



MONATSBLATT (7) Juli 2016

Interkulturelle Sensibilisierung in Jobcentern und Arbeitsagenturen

Die „Interkulturelle Öffnung“ einer Gesellschaft kann viele Bereiche betreffen. Die letzten Monatsblätter drehten sich um Schulen und Betriebe. Viele Unternehmen sind offen dafür, Flüchtlinge einzustellen, und werden von Arbeitsagenturen, Jobcentern und anderen Organisationen unterstützt. Die Sensibilisierung von Mitarbeitern der Arbeitsagenturen und Jobcentern ist also auch deshalb besonders wichtig, da diese Institutionen eine Schaltstelle zwischen Unternehmen, Betrieben und Geflüchteten sein können. Mitarbeitende dieser Institutionen sehen sich zunehmend in Situationen, die neben der Fach- vor allem auch interkulturelle Kompetenz abverlangen. Um diese bewusst zu trainieren, bietet das Projekt „Interkulturelle Öffnung“ Fortbildungen an. Weniger geht es in diesen Fortbildungen darum, auf kulturelle Besonderheiten der Menschen einzugehen, die die Mitarbeiter besonders häufig beraten und betreuen. Denn meist sind weniger kulturelle Unterschiede und Unwissenheit über bestimmte Kulturkreise der Grund für Spannungen. Eher kann der Grund schlicht eine Überforderung beider Seiten (sowohl seitens der Antragstellenden, als auch Seitens der Jobcenter-oder Arbeitsagentur-Mitarbeiter) sein, mit einer ungewohnten und auch deshalb als stressig wahrgenommenen Situation umzugehen. Die Fortbildungen können helfen, Mechanismen und Strategien zu entwickeln, um kreativ mit diesen oft scheinbar unlösbaren Situationen umzugehen. Um den Kontakt zu erleichtern reicht manchmal schon eine Sensibilisierung der Mitarbeiter für das, was eine Kommunikation oft erschwert. So wird sich gerade in Konfliktsituationen häufig auf die Unterschiede fokussiert, anstatt sich der Gemeinsamkeiten bewusst zu werden. Unter Kollegen lassen sich trotz unterschiedlicher Muttersprache, sexueller oder religiöser Ausrichtung etc. schnell Gemeinsamkeiten finden. Dies kann genauso im Kontakt mit Kunden geschehen. Anstatt sofort mit der Beratung zu beginnen, könnte, wenn eine schwierige Situation besteht, zunächst Raum für „Small Talk“ gegeben werden. Dies hilft, den Blick weg von der problembelasteten Situation, hin zu „Möglichkeiten“ zu lenken und Vertrauen aufzubauen. Dann entsteht ein Austausch und beide können voneinander profitieren. Die durch das „Geplauder verloren gegangene Zeit“ könnte sich durch eine Entspannung der Situation letztlich rechnen. Und in einer entspannten Atmosphäre lassen sich Ziele leichter erreichen.

Es könnte in schwierigen Situationen also schon reichen, umzudenken, es sind nicht unbedingt Handlungsweisen, die verändert werden müssen, und Empathie und Transparenz von Regeln schließen sich nicht zwingend aus. So könnte die häufig geforderte Inklusion der Geflüchteten im Kleinen beginnen.

Ab Oktober 2016 ist der Interkulturelle Kalender 2017 unter der Website: <http://www.mehrlandinsicht-sh.de/home/> zu finden und ist auf Anfrage beim „Projekt Interkulturelle Öffnung“ auch kostenlos erhältlich. Weitere Informationen zum Projekt „Interkulturelle Öffnung“ finden sie in unserem Projektflyer.

Das Projekt „Interkulturelle Öffnung“ wird im Rahmen der ESF Integrationsrichtlinie Bund – Handlungsschwerpunkt „Integration von Asylbewerber/ innen und Flüchtlingen (IvAF)“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.