

# „Ich habe große Motivation, richtig durchzustarten.“



Kam vor acht Jahren als Kriegsflüchtling nach Deutschland - Hörakustiker Yaser Almohammad (li.) bei der Kundenbetreuung

## Eine Begegnung mit Yaser Almohammad, der als Kriegsflüchtling nach Deutschland kam und Hörakustiker wurde

**Flüchtlinge, die nach Deutschland kommen und bei uns den bestehenden Fachkräftemangel ausgleichen? - In der Presse oder in sozialen Netzwerken liest man viel über Probleme mit Einwanderern und Schwierigkeiten bei deren Integration. Doch es gibt sie durchaus: die erfolgreichen Integrationsgeschichten. Und das nicht zuletzt deshalb, weil Menschen offen aufeinander zugehen und sich gegenseitig helfen. Eine solche Erfolgsstory fanden wir im Fachgeschäft der HörPartner in Berlin-Lichtenrade.**

Geboren ist Yaser Almohammad (27) in Deir ez-Zor, der Großstadt im Osten Syriens, unweit der Grenze zum Irak. „Dort sind wir ein bisschen wie die Bayern in Deutschland“, erklärt er lächelnd. „In Damaskus verstehen sie teilweise nicht, wenn wir reden.“

Doch in Syrien war Yaser Almohammad schon seit acht Jahren nicht mehr. Damals flüchtete er vor dem Krieg. – „Es gab auch Zeiten, in denen nicht gekämpft wurde“, erzählt er. „Aber es gab immer zwei Parteien: syrische Armee und Islamischer Staat. Als junger Mann musstest du zu einer dieser Parteien,

sonst ließen sie dich nicht in Ruhe. Der IS warb mit Geld. Du bekommst Anreize und sollst für sie arbeiten oder kämpfen. Doch das wollten meine Eltern und ich auf keinen Fall. Wir haben Verwandte, die sich darauf eingelassen haben und ermordet wurden. Damit ich in Sicherheit bin, schickten mich meine Eltern mit 17 Jahren in den Libanon.“

Nach Deutschland kam der damals 19-jährige im Juli 2015. Beirut, die Türkei und Griechenland waren erste Stationen seiner Flucht. – „Wir waren viel mit dem Auto unterwegs, in die Türkei sind wir geflogen und nach Griechenland ging es mit dem Schlauchboot. Das war so, wie man es aus den Nachrichten kennt. Man hatte uns gesagt, dass nur 30 Personen mitfahren. Dann waren es über 40, auch Kinder. Und wir hatten erst die falsche Route.“

## „Schmutzige Kleidung und kein Gepäck“ – die Ankunft in Deutschland

Nach fünf Stunden gefährlicher Irrfahrt doch die glückliche Landung: Über Mazedonien und Serbien reist Yaser weiter bis Ungarn, erreicht über Umwege die österreichische Grenze und kommt schließlich nach München. – „Der Typ, der die ganze Flucht für uns organisierte, kassierte von jedem 4.000 Euro.“

Als wir am Münchner Hauptbahnhof ankamen, hatten wir schmutzige Kleidung und kein Gepäck, nur Rucksäcke. Deshalb griff uns die Polizei auf. Aber sie waren nett. Wir haben englisch gesprochen, und ich habe ihnen gesagt, dass ich nach Schweden will. Sie hingegen meinten, ich soll besser in Deutschland bleiben.“

Vor dem Krieg hatte Yaser Almohammad geplant, einmal zu studieren. „In der Türkei hatte ich versucht, ein Studium zu bekommen. Doch das ging nicht. Es gab nicht genug Studienplätze; und mittlerweile leben dort fünf Millionen Syrer. Und in Deutschland musste ich erst einmal eine Stadt finden, in der ich bleiben konnte. Über Magdeburg und Halberstadt kam ich nach Berlin. Dort musste ich zur Asylbewerberstelle in der Turmstraße. Man brauchte einen Termin. Bis ich den hatte, dauerte es einen Monat. Dann hatte ich eine Nummer und musste jeden Tag wieder dort warten. Ich bekam ein Papier für eine Unterkunft. Bei mir war das ein Gutschein für ein Hotel. Das Problem war jedoch, eines zu finden, wo man das Papier akzeptiert. Ich habe länger gesucht. Schließlich fand ich einen Vermittler, der mir ein Zimmer in Kaulsdorf verschaffte.“

Noch eine Herausforderung: In der Schule hatte Yaser zwar Englisch gelernt; er sprach jedoch kein Wort Deutsch und einen Deutschkurs gab es für ihn anfangs nicht. Dennoch will er die Sprache unbedingt lernen. Er nutzt den Google-Translator und bietet sich als Dolmetscher an, wenn andere aus seiner Unterkunft zum Arzt oder zu Behörden müssen. – „Ich konnte kein Deutsch. Aber ich habe jedem gesagt: ‚Nimm mich mit, ich übersetze für dich.‘ Sie haben mir geglaubt. Und für mich war es die Chance, in Kontakt mit der deutschen Sprache zu kommen.“

Erst nach anderthalb Jahren kann Yaser Almohammad einen Deutschkurs besuchen. Er lernt bis zum Level B2, will im Anschluss noch Level C1 erreichen, was ihm gleichfalls gelingt.

#### „Unter Hörakustik konnte ich mir gar nichts vorstellen“ – eine Begegnung im Supermarkt

Der ersten Unterkunft in Berlin-Kaulsdorf folgen weitere: Marzahn, Zehlendorf, Spandau, wieder Zehlendorf, Lichterfelde-Ost. Kreuz und quer durch Berlin muss Yaser Wohnheime wechseln. Deutschland begegnet er mit Offenheit, geht auf andere zu.



„Ich hätte mir unter Hörakustik gar nichts vorstellen können.- Yaser Almohammad

- „Gleich am Anfang in Kaulsdorf traf ich Lysann – im Lidl“, berichtet er. „Sie hatte keinen Einkaufswagen und legte ihre Sachen in einen Karton, ziemlich viele. Ich hab sie gefragt: „Do you need help?“ Sie wollte keine Hilfe. Doch vor dem Supermarkt kam sie noch einmal auf mich zu: „Gib mir mal deine Telefonnummer.“ Später rief sie mich tatsächlich an. Sie lud mich ein und meinte: „Du kannst ja vielleicht mit meinen Kindern Deutsch sprechen.“

Eine Begegnung mit Folgen. Beide bleiben in Kontakt. Was Yaser Almohammad erst viel später erfährt: Lysann Storp ist Hörakustikerin im HörPartner Fachgeschäft in Kaulsdorf. – „Ich wusste damals nicht, was sie arbeitet. Und ich hätte mir unter Hörakustik gar nichts vorstellen können. Ich wollte immer noch studieren und habe ihr davon

davon erzählt, organisierte sie mir ein Praktikum – für einen Tag. Ich habe mich gut angezogen und bin dort hin. An diesem Tag habe ich erfahren, was Hörakustiker sind. Und es gefiel mir. Ich habe das Praktikum um eine Woche verlängert und kam zu Marc, dem Meister unserer Filiale in Dahlem. Wie er mit den Kunden umging, hat mir ebenfalls gefallen. Ich fasste den Entschluss, die Ausbildung zum Hörakustiker zu machen.

### Kollegin und ehemalige Ausbilderin: „Yaser will jeden Kunden begeistern.“

Zu dieser Entscheidung steht Yaser Almohammad auch Jahre später voll und ganz: „Am Beruf des Hörakustikers hat mich vor allem die Kommunikation mit den Menschen überzeugt. Die Leute lernen



„Als seine ehemalige Ausbilderin und jetzige Kollegin macht mich das schon stolz“ - Hörakustikmeisterin Juliane Stärke (re.) und Yaser Almohammad (li.)

erzählt; während sie immer mal fragte, ob ich vielleicht auch eine Ausbildung machen würde. Was für eine Ausbildung, hat sie nicht gesagt. Dann bewarb ich mich an der Uni.“

Doch mit dem Studienplatz klappte es nicht: „Ich sollte erst noch einen Deutschkurs machen, noch ein Zertifikat nachweisen. Ich aber wollte weiterkommen und war etwas verzweifelt. Als ich Juliane

mich kennen. Ihre erste persönliche Frage ist meist: ‚Wo kommen Sie her?‘ Ich finde, das ist eine interessante Frage. Ich erzähle dann, dass ich aus Syrien bin. Und sie erfahren etwas von einer anderen Mentalität, anderer Kultur und anderen Traditionen. Ich erzähle gerne davon, und es schafft Vertrauen. Es ist ein anderes Bild als das, was die Leute ständig in den Medien sehen.“

Außerdem mache es ihm Spaß, Menschen zu helfen. – „Wenn sie mit Hörgeräten wieder ins Geschäft kommen und dann erzählen, was sie alles hören konnten. Oder dass ihre Ehefrau jetzt glücklicher ist... Mich macht das auch glücklich“, so Yaser, der nicht zuletzt Technik-Fan ist: „Anfangs waren Hörgeräte für mich eine neue Welt. Und heute freue ich mich immer, wenn es neue gibt. Ich muss sie immer gleich auspacken und anfassen. Manchmal probiere ich sie auch selbst.“

Seine Ausbildung absolvierte Yaser im Fachgeschäft der HörPartner in Berlin-Lichtenrade unter den Fittichen von Hörakustik-Meisterin Juliane Stärke. Als wir ihn hier vor drei Jahren erstmals trafen, war er im zweiten Lehrjahr und begann gerade, eigenständig Anpassungen vorzunehmen. Neben der Berufsschule in Lübeck besuchte er einmal pro Woche einen Deutschkurs, den die HörPartner für Auszubildende mit Migrationshintergrund anboten.

Seine Ausbilderin sah Yasers Entwicklungsaussichten schon damals optimistisch. Aber sie ließ auch keinen Zweifel, dass der junge Mann mehr kämpfen muss als andere – schon wegen der sprachlichen Hürden. Heute meint Juliane Stärke: „Mein Eindruck ist, Yaser will jeden neuen Kunden unbedingt begeistern.“ – „Das ist wirklich so“, bestätigt er.

### **Kundenbetreuung im Fachgeschäft: „heute ein gleichberechtigtes Arbeiten im Team“**

Seine Gesellenprüfung bestand Yaser Almohammad im Sommer 2021 und sie sei ihm leichter gefallen als erwartet: „Manche in der Klasse haben sich vorher verrückt gemacht – und mich mit. Vor der schriftlichen Prüfung war ich ziemlich angespannt. Doch dann war es eigentlich leicht. Die praktische Prüfung hat auch gut geklappt. Dort habe ich bewusst verschwiegen, dass ich aus Syrien komme und die Sprache nicht so gut kann. Nur bei der Einweisung zum Hörtest habe ich es gesagt, damit es nicht zu Missverständnissen kommt: ‚Wenn Sie mich nicht verstehen, dann sagen Sie bitte Bescheid. Dann wiederhole ich es noch mal...‘ Aber der Prüfer meinte nur: ‚Kein Problem.‘“

Als Geselle blieb Yaser Almohammad in der HörPartner-Filiale in Berlin-Lichtenrade. Dennoch hat sich viel verändert: „Juliane unterstützt mich auch jetzt noch“, so der Hörakustiker. „Aber ich versuche, es selbständig zu schaffen und auch schwierigere Kunden allein zu betreuen.“

Dass ihm das gelingt, kann die Meisterin nur bestätigen: „Im letzten halben Jahr seiner Ausbildung hat Yaser sehr viel aufgeholt. Und ich muss sagen, als seine ehemalige Ausbilderin und jetzige Kollegin macht mich das schon stolz. Anfangs war er der Auszubildende mit den schlechtesten Voraussetzungen; aber dann hat er am meisten rausgeholt. Und heute ist es ein gleichberechtigtes Arbeiten im Team. Man hilft sich untereinander. Mitunter hat er mich schon eingeholt – was ich gut finde.“

Mehr als 160 Mitarbeiter hat die HörPartner GmbH, ein führender Hörakustik-Anbieter für Berlin und Brandenburg. Das Unternehmen, das auch Fachgeschäfte in Hessen und Nordrhein-Westfalen, Sachsen-Anhalt und Mecklenburg unterhält, setzt seit jeher auf handwerkliche Qualität, guten Service und soziales Miteinander. Auch Yaser arbeitet gern hier. Beim internen Wettbewerb um den Titel „Bester Junggeselle“ hat er im letzten Jahr den vierten Platz errungen; bei über 50 Filialen keine Kleinigkeit.

Vorbehalte, auf die Yaser im Kundenkontakt anfangs gelegentlich stieß, gibt es schon lange nicht mehr: „Manchen Kunden fällt nicht mal meine Sprache auf. Sie wollen wissen, ob ich hier aufgewachsen bin. Ich sage dann, dass ich teilweise hier aufgewachsen bin; ich habe ja meine Jugendzeit hier verbracht.“

„Neue Kunden erleben dich als kompetent, offen und vertrauenswürdig“, so Juliane Stärke. „Du bist aber auch viel selbstsicherer geworden. Und Kleider machen Leute. Wenn du hier im T-Shirt stehen würdest, hättest du schnell einen Stempel weg. Aber du bist immer sehr ordentlich gekleidet, passend zu unseren hochwertigen Produkten...“

Dass ein Kunde nicht von Yaser betreut werden will, das gäbe es nie, so die Meisterin: „Ganz im Gegenteil. Auch nach einer Urlaubsvertretung wollen die Kunden wieder zu ihm. Weil er Gelassenheit ausstrahlt. Und weil er die Kunden für sich begeistert.“

### Hürden bei der Einbürgerung: „wir haben überlegt, wie wir Yaser helfen können“

Mehr als die Gesellenprüfung verlangte Yaser eine andere Herausforderung ab: deutscher Staatsbürger werden. - „Es gab eine Sachbearbeiterin, an der kein Weg vorbei ging“, so Juliane Stärke. „Und sie hat es ihm leider sehr schwer gemacht. Ich denke, sie hatte Vorbehalte.“ – Dabei war die Sachlage klar: Zur Prüfung der Identität kann ein Flüchtling alternativ verschiedene Dokumente vorlegen. Yaser besaß sie fast alle, nur keinen neuen syrischen Reisepass.

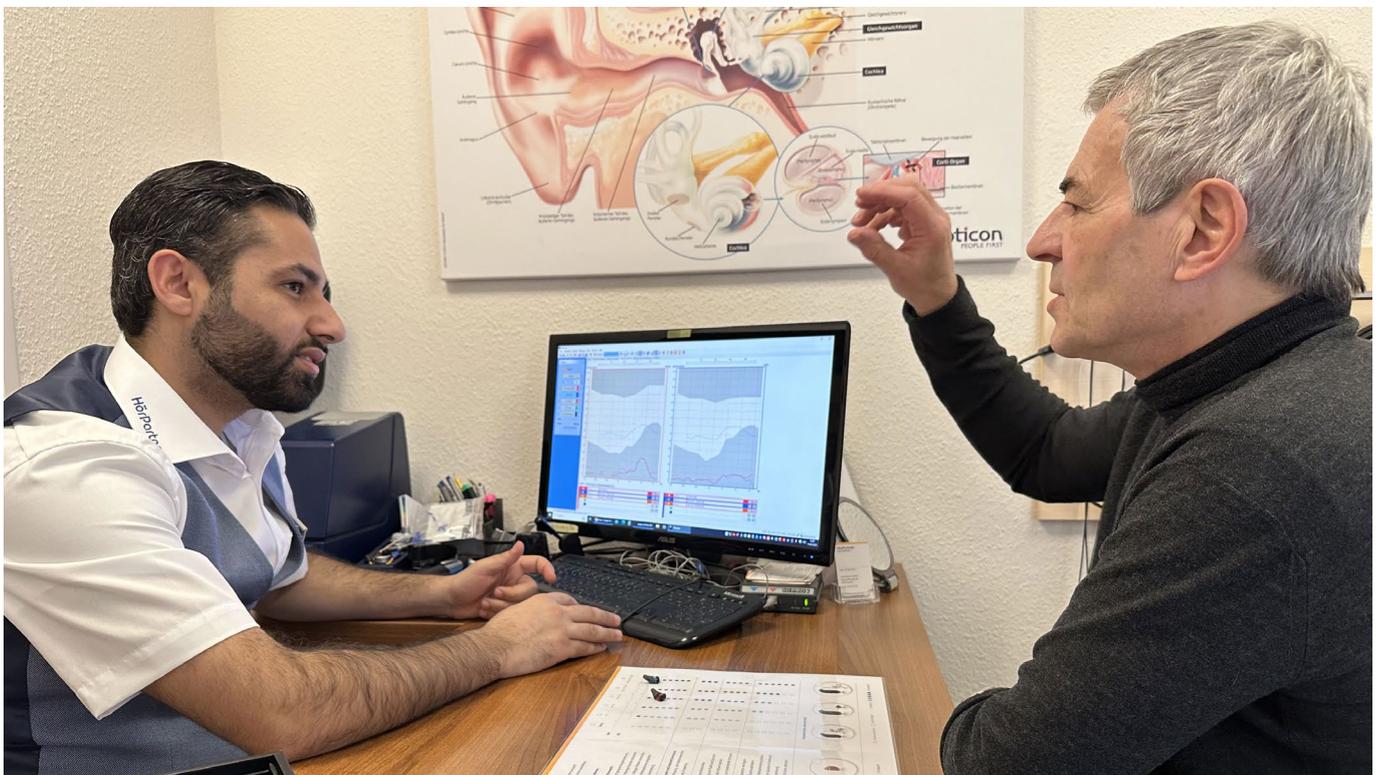
„Es ging hin und her“, so die Meisterin. „Wir haben im Unternehmen überlegt, was wir tun können. Ich habe mich ans Innenministerium gewandt, das unsere Einschätzung bestätigte. Auch Kontakt zu örtlichen Medien gab es, um die Geschichte notfalls

öffentlich zu machen. Weiter kamen wir erst mit einem Anwalt und als Yaser doch noch diesen Pass bekam. Auch dann hat es noch Monate gedauert. Ich fand das unfair. Ich verstehe nicht, warum man es jemandem so schwer machen muss, der sich offensichtlich gut integriert, einen Beruf hat, arbeitet, Steuern zahlt.“

Doch nun ist auch das geschafft. Yaser hat sogar eine Wohnung bekommen. Letzte Woche ist er umgezogen – nach Rangsdorf, 15 Fahrminuten vom Geschäft. Und demnächst steht ein langer Urlaub an: „Ich will in den Irak, um meine Eltern zu treffen. Im Irak treffen wir uns, weil es dort sicherer ist. In Syrien könnte es passieren, dass ich geschnappt und zur Armee eingezogen werde. Anschließend, wenn ich zurück in Deutschland bin, habe ich große Motivation richtig durchzustarten. Dann will ich meinen Meister machen.“

### Kunde Detlef Schwuchow: „Wenn wir beide ein Erfolgserlebnis haben, ist doch alles in Ordnung.“

Und wenn auch der Meisterkurs geschafft ist? Wird Yaser dann in ein anderes Fachgeschäft wechseln?



Yaser Almohammad (li.) bei einer Anpass-Sitzung mit Kunden Detlef Schwuchow (re.)

– „Auf gar keinen Fall“, sagt Juliane Stärke. „Yaser wird bei uns immer mehr Verantwortung übernehmen. Da ich Teamleiterin bin, muss ich oft zu anderen Filialen. Außerdem arbeiten wir hier auch neue Kollegen ein. Deswegen brauchen wir Yaser hier. Ziel ist, dass er hierbleibt. Ich gebe ihn nicht wieder her.“

Neben Juliane Stärke und Yaser Almohammad zählen noch eine Hörberaterin und eine Auszubildende zum Lichtenrader HörPartner-Team. Letztere ist aktuell zur Prüfung. Deshalb bleibt jetzt auch keine Zeit mehr für das Gespräch. - Detlef Schwuchow (75) ist zum Termin erschienen. Der frühere kaufmännische Angestellte ist ein Hörgeräte-Kunde mit gehobenem Anspruch. Selbstverständlich erwartet er, von „seinem Akustiker“, Herrn Almohammad, pünktlich empfangen zu werden.

„Mit Herrn Almohammad habe ich ein gutes halbes Jahr zusammengesessen; ich habe da schon bestimmte Anforderungen, weil ich zum Beispiel viel Musik höre“, so Herr Schwuchow. „Also ist es seine Aufgabe, mir dafür die passenden Geräte anzubieten und mir Vor- und Nachteile zu erklären. Er hatte sozusagen das Pech, dass er mich erwischt hat – also einen, der sagt: ‚Ich will das jetzt so. Dafür mache ich auch jedes Spielchen mit. Und wenn dir das nicht passt, muss ich woandershin gehen...!‘ – Aber er ist das mitgegangen. Sonst wären wir nicht so erfolgreich miteinander. Ich finde es toll, wie er das hier so macht. Das ist ja die Basis, auf der man zusammenarbeitet. Und wenn wir am Ende beide ein Erfolgserlebnis haben, dann ist doch alles in Ordnung.“



Yaser Almohammad (li.) nimmt bei Detlef Schwuchow (re.) eine In-situ-Messung vor