

Verwaltung nahm Kommunikationskurs

Dietikon Seminar zu interkultureller Kommunikation

In einem Seminar lernten Angestellte der Stadtverwaltung, dass im Gespräch mit Ausländern nicht nur Sprachbarrieren für Missverständnisse sorgen.

SVEN BRODER

Die meisten Angestellten der Dietiker Stadtverwaltung haben täglich Kontakt mit der Bevölkerung. Kommunizieren ist ihr Alltagsgeschäft. Damit Kommunikation aber auch gelingt – insbesondere mit der ausländischen Bevölkerung – ist gegenseitige Verständigung nötig. Die gleiche Sprache zu sprechen, beziehungsweise zu verstehen, ist dabei das eine. Doch Sprache ist nur ein Teil von vielen Ausdrucksmöglichkeiten. Jede Gesellschaft hat ihre eigene Kommunikationskultur, welche verschiedene Ebenen (verbale, nonverbale, etc.) kennt, ab auch auf den zugrunde liegenden gesellschaftlichen Werten und Verhaltensnormen basiert. Wo Personen aus verschiedenen Kulturen miteinander kommunizieren, können durch (kulturelle) Kommunikationsunterschiede Barrieren aufgebaut werden, die zu Missverständnissen führen und auf beiden Seiten Verunsicherung und Unverständnis auslösen können – auch wenn man sich eigentlich «versteht».

Positive Rückmeldung der Teilnehmer

Diesem bislang wenig thematisierten Bereich, nämlich den Unterschieden von Kommunikations-Kulturen, widmeten sich 70 Angestellte der Dietiker Stadtverwaltung – vom Schulpsychologen bis zum Werkhofangestellten – im vergangenen Herbst in einem freiwilligen, eintägigen Trainingsseminar «Interkulturelle Kommunikationskompetenz in der Stadtverwaltung Dietikon». Gestern präsentierten der Projektverantwortliche vom Dietiker Institut für Interkulturelles Kommunikations-Management (IKM), Ali El Hashash, sowie Regula Imhof von der Gruppe Inter-Kultur Limmattal, die Ergebnisse aus dem Projekt. Ebenfalls anwesend waren neben dem Stadtpräsidenten Hans Bohnenblust, Jürg Grammer und Nicole Müller vom Personalamt der Stadt Dietikon. Letztere berichteten aus Sicht der Teilnehmenden über die gemachten Erfahrungen und über den Nutzen des Seminars.

«Die überwiegende Mehrheit hat sich sehr positiv zu den Seminaren geäussert», resümierte der Personalchef der Stadt, Jürg Grammer. In den eingegangenen Rückmeldungen hätten viele gesagt, dass sie ihre Kenntnisse über den Migrationsprozess und über fremde Kommunikationskulturen hätten verbessern können. Nur drei Teilnehmer seien «bedingt zufrieden» gewe-

sen. Kritisiert wurde, dass die Seminare länger hätten dauern sollen, um mehr Beispiele oder mehr Anregungen über den Umgang mit der Problematik im Alltag behandeln zu können. Zudem habe man wegen der knappen Zeit nicht spezifisch auf die Probleme einzelner Abteilungen eingehen können. Trotzdem gaben zwei Drittel der Teilnehmerinnen und Teilnehmer an, sie würden ein Weiterbildungsseminar mit dieser Thematik weiterempfehlen. Ali El Hashash und Regula Imhof folgten daraus, dass es in der Stadtverwaltung Probleme mit kulturellen Kommunikationsunterschieden gibt, und dass sie das städtische Verwaltungspersonal stark beschäftigen, oft auch belasten.

«Wir wollten in erster Linie Grundlagenwissen zu interkultureller Kommunikation vermitteln», erklärte Ali El Hashash, für mehr sei nur ein Seminartag schlicht zu kurz. In der Privatwirtschaft würden dafür üblicherweise bis zu fünf Tage aufgewendet. Behandelt wurden primär zwei Aspekte: Wahrnehmung und soziokulturelle Konzepte. Die entsprechenden Fragen lauteten etwa: Wie nehmen wir den Kommunikationspartner wahr? Welche Ursachen gibt es für Missverständnisse? Wie wird argumentiert? Wie werden Gespräche oder Beziehungen zwischen Gesprächspartnern aufgebaut? «Dass die Verwaltungsangestellten nun das Vermittelte intuitiv im Alltag anwenden, so weit sind wir sicher nicht gekommen», sagte Regula Imhof, «aber wir haben in Sachen interkulturelle Kommunikation sicherlich zum Denken angeregt.» Auch Ali El Hashash meinte, dass man bescheiden sein müsse: «Wenn wir verstehen, dass auf meiner Festplatte Masstäbe abgespeichert sind, und bei meinem Kommunikationspartner andere, und dass dieser kulturelle Kommunikationsunterschied ungewollte Ursache für Missverständnisse sein kann, dann haben wir viel erreicht», so Hashash. Und dieses Missverstehen müsse eben weder etwas mit unterschiedlichen Wertvorstellungen noch mit mangelnder Sprachkompetenz zu tun haben. Es gehe nicht um Inhalte wie «Seid nett mit Ausländern» oder «Ausländer raus». Denn, so Hashash: «Zunächst müssen wir uns doch einmal gegenseitig verstehen. Dann können wir über Inhalte diskutieren.»

Bund: «Projekt mit Modellcharakter»

Finanziert wurde das Projekt mehrheitlich durch Subventionen von Bund und Kanton. So stufte die Eidgenössische Kommission für Ausländerfragen (EKA, heute IMES) das Projekt als Pilotprojekt im Sinne eines «innovativen Projekts mit Modellcharakter» für Gemeindeverwaltungen ein, wie Regula Imhof vor den Medien ausführte.