

---

# Dietiker Verwaltung lernt den Umgang mit Ausländern

Ein vom Bund unterstütztes Pilotprojekt, das Dietiker Verwaltungsangestellten den Umgang mit Migrantinnen und Migranten erleichtern soll, stösst auf positives Echo.

---

Von **Helene Arnet**

**Dietikon.** – Der Mann aus Nordafrika senkt den Blick, als die Frau hinter dem Schalter ihn anblickt: In seiner Kultur gehört es sich nicht, Frauen länger als drei Sekunden in die Augen zu schauen. Die Frau interpretiert das anders: Der Mann kann mir nicht in die Augen schauen, weil er nicht die Wahrheit sagt. Missverständnisse unter Menschen verschiedener Kul-

turen entstehen nicht nur, weil es auf der sprachlichen Ebene hapert, sondern weil sich die Wahrnehmungs-, Interpretations- und Verhaltensmuster im Kommunikationsprozess unterscheiden.

## Schulung für Ausländer gewünscht

Diese wissenschaftliche Erkenntnis und Erfahrung will der Soziologe Ali El Hashash in Gemeindeverwaltungen und vergleichbaren Gremien fruchtbar umsetzen. Er ist selbst einst aus Jordanien zum Studium nach Deutschland eingewandert und lebt seit elf Jahren in der Schweiz. In Dietikon führte sein Institut für interkulturelles Kommunikations-Management in Zusammenarbeit mit der Gruppe Inter-Kultur Limmattal ein Pilotprojekt durch. Es wurde vom Bundesamt für Zuwanderung, Integration und Auswanderung als «inno-

vatives Projekt mit Modellcharakter» bezeichnet und finanziell unterstützt.

In der Dietiker Verwaltung stiessen die eintägigen Kurse auf ein gutes Echo. Siebzug Angestellte meldeten sich spontan für diese Weiterbildung an und gaben danach mit wenigen Ausnahmen ein positives Feedback. «Vielen wurden solche kulturellen Kommunikationsunterschiede erstmals richtig bewusst», erzählt Nicole Müller, die auf dem Personalamt arbeitet. Auch sei vielen über eigene Emigrations- und Migrationserfahrungen, die bereits beim Zügeln von einem Dorf ins andere gemacht werden, bewusst geworden, wie unterschiedlich Menschen mit dieser Situation umgehen. Die meisten Teilnehmenden wünschten eine Fortsetzung, an der das Thema vertieft und konkreter und abteilungsspezifischer angegangen würde. Auch wurde mehrfach angemerkt, dass

eine solche Schulung auch «der andern Seite», den Ausländern, gut tun würde.

## Ausweitung auf andere Gemeinden

Kursleiter El Hashash betont, dass die Stärkung der Kompetenz zur interkulturellen Kommunikation nichts mit einem ideologischen Hintergrund zu tun habe. «Es geht nicht darum, ob ich die Ausländer mögen soll oder nicht, sondern dass wir Konflikte, die infolge von kulturbedingten, ungewollten und unbewussten Missverständnissen entstehen, vermeiden lernen.» Regula Imhof von Inter-Kultur Limmattal sieht sich durch den Erfolg des Kurses bestärkt. Sie hofft, weitere Gemeinden, aber auch Ausländerorganisationen, Schulen oder Hausverwaltungen dafür zu gewinnen. Ein Kurs in einer Wohnbaugenossenschaft in Urdorf ist bereits aufgegleist.