

Tipps zum Umgang mit migrantengeführten kleinen und mittelständischen Unternehmen

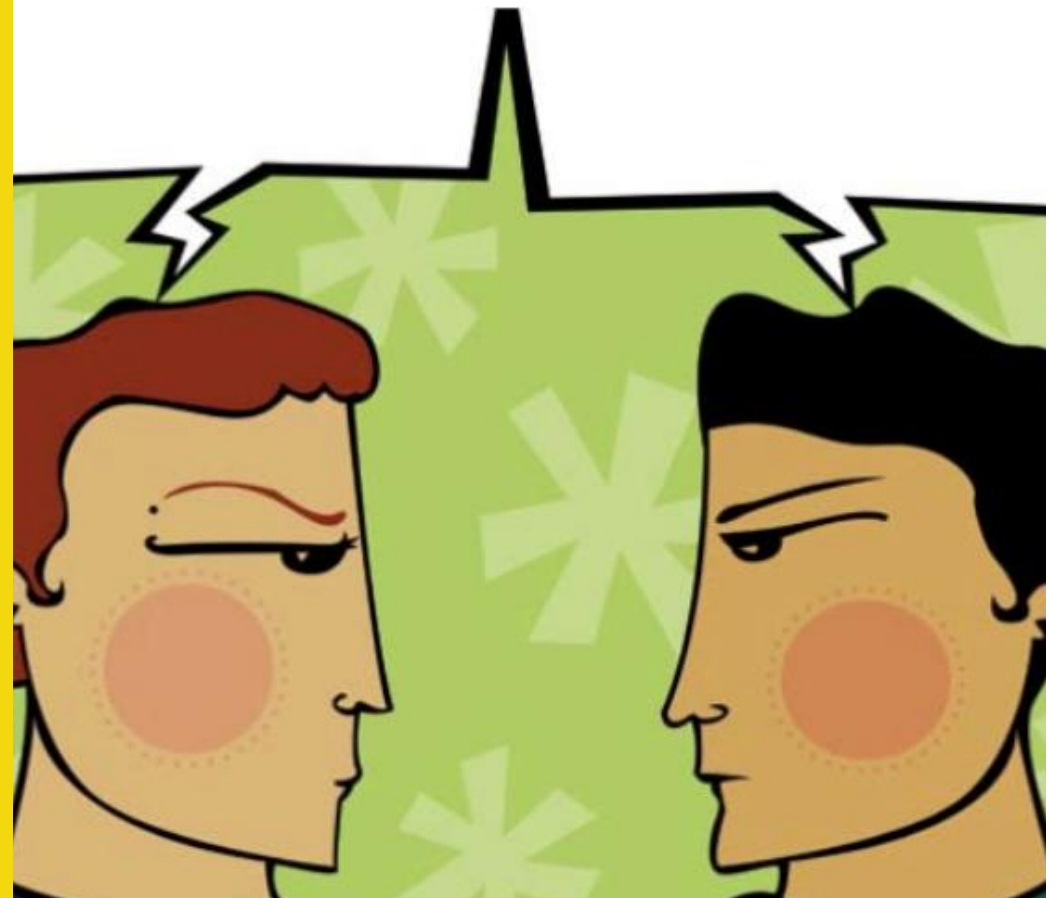
**Dresdner Gespräch Gesundheit und Arbeit 2009:
„Interkulturelle Teams gesund führen“**

16. bis 17. November 2009
BG-Akademie Dresden

Referenten des Workshops:

Migrantengeführte kleine und mittelständische Unternehmen:
Welche Unterschiede gibt es? Was ist zu berücksichtigen?

Esin Taşkan-Karamürsel & Ferdal Özçelik
esin.taskan@dguv.de & ferdal.oezcelik@dguv.de
(Institut Arbeit und Gesundheit der DGUV)



Im Betrieb

Wie in jedem guten Beratungsgespräch ist es auch hier notwendig zunächst eine Auftragsklärung vorzunehmen. Daher sollten im Vorfeld Ihre Rollen im Prozess angesprochen werden, um Missverständnisse und Frustration auf beiden Seiten zu vermeiden. Nach diesem Muster können Sie vorgehen:

- Planen Sie mehr Zeit für den Kontakt mit migrantengeführten Unternehmen ein!
- Bringen Sie in Erfahrung, welchen Beratungsumfang Ihr Klient von Ihnen erwartet.
- Erläutern Sie, wie die Beratung strukturiert ist. Machen Sie Ihrem Gegenüber klar, in welchem Umfang Sie beraten können und welchen Eigenanteil Ihr Klient zu leisten hat.
- Gibt es sprachliche Barrieren, haken Sie nach, ob es ein familiäres Mitglied gibt, das hinzugezogen werden kann. Die meisten Migranten haben hier ein gut funktionierendes Netzwerk von Familienangehörigen und Freunden, auf das sie zurückgreifen können.
- Erkundigen Sie sich bitte auch, wer in dem Betrieb verantwortlich ist: zwar kann es sein, dass der Betrieb auf den Vater angemeldet ist, die Geschäftsführung jedoch die Tochter bzw. der Sohn übernimmt.
- Finden Sie heraus, wie erfahren der Unternehmer ist, in dem Sie die Dauer der Selbständigkeit ermitteln und herausbekommen, ob der Unternehmer eine branchennahe Ausbildung genossen hat.
Je branchenferner ein Unternehmer ist, desto höher der Beratungsaufwand.

- Ermitteln Sie, wo die Informationsdefizite bestehen: Wie steht es um die Kenntnisse der gültigen gesetzlichen Regelungen für die jeweilige Branche, des Vorschriften und Regelwerks im Arbeitsschutz, usw. Verweisen Sie auf entsprechende Stellen und Behörden, die in diesem Zusammenhang aufgesucht werden sollten. Basierend auf Ihren Erfahrungen sollten Sie hier Broschüren und Kontaktstellen parat haben, die Sie Ihrem Klienten übergeben können.
- Zeigen Sie hier auch Verständnis: In den Heimatländern gibt es weniger Reglementierungen, daher kann es sein, dass Ihr Gegenüber erst einen Überblick gewinnen muss, was er/sie noch alles zu berücksichtigen hat. Entsteht eine Frustration bei Ihrem Klienten, nehmen Sie dieses nicht persönlich.
- Erarbeiten Sie eine Aufstellung mit Ihrem Klienten, was er noch zu tun bzw. zu erledigen hat. Wenn Ihr Klient Sprachprobleme hat, benutzen Sie keine verschachtelten Sätze oder komplizierte Ausdrücke.
Achtung: Bitte nicht in ein „Ausländerdeutsch“ verfallen – das kommt nie gut an!
- Verweisen Sie z.B. auch auf Weiterbildungsmöglichkeiten der BG oder anderer Stellen (z.B. IHK). Möglich ist auch, dass der Unternehmer einen Mitarbeiter oder ein Familienmitglied dorthin schickt, um hier Informationsdefizite zu beheben und wettbewerbsfähig zu werden.

Zur Gesundheit

Es gibt nur wenige Untersuchungen über Unterschiede zur Gesundheit und dem Gesundheitsverständnis von Migranten. Dennoch ist sicher, dass das Gesundheitsverständnis kulturabhängig ist und letztlich auch das Gesundheitsverhalten bestimmt. In diesem Bereich gilt es also nicht nur sprachliche Barrieren zu überwinden, sondern auch kulturelle Besonderheiten zu berücksichtigen (z.B. Umgang mit muslimischen Patienten). Leider gibt es erst neuerdings auf migrantenspezifische Bedürfnisse angepasste Angebote in der Gesundheitsversorgung. Einige Tipps, die wir Ihnen mit auf den Weg geben können:

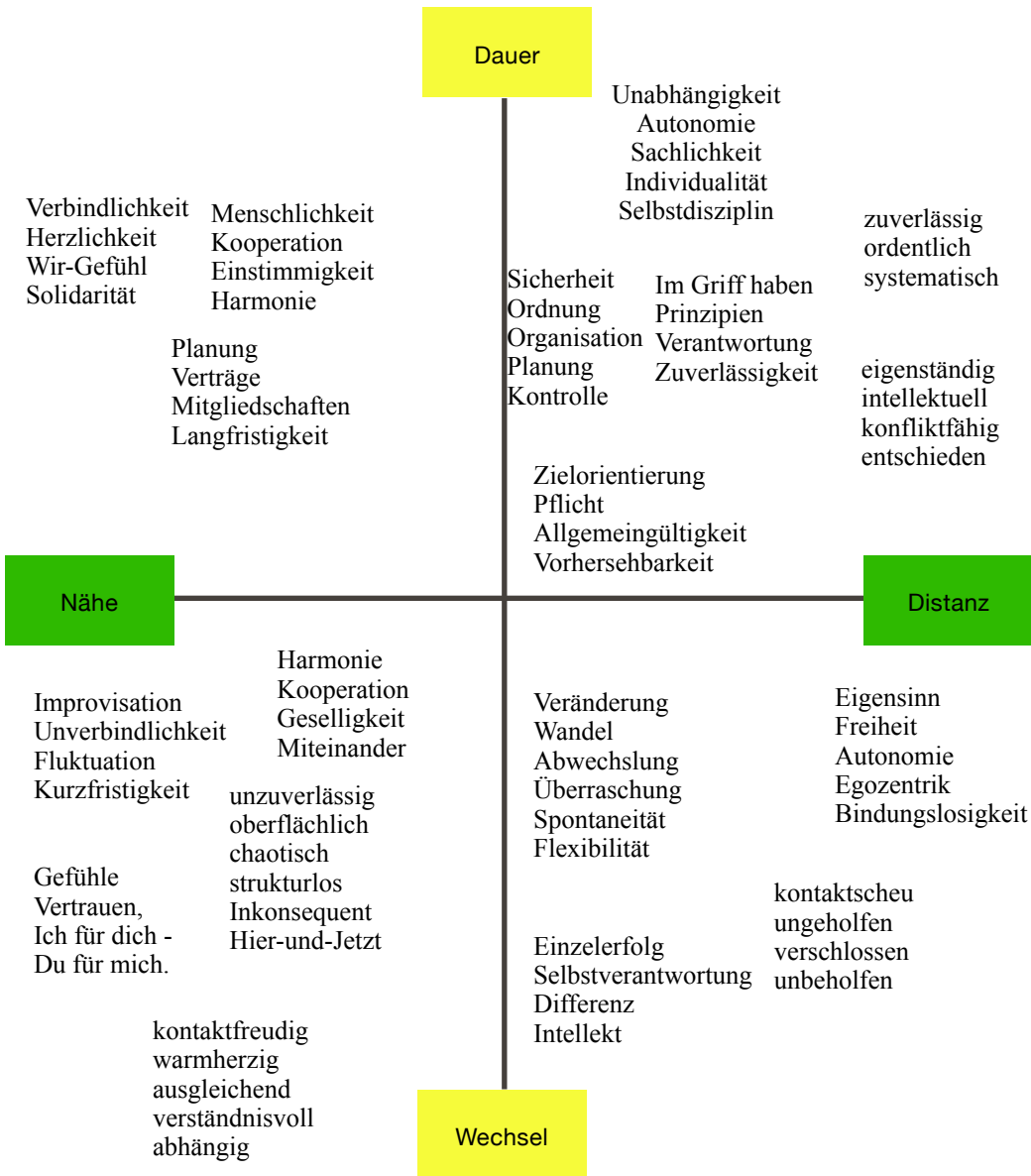
- Versuchen Sie das Gesundheitsverständnis Ihres Klienten zu ermitteln: Was tut er/sie zur Erholung? Welchen Freizeitaktivitäten geht er/sie nach? Geht er/sie regelmäßig zum Arzt? Werden Vorsorgeuntersuchungen in Anspruch genommen? Herrscht ein gutes Vertrauensverhältnis zum Arzt?
- Klären Sie über mögliche Vorsorgeuntersuchungen beim Arzt auf, sowie über Behandlungsmöglichkeiten. Es kann sein, dass Ihr Klient nicht im Bilde ist.
- Wenn Ihr Klient Symptome beschreibt, versuchen Sie sich mit weiteren Fragen an das Problem heranzutasten, um hier evtl. sprachliche Missverständnisse zu vermeiden.
- Stress-Symptome spielen eine große Rolle bei den Selbständigen: Oft fehlen geregelte Ruhezeiten. Klarere betriebliche Strukturen können hier helfen (z.B. an einem bestimmten Tag in der Woche nimmt sich der Klient frei).

Interkulturelle Kompetenz

Interkulturelle Kompetenz ist die Fähigkeit, mit Menschen anderer Kulturkreise erfolgreich zu agieren, im engeren Sinne die Fähigkeit zum beidseitig zufriedenstellenden Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen. Interkulturell kompetent ist eine Person, die bei der Zusammenarbeit mit Menschen aus ihrer fremden Kulturen deren spezifische Konzepte der Wahrnehmung, des Denkens, Fühlens und Handelns erfasst und begreift.

- Eignen Sie sich Informationen über die jeweilige Kultur an, der Ihr Klient zugehörig ist. Hier sind auch Eckdaten über das jeweilige Land empfehlenswert, wie z.B. aus welcher Region stammt ihr Klient? usw. Nutzen Sie dieses Wissen um einen persönlichen Kontakt herzustellen.
- Missverständnisse können häufig vorkommen. Demgegenüber sollten Sie offen sein.
- Seien sie auf ungewohnte Situationen u. Verhaltensweisen in der interkulturellen Zusammenarbeit gefasst!
- Finden Sie Kompromisse.
- Zeigen Sie, dass Sie helfen wollen (Mindern Sie die Angst Ihres Klienten)! Bauen Sie Vertrauen auf.
- Versuchen Sie Ihren Klienten über Medien in ihrer Muttersprache zu erreichen
- Reden Sie mit den Kindern der Selbstständigen (in der Regel verstehen sie deutsch).

Das Riemann-Thomann-Kreuz



Zur Einordnung der Kulturgruppen

