



Grundlage der menschlichen Kultur

Der Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen führt uns vor Augen, wie stark wir selbst kulturell geprägt sind. Aber nicht selten werden Konflikte als kulturelle Konflikte gedeutet, die in Wahrheit andere Hintergründe haben. Das zeigt sich auch in Beratungsgesprächen in den RAV.

Von Yvo Wüest, Trainer für transkulturelle Kompetenz und interkultureller Berater (transcultura.ch)

Die Schweiz ist ein Einwanderungsland geworden. 1951 betrug die Zahl der ständigen ausländischen Wohnbevölkerung 300 000 Personen, 1971 gut eine Million, 2017 mehr als zwei Millionen. Ihr Anteil an der Bevölkerung beträgt nun über 25 Prozent. Dadurch erleben immer mehr Menschen in der Schweiz interkulturelle Begegnungen. Zu ihnen gehören überdurchschnittlich oft Beratende in den RAV oder Mitarbeitende in arbeitsmarktlichen Massnahmen. Denn der Anteil der Ausländer/innen an den registrierten Arbeitslosen beträgt 49 Prozent – fast jede oder jeder zweite Stellensuchende hat keinen Schweizer Pass.

Dass Begegnungen von Menschen unterschiedlicher Herkunft gelingen, ist ein Ergebnis von Interkulturalität. Kulturelle Muster beruhen auf Übereinkunft und

Tradition; sie gehen uns mit der Zeit derart in Fleisch und Blut über, dass wir sie erst dann als kulturelle Eigenheiten wahrnehmen, wenn jemand davon abweicht. Geert Hofstede, eine der Autoritäten der interkulturellen Kooperation, spricht von einer «kollektiven Programmierung des Geistes»; dadurch entstehe ein ganzes System von Gepflogenheiten und Bewertungen, das innerhalb einer Gruppe gültig sei.

Dennoch sind kulturelle Muster keineswegs so stark, dass Verständigung ausgeschlossen wäre. Denn zwischen den Kulturen gibt es grundlegende Gemeinsamkeiten und in der Regel auch Anknüpfungspunkte. Sie ermöglichen sogenannte interkulturelle Kommunikation. Ohne sie wäre unsere moderne Welt undenkbar. Erst sie macht es möglich, dass Erfindungen und Entwicklungen ausgetauscht werden.

Stellensuchende Migranten

Eine zentrale Herausforderung für Mitarbeitende in den RAV ist, dass rund ein Drittel der Stellensuchenden fremdsprachig ist; ihre Erstsprache ist keine der vier Amtssprachen. Wie viele deswegen nicht in der Lage sind, den zum Teil komplexen Inhalten der Beratungsgespräche zu folgen, ist schwer zu sagen. Eine Studie von Interpret bilanziert, dass RAV-Mitarbeitende «nur sporadisch» Stellensuchende beraten, die über ungenügende Kenntnisse einer Amtssprache verfügen. Dabei wird die Verständigung meist mit privaten Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschenden sichergestellt. Eine andere Möglichkeit sind interkulturell Dolmetschende. Ein RAV-Berater sagt: «Es gibt immer wieder Stellensuchende, die im Arbeitsmarkt integriert waren und trotzdem ungenügend Deutsch sprechen. Diese Reali-

tät müssen wir akzeptieren.» Interkulturell Dolmetschende sind zumeist speziell ausgebildete Migrantinnen und Migranten mit einer hohen Sprachkompetenz (siehe Beiträge auf Seite 6 und 7). Ihre Dienstleistungen werden in einzelnen Kantonen über die kantonalen Integrationsprogramme des Bundes mitfinanziert.

Eine interkulturell Dolmetschende wurde beispielsweise bei Frau D. hinzugezogen. Als die Klientin, die nur gebrochen Deutsch spricht, sich das erste Mal beim RAV anmeldete, wurde sie von einer ehemaligen Arbeitskollegin begleitet. Frau D. wirkte sehr schüchtern, sagte kaum ein Wort und nahm auch kaum Blickkontakt mit der Amtsperson auf. Für das Erstgespräch organisierte die Personalberaterin daher eine interkulturell Dolmetschende. Dank dieser Unterstützung gelang es der Personalberaterin, Frau D. die Arbeitslosenentschädigung sowie den Verlauf der Zusammenarbeit und die Fristen zu erklären. Und sie erfuhr ihrerseits, dass der fehlende oder geringe Blickkontakt auch als ein Zeichen des Respektes gegenüber einer Amtsperson gedeutet werden kann.

Wie sinnvoll der Beizug von interkulturell Dolmetschenden sein kann, weiss auch der Leiter eines Beschäftigungsprogrammes. Er empfahl einem jungen Mann aus Somalia eine Abklärung bei einer Fachstelle für Behinderungen. Der Klient war psychosozial belastet (Tod seines Bruders auf der Flucht, traumatisierende Erfahrungen bei der Überfahrt über das Meer, offenes Misstrauen gegenüber Mitmenschen und Ämtern). Auf die Anregung des Leiters reagierte er empört: «Ich bin nicht vom bösen Blick getroffen.» In einem Gespräch, an dem ein interkultureller Dolmetscher teilnahm, zeigte sich, dass in Somalia kognitive Beeinträchtigungen als Bestrafung für ein «gottloses Leben» gedeutet werden.

Eine Schlüsselqualifikation

In vielen Bereichen der Arbeitswelt sind interkulturelle Kompetenzen eine Schlüsselqualifikation. Darunter verstehen wir die Fähigkeit, in interkulturell geprägten Arbeitssituationen mit Angehörigen ver-

schiedener ethnischer Gruppen und in fremdkultureller Umgebung zu kommunizieren. Interkulturelle Kompetenzen bestehen aus den folgenden Fähigkeiten, die Günter Friesenhahn in seinem Aufsatz «Interkulturell – ein Begriff macht Karriere» zusammenfasste:

- Empathie
- Interaktionsfreudigkeit
- Flexibilität
- Selbstsicherheit und eigenkulturelle Bewusstheit
- Stresstoleranz
- Ambiguitätstoleranz
- Bereitschaft, sich auf eine neue Umgebung und neue Anforderungen einzulassen
- Respekt und Interesse für andere Kulturen
- Gefühl für angemessenes Handeln
- Kenntnisse interaktiver, kulturspezifischer und sprachlicher Spielregeln
- Offenheit und Bereitschaft zur Kommunikation

Interkulturelle Kompetenzen setzen also ein Bewusstsein für die eigenen kulturellen Prägungen – und ihre Relativität – voraus. Wie wichtig das ist, zeigt das Beispiel eines RAV-Beraters, der einen hoch qualifizierten IT-Spezialisten aus Pakistan in einen Job vermittelte, für den dieser völlig überqualifiziert war und in dem er letztlich scheiterte. Der Pakistaner hatte gegen die Vermittlung keine Einwände erhoben, was der RAV-Beratende als Einverständnis deutete. Dabei hatte der Klient schon im Gespräch erkannt, dass er für die Stelle nicht geeignet ist, diese Bedenken aber nicht geäussert. In der kollektivistischen pakistanischen Kultur ist Widerspruch gegenüber einer Amtsperson nämlich ein unangebrachtes Verhalten.

Pragmatisches Vorgehen

Solche Prägungen gilt es natürlich zu berücksichtigen. Wenn RAV-Beratende aber von allzu klaren kulturellen Unterschieden ausgehen, besteht gleichzeitig die Gefahr, dass sich diese Vorstellungen auch in ihrem Umgang mit den Stellensuchenden widerspiegeln. Sie tragen so tendenziell zur Verstärkung von Differenzen bei, was dazu

führen kann, dass gewöhnliche Konflikte kulturell fehlgedeutet werden. Dabei sind die Ursachen von sogenannten interkulturellen Konflikten selten auf reine kulturelle Werteunterschiede zurückzuführen.

Ein Beispiel dafür ist die Frage, ob man Personen mit muslimischem Glauben erlauben soll, während der Arbeitszeit zu beten. Wer vor dieser Frage steht, diskutiert vielleicht, ob es richtig sei, dass sich schweizerische Institutionen den religiösen Bedürfnissen von migrierten Personen anpassen oder ob es nicht umgekehrt sein sollte. Aber diese Art der Generalisierung des Problems ergibt keinen Sinn. Viel zielführender ist ein pragmatisches Vorgehen, ausgehend von der Zielsetzung des Arbeitseinsatzes und der durch das Beten verbundenen Störung. Die Berücksichtigung von religiösen Bedürfnissen muss daher in einem ausgewogenen Verhältnis zur Arbeit stehen, soll die Arbeitsabläufe nicht wesentlich stören und darf die Beziehungen unter den Mitarbeitenden nicht gefährden.

Ähnliche Feststellungen gilt es auch auf der politischen Ebene zu machen. In der Schweiz werden sozioökonomische Schichtungsfragen oft von migrationspolitischen oder kulturellen Betrachtungen überlagert. Aber soziale Probleme sollten nicht mit kulturellen Verhaltensweisen oder gar mangelnder Integrationsbereitschaft gleichgesetzt werden. Eine Überhöhung kultureller Gegebenheiten ist meines Erachtens auch die Ursache dafür, dass das erwähnte interkulturelle Dolmetschen in den RAV nur selten eingesetzt wird – auch heute noch, wie Michael Müller, Geschäftsführer von Interpret, auf Anfrage sagt. Begründet wird der Verzicht nämlich nicht selten mit der Überlegung, dass migrierte Personen ohne gute Deutschkenntnisse ohnehin keine Chance auf eine Integration in den Arbeitsmarkt hätten – also zuerst richtig Deutsch lernen sollen. So oft dieses Argument auch seitens der Wirtschaft genannt wird, so ist darin doch auch die implizite kulturelle Vorschrift verbunden, wie Integration stattzufinden habe, nämlich über den Erwerb der deutschen Sprache. Aber ist dieser Weg wirklich immer der einzig richtige?