



Informations-  
broschüre

Ausländische  
ArbeitnehmerInnen  
im Sozialwesen

**LEITLINIEN UND  
EMPFEHLUNGEN FÜR  
PERSONALVERANTWORTLICHE  
UND FÜHRUNGSKRÄFTE**

AT



Co-funded by  
the European Union



Diese Informationsbroschüre wurde im Rahmen des internationalen Projekts „Foreign workers in social services“ (FWSS), Nummer 2021-1-CZ01-KA220-VET-000025630, das vom Programm Erasmus+ finanziert wird, erstellt.



**Co-funded by  
the European Union**

Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, welcher nur die Ansichten der Verfasser wiedergibt. Die Kommission kann nicht für eine etwaige Verwendung der darin enthaltenen Informationen haftbar gemacht werden.

# Projektbeschreibung

Das Projekt unterstützt die Eingliederung ausländischer Arbeitskräfte in den sozialen Dienstleistungen. Diese können beim Eintritt in den Arbeitsmarkt schwierige Bedingungen vorfinden, beispielsweise aufgrund sprachlicher und kultureller Barrieren, aber auch aufgrund des mangelnden Vertrauens der ArbeitgeberInnen in ihre Fähigkeiten und der Vorurteile anderer ArbeitnehmerInnen.

Diese Probleme können insbesondere bei ausländischen ArbeitnehmerInnen aus Nicht-EU-Ländern auftreten, deren kultureller Hintergrund sich stark von dem mitteleuropäischer Länder unterscheidet. Jede/r, der schon einmal in ein anderes Land umgezogen ist, wird bestätigen, dass er/sie alle möglichen Probleme und Fragen zu bewältigen hatte, um sich anzupassen und „normal“ arbeiten und leben zu können. Diese Herausforderungen sind jedoch für manche Einheimische, die noch nie mit einer solchen Situation konfrontiert waren, schwer zu verstehen. Daher ist es wichtig, die ArbeitgeberInnen im Bereich der sozialen Dienstleistungen zu schulen, damit sie die Herausforderungen verstehen, mit denen ausländische ArbeitnehmerInnen konfrontiert sind, wenn sie im Ausland arbeiten und ihnen Vorschläge zu unterbreiten, wie sie auf diese ArbeitnehmerInnen zugehen können, um ihnen den Übergang und die Anpassung so einfach und reibungslos wie möglich zu machen und ihnen zu ermöglichen, ihr volles Potenzial zu nutzen.

Das Projekt will helfen, Hindernisse für die Integration ausländischer Arbeitskräfte zu beseitigen, indem es Leitlinien und Empfehlungen sowie Schulungsprogramme für Führungskräfte von sozialen DienstleisterInnen ausarbeitet.

# Partnerorganisationen

An dem Projekt sind 6 Partnerorganisationen aus 5 europäischen Ländern beteiligt:

- Zentrum für Entwicklungsaktivitäten der Union der Arbeitgeberverbände der Tschechischen Republik (CRA UZS) - Projektkoordinator
- AKMI ANONIMI EKPAIDFTIKI ETAIRIA (AKMI) aus Griechenland
- Verband der Sozialdienstleister der Tschechischen Republik (APSS CR)
- Verband der europäischen sozialen Arbeitgeber (Social Employers) aus Belgien
- SERVICE MENSCH GmbH / Volkshilfe Niederösterreich aus Österreich
- ELISFA aus Frankreich.







# Kontext und Zweck der Leitlinien und Empfehlungen

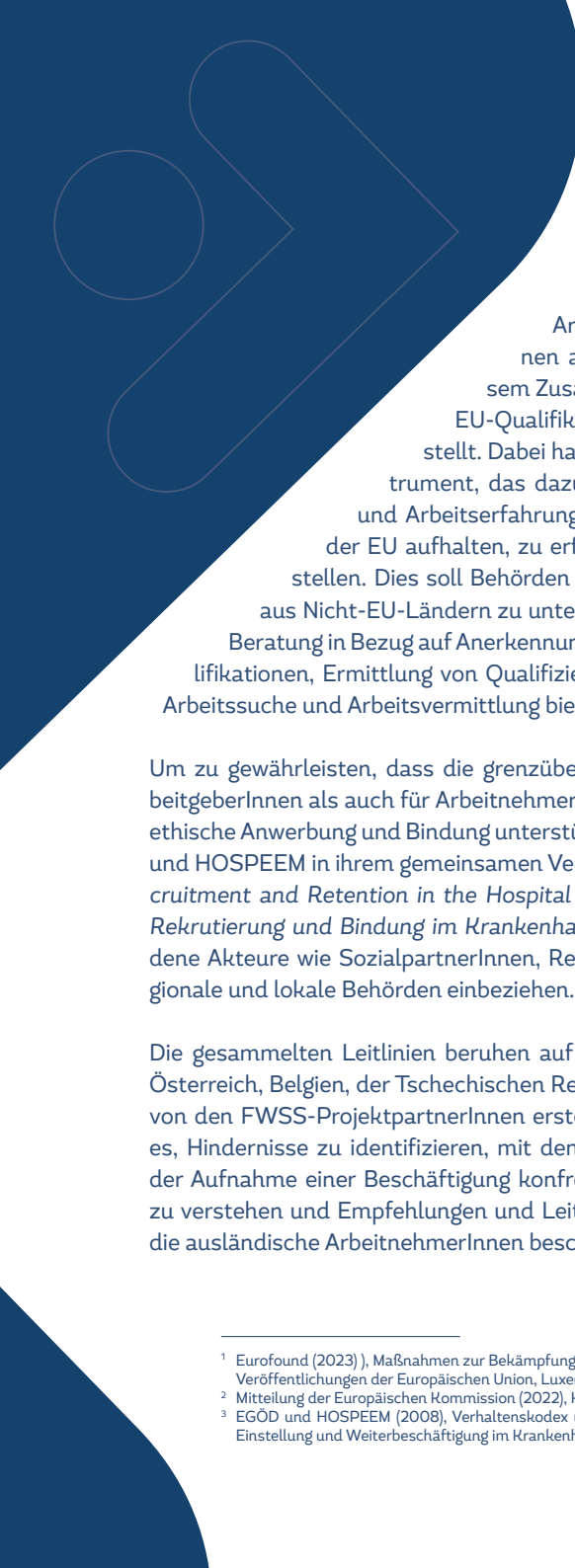
Zweck dieses Dokuments ist es, Leitlinien und Empfehlungen für den Einstellungsprozess und die Beschäftigung ausländischer ArbeitnehmerInnen im Sektor der sozialen Dienstleistungen festzulegen. Die Empfehlungen richten sich an Personalverantwortliche und Manager auf EU-Ebene und in den fünf Zielländern des Projekts (Österreich, Belgien, Tschechische Republik, Frankreich und Griechenland). Die Leitlinien sollen dazu beitragen, Barrieren zu beseitigen und Chancengleichheit für ausländische Arbeitskräfte zu schaffen, um ihre Eingliederung in den Arbeitsmarkt im Sozialbereich zu unterstützen.

Für dieses Projekt wird ein/e ausländische/r ArbeitnehmerIn definiert als „eine Person, die in einem Staat, dessen Staatsangehörigkeit sie nicht besitzt, eine entlohnte Tätigkeit ausüben soll, ausübt oder ausgeübt hat“ (Artikel. 2(1) der UN-Konvention zum Schutz aller Wanderarbeitnehmer und ihrer Familienangehörigen).

In den meisten EU-Mitgliedstaaten steigt die Nachfrage nach Fachkräften im Bereich der Sozialdienstleistungen, was unter anderem mit dem demografischen Wandel und den sich verändernden Familienstrukturen und Bedürfnissen zusammenhängt. All diese Faktoren führen zu einem erhöhten Druck auf sozialen Pflege- und Betreuungsdienste. Darüber hinaus wird mittel- und langfristig ein Arbeitskräftemangel im Gesundheits- und Langzeitpflegesektor vorausgesagt.<sup>1</sup>

Die Beschäftigung ausländischer Arbeitskräfte im Sektor der sozialen Dienstleistungen und die Förderung ihrer Eingliederung in die Arbeitswelt kann aus verschiedenen Gründen große Vorteile mit sich bringen: neue Fertigkeiten und Kompetenzen, kulturelle und sprachliche Vielfalt und das Potenzial, aktuelle und künftige Personalengpässe zu mildern, um nur einige zu nennen. Laut ILO (2020) hat die Arbeitsmigration in Mittel- und Osteuropa sowie in ganz Europa in den letzten zehn Jahren erheblich zugenommen.

Migration ist auch ein Thema von großem Interesse für die Europäische Kommission, die Initiativen und politische Vorschläge zur Verbesserung der allgemeinen Migrationssteuerung auf lange Sicht erarbeitet<sup>2</sup>. Zu den Initiativen



gehören die operative Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten und Partnerländern, ein effektiverer Rahmen für legale Wege in die EU und die Steigerung der Attraktivität der EU für Nicht-EU-BürgerInnen, indem Arbeitsmarktbedürfnisse und Qualifikationen aufeinander abgestimmt werden. In diesem Zusammenhang hat die EU-Kommission das EU-Qualifikationsprofil für Drittstaatsangehörige erstellt. Dabei handelt es sich um ein mehrsprachiges Instrument, das dazu dient, die Fähigkeiten, Qualifikationen und Arbeitserfahrung von Drittstaatsangehörigen, die sich in der EU aufhalten, zu erfassen und so frühzeitig ein Profil zu erstellen. Dies soll Behörden und Organisationen helfen, BürgerInnen aus Nicht-EU-Ländern zu unterstützen, indem sie ihnen personalisierte Beratung in Bezug auf Anerkennung von Abschlüssen, Validierung von Qualifikationen, Ermittlung von Qualifizierungsbedarf und Unterstützung bei der Arbeitssuche und Arbeitsvermittlung bieten.

Um zu gewährleisten, dass die grenzüberschreitende Anwerbung sowohl für ArbeitgeberInnen als auch für ArbeitnehmerInnen von Vorteil ist, ist ein Rahmen, der ethische Anwerbung und Bindung unterstützt, von zentraler Bedeutung. Wie EGÖD und HOSPEEM in ihrem gemeinsamen Verhaltenskodex „*Ethical Cross-Border Recruitment and Retention in the Hospital Sector*“ (*Ethische grenzüberschreitende Rekrutierung und Bindung im Krankenhaussektor*)<sup>3</sup> betonen, muss dies verschiedene Akteure wie SozialpartnerInnen, Regulierungsbehörden sowie nationale, regionale und lokale Behörden einbeziehen.

Die gesammelten Leitlinien beruhen auf den Ergebnissen der Länderberichte in Österreich, Belgien, der Tschechischen Republik, Frankreich und Griechenland, die von den FWSS-ProjektpartnerInnen erstellt wurden. Ziel der Länderberichte war es, Hindernisse zu identifizieren, mit denen ausländische ArbeitnehmerInnen bei der Aufnahme einer Beschäftigung konfrontiert sind, um ihre Bedürfnisse besser zu verstehen und Empfehlungen und Leitlinien für Organisationen zu entwickeln, die ausländische ArbeitnehmerInnen beschäftigen oder beschäftigen wollen.

---

<sup>1</sup> Eurofound (2023), Maßnahmen zur Bekämpfung des Arbeitskräftemangels: Lessons for future policy, Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, Luxemburg.

<sup>2</sup> Mitteilung der Europäischen Kommission (2022), Kompetenzen und Talente für die EU gewinnen.

<sup>3</sup> EGÖD und HOSPEEM (2008), Verhaltenskodex und Folgemaßnahmen zur ethischen grenzüberschreitenden Einstellung und Weiterbeschäftigung im Krankenhaussektor.

# Leitlinien und Empfehlungen auf EU-Ebene für Personalverantwortliche und Führungskräfte

Die Leitlinien konzentrieren sich auf Initiativen zur Bewältigung der vier größten Herausforderungen, die in den Berichten genannt werden, nämlich die Attraktivität des Sektors, die schwierigen und langwierigen Verwaltungsverfahren, die Unterstützung ausländischer ArbeitnehmerInnen am Arbeitsplatz sowie Vielfalt und Integration am Arbeitsplatz und in der Gemeinschaft.

## **Attraktivität des Sektors**

Um den aktuellen und künftigen Personalbedarf des Sektors zu decken, ist die Attraktivität für MitarbeiterInnen entscheidend. Die Förderung des Sektors, die Sichtbarkeit und der Zugang zu Stellenangeboten sind Schlüssel, um Fähigkeiten und Talente kurz- und langfristig ins Unternehmen zu holen.

- Förderung des Sektors der sozialen Dienstleistungen durch Kommunikationskampagnen und Kontakt zu spezialisierten Einwanderungsverbänden und Beschäftigungsorganisationen, um das Bewusstsein für den Beruf und seine Bedürfnisse zu schärfen.
- Ausbau der Beziehungen zwischen AnbieterInnen von Dienstleistungen und Universitäten, Einwanderungsbehörden und Arbeitsagenturen auf nationaler Ebene, um die Sichtbarkeit von Stellenangeboten zu erhöhen.






- Entwicklung neuer Konzepte für die Kommunikation mit der Zielgruppe, z. B. durch Bereitstellung von Beschäftigungsangeboten in mehreren Sprachen sowie Organisation von Besuchen und Workshops zwischen Arbeitssuchenden mit Migrationshintergrund und regionalen/lokalen DienstleisterInnen.
- Integrativer Ansatz für Einstellung und berufliche Weiterentwicklung durch Stellenbeschreibungen für alle; jede Phase des Einstellungsverfahrens und der beruflichen Weiterentwicklung ist für Menschen mit unterschiedlichem Hintergrund zugänglich, individuelle persönliche Unterstützung wird angeboten, um ArbeitnehmerInnen in eine Beschäftigung zu führen oder ihr Wohlbefinden zu verbessern.
- Erhöhung der Attraktivität von Arbeitsangeboten im Sektor, in dem Leistungen angeboten werden, die für ausländische ArbeitnehmerInnen langfristig interessant sein können (Sprachkurse, Unterstützung bei Verlängerung des Visums, Schulungen zu kulturellen Aspekten usw.).
- Erleichterter Zugang zu Jobs durch online-Stellenangebote, aber auch Stellenangebote vor Ort bei den Arbeitsagenturen; Alternativen für die Übermittlung des Lebenslaufs anbieten (E-Mail, Post oder persönlich), ebenso für Vorstellungsgespräche.

## Verwaltungsverfahren

Der Verwaltungsaufwand (Arbeitsgenehmigungen, Beschäftigungslizenzen, Visa usw.), die Dauer und der Mangel an Kenntnissen schrecken einige ArbeitgeberInnen davon ab, ausländische ArbeitnehmerInnen, insbesondere aus nichteuropäischen Ländern, einzustellen. Es ist von entscheidender Bedeutung, den Personalverantwortlichen und Managern Fachwissen über den Beschäftigungsprozess zu vermitteln, damit sie die Beschäftigung ausländischer ArbeitnehmerInnen als Chance begreifen.

- Beratung durch externe Stellen, z. B. nationale/regionale/lokale Arbeitsämter, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zu den Verwaltungsverfahren zu erhalten, insbesondere bei der Beschäftigung von Personen aus Nicht-EU-Mitgliedstaaten.
- Unterstützung durch einen Vermittlungsverband, der sich um die administrativen Belange kümmert, insbesondere für kleine Verbände oder ArbeitgeberInnen, die erstmalig AusländerInnen beschäftigen.





- Schulung von Personalverantwortlichen/Managern zu den rechtlichen Aspekten, Verpflichtungen und Verfahren bei der Beschäftigung ausländischer ArbeitnehmerInnen, mit besonderem Augenmerk auf ArbeitnehmerInnen aus Nicht-EU-Ländern. Einstellung eines/r Personalverantwortlichen oder Managers, der/die auch über spezielle Kenntnisse über die Beschäftigung ausländischer ArbeitnehmerInnen verfügt. Dies trägt dazu bei, den Prozess leichter zugänglich zu machen. Die Schulung könnte mit anderen Organisationen des Sektors geteilt werden.

- Erstellen Sie intern ein Handbuch, in dem die Verfahren für die Beschäftigung ausländischer ArbeitnehmerInnen erläutert werden, einschließlich der zuständigen AnsprechpartnerInnen und Kontaktstellen, die bei Bedarf aktualisiert werden können. Dieses Handbuch ist den Managern und der Personalabteilung zugänglich und könnte mit anderen Organisationen im Sozialsektor geteilt werden.

- Enge Zusammenarbeit mit verschiedenen Akteuren/Stakeholdern und/oder anderen ArbeitgeberInnen, die an der Umsetzung der politischen Maßnahmen zur legalen Migration beteiligt sind.



## **Unterstützung ausländischer ArbeitnehmerInnen bei der Arbeit**

Wie in den Länderberichten hervorgehoben wird, stellen unzureichende Sprachkenntnisse, die Anerkennung von Qualifikationen ausländischer ArbeitnehmerInnen und die Übertragbarkeit von Qualifikationen und Fähigkeiten ein großes Hindernis für die Beschäftigung ausländischer ArbeitnehmerInnen dar.

Die Bereitstellung einfach zugänglicher Informationen, Schulungen und Sprachkurse sind Schlüssel zu einer besseren Eingliederung am Arbeitsplatz und damit in die Gemeinschaft.

### **Anerkennung von Qualifikationen und Ausbildung**

- Beratung, Information und Schulung zur Validierung der Fähigkeiten ausländischer ArbeitnehmerInnen und/oder Schulung über die lokale Kultur und lokale Institutionen. Zertifizierte und nicht zertifizierte Ausbildung in den verschiedenen Berufen der sozialen Dienstleistungen anbieten und den Zugang zur Ausbildung aktiv verbessern. Die Ausbildung spielt eine wichtige Rolle bei der beruflichen Entwicklung, der Arbeitszufriedenheit und der Bindung an den Arbeitsplatz.
- Koordination zwischen Regierung und Sozialpartnern, um den sektorspezifischen Arbeitskräftemangel zu ermitteln und klare und gemeinsame Kriterien für die Anerkennung von Qualifikationen zu entwickeln.
- Unterstützung bei der Anerkennung von Diplomen, z. B. durch Bereitstellung von Kursen zum Erwerb des Zertifikats und Angebot flexibler Arbeitszeiten, um Kurse/Lehrgänge zur Validierung des Zertifikats zu besuchen. Dies ist besonders wichtig für ArbeitnehmerInnen, die aus Nicht-EU-Ländern kommen, da es Berichten zufolge schwierig ist, ihre Zeugnisse anerkennen zu lassen.

### **Sprachkenntnisse**

- Unterstützung am Arbeitsplatz, um die Sprachkenntnisse zu verbessern, durch das Angebot von Kursen, Ermutigung und Unterstützung der KollegInnen beim Erlernen der Sprache, der Regeln und des Systems am Arbeitsplatz und im Land usw; Hervorhebung der Sprache als Mittel zur Integration am Arbeitsplatz und in der Gemeinschaft. In diesem Zusammenhang könnte ein Plan ausgearbeitet werden, der sicherstellt, dass alle MitarbeiterInnen an der Initiative teilnehmen.
- Interne oder externe Unterstützung am Arbeitsplatz zur Verbesserung der Kenntnisse der Arbeitssprache.
- Information über verschiedene Kurse oder Initiativen, die im Land angeboten werden, um die Sprache zu lernen.

## **Sonstige Unterstützung**

- Stellen Sie klare Informationen über die Arbeitsrechte und -pflichten im Land und in der Organisation zur Verfügung. Machen Sie die relevanten Informationen über die Regeln am Arbeitsplatz sowie die Rechte und Pflichten für ausländische ArbeitnehmerInnen zugänglich, z. B. durch Verwendung einer einfachen Sprache oder Übersetzung in andere Sprachen.
- Informieren Sie über das Verfahren zur Erneuerung und Verlängerung des Visums (für ArbeitnehmerInnen aus Nicht-EU-Ländern), der Arbeitserlaubnis und der Aufenthaltsgenehmigung sowie über sonstige Unterstützung zur Erleichterung der Eingliederung in die Gesellschaft (Sprachkenntnisse, Zertifizierungsdiplome, Wohnraum usw.). Legen Sie eine Liste mit den entsprechenden Kontaktstellen auf nationaler/regionaler/lokaler Ebene auf.
- Fördern Sie die Unterstützung durch KollegInnen, indem Sie eine/n erfahrene/n MitarbeiterIn benennen, der/die einen Neuling in den ersten Wochen bei den zu erledigenden Aufgaben, Regeln, Verpflichtungen und anderen relevanten Informationen unterstützt. Machen Sie den KollegInnen bewusst, wie wichtig es ist, voneinander zu lernen und Erfahrungen auszutauschen.

## **Diversität und Integration am Arbeitsplatz**

Die Förderung von Vielfalt und Integration am Arbeitsplatz trägt dazu bei, ein Umfeld zu schaffen, in dem sich jeder gleichwertig geschätzt und einbezogen fühlt. Das bedeutet, dass jeder unabhängig von seinem Hintergrund den gleichen Zugang zu Chancen und Ressourcen erhält.

- Analysieren Sie wirksame Möglichkeiten zur besseren Einbindung ausländischer MitarbeiterInnen in die Strukturen der Organisation. Erstellen Sie z. B. einen Plan für das Diversitätsmanagement, der Richtlinien, Coaching und Schulungen zum Diversitätsmanagement und zur Kommunikation umfasst.
- Schaffen Sie integrative Initiativen am Arbeitsplatz, wie z. B. Teambuilding oder Aktivitäten zum kulturellen Austausch zwischen MitarbeiterInnen, um ein besseres Verständnis für die verschiedenen Kulturen und Traditionen zu erreichen. Zum Beispiel kulturelle Veranstaltungen, bei denen das Essen, die Traditionen und andere relevante Aspekte aus den verschiedenen Ländern, die in der Organisation vertreten sind, vorgestellt werden. Sensibilisieren Sie das Bewusstsein für die Bedeutung dieser Veranstaltungen, um sicherzustellen, dass die MitarbeiterInnen daran teilnehmen.



- Schaffung eines sicheren Arbeitsumfelds durch individuelle Unterstützung und/oder mit Hilfe eines/ externen MediatorIn, das auf die Bedürfnisse aller ArbeitnehmerInnen zugeschnitten ist. Dies wird auch die Kommunikation zwischen ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen erleichtern.
- Suche nach externem Fachwissen, um schwierige Situationen zu moderieren/vermitteln.
- Entwicklung maßgeschneiderter gemeinsamer Schulungen auf lokaler, regionaler oder nationaler Ebene.
- Aufbau einer engen Zusammenarbeit zwischen Organisationen im Bereich der sozialen Dienste und Strukturen, die die Eingliederung ausländischer ArbeitnehmerInnen unterstützen.



# Leitlinien für die Zielländer

Die folgenden Leitlinien zielen darauf ab, die wichtigsten Herausforderungen der einzelnen Zielländer des Projekts (Österreich, Belgien, Tschechische Republik, Frankreich und Griechenland), wie sie im Länderbericht dargestellt sind, anzugehen.

Beispiele für bewährte Verfahren aus jedem Zielland sind ebenfalls enthalten, um den Austausch von Initiativen auf EU- und nationaler Ebene zu ermöglichen.

Die Leitlinien wurden auf nationaler Ebene im Rahmen von Workshops, die von den FWSS-ProjektpartnerInnen abgehalten wurden, und auf der Koordinierungssitzung der PartnerInnen diskutiert und bestätigt.



## Österreich

- Kontaktaufnahme mit Universitäten oder Schulen im Zielland zur Förderung des Austauschs, um mehr über den Arbeitsmarkt im Sektor der sozialen Dienstleistungen, über Praktika usw. zu erfahren.
- Bieten Sie während des Verfahrens zur Anerkennung von Qualifikationen Unterstützung und Flexibilität am Arbeitsplatz. Insbesondere für ArbeitnehmerInnen mit außerhalb der EU erworbenen Qualifikationen sind in der Regel zusätzliche Prüfungen und Praktika erforderlich. In vielen Fällen ist es AusländerInnen erlaubt, in einer weniger qualifizierten Berufsgruppe zu arbeiten, und zwar maximal zwei Jahre lang, bis die Anerkennung erfolgt.
- Informieren Sie ausländische ArbeitnehmerInnen über einschlägige Kontaktstellen und Websites in Österreich, die bei der Anerkennung von Berufsqualifikationen sowie bei der Erlangung von Aufenthalts- und Arbeitsgenehmigungen helfen.



- Nehmen Sie Kontakt zu Beratungsstellen auf, um Unterstützung bei den Verwaltungsverfahren zu erhalten, wie z.B. die ABA WORK in ÖSTERREICH. Diese können Informationen über den Stand des Verfahrens, fehlende Dokumente und die voraussichtliche Dauer des Verfahrens geben. Sie bieten auch andere Dienstleistungen für ArbeitgeberInnen an, wie die Veröffentlichung von Stellenangeboten, Veranstaltungen usw.

Beispiele:

- Ein Unternehmen in Österreich hat ein eigenes Diversity-Büro. Die MitarbeiterInnen in diesem Büro sprechen verschiedene Sprachen, kümmern sich um kultursensible Anliegen/Themen und reagieren auf spezifische Anfragen.
- Ein anderes österreichisches Unternehmen bietet Rechtsberatung für Menschen mit Migrationshintergrund an. Es gibt kein formelles Verfahren, aber bei Bedarf wird ein/e Rechtsbeistand beigezogen.
- Die meisten Unternehmen in Österreich betonen, dass die Integration eine Kernaufgabe von TeamleiterInnen ist. Sie bieten Raum und Zeit für Teambuilding, aber keine expliziten Integrationsaktivitäten für ausländische ArbeitnehmerInnen. Daher findet die Integration im Zuge des allgemeinen Teambuildings unter der Verantwortung des/r TeamleiterIn statt.



## Belgien

- Suchen Sie sich Unterstützung, z. B. durch Coach/MediatorIn, der/die klare Informationen über die gesetzlichen Verfahren in Belgien geben kann und so den Verwaltungsaufwand für die ArbeitgeberInnen verringert.

- Legen Sie mehr Wert auf die Fähigkeiten und Kompetenzen der Person, die für die Stelle in Frage kommt, als auf Zeugnisse, wenn keine formale Zertifizierung verlangt wird. Nutzen Sie externe Unterstützung und/oder in Belgien verfügbare Instrumente wie das FOREM, um ArbeitnehmerInnen anzuwerben, Angebote zu veröffentlichen oder zu schulen.
- Erstellen Sie einen Plan für das Diversitätsmanagement, der Richtlinien, Coaching, Schulungen zum Diversitätsmanagement und Kommunikation umfasst und benennen Sie eine Person im Team als „Vertrauensperson“, die für das Diversitätsmanagement am Arbeitsplatz zuständig ist. An diese Person können sich die MitarbeiterInnen wenden, wenn sie ein Problem in einem geschützten Raum besprechen möchten.
- Bessere Sichtbarkeit von und Zugang zu Organisationen/Verbänden, die ausländische ArbeitnehmerInnen bei Verwaltungsverfahren unterstützen.
- Schulung der digitalen und sozialen Kompetenzen am Arbeitsplatz. Damit sind alltägliche Fähigkeiten zur Interaktion und Kommunikation mit anderen gemeint, wie z. B. kulturelle Aspekte des Landes, spezifische Begriffe, die für die Stelle relevant sind sowie nonverbale Kommunikation für eine bessere Interaktion mit KundInnen und KollegInnen.

Beispiele:

- Das Wohn- und Pflegezentrum Compostela in Borsbeek nahm an einem Projekt zum Thema Vielfalt teil (2013-2018). Das Projekt basierte auf einem Diversitätsplan, der mit den Rückmeldungen aus einer Umfrage erstellt wurde, die sich auf Herkunft, Alter, Arbeitsumfeld und Validierung von Fähigkeiten konzentrierte und konkrete Auswirkungen hatte. Heute beschäftigt die Residenz MitarbeiterInnen aus 26 verschiedenen Ländern.
- Ein Pflegeheim in Belgien hat MitarbeiterInnen mit Freiwilligen in Kontakt gebracht, die kostenlos Sprachkurse anbieten.



## **Tschechische Republik**

- Nehmen Sie Kontakt zu Arbeitsagenturen im Heimatland, einer Arbeitsagentur in der Tschechischen Republik oder einer anderen Vermittlungsorganisation auf, um über freie Stellen in der Branche zu informieren und so Arbeitskräfte zu gewinnen.
- Schulungen zum besseren Verständnis der Kultur, der Sitten und des Rechts in der Tschechischen Republik, die die Integration im Land erleichtern.

- Informieren Sie ausländische ArbeitnehmerInnen über externe Initiativen, die zur Unterstützung der Integration in die Gemeinschaft zur Verfügung stehen, z. B. Aktivitäten im Integrationszentrum, in der Gemeinde, kulturelle Veranstaltungen usw.
- Einbeziehung einer externen Person/eines/r externen MentorIn zur Unterstützung bei den erforderlichen Anweisungen in Bezug auf die Arbeitsaufgaben, Pflichten und Regeln. Diese Person ist die Kontaktstelle für den/die ArbeitnehmerIn.

Beispiele:

- Aufgrund der Situation in der Ukraine wurde eine besondere Unterstützung für die Menschen aus diesem Land eingerichtet:
- Die MitarbeiterInnen erhalten Health and Safety (HSE)-Schulungen in ukrainischer Sprache und auch die Methodik für das Pflegepersonal wird in ukrainischer Sprache ausgearbeitet.
- Videos, die Pflegemaßnahmen für eine Person zeigen (auch für Demenzkranke), sind mit ukrainischen Untertiteln versehen.
- Die Betreuungskräfte erhalten bei ihrer Einstellung ein grundlegendes tschechisch-ukrainisches Glossar für Betreuungskräfte.
- Der Einfachheit halber sind die Arbeits- und Dienstpläne auch auf Ukrainisch verfügbar.
- Die Unternehmen ermutigen ihre einheimischen MitarbeiterInnen, ihre Russischkenntnisse aufzufrischen, damit sie mit den neuen ukrainischen MitarbeiterInnen kommunizieren können.
- Der/Die ArbeitgeberIn setzt bewusst nicht zwei Personen derselben Nationalität in derselben Schicht ein. Dies fördert die frühere Integration der ausländischen ArbeitnehmerInnen in das Arbeitsteam, den früheren Erwerb der tschechischen Sprache usw.



## Frankreich

- Informieren Sie sich über den rechtlichen Rahmen für die Beschäftigung ausländischer ArbeitnehmerInnen, der sowohl für den/die ArbeitgeberIn als auch für den/die ArbeitnehmerIn Sicherheit bietet: Entwerfen Sie praktische rechtliche Hinweise und eine Liste der häufigsten Fragen (FAQ).

- Durchführung von Maßnahmen zur Unterstützung der MitarbeiterInnen während der ersten Monate in der Organisation durch Französischkurse, Integration der spezifischen Berufssprache und/oder Zuweisung eines/r TutorIn oder eines/r ReferentIn.
- ArbeitgeberInnen stellen ArbeitnehmerInnen ein Dokument über das Arbeitsumfeld, den sozialen Schutz und den Tarifvertrag zur Verfügung und erläutern die Rechte und Pflichten des/r ArbeitnehmerIn und des/r ArbeitgeberIn.
- rechtliche und vertragliche Instrumente zur Entwicklung von Ausbildungs- und Karrierewegen für ausländische ArbeitnehmerInnen nutzen, wie z. B. die Bewertung und Anerkennung von Kompetenzen (Valorisation des acquis de l'expérience, VAE) und die berufsbegleitende Fortbildung (formation en situation de travail, FEST)

Beispiele:

- Um die Schwierigkeit der französischen Sprache zu überwinden und eine Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis zu erhalten, helfen „öffentliche Schreiber“ (Freiwillige) AusländerInnen, Verwaltungsdokumente zu verstehen und auszufüllen.
- Führungskräfte klären ausländische MitarbeiterInnen über Ausbildungsmöglichkeiten und mögliche Karrierewege auf.
- Französische Sprachkurse werden während der Arbeitszeit angeboten und auch bezahlt.



## Griechenland

- Schulungen für ArbeitgeberInnen/Personalverantwortliche zum Thema Diversity Management, einschließlich Beispiele für integrative Strategien und Aktivitäten, die am Arbeitsplatz umgesetzt werden könnten.
- Schulungen, um den Zugang zu anderen Arbeitsplätzen in den Organisationen zu erleichtern. Dies fördert Stabilität, Bildung und Beschäftigungsmöglichkeiten.





- Informationen über die verfügbaren Aktivitäten und Kontaktstellen außerhalb des Arbeitsplatzes, wo GriechInnen und Neuankömmlinge sich austauschen und Beziehungen aufbauen können.
- MigrantInnen werden entsprechend geschult, um in Strukturen, die Beratungs- und Unterstützungsdienste anbieten, zu arbeiten.

#### Beispiele

- Die Initiative „Sunday Migrant School“ bietet MigrantInnen und Flüchtlingen kostenlosen Unterricht in der griechischen Sprache an. Neben dem Sprachunterricht bietet die Initiative auch Rechtshilfe durch ehrenamtlich tätige Rechtsbeistände an.
- Die besten CSR-Praktiken (Corporate social responsibility guide, soziale Verantwortung der Unternehmen), die in Griechenland zu finden sind, sind:
- MitarbeiterInnenbefragung zu Zufriedenheit: Die MitarbeiterInnen des Unternehmens füllen alle sechs Monate einen Fragebogen über ihre Arbeitszufriedenheit aus. Die MitarbeiterInnen können anonym bleiben, aber 99 % von ihnen geben ihren Namen an, was ein Beweis für das gute Verhältnis zwischen MitarbeiterInnen und Management ist.
- Beteiligung an der Entscheidungsfindung: Die ArbeitnehmerInnen werden ermutigt, sich an den Entscheidungsprozessen im Bereich der Personalpolitik zu beteiligen.
- Stärkung der sozialen Beziehungen zwischen Führungskräften und MitarbeiterInnen: Die sozialen Beziehungen beruhen auf der direkten Kommunikation zwischen Führungskräften und MitarbeiterInnen. Vorgesetzte werden mit ihrem Vornamen angesprochen.
- Achtung der kulturellen Eigenheiten: Das Unternehmen fördert nicht nur die Diversität und kulturelle Vielfalt der MitarbeiterInnen, sondern unterstützt diese auch aktiv auf verschiedene Weise.







Foreign Workers in Social Sector  
[www.foreignworkers.eu](http://www.foreignworkers.eu)

2023



**Co-funded by  
the European Union**