

# Interkulturelle Orientierung und Öffnung sozialer Dienste

# Kultur

**Kultur** soll als **Deutungs- und Orientierungssystem** verstanden werden, mit dem gesellschaftliche Gruppen auf strukturell bedingte Anforderungen reagieren.

Dieses gemeinsame Kommunikationsrepertoire ist dynamisch in seiner Anpassung an gesellschaftliche Veränderungsprozesse.

*“Kultur ist, wie man lebt und arbeitet.”*

*Deutscher Gewerkschaftsbund*

# Kultur



# Kulturalisierung

**Kulturalisierung** bezeichnet die **Gefahr**, soziale Probleme zu kulturellen umzudeuten oder als ethnisch bedingt zu definieren (Ethnisierung).

- Kultur als Konstruktion
- “Herkunftskultur”
- Reflexive Interkulturalität

# Interkulturelle Orientierung

**Interkulturelle Orientierung** ist eine **sozialpolitische Haltung**, die anerkennt, dass unterschiedliche Gruppen mit unterschiedlichen Interessen in unserer Stadtgesellschaft leben und dass diese Gruppen sich in ihren Kommunikations- und Repräsentationsmitteln unterscheiden.

 **Anerkennung**

 **Beteiligung**

 **Machtverhältnis**

**Leitbild und Ziele müssen diese strategische Orientierung widerspiegeln.**

# Interkulturelle Öffnung

**Interkulturelle Öffnung** ist die handelnde **Umsetzung** der strategischen Ausrichtung.

■ **Strukturen**

■ **Prozesse**

■ **Ergebnisse sozialen Handelns**

**Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Prozesse der Leistungserbringung müssen sich im Blick auf Minderheiten verändern.**

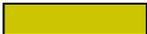
# Normative Grundlagen

**Normative Grundlagen** für eine interkulturelle Orientierung müssen Auskunft geben, welchen **interkulturellen Prinzipien** sich die Organisation verpflichtet fühlt.

-  **Diversität und Differenz**
-  **Integration und Inklusion**
-  **Philosophie und Leitbild**

# Vision

Das Prinzip der anerkannten **Gleichwertigkeit** mit dem Prinzip der anerkannten **Verschiedenheit** verbinden.

-  **Unterschiede anerkennen**
-  **Vielfalt gestalten**
-  **Integration gewährleisten**
-  **Solidarisches Handeln anregen und fördern**
-  **Selbsthilfe und Eigeninitiative stärken**

# Institutionelle Veränderungen

Institutionelle Veränderungen für eine interkulturelle Öffnung setzen **organisationsorientierte Strategien** voraus, die die aktuelle Reform-Diskussion produktiv nutzen.

- Steuerungsverantwortung
- Organisations-, Personal- u. Qualitätsentwicklung
- Münchener Drei-Säulen-Modell

# Bausteine Steuerung

**Planung, NSM und QM**  
sind sich ergänzenden Bausteine einer Gesamtsteuerung

## Sozialplanung

**Zielebene**

- Steuerung braucht Ziele
- Planung liefert Ziele
- Planung ist partizipativer Prozess

## Neues Steuerungsmodell

**Instrumente & Verfahrensweisen**

**NSM liefert Rüstzeug für Steuerung**

- Produkte
- Berichtswesen
- Controlling
- KLR

## Qualitätsentwicklung

**Prozessebene**

**Kontinuierliche Verbesserung der Leistungserbringung**

- Effektivität
- Effizienz
- Kundennähe

# Sozialraumansatz

**Sozialräumliche Ansätze** konzentrieren sich auf die Einrichtungen im Stadtteil und fördern einrichtungsübergreifende Prozesse interkultureller Orientierung und Öffnung.

-  **Sozialraumorientierung**
-  **Lebenslagen- und Zielgruppenorientierung**
-  **Interkulturell orientierte Qualitätsentwicklung**

# Instrumente der Umsetzung

**Instrumente der Umsetzung** für eine interkulturelle Orientierung und Öffnung sind neben den klassischen Steuerungsinstrumenten wie Zielvereinbarung oder Kontraktmanagement insbesondere:

-  **Personalentwicklung**
-  **Monitoring**
-  **Kultursensible Evaluation**

# Personalentwicklung

**Personalentwicklung** fördert **interkulturelle Kompetenz** als Fähigkeit, die eigene und kollektive kulturelle Identität zu reflektieren und in interkulturellen Überschneidungssituationen adäquat zu handeln.

 **Beauftragte für Interkulturelle Arbeit**

 **Fortbildungsprogramm  
“Interkulturelle Verständigung”**

 **Werbung von Mitarbeiterinnen und  
Mitarbeitern mit Migrationshintergrund**

# Monitoring

**Monitoring** als Form der Sozialberichterstattung dient der Beobachtung sozialer Prozesse im Zeitablauf. **Indikatoren** geben Auskunft über den Ausgangspunkt, über Entwicklungen und eingetretene Wirkungen. **Beispiel für Indikatoren:**

- Das Leitbild trifft Aussagen zur Interkulturellen Orientierung
- Operationalisierte Ziele zur Interkulturellen Orientierung liegen vor
- MitarbeiterInnen/Führungskräfte mit Migrationshintergrund
- Interkulturell fortgebildete MitarbeiterInnen
- Inanspruchnahme der unterschiedlichen Dienstleitungen durch Menschen mit Migrationshintergrund
- Evaluation anhand kultursensibler Standards

# Mainstreaming

**Mainstreaming** von **Querschnittspolitiken** auf allen hierarchischen Ebene und in allen Bereichen (Integrationsverträglichkeit).

 **Interkulturelle Orientierung**

 **Gender Mainstreaming**

 **Managing Diversity**

# Strategisches Management: Zielfelder u. Leitfragen

