

# DIVERSITY AT WORK

Vielfalt am Arbeitsplatz – ein Überblick über die gute Unternehmenspraxis in der Telekommunikationsbranche.



Chancengleichheit für alle



Bewusstsein steigern und Vielfalt bestärken



Work-Life-Balance



Frauen



Rasse & Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche Orientierung



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

# 1. Einführung



## 2007 – Europäisches Jahr der Chancengleichheit für alle: Auf dem Weg zu einer gerechten Gesellschaft.

2007 ist das „Europäische Jahr der Chancengleichheit für alle“, das auf die Bekämpfung von Diskriminierung, die Würdigung der Vielfalt und auf eine Förderung der Chancengleichheit abzielt. Das „Europäische Jahr der Chancengleichheit“ strebt vier spezifische Zielsetzungen an:

- ▶ Rechte: das Bewusstsein über die in der EU-Gesetzgebung verankerten Rechte zu steigern;
- ▶ Repräsentation: eine größere Teilnahme unterrepräsentierter Gruppen in allen Bereichen der Gesellschaft zu fördern;
- ▶ Anerkennung: das Bewusstsein über den positiven Beitrag, den die Vielfalt in Europa erbringt, zu steigern und
- ▶ Respekt und Toleranz: um eine auf Zusammenhalt ausgerichtete Gesellschaft zu fördern.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

# 1. Einführung

For Diversity



Against Discrimination

[www.stop-discrimination.info](http://www.stop-discrimination.info)

Besuchen Sie die Internetseite der Europäischen Kommission zur Bekämpfung der Diskriminierung in der Europäischen Union. Die Seite bietet Informationen zu allen Aspekten der gesetzlichen und politischen EU-Initiativen zur Bekämpfung der Diskriminierung.

Hier können Sie mehr über die Europäische Gesetzgebung zur Antidiskriminierung, zu Aktivitäten im Zuge des „Community Action Programme“ zur Bekämpfung der Diskriminierung erfahren. Zudem erhalten Sie Zugang zu den neuesten Meldungen und Veröffentlichungen.

Wir sind stolz, zeitgleich mit dem „Europäischen Jahr der Chancengleichheit für alle“, diese Broschüre herauszugeben. Wir wollen einige der hervorragenden Initiativen vorstellen, die von den „European Telecoms Network Operators“ eingeführt wurden, um der Vielfalt am Arbeitsplatz gerecht zu werden. Wir hoffen, dass die Präsentation einiger der branchenweit eingesetzten, durchaus bemerkenswerten Maßnahmen, Sie dazu inspirieren, einige davon in Ihr Unternehmen einzuführen und die Vorteile zu genießen, die eine vielschichtige Belegschaft bieten kann.

Eine Gruppe mit Vertretern von ETNO und UNI hat im Rahmen des „Europäischen Komitee für Sozialen Dialog“ zum Thema Vielfalt als Forum für Unternehmen und Gewerkschaften gewirkt.

Grundsätzlich sollten alle basierend auf Ihren Fähigkeiten, den Qualifikationen und der Tauglichkeit für die Tätigkeit die gleichen Chancen auf Beschäftigung haben. Kein Bewerber oder Mitarbeiter sollte aufgrund der Rasse, des Geschlechts, der Religion/des Glaubens, einer Behinderung, des Ehestatus oder der Lebensgemeinschaft, des Alters, der geschlechtlichen Orientierung, der Geschlechtsidentität, dem Ausdruck seines Geschlechts oder der Pflegepflichten weniger wohlwollend behandelt werden oder durch Bedingungen oder Anforderungen benachteiligt werden, die nicht gerechtfertigt werden können.



*Vielfalt ist nicht nur eine moralische Verpflichtung, sie ist auch ein wichtiger Geschäftsfaktor. In der Telekommunikation geht es darum, Menschen miteinander zu verbinden und ihre Vielfalt zu respektieren.*

Laurent Zylberberg, ETNO EHS WG Vorsitzender



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

# 1. Einführung

Ein Geschäftsplan für Vielfalt ist zwingend. Die Wertschätzung und Bestärkung der Vielfalt ist für Kunden, Mitarbeiter und für das Unternehmen gut.

**Unsere Kunden** repräsentieren naturgemäß die allgemeine Bevölkerung. Jede einzelne Person – jung und alt, behindert und nicht-behindert und aus jeder Kultur und mit jedem religiösen oder ethnischen Hintergrund – ist ein potenzieller Kunde. Eine vielschichtige Belegschaft mit Mitarbeitern, die verschiedene Perspektiven verstehen und wertschätzen können, hilft uns, effektiv mit den Gemeinschaften in Verbindung zu treten, mit denen wir Geschäfte tätigen. Eine vielschichtige Belegschaft hilft uns, einen breiteren Kundenstamm anzuziehen, gibt uns die Gelegenheit, neue entwicklungsfähige Märkte zu erkennen und einen besseren, maßgeschneiderten Service anzubieten, um den Bedürfnissen der Kunden zu entsprechen.

Die individuellen Unterschiede **unserer Mitarbeiter** sind ein Wert, keine Bürde. Sie haben das Recht, in einem Umfeld zu arbeiten, in dem sie gerecht, gleich und mit Würde und Respekt behandelt werden. Zum Beispiel wollen und müssen sie ihr Arbeits- und Privatleben in Einklang bringen. Wir sollten versuchen, ihnen dies zu ermöglichen, während wir zur selben Zeit sicherstellen, dass die Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden eingehalten werden. Die Sicherstellung flexibler Arbeitsbedingungen, z.B. durch Teilzeitarbeit, für unsere Mitarbeiter, ist ein Vorteil für sie und kann auch eine direkte und positive Auswirkung auf die Produktivität haben. Einige Menschen müssen vielleicht ihre Pflegepflichten mit ihrer Karriere vereinbaren oder mit einer Behinderung zurecht kommen. Durch intensive Zusammenarbeit können wir jedoch sicherstellen, dass jeder sein professionelles Potenzial ausschöpfen kann. Durch die Wertschätzung der Vielfalt stellen wir sicher, dass wir unsere Kollegen wirklich mit Respekt und Würde behandeln und nachteilige Belästigung und Mobbing beseitigen.

**Unsere Branche** profitiert von der Einführung eines umfassenden Ansatzes. Eine vielschichtige und engagierte Belegschaft kann Produktivität tatsächlich steigern. Unternehmen profitieren nicht nur in Bezug auf eine bessere Personalbeschaffung und deren Erhalt von ihren Aktivitäten zur Vielfalt, sondern verbessern auch die Moral und die Leistung der Mitarbeiter. Ein vielschichtiges Team bringt verschiedene Talente mit an den Arbeitsplatz. Hierdurch wird unsere Fähigkeit zur Innovation gefördert und uns so ein Wettbewerbsvorteil bewahrt. Ein Unternehmen, das dafür bekannt ist, die Prinzipien der Gleichheit und Vielfalt sowohl in der Belegschaft als auch in den angebotenen Produkten und Dienstleistungen in die Praxis umzusetzen, kann in der Öffentlichkeit leichter ein positives Image erzeugen, das auch den Geschäftserfolg fördert. Die Wertschätzung der Vielfalt hilft uns, die besten Mitarbeiter mit dem besten Potenzial anzuziehen und zu erhalten. So erzielen wir einen realen Vorteil für das Unternehmen. Ein positives Mitarbeiterklima kann Fehlzeiten und den Arbeitskräfteumlauf durch die Steigerung der Mitarbeiterbindung an das Unternehmen verringern und unsere Produktivität verbessern.



Start



Einführung



**Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken**



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 2. Bewusstsein steigern und Vielfalt bestärken

Viele ETNO-Unternehmen demonstrieren ihre Unterstützung für Chancengleichheit und Vielfalt durch eine Unternehmenspolitik, die ihren Ansatz verdeutlicht.



Die Mehrheit der Unternehmen hat ein entsprechendes Rahmenwerk geschaffen. So können Mitarbeiter-beschwerden über interne Beschwerdeverfahren gehandhabt werden. Zum Beispiel ist Telefonica O2 Czech Republic davon überzeugt, dass sein Beschwerdeverfahren das Bemühen des Unternehmens um Respekt für den Einzelnen, reflektiert und ein Umfeld schafft, dass der Diskriminierung oder der Verletzung der menschlichen Würde entgegensteht.

Einige ETNO-Unternehmen verfügen über eine eigens eingerichtete Abteilung, die sich mit Problemen der Chancengleichheit auseinandersetzt und Vielfalt im ganzen Unternehmen fördert. Während diese meist an die Personalabteilung angeschlossen ist, haben einige Unternehmen, wie BT, Senior Diversity Champions. Es handelt sich um Operational Manager, deren Rolle es ist, sicherzustellen, dass die Bedeutung der Vielfalt mit strategischen und betriebswirtschaftlichen Entscheidungen übereinstimmt und in diesen reflektiert wird.

Diversity Champions sind keine Experten der Arbeitsgesetzgebung. Es handelt sich um gut wahrnehmbare und inspirierende Leitbilder, die als Katalysatoren für weitere Maßnahmen wirken. Diversity Champions nutzen jede Gelegenheit, um ihr persönliches Verständnis und ihr Engagement zu demonstrieren, suchen selbständig nach Beispielen für gute und schlechte Praktiken, heben hervorragende Leistungen hervor und fordern Verhalten und Praktiken, die bisher nicht selbstverständlich sind. Einige Unternehmen erstellen jährliche Aktionspläne zur Vielfalt mit spezifischen, messbaren Zielsetzungen und überwachen deren Erfüllung. Die Pläne wurden entwickelt, um eine eindeutige und greifbare Veränderung herbeizuführen. Die Unternehmen steigern das Bewusstsein über Ihre Strategien und unterstützen Vielfalt durch interne Kampagnen. Viele haben auch ein Bewusstseinstaining zur Vielfalt eingeführt, um sicherzustellen, dass alle ihre Mitarbeiter die Bedeutung der Chancengleichheit für alle verstehen, sich an die relevanten Gesetze halten und Vielfalt positiv aufnehmen.



Start



Einführung



**Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken**



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 2. Bewusstsein steigern und Vielfalt bestärken

### 2.1 Fallstudie : Steigern des Bewusstseins über Vielfalt bei der France Telecom

Als globales Unternehmen steigert die France Telecom das Bewusstsein über Vielfalt mit verschiedenen Initiativen wie:

- Unterzeichnung einer Charta zur Vielfalt in Frankreich im Jahr 2004. Darauf folgte die Aufforderung an alle Tochtergesellschaften, Möglichkeiten zur Unterzeichnung solcher Abkommen in den jeweiligen Ländern, in denen sie aktiv sind, zu suchen.
- Anfrage beim „European Works Council“ zur Vorbereitung eines Berichts über optimale Vorgehensweisen in der FT-Gruppe zum Thema Geschlechter und Sicherstellung, dass dieser Bericht an das Team der Geschäftsleitung weitergeleitet wird.

Themen der Vielfalt bei der France Telecom konzentrieren sich auf vier Hauptbereiche:

- Anstrengungen, Frauen vermehrt für Managerposten und technische Berufe anzuwerben. Fünf von elf Gebietsdivisionen in Frankreich werden von Frauen geleitet.
- Einführung eines speziellen Programms mit dem Namen „Talent Sharing“, das Mitarbeitern aus den Tochterunternehmen in der ganzen Welt ermöglicht, für mehrere Wochen oder Monate in einem anderen Land zu arbeiten.
- Unterstützung von jungen Menschen in Großstädten. Die FT Group hat eine besondere Partnerschaft mit der „Ecole de la Deuxième Chance“ ins Leben gerufen – Schulen, die sich jungen Menschen im Alter von 18 bis 26 Jahren ohne Abschluss oder Qualifikationen und die für wenigstens zwei Jahre nicht in das reguläre Schulsystem integriert waren, widmen. Diesen werden Ausbildungen im Unternehmen durch Schnupperkurse in der Kundenbetreuung und anderen Bereichen angeboten.
- Betonung der Bedeutung der Vielfalt im CSR-Bericht.





Start



Einführung



**Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken**



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 2. Bewusstsein steigern und Vielfalt bestärken

### 2.2 Fallstudie :

#### «All Different. All One» bei Belgacom.

Bei Belgacom geht es in Bezug auf mehr Vielfalt um den Respekt und die Wertschätzung von Menschen so, wie sie sind. Hier wird nicht von ihnen erwartet, dass sie Stereotypen entsprechen. Belgacom schafft ein Umfeld, das aus der Individualität der Menschen Nutzen zieht und jedem eine gerechte und gleichwertige Chance gibt, erfolgreich zu sein. Belgacom ist davon überzeugt, dass die Unterschiede von Hintergrund, Perspektive und Fachwissen im gesamten Personalbestand eine Hebelwirkung auf Kreativität und Innovationskraft haben. Das Unternehmen vertritt die Meinung, dass diese Unterschiede es stärken und einen. Belgacom hat sein Vielfaltsprogramm All Different, All One 2006 mit einer Vielfaltscharta eingeführt. Die Charta wurde vom Belgacom Management Committee unterstützt und vom Belgacom Vorstand bewilligt. Dies reflektiert das Engagement des leitenden Management für Respekt, Antidiskriminierung und den Aufbau einer Belegschaft, die der Vielfalt der breiten belgischen Bevölkerung entspricht.

Belgacom rief ein "Diversity Steering Committee" ins Leben, um Weitblick, Anleitung und hochwertige Unterstützung anzubieten sowie ein «Diversity Operational Committee», um einen langfristigen Vielfaltsaktionsplan zu entwickeln und einzuführen. Belgacom plant die Schaffung regionaler Vielfaltsräte für Mitarbeiter. Mit diesen soll, Unterstützung und das Engagement der Mitarbeiter sichergestellt und ein Dialog angeregt werden. Belgacom weiß, dass die Einführung einer Vielfaltspolitik mit kulturellem Wandel zu tun hat - Evolution statt Revolution. Der Aktionsplan von Belgacom spricht alle Aspekte der Vielfalt an und wird in 3 Phasen eingeführt. Der Erfolg der einzelnen Phasen wird über eine eigene Wertungsliste gemessen.

- 1. Schaffen von Bewusstsein:** Einbindung von Mitarbeitern bei der Entwicklung und Erhaltung einer effektiven Vielfaltspolitik. Belgacom hat eine Mitarbeiterumfrage durchgeführt, aus der ersichtlich wurde, dass das Konzept der Vielfalt von diesen nicht vollständig verstanden wurde. Die daraus resultierenden Bewusstseinskampagnen konzentrierten sich auf eine Erklärung des Wortes Vielfalt und die daraus entstehenden Vorteile. Das Ziel von Belgacom ist es, Verständnis zu schaffen, Widerstände abzubauen und den Pfad für zukünftige Initiativen zu ebneten.
- 2. Schaffen von Emotionen:** Belgacom vergleicht diese Phase mit einer Marketingkampagne, deren Ziel es ist eine positive Stimmung und Buy-In sowie den Wunsch der Teilnahme zu schaffen.
- 3. Schaffen von Engagement:** Diese Phase wird auch Aktion genannt. Belgacom's Ziel ist es, die Mitarbeiter anzuregen, sich für das Thema zu engagieren.

### 2.3 Fallstudie:

#### Deutsche Telekom - Award für Chancengleichheit

Die Deutsche Telekom hat verstanden, dass das Verhalten am Arbeitsplatz stark von Honorierung und Anerkennung beeinflusst wird. Der alle zwei Jahre verliehene "Diversity Award" zeichnet erfolgreiche Programme für Chancengleichheit im gesamten Unternehmen aus. Der Award bestärkt die Kernaussage, dass Vielfalt bei der DT mit offenen Armen aufgenommen wird und ein Teil der Corporate Identity ist. Trotz dieser ohnehin großen Beachtung des Themas hat DT eine Plattform von unschätzbarem Wert für den Austausch von Best Practice auf Konzernebene geschaffen. Seit der ersten Verleihung des "Diversity Award" wurden über 200 Nominierungen eingereicht und im gesamten Unternehmen präsentiert. Dies hat zur Übernahme vieler Methoden im gesamten Unternehmen geführt, die größere Veränderungen herbeiführen und das Engagement für Vielfalt verstärken.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



**Work-Life-  
Balance**



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 3. Work-Life-Balance

Immer mehr Unternehmen erkennen die Notwendigkeit der Mitarbeiter, ihre Rollen und Verantwortlichkeiten am Arbeitsplatz und privat in Einklang zu bringen.



Untersuchungen zeigen, dass die Verfügbarkeit flexibler Arbeit heute ein wesentlicher Faktor für die Attraktivität eines Unternehmens gegenüber Hochschulabsolventen ist. ETNO-Unternehmen setzen eine Reihe an Methoden für das Gleichgewicht zwischen Beruf und Privatleben ein. Eingeschlossen ist das Angebot von Heimarbeit, die Bereitstellung bezahlter Arbeitszeit für Eltern, deren Kinder im Krankenhaus sind, die Finanzierung und Organisation von Ferien für Kinder und die Einführung eines Netzwerkes zur Kinderbetreuung für männliche und weibliche Mitarbeiter.

### 3.1 Fallstudie: Arbeit entsprechend der Schul- und Ferienzeiten bei Eircom

Eircom erleichtert es einigen seiner Mitarbeiter in Übereinstimmung mit den Schul- und Ferienzeiten zu arbeiten – also während des Schuljahres zu arbeiten, aber nicht während der Ferien, was für Mitarbeiter mit Kindern im Schulalter attraktiv ist. Das Gehalt der Mitarbeiter wird entsprechend der in Anspruch genommenen Beurlaubung reduziert oder gleichmäßig über die 12 Monate im Jahr bezahlt. Die Initiative für Arbeit entsprechend der Schulzeit wurde kürzlich durch das Sabbatjahr ersetzt. Dieses bietet sowohl den Mitarbeitern als auch dem Unternehmen größere Flexibilität, da der Urlaub zu jeder Zeit während des Jahres genommen werden kann, nicht nur während der Schulferien. Diese zusätzliche Flexibilität ist auch für Mitarbeiter attraktiv, die keine Pflichten zur Betreuung von Kindern haben, die sich aber aus anderen Gründen für das ausgewogene Verhältnis von Arbeit und Privatleben selbst eine Zeit außerhalb des Arbeitslebens wünschen. Das Arbeiten entsprechend des Schuljahres senkt die Lohnkosten. Mitarbeiter, die ihre Arbeit und andere Verpflichtungen ausbalancieren können, sind während ihrer Arbeitszeit vermutlich motivierter. Letztlich hilft die Initiative von Eircom dem Unternehmen, Schlüsselqualifikationen zu bewahren und die mit der Beschaffung und der Einarbeitung von Ersatzkräften verbundenen Kosten zu reduzieren.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



**Work-Life-  
Balance**



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 3. Work-Life-Balance

### 3.2 Fallstudie: Papas Umarmung bei TDC.

TDC spornt mehr Väter an, die 10 Wochen voll bezahlten Elternurlaub in Anspruch zu nehmen, den das Unternehmen bereitstellt. Dieser Urlaub ist für Väter seit 1989 möglich, aber nur wenige Männer haben die Chance bisher genutzt. Als moderner Arbeitgeber möchte TDC die besten Mitarbeiter beider Geschlechter anziehen, motivieren und erhalten. Darum fördert das Unternehmen eine Arbeitskultur, die es als legitim erachtet, dass auch Väter Zeit mit ihren Kindern verbringen. TDC hofft, dass die Ausgewogenheit zu Hause Frauen eine bessere Möglichkeit bietet, sich auf die Entwicklung ihrer Karriere zu konzentrieren. TDC vermittelt seinen Mitarbeitern in aller Deutlichkeit, dass ihre Karriere nicht leidet, wenn Eltern in Urlaub gehen – egal, ob es sich um Väter oder Mütter handelt.

Wird ein Mitarbeiter Vater, erhält er einen qualitativ hochwertigen Rucksack mit einem „Daddy’s Hug“-Logo. Der Rucksack enthält ein Babyfläschchen und ein Lätzchen für das Kind – und ein gepolstertes Fach für ein Laptop. Dazu erhält der Vater auch einen Brief des Personalleiters, der dem Mitarbeiter zu seinen künftigen Vaterfreuden und dazu, dass er zwei Wochen vollbezahlten Vaterschaftsurlaub gewählt hat, gratuliert. Der Brief legt die Urlaubspolitik bei TDC und die Rechte des Vaters dar. Er präsentiert auch die Flexibilität der Urlaubsoptionen und auf welche Weise andere Väter ihr Recht auf zehn Wochen Elternurlaub genutzt haben. Darüber hinaus präsentiert der Brief die Webseite, auf der Mitarbeiter mehr über ihre Rechte erfahren können.

TDC kontrolliert die Anzahl der männlichen Mitarbeiter, die das Recht auf Vaterschaftsurlaub nutzen, regelmäßig. Es gibt jedoch keinen Zugriff auf Daten darüber, wie viele Männer Väter werden. Vermerkt wird lediglich die Anzahl der Männer, die die ersten zwei Wochen des Vaterschaftsurlaubs in Anspruch nehmen, was gewöhnlich geschieht, sowie wie viele Männer ihr Recht auf einen Teil oder die vollen zehn Wochen Elternurlaub in Anspruch nehmen. Im Jahr 2003 haben nur 27% der Väter, die den Vaterschaftsurlaub nutzten, auch ihr Recht auf Elternurlaub in Anspruch genommen. Durchschnittlich wurden 7,4 Wochen Elternurlaub wahrgenommen. Im Jahr 2005 haben schon 60% der Väter, die den Vaterschaftsurlaub nutzten, ihr Recht auf Elternurlaub mit einer durchschnittlichen Dauer von 7,9 Wochen in Anspruch genommen. Die Kampagne unterstützt die Verstärkung der Unternehmenspolitik bei TDC und den Fokus darauf, wie man ein attraktives Arbeitsumfeld schafft und allen Mitarbeitern ein Gleichgewicht zwischen Arbeit und Privatleben ermöglicht.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



**Work-Life-  
Balance**



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 3. Work-Life-Balance

### 3.3 Fallstudie: Swisscom Väterforum

Das Väterforum bei Swisscom, das zwei bis drei Mal im Jahr abgehalten wird, hilft den Vätern Familie und Arbeit zu vereinen. Eine Teilnahme am Forum ist allen Vätern auf allen Hierarchieebenen der Swisscom freigestellt. Das Forum bietet eine Plattform für den Austausch von Erfahrungen. Das Programm wird von einem Mitglied der Unternehmensleitung protegiert und von der Personalabteilung koordiniert. Die Teilnehmer schätzen die Gelegenheit, Erfahrungen mit Gleichgesinnten auszutauschen, nützliche Informationen, Ratschläge und Tipps zu erhalten und ihr Netzwerk an Kontakten auszubauen. Die Forumsteilnehmer entwickeln Ideen die helfen, Veränderungen des Allgemeinzustandes, der Familienpolitik und Richtlinien für das Arbeitsmodell bei Swisscom einzuleiten. Swisscom erzielt bei den Forumsteilnehmern einen hohen Grad an Zufriedenheit, merkliche Unterstützung des Arbeitgebers und eine Reduzierung der Arbeitsstunden nach dem Event. Die Teilnehmer lernen Lösungen bereitzustellen, um Ihre Forderungen, gegenüber das Management für Teilzeit arbeiten, zu bekräftigen.

### 3.4 Fallstudie:

#### **Chancengleichheit für Mütter kleiner Kinder bei Magyar Telekom**

Der Ansatz für Gleichberechtigung von Magyar Telekom reflektiert die demokratischen Prinzipien des ungarischen Rechtssystems. Magyar stellte fest, dass Frauen aufgrund der Betreuungszeit von Kleinkindern und dem damit verbundenen befristeten Berufsaustieg eine gewisse Diskriminierung erfahren. Das Ziel dieser Initiative ist, diese Ansicht bei leitenden Angestellten des Unternehmens herauszufordern, die Bedeutung des Erhalts von Fähigkeiten in dieser Mitarbeitergruppe zu verdeutlichen und deren Bedürfnissen am Arbeitsplatz, zum Beispiel durch flexible Arbeitsmöglichkeiten, gerecht zu werden. Außerdem wird sichergestellt, dass Mitarbeiter im Mutterschaftsurlaub mit dem Unternehmen durch eine Reihe von Maßnahmen in Kontakt bleiben.

### 3.5 Fallstudie:

#### **Bessere Kernzeit für stillende Mütter bei Orange Spain**

Orange Spain hat seine flexible Kernarbeitszeit als Reaktion auf Anfragen von weiblichen Mitarbeitern eingeführt. Das spanische Gesetz erlaubt stillenden Müttern von Säuglingen, die 9 Monate oder jünger sind, das Büro eine Stunde früher als üblich zu verlassen. Orange Spain bietet Müttern größere Flexibilität, indem ihnen erlaubt wird, Leistung innerhalb einer komprimierten Arbeitszeit zu erbringen. Hiermit wird das Engagement einer Hauptgruppe von Mitarbeitern erhöht.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



**Frauen**



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 4. Frauen



ETNO Unternehmen engagieren sich unabhängig vom Geschlecht und basierend auf den Fähigkeiten und Leistungen für die berufliche Weiterentwicklung ihrer Mitarbeiter.

Viele Unternehmen erkennen die Notwendigkeit positiver Maßnahmen, um eine gerechte Repräsentation von Frauen und Männer auf allen Ebenen sicherzustellen. ETNO Unternehmen haben ihr Engagement für die Gleichheit der Geschlechter mit einer Reihe Good Practices, einschließlich der Überprüfung gleicher Bezahlung, flexibler Kernarbeitszeiten und Mitarbeiternetzwerke für Frauen, demonstriert.

### 4.1 Fallstudie: Das "BT Women's Network" (BTWN)

Das BTWN wurde 1986 mit dem Ziel gegründet, Frauen den Sinn für das Mitwirken in BT zu schärfen. Die Mitarbeiterinnen sollen sowohl zum Vorteil für die einzelne Person als auch für das Unternehmen ihr Karrierepotential entwickeln. Das BTWN hat nun 4.000 Mitglieder, mit vielen Nicht-Mitgliedern, die regelmäßig an von BTWN organisierten Treffen und Veranstaltungen teilnehmen. Das BTWN trifft sich zur Diskussion von für Frauen relevanten Themen normalerweise in London. Es gibt eine wachsende Zahl an Zweigniederlassungen im ganzen Land, wo auch lokale Veranstaltungen organisiert werden. Das BTWN verfügt auch über Niederlassungen in Europa und den USA sowie einer Außenstelle für leitende Angestellte (BTWEN). Die Mitglieder werden durch das Internetmagazin Hersay und die BTWN Webseite über andere Teile des Unternehmens auf dem Laufenden gehalten. Das BTWN fördert die persönliche Weiterentwicklung durch Erfahrungsaustausch, Informationen und Ratschläge.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



**Frauen**



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 4. Frauen

Es fungiert bei entsprechenden Gelegenheiten auch als Kanal, Ideen zurück an das Unternehmen zu kommunizieren. In der Zusammenarbeit mit BTWN hat BT auch eine Mutterschafts-Checkliste erstellt, um sicherzustellen, dass Manager wissen, wie sie ihre Kollegen am besten unterstützen, solange diese sich im Mutterschaftsurlaub befinden.

### 4.2 Fallstudie: Gleiche Bezahlung bei TDC

Seit dem Jahr 2000 hat TDC eine Reihe qualitativer und quantitativer Analysen zum Status der gleichen Bezahlung im Unternehmen durchgeführt. Ziel war, den tatsächlichen Unterschied in der Bezahlung von Männern und Frauen zu dokumentieren und die Dynamik zu verstehen, die für das Fortbestehen dieses Unterschiedes sorgt. TDC hat sich auf das Problem der gleichen Bezahlung konzentriert, um sicherzustellen, dass historische Unterschiede bei Gehältern zwischen Frauen und Männern reduziert werden und dass TDC die Entwicklung solcher Unterschiede in Zukunft vermeidet. Die Analyse zeigt, dass die Unterschiede im Gehalt für Frauen und Männer bei TDC sich hauptsächlich auf verschiedene Funktionen, die sie im Unternehmen innehaben, beziehen. Dies gilt für die horizontale als auch die vertikale Sichtweise.

Transparenz hat sich als wichtiger Punkt bei den Kriterien für Gehaltserhöhungen und der Sicherstellung einer Gleichbehandlung bei Lohnverhandlungen erwiesen. Im Mai 2005 übernahm der Personalleiter einen Aktionsplan zur Verminderung des Geschlechtsunterschieds im Bereich der Gehaltszahlungen. Als Unternehmen ist TDC sehr um Gleichbehandlung – auch in Fragen des Gehalts – bemüht. TDC hofft als Arbeitgeber für Frauen und Männer gleichermaßen, eine positive Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt einschließlich gleicher Bezahlung zu unterstützen. Diese Signalwirkung soll für alle Bereiche und alle Niveaus gelten. Die Analyse des Geschlechtsunterschiedes bei der Bezahlung wird von regelmäßigen Kontrollen der Gehaltssituation ergänzt.

### 4.3 Fallstudie:

#### Förderung talentierter Frauen bei Swisscom

Swisscoms WIN WIN Mentorenprogramm zielt auf die Förderung besserer Geschlechtergleichheit durch die Unterstützung von Frauen mit Potential für eine Verbesserung ihrer Karrieren ab. Das Mentorenprogramm, das allen Frauen bei Swisscom zur Verfügung steht, ist ein wichtiger Bestandteil der Unternehmenspolitik zur Gleichheit der Geschlechter. Durch ihre Teilnahme an dem Programm erhalten Frauen bei Swisscom persönliche Unterstützung von leitenden Angestellten im Unternehmen und werden zum voneinander Lernen ermutigt. Das Programm dauert 12 Monate mit mindestens 2 Stunden Betreuung jeden Monat. Fortschritte werden im Laufe des Jahres zwei Mal überprüft.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 4. Frauen

### 4.4 Fallstudie: Chancengleichheit und Initiativen zugunsten der professionellen Weiterentwicklung von Frauen bei Telecom Italia

Projekt Donna, ein im Juli 2003 eingeführtes Programm zur Förderung der beruflichen Weiterentwicklung von Frauen und der Verbreitung von Chancengleichheit bei der Telecom Italia Group hat die folgenden Aktivitäten gefördert und erreicht:

- *ein dem Projekt gewidmetes Internetportal*, das alle Aktivitäten zugunsten der Mitarbeiter aktuell vorstellt und zahlreiche Informationen zu Mutterschaft/Vaterschaft und die Erziehung von Kindern bietet.
- *Kredite für Mütter*: zugeschnitten auf Mitarbeiterinnen mit Kindern im Alter von 0 bis 3 Jahren. Der gewährte Höchstbetrag beläuft sich auf 2.500 Euro für jedes Kind und kann in Ratenzahlung über 18, 24 oder 36 Monaten zurückgezahlt werden. 2005 wurden insgesamt 158 Kredite gewährt.
- *Kindertag*: findet halbtags statt. Kinder sind im Unternehmen willkommen und können ihre Eltern am Arbeitsplatz besuchen. Das Angebot umfasst Unterhaltung, Spiel, Snacks und das Verteilen von kleinen Geschenken.
- *Entwicklung der Managementpolitik* (Training, Betreuung, Beratung, Eingreifen auf Flexibilität, usw.), um Mitarbeitern die Wiederaufnahme der Arbeit nach dem Mutterschaftsurlaub zu erleichtern.

### 4.5 Fallstudie:

#### Förderung des Onlineverhaltens von Frauen bei der Deutschen Telekom

Die Kampagne der Deutschen Telekom zur Steigerung des Bewusstseins über und der Nutzung von Breitbandinternet unter Frauen hat geholfen, die Online-Nutzungsrate von 28% im Jahr 2000 auf 42% im Jahr 2004 zu steigern. Die Deutsche Telekom hat mit dem Bildungsministerium zusammengearbeitet, um über 180.000 Frauen an mehr als 300 Standorten auszubilden und dies Realität werden zu lassen.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



**Rasse &  
Religion**



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 5. Rasse & Religion



Die Gleichheit der Rasse und Religion ist ein Hauptthema in allen ETNO-Unternehmen. Europa wird mit einer wachsenden Präsenz ethnischer Gruppen kulturell vielfältiger.

Die „Racial Equality Directive“ und die „Employment Equality Directive“ verhindern, dass Menschen in der Europäischen Union aufgrund von Rasse, ethnischer Herkunft oder Religion diskriminiert werden.

Good Practices in den ETNO-Unternehmen beinhalten spezifische Erwähnung der Rassengleichheit im Bewusstseinstaining zur Vielfalt, ein Chancengleichheitsstatement in Stellenangeboten, um Menschen aus ethnischen Minderheiten zu einer Bewerbung zu ermutigen sowie Auswahltests (wo angewendet), die keine kulturspezifischen Fragen enthalten, die zum Ausschluss oder zur Entmutigung von Bewerbern aus ethnischen Minderheitengruppen führen würden und die für die Arbeit nicht relevant sind.

Unternehmen bieten auch Flexibilität in Bezug auf die Abstimmung der Arbeit mit bestimmten kulturellen Bedürfnissen. Viele ETNO Unternehmen streben nach einer Unternehmenskultur, die Unterschiede und kulturelle Vielfalt einschließt und wertschätzt. Einige Unternehmen initiieren Unterstützungsmechanismen für Mitarbeiter aus ethnischen Minderheitengruppen am Arbeitsplatz, wie z. B.: BTs „Ethnic Minority People Network“.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 5. Rasse & Religion

### 5.1 Fallstudie:

#### **Sprachensupport für Kunden – BTs asiatische Helpline und der arabische Kundenservice bei TDC**

BTs asiatische Helpline ist ein dauerhafter Kundenservicekanal, der grundlegende Sprachunterstützung für Kunden auf Punjabi, Hindi, Gujarati, Bengali und Urdu bereitstellt. Ein Team von Beratern im Leicester Kundenkontaktcenter ist zwischen 8:00 und 20:00 Uhr, von Montag bis Samstag über eine kostenfreie Telefonnummer erreichbar. Das Team beantwortet durchschnittlich an die 2000 Telefonanrufe pro Woche. Ziel dieses Services ist, mehr Kunden zu ermutigen, längere Anrufe zu tätigen und auf diesem wichtigen Markt echte Kundenloyalität zu gewinnen. Seit seiner Gründung 1998 hat die asiatische Helpline einen Anstieg der Anruferzahlen für asiatische Länder und einen bedeutenden Anstieg der Zufriedenheit asiatischer Kunden erreicht.

TDC hat einen arabischen Kundenservice zu Beginn des Jahres 2005 eingeführt. Anfänglich handelte es sich um ein 6-monatiges Pilotprojekt. Es sollte herausgefunden werden, ob ein Kundeninteresse daran besteht, in der Muttersprache beraten zu werden und ob ein solcher Service für TDC profitabel wäre. Das Pilotprojekt schloss Personalbeschaffung, Training, Marketing und den Telefonservice ein. Die Mitarbeiter des arabischen Kundenservice beantworten sowohl dAnrufe in dänischer als auch arabischer Sprache. Der Service wurde zunächst für Festnetztelefone eingeführt, aber es besteht auch eine große Kundennachfrage nach einem Service auf Arabisch in Bezug auf andere Produkte und Services wie Mobiltelefone und Kabelfernsehen. TDC Kunden sind mit dem Service sehr zufrieden – mehr als dänische Kunden. Die Initiative passt auch zu der Unternehmensstrategie für soziale Verantwortung von TDC.

### 5.2 Fallstudie:

#### **BTs Ethnic Minority Network**

Das „Ethnic Minority Network“ (EMN) von BT stellt Support und Entwicklung für Menschen ethnischer Minderheiten innerhalb von BT durch eine Vielfalt an internen und externen Aktivitäten bereit. Das Veranstaltungsprogramm schließt die Organisation und das Management von Workshops zur persönlichen Entwicklung und Wochenendworkshops, Tagen der offenen Tür, Informationsveranstaltungen und Jahreskonferenzen ein. Die Workshops sollen zwischenmenschliche Fähigkeiten und Managementfähigkeiten der Mitarbeiter schulen. Damit soll auch sichergestellt werden, dass Personen aus ethnischen Minderheiten in der Lage sind, ihr Potential voll zu entfalten und dass sie auf allen Managementebenen in BT auf gerechte Weise repräsentiert sind.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



**Rasse &  
Religion**



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 5. Rasse & Religion

### 5.3 Fallstudie:

#### **Facettenreiches Marketing bei der Deutschen Telekom**

Die Deutsche Telekom ist sich der Geschäftsvorteile, die aus Marketingkampagnen zur Förderung ihrer Produkte und Services bei allen ihren Kunden entwickelt wurden, bewusst.

Die Deutsche Telekom schätzt ihre Kunden innerhalb der ethnischen Minderheiten und hat einen kulturübergreifenden Benimm-Leitfaden für ihr Verkaufspersonal erstellt. Dieser bietet praktische Hilfestellung zu einer angemessenen Interaktion mit Kunden aus ethnischen Minderheitsgruppen. Damit soll erhöhte Kundenzufriedenheit und steigende Umsatzzahlen erreicht werden.

Die Deutsche Telekom bietet auch Mobilfunkpakete mit Funktionen und Preisen, die speziell auf die Bedürfnisse der türkischen Verbraucher zugeschnitten sind. Das facettenreiche Marketingprojekt der Deutschen Telekom zeigt, wie ein inklusiver Ansatz handfeste Geschäftsvorteile erbringen kann.

### 5.4 Fallstudie:

#### **Religiöse Vielfalt bei Telefonica O2 Europe**

Telefonica O2 Europe in GB hat die Vorteile einer breitgefächerten Belegschaft in den Kundenkontaktcentern festgestellt. Das expandierende Unternehmen ist bemüht, eine Belegschaft zu erhalten, die seine Kunden und die Gemeinschaften, in denen sie leben, reflektiert. Dies umfasst Personen mit einem breitgefächerten kulturellen, ethnischen und religiösen Hintergrund.

Das Unternehmen hat das Wissen seiner Mitarbeiter über religiöse Vielfalt durch Bereitstellung detaillierter Informationen auf der Intranetseite des Unternehmens verbessert. Hier finden sich Antworten auf häufig gestellte Fragen, Daten von wichtigen religiösen Festen und Gebräuchen anlässlich religiöser Feste sowie damit zusammenhängenden Veränderungen im Ess- und Trinkverhalten. Das Verteilen eines O2 Kalenders mit Schlüsseldaten der wichtigsten religiösen Feste war besonders für die Planungsteams des Unternehmens hilfreich. Diese sind nun in der Lage, Arbeitspläne im voraus anzupassen, um der erhöhten Nachfrage nach arbeitsfreier Zeit anlässlich religiöser Festivitäten Rechnung tragen zu können. Hierdurch werden erforderliche Mitarbeiterzahlen auch während der traditionellen Bankfeiertage erreicht. Ein grundlegender Bestandteil für ein erfolgreiches Erfüllen der Kundenanforderungen.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 6. Alter

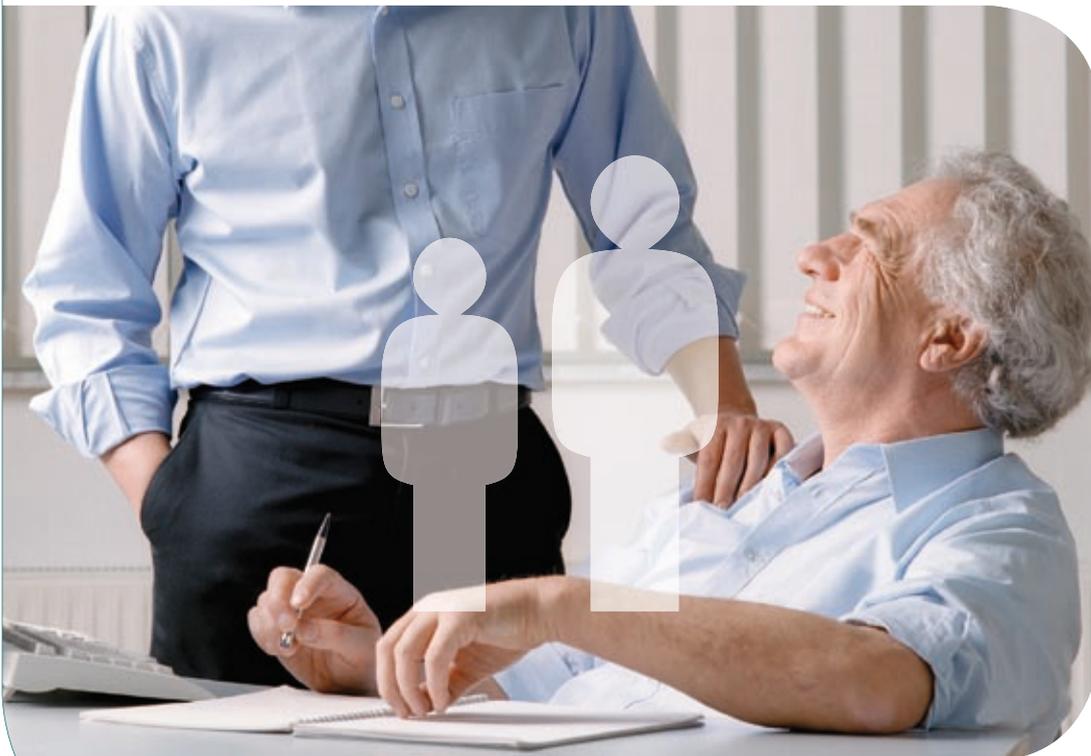
Verallgemeinerte Annahmen oder Stereotypen in Bezug auf das Alter veranlassen uns, Menschen anders zu behandeln, nur weil sie älter oder jünger als wir selbst sind.

Wenn Individuen aufgrund dieser Stereotypen diskriminiert werden, wird ihnen oft eine gleichberechtigte und gerechte Behandlung auf ganzer Bandbreite - angefangen bei der Personalbeschaffung über Training bis hin zur Beförderung - verwehrt. Stereotypen verleiten uns dazu, Fähigkeiten und Eigenschaften

einiger Altersgruppen zu übersehen. So werden jüngere Mitarbeiter manchmal übergangen, weil wir denken, dass es ihnen an Verantwortungsbewusstsein mangelt. Gleichermäßen stellen wir fest, dass ältere Personen oft als unpassend für bestimmte Aufgaben im New-Wave- oder Technologie-Bereich angesehen werden, weil sie eben einfach älter sind.

Wenn diese Stereotypen bestimmen, wen wir einstellen oder befördern, dann übersehen wir das Individuum und seine besonderen Fähigkeiten. Dies ist nicht nur ein schlechtes Geschäft, es ist auch gegen das Gesetz. Alle EU-Mitgliedstaaten haben im Dezember 2006 im Zuge der „Employment Equality Directive“ eine Gesetzgebung gegen die Altersdiskriminierung eingeführt. Die USA und Australien verfügen seit vielen Jahren über eine ähnliche Gesetzgebung zur Antidiskriminierung des Alters. Viele ETNO-Unternehmen konzentrieren sich auf das Alter am Arbeitsplatz. Zum Beispiel bemüht sich TDC darum, die Fähigkeiten von älteren Mitarbeitern zu erhalten und zu entwickeln sowie sicherzustellen, dass die Pensionierung für eine Einzelperson geplant und an deren Situation angepasst wird.

Vor der Einführung der Gesetzgebung zur Altersdiskriminierung im GB hat BT eine gründliche Überprüfung seiner Mitarbeiterpolitik durchgeführt, um sicherzustellen, dass keine direkte oder indirekte Altersdiskriminierung vorlag. BT erstellte einen Kommunikationsplan über drei Phasen, der Training für das HR-Personal über eine Reihe von Event Calls vorsah, die direkten Vorgesetzten spezifisches Wissen vermittelten. Daneben wurde ein Onlinetraining für alle BT Mitarbeiter bereitgestellt, um zu gewährleisten, dass alle die neue Gesetzgebung verstehen und beginnen, ihre Vorurteile gegenüber dem Alter abzubauen.





Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 6. Alter

### 6.1 Fallstudie: „Age of Change“ bei BT

BTs «Age of Change» Programm wurde geschaffen, um das Bewusstsein über die Gesetzgebung zur Altersdiskriminierung zu steigern. Das Gesetz wurde am 1. Oktober 2006 in GB in Erfüllung der «Employment Equality Directive» eingeführt. Die Intranetseite von BT bietet ein Toolkit zur Unterstützung von BT Mitarbeitern, um die Schaffung eines Bewusstseins für das Gesetz zu unterstützen und BT Mitarbeitern zu helfen, die positiven Auswirkungen einer positiven Einstellung gegenüber dem Alter zu verstehen. Das unterstützende Toolkit umfasst eine Übersicht von BTs Age Champion Aaron McCormack über die Gesetzgebung und die Bedeutung von Gerechtigkeit und Einbeziehung in die Arbeit.

BT hat auch eine Einweisung für direkte Vorgesetzte mit wichtigen Fakten und Zahlen über Alter in GB, einigen Beispielen dafür, was Altersdiskriminierung am Arbeitsplatz bedeutet und einem Quiz für Manager zur Durchführung mit ihren Teams, um BT Mitarbeitern die praktische Anwendung der Gesetzgebung näher zu bringen, durchgeführt. Vor der Ankündigung der Gesetzgebung und damit verbundenen Veränderungen in der Unternehmenspolitik hat BT auch eine Liste häufig gestellter Fragen und dazugehöriger Antworten erarbeitet, die mit einfachen Mitteln die Auswirkungen des Gesetzes auf große Teile der bestehenden Mitarbeiterpolitik verständlich macht und Veränderungen erklärt. Zu guter letzt hat BT ein online Trainingstool eingeführt, um einen Überblick über Vorschriften in GB und einen tieferen Einblick in die Resonanz von BT zu geben.

### 6.2 Fallstudie: Senior bei TDC

TDC hat einen Akzent auf ältere Mitarbeiter und deren Forderungen an den Arbeitsplatz gelegt. Das Seniorenprogramm bei TDC startet in dem Jahr, in dem der Mitarbeiter 57 Jahre alt wird. Die Altersgrenze basiert auf einer umfangreichen Umfrage, die unter Mitarbeitern mit einem Alter von mindestens 45 Jahren durchgeführt wurde. Die Politik für ältere Mitarbeiter wurde im Jahr 2000 eingeführt und 2004 überarbeitet. Deren Prinzipien werden im Intranet der Gruppe beschrieben und auch als Broschüre veröffentlicht. Darüber hinaus hält die Personalabteilung des Unternehmens Präsentationen in Beratungsausschüssen und bei anderen Gelegenheiten.

Allen Mitarbeitern wird, wenn sie ungefähr 57 Jahre alt sind, ein Interview mit ihrem unmittelbaren Vorgesetzten angeboten. Dieses Interview soll die Anliegen und Bedürfnisse gegenüber der Arbeit bei TDC als älterer Mitarbeiter klären und Vorgesetztem sowie Mitarbeiter die Chance geben, die weitere Arbeitssituation zu diskutieren. Die Umfrage unter älteren Mitarbeitern hat gezeigt, dass die Mitarbeiter sich vermehrte Flexibilität wünschen.

Diese kann zum Beispiel erreicht werden durch:

- eine kürzere Arbeitszeit
- individuelle Planung der Arbeitszeit in Form von Arbeit mit flexiblen Arbeitszeiten
- wöchentlich ein freier Tag
- eine Periode mit zusätzlicher freien Zeit, z.B. einen Monat im Jahr.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



**Alter**



Behinderung



Geschlechtliche  
Orientierung

## 6. Alter

TDC veranstaltet Kaffeetreffen für ältere Mitarbeiter, um diese und deren Ehepartner/Lebenspartner mit wichtigen Informationen und Hilfe zu Fragen bezüglich des dritten Lebensalters zu versorgen. Ein Seminar für ältere Mitarbeiter macht es ihnen möglich, sich auf das dritte Lebensalter vorzubereiten und wichtige Themen mit Kollegen und Rentenberatern zu diskutieren. TDC bietet älteren Mitarbeitern – und etwaigen Ehepartnern/Lebenspartnern – die Teilnahme an einem zweitägigen Seminar zum dritten Lebensalter an. TDC unterstützt eine Reihe von Verbänden für pensionierte Mitarbeiter, damit diese weiterhin mit dem Unternehmen verbunden bleiben. Die Pensionierungsvereine wurden von pensionierten Mitarbeitern eingeführt und TDC unterstützt diese Vereine – sowohl finanziell als auch durch das Schaffen von Voraussetzungen in Verbindung mit Veranstaltungen und ähnlichem.

### 6.2 Fallstudie:

#### **Magyar Telekom's Startblock Traineeprogramm**

Die älter werdenden Bevölkerung in Europa hat zur Folge, dass es weniger Hochschulabsolventen als jemals zuvor gibt. Magyar Telekom ist darauf bedacht, die besten Absolventen unter den jungen, talentierten Menschen für das Unternehmen zu gewinnen. Ihr Startblock Traineeprogramm bietet ingenieurwissenschaftlichen und wirtschaftswissenschaftlichen Absolventen eine Gelegenheit, praktische Erfahrung in den verschiedenen Disziplinen der Telekombranche zu gewinnen. Magyar profitiert von der Aufnahme junger, talentierter Absolventen, die Fachwissen, Fähigkeiten zum Selbstmanagement und ein Netzwerk an Kontakten entwickelt haben, während sie dem Unternehmen eine frische Perspektive bieten.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



**Behinderung**



Geschlechtliche  
Orientierung

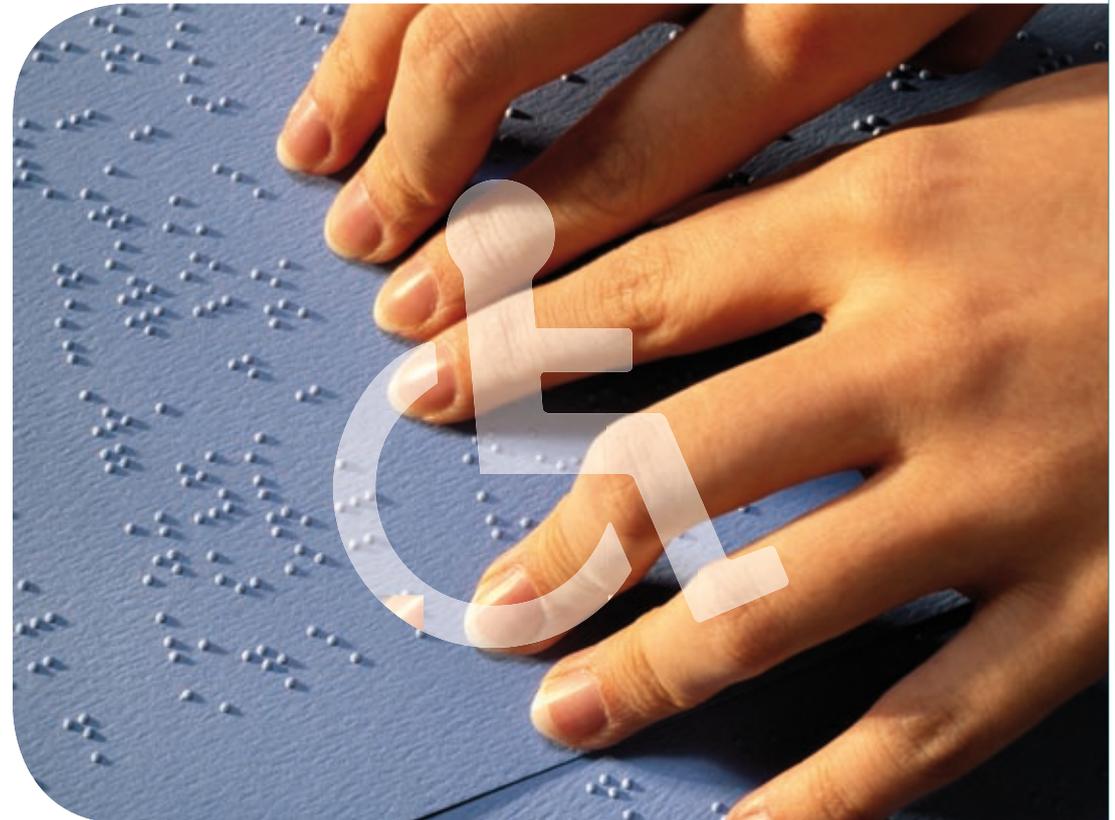
## 7. Behinderung

Eine Person von vier in der europäischen Bevölkerung ist entweder behindert oder pflegt jemanden, der an einer Behinderung leidet.

Viele ETNO Unternehmen stellen unter Anerkennung der Tatsache, dass Menschen mit Behinderungen im Arbeitsumfeld in der gesamten EU unterrepräsentiert sind, sicher, dass ihre Arbeitsplätze Menschen mit Behinderung offen stehen. Das Traineeprogramm von Telenor wurde 1996 entwickelt, um Menschen mit Behinderung eine bessere Teilnahme an der Arbeitswelt durch das Bereitstellen von wertvoller Arbeitserfahrung zu erleichtern. Dadurch wurde ein Sprungbrett in eine Festanstellung mit einer Erfolgsrate von 75% geschaffen. Polski Telekom passen derzeit alle Gebäude an, um sicherzustellen, dass diese für Menschen mit Behinderung gut zugänglich sind. Das HEFOP Programm von Magyar Telekom stellt Menschen mit Behinderung besondere Trainings- und Einstellungsmöglichkeiten bereit.

### 7.1 Fallstudie: Zugänglicher Kommunikationsbereich bei Orange UK

Orange UK schätzt die wirtschaftlichen Möglichkeiten, die durch Produkte und Dienstleistungen geboten werden, die für Menschen mit Behinderung zugänglich sind. Oranges „Mystery Shopping“ Übung, durchgeführt von zwei Kunden mit Sehbehinderung, hoben die dringende Notwendigkeit hervor, die Ausbildung, Anleitung, Information, Produkte und Software den verschiedenen Bedürfnisse von Kunden mit Behinderung anzupassen.





Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



**Behinderung**



Geschlechtliche  
Orientierung

## 7. Behinderung

Orange UK führte das Beratungsforum "Accessible Communications Team" (TACT) ein. Das Forum verfügt über 20 Mitglieder, einschließlich Mitarbeitern und Kunden mit Behinderung sowie internen und externen Spezialisten, die sich zwei Mal im Jahr treffen. Orange UK arbeitet derzeit mit Kunden zusammen, um einen Leitfaden zu erarbeiten, der den einfachen Zugriff auf die Produkte und Services erklärt. Der Leitfaden soll auch das Marketing und die für Anfang 2007 geplante Einführung von Talks-Software für sehbehinderte Kunden erleichtern.

Orange UK beobachtet und bewertet weiterhin die Qualität des Service, der für wichtige Kundenberührungspunkte (z.B. Verkaufsgeschäft und Kundenkontaktcenter) angeboten wird. Eine Beurteilung erfolgt durch die «Mystery Shopping» Bewertung und Umfragen zur Kundenzufriedenheit. Das Engagement von Orange UK, sich mit Menschen mit Behinderung über dieses Forum zu beraten, liefert greifbare Beweise für die Verpflichtung zur Vielfalt und unterscheidet das Unternehmen bei Bewerbungen im öffentlichen Bereich und im Bereich der Wohltätigkeit von seinen Konkurrenten. Orange weiß, dass die Demonstration seiner Bemühungen in der Entwicklung umfassender Produkte und Services das Unternehmen im Marktumfeld unterstützt.

### 7.2 Fallstudie: Wertschätzung von Fähigkeiten bei BT

BT hat sich in dem Verständnis, dass alle Mitarbeiter in der Lage sein sollen, ihr Bestes zu geben, dazu verpflichtet sicherzustellen, dass Menschen mit Behinderung am Arbeitsplatz unterstützt werden. Alle BT Mitarbeiter nehmen an einem Training zur Bewusstwerdung über Behinderungen teil, das online oder in konventionellen persönlichen Kursen abgehalten wird.

Able2, das Netzwerk für Behinderte von BT, bietet eine Quelle an fachlicher Unterstützung und Ratschlägen bezüglich Behinderungen und wie BT für verschiedene Konditionen am Arbeitsplatz sorgen kann. Able2 veranstaltet eine Informationsreihe, die Fähigkeiten - nicht Behinderung - fördert, Stereotypen hinterfragt und sich auf Möglichkeiten und Wege konzentriert, um Barrieren am Arbeitsplatz für Menschen mit Behinderung zu überwinden. BTs Enable-Plan verbessert das Arbeitsleben aller BT Mitarbeiter mit Behinderung oder veränderten Kapazitäten. Enable stellt Richtlinien von externen Experten zu den notwendigen Veränderungen am Arbeitsplatz und der verfügbaren Ausstattung bereit. Dazu gehören Software mit Sprachsteuerung, ergonomische Tastaturen oder Anpassungen in den Gebäuden.

BT hat auch eine Reihe an Informationsblättern zu Behinderungen erstellt, um größere Zuversicht in der Handhabung der am häufigsten vorkommenden Behinderungen bei BT zu erzeugen. Mit dem Input von BT Mitarbeitern teilen die Informationsblätter persönliche Erfahrungen mit Behinderungen wie Arthritis, MS, Epilepsie und Hör- und Sehbehinderungen mit. 2005 und 2006 hat BT einen Workshop zur persönlichen Entwicklung mit externen Beratern von Mind Gym in Zusammenarbeit mit Able2 gesponsert, der BT Mitarbeitern mit Behinderung Gelegenheit zur persönlichen Weiterentwicklung und zum Networking gegeben hat.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



**Behinderung**



Geschlechtliche  
Orientierung

## 7. Behinderung

### 7.3 Fallstudie: *Specialisterne* -

#### Ein Arbeitsplatz für autistische Menschen in Zusammenarbeit mit TDC

*Specialisterne* ist ein lebhaftes Beispiel dafür, wie ein großes Unternehmen dabei helfen kann, den Arbeitsmarkt für Minderheiten durch eine Partnerschaft mit einzigartigen Lieferanten zu öffnen. *Specialisterne* war weltweit das erste Unternehmen, das gegründet wurde, um den Bedürfnissen autistischer Menschen entgegen zu kommen und um die Charakteristiken des Autismus - in all seinen Formen, einschließlich des Asperger-Syndroms, NLD, atypischem Autismus und kindlichem Autismus - in einen Wettbewerbsvorteil zu verwandeln.

Das Unternehmen wurde auf der Grundlage eines Vertrages mit TDC im Januar gegründet. TDC hat im voraus für ein großes Volumen an von *Specialisterne* auszuführenden Aufgaben – hauptsächlich im Bereich für Softwaretests – bezahlt und es den Gründern von *Specialisterne* so ermöglicht, ein Unternehmen zur Erfüllung des Vertrages aufzubauen. *Specialisterne* führt Aufgaben durch, die Konzentration, Ausdauer, Wiederholung, das Auffinden von Fehlern und Systematisierung erforderlich machen. Es stellt Vorzüglichkeit in der Entwicklungsphase sowie Qualität und Überprüfung mit dem Fokus auf Details bereit und ergänzt den Geschäfts- und Marketingfokus der Mitarbeiter und Berater des Kunden.

Die Mitarbeiter bieten entweder in den Büros des Unternehmens oder am Kundenstandort einen hochqualitativen Service in folgenden Bereichen:

- Betrieb und Instandhaltung: Dateneingabe, Datenwandlung und Sortierung
- Überprüfung: alle Arten der Überprüfung, Vorbereitung von Testunterlagen, Zusammenfassungen, Korrektur
- Aufbau: Design, Programmierung, Einrichtung von Netzwerken und Servern

*Specialisterne* verfügt derzeit über 23 Mitarbeiter mit Autismus. Die meisten der Mitarbeiter haben keine vorhergehenden Berufsberatungen. Während der Probezeit erhalten potentielle Mitarbeiter weiterhin ihre normale Beihilfe. *Specialisterne* hat sich die Schaffung von 100 und mehr Arbeitsplätzen in Dänemark und 1000 und mehr internationale Arbeitsplätze für Menschen mit Autismus zum Ziel gesetzt. *Specialisterne* hat bewiesen, dass man durch Festlegen des Fokus auf die positiven Aspekte des Autismus eine Win-Win-Situation für Mitarbeiter und Unternehmen schaffen kann.

### 7.4 Fallstudie:

#### Vereinbarung mit der Gewerkschaft bei Telecom Italia

Im Jahr 2004 hat Telecom Italia eine Vereinbarung mit der Gewerkschaft unterzeichnet, die ein Rahmenwerk für die Einstellungsbedingungen beinhaltet. Insbesondere wurde die Zahl der einzustellenden Bewerber mit Behinderung (200 Mitarbeiter), die zusätzliche Zeit für ihre Integration und die geographische Verteilung festgelegt.



Start



Einführung



Bewusstsein  
steigern  
und Vielfalt  
bestärken



Work-Life-  
Balance



Frauen



Rasse &  
Religion



Alter



Behinderung



**Geschlechtliche  
Orientierung**

## 8. Geschlechtliche Orientierung

Viele Europäer stellen im Lauf ihres Lebens fest, dass sie schwul, lesbisch oder bisexuell sind. Das Rahmenwerk für die Gleichbehandlung verbietet die Diskriminierung aufgrund der geschlechtlichen Orientierung.

Arbeitsplätze, an denen alle Mitarbeiter unabhängig von ihrer sexuellen Orientierung gefördert werden, sind bessere und produktivere Arbeitsstellen. Viele ETNO Unternehmen sind bemüht zu demonstrieren, dass sie den Beitrag aller ihrer Mitarbeiter, unabhängig von der sexuellen Orientierung, wertschätzen. Eines dieser Unternehmen ist TDC.

In Zusammenarbeit mit dem Nationalen Verband für Schwule und Lesben hat TDC eine bessere Einsicht in die Auswirkung der direkten und indirekten Diskriminierung im Arbeitsumfeld von lesbischen, schwulen und bisexuellen Menschen erlangt. TDC hat eine aktive Annäherung an die sexuelle Orientierung gewählt, indem zum Beispiel auch Mitarbeitern in gleichgeschlechtlichen Partnerschaften Elternurlaub gewährt wird.

### 8.1 Fallstudie: BT Kaleidoscope, das Netzwerk für lesbische, schwule und bisexuelle Mitarbeiter von BT

Σ Ungefähr 7% der britischen Bevölkerung sind lesbisch, schwul oder bisexuell. BT Kaleidoscope, das BT Mitarbeiternetzwerk für lesbische, schwule oder bisexuelle Angestellte, bietet seinen Mitgliedern gemeinschaftliche Unterstützung und gewährt BT einen Einblick in und Fachwissen über einen potentiell bedeutenden Markt. BT Kaleidoscope arbeitet daran, dass lesbischen, schwulen oder bisexuellen Menschen Respekt entgegen gebracht wird, sie eine gleichberechtigte Behandlung erfahren und die besten Informationen und Dienstleistungen in der Kommunikationstechnologie erhalten.

Eine Umfrage des Schwulenmagazins Pink Paper hat ergeben, dass BT an zweiter Stelle der schwulenfreundlichen Unternehmen in GB steht. BT Chief Executive Ben Verwaayen kommentierte: „Diese Auszeichnungen sind eine großartige Anerkennung unserer wirksamen Integration von lesbischen, schwulen oder bisexuellen Personen als Mitarbeiter und Kunden in unserem Arbeitsumfeld und in unserem Markt.“ Entwickelt in Zusammenarbeit mit BT Kaleidoscope, zielt BTs „Sexual Orientation Awareness“- Onlinetraining darauf ab, ein besseres Verständnis der europäischen Gesetzgebung und ein größeres Bewusstsein über einige alltägliche Probleme am Arbeitsplatz lesbischer, schwuler und bisexueller Menschen zu erreichen. Hier wird das eigene Verhalten hinterfragt sowie der Unterschied zwischen Stereotypen, Vorurteilen und Diskriminierung dargelegt.



# DIVERSITY AT WORK



großangelegte Angebot an Fallstudien in dieser Broschüre demonstriert einige der vielen verschiedenen Ansätze zur Vielfalt in Telekommunikationsunternehmen in ganz Europa.



Aus diesen können wir drei wichtige Schlüsse ziehen:

1. **Vielfalt liegt immer im Interesse des Unternehmens, der Mitarbeiter und der Gesellschaft.**
2. **Praktische und einfache Annäherung sind oft ein effektiver Weg, um Vielfalt zu fördern.**
3. **Vielfalt muss im Kern eines Unternehmens verwurzelt sein, um ihr ganzes Potential entfalten zu können.**



Weitere Informationen:

[www.etno.eu](http://www.etno.eu)

[www.union-network.org](http://www.union-network.org)

