

DIVERSITY MANAGEMENT

Erfolg durch Vielfalt

Der demografische Wandel und der Fachkräftemangel bereiten Kopfzerbrechen.
Diversity Management ist eine Lösung.

Händeringend wird in vielen Branchen nach Mitarbeitern und Nachwuchs gesucht. Manche Lösungen sind ganz einfach – und auch sehr bunt.

Von Majka Gerke

Die Geschäftswelt kann so vielfältig sein. Der Verkaufsleiter stammt aus Marokko, der neue Azubi ist autistisch, die Marketingchefin lebt in einer lesbischen Beziehung und der Geschäftsführer ist eine Frau. Doch solche Umstände sind nicht überall selbstverständlich. Noch nicht.

Dabei sind neue Ressourcen gefragt. Der Fachkräftemangel ist überall zu merken, vom demografischen Wandel gar nicht zu reden. Sinkende Geburtenraten und eine höhere Lebenserwartung fallen mit ins Gewicht. So wird es in Schleswig-Holstein in 2025 laut einer Einschätzung des Innenministeriums rund 55 000 weniger Beschäftigte geben als heute. Arbeitgeber, die sich mit dem Thema Vielfalt in allen Facetten beschäftigen, haben einen Trend erkannt. Chefs, die ungenutzte Potenziale fördern, bringen Unternehmen heute mit nach vorne. Denn nicht nur die Belegschaften werden vielfältiger, sondern auch die Kunden legen immer mehr Wert darauf.

Maroua Zerafi (28) sitzt an ihrem Arbeitsplatz in einem Callcenter, das zur Aye-Gruppe in Lübeck gehört. Sie trägt ein Headset über ihrem Kopftuch und beantwortet freundlich und souverän ankommende Gespräche. Die gebürtige Lübeckerin tunesischer Abstammung arbeitet seit sechs Jahren in dem Unternehmen. „Hier gehen alle familiär miteinander um“, hat sie festgestellt. Die Vielfalt in der Aye-Gruppe, größter Callcenter-Betreiber in Schleswig-Holstein, wird groß geschrieben. „Bei uns sind einige Nationen der Welt in der Gruppe vertreten“, sagt Christian Ludwig, zuständig für die Unternehmenskommunikation. An den sieben Standorten in Schleswig-Holstein und Nordrhein-Westfalen arbeiten derzeit rund 1200 Mitarbeiter, alleine 500 davon in Lübeck. „Es ist egal, woher man kommt. Uns ist es wichtig, wer man ist“, sagt Ludwig.

Wie wichtig dem Unternehmen die Wertschätzung der Belegschaft ist, zeigt auch die Unterzeichnung der „Charta der Vielfalt“. Seit 2013 ist die Firma Unterstützer der Unternehmensinitiative, die 2006 durch große Unternehmen wie Daimler, der Deutschen Bank oder der Deutschen Telekom ins Leben gerufen wurde. Als Schirmherrin konnte Bundeskanzlerin Angela Merkel gewonnen werden. Die Idee hinter



Maroua Zerafi (Mitte), Mitarbeiterin im Callcenter der Aye Gruppe, ist gebürtige Tunesierin.

Foto: Aye

der Charta ist, Anerkennung, Wertschätzung und Vielfalt in der Unternehmenskultur voranzubringen – unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexueller Orientierung und Identität. Mehr als 2000 Unternehmen, Vereine und Organisationen deutschlandweit haben die Charta bereits unterzeichnet. Außerdem auch zwölf der 16 Bundesländer.

Durch Zufall wurde man bei der Aye-Gruppe auf die Charta aufmerksam. „Wir haben schnell gemerkt, dass wir das ja schon immer so leben“, sagt Ludwig. Um ihre Unterstützung zu zeigen, nimmt die Firma seit zwei Jahren am offiziellen Diversity Tag teil, den der Verein der Charta ins Leben gerufen hat. „Im vergangenen Jahr haben wir einen Tag der offenen Tür veranstaltet, an dem unsere Mitarbeiter für alle Kunden, Kollegen und Interessierte ein Buffet der Nationen gekocht haben“, erzählt Ludwig.

Am Thema Fachkräftemangel kommt man auch bei der Aye Gruppe nicht vorbei. „Es gibt wenige Fachkräfte auf diesem Gebiet. Callcenter haben einfach einen schlechten Ruf“, weiß Ludwig. Daher ist der Pool der Bewerber ohne Qualifikation bei ihnen größer. „Hier arbeitet alles, von Koch bis Arzthelferinnen“, sagt er. Interne Fortbildungen bringen alle auf den gleichen Stand. Diese Gleichheit zeigt sich auch an der Bezahlung. „Bei uns verdienen alle gleich. Egal, ob Mann oder Frau.“

Auch Claudia Wache hat die Charta der Vielfalt unterschrieben. Sie ist Geschäftsführerin der Firma Wache GmbH aus Lübeck. Das Unternehmen ist zum einen im Be-

reich Feinmechanik und Zerspansung tätig und stellt zum anderen Räder, Rollen und Transportgeräte her. Rund 80 Mitarbeiter hat der Betrieb, den Claudia Wache gemeinsam mit ihrem Ehemann Thies und Schwägerin Bettina Wache-Möhle führt. Mit einer niedrigen Frauenquote in der Geschäftsführung, wie in anderen Betrieben im technischen Bereich durchaus üblich, haben die Waches kein Problem. „Bei uns ist es eher umgekehrt. Mein Mann ist der Quotenmann“, sagt sie und lacht.

**Christian Ludwig
Unternehmenskommunikation
Aye-Gruppe**

Für Claudia Wache ist die Vielfalt in der Belegschaft normal. „Ich denke, als aufgeschlossenes Unternehmen gibt es keinen anderen Weg“, ist sie sich sicher. „Die Welt ist bunt, das bildet sich auch bei uns ab.“ Gesetz wird auch auf die Kompetenzen der Mitarbeiter. Deshalb bildet der Betrieb selber aus und ist auch hier offen für Besonderheiten. So hat im vergangenen Herbst ein junger Mann mit Behinderung seine Ausbildung als Feinmechaniker begonnen. „Da sind wir alle gefordert, aber es wird gelingen.“, sagt sie. Für Wache ist die beidseitige Bereicherung wichtig. Auch die Nationalität eines Mitarbeiters ist bei ihnen nicht ausschlaggebend. „Wichtiger ist

es mir, ob er die Fachkenntnisse hat, die wir brauchen, ob er die Maschinen bedienen kann und sich in das Team einfügt. Dafür ist Toleranz von allen Seiten erforderlich.“

Das Cloudsters in der Lübecker Innenstadt lebt die Vielfalt in ganz anderer Weise. Das Großraumbüro im ehemaligen Posthof ist eine sogenannte Coworking-Einrichtung. Hier mieten sich Freiberufler und Selbstständige, aber auch Projektgruppen oder gemeinnützige Vereinigungen einen Arbeitsplatz auf Zeit. Vertriebler, Designer, Coaches oder auch IT-Spezialisten arbeiten nebeneinander. So entsteht ein kreatives Miteinander, wo auch mal gemeinsame Projekte entstehen.

„Bei uns arbeiten junge Startup-Unternehmer neben alten Hasen. Das ist auch eine Art von Vielfalt“, sagt Gudrun Neuper. Sie hat hier nicht nur einen Arbeitsplatz, die selbstständige Unternehmensberaterin engagiert sich auch im Organisationsteam des aus einem Elternverein hervorgegangenen Arbeitsnetzwerkes.

Schon mehrmals hat das Cloudsters am Diversity-Tag teilgenommen, nun wolle man auch offiziell die Charta der Vielfalt unterzeichnen. „Das ist längst fällig“, meint Neuper. Im Cloudsters betrachte man Diversity hier eher in seiner Gesamtheit, hat sie festgestellt. „Dass sich hier Vielfalt finden kann, ist uns wichtig. Wir haben da keine Fokussierung auf irgendeinen Teilaspekt.“