

## **Willkommenskultur ohne Kulturschock**

### Interkulturelle Kompetenzentwicklung für Mitarbeiter von Behörden und Unternehmen

Andere Länder andere Sitten... Schulungen vermitteln Mitarbeitern von Behörden und Unternehmen wichtige Fähigkeiten für den Umgang mit Kunden aus anderen Kulturen. Auch das Jobcenter Mayen-Koblenz beteiligt sich. Kein Mensch gleicht dem anderen. Was der Psychiater und Begründer der Psychoanalyse, Sigmund Freud, feststellte, kann sicherlich jeder, der täglich mit anderen Menschen zu tun hat, bestätigen. Persönliche Erfahrungen, positive wie negative, aber auch Traditionen und gewohnte Abläufe, prägen die Menschen und lassen sie völlig unterschiedlich auf identische Situationen reagieren. Gerade die Arbeit im Kundendienst von Behörden und Unternehmen ist von Vielfalt geprägt. Da der Anteil an Menschen mit Migrationshintergrund innerhalb unserer Gesellschaft stetig wächst, nimmt auch die interkulturelle Kompetenzentwicklung eine immer stärkere Rolle im Arbeitsalltag der Mitarbeiter ein. Um den Herausforderungen professionell und praxisnah zu begegnen, hat das Netzwerk Integration durch Qualifizierung (IQ) Rheinland-Pfalz ein Projekt konzipiert, das spezielle Schulungen zur Beratung von Migranten beinhaltet. Organisiert vom Jobcenter des Landkreises Mayen-Koblenz, erfahren Mitarbeiter mit Kundenkontakt, wie man so manches „Fettnäpfchen“ umgehen und kulturelle Kompetenz nachhaltig in den Strukturen der Behörden oder Unternehmen verankern kann. Margreth Kühner-Pustrowski, Ansprechpartnerin für das IQ-Netzwerk im Mayen-Koblenzer Jobcenter, erklärt: „Die persönliche Identität entsteht aus moralischen, politischen und religiösen Wertevorstellungen sowie einem Zugehörigkeitsgefühl zu einer bestimmten kulturellen Gruppierung. Fast 20 Prozent der in Deutschland lebenden Menschen haben einen Migrationshintergrund. Damit ist die multiethnische Gesellschaft bereits Realität und es ist eine gemeinsame Herausforderung, sie erfolgreich zu gestalten. Interkulturelle Kompetenz ist dabei unverzichtbar.“ Anhand von Beispielen aus der Praxis, Rollenspielen und Vorträgen erwerben die Kursteilnehmer Werkzeuge für eine gelungene Beratung von Migranten. Einblicke in die historische Entwicklung der Zuwanderung in Deutschland stehen ebenso wie Erfahrungsberichte von Menschen aus unterschiedlichen Herkunftsländern auf dem Programm. Kühner-Pustrowski nennt ein Beispiel: „Wichtige außerchristliche Feiertage kann man nur respektieren, wenn man sie kennt. Ein multikultureller Kalender ist deshalb eine gute Unterstützung.“ In den ersten Schulungen standen die Mitarbeiter mit Kundenkontakt im Fokus. Nun richtet sich das Projekt gezielt an Führungskräfte von Behörden sowie kleinerer und mittlerer Unternehmen, damit gute Ansätze nachhaltig etabliert werden können. Die Qualifizierung erstreckt sich über mehrere Module. Zunächst werden Grundlagentrainings durchgeführt, dann erfolgt eine Coachingphase und schließlich die Ausbildung von festen Ansprechpartnern für spezifische Anforderungen in der Beratung von Migranten. Für den Ersten Kreisbeigeordneten Burkhard Nauroth steht fest: „Aus der interkulturellen Öffnung entsteht eine Willkommenskultur. In einem Einwanderungsland wie Deutschland, das seit mehr als 60 Jahren Migranten beheimatet, sollte eine Kultur der Anerkennung und Wertschätzung gesamtgesellschaftlicher Vielfalt sein, die alle einbezieht, sowohl Neuzuwanderer als auch bereits hier lebende Menschen mit und ohne Migrationshintergrund.“ Für Nauroth gilt es außerdem, Zuwanderung als Ressource anzuerkennen, die eine Attraktivitätssteigerung des Standorts sowie der Unternehmen und Institutionen fördern kann: „Die Anerkennung unterschiedlicher Bedürfnisse, Werte, Sprachen, Interessen, Lebensstile und Arbeitsformen kann bei potentiellen Arbeitskräften ausschlaggebend bei der Berufswahl sein.“ Informationen zu interkulturellen Schulungen bei Margreth Kühner-Pustrowski, Tel.:

---

02632/9254-15 oder per Email [Margreth.Pustrowski@kvmyk.de](mailto:Margreth.Pustrowski@kvmyk.de). Weitere Infos unter [www.jobcenter-myk.de/projekte](http://www.jobcenter-myk.de/projekte)



Margreth Kühner-Pustrowski, Ansprechpartnerin für das IQ-Netzwerk im Mayen-Koblenzer Jobcenter: „Interkulturelle Kompetenz ist im Kundenumgang bei Behörden und Unternehmen mittlerweile sehr wichtig.“