

## Interkulturelle Qualitätsentwicklung in der Einrichtung Unter den Arkaden



### 1. Motivation der Einrichtung, sich bei IQE zu bewerben

Bereits 2007 hat sich das Mehrgenerationenhaus „Unter den Arkaden“ im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft Integra.net zu einer interkulturellen Qualitätsentwicklung entschlossen. Der Prozess wurde damals von Sabine Handschuck und Hubertus Schröer begleitet. Die Arbeit mit unterschiedlichsten Menschen war schon immer ein Schwerpunkt in der Einrichtung „Unter den Arkaden“. Die Motivation sich erneut bei IQE zu bewerben war der Wunsch der Mitarbeiterinnen nach Weiterentwicklung in Bezug auf Inklusion und Migration. Zwei von drei Mitarbeiterinnen waren bei dem ersten Prozess nicht beteiligt. Aufgrund der geringen Größe des Teams beschlossen wir, dass alle drei Kolleginnen, die in der Gemeinwesenarbeit tätig sind, sich am IQE Prozess beteiligen: Biancka Arruda Miranda (Bewohnertreff), Astrid Dörzenbach (Familienzentrum), Uschi Weber (Bereichsleitung und Mehrgenerationenhaus). Die angebotenen Fortbildungen von IQE ermöglichten uns einen guten Einstieg in das Thema.

## **2. Zielbearbeitung und -umsetzung: Bericht über die Erreichung der Ziele**

In den ersten drei Workshops (WS) näherte sich das Team mit Unterstützung von Frau Kayser, unserer IQE-Beraterin, seinen Zielen immer mehr an. Es war zuerst schwierig gemeinsame Ziele festzustecken, da jede Mitarbeiterin einen unterschiedlichen Erfahrungshintergrund mitbrachte. Es wurden unterschiedlichste Aspekte und Argumente gesammelt, diskutiert, bewertet und schließlich konnten wir uns auf gemeinsame Ziele einigen.

### **Ziel 1 → Erarbeitung eines Leitbildes**

Das erste Ziel war die Erarbeitung eines Leitbildes, das die diversitätsorientierte Haltung „Unter den Arkaden“ ausdrückt und welches veröffentlicht werden soll (in unserer Einrichtung, auf der Website, für jede/n neue/n Mitarbeiter\*in). Es gab bereits Leitlinien, die 2007 mit dem damaligen Team entwickelt wurden, die wir aber gerne an die veränderte gesellschaftliche Realität anpassen wollten. Die Prozessergebnisse von 2007 wurden dabei berücksichtigt und stellten unsere Diskussionsgrundlage und unseren Ausgangspunkt dar. Andererseits mussten wir uns auch von bereits gelaufenen Prozessen befreien um offen für neue Aspekte zu werden.

Aufgrund der unterschiedlichen Zeitressourcen gab es auch eine unterschiedliche Beteiligung in der Mitarbeit. Wir einigten uns darauf, dass nach einer Ideensammlung in den WS ein erster Entwurf von einer Kollegin angefertigt wurde, der dann an die anderen beiden Kolleginnen zur Weiterarbeit verschickt wurde. Die Ergebnisse wurden im Team und in den WSs so lange diskutiert, bis es zu einem Konsens kam.

Die Erstellung des Leitbildes ging anfangs sehr rasch, hat sich dann aber doch sehr in die Länge gezogen, weil bis zuletzt immer wieder Veränderungen vorgenommen wurden. Wir führten intensive Diskussionen über Begrifflichkeiten wie „Kultur“, „Interkulturalität“, „demokratisches Verständnis“, „Rassismus“ und „Diskriminierung“ (diskriminierungsarm/diskriminierungsfrei), „Intersektionalität“ u.a. Wir haben uns schließlich darauf geeinigt, auf die Begrifflichkeiten „Kultur“ und „Interkulturalität“ zu verzichten und uns stattdessen auf gemeinsame Werte verständigt.

Mit dem Leitbild wollen wir unsere Haltung, unser Menschenbild und die Vielfaltsorientierung, sowie unsere Arbeitsgrundsätze verdeutlichen. Zu Beginn war nicht ganz klar, ob wir uns mit der Wirkung nach Außen, oder mehr mit der Wirkung und den Konsequenzen nach Innen befassen wollen. Letztlich haben wir unsere gemeinsame Vision entwickelt auf der Grundlage unserer gemeinsamen Werte. Der Aushandlungsprozess war nicht immer konfliktfrei und manchmal schwer auszuhalten. Das Ergebnis zeigt aber unser gemeinsames Selbstverständnis, unsere Haltung, die wir auch nach Außen hin offen zeigen wollen.

Die Wirkung des Aushandlungsprozesses nach Innen bedeutete eine Weiterentwicklung unserer Arbeit durch die aufmerksamere Wahrnehmung von Ausgrenzungen, mehr Selbstreflexion und ein besseres gegenseitiges Kennenlernen und Verstehen.

Wichtig war es auch, dass Zeit zwischen den WSs war für die Auseinandersetzung mit den verschiedenen Sichtweisen und mit uns selbst.

**Ergebnis:** Das Leitbild Unter den Arkaden ist erarbeitet und veröffentlicht. Es hat eine tiefe Auseinandersetzung mit den Inhalten des Leitbildes stattgefunden.

## **Ziel 2 → Kommentierung des Leitbildes**

Zuerst hatten wir uns als Ziel 2 „Interkulturelles Qualitätsmanagement-Schlüsselprozesse“ überlegt. Bis Oktober 2020 sollten hierzu Standards für Angebote unter interkulturellen Aspekten aus einer Vielfaltsperspektive erarbeitet werden (siehe WS 3). Wir stellten aber sehr schnell fest, dass dies für uns keine logische Fortsetzung von Ziel 1 war. Vielmehr merkten wir, dass wir uns immer mehr mit der Umsetzung des Leitbildes beschäftigten und mit der Frage, was das Leitbild für uns aber auch für unsere Besucher\*innen bedeutet.

Deshalb verwarfen wir das zuerst gebildete Ziel 2 und kamen sehr zu der gemeinsamen Entscheidung, das Leitbild zu kommentieren und damit einen

direkten Zugang für neue Kolleginnen, Ehrenamtliche und Besucher zu schaffen. Deshalb wurde für alle Personen, die Angebote „Unter den Arkaden“ erbringen (haupt- und/oder ehrenamtlich) eine Kommentierung des Leitbildes angefertigt, durch welche die verschiedenen Aspekte (Auftrag, Haltung, Menschenbild und Arbeitsgrundsätze) noch mehr verdeutlicht werden können.

Das Vorgehen bei der Erarbeitung der Kommentierung war ähnlich wie bei der Entwicklung unseres Leitbildes. Überaus wichtig und hilfreich war für uns dabei die laufende kritische Rückmeldung und Moderation der IQE-Beraterin, besonders bei den persönlichen Auseinandersetzungen, wenn wir zu keinem Konsens kommen konnten.

Da die Kommentierung deutlich umfangreicher war und wir auch hier einen hohen Diskussionsbedarf hatten, war die Belastung während der Alltagsarbeit deutlich spürbar. Es fiel uns manchmal schwer, die gesetzten Termine einzuhalten und die Ergebnisse pünktlich abzuliefern.

Die gut strukturierten Workshops halfen uns sehr dabei, den roten Faden nicht zu verlieren.

**Ergebnis:** Die Kommentierung des Leitbildes „Unter den Arkaden“ ist erarbeitet. Die Weitergabe an haupt-, neben- und ehrenamtliche Kräfte hat noch nicht stattgefunden, da aufgrund der Pandemie noch keine größeren Teamsitzungen möglich waren, sowie die Präsenzangebote nahezu vollständig eingeschränkt sind.

Bei anstehenden Neueinstellungen ist unser Leitbild jetzt ein Thema im Bewerbungsgespräch, ebenso bei der Aufnahme neuer Ehrenamtliche\*r. Neben- und ehrenamtlichen Mitarbeiter\*innen, die schon länger in unserer Einrichtung tätig sind, werden wir das Leitbild, die Kommentierung und die

Handlungsempfehlungen in einem persönlichen Treffen vorstellen. Im Gespräch wird es auch die Möglichkeit von Ergänzungen geben, jedoch keine Rücknahmen von Inhalten.

### **Ziel 3 (erste Ideen) → Konzept Raumgestaltung und Ausstattung unter Vielfalts-Aspekten**

Neben der Erarbeitung des Leitbildes war es uns auch wichtig, die Raumgestaltung und unsere Ausstattung unter dem Vielfalts-Aspekt zu betrachten.

Die Vielfalt der Besucher\*innen soll sich auch in der Ausstattung abbilden.

Hier wurden im Rahmen des IQE-Prozesses einige Handlungsideen umgesetzt (Mobile Rampe, Plakate in einfacher Sprache, Thekenbeschriftung in unterschiedlichen Sprachen, Anschaffung von farbigen Puppen / POC und Kinderbüchern, die auch Vielfalt widerspiegeln)

Parallel befassten wir uns mit Auswahlkriterien für Bücher, da unsere Einrichtung ein „Offenes Bücherregal“ besitzt, wo Nutzer\*innen Bücher mitnehmen und bringen können.

Die ursprüngliche Idee war es, diskriminierungsrelevante Kriterien für die Überprüfung des Buchbestandes zu finden und Bücher danach auszusortieren. Dies fiel uns sehr schwer, da bestimmte Werke sogenannte Klassiker sind und wir uns nicht so ohne weiteres davon trennen wollten (z.B.: „Jim Knopf“, „Robinson Crusoe“ und viele weitere Bücher, die eine starke Rollenzuschreibung haben oder/und nur männliche Helden, etc.)

Wir einigten uns darauf, einen Vermerk am Bücherregal anzubringen. Dieser weist darauf hin, dass die Bücher in diesem Regal stereotype Darstellungen und diskriminierende Abbildungen und Beschreibungen enthalten. Nutzer\*innen sollen selbst eine kritische Auswahl vornehmen.

**Ergebnis:** Das Ziel wurde nicht vollständig, sondern eher in Ansätzen bearbeitet, da wir im Laufe des IQE-Prozesses eine logische Fortführung und Ergänzung in der Erarbeitung von Handlungsempfehlungen zum Umgang mit Diskriminierung und rassistischen Äußerungen gesehen haben.

### **Ziel 3 (final) → Erarbeitung von Handlungsempfehlungen zum Umgang mit Diskriminierung und rassistischen Äußerungen**

Eine Frage, die uns die ganzen zwei Jahre über begleitete, war: „Was tun, wenn jemand rassistisches oder diskriminierendes Verhalten zeigt bzw. sich in dieser Weise äußert?“

Es war nicht einfach für uns zu einer befriedigenden Lösung zu gelangen.

Im Alltag hören wir immer wieder von Senior\*innen, aber auch von Menschen mit Migrationshintergrund diskriminierende Äußerungen. Wir möchten gerade diese Gruppen aber auch mit unserem Angebot erreichen und dennoch ganz klar unsere Haltung zeigen.

So entstanden nach intensiven Diskussionen unsere Handlungsempfehlungen zum Umgang mit Diskriminierungen und rassistischen Äußerungen.

Die Handlungsempfehlungen sollen den Mitarbeiter\*innen eine Orientierung und Hilfestellung bieten. Sie sind, ebenso wie das Leitbild und dessen Kommentierung, für alle haupt- und ehrenamtliche Angebotserbringer\*innen handlungsweisend. Es sind schon jetzt Erfolge spürbar, da wir konsequenter auf verbale Äußerungen reagieren. Es war wichtig, im Team darüber sprechen zu können, warum es einem manchmal so schwer fällt, sofort einzuschreiten (z.B. wenn ältere Menschen sich rassistisch äußern) und wie wir es trotzdem schaffen, Diskriminierungen sofort anzusprechen.

**Ergebnis:** Die Handlungsempfehlungen sind erarbeitet. Die Weitergabe an haupt-, neben- und ehrenamtliche Kräfte hat noch nicht stattgefunden, da aufgrund der Pandemie noch keine größeren Teamsitzungen möglich waren, sowie die Präsenzangebote nahezu vollständig eingeschränkt sind. (Vorgehen wie bei der Weitergabe des Leitbildes)

Besonders unterstützend bei der Bearbeitung unserer Ziele waren:

- die Begleitung und Moderation durch die IQE Beraterin, Frau Kayser
- die IQE-Fortbildungen und Workshops
- die IQE-Arbeitskreise

- wir waren mehr oder weniger dazu gezwungen uns für den inhaltlichen Austausch und die Einigung auf gemeinsame Ziele Zeit zu nehmen, was sonst im Arbeitsalltag allzu oft untergeht (auch aufgrund der versetzten Arbeitszeiten und Teilzeitarbeit).
- die WSs waren immer sehr gut strukturiert
- in den Arbeitskreisen war es sehr interessant andere Einrichtungen und deren Strategien bei der Problembewältigung kennen zu lernen

### **3. Wirkung / Vernetzung / Zukunft**

#### **a) Wirkung des Projekts**

Die Arbeit im IQE-Projekt hat über die Zielbearbeitung hinaus bewirkt, dass eine intensive Auseinandersetzung mit Diskriminierung und Alltagsrassismus entstand. Angefangen bei unserem Spielmaterial (nur weiße Puppen, obwohl wir viele POC-Familien als Nutzer\*innen haben) bis hin zur Bücherauswahl. Durch die Rückmeldung des IQE- Arbeitskreises begannen wir auch Aushänge auf einfache Sprache hin zu überprüfen und gestalteten in unserem Programm die unterschiedlichen Angebotskategorien mit eindeutigen Symbolen. Mit der Erarbeitung der Handlungsempfehlungen konnten wir uns auf ein schnelles Einschreiten bei jeglichen Formen von Diskriminierung einigen und uns gegenseitig bestärken. Durch das einheitliche Vorgehen und das gemeinsame Wissen, zeigen wir ein professionelleres und strukturierteres Auftreten nach Außen. Aufgrund der besonderen Situation in unserer Arbeit während der Pandemie konnten wir jedoch noch keine Rückmeldungen von Nutzer\*innen erhalten. Die überaus kompetente und professionelle IQE-Prozessbegleitung ermöglichte uns auch eine Auseinandersetzung innerhalb unseres Kernteams, die vorher nie in dieser Weise stattgefunden hat.

Durch die Arbeit im IQE-Projekt haben wir uns dazu entschlossen, uns als Anlaufstelle Inklusion bei dem UN-BRK-Büro zu bewerben. Unsere Bewerbung war erfolgreich und wir werden uns verstärkt darum bemühen, Barrieren auch für Menschen mit ungleichen Teilhabechancen aufgrund einer Einschränkung bzw. Behinderung, abzubauen.

#### **b) Vernetzung**

Über die IQE-Arbeitskreise und Fortbildungen konnten wir andere Einrichtungen kennenlernen. Besonders interessant und beeindruckend waren hierbei für uns die Beherbergungsbetriebe und der psychologische Dienst für Ausländer, PDA.

Außerhalb der IQE-Teilnehmer\*innen haben wir jetzt auch Kontakt zu dem Inklusionsbeauftragten des Bezirksausschusses und zum UN-BRK-Büro. Gleiche Teilhabemöglichkeiten für alle begleitet uns als Ziel bei unserer Angebotsstruktur.

### **c) Zukunft der interkulturellen Öffnung in der Einrichtung**

Die intensive, bewusste und bereichernde Auseinandersetzung mit Diversität, Diskriminierung und Alltagsrassismus während des IQE-Prozesses hat uns darin bestärkt, dass es auch bei langjähriger Erfahrung der Einrichtung mit diesem Thema wichtig ist, sich Prozesse im Rahmen interkultureller Öffnung regelmäßig aufs Neue bewusst zu machen, Automatismen zu reflektieren, zu überprüfen und gegebenenfalls zu aktualisieren. Dies wird umso wichtiger, wenn es personelle Veränderungen gibt.

### **4. Kontaktadresse**

Unter den Arkaden

Mehrgenerationenhaus – Familienzentrum – Bewohnertreff

Dientzenhoferstr. 68

80937 München

Tel: 089 30905478 0

[mgh@etcev.de](mailto:mgh@etcev.de)

### **5. Anlagen**

→ Leitbildentwicklung

→ Kommentierung des Leitbildes

→ Handlungsempfehlungen

### **IQE - Interkulturelle Qualitätsentwicklung**

**Goethestr. 53**

**80336 München**