Bundesinstitut für Berufsbildung BIBB

Forschen
Beraten
Zukunft gestalten

Forschungsprojekt **2.4.102**

Interkulturelle Kompetenzen junger Fachkräfte mit Migrationshintergrund: Bestimmung und beruflicher Nutzen

Abschlussbericht

Anke Settelmeyer
Ralf Dorau
Karola Hörsch

Laufzeit I/2003 – III/2005

Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

Telefon: 0228 / 107 - 1202
Fax: 0228 / 107 - 2988
E-Mail: settelmeyer@bibb.de

www.bibb.de

Bonn, Mai 2006

Abstract

Im Forschungsprojekt wurden die interkulturellen Kompetenzen ermittelt, die Fachkräfte mit Migrationshintergrund in ausgewählten Berufen in ihrem Berufsalltag einsetzen. Untersucht wurden Berufe mit potenziell hohen kommunikativen Anteilen: Arzthelfer/in, Kaufmann/frau im Groß-, Außen- und Einzelhandel sowie Speditionskaufmann/frau. Neben dem Einsatz von Sprachkenntnissen und kulturspezifischem Wissen können Fachkräfte mit Migrationshintergrund in mehrfacher Hinsicht vermittelnd wirken; sie müssen sich jedoch auch mit Diskriminierungen auseinander setzen. Darüber hinaus analysierte das Projekt die Faktoren, die den Einsatz interkultureller Kompetenzen fördern oder hemmen. Auf der persönlichen Ebene fördern positives ethnisches Selbstbewusstsein und Interesse an Sprachen und Kommunikation den Einsatz dieser Kompetenzen im Beruf. Auf betrieblicher Ebene sind die Kundenstruktur, die Wahrnehmung des Nutzens dieser Kompetenzen durch die Vorgesetzten und ihre Verankerung im Betrieb wichtig. Das Projekt formuliert auch Empfehlungen zur Förderung von interkulturellen Kompetenzen im schulischen und betrieblichen Kontext.

- **Ausgangslage und Zielsetzung**

Die Schwierigkeiten von Personen mit Migrationshintergrund[1] auf dem Ausbildungsstellen- und Arbeitsmarkt, z.B. deren rückläufige Ausbildungsbeteiligung oder die hohen Arbeitslosenquoten, werden immer wieder thematisiert. Wenig Aufmerksamkeit wurde dagegen bislang ihren Potenzialen geschenkt. Es werden zwar immer wieder ihre Mehrsprachigkeit und andere interkulturelle Kompetenzen hervorgehoben[2], aber die Hinweise hierzu sind i.d.R. so allgemein, dass keine fundierten Aussagen darüber möglich sind. In Studien zu internationalen oder interkulturellen Kompetenzen, wie sie auch im Bundesinstitut für Berufsbildung durchgeführt werden[3], wird diese Zielgruppe nicht oder nur in so geringer Zahl berücksichtigt, dass keine Aussagen möglich sind. Damit prägen weithin Defizite und Schwierigkeiten das Bild über Jugendliche mit Migrationshintergrund und es entsteht der undifferenzierte Eindruck, dass dieses Bild für alle Jugendlichen mit Migrationshintergrund gelte. Erst in letzter Zeit rücken auch Potenziale von Personen mit Migrationshintergrund in den Mittelpunkt des wissenschaftlichen Interesses[4].Dies kann zu einem Perspektivwechsel beitragen.
Differenzierte Erkenntnisse über ihre Kompetenzen sind die Voraussetzung dafür, um zum einen Betrieben deren vielfältige berufliche Einsatzmöglichkeiten auf dem internationalen, aber auch nationalen Markt deutlich zu machen und zum anderen Migrant/innen selbst darin zu bestärken, ihre Kompetenzen herauszustellen und damit ggf. ihre Chancen auf dem Ausbildungsstellen- und Arbeitsmarkt zu verbessern.

Dieses an der Schnittstelle von Forschung zu Migrant/innen, interkulturellen Kompetenzen und Berufsbildung angesiedeltes Forschungsprojekt des Bundesinstituts für Berufsbildung

---

[1] Dabei ist zu beachten, dass aufgrund erleichterter Einbürgerungen infolge der Änderung des Staatsangehörigkeitsrechts im Jahre 2000, diejenigen Personen nicht mehr erfasst werden, die sich haben einbürgern lassen. Inwiefern dies die Grundgesamtheiten von Statistiken auch zu Bildungsdaten systematisch verändert hat, ist bislang nicht geklärt. Dies muss bei der Betrachtung von entsprechenden Zeitreihen über das Jahr 1999 hinaus beachtet werden.
[2] vgl. jüngst Wolfgang Clement: Potenziale erkennen und nutzen. In: clavis 1/2005, S. 3
[3] vgl. Ernst Ross: Berufsbezogenes Fremdsprachenlernen. Neue Konzeptionen, Inhalte, Methoden und Medien / : Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär [Hrsg.] Bielefeld: W. Bertelsmann 1997; Gerd Busse u.a., Fremdsprachen und mehr. Internationale Qualifikationen aus der Sicht von Betrieben und Beschäftigten Bielefeld: W. Bertelsmann 1997
[4] vgl. z.B. Hummrich, 2002; Fürstenau, 2004

verfolgt zwei Ziele: Zum einen werden die interkulturellen Kompetenzen von Fachkräften mit Migrationshintergrund näher beschrieben. Zum anderen wird den persönlichen und betrieblichen Bedingungen nachgegangen, die den Einsatz dieser Kompetenzen fördern bzw. hemmen.

Dabei gingen wir davon aus, dass

- Fachkräfte mit Migrationshintergrund aufgrund migrationsspezifischer Einflüsse über interkulturelle Kompetenzen verfügen, diese jedoch auf unterschiedlichem Niveau besitzen und ihnen unterschiedlich große Bedeutung beimessen.
- sie mutter- sowie andere fremdsprachliche und weitere interkulturelle Kompetenzen in unterschiedlichem Maße bei ihren beruflichen Tätigkeiten einsetzen und dies häufig nebenbei und zufällig geschieht. Bei besonderer Förderung werden diese Kompetenzen häufiger, gezielter und vielseitiger eingesetzt.
- Betriebe den interkulturellen Kompetenzen ihrer Beschäftigten mit Migrationshintergrund häufig geringe Bedeutung beimessen, weil sie diese Potenziale nicht als für sie zu verwertende zusätzliche Qualifikationen ansehen. In den Fällen, in denen sie dies jedoch tun, setzen sie die Fachkräfte mit Migrationshintergrund gezielt für entsprechende Tätigkeiten ein.

- **Methodisches Vorgehen**

Interkulturelle Kompetenzen wurden zum einen als Zusatzqualifikationen verstanden[5], die vorhandenes Fachwissen ergänzen. Zum anderen gingen wir davon aus, dass Kultur deutlich in (Sprach-)Handlungen zum Ausdruck kommt[6].

In dieser qualitativen Studie führten wir leitfadengestützte Interviews mit Fachkräften mit Migrationshintergund, die eine duale Ausbildung erfolgreich abgeschlossen haben und bereits über einige Jahre Berufserfahrung verfügen, und ergänzend zum Teil auch mit deren Vorgesetzten, um damit zur gleichen Thematik unterschiedliche Sichtweisen herausstellen zu können. Es wurden Berufe ausgewählt, in denen in hohem Maße Kontakte zwischen Kunden und Fachkräften stattfinden können und die nationale und internationale Einsatzmöglichkeiten bieten (weitere Hinweise zur Auswahl siehe Zwischenbericht[7]): Arzthelfer/-innen, Einzelhandels-, Speditions- und Groß- und Außenhandelskaufmann/frau.

Die Befragten wurden danach ausgewählt, ob sie Kunden bzw. Patienten deutscher und ausländischer Herkunft haben, so dass die Möglichkeit des Einsatzes interkultureller Kompetenzen gegeben war. Nur so war es möglich, hemmende und fördernde Faktoren zu ermitteln.

Insgesamt wurden 55 Interviews - 38 mit Fachkräften, 17 mit Vorgesetzten - geführt. Über die Aufteilung nach Berufen, Stellung im Unternehmen und Schulabschlüssen der Fachkräfte sowie deren Migrationshintergrund[8] geben die folgenden Übersichten Auskunft.

---

[5] vgl. Bolten, 2001, S. 87
[6] Grosch, Leenen, 1998, S. 33
[7] siehe www.bibb.de/de/wlk8601.htm
[8] Bei den Befragten, die ohne Unterbrechung in Deutschland aufgewachsen oder schon in frühem Alter eingereist sind, ist die Benennung ihres Herkunftslands problematisch. Um einen einheitlichen Begriff für alle Befragten zu verwenden, ist in unserem Zusammenhang das Land gemeint, aus dem die Befragten selbst oder ihre Eltern zugewandert sind.

Berufe	Anzahl	Schulabschlüsse			
		HS	RS	Fachreife/ Fachabi.	Abi.
Arzthelfer/-in	10	1	7	2	
Ärzte/Ärztinnen	5				
Kaufmann/-frau im Einzelhandel	9	1	8		
Vorgesetzte	5				
Kaufmann/-frau im Groß- und Außenhandel	9		5	3	1
Vorgesetzte	3				
Speditionskaufmann/-frau	10		5	3	2
Vorgesetzte	4				
Gesamt Fachkräfte	38	2	25	8	3
Gesamt Vorgesetzte	17				
Summe	55	-	-	-	-

Übersicht über geführte Interviews nach Berufen, Stellung im Unternehmen und Schulabschluss der Fachkraft

Migrations-hintergrund	Summe	Arzt-helferinnen	Kaufmann/frau im Einzel-handel	Kaufmann/frau im Groß- und Außenhandel	Speditions-kaufmann/frau
Türkei	12	5	5	1	1
Spanien	7			3	4
Kroatien	4		1	1	2
Italien	4	1	1	1	1
Griechenland	3		2		1
Portugal	2			2	
Ukraine	2	2			
Marokko	1	1			
Pakistan	1			1	
Polen	1	1			
Tadschikistan	1				1

Übersicht über den Migrationshintergrund der Fachkräfte nach Beruf

Die Interviews wurden in Großstädten mit hohem Ausländeranteil durchgeführt (Stuttgart, Frankfurt am Main, Berlin und in einigen Großstädten Nordrhein-Westfalens, z.B. Bonn, Köln, Duisburg und Düsseldorf). Dabei wurden acht Personen einbezogen, die an einem binationalen Projekt[9] teilgenommen haben. Die Gespräche wurden i.d.R. während der Arbeitszeit in der Praxis bzw. dem Unternehmen unter vier Augen durchgeführt.

Die Interviews wurden anhand von Leitfäden durchgeführt, die ein breites Themenspektrum (vgl. Zwischenbericht) umfassen. Im Mittelpunkt standen die aktuelle Berufstätigkeit sowie die schulische und berufliche Vorbildung. Die Fragen wurden erzählgenerierend gestellt, um den Befragten die Möglichkeit zu geben, persönliche Schwerpunkte zu setzen und konkrete

[9] Im Rahmen dieser Projekte, die von 1988 bis etwa 2003 vom Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung finanziert wurden, erhielten Auszubildende türkischer, griechischer, italienischer, portugiesischer und spanischer Herkunft zusätzlich muttersprachlichen Fachunterricht und leisteten ein Betriebspraktikum im Land ihrer „Herkunft“ ab. Binationale Vereinbarungen gewährleisteten, dass ihr Berufsabschluss in beiden Ländern anerkannt wurde. Die erworbenen Zusatzqualifikationen wurden zertifiziert. Vgl. z.B. Werner Lenske: Ausbildungsziel: Berufliche Mobilität. Binationale Ausbildungsprojekte des Instituts der deutschen Wirtschaft Köln, Deutscher Instituts-Verlag, Köln 1995

Situationen zu schildern[10]. Die inhaltlichen Schwerpunkte und die Art des Fragens wurden im Rahmen von vorbereitenden Workshops mit Fachkräften erprobt (vgl. Zwischenbericht).
Interviews mit Personen aus Nordrhein-Westfalen haben Mitarbeiter/innen des Projekts selbst, die mit Personen der anderen Standorte wurden von eigens dafür geschulten Interviewerinnen geführt.

Die Interviews wurden transkribiert und danach inhaltlich zusammen gefasst. Sie wurden dann eingehend gelesen, um Einsatzmöglichkeiten interkultureller Kompetenzen auszuwerten und erste Faktoren zu identifizieren, die den Einsatz dieser Kompetenzen beeinflussen. Diese Faktoren wurden mittels Feinanalysen einzelner Passagen in ihren Dimensionen beschrieben und in der Folge durch Kodierverfahren, bei denen wir uns an der Grounded Theory Methode orientierten, zunehmend verdichtet. Anschließend wurden Bezüge zwischen den Faktoren hergestellt[11], so dass ein wenige zentrale Faktoren umfassendes Ergebnis erarbeitet wurde. Wir arbeiteten z.T. computergestützt.
Die Auswertung erfolgte zunächst berufsspezifisch, danach berufsübergreifend.

Wie im Zwischenbericht erwähnt, wurde bei Präsentationen des Projekts kritisch angemerkt, dass kein/e Migrant/in im Forschungsteam mitarbeite, und die Vermutung geäußert, dass sich dies nachteilig auf die Ergebnisse auswirken könne. Auch wenn entsprechende Kritik nicht näher differenziert und erhärtet werden konnte, sind wir dieser Frage in einem eigenen Workshop nachgegangen. Qualitativ Forschende mit deutschem, italienischem, spanischem und türkischem Hintergrund werteten zwei der Interviews (eine Befragte mit italienischem und eine mit türkischem Hintergrund) aus. Wir trugen die Ergebnisse zusammen, um ggf. unterschiedlichen Sichtweisen, die auf ethnisch motiviertem Deutungswissen basieren, „auf die Spur zu kommen“. Es zeigte sich jedoch, dass die Ergebnisse der Teilnehmenden in allen wesentlichen Punkten übereinstimmten; von allen wurden die gleichen Passagen aus den Interviews als Schlüsselstellen herangezogen. Es gab keine Textstelle, die aufgrund fehlenden Wissens um ethnische Besonderheiten zu unterschiedlichen Einschätzungen der Beteiligten geführt hätte.

- **Ergebnisse**

Bevor die konkreten Einsatzmöglichkeiten interkultureller Kompetenzen und die diese fördernden bzw. hemmenden Faktoren dargestellt werden, gehen wir auf Definitionsprobleme und -vielfalt interkultureller Kompetenzen ein. Wir betrachten auch diese Auseinandersetzung als wesentlichen Teil der Ergebnisse.

Zu Definitionen interkultureller Kompetenzen

Von Beginn der Projektarbeit an und im weiteren Verlauf haben wir uns intensiv mit dieser Thematik beschäftigt[12], da die Begriffsbestimmung die Untersuchung und das Ergebnis unmittelbar mitbestimmt. Dabei hatten wir mit der Schwierigkeit umzugehen, dass jede Festlegung auf eine bestimmte Definition zu einer Einschränkung des Blicks auf das Phänomen führt, das für unsere Zusammenhänge erst ergründet werden soll, ohne definitorische Festlegung der Untersuchungsgegenstand jedoch nicht „greifbar“ wird.

---

[10] Hopf, 1978
[11] Strauss, 1998, S. 90-115
[12] Bei vielen Definitionen, die wir betrachtet haben, steht der Kulturbegriff im Mittelpunkt, der Kompetenzbegriff wird häufig vernachlässigt.

Da es keine verbindliche Definition gibt, haben wir in einem ersten Schritt Definitionen aus verschiedenen Wissenschaftsbereichen verglichen und Unterschiede ermittelt (vgl. Zwischenbericht). Bei der weiteren Beschäftigung wurde deutlich, dass vorliegende Definitionen einige Besonderheiten unserer Untersuchung nicht berücksichtigen. Dies betrifft (1) die untersuchten Ausbildungsberufe, (2) die Bedingungen, unter denen Personen mit Migrationshintergrund interkulturelle Kompetenzen erwerben und (3) das den betrachteten Definitionen zugrunde liegende Verständnis einer interkulturellen Begegnungssituation.

(zu 1) Interkulturelle Kompetenzen werden häufig für bestimmte berufliche Zwecke definiert, z.B. für Auslandseinsätze von Führungskräften oder Entwicklungshelfern oder für pädagogische Tätigkeiten, wie z.B. die Beratung von Migrant/innen. Die Definitionen und Konzepte umfassen die Anforderungen, die für diese beruflichen Zusammenhänge von Bedeutung sind.[13] Sie können jedoch nicht unbesehen auf die in die Untersuchung einbezogenen Berufe übertragen werden. Für Einzelhandels-, Außenhandels- und Speditionskaufleute liegen nur einzelne Hinweise über dabei benötigte interkulturelle Kompetenzen vor, für Arzthelferinnen ist uns keine entsprechende Untersuchung bekannt[14].

(zu 2) Bedingungen des Erwerbs interkultureller Kompetenzen

Für Tätigkeiten, bei denen interkulturelle Kompetenzen als notwendig erachtet werden, werden interkulturelle Trainings entwickelt, die die Betreffenden speziell schulen. Die hier befragten Fachkräfte mit Migrationshintergrund hatten bis auf diejenigen, die an einem binationalen Projekt teilgenommen haben, keine Gelegenheit, interkulturelle Kompetenzen in einem gesteuerten Lernprozess zu erwerben und darüber zu reflektieren. Die meisten Befragten, so ist zu erwarten, „sind in einer selbstverständlicheren Weise mit Themen kultureller Differenz und Dominanz lebensgeschichtlich befasst“ [15] und entwickeln diese Kompetenzen aus lebensgeschichtlichen Zusammenhängen und ihren unmittelbaren Erfahrungen. Bestehende Definitionen zu interkulturellen Kompetenzen beinhalten jedoch gerade auf der Ebene der Reflexion von Kultur und Kommunikation Anforderungen, wie z.B. „Vertrautheit mit Akkulturationsvorgängen“[16], die Personen nur schwerlich erfüllen können, die keine Möglichkeit hatten, sich in einem eigens dafür vorgesehenen Rahmen damit auseinander zu setzen. Zwar kann aufgrund der eigenen unmittelbaren Erfahrungen eine sehr intensive Beschäftigung damit stattfinden, die auch eine andere Qualität als Vermitteltes hat, aber es bleibt dennoch die Schwierigkeit, die eigenen Überlegungen entsprechend zu verbalisieren.

(zu 3) Interkulturelle Begegnungssituation

Die den Definitionen i.d.R. zugrunde liegende interkulturelle Begegnungssituation[17] zeichnet sich u.a. dadurch aus, dass Angehörige mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund kommunizieren. Interkulturelle Kompetenzen dienen in solchen kommunikativen Situationen dazu, Missverständnisse, die aufgrund von Sprachschwierigkeiten und „kulturspezifisch unterschiedlichen Konventionen des Kommunizierens“[18] entstehen, zu verringern oder zu vermeiden. Der dichotome Aufbau dieses Modells macht es erforderlich, die beteiligten

---

[13] Die empirische Basis dieser Konzepte ist z.T. nicht nachvollziehbar.
[14] Busse, Gerd; Paul-Kohlhoff, Angela; Wordelmann, Peter: Fremdsprachen und mehr. Internationale Qualifikationen aus der Sicht von Betrieben und Beschäftigten. Bielefeld: W Bertelsmann 1997. Darin: Hinweise zum Groß- und Außenhandel und zum Speditionswesen, am Rande auch zum Einzelhandel, allerdings keine Aussagen zu Personen mit Migrationshintergrund. S. 169 ff
[15] Mecheril, 2002, S. 18
[16] Leenen, Groß und Grosch, 2002, S. 91
[17] Leenen und Grosch, 1998, S. 31
[18] Knapp, 2002, S. 68

Personen kulturell eindeutig zuzuordnen[19]. Dies ist bei Personen mit Migrationshintergrund nicht möglich, denn sie weisen aufgrund unterschiedlicher Migrationsbiografien und Integrationsverläufe häufig Mischprofile auf[20] und werden „mehr oder weniger an verschiedenen kulturellen Bedeutungszusammenhängen teilhaben“[21]. Die für interkulturelle Begegnungssituationen angenommenen Trennlinien verlieren an Kontur und Trennschärfe: die Kommunikationspartner können, müssen aber nicht über (z.T.) gleiche kulturelle Erfahrungen verfügen. Eindeutige kulturelle Zuordnungen können zu ungerechtfertigten und einseitigen Festschreibungen führen und sind bei Personen mit Migrationshintergrund aufgrund o.g. Mischprofile nur individuell zu bestimmen.

Die Auseinandersetzung mit Definitionen und Konzepten interkultureller Kompetenzen führte zu einem paradoxen Ergebnis: Obwohl immer wieder auf diese Kompetenzen von Personen mit Migrationshintergrund hingewiesen wird, berücksichtigen die Überlegungen, die zu deren Beschreibung vorliegen, die Besonderheiten gerade dieser Personen nur unzureichend.

Für diese Untersuchung wurde daher ein pragmatisches Vorgehen gewählt. Es wurde kein abgeschlossener Katalog an Fähigkeiten und Kenntnissen, die zu interkulturellen Kompetenzen gezählt werden, zugrunde gelegt. In Anlehnung an Leenen, Groß und Grosch[22] konzen-trierten wir uns auf die Kernelemente interkultureller Kompetenz: Sprachkenntnisse, interkulturelle Erfahrungen, kulturspezifisches Wissen und Reflexion über entsprechende Themen. Damit berücksichtigten wir eine Reihe von persönlichen Eigenschaften, die in Definitionen häufig genannt werden, z.B. Empathie, personale Autonomie und Kommunikationsfähigkeit, nicht, da diese - wie gerade ausgeführt - für andere berufliche Kontexte formuliert sind. Darüber hinaus bewahrten wir uns die Offenheit für weitere Aspekte interkultureller Kompetenzen, die aufgrund der untersuchungsspezifischen Bedingungen ggf. zusätzlich zu Tage treten.

Beruflicher Einsatz interkultureller Kompetenzen

1. Einsatz der Sprachkompetenz und kulturspezifischen Wissens

Dem Einsatz der Herkunftssprache als Bestandteil interkultureller Kompetenzen kommt besondere Bedeutung zu, da Sprache Trägerin und Vermittlerin von Kultur ist. Eine klare Trennung zwischen dem Einsatz von Erst- oder einer Fremdsprache und kulturspezifischem Wissen ist daher hier nicht sinnvoll. Die befragten Fachkräfte setzen die Herkunftssprache berufsspezifisch in unterschiedlicher Art und Weise ein.

Die *Arzthelferinnen* übersetzen Arzt-Patient-Gespräche, was - je nach Fachgebiet des Arztes und Schwere der Erkrankung der Patient/innen - mit hohen Anforderungen verbunden sein kann. Sie nutzen ihre Herkunftssprache darüber hinaus bei organisatorischen Tätigkeiten und zur Betreuung der Patient/innen. Dies entlastet Kolleg/innen, erleichtert Arbeitsabläufe in der Praxis und verbessert die Qualität der Behandlung. Die erforderlichen fachsprachlichen Ausdrücke eignen sie sich im Laufe der Zeit selbst an. Kulturspezifisches Wissen spielt im Umgang mit Patient/innen gleicher Herkunft eine Rolle. Die Arzthelferinnen erkennen sie am äußeren Erscheinungsbild oder am Akzent. Sie kommunizieren mit ihnen in spezifischer Weise: Sie verwenden vertraute Anreden und gehen mit ihnen z.T. ungezwungener um. Sie können „richtig“ mit ihnen sprechen und duzen sich eher als mit Patienten anderer Herkunft.

---

[19] Dies suggeriert eindeutige Grenzen zwischen Kulturen, die so nicht bestehen. vgl Knapp, 2002, S. 63
[20] Knapp, 2002, S. 65
[21] Leenen und Grosch, 1998, S. 33
[22] Leenen, Groß und Grosch, 2002, S. 91

Inwiefern Wissen über ein kulturspezifisches Krankheitsverständnis besteht und dieses eingesetzt wird, kann die Untersuchung nicht beantworten.

Einzelhandelskaufleute führen Verkaufsgespräche mit Kunden gleicher Herkunft in der gemeinsamen Sprache, wobei Fachausdrücke in unserer Untersuchung eine untergeordnete Rolle spielen. Sie binden Kund/innen gleicher Herkunft in besonderem Maße; z.T. ergänzen sie das Warensortiment unter besonderer Berücksichtigung der Wünsche dieser Kund/innen. Auch sie entlasten Kolleg/innen, indem sie Kund/innen bedienen, mit denen sie aufgrund ihrer Sprachkenntnisse problemlos kommunizieren können.

Speditions- und Außenhandelskaufleute[23] bauen Kontakte zu Kolleg/innen und Kund/innen im Herkunftsland und in anderen Ländern auf und pflegen diese. Sie führen eigenverantwortlich Gespräche unterschiedlichster Art, vom small talk bis zum Geschäftsabschluss. Dabei benötigen sie Kenntnisse z.B. des kulturspezifischen Umgangs, Kommunizierens und Geschäftsgebarens. Auch sie erwerben die notwendige Fachsprache i.d.R. weitgehend selbst.[24] Im Unterschied zu den meisten Arzthelferinnen und Einzelhandelskaufleuten, bei denen der Einsatz interkultureller Kompetenzen nicht als Bestandteil ihrer Beruflichkeit angesehen wird, ist er bei den befragten Speditions- und Außenhandelskaufleuten häufig ausdrücklicher Bestandteil ihrer beruflichen Tätigkeit.

Über die Erstsprache hinaus setzen die Fachkräfte in unterschiedlichem Umfang - neben der deutschen Sprache - in allen Untersuchungsberufen Englisch und weitere Fremdsprachen ein.

2. Vermittlungskompetenz

Fachkräfte mit Migrationshintergrund vermitteln zwischen Firma und Kunden: Sie räumen Unklarheiten und Missverständnisse aus, indem sie Wünsche bzw. Kritik der Kunden entsprechender Herkunft im Unternehmen erklären und ihnen ggf. bürokratische Abläufe in Deutschland nahe bringen und bei Konflikten schlichten. Sie erklären auf Nachfragen von Kolleg/innen Spezifika ihres Herkunftslands und setzen sich ein für Verständnis und Verstehen ihrer Landsleute.

Die Fachkräfte, die vermitteln, tun dies - Aussagen ihrer Vorgesetzten folgend - in authentischer und glaubhafter Art und Weise. Dieses Element interkultureller Kompetenzen wird bislang in vorliegenden Definitionen nicht ausdrücklich genannt.

3. Umgang mit Diskriminierungen

Einige Speditionskaufleute, insbesondere jedoch Arzthelferinnen und Einzelhandelskaufleute, berichten von Diskriminierungen[25] am Arbeitsplatz (vgl. unten). Die Kompetenz, mit Diskriminierung umzugehen, ist für die Zielgruppe der Untersuchung Bestandteil interkultureller Kompetenzen. Auch dies kommt in bestehenden Definitionen nicht ausdrücklich vor.

---

[23] Die Großhandelskaufleute, die interviewt wurden, hatten bei ihren beruflichen Tätigkeiten keine Möglichkeit des Einsatzes und werden daher im Folgenden nicht weiter genannt.

[24] Eine Ausnahme stellen die Interviewten dar, die an einem der binationalen Projekte teilgenommen haben.

[25] Wir folgen der Definition der Richtlinie 2000/43 Artikel 2 Abs.2 Buchst.a) des Amsterdamer Vertrags, nach der eine „unmittelbare Diskriminierung vorliegt, wenn eine Person aufgrund ihrer Rasse oder ethnischen Herkunft in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung als eine andere Person erfährt, erfahren hat oder erfahren würde."

Mehrbelastung durch den Einsatz interkultureller Kompetenzen

Die befragten Fachkräfte sind aufgrund des Einsatzes interkultureller Kompetenzen häufig mehr belastet, da sie zusätzliche Leistungen erbringen. Fehlendes Fachvokabular erarbeiten sie sich selbst. Insbesondere Arzthelferinnen können beim Übersetzen Zeitdruck ausgesetzt sein, denn die Arzt-Patient-Gespräche verlängern sich dadurch. Sie sind in besonderem Maße psychosozial belastet, wenn sie schlechte Diagnosen übermitteln müssen.

Kolleg/innen leiten Kunden/Patienten entsprechender Herkunft an die Fachkraft weiter, so dass diese in einzelnen Fällen zwei Kund/innen gleichzeitig bedienen müssen. Z.T. müssen sie ihren Arbeitsplatz verlassen, um an anderer Stelle zu übersetzen, so dass ihre eigene Arbeit ggf. liegen bleibt. Mehrbelastung entsteht aber auch durch Erwartungen und Wünsche, die Kund/innen gleicher Herkunft an sie herantragen, z.B. Rabatte oder kurze Wartezeiten, und mit denen sie sich auseinandersetzen müssen. Der Einsatz interkultureller Kompetenzen im Beruf kann dazu führen, dass die ausländische Herkunft der Fachkraft hervorgehoben wird. Während einige dies beruflich nutzen, stellt dies bei anderen das Selbstverständnis in Frage und lässt Integrationsanstrengungen als vergebliche Mühe erscheinen. Auch diese Fachkräfte müssen Strategien entwickeln, wie sie mit dieser als Ethnisierung verstandenen Zuweisung umgehen.

Änderung der Kundenstruktur

Insbesondere in Arztpraxen, aber auch im Einzelhandel kann die Anwesenheit einer Fachkraft mit Migrationshintergrund dazu führen, dass mehr Kund/innen gleicher Herkunft die Praxis/das Geschäft aufsuchen. In den anderen Untersuchungsberufen wurde ein solcher Effekt nicht eigens thematisiert.

Faktoren, die den Einsatz interkultureller Kompetenz beeinflussen

Im Rahmen der Untersuchung wurden persönliche und betriebliche Faktoren ermittelt, die den Einsatz interkultureller Kompetenzen im Beruf beeinflussen. Diese werden im Folgenden thesenartig genannt und erläutert.

Persönliche Faktoren

1. Ethnisches Selbstverständnis

Die Befragten gehen auf ihre deutsche und „ausländische“ Herkunft ein und beschreiben ihre Zugehörigkeit. Im Laufe der Auswertung wurde deutlich, dass auch Ethnizität und damit zusammenhängende Identitätskonzepte eine wichtige Rolle zur Erklärung des Einsatzes interkultureller Kompetenzen spielen.[26] Eingehendere Ausführungen zu zugrunde liegenden Identitätskonzepten können im Rahmen dieses Projekts jedoch nicht geleistet werden.

Ein positives ethnisches Selbstverständnis fördert in der Regel den Einsatz interkultureller Kompetenzen.

- Personen mit positivem ethnischem Selbstverständnis - als Deutsche/r und Migrant/in - verstehen sich als „Italiener/in“, „Spanier/in“, in einem Fall als Emigrant spanischer Herkunft oder als z.B. „Kölsch-Türkisch“. Der Migrationshintergrund wird als „Pluspunkt“, „nie, nie, nie ... als etwas Negatives. Für mich“ (Frau E.) und Besonderheit gesehen und wertgeschätzt. Diese Befragten wechseln zwischen deutschen und herkunftsethnischen Kontexten: „... was du zu Hause hast, nimmst du natürlich auch mit raus“ (Frau D.). Beide

[26] Boos-Nünning, Karakaşoğlu 2005, S. 295 ff

Lebensrealitäten sind ständig präsent. Dies bringen einige Befragte mit dem für sie positiv bewerteten Begriff „Mischmasch“ zum Ausdruck.

- Sie berichten von positiven Erlebnissen mit ihrem multikulturellen Umfeld in Schule und Wohngegend und pflegen Kontakte ins Herkunftsland, zu Verwandten und zur eigenen ethnischen Gruppe vor Ort.
- Sie sind kontaktfreudig und bereit zu vermitteln, z.B. zwischen Firma und Kunden ausländischer Herkunft.
- Sie verbinden mit ihrem Migrationshintergrund und ihren interkulturellen Kompetenzen ein gutes Gefühl und stehen zu ihrer Herkunft. Damit bringen sie personale Autonomie zum Ausdruck.
- Folglich äußern die Befragten selbstverständlich und ohne zu zögern ihr Selbstverständnis. Sie reflektieren über Migration und Integration und formulieren z.B. Forderungen an die Integrationsbereitschaft der ausländischen Bevölkerung. Sie sind zudem in der Lage, Kompetenzen, die sie mit ihrem Migrationshintergrund in Verbindung bringen, zu benennen.
- Dieses positive Selbstverständnis drückt sich in bestimmten Verhaltensweisen und Haltungen aus:
    - Die Befragten akzeptieren, dass sie auch als „Spanier/in“, „Türke/in“ gesehen werden und sind bereit, entsprechende Rollen zu übernehmen. Dies geht in Ausnahmefällen bis hin zur Darstellung „typischer“ Vertreter bestimmter Ethnien.
    - Sie verbinden persönliche Ziele, z. B. ins Herkunftsland zu migrieren, mit dem Einsatz interkultureller Kompetenzen und sind bereit, dafür die Erstsprachenkenntnisse ständig zu verbessern.
    - Zudem sehen sie interkulturelle Kompetenzen als nützlich für das eigene berufliche Fortkommen an: Sie nennen sie ausdrücklich bei Bewerbungen, berücksichtigen sie bei der Suche nach einer Arbeitsstelle und sehen das Herkunftsland als Option für ihre Karriere. Auch wenn sie derzeit wenig oder keine Einsatzmöglichkeiten haben, sehen sie ihre interkulturellen Kompetenzen als Potenzial für zukünftige Beschäftigungsfelder an.
    - Dafür notwendige fachsprachliche Kenntnisse eignen sie sich selbst an und sind auch bereit, an zusätzlichen Qualifizierungen wie z.B. den binationalen Projekten teilzunehmen.
    - Diskriminierungen nehmen sie nicht hin, sondern wehren sich (vgl. Diskriminierung).

Haben die Befragten dagegen ein distanziertes Verhältnis zu ihrer ethnischen Herkunft, hemmt dies den Einsatz interkultureller Kompetenzen. Diese Befragten

- beschreiben das Verhältnis zum Herkunftsland und zu Personen gleicher Herkunft als distanziert, aber ohne „Groll“: „Italien ist Urlaub“ und Personen der gleichen Herkunft sind „Unbekannte“, zu denen es nichts per se Verbindendes gibt;
- bringen Kompetenzen nicht mit dem Migrationshintergrund in Verbindung, sondern z.B. mit der Familie;
- verstehen sich weitgehend als Deutsche.

Auch ein ethnisches Selbstverständnis „mit Riss“ führt dazu, dass der Einsatz interkultureller Kompetenzen möglichst vermieden wird.

- Diesen Befragten fällt es schwer, ihr ethnisches Selbstverständnis zu formulieren.
- Sie schildern im Zusammenhang mit ihrer „ausländischen Herkunft“ Schwierigkeiten in verschiedenen Lebensbereichen, z.B. mit den Eltern und in der Schule. „...normalerweise war das überall, wo man hingegangen ist, wurde man immer gleich so’n bisschen abgestempelt, so Ausländer.“ (Frau V.)
- Sie trennen „deutsche“ und „ausländische“ Lebenswelten, z.B. in „draußen“ und „drinnen“ und lehnen es ausdrücklich ab, zu vermitteln.
- Mit dem Migrationshintergrund bringen sie keine spezifischen Kompetenzen in Zusammenhang. Herkunftssprachliche Kenntnisse werden als „zufällig“, „unwichtig“ und „mitbekommen ins Leben“, und nicht als Potenzial angesehen. Es werden folglich auch keine Anstrengungen unternommen, gerade diese zu verbessern oder sie beruflich intensiv einzubringen.
- Sie sind bestrebt, als Person ausländischer Herkunft „unsichtbar“ zu bleiben und vermeiden von daher den Einsatz der Erstsprache im Berufsalltag.

2. Interesse an Sprachen

Interesse an Sprachen und der Kommunikation mit anderen Menschen kann den Einsatz interkultureller Kompetenzen fördern.

Alle befragten Fachkräfte nutzen in ihrem Beruf neben Deutsch und ihrer Erstsprache auch Englisch; insbesondere die Kaufleute im Speditionswesen und im Außenhandel beherrschen fast alle noch eine weitere Sprache, einige können sich sogar in einer weiteren verständigen. Insbesondere Außenhandels- und Speditionskaufleute interessieren sich schon während der Schulzeit für Sprachen und bezeichnen diese als Lieblingsfächer.

Die Herkunftssprache haben viele Fachkräfte in der allgemeinbildenden Schule im herkunftssprachlichen Unterricht - über das im Elternhaus Vermittelte hinaus - erlernt.[27] Einige haben diesen Unterricht über zehn Jahre lang besucht. Auch durch die Teilnahme am binationalen Projekt und durch private Aktivitäten, z.B. Fernsehprogramme und Bücher in der entsprechenden Sprache, erweitern sie ihre Kenntnisse. Reichen die Erstsprachenkenntnisse nicht aus, um den betrieblichen Anforderungen gerecht zu werden, sind die meisten Fachkräfte bereit, ihre Kenntnisse on the job zu verbessern. Keine/r der Befragten berichtet, dass der Arbeitgeber sie dabei unterstützt.

Fremdsprachen erlernen sie in der Schule oder am Arbeitsplatz, z.B. mit Hilfe von Kollegen. Vor allem Fachkräfte aus dem Speditionswesen und Außenhandel äußern den Wunsch, weitere Sprachen zu erlernen und ihre Englischkenntnisse zu verbessern. Sie berücksichtigen ihr Interesse an Sprachen auch bei der Berufswahl. Einige wechseln sogar nach der Ausbildung den Arbeitsplatz, um ihre Sprachkenntnisse intensiver einsetzen zu können.

Die deutsche Sprache bereitet keiner/m Befragten Schwierigkeiten.

Betriebliche Faktoren

1. Kundenstruktur

Die Kundenstruktur beeinflusst den Einsatz interkultureller Kompetenzen in erheblichem Maße.

[27] Differenzierte Hinweise zur Bedeutung der Herkunftssprachen und deren Förderung vgl. Gogolin, Ingrid; Neumann, Ursula und Roth, Hans-Joachim Roth, 2003

Hat die Fachkraft an ihrem Arbeitsplatz mit vielen Kunden der gleichen oder anderer Herkunft zu tun, mit denen sie sich in ihrer Erst- oder einer Fremdsprache verständigen kann, fördert dies deren Einsatz.

Dieser Zusammenhang liegt auf der Hand. Die Interviews haben allerdings gezeigt, dass die Kundenstruktur keine feststehende Größe ist. Zum einen können die Fachkräfte selbst darauf Einfluss nehmen, indem sie einen Arbeitsplatz suchen, bei dem sie interkulturelle Kompetenzen gezielt einsetzen können. Zum anderen entstehen auch durch Veränderungen im Unternehmen entsprechende Einsatzmöglichkeiten oder aber gehen verloren.

Zudem kann die Anwesenheit einer Fachkraft mit Migrationshintergrund auf die Kundenstruktur zurückwirken, so wie dies insbesondere von den befragten Ärzten/Ärztinnen beschrieben wurde (vgl. Änderung der Kundenstruktur). Über alle Berufe hinweg stellen die Befragten fest, dass Kunden/Patienten gerne die Möglichkeit nutzen, in ihrer Erstsprache zu sprechen.

Unabhängig vom Beruf kommt auch Kontakten zu Kunden gleicher Herkunft oft eine besondere Bedeutung zu. Zum Teil entsteht zwischen Fachkraft und Kunde aufgrund der gleichen Herkunft mehr Nähe und eine vertrauensvollere Atmosphäre als zu anderen Kunden. Die Fachkräfte geben an, dass der Umgang mit Patienten/Kunden gleicher Herkunft persönlicher sei, sie sich eher duzten und mehr Spaß mache. Patienten seien offener; im Handel könne dies den Abschluss von Geschäften begünstigen. [28]

Zum Teil sind die Befragten Kund/innen gleicher Herkunft gegenüber jedoch distanzierter, wenn diese aufgrund der gleichen Herkunft Rabatte oder eine andere Art der Bevorzugung fordern, z.B. kürzere Wartezeiten, und die Fachkräfte dem nicht nachkommen wollen.

Vereinzelt scheinen auch Kund/innen zu fürchten, von einem „Landsmann“ übervorteilt zu werden und ziehen daher das Gespräch mit einem/r deutschen Kollegen/in vor.

Das Bemühen um Nähe bzw. Distanz geht z.T. von den Fachkräften, z.T. von den Kunden/Patienten aus.

Betont werden muss, dass die Befragten in den Interviews nicht nur auf Kunden gleicher Herkunft eingehen, sondern auch andere Aspekte nennen, z.B. auf die Hilfsbedürftigkeit älterer Patient/innen, Stammkunden oder die Freundlichkeit bzw. Unfreundlichkeit der Patienten/Kunden.

2. Wahrnehmung des Nutzens interkultureller Kompetenzen der Fachkräfte durch Vorgesetzte

Erkennt die/der Vorgesetzte den Nutzen interkultureller Kompetenzen der Fachkräfte für das Unternehmen, fördert dies deren Einsatz.

Die meisten Vorgesetzten sind sich des Nutzens der interkulturellen Kompetenzen ihrer Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund bewusst. In allen Untersuchungsberufen geben sie an, dass Dank der Fachkräfte mit Migrationshintergrund die entsprechenden ausländischen, aber auch die deutschen Kunden optimal betreut würden. Ärzte/Ärztinnen gewinnen für sich selbst größere Sicherheit im Umgang mit Patient/innen der entsprechenden Herkunft. Die Fachkräfte bereiten Auslandsreisen ihres Vorgesetzten gut vor und geben wichtige Hinweise für richtiges Verhalten auf Reisen. Sie demonstrieren die Internationalität des Unternehmens

[28] Dies bestätigt Hinweise, die zeigen, dass Ethnizität „affektive Bindungen zwischen Menschen“ erzeugen kann. vgl. Dannenbeck nach Boss-Nünning, Karakaşoğlu, 2005, S. 303

und tragen zur sprachlichen Fortbildung von Kolleg/innen bei, z.B. indem sie mit diesen ihre Erstsprache sprechen. Zudem entlasten sie Kolleg/innen von Kunden, die diese nicht verstehen. Benötigen sie die interkulturellen Kompetenzen ihrer Fachkräfte derzeit nicht, betrachten sie sie als Potenzial, das bei der künftigen Geschäftsentwicklung berücksichtigt werden kann.

Vorgesetzte aus Außenhandel und Spedition sehen für die Fachkräfte selbst gute Chancen auf dem Arbeitsmarkt.

Selbst wenn die Vorgesetzten den Nutzen interkultureller Kompetenzen für das Unternehmen benennen, führt dies nicht zwingend zu deren Wertschätzung. So bezeichnet z.B. ein Teil der Ärzte die Fachkräfte als „Übersetzungshilfe“, an die sich Patient/innen „zur Not“ wenden können. Kulturelle Aspekte der Kommunikation und des Geschäftsgebarens werden nicht wahrgenommen, Schwierigkeiten des Übersetzens negiert. Die Fachkräfte erfahren wohl Wertschätzung für ihr Engagement und Verantwortungsbewusstsein, ihre Belastbarkeit und Loyalität. Dieses zusätzliche Arbeitsvermögen wird jedoch nicht als Folge von vorhandenen interkulturellen Kompetenzen wahrgenommen und ausdrücklich anerkannt.

Die Wahrnehmung des Nutzens dieser Kompetenzen führt zum anderen auch nicht dazu, dass diese Kompetenzen zielgerichtet in verschiedene Bereiche des Betriebs einbezogen werden.

3. Einbindung interkultureller Kompetenzen auf betrieblicher Ebene

Im Rahmen der Untersuchung wurde deutlich, dass der Grad der Verbindlichkeit, mit dem interkulturelle Kompetenzen im Betrieb einbezogen werden, sehr unterschiedlich ist.

Förderlich für den Einsatz dieser Kompetenzen ist allein die ausdrückliche Berücksichtigung im Betrieb. Diese findet in unterschiedlichen Abstufungen statt.

(1) Interkulturellen Kompetenzen wird auf der betrieblichen Ebene wenig Bedeutung beigemessen.

Sie gehören nicht ausdrücklich zum Anforderungsprofil eines Arbeitsplatzes und spielen bei der Einstellung keine Rolle. Nur ein Teil der Vorgesetzten nimmt den Einsatz dieser Kompetenzen wahr; sie werden nicht als Teil der Beruflichkeit der Fachkraft angesehen. Der Einsatz interkultureller Kompetenzen hängt von sich zufällig bietenden Gelegenheiten ab: „bei Bedarf“ wird auf die Fachkräfte zurückgegriffen. Die Anforderungen an die interkulturellen Kompetenzen sind diffus. Die Fachkräfte können den Einsatz interkultureller Kompetenzen bis zu einem gewissen Maße einschränken, wenn sie diese nicht einsetzen wollen (vgl. ethnisches Selbstverständnis).

Es wird im Unternehmen ein begrenzter Aufwand getrieben, um dem Bedarf an Fremdsprachenkenntnissen gerecht zu werden, z.B. eine Liste mit den Sprachkenntnissen der Mitarbeiter/innen zusammengestellt.

(2) Interkulturelle Kompetenzen gehören verbindlich zum Anforderungsprofil eines Arbeitsplatzes.

Personen mit Migrationshintergrund werden gezielt auch für Kund/innen aus Ländern eingesetzt, bei denen sie ihre Sprachkenntnisse und weiteren interkulturellen Kompetenzen einsetzen können. Sie müssen den beruflichen Erfordernissen entsprechen und ggf. verbessert werden.

(3) Interkulturelle Kompetenzen sind über den Arbeitsplatz hinaus im Betrieb verankert.

Eine ausdrückliche und umfassende Verankerung in der Geschäftsstrategie wird vor allem bei den Befragten in Außenhandel und Spedition deutlich: Dort sind interkulturelle Kompetenzen z.T. zentraler Bestandteil der Kundenorientierung und haben von daher eine wichtige Bedeutung im Betrieb. Sie gehören zur Marktstrategie in international tätigen Unternehmen, aber auch in Praxen mit entsprechender Patientenschaft. Interkulturelle Kompetenzen werden dann bei der Personalauswahl berücksichtigt und bei Stellenausschreibungen ausdrücklich gefordert. Fachkräfte mit Migrationshintergrund werden gezielt eingestellt und eingesetzt. Die Festlegung der Zuständigkeiten erfolgt unter Berücksichtigung entsprechender Fähigkeiten der Fachkräfte; ihr Einsatz ist verbindlicher Teil der Arbeit. Die Bedeutung interkultureller Kompetenzen wird auch auf der Ebene der Fortbildung deutlich, indem z.B. Sprachkurse und interkulturelle Trainings durchgeführt werden.

Die Vorgesetzten bringen diesen Potenzialen Aufmerksamkeit entgegen und „entdecken“ neue Einsatzmöglichkeiten, z.B. für Messen und selbst bei internen Besprechungen. Dies führt zu einer weiteren Verankerung im Unternehmen.

In diesen Unternehmen schätzen die Vorgesetzten die interkulturellen Kompetenzen ihrer Mitarbeiter/innen als „Pluspunkt“ und „Karrierebasis“. Sie reflektieren selbst über die Bedeutung kultureller Unterschiede in der Kommunikation und der Körpersprache. Sie weisen auf die Schwierigkeit hin, über solche Themen zu sprechen, ohne stereotyp zu werden und haben z.T. eigene Auslands- bzw. Migrationserfahrungen. Sie interessieren sich für Migration, Integration und die Migrationsbiografien ihrer Mitarbeiter/innen.

Teilnahme an Qualifizierung

Die Qualifizierung interkultureller Kompetenzen durch die Teilnahme am binationalen Projekt und herkunftssprachlichen Unterricht fördert deren Einsatz.

Noch intensiver und umfassender als der herkunftssprachliche Unterricht, dessen Bedeutung die Befragten erst mit zunehmendem Alter wahrnehmen, qualifiziert die Teilnahme am binationalen Projekt die interkulturellen Kompetenzen. Alle befragten Teilnehmer/innen beurteilen dieses sehr positiv: Sie verbessern nicht nur ihre Herkunftssprache (Fachsprache und Sprachniveau), sondern erwerben auch aktuelles Wissen und ein tieferes Verständnis für ihr Herkunftsland. Die Fachkräfte heben hervor, dass durch die Teilnahme auch die eigene Wahrnehmung und Wertschätzung dieser Kompetenzen steigt, so dass sie diese in der Folge bei Bewerbungen nennen und bei der Arbeitsplatzsuche berücksichtigen. Dabei ist hilfreich, dass die Teilnahme zertifiziert wurde. Insbesondere durch das Praktikum werden persönliche Entwicklungen, wie z.B. Selbstständigkeit, gefördert.

Wichtig ist zu beachten, dass sich durch die fachliche Qualifizierung auch die Wahrnehmung und Wertschätzung der eigenen interkulturellen Kompetenzen entwickelt. Diese kann nicht als gegeben vorausgesetzt werden.

Diskriminierung

Wie im Zwischenbericht ausgeführt, wurde von uns aus das Thema Diskriminierung im Interview nicht angesprochen. Dennoch berichteten einige Befragte von sich aus von entsprechenden Begebenheiten. Ein Patient z.B. will nicht, dass Frau Z. ihm Blut abnimmt; eine Kundin kauft bereits ausgesuchte Kleidung nicht, weil sie auf Nachfrage feststellt, dass die Einzelhandelskauffrau türkischer Herkunft ist.

Diskriminierungserfahrungen können den Einsatz interkultureller Kompetenzen im Beruf hemmen. Dabei scheint es keine Rolle zu spielen, ob die Diskriminierung im Beruf, in der Schule oder im Privaten erlebt wird.

Diskriminierungserfahrungen hemmen den Einsatz interkultureller Kompetenzen,

- wenn die Befragten ein ethnisches Selbstverständnis „mit Riss“ haben, die Diskriminierung ohne sich zu wehren hinnehmen und sie keine Hilfe von Vorgesetzten oder Arbeitgebern erwarten können - was die Regel ist;
- wenn durch die Diskriminierung nicht nur die Person, sondern auch ihre Fachlichkeit abgewertet wird.

Der Einfluss von Diskriminierungen auf den Einsatz interkultureller Kompetenzen ist deutlich geringer,

- wenn die Fachkraft ein positives ethnisches Selbstverständnis hat und sich gegen Diskriminierung von Kunden wehrt;
- wenn interkulturelle Kompetenzen unverzichtbarer Bestandteil der Arbeit sind und die Fachkraft daher deren Einsatz nicht einschränken kann.

Die Befragten reagieren in unterschiedlicher Weise auf solche Vorkommnisse. Dabei spielt ihr äußeres Erscheinungsbild eine große Rolle. Gibt der/die Befragte an, am Äußeren nicht als Ausländer/in erkannt zu werden, so versucht er/sie z.T. ihre ausländische Herkunft „unsichtbar“ zu machen: Eine Befragte nimmt ihr Namensschild ab, eine andere legt großen Wert auf akzentfreies Sprechen.

Werden Befragte jedoch am Aussehen oder Akzent als Ausländer/in erkannt, können sie Diskriminierungen nicht vermeiden. Sie widersprechen in solchen Situationen oder nehmen die Diskriminierung hin. Einige versuchen, diese Angriffe mittels Leistung haltlos zu machen. Sie wollen zeigen, dass sie fachlich versierte und engagierte Mitarbeiter sind.

Bedenklich ist, dass nur zwei der Vorgesetzten ausdrücklich angeben, in ihrer Filiale keine Diskriminierungen zu dulden und einzuschreiten, wenn ihnen solche Fälle bekannt werden. Ein anderer bagatellisiert entsprechende Vorfälle. Keine/r der betroffenen Fachkräfte erwähnt ausdrücklich, in solchen Situationen Unterstützung von Seiten der Vorgesetzten und der Geschäftsleitung zu erhalten.

Schlussbemerkung

Die Ausgangshypothesen können auf dem Hintergrund der Forschungsergebnisse bestätigt bzw. differenziert werden. Es zeigte sich, dass die befragten Fachkräfte in dem von uns dargelegten Verständnis interkultureller Kompetenzen über solche verfügen, ihnen unterschiedliche Bedeutung beimessen, sie in unterschiedlichem Maße und bei verschiedenen Tätigkeiten im Beruf einsetzen. Wir konnten zeigen, dass in bestimmten Fällen der Einsatz weitgehend zufällig ist, in anderen dagegen einen hohen Grad an Verbindlichkeit hat. Eine Differenzierung ist auch bzgl. der betrieblichen Seite vorzunehmen: In einigen Berufen wird diesen Kompetenzen wenig Bedeutung beigemessen, in anderen dagegen werden sie durchaus wertgeschätzt und die Fachkräfte mit Migrationshintergrund gezielt eingesetzt.

Notwendige Konsequenzen/Empfehlungen

Die dargestellten Einsatzmöglichkeiten belegen den vielseitigen Nutzen interkultureller Kompetenzen in den untersuchten Berufen. Man sollte dieses Potenzial auch für die Zukunft

erhalten und fördern. Es sollten daher entsprechende Fördermöglichkeiten für die Personen mit Migrationshintergund zur Verfügung stehen, die dies wünschen.

- In der allgemeinbildenden Schule ist der herkunftssprachliche Unterricht für die Förderung der Sprachkenntnisse und die Alphabetisierung von großer Bedeutung. Er muss daher erhalten bleiben.
- Während der Ausbildung sollte fachspezifischer Unterricht auch in der Erstsprache erfolgen. Hinsichtlich der zu vermittelnden Inhalte sollte zunächst auf die für einige Berufe in den binationalen Projekten gesammelten Erfahrungen zurückgegriffen werden. Darauf aufbauend sollten Überlegungen für weitere Berufe angestellt werden.
- Es sollten Möglichkeiten der Zertifizierung dieser Kompetenzen geprüft werden. Dabei sollte zunächst auf vorhandene Instrumente, z.B. den Europäischen Sprachenpass, zurückgegriffen werden.
- Das Bewusstsein der Fachkräfte für die eigenen Kompetenzen sollte gesteigert werden. Hierzu sind geeignete Möglichkeiten in Erfahrung zu bringen.
- Auch Vorgesetzte und Personalverantwortliche sollten noch stärker als dies der Fall zu sein scheint, für diese Kompetenzen sensibilisiert werden. Dies könnte mittels Informationen über die Berufsverbände und Veröffentlichungen in entsprechenden Zeitschriften geschehen.
- Wichtig ist zudem, die Ausbildungssituation von Jugendlichen mit Migrationshintergrund ausgewogen darzustellen. Die alleinige Betonung von Schwierigkeiten dieser Jugendlichen in Schule und Ausbildung führt zu einem verzerrten Bild. Die Ergebnisse des Forschungsprojekts sind auch ein Beitrag dazu, dieses Bild zu korrigieren.

- **Bisherige Auswirkungen**

Mit Beginn der Arbeit erstellten wir einen Flyer und trugen nach und nach einen Verteiler mit rund 350 Adressen zusammen.

Im November 2004 erschien eine Pressemeldung, um das Projekt bekannt zu machen. Im Rahmen der Veranstaltung „Kompetenzen stärken, Qualifikationen verbessern, Potenziale nutzen“ des BIBB und der Friedrich-Ebert-Stiftung (am 23.11.2005) gestalteten wir einen Workshop. Wir haben die Ergebnisse Kolleg/innen des Bundesinstituts für Berufsbildung, die sich mit Migrant/innen und/oder den Untersuchungsberufen beschäftigen, präsentiert und mit ihnen diskutiert (am 12.12.2005).

- **Veröffentlichungen**
  - Artikel in BIBB forschung April 2004
  - Artikel in BIBB news April 2004
  - Benneker, Gerburg, Dorau, Ralf; Hörsch, Karola; Settelmeyer, Anke: Interkulturelle Kompetenzen von Arzthelferinnen mit Migrationshintergrund, in: BWP, 24. Jg., (2005) Heft 4
  - Ralf Dorau, Ralf; Hörsch, Karola; Settelmeyer, Anke: Ein anderer Blick auf Personen mit Migrationshintergrund, Artikel für BWP 1/2006 eingereicht

Vorträge wurden bei folgenden Veranstaltungen gehalten

- „Interkulturelle Öffnung der Verwaltung. Integrationslotsen oder Identitätswächter? Migrantenorganisationen im Integrationsprozess“, Veranstaltung der Friedrich-Ebert-Stiftung, der Bundeszentrale für politische Bildung und des Modellprojekts TiK (Transfer interkultureller Kompetenz), Berlin, 6.-7.10.2003
- Bensberger Kolloquium zur Migrantinnenforschung, Bensberg, 31.10.-1.11.2003
- „Jugendliche mit Migrationshintergrund in der beruflichen Bildung. Barrieren, Kompetenzen und Perspektiven in Ausbildung und Beruf“, AWO Unterbezirk Hochsauerland/Soest, Lippstadt, 1.4.2004
- 2. Interkulturelle Berufs- und Informationsbörse, Informationen zu Ausbildung und beruflicher Qualifizierung, Bielefeld, 18.11.2004
- Entwicklungswerkstatt II öffentlicher Dienst des Projekts IBQM, Bonn, 25.11.2004
- Kooperation BIBB - Universität Landau, Landau, 10.2.2005
- „Interkulturelles Lernen. Anregungen zur Gestaltung einer neuen Lernkultur“, Institut für interkulturelle Arbeit, Technik und Gesellschaft, IATG gGmbH, Düsseldorf, 8.4.2005
- „Wettbewerbsvorteil Betriebliches interkulturelles Profil - Gewinn durch Vielfalt“, Kreis Bergstraße, Heppenheim, 19.5.2005
- „Schwerpunkt Übergang Schule/Beruf Düsseldorf“. Regionale Arbeitstagung im Rahmen des Modellversuchs der Bund-Länder-Kommission „Förderung von Kindern und Jugendlichen mit Migrationshintergrund (FörMig) NRW, Kevelaer 13.6.2005
- „Die Wahrnehmung interkultureller Kompetenzen junger Fachkräfte mit Migrationshintergrund fördern!“ Workshop im Rahmen der Veranstaltung Kompetenzen stärken, Qualifikationen verbessern, Potenziale nutzen, Fachtagung der Friedrich-Ebert-Stiftung und des Bundesinstituts für Berufsbildung, 23.11.2005

Weitere Literatur zum Thema

Bolten, Jürgen: Interkulturelle Kompetenz. Erfurt: Landeszentrale für politische Bildung, 2001

Boos-Nünning, Ursula, Karakaşoğlu, Yasemin: Viele Welten leben. Zur Lebenssituation von Mädchen und jungen Frauen mit Migrationshintergrund. Münster, New York, München, Berlin: Waxmann, 2005, S. 295 ff

Busse, Gerd; Paul-Kohlhoff, Angela; Wordelmann, Peter: Fremdsprachen und mehr. Internationale Qualifikationen aus der Sicht von Betrieben und Beschäftigten / Bundesinstitut für Berufsbildung. Der Generalsekretär [Hrsg.]; Bielefeld: W. Bertelsmann 1997

Fürstenau, Sara: Transnationale (Aus-)Bildungs- und Zukunftsorientierungen. Ergebnisse einer Untersuchung unter zugewanderten Jugendlichen portugiesischer Herkunft. In: Zeitschrift für Erziehungswissenschaft 7. Jg. (2004), H 1, S. 33-57

Gogolin, Ingrid; Neumann, Ursula; Roth, Hans-Joachim: Förderung von Kindern und Jugendlichen mit Migrationshintergrund, Gutachten erstellt im Auftrag der Bund-Länder-Kommission für Bildungsplanung und Forschungsförderung 2003, S. 65ff (Materialien zur Bildungsplanung und Forschungsförderung)

Grosch, Harald; Leenen, Wolf Rainer: Bausteine zur Grundlegung interkulturellen Lernens. In: Interkulturelles Lernen. Arbeitshilfen für die politische Bildung. Bundeszentrale für politische Bildung [Hrsg.]; Bonn 1998

Hopf, Christel: Pseudo-Exploration - Überlegungen zur Technik qualitativer Interviews in der qualitativen Sozialforschung. In : Zeitschrift für Soziologie, 7 Jg. (1978), H 2, S. 97 - 115

Hummrich, Merle: Bildungserfolg und Migration. Opladen : leske+budrich 2002

Knapp, Annelie: Interkulturelle Kompetenz: eine sprachwissenschaftliche Perspektive In: Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. Georg Auernheimer [Hrsg.] ; - Opladen 2002, S. 63 - 78

Leenen, Wolf Rainer; Groß, Andreas; Grosch, Harald: Interkulturelle Kompetenz in der Sozialen Arbeit. In: Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität. Georg Auernheimer [Hrsg.] ; - Opladen 2002, S.81 - 102

Lenske, Werner: Ausbildungsziel Mobilität. Binationale Ausbildungsprojekte des Instituts der Deutschen Wirtschaft Köln. Institut der Deutschen Wirtschaft Köln [Hrsg.] - Köln: Deutscher Instituts-Verlag 1995

Mecheril, Paul: „Kompetenzlosigkeitskompetenz“. Pädagogisches Handeln unter Einwanderungsbedingungen. In: Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität / Georg Auernheimer [Hrsg.] ; - Opladen 2002, S. 15 - 34

Strauss, Anselm: Grundlagen qualitativer Sozialforschung, München: Fink 1998