

IKÖ als Management- und Leitungsaufgabe Verankerung im Leitbild und QM System



Erfahrung aus der Praxis

Helmut Herz
Arbeiterwohlfahrt
Kreisverband Nürnberg

Gesellschaftliche Herausforderung



- ❑ ca. 38 % der Nürnberger Bürger haben eine Biografie mit nicht-deutscher Herkunft
- ❑ ca. 14 % der Bürger über 60 Jahren haben Migrationshintergrund
- ❑ die größten Gruppen:
russischsprachig und türkisch

Herausforderung im Kreisverband



- 43 % der Mitarbeiter insgesamt haben einen Migrationshintergrund
- bis zu 70 % der Mitarbeiter in den Einrichtungen der Altenhilfe haben einen Migrationshintergrund

- Der Kreisverband erarbeitet und beschließt ein Leitbild zur IKÖ

Schwerpunkte für das Thema

- Qualität der Dienstleistung
- Führung
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Qualität der Dienstleistung



- ❑ Angebote und Strukturen werden daraufhin hinterfragt, ob sie den Zugang oder die Teilhabe für MigrantInnen fördern
- ❑ Beteiligung von MigrantInnen an der Entwicklung, Umsetzung und Qualitätskontrolle von Dienstleistungen
- ❑ Interkulturelle Kompetenz aller Beteiligten – Fortbildung als Grundlage
- ❑ Nutzung von Mehrsprachigkeit im Umgang mit Kunden
- ❑ Nutzung von Migrationserfahrung zur Steigerung der Dienstleistung

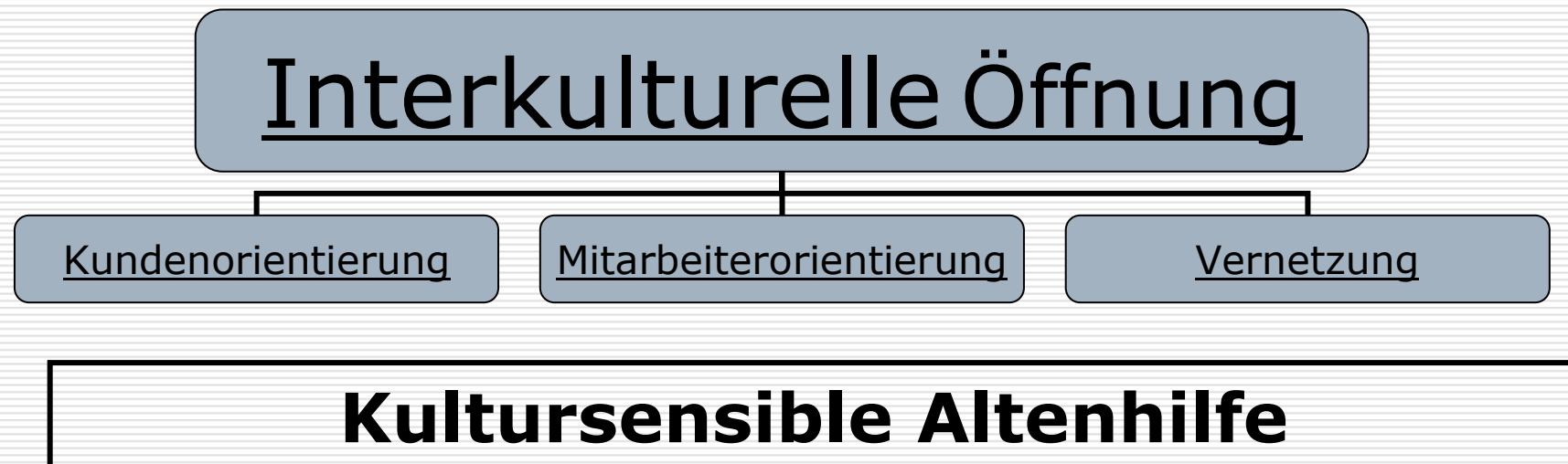
- IKÖ ist Teil der Personal- und Organisationsentwicklung
- MitarbeiterInnen mit Migrationsgeschichte werden gefördert und gefordert Führungsverantwortung zu übernehmen
- IKÖ ist in den Leitlinien zur Führung und Zusammenarbeit zu verankern
- Führungskräfte haben Vorbildfunktion

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



- Interkulturelles Handeln und Denken wird gefördert
- Gezielte Fortbildungsangebote, z.B. InkuTra
- Kulturelle Vielfalt wird als Chance betrachtet
- Förderung und Beteiligung von MitarbeiterInnen auf allen Organisationsebenen als wichtige Ressource
- Keine Toleranz von diskriminierendem Verhalten

IKÖ in der ambulanten und stationären Altenhilfe



- Angebote sollen Wünsche und Bedürfnisse aller alten Menschen berücksichtigen
- Biografieorientiertes Arbeiten als besondere Herausforderung bei MigrantInnen
- Mitarbeiter für die Bedürfnisse der Migranten sensibilisieren

Kundenorientierung erweitert das Angebotsspektrum



... und bringt neue Kunden, z.B.

- Beratungsstelle 55+: Information von Fachleuten
- Beratung für jüdische Kontingentflüchtlinge
- Türkische Seniorengruppe
- Gesprächskreis für Migrantinnen

Erfolge



- interkulturelle Trainings als Pflicht-Fortbildung
- allgemeine Beratung in mehreren Sprachen
- Beratung 55+ mit Pflege-Information
- Gesprächskreise für türkische Frauen über 55
- Vernetzung mit dem Krisendienst für seelische Gesundheit
- Einsatz fremdsprachlicher Info-Materialien
- AWO Post auf türkisch und russisch

...noch mehr Erfolge



- Auszubildende in der Pflege mit Migrationshintergrund
- Führungskräfte mit Migrationshintergrund

... zuletzt



Für uns als lernende Organisation ist eine offene Auseinandersetzung mit den Herausforderungen und Erfahrungen bei der Entwicklung interkultureller Öffnung Bestandteil unserer Unternehmenskultur,

... Aber es gilt für alle Beteiligten „Fallen“ zu erkennen, selbstbewusst damit umzugehen und „Offenheit“ als grundlegende Kompetenz zu sehen und zu nutzen.

Vielen Dank

- Tesekür ederim (türkisch)**
- Evcharisto parapoli (griechisch)**
- Спасибо (gesprochen „spasibo“ russisch)**
- Dziękuję (polnisch)**
- Köszönöm (ungarisch)**
- Terima kasih (indonesisch)**
- gracias (spanisch)**
- tack (schwedisch)**
- (Ni)nashukuru (kiswahili)**