



Schleswig-Holstein
gGmbH

Bildungszentrum Preetz



Institut für berufliche
Aus- und Fortbildung



Foto: Fotolia/william87

Willkommen Vielfalt

Ein Projekt zur interkulturellen Öffnung
der Altenhilfe in Schleswig-Holstein

Dieses Projekt wird von der Robert-Bosch-Stiftung, dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Wissenschaft und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein, der Heidehof-Stiftung, der Diakoniestiftung und dem Diakonischen Werk Schleswig-Holstein gefördert.

Robert Bosch **Stiftung**



Schleswig-Holstein
Ministerium für Soziales,
Gesundheit, Wissenschaft
und Gleichstellung

Heidehof
Stiftung





Verteilung der beteiligten
 ■ stationären Einrichtungen und der
 ■ ambulanten Dienste
 der Altenpflege in Schleswig-Holstein

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Einleitung | 4 |
| Das Projekt Willkommen Vielfalt berichtet | |
| Das Projekt kurz vorgestellt..... | 6 |
| Säulen der Unterstützung für die Einrichtungen..... | 7 |
| Nicht unterm Tisch: Probleme | 10 |
| Exkurs: Interkulturelle Öffnung – was heißt das?..... | 11 |
| Was uns die ganze Zeit beschäftigt hat: der Arbeitsmarkt..... | 14 |
| Vor Ort: Prozessverantwortliche – Multiplikatoren | 18 |
| Die beteiligten Einrichtungen berichten | |
| AWO Servicehaus Kiel-Mettenhof | 24 |
| AWO Sozialstation Herzogtum Lauenburg..... | 30 |
| Diakonie Altholstein, Gustav-Schatz-Hof, Kiel | 34 |
| Paritätische Pflege Schleswig-Holstein gGmbH, Bergheim Boostedt | |
| Paritätische Pflege Schleswig-Holstein gGmbH, Pflegedienst Neumünster | 38 |
| SeniorInnenEinrichtung Dreifelderweg der Hansestadt Lübeck | 44 |
| Seniendorf Bargtheide, Pflegeeinrichtungen Steinbuck..... | 48 |
| St. Georg Diakonische Altenhilfe Norderdithmarschen gGmbH, Anna-Prall-Haus, Heide | 54 |

Einleitung

Dieser Projektreader richtet sich an alle Personen mit Interesse an der interkulturellen Öffnung im Allgemeinen und im Speziellen von Einrichtungen der Altenhilfe. Er stellt die Ergebnisse aus dem Modellprojekt zusammen und zeigt Aktivitäten und Maßnahmen im Sinne guter Beispiele auf.

Der Reader ist in zwei Teile gegliedert. Im ersten Teil berichtet das Projektteam, während im zweiten Teil die unterschiedlichen beteiligten Einrichtungen zu Wort kommen.

Unser Dank gilt insbesondere den Prozessverantwortlichen und Multiplikatoren der beteiligten Einrichtungen, die mit viel Zeit und Engagement den Weg der interkulturellen Öffnung gegangen sind und weiterhin gehen. Dies ermöglichten die verantwortlichen Leitungen der Einrichtungen, die sich für die Teilnahme am Projekt ausgesprochen haben und denen wir ebenfalls unseren Dank aussprechen.

Nicht zuletzt danken wir den Geldgebern, die unser Projekt ausgewählt und finanziert haben: der Robert-Bosch-Stiftung, dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Wissenschaft und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein, der Heidehof-Stiftung, der DiakonieStiftung und dem Diakonischen Werk Schleswig-Holstein.

Wir wünschen Ihnen beim Lesen viele interessante Erkenntnisse und freuen uns über viele Nachahmer und Weiterentwickler.

Ihr Projektteam

Das Projekt „Willkommen Vielfalt“ berichtet

Das Projekt kurz vorgestellt

Immer mehr Menschen mit Migrationshintergrund arbeiten in Betreuung und Pflege – immer mehr „Gastarbeiter“ der ersten Stunde werden alt und brauchen Betreuung und Pflege. Aber sind die Einrichtungen der Altenpflege – egal ob stationär, teilstationär oder ambulant – auf diesen Wandel vorbereitet?

Das Institut für berufliche Aus- und Fortbildung (IBAF) in Kiel hat dies zum Anlass genommen, in Kooperation mit dem AWO-Bildungszentrum in Preetz das Projekt „Willkommen Vielfalt“ ins Leben zu rufen.

An der Initiative beteiligen sich seit Projektstart im Januar 2013 Mitarbeiter aus fünf stationären und drei ambulanten Altenhilfeeinrichtungen in Schleswig-

Holstein. Ihr Ziel ist es, gemeinsam mit dem IBAF-Projektteam Strategien und Konzepte zu erarbeiten, um eine hochwertige, kultursensible Pflege anbieten zu können. Eine solche Ausrichtung hat Auswirkungen auf die Personal-, Organisations- und Qualitätsentwicklung und erfordert von den Betrieben, dass sie ihre Mitarbeitenden entsprechend weiterbilden. Eine unabdingbare Voraussetzung, um Personal und Kunden mit Migrationshintergrund zu gewinnen und eine angemessene Pflegequalität aufrechtzuerhalten.



Das Projektteam (v. l. n. r.)

Antje Knossalla, Projektleitung

Florian Zurheide, Projektmitarbeiter

Michaela Helmrich, Projektmitarbeiterin

Ulrike Dinsel, Projektsachbearbeiterin

Säulen der Unterstützung für die Einrichtungen

Mit der Entscheidung, am Projekt teilzunehmen ging einher, vor Ort in der eigenen Einrichtung eine prozessverantwortliche Person zu ernennen, die das Projekt auf Einrichtungsseite koordinierte.

Die Betreuung der teilnehmenden Betriebe durch die Projektmitarbeitenden erfolgte individuell, das bedeutet, es wurde eine passgenaue Hilfe über die drei Arbeitsphasen – Personalentwicklung, Organisationsentwicklung und Qualitätsentwicklung – über den Zeitraum von zwei Jahren angeboten. Die Hilfe basierte auf vier Säulen:

Die Mitarbeitenden unterstützten in **Besuchen** vor Ort die Analyse der Situation, um daraufhin die wichtigsten Ziele für die eigene interkulturelle Vielfalt zu bestimmen, daraus Maßnahmen zu entwickeln sowie diese im Anschluss zu evaluieren.

Halbjährliche **Projektkonferenzen** ermöglichten den Austausch der Prozessverantwortlichen untereinander, der besonders geschätzt wurde. Den ersten Teil der Projektkonferenzen bildete stets eine gemeinsam beschlossene Aktivität oder ein Besuch. Es erfolgte der Besuch der Demenz-Musterwohnung in Schleswig-



Holstein, einmal ein Moscheebesuch, ein anderes Mal ein Besuch der jüdischen Gemeinde mit Besichtigung des Synagogenraumes, jeweils verbunden mit einem Gespräch mit den Vorsitzenden dieser Vereine. Die beiden letzten Besuche trugen nicht nur zur Vermittlung von Wissen über die Religionen und damit verbundene kulturelle Gepflogenheiten bei, sondern auch dazu, durch die persönliche Begegnung „das Fremde“ besser verstehen zu lernen und unvoreingenommener respektieren zu können.

Durch das gemeinsame Erleben und den Austausch im zweiten Teil der Konferenzen erhielten die Teilnehmenden Anregungen voneinander, hörten gute Beispiele und vernetzten sich entsprechend übereinstimmender Themen und Fragestellungen untereinander. Im wertschätzenden und vertrauensvollen Klima in der Gruppe waren auch kritische Rückfragen und Diskussionen möglich.

Alle Teilnehmenden durchliefen den Prozess, das Bewusstsein für Vielfalt zu schärfen, Normalität zu hinterfragen, sich in neue Situationen hineinversetzen zu können und sich mit Unbekanntem auseinanderzusetzen, Unterschiede auszuhalten und verschiedene Sichtweisen und Werte bestehen zu lassen – sie haben interkulturelle Kompetenz entwickelt.

Originalzitate der Projektkonferenz vom 9.7.2015:

„Immer öfter wird mir bewusst, dass die Menschen so verschieden sind. Ich bin geduldiger geworden in der Zusammenarbeit, nachsichtiger.“

„Ich kann Anderssein nun besser aushalten und mich von Bewertung frei machen. Nicht besser, nicht schlechter – nur anders.“

„Ich erlebe fast täglich, dass ein buntes, vielfältiges Team sich gegenseitig bereichert und unglaublich lebendig ist. Das bestärkt mich darin, das Bunte immer wieder auch für andere Teams einzufordern.“

Die dritte Säule der Unterstützung bestand im Angebot der **Beraterinnen**, die in regelmäßigen Gesprächen mit den Prozessverantwortlichen vor Ort dabei halfen, die Maßnahmen strategisch im Unternehmen im Sinne der Organisationsentwicklung (Organisation, Struktur, Veränderungsmanagement, Fragen der Umsetzung) zu platzieren und/oder zum Teil Coachingthemen (Rolle, Kommunikation, Widerstände, Selbstreflexion) zu behandeln.

Der Entschluss, sich an dem Projekt „Willkommen Vielfalt“ beteiligen zu wollen, hat die teilnehmenden Einrichtungen vor eine Vielfalt an Aufgaben gestellt.

Ob es um das Anwerben neuer Mitarbeiter oder Praktikanten, die Berücksichtigung der Besonderheiten bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter anhand spezifischer Checklisten, um teambildende Maßnahmen

*Projektkonferenz
am 9. Juli 2015:
geprägt von
dynamischem
Diskurs*



oder Fortbildungskonzepte zum Überwinden sprachlicher Barrieren ging- die Arbeit mit dem Themenkomplex Migration und Integration ließ sich nicht nebenbei erledigen.

Da stellte sich manch ein Prozessverantwortlicher die Frage, ob es sinnvoll sei, auch noch Beratungstermine wahrzunehmen, insbesondere ohne dass die Zielsetzung dieser Termine zunächst klar zu sein schien.

Die Antwort aber ist eindeutig: JA, unbedingt!, denn die Teilnahme am Projekt erforderte, den „Roten Faden“ in der Hand zu behalten.

In Zeiten geringer Ressourcen und hoher fachlicher Anforderungen war ein stringentes internes Projektmanagement gefragt. Gleichzeitig war die Überprüfung der eigenen Haltung gefordert. Sich selbst, die eigene Struktur, die eigenen Ziele und die des Unternehmens zu reflektieren und gegebenenfalls die Ausrichtung (auf die Umsetzung des Projektes bezogen) zu korrigieren wurde zu einer weiteren Aufgabe größeren Umfangs.

Beratung und Coaching setzten genau hier an. Sie waren ein Angebot, sich eigener und unternehmerischer Stärken und Zielsetzungen bewusst zu werden.

Auf dieser Grundlage wurden strukturierende und die Persönlichkeit unterstützende Lösungswege zu aktuellen Herausforderungen erarbeitet und auf Wunsch begleitet.

Ergänzend zu den bereichernden Besuchen des Projektteams konnten die Erkenntnisse aus den Beratungsterminen im Alltag spürbar genutzt werden und beeinflussen das Handeln auch in Zukunft sicher nachhaltig.

BERATERTEAM

Christina Renner

Schulung und Beratung
Mühlenberg 29a
24220 Flintbek
Telefon 0151 19604685
christina_renner@t-online.de

Hans-Wilhelm Wetendorf

BISO
Glockengießerwall 26
20095 Hamburg
Telefon 040 30104167
www.bisoberatungen.de
wetendorf@bisoberatungen.de



Als vierte Unterstützungssäule wurden unterschiedliche **Trainings** einrichtungsübergreifend zu den Themen:

- interkulturelle Sensibilisierung zur Unterstützung der persönlichen Öffnung
- Leitung interkultureller Teams und
- Umgang mit muslimischen Klienten angeboten.

Jede Einrichtung hatte außerdem die Möglichkeit, eine dem Bedarf entsprechende Inhouse-Schulung zu erhalten. Den Bedarf eruierten alle Betriebe im Bereich der Kommunikation. Dabei spielten die Themen der Toleranz und der Akzeptanz des Anderssein im Pflorgeteam eine große Rolle. Wichtig war dabei auch im geschützten Raum Dinge anzusprechen, die in Übergeben keinen Platz finden, wie z. B. der Umgang mit Gebetspausen.

Nicht unterm Tisch: Probleme

Die Freistellungsproblematik (bzw. Personalknappheit) für die Arbeit an den Projektthemen bestand wie erwartet und war doch noch präsenter als gedacht. Sie führte dazu, dass die Vorhaben der Betriebe zum Teil nicht im vollen Umfang oder langsamer umgesetzt werden konnten als geplant. Auch die Teilnahme an Treffen oder Trainings wurde immer wieder kurzfristig nicht eingehalten, weil Vertretungen geleistet werden mussten.

Zwei Einrichtungen mussten ihre Teilnahme beenden, weil für die Prozessverantwortlichen entweder kein Rückhalt durch Vorgesetzte und Team gegeben war oder diese durch den Regelbetrieb so eingebunden waren, dass das Projekt eine Überforderung darstellte. In beiden Fällen ist es in den Einrichtungen nicht gelungen eine Perspektive zu entwickeln, die die Projektziele mit den sowieso anstehenden Zukunftsaufgaben hätte verbinden können. Dies geschah zum Teil auch, weil die Notwendigkeit nicht gesehen wurde.

Allgemein gilt, daß die interkulturelle Öffnung „von oben gewollt und von unten getragen“ werden muss, d. h. es müssen neben Maßnahmen auf struktureller Ebene der Einrichtungen auch Maßnahmen auf Mitarbeiterebene durchgeführt werden. Interkulturelle Öffnung ist ein langer Prozess und vollzieht sich in vielen kleinen Schritten, wobei jeder noch so kleine Schritt als Erfolg gewertet werden kann.

Projekt Willkommen Vielfalt

Der Interkulturelle Selbstcheck (ISC) für Einrichtungen und ambulante Dienste in der Altenpflege

A. Strukturen in der Einrichtung - Daten und Fakten

trifft nicht zu trifft weniger zu trifft teilweise zu trifft zu weiß, reichere Bewertung möglich

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| A.1 Mitarbeiter, Leitung, Geschäftsführung | | | | | |
| 1. Es gibt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (MA) mit Migrationshintergrund | | | | | |
| Die Anzahl von MA mit Migrationshintergrund entspricht dem Anteil in der Bevölkerung | | | | | |
| MA mit Migrationshintergrund | | | | | |
| der Wunsch nach | | | | | |
| Erhöhung | | | | | |

Am Anfang stand die Analyse mittels Selbstcheck

Exkurs: Interkulturelle Öffnung – was heißt das?

Interkulturelle Öffnung (IKÖ) bedeutet im ersten Schritt, eine Gesellschaft erkennt kulturelle Vielfalt an. Sie arbeitet daran, dass für alle in der Gesellschaft lebenden Menschen das Zusammenleben so gestaltet wird, dass alle gleichberechtigt daran teilnehmen können. Dafür sind (interkulturelle) Verständigung und Austausch nötig, um unterschiedliche Vorstellungen und Bedürfnisse in Einklang zu bringen.

Der Begriff interkulturelle Öffnung wird sehr häufig verwendet, wenn über Zuwanderung, Migrantinnen und Migranten und Integration gesprochen wird. Auch hier steht diese Bedeutung im Vordergrund.

In der Fachdiskussion wird die Bedeutung erweitert: Kulturelle Vielfalt (auch Diversity) meint alle Menschen in ihrer Unterschiedlichkeit. Diese ergibt sich aus dem Geschlecht, dem Alter, der Lebensweise, der ethnischen Herkunft, dem Glauben, der Zugehörigkeit zu einer Berufsgruppe, zu einer Nation usw. All dies sind Elemente von Kultur. Die Öffnung für kulturelle Vielfalt bezieht sich dann auf die gleichberechtigte Vielfalt und Verschiedenheit aller Menschen. Das können z. B. die Wertvorstellungen, Gewohnheiten und Lebensweise eines Landwirts im Schwarzwald sein im Unterschied zu denen einer alleinerziehenden Studentin in Hamburg, oder im Unterschied zu denen einer migrierten Familie aus Afghanistan. Eine Gesellschaft, in der vielfältige Lebensweisen normal sind und nicht sofort zu Ablehnung und Ausgrenzung führen, ist für alle von Vorteil.

Interkulturelle Öffnung erreicht man nicht von heute auf morgen, sondern in einem **Prozess von Veränderung und allmählichem Wandel**.



Wenn sich Menschen **persönlich** öffnen,

heißt das auch, dass sie eine veränderte Haltung entwickeln, z. B.

- Sie versuchen, ohne Vorurteil über jemanden nachzudenken, der „fremd“ aussieht
- Sie wissen, dass das, was man selbst „normal“ findet für andere vielleicht gar nicht normal ist
- Sie versuchen, Neuem und Unbekanntem gegenüber offen und vielleicht sogar neugierig zu sein
- Sie achten darauf, nicht-diskriminierend über andere zu sprechen.

Wenn sich Institutionen, Ämter, Betriebe öffnen

heißt das z. B.,

- Es werden Strukturen so verändert, dass kulturell unterschiedliche Menschen (z. B. mit Migrationsgeschichte) die selben Chancen und Möglichkeiten haben wie alle anderen auch
- Es wird analysiert, welche (auch unbeabsichtigten) Hindernisse es gibt (z. B. schwer verständliche deutsche Amtssprache)

Die Öffnung einer Institution setzt voraus, dass ein Großteil der darin arbeitenden Menschen dies will (oder zumindest mitträgt), und dass die Führungskräfte diesen Prozess der Veränderung gestalten. Dazu ist es wichtig, den Mitarbeitenden Gelegenheit zu geben, sich persönlich zu öffnen und die Veränderungen in allen Ebenen der Institution als Querschnittsaufgabe regelmäßig zu fördern und zu verfolgen.

Von Handschuck und Schröder gibt es die folgende **Definition**¹:

„Interkulturelle Öffnung kann zusammenfassend verstanden werden als ein bewusst gestalteter Prozess, der (selbst-)reflexive Lern- und Veränderungsprozesse von und zwischen unterschiedlichen Menschen, Lebensweisen und Organisationsformen ermöglicht, wodurch Zugangsbarrieren und Abgrenzungsmechanismen in den zu öffnenden Organisationen abgebaut werden und Anerkennung ermöglicht wird.“

Für eine Gesellschaft und die Menschen, die in ihr leben geht es darum zu lernen, eine „Vielfaltsperspektive“ einzunehmen. „In einer Vielfaltsperspektive geht es darum, alle Strukturen, Angebote, Maßnahmen und Dienstleistungen an die Bedürfnisse einer ethnisch, sozial und kulturell vielfältigen Gesellschaft anzupassen.“²

(Inter)kulturelle Kompetenz

Vereinfachend gesagt entwickeln Menschen im Rahmen einer interkulturellen Öffnung ihre interkulturelle Kompetenz.

„Interkulturelle Kompetenz wird durch Auseinandersetzung, Reflexion und Begegnung mit dem ‚Anderen‘ entwickelt. Es handelt sich dabei um einen kontinuierlichen Lernprozess, der Räume des Nachdenkens braucht.“ Dieser Text aus der Ankündigung eines Seminars macht deutlich, dass es bei interkultureller Kompetenz nicht um das Erlernen von Techniken geht, sondern wieder um einen Prozess, in dem individuelle Fähigkeiten und Einstellungen entwickelt werden. Damit ist man eigentlich nie „fertig“, Fähigkeiten und Einstellungen können laufend erworben und verfeinert werden.

Zum besseren Verständnis dieses Lernprozesses können vier Stufen der Entwicklung beschrieben werden³:

Stufe 1: Kulturelles Bewusstsein als Grundlage für die kulturelle Kompetenz. Damit ist gemeint, sich den eigenen kulturellen Hintergrund und die kulturelle Identität bewusst zu machen. Dazu gehören die kulturelle Zugehörigkeit zu einer Nation oder ethnischen Gruppe genauso wie alle anderen Elemente von Kultur (s. o.), z. B. die Zugehörigkeit zu einer Berufsgruppe und zu einem Milieu⁴. Dieses „kulturelle Erbe“ ist vielfältig und hat Einfluss auf die eigenen Überzeugungen. Bewusstheit über die eigene kulturelle Identität macht verständlich, wie wichtig dies auch anderen Menschen für sie selbst ist. Es hilft verstehen, dass die eigenen kulturellen Standards nicht automatisch die besten sind und andere minderwertiger (dies wird als Ethnozentrismus bezeichnet). Es hilft auch verstehen, dass nicht von einem Element von Kultur ein Standard abgeleitet werden kann, der als Merkmal oder Eigenschaft für alle Mitglieder einer Gruppe gilt

1 S. Handschuck, H. Schröder (2012): Interkulturelle Öffnung und Orientierung. Augsburg, Ziel-Verlag. S. 45

2 Ebd. S. 44

3 In Anlehnung an: Prof. Irena Papadopoulou (2008): in: [www.ieneproject.eu](http://ieneproject.eu), Das Papadopoulou, Tilki und Taylor Modell für die Entwicklung von kultureller Kompetenz. <http://ieneproject.eu/download/Outputs/intercultural%20model.pdf> (englisch, aufgerufen 9/2015)

4 Vgl. www.sinus-institut.de/sinus-loesungen/sinus-milieus/, zuletzt aufgerufen 9/2015

(solche Standards sind (evtl rassistische) Stereotype), wie z.B. „die Deutschen trinken gerne Bier“, „Frauen können nicht einparken“, „die Schwarzen haben Rhythmus im Blut“.

Stufe 2: Kulturelles Wissen, d. h. Wissen über verschiedene Kulturen, ergänzt das kulturelle Bewusstsein. Dies kann über Begegnungen mit Menschen anderer kultureller Identität gefördert werden, in denen man von gegenseitigen Überzeugungen und Gewohnheiten erfährt. Auch in Unterricht und Fortbildung wird kulturelles Wissen erworben. Hier können Ähnlichkeiten und Unterschiede diskutiert werden und es ist wichtig, eine Auseinandersetzung über Ungleichheit und ungleiche Machtverhältnisse zu führen.

3. Stufe: Kulturelle Sensibilität heißt, Gleichberechtigung anzuerkennen. Entscheidend ist, dass Menschen in zwischenmenschlichen Beziehungen die innere Haltung einnehmen können, dass der/die Andere gleichberechtigte/r Partner ist. Dies beinhaltet gegenseitigen Respekt, Akzeptanz und auch Austausch und Verhandlung über die Themen, die die Menschen zusammengebracht haben. Kulturelle Sensibilität kann besonders leicht verloren gehen, wenn strukturell ungleiche Machtverhältnisse bestehen, z. B. zwischen Ärztin und Patient, zwischen Mitarbeiter des Jobcenter und Kundin, zwischen Mitarbeiterin der Ausländerbehörde und Antragsteller, zwischen Pfleger und hilfebedürftiger Person. Für Menschen, die sich beruflich in Machtpositionen befinden, ist kulturelle Sensibilität eine besondere Aufgabe.

4. Stufe: (Inter)Kulturelle Kompetenz setzt sich aus Bewusstsein, Wissen und Sensibilität zusammen, wenn diese praktisch angewendet werden. Diese Kompetenz ist sowohl ein Ergebnis aus den erworbenen Fähigkeiten als auch, wie oben beschrieben, ein Prozess im Leben, der immer weiter gehen kann. Ein wichtiges Merkmal dieser Entwicklungsstufe ist die

Fähigkeit, Formen von Ungleichheit, Diskriminierung und Rassismus zu erkennen und zu benennen. Als weitere Fähigkeiten (inter)kultureller Kompetenz werden z. B. beschrieben: Bewusstheit der Gebundenheit an die eigene Kultur, Stresstoleranz, Sprachkenntnisse, Empathie, Fähigkeit zur Selbstreflexion, Fähigkeit zum Ertragen von Unsicherheit und Widersprüchlichkeit, Unvoreingenommenheit. Menschen mit (inter)kultureller Kompetenz berücksichtigen Bedürfnisse, Überzeugungen und Verhaltensweisen Anderer. Sie sind in der Lage, in interkulturellen Situationen effektiv und angemessen zu handeln und zu kommunizieren.

In diesem Text werden „interkulturelle“ und „kulturelle“ Kompetenz gleichgesetzt. Dies geschieht, weil in der Fachdiskussion kritisiert wird, dass die Bedeutung von „Interkulturalität“ zu sehr verengt wird wenn der Begriff immer an das Thema „Migration“ gekoppelt ist. Wir schließen uns dieser Kritik an und legen mit der Gleichsetzung einen „weit gefassten Kulturbegriff“ zugrunde⁵, der die oben genannten Elemente von Kultur umfasst.

Ziele des Sensibilisierungstrainings



5 S. Handschuck, H. Schröer (2012): Interkulturelle Öffnung und Orientierung. Augsburg, Ziel-Verlag. S. 33

Was uns die ganze Zeit beschäftigt hat: der Arbeitsmarkt

Der Arbeitsschwerpunkt „Akquise und Arbeitsmarkt“ wurde parallel zur Arbeit der Betriebe vom Projektteam verfolgt und mit den Aktivitäten der 3 Arbeitsphasen verzahnt. Hauptziel war es, für die Altenhilfe zu werben und junge Menschen mit Migrationsgeschichte für den Altenpflegeberuf zu gewinnen. Dafür wurden folgende Aktivitäten umgesetzt:

1. Information zusammenstellen und verbreiten

- Werbung für Pflegearbeit und Altenpflegeberuf durch Informationsveranstaltungen und Messebesuche
- Pro Einrichtung je eine Aktivität im Einzugsgebiet: Messe, Infoveranstaltung, Berufsinformation in der Schule
- Arbeits- und Ausbildungsmöglichkeiten in der Altenpflege für Menschen mit Migrationsgeschichte darstellen

2. Material erstellen und veröffentlichen

- Sammeln oder erstellen von Informationsmaterial zum Berufsfeld Altenpflege: Akquisekoffer
- Bausteine und Konzepte, z. B. Schnupperpraktikum

3. Netzwerke knüpfen und fördern

- Netzwerke der Zusammenarbeit und gegenseitigen Information im Einzugsgebiet der Betriebe aufbauen
- Kontakte zu Schulen, Jobcentern, Bundesagentur für Arbeit, Beratungsstellen, Migrantenverbänden und Partizipationsgremien

Verschiedene Konzepte der Ansprache der Zielgruppe wurden vor allem im Schwerpunktjahr 2014 erprobt: Es wurden, zum Teil in Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern, Informationsveranstaltungen organisiert, Berufsmessen besucht, Pressetermine wahrgenommen. Die Maßnahmen flankierten die Entwicklungsphasen der am Projekt teilnehmenden Einrichtungen und Pflegedienste, die auch eigene Akquiseaktivitäten vor Ort durchführten.

Vom Projektteam wurden für die Akquise geeignete Materialien recherchiert bzw. selbst erstellt und in einem virtuellen „Akquisekoffer“ in Ordnerform auch den Einrichtungen zur Verfügung gestellt. Der Fokus war dabei die Informationsvermittlung für Jugendliche aus Familien mit Migrationsgeschichte. Das Material ist für unterschiedliche Aktivitäten abrufbar.



Integration basiert auf vielen Faktoren

Was haben wir erreicht, was haben wir gelernt?

Die folgende Tabelle skizziert die Aufwendungen und Erfolge unserer Maßnahmen:

| Kurzbeschreibung der Maßnahme | Datum | Aufwand zur Durchführung der Maßnahme (z.B. Bereitstellen von Material, Ausstatten eines Standes, Personaleinsatz) | Erfolg (z.B. Informationsvermittlung zum Berufsfeld, Akquise von PraktikantInnen, Ansprache von Jugendlichen/von MigrantInnen) |
|--|----------------------------|---|---|
| 6. Jobmesse Kiel Veranstaltungsort: Mercedes Benz | 26.10.2013 | ★ ★ ☆ ☆ ☆ | ★ ☆ ☆ ☆ ☆ |
| Minimesen Altenpflege 1+2 Einkaufszentrum Sophienhof Kiel | 10.01.2014 + 13.03.2015 | ★ ★ ★ ★ ☆ | ★ ☆ ☆ ☆ ☆ |
| Pressetermin, Wohnpark Malepartus, Bagteheide | 17.03.2014 | ★ ☆ ☆ ☆ ☆ | ★ ★ ★ ☆ ☆ |
| Altenpflegemesse Hannover | 25.03.2014 | ★ ★ ★ ★ ★ | ★ ☆ ☆ ☆ ☆ |
| Boy's Day 2014 | 27.03.2014 | ★ ★ ☆ ☆ ☆ | ★ ★ ★ ☆ ☆ |
| Nordjob Neumünster Holstenhallen | 17.06.2014 | ★ ★ ★ ☆ ☆ | ★ ★ ★ ☆ ☆ |
| Pressetermin, AWO Servicehaus Mettenhof. Zertifikatsverleihung Sprachkurs | 19.06.2014 | ★ ☆ ☆ ☆ ☆ | ★ ★ ☆ ☆ ☆ |
| 1. Informationsveranstaltung Kiel Jobcenter Süd und 50+ KERNig | 11.09.2014 | ★ ★ ☆ ☆ ☆ | ★ ☆ ☆ ☆ ☆ |
| Berufsmesse "Beruficus" Gemeinschaftsschule Plön und Gymnasium Schloss Plön | 27.09.2014 | ★ ★ ★ ☆ ☆ | ★ ★ ☆ ☆ ☆ |
| 2. Informationsveranstaltung Kiel Jobcenter Süd und 50+ KERNig | 09.10.2014 | ★ ★ ☆ ☆ ☆ | ★ ☆ ☆ ☆ ☆ |
| Trägertreffen Jobcenter Kiel | 01.12.2014 | ★ ☆ ☆ ☆ ☆ | ★ ☆ ☆ ☆ ☆ |
| 3. Informationsveranstaltung Jobcenter Kiel Mettenhof | 28.10.2014 | ★ ★ ☆ ☆ ☆ | ★ ☆ ☆ ☆ ☆ |
| Zukunftswerkstatt Jobcenter Kiel Süd | 25.11.2014 | ★ ★ ☆ ☆ ☆ | ★ ★ ★ ★ ☆ |
| Berufsmesse "Ausbildung und Beruf" Anne-Frank-Schule Bargteheide, sowie der umliegenden Schulen | 13.11.2014 | ★ ★ ★ ★ ☆ | ★ ★ ☆ ☆ ☆ |
| Infoabend 1 Altenpflege Türkische Gemeinde SH, Kiel | 19.02.2015 | ★ ★ ★ ☆ ☆ | ★ ☆ ☆ ☆ ☆ |
| Infoabend 2 Finanzierung, Pflegebedürftigkeit und Altenpflegeausbildung Türkische Gemeinde SH, Kiel | 07.05.2015 | ★ ★ ☆ ☆ ☆ | ★ ☆ ☆ ☆ ☆ |

Die besuchten Berufsmessen unterschieden sich dahingehend, dass sie entweder verschiedene Berufsfelder präsentierten oder speziell die Altenhilfe als Beruf darstellten. Diese Messen wandten sich an ein breites Publikum. Außerdem gab es noch die Schul-Berufsmessen, die von Schulen selbst durchgeführt und von Schülern und Schulabgängern besucht wurden.

Messen verschiedene Berufsfelder: Das Interesse von jungen Menschen am Berufsfeld der Altenpflege fiel auf diesen Messen eher gering aus. Anwesende Altenpflegeschüler mit Migrationsgeschichte konnten vorbeigehende Besucher mit „offensichtlichem“ Migrationshintergrund (subjektives Kriterium hier Aussehen und Sprache) leichter motivieren, sich über das Berufsfeld Altenpflege zu informieren. Ähnliches war bei der Darstellung von Bildern und Videomaterial aus Ausbildung und Praxis zu beobachten. Hier schienen Personen eher einmal stehen zu bleiben, um zu erkennen, worum es sich bei diesem Angebot handelte, wenn sie sich in der Sprache oder den Bildern wiederfanden.

Veranstaltungen speziell für Altenhilfe: Die Besucher der Altenpflegemessen wussten im Allgemeinen schon, ob sie im Berufsfeld Altenpflege arbeiten oder eine Ausbildung absolvieren wollten.

Schul-Berufsmessen: Hier ergaben sich zahlreiche Kontakte zu Schülern und Schulabgängern. Ausnahmslos alle Schüler, auch die, die sich sehr für eine Ausbildung in der Altenpflege interessierten, Hauptschüler, Realschüler oder Abiturienten, hatten äußerst geringe Kenntnisse über die Tätigkeiten von Altenpflegern. Diese Kenntnisse beschränkten sich in der Regel auf die Unterstützung bei der Körperpflege und der Nahrungsaufnahme. Niemand hatte eine Vorstellung von den sehr umfangreichen Kompetenzen, die Altenpflegekräfte benötigen, um ihrer täglichen Arbeit nachgehen zu können. Es wurden viele

klärende Gespräche und Diskussionen nicht zuletzt auch mit den Angehörigen der Schüler über das Berufsbild Altenpflege geführt.

In Zusammenarbeit mit den Jobcentern der Stadt Kiel wurden **Informationsveranstaltungen** organisiert. Es wurden Kunden des Jobcenters gezielt eingeladen, sich über das Berufsfeld Altenpflege zu informieren. Die Resonanz sowohl von geladenen Kunden als auch durch die Laufkundschaft war äußerst gering.

Positiv hervorzuheben ist die Erfahrung in der vom Jobcenter organisierten **Zukunftswerkstatt**. Hier saßen Vertreter verschiedener Unternehmen, Kammern, Bildungsträgern, Jobcenter zusammen mit arbeitssuchenden Menschen mit Migrationshintergrund rund um einen Tisch und haben sich ausgetauscht. In dieser persönlichen Atmosphäre war intensiver Austausch sowie die Beantwortung konkreter Fragen direkt möglich.

Zwei der am Projekt teilnehmenden stationären Einrichtungen nahmen am **Boy'sDay 2014/15** teil und gaben jugendlichen Praktikanten die Möglichkeit, das Berufsfeld Altenpflege kennenzulernen. Die notwendigen Materialien für Planung und Durchführung stehen auf der Website www.boys-day.de zur Verfügung, so dass die Einrichtungen sich mit wenig Aufwand vorbereiten konnten. Die Erfahrungen mit den Teilnehmenden fiel durchweg positiv aus, so dass sie sich auch in Zukunft am Boy'sDay beteiligen werden.

In Kooperation mit der Türkischen Gemeinde Schleswig Holstein (TGSH) wurden zwei **Infoabende** veranstaltet. Der erste Abend befasste sich mit dem Berufsfeld Altenpflege und den Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung. Dieser Abend sprach vor allem junge Menschen an, die sich für eine Ausbildung in der Altenpflege interessieren. Der zweite Abend behandelte die Möglichkeiten der Finanzierung der Pflege von Angehörigen und die Ausbildungen in der

Altenpflege und deren Inhalte. Er wurde zusammen mit einem ambulanten Pflegedienst durchgeführt. Hier wurde vor allem darauf abgezielt, die Akzeptanz für das Berufsfeld Altenpflege zu erhöhen und eventuell Eltern zu erreichen, die dies für ihre Kinder interessant finden. Dieser Abend wurde vor Allem von betroffenen Angehörigen oder Bekannten besucht.

Beide Veranstaltungen hatten nur wenige Besucher, die Resonanz war aber durchweg positiv.

Das Projektteam auf der Messe „Traumjob Altenpflege“ in Kiel



Foto: IBAF

Fazit

Abschließend stellen wir fest, dass die Veranstaltungen an den Schulen und die Zusammenarbeit mit Migrationsverbänden, hier der TGSH, sowie der direkte Austausch im Rahmen des Jobcenter-Konzepts „Zukunftswerkstätten“ im Sinne der Werbung für den Beruf am fruchtbarsten ausfielen. Dies schlug sich nicht in quantitativen aber in qualitativen Ergebnissen nieder. Die Auseinandersetzung mit der Altenhilfe und deren Aufgaben und Perspektiven war hier präsent und persönlich und sagte weit mehr aus als jedes Informationsmaterial. Hilfreich für einen Zugang zu Menschen mit Migrationsgeschichte, sind nach der Projekterfahrung zum einen angesehene Persönlichkeiten, die als Kulturmittler fungieren, zum anderen in der Altenpflege arbeitende Menschen aus dem Kulturkreis, die als Vorbild angesehen werden.

Die Projekterfahrung auf Jobmessen oder in Schulen zeigt aber auch, dass Jugendliche mit Migrationshintergrund aus unserer Sicht so weit integriert sind, dass sie keine spezielle Ansprache benötigen. Um in Zukunft mehr Menschen mit und ohne Migrationshintergrund an Schulen zu erreichen, sollte ein Grad der regelmäßigen Präsenz von Pflegeeinrichtungen und Ausbildungsinstitutionen der Altenpflege an Schulen und deren Berufsinformationsangeboten angestrebt werden. Die am Projekt teilnehmenden Einrichtungen, die jetzt schon regelmäßig mit Schulen zusammenarbeiten, bestätigen, dass Schüler hier ein positives Bild der Altenhilfe entwickeln. Die Unkenntnis über das Berufsfeld bestätigt die Erkenntnisse des Berufsstandes der letzten Jahre, dass **das gesellschaftliche Bild des Altenpflegeberufs deutlich aufgewertet** werden muss und der **allgemeine Kenntnisstand** über das Berufsfeld vertieft werden sollte. Besonders hilfreich sind Vorbilder.

Vor Ort: Prozessverantwortliche – Multiplikatoren

*IBAF-Projektmitarbeiterin
Michaela Helmrich im
Gespräch mit fünf
„IKÖ-Beauftragten“*



Eine entscheidende Rolle für die Zukunft der interkulturellen Öffnung der Einrichtungen übernehmen die sogenannten Multiplikatoren, die zum Projektende die Zuständigkeit für das Thema von den Prozessverantwortlichen übernommen haben. Sie sind durch ein spezielles zweitägiges Multiplikatoren-Training darauf vorbereitet worden und sollen dabei unterstützen, die im Laufe des Projekts erreichten Ergebnisse nachhaltig im Arbeitsalltag zu implementieren. Die innerbetrieblichen Experten wollen die interkulturelle Öffnung (IKÖ) als einen langfristigen und reflexiven Lern- und Erfahrungsprozess in ihrer Einrichtung etablieren und weiterverfolgen. Sie sind außerdem jederzeit für alle erreichbar.

Wie fünf Multiplikatoren ihre Arbeit bislang erlebt haben und was für Sie das Besondere an ihrem Job als „IKÖ-Beauftragte“ ist, berichten **Silke Graff**, Pflegedienstleiterin, SeniorInnenEinrichtung Dreifelderweg der Hansestadt Lübeck, **Regina Stempel**, Pflegehelferin, Paritätische Pflege Schleswig-Holstein gGmbH, Pflegedienst Neumünster, **Christiane Kiesel**, Personalreferentin, Pflegeeinrichtungen Steinbuck, **Stefanie Rempfer**, Ehrenamtskoordinatorin, AWO-Servicehaus Kiel Mettenhof und **Frauke Reinke**, Stationsleiterin, Paritätische Pflege Schleswig-Holstein gGmbH, Bergheim Boostedt im Gespräch mit IBAF-Projektmitarbeiterin **Michaela Helmrich**:

Wie kam es dazu, dass Sie ausgewählt wurden, an der Multiplikatoren-Schulung teilzunehmen?

Graff: Ich meldete mich selbst für diese Schulung an. Als Prozessverantwortliche liegt es mir am Herzen, unser Thema weiter zu verfolgen, in andere Einrichtungen unseres Trägers zu implementieren und zu begleiten.

Reinke: Ich habe mehrere Seminare zum Thema interkulturelle Öffnung in Pflegeberufen besucht. Mein Einrichtungsleiter hat mich ausgewählt, weil ich mich in der Weiterbildung zur Praxisanleiterin befinde, Stationsleiterin bin und andere Mitarbeiter motivieren kann, über den Tellerrand zu schauen.

Kiesel: Als Personalreferentin bin ich bei meinem Arbeitgeber unter anderem für die Integration neuer ausländischer Pflegekräfte zuständig. Aus diesem Grund wurde ich für die Mitarbeit im Projekt „Willkommen Vielfalt“ ausgewählt. Da ich im Rahmen des Projekts und mit den ausländischen Pflegekräften vor Ort inzwischen einiges an Erfahrung und Wissen gewinnen konnte, soll ich auch zukünftig das Thema in unserem Unternehmen weiter vorantreiben. Daher war es sinnvoll, auch an dieser Schulung teilzunehmen.

Was reizt Sie an der neuen Aufgabe?

Kiesel: Die Integration neuer ausländischer Pflegekräfte wird zukünftig noch wichtiger werden, als es bereits jetzt der Fall ist: Wir erwarten aufgrund verschiedener Faktoren einen Anstieg des Anteils ausländischer Pflegekräfte in unseren Teams auf mindestens 50 Prozent in den nächsten Jahren. Ebenso wichtig wird es sein, die einheimischen Mitarbeiter dort abzuholen, wo sie stehen und auch sie für die Zusammenarbeit in interkulturellen Teams zu begeistern. Diese beiden Themen bedingen sich sehr stark gegenseitig. Nur wenn wir beides schaffen, werden wir die Mitarbeiter langfristig binden können.

Rempfer: An der neuen Aufgabe reizt mich vor allem die Vielfältigkeit. Neben den Möglichkeiten, Schulungen für verschiedene Gruppen anzubieten, ist es für mich auch interessant, verschiedene Personen mit verschiedenen kulturellen Hintergründen zusammenzubringen und in ihrer Gemeinschaft zu stärken.

Graff: Mich reizt es, neu erlernte Methoden auszuprobieren und umzusetzen. Dieses werde ich erst in einem kleinen Rahmen mit bekannten Kollegen versuchen, später dann auch in anderen Umgebungen. Für mich ist es außerdem eine Möglich-

keit, meine Persönlichkeit mit all den Erfahrungen, die ich als Multiplikator sammele, weiterzuentwickeln.

Reinke: Mich persönlich interessieren die unterschiedlichsten Kulturen und die sich daraus entwickelten neuen oder anderen Arbeitsansätze.

Strempel: Ich möchte vor allem etwas Neues über die vielen verschiedenen Kulturen lernen und diese verstehen.

Kiesel: Insgesamt ist es ein sehr spannendes Thema, bei dem es noch viel Raum gibt für Kreativität und eigene Ideen. Es wird aber auch herausfordernd sein, messbare Ergebnisse vorweisen zu können. Besonders reizvoll finde ich, mehr als bisher vor Ort mit den Mitarbeitern zusammenzuarbeiten, aber auf der anderen Seite das Thema auch von einer eher wissenschaftlichen Seite aus voranzutreiben, zu recherchieren, zu evaluieren.

Welchen Titel würden Sie sich in Ihrer neuen Rolle geben? IKÖ-Beauftragte? Ansprechpartnerin für interkulturelle Fragen?

Kiesel: Einen Titel haben wir noch nicht festgelegt. Das Aufgabengebiet muss sich erst noch klarer definieren und Verantwortlichkeiten geklärt werden. Der Arbeitstitel ist „Referentin für Integration und IKÖ“. Wir möchten zusätzlich zu unseren Ideen und Vorstellungen für einen Titel auch Mitarbeiter, Bewohner und Angehörige befragen, IKÖ soll ein Aspekt der Rolle sein, eine generelle Öffnung für Unterschiede aller Art und mehr Selbstreflexion sollen aber auch Berücksichtigung finden.

Graff: Da es bei uns so viele Beauftragte für verschiedene Themen gibt, tendiere ich zum IKÖ-Beauftragten. Es passt gut in unser Organigramm und gibt dem Ganzen etwas Vertrautes und Normales.

Reinke: Mein Einrichtungsleiter hat gesagt, dass wir uns insgesamt schwer damit tun. Bisher noch zu keinem wirklich guten Ergebnis gekommen sind, aber am Ball bleiben. Vielleicht: IKmA-Beauftragte/r – also interkulturelle Kompetenz im multikulturellen Arbeitsalltag. Ich bin da sowieso etwas anderer Meinung. Ich glaube nicht, dass ein Titel wichtig ist, sondern dass ich allein durch mein Verhalten anderen Bewohner und Mitarbeitern zu einem bewussteren Umgang verhelfen kann.

Strempel: Dem stimme ich zu. Keinen Titel, denn der ist nicht wichtig, um zu verstehen.

Was genau möchten Sie bewegen?

Kiesel: Die Mitarbeiter sollen die Möglichkeit haben, sich selbst besser hinterfragen und verstehen zu können, um darauf aufbauend offener zu werden für die anderen Kollegen – aus welchem Grund auch immer diese dann „anders“ sind als sie. Die genauen Maßnahmen hierfür stehen noch nicht fest. Angedacht sind auf den Pflegealltag angepasste Schulungen zur Selbstreflexion und zur Interkulturellen Öffnung. Die Überarbeitung des Einarbeitungskonzepts für alle neuen Mitarbeiter inklusive der besonderen Gruppe der ausländischen Mitarbeiter wird ein weiterer Schwerpunkt sein. Neben der Mitarbeit in weiteren Projekten zum Thema Interkulturalität und Diversity in der Pflege möchten wir auch die interne und externe Kommunikation zu diesen Themen weiter ausbauen.

Reinke: Ich möchte die Mitarbeiter motivieren dieses Thema mitzutragen und dass es weiter mit Leben in der Einrichtung gefüllt wird.

Rempfer: Mein Wunsch ist es, dem Team sowie Angehörigen und Mietern unseres Hauses in schwierigen Situationen zur Seite zu stehen. Vor allem bei Problemen, die aufgrund von Interkulturalität entstehen beziehungsweise entstanden sind, möchte ich in meiner Rolle als IKÖ-Beauftragte die Kommunikation untereinander fördern und stärken, um schließlich Missverständnisse und Vorurteile abzubauen.

Strempel: Mein Wunsch ist es, anderen Menschen Dinge mitzuteilen, besser nachzufragen und zuzuhören, um letztlich fremde Kulturen zu verstehen, zum Beispiel, warum vieles anders ist als bei uns.

Was nehmen Sie aus dem Projekt mit?

Graff: Es war sehr interessant, andere Einrichtungen unter anderer Trägerschaft kennenzulernen.

Reinke: Dass wir alle in den meisten Ländern fremd sind.

Strempel: Dass alle sehr verschieden sind und ich noch mehr lernen möchte.

Und speziell aus der Multiplikatoren-Schulung?

Rempfer: Aus der Schulung konnte ich die Übungen und Simulationen als Handwerkszeug für mich mitnehmen. Die Art und Weise der verschiedenen praktischen Beispiele ist nicht nur ein Türöffner, um sich dem Thema interkulturelle Öffnung zu nähern, sondern auch eine gute Möglichkeit, sich in bestimmte Situationen und Rollen besser hineinversetzen zu können.

Kiesel: Ich habe einige interessante Übungen und Tools kennengelernt, die ich auch in der zukünftigen Arbeit werde nutzen können. Am wichtigsten ist für mich die Erkenntnis, dass sich letztendlich alles auf die eigene Selbstreflexion, das Verdeutlichen und Hinterfragen der eigenen Werte und Einstellungen zurückführen lässt.



Multiplikatorenschulung mit Trainerin Irena Angelovski am 26. und 27.3.2015

Frau Graff, Sie waren besonders von der Methode „Simulation“ in der Multiplikatoren-Schulung angetan, weil damit in kurzer Zeit Gefühle oder Perspektivwechsel hergestellt werden können.

Graff: Mir hat die Methode gezeigt, dass Simulationen einen Konflikt viel besser beenden können als viel Reden und Bitten um Verständnis, Erklären von Werten anderer Kulturen und Besprechen von Vorgehensweisen. Bei diesen Simulationen erfahren beide Konfliktpartner, wie der andere sich jeweils fühlt, was er anders erlebt und warum er vielleicht handelt, wie er handelt. Verständnis entsteht und macht alle weitere Kommunikation um so vieles leichter.

Was ist Ihrer Meinung nach der Erfolgsfaktor, damit sich eine Einrichtung kulturell öffnet?

Stempel: Das ist wirklich schwer zu beantworten.

Rempfer: Zu den Erfolgsfaktoren der interkulturellen Öffnung zählen für mich einerseits der offene und vorurteilsfreie Umgang aller Beteiligten sowie eine gute Kommunikation untereinander, um Bedürfnisse und Wünsche frei und ehrlich äußern zu können.

Graff: Ich denke, dass es in der Altenhilfe keines Erfolgsfaktors bedarf. Seit jeher arbeiten wir in interkulturellen Teams und pflegen Menschen mit Migrationshintergrund. Wir werden dieses allerdings ausbauen müssen. Ein Team, das wertschätzend und tolerant allen gegenüber ist, wird damit kein Problem haben. Hier sind die Führungskräfte gefragt. Und natürlich ich als Multiplikator und IKÖ-Beauftragte.

Reinke: Die interkulturelle Öffnung sollte eigentlich schon in unserem alltäglichen Miteinander angekommen sein. Aber das ist leider oft noch nicht der Fall. Anders ist das jedoch in der Einrichtung, in der ich arbeite. Wir setzen die interkulturelle Öffnung seit Jahren erfolgreich um. Begründet durch die Vielfalt unserer Bewohner und Mitarbeiter.

Kiesel: Es geht längst nicht mehr darum, ob sich eine Einrichtung interkulturell öffnet oder nicht. Das tun wir bereits seit längerer Zeit und werden es auch zukünftig weiter tun. Entscheidend wird sein, ob wir es schaffen, das Thema bei den Mitarbeitern aller Ebenen zu platzieren und die Wichtigkeit für den einzelnen zu verdeutlichen. Ein Faktor für eine erfolgreiche Zusammenarbeit in interkulturellen Teams wird die kontinuierliche Auseinandersetzung jedes Mitarbeiters mit sich selbst und den Kollegen, mit Werten und Einstellungen zur Arbeit, zur Pflege und zum Leben allgemein sein. Diese Auseinandersetzung im Pflegealltag zu ermöglichen, das wird die große Herausforderung sein. Weitere Erfolgsfaktoren werden wir hoffentlich im Rahmen der neuen Rolle erarbeiten und erfolgreich im Unternehmen implementieren können.

Die beteiligten Einrichtungen berichten

Sprache finden – Räume öffnen sich Vielfalt innerhalb der Solidargemeinschaft des AWO Servicehauses

Im AWO Servicehaus Mettenhof leben und arbeiten knapp 500 Personen. Im Haus selber wohnen überwiegend ältere Menschen, viele von Ihnen mit unterschiedlichen Unterstützungs- und Pflegebedarfen. Auch wenn es keine gravierenden Probleme oder Auseinandersetzungen gibt, stellt das Zusammenleben täglich neue Anforderungen an alle Beteiligten. Im Servicehaus begegnen sich nicht nur Generationen, in einem Stadtteil wie Mettenhof begegnen sich täglich Menschen aus unterschiedlichen Nationen und Kulturen. Verhaltensweisen wie Rücksicht, Toleranz und Verständnis, aber auch Wissen sind Voraussetzung, um miteinander zu leben und zu arbeiten. Sprache und Kommunikation schlagen Brücken, um

zu Verstehen und ein Miteinander zwischen Jung und Alt – egal mit welchem kulturellen Hintergrund – stetig auszuhandeln und ihm Ausdruck verleihen zu können. Es gilt, eine Kultur des Aussprechens zu fördern und sprachliche Barrieren zu verringern. An diesen beiden Punkten setzt das Projekt „Willkommen Vielfalt“ konkret an.

Im Rahmen des Projektes „Willkommen Vielfalt“ haben wir uns

1. dem (Fach-)Sprachenerwerb bei (langjährigen) Mitarbeitern* aus anderen Herkunftsländern gewidmet und
2. Veranstaltungen konzipiert, die thematisch an aktuelle Diskussionen rund um eine „Willkommenskultur“ anknüpfen und eine persönliche Auseinandersetzung anstoßen sollten.

Projektverantwortliche

Susanne Weber, Leiterin des AWO Servicehauses Mettenhof

André Springer, Leiter der Haus- und Tagespflege

Stefanie Rempfer, Ehrenamtskoordinatorin der Kieler Servicehäuser

* Zur besseren Lesbarkeit steht die männliche Form in diesem Text stellvertretend für beide Geschlechter.

Darüber hinaus möchten wir

- über ein zufälliges Ereignis berichten, welches im Kontext von der Teilnahme an „Willkommen Vielfalt“ eine andere Wahrnehmung erfahren hat als dies sonst der Fall gewesen wäre.

Zu Punkt 1

Ausgangspunkt für die Entscheidung, sich dem (Fach-) Sprachenerwerb bei (langjährigen) Mitarbeitern aus anderen Herkunftsländern zu widmen, waren folgende Überlegungen:

Pflege ist Kommunikation in Wort und Schrift mit unterschiedlichsten Partnern in und außerhalb der Einrichtung. Ein einheitlicher „Fachsprachengebrauch“, hilft, den Austausch zu Partnern reibungslos zu gestalten. Intern werden Teamstrukturen durch eine (fachliche) Kommunikation auf Augenhöhe gestärkt. Sie ist sogar Voraussetzung für ein funktionierendes – Hand in Hand arbeitendes, sich auseinandersetzendes – Team. Zwischen zu Pflegendem und Mitarbeiter ist gelingende Kommunikation die Grundlage für Vertrauen. Gepflegt und unterstützt zu werden, erfordert ein hohes Maß davon. Sprachliche

Im Unterricht: Fachsprache Deutsch in der Altenhilfe



und kommunikative Fähigkeiten können Missverständnissen vorbeugen und helfen, ein Vertrauensverhältnis zu schaffen.

Die Idee war es, einen Sprachkurs anzubieten, der sich an Mitarbeiter wendet, die zwar in der Lage sind, sich sprachlich zu verständigen, aber insbesondere im Schriftlichen, d. h. in der Dokumentation deutliche Probleme und Schwächen haben. Besondere Sensibilität war gefordert, da die potentiellen Teilnehmer unterschiedlich lange in Deutschland lebten, einige seit zwei bis fünf Jahren, andere aber auch schon über 20 Jahre. Der Weg war es, den Sprachkurs als „fachliche Fortbildung“ anzubieten. Genau dieses leistet das FaDA-Konzept mit seinen acht Schulungsmodulen, welche thematisch an die Aufgaben- und Handlungsfelder in der Altenpflege anknüpfen. Es war also kein klassischer Sprach-Kurs, in dem gelernt werden sollte, wie man Brötchen kauft oder nach dem Weg fragt, sondern einer mit dem Ziel, mehr Sicherheit in der Bewältigung fachsprachlicher Anforderungen zu erlangen, insbesondere beim Erstellen und Bearbeiten von Pflegeberichten, Pflegeplänen, Dokumentationen und anderen Schriftstücken.

Mit Marianne Kuder, einer Mitarbeiterin für die soziale Betreuung in der WOHNpflege Mettenhof und ehemaligen Deutschlehrerin, konnte die perfekte Kursleiterin gewonnen werden. Sie war als Kollegin bekannt, kannte den Alltag im Haus und brachte die notwendige Vermittlungskompetenz mit. Eine Schulung über das FaDA-Konzept rundete ihre Qualifikation ab.

Mitte Dezember 2013 konnte der FaDA-Kurs mit 13 Teilnehmern aus Mettenhof und dem Servicehaus Ellerbek beginnen. Sie kamen unter anderem aus den Herkunftsländern Guatemala, Afghanistan, Irak, Kuba, Irak, Jamaica, Polen und Russland und trafen sich einmal pro Woche zum Deutschunterricht.

Die am Kurs teilnehmenden Pflegekräfte mit ihren unterschiedlichen Herkunftssprachen waren sehr motiviert, sich ein differenzierteres Vokabular für den Umgang mit den Bewohnern und für die Dokumentation der Pflege zu erarbeiten. In den Kurswochen wuchs mit dem fachlichen Erfahrungsaustausch das Vertrauen untereinander und die Bereitschaft, sich gegenseitig auch beim Lernen zu unterstützen. Der Einschätzung der Kursleiterin nach, war die Einstiegs-situation, in der die Teilnehmenden ihre persönlichen Gründe und die Geschichte ihrer Ankunft in Deutschland beschrieben, der Schlüssel für den Zusammenhalt in der Lerngruppe und auf persönlicher Ebene. Bei einigen der Teilnehmenden entstand der Eindruck, dass über diesen Weg eine sprachliche Blockade gelöst werden konnte.

Die Einschätzungen der Kursleiterin decken sich auch mit den Rückmeldungen der Teilnehmer selbst, die sie bei einer schriftlichen Befragung in einigem zeitlichen Abstand zum Kurs mitgeteilt haben:

Umgang mit Kollegen und Leitung:

- Die Teilnehmer fühlen sich in der Kommunikation insgesamt sicherer
- Der Austausch mit Kollegen gelingt leichter, insbesondere auch bei Übergaben, also dem Verstehen und Sprechen innerhalb einer Gruppe
- Das eigene Sprechtempo ist bewusst und kann beeinflusst werden
- Erleichterte Kommunikation mit der Leitung führt zu mehr Vertrauen



Umgang mit Bewohnern/Mietern und Angehörigen:

- Besseres Verstehen von Angehörigen, mehr Kommunikation mit Angehörigen
- Spaß an der Sprache, Bewohner verstehen die Teilnehmer besser und erzählen im nächsten Schritt mehr

Dokumentation/Schriftliche Sprache

- Schrift/Texte in der Dokumentation werden besser verstanden,
- Der Selbsteinschätzung einiger Teilnehmer nach hat sich der eigene Schriftwortschatz vergrößert und es werden weniger Fehler gemacht
- Teilnehmenden wünschen sich mehrheitlich weiteres Training in der Dokumentation und Wachstum des Fachvokabulars

Helga Krause fällt das Dokumentieren nach dem FaDA-Kurs deutlich leichter

Persönliche Entwicklung:

- Mehr Selbstsicherheit und Mut
- Offener im sozialen Kontakt geworden

Berufliche Pläne:

- Teilnehmer möchten mehrheitlich in der Pflege weiter arbeiten
- Eine Teilnehmerin möchte ihren Schulabschluss nachholen
- Eine Teilnehmerin hat die dreijährige Ausbildung zur Altenpflegerin begonnen

Sonstiges:

- Solidarität zwischen den Kursteilnehmern
- Lernen, ohne Angst, sich zu blamieren
- Persönliche Motivation der anderen am Beruf und dem Sprachkurs kennenzulernen, stärkt die eigene Motivation

Die fachliche Fortbildung im Rahmen eines Sprachkurses kann sicherlich als Herzstück des Projektes angesehen werden. Das Zusammenführen der verschiedenen Nationalitäten in einem Sprachkurs mit Berufsbezug schafft ein weitergehendes Zusammengehörigkeitsgefühl und fördert das Sprechen in der gemeinsamen (Fremd-)Sprache Deutsch ohne Hemmnisse. Die Erweiterung des Fachsprachenwortschatzes ist außerdem für ein gemeinsames Arbeiten im gesamten Team auf fachlicher Augenhöhe von Bedeutung.

Die Nachhaltigkeit des Kurses wurde nicht nur durch die oben dargestellten Effekte innerhalb des Teams erreicht, sondern auch dadurch, dass Teilnehmer und ihre Kursleiterin über den Kurs hinaus über die Fächerpost im Servicehaus weiter an konkreten (sprachlichen) Fragen aus dem Arbeitsalltag arbeiten.



*Kursleiterin
Marianne Kuder
an der Fächerpost*

Zu Punkt 2

Um eine Unternehmenskultur im Sinne einer interkulturellen Öffnung zu beeinflussen, braucht es bei allen Beteiligten eine Kultur der Offenheit und Toleranz innerhalb der Solidargemeinschaft des Servicehauses. Es gilt, Vorurteile zu erkennen, ihnen zu begegnen und entgegen zu wirken. Eine Unternehmenskultur kann nicht verordnet werden, sie durchdringt ein Unternehmen komplett und muss im Innersten verankert sein. Sie ist ständig in Bewegung und fußt auf der wertorientierten Grundhaltung von Mitarbeitern, Mietern und Bewohnern. Im Stadtteilcafé des Servicehauses finden regelmäßig Kultur-, Informations- und Lernangebote statt. Der Anspruch, auch Veranstaltungen zu konzipieren, die eine Herausfor-

derung sind und eine persönliche Entwicklung anstoßen können, wurde für das Projekt genutzt.

Unter dem Titel „Hinhören, Hinschauen, Aussprechen. Für ein kultursensibles Miteinander“ fanden zwei Veranstaltungen im AWO Servicehaus Mettenhof statt:

1. **Ein zweitägiger Workshop „(Alltags-) Rassismus und Diskriminierung als gesamtgesellschaftliches Problem“** wurde gemeinsam mit zwei Referenten der AWO interkulturell entwickelt und durchgeführt.

Es wurden drei Ziele formuliert:

- a. Auseinandersetzung mit eigenen Vorurteilen
- b. Sensibilisierung der Mieter/Bewohner im AWO Servicehaus zum Thema (Alltags-) Rassismus und für eine interkulturelle Öffnung
- c. Förderung einer solidarischen, offenen und wertschätzenden Haltung innerhalb der Servicehausgemeinschaft und in den Stadtteil hinein

An den beiden Workshop-Tagen stellten die Referenten zunächst sich selbst und ihre Arbeit ausführlich vor. Als Einstieg in die persönliche Auseinandersetzung wurden kurze Filmsequenzen mit dem Schwerpunkt „Alltagsrassismus, Rechtsextremismus, Zivilcourage“ gezeigt. Sie waren Anlass für den weiteren Austausch. Es wurden die subjektiv unterschiedlichen Wahrnehmungen zu den gezeigten Situationen deutlich und es folgte daraufhin ein genaues Hinterfragen der eigenen Wahrnehmung und entsprechenden Haltung. Methodisch-didaktisch wurde in Einzel- und in Kleingruppen gearbeitet. Zentrales Arbeitspapier war ein Fragebogen, der jeden Teilnehmer in die Pflicht nahm, persönliche Ranglisten zu diversen Formulierungen von Vorurteilen und Stigmatisie-

rungen zu erstellen. In den Kleingruppen wurden diese Ranglisten verglichen. Die Fähigkeit zum selbstkritischen Hinterfragen der eigenen Einstellung wurde ausgebaut.

2. **Die Teilnehmer reichten eine Fotocollage „Gegen Rassismus“ bei einem Fotowettbewerb ein und wurden ausgezeichnet.** 500 Plakate und zusätzlich Lesezeichen wurden gedruckt.

Neben diesen beiden Veranstaltungen wurde das Projektthema an zwei Nachmittagen der Film- und Gesprächsreihe „Blicke schärfen – Das Leben im Film und wir in Mettenhof“ aufgegriffen und damit auch an die aktuelle Diskussion rund um die Flüchtlingsproblematik angepasst. So wurde zum Themenblock „Vielfalt und Solidarität“ eine Dokumentation über Flüchtlinge und Vertriebene nach dem zweiten Weltkrieg in Schleswig-Holstein gezeigt. Zum Thema „Offenheit“ wurde thematisch an das vorherige Thema angeknüpft und der Bogen in die Gegenwart geschlagen. Gezeigt wurde eine aktuelle Dokumentation (Land in Sicht) über drei Asylbewerber in Brandenburg.

Die anschließenden Diskussionen, die von zwei Referenten moderiert wurden, waren immer zielführend hin zu einer wertschätzenden und toleranten Haltung untereinander.

Ehrenamtskoordinatorin Stefanie Rempfer (re.) im Austausch mit Trainerin Irena Angelovski (li.) auf der Multiplikatorenschulung



Foto: IBAF

Zu Punkt 3

Eine Mieterin aus dem Haus engagiert sich bei der Kirchengemeinde im Stadtteil. Hier lernte Sie zwei Menschen aus dem Iran mit ungeklärten Aufenthaltsstatus kennen. Wunsch der beiden war es, sich einzubringen und zu arbeiten, um das Land besser kennenzulernen, um die Menschen – auch sprachlich – besser verstehen zu können. Die Mieterin aus dem Servicehaus wandte sich an die Leitung des Hauses, um zu fragen, ob es eine Beschäftigungsmöglichkeit für die beiden vor Ort geben könne. Nachdem formal geklärt war, dass ein ehrenamtliches Engagement in Frage käme, machte sich die Ehrenamtlichen-Koordinatorin daran, eine Aufgabe für beide zu finden. Im Rahmen ihres Engagements in Betreuungsgruppen – gemeinsam mit anderen Ehrenamtlichen – zeigte sich schnell, dass dies ein Weg ist, Raum für selbstverständliche Begegnungen zweier Kulturen zu schaffen. Die Begegnungen mit anderen ehrenamtlich Engagierten und mit den älteren Menschen waren der Ausgangspunkt für den Aufbau einer sozialen Identität und eines sozialen Netzwerkes sein. Der Ausbau des Erwerbs der deutschen (Alltags-)Sprache ist zusätzlich ein unschätzbare Wert auf dem Weg der Integration.

Weiterhin zeigt das Beispiel der beiden Ehrenamtlichen die Möglichkeit auf, interkulturelle Öffnung im Pflegebereich durch den persönlichen Kontakt direkt zu praktizieren und zu fördern.

Der Situation zuträglich war sicherlich auch die Tatsache, dass die Ehrenamtlichen-Koordinatorin der Kieler Servicehäuser als Multiplikator im Projekt „Willkommen Vielfalt“ fortgebildet wurde.

Insgesamt scheint die Sensibilisierung der Entscheidungsträger und Umsetzenden dazu beigetragen zu haben, die Anfrage der Mieterin auch in die Tat umzusetzen.

Auf ein Wort

Dem Projekt „Willkommen Vielfalt“ ist es gelungen, sich an verschiedenen Stellen in den Alltag des Servicehauses zu etablieren. Diesem Vorgehen ist es zu verdanken, dass das Projekt in seiner konkreten Umsetzung nicht als zusätzliches Projekt empfunden wurde.

Das Servicehaus Mettenhof ist mit der Arbeiterwohlfahrt (AWO) einem Träger zugehörig, dessen Unternehmenskultur und Selbstverständnis als ein allen Kulturen gegenüber offener Wohlfahrtsverband nicht nur eine leere Worthülse ist, sondern die sich bis in die Gliederungen fortsetzt. Diese Tatsache hat zum Gelingen des Projektes maßgeblich beigetragen.

PRAXISTIPP

Fangen Sie mit einem Blick in ihr eigenes Team an. Gibt es einen Personenkreis, der eine interne (fach-)sprachliche Fortbildung annehmen würde? Ein Unternehmen ist immer so gut, wie seine Mitarbeiter. Es lohnt sich, Potenziale freizulegen. Aus dem Sprachkurs in Mettenhof hat eine der Mitarbeiterinnen ausreichend Kenntnisse und Selbstbewusstsein erlangt, die dreijährige Ausbildung zu beginnen.



Unser Team ist bunt

Die AWO-Sozialstation Herzogtum Lauenburg ist ein von den Sozialleistungsträgern anerkannter ambulanter Pflegedienst, der im gesamten Kreis Herzogtum Lauenburg ein umfassendes Angebot krank- und altenpflegerischer Versorgungsleistungen für die eigene Häuslichkeit bereithält. Wir haben an drei Standorten, Lauenburg, Geesthacht, Mölln, Pflege-teams. Wir haben uns mit dem Pflorgeteam Lauenburg am Projekt „Willkommen Vielfalt“ beteiligt. In Lauenburg werden etwa 110 Kunden von 27 Mitarbeitern pflegerisch versorgt. Wir beschäftigen derzeit vier Mitarbeiter mit Migrationshintergrund, unser Team ist multiprofessionell. Für die Organisation und Umsetzung des Projektes waren bei uns drei Mitarbeiter verantwortlich: Sonja Glitza (Einsatzleitung), Jana Bobel (Einsatzleitung) und Silvia Hennig (Einrichtungsleitung).

Unser Schwerpunkt lag auf Förderung der Teamzusammengehörigkeit und Akzeptanz untereinander, vor dem Hintergrund von Vielfalt (verschiedene Kulturen,

Professionen, Generationen, Konfessionen) und kultursensibler Pflege.

Hierzu haben wir mehrere Aktionen, Arbeitsgruppen und Veranstaltungen mit unseren Mitarbeitern und Kunden ins Leben gerufen.

Um unser Team für dieses Thema zu interessieren und sie neugierig auf „Vielfalt“ zu machen, haben wir großen Wert auf einen positiv hinterlegten Einstieg in das Thema „kulturelle Öffnung“ gelegt.

Vielfalt, die durch den Magen geht

Im Rahmen unserer monatlichen Dienstbesprechung fand als „Überraschung“ für die Mitarbeiter ein gemeinsames türkisches Kochen unter der Anleitung unserer türkischen Kollegin Frau Onescheit statt.

Die Mitarbeiter kamen zur DB, und es wurde ihnen mitgeteilt, dass im Café BrAwo eine Überraschung auf sie wartet. Zuvor hatte Frau Bobel kleine Zettel in drei verschiedenen Farben vorbereitet, jede Farbe hatte die Bedeutung einer Aufgabe (beim Essenvorbereiten helfen, Cocktails zubereiten und Tische eindecken).

Jeder Mitarbeiter musste eine Karte ziehen, wodurch dann drei völlig willkürliche Gruppen entstanden.

Alle Mitarbeiter waren begeistert und interessiert.

Projektverantwortliche

Sonja Glitza, Einsatzleitung

Jana Bobel, Einsatzleitung

Silvia Hennig, Einrichtungsleitung

Jeder hat aktiv in seiner Gruppe mitgearbeitet. Es entstand während des Zubereitens der Mahlzeiten ein reger Kontakt innerhalb der Gruppen. Unterschiede in Hinblick auf Kultur, Religion, Profession und Generation waren nicht erkennbar. Jeder kam mit jedem ins Gespräch. Jeder ist dem anderen mit Respekt gegenübergetreten.

Nach etwa 45 Minuten war ein komplettes Menü zubereitet, der Tisch festlich gedeckt, lecker zubereitete Cocktails standen an jedem Platz bereit.

Es gab Pide, Tzatziki, Salat, Ayran und Fruchtcocktails. Auf den Tischen lagen Reiseführer und Infos zur Türkei aus, typisch türkische Accessoires (Shisha, Bauchtanzkleid, Kopftücher), im Hintergrund lief typisch türkische Musik.

Während des gemeinsamen Essens war freie Platzwahl erwünscht. Somit lösten sich die vorher eingeteilten Gruppen wieder auf, und wiederum neue Kontakte wurden aufgenommen.

Unsere Eröffnungsveranstaltung war ein voller Erfolg.

Annäherung durch Kennenlernen

Im Zuge der nächsten Dienstbesprechung haben wir damit begonnen, andere Länder, unterschiedliche Religionen und Kulturen und die Bedeutung der Kranken- und Altenpflege vorzustellen.



Die Moderatorin der Modenschau

Folgende Angaben zu den Ländern wurden vorgestellt:

- Einwohnerzahl in dem entsprechenden Land
- Wieviele leben in Deutschland?
- Kulturen
- Religionen
- Bedeutung der Kranken- und Altenpflege in dem entsprechendem Land
- Was müssen wir bei der Kranken- und Altenpflege berücksichtigen?

Bisher haben wir die Türkei, Syrien und Russland vorgestellt. Die Ausarbeitung und Vorstellung des Landes wird abwechselnd von den Mitarbeitern des Teams übernommen.

Kultursensible Pflege ist in unserem Team mittlerweile kein Fremdwort mehr. Auch nachdem das Projekt offiziell abgeschlossen ist, werden wir mit dem Vorstellen der unterschiedlichen Länder, Kulturen und Religionen fortfahren.



Unsere Afghanin Frau Bobel

Vielfalt gelebt

Das Projekt „Willkommen Vielfalt“ ist ein fester Bestandteil unserer TOP auf der Dienstbesprechung geworden.

Um unseren Mitarbeitern nochmals die eigene Vielfalt des Teams zu visualisieren, haben wir eine Modenschau unter dem Titel „Wir sind bunt“ veranstaltet. Die Teilnahme der Mitarbeiter und Kunden war freiwillig.

Mitarbeiter und ein Kunde haben landestypische Kleidung mit entsprechender musikalischer Untermalung vorgestellt. Eine Zugehörigkeit zu dem Land war nicht zwingend erforderlich – auch wer Spaß am Verkleiden hatte, durfte mitmachen. Die landestypischen Kleidungsstücke kamen aus dem eigenen Fundus der Mitarbeiter.

Teilgenommen haben: ein Ägypter, ein Holländer, ein Friese, eine Bayerin, eine Afrikanerin, eine Türkin, ein Afghane, viele Norddeutsche.

Da auch Lachen erlaubt war, hat diese Veranstaltung in einem sehr lockeren Rahmen stattgefunden. Die Teammitglieder konnten nochmals eine ganz andere Seite ihrer Kollegen kennenlernen. Das Zusammengehörigkeitsgefühl unseres Pflorgeteams wurde weiter gefestigt. Trotz freiwilliger Basis war das Pflorgeteam, einschließlich der Verwaltungsmitarbeiter, vollzählig.

Durch einen positiv hinterlegten Einstieg in das Thema konnten wir fast alle Mitarbeiter mitnehmen und ihr Interesse wecken. Die Mitarbeiter haben von Beginn an im Team gearbeitet.

Vielfalt auch in der Akzeptanz des Themas Vielfalt

Eine Kollegin sieht die Notwendigkeit, kultursensibel zu pflegen nicht. Wir konnten sie leider auch nicht im Rahmen dieses Projektes positiv beeinflussen. Aber auch hier haben wir eine positive Seite entdecken können. Wir kennen jetzt die Einstellungen und Bereitschaft zur Offenheit unserer Mitarbeiter. Dadurch haben wir die Möglichkeit erhalten, unsere Mitarbeiter gezielt einzusetzen, bzw. nicht einzusetzen.



Pharao Michael aus Ägypten

PRAXISTIPP

„Menschen aus anderen Ländern bringen die Freundschaft und die Vielfalt der Welt zu uns.“
(Zitat von Gerhard Cromme, deutscher Industriemanager, geb. 1943)



Goedendag aus den Niederlanden

Das Interesse der Mitarbeiter und Leitungsteams an anderen Ländern, Kulturen und Religionen ist geweckt. Die Bereitschaft, auf andere Sitten und Bräuche, auch in unserem Land, einzugehen, ist vorhanden. Es wird aktiv an der Teamzusammengehörigkeit gearbeitet, Mitarbeiter gehen respektvoller miteinander um, Mitarbeiter hinterfragen, welcher Kultur und Religion Kollegen mit Migrationshintergrund angehören, signalisieren ihr Interesse und zeigen Verständnis für den anderen.

Was hat mich persönlich am meisten beeindruckt? Was hat mich bewegt?

- Zu erfahren, wie unterschiedlich die Bedeutung der Kranken- und Altenpflege und das Gesundheitssystem in anderen Ländern und Kulturen sind
- Die Offenheit und Bereitschaft unserer Mitarbeiter



„O zapft is“



Otto, der König der Friesen

ERFAHRUNG. NÄHE. KOMPETENZ.

Diakonie 
Altholstein

*Mitarbeiterinnen der Diakonie
Altholstein mit Bewohnerinnen
des Gustav-Schatz-Hofes vor
dem Mietertreff „Schatzhaus“*



Interkulturelle Arbeit des Diakonischen Werks Altholstein GmbH in der Betreuten Wohnanlage Gustav-Schatz-Hof

Mit der Pflege und Sozialarbeit am Kieler Gustav-Schatz-Hof betrat die Diakonie Altholstein in vielerlei Hinsicht Neuland: In dem 2013 in Gaarden fertig gestellten Quartier hat ein Viertel der insgesamt 104 Mieter/innen einen Migrationshintergrund.

Der Gustav-Schatz-Hof befindet sich im Stadtteil Kiel-Gaarden, eine interkulturelle Wohnanlage in dem multikulturellen Stadtteil Kiels.

Das Ziel der Arbeit im Gustav-Schatz-Hof ist: „Aufbau einer bedarfsgerechten und kultursensiblen Pflege sowie einer kultur- und generationsübergreifenden Nachbarschaft“.

Projektverantwortliche

Semra Başoğlu – Prozessverantwortliche, semra.basoglu@diakonie-altholstein.de

Gesa Thatje – Multiplikatorin, gesa-thatje@diakonie-altholstein.de

Dafür bietet die Diakonie Altholstein ein vernetztes Angebot aus:

- betreutem Wohnen (94 sozial geförderte Wohnungen)
- ambulantem Pflegedienst (Gaarden)
- Tagespflege mit 12 Plätzen
- Wohngemeinschaft für Demenzerkrankte mit 12 Wohneinheiten

Das Team im Gustav-Schatz-Hof besteht aus Pädagogen, Pflegefachkräften, Pflegekräften, Service- und Betreuungskräften. Innerhalb des Teams sind aktuell zwölf Mitarbeitende mit Migrationshintergrund vertreten. So werden neben der deutschen Sprache auch türkisch, arabisch, russisch, englisch, spanisch, dänisch und polnisch gesprochen. Diese Sprachenvielfalt spiegelt auch das im Team vorhandene Wissen um die kulturellen Besonderheiten vor allem der Länder Türkei, Russland und Polen wider. Dieses Wissen der jeweiligen Mitarbeitenden wird bei Bedarf abgerufen und gezielt in der Arbeit mit den Mieter/innen und Kund/innen mit Migrationshintergrund eingesetzt. Ob es Beratung zum Thema Pflege oder die sozialpädagogische Arbeit im Mietertreff betrifft, hier arbeiten deutsche und nicht-deutsche Mitarbeitende im Team bedarfsbezogen zusammen. Der Kreis der Kund/innen und Mieter/innen, der von Pflege-Diakonie am Gustav-Schatz-Hof bedient wird, betrifft inzwischen Menschen aus 13 verschiedenen Nationen.

Durch das Projekt „Willkommen Vielfalt“ hat die Diakonie Altholstein Unterstützung in Bezug auf die Interkulturelle Öffnung in den Schwerpunktthemen Personalentwicklung, Organisationsentwicklung, Qualitätsentwicklung sowie Akquise und Arbeitsmarkt bekommen. Konkrete Zielsetzung ist einerseits die verstärkte Integration von Mitarbeitern/innen mit Migrationshintergrund in das Team im Gustav-Schatz-

Hof. Andererseits geht es darum, in der ambulanten Pflege, der Tagespflege und der Demenz-WG Angebote für Pflegebedürftige aus unterschiedlichen Kulturkreisen zu entwickeln.

So baut die Diakonie Altholstein am Standort Gustav-Schatz-Hof ihre interkulturelle Kompetenz auf und stärkt gezielt bereits bestehende Kompetenzen.

Innerhalb des Standortes Gustav-Schatz-Hof setzen sich in diesem Prozess der Interkulturellen Öffnung die Leitungsverantwortlichen und ihre Mitarbeiter/innen mit dem Thema „Vielfalt als Chance“ auseinander.

Dafür ist eine Prozessverantwortliche ernannt, die vor Ort die Abläufe koordiniert, den Kontakt zum Projektteam hält und die Projektprozesse steuert. Eine Multiplikatorin sorgt dafür, dass dieser Prozess im gesamten Unternehmen kommuniziert wird und nachhaltig gesichert wird.

Für eine Sensibilität in interkulturellen Fragen sorgen gerade zu Beginn diverse Fortbildungen für alle Mitarbeitenden, von der Führungs-, Verwaltungs- bis zur Pflege- und Servicekraft.

Bislang sind im Rahmen der interkulturellen Öffnung folgende Maßnahmen umgesetzt worden:

- Einstellung von Mitarbeiter/innen mit interkulturellen Kompetenzen
- Trainings zum Thema „Interkulturelle Sensibilisierung“ aller Mitarbeiter/innen und alle Führungskräfte
- Training zum Thema „Arbeiten in interkulturellen Teams“
- Training zum Thema „Leitung von interkulturellen Teams“
- Inhouse-Schulung zum Thema „interkulturell sensible Pflege im Gustav-Schatz-Hof“



Stadtteilrundgang mit dem Team

- Druck von mehrsprachigen Flyern, deutsch/türkisch/russisch, für alle Angebote im Gustav-Schatz-Hof
- Vernetzung mit den Migrantenorganisationen: Türkische Gemeinde, Jüdische Gemeinde, Moscheegemeinde Ulu Camii
- Stadtteilrundgänge im multikulturellen Gaarden
- Besuche bei der Moschee und Jüdischen Gemeinde
- Internationaler Kochabend im Team: kulinarische Weltreise
- Organisation von Aktionen wie „Türkisches Frühstück“
- „Ramadan-Fest“
- Iftar-Abend – gemeinsames Fastenbrechen als Kooperation zwischen Moscheegemeinde, Kirchengemeinde und Jüdische Gemeinde
- Beteiligung bei den Interkulturellen Wochen mit einem Kunstworkshop zum Thema: „Unsere Willkommenskultur im Gustav-Schatz-Hof“ mit Mitarbeitenden der Diakonie Altholstein und Bewohner/innen des Gustav-Schatz-Hofes

Übertragbarkeit auf andere Standorte

Der Prozess der interkulturellen Öffnung ist in den Grundzügen, wie die Trainings zur interkulturellen Sensibilisierung, die mehrsprachige Öffentlichkeitsarbeit sowie Teamentwicklung, auf andere Standorte sehr gut übertragbar.

Für einen individuellen Prozess der interkulturellen Öffnung sollte jedoch die jeweilige Situation vor Ort immer die Grundlage bilden. Die einzelnen Aktionen müssen auf die Gegebenheiten und Besonderheiten des jeweiligen Standortes angepasst werden.

Empfehlungen aus der Erfahrung

- Arbeit mit den Unterschieden, d. h. Menschen in ihrer kulturellen Unterschiedlichkeit wahrnehmen und wertschätzen
- Raum für eigene Kultur lassen, d. h. dass zum Beispiel eine muslimische Mitarbeiterin ihre Gebetszeiten einhalten können muss, wenn sie es denn wünscht, Wertschätzung. Das bedeutet

Infostand beim Gaardener Stadtteilfest mit Mitarbeiterinnen und Bewohner/innen des Gustav-Schatz-Hofes



Fotos: Diakonie Altholstein/Christine Noack

auch, dass Bewohner/innen aus einem bestimmten Kulturkreis auch die Möglichkeit bekommen, „unter sich zu sein“ und es auch „sein dürfen“ (Türkisches Frühstück)

- Schaffung interkultureller Begegnungsmöglichkeiten (wöchentliche interkulturelle Kochaktionen mit Bewohner/innen, Kreativworkshop zum Thema: „Unsere Willkommenskultur“)
- Interkulturelles Dialogmanagement
- Klare Benennung von Verantwortlichen
- Top-down-Ansatz: Prozess der interkulturellen Öffnung muss von der Leitungsebene entschieden werden.

Das Resümee der Prozessverantwortlichen Semra Başoğlu ist sehr positiv: „Alle diese Maßnahmen tragen immens dazu bei, dass eine interkulturell sensible Arbeits- und Wohnatmosphäre im Gustav-Schatz-Hof herrscht. Es gelingt zunehmend besser, Sprachbarrieren abzubauen und die Teilnahme der Bewohner/innen mit Migrationshintergrund am aktiven Leben in der Anlage zu ermöglichen. Hierbei ist die direkte und persönliche Ansprache der Bewohner/innen sehr entscheidend. Oft ist das Beherrschen einer anderen Sprache nicht unbedingt Garant für die Verständigung; dem sensiblen und offenen Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen kommt eine viel wichtigere Bedeutung zu.“



*Semra Başoğlu (links)
Gesa Thatje (rechts)*

TIPP

Die Erfahrung aus der täglichen Arbeit vor Ort zeigt deutlich: Ehrliches Interesse, Geduld und die Bereitschaft, sich auf die Belange des Gegenübers einzulassen sind die Grundlage für ein gelingendes interkulturelles Miteinander.

Kultur mitnehmen – von ambulant zu stationär

Pflege SH – Wer sind wir

Die Paritätische Pflege Schleswig-Holstein gGmbH, Pflege SH, bietet individuelle ambulante und stationäre Pflege- und Betreuungsleistungen in Schleswig-Holstein. Die Pflege SH arbeitet gemeinnützig, überregional und landesweit. Wir suchen und gestalten gemeindenahе und gemeinschaftsfördernde Strukturen.

Unsere wichtigste Aufgabe ist eine bedarfsgerechte Pflege und Betreuung sowie die Steigerung der Lebensqualität unserer Kundinnen und Kunden. Wir denken über Pflege und Betreuung hinaus in ganzheitlichen, umfassenden Konzepten.

Grundlage unseres Handelns ist der respektvolle, wertschätzende Umgang miteinander. Die Pflege SH steht für ein vertrauenswürdiges und faires Miteinander.

Pflege SH: Wir sind für Sie da

Im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen die Kundinnen und Kunden, die wir pflegen und betreuen. Wir bieten Menschen aller Kulturen, Menschen, die psychisch, geistig, körperlich behindert und/oder beeinträchtigt sind, personenbezogene Hilfen. Unsere Angebote sind auf Menschen ausgerichtet, die ihre Selbstständigkeit und Eigenverantwortung so weit wie möglich erhalten und in ihrer Individualität geachtet werden



Projektverantwortliche

J. Krauskopf, Prozessverantwortlicher
„Willkommen Vielfalt“, Einrichtungsleiter

F. Reinke, Wohnbereichsleitung, Praxisanleiterin und Migrationsbeauftragte



wollen – unter Einbeziehung ihrer biografischen Hintergründe, sozialen Kontakte, Stärken, Fähigkeiten, Interessen, sexuellen Orientierung sowie geschlechtsspezifischen Bedürfnisse. Hierfür setzen wir unsere Zeit und Entschiedenheit ein. Wir behandeln jeden Menschen mit Respekt, achten seine Würde und wenden uns gegen Diskriminierung.

Das **„Bergheim“ Boostedt** bietet individuelle stationäre Pflege- und Betreuungsleistungen, angelehnt an das Konzept von Prof. Erwin Böhm.

Wir versorgen Menschen aller Kulturen, Menschen mit demenziellen, psychischen, geistigen körperlichen Beeinträchtigungen, Erkrankungen und Behinderungen erfahren bei uns eine speziell zugeschnittene Pflege und Betreuung.

Kontaktadresse:

„Bergheim“ Boostedt
Herr J. Krauskopf, Einrichtungsleitung
Bergstraße 1, 24598 Boostedt
Telefon 04393 9975-0, Telefax 04393 9975-75

Unser **ambulanter Pflegedienst Neumünster** steht für zuverlässige Unterstützung und ganzheitliche Versorgung bei pflegerischem und hauswirtschaftlichem Hilfebedarf. Zusätzlich bieten wir soziale Betreuungsangebote an.

Ein ausgebildetes und geschultes Team von Fachkräften und Pflegeassistenten ermöglicht einen individuellen, flexiblen Betreuungsplan – in der Vertrautheit der eigenen Umgebung. Das ist für pflegende Angehörige eine unersetzliche Stütze.

Kontaktadresse:

Ambulanter Pflegedienst Neumünster
Frau S. Haß, Pflegedienstleitung
Brachenfelder Straße 28, 24534 Neumünster
Telefon 04321 7079711, Telefax 04321 7079712



Begleitung in ein neues Zuhause

Was haben wir getan?

Die Mitarbeiter im „Bergheim“ Boostedt und vom ambulanten Pflegedienst Neumünster wurden in einem übergreifenden Qualitätszirkel zusammengefasst und mit verschiedenen Themen des Projektes „Willkommen Vielfalt“ beauftragt.

Es wurden interne Fortbildungen durchgeführt, die die Sensibilität für das Thema bei den Mitarbeitern hervorgerufen hat. Als Schwerpunkt wurde das Thema: „Unsere kulturelle Pflege weiterentwickeln“ behandelt.

Unsere Praxisanleiterin im Bergheim Boostedt erhielt eine ergänzende Schulung zur Migrationsbeauftragten. Wir haben uns für diese kombinierte Stelle entschieden, um zukünftig Auszubildende mit Migrationshintergrund begleiten zu können. Weiterhin soll sie allen Mitarbeitern in der Einrichtung die Ansprechpartnerin sein, um kulturelle Fragen zu den einzelnen Kulturkreisen beantworten zu können.

► *Überprüfung der Informationen auf Besonderheiten und Vollständigkeit*

▼ *Informationsaustausch durch die Migrationsbeauftragten des ambulanten Pflegedienstes und der stationären Einrichtung*



Weiterhin wurden in den Qualitätszirkeln Thesen erstellt und weitere zukünftige Arbeitsschritte festgelegt. Es wird ein Gremium implementiert, was ein internes Netzwerk aufbaut, um eine ständige Verbesserung der kulturellen Pflege in den Einrichtungen zu gewährleisten.

Was ist gut gelungen?

Sehr gut angenommen und weiterhin sehr beliebt, ist unser **Kulturbrunch** für Bewohner, Mitarbeiter und Gäste des Hauses. Dieses Angebot wird quartalsweise angeboten, und dabei werden kulturelle Aspekte berücksichtigt.

Im Rahmen der Dokumentation wurden die Anamnesebögen um kulturelle Aspekte erweitert. Dabei sind die **kulturellen Anamnesebögen** für Angehörige entstanden. Für unsere Mitarbeiter wurden Handlungsempfehlungen entworfen und in Umlauf gebracht.



Unser **externes Netzwerk** wurde neu ausgerichtet, bestehendes intensiviert und erweitert. Dabei sind neue Kontakte und Kooperationen entstanden. Sie unterstützen unsere Arbeit und erleichtern den täglichen Umgang miteinander.

Das sozialpädagogisches Begleitungs- und Beratungszentrum **ELELE** unterstützt uns in kultursensiblen und migrationspezifischen Fragen.

Die übergreifende Zusammenarbeit mit unserem ambulanten Pflegedienst erleichtert es uns, bei Umzügen aus der häuslichen Umgebung in unsere stationäre Einrichtung, die **gelebte häuslichen Kultur mitzunehmen und zu übertragen**. Es sind bereits Bewohner mit Migrationshintergrund eingezogen.

Wir haben im „Bergheim“ unsere Pflege an das **Pflegekonzept von Prof. E. Böhm** angelehnt. Dabei fließen vielfältige Kulturelemente in die tägliche Arbeit ein. Es wurde eine Neugierde gegenüber anderen Kulturen bei den Mitarbeitern hervorgerufen.

Eine Möglichkeit der Kontaktaufnahme ist das Spielen in Gesellschaft



Foto: Betti Bogya

Was ist nicht so gut gelungen?

Der angesetzte Zeitaufwand, der zu Beginn des Projektes vorgegeben wurde, konnte nicht eingehalten werden. Durch die Komplexität der Thematik wurden uns immer neue Einflüsse und Besonderheiten bewusst, die mit einfließen mussten.

Auch die Herangehensweise an diese Thematik wurde anfangs durch zu große Schritte falsch geplant, und Vorgaben konnten nicht eingehalten werden. Eine entsprechende Korrektur mit kleineren Zielvorgaben konnte dann erfüllt werden.

Die Zusammenarbeit zwischen der stationären Einrichtung und dem ambulanten Pflegedienst und dessen kreisübergreifender Pflege und Betreuung war nur eingeschränkt möglich, weil Zuständigkeiten der Kostenübernahme nicht geregelt werden konnten. In einem Fall war es dadurch nicht möglich, eine Kurzzeitpflege in der Zusammenarbeit zu realisieren und die Betreuung der Person mit allen persönlichen und kulturbedingten Bedürfnissen, die bereits vertraut und bekannt waren, aufrecht zu erhalten.

In diesem Fall fehlte das Verständnis eines Vertreters der behördlichen Stellen. Dieser hätte in die behördlichen Entscheidungsebenen einwirken können. Bei der Entscheidung pro oder kontra Kostenübernahme müssen zusätzlich kulturelle Aspekte des Migranten berücksichtigt werden. Bislang werden nur anerkannte Krankheiten gesehen. Die emotionale Ebene und die kulturspezifischen Besonderheiten werden, bezogen auf die Ganzheitlichkeit außer Acht gelassen. Das wiederum entspricht nicht einer modernen Pflege.

Diese Situation brachte uns an die Grenzen des Projektes. Es bedarf hier einer Lösung auf der kommunalen Ebene.

Was hat sich durch die Teilnahme am Projekt im Unternehmen verändert?

Die Mitarbeiter, die sich mit dem Projekt „Willkommen Vielfalt“ auseinander gesetzt haben, sind offener und sensibler für fremde Kulturen geworden.

Die kulturelle Vielfalt in unserer stationären Einrichtung hat sich verändert. Sie ist bunter, offener, lebendiger und interessanter geworden.

Die persönliche Einstellung dieser Mitarbeiter hat sich zu fremden, bzw. anderen Kulturen verändert.

Bei Einzug eines Patienten werden die Kultur, die Rituale und die häuslichen Gewohnheiten stärker berücksichtigt. Sie wurde intensiviert. Es finden kulturelle Aspekte Berücksichtigung und Anwendung.

„Der Mensch wird dadurch ganzheitlich gesehen.“

Was hat mich am meisten beeindruckt? Was hat mich bewegt?

Je mehr man sich damit beschäftigt, desto mehr Fragen werden aufgeworfen.

In diesem Zusammenhang bewegen mich Fragen wie:

- Was muss/kann eine Altenpflegeeinrichtung mit einer interkulturellen Öffnung heute überhaupt leisten?
- Sind 100% interkulturelle Öffnung in einer Altenpflegeeinrichtung überhaupt umsetzbar?
- Wie weit muss sich eine Pflegekraft in ihrer eigenen Kultur zurücknehmen, um sich den zu Pflegenden interkulturell öffnen zu können?

PRAXISTIPP

„Kulturen mit in die Einrichtungen nehmen“
Kultur mitnehmen – Kultur erleben



▲ Verabschiedung durch den ambulanten Pflegedienst



◀ Eine Möglichkeit des Kennenlernens ist die bildliche Darstellung von Personal und Einrichtung

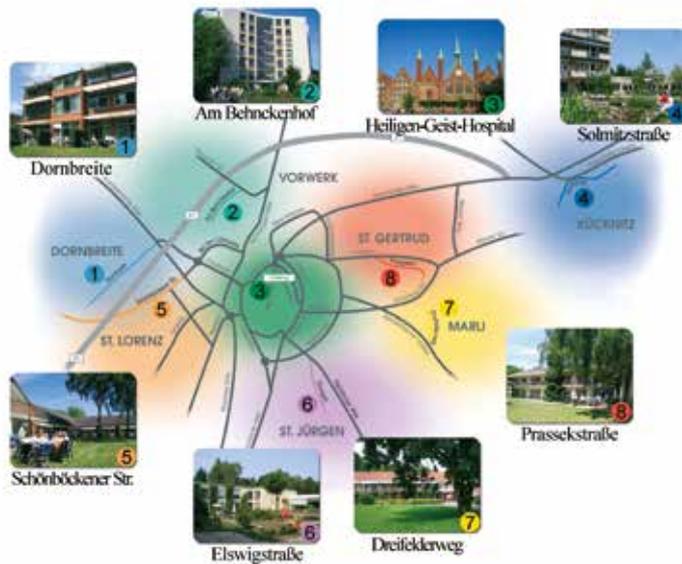
Fotos: Betti Bogy



SENIORINNENEINRICHTUNGEN DER HANSESTADT LÜBECK

Zu Hause sein in meiner Stadt

Zufriedenheit durch Vielfalt



Projektverantwortliche

Silke Graff, Pflegedienstleitung,
IKÖ-Beauftragte

Personalentwicklung – Mit Engagement dabei

Das sind wir

Die SeniorInnenEinrichtung Dreifelderweg ist eine nach DIN ISO 9001:2008 zertifizierte stationäre Pflegeeinrichtung im Verbund der SeniorInneneinrichtungen der Hansestadt Lübeck. Wir befinden uns in der Nähe einer Parkanlage im Stadtteil Eichholz. Bei uns leben 70 BewohnerInnen der Pflegestufen 0 bis 3+. Unserer Einrichtung ist eine betreute Wohnanlage mit 36 Wohnungen angeschlossen.

Wir haben uns zum Ziel gesetzt, auch Menschen mit Migrationshintergrund für die Altenpflege zu gewinnen.

Der Prozentsatz an BewohnerInnen mit Migrationshintergrund variiert stark und liegt zwischen 5 und 15%. Hierbei handelte es sich hauptsächlich um

BewohnerInnen mit russischem, polnischem, türkischem Migrationshintergrund.

Der Anteil an MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund in unserem Haus beträgt im Hauswirtschaftsbereich ca. 22 % und im Pflegebereich ca. 14 %. Dieser Prozentsatz ist recht stabil, da wir eine geringe Mitarbeiterfluktuation haben. (Stand November 2014)

Das wollen wir erreichen

Wir wollen mit diesem Projekt dem Fachkräftemangel in der Pflege entgegenwirken. Jedes Jahr bewerben sich weniger Jugendliche oder auch Erwachsene für diesen Beruf. Wir können kaum noch ausreichend Auszubildende gewinnen. Oftmals ist der Grund Unwissenheit über die Tätigkeiten und Voraussetzungen im Pflegeberuf, und oft besteht ein völlig falsches Bild vom Leben der BewohnerInnen in einer Pflegeeinrichtung.

Die Erfahrungen haben gezeigt, dass wir durch die intensive Arbeit mit PraktikantInnen und früher Zivildienstleistenden bisher sehr gute Auszubildende gewonnen haben. Diesen positiven Effekt wollen wir systematisch ausbauen und nutzen. Gern investieren wir dafür Zeit in die Anleitung unserer PraktikantInnen. Im Vordergrund stehen für uns Arbeits- und Sozialverhalten. Wir stellen während des Praktikums alle Bereiche und Facetten des Berufes der Altenpflege vor und beraten und unterstützen bei der Wahl einer möglichen Ausbildung.

Wir schätzen die Sprachenvielfalt und die Nationalitätenvielfalt in unserer Einrichtung. So haben wir die Möglichkeit, BewohnerInnen mit Migrationshintergrund nicht nur fachlich zu begegnen, sondern Ihnen mit ihrer Muttersprache auch ein großes Stück mehr Wohlbefinden zu vermitteln. Das Wissen über Gewohnheiten und Bräuche unterstützt diese.



Wir sind bunt!

*Carmen Langbehn,
Betreuungskraft,
beim Spaziergang*





Gemütliche Kaffeestunde im Grünen

Seit jeher arbeiten wir in interkulturellen Teams und pflegen Menschen mit Migrationshintergrund. Wir werden dieses ausbauen müssen. Ein Team, das wertschätzend und tolerant allen gegenüber ist, wird hiermit kein Problem haben. Hier sind die Führungskräfte gefragt zusammen mit unserer IKÖ-Beauftragten, bestehende Probleme gemeinsam zu lösen.

So gehen wir vor

Das Projekt „Willkommen Vielfalt“ brachte uns auf die Idee, unsere bisher erfolgreiche Arbeit mit PraktikantInnen auch mit Migrationshintergrund zu standardisieren, um einen möglichst hohen Gewinn aus unserer Praxisanleitung zu gewinnen – eine Pflegefachkraft.

Es war Anstoß für uns, unsere bisherigen Erfahrungen festzuhalten, zu analysieren und die positiven Effekte auszubauen.

Zusammen mit unserer Personalabteilung, dem Qualitätsmanagementbeauftragten und einem Qualitätszirkel, bestehend aus MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund veränderten wir vorhandene Formulare und erstellten Maßnahmepläne zu den Themen Kontakte, Marketing und Informationen.

Wir haben verschiedene Netzwerkanalysen erstellt, um bestehende Kontakte festzuhalten und ggf. zu sehen, in welchen Bereichen wir weitere Kontakte benötigen. Dazu gehören z. B. die Altenpflegesschulen, verschiedene Berufsbildungswerke, viele Lübecker Schulen und das Jobcenter.

Wir stellen uns auf Ausbildungsmessen und in Schulen vor, um das Interesse der jungen Menschen für den Pflegeberuf herzustellen und sie auch schon in dieser Phase für uns zu gewinnen.

Den besten Einblick in den Beruf erfährt man durch ein Praktikum. Die Besprechung des Praktikumseinsatzes mit allen notwendigen Hinweisen und Informationen erfolgt durch die Pflegedienstleitung vor Praktikumsbeginn. Den PraktikantInnen wird ein Einblick in unseren Pflegeablauf, in die tagesstrukturierenden Maßnahmen und die soziale Betreuung gegeben. Die Berufsfelder in der Altenpflege werden vorgestellt, um ggf. neue Auszubildende zu begeistern. Hierbei nehmen wir Rücksicht auf besondere Interessen bei PraktikantInnen mit Migrationshintergrund. Ziel

dieser Einarbeitung und Darstellung des Berufes ist ein größtmöglicher realistischer Einblick in dieses Berufsbild sowie das Sammeln von Erfahrungen im Umgang mit hilfebedürftigen Menschen.



Kontakt:

Silke Graff, Projektverantwortliche, Pflegedienstleitung, IKÖ-Beauftragte
Hansestadt Lübeck – Der Bürgermeister
Fachbereich Wirtschaft und Soziales
2.502.520 – SeniorInnenEinrichtungen
SeniorInnenEinrichtung Dreifelderweg
Wattstraße 7, 23566 Lübeck
Telefon 0451 6099012, Telefax: 0451 6099021
E-Mail funktional: Info@aph-luebeck.de
E-Mail persönlich: graff@aph-luebeck.de
www.aph-luebeck.de

◀ *Praxisanleiterin mit Zertifikat: Kıymet Dönmez*

▼ *Silke Graff (links), Pflegedienstleitung, IKÖ-Beauftragte
Nuriye Inanc, Pflegehelferin*



Haben Sie noch Fragen?

Sollten Sie Fragen hierzu haben oder Interesse an einem Praktikum oder einer Ausbildung, nehmen Sie bitte Kontakt zu mir auf.

Für Praktikanten mit Migrationshintergrund haben wir gesondertes Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen, um auch den Eltern und Angehörigen in ihrer Muttersprache den Beruf der AltenpflegerIn zu erläutern, die möglichen Ausbildungswege sowie die bestehenden Voraussetzungen.



Die Projektverantwortlichen in Bargteheide: Beate Labs (l.) und Christiane Kiesel



Vielfalt muss man nicht suchen – sie ist da!

BL: Hallo! Ich bin Beate Labs. Ich bin seit November 2013 die Einrichtungsleitung hier im Seniorendorf Bargteheide. Als ich von dem Projekt Willkommen Vielfalt erfahren habe, war ich gleich interessiert teilzunehmen. In meiner Einrichtung arbeiteten schon damals einige Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund. Im Rahmen des Projekts wollte ich gerne neue Wege und Möglichkeiten finden, mein Team noch besser zusammenarbeiten zu lassen, auch vor diesem Hintergrund.

CK: Guten Tag auch von mir! Mein Name ist Christiane Kiesel. Ich habe mich bei den Pflegeeinrichtungen Steinbuck um die Personalverwaltung gekümmert, als ich zusammen mit meiner Kollegin als Projektverantwortliche in das Projekt gestartet bin. Inzwischen konnten wir eine neue Mitarbeiterin für die Personalverwaltung gewinnen, so dass ich mich mit 30 Wochenstunden dem Thema Interkulturelle Zusammenarbeit und Öffnung unserer Unternehmen sowie der Rekrutierung und Betreuung ausländischer Mitarbeiter widmen kann. Meine Stabsfunktion im Organigramm heißt „Diversity- und Projektmanagement“. Das muss ich fast immer erklären und mit Inhalt füllen, wenn ich mit neuen Personen zu tun habe. So komme ich mit Mitarbeitern, Bewohnern und Kunden ins Gespräch über das Thema Interkulturelle Vielfalt in allen Facetten!

Projektverantwortliche

Beate Labs, Einrichtungsleitung

Christiane Kiesel, Personalverwaltung

Was hat Dich an der Arbeit im Projekt oder auch in der Umsetzung unserer Maßnahmen am meisten überrascht?

BL: Mich hat sehr überrascht, dass wir bereits Mitarbeiter/innen aus so vielen Nationen beschäftigen!

Schon die Gespräche, die ich am Anfang des Projekts mit diesen Mitarbeiter/innen geführt habe, haben mich fasziniert und bei mir die Frage aufgeworfen: In welcher Form können wir diese Informationen und Vielfalt im Unternehmen nutzen und vielleicht sogar einen Vorteil daraus ziehen? Das habe ich dann im Projektverlauf weiter verfolgt.

Im Projekt care4future hat mich begeistert, mit wie viel Einfühlungsvermögen und Sensibilität die teilnehmenden Schüler/innen einen Interviewleitfaden für die Bewohner der Pflegestation zusammengestellt haben. Sie haben immer wieder sich selbst und die geplanten Fragen hinterfragt, weil es ihnen wichtig war, die Bewohner mit Respekt und für sie passend kennenzulernen. Niemand sollte verletzt oder verstimmt werden. Genau diese Selbstreflexion finde ich in Bezug auf Vielfalt in allen Bereichen so sehr wichtig. Das ist auch in anderen Bereichen des Projekts immer wieder aufgetaucht. Es scheint mir einer der wichtigsten Punkte bei interkultureller Zusammenarbeit zu sein.

Was war für Dich überraschend?

CK: Total spannend fand ich den Boys' Day! Ich habe ihn jetzt schon zwei Mal erlebt, und es war toll zu sehen, wie viel Spaß alle Beteiligten daran hatten! Die Jungs wollten doch glatt noch bleiben, als unser Programm für den Tag beendet war. Durch unsere Materialien aus dem Seniorendorf war die Durchführung im Fasanenhof ganz leicht: Zuerst gab es Bedenken bei der dortigen Einrichtungsleitung, aber hinterher meinte sie, dass der Tag so erfolgreich war mit so wenig Aufwand! Und der Effekt, den so eine

einfache, kleine Maßnahme wie das Kuchenbacken der bulgarischen Mitarbeiterin mit einigen Bewohnern haben kann, das war erstaunlich! Und dann die Vernetzung im und durch das Projekt Willkommen Vielfalt: Zuerst hatten wir kaum Kontakte und niemand schien etwas über das Thema zu wissen. Inzwischen sind wir auch hier sehr vielfältig! Durch die Kontakte mit Unternehmen, Organisationen und Privatpersonen ergeben sich wertvolle Dinge: Gerade gestern fragte mich die Mitarbeiterin einer Beratungsstelle, ob wir eine indische Bewerberin zum Gespräch laden würden, die wieder in den Beruf einsteigen will.

BL: Ja, vieles war wirklich gut, teilweise sogar noch besser als erwartet! Allerdings haben wir auch gemerkt, dass es schwierig sein kann, im Arbeitsalltag Zeit für die Teilnahme an so einem Projekt und die Maßnahmen zu finden. Man muss sich die Freiräume aktiv schaffen und von der Unternehmensleitung unterstützt werden. Das ist vor allem für kleine Unternehmen eine höhere Hürde. Genau wie das Verschriftlichen der Maßnahmen und Ergebnisse für die Rückmeldung ins Projekt.

Die gemeinsamen Aktionen bei den Projekttreffen waren hingegen wunderbar: Allein hätten wir beide uns keine Synagoge oder Moschee in Kiel angeguckt und dort noch die Möglichkeit bekommen, mit einem persönlichen Ansprechpartner ins Gespräch zu kommen. Auch der Austausch mit den anderen Projektteilnehmern war immer eine Bereicherung!

Die PR-Arbeit mussten wir dann wieder sehr hartnäckig betreiben, sonst wäre die lokale Presse auf das Thema nicht aufmerksam geworden. Aber auch das hat sich letztendlich ausgezahlt.

CK: Das stimmt! Interkulturelle Vielfalt und die Auseinandersetzung mit ihr, um dann das Potenzial daraus nutzen zu können, gewinnt immer mehr an Stellenwert. Da ist eine Projektteilnahme wie diese trotz Aufwand lohnenswert! Allein während des Projektzeit-

raums haben wir u. a. viele neue polnische und bulgarische Kollegen eingestellt. Und ein neues internes Projekt mit vietnamesischen Auszubildenden läuft gerade an. Als „Vielfaltsbeauftragte“ – wie man mich ja auch nennen könnte – habe ich wirklich viel zu tun! Und so viele Ideen, die ich gerade zeitlich noch gar nicht umsetzen kann. Und neben dem, was ich aus dem Projekt über Selbstreflexion und Vielfalt gelernt habe, lerne ich durch den Umgang mit den verschiedenen Menschen in ihrer Vielfalt jeden Tag dazu!

Was hat sich bei Dir im Seniorendorf in den letzten eineinhalb Jahren in dieser Richtung verändert?

BL: Das Thema Vielfalt ist z. B. durch das Vielfaltsplakat, das Backen und die zugehörigen Gespräche definitiv in der Einrichtung bei den Mitarbeiter/innen angekommen. Wir gehen bewusster mit dem Thema um und wir entwickeln uns jeden Tag darin weiter, auch die Bewohner, Angehörige und Gäste mit einzubeziehen. Gleichzeitig haben wir Spaß daran, durch die Auseinandersetzung mit dem Thema – oft auch ganz zufällig – auf neue Ideen zu stoßen, was man noch anstoßen und umsetzen könnte. Das überrascht uns tatsächlich sehr oft auf sehr positive Weise!

Ich würde gerne andere Einrichtungen profitieren lassen von unseren Erfahrungen bei Willkommen Vielfalt. (Anm: Siehe dazu den „Praxistipp“ am Ende dieses Textes.)

CK: Was wäre also ein knackiger Slogan, unser Aufruf an andere Pflegeeinrichtungen sozusagen, den wir ihnen mit auf den Weg geben könnten, um motiviert zu sein, sich dem Thema Interkulturelle Vielfalt zu stellen?

care4future
Generationenbegegnungen

**Jetzt neuer Berufsfachkurs*
für Jahrgang 9**

- Präsentation unterschiedlicher Berufe in der Pflege
- Erste-Hilfe-Kurs & Praktikum
- Pflege in Theorie & Praxis
- Zertifikat für Bewerbungen

Azubis vom Seniorendorf und Berufsschüler vom Bildungszentrum Malepartus begleiten den Kurs und berichten von ihren Erfahrungen.

* kann für den Profikurs in Jahrgang 10 angerechnet werden

Neuer Kurs
care4future

stb care
Pflegeeinrichtungen
Steinbuck

Dachverband Soziale Dienste

contec

BL: Vielfalt muss man nicht suchen – sie ist da! Macht was draus!

Einige der bereits kurz erwähnten Maßnahmen möchten wir an dieser Stelle noch einmal näher erläutern:

Jahresschulprojekt „Care4future“

Dieses ist ein Projekt vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales, um Schüler/innen der 9. Klasse im Rahmen eines Wahlpflichtkurses (2 Schulstunden pro Woche über ein Schuljahr) einen authentischen Einblick in die Pflege zu geben. Das Seniorendorf Bargteheide führte diese Maßnahme in Zusammenarbeit mit einer ortansässigen Gemeinschaftsschule, dem Bildungszentrum Malepartus und

einer Beraterfirma durch. Neben der Wissensvermittlung standen ein Austausch mit Pflege-Azubis (Peer-Tandems) und Bewohnern in der Einrichtung sowie ein Erste-Hilfe-Kurs auf dem Programm.

Die Resonanz auf den ersten Kurs war durchweg positiv, so dass der Kurs fortgesetzt wird und sich die Teilnehmerzahl sogar verdoppelt hat. Die Schüler/innen bewerteten den Kurs als interessant, abwechslungsreich und hilfreich für die Berufswahl. Die Vielschichtigkeit der angebotenen Themen ermöglichte den Teilnehmern Einblicke in die Arbeitsbereiche einer Pflegeeinrichtung, die Vielfaltigkeit der Pflegeberufe, verschiedene medizinische Diagnosen im geriatrischen Bereich und dazugehörige Therapien. Ein besonders erfolgreicher Nebeneffekt ist der praktische Austausch der Generationen – einander verstehen aus Erfahrung und nicht aus der Theorie.

Backen mit Vanja

Vanja ist seit Ende Dezember 2013 in Deutschland und arbeitete als Helferin in der Pflege im Senioren-dorf. Von Januar bis Juni 2014 nahm sie an einem Vollzeit-Deutschkurs teil. Ab Juli 2014 war sie als Fachkraft in Anerkennung in Vollzeit beschäftigt, im April 2015 hat sie erfolgreich die notwendige Sprachprüfung bestanden, um ihren Berufsabschluss „Krankenschwester“ aus Bulgarien anerkennen zu lassen. Seit der Anerkennung kann sie im Seniorendorf als examinierte Fachkraft tätig sein. Die erfolgreiche Sprachprüfung war Auslöser und Anlass für die Idee, ein Backevent mit Vanja und einigen Bewohnerinnen mit einem Rezept für einen bulgarischen Traditionskuchen zu veranstalten.

Diese Maßnahme war sowohl von der Planung als auch in der Durchführung nicht sehr zeitaufwendig und gut in den Arbeitsalltag zu integrieren. Auch hier hat sich gezeigt, dass interkulturelles Verständnis für einander sehr viel leichter zu erreichen ist, wenn es erfahrbar, fühlbar und hier mit dem Kuchen sogar essbar ist. Zusätzlich zum eigentlichen Backgeschehen gab es Informationen über Vanja, über ihr Herkunftsland und ihren beruflichen Werdegang, und es entwickelte sich ein entspannte Atmosphäre des miteinander Plauderns und Backens.

Backen mit Vanja



Vielfaltsplakate

In der Projektarbeit von Willkommen Vielfalt haben wir uns damit auseinandergesetzt, welche Nationalitäten in unseren Unternehmen bereits vertreten sind. Die Analyse der Mitarbeiterdaten ergab das auch für uns überraschende Ergebnis, dass die interkulturelle Vielfalt in unseren Unternehmen bereits sehr hoch ist! Mitarbeiter/innen aus 16 Nationen arbeiten bereits bei den Pflegeeinrichtungen Steinbuck! Um diese Vielfalt im Unternehmen als wichtigen Teil der Firmenkultur noch mehr zu nutzen, war der erste Schritt, den Mitarbeiter/innen aller Einrichtungen diese interkulturelle Vielfalt vorzustellen und bewusst zu machen. Für die interne Kommunikation haben wir ein Plakat erstellt, um so vor Ort in den Einrichtungen in optimaler Weise unsere Unternehmenskultur kommunizieren zu können: Sie sehen die Flaggen der Länder, aus denen die Mitarbeiter der fünf Pflegeeinrichtungen kommen.



Boys' Day

Da zur interkulturellen Vielfalt auch die Akquise neuer Mitarbeiter/innen gehört, entschlossen wir uns bei diesem Thema für eine zielgruppengerechte Durchführung des Boys' Day im Seniorendorf. Der bekannte Boys' Day schien uns ein guter Weg zu sein, junge Leute – insbesondere Jungen – für die Altenpflege zu interessieren, die Begegnung verschiedener Generationen sowie das gegenseitige Verständnis füreinander zu fördern und dem unausgeglichene Geschlechterverhältnis in der Altenpflege entgegenzuwirken.

Auf dem Tagesprogramm standen für die sechs Schüler neben einer Hausführung auch eine kurze Einweisung in die Hygienestandards für Pflegekräfte sowie Informationen rund um die Ausbildung in der Altenpflege. Begegnung zwischen Jung und alt zog sich als Motto durch den gesamten Tag. Beim gemeinsamen Frühstück unterstützten die Jungen die Bewohner tatkräftig. Im „OldSuit“ namens Gert, einer Spezialausrüstung, die es ermöglicht, die körperlichen Einschränkungen von alten Menschen nachzuempfinden, versuchten die Schüler alltägliche Aufgaben zu erledigen. Auf diese Art konnten sie „am eigenen Leib“ einen Eindruck vom „Altsein“ erfahren.

Ebenso wurden verschiedene Hilfsmittel für Senioren (Rollator, Gehstock, Rollstuhl) auf spielerische Weise ausprobiert. So hatten die Jugendlichen die Möglichkeit, sowohl aus der Sicht des Hilfsbedürftigen als auch aus der Sicht des Helfenden praktische Erfahrungen zu machen.



Alt sein auf Probe: mit dem „OldSuit“ auf dem Boys' Day war es möglich

PRAXISTIPP

Fangen Sie mit einer kleinen Maßnahme an, gucken Sie, ob diese bei Ihnen funktioniert und realisierbar ist. Darauf kann man dann leicht aufbauen.

Wenn etwas anders läuft als gedacht: Bleiben Sie offen und lassen Sie sich auf die unerwartete „Abzweigung“ ein! Oft entsteht etwas Neues, Überraschendes! Suchen Sie aktiv Partner für ein „Vielfaltsnetzwerk“ – die Synergieeffekte machen Spaß und erleichtern die Arbeit.

Wagen Sie eine Projektteilnahme! Sie hat uns darauf fokussiert, was wir schon tun, und dazu motiviert, viele Dinge umzusetzen.

So bunt sind wir: das Anna-Prall-Haus!

Eine Einrichtung der St. Georg Diakonische Altenhilfe Dithmarschen gGmbH



Betreuerkraft Jasmin Garboi und Herr Horstmann freuen sich über einen gelungenen Vormittag in geselliger Runde

Projektverantwortliche

Claudia Stranegger, Leitung des Sozialen Dienstes der St. Georg gGmbH

In der Timm-Kröger-Straße in Heide-Süd haben Altenhilfe und Altenpflege eine lange Tradition. Seit über 50 Jahren wurden im alten Propstei Alten- und Pflegeheim ältere Menschen aus Heide und ganz Dithmarschen betreut.

Auch im 2008 fertig gestellten Neubau, dem Anna-Prall-Haus, verstehen sich die Bewohnerinnen und Bewohner sowie die Mitarbeitenden als eine Lebens- und Arbeitsgemeinschaft. Das Anna-Prall-Haus ist in den gewachsenen Stadtteil Heide-Süd integriert. Die Auferstehungskirchengemeinde ist direkt gegenüber. Ein großer Garten mit Streuobstwiese lädt zum Spazieren gehen und Verweilen ein.

Die Bewohnerinnen und Bewohner leben im Anna-Prall-Haus in Einzelzimmern, die sie auf Wunsch mit ihrem eigenen Mobiliar einrichten können. Ein eigenes Badezimmer ist ebenso selbstverständlich wie Fernseh-, Telefon- und Internetanschluss.

Im Anna-Prall-Haus leben die Menschen in überschaubaren Hausgemeinschaften mit 8 oder 12 Personen. In den dortigen großzügigen Wohn-, Ess- und Kochbereichen spielt sich das Gemeinschaftsleben ab. Hier wird geklönt, gespielt und gelesen.



Claudia Stranegger als Moderatorin eines Angebotes für die Bewohner zum Thema „Anders sein“...

...und hier in „Zivil“



Das Projekt Vielfalt betrachten wir als eine große Chance: interkulturelle Öffnung auf verschiedenen Ebenen entwickeln, erleben und spürbar machen.

Wie ein roter Faden soll sich die Thematik „Migration in der Pflege“ durch unser Haus ziehen und Normalität werden.

Dafür stehe ich, Claudia Stranegger, Leitung des Sozialen Dienstes der St. Georg gGmbH und Projektleitung, jeden Tag sehr gerne mit meinem Team und meinen Kollegen aus den anderen Abteilungen ein!

Was ist in zwei Jahren passiert?

Wenn man auf die vergangene Zeit zurück blickt, hat sich einiges bewegt – nicht nur in den Köpfen der Bewohner und Mitarbeiter. Auch die Netzwerkarbeit in Heide ist vorangeschritten.

2014 hatte ich das große Glück, als Stipendiatin der Robert-Bosch-Stiftung Berlin eine wissenschaftliche Arbeit zum Thema „Migration und Demenz in klassischen Einwanderungsländern“ in Sydney, New South Wales, Australien zu schreiben und einen Monat lang unglaubliche Erfahrungen im Ausland sammeln zu können. Diese Erfahrung hat meine Arbeit maßgeblich beeinflusst.

Ich gehe mit offeneren Augen durch den Tag, sehe mögliche Vernetzungspunkte und hoffe, diakonisches Arbeiten mit diesen Aspekten „frischer“ zu gestalten.

Das Anna-Prall-Haus hat sich sichtlich nach außen geöffnet:

- Sprachpatenschaften und Treffen mit afghanischen Mitbürgern haben stattgefunden.
- Chöre aus anderen Kulturkreisen sind aufgetreten.
- Ein „Anna-Prall-Kochbuch“ wurde mit den Bewohnern und Mitarbeitern gemeinsam geschrieben – Gerichte aus den jeweiligen Herkunftsländern.
- Das Thema „Migration und andere Kulturen“ zieht sich regelmäßig wie ein roter Faden durch die Angebote für die Bewohner.



Betreuerkraft und Pflegefachkraft Esther Lund erklärt einigen Bewohnern etwas über Afghanistan



„Wir sind doch alle irgendwo Ausländer und fremd!“ Frau Lund und Frau Stanegger tief in Interaktion mit den Bewohnern und für sie

- Morgendliche Andachten greifen täglich aktuelle Themen zur Migrationsarbeit in „kleinen, appetitlichen Häppchen“ auf.
- Mitarbeiter mit Migrationshintergrund berichten offener über ihre Heimat oder fungieren als „Dolmetscher“ bei Bewohnern aus der gleichen Region, um krankheitsbedingte Sprachbarrieren zu überwinden (z. B. Demenz und Verlust der erlernten Zweitsprache).

...und vieles mehr!

Die Bewohner unserer Einrichtung sind Dank des Projekts Vielfalt maßgeblich sensibilisiert worden, und auch unsere Kollegen zeigen neben ihrer täglichen und oft schweren Arbeit gesteigertes Interesse.

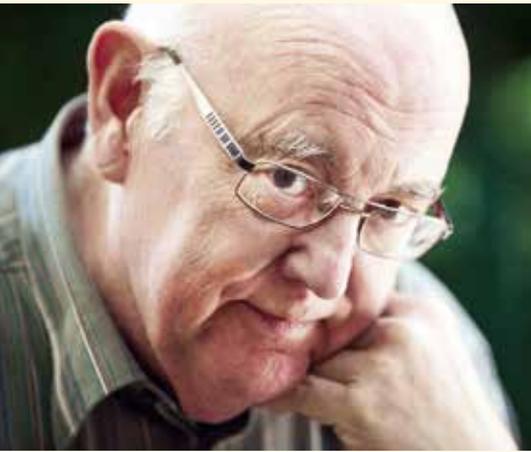
Der Weg zu einer offenen Gesellschaft ist steinig und schwer, und wir hoffen, mit Humor und Wissen einen wertvollen Beitrag leisten zu können.

Frei nach Paul Gerhardt „wir sind nur Gast auf Erden“, sollten wir uns der Thematik „Migration in der Pflege“ mutig stellen, bereit sein, neue Wege zu gehen und auch im Arbeitsleben uns für andere Themen, Strukturen und Arbeitsweisen zu interessieren und motiviert an die Herausforderungen zu begeben.

Claudia Stanegger



Dieses Projekt wird von der Robert Bosch-Stiftung, dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Wasserrecht und Gleichstellung des Landes Schleswig-Holstein, der Hochschule-Stiftung, der Diakoniestiftung und dem Diakonischen Werk Schleswig-Holstein gefördert.



Danke!

Fotos: Fotolia/giorgiomb, ramzi hachicho, Jürgen Fälsche, stefan_weis, bilderstockchen, Gina Sanders, Andrey Kiselev, contrastwerkstatt

Kontakt

Kontaktadresse Institut für berufliche Aus- und Fortbildung gGmbH
Projekt und Innovation
Theodor-Heuss-Ring 56
24113 Kiel
Telefon 0431 26099275
E-Mail: innovation@ibaf.de

**Weitere Informationen
und Ergebnisse** www.ibaf.de > Projekt und Innovation



und

[www.ausbildung-altenpflege.org/index.php/bz-preetz/projekte/
willkommen-vielfalt](http://www.ausbildung-altenpflege.org/index.php/bz-preetz/projekte/willkommen-vielfalt)



Impressum

Herausgeber: Institut für berufliche Aus- und Fortbildung gGmbH, Projekt und Innovation, Theodor-Heuss-Ring 56, 24113 Kiel

Urheberrecht: Die Broschüre ist eine persönliche geistige Schöpfung im Sinne des §2 II Urhebergesetz. Jede Vervielfältigung, Vorführung, Sendung, Vermietung und/oder Leihe der Broschüre oder einzelner Inhalte ist ohne Einwilligung der Rechteinhaberin untersagt und zieht straf- und zivilrechtliche Folgen nach sich. Alle Rechte bleiben vorbehalten.

Gestaltung und Realisierung: www.comlog.de – *Druck:* Glückstädter Werkstätten, Itzehoe – *Stand:* Oktober 2015