazu ein. ... Es ging um Strukturen von Konflikten und Lösungsmodelle, das war sehr viel, was ich schon kannte."

"Sehr gut. Ich habe zu dem Thema schon öfters etwas gemacht. Frau Cortés hat bewusst einen Konflikt in der Gruppe ausgelöst und wir haben es gar nicht gemerkt. Das ist ihr gelungen. Gut, dass man nicht nur über Konflikte spricht, sondern das richtig mitbekommt."

Zum Thema Islam gibt es eher konkrete Erinnerungen, vor allem aufgrund der authentischen Erfahrungen.

"Sehr gute Einführung über den Islam, historischer Überblick und gut verständlich gemacht."

"Alles! Es war interessant, weil ich mich mit dem Thema Islam vorher überhaupt nicht auskannte. Daher war ich sehr aufgeschlossen – neugierig. War toll! Auch die Ursprungsgeschichte fand ich toll, dass man überhaupt mal weiß, wie es entstanden ist."

"Da kann ich mich besser daran erinnern! Die zwei Referenten fand ich toll und das Thema eher positiv."

"Das war besonders gut – sehr interessant, weil man schon einiges gewusst hat, dieses Halbwissen aber auch teilweise falsch war und zurechtgerückt wurde. Und die beiden Referenten waren sehr gut vorbereitet!"

"Es war sehr abwechslungsreich, sie sind gezielt auf unsere Fragen eingegangen – das machen Herr Tangredi und Frau Cortés aber auch. Es war für mich interessant, weil ich viel mit Muslimen zu tun habe. Ich würde mir wünschen, dass es so etwas auch einmal über Aussiedler, aus Kasachstan oder so, gibt. Da gibt es auch manchmal Schwierigkeiten mit Eltern, wobei das oft auch sprachliche Probleme sind."

"Fand ich super gut, solche Tage hätte ich mir noch mehr gewünscht. Es war belebend, ich wusste vieles nicht, war voll und ganz zufrieden."

"Gut, weil es mich persönlich interessiert. Zeitlich war es etwas kurz, aber man hat viel mitgenommen. Z.B. mit diesen Wörtern – welche Wörter kommen aus dem Arabischen, wie viele arabische Wörter es im deutschen Sprachgebrauch gibt, das war interessant. Und das Infomaterial, dieses grüne Buch über Islam und Muslime. "

"Gut! Wir konnten das Thema Kopftuch nicht vertiefen, das wir gerne vertieft hätten. Die relativ moderne türkische Frau hat uns gezeigt, wie es auch sein kann. Man hat ja sonst eher das Klischee des sehr Konservativen."

"Ich habe schon bei anderen Veranstaltungen Informationen erhalten. Wenn ich diese vergleiche, ich kann sie nicht vergleichen, ich kann aber sagen, dass die Informationen, die wir bekommen haben, genügt haben."

"Sehr gut! Insgesamt das Thema war sehr interessant. Die Kopftuchfrage hätte noch tiefer erörtert werden können, aber es wäre wahrscheinlich auch nicht mehr herausgekommen. Die Frau in der Moschee hat da ja einiges erklärt. "

"Sehr interessant, der Referent hat einiges an Fotos gezeigt. Ich fand es generell interessant. "

Einige kritische Stimmen gibt es zur Art und Weise der Vermittlung:

"War ein Wunschthema von mir, habe mir etwas anderes darunter vorgestellt. Haben uns an der Oberfläche

bewegt, wollte tiefer gehen, meine Erwartungen waren höher."

"Dass es kein Miteinander war, sondern man etwas beigebracht bekommen hat. Die Thematik selbst wurde gut übergebracht, es gab sehr viele Informationen. Nur die Art, wie es gemacht wurde, eben nicht. "

Der Besuch der Moschee ist sehr lebhaft in Erinnerung:

"Der Moscheebesuch war gut. Die Referentin hat es aber nicht so deutlich übergebracht, einiges offen gelassen. Sie war nicht so kompetent. Da haben einige aus der Gruppe sicher mehr gewusst. Das war eher schwach."

"Die Diskussionsrunde ... mit kritischen Fragen und offenen Antworten. Nicht gefallen hat mir, dass die Dame, die uns durch die Moschee geführt hat, nicht ganz objektiv war. Insgesamt fand ich den Moscheebesuch interessant, aufschlussreich, dient zum Abbau von Vorurteilen, wenn man Unbekanntes kennen lernt."

"Die junge Dame konnte nicht so frei reden, hatte ich den Eindruck. Da waren immer die zwei Männer im Hintergrund. Die Referentin am zweiten Tag hat das besser übergebracht. Ich war jetzt auch in der Türkei auf einer Rundreise und das was der Reiseleiter gesagt hat, hat sich mit dem gedeckt. Es war natürlich interessant, die Moschee zu sehen, wie sie ausgestattet ist und so, aber die Frau schien mir zu sehr eingeschworen, vielleicht wäre es anders gewesen, wenn die Männer nicht dabei gewesen wären."

"Es war gut, dass der Imam da war, wenn man es auch nicht wörtlich verstanden hat, hat man doch in Kurzform gesehen, wie so ein Gottesdienst abläuft. Und dass wir dann noch im Kulturzentrum zusammensitzen und Fragen stellen konnten, jemand sich um einen gekümmert hat, die Frau die weibliche Sicht dargestellt hat. Hier fand ich nichts negativ."

"Gut. Es war einfach eine andere Welt, da ich an sich nicht so religiös bin. Ich habe es aber auch sehr kritisch gesehen, dass die Leute Religion nicht als das sehen, was es ist. Vieles ist Auslegungssache. Z.B. das Kopftuch, die Frau sagt, das gehört zur Religion, es steht so aber nicht im Koran, sondern wird von manchen so ausgelegt."

"Gut – mein erster Besuch in einer Moschee. Man gewinnt andere Eindrücke. Besonders gefallen hat mir danach die Gastfreundschaft und die Freundlichkeit beim Teetrinken und Gespräch."

"Hat mir gut gefallen. Die Art und Weise, wie es erklärt wurde: übersichtlich, genau, nicht zu arg in die Länge gezogen, recht objektiv – man hat nicht versucht zu muslimisieren. "

"Ich fand es sehr, sehr informativ, sehr interessant. Ich werde mit Sicherheit schauen, dass ich alleine auch noch mal irgendwann dahin gehe. Es war gut, dass mein Vorurteil abgebaut wurde, dass die Moschee nur für Muslime offen ist. Die Gastfreundschaft, wie die Atmosphäre für jemanden, der keine Ahnung hat, übergebracht wurde, war genial."

"Ich fand es ziemlich gut, dass wir es überhaupt gemacht haben. Wir sind nett empfangen worden, es wurde gut erklärt, danach hatte man noch die Möglichkeit zu Fragen beim Tee. Wir sind sogar noch dabei gewesen, als das Gebet begonnen hat. Das war alles toll! "

"Sehr gut. Dass wir als Ungläubige in die Moschee reingehen dürfen, wir waren ja sogar noch da, als das Beten angefangen hat, das hätte ich nicht gedacht, dass das so einfach geht."



Nutzen für den Berufsalltag

Hat etwas aus den Workshops schon konkret im Alltag geholfen? Eine Person sieht den Nutzen wegen der besonderen Arbeitssituation nur im persönlichen Bereich:

"Eigentlich nicht! Weil wir persönlich gar nicht entscheiden können oder dürfen. Ob man Verständnis hat oder nicht – es ändert an der Arbeit eigentlich nichts. Im persönlichen Bereich bringt es mir schon viel."

Die anderen betonen vor allem, dass sie anders an die Dinge herangehen, einen neuen Blickwinkel haben:

"Bin jeden Tag sensibel für das Andere, das Nachdenken im Alltag hat eingesetzt. Es gibt viele Sachen, die tagtäglich passieren, zum Beispiel bei Familiennachzügen aus islamischen Ländern bin ich jetzt sensibler, weil ich die Fragestellung kenne."

"Das ist immer die gleiche Frage und die gleiche Antwort. Mir hilft die Sensibilisierung durch die Seminare, die Diskussion mit Kollegen ist sehr wichtig. Ich merke, dass es im Team nachbesprochen wird, es sind ja mehrere Kollegen von mir dabei. Ich merke, dass es zu einer Qualifizierung in diesem Bereich führt. Ich arbeite seit 10 Jahren mit Migranten, da ist konkretes Wissen nicht mehr so wichtig, eher emotionales Wissen. Teile der Islamgeschichte waren mir neu und ich fand sie sehr spannend. Als Sozialpädagogen heben wir uns von den anderen etwas ab, weil wir eine andere Ausbildung haben. Z.B. Konfliktbewältigung, das kennen wir natürlich. Ich werde offener für manche Themen, merke, dass Leute mir mehr erzählen. Ich finde es gut und sehr angenehm, speziell wenn Frau Cortés über eigenen Migrationshintergrund erzählt."

"Das mit der Beziehungs- und Sachebene ist abhängig von der Kultur, dass man z.B. gegenüber Russen nicht so viele Emotionen zeigen sollte."

"Die Frage stellen Sie jedes Mal und es klingt vielleicht so nach blabla, aber ich finde, das ist es nicht. Es hilft mir, offener mit Kultur und kultureller Verschiedenheit umzugehen, Vorurteile abzubauen. Man lernt, mit dem Thema Konflikt und zwischenmenschlichen Beziehungen umzugehen."

"Es hat mir schon einiges geholfen. Ich habe damals gesagt, dass ich mehr Geduld aufbringen will. Habe jetzt engere Kontakte geknüpft mit italienischen Müttern, die sich auch über andere Sachen von mir beraten lassen. Ich habe ja jetzt nicht Italienisch gelernt oder so, aber es ist eine andere Verständigung."

"Ganz am Anfang schon, dass ich anders reagiert habe, als ich sonst reagiert hätte. Es wird einem immer mal wieder bewusst. Als eine Kollegin zuletzt ein Problem hatte, habe ich eingegriffen, das hätte ich sonst wohl nicht gemacht, wahrscheinlich gar nicht gesehen, dass da ein Problem ist. Als Beobachter sieht man mehr, als wenn man mitten drin ist. Ein Ausländer ist aggressiv geworden, hat immer gesagt, er wäre 'psychisch'. Da habe ich die Polizei gerufen und ihn gebeten zu gehen. Er ist nicht gegangen und der Hausmeister hat ihn dann rausgeworfen. Wir hatten richtig Angst zu gehen, weil wir dachten, er ist noch irgendwo draußen."

"Ich bin geduldiger geworden. Wir haben viel Publikumsverkehr, auch viele ausländische Eltern/Väter. Da habe ich mich schon ertappt, ihnen alles sehr schnell klar zu machen. Jetzt habe ich mehr Geduld, ich weiß, was sie für Probleme mit unseren Behörden haben."

"Im Prinzip nur wieder die Sensibilität, das Wissen, dass es keine Provokation ist, sondern oft Unwissenheit. Dass man nicht gleich HB-Männchenartig in die Luft geht. Das war es nur, die Sensibilität, um eine Kultur wirklich verstehen zu können, muss man dort leben."

"Ja also, wir haben hier viele Nicht-Deutsche. Ich gehe anders auf die Leute zu und verhandle mit ihnen."

"Man bekommt einen anderen Blickwinkel für die ganzen Probleme. Wir haben auch viel mit solchen Leuten zu tun. Man sieht viel mit anderen Augen und benimmt sich anders gegenüber diesen Leuten. Man hat ein Wissen, andere Hintergründe, die man sonst nicht hätte. Ich bin ja im ...amt, habe nur kurz mit solchen Leuten zu tun. Es geht ja viel über Körpersprache. Ich benehme mich jetzt anders, kenne besser den Hintergrund, war früher sicher schneller beleidigt."

"Man geht jetzt anders an Dinge heran, sieht sie aus anderen Gesichtspunkten. Ich weiß jetzt mehr über muslimische/türkische Gepflogenheiten, ich spreche jetzt von türkisch, weil wir viele türkische Schüler haben. Man wird gelassener."

"Offenheit für Kulturen und Reflexionsmöglichkeiten, beispielsweise habe ich verstanden, dass es unterschiedliche Richtungen des Islam gibt. Kann jetzt differenzierter nachfragen, das heißt kann erkennen,

ob mein Gegenüber konservativ oder offener eingestellt ist, und kann dann einschätzen, was ich erreichen kann."

"Vielleicht dass ich ein bisschen mehr Ruhe bewahre, wenn ich merke, dass es an unterschiedlicher Auffassung liegt – nicht etwas Rechtliches ist. Manche wollen einfach erst mal Streit. Temperament ist manchmal nationalitätsabhängig."

Wünsche zum letzten Workshop

Der noch folgende Workshop ist der letzte der Reihe. Hier gibt es verschiedene Erwartungen, vor allem geht es um einen guten Abschluss; an das vorgesehene Thema erinnern sich mehrere dagegen nicht.

"Bin im großen und ganzen zufrieden, eine Vertiefung war in diesem Umfang nicht möglich, werde ich durch Literatur noch ergänzen. Es war ein Anstoß umzudenken, eine andere Blickrichtung zu bekommen. Habe an das letzte Seminar keine konkreten Erwartungen oder Vorstellungen."

"Das ist ja nur noch die Abschlussache. Es wurde schon gezeigt, dass einem kein roter Faden an die Hand gegeben werden kann, auch wenn man sich das manchmal wünscht. Meine Fragen, die ich hatte, sind schon beantwortet worden. "

"Eine Abrundung vor allem. Nichts Konkretes eigentlich. Ich bin einfach gespannt, was noch auf mich zukommt."

"Es ist wichtig, dass es einen Abschluss gibt, eine Zusammenfassung/Rückmeldung aus der Gruppe gibt – was sicher erfolgen wird, da bin ich mir sicher! Vielleicht nochmal Unterlagen – eine Literaturliste, mögliche Ansprechadressen. Zu Anfang hatte ich gesagt, dass ich es wichtig fände, das Augenmerk auch auf das Thema Traumatisierung, Gewalterfahrungen, Fluchterfahrungen zu lenken. [...] Welche Erfahrungen, Erklärungen gibt es evtl. für auffälliges Verhalten der Klienten im Amt? Z.B. Ängste, die ein Verwaltungsverfahren auslösen kann. Man hat ja nicht nur Klienten aus Italien und Spanien, die als Arbeitsmigranten hierher gekommen sind, sondern eben auch Flüchtlinge. Ich glaube, dass das v.a. den Teilnehmern aus dem Ausländeramt etwas bringen könnte. Es wäre gut, wenn zu Fluchterlebnissen noch mal etwas gesagt werden könnte, aber es ist nicht unbedingt Teil von einem interkulturellen Training. Verdeckte Diskriminierung in Behörden, das wurde zwar immer mal angesprochen, aber nicht konkret gemacht. In der ersten Sitzung hatten wir das, dass von manchen Dienststellen keine Bereitschaft kam, sich zu öffnen. Da war jemand, der der Meinung war, die Leute sind hier und sollen sich gefälligst anpassen. Das ist natürlich eine schwierige Situation, wenn die Gruppe erstmal zusammenfinden muss. Ich glaube aber, dass sie jetzt bereit wäre, deutlicher Stellung zu nehmen, auch das sind Formen von Diskriminierung."

"Ich bin schon zufrieden! Das Thema weiß ich noch gar nicht. Vielleicht, dass wir noch mal zusammentragen, was wir an konkreten Tipps / zu beachtenden Dingen beim Umgang mit Migranten gelernt haben."

"Ich weiß das Thema noch gar nicht, das ist noch offen. Ich lasse es auf mich zukommen. Dass man evtl. noch Fragen stellen kann! Ich muss sagen, das ist das beste Seminar, das ich besucht habe, das sage ich auch immer, wenn mich Kollegen fragen, weil einfach alles so toll behandelt wird!"

"Ich weiß gar nicht, was wir da machen – glaube, es gibt kein Thema. Vielleicht ein Resümee, aber das kann man nicht über den ganzen Tag ziehen! Vielleicht noch offene Punkte behandeln, zu denen wir bisher nicht gekommen sind, das fände ich gut, und noch offene Diskussionsrunden, der Austausch mit anderen, das war immer gut!"

"Mir ist wichtig, dass es noch eine Art Abschluss gibt und ein Feedback von den Referenten. Es ist auch wichtig, dass noch mal die Flexibilität verdeutlicht wird – viele wünschen sich, glaube ich, Handlungsanweisungen, aber die gibt es nicht. Es muss noch einmal verdeutlicht werden, dass es eigentlich jedem selbst obliegt, wie er damit umgeht!"

"Möchte die Auswertung der Seminarreihe mitbekommen."

"Nochmal einen Gedankenaustausch, über dies und jenes sprechen. "

"Vielleicht eine Rückmeldung, was die anderen Teilnehmer für Erfahrungen haben. Was ich insgesamt auch gut fand, war der Austausch mit anderen Ämtern, dem Sozialamt, dem Ausländeramt, wir haben ja auch sehr viele Kinder, die abgeschoben wurden, da ist das informativ. Wir haben viele Hintergründe über Italien

und Spanien mitbekommen, mir wäre es aber lieb, wenn man das noch auf andere Länder wie z.B. Kasachstan ausweiten könnte – eher allgemein, nicht unbedingt in der letzten Sitzung."

"Das, was ich mir wünsche, ist völlig verquer. Raus aus dem Alltag, z.B. in einen Laden gehen, der hauptsächlich von Türken besucht wird und dort mit den Leuten ins Gespräch kommen. Vielleicht in Zweiergruppen und hinterher in der Gruppe austauschen!"

5.5 5. Workshop

vormittags: Menschen aus Osteuropa

nachmittags: interkulturelle Kompetenz – Rollenspiel Bewerbung, Definitionsversuche, gemeinsame Evaluation der Seminarreihe

Zum Vormittag des letzten Tages war ein externer Referent eingeladen. Der Nachmittag diente der zusammenfassenden Auswertung der Seminarreihe. Deswegen werden hier auch Ergebnisse aus dem Workshop selbst vorgestellt. Zunächst war die Frage: Was ist interkulturelle Kompetenz? Anhand der Stellenausschreibung einer Stadt, in der "Kommunikationsfähigkeit mit Gruppen unterschiedlichen kulturellen Hintergrunds", also interkulturelle Kompetenz, gefordert wird, wurden in Gruppenarbeit Kriterien zusammengetragen, die Bewerber/innen mitbringen müssten, damit sie dieser Anforderung entsprechen:

Toleranz (2), Geduld (2), Bereitschaft zur Reflexion (2), Bereitschaft zum Weiterlernen (2), Neutralität (2), Abbau von Vorurteilen (2), Achtung (2), Kennen der eigenen Kultur und der "anderen" Kultur, Offenheit für Neues, Hintergrundwissen über verschiedene Kulturen, Sensibilität im Hinblick auf das Verhalten, Flexibilität, Sprachkenntnisse, Bereitschaft, sich zu öffnen, Bewusstsein über kulturelle Unterschiede, Handeln und Denken vor interkulturellem Kontext, Humor, Gelassenheit, Authentizität, Furchtlosigkeit, Durchsetzungsfähigkeit, Kommunikations- und Konfliktfähigkeit, Sensitivität, "Wachheit", Auslandserfahrung, Interesse an anderen Kulturen, Empathie, Perspektivwechsel, Ambiguitätstoleranz, Vertrauen aufbauen können.

Nach einer Diskussion und einer anschließenden Punktebewertung ergaben sich als Prioritäten: "Perspektivwechsel" (10), "Sensitivität, 'Wachheit'" (9) und "Offenheit für Neues" (7), gefolgt von "Ambiguitätstoleranz" und "Kennen der eigenen Kultur und der 'anderen' Kultur" (je 6).

Zur gemeinsamen Evaluation wurden die ursprünglichen Erwartungen, im Seminar Erreichtes und offene Wünsche zusammengetragen und in Form eines Baumes auf einem Plakat festgehalten. Die Erwartungen zu Seminarbeginn bilden den Stamm. Die Früchte des Seminars, die persönlich erreichten Ziele, werden auf rote Karten geschrieben, der Gruppe nach und nach vorgelesen und an die Äste geklebt. Gleiches geschieht mit den noch offenen Wünschen – unreifen Früchten/Knospen (grüne Karten).

Stamm: Vertiefung, Tipps im Umgang mit anderen Kulturen (Katalog), Handwerkszeug, Phasen der Migration, Leitfaden, Verständnis für manches Verhalten und Reaktionen, andere Kulturen kennen lernen, Hintergrundwissen für mehr Geduld und Verständnis

Früchte: Theoretisches Wissen. Besseres Verständnis für verschiedene Lebenssituationen; Zeitverständnis. Kommunikation im interkulturellen Kontext. Einfühlungsvermögen. Offenheit für Unterschiede. Künftig besser zuhören. Verständnis. Weg vom Schubladendenken – mehr Offenheit. Anregungen für kulturelles Miteinander. Mehr Einblick über mein eigenes Ich/Kultur/Verhalten. Ich weiß, dass ich nicht alles wissen muss. Mehr Offenheit. Einblick in einen mir bis dahin unbekanntem Arbeitsalltag. Erneut die Erkenntnis, wie wichtig in Deutschland die Beziehungsebene ist. Wie man lernt: was hängen bleibt, was einen "Anker" hat.

Verständnis für fremdes Verhalten. Integration vs. Assimilation. Emotionaler. Mehr Geduld. Bewusstsein für eigene Werte. Neugier. Vielfalt der Situationen/Rollen im Umgang mit Migranten/Verwaltung. Mehr Neugier für fremde Kulturen. Verständnis. Kraft. Mut. Gelassenheit. Kenntnisse über andere Kulturen. Horizonterweiterung. Kenntnisse über kulturelle Eigenheiten. Mehr Verständnis für Menschen anderer Kulturen.

Knospen/unreife Früchte: Was ist Integration? Keine neuen Stereotypen. Warum interessiert das Thema nur so wenig Männer? Ruhe. Verstehen, warum wer hierher kommt. Unterschiedliche Verwaltungskulturen. Theoretisches Wissen (Kulturen). Mehr Sicherheit bei kulturellen Missverständnissen. Wie für kulturelles Verständnis werben. Mehr Erlebnis. Wo wird andere Kultur bei uns integriert – wo ist das Wissen nötig?



Die Nachbefragung für dieses Seminar fand in Verbindung mit der Nachbefragung für die gesamte Seminarreihe (vgl. Kap.7) per E-Mail statt, deswegen gab es zum Seminar selbst weniger Fragen und entsprechend weniger Antworten, manche haben diese Frage auch gar nicht beantwortet, wohl weil sie sich nicht mehr so erinnerten. Die generell kürzeren Antwort machen den Unterschied zwischen der persönlichen (telefonischen) und schriftlichen Befragung deutlich.

Zum Vormittag (Osteuropa) heißt es:

"sehr interessant, Referent ging sehr gut auf Fragen ein", "2,0", "informativ, aber zu kurz", "interessant, informativ, neue Sichtweisen erworben", "sehr informativ", "Erweiterung meines Horizontes", "sehr interessant", "interessantes Thema, viele 'Eigenarten' wurden deutlich und transparent", "sehr gute Informationen", "gute Infos, Unterricht etwas ermüdend, mehr Praxisbezug wäre noch hilfreicher gewesen", "sehr informativ, aber ein Vormittag ist zu kurz", "es war sehr interessant, etwas über die Verhaltens- und Sichtweisen zu erfahren", "ich fand speziell den Osteuropa-Teil nicht so reizvoll. Es war zu generalisierend gemacht, zu pauschal. Mir ging es so, dass ich manchmal dachte, da weiß ich schon differenzierter Bescheid", "gut, das Land wurde einem näher gebracht."

Zum Nachmittag (Interkulturelle Qualifizierung, Auswertung):

"2,5", "zusammenfassende Gesamtschau der Veranstaltungsreihe", "o.k." (zweimal), "gute Auswertung, interessanter Ausklang", "Rollenspiel – gute Verdeutlichung der Problematik", "hat noch mal die einzelnen Themen lebendig gemacht und bewusst gemacht, was alles drin war", "Aufbau des Stammbaumes hat mir besonders gut gefallen", "die Auswertung fand ich gut. Es wurde aber nicht so klar herausgestellt, was die Teilnehmer noch vermisst hätten", "gut, es war spannend, was alles erwartet wird."

Besonders in Erinnerung geblieben sind bei einigen wieder das ständige Referententeam oder generell die Referenten ("Beispiele, die die Referenten aus ihrem eigenen Kulturkreis mit eingebracht haben", "die freundliche und engagierte Art der Referenten"). Einige erinnern sich an einzelne Aspekte des Osteuropa-Vormittages:

"Der Größenvergleich zwischen Deutschland und Russland."

"Praktische Infos des Vormittages, z.B. Verhaltensweisen/Eigenschaften der Menschen aus Osteuropa."

"Tatsächlich der Russlandvortrag und der Sprachvergleich deutsche Sprache – Russisch, ein bisschen kyrillisch schreiben. Einem klar machen, wie schwierig es ist, wenn man die Sprache und sogar die Schrift nicht kann."

"Mir ist vor allem in Erinnerung geblieben, dass die Menschen in Russland mehr Körpernähe oder Körperkontakt aufnehmen, als es hier bei uns üblich ist. Ich hatte eine lustige Begegnung mit einem russischen Staatsangehörigen. Ich bat ihn, am Besuchertisch, der ca. 2-3m von meinem Schreibtisch entfernt steht, Platz zu nehmen, er jedoch nahm einen der Besucherstühle und stellte ihn genau neben meinen Schreibtisch. Er saß dann mitten im Weg, so dass die Kollegen um ihn herum gehen mussten. Dies hat ihn jedoch nicht gestört."

Einige nennen Erfahrungen in der Gruppe, "die verschiedenen Standpunkte und Ansichten der verschiedenen Gruppen", "das Gruppengefühl" oder ausführlicher:

"Vorhandensein verschiedener Moralvorstellungen in der Gruppe, die Rolle von Religionen bei der kulturellen Prägung, Klischees, Selbsterfahrung, Moscheebesuch, Geschichte der Einwanderung nach Deutschland, Infos zu Islam und Osteuropa."

Eine Person nennt "Missverständnisse aufgrund kulturell bedingter unterschiedlicher Verhaltensweisen und wie man etwas dagegen tun kann", und eine andere ist besonders angetan von der "Idee, das Seminar in Zukunft irgendwie weiterzuführen, in kleinen Einheiten zu konkreten Themenbereichen."

6 Zu den einzelnen Workshops: Reihe 2

6.1 1. Workshop

Vorstellungsrunde, Erwartungen; Kultur; Wahrnehmung und Interpretation, Kommunikation: verbale und non-verbale, Inhalts- und Beziehungsebene

Gesamtbeurteilung

Bei der Nachbefragung äußern sich zwei der Befragten eher skeptisch, weil sie das Thema schon kannten oder die eigene Arbeitssituation andere Anforderungen stelle:

"Für mich und einen Kollegen war das nicht viel Neues, weil wir schon mal Ende letztes Jahr so eine Einführung hatten; das war eigentlich das gleiche – es war also nichts so Neues beim ersten Termin."

"Hat mir persönlich eigentlich nicht viel gebracht – weil die Übungen habe ich aus anderen Schulungen schon gekannt und die Problematik stellt sich bei uns halt anders dar."

Vertrautheit mit dem Thema muss aber kein Nachteil sein.

"War gut; hat für mich aber nicht viel Neues gebracht, weil ich mich mit dem Thema schon intensiv auseinandergesetzt habe (habe jeden Tag damit zu tun); ist aber gut, wenn einem das immer wieder ins Bewusstsein gerufen wird – man setzt sich nach so einem Seminar wieder mehr damit auseinander."

Auch die anderen kommen zu positiven Einschätzungen – mehrere bezeichnen es als "aufschlussreich", "interessant" und "ansprechend".

"Sehr gut – ich habe noch nie so ein gutes Seminar mitgemacht!"

"Es hat mir recht gut gefallen. Hat etwas gebracht. Wir hatten viele gute Diskussionen."

"Sehr aufschlussreich; hat Spaß gemacht; man hat einiges aus anderen Blickwinkeln gesehen."

Besonders in Erinnerung geblieben

Besonders in Erinnerung geblieben ist auch bei dieser Reihe vor allem das Referententeam – ihre Arbeitsweise, ihr Blickwinkel, auch einzelne konkrete Beispiele:

"Die eigenen Erlebnisse von den zwei Dozenten."

"Die Referenten waren ja selbst Ausländer – ihre Eindrücke von uns, wie wir auf Fremde wirken, da ist eine gegenseitige Fremdheit vorhanden und wie die sich auswirkt."

"Die beiden Referenten – die Sensibilität, mit der die an das Thema rangegangen sind."

"Vielleicht die persönlichen Aspekte, die die beiden Referenten eingebracht haben – wie sie das in Deutschland erlebt haben als Ausländer; die Unterschiede von Italien / Spanien zu Deutschland."

"Dass die Frau Cortés kalte Füße bekommen hat und ich ihr eine Decke bringen wollte! Ansonsten: viele Diskussionen, dass wir gut diskutiert haben."

"So ganz salopp der Satz 'Wenn der Italiener übers Ohr hauen will, dann ist das ganz normal, denn in Italien ist der Staat dazu da, dass man ihn bescheißt'."

Andere betonen neue Erkenntnisse:

"Eigentlich, dass es viele Missverständnisse gibt zwecks Tonfall oder auch Gestik."

"Einfach das Verständnis für die Migranten – mehr Verständnis zu haben."

"So die verschiedenen Gebräuche bezüglich Höflichkeit – was in dem einen Land höflich ist, kann in einem anderen Land unhöflich sein."

"Verschiedene Begriffsbestimmungen; was bedeutet Tradition? – solche Dinge; Bewohner in den Ländern – wie sind die eingestellt?; ganz unterschiedliche Voraussetzungen, Werte und Wahrnehmungsarten in den verschiedenen Ländern."

"Die andere Lebensweise und der andere Umgang mit staatlichen Institutionen in verschiedenen anderen Ländern – europäisch und nicht europäisch, wobei ich das Problem habe, dass ich darauf keine Rücksicht nehmen kann, weil ich nach unserer Gesetzeslage hier in Deutschland entscheiden muss."

Einige heben die Arbeitsweise und den offenen Austausch hervor:

"Dass ich bei einem Spiel von Herrn Tangredi nicht mitgespielt habe: es ging um Nein-Sagen, dass das in Deutschland anders interpretiert wird als im Ausland – da habe ich ihn auflaufen lassen, das fand ich amüsant."

"Für mich war interessant die Beispiele, die von den einzelnen Teilnehmern kamen – Darstellung der Problematik, man hat gesehen, dass es oft das gleiche ist."

"Das gute Gespräch zwischen den Teilnehmern und den Referenten; ich fand es auch gut, dass die einem das auch so wirklich beigebracht haben, durch Video-Aufnahmen – was man sieht und was man denkt, gesehen zu haben."

Nutzen für den Berufsalltag

Die Frage, ob etwas aus dem Seminar schon im eigenen Alltag geholfen habe, beantworteten sechs Teilnehmer/innen mit "nein" oder "eher nicht", zwei weitere meinen "nicht direkt" ("Nicht direkt; aber einfach das Gefühl zu haben, dass man die Leute anders beurteilen muss, hat mir schon geholfen"), eine weist auf Schwierigkeiten hin: "Es ist schwierig, das aus dem Seminar so zu sagen – ich habe mit dem Thema jeden Tag zu tun und mich schon sehr intensiv damit beschäftigt". Wer es nicht im Alltag verwenden konnte, weist auf besondere Gegebenheiten an der eigenen Arbeitsstelle hin oder auf den Unterschied zwischen Theorie und Praxis:

"Ich habe nicht regelmäßig Kontakt zu Ausländern bzw. ist der Kontakt zu kurz ...; man macht das ja auch nicht immer im Bewusstsein – da spielt sich ja auch viel drunter ab."

"War nicht zwingend notwendig – ich hatte in der Zwischenzeit keine Begegnungen dieser Art."

"Ich hatte seitdem nicht mehr so engen Kontakt mit Ausländern."

"Weil die Praxis immer anders ist als das, was man theoretisch hört."

"An dieser anderen Situation bei mir; ich kann nicht sagen, der Italiener bescheißt seinen Staat, also bescheißt er uns hier auch (das war da so ein Beispiel) – das kann ich hier nicht umsetzen; ich bezweifle das Ganze auch, dass da sehr viel rüberkommt; ich behandle alle Leute hier gleich, egal welche Nationalität sie haben, das Problem ist aber der Umgang mit uns – viele treten uns gegenüber sehr uneinsichtig und aggressiv auf."

"Bei unserem Arbeitsplatz ist die Situation so eingefahren, dass so ein Seminar nichts bringt; ich muss bei meiner Linie bleiben – da bringt es nichts, ob ich die Leute verstehe oder nicht; man kann es vielleicht nur privat nutzen."

"Die Ansprüche, die an uns gestellt werden, sind einfach zu hoch – da gibt es immer einen Konflikt, der nicht entschärft werden kann."

Die anderen haben schon einiges im Alltag verwenden können:

"Das mit dem Tonfall – dass man sich nicht gleich angegriffen fühlt, wenn die Stimme mal ein bisschen lauter wird."

"Ja schon, da ich jeden Tag viel mit ausländischen Mitbürgern zu tun habe, bei Räumungsfällen und durch die Polizeiverordnung. Durch die Diskussionen kann man die Mentalität ein bisschen besser kennen lernen."

"Ja, bin vielleicht in mancher Situation etwas bestimmter aufgetreten."

Begründungen und Beispiele sind unter anderem:

"Dass man versucht, laut zu sprechen, wenn man nicht verstanden wird – das habe ich aus dem Seminar mitgenommen; ich habe auch gelernt, dass, wenn einer stark gestikuliert, er nicht Drohgebärden anwendet, sondern dass das seine Art ist, sich so auszudrücken."

"Ja, auch Sensibilität und Respekt verstärken sich gegenüber unseren ausländischen Mitmenschen."

"Einfach durch das Verständnis, was man in dem Seminar mehr erreicht hat – man hat mehr Verständnis – z.B. jetzt ist ja grad Ramadan / oder jetzt ist grad das – dass man sich damit mehr auseinandersetzt und das auch weiß und darauf Rücksicht nimmt."

"Bei den Räumungsfällen, da kennt man die Leute vorher nicht, weiß aber z.B., dass es eine türkische Familie ist, dann gehe ich vorsichtiger vor, beim Vorstellen, ..., erklären, dass wir nur helfen wollen und so. Die haben ja oft eine ablehnende Haltung, weil man vom Ordnungsamt ist. Da hilft einem das Wissen über die Mentalität schon."

"Na ja, das ist ein langjähriger Fall (ich bin ja von der Grundtendenz her immer sehr geduldig und offen), da hat der Lebensgefährte jetzt gesagt, er hätte mittlerweile Angst vor mir – der führt uns aber eh an der Nase herum; ich bin einfach etwas resoluter und sachlicher, nehme mir nicht mehr ganz soviel Zeit."

"Das Verhalten, wie ich mich da verhalten soll, wenn ich zu den Leuten hingehere, weiß ich, so Feinheiten wurden ja noch nicht vorgestellt."



Wünsche zu den weiteren Veranstaltungen

Was Wünsche zu den weiteren Workshops und besonders zum nächsten Mal betrifft, haben vier Personen keine konkrete Vorstellung; zwei weitere erläutern dies noch:

"Ich habe keine besonderen Wünsche oder Anliegen; ich erwarte es einfach mit Interesse, weil es den Horizont erweitert."

"So konkrete Wünsche an das Seminar selber habe ich nicht; aber ich wünsche mir, dass sich ein paar von den anderen Teilnehmern für das Thema mehr öffnen – einige sind sehr zurückhaltend und haben fast gar nichts gesagt, andere haben in einer sehr diskriminierenden Art und Weise über das Thema gesprochen – bin da auch einmal dazwischen und hab mich gewehrt, das ging mir einfach zu weit; ich wünsche mir, dass sie sich in ihrer Einstellung ein bisschen ändern."

Drei weitere erwarten vor allem "eine Vertiefung des Ganzen", "dass es einfach in die Richtung weitergeht; mehr zu erfahren", "denke, dass es weiterführend ist, wie wir es bisher gehandhabt haben. Dass wir immer mehr in verschiedene Gruppierungen hineinsehen lernen."

Andere haben noch weiter gehende Wünsche:

"Mehr Einblicke in die Kulturen, mit denen wir es hier zu tun haben – ich habe z.B. viel mit türkischen Familien zu tun, konkret mit der Problematik Gewalt in der Familie – da mehr Einblick zu bekommen, wäre für mich sehr wichtig und interessant."

"Für mich wäre auch wichtig, das, was wir jetzt so angerissen haben, dass man da noch mehr Einblick bekommen kann – in die andere Kultur / Mentalität usw.; wir haben da gelernt, dass Ausländer eher zu spät kommen, wenn die pünktlich sind, ist das z.B. negativ (ich habe mich früher immer geärgert, wenn die zum Elternabend zu spät kamen); noch mehr über Mentalität und über Kultur zu erfahren und vielleicht auch in konkreten Fällen Unterstützung – z.B., wenn Eltern ihr Kind nicht fördern wollen, obwohl es gefördert werden sollte – Probleme und Lösungsvorschläge."

"Schon in der Richtung weiter, dass man dran arbeitet bezüglich Wahrnehmung / Unterschiede – dass das weitergeht; wieder Neues lernen, neue Erfahrungen machen in der Richtung."

"Mich würde schon interessieren, wie ich mit dieser Aggression umgehe – wir haben tägliche Angriffe und werden manchmal schon in eine bedrohliche Ecke gestellt – nicht nur hier, sondern das passiert auch, wenn man die Leute in der Freizeit trifft (im Bus, beim Einkaufen, ...); da ist mit Entgegenkommen nicht mehr viel zu machen; die fordern ja immer nur und sagen 'Das will ich', 'Nein, das mach ich nicht!'"

"Ich möchte wissen, wie türkische / ausländische Kleinfamilien bei uns zurecht kommen – die Kinder haben immer große Probleme in der Schule und in der Gesellschaft – das liegt ja auch mit an der Familie."

6.2 2. Workshop

Vergleich der eigenen Arbeit mit einem Bild, Fragen zum ersten Seminar, längere Diskussion über Integration; Behördenkommunikation; kulturelle Werte; Klischees und Stereotypen; Zeitwahrnehmung

Gesamtbeurteilung

Dem Großteil der Teilnehmer/innen hat das Seminar (wieder) gut oder sehr gut gefallen, dies sagen sie kurz oder ausführlicher:

"Super, Einblicke und Erkenntnisse waren toll."

"Sehr interessant, war manches für mich nicht neu, schon bekannt, habe mich bestätigt gefühlt in meinem Verhalten, auf Situationen zuzugehen und sie zu verstehen. Für die Zukunft wünsche ich mir mehr Aufklärung darüber, wie in anderen Kulturen gedacht und gehandelt wird."

Zwei fanden es besser als das erste Seminar ("es wurde mehr miteinander gesprochen"); andere bemängeln jedoch, dass der Vormittag des Seminars zu lange zur Problemdarstellung genutzt und der Situationsbeschreibung der Einzelnen zu viel Raum gegeben wurde.

"Vormittags wurde viel Dampf abgelassen, nachmittags war es interessanter."

"War mir etwas zu wenig effektiv, sind nur bei Problembeschreibung stehen geblieben (interkulturelle Problematik), die Umsetzung hat mich aber interessiert."

"Wenn ich ehrlich bin, war es fast ein bisschen langweilig, einzelne Punkte haben sich in die Länge gezogen, konnte nicht mehr viel lernen."

"Der erste Teil am Vormittag hat mir nicht gefallen, er wurde auf gut deutsch zum Auskotzen genutzt, es wurde zu viel Raum dafür gegeben. Der Nachmittag war o.k."

"Für die praktische Arbeit hat es nicht so viel Bedeutung, sensibilisiert etwas für ausländische Klientel."

Zwei äußern sich generell skeptisch:

"Es ist notwendig, Seminare auch für ausländische Mitbürger zu machen, über unsere Kulturen ausländische Mitbürger zu informieren, von uns wird auch Anpassung verlangt."

"Sind interessante Aspekte, hapert aber in der Umsetzung, denn das Publikum ist einseitig, meist ungebildete ausländische Mitbürger. Diese können nicht verstehen und wollen es nicht. Das sind grundsätzliche

Probleme, denn die deutschen Gesetze sind schwer verständlich zu machen. Würde mehr auf einen Dolmetscher Wert legen, das würde mehr bringen. Aber das Seminar bringt insofern was, als dass ich weiß, mit wem ich mich, wenn ich einem türkischen Ehepaar gegenüber sitze, bevorzugt unterhalten sollte. Aber bei uns ist der Inhalt und nicht die Form entscheidend, anders als im Seminar berichtet."

Besonders in Erinnerung geblieben

Drei Teilnehmer/innen können sich nur vage an das Seminar erinnern. Den übrigen sind vor allem die Beispiele zur unterschiedlichen Wahrnehmung aufgrund kulturellen Hintergrunds beziehungsweise zum unterschiedlichen Zeitempfinden im Gedächtnis geblieben.

"Das verschiedene Zeitempfinden verschiedener Kulturen."

"Der Film, wie verschiedene Werbung in Ländern gehandhabt wird."

"Das praktische Spiel, das wir gemacht haben und zur Wahrnehmung und Zeitempfinden hat mir gut gefallen. Die Wahrnehmung von Deutschland ist verschieden, je nachdem, von welchem Standpunkt man schaut oder welche Erfahrung man hat."

"Kann nicht mehr unterscheiden zwischen den beiden Seminaren, spontan die Bilder, die uns gezeigt wurden, man hat etwas anderes aufgenommen als zu sehen war, das heißt die verschiedene Wahrnehmung."

"Positiv: Beispiele, die beleuchtet haben, dass man Verhalten auf kulturellem Hintergrund anders beurteilen kann. Negativ: Seminarleiter haben Gespräche zu wenig strukturiert, haben die Leute reden lassen."

"War sehr informativ, wie verschiedene Situationen in verschiedenen Kulturen verstanden werden, Arbeitsorganisation sehr positiv (Gruppendiskussion etc.) und ganzes Seminar aktiv gestaltet, hat mir gut gefallen. Aber ein Geschmäcke ist geblieben, die andere Seite muss auch was tun. Ich verstehe es zwar, aber der Andere muss sich auch fügen."

"Zum Beispiel, dass in südlichen Ländern erwartet wird, für Fremde und Angehörige zu lügen. Das lässt mich manches besser verstehen, denn wir werden auch oft angelogen."

"Zum einen das Video über Jetzt und Früher und die Geschichte, die Herr Tangredi vorgelesen hat, über die zwei Wege, über einen Fluss zu kommen."

"Dass das Seminar nicht mehr ganz so polemisch war und dass wir Fallbeispiele gemacht haben."

"Erklärungen, warum Unterschiede bestehen: Zeitverständnis. Aber erinnere mich auch, von anderen Teilnehmern am Seminar angegangen worden zu sein, wegen meiner spontanen Art, einfach auch mal herauszuplatzen. Sie haben mich zurechtgewiesen: 'Jetzt rede ich, dann Sie'. Die deutsche Kultur ist in ihren Köpfen verankert. Das hat mich aber in meinem Arbeiten bestätigt (reagiere weiterhin spontan), ich bin auf der richtigen Schiene mit Ausländern."

Zwei erinnern sich auch eher an die negativen Seiten ("Am Vormittag habe ich überlegt, ob ich weiter am Seminar teilnehmen soll", "teilweise hat es sich wiederholt vom Inhalt, ich hatte den Eindruck, dass das Thema sich erschöpft").

Nutzen für den Berufsalltag

Knapp ein Drittel konnte aus dem Seminar noch nichts für den Berufsalltag verwenden: Es mangelt an konkreten Erinnerungen an das Seminar oder besonders an der Umsetzbarkeit der Inhalte in der eigenen Arbeitssituation.

"Für unsere Arbeit bringt das nichts. Das Seminar bringt nur was für einen selber, wenn man reist."

"Nein, das liegt daran, dass es schwer auf den Alltag übertragbar ist. Aber ich nehme jetzt mehr Rücksicht, weil ich jetzt weiß, warum der Andere so reagiert."

"Nein, weil ich momentan nichts mit Ausländern zu tun habe."

Die übrigen berichten von konkretem Nutzen oder neuen Sichtweisen: eher allgemein, durch neu gewonnene Sicherheit ("Ich bin sicherer geworden", "habe bestimmteres beziehungsweise konsequenteres Auftreten") oder besonders ein besseres Verständnis des Anderen – unter anderem verstehen sie die Gründe für anderes Verhalten besser und bringen ihm deshalb mehr Verständnis entgegen.

"Habe mehr Verständnis, aber kann nicht sagen, dass sich mein Verhalten völlig verändert hat."

"Hilft insofern, dass man sich sicher ist, man weiß, dass Wahrnehmung unterschiedlich ist und auch Berichte, die weitergegeben werden, sich unterscheiden."

"Ja, achte darauf, wen und wie ich ihn anspreche."

"Ja, bewusst werden, dass jede Kultur andere Schwerpunkte hat, Verständnis verbessert."

"Ja, doch weil ich viel mit Kulturen zu tun habe."

"Die Sensibilität im Umgang mit ausländischen Mitbürgern hat sich erhöht."

"Man wird toleranter, wenn Leute sich anders verhalten, als man es sich wünscht."

"Die Seminare machen einem das Thema bewusster."

Dafür gibt es konkrete Beispiele:

"Die Mitleidsschiene läuft nicht mehr, das heißt ich habe kein Mitleid mehr oder weniger mit meinem Gegenüber. Es wird auch mehr von meinem Gegenüber akzeptiert, wenn ich die Sache so sehe, auf die Leute sich einzulassen, bringt nichts."

"Hab es selber schon erfahren, dass bei Patienten nur ein Bruchteil von dem hängen bleibt, was man ihnen sagt."

"In vielen Fragen steht das Wichtige im Satz am Anfang, das heißt der Satzaufbau ist anders. Ich verstehe deshalb jetzt, warum mir jemand ins Wort fällt, kann mich jetzt durchsetzen und fühle mich nicht mehr persönlich angegriffen. Das war auch kürzlich in einem Gespräch in Englisch mit einem Afrikaner der Fall."

"Ich habe im ...amt mit türkischen Eltern zu tun, Kinder stehen traditionellen Wurzeln gegenüber. Kann besser mit den Eltern umgehen."

"Lange Ausführungen sind in südlichen Ländern so üblich, das heißt es werden Sachverhalte ausführlich beschrieben, ich warte halt ab, bis der Andere fertig ist."

"Ich weiß, mit wem ich mich, wenn ich einem türkischen Ehepaar gegenüber sitze, bevorzugt unterhalten sollte."

"Zum Beispiel verstehe ich Tonfalländerungen, das heißt Lautstärkenwechsel oder Veränderungen des Sprechtempos nicht als unfreundlich."

"Kann lockerer mit Unpünktlichkeit umgehen, schreibe jetzt zehn Minuten früher rein, dann sind sie pünktlich."

"Ich nehme jetzt mehr Rücksicht, weil ich jetzt weiß, warum der Andere so reagiert."

"Ich reflektiere nicht jeden Fall, aber meine Einstellung ist dem Thema gegenüber sensibler geworden, die Situation wird einem bewusster. Jetzt fällt mir doch ein Beispiel ein: ich spreche jetzt langsamer, nicht lauter, wenn mich ein Ausländer nicht versteht, er hat ja keinen Hörschaden."

"Wenn ein Ausländer kommt und nicht alle benötigten Unterlagen dabei hat, dann erkläre ich es ihm. Nicht in Fachsprache, die wird nicht verstanden, sondern in Alltagssprache. Ich schreibe auf, was fehlt, frage, ob er jemanden hat, der es ihm erklären kann, und gebe meine Telefonnummer mit."

Zufriedenheit mit der bisherigen Workshopreihe

Der überwiegende Teil der Teilnehmer/innen ist mit den bisherigen Veranstaltungen zufrieden beziehungsweise "sehr zufrieden". Sie fanden die Workshops "wirklich gut und hilfreich" und schätzen sie als Erfahrungsaustausch.

"Bin sehr zufrieden, hab noch nie so gute Seminare gemacht."

"Bin zufrieden, erfahre viel Neues."

"Denke, dass es auf jeden Fall Sinn macht, Erfahrungsaustausch, es wurde aber viel abgeschweift vom eigentlichen Sinn, es war viel Freiraum für nutzlose Diskussionen, besser ist es die Praxis zu behandeln als Einzelfälle."

"Ich denke, es ist nicht mehr machbar, um Effizienz zu erreichen, müsste man auf jeden Teil/Bereich eingehen. Kann nicht mehr erwarten, bin zufrieden, die Kursleiter bemühen sich sehr, habe halt die Problematik der Umsetzung."

"War qualitativ gut gemacht, unterhaltsam und lebendig gestaltet."

Vier Personen merken jedoch auch an, dass sie die Inhalte des Seminars zwar interessant fanden, aber der Problematik der Umsetzung gegenüberstehen.

"Würde mir wünschen, dass es noch mehr in die Tiefe geht, höre viel, was ich schon kenne, schon einmal gehört habe. Es ist schwer, auf alle einzugehen, da unterschiedliche Vorkenntnisse da sind."

"Ist in Ordnung, bringt für meine Arbeit nichts."

Wünsche an die künftigen Veranstaltungen

Rund ein Drittel verbindet mit den zukünftigen Workshops keine konkreten Erwartungen. Die übrigen erwarten eine Vertiefung, eine Fortsetzung ("dass es genauso interessant wird", "dass es wieder neue Sachen zu erfahren gibt") oder vor allem konkrete Beispiele und Übungen für alltägliche Situationen.

"Dass auf alltägliche Dinge eingegangen wird anhand von Rollenspielen. Die Alltagsproblematik sollte im Mittelpunkt stehen und nicht höhere Politik, die wir nicht beeinflussen können. Erwarte mir Hilfestellung, um nicht nur das Verhalten ausländischer Mitbürger zu verstehen, sondern auch darauf hinzuarbeiten durchzusetzen, dass sie sich uns anpassen."

"Erhoffe mehr zur Umsetzbarkeit, aber meine Erwartungshaltung ist hierbei, denke ich, zu hoch."

"Erwarte konkrete Beispiele, wie man mit Unterschieden umgehen kann, das heißt konkrete Handlungsweisen."

"Erwarte mir insgesamt noch mehr Einblicke in die Mentalität zu bekommen, um das Richtige zu tun, es zu erreichen."

"Ich hoffe, dass ich mehr erfahre über verschiedene Nationalitäten."

"Mehr Fallbeispiele, dass wir mehr in die Praxis gehen, in eigene Situationen, Rollenspiele."

"Mehr Rollenspiele zu anderen Verhaltensweisen."

6.3 3. Workshop

Bedeutung von Namen; Einschätzung der eigenen interkulturellen Kompetenz und des bisherigen Lernprozesses; Konflikte und Konfliktpotenziale; Migrationsgeschichte; Diskussion über Themen für die nächsten Seminare

Gesamtbeurteilung des Workshops

Bei der Nachbefragung haben mehrere Personen Schwierigkeiten, sich zu erinnern, eine verwechselt das Seminar sogar mit einem anderem. Zwei äußern sich wieder kritisch:

"Das Seminar ist eigentlich nicht schlecht, geht aber an unseren Problemen hier weitgehend vorbei."

"Mir bringt das nichts, überhaupt die Reihe. Ich fand es schockierend, wie die Leute sich überschätzen, wie viel sie über andere Kulturen wissen."

Die anderen äußern sich positiv, kurz ("eigentlich ganz aufschlussreich – war gut!", "sehr gut wieder!", "war lustig, war o.k.!", "war positiv, habe ich in guter Erinnerung") oder ausführlicher:

"Es war wieder interessant, hat neue Erfahrungen gebracht und auch vom Thema her. Dieses Thema Konflikte fand ich gut, auch dieses Einordnen von Stufen hat mir gut gefallen. Es sind auch immer neue Erfahrungen und es ist interessant, die verschiedenen Erfahrungen von anderen zu hören, eigene zu überdenken."

"Es gab sehr rege Diskussionen, war sehr aufgeschlossen. Ich habe mich in meinen Verhaltensweisen bestätigt gefühlt."

Nachdem es am letzten Workshop Kritik gegeben hatte, sehen jetzt einige einige deutliche Veränderung:

"Viel besser als die anderen Male vorher. Hat mir bis jetzt am besten gefallen."

"Besser als die letzten vergangenen, weil es einfach praxisorientiert war."

Besonders in Erinnerung geblieben

Die meisten haben noch konkrete Erinnerungen:

"Wir haben da so etwas gemacht – wie soll ich das jetzt erklären – da war so ein Band und wir haben uns aufgestellt, je nachdem wie viel Prozent man glaubte, gelernt zu haben. Die meisten waren in der Mitte."

"Dieser Einstieg, wo jeder einschätzen musste, wo wer im Bereich interkulturelle Kommunikation steht."

"Dass wir uns überlegt haben, wie es weitergeht mit dem Thema. Das ist mir auch ganz arg wichtig."

"Der Umgang mit der Zeit und das Verstehen, wenn man etwas erklärt. Ausländische Mitbürger sagen oft, dass sie etwas verstanden haben, auch wenn es nicht so ist. Aber das liegt an der anderen Wahrnehmung."

"Diese Fallbeispiele, ...da hatten wir einen Sozialarbeiter, der sich entscheiden musste, ob er bei der Familie bleibt, die ihn eingeladen hat, oder ob er seine private Verabredung einhält. Da haben wir diskutiert, ob man sich den Gewohnheiten anpassen soll oder es so machen soll, wie es in Deutschland üblich ist."

"Es bleibt mir halt immer, dass man die kulturellen Unterschiede bemerkt und das in die Arbeit einfließen lässt. Der Grundgedanke von dem Ganzen – dass man klarer sieht, warum Menschen so handeln oder nicht."

"Sehr gut waren auch die Erfahrungen, die wir mit dem Besenstiel gemacht haben – das Ablegen – und eben dieses Konfliktthema – das am meisten! Diese Werbefilme fand ich auch gut und die Erfahrungsbeispiele."

"Konflikte und so."

"Die Rollenspiele. Situationen, die im Alltag vorkommen können, von verschiedenen Aspekten und Leuten beleuchtet, sehr positiv und hilfreich für den Alltag."

Nutzen für den Berufsalltag

Die Frage, ob etwas aus dem Seminar schon im eigenen Alltag geholfen habe, wird von einer Person einfach verneint, eine andere meint: "So ganz konkret eigentlich noch nicht!". Eine Person weist darauf hin, dass sie wenig Kontakt zu Ausländern habe ("und dann ist er einmalig, da sind bestimmte Eigenarten und Gepflogenheiten nicht so sehr wichtig, das sind nicht so diese Konfliktsituationen wie auf dem Sozialamt oder der Ausländerbehörde"), eine andere meint:

"Jein! Ich habe von mir aus schon selbst vieles gelesen, über zwischenmenschliche Beziehungen, auch über den Islam, bevor das ins Gespräch kam. Vieles ist für mich daher nichts Neues. Im Allgemeinen ist es

interessant, welche Probleme die anderen Mitarbeiter haben, die im Büro sitzen und zu denen die Leute kommen. Ich bin ja im Außendienst und gehe zu den Leuten hin. Im Büro spielt das mit dem Schuhe Ausziehen z.B. keine Rolle, aber wenn ich zu Türken komme, bitten sie mich oft, die Schuhe auszuziehen. Ich habe auch schon erzählt, wie ich die Probleme gelöst habe, z. B. gehe ich regelmäßig mit einem Mitarbeiter die Heizöfen in den Wohnungen überprüfen. Der kann dann natürlich nicht die Schuhe ausziehen, da er von der Firma aus Sicherheitsschuhe tragen muss. Da habe ich angeregt, dass sie Zeitungspapier auslegen, über das er dann laufen kann, und das haben sie dann auch so gemacht."

Als ein Grund für die fehlende Umsetzung wird genannt:

"Weil die Inhalte im Seminar sehr allgemein gehalten sind. Ich weiß aber auch nicht, wie man das ändern könnte - oder doch, das hatte ich letztes Mal am Schluss vorgeschlagen, dass man verschiedene Beispiele aus der Praxis macht, wo dann beurteilt wird, ob interkulturelle Kommunikation gut oder schlecht gelaufen ist. Das wurde, glaube ich, auch aufgenommen."

Zwei andere verzeichnen ein besseres Verständnis, das aber an der Arbeitssituation nichts ändern könne:

"Großartig umsetzen kann man das hier sowieso nicht. Ich verstehe von vielem besser die Hintergründe, aber das kann ich nicht so umsetzen."

"Verständnis bringt es schon, aber an der Rechtslage ändert es nichts, ob ich die Leute verstehe oder nicht. Das Problem ist, dass sie die Gesetze nicht verstehen, sich nicht an die Gesetze halten und dass unsere Gesetze unverständlich sind, das gilt ja auch für Deutsche, dass wir die Gesetze nicht verstehen. Der Umgang ist vielleicht ein bisschen lockerer, weniger angespannt, aber das gilt nicht generell, hängt vom Einzelfall ab. Es sind eben Menschen, nicht Sachen, mit denen ich zu tun habe."

Die übrigen berichten von konkreten Wirkungen, wobei sich einige eher bestärkt sehen:

"Habe mir Sachen ins Gedächtnis gerufen aus dem Seminar."

"Es hat vielleicht ein bisschen etwas verstärkt oder intensiviert ein bisschen die Linie, die man vorher schon gehabt hat."

"Ja - man denkt immer mal wieder daran. Es wird einem vieles schneller bewusst. Aber ich habe es schon immer so gehandhabt, wie es jetzt im Seminar gesagt wird. Vieles merkt man aber schneller und manchmal auch Dinge, die man vielleicht vorher nicht so gesehen hat."

"Es gab mal diese eine Sache, da hat Herr Tangredi erzählt, dass jemand den Staat bescheißt, weil, überspitzt formuliert, in Italien der Staat dazu da ist, dass er beschissen wird! Das lässt sich auf anderes übertragen. Wenn z.B. türkische Mitbewohner immer wieder mit Leidenschaft auf ihre Notlage hinweisen, weil sie denken, das könnte einen positiven Einfluss haben. Da ist man ruhiger, wenn man weiß, die machen das nicht, um einen auf die Palme zu bringen, sondern weil das ihre Lebenswelt ist."

"Ja - und zwar hatte ich eine italienische Mutter mit Tochter, die sehr große Schwierigkeiten miteinander haben. Ich konnte besser auf die Gefühle der Mutter eingehen, diese auch ansprechen, und das war gut für das Gespräch. Das ist zwar immer nur so ein Eindruck, aber ich glaube, sie hat sich dadurch besser verstanden gefühlt."

"Dass man die Leute mit anderen Augen sieht".

"Dass ich mehr Geduld aufbringe, doch noch mal nachzuhaken, ob es so verstanden worden ist, wie es gemeint war."

"Ja, klar. Durch das, dass man viel darüber spricht, wie man mit anderen und mit ausländischen Mitbürgern umgeht - es in verschiedenen Kulturen anders ist und in den dortigen Ländern die Behörden anders sind. Dass man dadurch besser mit den Leuten umgehen kann."

Auf die Frage nach Beispielen heißt es unter anderem:

"Da ist auch zu viel los, da kann ich jetzt keine konkreten Beispiele machen. Das ist auch zu komplex dafür! Beim Thema häusliche Gewalt fällt es mir immer ganz stark auf, die unterschiedlichen kulturellen Bedingungen."

"Ich bin eben der Meinung, dass sich auch auf der anderen Seite etwas ändern muss. Die Leute sind es gewohnt, dass sie mit den Leuten verhandeln können, und das geht bei uns eben nicht. Das sind gerade die Kulturen und Rechtsauffassungen, die unterschiedlich sind. Eigentlich müssten die Leute, die oft herkommen und auch gut von irgendeiner Seite informiert worden sind, auch mitgeteilt bekommen, wie man Gesetze einhält, nicht nur welche Rechte sie haben."

"Ich bin ja nur insofern tangiert, dass ich mit ausländischen Mitbürgern Telefonate führe oder zu mir jemand kommt, der zu meinem Chef will und den ich dann mit viel Takt wieder herauskomplimentieren muss. Wissen Sie, wir haben ja hier Sachbearbeiter, Fachbereichleiter, die zuständig sind, und wenn da jemand versucht, die Hierarchie zu umgehen, muss ich ihm verdeutlichen, dass das nicht geht. Da stärken einem solche Seminare wieder den Rücken, von der Verhaltensweise her."

"Viele! Weil ich sehr viel mit Räumungsfällen zu tun habe. Wenn man von einem Amt zu einem ausländischen Mitbürger kommt, dann weiß der gar nicht viel davon, was man eigentlich will, warum man da ist. Man muss vermitteln, wie und was eine Räumungsklage ist, man spricht über den Termin, erklärt, wer man ist und dass man ihnen helfen will und man nicht dazu da ist, sie aus der Wohnung zu werfen. Wenn man das erklärt hat, lassen sie einen meist auch in die Wohnung, bieten einem eine Kaffee an und man kann mit ihnen sprechen. Wenn man vorher weiß, woher sie kommen, ob das jetzt ein Afrikaner ist oder ein muslimischer Türke, dann kann man da schon darauf eingehen."

"Wenn bei mir ein Vater ein Kindergartenkind anmeldet und Bedenken äußert, dann erkläre ich ihm alles noch mal und frage ihn auch nach seinen Vorstellungen."

"Wir haben zum Teil auch Leute, die ganz schlecht Deutsch sprechen, die verstehen gar nicht, was wir von ihnen wollen und manche bemühen sich auch gar nicht."

"Ja, Pünktlichkeit. Leute, die ich pünktlich zu einem Termin bestelle, kommen Stunden zu spät, das ist Alltag, und erwarten, sofort dranzukommen. Ich habe einen anderen Umgang mit der Unpünktlichkeit, erkläre ihnen, dass wir ein anderes Verständnis von Pünktlichkeit haben und gebe ihnen einen neuen Termin, sogenannter 'Erziehungseffekt'."

Wünsche an die weiteren Veranstaltungen

An die weiteren Workshops und besonders den nächsten Termin haben zwei Personen "keine konkreten Wünsche" oder sehen ihre bisherigen Wünsche schon erfüllt ("was ich ihnen schon gesagt habe, das war im Seminar alles schon dran"). Andere nennen Themen, auf die man sich beim letzten Mal geeinigt hatte – vor allem das Thema Islam, Moscheebesuch, Gespräch mit Migrantinnen und Migranten – oder heben bestimmte Arbeitsformen hervor, vor allem Fallbeispiele:

"Eigentlich diese Fallbeispiele, sonst nichts."

"Dass man alles, was man in der Vergangenheit gemacht hat, noch mal anspricht, an konkreten Beispielen, vielleicht auch bespricht, was der einzelne für Erfahrungen gemacht hat – der Erfahrungsaustausch wird uns da sicher auch weiterhelfen."

"Für das nächste Mal sind ja Referenten eingeladen und das Ganze soll dann an konkreten Fallbeispielen besprochen werden. Das finde ich gut. Ich denke, dass ich aufgrund von Fallbeispielen etwas mitnehmen kann."

"Was mir gefehlt hat, waren Informationen speziell in Richtung Muslime. Und auch das Verhalten oder die andere Denkweise von Russlanddeutschen ist mir bisher noch zu wenig besprochen worden. Gerade über diese beiden Gruppen würde ich gerne noch mehr erfahren."

"Weitere Erfahrungen, auch im sinnlichen Bereich. Ich würde gerne evtl. den Moscheebesuch machen, in diese Gedankenwelt, Ritenwelt eintauchen – mehr darüber erfahren. Nicht nur reine Besichtigung, sondern fühlen, was passiert da während dem Gottesdienst."

"Wir haben da ja zwei Tage. Der erste Tag soll noch mal ein Übungstag sein, dass man nicht nur Theorie macht. Das haben wir so gewünscht, und das finde ich wichtig. Für den zweiten Tag habe ich mir gewünscht, dass Gespräche mit ausländischen Vereinen, Ausländerrat, ... stattfinden, um mal die Meinungen abzugleichen, die in der Verwaltung herrschen und bei den wirklich Betroffenen."

"Wir haben ja vor, solche Sachen zu besprechen – Problemlösungen – wie das die anderen gemacht haben. Da kann man für sich selbst noch etwas lernen. Das finde ich gut, sonst habe ich keine Wünsche."

"Wir konnten ja letztes Mal Vorschläge machen, einer war ein Besuch in der Moschee, um mehr über die Hintergründe zu erfahren."

"Dass man mit Alltagssituationen konfrontiert wird und keine höheren Diskussionen wie beim letzten Mal geführt werden, sondern dass das Seminar praxisbezogen ist."

"Mich interessiert auch das neue Zuwanderungsgesetz, d.h. was auf die einzelnen Leute zukommt und was sich durch das Gesetz für sie ändert."



6.4 4. Workshop (zweitägig)

1. Tag: unterschiedliche Begrüßungen, Konflikte aus dem Berufsalltag; Transaktionsanalyse; Bedeutung interkultureller Kompetenz;

2. Tag: Vormittags Simulationsspiel "blue eyed"; nachmittags: Film: "Deutschland wäre meine Heimat", Austausch mit Migrantinnen und Migranten

Nachbesprechung: Reflexion des Simulationsspiels

Zum Inhalt dieser zweitägigen Veranstaltung sind einige Erläuterungen nötig: Während der erste Tag zum Thema Konflikte in "bewährter" Weise vom ständigen Trainerteam gehalten wurde, bestand der zweite Tag (mit anderen Moderatoren) aus zwei neuen Elementen: Dem Simulationsspiel "blue eyed" am Vormittag und, nach

einem Film über Jugendliche mit Migrationshintergrund, einer Gesprächsrunde und Arbeitsgruppen mit Migrantinnen und Migranten am Nachmittag.

Das Simulationsspiel "blue eyed" nach Jane Elliot beruht auf einem Experiment, das sie mit ihren Schülern durchführte. Die Teilnehmenden sollen Diskriminierung am eigenen Leib erfahren, dabei sind die "Braunäugigen" die Privilegierten und die "Blauäugigen" die Diskriminierten. Alle Teilnehmer müssen sich vor Beginn in eine von zwei ausliegenden Listen eintragen. Eine Liste ist dabei für Blauäugige und eine Liste für Braunäugige bestimmt. Die Einteilung in die beiden Kategorien geschieht dabei recht willkürlich, beeinflusst durch in schwarz gekleidete autoritär auftretende Männer. Die Blauäugigen werden anschließend mit einem grünen Band gekennzeichnet und weggeführt. Während die Braunäugigen innerhalb des Simulationsspiels als privilegiert gelten, werden die Blauäugigen benachteiligt. Sie werden von den Braunäugigen getrennt und sind in einem anderen Raum ohne Informationen. Nach knapp einer Stunde sowie einer "Revolution" der Blauäugigen werden diese in den Seminarraum geführt. Während die Braunäugigen bereits sitzen und mit Kaffee und Gebäck versorgt sind, sind für die Blauäugigen nicht ausreichend Stühle vorhanden. Teilweise nehmen sie deshalb auf einem Absatz Platz. Ihnen werden Regeln diktiert, die sie zu befolgen haben. Dieses Simulationsspiel führte zu heftigen Reaktionen auf Seiten der "Braunäugigen" wie der "Blauäugigen" und war für einige eine aufwühlende Erfahrung, die über den Workshop hinaus nachwirkte.

Deswegen wurde einige Wochen später zu einer Nachbesprechung eingeladen, an der auch einige der Migrantinnen und Migranten teilnahmen, die am Nachmittag des zweiten Tages Gesprächspartner gewesen waren. Dabei kamen auch eigene Diskriminierungserfahrungen von Menschen mit Migrationshintergrund, aber auch von Deutschen (z.B. mit einem behinderten Kind) zur Sprache. In der Abschlussrunde waren die Einschätzungen zu diesem Nachmittag:

Sich auszusprechen, war gut; 'das Fass ist zu'. Werde sehr viel mitnehmen, Probleme/Kritik wurden angesprochen, werde versuchen, nicht mehr so sensibel zu reagieren, nicht alles darauf beziehen, dass ich Türkin bin. Fühle mich viel besser als nach dem Seminartag, war richtig durcheinander. Im Nachhinein finde ich die Nachbesprechung mit Abstand gut. Bin ein bisschen runtergekommen, war aufgewühlt, wütend. Das Gruppengespräch war gut, hat sich alles gelöst. Würde gerne öfters in dieser Runde zusammenkommen. Das mit dem "Negerle" ist mir schlagartig bewusst geworden. Kann gelassener reagieren, mehr differenzieren, werde aber eingreifen, wenn Unrecht geschieht. Die Neugier auf andere Menschen und Kulturen wurde geweckt, werde weniger pauschalisieren. Werde schauen wo Diskriminierung stattfindet, war bisher zu "blauäugig". Der gemischte Teilnehmerkreis war sehr gut, viele unterschiedliche Perspektiven kennen gelernt. Es war ein Austausch auf gleicher Augenhöhe. Die Erfahrungen waren nicht nur unterschiedlich nach Nationalität, sondern auch nach Religion, Geschlecht und anderen Merkmalen. Seminar schadet nicht, es ist eher vorteilhaft, will in Zukunft an mehr Seminaren teilnehmen, auch Bekannte ansprechen. Bringt viel für beide Seiten und unsere Zukunft. Schubladen braucht man zur Orientierung, aber mit sehr vielen kleinen Fächern, will diese beibehalten. Es war schön, mit anderen Kulturen zusammen zu kommen.

Nachbefragung: Gesamtbeurteilung (Workshop und Nachbesprechung)

Sechs Personen fanden den Workshop einfach gut, ohne Einschränkung und mit kurzer Begründung: "Ich fand's gut. Hat mir gut gefallen." "Interessant. Also es hat mir im nachhinein schon etwas gebracht." "Gut, sich Gedanken zu machen." "Super! Habe schon gehört, was da alles rumgeht!". Zwei weitere nehmen das Simulationsspiel von der positiven Beurteilung aus:

"Unterschiedlich: das Rollenspiel war sehr problematisch, das andere gut."

"War gut. Das einzige, was mir nicht so gut gefallen hat, war das Spiel."

Andere erläutern ausführlicher:

"Das Spiel fand ich einfach unmöglich, ich bin dann ja auch gleich gegangen. So etwas kann man vielleicht mit Studenten machen, die dafür gezahlt werden."

"Am ersten Tag war ich nicht komplett da. Am zweiten Tag – das Simulationsspiel – kannte ich bereits, es konnte mich daher nicht schocken. Was ich auch schon in der Rückmeldung gesagt habe, ich glaube, man hätte es früher eintakten müssen, weil das Spiel viele neue Erfahrungen gebracht hat, da ist es schade, dass wir nur noch einen Termin haben."

"Beide Tage haben nur teilweise etwas gebracht, nur sehr eingeschränkt im Vergleich zu den Malen davor."

"Da ist bei mir mehr von dem Spiel in Erinnerung geblieben, das wir gemacht haben. Das war halt schon heftig. Da gab es viel Gesprächsstoff. Von dem Rest weiß ich gar nicht mehr so viel."

"Es war sehr gut. Verblüffend, wie wenig Druck es braucht, dass man sich anders verhält wie in normaler Umgebung, selbst im Bewusstsein, dass es ein Spiel ist. Mich hat das immer an das 'Dritte Reich' erinnert – es braucht nicht viel, um eingeschüchtert zu werden."

"Hm, fand es krass und ich glaube auch nicht, dass es so tatsächlich abgeht mit den Ausländern."

Besonders in Erinnerung geblieben

In Erinnerung geblieben ist bei acht Befragten besonders das Simulationsspiel, die teils heftigen Reaktionen darauf und die eigenen Erfahrungen dabei:

"Natürlich das Simulationsspiel, das ist natürlich das, was sich am tiefsten einprägt, wenn man ganz unvorbereitet in so etwas reingeht."

"Die Emotionen, die das ausgelöst hat bei manchen, dass manche es sehr persönlich genommen haben, dass man nicht mehr unterscheiden hat können, was ist Spiel, was Realität."

"Das Theaterspiel mit den Blauäugigen und Braunäugigen, die Abgrenzung darin."

"Die Erfahrung, dass man sich reflexartig schnell anpasst und versucht stromlinienförmig durchzukommen – nichts mit Zivilcourage!"

"Natürlich das Rollenspiel und der Austausch mit Migrantinnen."

Andere heben gerade den Austausch mit Migrantinnen und Migranten hervor:

"Was mir wichtig war, der direkte Kontakt zu Migranten, der Austausch, dass man Fragen stellen konnte und in Einzelgruppen miteinander sprechen konnte."

"Den Nachmittag mit Migranten fand ich sehr gut. Das war so, wie ich mir das Seminar vorgestellt hatte, dass man mit Ausländern über ihre Situation spricht. Das waren jetzt zwar nicht die typischen Leute, mit denen wir es zu tun haben, sie waren sehr angepasst und gebildet und wollen in unserer Kultur Fuß fassen, aber es war trotzdem interessant."

"Dieser Nachmittag des zweiten Tages, der Austausch mit Migranten, den fand ich sehr gut. Den Filmbeitrag weniger, der war zu spezifisch auf Jugendliche. Es ging weniger um Migrantenprobleme, sondern eigentlich um Jugendprobleme, die alle Jugendlichen unabhängig von ihrer Herkunft haben – ja, vielleicht Aussiedler mit Sprachproblemen besonders, aber sie wollten sich auch bewusst nicht integrieren."

Zwei weitere nennen noch andere Erinnerungen:

"Dieser konkrete Konfliktfall, den wir besprochen haben, und die Lösungsmöglichkeiten waren produktiv. Das hat mir sehr gut gefallen."

"Dieses Schema, diese verschiedenen Stufen der Argumentation: Kind – Erwachsene – Belehrende. Das ist sehr wichtig, dass man sich dessen bewusst ist, so kann man Streitigkeiten vermeiden, wenn man sich denkt, der drückt das halt so aus. Beim Spiel sind manche schnell reingeraten und haben empfindlich reagiert."

Zum ersten Tag (Thema Konflikte)

Die Erinnerung an den ersten Workshop-Tag wird offensichtlich durch den zweiten Tag überdeckt, drei Teilnehmer/innen haben keine konkreten Erinnerungen. Andere meinen:

"[Überlegt] Ich versuche gerade mir das in Erinnerung zu rufen. [Überlegt] Ich glaube, das war, dass man Situationen/Probleme ganz anders sieht, aus einer anderen Perspektive, und dass das Verhalten schon etwas bewirkt. Wir hatten Rollenspiele, in denen man einmal fordernd, einmal zurückhaltend auf Leute zugeht. Dabei kam deutlich heraus, wie unbedeutend der Inhalt für das Ergebnis oft ist."

"Besonders gut das konkrete Beispiel zu Konflikten. Nicht so gut das theoretische Modell zur Transaktionsanalyse, das kann ich im Alltag nicht anwenden, es steht so im Raum ohne Bezug zur täglichen Arbeit."

"Das Schema fand ich sehr gut und hilfreich, die Beispiele auch und auch das erste Rollenspiel, das war wunderschön zum Warmwerden und Nachdenken über Sitten und Gebräuche. Nachmittags hatten wir dann auch noch ein Rollenspiel, aber das weiß ich nicht mehr genau."

"Der erste Teil war sehr gut, ein paar Beispiele, am Nachmittag dann besonders der Austausch und die Transaktionsanalyse, die Sichtweise, warum reagiere ich, wie ich es mache und welchen Anteil die Kindheit hat."

"Ich finde, es war sehr interessant. Man muss beide Seiten sehen, wissen, was die Leute selber für Konflikte haben: es ist ein neues Land, alles ist neu für sie, aber auch die Familie, z.B. in der Schule, wenn der Vater nicht einsehen will, dass es wichtig ist, dass die Kinder in die Schule gehen oder wenn es ihm eigentlich egal ist, ob seine Tochter Kopftuch trägt, das ist ja aber nicht nur seine Entscheidung, er bekommt ja auch Druck von der Sippe. Die Menschen haben ihre eigenen Konflikte. Wenn man sich so reindenkt und weiß, was in den Köpfen vorgeht, das ist wichtig."

"Man war damit schon konfrontiert, während blue eyed etwas Neues war! Alles in allem sehr gut. Wir hatten Rollenspiele und Diskussionen."

"Mehr miteinander reden. Da war die Gruppe schon sehr locker geworden, mehr auf der Ebene Erfahrungsaustausch. Aber sonst ist nicht mehr viel 'hängen geblieben'."

"War für mich nicht so geeignet. Konfliktbewältigung ist für mich weniger das Problem, das mache ich tagtäglich. Da ist auch nicht so viel hängen geblieben, weil das Spiel noch so in Erinnerung ist."

"Was mir gut gefallen hat, wie es bei den Konflikten darum ging, dass man unterscheiden muss, welches Konfliktpotential gründet auf Migrantentum und welches ist ganz allgemein zwischenmenschlich. Nicht verstanden habe ich, was die Transaktionsanalyse in dem Thema sollte – aber das ist ja egal."

Zum Simulationsspiel "blue eyed"

Auch auf die gezielte Nachfrage zu dem Simulationsspiel zeigt sich, dass die Meinungen geteilt sind.

"War heftig, aber auch sehr gut!"

"War natürlich im Moment erschrocken, aber es war auf jeden Fall sehr interessant!"

"Am Anfang habe ich gedacht – ich kannte das Spiel ja nicht – es geht um das blau- und braunäugig und wollte nicht unterschreiben, dass ich blauäugig bin. Ich habe mich geweigert, weil ich braunäugig bin. Ich bin dann gegangen und habe mich wieder hinten angestellt, aber als ich wieder vorne war, fing das Gleiche von vorne an. Da bin ich dann ganz gegangen."

"An sich war das Spiel schon gut und interessant, finde ich. Dass manche es sehr persönlich genommen haben, war schwierig, aber man durfte ja vorher nichts wissen, sonst hätte es nicht funktioniert. "

"Da habe ich nichts auszusetzen. Es war eine interessante Erfahrung. Man bewegt sich normalerweise im ganz eingefahrenen Bereich, dass jemand die Regeln nicht einhält, kommt einem im Alltag so als normaler Mittelstandsbürger selten vor – wir sind da wenig konfliktgeübt."

"Das Ganze war sehr unprofessionell gemacht. Zum ersten hätte man professioneller reagieren müssen, als eine Frau sehr heftig reagiert hat, und dann war nicht gut, dass der Moderator einer der Mitspieler war. In einer Situation wurde der Moderator in seiner Rolle im Spiel angegriffen und hat dann immer versucht, sich zu verteidigen. Das sollte eine dritte, neutrale, nicht beteiligte Person sein."

"Der ist total daneben gelandet, hat mir nicht gefallen. Es ging da um andere Probleme: Konflikte zwischen Männern und Frauen, Unterdrückung, Gewalt, das hatte nichts mit Migranten zu tun, wurde aber in die Schiene reingepresst, was aber meiner Meinung nach total falsch ist."

"Fand es ein bisschen krass – 'los, rausgehen!' – zu unrealistisch, zu übertrieben."

"Gut hat mir die Rollenverteilung gefallen, diejenigen, die Rollen übernommen haben, haben das sehr gut gespielt. Nicht so gut fand ich, dass Menschen verletzt wurden, die es eigentlich gut meinen, die sowieso schon sensibel sind. Das Spiel kann man besser mit Menschen machen, die dafür noch nicht so sensibel sind. So bringt es vielleicht gerade das Gegenteil, aber Gott sei Dank ist das Spiel ja dann auch abgebrochen worden, allerdings etwas spät. Und wie ich gehört habe, ist dann ja auch in der Nachbesprechung alles geklärt worden."

"Ich durfte ja nicht mitmachen, weil ich mich nicht eingepasst habe. Ich fand, dass es zu weit gegangen ist. Ich kannte das Spiel ja schon."

"Ich fand ihn spannend und interessant. Es war spannend zu sehen, wie verschieden die Leute in dieser Situation reagiert haben. Ich konnte es nicht als Spiel wegschieben."

"In dem Moment, wo ich drinstand, konnte ich unheimlich schwer einschätzen, was passiert. Für mich war die Erwartungshaltung nicht klar. Was soll ich tun, mitmachen oder boykottieren? Aber ich will ja auch erfahren, was passiert bei dem Spiel, daher ist boykottieren nicht möglich. Einige sind ja auch gegangen. Die Situation war nicht ernst genug, hat mich nicht betroffen. Man war neugierig, was rauskommt."

"Mir hat es sehr gut gefallen, obwohl ich eine von denen war, die es zum Abbruch gebracht haben. Da ging dann das Spiel zu weit. Ich hätte es gut gefunden, wenn es länger gelaufen wäre. Ich konnte mir immer noch sagen, dass es nur ein Spiel ist, wenn es mir an die Nieren ging, aber eine Frau hat dann die Schublade aufgemacht und alles anders gemacht, als wir es gelernt haben."

"Sehr gut, mal auf dieser Seite zu stehen, dass man keine Macht hat und ausgeliefert ist, nur das tun, was gesagt wird und bei Widerworten verbal sehr angegriffen wird. Diese Erfahrung ist auch mal sehr spannend, passiert ja im Alltag nicht so."

Zum Nachmittag: Austausch mit Migrantinnen und Migranten

Während der zu Anfang gezeigte Film keine tieferen Eindrücke hinterlassen hat, wird der Austausch mit Migrantinnen und Migranten einhellig positiv bewertet, höchstens wird bemängelt, er sei "zu kurz" gewesen.

"Das war der Austausch in Kleingruppen. Der Fernsehfilm war auch nichts Neues für mich. Der Austausch war sehr hilfreich und so etwas sollte es öfter geben, dass man mal ungeniert über Vorurteile und Unwissenheit nachfragen kann. Und dass wir mal mit Ausländern reden und nicht nur wir untereinander."

"Das war ja nur noch der Austausch in der Länge, nur Wiederholung. Gut war, dass die Leute sich richtig gut, offen und ehrlich unterhalten und mitgeteilt haben – was sie empfinden, was sie gefühlt haben."

"Den Austausch mit Migranten und Migrantinnen fand ich gut und sehr interessant. Die Besprechung vom Vormittag, der ja von extremen Reaktionen geprägt war, war sehr frisch – es sprudelte aus vielen heraus, es wurde viel angesprochen, die Zeit war dafür etwas knapp. Es waren viele Leute mit sehr unterschiedlichen Eindrücken – das war schwer zu moderieren und ein bisschen chaotisch. Es war kein Mut da, es einzugrenzen. Jeder wollte, sollte, konnte etwas sagen und bei jedem gab es viele Reaktionsmöglichkeiten. Es war sicher sehr gut, mit Abstand noch mal darüber zu reden, schade, dass ich nicht da sein konnte."

"Den fand ich sehr positiv. Nicht so gut war, dass es nicht die typischen Migranten waren, mit denen wir die Konflikte haben."

"Der Dialog darüber, das fand ich alles gut. Es hat mich sogar etwas verwundert, dass eine Nachbesprechung nötig war. "

"Der Film hat mir nicht viel gebracht. Der Austausch war ganz o.k., einzelne Punkte wurden beleuchtet. Aber der Film, den fand ich nicht so sinnvoll, das kann aber auch daran gelegen haben, dass wir nur wenig darüber geredet haben."

"Der war sehr hilfreich, wirklich gut. Wir waren mit einem Schwarzafrikaner in der Gruppe und haben einiges an Vorurteilen angesprochen, das bei uns in den Köpfen so vorherrscht. Er hat einiges erzählt und wir haben dann nachfühlen können, wie sie sich hier in Deutschland fühlen, warum sie kommen, Toll war dann noch, dass jemand erzählt hat, dass wir (Deutsche) immer erwarten, dass jemand auf uns zukommt, wenn er etwas will, dass das bei den Türken aber gerade anders herum ist – ein Widerspruch – , so dass es nicht möglich ist, dass man zusammenkommt. Ich weiß aber nicht mehr genau, wie herum es genau war (wer will, dass man auf ihn zukommt, wer nicht). Für die Rückmelderunde war es zu kurz."

"Es ist schon wichtig, noch einmal darüber zu reden. Manchmal ist es einem aber vorgekommen, als ob sich manche Leute gerne reden hören, es besonders wichtig haben. Mir war es etwas zu langwierig, die persönlichen Erfahrungen, obwohl ich schon verstehe, dass jeder seine persönlichen Erlebnisse erzählen will, aber bei so vielen Leuten war es mir manchmal fast zu viel. "

"Fand es gut, dass eine Nachbesprechung stattgefunden hat, man hätte da noch stundenlang weiterreden können, und dass ausländische Leute dabei waren und man erfahren konnte wie es ihnen geht und man in mehreren Gruppen darüber sprechen konnte."

"Fand ich sehr angenehm. Es war wirklich interessant, wie innerhalb kürzester Zeit Missverständnisse auf den Tisch kamen, wo wir gedacht haben, 'aha, so ist das also'."

"Ja, das war dann die Auflösung der ganzen Geschichte. Das war o.k., auch sehr gut."

"Sehr gut. Da ging es um das, was wir von Anfang an wollten: den Austausch von Problemen und wie man sie lösen kann, wobei das nur sehr kurz war. Weniger die Dinge wie bisher, sondern mehr mit den Leuten austauschen, das ist für uns wichtiger."

Zur Nachbesprechung

Auch die Nachbesprechung wird von den Beteiligten nur positiv beurteilt. Einige konnten allerdings wegen des nicht vorab geplanten Termins nicht teilnehmen.

"Auch gut. Es war gut, nochmal alles mit Abstand zu beurteilen und zusammen darüber zu sprechen. Man rutscht oft in Situationen rein und man hat jetzt das Hintergrundwissen."

"Die war gut. Da habe ich dann gehört, um was es eigentlich ging. Man hat dann mehr darüber reden können und dann waren auch Migranten da. Das hätte man von Anfang an machen sollen oder zumindest in der ersten Phase schon. Wir waren ja sonst ziemlich unter uns."

"Es war gut, dass man Kritikpunkte loswerden konnte. Gut – das Spiel, der verkorkste Vormittag konnte nicht zurückgeholt werden, aber ich denke, dass das auch eher für die Zukunft gedacht war."

"Ja, die hat das Ganze noch mal aufgearbeitet und vertieft. Weil manche Kolleginnen waren da doch von dem blue eyed etwas strapaziert – denke, das hat sie etwas runtergezoozt."

Nutzen für den Berufsalltag

Die Frage, ob die Workshopreihe schon für den Alltag geholfen habe, verneint eine Person mit Verweis auf die Arbeitsbedingungen und die rechtlichen Vorgaben:

"Da würde ich sagen nein. ... Ich denke, dass man die Konflikte nicht lösen kann. Was da jetzt alles auf uns zukommt, da müssen die Leute einfach die Bürokratie hier durchlaufen, mit Hartz IV und so. Da können wir auch nichts ändern, das ist unser Job und das ist in Deutschland eben so."

Zwei weitere meinen, das sie vorher schon viel Erfahrung und Wissen zu dem Thema hatten, was allerdings einen Nutzen nicht ausschließt:

"Eigentlich kann ich das gar nicht so direkt sagen, weil ich schon ziemlich viel Erfahrung in dem Bereich habe. Ich bin seit zehn Jahren im sozialen Bereich tätig...Was interessant war, war, dass die Mitarbeiter aus den verschiedenen Ämtern genau die gleichen Probleme haben wie ich."

"Ich kann es so nicht sagen, weil ich jemand bin, der da sowieso schon sehr darauf achtet. Mir wird vieles schneller besser bewusst. Aber das ist für mich schwer zu beantworten – ich kann kein konkretes Beispiel sagen. Ich beschäftige mich schon lange damit."

Andere haben eher ein generell anderes Verständnis gewonnen oder von konkreten Beispielen profitiert:

"Dass ich ein bisschen anders Ausländern gegenüber trete, ein bisschen mehr Hintergrund habe. Ich stehe vielleicht neutraler gegenüber, erst mal abwarten, bevor sich Klischees bilden."

"Die Toleranz wird größer, der Unmut wird kleiner und die Geduld wird größer, weil man die Umwelt immer aus seiner Brille sieht – was man weiß und kann und wie man sich daher verhalten sollte. Wenn man die anderen Voraussetzungen kennt, kann man das Verhalten besser verstehen."

"Ich muss sagen, es kaut immer noch an mir [das Spiel], weil es manchmal doch so Situationen gibt, wo man jemandem etwas aufdrückt und schnell Mitläufer findet. Das ist schon erschreckend. Man wird selbst kritischer. Hier gibt es oft Anrufe von Eltern, die ihre Kinder in einen bestimmten Kindergarten tun wollen, entweder weil da mehr Muslime sind oder aber weil da weniger Ausländer sind, obwohl sie es selbst sind. Da hilft es mir, dass ich ruhiger bleibe, auf ihre Ängste eingehe, nachfrage, einfach besser auf die Leute eingehen kann."

"Ja, eigentlich gerade so etwas, wie am Nachmittag des zweiten Tages."

"Ja, gerade das konkrete Beispiel bringt mir viel. ... z.B. wenn Konflikte aufkommen, dann frage ich noch mal nach und kann die Leute dann besser verstehen."

"Ja, im allgemeinen hat man eben eine etwas andere Einstellung gewonnen und denkt dann darüber nach, wenn es einen Konflikt gibt, und dass man nicht gleich in die Vollen geht."

"Einfach solche Situationen, wo man denkt, da wird es schwierig, genau zu überlegen, in welcher Situation der andere ist – welche Erwartungen er hat."

"Manches hat mir sehr geholfen, so generell, dass aufgrund der ganzen Situation/Tradition andere Voraussetzungen da sind bei Ausländern und uns hier. Es ist schwierig, sich zu verstehen, da man von unterschiedlichen Dingen ausgeht. Und es hat allein geholfen, dass ich mich mit dem Thema auseinandersetze."

"So konkret ist das schwer. Es hilft einem differenzierter zu sehen, einen geschärfteren Blick für die Zusammenhänge zu bekommen."

"Vom Verständnis her schon, wie manche Situationen wirken."

"Dass man ein bisschen anders an die Sache herangeht, anders mit den Eltern umgeht."

Dies wird durch viele konkrete Beispiele belegt:

"Im Prinzip das, was bei vielen Türken der Fall ist, dass sie viel drum herum erzählen, das hat viel Unruhe bei mir verursacht. Jetzt bin ich ruhiger und sie dürfen alles erzählen und dann frage ich noch mal. So ist es eine viel angenehmere Arbeitsatmosphäre."

"Dass es in der Türkei nicht üblich ist, Formulare längere Zeit aufzubewahren. Bei uns schaut man sich einen Kontoauszug ja nicht nur kurz an und wirft ihn dann weg. Wir dachten oft, die Leute wollen uns die Unterlagen nicht bringen. Da hat ein Migrant ein gutes Beispiel gebracht, von einer türkischen AG, die bankrott gemacht hat und die Leute konnten dann nicht beweisen, dass sie Anteilseigner sind, weil in der Türkei eben ein Handschlag gilt. Wir gehen immer davon aus, dass etwas schriftlich sein muss. In Deutschland ist es eher so, dass etwas Mündliches nicht so viel zählt wie etwas Schriftliches. Bei uns kommen Leute oft und wollen noch mal bestätigt haben, was in einem Bescheid steht, da fühlten wir uns manchmal veräppelt. Fürs Verständnis war mir das sehr wichtig und hat mir konkret geholfen. Das kommt aber nur über den Austausch mit Migranten."

"Bei uns war neulich eine Irakerin. Sie hat plötzlich im Ausländeramt ein Messer gezogen. Ich habe das dann ganz ruhig an meinen Chef weitergegeben, dass er mal sehen soll, was da los ist. Inzwischen war dann aber

schon ein großer Polizeieinsatz dort. Sie wurde dann in die Psychiatrie eingeliefert. Sie hatte eben emotional ein Problem."

"Gerade mit Asylbewerbern, dass das Amt oft für sie mit Angst verbunden ist, das sieht man vielleicht erst nicht."

"Jetzt nicht aus dem Alltag, aber vom Nachmittag des Rollenspiels. Da hat einer erzählt, dass ein türkischer Verein gegründet wurde, bei dem auch reges Treiben herrscht und dass sie sich gewundert haben, dass die Öffentlichkeit keine Notiz davon nimmt, nicht mal jemand von der Stadt vorbeikommt. Von unserer Seite hieß es dann, dass wir, wenn wir nicht eingeladen sind, uns nicht erdreisten würden, einfach vorbeizugehen. Das sind einfach unterschiedliche Ansichten."

"Ich habe sonst oft versucht, das Warum/Wieso ewig zu erklären, das macht aber keinen Sinn, weil die Tradition oft anders ist oder manchmal auch gar nichts verstanden wird, wegen mangelnder Bildung, z.B. wenn ich etwas Rechtliches erklären will. Ich habe eingesehen, dass ich irgendwann sagen muss, jetzt habe ich es erklärt und jetzt ist es gut. Dass ich zu Ende komme, es abschließen und mich dem nächsten zuwenden, weil man für vieles gar keine gemeinsame Lösung finden kann. Und ich habe gelernt, manchmal noch bestimmter aufzutreten, weil viele es akzeptieren, je nachdem, wie es überbracht wird."

"Da war es so, dass es um die Herausnahme eines Mädchens aus der Familie ging, die in eine Wohngruppe sollte. Das Ganze fand auf einem verbal sehr einfachen Niveau statt, das Mädchen ging auf eine Geistigbehindertenschule und die Mutter war wahrscheinlich auch nicht viel fitter. Es war auch eine italienische Familie und durch Herrn Tangredi wusste ich einiges über die Mutterrolle in Italien. Ich konnte so eher mit ihnen sprechen und auf die Frau eingehen, so dass die Frau sich überhaupt ein bisschen geöffnet hat, da sie der Sache sehr ablehnend gegenüber stand. Sie konnte sich so trotzdem akzeptiert fühlen."

Wünsche an die letzte Veranstaltung

Mit dem Moscheebesuch steht ein von vielen gewünschter Punkt auf dem Programm:

"Da ist der Moscheebesuch; das interessiert mich sehr, da ein paar Informationen mehr zu bekommen, da weiß ich sehr wenig darüber. Das Thema ist ja 'Muslime – Abgrenzung Extremisten' oder 'wie sehen Muslime selber die Bedrohung', das ist sicher interessant."

"Da machen wir ja den Moscheebesuch, das stelle ich mir sehr interessant vor, ich habe ja schon Moscheen im islamischen Ausland gesehen und da mal den Unterschied zu einer deutschen Moschee zu sehen, das ist sicher interessant. Dann gehen wir ja noch gemeinsam mit den Migranten essen, das ist sicher auch interessant – die Diskussionen – weil Frauen haben in der Religion da nicht so viel zu sagen. In bestimmten Moscheen dürfen sie ja gar nicht rein. Das müsste man sich in Deutschland einmal vorstellen, dass eine Frau bestimmte Kirchen nicht betreten darf."

"Das gefällt mir vom Thema, mehr über den Islam erfahren – da freue ich mich richtig drauf. Wünschen tue ich mir sonst eigentlich nichts."

"Ich bin insgesamt zufrieden! Denke nicht, dass der letzte Tag noch allzu viel bringt. Ich freue mich auf den Moscheebesuch. Denke, dass der noch interessante Informationen bringt. Wünsche habe ich keine besonderen, da gibt das vom Programm nicht mehr viel her. Am Nachmittag wurde uns gesagt, dass es noch mal eine Aufarbeitung des ganzen Seminars gibt, inhaltlich ist da, abgesehen vom Moscheebesuch natürlich, nicht mehr viel zu erwarten."

"Ich hätte mehr Islam gewollt, war mir bis jetzt zu wenig. Deshalb finde ich es auch gut, dass wir das nächste Mal den Moscheebesuch machen, dass man noch einen besseren Eindruck bekommt. Ich weiß nicht, ob da dann jemand da ist, der einem noch ein bisschen etwas erzählen kann, aber das fände ich gut."

"Den Moscheebesuch, das hatte ich mal vorgeschlagen, wusste jetzt aber nicht, dass das jetzt doch gemacht wird. Allgemein war mir der Austausch mit Migranten sehr wichtig, das ist ein bisschen kurz gekommen. Wir hatten viel über italienische und spanische Kultur, aber das ist so ähnlich wie unsere, ist auch christliche Kultur. Mich hat es auch immer gestört, wenn es hieß 'die Türken'. Es geht auch um andere, man sollte das nicht immer nur auf die türkische Ebene beziehen. Das ist anfangs etwas wenig rübergekommen. Es geht ja um jeden, der anders ist, egal warum, ob das jetzt Türken, Homosexuelle, ... sind."

Zwei weitere Personen wünschen sich vor allem eine Fortführung des Austauschs mit Migrantinnen und Migranten:

"Für mich ist es immer am interessantesten, wenn Ausländer mit dabei sind. Von ihnen zu hören, wie ihr Leben ist, ihre Sitten sind."

"Hoffe, dass es wieder einen Austausch gibt. Vom Moscheebesuch erwarte ich mir gar nichts. Ich weiß, wie eine Moschee aussieht. Aber vielleicht ein Austausch, dass man daran dann anknüpft."

Einige äußern sich generell skeptisch:

"Das kann ich Ihnen sagen: ich erwarte, dass es nicht immer nur heißt 'die armen Migranten, die armen Migranten, die armen Migranten', dass es irgendwie realistischer wird. Ich habe das Gefühl, es wird ziemlich überzogen, wie übel die Migranten von uns Deutschen behandelt werden. So schlimm ist es gar nicht der Fall! Man darf auch nicht vergessen, dass sie sehr viel Unterstützung bekommen. Wenn man bedenkt, dass das Sozialamt oft die ganzen Kindergartenbeiträge übernimmt, bei Arbeitslosigkeit, dass es Sprachkurse und Integrationskurse gibt. Das sollte mehr zur Geltung kommen, dass doch sehr viel Unterstützung geleistet wird."

"Erwarte nichts. Mehr über den Islam erfahren und über das Frauenbild mehr erfahren, das ist nämlich zweigeteilt: verhüllte Frauen hier auf der Straße, aber wenn man in die Türkei sieht, haben die meisten kein Kopftuch."

"Ich weiß nicht genau, was geplant ist, ich weiß nur, dass wir die Moschee besichtigen. Was wir die andere Hälfte des Tages machen, weiß ich nicht genau. Mir hat die Reihe nicht so viel gebracht, außer dass ich mir Dinge immer wieder bewusst mache. Der Unterschied zwischen den Teilnehmern war ja sehr groß, was Erwartungen, Erfahrungen und auch Einstellungen angeht. Ich muss sagen, ich finde so ein Seminar immer gut, wenn es mir neue Anregungen bringt und das hat es. Aber ich habe mich schon jahrelang mit dem Thema beschäftigt....da kann so ein Seminar schwer noch etwas toppen."

Gewünscht wird aber auch noch ein guter Abschluss:

"Im Prinzip würde ich erwarten, dass man zusammen noch mal alles durchspricht. So wie man es für sich selbst macht, wenn man die Protokolle durchliest. Einfach noch mal im Gespräch alles anreißen und nicht noch einmal neue Facetten anspricht. Alles noch einmal aufflackern lässt."

6.5 5. Workshop

vormittags: Islam, Moscheebesuch, gemeinsames Essen dort

nachmittags: Interkulturelle Qualifizierung, Definitionsversuche; gemeinsame Evaluation der Seminarreihe

Die Nachbefragung zum letzten Workshop fand auch bei dieser Reihe im Rahmen der Schlussbefragung der gesamten Workshopreihe(s. Kap. 7) schriftlich statt. Den gemeinsamen Moscheebesuch, die Gespräche dort und das gemeinsame Essen fanden alle (sehr) interessant und informativ:

"Sehr interessant, es zeigte mir ein ganz anderes Bild vom Islam, als ich es bisher hatte."

"Sehr interessant, viele neue Informationen erhalten und neue Kontakte geschlossen."

"Super gut, war eine schöne Erfahrung, neue Einblicke in den Islam."

"Sehr interessant, sehr gastfreundlich."

"Sehr interessant, eine Moschee auch mal von innen zu sehen."

"Die Gespräche mit türkischen Frauen sind sehr informativ gewesen."

"Höchst interessant, vor allem, weil die Informationen vor Ort direkt von den 'Betroffenen' kamen. Ich wäre auf eigene Faust nie zur Moschee gegangen und so wurde nun eine Hemmschwelle abgebaut. Die Informationen zum Islam waren auch sehr aufschlussreich, wobei die Aussagen der jungen Frau, die einen aufgeschlossenen Eindruck machte, und ihr traditionelles Verhalten doch erschreckend waren für unseren Kulturkreis hier. Alles in allem sehr zu empfehlen!"

Der Moscheebesuch ist von diesem Tag insgesamt besonders in Erinnerung geblieben:

"Gespräch mit der jungen Türkin, die bereits hier in Deutschland aufgewachsen ist. Sie erklärte, warum sich Frauen verhüllen und keinen Körperkontakt zu Männern (z.B. Hände schütteln zur Begrüßung) haben. Ich verstehe nun vieles besser, auch wenn ich es nicht für mich akzeptieren kann."

"das Gespräch in der Moschee"

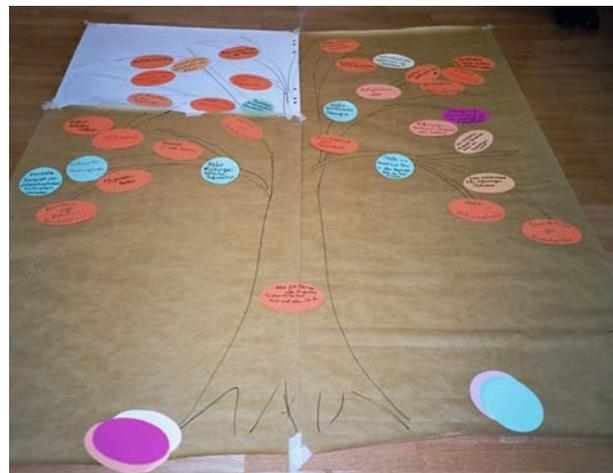
"die 'gut gemeinten' Erklärungen bezüglich bezüglich offensichtlich diskriminierender Geboten gegenüber Frauen im Islam, bzw. in der Moschee"

"1. das große gegenseitige Interesse im Rahmen des Moschee-Besuches, 2. die Einladung zu einem gemeinsamen Essen"

"Ruf des Muezzins, Gebet in der Moschee, Freundlichkeit der Frauen und Gesprächsbereitschaft beim Essen"

"die entspannte Atmosphäre beim Mittagessen"

"der Moscheebesuch und alles drumherum war sehr einprägsam."



Auch die Auswertung am Nachmittag zur interkulturellen Qualifizierung haben nahezu alle (mit einer Ausnahme: "zu lang") als produktiv empfunden:

"Auswertung notwendig im Hinblick auf weitere Seminare, hat aber insgesamt keine neuen Erkenntnisse gebracht und war zu lang"

"vergnügend und kreativ"

"beeindruckend, wie jeder Teilnehmer profitiert hat"

"geänderte Einschätzung von Verhaltensweisen ausländischer Mitbürger"

"ein schöner Abschluss der Seminarreihe"

"durch das Seminar wurde klar, welche Unterschiede zwischen den Ländern und Kulturen (bereits in Europa) bestehen und wie durch das Wissen um diese Tatsache manches einfacher zu verstehen oder zu tun ist."

7 Nach Abschluss der Workshopreihe: Gesamtbeurteilung und Wirkungen

Vorgehen bei der Nachbefragung

Die ausführliche Nachbefragung fand im Gegensatz zu den übrigen Befragungen nicht am Telefon statt. Dies war ein ausdrücklicher Wunsch der Teilnehmerinnen und Teilnehmer: Sie wollten Gelegenheit haben, etwas gründlicher über ihre Bewertung nachzudenken. Deswegen wurde – einige Wochen nach der letzten Veranstaltung – ein Fragebogen versandt, überwiegend per Mail, bei einzelnen auf Wunsch per Post. In der ersten Reihe haben alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer geantwortet, teilweise war jedoch eine Erinnerung nötig. Eine Teilnehmerin wünschte dann doch die Befragung per Telefon. Bei der zweiten Reihe haben auch nach Erinnerung nur 15 von 18 Personen geantwortet, die übrigen konnten wegen des Projektabschlusses nicht mehr erreicht werden.

Der Fragebogen bestand aus einer Kombination aus offenen und geschlossenen – insgesamt 34 – Fragen zur gesamten Workshopreihe, zusätzlich gab es die üblichen Fragen zum direkt vorangegangenen Seminar (vgl. Kapitel 5 und 6). Im folgenden werden die Ergebnisse beider Reihen zusammen dargestellt.

7.1 Gesamtbeurteilung: durchweg positiv

Die erste Frage nach der Beurteilung der Workshopreihe insgesamt war eine offene Frage. Die vorliegenden Antworten sind sämtlich positiv (bei den geschlossenen Fragen zu einzelnen Aspekten gab es dann vereinzelt kritische Anmerkungen, s. u.). Der überwiegende Anteil – rund 70% in der ersten und 50% in der zweiten Reihe – verwendet ausdrücklich Begriffe wie "sehr" gut, interessant und ähnliches. Auch Begriffe wie hilfreich, kurzweilig, spannend und lebendig werden genannt. Sie habe "den Blickwinkel erweitert", "in jeder Richtung etwas gebracht", man habe "Neues erfahren", konnte "lernen, sich Zeit nehmen, darüber nachzudenken", "neue positive Erfahrungen sammeln", "erste Schritte in Richtung interkulturelle Kompetenz wurden gemacht".

"Ist ihrem Anspruch gerecht geworden, Kompetenz gelernt durch Selbsterkenntnis und weitere Öffnung, erfahren, dass mit Ausdauer, Geduld und Respekt im Umgang mit Ausländern Optimierung der Arbeitsergebnisse erreicht werden kann".

"Es war sehr interessant und ist auch sehr hilfreich im Verstehen von anderen Nationalitäten. Es gibt immer wieder Situationen, bei denen ich dann an das Seminar erinnert werde und mich dann evtl. anders verhalte als noch vor dem Seminar. Ich schätze mittlerweile auch Situationen, Verhaltensweisen usw. anders ein als noch vor dem Seminar."

"Sehr gut, ich konnte sowohl beruflich als auch privat sehr viel mitnehmen – vorwiegend wurde meine Aufmerksamkeit geschärft und einige meiner Vorurteile konnte ich ablegen."

"Die Workshopreihe war sehr informativ und hat zu einem besseren Verständnis gegenüber anderen Kulturen und ihren Bräuchen geführt."

"Es gab viele neue Aspekte und Anstöße. Insgesamt eine Bereicherung."

"In jeder Hinsicht sehr gut und notwendig. Hat die Augen auch für die eigene Kultur und Bedürfnisse geöffnet."

"Sehr interessant und aufschlussreich, gut aufgebaut, viele Verhaltensformen von Ausländern sehe ich jetzt in einem anderen Licht."

"Vorurteile wurden widerlegt, sehr interessante Workshopreihe."

"Wertvoll für unseren Umgang mit Migranten bei der Arbeit, aber auch im privaten Bereich."

Einzelne sehen sich in ihrer "bereits praktizierten interkulturellen Kompetenz" bestätigt. Hervorgehoben werden die "lockere Atmosphäre und Offenheit der Teilnehmer untereinander und mit den Referenten", "ein paar Highlights, z.B. beim Thema Islam", die beiden ständigen Referenten als "sehr gut eingespieltes Team", die guten Themen, auch der persönliche Erfahrungsgewinn. "Sehr hilfreich für die Betreuung von Migranten, insgesamt praxisnah." Kritisch angemerkt werden lediglich teilweise zu lange Diskussionen und ein manchmal zu kurzer Zeitrahmen, in der zweiten Reihe auch gewisse "Startschwierigkeiten"; in dieser Reihe gab es auch den direkten Austausch mit Migrantinnen und Migranten, den alle so fruchtbar fanden, dass ihn sich manche noch ausführlicher gewünscht hätten.

"Anfangs mühevoll im Hinblick auf das Aufbrechen von wohlbehüteten Vorurteilen und Einstellungen gegenüber Menschen anderer Kulturen. Zum Ende hin immer interessanter und erfolgreicher."

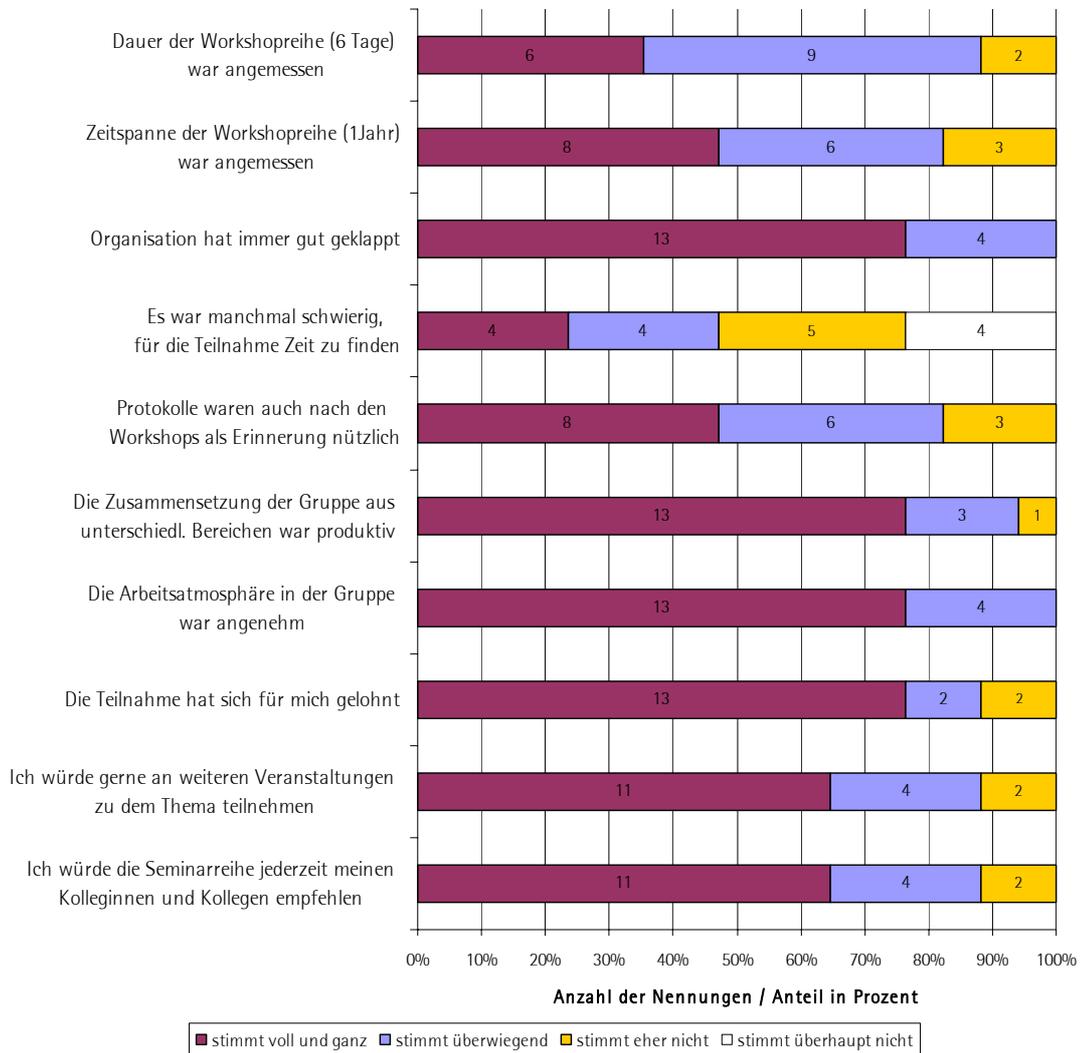
"Thema wurde sehr interessant gestaltet. Für Diskussionen und Austausch mit Migrantinnen und Migranten hätte ich mir mehr Zeit gewünscht."

"War interessant, hat neue Einblicke gewährt in diverse Probleme, anfänglich etwas langatmig, am besten gefiel mir der direkte leider viel zu kurze Austausch mit einem türkischen Migranten am Nachmittag des 29.06.2004. Dabei ging es um konkrete Probleme, die auch meine tägliche Arbeit betreffen. Etwas wirklich Hilfreiches ergab sich allerdings auch nicht, weil alle Vorschläge und Ideen eben auch zwei verschiedene Seiten haben und sich nicht einfach umsetzen lassen."

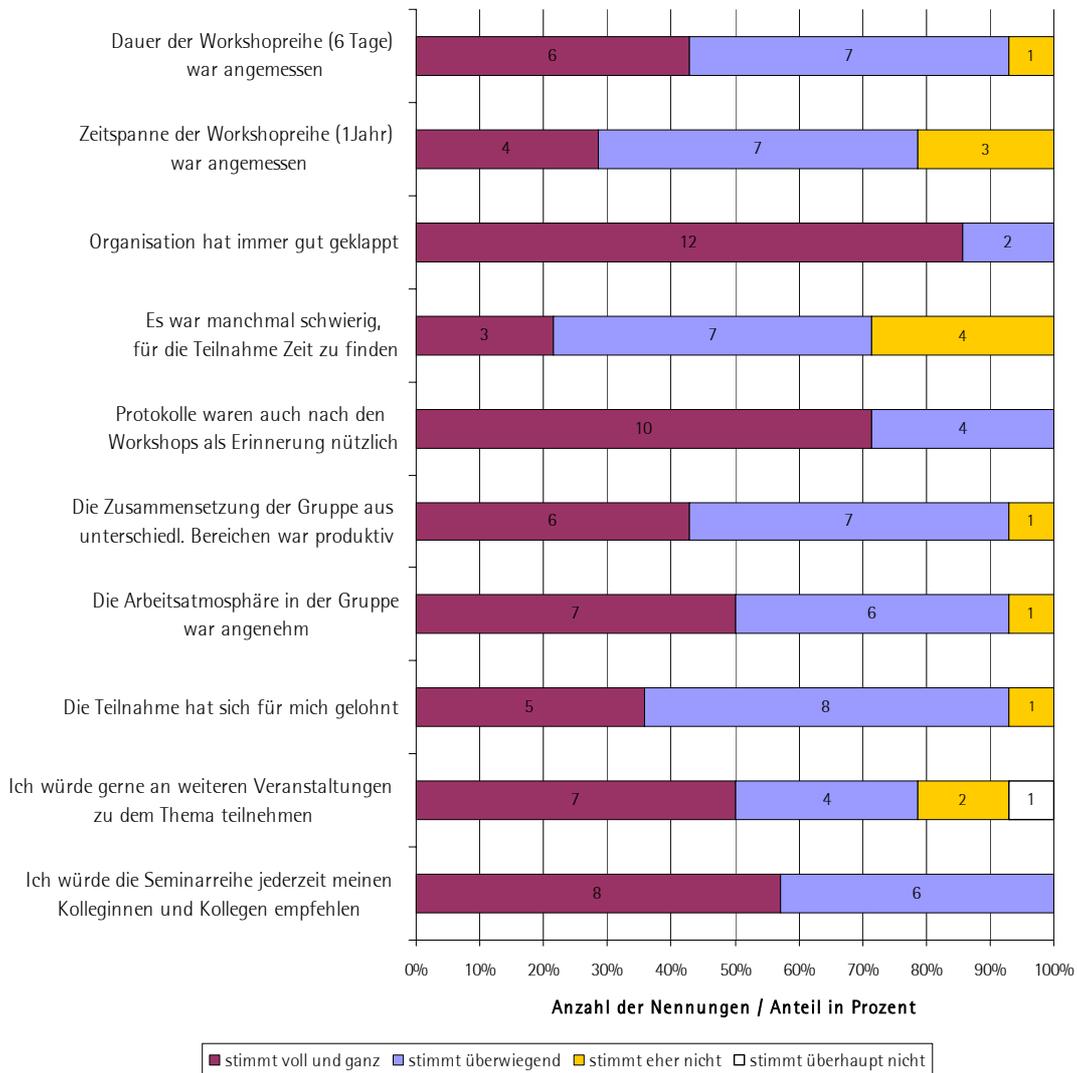
Einzelne Aspekte – Auswahl der Inhalte und Themen, Methoden und Arbeitsformen, Medien, Seminarunterlagen, Referentinnen und Referenten – sollten dann anhand vorgegebener Antwortmöglichkeiten – mit der Möglichkeit zu Kommentaren – bewertet werden. Dabei gibt es lediglich zu den externen Referenten (Themen Islam, Osteuropa, Simulationsspiel "blue eyed") einzelne kritische Stimmen, alle anderen Urteile liegen im positiven Bereich. Am besten schneidet das ständige Referententeam ab, gefolgt von Methoden und Seminarunterlagen.

Auch die Rahmenbedingungen sollten anhand vorgegebener Antwortmöglichkeiten bewertet werden. Die Antworten wurden teilweise kommentiert, zum Beispiel zum Zeitaufwand ("Sie hätte auch noch 2 Tage mehr gut vertragen", "zu kurz", "die Zeit hierfür habe ich gern gefunden, da ich sehr bereichert und motiviert von jedem Workshop kam", "da Termine sehr bald fest standen, konnte man sich Zeit nehmen", "Amtsleiter hat die Teilnahme sehr befürwortet und unterstützt"; kritische Stimmen aus der zweiten Reihe: "mir wären kürzere Abstände lieber gewesen", "Dinge geraten zwischendurch, auch durch enormen Zeitdruck während der Arbeit, in Vergessenheit"), zur Gruppe ("hat sehr gut zusammengepasst"), zum Nutzen ("sehr viele Dinge dazugelernt", "sehe ich trotz Kritik so", einschränkend: "ich habe schon an ähnlichen Seminaren teilgenommen und vieles über andere Kulturen gelesen") und zur Empfehlung an andere ("habe ich schon, eine Kollegin nimmt an der nächsten Reihe teil", "das hätten leider viele nötig!", einschränkend: "Jemand, der nicht bereit ist, dazu zu lernen, benötigt eine andere Form des Seminars").

Bewertung Rahmenbedingungen, Organisation... Reihe 1:



Bewertung Rahmenbedingungen, Organisation ... Reihe 2:



Nur wenig Verbesserungsvorschläge

Die große Zufriedenheit mit der Workshopreihe drückt sich auch darin aus, dass nur wenige Teilnehmer/innen Verbesserungsvorschläge für die Gestaltung der Workshopreihe haben. Dies trifft vor allem auf die erste Reihe zu (rund ein Viertel, gegenüber 50% in Reihe 2). Einige betonen sogar ausdrücklich, dass es nichts zu verbessern gibt bzw. die Reihe so gut war, wie sie stattgefunden hat.

Zwei Personen äußern, dass es interessant wäre, "noch tiefer in verschiedene Themen einzusteigen" und gegebenenfalls auch noch weitere Referenten einzuladen.

Wenn Anstöße zu Veränderungen gegeben werden, dann betrifft dies meist nur Einzelheiten am Rande, so wünscht sich eine Person eine kürzere Zeitspanne (zeitlich näher zusammen liegende Termine), andere schlagen vor, die Gruppe "auch mal [zu] trennen" oder in kleineren Gruppen zu arbeiten. Es wird zudem vorgeschlagen, die Teilnehmer/innen noch stärker auf der emotionalen Ebene anzusprechen, sie die Situation von Migranten 'fühlen' zu lassen:

"Man sollte den Teilnehmern noch stärker vor Augen führen, wie würde es sich das für mich anfühlen, mein Land, die Familie, die Sprache verlassen. Da müsste man noch stärker die emotionale Ebene ansprechen..., man stellt sich vor, dass man das letzte Mal durch die Wohnung geht, sich verabschiedet, was nimmt man mit, wen würde man noch anrufen..."

Eine weitere Person fände es besser, wenn die Teilnehmer/innen aus ähnlichen Berufen kommen. Zudem wird in der ersten Reihe eine stärkere Strukturierung und zeitliche Beschränkung der Diskussionen angemahnt. Aus der zweiten Reihe wird angemerkt, das Simulationsspiel hätte früher stattfinden sollen und immerhin vier Personen hätten sich auch den Austausch mit Migrantinnen und Migranten von Anfang an und durchgängig gewünscht. Eine Teilnehmerin vermisste zudem "mehr konkrete Beispiele und aktive Übungsmöglichkeiten".

Zu den einzelnen Themen gab es dann weitere offene Fragen.

7.2 Inhalte, Methoden, Referenten

Inhalte entsprechen den Bedürfnissen – eher noch mehr gewünscht

Auswahl der Themen und Inhalte entsprachen in der ersten Reihe bei rund einem Drittel der Befragten "voll und ganz", bei den übrigen "überwiegend" ihren Bedürfnissen, bei der zweiten Reihe sind die Urteile leicht zurückhaltender. Ebenfalls zwei Drittel in der ersten Reihe (in der zweiten Reihe rund die Hälfte) verneinen die Frage, ob sie sich andere oder noch weitere Themen gewünscht hätten.

Die offenen Wünsche beziehen sich zur Hälfte auf eine Vertiefung bzw. Spezialisierung behandelte Themenfelder (Aussiedler, Islam, speziell Irak, Asien), je eine Person in der 1. Reihe nennt eine stärkere Auseinandersetzung mit Integrationsprozessen, mit rechtlichen Aspekten, Flüchtlingen, den Umgang mit Stresssituationen und "Entwicklung von Zukunftsperspektiven ("Zukunftswerkstatt"). In der zweiten Reihe wird wiederum besonders noch mehr Austausch mit Migrantinnen und Migranten genannt.

"Soweit möglich noch mehr Kontakt mit den Betroffenen, sehr gut waren schon die anderen Nationalitäten der Referenten, da es sich am besten einprägt und am glaubwürdigsten ist, wenn man die Dinge direkt von Betroffenen erfährt."

Die große Zufriedenheit mit den behandelten Themen hängt vermutlich auch mit der Möglichkeit zusammen, zu verschiedenen Zeitpunkten auf die inhaltliche Ausgestaltung der Workshopreihe Einfluss nehmen zu können.

Am meisten Resonanz: "andere Kulturen" und authentischer Austausch

Am beliebtesten war in der 1. Reihe die Beschäftigung mit anderen Kulturen, insbesondere das Thema Islam wird häufig genannt (rund die Hälfte, zusätzlich Osteuropa rund ein Fünftel). An zweiter Stelle folgen die Beschäftigung mit Kultur allgemein, Grundlagen und Definitionen (Kultur und interkulturelle Kompetenz, Stereotypen und Klischees, Konflikte), der Blick "von außen" auf die eigene Kultur, das "Schaffen von Aufmerksamkeit für andere Kulturen".

"Sehr interessant fand ich auch das Gespräch am Anfang über eigene Religiosität und das eigene Religionsverständnis."

"Mir haben die Themen am besten gefallen, in denen die Aufmerksamkeit für andere Kulturen geschärft wurden, denn ich meine, dass viele Konflikte aus mangelnder Aufmerksamkeit erst entstehen."

"Der unterschiedliche Standpunkt bzw. die Sichtweise der anderen Kultur."

Manche Teilnehmer/innen wollen keine Themen besonders hervorheben, sondern merken an, dass sie eigentlich alles interessant und wichtig gefunden hätten.

In der 2. Reihe wird neben "Kultur" an erster Stelle der Austausch mit Migrantinnen und Migranten sowie das Simulationsspiel "blue eyed" genannt, danach der ausführliche Besuch in der Moschee und das Thema Konflikte.

Nur wenige nennen Themen, die weniger gut gefallen haben – auch hier wieder das Thema Islam und/oder Osteuropa. Dies liegt nicht an den Themen selbst, sondern an der Darstellung – beim Thema Osteuropa wird das Urteil mit dem Referenten, beim Thema Islam mit nicht zufriedenstellenden Antworten und der verwendeten Methode (Vortrag) begründet. In einem Fall wird auch "Methoden/Rollenspiel" hier genannt, in einem anderen "theoretische Themen,... weil der Bezug zum Alltagshandeln nicht deutlich wurde".

Methoden und Arbeitsformen: abwechslungsreich und lebendig

Auch zu den Arbeitsformen und Methoden insgesamt gibt es ausschließlich positive Urteile. Die Nennungen spiegeln die Vielfalt der Methoden wieder: In beiden Reihen stehen Rollenspiele und Gruppenarbeit an erster Stelle (rund 70 Prozent, Bilder und Videos werden in der ersten Reihe häufiger genannt (24%), in beiden der Moscheebesuch, Spiele, Auflockerungsübungen. In der zweiten Reihe wird noch einmal das Simulationsspiel und der Austausch mit Migrantinnen und Migranten angesprochen. Begründet werden die positiven Urteile zum einen mit der Kombination unterschiedlicher Methoden, zum anderen mit der starken Einbeziehung und aktiven Rolle der Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Auch durch die persönlichen Erfahrungen der Referenten werden die Treffen als sehr lebendig empfunden.

"Rollenspiel: Verhaltensmuster kamen dabei am deutlichsten zur Geltung, wer verhält sich wann wie und warum."

"Arbeiten in kleinen Gruppen, dadurch war eine gezielte Auseinandersetzung mit dem eigenen Thema möglich, für andere Themen aus anderen Gruppen war so Aufnahmebereitschaft vorhanden, weil auch die jeweiligen Themen tiefgründig beleuchtet wurden; Einsatz von TV und Bildern, damit nicht nur verbale Auseinandersetzung, sondern auch Möglichkeit der optischen Wahrnehmung und Erfahrung der Wirkung."

"Es war sehr gut, dass es so lebendig gemacht war, Herr Tangredi und Frau Cortés haben als Team sehr gut eingespielt gewirkt, wodurch es sehr flüssig war. Den Einsatz von Spielen und Auflockerungsübungen fand ich sehr gut und auch die eine Exkursion (Moscheebesuch)."

"Diavorträge, Filme, Rollenspiele, Moscheebesuch, persönliche Erfahrungen der Referenten."

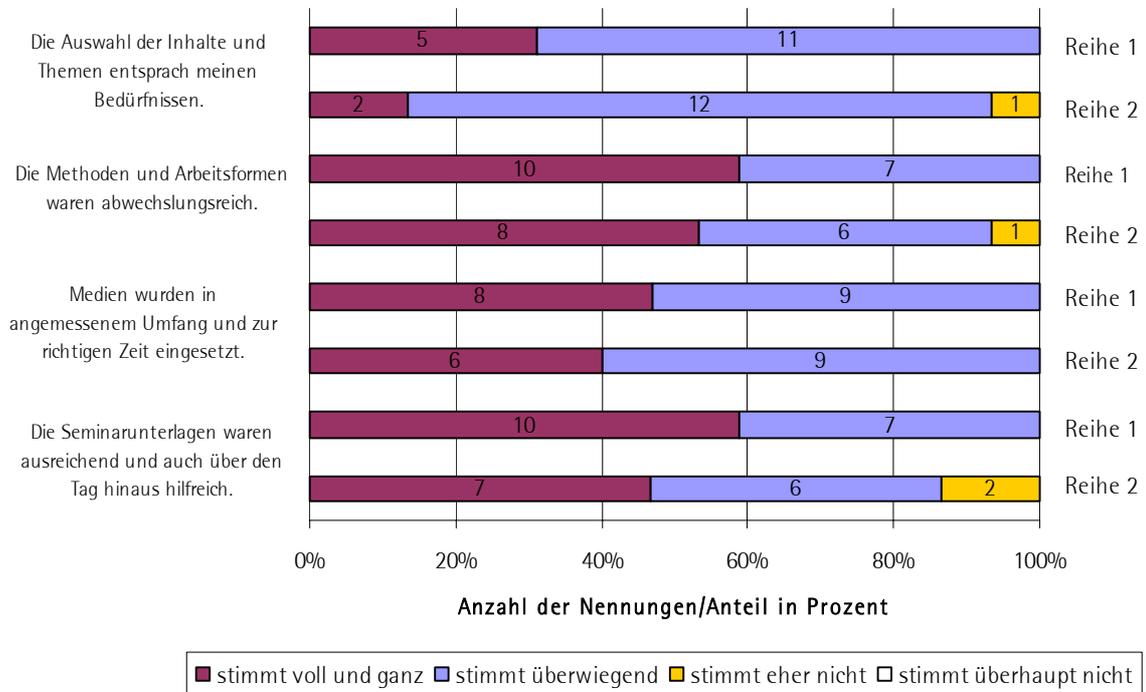
"Rollenspiele, da bei ihnen besonders deutlich das Konfliktpotential zu Tage tritt."

"Die Rollenspiele prägten sich besonders gut ein, vor allem aber die Themen, bei denen wir aktiv beteiligt waren."

"Methoden, bei denen die Seminarteilnehmer zum aktiven Handeln aufgefordert waren (z.B. Rollenspiele, in denen man Handlungsweisen ausprobieren und reflektieren kann)."

"Ob Rollenspiele, Bilder, Filmmaterial, Erarbeiten in der Gruppe, eigene Erfahrungen der Ausländer in Deutschland usw., eigentlich war alles gut."

Weniger gefallen haben einigen hingegen längere Vorträge der externen Referenten oder solche Diskussionen, bei denen sie sich eine stärkere Strukturierung und Begrenzung gewünscht hätten. Bei den überwiegend so beliebten Gruppenarbeiten und Rollenspielen sind die Meinungen geteilt, einige mögen sie gerade nicht, dies betrifft auch das Simulationsspiel in der zweiten Reihe.



Große Bedeutung: Das Referententeam mit Migrationshintergrund

Bei keiner anderen Frage gibt es eine solch hohe Zustimmung wie bei derjenigen nach der Zufriedenheit mit den beiden ständigen Referenten Frau Cortés und Herrn Tangredi; der allergrößte Teil ist "voll und ganz zufrieden" – dies wurde ja auch in den Zwischenbefragungen immer wieder angesprochen und lebhaft geschildert. Stellvertretend für viele ähnliche Urteile aus dem Rückblick:

"Frau Cortés und Herr Tangredi konnten sehr gut auf die Seminarteilnehmer eingehen, sie vermittelten mir das Gefühl, selbst auch von uns noch zu lernen".

Bei den externen Referenten, die zu einzelnen Themen (Islam, Osteuropa, Simulationsspiel) eingeladen waren, sind die meisten "überwiegend", etwas weniger "voll und ganz" zufrieden. Hier gab es jedoch auch einzelne kritische Stimmen (zu "lehrerhaft", "zu einseitig", "selbstdarstellerisch", "rechthaberisch").



7.3 Wirkung der Workshopreihe

Was hat nun die Workshopreihe insgesamt gebracht? Hierzu gab es zunächst allgemein eine offene Frage und dann Fragen zu Teilaspekten.

An erster Stelle – von gut der Hälfte genannt – stehen grundlegende Veränderungen wie ein besseres Verständnis, vor allem "für andere Kulturen" oder auch bestimmte Verhaltensmuster, mehr Sensibilität, mehr Aufmerksamkeit und auch Gelassenheit. Auch das erweiterte Wissen wird mehrfach genannt.

Weitere Nennungen beziehen sich auf interkulturelle Kommunikation, die Relativierung eigener Blickwinkel.

"Die Sensibilisierung für interkulturelle Kommunikation, den Hintergrund der Personen im Gespräch zu reflektieren, Bereitschaft zuzuhören."

"Wissen, dass ich nicht alles wissen muss/kann, trotzdem offen bin für Neues."

"Erfahren, dass es kein allgemeingültiges Rezept gibt im Umgang mit Ausländern, man soll auf jeden Menschen mit Offenheit und Respekt zugehen."

"Erfahrungen im Austausch mit anderen, Horizonterweiterung, Erwerb sozialer Kompetenzen."

"Es hat mich insgesamt sensibler und aufmerksamer für bestimmte Themen, v.a. im Kommunikationsbereich, gemacht. Ich achte noch mehr darauf, was meinem und was vielleicht einem anderen kulturellen Verständnis entspricht, woraus dann Missverständnisse entstehen können."

Sehr positiv bewertet wird die Möglichkeit zum Austausch mit Beschäftigten aus anderen Bereichen und Verwaltungen: "Die unterschiedliche Sichtweise anderer Ämter und deren Umgang mit den verschiedenen Kulturen." Eine Person äußert sich kritisch über das Wissen und die Veränderungen bei den anderen.

Besonders hilfreich: persönlicher Austausch, authentische Erfahrungen

Als besonders hilfreich werden der Austausch mit Kollegen aus anderen Ämtern sowie Fallbeispiele, insbesondere die persönlichen Beispiele der Referenten, empfunden, in der zweiten Reihe auch der Austausch mit Migrantinnen und Migranten. Auch die rhetorischen bzw. organisatorischen Fähigkeiten der Referenten, ihre "wertschätzende Art und Kompetenz" und grundlegende Einstellungsänderungen werden genannt: "den Weg zu anderen Menschen über mich selbst zu finden"; "das Verständnis, dass verschiedene Verhaltensweisen einzelner Kulturen nicht unbedingt 'richtig oder falsch' sind, sondern nur 'anders'", "über 'anderes' Verhalten mehr zu erfahren", "Erkenntnis,

dass unterschiedliche Wahrnehmung oft Grund für Konflikte ist", außerdem der Moscheebesuch, verteilte Unterlagen und eigenes Wissen.

Anschließend war nach einzelnen Aspekten gefragt.

Wissen über andere Kulturen

Neues Wissen über andere Kulturen führen rund drei Viertel (Reihe 1) bzw. gut die Hälfte (Reihe 2) als Ergebnis der Workshopreihe an – sie sprechen hierbei vor allem von Informationen und einem stärkeren Verständnis für andere Kulturen. Es wurden auch einige Klischees revidiert: "Die Bilder, die man von anderen Kulturen hat, stimmen nicht unbedingt mit der Wirklichkeit überein."

Ein anderer Blickwinkel auf die eigene Kultur

Dass die Workshopreihe dazu beigetragen hat, einen anderen Blickwinkel auf die eigene Kultur zu eröffnen, meint in beiden Workshopreihen gut die Hälfte der Teilnehmer/innen: man haben "eigene kulturelle 'Eigenarten' erkannt", gesehen, "wie viele Eigenschaften es in der eigenen Kultur gibt", habe nun "mehr Wissen, denn nur wer seine eigene Kultur kennt, kann eine andere auch wirklich verstehen", die "Erkenntnis, dass viele eigene Handlungsweisen kulturell bedingt und nicht allgemeingültig sind", das "Wissen, dass meine kulturell bedingten Verhaltensweisen auch anders verstanden werden können" gewonnen. Man könne "kritischer und bewusster die eigene Kultur erkennen", "vielleicht teilweise etwas aufgeschlossener sein, nicht ganz so kleinlich" und "sich selbst nicht so wichtig nehmen" – "wir können auch von Anderen lernen". Jeweils zwei sind jedoch der Ansicht, dieser Aspekt sei in der Workshopreihe zu kurz gekommen.

Verständnis für Menschen anderer Herkunft

Verständnis für Menschen anderer Herkunft hat die Workshopreihe nach Einschätzung von nahezu allen Teilnehmer/innen gefördert, oder das schon vorher vorhandene Verständnis sei gestärkt worden ("hatte ich vorher schon, was mir allerdings erst im Seminar bewusst wurde"). Das wird auch direkt auf die Verwaltung bezogen: "Mein Bild eines normalen deutschen Behördenalltags ist in einer anderen Kultur nicht normal – das bedeutet: ich muss verstehen und Verständnis haben (und zwar nicht nur im Behördenalltag!!)". In beiden Reihen berichtet je eine Person jedoch auch von zunehmender Komplexität: "teils Verständnis, teils dadurch Unverständnis", "ich habe mehr Verständnis, fordere aber auch von meinem Gegenüber mehr eigene Reflexion."

Auswirkungen auf den Berufsalltag

Etwa ebenso viele geben an, dass sich die Fortbildung auch auf ihren Berufsalltag positiv ausgewirkt hat, die meisten davon (rund die Hälfte aller Teilnehmer/innen) meinen, sie seien nun, insbesondere in Konfliktsituationen, ruhiger und gelassener und sähen einiges nun "mit anderen Augen". Genannt werden auch "mehr Empathie", besseres Wissen und Verstehen, "Hilfe bei Gesprächen", die Bereitschaft, Konflikte zu thematisieren und Missverständnisse aufzuspüren, auch eine "klare Abgrenzung, wenn

nötig". In der zweiten Reihe sehen zwei Personen weniger Auswirkungen auf den Beruf ("damit hatte ich noch nie Probleme").

Im privaten Bereich

Auswirkungen auf den privaten Bereich sieht in der ersten Reihe rund die Hälfte, in der zweiten Reihe rund ein Viertel, einige davon begründen das mit einer allgemein gewachsenen Sensibilität und Aufmerksamkeit, genannt werden "mehr Verständnis und gleichzeitig noch mehr Neugierde auf andere Kulturen", "Neugier und Interesse an Migranten", "Freunden Seminarinhalte näher bringen, Missverständnisse ausräumen". In beiden Reihen verneinen jeweils zwei Personen eine Auswirkung auf den privaten Bereich, weil man schon in einer interkulturellen Familie lebe oder weil es diesen Bereich nicht betreffe (1. Reihe), man nur mit absolut "integrierten" Ausländern zu tun habe oder die Nationalität bei Freunden keine Rolle spiele (2. Reihe).

Beispiele für den Nutzen der Workshopreihe

Rund die Hälfte der Teilnehmer/innen nennt ein Beispiel für die Wirkung der Workshopreihe auf ihren Alltag. Teilweise ist das allgemein ein anderer Umgang oder Einblick in Kommunikationsprozesse:

"Ich gehe auf die Menschen bewusster ein, habe mehr Sensibilität entwickelt, versuche auch andere dahingehend positiv zu beeinflussen."

"Ich lasse mir mehr Zeit, Menschen zu verstehen; urteile nicht mehr allzu vorschnell. "

"Frage mehr nach!"

"besseres Eingehen auf Gesprächspartner"

"Der Umgang mit italienischen und türkischen Männern fällt mir leichter – Beziehungsebene."

"Mein Auftreten ist bestimmter und selbstbewusster, da ich Verhaltensweisen besser einschätzen kann."

"Da ich schon lange mit Migranten arbeite, weiß ich nicht, woran es liegt, ist das die Wirkung von einer Fortbildung oder liegt es an der Zeit. Bei mir ist das auch eine Stimmungssache, ich merke, dass solche Veranstaltungen dazu beitragen, dass ich ruhiger werde und an Dinge mit mehr Humor rangehe, was positiv aufgenommen wird und die Leute mir dann auch mehr erzählen. "

Eine Möglichkeit ist, dass andere, v.a. emotionalere Verhaltensweisen in der Kommunikation mit Migranten nun akzeptiert oder sogar selbst eingesetzt werden.

"Im Umgang mit südländischen Klienten habe ich oft Schwierigkeiten in der Kommunikation. Jetzt kann ich eher auf die emotionale Ebene springen, um dann auch die sachliche anzusprechen."

"Z.B. konnte ich eine italienische Mama davon überzeugen, ihr Kind nicht zu früh einzuschulen, indem ich auf sie eingegangen bin. Mit 'Minibrocken' Italienisch – großer Gestik (genau wie mein Gegenüber)."

Auch konkrete Einsichten haben sich als hilfreich erwiesen:

"Mein Nachbar ist türkischer Abstammung. Des öfteren kam es zu scheinbar unerklärlichen Konfliktsituationen. Seit ich über die Familienstruktur mehr weiß, kann ich anders auf ihn eingehen und akzeptieren, dass er lieber mit meinem Nachbarn spricht und diskutiert als mit mir, obgleich er eigentlich mit mir sprechen müsste, wenn er mit irgendwas, was ich tue, nicht einverstanden ist. "

"Kompetenzenproblem vermittelt: einem Ausländer vermittelt, dass die Mitarbeiterin am Schalter im Rahmen der ihr übertragenen Aufgaben Entscheidungsbefugnis besitzt, keine andere Entscheidung durch den Vorgesetzten aufgrund seiner Stellung als Leiter der Abteilung ergehen wird."

"Z.B. auch Hilfen nicht anzubieten, da Familiensystem diese letztlich nicht annehmen würde. Dafür mit Eltern/Vater andere für Familie mögliche Ideen entwickeln. "

"Ein laut sprechender und wild gestikulierender Grieche ist nur deswegen nicht aggressiver als ein ruhiger Deutscher, wenn beide wegen häuslicher Gewalt bei mir vorsprechen müssen."

"Umgang mit einem Inder, für dessen Bruder eine Stellungnahme ...zu schreiben war."

" Z.B. bei Türken Schuhe ausziehen, bevor man in die Wohnung geht."

"Zeitverständnis - plane Termine jetzt früher bzw. über einen größeren Zeitrahmen."

7.4 Interkulturelle Qualifizierung

Um die Einschätzungen zur interkulturellen Qualifizierung einordnen zu können, haben wir zunächst allgemein nach Problemen und Chancen für das Zusammenleben von Menschen aus unterschiedlichen Kulturen in Deutschland gefragt.

Probleme des Zusammenlebens

Bei den Problemen des Zusammenlebens nennen jeweils gut die Hälfte die wechselseitigen Beziehungen - teils allgemein ("keine Offenheit / kein Miteinander", "gegenseitiges Verständnis", "Cliquesbildung, Ausgrenzung, Ghettoisierung", "Intoleranz", "Vorurteile durch Unkenntnis"). Ausführlichere Antworten sind:

"Selbstisolation, Ausschließung, Unkenntnis anderer Kulturen, dadurch Angst vor dem Unbekannten."

"Festgefahrene Meinungen, Verallgemeinerung alle Türken, Italiener, ... sind so, Angst vor Fremden. "

"In der Ignoranz und der Angst vor dem Fremden. "

"Kultur muss gegenseitig gelernt werden – Erwartungen oft zu einseitig, Vorurteile oft tief geprägt."

"Das gegenseitige Aufeinanderzugehen gestaltet sich m.E. als schwierig."

"Sprache ist ein großes Problem. Es entstehen viele Missverständnisse dadurch, dass viele Ausländer nicht gut Deutsch sprechen und auch kleine Dinge falsch verstehen!"

"Viele Menschen sind in der eigenen Kultur eingefangen und sind nicht bereit, auf die Anderen einzugehen. Es fehlt die Akzeptanz des Anderen."

"Welches Verhalten stört andere, wie viel Einschränkung ist für den Einzelnen nötig?"

"Zu wenig echte Kontakte (über small-talk hinausgehend), Tendenzen zur Abkapselung oder gar Ghettobildung der einzelnen unterschiedlichen kulturellen Gruppierungen, verstärkte Vorurteilbildung durch islamistische Terroranschläge der letzten Zeit."

"Unkenntnis und fehlende Bereitschaft, sich mit kulturellen Unterschieden auseinander zu setzen, frei nach dem Motto 'DIE sollen sich UNS anpassen!' Dies führt auch zu Frust bei den MigrantInnen und dort evtl. auch zu weniger Integrationsbereitschaft, Abgrenzung oder sogar Gewalt → Teufelskreis."



Einige sehen aber auch grundsätzliche Unterschiede zwischen verschiedenen Kulturen:

"Vieles passt einfach nicht zusammen (z.B. Religionen, wir sind pünktlich – andere Kulturen meistens unpünktlich, Geschmäcker sind verschieden)."

"kulturelle Konflikte, gegensätzliche Traditionen"

"unterschiedliche Werte und Normen, Vorstellungen und Prioritäten im menschlichen Zusammenleben"

"unterschiedliche Kultur und die entsprechende Prägung, Sprachschwierigkeiten"

"oft sind die Lebenseinstellungen total verschieden."

Jeweils vier Personen pro Reihe sehen die Probleme vor allem auf Seiten der Migranten, einer zu starken Abgrenzung und geringer Offenheit – allgemein als Stichwort "Anpassung" oder detaillierter:

"Besonders bei älteren Ausländern – Abkapselung mangels Verständigungsschwierigkeiten."

"Es müssen sich alle Menschen gegenseitig verstehen, der Islam klammert sich im Alltag aus."

"Für ausländische Mitbürger das zum Teil nur Fordern aus dem 'großen Topf', ohne sich selbst einzubringen – sei es in Sprache + wirklicher Kommunikation mit Deutschen. Daraus resultierend die Abwehr + zum Teil Ablehnung von Deutschen. "

"Die deutsche Sprache, auch die Nichteinsicht in die Notwendigkeit, diese überhaupt zu erlernen, Nichteinsicht in unsere Gesetze, 'die gelten nicht für uns, wir sind Ausländer...!'"

"Staat im Staat durch Sprachschwierigkeiten, daher kein Miteinander, sondern ein Nebeneinander. Migranten wollen z.B. türkischer als türkisch sein, haben Angst, ihre Identität zu verlieren. Schotten sich somit ab. Wollen ja angeblich wieder zurück in die Heimat. Nutzen nicht genügend die Möglichkeit der Weiterbildung und guten Ausbildung ihrer Kinder, sehen die Notwendigkeit auch oft schwer oder gar nicht ein."

"Teilweise bewegen sich die Migranten und Migrantinnen nur in ihrem Kulturkreis, teilweise nehmen sie auch die Angebote wie z.B. Deutschkurse nicht an."

Jeweils zwei Befragte sprechen grundsätzliche Probleme auf Seiten der Mehrheitsgesellschaft an – gesellschaftliche Bedingungen, soziale Unterschiede, die Angst um Arbeitsplätze oder die im sozialen Bereich stattfindende Reduzierung von Problemen auf die Herkunft einer Person:

"Kommunikation, Arbeitslosigkeit mit Folgeproblemen im sozialen Bereich, 2. Generation oft ohne Schulabschluss, weil Eltern nicht integriert."

"... dass die Fähigkeiten, die Migranten mitbringen, nicht genutzt werden. Das ist auch ein Problem der Helfer, entweder sind sie defizitorientiert oder sie sind so verklärt, dass sie Probleme nicht sehen. Oft werden Probleme nur an der Nation oder Sprache festgemacht. Einer Mitarbeiterin eines [ausländischen] Kulturinstituts, mit der ich mich unterhalten habe, war nur die Sprachförderung wichtig und, dass ihre Landsleute hier benachteiligt werden. Es wird dabei gar nicht nach Intellekt oder anderen Dingen unterschieden, sondern nur nach [ausländ]isch – deutsch. Man versucht einfach zu klassifizieren. Ich glaube, Migrationskinder haben z.B. auch eine geringere Chance, dass eine Lernbehinderung erkannt wird, weil es immer an der Sprache festgemacht wird. Es wird reduziert auf fehlende Förderungsmöglichkeiten der Eltern, obwohl auch viele deutsche Eltern ihre Kinder nicht ausreichend fördern, und auf die Sprache. Aus Sicht der Migranten ist es oft so, v.a. bei großen Migrantengruppen, dass sie auf die Bewahrung der eigenen Kultur so großen Wert legen und sich dadurch abgrenzen und sich auch nicht wirklich am öffentlichen Leben beteiligen. Die Abgrenzung ist Realität."

Chancen des Zusammenlebens

Chancen für das Zusammenleben werden vor allem in der gegenseitigen Bereicherung durch einen möglichen verstärkten Austausch, Bildung und einen "größeren Horizont" gesehen.

"Voneinander lernen – miteinander gemeinsame Probleme lösen."

"[...] Lebensweise näher kennen zu lernen als nur von 'Außen' zuzuschauen."

"Erkennen, dass es auch bei unterschiedlichen Kulturen gemeinsame Werte gibt, daran anknüpfen, kann ein aufeinander Zugehen bewirken."

"mehr Hintergrundwissen, mehr miteinander reden"

"Bereicherung durch das Kennenlernen anderer Kulturen. Ein konstruktives Miteinander möglich machen"

"Es wird 'bunter', Toleranz + Akzeptanz, von anderen kommt zunehmend mehr Offenheit."

"Man kann lernen, über den Tellerrand hinauszublicken und auch positive Dinge aus anderen Kulturen übernehmen."

"Miteinander reden. Voneinander lernen. Sich und die Anderen akzeptieren, so wie sie sind. Aufeinander zugehen."

"Viel Neues zu lernen, sich selbst und die eigene Kultur nicht zu wichtig zu nehmen."

"Vielfalt in Bezug auf zwischenmenschliche Kontakte, Sprache, Kunst, Essen (Pizza + Döner)...Vorteil für soziale Sicherungssysteme bezogen auf die demographische Entwicklung"

"Vielfalt, kulturelle Erweiterung, weltweite Kontakte."

Auch verbesserte Integrationsbedingungen werden als Chance für das Zusammenleben wahrgenommen.

"natürliches und ungezwungenes Zusammenwachsen der unterschiedlichen Kulturen durch gemeinsamen Kindergarten- und Schulbesuch von Kindern aus unterschiedlichen Kulturen"

"versuchen, die Migranten und Migrantinnen mehr mit einzubeziehen – gemeinsame Projekte anbieten"

"Wenn Sprachprobleme gelöst würden, könnten alle von der Vielfalt der Kulturen profitieren."

"In erster Linie, dass das Augenmerk stärker auf Migranten gelegt wird und es zunehmend gute Fördermöglichkeiten v.a. in Großstädten gibt. [...] Und die zunehmende Zahl der Migrantenkinder der ersten und zweiten Generation, die die Sprache gut sprechen, gute Bildungsabschlüsse haben, Rechtsanwalt oder Ärzte werden, das führt zu einer stärkeren Durchmischung, so dass die Vielfältigkeit sukzessive in die Gesellschaft Einzug erhalten kann. [...]"

Eine Person nennt für Kontakte wichtige Orte ("Sportvereine, Gaststätten, Disco"). Einige Aussagen scheinen jedoch eher einen bisher wahrgenommenen Mangel anzusprechen (z.B. "mehr aufeinander zugehen"), und es gibt auch eine Person, die ausdrücklich "wenige" Chancen für das Zusammenleben von Menschen aus unterschiedlichen Kulturen in Deutschland sieht.

Notwendigkeit interkultureller Orientierung und Qualifizierung

Zur Notwendigkeit interkultureller Orientierung und Qualifizierung haben wir unter anderem nach der Zustimmung zu drei Statements gefragt. Dabei gibt es große und fast gleich hohe Zustimmung bei zwei Aussagen: zur Notwendigkeit interkultureller Qualifizierung und zu der Aussage, dass diese "nicht nur uns" angeht, sondern auch die Zugewanderten. Bei der 2. Reihe erhalten beiden Aussagen eine gleich hohe Zustimmung, in der 1. Reihe ist die Zustimmung zu dem Statement, dass auch die Zugewanderten gefordert seien, noch leicht höher. Kommentare zu dieser Antwort

sind: "Ich dreißig Jahre Deutschland, ich nix verstehn' ist trauriger Alltag bei uns", "beide Seiten sollten dabei Hilfe bekommen", "anstelle 'müssen': ... können ...", "Kultur muss gegenseitig gelernt werden", "immer von der Beherrschung unserer Sprache abhängig", "dafür müssen sie aber erst wissen, dass es etwas zu wissen gibt."

Die große Zustimmung zur Notwendigkeit interkultureller Qualifizierung für alle im kommunalen Bereich Tätigen scheint demgegenüber weniger kommentarbedürftig – hier wird nur angemerkt "leider wird hierfür häufig kein Raum gesehen", "hilft auch beim Umgang miteinander".

Bei der Frage, ob sich "Behörden, soziale Einrichtungen, Schulen etc. in Deutschland ...viel mehr auf die Bedürfnisse von Menschen aus anderen Ländern einstellen" müssten, gehen die Meinungen eher auseinander. Zwar sind diejenigen in der Mehrzahl (rund 70 Prozent), die dies "voll und ganz" oder "überwiegend" für richtig halten. In den abgegebenen Kommentare sehen die meisten stärker oder ebenso die Zugewanderten gefordert:

"Auf Bedürfnisse sich einzustellen, ist zu einseitig positiv formuliert, (was sie brauchen – zu sehr Anspruchsdenken), vielmehr Einstellung auf den individuellen Menschen"

"Aber ich erwarte auch, dass Ausländer uns entgegenkommen, sich anpassen"

"Ich denke, dass wir schon genügend auf die Bedürfnisse eingehen. Wer geht auf unsere Bedürfnisse ein??? Die Frage ist denke ich falsch formuliert."

"Sofern die Menschen bereit sind, sich auch auf die Bedürfnisse in Deutschland einzustellen."

"Es ist wichtig, dass man weiß, wie es in anderen Kulturen üblich ist, um die 'Fehler' der Ausländer zu verstehen. Aber trotzdem muss man sich an die Gepflogenheiten des entsprechenden Landes anpassen, in dem man lebt und nicht umgekehrt. Es kann nicht sein, dass sich ein Land (Behörden, Schulen etc.) an viele verschiedene Kulturen anpasst!"

"Ich denke, das sollte auf Gegenseitigkeit beruhen."

"Wir versuchen täglich unser Bestes, haben bereits mehrsprachige Vordrucke, verwenden viel Zeit darauf, Dinge auf verschiedene Art und Weise zu erklären. Deutsch zu erlernen; uns zu verstehen, lässt sich durch alle Maßnahmen nicht ersetzen."

Andere konkretisieren, was die deutsche Gesellschaft und Verwaltung tun könnte:

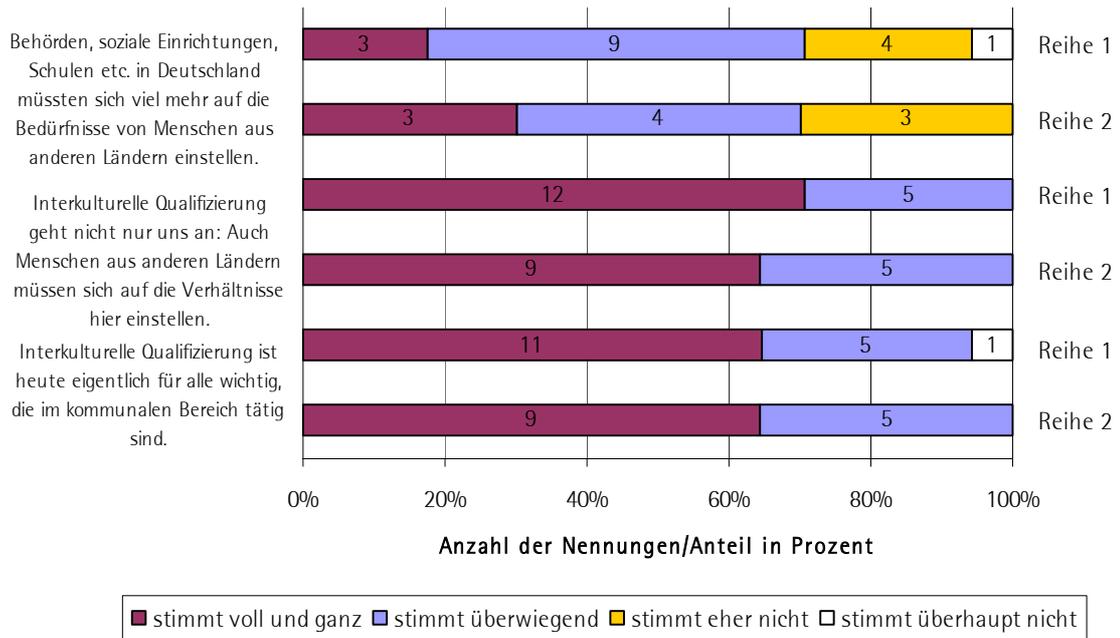
"[auf Bedürfnisse Zugewanderter einstellen] soziale Einrichtungen, Schulen und freie Träger ja; Behörden und Gesetze nein"

"Deutschunterricht kostenlos anbieten für Erwachsene und Kinder, evtl. Mutter & Kind-Gruppe"

"Insgesamt toleranter + flexibler sein"

"Anstelle 'auf Bedürfnisse einstellen': eher mehr Offenheit 'erlernen'/entwickeln."

Der Grundsatz des "Voneinander Lernens" wird also – aus unterschiedlichen Richtungen – noch einmal besonders betont.



Was ist "interkulturelle Kompetenz"?

Zur interkulturellen Kompetenz wollten wir besonders auch eigene Formulierungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer bekommen. Eine Frage war daher: "Ein Kollege überlegt sich, an der nächsten Reihe von "Voneinander Lernen" teilzunehmen und möchte daher von Ihnen wissen, was unter interkultureller Kompetenz zu verstehen ist: wie würden Sie ihm das in wenigen Sätzen erklären?"

In den Antworten fallen vor allem Begriffe wie "Verstehen" oder "Verständnis", 'Offenheit', 'Sensibilität', 'Toleranz', in der 2. Reihe sprechen gut die Hälfte, in der 1. Reihe drei Viertel zumindest einen dieser Aspekte an.

"Mehr Verständnis für andere Kulturen haben"

"wie und wo die einzelnen Kulturen stehen"

"der Versuch, gegenseitiges Verstehen + Verständnis zu wecken bzw. zu fördern"

"Offenheit für alle Kulturen entwickeln und/oder reflektieren"

"Toleranz gegenüber anderen Kulturen, Religionen, Gesellschaftsformen"

"Verstehen und Hintergrundwissen verschiedener Kulturen, Kennen der eigenen Kultur und anderer Kulturen"

"Hintergründe und Verhaltensweisen besser zu verstehen, unser Verhalten aus anderem Blickwinkel und ohne Voreingenommenheit zu betrachten"

"Wissen und Verständnis über/für kulturell bedingte Unterschiede sowie daraus folgend entsprechende Sensibilität im Umgang mit MigrantInnen"

"andere Kulturen kennen lernen und verstehen"

"den Blickwinkel vom Gegenüber betrachten"

"durch das Wissen anderer Kulturen entsprechend feinfühlig mit den Leuten umzugehen"

"sich so zu verhalten, dass möglichst wenige Missverständnisse + ungewollte 'Beleidigungen' entstehen"

"Aus dem Wissen um unterschiedliche Werte, Geschichte, Religion usw. entsteht Verständnis, Toleranz, Akzeptanz der anderen Menschen."

"Kennenlernen fremder Kulturen. Wichtig z.B. auch zu wissen, wie gehen die Leute in ihren Heimatländern mit Behörden um."

"Um interkulturelle Kompetenz zu haben, muss ich mehr über andere Länder, deren Kultur, Sitten, Gebräuche, Verhaltensweisen usw. erfahren und mir das im Alltag bewusst machen. Die Seminarreihe bietet die Chance hierzu."

"Wissen, dass Einstellungen und Handlungsweisen auch kulturell bedingt sind. Bereitschaft, auch andere Sichtweisen zu verstehen und zu akzeptieren. Kulturell bedingte Konflikte erkennen, benennen und gleichberechtigt nach Lösungen zu suchen."

Knapp die Hälfte nennt das "Wissen über andere Kulturen" als Teil interkultureller Kompetenz. Einzelne meinen, dass Kommunikation in diesem Zusammenhang eine Rolle spielt, gut ein Viertel betont die Wichtigkeit des Kennens und Reflektierens der eigenen Kultur, und sehr oft wird der Nutzen dieser Erfahrung betont:

"Aufeinander zugehen/ miteinander kommunizieren. Gewandt im Umgang mit allen Nationalitäten."

"Aufgrund von Selbsterkenntnis offen, mit Respekt auf Menschen aller Herkunft zuzugehen, Wissen über Menschen, Moral, Werte verschiedenen Nationen zu haben und zu erwerben, aufgrund des Wissens individuell auf jeden einzelnen zielorientiert einzugehen."

"Durch Kennenlernen anderer Kulturen und Sensibilisierung wird der Umgang zwischen Menschen aus den unterschiedlichen Kulturkreisen erheblich erleichtert und Vorurteile werden abgebaut."

"Man bekommt wichtiges Hintergrundwissen über verschiedene Kulturen, entwickelt Geduld u. Sensibilität im Hinblick auf Verhalten u. Kultur. Vorurteile werden abgebaut => offen für Neues u. Toleranz. Bereitschaft, sich zu öffnen und zur Reflexion."

"Einblick in andere Kulturen, Horizonterweiterung, wertvolle Erfahrung"

"Würde ihm sagen, Seminar sei in jedem Fall hilfreich und hätte viele Anregungen zu bieten."

Eine Person meint sogar:

"Er soll nicht überlegen, sondern hingehen!!! Für Vorgesetzte sollte dieses Seminar, auch mit 'blue eyed', Pflicht sein!!"

Einige nennen nicht einzelne Aspekte, sondern definieren den Begriff allgemein und teils sehr differenziert:

"Interkulturelle Kompetenz besteht m. E. darin, dass man stets bereit ist, Neues anzunehmen und fremdes und befremdliches Verhalten nicht als persönlichen Angriff zu werten. Ferner bin ich der Meinung, dass das Seminar durchaus dazu beiträgt, Subkulturen innerhalb Deutschlands toleranter zu begreifen."

"Interkulturelle Kompetenz hat zu tun mit verstehen wollen und sicher werden, was angemessen und hilfreich ist. Eine sehr gute Chance, sich für sich selbst und die Arbeit zu qualifizieren und aus dem Abstand heraus seine alltäglichen Probleme im Umgang mit Migranten zu reflektieren."

"Es ist zum einen die Fähigkeit, die Fremdheit von Menschen aus anderen Kulturen zu akzeptieren und die Offenheit, sich auf eine Kommunikation einzulassen, die erst einmal sehr instabil ist und durch den persönlichen Kontakt ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, das dazu führt, dass der andere mir zutraut, dass ich mich in meiner Kultur besser auskenne. Und es ist die Bereitschaft, sich hinterfragen zu lassen und Fragen zu stellen und eine gewisse Neugier. Vielleicht auch die Fähigkeit, die Situation von anderen Leuten und deren Geschichte wirklich zu reflektieren und zu akzeptieren, dass es Missverständnisse und offene Fragen gibt. Außerdem kleine Schritte zu machen und das Gegenüber nicht zu überfordern."

"Kommunikationsfähigkeit mit Gruppen unterschiedlichen kulturellen Hintergrunds, kulturell bedingte unterschiedliche Verhaltensweisen kennen lernen und so Missverständnissen entgegenwirken, das Eigene und das Fremde besser verstehen, Kennen der eigenen Kultur und der anderen Kultur."

"Interkulturelle Kompetenz bedeutet, sich zum einen seiner eigenen Wurzeln und Kultur bewusst zu sein und diese zu achten. Gleichzeitig aber offen sein für den Austausch mit Menschen anderer Kulturen."

"Interkulturelle Kompetenz ist für mich die Fähigkeit, offen und verständnisvoll anderen Kulturen gegenüberzutreten und durch vorhandenes Interesse Wissen zu sammeln und ggf. auch weiterzugeben."

Hier wird also auch der Multiplikationseffekt noch einmal betont.

Allgemein zeigt ein Vergleich der beiden Reihen, dass es bei der zweiten Reihe mehr kritische Stimmen gibt – das hängt wohl mit der anderen Ausgangssituation (s. Kapitel 4), der Gruppenzusammensetzung, der teils langjährigen und oft auch desillusionierenden Erfahrung in der Arbeit und einigen Punkten im Programm zusammen, bei denen die Meinungen auseinander gingen (längere Diskussion am Anfang, Simulationsspiel). Bei der 2. Reihe fehlen einige Antworten – die Rückmeldungen zu den einzelnen Veranstaltungen lassen jedoch darauf schließen, dass die Zahl der eher Skeptischen durch die Nachbefragung ganz gut erfasst wurde. Eine eher kritisch urteilende Person betont ausdrücklich, dass sich die Teilnahme dennoch gelohnt habe.

Ganz zum Schluss legt eine Teilnehmerin Wert auf die Feststellung: "Ich begrüße, dass es weitergeführt wird, und hoffe, dass viele Kollegen teilnehmen. Falls es eine Anschlussreihe gibt, hätte ich Interesse."

Die Weiterführung ist aber noch offen.

8 Fazit

Was hat das Projekt "Voneinander lernen" insgesamt gebracht? Was kann man daraus lernen, auch für andere Kommunen?

Zur wissenschaftlichen Begleitung: "Lästig aber plausibel", "dass auch geschaut wird, was es bringt..., man reflektiert auch noch einmal stärker als bei einer schriftlichen Befragung"

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass sich das Konzept der wissenschaftlichen Begleitung – die Kombination von teilnehmender Beobachtung, ausführlicher Befragung zu Beginn und nach Abschluss und kürzer zwischendurch in zeitlichem Abstand zum jeweils letzten Workshop, überwiegend telefonisch – bewährt hat. Das qualitativ ausgerichtete Konzept hat ausgesprochen lebendige Ergebnisse gebracht und dabei den Nebenzweck erfüllt, auch mitten im Berufsalltag die Workshops wieder in Erinnerung zu rufen. Das war unter Realbedingungen manchmal lästig, konnte aber ganz gut den Stellenwert im Alltag wiedergeben. Deswegen wurde das Konzept auch für die (hier nicht einbezogene) 3. Workshopreihe übernommen. Auch von Seiten anderer Projekte gab es Interesse an einer Übernahme des Konzepts.

Die Workshopreihe als Prozess – keine einmalige Veranstaltung

Die Dokumentation der Workshopreihe zeigt: Eine große Bedeutung hat der Prozess – die Veranstaltungen waren über ein Jahr verteilt, dazwischen lag wieder der normale Berufsalltag. In den Workshops gab es Erfahrungen und Einsichten, die unmittelbar überzeugend wirkten, dann wieder die Erkenntnis, dass es auch ganz anders sein kann, es gab Euphorie und Ernüchterung, zwischendurch auch schwierigere Phasen. Wichtig war, dies kontinuierlich zu verfolgen, Probleme aufzuarbeiten, Themen unter anderen Blickwinkeln wieder aufzugreifen, Handlungsmöglichkeiten und -alternativen zu entwickeln, die Erfahrungen mit der Umsetzung in die Praxis gemeinsam zu reflektieren. All dies wäre durch eine einmalige Veranstaltung nicht möglich gewesen. Bei den Führungskräften war eine Kurzform durchaus sinnvoll, aber auch hier erwies sich die Aufteilung des Seminars in zwei halbe Tage als wichtig, auch hier gab es den Wunsch nach Fortsetzung oder späterer Auffrischung. Eine Folgeveranstaltung oder Weiterführung für beide Zielgruppen wäre sehr wünschenswert.

"Voneinander lernen" als durchgängiges Prinzip

"Voneinander lernen" war nicht nur eine schöne Formel. Die Planung der Inhalte wurde immer wieder mit den Bedürfnissen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer rückgekoppelt und nach den jeweils ersten Workshops ganz von ihren Bedürfnissen bestimmt. Daraus entwickelte sich in der 2. Reihe z.B. neu der Austausch mit

Migrantinnen und Migranten (und in der hier nicht dargestellten 3. Reihe die sehr eindrucksvolle "Selbsterfahrung" mit dem Kopftuchexperiment). Auch die Gruppe konnte voneinander lernen. Und das Prinzip galt ebenso für die Einbeziehung der Führungskräfte, die Projektleitung, das Konzept der wissenschaftlichen Begleitung, das sich im Verlauf der Workshopreihe ausdifferenzierte, und die beiden Referenten, die immer wieder deutlich machten, dass sie auch von den Erfahrungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmern profitierten. Dies bedeutet nicht völlige Offenheit – auch die klare Struktur und der geplante Beginn waren wichtig. "Voneinander lernen" ist nur in einer lernenden Organisation glaubwürdig, nicht mit starren Plänen, einer beherrschenden Haltung, unveränderlichen Vorgaben oder fertigen Lösungen und Rezepten.

"Die fitten Kursleiter – mit denen steht und fällt das Seminar"

Ganz entscheidend für die Resonanz der Workshopreihe war das gut eingespielte, qualifizierte und erfahrene ständige Referententeam mit eigenem Migrationshintergrund. Ihre Rolle ist weder mit dem Begriff "Referenten" noch "Trainer" zutreffend beschrieben, sie verstehen sich eher als Wegbegleiter. Ihre authentischen Erfahrungen wirkten besonders anschaulich und überzeugend, ihre Reflexion machte unterschiedliche Blickwinkel deutlich, strukturierende und theoretische Anteile waren in praktische Kontexte eingebettet, ihre Freude an der Arbeit und Begeisterung wirkten ansteckend. Durch das Zweierteam waren unterschiedliche Perspektiven – vor allem als Frau und als Mann – vertreten und die Arbeitsformen sehr lebendig und abwechslungsreich, durch die Kontinuität konnte die Gruppe immer wieder auf Vorangegangenen aufbauen und ein partnerschaftliches Vertrauensverhältnis entstehen, wie das bei wechselnden Referenten nicht möglich gewesen wäre. Die Rückmeldungen zu den "externen", gelegentlichen Referenten sind denn auch deutlich kritischer. Die Auswahl der richtigen Referenten und das Team sind deswegen ein wichtiger Erfolgsfaktor.

Vielfalt der Methoden und Arbeitsformen – "vor allem die Themen, bei denen wir aktiv beteiligt waren"

Es gibt nicht die eine gültige oder beste Arbeitsform für interkulturelle Qualifizierung. Insbesondere die Antworten zu der Frage, was besonders in Erinnerung geblieben ist, machen deutlich: Es gibt ganz unterschiedliche Präferenzen im Blick auf Methoden. Und "hängen bleibt, was einen 'Anker' hat", einen Anknüpfungspunkt an der eigenen Erfahrung. Ganz wichtig waren die Vielfalt der Methoden, die Arbeitsformen, bei denen die Teilnehmenden zu aktivem Handeln aufgefordert waren, und die Lebendigkeit auch durch die persönlichen Erfahrungen des Referententeams sowie der Kolleginnen und Kollegen, zum Beispiel bei der Arbeit an Fallbeispielen aus der eigenen Praxis. Dies verlangt von den Referenten ein reiches Methodenrepertoire und eine große Methodenkompetenz.

"Da es sich am besten einprägt und am glaubwürdigsten ist, wenn man die Dinge direkt von Betroffenen erfährt"

Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer in der 1. Workshopreihe und die meisten der 2. Reihe haben auch privat Kontakte zu Migranten. Dennoch wird die Möglichkeit zum Austausch mit Migranten und die authentische Begegnung als besonders wichtig an der Workshopreihe hervorgehoben. In der 1. Reihe bezog sich das auf den Austausch mit dem Referententeam und den Moscheebesuch, in der 2. Reihe war zusätzlich der Austausch mit Migrantinnen und Migranten aus Ludwigsburg ein eigener Programmpunkt, der noch auf einen vorher nicht geplanten Nachmittag verlängert und dennoch im Nachhinein von den meisten als noch zu kurz empfunden wurde. Einige wurden dadurch animiert, auch weiterhin Kontakte zu suchen und zu pflegen.

Der Kontakt zu ganz unterschiedlichen Menschen machte die Vielfalt der Perspektiven und Orientierungen, die persönliche Bedeutung von auch diskriminierenden Erfahrungen deutlich: Es gibt nicht "die" Migranten, und sie sind nicht auf diese eine Rolle festzulegen. Dies zeigt: Austausch entsteht nicht von alleine, auch die Lebenswelt von Migranten (z.B. die Moschee) ist für die meisten ein unbekanntes Terrain. Das belegt auch ein als "völlig verquer" bezeichneter Wunsch aus der Workshopreihe: "Raus aus dem Alltag, z.B. in einen Laden gehen, der hauptsächlich von Türken besucht wird, und dort mit den Leuten ins Gespräch kommen." Solche Erfahrungen sollten unbedingt weiter ermutigt werden.

Der Austausch braucht eine Struktur und kompetente Gesprächspartner, die ihre eigenen Erfahrungen reflektieren und mitteilen können. Ein parallel zu der Workshopreihe entstandenes Projekt des Büros für Ausländerfragen greift diesen Gedanken auf: Migrantinnen und Migranten werden zu ehrenamtlichen Dolmetschern ausgebildet, die Resonanz ist groß, an eine Weiterführung zur Ausbildung von Kulturvermittlerinnen und -vermittlern ist in anderem Kontext gedacht.

"Interessant ist der Austausch unter den verschiedenen Behörden – Leute, die verschieden mit Ausländern zu tun haben, bei den einen wollen sie was, bei anderen nicht, dann verhalten sie sich ja auch ganz anders"

Was anfangs nicht geplant war, erwies sich als sehr produktiv: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer kamen aus unterschiedlichen Ämtern, Bereichen, Hierarchieebenen, die sonst wenig miteinander zu tun oder jedenfalls kaum Gelegenheit zu strukturiertem Austausch haben (dies wurde auch bei den Führungskräfte-Seminaren als Gewinn erlebt). Sie repräsentieren unterschiedliche Blickwinkel und haben ganz unterschiedlich mit Migranten zu tun – in Form von Leistungsgewährung, Beratung, hoheitlichen Aufgaben oder anderen Kundenkontakten. Die Kunden mit Migrationshintergrund haben einen unterschiedlichen Rechtsstatus – EU-Bürger, längerfristig Aufenthaltsberechtigte, Flüchtlinge, Aussiedler oder Eingebürgerte. Im Alltag werden die Migranten gewöhnlich nur in einer Rolle und einem Ausschnitt erlebt. Durch die Teilnahme von Beschäftigten aus anderen Verwaltungen wirkte das Projekt auch in andere Kommunen hinein. Wo mehrere Kollegen aus einer Arbeitseinheit im Team teilnahmen, gab dies zusätzlich die Möglichkeit zur

gegenseitigen Unterstützung und zum Austausch auch über die Veranstaltungstermine hinaus.

Migrantinnen und Migrantinnen sind ja zunehmend nicht nur Hilfeempfänger oder Adressaten der Ausländerbehörde, sie haben in unterschiedlichen Rollen – wie Einheimische auch – mit der kommunalen Verwaltung zu tun: Sie sind Teil der örtlichen Gemeinschaft, sie sind Mieter, Nutzer von öffentlichen Einrichtungen im Zuge des Gemeingebrauchs oder gegen Entgelt (z.B. in der Stadtbücherei), Adressaten von belastendem Verwaltungshandeln zum Beispiel bei Ordnungswidrigkeiten im Verkehr, sie sind aber auch Zuwanderer an die Stadt, Interessengruppe, Unternehmer oder Investoren – Rollen, in denen sie in der Öffentlichkeit bisher kaum wahrgenommen werden. Interkulturelle Qualifizierung bedeutet deswegen auch mehr Kundenfreundlichkeit einer Verwaltung – von der auch Deutsche profitieren können.

Führungskräfte und Multiplikatoren – "Ich habe im Haus geworben, dass es nicht drum geht, uns was beizubringen, sondern dass man wirklich was lernen kann"

Der Ansatz des Projekts, zunächst die Führungskräfte anzusprechen, hat sich als sehr sinnvoll erwiesen. Sie geben mit ihrer Fortbildungsbereitschaft ein Beispiel, gewinnen eine gute Vorstellung von dem zunächst noch wenig bekannten Thema, machen selber konkrete Erfahrungen mit den Methoden und Inhalten der interkulturellen Qualifizierung und erfahren einen beruflichen und/oder persönlichen Gewinn. Hier auftauchende Fragen und Probleme konnten zudem bei der Planung der Mitarbeiter-Workshops berücksichtigt werden. Viele haben bereits als Multiplikator gewirkt. Dies gilt auch für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Workshopreihen. In der 2. Reihe sind mehrere schon auf Empfehlung anderer gekommen. Mehrfach wird berichtet, dass man seine guten Erfahrungen weitergegeben und Kolleginnen und Kollegen überzeugt, aber Erfahrungen auch mit Bekannten und Familienmitgliedern geteilt habe.

Einige haben nicht aus freien Stücken teilgenommen. Bei den Führungskräften wurde die Erwartung zur Teilnahme vom Oberbürgermeister, bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern teilweise von den Vorgesetzten vermittelt. Dies war wichtig, um überhaupt zur Teilnahme zu motivieren, aber auch die Wertigkeit des Projekts deutlich zu machen. Anfängliche Vorbehalte konnten bei den meisten durch die Qualität der Veranstaltungen ausgeräumt werden. Aktive Gegner werden sich aber auch dadurch nicht umstimmen lassen.

"Ich war total gestresst und hätte es normalerweise auch abgesagt", "das Seminar hat unter keinem guten Stern begonnen wegen der negativen Presse" – Rahmenbedingungen sind wichtig, aber auch persönliches Engagement

Totaler Stress, der Jahresabschluss bei der Stadtkasse, die Unsicherheiten über Konsequenzen aus dem neuen Zuwanderungsgesetz, tiefgreifende organisatorische Veränderungen – viele äußere Bedingungen wirken auf die Bereitschaft ein, sich auf eine Fortbildung einzulassen und sich dafür Zeit zu nehmen. Umso wichtiger ist, dass

der Gewinn aus der Fortbildung deutlich wird und sich in der Verwaltung herumspricht.

Die Presseberichterstattung zu Beginn war wenig förderlich, sie ließ den Eindruck entstehen, einige Beschäftigte seien besonders fortbildungsbedürftig. Produktiv waren Berichte, in denen Teilnehmerinnen und Teilnehmer selbst konkret zu der Workshopreihe zu Wort kamen.

In beiderlei Hinsicht wäre es günstig, noch stärker zu verdeutlichen, dass interkulturelle Qualifizierung keine Reaktion auf Defizite, sondern eine zukunftsweisende Chance ist, die in anderen Bereichen – z.B. der Wirtschaft – bereits sehr viel mehr anerkannt und als selbstverständliche Anforderung gesehen wird.

Besonders hervorzuheben ist bei den Rahmenbedingungen und Erfolgsfaktoren das große und keineswegs selbstverständliche Engagement der Projektleiterin, die die Initiative ergriffen, die Konzeption erarbeitet, die Finanzierung gesichert und immer wieder für das Projekt geworben hat.

"Man kann gut miteinander leben, wenn beide Seiten aufeinander zugehen" – interkulturelle Orientierungen

Auch im Blick auf Vorkenntnisse und interkulturelle Orientierungen war der Teilnehmerkreis (in den beiden Workshopreihen und bei den Führungskräften) recht heterogen: einige betrachten kulturelle Verschiedenheit ausschließlich als Gewinn und Bereicherung, einige (wenige) andere sehen überwiegend Nachteile und Bedrohung. Die Mehrzahl liegt dazwischen, benennt sowohl Probleme als auch Chancen und sieht Integration als beidseitige Anforderung. Für einige ist das Thema neu, andere haben sich schon viel damit beschäftigt (manche meinen dann, eigentlich schon das meiste zu wissen), einige sind auch aufgrund langjährigen Engagements ausgesprochen desillusioniert, weil sich so wenig geändert habe. Die Teilnahme an der Fortbildung hat niemanden vom Saulus zum Paulus gemacht – das war auch nicht das Ziel. Manche sehen sich auch durch die Fortbildung eher bestärkt. Einigen (insgesamt eher zu wenig) ist deutlich geworden, dass es nicht nur um Kulturunterschiede geht, sondern auch um gesellschaftliche und insgesamt strukturelle Bedingungen.

Wichtig war, ernstgenommen zu werden, sich mit anderen Standpunkten auseinanderzusetzen, auch Frustrationen loszuwerden, sich wieder ermutigen zu lassen, mehr zu reflektieren und zu differenzieren. Dies lässt sich zusammenfassend als Ergebnis für alle Gruppen festhalten. Die differenzierenden Einschätzungen haben im Verlauf der Workshopreihe gewonnen. Sehr weitgehende Übereinstimmung besteht nach Ende der Workshopreihe bei der Frage, dass interkulturelle Qualifizierung eigentlich für alle wichtig sei, die im kommunalen Bereich tätig sind.

"Dass den Ausländern bewusst wird, wo sie sind – dass sie eingeführt werden, wie die Stadt aufgebaut ist und in die Bürokratie und nicht nur wir über andere Kulturen aufgeklärt werden" – Voneinander lernen betrifft beide Seiten

Noch geringfügig deutlicher ist die Zustimmung zu der Behauptung, dass dies "nicht nur uns", sondern auch die Zugewanderten angehe. Und bei der Frage, ob Behörden, soziale Einrichtungen, Schulen etc. sich viel mehr auf die Bedürfnisse von Menschen aus anderen Ländern einstellen müssten, gehen die Meinungen weiter auseinander. Einige verweisen auf gesetzliche Vorgaben oder auf den Gleichbehandlungsgrundsatz. In der Tat ist dieser eine der wichtigen Errungenschaften einer demokratischen Verwaltung – es kann bei hoheitlichen Aufgaben nur um das "wie", nicht um das "was" gehen.

Außerdem ist anzumerken: Die Workshopreihen sollten keine naive Multikulti-Euphorie fördern. Integration als Anforderung an Migranten kam auch in den Workshops immer wieder zur Sprache, dies wurde auch von den Referenten ausdrücklich betont; sowohl sie als auch die übrigen Gesprächspartner/innen mit Migrationshintergrund haben ihre eigenen Integrationsprozesse und –anstrengungen deutlich gemacht. Die Migrationssituation hat sich verändert, sie ist nicht mehr neu – viele haben langjährige, auch frustrierende Erfahrungen und sind enttäuscht, dass sich so wenig verändert hat. Vielleicht haben auch manche Teilnehmerinnen und Teilnehmer den Eindruck, dass jetzt die andere Seite an der Reihe ist, nachdem sie sich den Anstrengungen einer Fortbildung unterzogen haben – oder sie nehmen die Migranten ernst, statt sie paternalistisch betreuen zu wollen. Und: Die Äußerungen sind sicher auch im Kontext der derzeit aktuellen Integrationsdebatte zu sehen, in der Anforderungen an die Migranten sehr deutlich artikuliert werden – vor allem aber verweisen sie auf die jahre- und jahrzehntelangen Versäumnisse in der Integrationspolitik. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer wollen ja nicht einseitige Anpassung – dafür steht ihre Teilnahme an der Fortbildung ebenso wie das Ergebnis auf die Frage nach der Notwendigkeit interkultureller Qualifizierung.

Was die Workshops nun konkret gebracht haben, soll nicht anhand vorhandener Modelle⁵ beschrieben werden, sondern so weit als möglich aus dem Blickwinkel der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

"Dass die Kulturen ziemlich unterschiedlich sind und auch das Verhalten der Menschen"

Ein Schritt – weg von einem naiven Ethnozentrismus – ist die Erkenntnis, dass es verschiedene Kulturen gibt und dass scheinbar Selbstverständliches auch ganz anders gesehen werden kann. Das Kennenlernen anderer Kulturen (besonders der islamischen) gehört auch zu den besonders ausgeprägten Interessen und Erwartungen an die Fortbildung. Relativ schnell wird akzeptiert, dass es "andere" Kulturen gibt; dies bietet die Möglichkeit, "fremde" Verhaltensweisen zu erklären (z. B. Zeitverständnis, Kommunikationsweisen), manchmal gibt es richtige Aha-Erlebnisse und Beispiele, die

⁵ vgl. dazu die Übersicht in Potthoff (2001)

sich sehr einprägen – durchaus mit dem Risiko, neue Stereotypen zu bilden (z.B. das Verhältnis "der" Italiener zum Staat) und eine Kulturalisierung von Problemen zu fördern. Dies erwies sich auch als Schwierigkeit bei der Protokollierung der Workshops. Umso wichtiger ist es, Gelerntes immer wieder zu relativieren und zu differenzieren. In diesem Zusammenhang sehr fruchtbar war die Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Perspektiven z.B. türkischer Migrantinnen, die deutlich machten, dass es etwa in Bezug auf den Islam (und die viele bewegende "Kopftuchfrage") ganz unterschiedliche Haltungen geben kann.

"Man hat seine eigene Sichtweise im Spiegel angeschaut und Schlüsse gezogen, dass man sich genauer auf sein Gegenüber einstellen kann"

Eine weitere erhellende Erfahrung ist ein anderer Blick auf die eigene, gewöhnlich als selbstverständlich empfundene und nicht reflektierte Kultur. Das Referententeam spiegelte durchgehend – auch bei zunächst ganz neutral erscheinenden Methoden und Inhalten – den Blick "von außen" aus ihren wieder unterschiedlichen Sichtweisen wider. Dass nicht nur das "Fremde" etwas "Kulturspezifisches" ist, sondern auch das Eigene, war für die Teilnehmenden eine überraschende und einprägsame Erfahrung – dadurch wurde auch plausibel, wie Stereotypen wirken, welche Unterschiede es innerhalb "einer" Kultur gibt (z.B. in Bezug auf die eigene Religiosität) und wie sehr Kultur sich laufend wandelt.

"Man bekommt einen anderen Blickwinkel für die ganzen Probleme...man sieht viel mit anderen Augen"

Immer wieder wird als Gewinn hervorgehoben, dass man nicht nur mehr Wissen erworben, sondern generell einen anderen Blickwinkel und mehr Verständnis gewonnen habe. Dabei spielten auch die theoretischen Inputs zu Kulturtheorie, Kommunikation, Konflikten u.a. eine große Rolle. Bei der gemeinsamen Auswertung der Workshopreihe 1 stand denn auch als Kriterium für interkulturelle Kompetenz der Begriff "Perspektivwechsel" (auch als Empathie) an erster Stelle, gefolgt von "Sensitivität, Wachheit", "Offenheit für Neues", "Ambiguitätstoleranz" und "Kennen der eigenen Kultur und der 'anderen' Kultur".

Konkreter Nutzen – durch viele konkrete Beispiele belegt

Bei den Nachbefragungen haben wir immer auch nach dem Nutzen für den Berufsalltag gefragt und dazu um konkrete Beispiele gebeten, weil so am besten nachvollziehbar ist, was die Workshops tatsächlich bewirkt haben. Vielleicht wurde dadurch etwas der Eindruck verstärkt, hier sei es um Tipps, Rezepte oder Handlungsanweisungen gegangen. Dies wird von einigen ausdrücklich zurückgewiesen – man erwarte keine konkrete Anwendung, habe eher übergreifend von der Fortbildung profitiert, indem man Dinge von einem anderen Blickwinkel betrachte

oder anders an sie herangehe – eine wesentliche Voraussetzungen für weitergehende Veränderungen. Dennoch zeigen die vielen konkreten Beispiele, dass vieles auch im Alltag direkt weitergeholfen hat.

"Dass ich versuche, ruhiger zu bleiben oder mich in der Form deutlicher ausdrücke... und ganz normal deutsch spreche"

Eine "schlagartige" Erkenntnis war, dass man im Umgang mit Migranten kein "Ausländerdeutsch", sondern vor allem verständlich und anschaulich sprechen sollte. Darüber hinaus betonen viele auch, dass sie allgemein im Umgang mit Kunden wesentlich ruhiger, geduldiger und gelassener geworden sind (oder andererseits auch mal emotional reagieren, was aber letztlich auch zu mehr Zufriedenheit beiträgt). Dies kann auch als Beleg dafür gesehen werden, dass die Fortbildung dazu beigetragen hat, mit Belastungen, Stress, den Bedürfnissen ganz unterschiedlicher Kundinnen und Kunden und mit widerstreitenden Anforderungen befriedigender umzugehen. Dies hilft nicht nur den Beschäftigten selbst oder den Migranten – von mehr Gelassenheit, Zufriedenheit und von dem Bemühen um mehr Verständlichkeit werden auch deutsche Kunden profitieren.

"Die Gedankenlosigkeit des Alltags, die Gefahr, dass es untergeht – man muss den Alltagstrott überwinden, wach bleiben, so wie man es im Seminar gesehen hat"

Trotz der positiven Beispiele und Aussagen für den praktischen Nutzen bleibt die Umsetzung im Alltag eine Herausforderung. Erfahrungsgemäß gewinnen Zeitdruck, Alltagsroutinen und andere drängende Probleme leicht die Oberhand. Ganz wichtig ist es deswegen, die Qualifizierung in der Selbstverständlichkeit des Alltags zu verankern, entsprechende Strukturen dafür zu schaffen und durch Fortführung oder Auffrischung für Nachhaltigkeit zu sorgen. Ein Ansatz dafür waren die Telefoninterviews zwischendurch, die die Workshops auch mitten im Alltag wieder in Erinnerung riefen.

"Privat habe ich einiges mitgenommen" - Das Thema hat viel mit Persönlichem zu tun

Persönliche Erfahrungen und Interessen sind wichtig: Das gilt für die Erwartungen an die Fortbildung (manche haben sich schon mit dem Thema beschäftigt, viele haben private Kontakte zu Migranten) ebenso wie für die Einschätzung danach. Ein persönlicher Gewinn – Nutzen für Alltagskontakte oder auch nur für den Urlaub, übergreifender als Erweiterung des eigenen Horizonts oder als Auseinandersetzung mit der eigenen Herkunft – wird von fast niemandem in Frage gestellt, von vielen ausdrücklich hervorgehoben. Vielleicht kann man dies auch als Beitrag sehen, um Beruf und Privates mehr in Einklang zu bringen – die viel geforderte "*Work-Life-Balance*", die oft so schwer wird.

"Ich weiß, dass ich nicht alles wissen muss – mehr Offenheit", "Bereitschaft, sich hinterfragen zu lassen und Fragen zu stellen und eine gewisse Neugier"

Dies beschreibt den neuen Blickwinkel am treffendsten: Es geht nicht darum, über jede "kulturelle Eigenart" Wissen zu erwerben, sondern um allgemeine Offenheit für Neues, dazu gehört auch dauerndes Relativieren und Reflektieren. Einige heben auch hervor, dass es durch besseres Verständnis eher kompliziert geworden sei – man geht anders mit Komplexität um, eine wichtige Anforderung in der gesellschaftlichen Realität und Berufspraxis von heute. Rückblickend auf die Interessen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu Beginn lässt sich feststellen: Die Workshopreihe oder das Thema interkulturelle Qualifizierung spricht besonders Menschen an, die viel Kundenkontakt haben, an anderen Menschen interessiert, offen für Neues sind. Hier ist die Fortbildung also besonders gut angelegt – sie bietet beste Voraussetzungen, Innovation in der kommunalen Verwaltung zu fördern.

"Es ist ja ein Lernprozess, der nicht einfach ist, das geht einen auch selber an...Da kann man nicht einfach den Hebel umstellen. Es ist also ein Lernprozess auf beiden Seiten"

Mit dem ungewöhnlichen Projekt "Voneinander lernen" ist ein Prozess in Gang gekommen, der eine eigene Dynamik entfaltet, manches in Bewegung gebracht hat, aber dennoch auch weiter systematisch unterstützt werden sollte. Das "Voneinander Lernen" muss weitergehen. Insbesondere die Einbeziehung der Migrantinnen und Migranten verdient künftig besondere Aufmerksamkeit. Außerdem: Auch Deutsche wissen teilweise nicht allzu viel darüber, "wie die Stadt aufgebaut ist" – auch in dieser Hinsicht besteht Lernbedarf (wo lernt man eigentlich, was man als Stadtbürgerin und Stadtbürger braucht?). Über die aktuell aufgelegten Integrationskurse hinaus sind der strukturierte Austausch mit Migrantinnen und Migranten, authentische Erfahrungen in ihrer Lebenswelt und ihre Ausbildung zu Kulturvermittlerinnen und Kulturvermittlern sicher ein guter Weg – ebenso wie das Projekt "Voneinander lernen". Diese Ansätze im Sinne einer kommunalen Integrationsstrategie oder einer übergreifenden Diversitätspolitik miteinander zu verknüpfen, wäre eine sinnvolle Weiterführung.

Literaturverzeichnis

Interkulturelle Qualifizierung

- Beauftragte der Bundesregierung für Ausländerfragen (2000): In der Diskussion: Integration in Städten und Gemeinden. Berlin.
- Bibouche, Seddik (2002): Interkulturelle Anforderungen. Über Segmentierung, Stolpersteine und Chancen der Jugendarbeit. In: Projekt Arbeit, Heft 1/2002, S. 27-32.
- Bueno de Mesquita, Kitty (o.A.): Zum Trainingskonzept von Jane Elliot. (www.eyetoeye.org)
- Czock, Heidrun (2002): Evaluation als Chance. In: Landeszentrum für Zuwanderung (s.u.), S. 8-20.
- Friedrich-Ebert-Stiftung Gesprächskreis Migration und Integration & DGB Bildungswerk Bereich Migration & Qualifizierung (2002): Von Förderprogrammen zu Mainstreamingstrategien. Migrant/innen als Beschäftigte des öffentlichen Dienstes. Bonn.
- Landeszentrum für Zuwanderung NRW (1999): Tagungsreader zur Werkstatt Weiterbildung. Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste. Solingen.
- Landeszentrum für Zuwanderung NRW (2000): Werkstatt Weiterbildung. Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste. Darin u.a.: Konzepte, Strategien und Strukturen: Wege zur interkulturellen Öffnung sozialer Dienstleistungen in der Einwanderungsgesellschaft. Ein Podiumsgespräch mit Stefan Gaitanides und Gabriele Steffen. Solingen.
- Landeszentrum für Zuwanderung NRW (2001): Interkulturelle Öffnung der Jugendhilfe. (www.lzz-nrw.de)
- Landeszentrum für Zuwanderung NRW (2001): Interkulturelle und antirassistische Trainings – aber wie? Konzepte, Qualitätskriterien und Evaluationsmöglichkeiten. Solingen.
- Landeszentrum für Zuwanderung NRW (2002): Interkulturelle und antirassistische Trainings auf dem Prüfstand. Evaluationskonzepte und Ergebnisse. Solingen.
- Mühlig-Versen, Sema (1998): Interkulturelles Kommunikationstraining in Behörden am Beispiel der Stadtverwaltung Esslingen a. N. – Entwurf eines Fortbildungskonzeptes – . Diplomarbeit im Fachbereich "Sozialpädagogik" an der Fachhochschule Esslingen – Hochschule für Sozialwesen.
- Potthoff, Anke (2001): Analyse von Weiterbildungsangeboten zur Förderung interkultureller Kompetenz. In: Riehle (2001), S. 116-136.
- Riehle, Eckart (2001) (Hrsg.): Interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung? Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Behörden. Wiesbaden.
- Stadt Ludwigsburg, Soziale Dienste, Büro für Ausländerfragen, Projektleiterin Nicole Haidar (Hrsg): "Voneinander lernen!" Qualifizierung von Multiplikatorinnen und Multiplikatoren in interkultureller Handlungskompetenz". Dokumentation der Fachtagung am 17. und 18. September 2002, Ludwigsburg.
- Stadt Offenbach am Main, Arbeitsförderung und Statistik, V.I.A.-INTEGRA, Bentner, Ariane / Faller, Kurt (o.J.): Interkulturelle Kompetenz im Verwaltungshandeln. Bericht über die Entwicklung eines Trainingskonzepts.

Interkulturelle Kommunikation

Literaturliste für die Workshopreihe

Zusammengestellt von Donato Tangredi

- Argyle, Michael (1996): Körpersprache und Kommunikation.
- Auernheimer, Georg (2003): Einführung in die interkulturelle Pädagogik.
- Bausinger, Hermann (2000): Typisch deutsch. Wie deutsch sind die Deutschen?
- Bohannon, P. / van der Elst, D. (2003): Fast nichts Menschliches ist mir fremd. Wie wir von anderen Kulturen lernen können.
- Breidenbach, Jona / Zukrigl, Ina (1998): Tanz der Kulturen.
- Brocker, Manfred / Nau, Heino (1997/Hrsg.) Ethnozentrismus. Möglichkeit und Grenzen des interkulturellen Dialogs.
- Bundeszentrale für politische Bildung (1998): Interkulturelles Lernen.
- Drechsel, P. / Schmidt, B. / Götz, B. (2000): Kultur im Zeitalter der Globalisierung.
- Franke/Knepper (1994/Hrsg.): Aufbruch zur Demokratie.
- Götz, Klaus (2000, Hrsg.): Interkulturelles Lernen / Interkulturelles Training.
- Gührs, Manfred / Nowak, Claus (1998): Das konstruktive Gespräch.
- Gugel, Günther (1993): Praxis politischer Bildungsarbeit; Methoden und Arbeitshilfen.
- Hagehülsmann, Ute & Heinrich (2001): Der Mensch im Spannungsfeld seiner Organisation.
- Han, Petrus (2000): Soziologie der Migration.
- Hansen, Klaus P. (1995/2000): Kultur und Kulturwissenschaft. 2000 erweiterte Neuauflage.
- Hansen, Klaus P. (1993; Hrsg.): Kulturbegriff und Methode.
- Hofstede, Geert (1997/2001): Lokales Denken, globales Handeln.
- Klippert, Heinz (1998): Kommunikationstraining.
- Levine, Robert (1998): Eine Landkarte der Zeit. Wie Kulturen mit Zeit umgehen.
- Losche, Helga (1995): Interkulturelle Kommunikation.
- Maletzke, Gerhard (1996): Interkulturelle Kommunikation.
- Meyer, Thomas (1997): Identitäts-Wahn.
- Mog, Paul/Althaus, Hans-Joachim (1992/Hrsg.): Die Deutschen in ihrer Welt.
- Morris, Desmond (1986): Körpersignale. Band 1 und 2.
- Ders. (1994): Das Tier Mensch.
- Müller, Bernd-Dietrich (1994): Wortschatzarbeit und Bedeutungsvermittlung; Fernstudieneinheit Band 8.
- Müller, Siegfried et al. (1995, Hrsg): Fremde und Andere in Deutschland.
- Neuhäuser-Metternich, Sylvia (1994): Kommunikation im Berufsalltag.
- Potthoff, Anke (2001): Analyse von Weiterbildungsangeboten zur Förderung interkultureller Kompetenz. In: Riehle, Eckart: Interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung. Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Behörden.
- Renner, Erich (2002): Andere Völker, andere Erziehung. Eine pädagogische Weltreise.
- Rommelspacher, Birgit (1995): Dominanzkultur.
- Schulz von Thun, F. (1981/1989/1998): Miteinander Reden, Band 1 - 3.
- Schulz von Thun, F. / Ruppel, J. / Stratmann, R. (2000): Miteinander Reden.
- Seifert, Michael (2000): Kommunikation und Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Behörden. In: Landeszentrum für Zuwanderung (Hrsg.) Werkstatt Weiterbildung - Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste
- Taylor, Charles (1997): Multikulturalismus und die Politik der Anerkennung.

- Thomas, Alexander (1993): Kulturvergleichende Psychologie.
Ders. (1993): Psychologie interkulturellen Lernens und Handelns; in: ders. Kulturvergleichende Psychologie; S. 377-420
Ders. (1994): Kulturelle Identität und interkulturelles Lernen. In: Franke / Knepper.
Tobler, Verena (2001): Stolpersteine der interkulturellen Behördenkommunikation; in: Riehle, Eckart, Seite 49-83.
Trommsdorff, Gisela (1995): Kindheit und Jugend in verschiedenen Kulturen.
Wagner, Wolf (1996): Kulturschock Deutschland.
Ders. (2000): Kulturschock Deutschland. Der zweite Blick.
Weisbach, Christian-Rainer (1997): Professionelle Gesprächsführung. Ein praxisnahes Lese- und Übungsbuch.

Englische Literatur

- Agar, Michael (1994): Language shock. Understanding the culture of conversation.
Cohen, Raymond (1997): Negotiating across cultures.
Elashmawi, Farid / Harris, Philip R. (1998): Multicultural Management 2000.
Gannon, Martin J. (1994): Understanding Global Cultures. Metaphorical Journeys Through 17 Countries.
Gannon, Martin J. (2001): Cultural Metaphors.
Gannon, Martin J. (2001): Working Across Cultures
Geertz, Clifford (1995): After the fact.
Gibson, Robert (2000): Intercultural Business Communication.
Gudykunst, William B. (1998): Intercultural Communication Effectiveness and Intercultural Adjustment.
Hall, E. T. / Hall, M.R. (1990): Understanding Cultural Differences. Germans, French and Americans
Hall, E. T. (1959): The Silent Language.
Hall, E. T. (1976): Beyond Culture
Hall, E. T. (1966): The Hidden Dimension
Hofstede, Geert (1997): Software of the mind.
Lecca, Pedro et. al. (1998): Cultural Competency in Health, Social and Human Services
Levine, Robert (1997): A Geographie of time.
Lewis, Richard D. (1999): When Cultures Collide.
Loeb Adler, Leonore / Gielen, Uwe P. (2001): Cross-cultural topics in psychology
Martin, Judith / Nakayama, Thomas (1997): Intercultural Communication in Contexts.
Mead, Richard (1998): International Management.
Rosen, Robert (2000): Global Literacies.
Scollon, Ron / Scollon, Suzanne Wong (2001): Intercultural Communication.
Tannen, Deborah (1991): You just don't understand.
Trompenaars, Fons / Hampden-Turner, Charles (1998): Riding the waves of culture.
Wainwright, Gordon R. (1999): Body Language