

# BERATENDE BEGLEITUNG DES PROZESSES DER "INTERKULTURELLEN ÖFFNUNG DER VERWALTUNG"

## Stand der Umsetzung



Integrationsbeauftragte  
Tempelhof-Schöneberg  
von Berlin

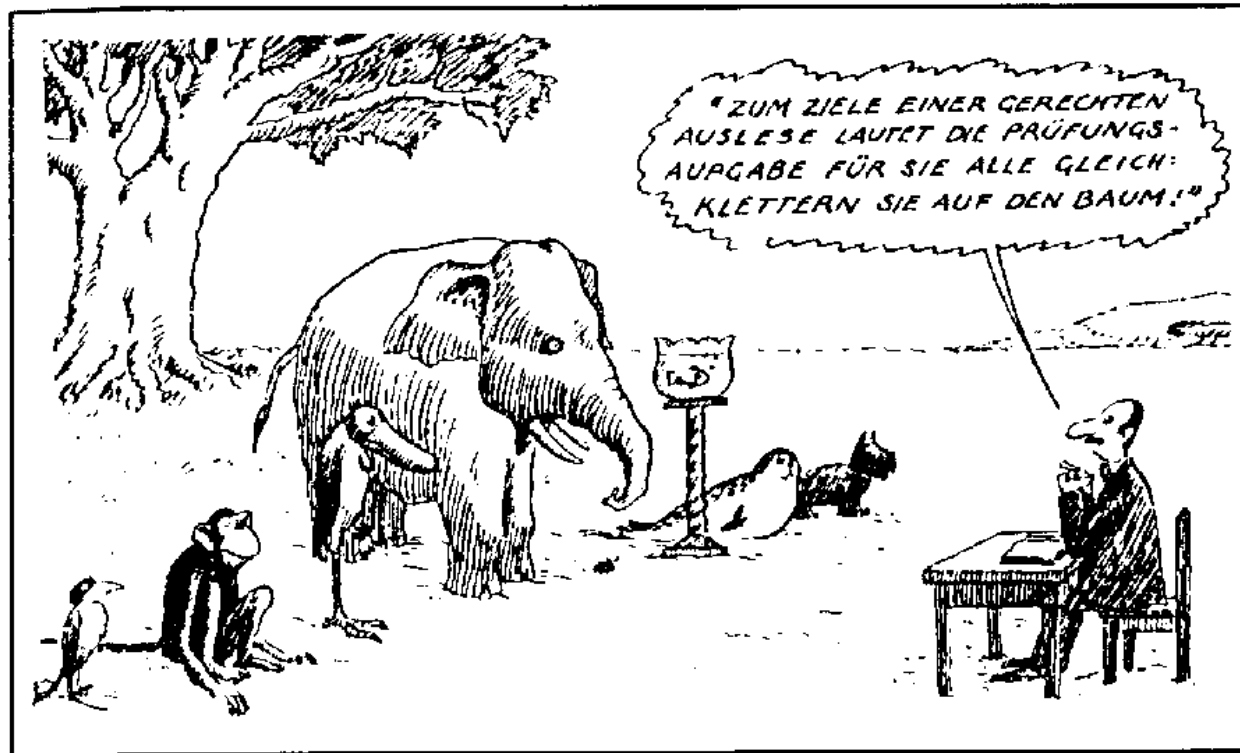
# HINTERGRUND DES PROJEKTES

- Stärkung der Zukunftsfähigkeit der Verwaltung, indem Chancen und Risiken des demographischen Wandels aktiv begegnet wird.
- Unterstützung der Verwaltung, ihre Angebote und Leistungen an eine durch Vielfalt geprägte Gesellschaft anzupassen.
- Ermöglichung der gleichen Chancen des Zugangs von Migrant/innen zu Verwaltungen und sozialen Diensten – als Kund/innen und als Mitarbeiter/innen.

# ZIELE DES PROJEKTES

- Erarbeitung eines strategischen Rahmens zur Interkulturellen Öffnung, der von allen Abteilungen getragen wird und diesen als Orientierungshilfe für die individuelle interkulturelle Öffnung der jeweiligen Abteilung dient.
- Erarbeitung von konkreten Maßnahmen und entsprechenden Umsetzungsplänen, um die interkulturelle Öffnung jeder Abteilung zu unterstützen.

# INTERKULTURELLE ÖFFNUNG – ERMÖGLICHUNG VON CHANCENGLEICHHEIT



# DURCHGEFÜHRTE AKTIVITÄTEN – PROJEKTETABLIERUNG/VORBEREITUNG UND SENSIBILISIERUNG

- Auftaktgespräch mit der Integrationsbeauftragten von Tempelhof-Schöneberg
- Interviews mit Fachbereichsleitungen und weiteren Mitarbeiter/innen
  - Einführung in das Thema
  - Aufnahme der Erwartungen an das Projekt
  - Diskussion bereits bestehender Prozesse und Angebote für Migrant/innen sowie existierender Ansätze zur Interkulturellen Öffnung
- Workshop mit Migrant\*innenverbänden und Migrationsberatungsstellen
  - Vertiefung der Erkenntnisse aus der Sicht der Nutzer/innen mit Migrationshintergrund
  - Bestimmung von weiteren Bedarfen bei der Interkulturellen Öffnung

# DURCHGEFÜHRTE AKTIVITÄTEN – ENTWICKLUNG EINER ÄMTERÜBERGREIFENDEN GESAMTSTRATEGIE

- Erster Workshop mit der ämterübergreifenden Arbeitsgruppe
  - Darstellung und Diskussion der Erkenntnisse aus den Analysen
  - Aufnahme weiterer bestehender Maßnahmen der interkulturellen Öffnung
  - Erarbeitung des strategischen Rahmens einer Gesamtstrategie (in Unterarbeitsgruppen)
- Zweiter Workshop mit der ämterübergreifenden Arbeitsgruppe
  - Finalisierung des strategischen Rahmens der Gesamtstrategie (in Unterarbeitsgruppen)
  - Überlegung zu konkreten Maßnahmen
- Dritter Workshop mit der ämterübergreifenden Arbeitsgruppe

# NOCH AUSSTEHENDE UMSETZUNGSSCHRITTE

- Vierter Workshop mit der ämterübergreifenden Arbeitsgruppe (10. Dezember)
  - Finalisierung der ämterübergreifenden Gesamtstrategie zur Interkulturellen Öffnung
  - Erarbeitung von Umsetzungsplänen für weitere Maßnahmen
- Präsentation und Diskussion der Ergebnisse vor einem erweiterten Adressatenkreis

## WAS WURDE BISHER ERREICHT

- ✓ Erarbeitung eines strategischen Rahmens zur Interkulturellen Öffnung, der von allen Abteilungen getragen wird
- ✓ Entwicklung von über 20 konkreten Maßnahmen, die Relevanz für alle Abteilungen besitzen
- ✓ Erarbeitung des Instruments der Umsetzungspläne, damit alle Abteilungen ihre eigene Interkulturelle Öffnung vorantreiben können
- ✓ Wissensmanagement über Aktivitäten in den verschiedenen Abteilungen durch strukturierten Austausch zwischen den Teilnehmer/innen

## ZENTRALE DISKUSSIONSPUNKTE, DIE SICH AUS DEM BISHERIGEN PROZESS ERGEBEN HABEN

- Wie geht es nach der Entwicklung der Gesamtstrategie weiter?
  - Wie wird die Nachhaltigkeit der Ergebnisse gesichert?
  - Wie kann die langfristige Institutionalisierung der Arbeitsgruppe gefördert werden?
  - Möglichkeit der Umsetzung der Strategie in einer Abteilung, um ein „praktisches“ Vorbild zu liefern?

# Darstellung einzelner Maßnahmen



Integrationsbeauftragte  
Tempelhof-Schöneberg  
von Berlin

# MEHRSPRACHIGE INFORMATIONSMATERIALIEN

Ziele:

- Erhöhung der Kundenfreundlichkeit und der Transparenz, indem den Migrant/innen Wege erspart und Hintergrundinformationen vermittelt werden.
- Höhere Erreichbarkeit der Migrant/innen.

# MEHRSPRACHIGE WEGWEISER / LEITSYSTEM

Ziele:

- Verbesserung der Orientierung, insbesondere für die Zielgruppe der Menschen mit Migrationshintergrund.
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit, weil Wege leichter gefunden werden
- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit, weil sie seltener Auskunft geben müssen und in ihrer Arbeit gestört werden.

# INTERKULTURELLE TRAININGS FÜR MITARBEITER/INNEN

Ziele:

- Erhöhung der interkulturellen Kompetenz der Mitarbeiter/innen des Bezirksamtes, insbesondere im Kontext der Selbstreflexion
- Verbesserung der Kommunikation zwischen Mitarbeiter/in und Kund/in sowie innerhalb der Mitarbeiterschaft.
- Unterstützungs- / Entlastungsfunktion für Mitarbeiter/innen
- Sicherstellung der Arbeitsabläufe

# ENTWICKLUNG EINES INTEGRATIONSATLAS, UM DEN ÄMTERÜBERGREIFENDEN INFORMATIONSFLOSS ZU GEWÄHRLEISTEN

Ziele:

- Gewährleistung des ämterübergreifenden Informationsflusses und Weitergabe von Wissen.
- Potenzial von Migrantenselbstorganisationen stärker nutzbar machen

# Erwartungen, Chancen und Risiken aus Sicht der Abteilungen



Integrationsbeauftragte  
Tempelhof-Schöneberg  
von Berlin

# ERWARTUNGEN AN DAS PROJEKT

- Etwas Handfestes entwickeln
  - Umsetzungsschritte zum Vorgehen/zur Implementierung
  - Messung von Projekterfolgen
  - Umsetzung muss von Oben getragen werden
  - Nicht in der Schublade verschwinden
  - Relevanz in den Abteilungen erhalten
- Neue Impulse setzen
  - Veränderungsprozesse ermöglichen
- Klärung des Gegenstandes „Interkulturelle Öffnung“
  - Kennen der Begrifflichkeiten und Inhalte

# CHANCEN DES PROJEKTS

- Organisationsentwicklung
  - Orientierungshilfe bei der weiteren Interkulturellen Öffnung der eigenen Abteilung bzw. des eigenen Fachbereichs
  - Vorantreiben von Wissensmanagement zwischen Abteilungen / Mitarbeiter/innen
- Personalpolitik
  - Interkulturelle Kompetenz in Anforderungsprofilen (Voraussetzungen schaffen bei Neueinstellungen)
- Personalentwicklung
  - Gemeinsamer Rahmen für Mitarbeiterschulungen
  - Einstellungen von Mitarbeiter/innen positiv verändern

# CHANCEN DES PROJEKTS

- Vernetzung im Bezirk befördern
- Arbeitserleichterung und Stressbewältigung
  - Wissen um Hilfsangebote im Umgang mit Menschen mit Migrationshintergrund
- Potenziale von Menschen mit Migrationshintergrund besser nutzen

# RISIKEN BEI DER UMSETZUNG DES PROJEKTS

- Heterogenität innerhalb der Verwaltung
  - Unterschiedliche Intensität in der Beschäftigung mit dem Thema
  - Unterschiedliche Relevanz
- Mangelnde Gewährleistung einer späteren Umsetzung
  - Fehlende Unterstützung / Rückhalt insb. von der Führungsebene
  - Ressourcenknappheit bei der Umsetzung
  - Ergebnisse werden nicht weitergeleitet
- Mehrwert wird nicht deutlich
  - Angst vor zusätzlicher Belastung auf Seiten der Mitarbeiter/innen
  - Motivation zur Teilnahme schwindet

**Vielen Dank für die  
gemeinsame  
Zusammenarbeit**



**Integrationsbeauftragte  
Tempelhof-Schöneberg  
von Berlin**