

FORTBILDUNGSREIHE

DOKUMENTATION 2015

INTERKULTURELLE ÖFFNUNG
UND KOMPETENZ ALS
QUALITÄTSMERKMALE IN DER
ALTENHILFE VERANKERN

*“Jeder Mensch ist in gewisser Hinsicht
wie alle anderen Menschen,
wie einige andere Menschen,
wie kein anderer Mensch.”*

(Clyde Kluckhohn & Henry A. Murray)

Impressum

Herausgeber:

Magistrat der Stadt Frankfurt am Main
Amt für multikulturelle Angelegenheiten
Lange Str. 25-27
60311 Frankfurt am Main
Jugend- und Sozialamt
Eschersheimer Landstr. 241-249
60320 Frankfurt am Main

Verfasserinnen und redaktionelle Bearbeitung :

Patricia Baumjohann (15.3), Sabine Dinges (51.13), Melanie Spöhr (51.11)

Plenums-Protokollantinnen:

Mareike Detlefs, Clara Kretzschmar

Redaktion:

Dr. Uta George (Fachteamleitung 15.3)
Dr. Herbert Jacobs (Fachteamleitung 51.11)
Markus Wiegner (Fachteamleitung 15.2)

Grafische Gestaltung:

Margaretha Shaw Graphic Design

Druck:

Onlineprinters GmbH

Bestellungen unter:

publikation.amka@stadt-frankfurt.de
www.amka.de

Frankfurt am Main
November 2015

© Stadt Frankfurt am Main

1. Einleitung	4
2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe	5
2.1 Führungskräfte aus der Altenhilfe und Migrantenorganisationen in interkultureller Verantwortung	5
2.1.1 Programm	5
2.1.2 Begrüßung Ulrike Stauder-Sagroll	6
2.1.3 Grußwort Dr. Nargess Eskandari-Grünberg	7
2.1.4 Input Sabine Kriechhammer-Yagmur	9
2.1.5 Ergebnisse	21
2.1.6 Feedback Sabine Kriechhammer-Yagmur	26
2.1.7 Impressionen	28
2.2 Kultursensibles Arbeiten in der Pflege	29
2.2.1 Programm	29
2.2.2 Input Prof. Dr. Michael Schilder	30
2.2.3 Ergebnisse	42
2.2.4 Feedback Prof. Dr. Michael Schilder	48
2.2.5 Impressionen	49
2.3 Von „Blinden Flecken“ und erweiterten Horizonten – Möglichkeiten und Grenzen eines vorurteilsbewussten Handelns in der Offenen Altenhilfe	50
2.3.1 Programm	50
2.3.2 Input Claudia Khalifa	51
2.3.3 Ergebnisse	59
2.3.4 Feedback Claudia Khalifa und Szilvia Keilani	64
2.3.5 Impressionen	66
2.4 Infomarkt für eine vielfältigere Altenhilfe	67
2.4.1 Programm	67
2.4.2 Grußwort Prof. Dr. Daniela Birkenfeld	68
2.4.3 Grußwort Dr. Nargess Eskandari-Grünberg	69
2.4.4 Rückblick des Organisationsteams auf die Fortbildungsreihe „Interkulturelle Öffnung und Kompetenz als Qualitätsmerkmal in der Altenhilfe verankern“	71
2.4.5 Ergebnisse	74
2.4.6 Standliste Infomarkt	76
2.4.7 Impressionen	78
3. Resümee	80
4. Evaluation	82
5. Pressespiegel	85
6. Literaturempfehlungen	87
7. Liste der teilnehmenden Einrichtungen	91
8. ReferentInnen & ModeratorInnen	93

1. Einleitung

Im Jahr 2014 haben das Jugend- und Sozialamt und das Amt für multikulturelle Angelegenheiten zur Fortbildungsreihe „Interkulturelle Öffnung und Kompetenz als Qualitätsmerkmale in der Altenhilfe verankern“ eingeladen. Die Dokumentation der Fortbildungsreihe fasst die Inhalte und die Diskussionsergebnisse der vier Veranstaltungen zusammen.

Die Reihe umfasste die folgenden Titel und Themenschwerpunkte:

- Führungskräfte aus der Altenhilfe und Migrant*innenorganisationen in interkultureller Verantwortung (22.5.2014)
- Kultursensibles Arbeiten in der Pflege (26.6.2014)
- Von „Blinden Flecken“ und erweiterten Horizonten – Möglichkeiten und Grenzen eines vorurteilsbewussten Handelns in der Offenen Altenhilfe (7.10.2014)
- Großer Infomarkt für eine vielfältigere Altenhilfe (19.11.2014)

Die einzelnen Veranstaltungen bauten inhaltlich nicht aufeinander auf und konnten einzeln besucht werden. Teilgenommen haben über 160 Personen aus knapp 90 Einrichtungen und Vereinen, es kamen Fach- und Führungskräfte aus der Altenhilfe und Migrationsarbeit sowie Vertreterinnen und Vertreter aus Migrant*innenorganisationen und religiösen Zuwanderergemeinden.

Bereits im Januar 2013 luden die beiden Ämter gemeinsam die gleichen Zielgruppen zum Fachforum „Altenhilfe für ältere Migrant*innen und Migrant*innen in Frankfurt am Main“ ein. Aus den im Fachforum gesammelten zahlreichen Empfehlungen der Teilnehmenden¹ ergab sich unter anderem der Bedarf an Fortbildungsangeboten und nach mehr Vernetzungsmöglichkeiten im Bereich „Alter und Migration“. So entstand die Idee dieser Fortbildungsreihe mit den verschiedenen Schwerpunkten.

Die Fortbildungsreihe...

... lieferte neue Anregungen für den in vielen Altenhilfeeinrichtungen bereits begonnenen Prozess der Interkulturellen Öffnung.

... informierte über kultursensible Pflege und deren Umsetzung im Arbeitsalltag.

... thematisierte und förderte den konstruktiven Umgang mit Vorbehalten und Ressentiments in der eigenen Arbeit.

... ermöglichte das Kennenlernen und den Austausch von Akteuren im Bereich der Altenhilfe sowie der Migrant*innen selbstorganisationen und religiösen Zuwanderergemeinden.

In der Dokumentation finden Sie in der Reihenfolge der Veranstaltungstermine die Beiträge der Referentinnen und Referenten sowie die Ergebnisse der Arbeitsgruppen und Plenumsdiskussionen. Am Ende der Dokumentation gibt es im Anhang die Zusammenfassung der Veranstaltungsevaluation, den Pressespiegel, zahlreiche Literaturempfehlungen sowie die Liste der teilnehmenden Einrichtungen und Institutionen.

Wir, die Organisatorinnen der Fortbildungsreihe, möchten uns an dieser Stelle bei allen Beteiligten und Teilnehmenden der Fortbildungsreihe herzlich für die vielen guten Beiträge und spannenden Anregungen bedanken. Insbesondere bedanken wir uns bei Antje Boijens, Ute Bychowski, Szilvia Keilani, Claudia Khalifa, Sabine Kriechhammer-Yagmur, Ilknur Naimi, Andreas Ott und Prof. Dr. Michael Schilder für die gute Gestaltung und für ihre zahlreichen interessanten und anregenden Beiträge.

¹ vgl. „Dokumentation zum Fachforum – Altenhilfe für ältere Migrant*innen und Migrant*innen am 24. Januar 2013“ (Stadt Frankfurt a.M. 2013).

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.1 Führungskräfte aus der Altenhilfe und Migrantenorganisationen in interkultureller Verantwortung

2.1.1 Programm

Programm 22.05.2014

13.15 Uhr Ankommen, Anmeldung

13.45 Uhr Eröffnung
Begrüßung
Ulrike Stauder-Sagroll
Abteilungsleitung Personal und Organisation,
Jugend- und Sozialamt
Grußwort
Integrationsdezernentin
Dr. Nargess Eskandari-Grünberg

14.00 Uhr Input „Interkulturelle Öffnung und Kompetenz in der Altenhilfe“
Sabine Kriechhammer-Yagmur
Bildungsreferentin, Paritätisches Bildungswerk Bundesverband e. V.

15.00 Uhr Kaffeepause

15.30 Uhr Arbeit in Kleingruppen
„Interkulturelle Öffnung der eigenen Einrichtung“

17.00 Uhr Plenum

18.00 Uhr Veranstaltungsende

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.1.2 Begrüßung Ulrike Stauder-Sagroll

Abteilungsleitung Personal und Organisation, Jugend- und Sozialamt



Sehr geehrte Damen und Herren,

im Namen der Amtsleiterin Frau van den Borg begrüße ich Sie ganz herzlich hier zu dieser gemeinsamen Veranstaltung des Amtes für multikulturelle Angelegenheiten und des Jugend- und Sozialamtes im Rahmen der Fortbildungsreihe „Interkulturelle Öffnung und Kompetenz als Qualitätsmerkmale in der Altenhilfe verankern“.

Ich begrüße ganz herzlich auch die Dezernentin für Integration der Stadt Frankfurt am Main, Frau Dr.

Eskandari-Grünberg und natürlich auch Frau Kriechhammer-Yagmur, die hier als Bildungsreferentin des paritätischen Bildungswerks heute in das Thema einführen wird.

Ich freue mich sehr, dass Sie mit so viel Interesse und so zahlreich erschienen sind zu dem Thema „Führungskräfte aus der Altenhilfe und Migrantenorganisationen in interkultureller Verantwortung“. Ich möchte deswegen auch gerne die Gelegenheit nutzen und ein bisschen Werbung machen für die nächsten Veranstaltungen im Rahmen dieser Fortbildungsreihe:

Am 26. Juni findet der Workshop „Umsetzung kultursensibler Pflege im Arbeitsalltag“ statt.

Weiterhin wird am 7. Oktober der Workshop „Von ‚blinden Flecken‘ und erweiterten Horizonten – Möglichkeiten und Grenzen eines vorurteilsbewussten Handelns in der Offenen Altenhilfe“ angeboten.

Die Fortbildungsreihe wird am 19. November mit einem Infomarkt abgeschlossen, an dem Sie Ihr Angebot, Ihre Einrichtung auch mit einem Stand präsentieren können. Ansprechpartner sind die drei Kolleginnen, die Sie bereits kennengelernt haben. Bei ihnen können Sie sich gerne melden, wenn Sie einen solchen Stand beim Infomarkt präsentieren möchten.

Ich wünsche Ihnen einen interessanten und sehr anregenden Nachmittag und überbe das Wort an Frau Dr. Eskandari-Grünberg.“

2.1.3 Grußwort Dr. Nargess Eskandari-Grünberg Integrationsdezernentin

Sehr geehrte Damen und Herren,

„Interkulturelle Öffnung und Kompetenz in der Altenhilfe als Qualitätsmerkmale verankern“: das ist der Titel der vierteiligen Fortbildungsreihe, die vom Amt für multikulturelle Angelegenheiten sowie dem Amt für Jugend und Soziales veranstaltet wird.

Liebe Teilnehmerinnen und Teilnehmer, ich möchte Sie, die Fachleute und Vertreterinnen und Vertreter aus den verschiedenen Bereichen der Altenhilfe sowie aus den Migrant*innenorganisationen ganz herzlich begrüßen.



Weiterhin begrüße ich sehr herzlich die Hausherrin Ulrike Stauder-Sagroll als Vertreterin des Jugend- und Sozialamts und möchte mich an dieser Stelle bei Ihnen, Frau Stauder-Sagroll, für die gute Kooperation bedanken.

Ich begrüße auch unsere heutige Referentin, Sabine Kriechhammer-Yagmur vom Paritätischen Bildungswerk. Frau Kriechhammer-Yagmur ist Bildungsreferentin und Expertin für interkulturelle Themen. Sie arbeitet europaweit und unterstützt Einrichtungen und Organisationen im Prozess der interkulturellen Öffnung.

„Interkulturelle Öffnung“ und „interkulturelle Kompetenz“ sind zunehmend zentrale Themen kommunaler Integrationsarbeit und Schlüsselbegriffe dieser vierteiligen Fortbildungsreihe. Der besondere Schwerpunkt liegt heute auf dem Thema der „Interkulturellen Verantwortung“. Diese gerade im sozialen Bereich der Altenhilfe nachhaltig wahrzunehmen, ist der Impuls der heutigen Veranstaltung.

Wenn wir uns Prognosen zur Bevölkerungsentwicklung anschauen, lässt sich folgendes feststellen: wir werden älter, wir werden weniger und wir werden bunter!

In unserer Stadt leben Menschen aus vielen unterschiedlichen Herkunftsländern. Es gibt viele Sprachen, Traditionen und Vorstellungen vom Älterwerden. Diese vielfältige Einwohnerstruktur macht es notwendig, dass es in Frankfurt am Main ein breites Spektrum an Angeboten der Altenhilfe und eine gute Vernetzung des Altenhilfesystems mit der Migrationsarbeit und mit den Migrant*innenorganisationen gibt.

Um dieses breite Spektrum weiterzuentwickeln und den Bedarfslagen anzupassen, wollen wir neue Wege gehen.

Im Jahr 2012 gab das Amt für multikulturelle Angelegenheiten eine Studie in Auftrag, die untersucht hat, wie Altenhilfeeinrichtungen in Frankfurt am Main durch ältere Migrant*innen und Migrant*innen genutzt werden. Auch Migrant*innenorganisationen und religiöse Zuwanderergemeinden wurden nach ihren Angeboten für Senior*innen und Senioren sowie nach ihren Wünschen und Empfehlungen gefragt. Aufgezeigt werden konnte, dass es gute Angebote für ältere Migrant*innen und Migrant*innen in Frankfurt am Main gibt. Insgesamt aber gilt es, Zugangsbarrieren zu erkennen und abzubauen sowie die Vernetzung des Altenhilfesystems mit Migrant*innenorganisationen auszubauen.

Im letzten Jahr fand genau hier das Fachforum „Altenhilfe für ältere Migrant*innen und Migrant*innen in Frankfurt am Main“ statt. Eingeladen hatten das Amt für multikulturelle Angelegenheiten und das Jugend- und Sozialamt. Expert*innen und Expert*innen aus der Altenhilfe, der Migrationsarbeit sowie aus Migrant*innenorganisationen haben während des Forums verschiedene Empfehlungen zur Verbesserung der Angebote für ältere Migrant*innen und Migrant*innen erarbeitet und Wünsche diskutiert. Der Abbau von Zugangs- und Sprachbarrieren in Einrichtungen der Altenhilfe, Fortbildungen des Personals zum

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

Thema „Interkulturelle Kompetenz und interkulturelle Öffnung“ sowie die Etablierung einer Willkommenskultur waren und sind wichtige Empfehlungen des Fachforums.

Ein großes Anliegen der teilnehmenden Akteure der Altenhilfe und der Integrationsarbeit war der Ausbau der Vernetzung. Der Aufbau von Kooperationsstrukturen und der fachliche Austausch verschiedener Arbeitsbereiche helfen, die Schnittstelle zwischen Altenhilfe und Migrationsarbeit auszubauen.

Wir greifen das Anliegen auf, Altenhilfe und Integrationsarbeit besser zu vernetzen: Am 19. November 2014 findet hier in diesen Räumen zum Abschluss der vierteiligen Fortbildungsreihe ein großer Infomarkt statt. Sie sind herzlich willkommen, diese Veranstaltung zu besuchen und Ihr Angebot an einem eigenen Stand vorzustellen.

Mit unserer Veranstaltungsreihe wird ein weiterer Schritt zur interkulturellen Öffnung der Altenhilfe in Frankfurt am Main angeboten.

Wir laden Sie ein, sich heute mit anderen Führungskräften über die „Interkulturelle Verantwortung“ auszutauschen. Ich wünsche uns allen eine interessante und informative Veranstaltung und anregende Diskussionen.



Interkulturelle Öffnung und Kompetenz in der Altenhilfe

Input anlässlich der Fachveranstaltung
„Führungskräfte aus der Altenhilfe und
Migrantenselbstorganisationen in interkultureller
Verantwortung“

22.5.2014, 13.30 – 18.00 Uhr

1

9

Gliederung

- 1. Frankfurt als einzige Global City Deutschlands**
- 2. Demografischer Wandel**
- 3. Vielfalt gestalten**
- 4. Interkulturelle Öffnung oder Managing (Cultural) Diversity?**
- 5. Zwölf Kriterien interkulturellen Arbeitens**
- 6. Handlungsfelder der Altenhilfe**
- 7. ... und was interkulturelle Öffnung den Einrichtungen bringen kann...**

2

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

1. Frankfurt als einzige Global City Deutschlands

zeichnet sich durch folgende Strukturmerkmale aus:

- Sitz von Hauptquartieren transnationaler Unternehmen
- Bedeutendes Finanzzentrum
- Standort unternehmensorientierter Dienstleistungen
- Sitz internationaler Organisationen
- Wichtiger Verkehrsknotenpunkt
- Zentrum industrieller Produktionsstätten
- Bedeutende Einwohnerzahl
- Heterogene Sozialstruktur

3

2. Demografischer Wandel

- Zuwanderung als Realität

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.:

- In einigen Jahren wird ein Viertel der Bevölkerung älter als 65 Jahre sein.
- Noch sind ältere Menschen mit Migrationshintergrund eine relativ kleine Gruppe, die jedoch überproportional zunimmt.

4

- 2011: 1,4 Mio. Menschen mit Migrationshintergrund älter als 65 Jahre,
- 2030 werden es voraussichtlich 2,7 Mio. Menschen sein
- Diese leben überwiegend in Ballungsräumen, in Frankfurt 2012 15,1% (16.748) aller über 65-Jährigen ohne deutschen Pass (Quelle: Statistisches Jahrbuch 2012)

5

11

Migrationshintergrund – was ist das?

Ordnungskriterium der deutschen amtlichen Statistik
Beschreibt laut Mikrozensusgesetz 2003:

- „alle nach 1949 auf das heutige Gebiet der Bundesrepublik Deutschland Zugewanderten, sowie alle in Deutschland geborenen Ausländer und alle in Deutschland als Deutsche Geborene mit zumindest einem nach 1949 zugewanderten oder als Ausländer in Deutschland geborenen Elternteil“
- Somit gehören Aussiedler und Spätaussiedler sowie binationale Familien und deren Kinder ebenfalls zu Personen mit Migrationshintergrund.

6

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

- **Menschen mit Migrationshintergrund in Deutschland 2012 (laut Mikrozensus):**
- **16,343 Millionen, das sind 20% der Wohnbevölkerung (9% mit deutscher, 11% mit ausländischer Staatsangehörigkeit)**
- **Die beiden größten Migrationsgruppen sind mit ca. 3,5 Millionen Aussiedler/Spätaussiedler und ca. 2,5 Millionen Menschen aus der Türkei.**

Statistisches Bundesamt Deutschland:
Bevölkerung und Erwerbstätigkeit. Bevölkerung mit Migrationshintergrund
Ergebnisse des Mikrozensus 2005, Wiesbaden, 4.Mai 2007

7

3. Vielfalt gestalten

Ältere Menschen mit Migrationshintergrund unterscheiden sich stark in Bezug auf:

- Aufenthaltsdauer
- Aufenthaltsstatus
- Zuwanderungsgeschichte
- Migrationsmotiv

... und zusätzlich wie alle anderen älteren Menschen auch in Bezug auf:

- Bildung
- Einkommen
- Weltanschauung
- Religion
-

8

- Zentrale Bausteine für **Wohlbefinden im Alter** und den **Erhalt der selbstständigen Lebensführung** sind Wohnen, Gesundheitsstatus und Alterseinkommen
- 2003 lag nach Berechnungen des Instituts der Deutschen Wirtschaft das Armutsrisiko bei Menschen über 65 Jahren je nach Herkunftsland 2-3 mal höher als bei Deutschen (9,7%)
 - Bei Menschen aus der Türkei und Ex-Jugoslawien: bei 35,5%
 - Bei Menschen aus EU-Anwerbeländer: bei 22,7%
 - Bei Aussiedlern: bei 25,7%

9

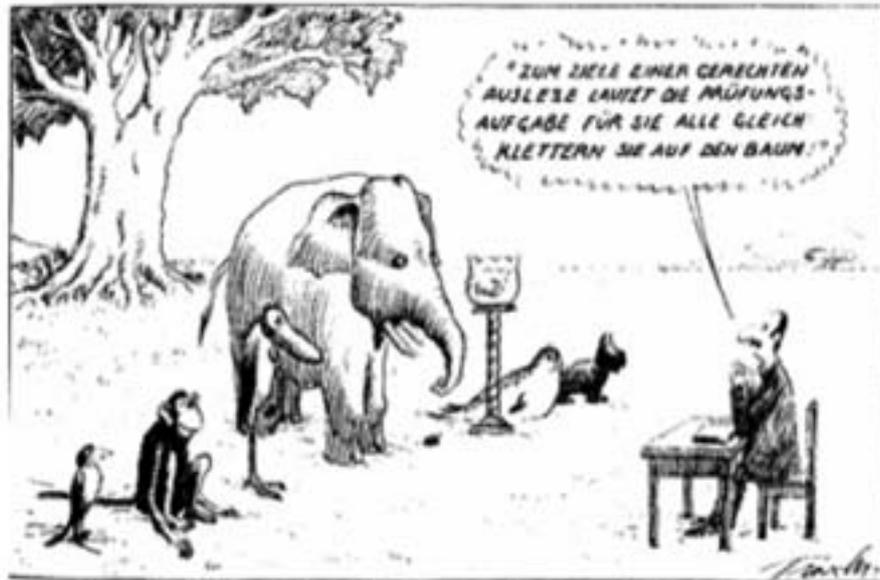
13

Es geht also darum, diese vielfältige Vielfalt zu gestalten

- „Zu uns kann jede und jeder kommen, wir schicken niemanden weg und sind offen für alle!“
 - „Wir entwickeln Angebote, die der Vielfalt von Lebenslagen und Bedürfnissen angepasst sind und das Individuum im Blick haben.“
- oder:**

10

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe



Hans Trödel, Chancengleichheit. In: Michael Klant (Hrsg.): Schul-Spott. Karikaturen aus 2500 Jahren Pädagogik, Hannover 1983, S. 25

11

14

4. Interkulturelle Öffnung oder Managing (Cultural) Diversity?

- **Interkulturelle Öffnung**

ist der Prozess der Organisationsentwicklung, den Einrichtungen durchlaufen, um Angebote und Maßnahmen der infrastrukturellen und individuellen Versorgung so auszurichten, dass sie die in den Regionen lebenden Menschen entsprechend ihrem Bevölkerungsanteil wirksam erreichen.

12

Dieser Prozess muss auf 3 Ebenen stattfinden:

- der **strukturellen** Ebene von Angeboten, Zielen, Leitbildern und Personalpolitik einer Einrichtung
- der **individuellen** Ebene von Erfahrungen, Einstellungen, Bewertungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- der **professionellen** Ebene von Fachwissen, Methodik und Didaktik, Reflexion,

13

15

Interkulturelle Öffnungsprozesse gelingen besonders gut, wenn

- Interkulturelle Leitbilder/Integrationskonzepte den Rahmen stellen
- Interkulturelle Orientierung (Schröer/Handschuck, 2008) als Haltung von Personen und Organisationen geteilt wird
- Interkulturelle Öffnung sowohl als top-down- als auch als bottom-up-Prozess gestaltet wird

14

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

Managing Diversity (Vielfalt gestalten)

- Ist ein Managementansatz aus den USA, der Ende der 90er nach Deutschland kam
- Beinhaltet einen proaktiven Umgang mit Vielfalt/ Unterschiedlichkeit der Beschäftigten
- Zielt auf neue Märkte und KundInnen
- Ist ebenfalls ein Organisationsentwicklungsprozess

15

16

Unterschiede

- **Interkulturelle Öffnung**
zielt auf Menschen mit Migrationshintergrund, also „nur“ auf die Dimension „Herkunft“, ggfs. noch „Religion“
- **Managing (Cultural) Diversity**
zielt auf alle Dimensionen, die Menschen diskriminieren können, also:
 - Alter
 - Geschlecht
 - Hautfarbe
 - Ethnische Herkunft
 - Behinderung
 - Sexuelle Orientierung
 - Religion und Weltanschauung

16

Interkulturelle Kompetenz

- ist keine Methode, die man einmal erlernt und dann immer wieder anwenden kann;
- „ist die immer wieder neu zu entwickelnde Fähigkeit, in der Einwanderungsgesellschaft kompetent pädagogisch zu handeln, ohne die gesellschaftlichen und institutionellen Bedingungen zu vergessen, die kompetentes Handeln verhindern“ (Annita Kalpaka, 1998);
- ... „ist die Sensibilisierung für Wahrnehmungs- und Veränderungsprozesse in der Interaktion mit Menschen, die eine andere Art des In-der-Welt-Seins haben als man selbst“ (Gari Pavkovic, 2000)
- ... „ist eine soziale Kompetenz oder Beziehungskompetenz, die sich in der Interaktion und Kommunikation realisiert“ (Veronika Fischer, 2008)

17

17

5. Zwölf Qualitätskriterien interkulturellen Arbeitens

(nach: Wolfgang Hinz-Rommel: Ik Kompetenz als Qualitätsmerkmal in sozialen Diensten, 1998)

- **Transparenz:**
 - Die KundInnen wissen, was wir anbieten, wo die Grenzen unseres Angebots liegen, was sie erwarten können.
- **Partizipation:**
 - Die KundInnen sollen und können sich beteiligen, ihre Kompetenz ist gefragt und erwünscht.
- **Abgestimmtheit:**
 - Meine Angebote sind abgestimmt mit denen der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer und anderer Dienste.

18

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

- **Zugänglichkeit:**
 - Mein Angebot ist zugänglich und erreichbar, sowohl räumlich als auch inhaltlich und sprachlich (angemessene Werbung, gute Ortswahl, möglicherweise Wechsel von Komm- zu Gehstruktur...).
- **Zügigkeit:**
 - KundInnen haben einen Anspruch darauf, dass ihr Anliegen rasch erledigt wird
- **Informiertheit:**
 - Als MitarbeiterInnen sind wir u.a. informiert über Migrationsgeschichte und – politik in Deutschland, kennen die Auswirkungen des Zuwanderungsrechts auf MigrantInnen und verfügen über alle anderen, für die KundInnen wichtigen Informationen – oder wissen, an wen wir verweisen können
- **Vertraulichkeit:**
 - KundInnen wissen, dass wir mit ihrem Anliegen vertraulich umgehen und es auch nicht innerhalb der Community weitergetragen wird

19

18

- **Individualisierung:**
 - Es gelingt uns die KundInnen als Individuen zu sehen und jede kulturalistische Schublade (die Muslima, die Türkin) zu vermeiden
- **Normalität:**
 - Wir wissen: es ist normal, verschieden zu sein; Heterogenität schreckt uns nicht
- **Verständigungsorientierung:**
 - Oberstes Gebot ist es, uns mit unseren KundInnen angemessen zu verständigen. Ob dies über DolmetscherInnen, Gebärdensprache oder anders gehen muss – wir ermöglichen es: inhaltlich, personell und finanziell
- **Achtung:**
 - Allen KundInnen begegnen wir mit Achtung und Achtsamkeit, nicht zu verwechseln mit bedingungsloser Akzeptanz
- **Freundlichkeit:**
 - Unser Umgang mit KundInnen ist von Freundlichkeit und Klarheit geprägt

20

6. Handlungsfelder der Altenhilfe (nach Empfehlungen des Deutschen Vereins)

- **Wohnen, Wohnumfeld und Quartier, z.B.:**
 - Besondere Anforderungen an bauliche Gestaltung(Größe, Ausstattung..)
 - Verkehrsanbindung an Migrantenselbstorganisationen, Dienstleistungen
 - Wohnberatung
 - Nutzung der Nachbarschaft
 - Betreutes Wohnen
 - ...
- **Interkulturelle Begegnung, Bildung und Kulturarbeit**
 - Angebote der Altenbegegnungsstätten
 - Biographiearbeit
 - Interkulturelle Arbeit
 - Intergenerationelle Arbeit
 -

21

19

- **Engagement und Partizipation:**
 - MigrantInnen als Zeitzeugen der deutschen Migrationsgeschichte
 - Migrantenselbstorganisationen
 - Seniorenbeiräte etc.
 -
- **Gesundheit und Pflege:**
 - kultursensible medizinische Versorgung
 - Ambulante Dienste
 - kultursensible Sprachvermittlung
 - Informationsmaterial niedrigschwellig und ggfs. mehrsprachig
 - Mitarbeitende mit Migrationsgeschichte und/oder Sprachkompetenz
 -

22

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

7. und was interkulturelle Öffnung den Einrichtungen bringen kann...

Auf KundInnenseite z.B.:

- neue KundInnen
- Zufriedene(re) KundInnen
- überzeugte Empfehlungen
- Anregungen und Partizipation

Auf Mitarbeitendenseite z.B.:

- neue Mitarbeitende, deren Ressourcen genutzt werden
- motivierte(re) Mitarbeitende
- Zufriedene(re) Mitarbeitende
- Ideen und Methodenkompetenz

23

20

Auf Seite der Einrichtung z.B.:

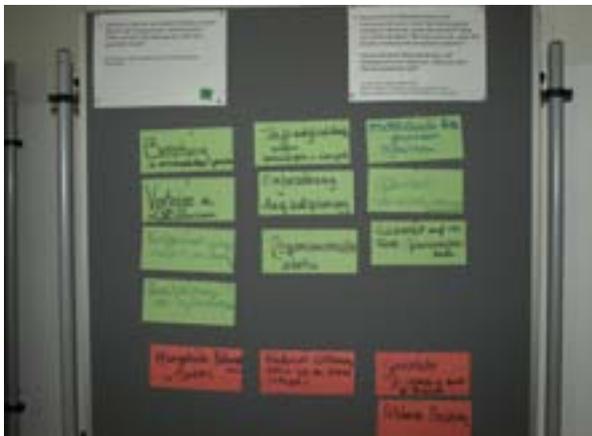
- Imagegewinn
- Neue KundInnen
- ggfs. Alleinstellungsmerkmal
- Umsatzsteigerung
- Expansion
- Qualitätssteigerung

24

2.1.5 Ergebnisse

Nach dem Vortrag wurden die Teilnehmenden in fünf Kleingruppen eingeteilt, die sich mit zwei Fragestellungen auseinandersetzen sollten:

- I. Welche Chancen und welche Risiken sehen Sie für den Prozess der interkulturellen Öffnung (IKÖ) Ihrer Einrichtung aus dem hier gehörten Input?
- II. Woran können Besucherinnen und Besucher sowie Interessierte in Ihrer Einrichtung ganz praktisch erkennen, dass Sie auf dem Weg zur interkulturellen Öffnung sind bzw. dass Sie bereits interkulturell kompetent arbeiten? Woran könnten Besucherinnen und Besucher sowie Interessierte erkennen, dass es noch Handlungsbedarf gibt?



2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

Zusammenfassung der Ergebnisse auf den Pinnwänden: (alph. sortiert)

I. Welche Chancen und welche Risiken sehen Sie für den Prozess der IKÖ Ihrer Einrichtung?

Chancen

- Ausbau der Vernetzung, Vernetzung mit neuen Zielgruppen
- Auseinandersetzung (Konflikte) als Chance begreifen
- Eigene Sichtweisen, Vorgehensweisen überprüfen!
- Entwicklung neuer Angebote
- Gewinnung neuer Ehrenamtlicher, Intergeneratives Arbeiten durch Gewinnung von jüngeren Ehrenamtlichen
- Gewinnung neuer Kundenkreise
- Im „Altwerden“ Gemeinsamkeiten entdecken
- Integration im Stadtteil
- Kommunikation über den Umgang mit alten Menschen in verschiedenen Kulturen
- Neue Erfahrungen für die Stammkundschaft ermöglichen
- Unterschiedliche Fähigkeiten, Kompetenzen einbringen können
- Verbesserung des Images der Einrichtung
- Vielfalt als Anreiz zur Veränderung sehen
- Vielfalt und Toleranz nutzen
- Vorbildfunktion
- Weiterentwicklung von interkultureller, sozialer und persönlicher Kompetenz:
 - Haltungsänderung (mehr Offenheit),
 - Abbau von Vorurteilen und Ängsten,
 - weitergehende kulturspezifische Sozialisation,
 - Sensibilisierung hinsichtlich der Vielfalt von und im Alter
- Wissenstransfer

Risiken

- Keine Risiken – Herausforderungen
- Ablehnung auf Ebene der Führungskräfte, der Mitarbeitenden und/oder Nutzergruppen
- Doppeltes Leben (Zwei Heimaten/im Kopf und in der Realität)
- Erhöhter Ressourcenbedarf: finanziell, personell, strukturell (z. B. erhöhter Kommunikationsbedarf einrichtungsintern)
- Höheres Konfliktpotential, bei Standpunktentwicklung (Einrichtung/Team), zwischen den Nutzerinnen und Nutzern bedingt durch kulturelle Unterschiede, bestehende Vorurteile
- Nichterkennen von eigenen Grenzen, Überforderung
- Scheitern des Prozesses der Interkulturellen Öffnung, da die Führungs- und/oder Mitarbeiterebene nicht mitzieht
- Verfestigung bestehender und Erwerb neuer Vorurteile, zunehmende Abgrenzung (Ebene der Mitarbeitenden, Nutzerinnen und Nutzer, Besucherinnen und Besucher, allg. Umfeld)
- Zielgruppen der IKÖ öffnen sich nicht

II. Woran können Besucherinnen und Besucher sowie Interessierte in Ihrer Einrichtung ganz praktisch erkennen, dass Sie auf dem Weg zur interkulturellen Öffnung sind bzw. dass Sie bereits interkulturell kompetent arbeiten? Woran könnten die Besucherinnen und Besucher sowie Interessierte erkennen, dass es noch Handlungsbedarf gibt?

Auf dem Weg zur IKÖ

- Aktive Willkommenskultur, Ambiente, Sprache z. B. „Herzlich Willkommen“ in verschiedenen Sprachen
- Begrüßungsrituale anpassen/erfragen
- Beratung in verschiedenen Sprachen, Vorträge und Informationen in Muttersprachen
- Berücksichtigung verschiedener Essgewohnheiten
- Deutschkurse
- Einbeziehung der Nutzer*innen in Angebotsplanung
- Einrichtungsname
- Fort- und Weiterbildungen im Bereich der interkulturellen Altenarbeit
- Gesprächsbereitschaft
- Gute Vernetzung, viele/passende Kooperationspartner
- Interkulturelle Begegnung der Generationen
- Mehrsprachigkeit der Mitarbeiter*innen und des öffentlichen Auftritts
- Nachfragendes Interesse
- Nähe, Wärme und Vertrauen im gegenseitigen Umgang
- Offene/tolerante Grundhaltung (Non-Verbal und wertschätzende Kommunikation)
- Personal repräsentiert Vielfalt der Bevölkerung
- Räumliche Ausstattung
- Ressourcenorientiert arbeiten
- Rücksicht auf religiöse Feste, Gebetsmöglichkeiten
- Treffmöglichkeiten zum Kennenlernen und Austausch bieten (Herkunft spezifisch und übergreifend, z. B. im Rahmen von Festen)
- Viel ehrenamtliches Engagement

Es besteht noch Handlungsbedarf

- Ablehnungskultur
- Angst vor Fremdheit
- Anonymität der Institution
- Dekoration
- Die Art der Werbung/mangelnde Öffentlichkeitsarbeit
- Eindimensionale Angebote
- Einrichtungsname
- Einseitiges Essensangebot
- Fehlende Beschilderung
- Fehlende Vielfalt
- Fehlende Willkommenskultur bei der Stammkundschaft
- Fremdheitsgefühle
- Kein mehrsprachiges Personal
- Mangelnde Bekanntheit im Stadtteil
- Mangelnde Empathie
- Sprachliche Ausgrenzung durch „deutsche“ Angebote
- Vermeidung von Auseinandersetzungen aus Angst, rassistisch zu sein
- Zu wenig Kenntnis über Angebote mit Mehrsprachigkeit
- Zu wenig Kooperationen zu mehrsprachigen Partnern

Zusammenfassung der Abschlussdiskussion

Die Teilnehmenden haben in fünf Arbeitsgruppen jeweils die Frage diskutiert und bearbeitet, welche Chancen und Risiken sie für den Prozess der Interkulturellen Öffnung in ihrer Einrichtung sehen. Im Anschluss an die Gruppenarbeit stellten die einzelnen Gruppen ihre Ergebnisse im Plenum vor. Die Antworten werden im Folgenden zusammengefasst.

Als Chance sahen die Teilnehmenden, dass durch den Prozess der Interkulturellen Öffnung in Altenhilfeeinrichtungen neue Kulturen kennengelernt und aus den Gepflogenheiten anderer Kulturen gelernt

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

werden kann, z.B. zum Thema „respektvoller Umgang mit älteren Menschen“. Die Interkulturelle Öffnung könne die sprachliche Ebene beeinflussen und dazu beitragen, stereotype Begriffe zu überwinden.

Als weitere Chance sahen die Teilnehmenden eine Kompetenzsteigerung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die der Altenpflege zugutekomme. Das Ansehen der Altenpflege in der öffentlichen Wahrnehmung könne so verbessert werden. Des Weiteren könne durch einen integrativen Ansatz eine Ghettoisierung vermieden werden. Da der Mensch in seiner Individualität im Vordergrund stehe, könne es sein, dass Vorurteile, Ängste und Feindbilder abgebaut würden.

Eine ökonomische Chance sei selbstverständlich auch die Gewinnung von neuen Kundinnen und Kunden. Durch die Interkulturelle Öffnung in der Altenhilfe seien neue Zielgruppen ansprechbar, seien neue Angebote und neue Erfahrungen möglich. Auch für die „Stammkunden“ sei es möglich, neue Dinge kennenzulernen. Insgesamt könne es zu einer Erweiterung des Horizonts auf verschiedenen Ebenen kommen. Es sei auch denkbar, dass sich die Gruppe der Ehrenamtlichen durch die Ansprache neuer Zielgruppen erweitere. Eine intergenerative Arbeit der Einrichtungen der Altenhilfe sei möglich, wenn eine Kooperation mit Migrant*innenorganisationen und -vereinen stattfinden würde. Die durch die Mitglieder der Migrant*innenorganisationen und -vereine vertretenen Altersgruppen seien oftmals stark gemischt, so dass es möglich sei, auch Kinder an die Einrichtungen der Altenhilfe heran zu führen.

Mit dem Prozess der Interkulturellen Öffnung verband ein Teilnehmer für alle beteiligten Akteure die Chance, mehr über andere Länder und Kontinente zu erfahren. Afrika sei beispielweise kein Land, sondern sei ein Kontinent, der aus 54 Ländern mit ganz unterschiedlichen Kulturen bestehe. Insgesamt fördere der Prozess der Interkulturellen Öffnung die soziale Kompetenz des Personals.

Ein Teilnehmer wies auf den Vorteil und die Wichtigkeit hin, ein Klima zu schaffen, in dem die Beteiligten eigene Schwächen akzeptieren und Unterstützung annehmen können. Ziel sei es verstärkt, die Individualität der Kundinnen und Kunden anzuerkennen. Es sei wichtig, authentisch und mit möglichst wenig Klischees miteinander umzugehen und natürlich Freude an der Arbeit zu haben.

Neben den zahlreichen Chancen wurden anschließend auch die Herausforderungen und Risiken einer Interkulturellen Öffnung in Einrichtungen der Altenhilfe von den Teilnehmenden vorgestellt.

Das Zusammenkommen verschiedener Kulturen und Lebensweisen könne zu Herausforderungen führen, denen die Einrichtung zunächst nicht gewachsen sei. Als Beispiel wurde genannt, dass es in manchen Kulturen üblich ist, lauter zu reden, zu lachen oder zu weinen und dass diese Verhaltensweisen von den „alten“ Bewohnerinnen und Bewohnern nicht ohne weiteres akzeptiert werden. Als ein weiteres Beispiel wurden die unterschiedlichen religiösen Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner genannt. Es sei eine Herausforderung dafür Sorge zu tragen, dass es für die Bewohnerinnen und Bewohner die Möglichkeit gebe, andere religiöse Rituale zu pflegen, wie zum Beispiel das mehrmalige Beten am Tag als Bestandteil der muslimischen Religion. Auch in Bezug auf die Ernährung könne es Herausforderungen geben, zum Beispiel wenn Menschen bestimmte Speisen aus religiösen oder kulturellen Gründen nicht zu sich nehmen würden.

Aus der Verschiedenartigkeit der Bewohnerinnen und Bewohner würden sich für das Personal der Einrichtungen neue Herausforderungen ergeben. Es sei eine deutlich stärkere Teamarbeit notwendig. Ein Raum zum Austausch der Mitarbeitenden über Erfahrungen und Konflikte sei zu schaffen. Dabei müsse sich das Team darüber verständigen (und vor allem auch die Einrichtung als solche positionieren), wie mit problematischen Einstellungen, wie zum Beispiel Rassismus, umgegangen werden könne. Ein erhöhter Kommunikationsbedarf (mit dem ein erhöhter Arbeitsaufwand verbunden sei) entstehe, der auch Mehrkosten verursache. Möglich sei auch eine Überforderung des Personals.

Ein weiteres Risiko könne eine stark ausgeprägte Heimatverbundenheit der Bewohnerinnen und Bewohner darstellen. Einige ältere Migrantinnen und Migranten seien durch ein „Doppelleben“ belastet.

Zum einen ein Leben in Deutschland und zum anderen ein Leben in dem Land, aus dem sie einst zugewandert seien.

Ein weiteres Risiko sei, dass „deutsche“ Seniorinnen und Senioren möglicherweise die veränderten Angebote nicht mehr nutzen würden, da sie sich ausgeschlossen fühlen würden. Der angemessene und feinfühligere Umgang mit diesen Seniorinnen und Senioren stelle eine Herausforderung für das Personal dar. Es sei deshalb wichtig, dass der Prozess der Interkulturellen Öffnung von der Führungsebene der Einrichtung gewollt sei und nicht von den Mitarbeitenden alleine getragen werden müsse.

Die Teilnehmenden der Arbeitsgruppe benannten als mögliches Risiko auch, dass im Prozess der Interkulturellen Öffnung auf kulturelle Stereotype zurückgegriffen wird oder lediglich Partikularinteressen durchgesetzt werden. Diese Gefahr bestehe etwa insbesondere bei einer Konzentration auf eine bestimmte religiöse oder weltanschauliche Vorstellung, die andere Vorstellungen per se ausschließen würde.

Frau Kriechhammer-Yagmur merkte zu den vorgestellten Ergebnissen an, dass vor allem die Überforderung des Personals in ihren Augen eine große Herausforderung darstellt. Sie empfiehlt, dass der Prozess der Interkulturellen Öffnung professionell begleitet wird. Die Einrichtung müsse im Prozess zu jedem Zeitpunkt transparent machen können, warum etwas getan werden würde. Gleichzeitig seien die Mitarbeitenden zu beteiligen. Es sei möglich die Mitarbeitenden mitzunehmen, wenn diese nicht bevormundet würden und angemessen beteiligt seien. Die Mitarbeitenden seien dann befähigt, Herausforderungen zu bewältigen. Zudem müsse die Leitungsebene klare Positionen beziehen. Eine klare Position ermögliche es den Mitarbeitenden, diese zu teilen. Insgesamt herrsche ein deutlich erhöhter Kommunikationsbedarf in der Einrichtung, der mit Mehrarbeit und Mehrkosten verbunden sei.

Eine professionelle Begleitung und eine gute Planung sei wesentlich für das Gelingen des Prozesses der Interkulturellen Öffnung. Zum Beispiel sei es bei einer effizienten Gestaltung von Flyern nicht notwendig, den Text in achtzehn verschiedene Sprachen zu übersetzen. Stattdessen reiche zumeist ein einziger Flyer, der in einfacher deutscher Sprache verfasst sei. Abschließend betonte Frau Kriechhammer-Yagmur, dass der Prozess der Interkulturellen Öffnung nie gleichförmig verläuft und jede Einrichtung ihren eigenen Weg finden muss. Dies sei, wenn sich die Mitarbeitenden darauf einlassen würden, ein äußerst spannender und lohnender Prozess.

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.1.6 Feedback Sabine Kriechhammer-Yagmur



Im Anschluss an die Veranstaltung wurde die Referentin um ein Feedback zu folgenden Fragen gebeten:

Was nehmen Sie persönlich aus der Fortbildungsveranstaltung mit?

Die Wahrnehmung, dass es in der Altenhilfe viele interessierte und engagierte Kolleginnen und Kollegen gibt, die sich zum Teil schon lange auf den Weg gemacht haben, die auf solche trafen, für die das noch kein Thema ist oder die erst am Anfang stehen. Nicht

im Plenum geäußert, aber in den AGs vorhanden war auch die (absolute Minderheiten-) Meinung, Menschen mit Migrationshintergrund sollten sich einfach anpassen (im Sinne von Assimilation), Sonderbehandlung sei unangemessen und „Verwöhnung“. Bei den anwesenden Migrant*innenorganisationen (MSOs) war eine hohe prinzipielle Bereitschaft zur Kooperation mit der Altenhilfe zu spüren, wobei oft nicht wirklich benannt werden konnte, welche Kompetenzen MSOs anzubieten haben.

Was ist Ihre persönliche Definition von Interkultureller Öffnung?

Interkulturelle Öffnung ist der Prozess, den Einrichtungen durchlaufen müssen, damit sich in ihnen Menschen mit Migrationshintergrund analog ihres Bevölkerungsanteils wiederfinden können. IKÖ ist ein Prozess, der nie beendet ist, und der drei Ebenen umfassen muss, wenn er erfolgreich sein will:

- Die strukturelle Ebene von Konzepten, Personalpolitik, Leitbild, Zielgruppen, Finanzierung etc.
- Die persönliche Ebene, bei der es um Haltungen und Einstellungen des Individuums geht.
- Die fachliche Ebene, bei der es um Aus-, Fort- und Weiterbildung, Reflexion des Alltags, Methoden und Fachwissen geht.

Interkulturelle Öffnung muss von „oben“ gewollt und unterstützt werden und von „unten“ befördert werden. Sie kann Teil eines Diversity-Prozesses sein.

Warum wird die Interkulturelle Öffnung zum gesonderten Thema? Warum ist dieses Thema wichtig?

Gesellschaftliche Vielfalt zu gestalten und dabei auszuhandeln, wie Menschen miteinander leben wollen, ist eine der dringendsten Aufgaben in der Sozialpolitik und Sozialarbeit. Diversity Management nimmt alle Gruppen, die in irgendeiner Form Diskriminierung erleben könnten (Differenzlinien), in den Blick. In der Praxis ist es oft einfacher, mit nur einer möglichen Differenzlinie, wie z.B. Gender oder Herkunft zu beginnen und zu überlegen, wie sich die Partizipation auf den Ebenen Struktur, persönliche Haltung und auf der fachlichen Ebene umsetzen lässt. Alle Differenzlinien parallel zu denken, ist zeitaufwendiger und personalintensiver. Daher ergibt es Sinn, mit einem Thema zu beginnen und dann später Analogien herzustellen, wie z.B. häufig beim Thema Gender Mainstreaming und IKÖ geschehen.

Wo sehen Sie weitere Ansatzpunkte?

Aus meiner Sicht ist es sinnvoll, weiter an den von den Teilnehmenden als Risiken benannten Fragen zu arbeiten, die sich meines Erachtens in folgende Oberthemen aufteilen lässt:

- Kommunikations- und Verständigungskultur im Team entwickeln
- Umgang mit Stereotypen, Vorurteilen und offen rassistischen Haltungen im Team für Personalverantwortliche
- Überprüfung von Zielgruppen und ggfs. Leitbildern, um sich bewusst zu machen, warum man ein Angebot ggfs. nicht für alle vorhalten will und kann
- Qualifizierungsbedarf der Mitarbeitenden erheben
- Sozialraumanalysen unter Berücksichtigung vorhandener Infrastruktur und räumlicher Gegebenheiten

Was sind wichtige nächste Schritte?

Ich halte es für sinnvoll, bei einer möglichen Folgeveranstaltung in 2015 zu versuchen, alle Diversitätsdimensionen gemeinsam zu denken und zu einer Bestandsaufnahme zu kommen, welche Dimensionen abgedeckt sind (Beispiel: Verleihung des Regenbogenschlüssels an zwei Einrichtungen des Frankfurter Verbands) und welche sich möglicherweise gut ergänzen würden.

Weiter scheint es mir sinnvoll zu sein, weitere Angebote zur Sensibilisierung zu Vielfalt zu machen, die einen klaren Fokus auf Selbstreflexion legen und die das Ziel haben, eigene Bilder bewusst zu machen.

Sinnvoll könnte es auch sein, einen Öffnungsprozess einer Einrichtung zu initiieren, zu dokumentieren und zu evaluieren, um Entscheidungsträgern gut dokumentierte Beispiele an die Hand zu geben.

Für die MSOs, die anwesend waren, empfehle ich eine eigene Veranstaltung, in der sie sich ihre Ressourcen bewusst machen, diese gemeinsam benennen, bündeln und als Angebot offensiv und selbstbewusst an die Altenhilfe herantragen.

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.1.7 Impressionen



2.2 Kultursensibles Arbeiten in der Pflege

2.2.1 Programm

Programm 26.06.2014

13.15 Uhr Ankommen, Anmeldung

13.45 Uhr Begrüßung

14.00 Uhr Input „Kultursensible Pflege“
Prof. Dr. rer. medic. Michael Schilder
Pflegerwissenschaftler / Dipl. Pflegetechniker
Evangelische Hochschule Darmstadt – University of Applied Sciences

15.00 Uhr Kaffeepause

15.30 Uhr Arbeitsgruppen

1. Pflegebeziehungen / Vertrauen und Verständigung

Ute Bychowski

Frankfurter Verband für Alten- und Behindertenhilfe e. V.

2. Pflegeanamnese

Ilknur Naimi

Hospital zum heiligen Geist

3. Angehörigen- und Sterbebegleitung im interkulturellen Kontext

Andreas Ott

kommit, Internationales Bildungszentrum Rhein-Main für Pflegeberufe

17.00 Uhr Plenum

18.00 Uhr Veranstaltungsende

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.2.2 Input Prof. Dr. Michael Schilder



30

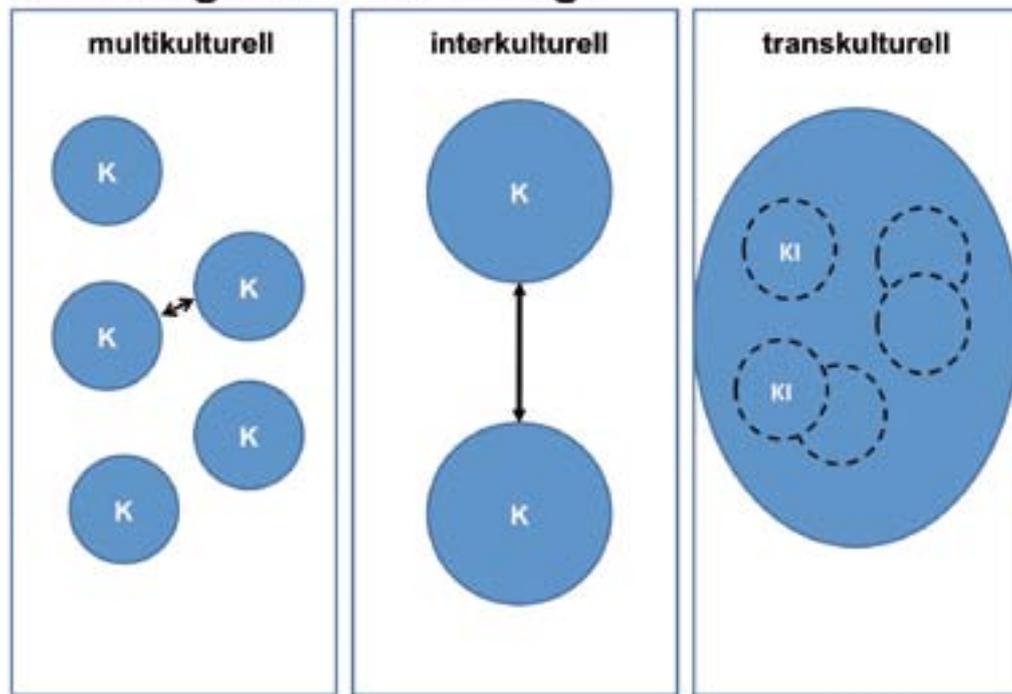
Kultursensibles Arbeiten in der Pflege	Prof. Dr. Michael Schilder
1 Zur Bedeutung Kultursensibler Pflege	
2 Die Notwendigkeit zur Kultursensiblen Pflege	
3 Umsetzung Kultursensibler Pflege	
4 Transkulturelle Kompetenz Pflegender	
5 Interkulturelle Öffnung von Pflegeeinrichtungen	
6 Zusammenfassung und Schluss	

1 Zur Bedeutung von Kultursensibler Pflege

- **trans-, inter-, multikulturelle, kultursensible Pflege**
- **Monokulturelle Orientierung: Gefahr der Diskriminierung**
- **Gefahr der Aus- oder Überblendung kultureller Differenz**
- **Vermeidung einer Kulturalisierung mit Stereotypisierung**
- **Kultursensible Pflege als Beitrag individueller Pflege.**

(Oren, 1997; Leiringer, 1998; Habermas, 1998; Campinha-Bacote, 1999; Gordon, 2001; Zilka-Nadkarni, 2001; Uzarowicz, 2003; Mucchiolo-Madler, 2003; Domenig, 2007; Rommelspacher, 2009; Schilder, 2009, 2012; Pfabigan, 2009; Lehnte, 2011)

Kulturbegriffe in der Pflege



Kultursensibilität

„Kultursensibles Wissen ist im Gegensatz zu kulturspezifischem Wissen **flexibel** und von der **Suche** nach einer **Verständnis-** und **Begegnungsmöglichkeit** gekennzeichnet.

Kultursensibles Wissen weiß um die **Kulturgebundenheit der eigenen Wahrnehmung** und des eigenen Handelns, mit dem wir immer wieder **unbewusst Normalität** herstellen.

Es weiß um mögliche kulturelle Differenzierungen in Selbstkonzept, Rollenverständnissen usw.,

legt das Gegenüber aber **nicht** auf das vorgebliche Wissen über seine **Kultur fest.**“

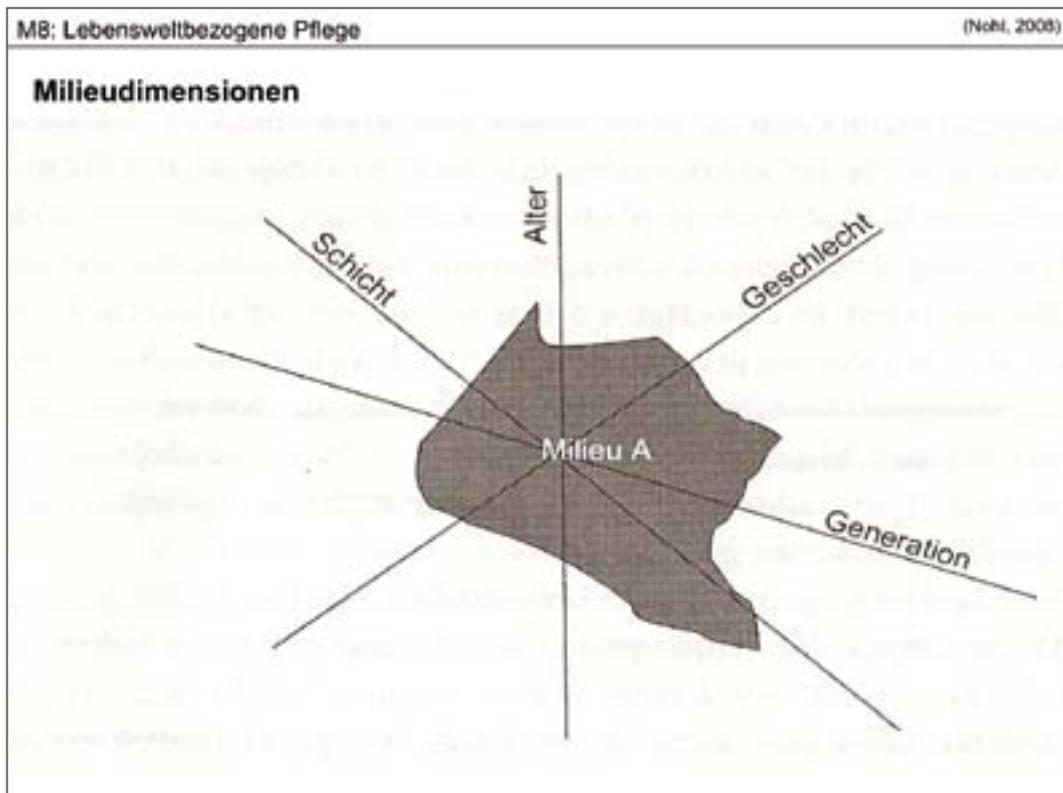
JEDER Mensch ist in gewisser Hinsicht

wie ALLE anderen Menschen,

wie EINIGE andere Menschen und

wie KEIN anderer Mensch.

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe



34

Kultursensibles Arbeiten in der Pflege Prof. Dr. Michael Schilder

2 Zur Notwendigkeit Kultursensibler Pflege

- **Zunehmende kulturelle Vielfalt & Diversity**
- **Individuelle Pflege aufgrund der kulturellen Einflüsse in Krankheit, Gesundheit, Pflegebedürftigkeit**
- **Selbstpflege**
- **monokulturell und -lingual ausgerichtete Pflegeeinrichtungen**
→ **Konfliktfelder:**
 - **Mikro-Ebene: Missverständnisse, Verständigungsprobleme.**
Folge: **Über-, Fehl- Unterversorgung, Nicht-Inanspruchnahme**
 - **Meso-Ebene: Missverständnisse in multikulturellen Teams**

(Oren, 1997; Leisinger, 1998; Habermatz, 1998; Campinho-Bacote, 1999; Gordon, 2001; Zieffe-Nadkarni, 2001; Usarowicz, 2003; Mucciolo-Madler, 2003; Domenig, 2007; Rommelspacher, 2008; Schilder, 2009, 2012; Pfabigan, 2009; Lehrte, 2011)

3 Umsetzung Kultursensibler Pflege

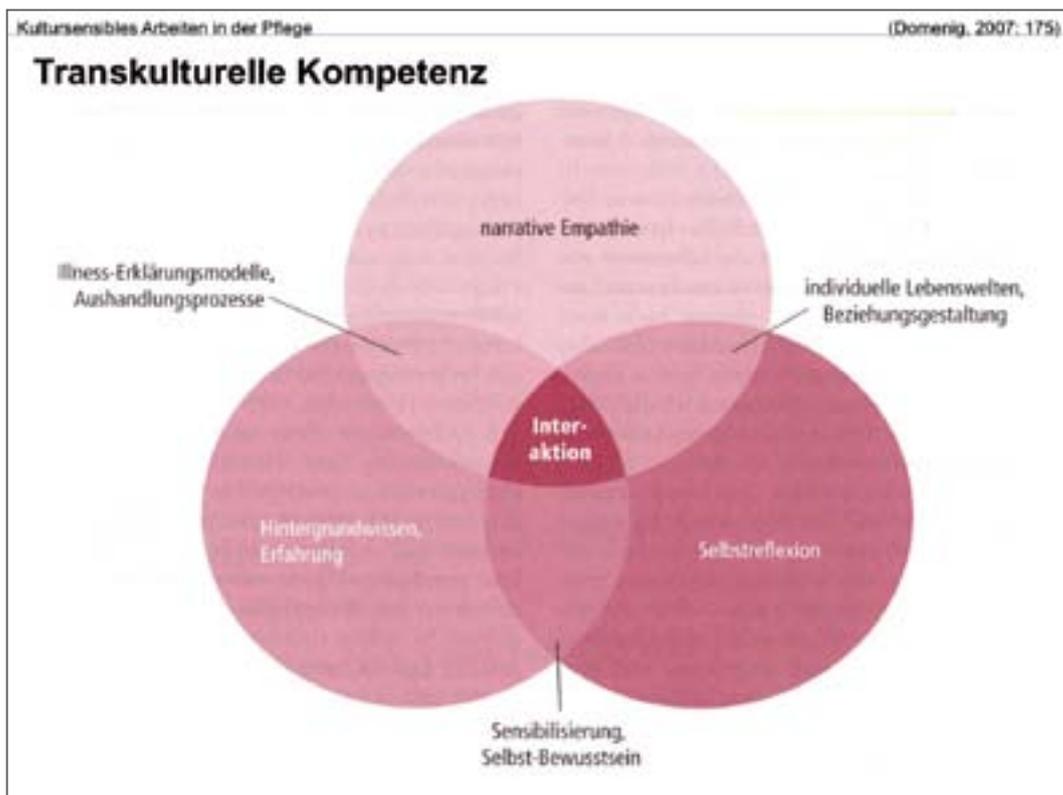


Quelle entnommen aus: <http://thumbs.dreamstime.com/z/rotes-fragszeichen-27399144.jpg>

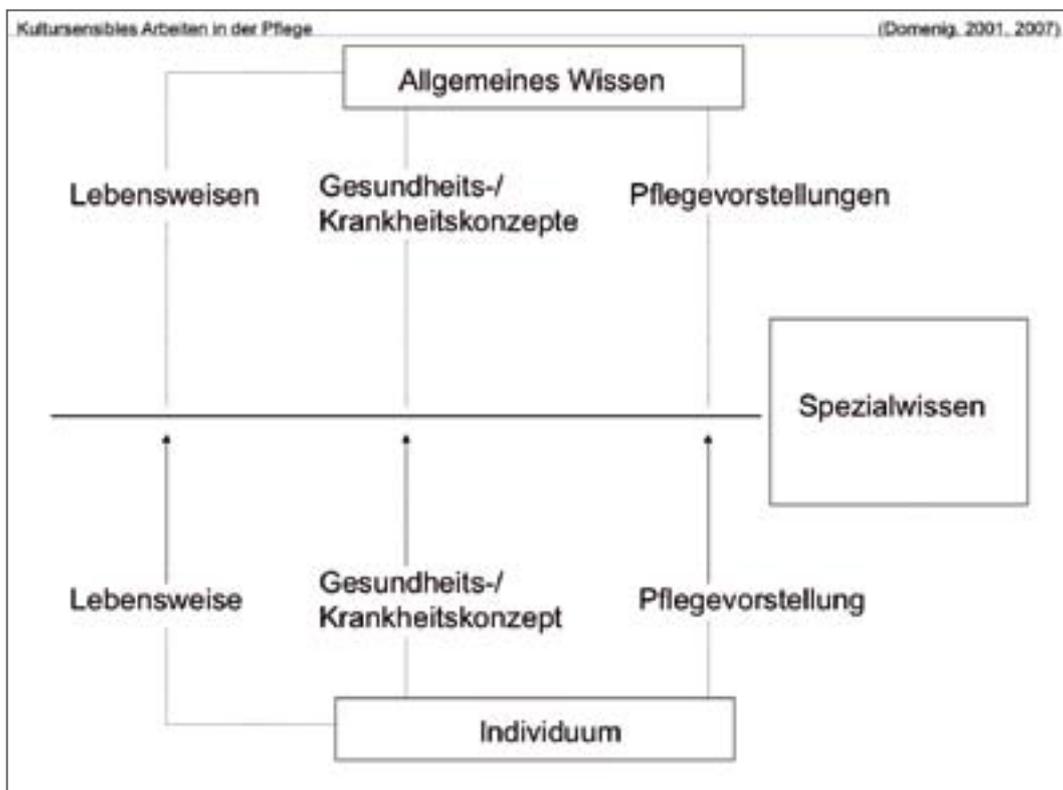
4 Zur Transkulturellen Kompetenz Pflegender

„Transkulturelle Kompetenz ist die Fähigkeit, individuelle Lebenswelten in der besonderen Situation und in unterschiedlichen Kontexten zu erfassen, zu verstehen und entsprechende, angepasste Handlungsweisen daraus abzuleiten. Transkulturell kompetente Fachpersonen reflektieren eigene lebensweltliche Prägungen und Vorurteile, haben die Fähigkeit die Perspektive anderer zu erfassen und zu deuten und vermeiden Kulturalisierungen und Stereotypisierungen von bestimmten Zielgruppen.“

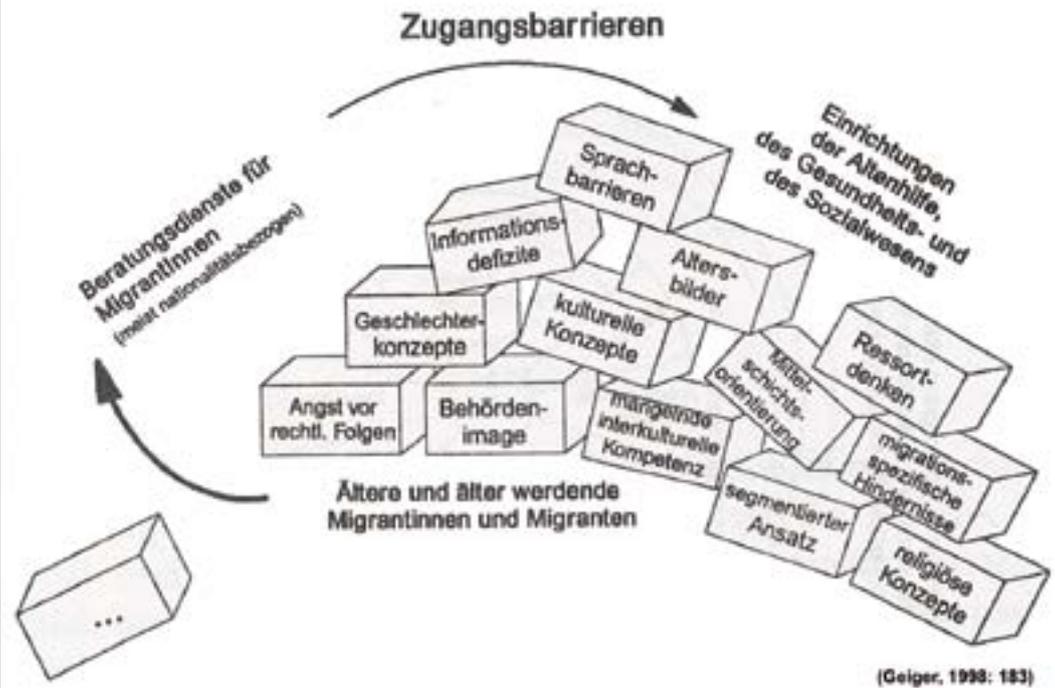
2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe



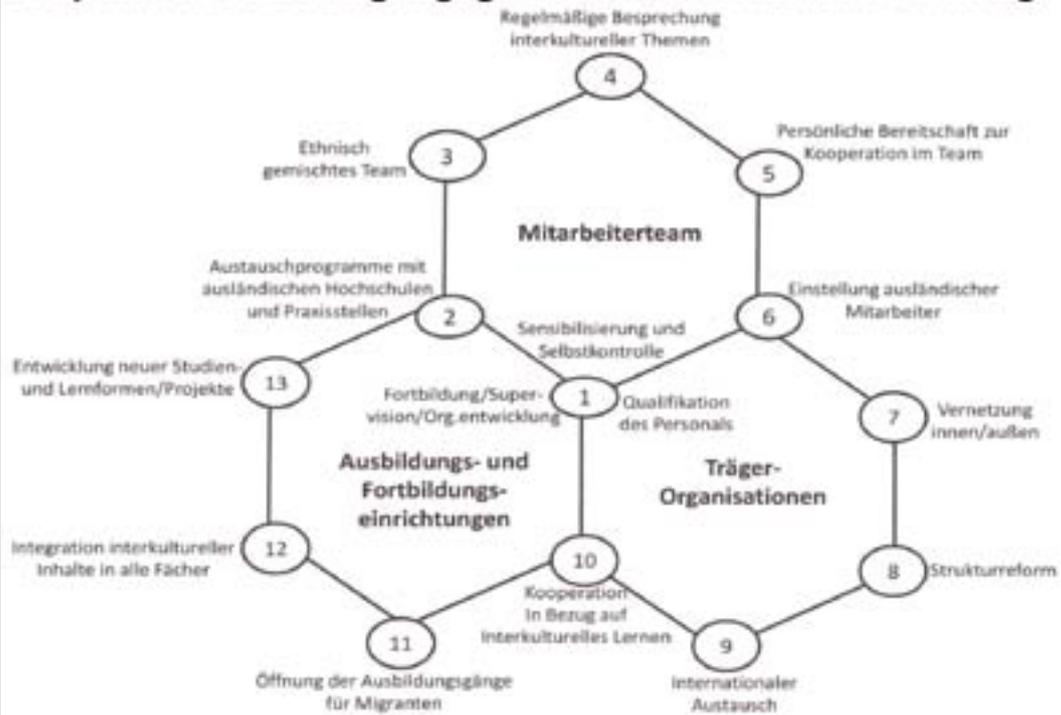
36



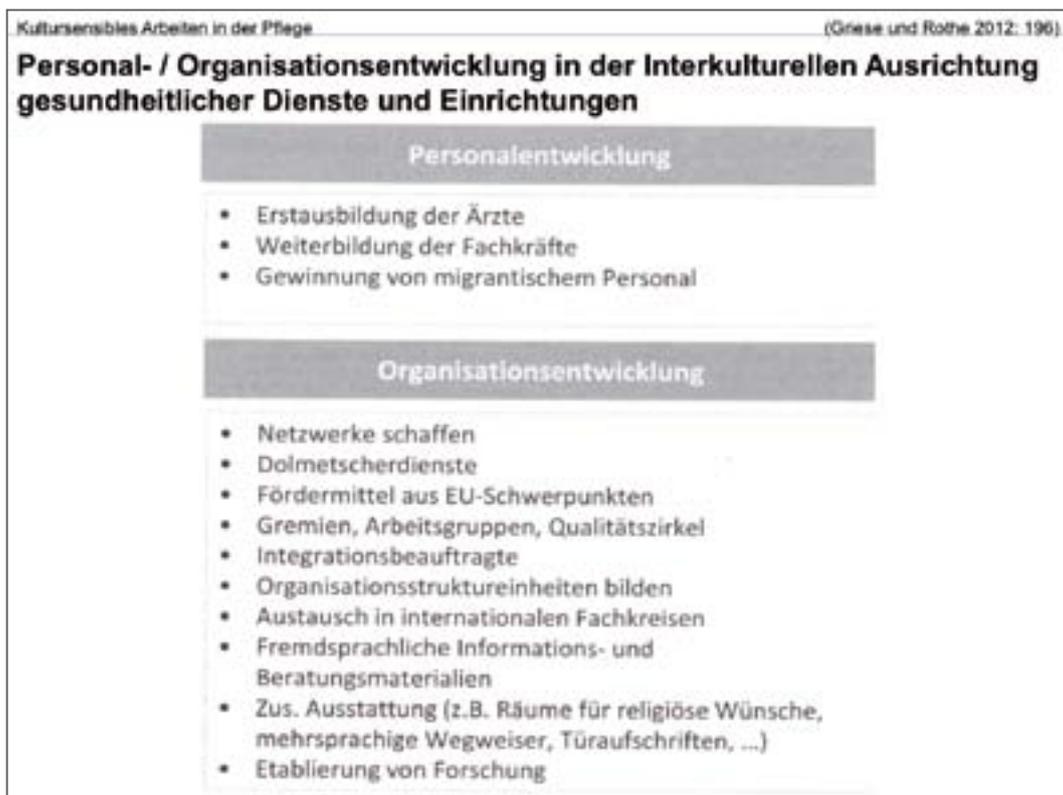
Versorgungssituation: Menschen mit Migrationshintergrund



Eckpunkte des Bedingungsgeflechts interkultureller Öffnung



2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe



38



5 Interkulturelle Öffnung & Kultureller Wandel

I Vorbereitung und Einleitung

- **Externe Analyse: Bedarfs- und Bestandsanalyse des Standortes**
- **Interne Analyse der Organisation**
- **Bildung einer Arbeitsgruppe**
- **Beteiligung in Vernetzungsgremien und Einbeziehung des Umfeldes**
- **Steuerung des Prozesses**
- **Externe Impulse**

(Hinz-Rommel, 1998; Ertl, 1998; Arbeitskreis Charta für eine kultursensible Altenpflege, 2002; Domenig 2001 a, b, 2003; Razum und Geiger, 2002; Uzarewicz, 2005; Angres und Frühauf, 2006; Schilder 2012)

5 Interkulturelle Öffnung & Kultureller Wandel

II Formulieren des Veränderungsvorhabens

- **Zielklärung und Planung**
- **Antikulturalistisch, interaktionszentriert, selbstreflexiv, ressourcenorientiert**
- **Festlegung: Art, Umfang, Vorgehensweise bei der Umsetzung d. Angebote**
- **Definition und Größe der Zielgruppe**
- **Entwicklung von Erfolgskriterien**
- **Klärung der Projektstruktur und deren Ressourcen**

(Hinz-Rommel, 1998; Ertl, 1998; Arbeitskreis Charta für eine kultursensible Altenpflege, 2002; Domenig 2001 a, b, 2003; Razum und Geiger, 2002; Uzarewicz, 2005; Angres und Frühauf, 2006)

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

Kultursensibles Arbeiten in der Pflege

5 Interkulturelle Öffnung & Kultureller Wandel

III Umsetzung und Implementierung

- **Verankerung im Leitbild und der Konzeption der Einrichtung**
- **Unterstützende Methoden und Strategien der Öffentlichkeitsarbeit**
- **Umsetzung neuer Angebote und neuer Abläufe**
- **Umsetzung im Personalkonzept**
- **Förderung der Teamentwicklung**
- **Personalentwicklung und Fortbildung**
- **Verschiedene Impulse**

(Hinz-Rommel, 1998; Ertl, 1998; Arbeitskreis Charta für eine kultursensible Altenpflege, 2002; Domenig 2001 a, b, 2003; Razum und Geiger, 2002; Uzarewicz, 2005; Angres und Frühauf, 2006)

40

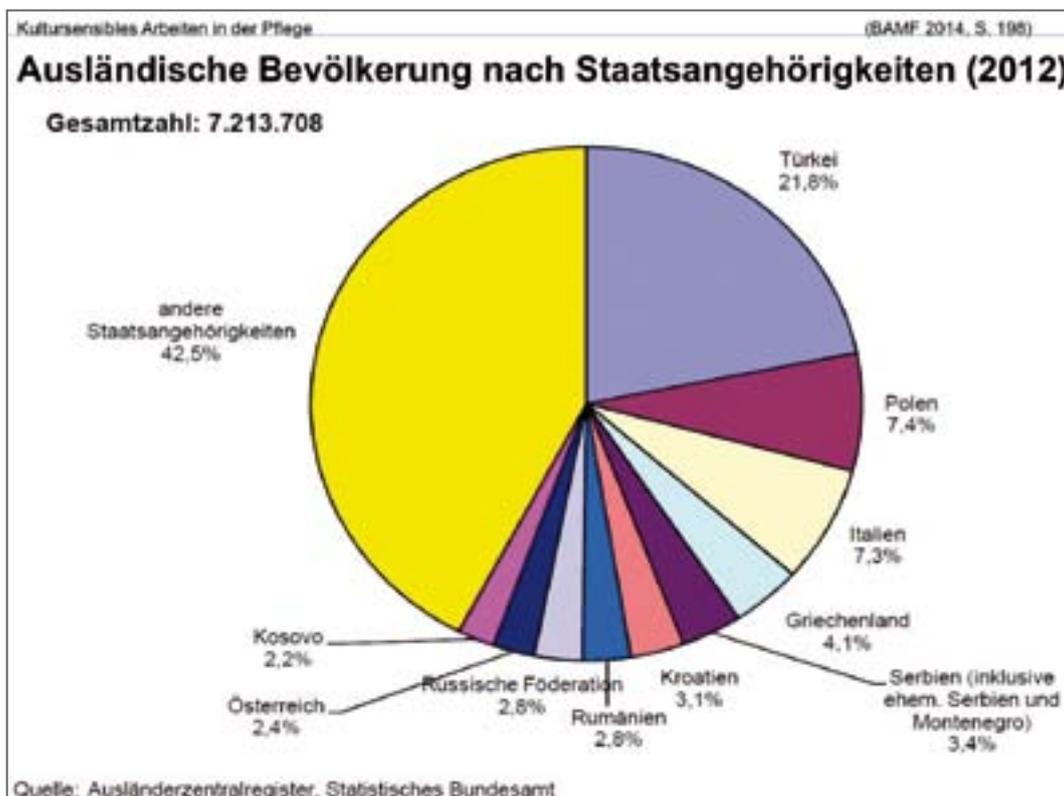
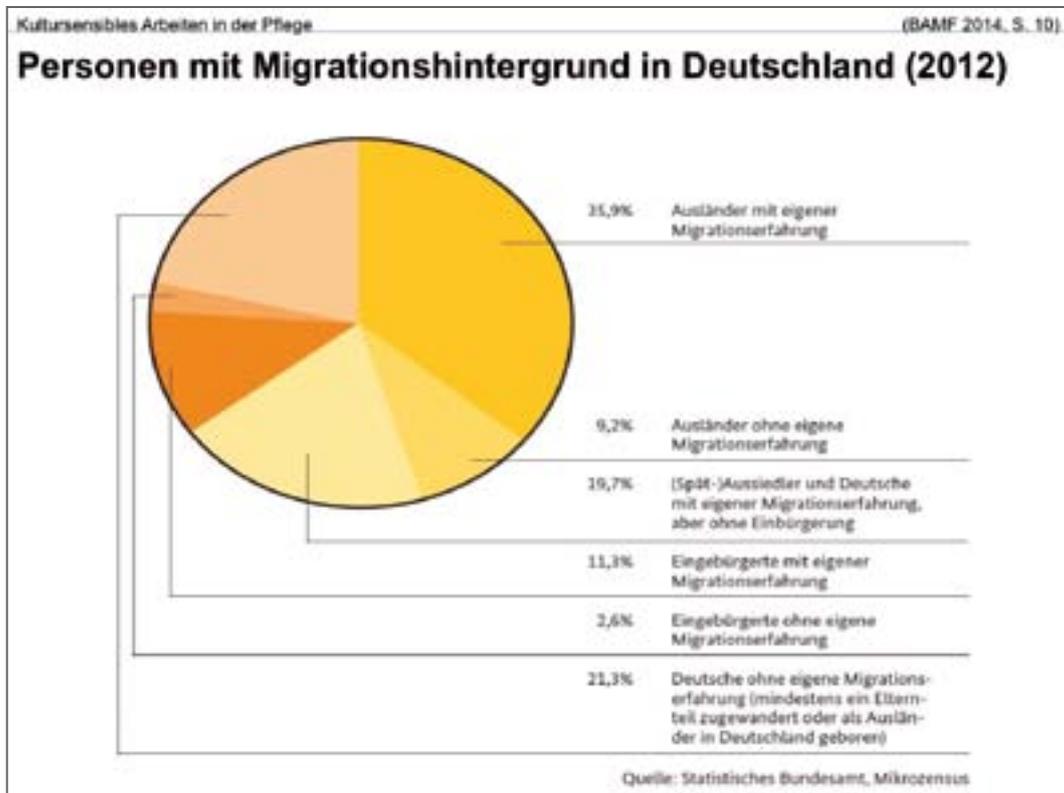
Kultursensibles Arbeiten in der Pflege

5 Interkulturelle Öffnung & Kultureller Wandel

IV Evaluation und Weiterentwicklung

- **Absicherung der Zielorientierung**
- **Bestätigung der Ziele, Planung oder Anpassung der Ziele**
- **Evaluation als fortlaufende Tätigkeit: Überprüfung der Needs, der Programmtheorie, der Wirkung des Programms, deren Kosten**
- **Fallstricke und Widerstände: Identifikation und Gestaltung von Anforderungen**

(Hinz-Rommel, 1998; Ertl, 1998; Arbeitskreis Charta für eine kultursensible Altenpflege, 2002; Domenig 2001 a, b, 2003; Razum und Geiger, 2002; Uzarewicz, 2005; Angres und Frühauf, 2006)



2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.2.3 Ergebnisse

Nach dem Vortrag verteilten sich die Teilnehmenden auf drei Arbeitsgruppen zu den Themen:

- AG 1: Pflegebeziehungen/Vertrauen und Verständigung im interkulturellen Kontext
- AG 2: Pflegeanamnese im interkulturellen Kontext
- AG 3: Angehörigen- und Sterbebegleitung im interkulturellen Kontext

Die Ergebnisse zu den einzelnen Fragestellungen der moderierten Arbeitsgruppen sind im Folgenden dargestellt:

Arbeitsgruppe 1: Pflegebeziehungen / Vertrauen und Verständigung

(Moderation: Ute Bychowski)



42

1. Was ist wichtig beim Aufbau einer Pflegebeziehung und von Vertrauen im interkulturellen Kontext?

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden als Person sichtbar	Beziehungsangebote annehmen	Einstellung zum Menschen	Nähe und Distanz „ermitteln“
Offenheit	Empathische Haltung	Personal aus kulturellem Nahraum	Größe der Organisation
Zeit nutzen	Bewußtsein über Abhängigkeit	Respekt	Verlust und Neubeginn erkennen
Hintergründe kennen	Ahnung von Migration	Bereitschaft Kontakt aufzunehmen	Sensibilität

2. Was benötige ich dazu in der Praxis?

Aushandlungsprozess mit der Klientin / dem Klienten
Begleitung des Personals
Biographiearbeit
Fallbesprechung/Rollenspiele
Finanzielle Mittel (SGB XII)
Freiwilligkeit
Gute Vorbilder
Humor
Kontinuität
Kulturelles Wissen
Memorandum für eine kultursensible Altenhilfe: Handreichung
Mut zu Fettnäpfchen
Passende persönliche Einstellung in der Interaktion
Prozesscharakter / -haftigkeit akzeptieren
Überforderung des Personals vermeiden
Zeit

Arbeitsgruppe 2: Pflegeanamnese

(Moderation: Ilknur Naimi)



2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

1. Was ist wichtig zur Erstellung einer Pflegeanamnese im interkulturellen Kontext?

Erstgespräch	Biographiearbeit	Kenntnis der gegenseitigen Erwartungen
Empathie (Bedürfnisse, Widerstände und Schamgefühle wahrnehmen, Psyche berücksichtigen ...)	Vertrauen aufbauen	Sprachprobleme -> Dolmetscher
Beobachtung reflektieren	Verständnis für Individualität	Zeit nehmen

2. Was benötige ich dazu in der Praxis?

44

Ärztlich verordnete Medikamentenliste
Aktives Zuhören
Anschaffung von Hilfsmitteln
Fragen sensibel stellen
Interkulturelle Kompetenz
Kein Zeitdruck
Kenntnisse der individuellen Bedürfnisse (Ernährung, Religion,...)
Personen, die dolmetschen/Angehörige
Ruhige Atmosphäre

Arbeitsgruppe 3: Angehörigen- und Sterbebegleitung im interkulturellen Kontext (Moderation Andreas Ott)



1. Was ist wichtig bei der Angehörigen- und Sterbebegleitung im interkulturellen Kontext?



45

2. Was benötige ich dazu in der Praxis?



2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

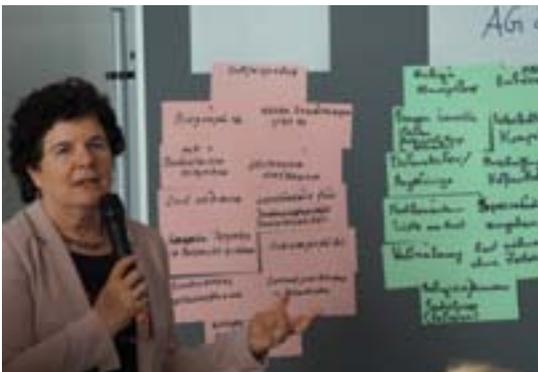
Zusammenfassung der anschließenden Diskussion



Das Plenum begann mit der Vorstellung der Ergebnisse aus den Diskussionen der einzelnen Arbeitsgruppen.

Zunächst stellte die erste Gruppe zum Thema „Pflegerbeziehungen im interkulturellen Kontext“ ihre Ergebnisse vor und ging dabei auf die Wichtigkeit des Aufbaus einer Pflegebeziehung ein. Grundsätzlich sei die Pflegebeziehung ein Abhängigkeitsverhältnis, bei dem die zu pflegende Person auf die pflegende Person angewiesen sei. Es sei wichtig als pflegende Person eine offene und emphatische Haltung der zu pflegenden Person gegenüber einzunehmen. Dies ermögliche

es, die Menschen dort abzuholen, wo sie sich befinden. Es ermögliche auch, auf ihre alltäglichen Probleme einzugehen. Eine solche Haltung könne aber nur erreicht werden, wenn das Personal begleitet (zum Beispiel durch Supervision) und gerne im interkulturellen Kontext arbeiten würde. Diese Vorgehensweise sei nicht immer einfach und nicht leicht zu erfüllen. Der „Mut zum Fettnäpfchen“ müsse vorhanden sein, um eine unverkrampfte Haltung einnehmen zu können. Dabei sei der oder die zu Pflegenden als Partnerin oder Partner in einem Aushandlungsprozess anzusehen. Die partnerschaftliche Aushandlung, den anderen als Partnerin oder Partner zu sehen, sei eine grundlegende Kompetenz im Pflegebereich. Nach der Auffassung der Arbeitsgruppe sollte diese Kompetenz nicht auf den interkulturellen Bereich beschränkt sein.



Die zweite Gruppe beschäftigte sich mit dem Thema der „Pflegeranamnese im interkulturellen Kontext“. Sie hob zunächst die Wichtigkeit eines gelungenen Erstkontakts hervor. Der Erstkontakt und das Erstgespräch mit der zu pflegenden Person bildeten die Basis für die Schaffung eines Vertrauensverhältnisses. Dabei könne der Erstkontakt in den verschiedenen Institutionen sehr unterschiedlich verlaufen. Wenn ein tragfähiges Vertrauensverhältnis entstanden sei, könne sich die zu pflegende Person öffnen. Es gehe also nicht nur darum, über ein passendes kulturelles

Wissen zu verfügen, sondern darum, offen zu sein. Diese Offenheit ermögliche es, Dinge zu erfragen, die für die andere Person wichtig seien, um so einen störungsfreien Raum zu schaffen. Dabei müsse sich viel Zeit genommen werden. Zum einen, um ein Verständnis für die Individualität der betroffenen Person zu entwickeln, und zum anderen, um deren seelischen Zustand berücksichtigen zu können. Auf

diese Weise sei es möglich, Schamgefühle nicht zu verletzen. Teilweise könne auch das Hinzuziehen von Vertrauenspersonen sinnvoll sein, etwa um Sprachbarrieren zu überbrücken. Mit der Beobachtung der zu pflegenden Person müsse gleichzeitig immer auch eine Selbstreflexion einhergehen, bei der überlegt werde, wie die eigene Subjektivität bei bestimmten Beobachtungen zum Tragen komme. Als weiteren Hinweis für eine gelungene Pflegeanamnese hob die Gruppe die Wichtigkeit der Aspekte aktives Zuhören, interkulturelle Kompetenz, die Anschaffung von Hilfsmitteln sowie die Achtung religiöser Bedürfnisse und Essgewohnheiten hervor.

Die dritte Gruppe setzte sich mit dem Themenfeld der „Angehörigen- und Sterbebegleitung im interkulturellen Kontext“ auseinander. Auch sie betonte, dass dabei die Individualität im Vordergrund stehe. Ebenfalls wichtig sei die Authentizität der Pflegekräfte sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ihre eigene Position mit einbringen sollten. Gleichzeitig müsse aber vor allem die individuelle Entscheidung beim Sterben akzeptiert werden, wobei sich der oder die Gepflegte mit dieser Entscheidung auch auseinandergesetzt haben sollte. Dabei sei auch wichtig, die Angehörigen in



den Prozess einzubeziehen. Sowohl eine äußere Vernetzung, z. B. zu religiösen Gemeinden, sei wichtig, als auch eine innere Vernetzung innerhalb der Einrichtung: Welche inneren Ressourcen haben wir? Wer spricht welche Sprache? Wer kann Sprachbarrieren überbrücken? Die Einrichtung müsse zu einer gemeinsamen Haltung den Sterbenden gegenüber gelangen und diese Haltung durch Aus- und Fortbildungen weiterentwickeln. Dadurch könne eine Sensibilität gegenüber verschiedenen Kulturen hergestellt werden. Jede Einrichtung müsse diese Strukturen jedoch für sich selbst schaffen, weil nur dadurch eine gemeinsame Haltung möglich sei.

In der anschließenden Diskussion ging eine Teilnehmerin darauf ein, wie schwer das Thema Sterben zu fassen sei und dass es stets etwas mit der Persönlichkeit der betroffenen Person, aber auch mit den Strukturen der Einrichtung zu tun habe. Sie wies dabei auf das Modell einer Einrichtung hin, bei der die zu pflegende Person als Arbeitgeberin bzw. Arbeitgeber der pflegenden Person gegenüber auftrete. Hierdurch sei eine Pflege auf Augenhöhe möglich, bei der alle Beteiligten gleichberechtigt auf einander eingehen würden. Dieses alternative Modell einer Pflegebeziehung wurde im weiteren Verlauf der Plenumsitzung kontrovers diskutiert.



Einige darauf folgende Wortmeldungen setzten sich damit auseinander, inwiefern es auch sinnvoll sein könnte, spezielle Einrichtungen z. B. für muslimische Menschen zu errichten, um die Bedürfnisse dieser immer größer werdenden Gruppe zu berücksichtigen. Als Einwand wurde formuliert, dass dadurch wieder „Inseln“ geschaffen werden, statt einen Ort bereitzustellen, an dem ganz unterschiedliche Arten von Beziehungen entstehen können. Hierauf erwiderte eine Teilnehmerin, dass es ja zum Beispiel auch ein jüdisches Altenzentrum in Frankfurt gibt, das ganz bestimmt kein Inseldasein führt, sondern von Menschen ganz unterschiedlicher Herkunft und religiöser Anschauung besucht wird. Und auch ein muslimisches Zentrum könne sich für Menschen anderer Glaubensrichtungen öffnen. Bei diesem Konzept gehe es also vielmehr darum, einen Ort zu schaffen, an dem Menschen mit ähnlichen Interessen oder einem ähnlichen Hintergrund gemeinsam leben können.

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.2.4 Feedback Prof. Dr. Michael Schilder



Im Anschluss an die Veranstaltung wurde der Referent um ein Feedback zu folgenden Fragen gebeten:

Was nehmen Sie persönlich aus der Fortbildungsveranstaltung mit?

Die Diskussionen und der Erfahrungsaustausch mit Expertinnen und Experten aus verschiedenen Praxis- und Handlungsfeldern waren sehr gewinnbringend für mich. Insbesondere auch die Vertiefung durch den von Frau Bychowski geleiteten Workshop zu Gesichtspunkten der

Beziehungsgestaltung und die damit verbundenen Diskussionen haben praktische Erfahrungen und Möglichkeiten, aber auch Grenzen kultursensibler Pflegepraxis aufgezeigt.

Was ist Ihre persönliche Definition von Interkultureller Öffnung?

Interkulturelle Öffnung ist ein Personal- und Organisationsentwicklungsprozess, der auf der Mikroebene die Ausbildung und Entwicklung transkultureller Kompetenz auf Seiten des Personals (Pflegerinnen und andere Mitarbeitende) und auf der Meso- und Makroebene die fortlaufende Etablierung von Strukturen umfasst, innerhalb derer diese Kompetenz situativ und personenorientiert zur Entfaltung gebracht wird, um Pflegeziele wie Unabhängigkeit und Wohlbefinden in den Lebensaktivitäten zu erreichen.

Warum wird die Interkulturelle Öffnung zum gesonderten Thema? Warum ist dieses Thema wichtig?

Auch wenn ohnehin eine personenorientierte individuelle Pflege im fachlichen Kontext gefordert wird, die auch kulturelle Einflussfaktoren einschließt, ist die besondere Berücksichtigung sozialkultureller Dimensionen in der fachlichen Pflege gefordert, um die vielfältigen kulturellen Einflussfaktoren auf die Pflegesituation zu vergegenständlichen und vor allem fachlich Pflegende auf diese Vielfalt hin zu sensibilisieren. Dazu kann dieses Thema angedockt werden an einen übergeordneten Kontext wie Lebenslage und Lebenswelt pflegebedürftiger Menschen in deren Bezugssystemen. Innerhalb dieses Kontextes können auch andere Themen, wie etwa Armut und Pflegebedürftigkeit angesprochen werden, so dass bestimmte Dimensionen wie eben auch Kultur/ Diversity aus anderen hervorgehoben werden, um sie intensiver betrachten und reflektieren zu können.

Wo sehen Sie weitere Ansatzpunkte?

Fachliche Pflege sollte sich zunehmend politisch einbringen, um das Projekt einer individuellen Pflege in der Gesellschaft voranzubringen.

Was sind wichtige nächste Schritte?

Pflegeforschung, um Bedarfe nach individueller kultursensibler Pflege aufzuzeigen, um bestehende Angebote im Hinblick auf Deckung dieses Bedarfs zu evaluieren und neue Angebote zu entwickeln, die dazu besser in der Lage sind. Pflege muss sich mit diesen Ergebnissen selbstbewusster politisch positionieren.

2.2.5 Impressionen



2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.3 Von „Blinden Flecken“ und erweiterten Horizonten – Möglichkeiten und Grenzen eines vorurteilsbewussten Handelns in der Offenen Altenhilfe

2.3.1 Programm

Programm 07.10.2014

13.15 Uhr Ankommen, Anmeldung

13.15 Uhr Begrüßung

13.30 Uhr Übung 1

14.15 Uhr Input „Möglichkeiten und Grenzen vorurteilsbewussten Handelns in der Offenen Altenhilfe“

Claudia Khalifa

Trainerin, Personalentwicklerin

Szilvia Keilani

Trainerin, Dipl.-Betriebswirtin

14.45 Uhr Übung 1

15.45 Uhr Kaffeepause

16.15 Uhr Kleingruppen

17.00 Uhr Plenum

18.00 Uhr Veranstaltungsende

Von „Blinden Flecken“ und erweiterten Horizonten – Möglichkeiten und Grenzen eines vorurteilsbewussten Handelns in der Offenen Altenhilfe

REFERENTINNEN : CLAUDIA KHALIFA & SZILVIA KEILANI
FRANKFURT - 07. OKTOBER 2014



AMT FÜR MULTIKULTURELLE ANGELEGENHEITEN
Kommunikation & Service



JUGEND & SOZIALAMT
Kommunikation & Service

Von „Blinden Flecken“ und erweiterten Horizonten – Möglichkeiten und Grenzen eines vorurteilsbewussten Handelns in der Offenen Altenhilfe

Programm

- 13.00 Ankommen, Anmeldung
- 13.15 Begrüßung
- 13.30 Übung: Meine Bezugsgruppen
- 14.15 Input: Von ‚Vorurteilen‘ zu ‚Vorurteilsbewusstem Handeln‘: der Anti-Bias-Ansatz
- 14.45 Übung: In der Mitte der Gesellschaft
- 15.45 Kaffeepause
- 16.15 Arbeitsgruppen
- 17.15 Plenum
- 18.00 Veranstaltungsende

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

Von ‚Vorurteilen‘ zu ‚Vorurteilsbewusstem Handeln‘ - der Anti-Bias-Ansatz

Von ‚Vorurteilen‘ zu ‚Vorurteilsbewusstem Handeln‘- der Anti-Bias-Ansatz

Konzept Anfang der 80er Jahre von Louise Derman-Sparks & Carol Brunson Philips (USA),
später Südafrika

bias (engl.) = Voreingenommenheit, Schiefelage, Vorurteil

- ❖ Anti-Bias will eine durch Voreingenommenheit entstandene Schiefelage ins Gleichgewicht bringen und Diskriminierungen abbauen
- ❖ Umfasst Diskriminierung jeglicher Art: Geschlecht, Herkunft, Hautfarbe, Sprache, Religionszugehörigkeit, sexuelle Orientierung, soziale Schicht, körperliche Besonderheit
- ❖ Ziel der Anti-Bias-Arbeit ist eine intensive Auseinandersetzung mit Macht und das „Verlernen“ von unterdrückenden Kommunikations- und Interaktionsformen

Der Anti-Bias-Ansatz

„... sensibilisiert für gesellschaftliche Schiefagen und der
damit verbundenen Diskriminierung.

Zugleich fördert er einen selbstkritischen Umgang mit
diesen Problemen und vermittelt Kompetenzen für
Inklusion.“

Leitlinie Inklusion der Stadt Frankfurt (2009)

„Alle Dimensionen der Heterogenität sind zu respektieren und willkommen zu heißen. Um dieses Ziel zu erreichen wird ein grundlegender Wandel in unserer Gesellschaft und auch im Selbstverständnis jedes Einzelnen stattfinden müssen. Denn der Gedanke der Inklusion ist revolutionär, er steht im Widerspruch zu gewohnten und damit auch liebgewordenen Denkmustern.“

Drei Säulen einer inklusiven Gesellschaft

- ❖ Barrierefreie Gestaltung der Umwelt
- ❖ Prinzip der Nichtdiskriminierung
- ❖ Gewährleistung von selbstbestimmter Teilhabe



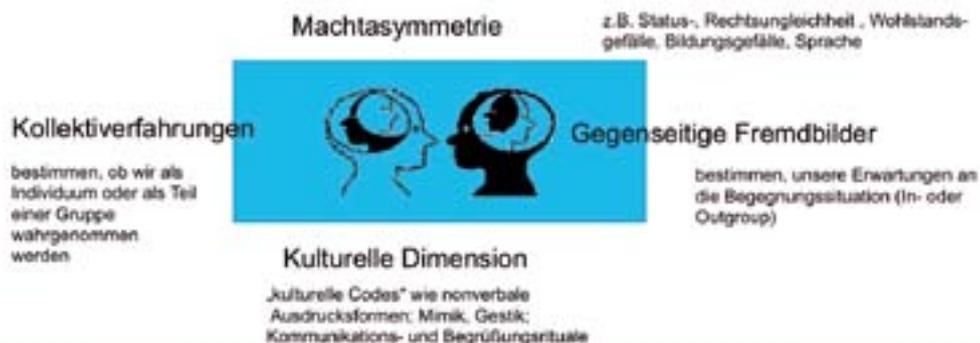
Quelle: www.frankfurt.de „Jungen Menschen in ihrer Vielfalt begegnen“

Soziokulturelle Bezugssysteme & persönliche Identität



Nach Buckhorn / Murray

Dimensionen (interkultureller) Kommunikation



Nach Georg Auerheimer

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

Vorurteile

"Vielleicht lautet die kürzeste aller Definitionen des Vorurteils: **Von anderen ohne ausreichende Begründung schlecht denken.**" (G. W. Allport)

Quelle: www.ifa-berlin.de/vorurteile/

Vorurteile

"Vorurteile sind negative oder ablehnende Einstellungen einem Menschen oder einer Menschengruppe gegenüber, wobei dieser Gruppe infolge stereotyper Vorstellungen bestimmte Eigenschaften von vornherein zugeschrieben werden, die sich aufgrund von Starrheit und gefühlsmäßiger Ladung selbst bei widersprechender Erfahrung schwer korrigieren lassen."

(Davis 1964, S. 53)

Quelle: www.ifa-berlin.de/vorurteile/

Vorurteile

"Negative ethnische Vorurteile bezeichnen die Tendenz eines Individuums, ein Mitglied einer Outgroup oder die Outgroup als ganze negativ zu beurteilen und damit die Ingroup, zu der sich das Individuum zugehörig fühlt, positiv zu beurteilen. Ethnische Vorurteile sind negative Einstellungen, die stabil und konsistent sind. Diese Einstellungen werden gegenüber Mitgliedern einer ethnischen Outgroup geäußert."

(Zick 1997, S. 39)

Quelle: www.ifa-berlin.de/vorurteile/

Vorurteile

Warum ‚vorurteilsbewusst‘ und nicht ‚vorurteilsfrei‘?

Grundannahmen des Anti-Bias-Ansatzes

- ❖ Jeder Mensch ist voreingenommen.
- ❖ Voreingenommenheiten können auf der Grundlage von Macht zu diskriminierendem Verhalten führen.
- ❖ Voreingenommenheiten und das daraus resultierende Verhalten werden erlernt.
- ❖ Wir können lernen, mit unseren Vorurteilen bewusster umzugehen und alternative Verhaltensweisen zu entwickeln.
- ❖ Jeder Mensch ist von Diskriminierung betroffen, verhält sich – mehr oder weniger oft – diskriminierend und ist Diskriminierungen ausgesetzt.
- ❖ Diskriminierung und Ausgrenzung sind nicht nur das Problem individuellen Verhaltens: Unsere Gesellschaft ist von Ideologien der Überlegenheit bestimmter Menschengruppen über andere geprägt, auf die sich institutionelle Diskriminierung stützt.
- ❖ Menschen können sich aktiv gegen Ausgrenzung einsetzen, wenn sie verstehen, wie diese funktioniert.

Quelle: www.anti-bias-netz.de/anti-bias-training/faq-ist-anti-bias

55

Vorurteile und Diskriminierung



Quelle: www.anti-bias-netz.org

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

DENK-/VERHALTENS-MUSTER VON MEHRHEITEN	DENK-/VERHALTENS-MUSTER VON MINDERHEITEN
VERINNERLICHTE DOMINANZHALTUNG	VERINNERLICHTES UNTERDRÜCKUNGSGEFÜHL
PATERNALISMUS	INFANTILISIERUNG
ANERKENNUNGSVERWEIGERUNG	ANERKENNUNGSWUNSCH
KONTAKTVERMEIDUNG	RÜCKZUGSTENDENZEN
ABWERTUNG	SELBSTLEUGNUNG-/AUFGABE
AUFGESETZTES MITLEID	VERANTWORTUNGS-ÜBERGABE
DOPPELTE STANDARDS	ÜBEREMPFINDLICHKEIT
SCHULDZUWEISUNG	VERTEIDIGUNGSZWANG
ETHNISIERUNG	SELBSTETHNISIERUNG

Nach dem Interaktionsmodell der Ant-Bio-Workstatt

Wie kann eine Begegnung und Kommunikation auf Augenhöhe gestaltet werden?



Quelle: www.anti-bio-netz.org

Konkrete Handlungsansätze und Anregungen

Bei sich selbst anfangen & gemeinsam die Struktur einer Einrichtung verändern

- ❖ Eine gelebte Willkommenskultur entwickeln (z.B. freundliche Gestaltung des Eingangsbereichs, Verpflegung der Veranstaltungen)
- ❖ Die Verschiedenheit der Menschen und deren Sprachen in der ganzen Einrichtung sichtbar machen (z.B. Bilder, mehrsprachige mehrsprachige Bücher und Materialien)
- ❖ Den Anderen als Experten für seine/ihre Situation anerkennen und ansprechen (z.B. Bei Veranstaltungen verschiedenen Perspektiven bewusst Raum geben)
- ❖ Heterogenität im Team sichtbar machen (z.B. systematisch die Kompetenzen im Team reflektieren und gezielt für die Zusammenarbeit mit Familien nutzen)
- ❖ Regelmäßige Räume für (professionelle) Reflexion und Qualifikation einplanen (z.B. Fortbildungen und Supervision auch zu Themen wie eigene Grenzen und Frust)
- ❖ Besuchern angstfreie Räume bieten (z.B. eigene, geschützte Räume ermöglichen und zulassen; Übersetzungen bei Veranstaltungen, Einladungen mehrsprachig)
- ❖ Erfahrungen und Kompetenzen Anderer wahrnehmen und zur Mitgestaltung der Einrichtung einladen

Nach Ant-Habe: www.anti-bio-netz.org

ANDERS – Dimensionen eines reflexiven professionellen Selbstverständnisses

A uftragorientierung	Verständigung auf Thema, Ziel, Perspektive und Sinn der Beratung
N icht-Wissen	Professionelle Haltung, Eigeninteresse von Nicht-Wissen, Kulturisierung im Umgang mit Anderen ist ein Indikator der Hilfesucht und eines (oft) wissenschaftsgrundierten Handelns
D ominanzsensibilität	Beratungsprozesse sind prinzipiell durch Ungleichheit charakterisiert, interkulturelle Professionalität gründet in einem Wissen um die eigene Position im Feld der „Kategorien der Über- und Unterordnung“
E rmächtigung	Empowerment bezeichnet sowohl den Prozess der Selbstermächtigung als auch die professionelle Unterstützung der Menschen, ihre Gestaltungsmöglichkeiten und Ressourcen wahrzunehmen und zu nutzen
R espekt	Respekt ist eine Form der Anerkennung und verlangt nach einem Austausch von Nähe und Distanz. Eine respektierende Beratung berücksichtigt die unterschiedlichen Bedürfnisse nach Nähe und Distanz
S elbstreflexion	Interkulturelle Kompetenz erfordert die Infragestellung des eigenen professionellen Handelns

Nach Maria do Mar Castro Varela

Lernziele & Handlungsansätze für Ihre Arbeit

- ❖ Bewusstwerdung der eigenen Identität und mehrfachen Gruppenzugehörigkeit
- ❖ Reflexion über die eigenen soziokulturellen Prägungen und Bezugssysteme
- ❖ Sensibilisierung für kollektive und individuelle Vorurteilsstrukturen
- ❖ Reflexion über Diskriminierungserfahrungen und -prozesse
- ❖ Sensibilisierung für alle Diskriminierungsformen und -ebenen
- ❖ Auseinandersetzung mit Machtverhältnissen und Internalisierungsprozessen
- ❖ Selbstreflexion im Hinblick auf die wegweisenden Werte, Ziele und Methoden
- ❖ Einübung vorurteilsbewusster Kommunikations- und Interaktionsformen
- ❖ Sensibilisierung für die Gestaltung diversitätsbewusster Lern- und Arbeitsprozesse
- ❖ Einübung eines kritischen Umgangs mit Methoden, Arbeitsmaterialien und Repräsentationsformen

57

Zum Weiterlesen...

- ❖ Anti-bias-Werkstatt: Umfassende Literaturliste zum Anti-Bias-Ansatz mit weiterführender Literatur - <http://www.anti-bias-werkstatt.de/?q=de/content/literatur-zum-anti-bias-ansatz>
- ❖ Kinderwelten.net - <http://www.situationsansatz.de/fachstelle-kinderwelten.html> http://www.situationsansatz.de/files/texte%20ista/fachstelle%20kinderwelten/kiwe%20pdf/Glossar_Diskr.pdf (Glossar zum Thema Diskriminierung)
- ❖ Prof. Dr. Georg Auernheimer: http://www.georg-auernheimer.de/downloads/Gespraech_ueber_Rassismus.pdf
- <http://www.georg-auernheimer.de/downloads/Interkult.%20Kompetenz.pdf>

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

Zum Weiterlesen...

- ❖ Informations- und Dokumentationszentrum für Antirassismusbearbeitung in NRW – www.ida-nrw.de
- ❖ Pro Asyl: Fakten gegen Vorurteile: <http://www.proasyl.de/de/home/gemeinsam-gegen-rassismus/fakten-gegen-vorurteile/>
- ❖ DGB: Antimuslimischer Rassismus: https://www.dgb-bestellservice.de/besys_dgb/pdf/DGB41556.pdf
- ❖ bpb: Argumente gegen rechtsextreme Vorurteile <http://www.bpb.de/politik/extremismus/antisemitismus/37986/argumente-gegen-rechte-vorurteile>

2.3.3 Ergebnisse



Rollenspiel: In der Mitte der Gesellschaft

Nach dem Vortrag wurde eine sehr anschauliche Übung mit den Teilnehmenden durchgeführt. In dem Rollenspiel „In der Mitte der Gesellschaft“ geht es darum, dass die Teilnehmenden eigene Vorurteile und ihre gesellschaftliche Verankerung reflektieren. Sie erkennen die ungleiche Verteilung von Zugängen zu Ressourcen und fühlen sich in die damit verbundenen möglichen Diskriminierungserfahrungen ein. Sie reflektieren unterschiedliche Möglichkeiten von Einflussnahme und die Definitionsmacht der Mehrheitsgesellschaft.²

Zur Durchführung der Übung erhält jeder Teilnehmende eine Karte mit einer Rollenzuschreibung. Die Rollen umfassen sehr unterschiedliche Milieus, verschiedene geistige und körperliche Voraussetzungen, Statusunterschiede bezüglich des Aufenthaltsrechts oder der ökonomischen Ausstattung sowie geschlechtsspezifische Aspekte. Die Moderation stellt Fragen zu gesellschaftlichen Teilhabeaspekten (Wahlen, (barrierefreien) Zugängen im Umfeld usw.), die mit „Ja / Nein“ beantwortet werden können. Für jede Zustimmung zu einer Frage können die Teilnehmenden einen Schritt näher „in die Mitte der Gesellschaft“ machen. Zum Schluss werden die Rollenkarten und Positionen der Teilnehmenden besprochen sowie die Chancenungleichheiten und das eigene Erleben bei der Übung thematisiert.³

Bei der Fortbildungsveranstaltung gab es sehr viel Feedback zu der Übung:

Für viele der Teilnehmenden war die Übung eine spannende Erfahrung. Sie haben zahlreiche eigene Vorurteile identifiziert und soziale Komponenten bestimmter Zuschreibungen herausgearbeitet, da die Übung ganz bewusst dazu auffordert, Zuschreibungen vorzunehmen und danach zu handeln.

Teilweise wurden auch Rollen verteilt, die sich nur in wenigen Aspekten voneinander unterschieden, wie z. B. eine „alleinerziehende Mutter“ und eine „arbeitslose alleinerziehende Mutter“. Dieser (vermeintlich kleine) Unterschied hatte jedoch eine große Wirkung auf die Positionierung im Übungsfeld.

Die Teilnehmenden meldeten zurück, dass man bei bestimmten Fragen wahrscheinlich länger überlegt hätte, welche Zuschreibung man vornimmt, wenn es sich um einen selbst gehandelt hätte.

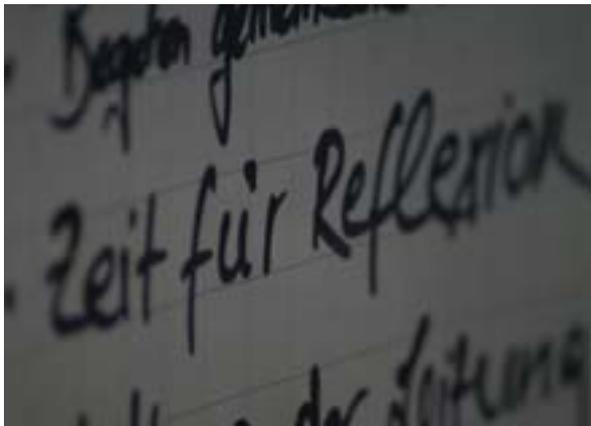
Viel hänge auch von der Selbstwahrnehmung ab, bemerkt eine Teilnehmerin: Sie hatte die Rolle einer „amerikanischen Geschäftsfrau“ und hat sich dabei als erfolgreich betrachtet, wodurch sich ihr Handeln verändert hat. Sie vermutet, dass eine positive Wahrnehmung auch in der Realität von Vorteil sein könnte. Ein anderer Teilnehmer berichtet von einer Erfahrung, die er am selben Morgen in der U-Bahn gemacht hat. Dort fand eine Polizeikontrolle statt, und er hatte den Eindruck, dass vor allem „augenscheinliche“ Migrantinnen und Migranten nach ihren Personalien gefragt wurden. Für ihn war

² Siehe online unter: <http://www.ikud-seminare.de/seminare/diversity-kompetenz-in-kommunen-und-organisationen.html>. „Diversity Management und interkulturelles Management in Kommunen und Organisationen“, (19.02.2015).

³ Siehe online unter: <http://www.charta-der-vielfalt.de/service/publikationen/vielfalt-erkennen/unconscious-bias-im-oeffentlichen-sektor/der-anti-bias-ansatz-als-bestandteil-interkultureller-oeffnungsprozesse.html>. „Der Anti-Bias-Ansatz als Bestandteil Interkultureller Öffnungsprozesse“, (30.03.2015)

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

es deshalb leicht, sich in eine ähnliche Rolle bei der Übung hineinzusetzen. Es fühle sich jedoch auch sehr seltsam an, zu wissen, dass man in dieser Rolle bei der Polizeikontrolle sicherlich herausgegriffen worden wäre. Eine andere Teilnehmerin berichtet von einem ihrer afghanischen Klienten, der seit Jahren erfolglos eine Wohnung sucht, weil er sich auf eine bestimmte Art und Weise kleidet. Ein Teilnehmer, der die Rolle „afghanischer Flüchtling“ hatte, erzählt, dass er bei der Frage, ob er Freunde zu sich einladen kann, mit „Nein“ geantwortet hat, da es in der Rolle zwar an sich möglich wäre, aber einfach das Geld dazu fehle und dies vielleicht der einzige Rückzugsraum für ihn wäre. Hierzu merkt ein Teilnehmer an, dass zwischen dem „Flüchtling“ und dem „Asylbewerber“ auch ein großer Unterschied besteht, da der Flüchtling einen anerkannten legalen Status haben kann, während Asylbewerber viel eingeschränkter leben müssen. In der Rolle des Asylbewerbers habe er sich so unwohl gefühlt, dass er auch überhaupt keinen Spaß daran gefunden hätte, so etwas wie „Freunde einladen“ zu machen!



Abschließend sagte Frau Khalifa, dass es wichtig sei, sich in andere Lebenswelten oder die Vorstellung von anderen Lebenswelten einzufühlen; es kann auch eine Bereicherung sein, zu erfahren, wie sich eine solche Lebenswelt anfühlt. An manchen Situationen werde zudem deutlich, ob man dazugehört oder nicht. Und wenn man dazugehört, macht man sich oft keine Gedanken darüber, wer nicht dazugehört und welche Privilegien man selbst hat. Es herrscht dann ein stillschweigendes, selbstverständliches Dazugehören, was mit der Übung „In der Mitte der Gesellschaft“ vielleicht ein wenig durchbrochen und reflektiert werden kann.

Kleingruppenarbeit

Die Teilnehmenden wurden im weiteren Verlauf der Veranstaltung per Zufallsprinzip in fünf Kleingruppen eingeteilt. Aufgabe war es, Anhaltspunkte und Beispiele für ein vorurteilsbewusstes Handeln im eigenen Arbeitsfeld zu sammeln.



Im Folgenden werden die von den Kleingruppen zusammengetragenen Ergebnisse vorgestellt:
Vorurteile und Ressentiments in der Offenen Altenhilfe

Ältere Menschen gegenüber Menschen mit Migrationshintergrund / z. B. Kopftuch
Ethnozentrisches Denken
Gegenüber dem Alter (Ageism)
Gegenüber anderer sex. Orientierung zwischen älteren Menschen
Gegenüber dem sozialen Status
Gegenüber Deutschen von Menschen mit Migrationshintergrund
Gegenüber Generationen (z. B. Jugendliche)
Gegenüber Menschen mit „auffälligem“ Verhalten (z.B. Demenz)
Gegenüber „Neuem“ / „Fremden“
Gegenüber Religion: „andere“ Religionen
Gegenüber Sprachkompetenzen (Personal, Klienten)
Nutzerinnen und Nutzer untereinander
Überlegenheitsdenken aus der Professionalität heraus
Vom Kollegium und den ehrenamtlichen Mitarbeitenden
Zwischen Angehörigen und dem Personal

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

Anhaltspunkte und Beispiele für ein vorurteilsbewusstes Handeln im eigenen Arbeitsfeld

Respektvoller Umgang	Informationen über die kulturellen Hintergründe und Wertvorstellungen	Die „Person“ als Individuum ansprechen	Die Verallgemeinerung „bei uns“ oder „bei euch“ vermeiden
Anderen mit Offenheit begegnen	Vorurteile thematisieren (Team-, Fallsupervision)	Nachfragen	Aufklären
Geduld haben	Um Verständnis werben	Perspektiven und Standpunkte ändern	Ziele festlegen
Kleine Schritte machen	Eigenreflektion	Konstruktive Kritik- und Konfliktfähigkeit	Zeit und Raum schaffen
Offene und vertrauensvolle (Gruppen-) Atmosphäre	Authentizität	Chancen geben (sich selbst und anderen)	Stellung/Position beziehen
Feiertage kennen und dürfen begangen werden	Offen für alle Generationen!	Raum und Möglichkeiten für (inter)kulturellen Austausch + Begegnung	Personal (unabhängig von der sozialen Herkunft) zu finden
Interesse an der individuellen Biographie zeigen	Gemeinsame Feste begehen	Haltung der Leitung	Menschen mit jedem Migrationshintergrund sind als Fachkräfte / Gäste willkommen

„Sprachdominanz“ – Ausgrenzung vermeiden, Sensibler Umgang/Reflektion nötig!

Abschließende Diskussion

Im Anschluss an die Arbeit in den Kleingruppen wurden zunächst „Murmelgruppen“ gebildet, um sich zu zweit oder zu dritt über die Ergebnisse der Kleingruppen auszutauschen. Anschließend fand eine Diskussion im Plenum statt. Eine Teilnehmerin bemerkte, dass es in ihrer Gruppe sehr einfach war, sich bei der Beantwortung der zwei Fragestellungen einig zu werden, selbst wenn die Teilnehmenden aus sehr unterschiedlichen Arbeitsfeldern kamen. Besonders wichtig sei es, die Verallgemeinerung „bei uns oder bei euch ist es so“ zu vermeiden. Es begegne ihr immer wieder, dass man, wenn etwas an bestimmten Punkten nicht läuft, generalisiert. Man sollte jedoch eher schauen, wo genau etwas nicht läuft und nicht sagen, „ihr alle macht das nicht korrekt“. Zweitens habe sie als wichtigen Gedanken mitgenommen, das Ziel zwar im Blick zu halten, aber mit kleinen Schritten zu versuchen, auf dieses Ziel hin zu arbeiten.

Einer anderen Teilnehmerin fiel auf, dass es auch immer auf die Einrichtung ankomme und es in manchen Einrichtungen leichter sei, an einem vorurteilsbewussten Handeln zu arbeiten. Eine weitere Teilnehmerin hat sich konkrete Ideen und Praxisbeispiele notiert, um die Situation in einer Wohnanlage zu verbessern: zum Beispiel eine Einladung für Weihnachtsfeiern in verschiedenen Sprachen zu verfassen. Dies könne ein erster Schritt sein, dem viele weitere folgen. Zudem wurde angemerkt, dass in Einrichtungen Standards im Umgang mit Klientinnen und Klienten festgelegt werden müssten, zum Beispiel, wie ein respektvoller Umgang miteinander aussieht. Eine weitere Teilnehmerin bemerkt, dass sie vermutet hatte, dass kultursensibles Arbeiten in der stationären Altenhilfe noch in den Kinderschuhen stecke. Dies stimme so jedoch nicht, da beispielsweise in einer Einrichtung Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an ihren religiösen Feiertagen frei bekommen. Hier sei also bereits ein eigenes Vorurteil abgebaut worden.

Im Anschluss an die Auswertung der Kleingruppenarbeit wurde die Abschlussrunde eingeleitet. Eine Teilnehmerin merkte an, dass, auch wenn sie bereits seit 25 Jahren bei ein und demselben Träger gearbeitet habe, es sich gelohnt habe an der Veranstaltung teilzunehmen: Im Alltag vergesse man viele Dinge, und einige Probleme könne sie nun erneut in Angriff nehmen. Zudem treffen auch viele Dinge nicht nur auf das Arbeitsumfeld zu, sondern stellen auch für das private Umfeld eine Bereicherung dar. Eine Teilnehmerin bemerkt, dass sie vor allem den Gedanken „in kleinen Schritten arbeiten“ mitnehme. Auch habe die Veranstaltung, so eine Anmerkung in der Diskussion, bewusst gemacht, wie wichtig es sei, die eigene Arbeit zu reflektieren und von außen zu betrachten. Eine Fortbildungsveranstaltung wie diese bringe zudem Motivation und zeige Problemfelder auf, die im Alltag oft untergehen. Man überdenke sein eigenes Handeln und die eigene Haltung. Und auch wenn viele Dinge schon seit Jahren in Angriff genommen werden, sei es dennoch ein Lebensprozess. Dies immer wieder erneut vor Augen geführt zu bekommen, sei besonders wichtig.



2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.3.4 Feedback Claudia Khalifa und Szilvia Keilani



Im Anschluss an die Veranstaltung wurden die beiden Referentinnen / Trainerinnen um ein Feedback zu folgenden Fragen gebeten:

Was nehmen Sie persönlich aus der Fortbildungsveranstaltung mit?

- Offenheit der Teilnehmer*innen für das Thema und deren Bereitschaft, einen (selbst)kritischen Blick auf das eigene Arbeitsfeld zu werfen, war eine positive Erfahrung und gleichzeitig eine Bestätigung für die wichtige Bedeutung der systematischen Praxisreflexion
- Trotz der relativ kurzen Zeit, die zur Verfügung stand, und der verhältnismäßig großen Gruppe war es mit den gewählten Methoden gelungen, wichtige Impulse zu geben und das Thema erfahrbar zu machen. Zentral sind und bleiben dabei die Bereitschaft und die Fähigkeit zum Perspektivwechsel.

Was ist Ihre persönliche Definition von Interkultureller Öffnung?

IKÖ ist ein Prozess der Organisationsentwicklung mit dem Ziel, dem Wandel und der Vielfalt der Gesellschaft und den damit verbundenen Herausforderungen und Anforderungen an Institutionen, Organisationen und Einrichtungen gerecht zu werden.

Die Förderung von IKÖ dient dem Ziel einer inklusiven Gesellschaft und bedeutet: Barrieren abbauen, Antidiskriminierung als Aufgabe aktiv angehen und Zugänge und Teilhabe ermöglichen.

Warum wird die Interkulturelle Öffnung zum gesonderten Thema? Warum ist dieses Thema wichtig?

IKÖ ist kein gesondertes Thema, sondern muss, ganz im Gegenteil, als Querschnittsaufgabe verstanden und angegangen werden.

Es genügt nicht, dass sich Einrichtungen nur punktuell und öffentlichkeitswirksam zur IKÖ bekennen. Die IKÖ ist eine Strategie der Organisationsentwicklung, die von den Führungskräften überzeugt vertreten und von oben nach unten – top-down – durchgesetzt werden muss. IKÖ kann jederzeit durch einzelne Bottom-up-Maßnahmen sinnvoll unterstützt werden, kann aber nicht alleine von der Initiative einzelner Mitarbeiter*innen getragen werden.

IKÖ ist nicht umsonst zu haben: Sie kostet Zeit und Geld. Sie muss auf Nachhaltigkeit angelegt sein.

Sensibilisierungs-Workshops für Mitarbeiter*innen sind dabei nur ein erster Schritt. Das Thema muss danach präsent bleiben, in Fortbildungen, Supervisionen und vor allem der Teamentwicklung.

Vielfalt in der Mitarbeiterschaft ist wichtig, aber ein Migrationshintergrund alleine ist nicht ausreichend. Interkulturelle Kompetenz muss als wichtiges Qualifikationsmerkmal bei allen Mitarbeiter*innen vorausgesetzt, überprüft und konstant weiterentwickelt werden.

Wo sehen Sie weitere Ansatzpunkte?

Bei einem **erweiterten Inklusionsbegriff** als umfassenden Denkansatz mit folgenden Grundsätzen:

- **Perspektivwechsel:** Nicht der Mensch muss Barrieren überwinden, sondern das System baut Barrieren ab.
- **Diversitätsprinzip:** Begrüßung und Akzeptanz von Vielfalt
- Inklusion verstanden als **fortlaufender Prozess**
- Selbstreflexion notwendig und Empowerment erwünscht
- Prinzip der **Gleichzeitigkeit:** Gleichzeitig das Spezifische und das Ganze sehen



Was sind wichtige nächste Schritte?

Bei sich selbst anfangen und gemeinsam die Struktur einer Einrichtung verändern:

- Eigene Vorurteile und blinde Flecken reflektieren.
- Gewohnte Sprechweisen in Frage stellen und möglichst die Perspektive des Gegenübers einnehmen.
- Eine gelebte Willkommenskultur entwickeln (freundliche Gestaltung des Eingangsbereichs, Verpflegung der Veranstaltungen).
- Die Verschiedenheit der Menschen und deren Sprachen in der ganzen Einrichtung sichtbar machen (mehrsprachige Bücher und Materialien).
- Erfahrungen und Kompetenzen Anderer wahrnehmen und zur Mitgestaltung der Einrichtung einladen.

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.3.5 Impressionen



2.4 Infomarkt für eine vielfältigere Altenhilfe

2.4.1 Programm

Programm 19.11.2014

13.30 Uhr Ankommen, Anmeldung

14.00 Uhr Eröffnung
Antje Boijens
boijens kultur und management

Grußwort

Seniorendezerntin

Prof. Dr. Daniela Birkenfeld

Grußwort

Integrationsdezernentin

Dr. Nargess Eskandari-Grünberg

14.30 Uhr Rückblick auf die Fortbildungsreihe
Patricia Baumjohann, Sabine Dinges und Melanie Spöhr

14.50 Uhr Hinweise zum Infomarkt
Antje Boijens

15.00 Uhr Marktplatz mit „Gesprächsineln“
Stände von Einrichtungen und Vereinen aus den Bereichen ambulante und stationäre Pflege, Offene Altenhilfe sowie Migrantenorganisationen.

17.00 Uhr Plenum

17.45 Uhr Veranstaltungsende

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.4.2 Grußwort Prof. Dr. Daniela Birkenfeld Seniorendezernentin



Sehr geehrte Damen und Herren,
sehr geehrte Frau Dr. Eskandari-Grünberg,

ich heiße Sie alle herzlich willkommen zum „Infomarkt für eine vielfältigere Altenhilfe“. Der heutige Infomarkt bildet den Abschluss einer Fortbildungsreihe, die zum Ziel hatte, die interkulturelle Öffnung und Kompetenz als Qualitätsmerkmale in der Altenhilfe zu verankern. Sie ist eine Kooperation des Amts für multikulturelle Angelegenheiten und des Jugend- und Sozialamts. Es freut mich, dass durch die gute Zusammenarbeit unserer beiden Dezernate im Bereich der Altenhilfe schon mehrere gemeinsame Projekte entstanden sind. Sei es nun diese Fortbildung oder auch das Fachforum „Altenhilfe für ältere Migrantinnen und Migranten in Frankfurt am Main“, das im letzten Jahr stattgefunden hat.

Frankfurt weist zahlreiche positive Beispiele von gelungenen Kooperationen und Netzwerken auf. Doch die vielfältigen Lebensformen und Lebensentwürfe – auch im Alter – erfordern eine stetige Weiterentwicklung der Angebote in der offenen Altenhilfe. Der Frankfurter Vielfalt können weder einzelne städtische Einrichtungen, noch einzelne Träger der freien Wohlfahrtspflege alleine begegnen und gerecht werden. Nur durch den gemeinsamen fachlichen Austausch, durch Kooperationen und Netzwerkbildung, können bestehende Angebote weiter verbessert oder neue entwickelt werden.

Bereits im März hat das Netzwerk Offene Altenhilfe unter dem Titel „Zusammen geht mehr – Netzwerke knüpfen“ genau dieses Thema aufgegriffen und theoretisch wie auch praktisch und stadtteilbezogen vertieft. In diesem Netzwerk ist die Stadt Frankfurt durch das Jugend- und Sozialamt vertreten. Die Dokumentation hierzu wird Ende des Jahres erscheinen.

Die heutige Veranstaltung soll Zeit und Raum geben, die Akteure im Bereich der Altenhilfe, der Migrantenorganisationen und religiösen Zuwanderergemeinden kennenzulernen und mit ihnen in einen Austausch zu treten.

Es bedarf im ersten Schritt ja lediglich der Neugier, um eine Vernetzung im Bereich der Altenhilfe und der Migrantenorganisationen herzustellen, von der die Beteiligten auf unterschiedlichste Weise profitieren können. Die Neugier auf das andere. Darauf, jemanden Kennenlernen zu wollen – trotz und gerade wegen seiner Unterschiedlichkeit. Mit etwas Glück folgen im Kontakt zueinander Ideen für ein gemeinsames Ziel, eine Vision, die Motivation, zusammen etwas in Bewegung zu bringen. Wenn zuletzt noch die Bereitschaft dazu kommt, auch perspektivisch Energie in ein Netzwerk zu investieren, haben alle etwas davon. Sie erhalten Zugriff auf wichtige Informationen, auf Expertenwissen und auf die Kompetenzen und Kontakte der jeweils anderen. Nicht zuletzt erweitern sie dadurch die eigenen Ressourcen. Auch für die Frankfurter Bürgerinnen und Bürger haben Netzwerke in der Altenhilfe zahlreiche positive Konsequenzen: Bestehende Angebotslücken können geschlossen werden, die Abstimmung der Dienste verbessert sich und die Angebotsqualität wird erhöht.

Je vielfältiger Sie heute also die Kontakte knüpfen, desto höher wird der „Gewinn“ für Sie persönlich und möglicherweise für die späteren Nutzerinnen und Nutzer der Angebote der Offenen Altenhilfe sein. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen einen interessanten Nachmittag auf unserem Infomarkt!

2.4.3 Grußwort Dr. Nargess Eskandari-Grünberg⁴ Integrationsdezernentin

Sehr geehrte Damen und Herren,

herzlich willkommen zum „Infomarkt für eine vielfältigere Altenhilfe“. Ich freue mich sehr, dass das Amt für multikulturelle Angelegenheiten diese Veranstaltungsreihe gemeinsam mit dem Jugend- und Sozialamt durchführt. Herzlichen Dank dafür.

Begrüßen möchte ich meine Kollegin und Vorrednerin Sozialdezernentin Prof. Dr. Daniela Birkenfeld.

Liebe Teilnehmerinnen und Teilnehmer, ich heiße auch Sie, die Fachleute und Akteure aus den verschiedenen Bereichen der Altenhilfe sowie aus den Migrantensorganisationen herzlich willkommen.

Im Mai dieses Jahres habe ich die erste Veranstaltung dieser Fortbildungsreihe hier in diesen Räumen eröffnet. Heute begrüße ich Sie zur Abschlussveranstaltung, zum „Infomarkt für eine vielfältigere Altenhilfe“.

Die Fortbildungsreihe hat verschiedene Anliegen und Schwerpunkte gesetzt:

Neue Anregungen für den in vielen Altenhilfeeinrichtungen bereits begonnenen Prozess der interkulturellen Öffnung wurden geliefert.

In der zweiten Veranstaltung gab es Informationen über kultursensible Pflege und deren Umsetzung im Arbeitsalltag.

Der konstruktive Umgang mit Vorbehalten und Ressentiments im eigenen Arbeitsfeld war ein weiterer Schwerpunkt der Veranstaltungsreihe.

Das Ziel des heutigen Tages ist das Kennenlernen, der Austausch und die Vernetzung von Akteuren im Bereich der Altenhilfe sowie Migrantenselbstorganisationen und religiösen Zuwanderergemeinden.

Diese vierteilige Fortbildungsreihe stellt einen wichtigen Beitrag zur interkulturellen Öffnung der Altenhilfe in Frankfurt am Main dar.

Frankfurt am Main ist eine multikulturelle Stadt, Menschen aus verschiedenen Herkunftsländern leben hier zusammen. Eine gute Versorgung in allen Lebenslagen ist sehr wichtig.

Die Stadt Frankfurt am Main ist in der glücklichen Lage, über ein gut ausgebautes Altenhilfesystem zu verfügen. Es gibt vielseitige Angebote und Unterstützung in unterschiedlichen Lebenssituationen. Diese Angebote erreichen nicht immer alle Zielgruppen. Barrieren wie Sprachprobleme und Unkenntnisse von Angeboten verhindern den Zugang gerade von älteren Migrantinnen und Migranten. Wünschenswert ist eine Versorgung nach den individuellen Bedürfnissen. Der Abbau von Barrieren ist notwendig, damit jede Person eine für sich angemessene Versorgung finden kann. Die interkulturelle Öffnung ist ein spannender Prozess, für den sich Einrichtungen bewusst entscheiden.

Frankfurt am Main verfügt über gute Beispiele zur interkulturellen Öffnung, wie das Victor-Gollancz-Haus oder das interkulturelle Altenhilfezentrum St. Josef des Caritasverbands, um nur zwei Angebote unter vielen zu nennen.



⁴ verlesen durch Patricia Baumjohann (Amt für multikulturelle Angelegenheiten).

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

In unserer Stadt gibt es zahlreiche Migrantenorganisationen und religiöse Zuwanderergemeinden, die umfangreiche Angebote vorhalten.

Migrantenorganisationen und religiöse Zuwanderergemeinden verfügen über ein wichtiges Expertenwissen zu den Lebenslagen und Bedürfnissen älterer Migrantinnen und Migranten. Diese fachlichen Erfahrungen sind häufig nicht im bestehenden Altenhilfesystem vorhanden. Daher ist es wichtig, voneinander zu lernen und sich auszutauschen.

An dieser Stelle möchte ich Sie gerne auf eine erfolgreiche Online-Plattform hinweisen. Seit dem letzten Jahr gibt es die Seite „Vielfalt-bewegt-Frankfurt“. Dort präsentieren sich vielseitige Informationen und Veranstaltungshinweise. Sie ist ein Ort des Austauschs und für Informationen. Sie finden dort viele wertvolle Hinweise für Frankfurt am Main und können auch selber Ihr Angebot dort präsentieren. Ich lade Sie ein, sich diese Seite anzuschauen und sich von der Vielfalt der Integrationsthemen beeindrucken zu lassen.

Der Ausbau der Zusammenarbeit gerade im Altenhilfe- und Migrationsbereich ist mir ein sehr bedeutendes Anliegen. Dazu sind wir heute hier zusammengekommen: zum Kennenlernen und zum Austausch. Nutzen Sie diese Veranstaltung, um neue Kontakte zu schließen und Neues kennenzulernen. Ich wünsche Ihnen eine spannende Veranstaltung!

2.4.4 Rückblick des Organisationsteams auf die Fortbildungsreihe „Interkulturelle Öffnung und Kompetenz als Qualitätsmerkmal in der Altenhilfe verankern“

Patricia Baumjohann (Amt für multikulturelle Angelegenheiten), **Sabine Dinges** (Jugend- und Sozialamt) und **Melanie Spöhr** (Jugend- und Sozialamt)

In der Abschlussveranstaltung „Infomarkt für eine vielfältigere Altenhilfe“ ziehen die Verantwortlichen der Planungsgruppe der Fortbildungsreihe aus beiden Ämtern, Frau Dinges, Frau Spöhr und Frau Baumjohann (Redereihenfolge), eine erste Bilanz.

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich werde Ihnen einen kurzen Überblick darüber geben, wie alles anfang, und darüber, was wir und Sie getan haben bis zur 2. Fortbildungsveranstaltung. Zum weiteren Verlauf der Fortbildungsreihe hören Sie dann mehr von Frau Baumjohann und Frau Spöhr.

Wie alles anfang

Im Jahr 2012 wird in einer Studie, die im Auftrag des Amts für multikulturelle Angelegenheiten durchgeführt wurde, folgende Aussage getroffen:

Es gibt in Frankfurt am Main ein gutes Angebot von Altenhilfeeinrichtungen sowie von Migrantenorganisationen und religiösen Zuwanderergemeinden für die älteren Migrantinnen und Migranten. Es besteht aber die Notwendigkeit, vorhandene Zugangsbarrieren zu erkennen und abzubauen, damit die älteren Migranten und Migrantinnen in Frankfurt am Main dieses Angebot auch nutzen können.

Eine Empfehlung, wie Zugangsbarrieren erkannt und abgebaut werden können, lautet, dass sich die Akteure des Altenhilfesystems mit den Akteuren von Migrantenorganisationen sowie religiösen Zuwanderergemeinden vernetzen sollen.

Wie es weiterging

Damit die Themen und Empfehlungen der Studie aufgegriffen und bearbeitet werden können, beginnt im Jahr 2012 die Kooperation der beiden Ämter. Das Amt für multikulturelle Angelegenheiten und das Jugend- und Sozialamt laden gemeinsam zu dem Fachforum „Altenhilfe für ältere Migrantinnen und Migranten in Frankfurt am Main“ ein. Fachleute aus der Altenhilfe nehmen ebenso teil wie Vertreterinnen und Vertreter aus Migrantenorganisationen und religiösen Zuwanderergemeinden. In vertiefenden fachlichen Diskussionen wird über Entwicklungen sowie Erfahrungen in der offenen Altenhilfe, der ambulanten und stationären Pflege und der Zusammenarbeit mit Migrantenorganisationen und religiösen Zuwanderergemeinden gesprochen. Am Ende des Fachforums geben die Teilnehmenden Hinweise für die Weiterentwicklung der interkulturellen Öffnung und zu einer kultursensiblen Altenhilfe.

Ein Ergebnis des Fachforums ist: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Altenhilfe und die Vertreterinnen und Vertreter der Migrantenorganisationen und Zuwanderergemeinden sollen zu den Themen interkulturelle Öffnung und Kompetenz fortgebildet werden.

Was wir dann getan haben

Dieses Ergebnis ist Anlass, dass das Amt für multikulturelle Angelegenheiten und das Jugend- und Sozialamt in Kooperation eine Fortbildungsreihe im Jahr 2014 planen und durchführen. Thema: interkulturelle Öffnung und Kompetenz.

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

Die vierteilige Fortbildungsreihe hat vier Ziele:

1. Neue Anregungen für den in vielen Altenhilfeeinrichtungen bereits begonnenen Prozess der Interkulturellen Öffnung liefern.
2. Über kultursensible Pflege und deren Umsetzung im Arbeitsalltag informieren.
3. Den konstruktiven Umgang mit Vorbehalten und Ressentiments in der eigenen Arbeit thematisieren und fördern.
4. Das Kennenlernen und den Austausch von Akteuren im Bereich der Altenhilfe sowie der Migrant*innenorganisationen / religiösen Zuwanderergemeinden ermöglichen.

Die erste Fortbildung

Die Fortbildungsreihe startet mit der Veranstaltung „Führungskräfte aus der Altenhilfe und aus Migrant*innenorganisationen in interkultureller Verantwortung“. Betrachtet und thematisiert wird in dieser ersten Fortbildungsveranstaltung der Organisationsentwicklungsprozess der Interkulturellen Öffnung unter dem Fokus der Verantwortlichkeit der Führungs- bzw. Leitungsebene.

Um was es ging

Die Referentin des Paritätischen Bildungswerkes Bundesverband, Frau Kriechhammer-Yagmur verdeutlicht, dass es nicht darum gehen kann, eine Einrichtung oder ein Angebot so auszurichten, dass jede und jeder kommen kann, niemand weggeschickt wird und offen für alle ist. Es gehe darum, dass eine Organisation in einen Zustand versetzt werde, Angebote zu entwickeln, die der Vielfalt von Lebenslagen und Bedürfnissen angepasst seien und das Individuum in den Blick nehmen würden.

Notwendig sei es, den Prozess der Interkulturellen Öffnung als Voraussetzung dazu zu sehen, diese Angebote entwickeln zu können. Dabei sei die Entwicklung der Organisation ein Prozess, der auf allen Ebenen einer Einrichtung / Organisation wirksam werden müsse. Die Entwicklung umfasse drei Ebenen einer Organisation:

1. die strukturelle Ebene – z. B. die Angebote, die Ziele, die Personalpolitik
2. die individuelle Ebene – z. B. der Erfahrungen, Einstellungen und Bewertungen
3. die professionelle Ebene – z. B. das Fachwissen, die Methodik und die Reflexion

Besonders gut gelinge der Organisationsentwicklungsprozess Interkulturelle Öffnung wenn:

- Interkulturelle Leitbilder / Konzepte den Rahmen stellen,
- Interkulturelle Orientierung als Haltung von Personen und Organisation geteilt werden

und

- der Prozess der Interkulturellen Öffnung als top-down und als bottom-up-Prozess gestaltet werden, d.h. der Entwicklungsprozess also sowohl von den Führungskräften als auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gestaltet wird.

Frau Kriechhammer-Yagmur betont, dass ein solcher Prozess eine externe Begleitung benötigt und stets einrichtungs- bzw. organisationspezifisch, d.h. individuell verläuft.

Die teilnehmenden Führungskräfte und Vertreterinnen und Vertreter der Migrant*innenorganisationen / Zuwanderergemeinden nehmen im weiteren Verlauf der Fortbildungsveranstaltung in Arbeitsgruppen die Chancen und Risiken einer Interkulturellen Öffnung ihrer Einrichtung / ihrer Organisation in den Blick und sammeln die möglicherweise hinderlichen und förderlichen Aspekte einer fortschreitenden Interkulturellen Öffnung.

Ergebnis der Veranstaltung ist, dass bereits viele Einrichtungen / Angebote den einzelnen alternden Menschen und Migrantin bzw. Migrant im Blick haben. Sie entwickeln sich hin zu einer Interkulturellen Öffnung und sammeln Interkulturelle Kompetenz.

Was mitgenommen wurde

Mitgenommen haben die Teilnehmenden Anregungen, um den Organisationsentwicklungsprozess der eigenen Einrichtung hin zur Interkulturellen Öffnung zu beginnen oder mit neuen Impulsen fortzuführen.

Wie es mit der Fortbildungsreihe weiterging, erläutert Ihnen meine Kollegin Frau Spöhr.

Die zweite Fortbildung

Kultursensibles Arbeiten in der ambulanten und stationären Pflege war das Thema der zweiten Fortbildungsveranstaltung.

Unser hoch geschätzter Experte und Referent war Prof. Dr. Schilder von der Evangelischen Hochschule Darmstadt. Er ist Dekan des Fachbereichs Pflegewissenschaften und beschäftigt sich seit langem mit diesem Thema. Er erklärte theoretische Grundlagen von transkultureller Pflege und ihre praktische Umsetzung.

Ihm zufolge ist transkulturelle Kompetenz die wichtigste Fähigkeit in der kultursensiblen Pflege. Transkulturelle Pflege bezieht sich nicht auf verschiedene Ethnien, sondern geht darüber hinaus.

Wir brauchen die Fähigkeit, individuelle Lebenswelten zu erfassen, zu verstehen und entsprechende Handlungsweisen daraus abzuleiten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Altenhilfe benötigen die Fähigkeit, die Perspektive anderer zu erfassen, richtig zu deuten und kulturelle Stereotype zu vermeiden.

Dies gilt für die drei in der Veranstaltung vertieft betrachteten Bereiche,

1. den Bereich Pflegebeziehungen, hier geht es insbesondere um Vertrauen und Verständigung,
2. den Bereich Pflegeanamnese und
3. den Bereich Angehörigen- und Sterbebegleitung.

Für alle drei Bereiche sind die o.g. Fähigkeiten essentiell. Die Individualität ist zu respektieren, Empathie und gegenseitiges Vertrauen müssen vorhanden sein und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen authentisch sein.

Unser Fazit zu dieser Veranstaltung: In der kultursensiblen Arbeit geht es um Respekt, Empathie und auch den „Mut zu Fettnäpfchen“.

Frau Baumjohann wird Ihnen nun von unserer dritten Fortbildungsveranstaltung berichten.

Die dritte Fortbildung

Die dritte Veranstaltung hieß: „Von ‚Blinden Flecken‘ und erweiterten Horizonten“ und fand am 7. Oktober auch hier im Jugend- und Sozialamt statt.

„Wer kann von sich behaupten, dass er oder sie frei von Vorurteilen ist?“ Diese Frage stellten die beiden Referentinnen Frau Khalifa und Frau Keilani an die Teilnehmenden der dritten Veranstaltung. Es ging bei der Veranstaltung darum, zu verdeutlichen, inwieweit unser Handeln immer mit Vorurteilen verbunden ist.

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

Die beiden Trainerinnen haben uns für folgende Thesen sensibilisiert:

- Jeder Mensch ist voreingenommen.
- Jeder Mensch kann lernen, mit seinen Vorurteilen bewusster umzugehen und alternative Verhaltensweisen zu entwickeln.
- Wir können uns aktiv gegen Ausgrenzung einsetzen, wenn wir verstehen, wie diese funktioniert.

Diese Erkenntnisse wurden bereits in den 80er Jahren in den USA und in Südafrika in Trainings entwickelt. Daraus entstand der „Anti-Bias-Ansatz“. Das englische Wort bias heißt: Voreingenommenheit, Schiefelage, Vorurteil.

Folgende konkrete Handlungsansätze und Empfehlungen werden abgeleitet:

- Menschen aus anderen Kulturen werden hier wirklich willkommen geheißen.
- Die Verschiedenheit der Menschen und deren Sprachen werden in der ganzen Einrichtung sichtbar gemacht.
- Das Gegenüber wird als Experte für seine Situation anerkannt.
- Erfahrungen und Kompetenzen anderer werden wahrgenommen und andere werden zur Mitgestaltung der Einrichtung eingeladen.
- Gemeinsam wird immer wieder reflektiert, inwieweit das gelingt.

Unser Resümee:

Die Planung und Organisation dieser Fortbildungsreihe hat uns als Planungsgruppe gezeigt, wie wichtig und fruchtbar Zusammenarbeit ist. Hier ist es die Zusammenarbeit zweier Ämter, des Jugend- und Sozialamtes und des Amtes für multikulturelle Angelegenheiten. Wir haben zusammen etwas auf den Weg gebracht, was jeder alleine für sich in dieser Form nicht erreicht hätte. Ausgangspunkt war die gemeinsame Vision und das Zusammenbringen unserer Ressourcen.

Heute haben Sie die Gelegenheit, hier auf Entdeckungsreise zu gehen und ebenso gemeinsame Visionen für eine kultursensible Altenhilfe zu entwickeln. Wir möchten Ihnen heute mit diesem Infomarkt und mit den Gesprächsinseln Zeit für Begegnungen geben. Sie haben die Gelegenheit, Personen und Angebote kennenzulernen und Dinge neu zu entdecken. Sie können damit Ihre eigenen Möglichkeiten für eine kultursensible Altenhilfe erweitern. Wir wünschen Ihnen dabei viel Spaß und gutes Gelingen!

2.4.5 Ergebnisse

Abschließende Diskussion

Am Ende der Veranstaltung bekamen die Teilnehmenden und die Besucherinnen und Besucher die Möglichkeit, einen Rückblick auf den Tag zu werfen. Gelobt wurden vor allem die Ausrichtung der Veranstaltung, die Fülle an Informationen, die die Infostände bereitgestellt hatten sowie die vielen interessanten Gespräche. Es gab auch Anregungen und Impulse für zukünftige Entwicklungen und mögliche weitere Veranstaltungen dieser Art.

Zuerst wurden die Vertreterinnen und Vertreter der Infostände gebeten, von ihren Erlebnissen zu berichten. So merkten die meisten an, dass der Austausch von Erfahrungen ebenso im Vordergrund gestanden hätte wie das Knüpfen neuer bzw. das Auffrischen bestehender Kontakte. Vor allem für Migrantenvereine, die zum ersten Mal an solch einer Veranstaltung teilgenommen haben, sei es wichtig gewesen, die vielen anderen Organisationen und Vereine kennenzulernen und miteinander ins Ge-

spräch zu kommen. Dies war auch das vorrangige Ziel der Abschlussveranstaltung. Ein Teilnehmer, der zum ersten Mal mit seinem Verein vor Ort war, äußerte, er habe die Veranstaltung auch genutzt, um zu erfahren, wo man die nötige finanzielle Unterstützung für Projekte im Bereich der Altenhilfe bekommt. Er sah die Veranstaltung als eine gute Vorbereitung für die Zukunft, denn früher oder später würden alle mit dem Thema „Älter werden im Exil“ konfrontiert, und von daher sei die Auseinandersetzung mit diesem Thema auch für Vereine interessant, die bisher noch nicht in diesem Bereich aktiv sind.

Während der Diskussion wurde mehrfach betont, wie wichtig die Netzwerkarbeit zwischen Migrantenvereinen und Einrichtungen der Altenhilfe sei. Da es im Bereich der Altenhilfe eine große Zahl an verschiedenen Trägern und Angeboten gebe, sei es schwer den Überblick zu behalten. Der Austausch und die Zusammenarbeit müsse weiter vorangetrieben werden. Dies sei im Hinblick auf die verschiedenen kulturellen Vorstellungen von Alter und Älterwerden wichtig. Speziell beim Thema Demenz kämen kulturelle Unterschiede deutlich zum Tragen. Die Bereitschaft zur Zusammenarbeit sei da, wie einige Teilnehmerinnen und Teilnehmer anmerkten. So haben sich einige Migrantenvereine und Altenhilfeeinrichtungen vorgenommen, gemeinsame Projekte und Veranstaltungen auf die Beine zu stellen. Sie haben Ideen für eigene Aktionen mit auf den Weg bekommen.

Auch die Möglichkeit, junge Leute mehr in die Altenhilfe zu integrieren, wurde erörtert, da das Engagement dieser zunehme. Beide Seiten können voneinander lernen. Junge Leute profitieren von der Lebenserfahrung der älteren Personen, diese wiederum von der Energie der Jugendlichen. Einige Teilnehmerinnen und Teilnehmer hofften außerdem, dass ähnliche Veranstaltungen für Kinder und Jugendliche stattfinden werden, da es auch in diesem Bereich große Probleme geben würde.

Neben den vielen lobenden Worten, wurden auch an die Politik Forderungen gestellt. Generell hoffen viele auf mehr Anerkennung für das, was die Migrantenvereine leisten. Einige wünschten sich mehr Entgegenkommen und Offenheit seitens der Behörden. Hier fehle es oft an Verständnis und Geduld für ältere Personen. Ein Teilnehmer meinte, dass es möglich sein müsse, dass ältere Personen, die körperlich nicht mehr in der Lage sind, (oder weil sie Probleme mit der deutschen Sprache haben) persönlich bei Ämtern vorbeizugehen, ein Mitglied eines Migrantenvereins als Vertreterin bzw. Vertreter zu schicken.

Zum Ende hin hatten die Teilnehmenden und die Besucherinnen und Besucher noch die Möglichkeit, der Planungsgruppe ein Feedback zu geben.

Viele Teilnehmerinnen und Teilnehmer wünschen sich einen häufigeren Austausch und mehr Nachhaltigkeit, so dass die vielen Vorschläge, die auf solch einer Veranstaltung zusammenkommen, auch in der Altenhilfeplanung tatsächlich umgesetzt werden. Es wurde darauf hingewiesen, dass viele sich für den Termin der Abschlussveranstaltung frei nehmen müssten, da die Arbeit in Vereinen überwiegend ehrenamtlicher Natur sei. Einige Vereine signalisierten die Bereitschaft, bei der Planung und Durchführung von Infomärkten und Veranstaltungen gerne mitzuwirken.

Zum Abschluss nannte die Planungsgruppe den Wunsch, dass die vielen Vorschläge und Vorhaben für gemeinsame Projekte und Aktivitäten auch in die Tat umgesetzt werden und Früchte tragen. Auch würde man sich über Rückmeldung bezüglich gemeinsamer Pläne freuen. Alle Beteiligten dieser Veranstaltung sollten weiterhin so engagiert bleiben und sich mit ihren Ideen und Vorschlägen einbringen.

2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.4.6 Standliste Infomarkt

Stand-Nr. / Raum R001

- | | |
|---|---|
| 1 | Forum für eine kultursensible Altenhilfe |
| 2 | Bürgerinstitut e.V. |
| 3 | Hufeland-Haus |
| 4 | ProCura Pflegedienst |
| 5 | Africa Dialog & Mboti Afrika |
| 6 | Biografie Beratung Coaching |
| 7 | Frankfurter Netzwerk Ethik in der Altenpflege |
| 8 | Johanna-Kirchner-Stiftung (AWO) |

Stand-Nr. / Raum R002

- | | |
|----|---|
| 9 | Leben mit Demenz e. V. |
| 10 | Frankfurter Programm Würde im Alter (Caritas) |
| 11 | Stadt Frankfurt a. M. – Leitstelle Älterwerden |
| 12 | Stadt Frankfurt a. M. – Pflegestützpunkt /
Zentrale Heimplatzvermittlung |
| 13 | Deutsch-Iranische Beratungsstelle für Frauen und Mädchen e.V. |
| 14 | St. Katharinen- und Weißfrauenstift |
| 15 | Group Africa-Development e.V. |

Stand-Nr. / Raum R004

- | | |
|----|--|
| 16 | Internationales Tanzensemble SLAWIA |
| 17 | Altenzentrum St. Josef (Caritas) |
| 18 | Aktiv bis 100 (Turngau Frankfurt e.V.) |
| 19 | infra e.V. |
| 20 | Internationales Familienzentrum e.V. |
| 21 | Günter-Feldmann-Zentrum e.V. |
| 22 | Frankfurter Verband für Alten- und Behindertenhilfe e.V. |

Stand-Nr. / Raum R008

- | | |
|----|--|
| 23 | Türkisches Volkshaus |
| 24 | Pflegebegleiter-Initiative Frankfurt |
| 25 | AGAPLESION MARKUS DIAKONIE gGmbH |
| 26 | AG türkischer Moscheevereine |
| 27 | Interkulturelle Hilfestellung in Rentenfragen |
| 28 | Altenzentrum der Jüdischen Gemeinde Frankfurt am Main K.d.ö.R. |

Stellplan



2. Die einzelnen Veranstaltungen der Fortbildungsreihe

2.4.7 Impressionen





3. Resümee

Mit dieser vierteiligen Veranstaltungsreihe griffen das Jugend- und Sozialamt und das Amt für multikulturelle Angelegenheiten gemeinsam verschiedene Wünsche und Empfehlungen auf, die von den Teilnehmenden des Fachforums „Altenhilfe für ältere Migrantinnen und Migranten in Frankfurt am Main“ 2013 erarbeitet wurden. In den ersten drei Veranstaltungen standen die drei wichtigen Themenbereiche „Interkulturelle Öffnung“, „Kultursensible Pflege“ und „Umgang mit Vorurteilen in der Offenen Altenhilfe“ im Fokus. Die Themen wurden von Expertinnen und Experten vorgestellt und von den teilnehmenden Fachleuten aus der Praxis bearbeitet und diskutiert. Der „Infomarkt für eine vielfältigere Altenhilfe“ im November 2014 bot mit fast 30 Infoständen und rund 100 Teilnehmenden eine sehr gute Gelegenheit, verschiedene Angebote der Altenhilfe und auch der Migrationsarbeit kennenzulernen und Kontakte zu knüpfen, aufzufrischen oder zu vertiefen.

In Frankfurt am Main gibt es ein gut ausgebautes Altenhilfesystem mit umfangreichen Angeboten für alle Lebenslagen (zahlreiche Angebote der offenen Altenhilfe, rund 180 Pflegedienste, über 40 Pflegeheime, diverse Beratungs- sowie Unterstützungsangebote, etc.). Für ältere Migrantinnen und Migranten gibt es neben den allgemeinen Angeboten der „offenen Altenhilfe“ verschiedene mehrsprachige Freizeitmöglichkeiten, wie die Studie „Analyse der Angebotsstruktur in Einrichtungen der Altenhilfe für ältere Migrantinnen und Migranten in Frankfurt am Main“ (2013) aufzeigte. Im Rahmen der Studie wurde eine Bestandsaufnahme der vorhandenen Angebote und deren Nutzung durch ältere Migrantinnen und Migranten durchgeführt. Die Studie zeigte unter anderem, dass neben den Regelangeboten auch viele Migrantenvereine und muttersprachliche Gemeinden Angebote für Seniorinnen und Senioren entwickeln. Verschiedene Träger bieten mehrsprachige Beratungsmöglichkeiten speziell für ältere Migrantinnen und Migranten an. Auch im Bereich der stationären Pflege existieren in Frankfurt am Main gute Beispiele an interkulturellen Angeboten (z. B. muslimische Wohngruppe und interkulturelle Tagespflege beim Frankfurter Verband, Interkulturelles Altenpflegeheim des Caritasverbands, etc.). Zunehmend kommt die interkulturelle Öffnung der Regelangebote in den Blick der Träger und Ämter. Aufgrund der bekannten Zugangs- und Sprachbarrieren ist die Interkulturelle Öffnung der Angebote eine dauerhafte Aufgabe.

Die Stadt Frankfurt am Main hat in den letzten beiden Jahrzehnten zahlreiche Aktivitäten im Bereich „Alter und Migration“ initiiert und durchgeführt. Einige Entwicklungen werden im Folgenden genannt. Bereits in den neunziger Jahren gab es Studien und Anhörungen zur Verbesserung der Versorgungslage von älteren Migrantinnen und Migranten im Bereich Gesundheit und Soziales. Auf deren Grundlage wurden weitere Schritte entwickelt. Anfang der neunziger Jahre wurde die Beratungsstelle HIWA (DRK Frankfurt) speziell für diese Zielgruppe gegründet. Seit 1995 gibt es den Arbeitskreis HIWA „Ältere Migrantinnen und Migranten“. Monatlich treffen sich Fachleute aus verschiedenen Arbeitsbereichen rund um das Thema „Alter und Migration“, um sich über Angebote zu informieren und auszutauschen. Gemeinsam werden Workshops und Veranstaltungen mit und für ältere Migrantinnen und Migranten durchgeführt. Mehrsprachige Freizeit- und Beratungsangebote in Migrantenvereinen und muttersprachlichen Gemeinden werden seit vielen Jahren auch aus kommunalen Mitteln gefördert. Bereits seit 2002 bildet das Amt für multikulturelle Angelegenheiten in Kooperation mit dem städtischen Versicherungsamt und der Deutschen Rentenversicherung Hessen Rentenhelferinnen und -helfer aus, die im Versicherungsamt bei Bedarf Migrantinnen und Migranten in verschiedenen Sprachen bei der Rentenantragstellung unterstützen. Verstärkt werden seit einigen Jahren von verschiedenen Seiten Informationsveranstaltungen für und mit älteren Migrantinnen und Migranten und Multiplikatoren aus Migrantenvereinen zu unterschiedlichen Angeboten der städtischen Ämter und relevanten Themen rund um das Älterwerden durchgeführt. In verschiedenen Stadtteilen werden Quartiersangebote im Rahmen des Programms „Aktive Nachbarschaft“ entwickelt. Dort werden alle interessierten Bewohnerinnen und Bewohner einbezogen.

Die Diskussionen während der vierteiligen Fortbildungsreihe haben gezeigt, dass es diverse Herausforderungen und weitere Aufgaben in der Altenhilfe gibt. Im Folgenden werden einige zentrale Punkte genannt:

- In Frankfurt am Main leben Menschen aus rund 170 Nationen. Die Zielgruppe „ältere Migrantinnen und Migranten“ ist sehr heterogen. Daher sei es neben der Interkulturellen Öffnung der Regelangebote erforderlich, auch spezielle Angebote für die vielen verschiedenen Nationalitäten und Sprachen zu schaffen.
- Die Überwindung von Sprachbarrieren wird als weiterhin bestehende Herausforderung genannt.
- Die Interkulturelle Öffnung der Regelangebote ist ein langer Weg: Die traditionelle Altenhilfe und -pflege spricht häufig ältere Migrantinnen und Migranten nicht an.
- Die Aussage von Einrichtungen „Unsere Türen (und Angebote) stehen allen Seniorinnen und Senioren offen“ ist nicht ausreichend für eine interkulturelle Öffnung und zum Abbau von Zugangsbarrieren.
- Im Bereich der Pflege gibt es generelle Probleme, wie den Pflegekräftemangel oder die Arbeitsverdichtung durch zusätzliche Verwaltungsaufgaben (Pflegedokumentation). Dies führe häufig dazu, dass die interkulturelle Öffnung in den Hintergrund geraten würde.
- Aufgrund der Vielzahl der Angebote sollten Austauschmöglichkeiten sowie die Zusammenarbeit der Anbieter (Altenhilfe, Migrationsarbeit, Migrantenvereine) mit dem Ziel der Vernetzung gefördert werden.
- Wichtig sei es, Zugänge zu finden zu alleinstehenden und isoliert lebenden älteren Menschen. Das gilt für Menschen mit und ohne Migrationshintergrund.
- Generell ist die „offene Altenhilfe“ im Wandel, durch die Ausweitung der Lebensphase „Alter“ von 60 bis 100 Jahre.
- Es sei wünschenswert, Angebote für ältere Menschen wohnortnah zu schaffen, da sie z.T. in ihrer Mobilität (körperlich, finanziell, etc.) eingeschränkt sind.

Die Referentinnen und Referenten der Fortbildungsreihe empfahlen folgende Maßnahmen:

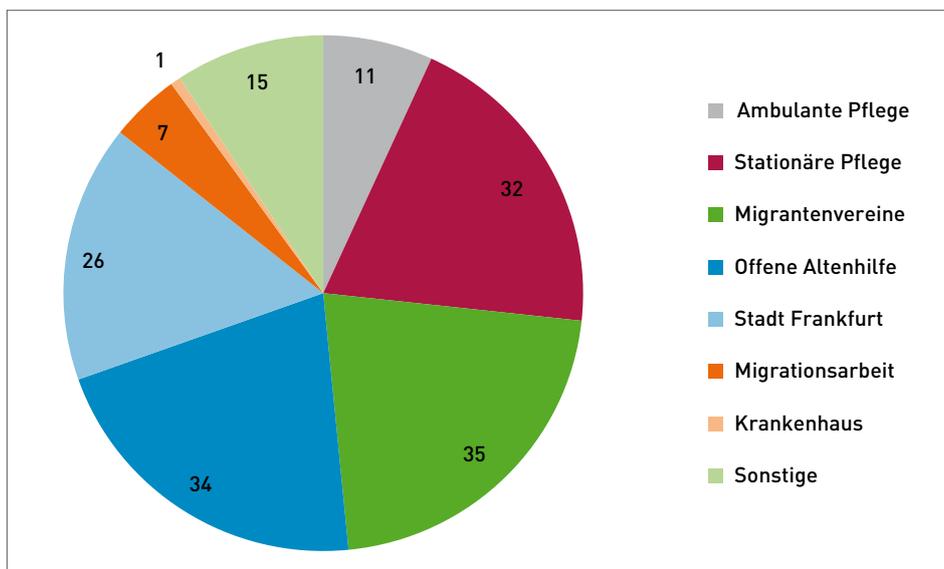
- Prozesse zur interkulturellen Öffnung einer Einrichtung sollen initiiert, dokumentiert und evaluiert werden. Die Ergebnisse sollen als Best-Practice-Beispiele anderen Entscheidungsträgern an die Hand gegeben werden.
- Veranstaltungen mit Migrantenselbstorganisationen mit den Zielen Ressourcenbewusstmachung und -bündelung sollen durchgeführt werden. Die Ergebnisse sind dann an die Altenhilfe heranzutragen.
- Pflegeforschung bezüglich der Bedarfe nach individueller kultursensibler Pflege und der Deckung dieser Bedarfe ist notwendig. Anhand der Ergebnisse können neue Angebote entwickelt werden.
- Weitere Diversitätsdimensionen sollen im Sinne der Inklusion bei der Planung und Durchführung von Angeboten der Altenhilfe berücksichtigt werden. Es wird vorgeschlagen, eine Bestandsaufnahme durchzuführen, um zu erheben, welche Bereiche bereits abgedeckt sind.

Die Frankfurter Bevölkerung ist multikulturell. Daher sind und bleiben Transkulturalität und Diversität wichtige Themen – auch in der Altenhilfe. Es wird spannend zu verfolgen sein, welche Impulse und Aktivitäten die Akteure der Altenhilfe, der Migrationsarbeit und der Migrantenselbstorganisationen in Zukunft aufgreifen und umsetzen werden.

4. Evaluation

An der Fortbildungsreihe haben insgesamt 161 Personen aus knapp 90 Einrichtungen / Vereinen teilgenommen. Die ersten drei Fortbildungsveranstaltungen wurden von ca. jeweils 35 Personen besucht. An der Abschlussveranstaltung mit dem Infomarkt nahmen knapp 100 Personen teil. Ein Viertel der Teilnehmenden besuchte zwei oder mehr Fortbildungsveranstaltungen.

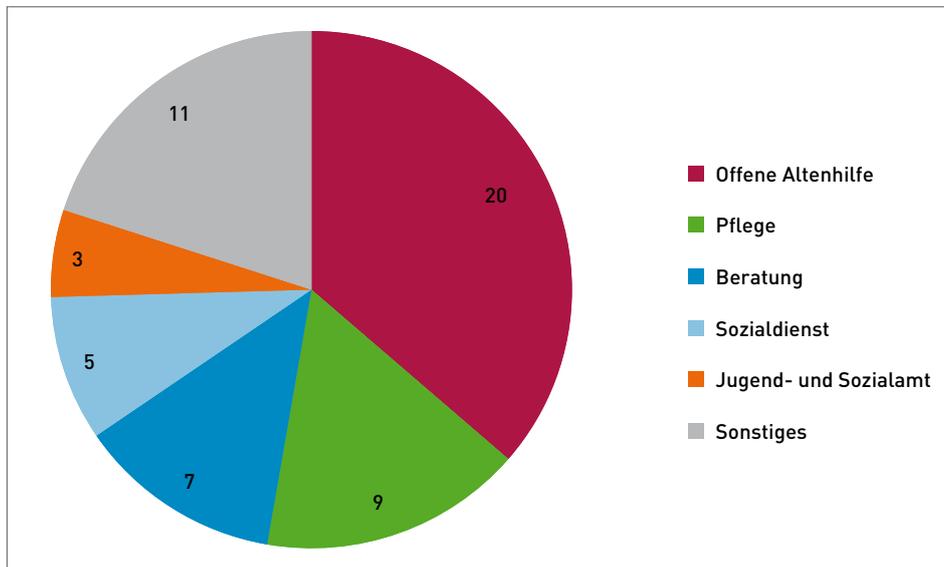
Die 161 Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Veranstaltungsreihe kamen aus folgenden Arbeitsfeldern:



61 Teilnehmerinnen und Teilnehmer nutzten die Möglichkeit, mittels Evaluationsbogens eine Rückmeldung zur Veranstaltung zu geben.

	unter 31 Jahre	31 bis 50 Jahre	51 bis 65 Jahre	über 65 Jahre	keine Angabe
Altersstruktur:	7 Personen (11,7 %)	28 Personen (46,7 %)	22 Personen (36,7 %)	3 Personen (5,0 %)	1 Person
Haupt- und ehrenamtlich Tätige:	hauptamtlich	ehrenamtlich	haupt- und ehrenamtlich	keine Angabe	
	47 Personen	11 Personen	1 Person	2 Personen	

Als Arbeitsbereiche gaben die Rückmeldenden (n=55) folgendes an:



Angaben zur Funktion in ihren Arbeitsbereichen machten lediglich 35 Personen. Hiervon waren 40 % der Teilnehmenden in einer Leitungsfunktion (n=14).

Insgesamt war die Zufriedenheit mit der Veranstaltung sehr hoch:

92 % der TeilnehmerInnen (56 Personen) beurteilten die Fortbildungsveranstaltungen als gut bis sehr gut (Mittelwert: 1,6; 1= sehr gut; 5=mangelhaft). Auch die Programmgestaltung kam gut bis sehr gut an (91,5%; 54 Personen). Die gesamte Fortbildungsreihe bekam eine Durchschnittsnote von 1,7.

Besonders zufrieden waren die Teilnehmenden mit folgenden Bereichen (88 Mehrfachnennungen):

Gegenseitiger Austausch	Fachlicher Input	Veranstaltungsorganisation
Vielfalt	Übungen	Atmosphäre
Veranstaltungsablauf	Arbeitsgruppen	Moderation

4. Evaluation

Auf die Frage, was die Teilnehmenden an dem jeweiligen Veranstaltungsthema besonders interessiert hat und was sie als Anregung mitnehmen, gab es vier mehrfach benannte Aspekte:

- Das Angebot der Migrantenorganisationen
- Der Austausch und die Vernetzungsmöglichkeiten mit anderen Organisationen und Vereinen
- Vorurteilsbewusster umgehen in der Arbeit
- Kleine Schritte gehen und authentisch sein / bleiben

Von den Teilnehmenden, die eine Rückmeldung gegeben haben, ...

... wurden weitere Veranstaltungs- und Themenwünsche benannt (nach Häufigkeit sortiert):

vorurteilsbewusster Ansatz (s. 2.3), weiterer Infomarkt (s. 2.4) bzw. Gesprächskreis mit Vertreterinnen und Vertretern der Migrantenorganisationen, Zugangswege und -barrieren (Sprache, Multiplikatoren etc.), gesundheitsbezogene Themen (Demenz, Prävention, Krankenhäuser), interreligiöse Themen, interkulturelle Offene Altenhilfe, interkulturelle Pflege (Krankenhäuser und Pflegeheime) sowie Praxisbeispiele und -konzepte im Bereich Interkulturelle Öffnung.

... können 75% die auf der Fortbildungsreihe gemachten Erfahrungen und Anregungen in ihrem beruflichen Alltag verwenden.

... haben alle beim Infomarkt neue Kontakte knüpfen können.

... hätten sich viele mehr Zeit für Diskussionen im Plenum und / oder in den Arbeitsgruppen gewünscht (28 Nennungen).

... wurden die Vernetzungs- und Austauschmöglichkeiten als sehr gut befunden.

... wurden divergierende Meinungen bezüglich der Länge der fachlichen Vorträge / Einführungen (zu lang vs. zu kurz) zurückgemeldet.⁵

⁵ Vereinzelt gab es noch Änderungswünsche bei den Sitzordnungen („kein Stuhlkreis“ versus „keine Tische, da sonst die Abstände zu den anderen Teilnehmenden zu groß geraten“), bei den Räumlichkeiten („Infomarkt in einem großen Saal, nicht über mehrere Räume verteilt“), den Fragestellungen in den Arbeitsgruppen („zu kompliziert“), der Veranstaltungszeit („besser Vormittags als Nachmittags“) und dem Essensangebot.

Begegnung der Kulturen

Interkulturelle Kompetenz muss gefördert werden

Im vergangenen Jahr nahm erstmals eine Tagung den Bedarf an Hilfs- und Betreuungsangeboten für ältere Migrantinnen und Migranten ins Visier. Organisiert vom Amt für multikulturelle Angelegenheiten (AmKA) und dem Jugend- und Sozialamt loteten rund 100 Fachleute aus stationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen, der offenen Altenhilfe, Migrantenorganisationen und religiösen Zuwanderergemeinden entsprechende Versorgungslücken aus.

Die erwiesen sich zum Teil als gravierend. Am Ende der Tagung waren sich die Beteiligten denn auch einig, dass es die interkulturellen Kompetenzen dringend zu fördern gilt. Für Stadträtin Prof. Dr. Daniela Birkenfeld zeigt sich bereits „an einfachen Beispielen wie etwa der Nutzung des Hausnotrufs, wie wichtig es ist, sich in der Altenhilfe auf die wachsende Zahl älterer Migrantinnen und Migranten einzustellen“. Wenngleich die Möglichkeit, in einer Notsituation per Knopfdruck Hilfe zu holen, das Sicherheitsgefühl enorm erhöhe, griffen nur wenige Bürgerinnen und Bürger mit Migrationshintergrund auf derlei Angebote zurück. Die Gründe liegen für Birkenfeld auf der Hand: „Gerade im Notfall kann die Sprache ein großes Problem sein. Selbst wenn die Seniorinnen und Senioren gut Deutsch können, fehlen ihnen in der Aufregung eines akuten Notfalls die Worte.“ Die Sozialdezernentin könnte noch etliche Bereiche nennen, die die „Notwendigkeit eines kultursensiblen Blicks in der Altenhilfe“ offenbaren. Zu ihrer Freude hält Frankfurt zwar „bereits eine ganze Reihe von Angeboten für ältere Migrantinnen und Migranten“ vor. Deren Erfolg hänge jedoch „maßgeblich davon ab, ob sie bedarfsgerecht sind und in der jeweiligen Community entsprechend gestreut“ werden. „Wenn wir eine gute Versorgung für alle Frankfurter Seniorinnen und Senioren sicherstellen wollen, müssen die Träger der Altenhilfe verstärkt mit Migrantenorganisationen zusammen-

arbeiten“, stellt Birkenfeld klar. Es führe kein Weg daran vorbei, diese Kooperation voranzutreiben.

Aus diesem Grund haben das AmKA und das Jugend- und Sozialamt unter anderem die Fortbildungsreihe „Interkulturelle Öffnung und Kompetenz als Qualitätsmerkmale verankern“ auf die Beine gestellt. Im Rahmen von Halbtagsseminaren finden Mitarbeitende von Altenhilfeeinrichtungen zum einen neue Anregungen für bereits begonnene Öffnungsprozesse. Zum anderen erfahren sie, was kultursensible Pflege bedeutet, wie sie sich im Arbeitsalltag umsetzen lässt und wie man mit Vorbehalten und Ressentiments konstruktiv umgehen kann. Außerdem bietet der abschließende Infomarkt Fach- und Führungskräften aus Altenhilfeeinrichtungen sowie Mitgliedern von Migrantenorganisationen und religiösen Zuwanderergemeinden Gelegenheit, sich auszutauschen und kennen zu lernen. Wie Integrationsdezernentin Nargess Eskandari-Grünberg einer schon früher vom AmKA beauftragten Angebotsstrukturanalyse entnehmen

konnte, ist die „Schnittstelle zwischen Migrationsarbeit und Altenhilfe stark ausbaufähig“. Der exemplarischen Studie zufolge verfügen die stationären Pflegeeinrichtungen nur über einen geringen Anteil von ausgebildetem Personal mit Migrationshintergrund. Außerdem halten über die Hälfte der 48 Frankfurter Häuser keine auf Migranten zugeschnittenen Angebote vor. Die sind auch in Einrichtungen der offenen Altenhilfe wie Seniorenclubs oder Begegnungsstätten dünn gesät. Eskandari-Grünbergs Urteil nach können daher die „notwendigen Informationen noch nicht in ausreichendem Maß an die Zielgruppe gelangen, steht die zeitgemäße interkulturelle Öffnung der Altenhilfe noch aus“. Vor diesem Hintergrund ist es für die Integrationsdezernentin keine Frage: „Die Zusammenarbeit zwischen Altenhilfesystem und Migrantenorganisationen muss weiter ausgebaut werden. Nur so wird es gelingen, den individuellen Bedürfnissen der Frankfurter Seniorinnen und Senioren gerecht zu werden.“

Doris Sticker

Die Fortbildungsreihe wird Ende November mit einem Infomarkt abgeschlossen. Neben dem inhaltlichen Rückblick auf die Seminare laden Gesprächsinseln zum Gedankenaustausch ein und es werden an rund 30 Infoständen die Angebote der stationären, ambulanten und offenen Altenhilfe vorgestellt.

19. November, 13.30 bis 18 Uhr, Jugend- und Sozialamt, Raum A001, Eschersheimer Landstraße 241-249. Wegen der begrenzten Teilnehmerzahl wird um Anmeldung gebeten unter Telefon 0 69/21 24 89 13 oder 0 69/21 23 01 50.

sti

Gemeinsam an einem Strang ziehen



Wichtig: Kontakt und Austausch

Foto: Oeser

Zwischen theoretischer Erkenntnis und praktischer Umsetzung liegt nicht selten ein weiter Weg. Bei der Fortbildungsreihe „Interkulturelle Öffnung und Kompetenz als Qualitätsmerkmal in der Altenhilfe verankern“ gab es dagegen recht schnell erste Früchte zu ernten. Hatten die drei, vom Amt für multikulturelle Angelegenheiten und dem Jugend- und Sozialamt organisierten Fortbildungsseminare bestehende Versorgungslücken, Zugangsbarrieren und „blinde Flecken“ ins Blickfeld gerückt, folgten auf der Schlussveranstaltung handfeste Taten. Dafür sorgte vor allem der Infomarkt. An den Ständen, die 28 Altenhilfeeinrichtungen, Migrantenorganisationen und religiöse Zuwanderergemeinden errichtet hatten, herrschte reges Treiben. Die Gelegenheit, sich austauschen und Kontakte knüpfen zu können, ließen sich die über 100 Teilnehmerinnen und Teilnehmer nicht entgehen. Einige schlossen vor Ort gleich Kooperationen. So vereinbarte zum Beispiel Chariffou Ouro-Sama vom integrationsfördernden Verein „Group Africa-Development“ einen kulturellen Beitrag für das kommende Sommerfest eines Altenpflegeheims. Ines Hützler und Ursula Lenger vom pflegenden Angehörigen und Freunden zur Seite stehenden „Netzwerk Pflege-Begleitung“ haben künftig auch Ehrenamtliche vom jüdischen Sozialdienst und vom türkischen Volkshaus in den Reihen des Teams. Dank des Infomarkts haben sie zudem „viele Leute wieder getroffen und alte Verbindungen reaktiviert“ und finden, dass es derartige Angebote häufiger geben sollte. Mit diesem Wunsch stehen die beiden Frauen nicht alleine. Während der Abschlussrunde fasste Barbara Jakob vom Bürgerinstitut zusammen, was von allen Seiten zu hören war: Solche Treffen inspirierten zu Ideen, man könne sich in Ruhe anschauen, was andere machen und ohne Zeitdruck Gespräche führen.

In Sachen interkulturelle Öffnung hatte Sozialdezernentin Daniela Birkenfeld bereits eingangs die Bedeutung der Netzwerkarbeit unterstrichen, die letztlich ein „Gewinn für die ganze Gesellschaft“ sei. Wenn man Ressourcen zusammenfasse und gemeinsam an einem Strang ziehe, lasse sich bei der Versorgung aller Frankfurter Seniorinnen und Senioren „viel mehr erreichen“. Integrationsdezernentin Nargess Eskandari-Grünberg begrüßte denn auch, dass die Fortbildungsreihe für „neue Anregungen“ gesorgt und die „Wahrnehmung für die Bedürfnisse älterer Migranten erweitert“ hat. Migrantenorganisationen und religiöse Zuwanderergemeinden hielten oft „Expertenwissen vor, das in den Einrichtungen fehlt“. Das gilt freilich auch umgekehrt. Simin Jampoolad von der „Deutsch-iranischen Beratungsstelle für Frauen und Mädchen“ ist jedenfalls froh, durch die Veranstaltung kompetente Ansprechpartner kennengelernt zu haben. Da der Verein „mit dem Thema älter werden im Exil wenig Erfahrung“ besitze, habe sie hilfreiche Informationen sammeln können. *Doris Sticker*

- Anderson, Philip (2008) „Ein Bisschen Dort, ein bisschen hier“ – Konsequenzen der Landeshauptstadt München aus der Untersuchung von Dr. Philip Anderson zur Lebenssituation älterer Migrantinnen und Migranten in München. München: Landeshauptstadt München, Sozialreferat.
[Online unter: http://www.muenchen.info/soz/pub/pdf/243_aeltere_migranten.pdf; Zugriff am 15.09.2015]
- Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e. V. (2008) Schriftenreihe Theorie und Praxis: Rahmenkonzeption der AWO. Interkulturelle Öffnung (IKÖ) der ambulanten und stationären Angebote für ältere Menschen. Berlin.
- Arbeitskreis Charta für eine kultursensible Altenpflege (2002) Für eine kultursensible Altenpflege: eine Handreichung. Köln: Kuratorium Deutsche Altershilfe.
- Baykara-Krumme, Hellen; Motel-Klingebiel, Andreas; Schimany, Peter (Hrsg.) (2012) Viele Welten des Alterns – Ältere Migranten im alternden Deutschland. Wiesbaden: Springer VS.
- Becker, Silke A., Wunderer, Eva, Schulz-Gambard, Jürgen (2001) Muslimische Patienten, ein Leitfaden zur interkulturellen Verständigung im Krankenhaus und Praxis, 2. Auflage. München u.a.: Zuckschwerdt Verlag.
[online unter: <http://d-nb.info/1013082893/34>; Zugriff am 15.09.2015]
- Behrens, Britta (2011) Interkulturelle Öffnung im Gesundheitswesen. Überblick – Strategie – Praxis. Oldenburg: BIS-Verl. der Carl-von-Ossietzky-Universität Oldenburg.
- Berninghausen, Jutta; Hecht-El Minshawi, Béatrice (2009) Interkulturelle Kompetenz – Managing Cultural Diversity: das Trainingshandbuch, 2. Auflage. Bremen, Boston: Kellner-Verlag.
- Bischoff-Wanner, Claudia (2002) Empathie in der Pflege: Begriffsklärung und Entwicklung eines Rahmenmodells. Bern u.a.: Verlag Hans Huber.
- Bolten, Jürgen (2012) Interkulturelle Kompetenz. Erfurt: Landeszentrale für politische Bildung Thüringen.
- Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2015) Migrationsbericht des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge / im Auftrag der Bundesregierung, Migrationsbericht 2013. Berlin u.a.: Bonifatius GmbH.
[online unter: <http://www.bmi.bund.de/DE/Themen/Migration-Integration/Zuwanderung/Migrationsberichte/migrationsberichte.html>; Zugriff am 15.09.2015]
- Caritasverband Frankfurt e.V.; Amt für Multikulturelle Angelegenheiten (2005) Selbstorganisation zwischen Förderung und Überförderung: Perspektiven der interkulturellen Altenhilfe, Dokumentation der Fachtagung ... am 17. Oktober 2005. Frankfurt am Main: Caritasverband Frankfurt e.V.
- Domenig, Dagmar (Hrsg.) (2007) Transkulturelle Kompetenz: Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe, 2. vollst-. überarb. u. erw. Aufl. Bern: Huber.
- Friebe, Jens; Zalucki, Michaela (Hrsg.) (2003) Interkulturelle Bildung in der Pflege. Bielefeld: Bertelsmann.
- Griese, Christiane, Rothe, Karin (2012) Gesundheitsvorsorge und medizinische Versorgung, S. 181-200. In: Griese, Christiane; Marburger, Helga (Hrsg.) Interkulturelle Öffnung: ein Lehrbuch. München: Oldenbourg.
- Habermann, Monika (2002) Interkulturelle Pflege und Therapie. In: Dr. med. Mabuse. Zeitschrift für alle Gesundheitsberufe. Nr. 136., Frankfurt am Main: Mabuse Verlag.
- Hagemann, Tim; Vaudt, Susanne (2012) Strategien und Instrumente zur Organisationsentwicklung zur Interkulturellen Öffnung, S. 61-78. Griese, Christiane; Marburger, Helga (Hrsg.) Interkulturelle Öffnung: ein Lehrbuch. München: Oldenbourg.

6. Literaturempfehlungen

- Han, Petrus (2005) Soziologie der Migration, 2. Aufl. Stuttgart: Lucius & Lucius.
- Harold, Barbara (Hrsg.) (2013) Wege zur transkulturellen Pflege: mit Kommunikation Brücken bauen. Wien: Facultas.
- Hax-Schoppenhorst, Thomas; Jünger, Stefan (2010) Seelische Gesundheit von Menschen mit Migrationshintergrund. Wegweiser für Pflegenden. Stuttgart: Kohlhammer.
- Hegemann, Thomas; Salman, Ramazan (Hrsg.) (2001) Handbuch transkulturelle Psychiatrie, Konzepte für die Arbeit mit Menschen aus anderen Kulturen, Psychiatrie-Verlag, Bonn.
- Herrmann, Eva; Kätker, Sandra (2007) Diversity Management. Organisationale Vielfalt im Pflege- und Gesundheitsbereich erkennen und nutzen. Bern: Huber.
- Hornung, Rainer (2010) Prävention und Gesundheitsförderung bei Migranten, S. 359-366. In: Hurrelmann, Klaus, Klotz, Theodor, Haisch, Jochen (Hrsg.) Lehrbuch Prävention und Gesundheitsförderung, 3. überarb. u. erw. Aufl. Bern: Huber.
- Ilkilic, Ilhan (2005) Begegnung und Umgang mit muslimischen Patienten: eine Handreichung für die Gesundheitsberufe, 4., überarb. Aufl. Bochum: Zentrum für Medizinische Ethik.
- Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e. V. (Hrsg.) (2011) Migration und Soziale Arbeit. 33. Jg., Heft 1. Weinheim: Juventa Verlag.
- Kaiser, Claudia (2009) Ältere Migranten und Demenz: Versorgungssituation, Handlungsbedarf und erste Modellprojekte. Saarbrücken: VDM Verlag.
- Katholische Erwachsenenbildung Frankfurt (Hrsg.) (2009) ...das haben wir geleistet - Lebensgeschichten und Lebensträume von Migranten und Migrantinnen in Frankfurt. Frankfurt a.M.: Katholische Erwachsenenbildung.
[online unter: <https://keb-frankfurt.bistumlimburg.de/fileadmin/redaktion/Bereiche/keb-frankfurt.bistum-limburg.de/downloads/Biografieprojekt.pdf>; Zugriff am 15.09.2015]
- Köck, Andrea; Muhammad Sameer Murtaza (2009) Muslime im Krankenhaus: Ein interreligiöser Ratgeber für das Krankenpflegepersonal. Norderstedt: Books on Demand.
- Kohls, Martin (2012) Pflegebedürftigkeit und Nachfrage nach Pflegeleistungen von Migrantinnen und Migranten im demographischen Wandel. Forschungsbericht 12. Nürnberg: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge.
- Kumbier, Dagmar; Schulz von Thun, Friedemann. (Hrsg.) (2009) Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele, 3. Aufl. Reinbek: Rowohlt.
- Kunkel, Klaus Heinrich (2006) Evaluation der Kampagne für eine kultursensible Altenhilfe. Eine qualitative Untersuchung zur Kampagne für eine kultursensible Altenhilfe in Deutschland. Masterarbeit an der Universität Bremen.
- Leininger, Madeleine M. (1998) Kulturelle Dimensionen menschlicher Pflege. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Lenthe, Ulrike (2011) Transkulturelle Pflege, Kulturspezifische Faktoren erkennen – verstehen – integrieren. Wien: Facultas.
- Neuberger, Julia (2009) Sterbende unterschiedlicher Glaubensrichtungen pflegen, 2. vollst. u. ergänz. Aufl. Bern: Huber.
- Oppermann, Carolin (2010) Interkulturelle Arbeit in Altenheimen: „Als ob wir uns immer wieder unterwegs irgendwie auf eine kleine Reise begeben“. Baltmannsweiler: Schneider Verlag GmbH.

-
- Paillon, Monika (2010) Kultursensible Altenpflege: Ideensammlung mit Fokus Demenz. München: E. Reinhardt.
- Rásky, Eva (2009) (Hrsg.) Gesundheit hat Bleiberecht: Migration und Gesundheit. Wien: Facultas.
- Rommelsbacher, Birgit; Kollak, Ingrid (Hrsg.) (2008) Interkulturelle Perspektiven für das Sozial- und Gesundheitswesen. Frankfurt a. M.: Mabuse.
- Schaefer, Jacques-Emmanuel (2009) Alter und Migration: Tagungsband der 15. Gerontopsychiatrischen Arbeitstagung des Geriatriischen Zentrums an der Universitätsklinik Tübingen. Tübingen: Mabuse.
- Scheib, Hermann (1998) Die Lebenssituation älterer Migranten und die Notwendigkeit der interkulturellen Öffnung der Altenhilfe. In: Amt für multikulturelle Angelegenheiten (Hrsg.): Ältere Migrantinnen und Migranten in Frankfurt am Main. Berichte aus Forschung und Praxis. Veranstaltungen 1997. Frankfurt am Main.
- Schilder, Michael (1998) Türkische Patienten pflegen, Erfahrungen Pfleger mit Pflegebedürftigen und ihren Familien im ambulanten Bereich. Stuttgart u.a.: Kohlhammer.
- Schilder, Michael (2006) Bedeutungsflexibilität im Rahmen einer transkulturellen stationären Altenpflege, S. 156-168. In: Götzelmann, Arnd; Schwendemann, Wilhelm; Köhler-Offierski, Alexa; Opdenhoff, Hans-Eckart (Hrsg.) Inter-Kulturalität, Evangelische Hochschulperspektiven, Band 2. Freiburg i. Breisgau: Verlag Forschung - Entwicklung - Lehre.
- Schilder, Michael (2007) Lebensgeschichtliche Erfahrungen in der stationären Altenpflege, eine qualitative Untersuchung pflegerischer Interaktionen und ihrer Wahrnehmung durch pflegebedürftige Personen und Pflegenden. Bern: Huber.
- Schilder, Michael (2009) Zur Begründung von Kultursensibilität in der Pflege, S. 1-11. In: Flieder, Magret; Jansen, Jan-Peter (Hrsg.) Praxishandbuch Palliativpflege und Schmerzmanagement. Merching: Forum Verlag.
- Schilder, Michael (2012) Interkulturelle Öffnung in der ambulanten und stationären Altenpflege/ -hilfe, S. 201-223. In: Griese, Christiane; Marburger, Helga (Hrsg.) Interkulturelle Öffnung: ein Lehrbuch. München: Oldenbourg.
- Schimany, Peter; Rühl, Stefan; Kohls, Martin (2012) Ältere Migrantinnen und Migranten – Entwicklungen, Lebenslagen, Perspektiven. Forschungsbericht 18. Nürnberg: Bundesamt für Migration und Flüchtlinge.
- Schröer, Hubertus (2007) Interkulturelle Orientierung und Öffnung. Ein neues Paradigma für die soziale Arbeit. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit. Jg. 38. Nr. 3. Berlin: Dt. Verein für Öffentliche und Private Fürsorge. S. 80-91.
- Senatsverwaltung für Arbeit, Integration und Frauen. Die Beauftragte des Senats von Berlin für Integration und Migration (Hrsg.) (2014) Interkulturelle Altenhilfe in Berlin. Empfehlungen für eine kultursensible Pflege älterer Migrantinnen und Migranten. Berlin: AZ Druck.
[online unter: http://www.berlin.de/imperia/md/content/lb-integration-migration/publikationen/ikoe/interkulturelle_altenhilfe_bf_03.pdf?start&ts=1435218435&file=interkulturelle_altenhilfe_bf_03.pdf; Zugriff am 15.09.2015]
- Stadt Frankfurt am Main (Hrsg.) (2010) Vielfalt bewegt Frankfurt. Integrations- und Diversitätskonzept für Stadt, Politik und Verwaltung. Grundsätze Ziele Handlungsfelder. Frankfurt am Main.
- Stadt Frankfurt am Main (Hrsg.) (2013) Altenhilfe für ältere Migrantinnen und Migranten in Frankfurt am Main. Dokumentation zu Fachforum, Frankfurt am Main.

6. Literaturempfehlungen

- Stadt Frankfurt am Main, Amt für multikulturelle Angelegenheiten (Hrsg.) (2013) Analyse der Angebotsstruktur in Einrichtungen der Altenhilfe für ältere Migrantinnen und Migranten in Frankfurt am Main. Frankfurt am Main.
- Stadt Frankfurt am Main, Amt für multikulturelle Angelegenheiten (Hrsg.) (2001) Mit Koffern voller Träume ... ältere Migrantinnen und Migranten erzählen. Frankfurt am Main: Brandes und Apel.
- Stadt Frankfurt am Main, Der Dezernent für Soziales und Jugend (2005) Gesellschaftliche Teilhabe älterer Migrantinnen und Migranten in Frankfurt am Main. Frankfurt am Main.
- Stadt Frankfurt am Main, Der Dezernent für Soziales und Jugend (2006) Partizipative Altersplanung. Entwicklung von Strukturen und Angeboten für heute und morgen. Reihe Soziales und Jugend. Teil III: Angebote und Hilfen zur selbstbestimmten Lebensführung in stationären Einrichtungen. Frankfurt am Main.
- Tolsdorf, Mareike (2008) Verborgene: Gesundheitssituation und -versorgung versteckt lebender MigrantInnen in Deutschland und in der Schweiz. Bern: Huber.
- Treibel, Annette (2008) Migration in modernen Gesellschaften: soziale Folgen von Einwanderung, Gastarbeit und Flucht, 4. Aufl. Weinheim: Juventa.
- Urban, Elke (2014) Transkulturelle Pflege am Lebensende: Umgang mit Sterbenden und Verstorbenen unterschiedlicher Religionen und Kulturen, 2. überarb. und erw. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer.
- Visser, Marijke; Jong, Anneke de; Emmrich, Dirk (2002) Kultursensitiv pflegen: Wege zu einer interkulturellen Pflegepraxis. München, Jena: Urban & Fischer.
- Von Bose, Alexandra; Terpstra, Jeanette (2012) Muslimische Patienten pflegen. Berlin, Heidelberg: Springer VS.
- Wunn, Ina (2006) Muslimische Patienten: Chancen und Grenzen religionspezifischer Pflege. Stuttgart: Kohlhammer.
- Zeman, Peter (2005) Ältere Migranten in Deutschland: Befunde zur soziodemographischen, sozioökonomischen und psychosozialen Lage sowie zielgruppenbezogene Fragen der Politik- und Praxisfeldentwicklung. Expertise im Auftrag des Bundesamtes für Flüchtlinge und Migration. [online unter: <http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Expertisen/zeman-expertise.html>; Zugriff am 15.09.2015]
- Zielke-Nadkarni, Andrea (2003 a) Individualpflege als Herausforderung in multikulturellen Pflegesituationen: eine ethnografische Studie mit türkischen und deutschen Frauen. Bern u.a.: Huber.
- Zielke-Nadkarni, Andrea (2003 b) Kulturelle Aspekte bei der Pflege und Betreuung von Senioren am Beispiel ausgewählter Migrantengruppen. Köln: Kuratorium Deutsche Altershilfe.
- Zielke-Nadkarni, Andrea; Schnepf, Wilfried (Hrsg.) (2003) Pflege im kulturellen Kontext: Positionen, Forschungsergebnisse, Praxiserfahrungen. Bern: Huber.

7. Liste der teilnehmenden Einrichtungen

AFGHAN HINDU KULTURVEREIN E.V.	EVANGELISCHES ZENTRUM FÜR BERATUNG UND THERAPIE – HAUS AM WEISSEN STEIN
AFRICAN CONSULTING / AFRIKANISCHER & KARIBISCHER KULTURVEREIN E.V.	FAMILIENGESUNDHEITZENTRUM
AFRIKA DIALOG	FORUM FÜR EINE KULTURSENSIBLE ALTENHILFE – REGIONALGRUPPE SÜD
AGAPLESION MARKUS DIAKONIE GGMBH	FRANKFURTER NETZWERK ETHIK IN DER ALTENPFLEGE
NETZWERK „AKTIV BIS 100“ – (TURNGAU FRANKFURT E.V.)	FRANKFURTER VERBAND FÜR ALTEN- UND BEHINDER- TENHILFE E.V.: BEGEGNUNGSZENTRUM BORNHEIM
ALEVITISCHE GEMEINDE UND KULTURVEREIN FRANKFURT A.M. E.V.	FRANKFURTER VERBAND FÜR ALTEN- UND BEHINDER- TENHILFE E.V.: BEGEGNUNGSZENTRUM DORNBUSCH
ALLGEMEINER RETTUNGSVERBAND FRANKFURT E.V.	FRANKFURTER VERBAND FÜR ALTEN- UND BEHINDER- TENHILFE E.V.: BEGEGNUNGSZENTRUM FECHENHEIM
ALTEN- UND PFLEGEHEIM ANLAGENRING GMBH	FRANKFURTER VERBAND FÜR ALTEN- UND BEHINDER- TENHILFE E.V.: BEGEGNUNGSZENTRUM HEDDERNHEIM
ALTENWOHNHEIM DER LUTHERGEMEINDE E.V.	FRANKFURTER VERBAND FÜR ALTEN- UND BEHINDER- TENHILFE E.V.: OFFENE SENIORENDIENSTE
ALTENZENTRUM DER JÜDISCHEN GEMEINDE FRANKFURT AM MAIN K.D.Ö.R.	FRANKFURTER VERBAND FÜR ALTEN- UND BEHINDER- TENHILFE E.V.: INTERKULTURELLES ALTENHILFEZENTRUM VICTOR-GOLLANCZ-HAUS
ALZHEIMER GESELLSCHAFT FRANKFURT E.V.	GFFB GGMBH
ARBEITSGEMEINSCHAFT DER TÜRKISCHEN MOSCHEE- VEREINE IN FRANKFURT AM MAIN	GROUP AFRICA-DEVELOPMENT E.V.
ASR – ACTIVITIES OF SOCIAL REALITIONS	GÜNTER-FELDMANN-ZENTRUM E.V.
AWO KREISVERBAND FRANKFURT E.V. – AMBULANTE DIENSTE	HUFELANDHAUS
AWO KREISVERBAND FRANKFURT E.V. – STATIONÄRE PFLEGE	INFRAU E. V.
AWO, AUGUST-STUNZ-ZENTRUM	INTERKULTURELLE HILFESTELLUNG IN RENTENFRAGEN (PROJEKTS DES AMKAS IN KOOPERATION MIT DEM VERSICHERUNGSAMT)
AWO BEZIRKSVERBAND FRANKFURT E.V., GESUNDHEITS- DIENST UND SOZIALARBEIT	INTERKULTURELLER PFLEGEDIENST CAN
BAJ AMBULANTER PFLEGEDIENST	INTERNATIONALES FAMILIENZENTRUM E.V.
BERAMÍ E.V.	INTERNATIONALES TANZENSEMBLE SLAWIA E.V.
BIOGRAFIE BERATUNG COACHING	ISLAMISCHE INFORMATIONS- & SERVICELEISTUNGEN E.V.
BÜRGERINSTITUT E.V.	KINDER IM ZENTRUM GALLUS E.V.,- MEHRGENERATIONEN- HAUS GALLUS
CARITASVERBAND FRANKFURT E.V.	KOGI – GESUNDHEITSLOTSIN (PROJEKT DES GESUNDHEITSAMTS FRANKFURT A.M.)
CARITASVERBAND FRANKFURT E.V. – ALTENZENTRUM ST. JOSEF	KONTAKT „FREIE ALTEN- UND KRANKENPFLEGE E.V. FRANKFURT A.M.
CARITASVERBAND FRANKFURT E.V. / FRANKFURTER PROGRAMM WÜRDE IM ALTER	LEBEN MIT DEMENZ E.V.
CASA REHA AN DEN NIDDAUEN	MAIN-TAUNUS-KREIS – KREISAUSSCHUSS – AMT FÜR ARBEIT UND SOZIALES – ALTENHILFEPLANUNG
CASA REHA BETTINAHOF	MBOTA AFRIKA E.V.
CHINESISCHE CHRISTLICHE GEMEINDE FRANKFURT	MUSLIMISCHER SOZIAL UND JUGENDVEREIN E.V.
DEUTSCH- IRANISCHE BERATUNGSSTELLE FÜR FRAUEN UND MÄDCHEN E.V.	NAVIDUO GGMBH
DEUTSCHES ROTES KREUZ – BEZIRKSVERBAND FRANKFURT A.M.	OMAR MOSCHEE
DEUTSCHES ROTES KREUZ, BERATUNGSSTELLE HIWA!	PAREA GGMBH
DEUTSCH-NIGERIANISCHER FREUNDSCHAFTSVEREIN E.V. / MELISSA AMBULANTE DIENSTE	
ERITREISCHE GEMEINDE FRANKFURT A.M.	

7. Liste der teilnehmenden Einrichtungen

PFLEGEbegLEITER-INITIATIVE FRANKFURT A.M.	STADT FRANKFURT A.M., JUGEND- UND SOZIALAMT, ABT. PLANUNG UND ENTWICKLUNG
PHÖNIX SENIORENZENTRUM TAUNUSBLICK GMBH	
PROCURA PFLEGEDIENST	STADT FRANKFURT A.M., JUGEND- UND SOZIALAMT, ABT. GRUNDSATZ UND SOZIALES
PROJEKT „WEGbegLEITER“ – CARITAS/ IT. KATH. GEMEINDE	STADT FRANKFURT A.M., JUGEND- UND SOZIALAMT, LEITSTELLE ÄLTERWERDEN
SALAM E.V. MUSLIMISCHE SEELSORGE	STADT FRANKFURT A.M., JUGEND- UND SOZIALAMT, SOZIALRATHAUS BOCKENHEIM
SELBST E. V.	
SENIORENBEIRAT DER STADT FRANKFURT AM MAIN	STADT FRANKFURT A.M., JUGEND- UND SOZIALAMT, SOZIALRATHAUS DORNBUSCH
SENIORENZENTRUM OFFENBACH GMBH	
SIERRA MUSLIM ASSOCIATION	STADT FRANKFURT A.M., JUGEND- UND SOZIALAMT, SOZIALRATHAUS GALLUS
SPANISCHE KATH. GEMEINDE FRANKFURT	
ST. KATHARINEN- UND WEISSFRAUEN ALTENHILFE GMBH	STADT FRANKFURT A.M., JUGEND- UND SOZIALAMT, SOZIALRATHAUS HÖCHST
STADT FRANKFURT AM MAIN, AMT FÜR MULTIKULTURELLE ANGELEGENHEITEN	STADT FRANKFURT A.M., JUGEND- UND SOZIALAMT, SOZIALRATHAUS SACHSENHAUSEN
STADT FRANKFURT A.M., DEZERNAT VIII	TÜRKISCHES VOLKSHAUS E.V.
STADT FRANKFURT A.M., DEZERNAT VIII, STABSTELLE INKLUSION	WERKGEMEINSCHAFT PÄDAGOGIK E.V.

Referentinnen und Referenten

Szilvia Keilani

Tel.: 0173 / 212 7591

E-Mail: skeilani@web.de

Claudia Khalifa

Tel.: 0176 / 50783789

E-Mail: info@claudia-khalifa.de

Internet: www.claudia-khalifa.de/

Sabine Kriechhammer-Yağmur

Paritätisches Bildungswerk

Bundesverband e. V.

Heinrich-Hoffmann-Str. 3

60528 Frankfurt am Main

Tel.: 069 / 6706 -283

E-Mail: Kriechhammer-yagmur@pb-paritaet.de

Internet: www.pb-paritaet.de/

Prof. Dr. Michael Schilder

Evangelische Hochschule Darmstadt

Dekan Fachbereich Pflege- und Gesundheitswissenschaften

Zweifalltorweg 12

64293 Darmstadt

Tel.: 06151 / 8798 -35

E-Mail: schilder@eh-darmstadt.de

Internet: www.eh-darmstadt.de

8. ReferentInnen & ModeratorInnen

Moderation Arbeitsgruppen

Ute Bychowski

Frankfurter Verband für Alten- und Behindertenhilfe e.V.
Fachbereichsleitung stationäre und teilstationäre Pflege
Victor-Gollancz-Haus
Kurmainzerstraße 91
65936 Frankfurt
Tel.: 069 / 299 807 -0
E-Mail: ute.bychowski@frankfurter-verband.de
Internet: www.frankfurter-verband.de

Ilknur Naimi

Hospital zum heiligen Geist GmbH
Kordinatorin Patienten mit Migrationshintergrund
Pflegebereichsleitung Chirurgie
Lange Straße 4 - 6
60311 Frankfurt
Tel.: 069 / 21 96 72 16
E-Mail: naimi.ilknur@hohg.de
Internet: www.hospital-zum-heiligen-geist.de

Andreas Ott

Kommit
Internationales Bildungszentrum
Rhein-Main für Pflegeberufe
Dozent
Höhenstraße 44
60385 Frankfurt
Tel.: 069 / 90 43 009 0
E-Mail: info@bz-kommit.de
Internet: www.altenpflegeausbildung-frankfurt.de

Moderation Infomarkt

Antje Boijens

boijens kultur und management
Hammanstr. 11
60322 Frankfurt
Tel.: 069 / 9459 0050 oder 0173 / 311 7645
E-Mail: info@boijens.de
Internet: www.boijens.de

Catering

kombinat

Kombinierte Beschäftigungsinitiative für neue Arbeit GmbH
Konrad-Broßwitz-Straße 11
60487 Frankfurt am Main
Tel.: 069 / 67 06 104
E-Mail: gastronomie@kombinat-frankfurt.de
Internet: www.kombinat-frankfurt.de

Fotos

Wolfgang Höhne

Internet: www.agentur-fuer-design.de

