

VIELFALTSORIENTIERTE ORGANISATIONS- UND PERSONALENTWICKLUNG FÜR NACHHALTIGE INTEGRATION (VOPI)

Projektmodul „Handlungskompetenzen für den Umgang mit einer vielfältigen Kundschaft“

Arbeitsfeld:
**Interkulturelle
Kompetenz**

In den meisten Kommunalverwaltungen dürfte es Konsens sein, dass die professionelle Gestaltung des Kundenkontakts in interkulturellen Kontexten spezifischer Kompetenzen bedarf. Vor allem bei Stellen mit viel Publikumsverkehr spielt interkulturelle Kompetenz als Kriterium für die Personalauswahl wie auch als Inhalt der Personalförderung eine wichtige Rolle. Allerdings basiert dies nicht immer auf einer systematischen Verankerung des Konzepts in der Personalauswahl und -entwicklung. Die Einschätzung einer vorhandenen interkulturellen Kompetenz beruht oft noch auf den nach bestem Wissen und Gewissen gewonnenen Eindrücken der Entscheiderinnen und Entscheider. Durchgeführte Trainings zur interkulturellen Kompetenz bleiben singuläre Veranstaltungen, die kaum nachhaltige Wirkungen entfalten. Um interkulturell kompetentes oder migrationssensibles Verhalten zum einen beobachtbar und überprüfbar zu machen und zum anderen in Bezug auf konkrete Tätigkeitsfelder fördern zu können, bedarf es daher einer Präzisierung und Operationalisierung. Die für eine bestimmte Stelle spezifizierten Verhaltensindikatoren können dann sowohl für die Personalauswahl als auch für die Personalentwicklung – etwa in Form von Fortbildungen, von Mitarbeitergesprächen wie auch im Rahmen der Führungskräfteentwicklung – genutzt werden.

Was könnten Anlässe für Sie sein, über Maßnahmen nachzudenken?

- Sie würden den Begriff der interkulturellen Kompetenz gerne in beobachtbare Verhaltensweisen übersetzen, um ihn besser für die Personalauswahl und Personalentwicklung nutzen zu können.
- Sie möchten das Anforderungsprofil ausgewählter Stellen um spezifische Verhaltensindikatoren für interkulturelle Kompetenz ergänzen.
- Sie möchten „interkulturelle Kompetenz“ stärker im Auswahlverfahren überprüfen.
- Sie würden gerne Trainings zu interkultureller Kompetenz anbieten, die spezifisch auf das Tätigkeitsfeld eines bestimmten Fachbereichs der Verwaltung zugeschnitten sind.
- Sie haben ein anderes Interesse, das Sie bisher noch nicht verfolgen konnten.

Welche Unterstützung können Sie von uns erwarten?

Je nachdem, welcher Bedarf sich in den Gesprächen mit Ihnen ergibt,

- unterstützen wir Sie bei der Operationalisierung des Begriffs der interkulturellen Kompetenz, so dass dieser in den von Ihnen genutzten Kompetenzkatalog passt;
- unterstützen wir Sie bei der Durchführung von Anforderungsanalysen für interkulturelle Kompetenz (u.a. Identifizierung erfolgskritischer Situationen und erfolgsrelevanter Verhaltensweisen) und bei der Festlegung von Anforderungsprofilen für ausgewählte Stellen;
- beraten wir Sie bei der Verankerung von interkultureller Kompetenz in Auswahlverfahren;
- geben wir Hinweise, wie die Thematik der interkulturellen Kompetenz in die Führungskräfteentwicklung integriert werden könnte;
- können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgewählter Fachbereiche an tätigkeitsfeldspezifischen Trainings zu interkultureller Kompetenz teilnehmen, die wir mit externer Unterstützung entwickeln;
- gehen wir auf weitere bzw. andere Wünsche von Ihnen ein.