

Die Stadt Nürnberg strebt nach den Leitlinien ihres Integrationsprogramms in ihrer Verwaltung und in den städtischen Unternehmen eine verstärkte Beschäftigung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Migrationshintergrund an und will damit auch eine Vorbildfunktion als Arbeitgeber übernehmen. Die Mehrsprachigkeit und die Kenntnisse anderer Sprachen und Kulturen sind bei Bewerbungen als wichtige Zusatzqualifikation anzusehen. Generell wird interkulturelle Kompetenz als wichtige Schlüsselqualifikation städtischer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betrachtet. Die Stadt Nürnberg sieht daher zwei Aufträge, die gleichzeitig verfolgt werden müssen, um erfolgreich zu sein. Zum Einen bedarf es einer **gezielten interkulturellen Qualifizierung der städtischen Mitarbeiter/innen**, zum Anderen der **verstärkten Einstellung von Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund**.

Es gibt bereits seit Jahrzehnten eine Vielzahl von Maßnahmen zur interkulturellen Qualifizierung der städtischen Mitarbeiter/innen. Dieses Angebot wurde intensiviert, ausgebaut und ergänzt. Auch die bisherigen Maßnahmen zur Gewinnung von Beschäftigten mit Migrationshintergrund wurden intensiviert, stärker vernetzt und durch neue Maßnahmen ergänzt. Durch diese ineinander greifenden **systematischen Personalentwicklungs- und Qualifizierungsmaßnahmen** wird ein wesentlicher Beitrag zur interkulturellen Öffnung der Stadtverwaltung geleistet.

## Im folgenden sind einige Maßnahmen kurz dargestellt:

### Projekt interkulturelle Qualifizierung der Stadtverwaltung – ein Multiplikatorenmodell

Dieses Projekt zeichnet sich methodisch als Multiplikatorenmodell zur Sicherung der Nachhaltigkeit aus und verbindet inhaltlich die interkulturelle Qualifizierung mit der Menschenrechtsbildung. Personelle Resource sind ausgebildete „Moderator/innen für interkulturelle Kommunikation“. Sie wurden als innerstädtische Multiplikator/innen (Trainerteam) gewonnen und weiter qualifiziert.

### Interkulturelle Qualifizierung der Verwaltungsnachwuchskräfte

Der interkulturellen Qualifizierung aller Verwaltungsnachwuchskräfte, die bei der Stadt Nürnberg ausgebildet werden, kommt eine wichtige Bedeutung bei der interkulturellen Öffnung der Verwaltung zu. Für jeden Einstellungsjahrgang wird nun ein intensives interkulturelles Training in die Ausbildung integriert.

### Interkulturelle Qualifizierung der Führungskräfte

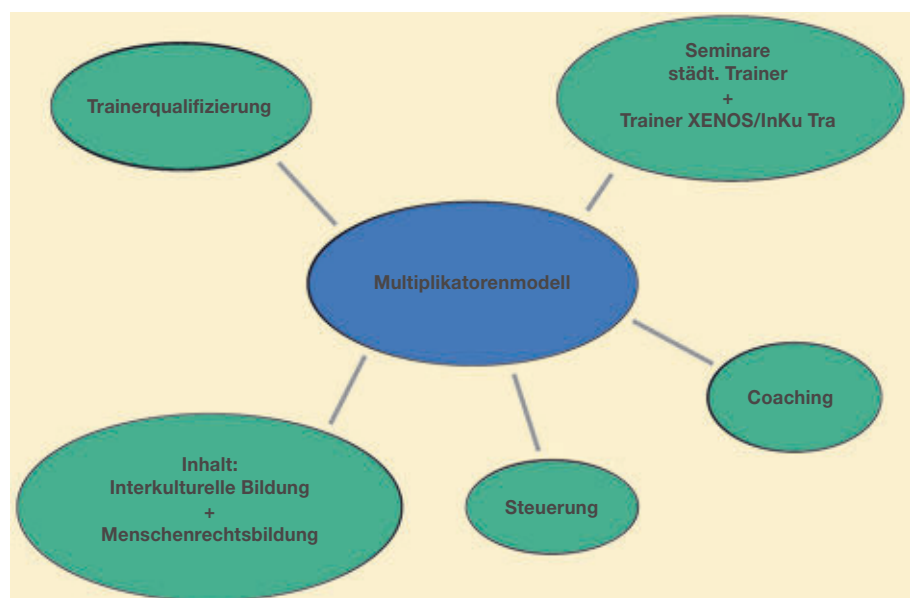
Die Führungskräfte spielen bei der interkulturellen Öffnung der Verwaltung und vor allem bei der interkulturellen Qualifizierung ihrer Mitarbeiter/innen eine wichtige Vorreiterrolle. In die bestehenden Führungslehrgänge wird das Thema „Interkulturalität und interkulturelle Kompetenz“ auf der Basis des in der Wirtschaft entwickelten Ansatzes des „Diversity Management“ eingebaut. Die nächsten Tagungen für Dienststellen- und Schulleiter/innen befassen sich mit den Themen Integration und Menschenrechte.

### Verstärkte Beschäftigung von Mitarbeitern/innen mit Migrationshintergrund

Die verstärkte Beschäftigung von qualifizierten Mitarbeitern/innen mit Migrationshintergrund stellt neben der interkulturellen Qualifizierung der vorhandenen Mitarbeiter/innen den zweiten wichtigen Baustein zur interkulturellen Öffnung der Verwaltung dar. Die Förderung von Migranten/innen ist fester Bestandteil des Ausbildungskonzeptes der Stadtverwaltung. Die bestehenden Maßnahmen zur Gewinnung von Migranten/innen wurden ausgebaut, vernetzt und ergänzt. Hierfür wurde insbesondere eine verstärkte und gezielte Informationsarbeit und die Erweiterung der Verbundausbildungsmöglichkeiten genutzt.

### Qualifizierung zweisprachiger Mitarbeiter zu Ad-hoc-Dolmetschern

Mit der Ausbildung von sogenannten Ad-hoc-Dolmetschern für die Verwaltung geht die Stadt völlig neue Wege. Es gibt schon immer einen gewissen Anteil von Mitarbeitern/innen mit Migrationshintergrund in der Stadtverwaltung. Sie sind an unterschiedlichen Stellen der Verwaltung, teils mit, teils ohne Publikumsverkehr tätig. Viele von Ihnen sind auf Grund ihrer Herkunftsfamilie oder ihres persönlichen Hintergrunds zwei- oder mehrsprachig. Bisher können sie ihre besonderen sprachlichen Fähigkeiten nur zufällig einsetzen.



## Weitere Informationen & Kontakte:

Stadt Nürnberg / Personalamt  
Abteilung Personalentwicklung  
Herr Johannes Suhr  
Fünferplatz 2, 90403 Nürnberg  
Telefon: 0911 / 231-2644, Telefax: 0911 / 231-4733  
E-Mail: johannes.suhr@stadt.nuernberg.de



Eine typische Schaltersituation

Bereits in den 80er Jahren wurden auf Antrag des Ausländerbeirates über das städtische Personalamt zweisprachige Mitarbeiter/innen für kleinere Dolmetschertätigkeiten eingesetzt. Die Auswahl erfolgte nach dem Prinzip der Freiwilligkeit und der Selbsteinschätzung hinsichtlich der eigenen sprachlichen Kenntnisse und Fähigkeiten. Es sollte damit ermöglicht werden, mit Hilfe der angegebenen Kollegen/innen in Notfällen per Telefon eine erste Klärung von Sachverhalten zu erreichen. Dabei ging es nur um die Abklärung, ob der Bürger an der für sein Anliegen richtigen Dienststelle ist, welche Papiere er benötigt, ob er noch einmal mit einem Dolmetscher vorsprechen muss usw. Dieser Ansatz wurde jedoch nicht weiterverfolgt.

Diese Art des Dolmetschens nennt man heute „ad-hoc-Dolmetschen“. Man verwendet diesen Begriff nur für die oben beschriebene Form eines kurzen, sogenannten Clearingprozesses, der keinesfalls fachliches Dolmetschen für rechtlich bedeutsame und komplexe Situationen ersetzt oder überflüssig macht. Für die letztgenannte Form des Dolmetschens muss auf ausgebildete und vereidigte Dolmetscher auf dem freien Markt zurückgegriffen werden.

Im Klinikum Nürnberg gibt es seit geraumer Zeit den Einsatz dieser Ad-hoc-Dolmetscher, die allerdings in face-to-face-Situationen dolmetschen, d.h., sie verlassen ihren Arbeitsplatz, um Kollegen auf anderen Stationen zu unterstützen. Die Universität Hamburg hatte ein Fortbildungskonzept zur Qualifizierung von Krankenhauspersonal für dieses ad-hoc-Dolmetschen entwickelt, das auf der Basis sogenannter Standardsituationen beruht. Diesem Konzept hat sich das Klinikum Nürnberg angeschlossen.

Allerdings gibt es bisher keine Erfahrungen mit dem Ad-hoc-Dolmetschen im Verwaltungsbereich. **Mit Unterstützung der Schader-Stiftung** wird in Nürnberg nun erstmalig untersucht, welche Standardsituationen es in der Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltungsmitarbeitern gibt und worin Kommunikationshindernisse bestehen. Im Juli 2006 wurden dazu Kundengespräche im Einwohneramt und im Amt für Wohnen und Stadterneuerung auf Band aufgenommen. Dafür wurde in jedem Einzelfall das Einverständnis des jeweils anwesenden Bürgers eingeholt. In den beiden genannten Dienststellen haben sich Mitarbeiter in einem ersten Workshop bereit erklärt, den Mitschnitt zuzulassen. Die Transkription und Auswertung dieser Gespräche wird die Grundlage für ein Fortbildungsangebot für zwei- und mehrsprachige Mitarbeiter/innen sein, die Interesse daran haben, sich zu Ad-hoc-Dolmetschern ausbilden zu lassen. Das Personalamt wird die Teilnehmer der Fortbildung in Listen erfassen, die über das Intranet für alle städtischen Mitarbeiter zugänglich sind.

Mit diesem Projekt will die Stadt Nürnberg einerseits alltägliche Arbeitsabläufe im Publikumsverkehr verbessern, kundenfreundlicher arbeiten, besondere Fähigkeit ihrer Mitarbeiter wertschätzen und durch Fortbildung fördern, andererseits das Vertrauen ihrer Bürger mit Migrationshintergrund in die Verwaltung stärken.