

**Für Ausbilder*innen:
Jugendliche mit Flucht- oder
Migrationshintergrund –
So vermeiden Ausbilder*innen Missverständnisse**



VORWORT

Jugendliche mit Migrations- oder Fluchthintergrund sind eine wertvolle Zielgruppe zur Sicherung des eigenen Fachkräftenachwuchses. Diese Jugendlichen sind oft hochmotiviert, bringen aber nicht selten Sprachschwierigkeiten und spürbar abweichende Wertvorstellungen mit in das Unternehmen.

Dann sind Kommunikation und ein grundsätzliches Verständnis für einander wichtige Voraussetzungen, um Missverständnisse zu vermeiden und geltende Regeln und Prinzipien verständlich zu vereinbaren.

Bedenken sollte man immer, dass jeder Mensch anders ist und bei weitem nicht alle Jugendlichen aus anderen Ländern „gleich ticken“. Nicht jeder Tipp oder jeder Erklärungsansatz passt zu jedem* jeder Jugendlichen.

Diese Tippsammlung für Ausbilder*innen und letztlich alle Personen, die im Unternehmen mit solchen Jugendlichen zusammenarbeiten, soll eine Vorstellung davon geben, um welche Themen es im Umgang miteinander in der Praxis oft geht und welche Lösungswege empfohlen werden.

Diese Zusammenstellung wurde im Rahmen des Projektes „Tage der Ausbildung“ (www.tagederausbildung.de) erstellt.

HESSEN



Hessisches Ministerium
für Wirtschaft, Energie,
Verkehr und Wohnen



Gefördert durch das Hessische Ministerium für
Wirtschaft, Energie, Verkehr und Wohnen mit Mitteln
aus dem „Neuen Hessenplan für Hessens Wirtschaft“.

SPRACHE

Welches Sprachniveau sollten Jugendliche mitbringen?

In der Praxis gilt oft ein Sprachniveau ab „B2“ als sinnvoll, um eine duale Ausbildung gut absolvieren zu können. „B2“ bedeutet, dass komplexe Texte verstanden werden und im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen möglich sind. Die Person kann ein Gespräch führen, dass für beide Seiten ohne große Anstrengungen möglich ist. Die Erweiterung „B2+Beruf“ bedeutet, dass ein berufsbezogener Sprachkurs besucht wurde. Die Stufe „B1“ bezeichnet ein etwas schwächeres Niveau, erscheint für eine Ausbildung aber auch denkbar.

Die Einstufung des Sprachniveaus folgt dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen. Genaue Infos finden Sie hier:

<https://www.volkshochschule.de/kurswelt/sprachen/europaeischer-referenzrahmen-ger.php>

Die tatsächlichen Sprachfähigkeiten können Sie aber nur in einem Praktikum herausfinden. Achten Sie auch auf die Lese- und Schreibfähigkeiten. Ausführliche Informationen zum Thema Sprache finden Sie in der Broschüre „Deutsch im Berufsalltag“ des Netzwerks Unternehmen integrieren Flüchtlinge.

<https://www.unternehmen-integrieren-fluechtlinge.de/medien/broschueren/>

Gibt es Sprachhilfen für den Berufsalltag, die Jugendliche nutzen können?

Ein ganz praktisches Problem sind oft die berufsspezifischen Begriffe. In den allgemeinen Sprachkursen werden diese in der Regel nicht gelernt, da diese Kurse meist keinen Bezug zu einer Branche oder einem speziellen Beruf haben. Für einige Branchen gibt es bereits spezielle Sprachflyer in unterschiedlichen Übersetzungen.

<https://www.unternehmen-integrieren-fluechtlinge.de/medien/sprachflyer/>

Für das Handwerk gibt es auch „Handwerkliche Vokabelhefte“ oder Bilderwörterbücher, die Jugendliche mit Bildern samt Übersetzungen helfen. Ein sehr gutes Beispiel wurde vom Landesverband UnternehmerFrauen im Handwerk Niedersachsen und Bayern e.V. veröffentlicht.

<https://www.handwerk-magazin.de/produkt/handwerkliche-vokabeln-fuer-fluechtlinge-227016/>

Auf was sollten Ausbilder*innen achten, wenn sie mit Jugendlichen mit Sprachproblemen zusammenarbeiten?

Folgende Tipps gelten nicht nur für das Sprechen miteinander, sondern auch für Texte:

- kurze und einfache Wörter verwenden
- pro Satz nur eine Aussage
- ein Thema/einen Gedankengang beenden und nicht zwischen Themen springen
- deutlich und langsam sprechen
- zu Beginn mehr Alltagssprache als Fachsprache verwenden
- keinen Dialekt verwenden
- Redewendungen/Redensarten/Wortspiele vermeiden
- keine Abkürzungen verwenden
- wichtige Themen und vor allem Regeln sollten in Ruhe erklärt UND als Text ausgeteilt werden
- nutzen Sie wenn möglich Bilder und Zeichnungen als Unterstützung
- achten Sie generell auf „merkwürdige/komische“ Reaktionen von Jugendlichen und fragen Sie direkt nach, was verstanden wurde und wie es verstanden wurde

KULTURELLE UNTERSCHIEDE

Termine werden nicht eingehalten. Warum ist das so und was können Ausbilder*innen tun?

In vielen afrikanischen Kulturen und auch im arabischen Raum hat das Einhalten von Terminabsprachen nicht den Stellenwert wie in Deutschland. Das hängt mit unterschiedlichen Zeitvorstellungen zusammen.

Folgende Sichtweise wirkt auf Deutsche ziemlich ungewöhnlich:

- die Stimmung ist wichtiger als das Einhalten des Termins („Wenn ich schlecht drauf bin, gehe ich nicht zu einem Termin. Das würde mir und den anderen nichts bringen.“)
- langfristig geplante Termine gelten nicht als verbindlich
- ein Termin kann stattfinden, verzögert anfangen oder auch ohne Info ausfallen und alles davon ist ok
- die Zeit steuert Gott, nicht der Mensch
- das Hier und Jetzt ist von Bedeutung und ist wichtiger als Zukünftiges

Dass diese Haltung mit dem Ausbildungsalltag in Deutschland kollidiert, ist fast zwingend. Vielen Jugendlichen ist aber die Gemeinschaft sehr wichtig. Dies sollten

Ausbilder*innen nutzen, um gleich zu Beginn zu erklären, warum Termintreue eine große Bedeutung hat.

Sie könnten diese Gründe anführen:

- zu spät zu kommen ist unfair gegenüber den Kollegen*innen und damit unsozial
- es entsteht Streit, der allen nur schadet
- Kunden*innen könnten abspringen und das Unternehmen verliert Geld
- unzufriedene Kunden*innen erzählen es weiter und so wird das Ansehen des ganzen Unternehmens beschädigt
- will der*die Jugendliche dafür verantwortlich sein?

Warum fragen die Jugendlichen nicht nach, wenn ihnen etwas unklar ist? Erst später wird dann deutlich, dass vieles nicht verstanden wurde.

In vielen Ländern ist es unüblich, dass man bei Lehrenden nachfragt. Lehrende sind Autoritäten, die Jugendliche nicht zu kritisieren haben. Eine Nachfrage würde bedeuten, dass der*die Lehrende schlecht unterrichtet (Gesichtsverlust). Vielmehr wird versucht, sich Antworten bei Gleichaltrigen zu besorgen. In den Herkunftsländern geht es oft um reine Wissensvermittlung im Frontalunterricht. Eine Frage zu stellen ist dort beidseitig unüblich. Stellen Lehrende Fragen an die Schüler*innen, erzeugt dies den Verdacht bei den Jugendlichen, dass die Lehrenden selbst nichts wissen würden.

In Deutschland ist gerade dieses beidseitige Fragenstellen Element eines aktiven Unterrichts. Das sollte man den Jugendlichen direkt erklären und die eigene Offenheit für Fragen vorleben. Ideal ist es, wenn es deutsche gleichaltrige Mitarbeiter*innen im Unternehmen gibt. Dann können Jugendliche dort Rat bei Unklarheiten suchen.

Das Handwerk scheint bei manchen Jugendlichen mit großen Vorurteilen behaftet zu sein. Warum ist das so?

Handwerksberufe haben in arabischen Ländern, in Afghanistan und dem Iran nicht selten nur einen geringen Stellenwert in den Familien. In manchen Heimatländern gilt z.B. Arbeitskleidung wie ein Blaumann als ein Kennzeichen minderwertiger und gering bezahlter Arbeit. Manche Familien raten ihren Kindern ab, solche Berufe zu wählen. Auf den Jugendlichen lastet der enorme familiäre Druck, in Deutschland erfolgreich zu werden. Sie sollen möglichst viel Geld an die Familie ins Heimatland schicken. Einen Beruf zu wählen, von dem angenommen wird, dass er nicht genug Einkommen und Ansehen erzeugt, würde diesem Ziel widersprechen.

Das hohe Qualitätsniveau einer dualen Ausbildung in Deutschland, die Vergütung, das spätere Einkommen und die zukünftigen Chancen sind in den Heimatländern oft schlichtweg nicht bekannt. Es gibt dort meist kaum vergleichbare Ausbildungs-

strukturen. Es ist hilfreich, wenn man die Jugendlichen mit „harten“ Fakten und Argumenten ausstattet, damit diese die eigene Familie davon überzeugen können, dass ein Handwerksberuf in Deutschland eine große Chance für sie ist und am Ende auch der Familie hilft.

Viele Jugendliche scheinen nur studieren zu wollen oder direkt irgendeinen Job zu suchen. Eine Ausbildung scheint kaum interessant zu sein. Woran liegt das?

Viele Flüchtlinge und Migranten*innen wollen studieren und ignorieren nicht selten die notwendigen Voraussetzungen bei ihren ersten Überlegungen. Einem Studienabschluss wird hohes Prestige und Einkommen unterstellt. Wird dann aber klar, dass es mit dem Studieren jetzt nicht klappen wird, möchten nicht wenige Jugendliche sofort Geld verdienen, ohne erst 3 Jahre in eine Ausbildung zu investieren. Die zukünftigen Chancen und die Sicherheit, die ein erworbener Berufsabschluss im Vergleich zu „irgendeinem Job“ bietet, werden nicht erkannt.

Beides erklärt sich wieder durch den hohen familiären Druck. Die Jugendlichen sollen möglichst schnell und möglichst viel Geld verdienen, um die Familie im Herkunftsland zu unterstützen.

Um solche Jugendlichen für eine dreijährige duale Ausbildung in Deutschland zu interessieren, müssen Sie die Wertigkeit dieses Karriereweges herausstellen:

- später deutlich besserer Verdienst als in einem Job für Ungelernte
- nennen Sie die Ausbildungsvergütung UND den späteren Verdienst
- stellen Sie die hohe Jobsicherheit heraus
- veranschaulichen Sie die Aufstiegsmöglichkeiten (wie z.B. den Abschluss als Handwerks- oder Industriemeister*in)
- eine duale Ausbildung kann der Weg in ein Studium sein
- bei einer späteren Rückkehr ins Heimatland sind die eigenen beruflichen Möglichkeiten deutlich verbessert und man kann dort als Experte*in helfen
- durch das hohe weltweite Ansehen eines deutschen Berufsabschlusses ist man beruflich mobil (viele Familien sind durch Flucht oder Migration in unterschiedlichen Ländern ansässig und Mobilität hat eine hohe Relevanz)

Es wurde ein Arbeitsauftrag samt Vorgehen besprochen. Die Jugendlichen haben nicht „Nein“ gesagt oder mitgeteilt, dass sie dagegen sind. Aber jetzt zeigen sie keinerlei Engagement. Warum?

Deutsche sind eher direkt. Ein klares „Nein“ oder „Ja“ ist nicht ungewöhnlich; in anderen Ländern aber schon. Ein direktes „Nein“ gilt dort als unhöflich. Manche Flüchtlinge oder Migranten*innen wollen ihr Gegenüber nicht durch Direktheit

verletzen und formulieren nur indirekt ihre Ablehnung zu einer Sache. Das ist gut gemeint und soll den Gesichtsverlust des Gegenübers verhindern, wird allerdings von Deutschen oft falsch verstanden und eher als Zustimmung oder neutrale Position interpretiert. Aber auch wenn kein „Nein“ fällt, so ist es doch oft gemeint.

Ein indirektes „Nein“ kann sich z.B. so anhören:

- „Das könnte schwierig werden.“
- „Wir versuchen mal unser Bestes.“
- „Gibt es vielleicht noch einen anderen Vorschlag?“
- „Ja, ich denke darüber nach.“
- „Vielleicht wäre das später möglich.“
- „Ich habe eine kleine Anmerkung zu machen.“
- „Hoffen wir mal, dass es funktioniert.“

Ziel solcher Aussagen ist es meist, den unterstellten Fehler in der Sache nicht direkt anzusprechen. Man möchte dem Gegenüber gesichtswahrend die Chance geben, die Situation zu verlassen und nochmal über alles nachzudenken. Und so bedeutet „Ich habe eine kleine Anmerkung zu machen.“ manchmal eben „Ich habe erhebliche Zweifel. So wird es nicht klappen!“.

Man sollte auf solche indirekten Aussagen achten und dann freundlich nachhaken, evtl. auch erst später unter vier Augen.

Zu beachten ist zusätzlich, dass viele Jugendliche mit Flucht- oder Migrationshintergrund älteren Personen in der Regel nicht direkt widersprechen würden. Das Alter kann also auch eine Rolle spielen.

Der*die Jugendliche hat einen größeren Fehler gemacht und der*die Ausbilder*in ist kurz in der Gruppe laut geworden - hat sich aber direkt entschuldigt. Jetzt kommt der*die Jugendliche nicht mehr in den Betrieb und will die Ausbildung abbrechen. Warum ist die Reaktion so extrem?

Hier kommt sehr stark das Thema Stolz ins Spiel. Im deutschen Berufsalltag wird in der Regel versucht, sachlich zu kritisieren. Ein Beispiel wäre „Du hast die Maschine falsch bedient, weil du diesen Hebel gedrückt hast und jetzt ist das Bauteil kaputt.“. Das ist rein beschreibend, sachlich richtig und ohne einen unangemessenen persönlichen Angriff. Bei manchen Jugendlichen aus anderen Ländern verletzt diese Sachlichkeit aber den persönlichen Stolz, weil für sie die Sache nicht von der Person getrennt werden kann. Kritik an der Sache ist dann immer auch eine direkte Kritik an der eigenen Person. Erfolgt dies dann noch in einer größeren Runde und in lautem Ton, kann bei Jugendlichen ein empfundener Gesichtsverlust entstehen.

Unsere westliche Feedback-Kultur, die durch konstruktive Kritik und klare Fehlerbenennung Verbesserungen hervorrufen möchte, gilt in vielen anderen Ländern als zu direkt. Im Umgang mit Jugendlichen mit Flucht- oder Migrationshintergrund ist

in Gesprächen oft ein erhöhtes Maß an Geduld und Zurückhaltung gefragt. Hierfür sollten die Mitarbeiter*innen sensibilisiert sein und auch die Bereitschaft haben, diese Unterschiede im Berufsalltag so zu berücksichtigen, dass ein sich gegenseitiges Annähern erfolgen kann und eben keine Konfrontation.

Folgendes Verhalten sollte vermieden werden, da es sehr schnell dazu führen kann, dass ein bislang guter Kontakt dauerhaft beschädigt wird:

- die Arbeitsleistung und/oder die Person offen vor anderen kritisieren (selbst wenn die Kritik aus eigener Sicht rein sachlich und angemessen ist)
- das „Bloßstellen“ der Person vor anderen (keine saloppen Bemerkungen oder Wortwitze machen, besonders wenn Sprachschwierigkeiten vorliegen)
- die Stimme erheben und den anderen maßregeln/ausschimpfen

Besser ist meist die indirekte Kritik unter vier Augen. Zum Beispiel: „Das Ergebnis ist nicht ideal. Das sollten wir verbessern. Wir schauen morgen gemeinsam, wie wir das machen.“. Gut ist es auch, selbst in schwierigen Situationen eine Sache zu finden und zu benennen, die der*die Jugendliche gut kann. Ein eingebautes Lob kann solche Situationen entschärfen.

Ein Jugendlicher lässt sich von einer (jüngeren) Vorgesetzten nichts sagen. Wie kann man vorgehen?

Hier sollte man die Gemeinschaft im Unternehmen und die gültige Hierarchie hervorheben. Beides hat für Jugendliche mit Flucht- oder Migrationshintergrund oft eine große Bedeutung. Dem Jugendlichen sollte klar gesagt werden, dass er mit seinem Verhalten der Gemeinschaft im Unternehmen massiv schadet. Zudem stellt er die hier für alle gültige Hierarchieordnung in Frage, was ihm nicht zusteht. In diesem Unternehmen zählt Leistung und nicht das Geschlecht oder das Alter. Die (jüngere) Vorgesetzte hat eine Stellung und Position, die er im Moment nicht hat. Das muss er respektieren, wenn er hier arbeiten möchte. Wichtig ist, ruhig aber bestimmt und klar zu bleiben. Zu viel Freundlichkeit könnte als Schwäche ausgelegt werden. Wenn sich der Migrant ganz grundsätzlich nicht anpassen will, sollte die Ausbildung infrage gestellt werden. Solche Extremfälle sind aber selten.

Verwendete Quellen

Online-Seminar Interkulturelle Kompetenz für Personalverantwortliche in KMU, Dr. Kundri Böhmer-Bauer, 06.10.2021

Sprachliche Hürden in der Ausbildung und wie man sie überwinden kann, Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn, 2017

Materialien des Netzwerks Unternehmen integrieren Flüchtlinge/DIHK Service GmbH, 2021 – generell finden Sie auf www.unternehmen-integrieren-fluechtlinge.de/ viele Infos und Materialien zum Thema

i.A. Martin Kester; Amt für Wirtschaft und den ländlichen Raum, Sachgebiet Wirtschaftsförderung, Tourismus und Kultur, August 2022