

Referenzen und Publikationen

Wir greifen auf über 20-jährige Erfahrungen in der interkulturellen Bildungs- und Beratungsarbeit im Kontext von Migration und Diversität zurück. Öffentliche Dienstleistungen und kommunale Verwaltungen gehören zu unseren wichtigsten Kunden. In den letzten 22 Jahren wurden ca. 4000 in der öffentlichen Verwaltung beschäftigte Personen von unserem Team fortgebildet.

Auf der Grundlage dieser Praxiserfahrungen sind folgende Publikationen entstanden, die als Grundlage für unsere Bildungs- und Beratungsarbeit dienen:

Grundlagen kommunaler Integrationsarbeit im Kontext von Vielfalt und Migration



Diese Handreichung dient als Beratungsgrundlage bzw. als Orientierungshilfe, Erfolge der Integrationsarbeit entlang der Bildungskette sowie als Querschnittsaufgabe zu verfolgen, zu messen und Optimierungsideen für ihre Wirkungsbereiche zu entwickeln.

Sie soll helfen eine Grundlage zur Steuerung der Integrationsprozesse zu schaffen. Ein weiteres Anliegen ist es, den Kommunikations- und Kooperationsstrukturen in der Integrationsarbeit eine überprüfbare Grundlage zu geben.

Hierzu gibt es Beratungs- und Schulungsangebote für Akteur*innen sowie Multiplikator*innen in der kommunalen Integrationsarbeit.

Interkulturelle Öffnung und Qualitätsentwicklung in der Kommunalverwaltung



Diese Handreichung liefert eine Orientierungs- und Handlungsgrundlage zur interkulturellen Ausrichtung und Qualitätsentwicklung der kommunalen Verwaltung im Migrationskontext.

Die hier vorgestellten Anregungen und Instrumente spiegeln den aktuellen, im Dialog mit Multiplikator*innen in der öffentlichen Verwaltung sowie Migrantengruppen erworbenen, Erfahrungs- und Kenntnisstand wider.

Hierzu sind Beratungsangebote für Führungskräfte in der kommunalen Verwaltung vorhanden.

Monitoring interkultureller Öffnungsprozesse in der öffentlichen Verwaltung



Diese Projektdokumentation ist ein Beispiel für ein vernetzt anwendbares Verfahren zur kontinuierlichen Verfolgung, Erfassung und Messung interkultureller Öffnungsprozesse in der öffentlichen Verwaltung.

Eine besondere Funktion des IKÖ*-Monitorings ist es, IKÖ*-Ziele, -Daten und -Maßnahmen mit diesbezüglichen Indikatoren verknüpfen zu können und steuernd einzugreifen, sofern die beabsichtigten Veränderungsziele nicht erreicht werden.

Hierzu gibt es Beratungsangebote, die jederzeit von interessierten Kommunen angefragt werden können.

* Interkulturelle Öffnung

Angebote für die öffentliche Verwaltung



Zur nachhaltigen Stärkung einer weltoffenen Verwaltungskultur bieten wir Seminare, Trainings und Workshops sowie Beratungen an, die wir Ihrem Bedarf anpassen.

Die Angebote werden modular und zeitlich variabel gestaltet.

Für weitere Informationen nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf:

Pro Dialog Köln
Ahornweg 14
50999 Köln

Telefon 02236 - 870 88 56
Telefax 02236 - 870 88 57
Mobil 0172 - 908 33 86
E-Mail: info@pro-dialog-koeln.de
info@waik-institut.de

Website: www.pro-dialog-koeln.de

Vielfaltssensible Kommunikation im Kontext öffentlicher Dienstleistungen



Gelingendes Verstehen und Verständigung sind zentrale Ziele einer interkulturell kompetenten Verwaltungsarbeit. Dieser Schulungsbaustein will dazu beitragen, Kommunikationsbarrieren bzw. -störungen im Kontext von Vielfalt und Unterschiedlichkeit zu erkennen und sie souverän zu bewältigen. Durch Inputs und interaktive Übungen wird aufgezeigt, welchen Einfluss kulturell bedingte Wertehaltungen, Orientierungsmuster, Normen, Grundeinstellungen auf das persönliche Handeln und die persönliche Wahrnehmung haben. Folgende Schwerpunkte werden mit Hilfe von unterschiedlichen Methoden teilnehmerorientiert behandelt:

- Einführung in die Grundlagen der vielfaltssensiblen Kommunikation
- Knackpunkte und Besonderheiten der Kommunikation in interkulturellen Kontexten
- Erkennen von Interaktionsstörungen in interkulturellen Begegnungen
- Entwicklung von Kommunikations- und Handlungsstrategien an ausgewählten Beispielen aus dem Berufsalltag der Teilnehmenden oder anhand von Fallbeispielen.

Das Angebot richtet sich insbesondere an Mitarbeiter*innen aus den Bereichen mit intensivem Kundenkontakt.

Diversitätsgerechtes Konfliktmanagement im Kontext öffentlicher Dienstleistungen



Nicht die Konflikte sind in der Regel das Problem, sondern der Umgang mit ihnen. Die Fähigkeit zur konstruktiven Konfliktregelung gehört im Verwaltungsalltag zu den Kernkompetenzen. Die Teilnehmenden lernen in dieser Schulung, die Auslöser für Konflikte im interkulturellen Kontext zu erkennen und Schwierigkeiten im Konfliktverlauf zu identifizieren. Möglichkeiten der Konfliktprävention und vor allem der Konfliktlösung werden trainiert. Folgende Schwerpunkte werden mit Hilfe von unterschiedlichen Methoden praxisorientiert behandelt:

- Funktionsweisen, Formen und Arten von Konflikten im Kontext von Vielfalt und Unterschiedlichkeit
- Konfliktanalyse und Bearbeitungsansätze
- Unterschiedliche Wahrnehmung und Deutung von Konflikten
- Erkennen von Eskalationsstufen sowie Training von Deeskalationsstrategien
- Entwicklung und Erprobung von konkreten Handlungsalternativen für den Praxisalltag anhand von Fallbeispielen

Management von Vielfalt und Unterschiedlichkeit in der Kommunalverwaltung



Dieses Angebot richtet sich an Führungskräfte in der Kommunalverwaltung, um ihre Gestaltungs- und Steuerungskompetenzen zur vielfaltsgerechten Anpassung von Strukturen und Arbeitsprozessen im interkulturellen Kontext zu stärken. Es erfolgt eine Auseinandersetzung mit Anforderungen der vielfaltsfördernden Führungskompetenz als nachhaltige strategische Ausrichtung zur Nutzung und Förderung von Vielfalt.

Folgende Schwerpunkte werden interaktiv behandelt:

- Sicherstellung des chancengerechten Zugangs zur öffentlichen Dienstleistung
- Wichtige Aspekte der Personalentwicklung im Kontext von Vielfalt und Unterschiedlichkeit
- Optimierung von Strukturen und Arbeitsabläufen in der öffentlichen Verwaltung im Kontext von Diversität und Interkulturalität
- Wege zur vielfaltsfördernden Entwicklung der Kommune und Führungskraft als Vorbild für kompetentes Handeln