



Bundesverband e.V.

Leitlinien zur Umsetzung der interkulturellen Öffnung

*in Einrichtungen und Diensten
der Arbeiterwohlfahrt*



Impressum

AWO Bundesverband e. V.
Blücherstr. 62/63
10961 Berlin
Telefon: (+49) 30 – 263 09 – 0
E-Mail: info@awo.org
Internet: awo.org

Verantwortlich:
apl. Prof. Dr. jur. habil. Jens M. Schubert, Vorsitzender des Vorstands

Ansprechpartnerin: Dr. Talibe Süzen
E-Mail: talibe.suezen@awo.org

Autor*innen: Dr. Hubertus Schröer, Wolfgang Barth, Dr. Talibe Süzen,
Katja Glybowskaja, Prof. Dr. Emra Ilgün-Birhimeoğlu, Dr. Susanne
Schmidt, Martina Sommer, Uwe Sonntag, Dr. Irina Volf, Judith
Wiedemann, Ullrich Wittenius

Satz/Layout: Linda Kutzki, textsalz.de

©AWO Bundesverband e. V., Berlin. Das Copyright für Texte und Bilder
liegt, soweit nicht anders vermerkt, beim AWO Bundesverband e. V.
Abdruck, auch in Auszügen, nur mit ausdrücklicher vorheriger Zustim-
mung des AWO Bundesverbandes e. V.

Alle Rechte vorbehalten.

Oktober 2021

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Leitlinien zur Umsetzung der interkulturellen Öffnung

Ausgangslage

Die Arbeiterwohlfahrt versteht interkulturelle Öffnung als eine ihrer wichtigsten gesellschaftspolitischen Aufgaben. Sie ist davon überzeugt, dass Interkulturalität ein zentrales Qualitätsmerkmal ihrer Angebote, Maßnahmen und Projekte ist. Mit Blick auf die unterschiedlichen Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit bedeutet dies, die Strukturen der AWO so zu gestalten, dass die Einwandererinnen und Einwanderer einen gleichberechtigten Zugang zu den Angeboten und Diensten haben.

Getreu dieser Maxime hat sich die Arbeiterwohlfahrt im Jahr 2000 auf ihrer Bundeskonferenz als erster Wohlfahrtsverband selbst verpflichtet, all ihre Dienste und Einrichtungen interkulturell zu öffnen sowie ihr Handeln und ihre Angebote entsprechend den Bedarfen einer Einwanderungsgesellschaft auszurichten.

Dieser Beschluss wurde bei der Bundeskonferenz 2008 mit zwei weiteren Beschlüssen erweitert: die AWO-Standards werden im Hinblick auf die interkulturelle Öffnung der Einrichtungen und Dienste der AWO-Gliederungen entwickelt und die interkulturelle Öffnung als durchgängiges Handlungsprinzip und Qualitätsmerkmal im Leitbild und in den Leitsätzen verankert. Der Prozess der interkulturellen Öffnung, so das Selbstverständnis, stößt dabei wirksame Entwicklungen an, in denen Macht-, Verteilungs- und Gerechtigkeitsfragen im Zentrum stehen. In ihrer Umsetzung richtet sich interkulturelle Öffnung dabei gleichermaßen an alle Adressat*innen in einer Einwanderungsgesellschaft.

Im Rahmen der Bedingungen und Bedarfen des jeweiligen Handlungsfeldes sowie der Handlungsebene sind **die Sicherstellung der sozialen Versorgung, die Herstellung von Chancengerechtigkeit und Teilhabe durch diversitätsbewusstes Handeln und eine diskriminierungskritische Haltung, die Bekämpfung von Rassismus und Diskriminierung, die Förderung von Diversität sowie eine gleichberechtigte Kommunikation** zentrale Bedingungen im Rahmen des Öffnungsprozesses.

Interkulturelle Öffnung für die AWO bedeutet:

- **Sicherstellung der sozialen Versorgung**

Die erheblichen gesellschaftlichen sowie sozialen Benachteiligungen von Einwander*innen, ihre Unterversorgung in vielen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit und die Zugangsbarrieren, die gesellschaftliche Teilhabe und Inklusion verhindern, werden im Prozess der IKÖ sichtbar gemacht. Die Einrichtungen der AWO entwickeln Strategien zur systematischen Verbesserung der Angebote und Maßnahmen, setzen diese um und ermöglichen einen diskriminierungsfreien Zugang zur adäquaten Versorgung aller Adressat*innen der Einwanderungsgesellschaft.

- **Herstellung von Chancengerechtigkeit und Teilhabe durch diversitätsbewusstes Handeln und eine diskriminierungskritische Haltung**

Interkulturelle Öffnung in der AWO verfolgt den Abbau struktureller Zugangsbarrieren zu Diensten der AWO und zur AWO als zukunftsorientierter Arbeitgeberin. Das setzt eine anerkennende und wertschätzende Haltung gegenüber Vielfalt und einen diskriminierungskritischen Ansatz voraus, der strukturelle Bedingung von Diskriminierung analysiert und individuelles Verhalten reflektiert. Durch die interkulturelle bzw. strukturelle Öffnung wird allen Menschen die Hilfe und Unterstützung zuteil, die sie brauchen, und die Möglichkeit gegeben, die Ziele zu verwirklichen, die sie sich selbst gesetzt haben.

• Bekämpfung von Rassismus und Diskriminierung

Durch den Rassismus kritischen Ansatz im interkulturellen Öffnungsprozess, durch entsprechende Fortbildungen und die Ermöglichung von Reflexionsprozessen über beispielsweise Machtasymmetrien, Klischees und Tabus, durch eine differenzierende Sicht auf die Einwandererinnen und Einwanderer, findet ein aktiver Abbau von Vorurteilen und Stereotypen statt. Menschen werden als Individuen mit ihren individuellen Bedarfen, Zielen und Voraussetzungen wahrgenommen.

• Gleichberechtigte Kommunikation durch Aushandlung

Der Prozess der interkulturellen Öffnung beinhaltet den Ansatz, dass Institutionen und Einrichtungen in einer diversen Gesellschaft verpflichtet sind, Methoden und Mechanismen für die Sicherstellung einer gelingenden Kommunikation zu entwickeln. Interkulturelle Verständigung zu erreichen, erfordert einen Aushandlungsprozess, in dem die gegenseitigen Erwartungen, Widersprüche und Gemeinsamkeiten der Adressat*innen und der Professionellen diskutiert und jeweils zur Disposition gestellt werden. Die Diskurse werden gemeinsam und gleichberechtigt geführt.

• Förderung von Diversität

Die Arbeiterwohlfahrt ist überzeugt, dass es für die Entwicklung einer Gesellschaft im 21. Jahrhundert eine gezielte Politik der Vielfalt braucht. Das erfordert eine Spiegelung der gesellschaftlichen Vielfalt in der gesamten Organisation und ihren Einrichtungen, beim Personal auf allen Ebenen, bei den Adressat*innen oder Ehrenamtlichen. Die Organisation trägt Verantwortung dafür, dass die Mitarbeiter*innen die dafür notwendige Vielfaltskompetenz als Fähigkeit zur organisatorischen und individuellen Bewältigung von sich ständig wandelnden Anforderungen und Aufgaben entwickeln können. Interkulturelle Öffnung ist ein Weg zu diesem Ziel, das die Mitgestaltung der diversen Gesellschaft beinhaltet.

Für die nachhaltige Implementierung der interkulturellen Öffnung in der AWO, werden Anforderungen hinsichtlich der interkulturellen Öffnung in der AWO-Norm „Führung und Organisation“ definiert und festgeschrieben. Damit werden die Einrichtungen sowie Dienste befähigt, ihre Weiter- oder Rückentwicklung auf diesem Themengebiet zu erkennen, zu interpretieren und zu verändern.

Interkulturelle Öffnung der Einrichtungen und Dienste als kontinuierlichen Verbesserungsprozess: Produkt-, Prozess- und Servicequalität

Ein interkultureller Öffnungsprozess, verankert im Qualitätsmanagement-Prozess der Organisation, ist nie abgeschlossen und verlangt eine kontinuierliche Verbesserung, die mit einer Veränderung der Organisationsstrukturen und -abläufe einhergeht. Die Leitung hat die Verantwortung zur Umsetzung interkultureller Öffnungsprozesse.

Auf der Ebene von Maßnahmen und Angebote sind diese bedarfs- und bedürfnisorientiert an den Adressat*innen ausgerichtet. Interkulturelle Öffnungsprozesse werden als nachhaltige, zielorientierte Prozesse verstanden und geplant. Die dazu notwendigen Qualitätsstandards sind entsprechend in den jeweiligen Arbeitsgremien zu entwickeln. Verantwortlich für die Umsetzung ist die Leitung mit ihren Mitarbeiter*innen.

Diese Leitlinien stellen einen Orientierungsrahmen für die AWO-Organisationen dar und enthalten zwei Elemente:

- I. Eine systembezogene Checkliste mit Kriterien, die Vorgaben für die Verankerung der interkulturellen Öffnung innerhalb eines bestehenden Qualitätsmanagementsystems formuliert.
- II. Impulse für Handlungsfelder und Indikatoren im Bereich der interkulturellen Öffnung der AWO Dienste, die eine Bewertung des Status-Quo und der jeweiligen Entwicklungen in Bezug auf die interkulturelle Öffnung in den AWO-Organisationen ermöglichen.

Die gewählte Formulierung der AWO-Norm lässt den AWO-Organisationen Spielraum, IKÖ entsprechend ihren lokalen Gegebenheiten sowie der jeweiligen Leistungsfähigkeit umzusetzen und zu implementieren. Gleichzeitig werden durch sie klare Anforderungen hinsichtlich des Verständnisses von interkultureller Öffnung sowie einer systematisierten Herangehensweise festgelegt.

Das Papier wurde mit den Elementen der systembezogenen Checkliste und der Impulse im Arbeitskreis Migration und im Arbeitskreis QM diskutiert und verabschiedet. Es handelt sich um Empfehlungen zur Umsetzung der interkulturellen Öffnungskriterien des AWO-QM-Konzeptes zur Erreichung eines angemessenen Qualitätsniveaus. Es dient insofern auch als Orientierungsrahmen für AWO-QM-Auditor*innen.

I. Checkliste: Systembezogene Kriterien im Bereich interkultureller Öffnung



Für eine Umsetzung der interkulturellen Öffnung Führung und Organisation gemäß der AWO Norm sollten perspektivisch die folgenden systembezogenen Kriterien erfüllt werden:

- Interkulturelle Öffnung der AWO ist im Leitbild sowie in Grundsatzdokumenten (Managementpolitik etc.) der Organisation verankert worden.
- Die Oberste Leitung übernimmt sichtbar Verantwortung für das Thema interkulturelle Öffnung. Sie kommuniziert ihre Bedeutung nach Innen und Außen, nimmt ihre Steuerungsverantwortung in diesem Bereich wahr und geht mit gutem Beispiel voran.
- Es ist eine nachvollziehbare Verantwortungs- und Arbeitsstruktur vorhanden, welche die Zuständigkeiten im Bereich interkultureller Öffnung klar regelt und einen fortlaufenden Bearbeitungsprozess (kontinuierliche Verbesserung) sicherstellt.
- Es ist sichergestellt, dass Mitarbeitende aller Ebenen die Möglichkeit haben, an der Gestaltung und Umsetzung interkultureller Öffnung aktiv mitzuwirken sowie eigeninitiativ Vorschläge für Veränderungsmaßnahmen einzubringen.
- Die Organisation/Einrichtung thematisiert interkulturelle Öffnung im Dialog mit ihren interessierten Akteuren/Partnern, insbesondere auch mit den Organisationen der Migrant*innen, und lässt dabei formulierte Anforderungen und Anregungen in die öffnungsbezogenen Zielsetzungen einfließen.
- Die Organisation/Einrichtung hat im Rahmen ihrer mittelfristigen Planung, die für sie relevanten Handlungsfelder im Bereich interkultureller Öffnung definiert.
- Die Organisation/Einrichtung hat für die definierten Bausteine kurz-, mittel- und langfristige Zielsetzungen formuliert und diese gegenüber den Mitarbeitenden sowie anderen relevanten interessierten Parteien kommuniziert.
- Die Organisation/Einrichtung legt im Rahmen ihrer Arbeitsplanung fortlaufend Maßnahmen zur Erreichung der Zielsetzungen fest und stellt die notwendigen Ressourcen zu deren Umsetzung bereit.
- Die Zielerreichung wird anhand von Indikatoren evaluiert. Die Ergebnisse fließen in die Managementbewertung, die Berichterstattung sowie die Maßnahmenplanung für das kommende Qualitätsjahr ein.
- Es ist ein fortlaufender Prozess sichtbar, in dessen Rahmen interkulturelle Öffnung auf Ebene der Organisationsentwicklung, der Führung und der Personalentwicklung eine messbare Weiterentwicklung erfährt.

II. Wesentliche Handlungsfelder und grundsätzliche Indikatoren für die Umsetzung von interkultureller Öffnung



In den folgenden Handlungsfeldern belegen die vorgeschlagenen Indikatoren bei der Beurteilung und Bewertung des Veränderungsprozesses, dass die Organisation auf einem guten Weg ist:

Im Blick auf das Management

- durch Wahrnehmung der Führungsverantwortung für den Organisationsentwicklungsprozess der interkulturellen Öffnung,
- durch das persönliche und nach außen sichtbare Bekenntnis zu den Werten und Zielen einer diversitätsorientierten Einrichtung und deren interkultureller Qualifizierung.

Im Blick auf die Organisation

- durch die Identifizierung und den Abbau von Zugangsbarrieren für die Adressat*innen der sozialen Leistungen ebenso wie für Bewerber*innen auf Stellen der Organisation
- durch den Aufbau und die Pflege einer Vernetzungsstruktur und der Kontakte zu den Communities.

Im Blick auf das Personal

- durch eine vielfaltsorientierte Werbung, Gewinnung, Qualifizierung und Entwicklung der unterschiedlichsten Mitarbeiter*innen,
- durch die Entwicklung von Beteiligungsstrukturen der Mitarbeiter*innen und die Ermöglichung von Reflexionsräumen über Machtverhältnisse, Fremd- und Selbstbildkonstruktionen, Diskriminierungserfahrungen und Rassismus kritische Haltungen.

Im Blick auf die Adressat*innen

- durch Einbezug der Perspektiven der Adressat*innen und ihrer Interessenvertretung (Migrantenorganisationen) in den Veränderungsprozess der interkulturellen Öffnung,
- durch Anpassung der Angebots- und Aufgabenstruktur der Organisation an die globalisierten Bedingungen und die Anforderungen einer Einwanderungsgesellschaft,
- durch die partizipative Entwicklung bedarfs- und bedürfnisorientierte Maßnahmen und deren Überprüfung durch Zufriedenheit-Befragungen.

Im Blick auf das Erscheinungsbild

- durch ein Erscheinungsbild und eine Raumgestaltung, die diversitätssensibel auf die potenziellen Nutzer*innen abgestimmt ist.
- durch eine diversitätsorientierte und adressatengerechte Öffentlichkeitsarbeit, Sprache und Bildgestaltung sowie die Nutzung unterschiedlicher Kommunikationsmedien.

Interkulturelle Öffnung hat zum Ziel, durch strukturelle Öffnungsstrategien die Haltung in der Einrichtung bzw. Organisation gegebenenfalls zu verändern sowie (strukturellen) Rassismus zu erkennen und zu bekämpfen, um zu Chancengerechtigkeit und Teilhabe für alle Menschen beizutragen. Hierbei geht es darum, die Bedürfnisse und Bedarfe der Menschen in einer diversen Einwanderungsgesellschaft bei der Planung und Entwicklung von Maßnahmen, Angeboten oder fachlichen Schwerpunkten zu berücksichtigen. Wer den interkulturellen Implementierungsprozess auf einer der fünf Ebenen (siehe unten) beginnen will, verfolgt auf allen Ebenen folgende Handlungsziele:

- 1. Sicherstellung der sozialen Versorgung**
- 2. Förderung von Teilhabe und Chancengerechtigkeit**
- 3. Bekämpfung von Diskriminierung und Rassismus**
- 4. Gleichberechtigte Kommunikation durch Aushandlung**
- 5. Förderung von Diversität**

Interkulturelle Öffnungsprozess von Organisationen und empfohlene Indikatoren		
Handlungsfelder	Beschreibung	Indikatoren
1. Management/ Leitungsebene	<p>Interkulturelle Öffnung versteht sich als ein Veränderungsprozess von Organisationen und bedarf der klaren und deutlichen Willenserklärung der Geschäftsführung oder Leitung. Interkulturelle Öffnung geht mit einer Organisationsentwicklung, d.h. der Veränderung der bestehenden Organisationskultur und -struktur einher und erfordert eine Doppelstrategie, um erfolgsversprechend zu sein: mit einem Top-Down-Ansatz (Leitungsaufgabe) und gleichzeitig einem Bottom-Up-Ansatz (Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter).</p> <p>Die Leitung trägt die Gesamtverantwortung, die sie an eine Person oder Organisationseinheit delegieren kann. Diese ist verantwortlich für die Umsetzung der interkulturellen Öffnung, d.h. für die Prozesssteuerung mit den Elementen Bestandsaufnahme, Zielfindung, Maßnahmenplanung und -umsetzung sowie Evaluation. Dafür sind ein klarer Auftrag wichtig, der von der jeweiligen Leitung an die verantwortliche Person erteilt wird, ausreichende Ressourcen sowie ein Mandat, das Entscheidungen treffen zu dürfen zulässt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eine diversitätskompetente Organisation und die interkulturelle Öffnung sind Chefsache, die Leitungsebene vertritt das Thema nach innen und außen. • Es gibt eine diversitätsorientierte Strategie für das strategische und operative Vorgehen, die Rollen, Aufgaben, Strukturen, Ziele und Prozesse der IKÖ beschreibt. • Die Beteiligung der Mitarbeiter*innen und von Repräsentant*innen der Migrationsorganisationen ist institutionalisiert und sicher gestellt. • Diskriminierung und Rassismus werden als gesellschaftliche Themen und Herausforderungen für die Organisation konzeptionell und strategisch bearbeitet und bekämpft. • Interkulturelle Öffnung ist ein Qualitätsgrundsatz und damit als Teil des Qualitätsentwicklungsprozesses verankert. • Die oberste und mittlere Führungsebene nimmt regelmäßig an Diversity- und interkulturellen Fortbildungen teil. (Kennziffern: Teilnahmezahlen, aufgegliedert nach Führungsebenen, Verhältnis zu vorhandenen Führungskräften)
2. Organisation/ Organisationsentwicklung	<p>Interkulturelle Öffnung ist eine Querschnittsaufgabe, die von der Leitung strategisch und dauerhaft gesteuert wird. Sie muss sicherstellen, dass die Organisation die soziale Versorgung aller Adressat*innen einer diversen Gesellschaft gewährleistet.</p> <p>Die Mitarbeiter*innen brauchen für ihre verantwortungsvolle Aufgabe die Unterstützung der Organisation. Die dafür notwendigen Konzepte, Handreichungen, Standards und Qualifizierungsmaßnahmen muss die Organisation erstellen und gewährleisten.</p> <p>Einen förderlichen Rahmen bietet eine diversitätskompetente Organisationskultur, die von Wertschätzung, Anerkennung und Förderung der Mitarbeiter*innen geprägt ist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es existiert ein diversitätsorientiertes Leitbild, das allen Mitarbeiter*innen bekannt ist. • Objektive Zugangsbarrieren und subjektive Zugangshindernisse zu den Dienstleistungen und Stellenangeboten der Organisation sind analysiert und Grundlage für Öffnungsstrategien. • Es gibt ein Konzept zur diversitätsorientierten Personalakquise, Personaleinstellung, Personalqualifizierung und Personalentwicklung. • Ein Konzept zur Kommunikationskultur ist entwickelt und etabliert. • Die Vernetzung mit anderen Fachdiensten und Migrant*innenorganisationen wird angestrebt und umgesetzt.

Interkulturelle Öffnungsprozess von Organisationen und empfohlene Indikatoren		
Handlungsfelder	Beschreibung	Indikatoren
3. Personal/ Personal- entwicklung	<p>Eine interkulturell orientierte Organisation setzt gezielt auf Vielfalt. Die Zusammensetzung der Mitarbeiter*innen sollte anstreben, der der potenziellen Adressat*innen bzw. der Bevölkerung zu entsprechen.</p> <p>Eine diversitätsorientierte Personal-Planung erfordert eine offensive Personalgewinnung, eine strategische Personalentwicklung und eine kontinuierliche Sensibilisierung des Personals. Es braucht eine Qualifizierung dafür, Teilhabe und Chancengerechtigkeit der Adressat*innen sicherstellen zu können.</p> <p>Es braucht Reflexionsmöglichkeiten zur Auseinandersetzung mit gesellschaftlicher Diversität, mit eigenen Vorurteilen, mit den Bildern von „Anderen“ und dem damit verbundenen „Othering“, mit Diskriminierung und Rassismus.</p> <p>Es ist sicherzustellen, dass für Mitarbeiter*innen und Führungskräfte Sensibilisierungsschulungen, interkulturell orientierte Fort- und Weiterbildungen sowie Schulungen für Antidiskriminierungs- und Antirassismuserbeit entwickelt und umgesetzt werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Verankerung einer diversitätsbewussten Organisationskultur und die Repräsentation von Vielfalt innerhalb der Mitarbeiterschaft sind sichtbar und spiegeln diese in allen Bereichen, auf allen Ebenen und für alle Merkmale (Alter, Geschlecht, Herkunft, Behinderung, sexuelle Orientierung und Weltanschauung) wider. (Kennziffern: Anzahl der Mitarbeiter*innen nach Vielfalts-Merkmalen, Veränderungen, Vergleich mit Bevölkerungszahlen) • Interkulturelle bzw. Vielfaltskompetenz ist Einstellungsvoraussetzung für neue Mitarbeiter*innen. Der Begriff ist operationalisiert, die Entscheider*innen sind entsprechend sensibilisiert. Es existiert ein Leitfaden für Bewerbungsgespräche und für Stellenausschreibungen zur Förderung von Diversität. • Es gibt kontinuierlich und verpflichtend Fort- und Weiterbildungsangebote zu den Themen interkulturelle Sensibilisierung, Antidiskriminierungs- und Antirassismuserbeit. (Kennziffern: Anzahl der Veranstaltungen, Themen, Teilnahmetahlen, Auswertung der Evaluationen) • Feedback- und Fehlerkultur ist möglich: Es gibt Reflexionsräume und Möglichkeiten, um die eigene kulturalisierende Haltung, gesellschaftliche (Macht-)Positionen, Normalitätsdefinitionen, Rassismus (strukturell, institutionell, individuell), Vorurteile, Fremd- und Selbstbild-Konstruktion zu reflektieren. • Supervision und kollegiale Beratung sind als Instrumente der Reflexion, Unterstützung, der Anerkennung und Wertschätzung von Vielfalt im Team vorhanden.

Interkulturelle Öffnungsprozess von Organisationen und empfohlene Indikatoren		
Handlungsfelder	Beschreibung	Indikatoren
4. Adressat*innenorientierung	<p>Adressatinnen und Adressaten der Dienste der Sozialen Arbeit sind Familien und ihre Kinder, die einen Beratungs- und Unterstützungsbedarf haben. Die Dienstleistungen der AWO orientieren sich an den unterschiedlichen Lebenssituationen und Bedarfen ihrer Nutzer*innen.</p> <p>Alle Menschen, die legal in der Bundesrepublik leben, sind mögliche Adressat*innen sozialer Dienstleistungen. In einer Einwanderungsgesellschaft ist die zunehmende Diversität eine Tatsache. Die Migrationsdynamiken des 21. Jahrhundert stellen neue Fragen an die Dienstleister hinsichtlich ihrer eigenen Normalitäts- und Veränderungserwartungen und denen ihrer adressierten Zielgruppen.</p> <p>Soziale Dienstleistungen, die auf Befähigung und Ermächtigung abzielen, müssen als Aushandlungs- und Verhandlungsprozesse zwischen Adressat*innen und Leistungsanbietern gestaltet werden müssen. Das gilt beispielsweise für unterschiedliche Handlungsmuster, die mit kulturell und religiös divergierenden Normen möglicherweise beschrieben werden können.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es existiert ein Konzept, wie in den Maßnahmen und Angeboten die Lebensrealitäten und Bedarfe von Menschen in einer diversen Gesellschaft berücksichtigt und dadurch Zugangsbarrieren abgebaut werden. Unterschiedliche, sich überkreuzende Benachteiligungen werden analysiert und berücksichtigt (Intersektionalität). • Der Zugang zur Einrichtung ist barrierefrei. Die Inanspruchnahme der Angebote durch die Nutzer*innen entspricht der Zusammensetzung der Bewohnerschaft. (Kennziffern: Teilnahmezahlen, deren Veränderungen, Zusammensetzung der Nutzer*innen) • Es gibt ein Beschwerdemanagement, das regelmäßig ausgewertet wird. Die Erkenntnisse fließen in den weiteren Veränderungsprozess ein. • Zur interkulturellen Qualifizierung der Angebote und zum Abbau möglicher Benachteiligungen und Diskriminierung <ul style="list-style-type: none"> -verfügt die Organisation über Sprach- und Kulturmittler bzw. einen Dolmetscherpool. -gibt es Materialien in einfacher Sprache. -ist mehrsprachiges Personal vorhanden. -Es existieren diversitätssensible Erhebungsinstrumente zur Messung der Zufriedenheit der Adressat*innen. Es finden regelmäßig Nutzer*innen Befragungen statt.

Interkulturelle Öffnungsprozess von Organisationen und empfohlene Indikatoren		
Handlungsfelder	Beschreibung	Indikatoren
5. Erscheinungsbild/Öffentlichkeitsarbeit	<p>Die Anpassung der Öffentlichkeitsarbeit hinsichtlich der Förderung von Diversität erfordert Diskriminierung als gesellschaftliche Tatsache unserer Gesellschaft zu verstehen.</p> <p>Die Öffentlichkeitsarbeit ist so zu gestalten, dass alle Menschen in einer diversen Gesellschaft sich angesprochen fühlen. Eine diversitätsorientierte Öffentlichkeitsarbeit trägt zur Sensibilisierung aller Akteure auf der kommunalen, Landes- und Bundesebene hinsichtlich der Bedürfnisse und Bedarfe von Menschen in einer diversen Gesellschaft bei.</p> <p>In diesem Kontext sind das Erscheinungsbild und insbesondere die Öffentlichkeitsarbeit im interkulturellen Öffnungsprozess auf den Prüfstand zu stellen. Die Selbstdarstellung von Einrichtungen und Projekten durch Flyer und Broschüren, durch Plakate sowie Kampagnen sind daraufhin zu überprüfen, ob sie in Bild und Wort die Realität der diversen Einwanderungsgesellschaft widerspiegeln. Alle modernen Kommunikationsmittel müssen genutzt werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Das äußere Erscheinungsbild und die Raumgestaltung der Einrichtung sind auf die potenziellen Nutzer*innen abgestimmt. • Es gibt, soweit erforderlich, Leitsysteme, Piktogramme oder andere geeignete visuelle Gestaltungen, die den Weg durch die Einrichtung erleichtern. • Visuelle Botschaften repräsentieren Diversität in der Außendarstellung der Organisation. Das AWO-Verständnis von Vielfalt wird in Veröffentlichungen, Broschüren, Flyern, Fachartikeln, Messeauftritten oder in einer barrierefreien Homepagegestaltung sichtbar. • Mehrsprachiges Material, Bildmaterial, Texte in einfacher Sprache u.a. sind vorhanden. Schriftliches Material wird in diversitätssensibler Text- und Bildsprache (Sprach-, Lese- und Schreibkompetenz, Bildungsgrad, Milieu etc.) gestaltet. • Informationsmaterialien, Formulare werden an die spezifischen Bedingungen der Adressat*innen und der Mitarbeiter*innen angepasst.

