

Bettina Franzke, Vitalia Shvaikovska

Interkulturelles Training in einer Einwanderungsgesellschaft

55 Critical Incidents für die Arbeitsfelder
Jobcenter, Kommunalverwaltung,
Kunst und Polizei



© W. Bertelsmann Verlag GmbH & Co. KG
Bielefeld 2016

Gesamtherstellung:
W. Bertelsmann Verlag, Bielefeld
wbv.de

Umschlagfoto:
Fabian Seidel

Bestellnummer: 6004508
ISBN (Print): 978-3-7639-5663-0
ISBN (E-Book): 978-3-7639-5664-7

Printed in Germany

Das Werk einschließlich seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Insbesondere darf kein Teil dieses Werkes ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form (unter Verwendung elektronischer Systeme oder als Ausdruck, Fotokopie oder unter Nutzung eines anderen Vervielfältigungsverfahrens) über den persönlichen Gebrauch hinaus verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Für alle in diesem Werk verwendeten Warennamen sowie Firmen- und Markenbezeichnungen können Schutzrechte bestehen, auch wenn diese nicht als solche gekennzeichnet sind. Deren Verwendung in diesem Werk berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese frei verfügbar seien.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

6.1.2 Fallbeispiele

Fall 1: „Mein Glaube ist mir sehr wichtig“

Kundin mit Kopftuch sucht eine Ausbildung im Einzelhandel

Frau Demir ist 23 Jahre alt und in Deutschland geboren. Ihre Eltern kamen als Arbeitsmigranten aus der Türkei. Sie ist mit einem türkischen Mann verheiratet und Mutter eines dreijährigen Sohnes. Vor ihrer Schwangerschaft hat sie den Hauptschulabschluss absolviert und eine Ausbildung im Einzelhandel begonnen. Aufgrund der Schwangerschaft brach sie diese jedoch ab und war seitdem in Elternzeit.

Nach Ablauf der Elternzeit wird Frau Demir von ihrer Fallmanagerin Frau Schwan zu einem Gespräch ins Jobcenter eingeladen. Frau Demir trägt bei ihrem Termin mit Frau Schwan ein Kopftuch und erklärt, darauf angesprochen: „Seit ich meinen Mann geheiratet habe, trage ich es jeden Tag. Ich bin Muslimin, mein Glaube ist mir sehr wichtig.“

Frau Demir erzählt, dass ihr die Ausbildung als Verkäuferin sehr gefallen habe und sie diese auch abgeschlossen hätte, wenn sie nicht schwanger geworden wäre. Jetzt, da die Betreuung des Kindes gesichert ist, würde sie die Ausbildung gerne wieder aufnehmen.

Frau Schwan fragt Frau Demir, ob sie während der Ausbildung oder bei der Arbeit ihr Kopftuch weglassen könnte. Auf diese Frage reagiert Frau Demir empört.

Fragen

1. Was geht Ihnen als Erstes durch den Kopf? Haben Sie eine solche oder ähnliche Situation schon einmal erlebt? Wie haben Sie reagiert?
2. Was vermuten Sie, wie die Fallmanagerin Frau Schwan die Situation erlebt? Welche Ziele verfolgt sie? Was sind ihre Grundsätze?
3. Was wissen Sie über die Lebenssituation von Frau Demir? Was vermuten Sie, wie Frau Demir ihre Lebenslage und die Situation im Jobcenter erlebt?
4. Was vermuten Sie, welche Werte, Erwartungen und Erfahrungen das Denken und Handeln von Frau Demir beeinflussen? Welche Fragen sind für Sie offen geblieben?
5. Wenn Sie die Beratungsfachkraft wären, wie würden Sie sich verhalten? Wie würden Sie vorgehen? Wie würden Sie Frau Demir Ihr Vorhaben als Beratungsfachkraft erklären?

Lösungsskizze

Zu 1:

- Individuelle Lösung. Eigentlich dürften alle Beratungsfachkräfte in Jobcentern, die in Städten mit hohem Migrantanteil arbeiten, eine solche Situation schon einmal erlebt haben. Oft herrscht eine große Verunsicherung darüber, ob das Kopftuch in der Beratungs- und Vermittlungsarbeit überhaupt thematisiert werden darf. Manche Beratungsfachkräfte sehen dies als ethnozentrisch an und schauen über das Kopftuch hinweg. Oft besteht auch die Angst, mit einem Rassismusvorwurf konfrontiert zu werden. Das Kopftuch zu ignorieren, ist jedoch nicht zielführend. Bei einem Kopftuch handelt es sich um kein Tabu, sondern um ein arbeitsmarktrelevantes Merkmal, weshalb dies offen anzusprechen ist und die Konsequenzen daraus für die Ausbildungs- und Arbeitssuche klar und angemessen zu thematisieren sind. Der Zugang zu der Thematik fällt Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit eigenem Migrationshintergrund, besonders mit Zugehörigkeit zum muslimischen Glauben, oft einfacher.

Zu 2:

- Aus der Fallbeschreibung geht nicht eindeutig hervor, wie Frau Schwan die Situation erlebt. Frau Schwan hat die Aufgabe, Frau Demir in eine Ausbildung oder Arbeit zu vermitteln, was offenbar auch aus Sicht der Kundin unstrittig ist. Der Wunsch der Kundin, eine Ausbildung im Einzelhandel anzustreben, wird von Frau Schwan grundsätzlich geteilt. Allerdings hat sie Bedenken, ob Frau Demir in diesem Bereich Arbeit finden kann, wenn sie ein Kopftuch trägt. Ein Kopftuch zu tragen wird gemeinhin als Symbol tiefer Religiosität und Schutz vor gegengeschlechtlichen Flirts oder gar Belästigungen oder Übergriffen angesehen, manchmal aber auch als Ausdruck von Rückständigkeit, Unterdrückung und Traditionalismus betrachtet. Eine Frau, die ein Kopftuch trägt, kann unterschiedliche Erlebensweisen und Reaktionen hervorrufen: Häufig anzutreffende Gedanken sind beispielsweise „Das arme Mädchen, sie ist dazu gezwungen worden“, „Wahrscheinlich macht sie alles, was die Familie von ihr verlangt“, „Womöglich bekommt sie bald weitere Kinder und geht in der Mutterrolle voll auf, da lohnt es sich jetzt nicht mehr, in eine Ausbildung zu investieren“, „Frauen, die ein Kopftuch tragen, sind kaum zu vermitteln“. Vermutlich kann Frau Schwan nicht nachvollziehen, ja es ist ihr unverständlich, weshalb Frau Demir ein Kopftuch trägt und so ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt einschränkt. Ziel der beschäftigungsorientierten Beratung mit Frau Demir ist es, sie in eine Ausbildung zu vermitteln, die ihr nachhaltige Beschäftigungs- und Verdienstmöglichkeiten eröffnet (Ausbildung vor Beschäftigung). Eventuell wird Frau Schwan in dem Fall auch ihre Hilflosigkeit gegenüber dem Erfahrungswert deutlich, dass viele Betriebe, besonders im Einzelhandel, keine Auszubildenden mit Kopftuch wünschen und so die Vermittlung in Ausbildung deutlich erschwert ist.

Zu 3:

- Frau Demir ist eine Frau, deren Eltern aus der Türkei kamen. Sie ist verheiratet und hat einen dreijährigen Sohn. Vor der Schwangerschaft hatte sie eine Ausbildung im Einzelhandel begonnen, die ihr gefallen hatte. Jetzt bekundet Frau Demir erneut Interesse an einer Ausbildung im Einzelhandel und Arbeitsbereitschaft. Bis zu diesem Punkt wäre die Geschichte migrationsunspezifisch. Erst oder allein die Tatsache, dass Frau Demir seit ihrer Hochzeit offenbar selbstbestimmt und aus eigener Überzeugung heraus ein Kopftuch trägt, führt zu einem migrationssensiblen Aspekt in der Beratung. Die Kundin ist über die Frage von Frau Schwan empört, ob sie ihr Kopftuch während einer Ausbildung oder Arbeit abnehmen könnte. Vermutlich kann sie sich das überhaupt nicht vorstellen und ist verärgert über die Art und Weise, dass und wie sie dies gefragt wird. Sie nimmt dies als mangelndes Verständnis und Intoleranz ihr gegenüber auf, was die Etablierung eines Arbeitsbündnisses in der Beratung gefährdet. Dabei übt sie nur ihr Recht auf Religionsfreiheit aus und auch die freie Entfaltung der Persönlichkeit ist ein Grundsatz, der für sie gilt.

Zu 4:

- Frau Demir ist in Deutschland aufgewachsen und zumindest teilweise von der deutschen Gesellschaft sozialisiert worden. Bildung, Ausbildung und Erwerbsarbeit gehören zu ihrem Selbstverständnis. Dass sie voll und ganz in der Rolle der Hausfrau und Mutter aufgeht, kann sie sich offensichtlich nicht vorstellen. (Wenngleich dies ein Lebenskonzept ist, das für andere Frauen mit und ohne Migrationshintergrund attraktiv erscheint). Frau Demir ist motiviert, wieder eine Ausbildung aufzunehmen und abzuschließen. Das Kopftuch weist darauf hin, dass sie Muslimin ist und es ihr wichtig ist, die Vorschriften ihrer Religion in diesem Punkt einzuhalten. Darüber hinaus ist ihr möglicherweise die Anerkennung durch die Familie ein wichtiges Anliegen.
- Aufgrund ihres Kopftuches wird sie bereits auf bestimmte Reaktionen in ihrem sozialen Umfeld und in der Öffentlichkeit gestoßen sein. Die Frage ist, welche Erfahrungen sie damit bisher gemacht hat und wie sie diese bewertet. Vermutlich wird ihr sehr bewusst sein, dass ihr manche Menschen mit Vorbehalten begegnen werden.
- Offen sind die Fragen, wie sie sich ihre berufliche Zukunft und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie vorstellt, wie ihr Mann über eine Ausbildung und Erwerbsarbeit seiner Frau denkt, wie ihr soziales Umfeld aussieht und welche Erwartungen dieses an Frau Demir stellt. Noch ist unklar, welches Wissen sie über Berufe hat, wieweit ihre Bemühungen sind, wieder in eine Ausbildung einzumünden und ob sie noch Kontakt zu ihrem früheren Ausbildungsbetrieb hat.

Zu 5:

- Individuelle Lösung. Am Anfang steht die Herausforderung, dass sich Frau Schwan von möglichen eigenen Vorbehalten frei macht und die inneren Überzeugungen von Frau Demir toleriert – besser wäre natürlich – akzeptiert.

- Es sollten die unter Punkt 4 genannten Fragen gestellt und die Antworten darauf abgewartet werden. Vermutlich hat Frau Schwan zu früh, zu ungeschickt oder auf eine unangemessene Art und Weise nach Möglichkeiten gefragt, ob Frau Demir das Kopftuch unter bestimmten Bedingungen abnehmen kann. Auf jeden Fall sollte die Fallmanagerin Frau Demir auf das Kopftuch ansprechen: Was bedeutet ihr dies? Welche Erfahrungen hat sie in der Gesellschaft damit gemacht, ein Kopftuch zu tragen? Gleichzeitig sollte ihr sensibel eine Rückmeldung darüber gegeben werden, dass einige Arbeitgeber Vorbehalte gegenüber Auszubildenden haben, die ein Kopftuch tragen. Sie begründen dies mit persönlicher Abneigung oder mit der Befürchtung, dass Kolleginnen und Kollegen im Betrieb Abneigungen entwickeln könnten und damit der Betriebsfrieden gestört wäre oder dass entsprechende Frauen bei der Kundschaft, besonders im Einzelhandel, auf Ablehnung stoßen würden (vgl. Gestring, Janßen & Polat, 2006). Es sollte die Reaktion von Frau Demir auf diese Information abgewartet werden. Wahrscheinlich werden Frau Demir die Befürchtungen der Außenwelt bestens bekannt sein. Das heißt jedoch nicht, dass eine Ausbildung im Einzelhandel verworfen werden muss. Im Gegenteil: Es gibt auch Arbeitgeber, die Auszubildende mit Kopftuch beschäftigen, wobei darunter solche sind, bei denen die Inhaberin bzw. der Inhaber oder die Geschäftsführung selbst einen türkischen Migrationshintergrund hat.
- Frau Schwan könnte die Kundin zunächst darin ermutigen, Bewerbungen zu schreiben und die Erfahrungen der Kundin abwarten. Eventuell bringt Frau Demir konkrete Ideen oder sogar Kontakte zu Betrieben mit, bei denen eine Ausbildung möglich wäre. Der für den Bewerbungsprozess erforderliche Unterstützungsbedarf (z. B. Bewerbungstraining) sollte herausgearbeitet und umgesetzt werden. Gleichzeitig sollten ihre Ressourcen identifiziert und für Bewerbungen herausgearbeitet werden, zum Beispiel türkische Sprachkenntnisse oder Wissen über den Islam.
- Falls sie unter Berücksichtigung dieser Rahmenbedingungen eine Ausbildung im Einzelhandel nicht weiterverfolgen will, müsste über alternative Ausbildungsmöglichkeiten nachgedacht werden. In Frage kämen Arbeitsplätze mit keinem oder wenig Kundenkontakt oder solche, bei denen das Tragen eines Kopftuches ohne Relevanz ist. In diesem Sinne sollte mit Frau Demir besprochen werden, welche Aspekte ihr wichtig sind (z. B. Kundenkontakt, Beratung usw.), und gemeinsam überlegt werden, in welchen Berufen sich diese wiederfinden.

Fall 2a: „Wir sind hier nicht auf einem türkischen Bazar!“
Verhandeln um Unterhalt

Frau Paul berechnet die Unterhaltsansprüche von getrennt lebenden bzw. geschiedenen Eltern. Sie hat den Eindruck, dass vor allem türkischstämmige Väter ihren Bescheid oft nicht akzeptieren. Immer wieder passiert es, dass Unterhaltspflichtige mit türkischem Migrationshintergrund das Gespräch mit Frau Paul suchen. Erst kürzlich ereignete sich mit dem 37-jährigen Herrn Öztürk, der von Frau Paul einen Unterhaltsbescheid über 250 Euro erhalten hatte, folgender Dialog:

Frau Paul: „Nach den derzeitigen Bestimmungen sind Sie verpflichtet, monatlich 250 Euro für Ihr Kind zu zahlen.“

Herr Öztürk: „Ich habe doch selbst so wenig Geld. Gehen nicht 150 Euro?“

Frau Paul: „Nein, Sie haben 250 Euro zu zahlen, das habe ich berechnet und Ihnen schriftlich mitgeteilt.“

Herr Öztürk: „Aber es ist alles so schwierig, ich verdiene nicht gut. Sind 200 Euro möglich?“

Frau Paul: „Nein, das geht nicht.“

Herr Öztürk: „Ich zahle 220 Euro, mein letztes Angebot.“

Frau Paul: „Nein, Sie müssen 250 Euro zahlen. Wir sind hier nicht auf einem türkischen Bazar!“

Fragen

1. Was geht Ihnen hier als Erstes durch den Kopf? Haben Sie eine solche oder ähnliche Situation schon einmal erlebt? Wie haben Sie reagiert?
2. Wie erlebt Frau Paul die Situation? Was meint Frau Paul mit „Wir sind hier nicht auf einem türkischen Bazar!“? Welche ihrer Werte und Handlungsroutinen sind verletzt?
3. Wie erlebt Herr Öztürk die Situation? In welcher Lebenssituation befindet er sich? Wie erklären Sie sein Verhalten?
4. Was empfehlen Sie Frau Paul, wie sie sich mit Herrn Öztürk besser verständigen kann?

Lösungsskizze

Zu 1:

- Individuelle Lösung. Dass Regeln und Zahlungsvorgaben infrage gestellt und diskutiert werden, gehört auf deutschen Ämtern zum Verwaltungsalltag. Insofern werden viele Beschäftigte eine solche oder ähnliche Situation schon einmal erlebt haben. „Das Verhandeln“ um Geld und Regeln betrifft dabei nicht aus-

schließlich Menschen mit Migrationshintergrund, auch Personen ohne Zuwanderungsgeschichte nehmen Verwaltungsvorgaben und -entscheidungen nicht durchgängig unhinterfragt auf.

Zu 2:

- Durch die immer wiederkehrenden Diskussionen mit unterhaltspflichtigen Vätern fühlt sich Frau Paul genervt und gestresst. Nun wiederholt sich die unliebsame Situation mit Herrn Öztürk, von dessen Verhalten sie sich unter Druck gesetzt fühlt. Nicht ausgeschlossen werden kann, dass sie den Vater als anmaßend und sogar arrogant erlebt. Es widerstrebt ihren Werten der Regelmäßigkeit, Gleichbehandlung und Rechtsstaatlichkeit, um Unterhalt zu feilschen, zumal es indirekt um das Wohlergehen eines Kindes geht. Allein die Tatsache, dass Herr Öztürk glaubt, mit ihr über den Bescheid diskutieren zu können, stellt möglicherweise aus ihrer Sicht ihre Entscheidungsfähigkeit bzw. Rechtfähigkeit in Frage. Schließlich ist Unterhalt keine Ermessensentscheidung der Verwaltungsmitarbeiterin. Eventuell fühlt sie sich auch als Frau nicht akzeptiert.
- Mit dem Satz „Wir sind hier nicht auf einem türkischen Bazar!“, bringt Frau Paul ihre Kritik an dem Verhalten von Herrn Öztürk zum Ausdruck. Ihrem Verständnis nach werden Verwaltungsentscheidungen gesetzeskonform und nachvollziehbar getroffen. Dass der von ihr ausgestellte Bescheid in Frage gestellt oder sogar nochmals diskutiert wird, ist für sie befremdlich. Das Verhandeln von Herrn Öztürk entspricht dem in der freien Wirtschaft oder beispielsweise auf einem Markt (Bazar) üblichen Standard, aber nicht dem Verwaltungshandeln in einer deutschen Behörde, bei dem es im betreffenden Sachverhalt keinen Ermessensspielraum und dementsprechend nichts zu verhandeln gibt. Mit ihrem Kommentar gibt sie Herrn Öztürk zu verstehen, dass sie sich nicht auf sein Verhaltensmuster einlassen will. Durch den Satz zeigt sie aber auch unbewusst, dass sie Herr Öztürks Verhalten mit seiner Kultur bzw. Mentalität in Verbindung bringt. Möglicherweise empfindet sie sein Verhalten als „typisch“ bzw. repräsentativ für ein Mitglied seiner Kultur. Somit schwingen in diesem Satz implizit auch Stereotype oder möglicherweise sogar Alltagsrassismus mit.

Zu 3:

- Es könnte mit Herrn Öztürks Kultur zusammenhängen, dass er es als normal empfindet, Preise und andere Geldzahlungen auszuhandeln. Diese Gewohnheit mag er aus seinem Herkunftsland beibehalten haben und auf die deutsche Verwaltung übertragen. Ferner befindet sich Herr Öztürk vermutlich in einer finanziell schwierigen und psychologisch belastenden Situation, welche durch Trennung, Scheidung, Verzicht auf Kinder usw. geprägt ist, und ihn möglicherweise überfordert. Neben den unter 2) beschriebenen kulturellen kommen auch situative Faktoren zur Erklärung seines Handelns in Betracht.

Zu 4:

- Individuelle Lösung. Frau Paul hat eine grundsätzlich Erfolg versprechende Strategie entwickelt. Im Echtfall kommen 95 Prozent der türkischen Väter den von ihr berechneten Unterhaltsansprüchen nach. Die Frage ist, ob sie das Verhalten der türkischen Väter im gewissen Rahmen akzeptieren und selbst gelassener reagieren kann. Einerseits ist es wichtig, dass sie für die Lebenssituation der Unterhaltsverpflichteten Empathie zeigt. Diese könnte sie beispielsweise durch folgenden Satz zeigen: „Ich verstehe, dass es nicht einfach für Sie ist, das alles nachzuvollziehen. Soll ich Ihnen die Berechnung noch einmal erläutern?“ Andererseits ist es unabdingbar, dass sie auch ihren eigenen Standpunkt vertritt, die Unterhaltsansprüche kommuniziert und erklärt. Vielleicht könnte sie noch stärker damit argumentieren, dass es sich bei dem Unterhalt ja um kein Bußgeld, sondern eine Leistung für sein eigenes Kind handelt.

Ergänzende Hinweise

Der Fall kann für die Arbeit einer Politesse entsprechend abgewandelt werden. Die Lösungsskizze wäre vergleichbar.

Hier der Critical Incident für das Arbeitsfeld „Überwachung des ruhenden Verkehrs“.