

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
Teil I: Interkulturelle Orientierung und Öffnung als sozialpolitischer Ansatz und als Organisationsentwicklungsstrategie	13
Einführung	15
1. Historische Entwicklung	21
Phase 1: Anwerbepolitik – Gastarbeiter	22
Phase 2: Konsolidierungspolitik – Wohnbevölkerung	23
Phase 3: Verdrängungspolitik – Abwehr	24
Phase 4: Asyl- und Aussiedlerpolitik – Gewalt und Rassismus	25
Phase 5: Integrationspolitik – Einwanderungsland	27
Interkulturelle Öffnung als organisationspolitische Konsequenz	29
2. Schlüsselbegriffe interkultureller Arbeit	33
3. Von Cultural Mainstreaming bis Diversity Management	49
4. Ziele der interkulturellen Öffnung	57

5. Interkulturelle Öffnung als Prozess der Organisationsveränderung	59
Klassische Managementberatung	60
Organisationsentwicklung	61
Systemische Beratung	63
Resümee	65
Grundlegende Prinzipien	67
Führungsverantwortung	67
Querschnittsaufgabe	68
Das ganze System	68
Selbstorganisation und Partizipation	68
Ziel- und Zukunftsorientierung	69
Lösungs- und Ressourcenorientierung	69
Prozessorientierung	69
Werteorientierung	70
Strategische Steuerung	70
Kraft durch Visionen	71
Kenntnis durch Situationsanalyse	72
Klarheit durch Ziele	73
Qualität durch geeignete Maßnahmen	74
Wirksamkeit durch Evaluation	75
Erfolg durch Projektmanagement	75
Fazit	76
6. Stand der Entwicklung	79
Bund	79
Länder	82
Kommunen	84
Wohlfahrtsverbände	85
Wirtschaft	88

7. Beispiele guter interkultureller Praxis	91
Bund: Bundesagentur für Arbeit	91
Länder: Niedersachsen	92
Stadtstaaten: Berlin	94
Kommunen: München	95
Verbände: Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Nürnberg e.V.	98
Migrantenorganisationen: Bund der Alevitischen Jugend in Deutschland e.V.	101
Stiftungen	102
Vermittlung interkultureller Kompetenz	105
Teil II: Aktivitäten zur Umsetzung von interkultureller Orientierung und Öffnung	111
Einführung	113
1. Auftaktveranstaltungen	117
1.1 Konferenz zur interkulturellen Öffnung	122
1.2 Tafelrunde zur interkulturellen Öffnung	128
1.3 Bistro Talk zur interkulturellen Öffnung	134
1.4 Parcours zur interkulturellen Öffnung	138
1.5 Fachtagung Interkulturelle Verständigung	143
2. Wandel gestalten – Meinungsbildung	147
2.1 Abwägen	149
2.2 Standpunkt und Bewegung	153
2.3 Rollenbilder und persönliche Ziele	155
2.4 Soziometrische Aufstellung	158
2.5 Moderierte Informationsrunde	160

3. Beteiligung	163
3.1 Servicequalität: Fragen entwickeln	170
3.2 Befragung nach der SERVQUAL-Methode	173
3.3 Blitzbefragungen – Das Schwarze Brett	176
3.4 Beteiligungscafé	180
3.5 Stakeholderkonferenz	185
4. Arbeitsbegriffe oder: Wovon reden wir?	187
4.1 Was ist Kultur?	190
4.2 Was bedeutet das?	193
4.3 Was ist interkulturelle Kompetenz und wofür brauchen wir sie?	198
4.4 Dimensionen von Öffnung	201
4.5 Vielfalt gestalten oder Diversity managen?	206
5. Leitbild und Vision	209
5.1 Das Beste hervorbringen	213
5.2 Statement	216
5.3 Unsere Vision	219
5.4 Ein Blick in die Zukunft	222
5.5 Workshop zur Leitbildentwicklung	225
6. Bestandsaufnahme und erste Schritte	231
6.1 Interkulturelle Öffnung – Erste Schritte vereinbaren	235
6.2 Zielscheibendiagramm	240
6.3 Kleine Bestandsaufnahme	244
6.4 Strategischer Einstieg – Vier-Felder-Analyse	249
6.5 Interkulturelle Sensibilität	253
7. Ziele, Standards und Indikatoren	257
7.1 Smarte Ziele	260
7.2 Was sind Standards?	264
7.3 Standards zum Umgang mit Eigennamen entwickeln	267
7.4 Reflexion zum Thema Indikatoren	272
7.5 Indikatoren zur interkulturellen Orientierung und Öffnung	278

8.	Kommunikation nach innen	283
8.1	Workshop: Interne Kommunikation	285
8.1.1	Turbulenzen	291
8.2	Aufmacher	295
9.	Interkulturelle Qualifizierung	299
9.1	Workshop: Interkulturelle Weiterbildung	301
9.1.1	Der Sessel, der Hocker und der Ball	307
9.1.2	Rollenwechsel mit Sonnenbrille	310
10.	Kommunikation nach außen	313
10.1	Workshop: Öffentlichkeitsarbeit	315
10.1.1	Hast Du das mitbekommen?	321
10.1.2	Das spricht mich an!	324
10.1.3	Ein Slogan	326
10.1.4	Daneben? – Standards erwünscht!	328
11.	Netzwerkarbeit	331
11.1	Ein Netz knüpfen	333
11.2	Was sind Netzwerke?	335
11.3	Ambivalenzen	338
11.4	Austauschbeziehungen in Netzwerken	341
11.5	Stakeholderanalyse	344
12.	Monitoring und Evaluation	349
12.1	Veränderung ist angesagt	354
12.2	Die Sache mit dem Dingsda	356
12.3	Was wollen wir wissen?	359
12.4	Ein Glas füllen	363
	Literatur	366
	Die Autoren	379