

100

Echt AWO. Seit 1919.
Erfahrung für die Zukunft.



Bundesverband e.V.



**SOZIALE ARBEIT MIT
GEFLÜCHTETEN MENSCHEN**
Ein Leitfaden für die
AWO Beratungspraxis

Impressum

Herausgeber :
AWO Bundesverband e. V.
Blücherstr. 62/63
10961 Berlin
Telefon: (+49) 30 – 263 09 – 0
Telefax: (+49) 30 – 263 09 – 325 99
E-Mail: info@awo.org
Internet: awo.org

Verantwortlich:
Wolfgang Stadler, Vorstandsvorsitzender
Redaktion: Thomas Heser
Lektorat: Andrea Lasalle
Layout: Zanko Loreck | Pudelskern.
Bilder: Alle Fotos AWO Bundesverband e.V.

© AWO Bundesverband e. V.
November 2018

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

INHALT

Was ist Flüchtlingssozialarbeit?	9
Die Leitlinien der Arbeiterwohlfahrt	11
Beratung von geflüchteten Menschen	19
Ressourcenorientierte Beratung	21
Beratungsbeziehung	22
Ablauf einer Beratung	23
Zugangswege zur Beratung	23
Einstieg in die Beratungssituation / Beratungssetting	24
Ablauf und Entwicklung von Beratungsgesprächen	25
Arbeitsfelder der Beratung von geflüchteten Menschen	29
Rechtsberatung	29
Beratung mit dem Fokus auf verschiedene Zielgruppen	36
Besonders schutzbedürftige Flüchtlinge	37
Betroffene von Gewalt	39
Schwangere	41
Menschen mit psychosozialen Belastungen	43
Minderjährige Flüchtlinge	44
Menschen mit Behinderungen	48
Ältere geflüchtete Menschen	51
Betroffene von Menschenhandel	51
LSBTI*Q	52
Professionelles Handeln und Reflexion in der Flüchtlingssozialarbeit	55
Beratung mit Sprachmittler*innen	59
Begleitung und Schnittstelle Ehrenamt	61
Netzwerkarbeit	65
Anforderungsprofil an eine Flüchtlingssozialarbeitsstelle	67
Personalausstattung	67
Qualitätssicherung der Arbeit durch Fort- und Weiterbildung	68
Sachausstattung	68
Dokumentation	68
Datenschutz	69
Perspektive und Ausblick	73

Die in dem Leitfaden gezeigten Fotos entstanden im Herbst 2012 in verschiedenen Jugendberufshilfeprojekten des AWO Kreisverbands Südost in Berlin. Jugendliche aus Neukölln haben in Eigenregie jeweils einen Tag lang ihr soziales Umfeld fotografisch festgehalten. Der Fokus lag dabei auf der individuellen Perspektive der jungen Menschen.

VORWORT

Die AWO gestaltet die Aufnahme und das Leben von Geflüchteten vor dem Hintergrund ihrer Werte und Tradition aktiv mit und setzt sich auf allen Ebenen dafür ein, dass jeder geflüchtete Mensch entsprechend den völker- und menschenrechtlichen Vorgaben bei seiner Ankunft menschenwürdig behandelt wird. Dabei soll allen ermöglicht werden, sich über das komplizierte Asylverfahren ausreichend und umfassend bei einer unabhängigen, nichtstaatlichen Stelle zu informieren. Darüber hinaus muss jede Person über ihre weiteren ihr hier in Deutschland zustehenden Rechte informiert werden, damit sie eine echte Chance zur Teilhabe an der Gesellschaft und auf eine realistische Planung ihrer Zukunft erhält.

Nach dem Verständnis der AWO soll Soziale Arbeit die Betroffenen dabei unterstützen, ihre Rechte durchsetzen zu können. Sie soll sich dafür einsetzen, dass geflüchtete Menschen Zugang zu Gesundheitsversorgung, materieller Existenzsicherung, Bildung, Arbeit und Wohnraum finden, und sie dabei zu Mitbestimmung und Partizipation anregen. Sie soll zur Stärkung und persönlichen Weiterentwicklung beitragen, vor allem durch das Empowerment von einzelnen Menschen und Gruppen. Nur so kann eine wirkliche Teilhabe an der Gesellschaft im Sinne der Inklusion geflüchteter Menschen funktionieren.

Dieses Papier soll für die konkreten Aufgaben in der Flüchtlingssozialarbeit handlungsanleitend sein. Es soll nicht nur als Leitfaden für das fachliche Selbstverständnis in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten Menschen fungieren, sondern auch Orientierung für die professionelle Haltung der Kolleg*innen in ihrer Praxis bieten.

Brigitte Döcker
Mitglied des Vorstands



EINLEITUNG

Der Bund und die Länder sehen die Aufnahme von Flüchtlingen¹ in Deutschland als eine gesamtgesellschaftliche Verantwortung.² Die Verbände der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) nehmen diese Verantwortung seit langem wahr und sind wichtige Akteure bei der Aufnahme von Flüchtlingen.

Die AWO beteiligt sich schon seit dem ersten Anwerbeabkommen für Arbeitskräfte im Jahre 1955 und im Rahmen des Zuwanderungsgesetzes aus dem Jahre 2005 und den damit eingerichteten Bundesprogrammen, Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer*innen (MBE) und Jugendmigrationsdienst (JMD), sowie der Flüchtlingssozialarbeit an der Gestaltung der Einwanderungsgesellschaft.

Die Flüchtlingssozialarbeit, als Teil der Migrationssozialarbeit hat sich in den letzten Jahren enorm vergrößert.

Der Ausbau der Flüchtlingssozialarbeit geschah in den vergangenen Jahren in vielen Teilen der Bundesrepublik sehr kurzfristig, da vielerorts rasch gehandelt werden musste. Die Arbeitsbedingungen in den Einrichtungen waren herausfordernd, da es häufig zu wenig finanzielle Mittel sowie einen Fachkräftemangel gab und damit die personelle Ausstattung der großen Anzahl an Ratsuchenden kaum gerecht werden konnte.

Das vorliegende Papier soll übergreifend und allgemein anwendbar für alle Gliederungen der AWO die alltägliche Soziale Arbeit mit Geflüchteten fachlich untermauern und den Kolleg*innen vor Ort als grundlegende Orientierungshilfe dienen. Es richtet sich an Kolleg*innen, die in verschiedenen Konstellationen in der sozialen Arbeit mit Geflüchteten arbeiten.

1 Die AWO verwendet den Begriff Flüchtling für alle Schutzsuchenden, die durch eine erzwungene Emigration nach Deutschland gekommen sind, und beschreibt damit nicht den Status, den die Menschen innehaben. Auch der Begriff der Geflüchteten wird in diesem Papier verwendet. Beide Begriffe beschreiben Schutzsuchende mit verschiedenen Aufenthaltsformen (Asylberechtigte und andere Schutzberechtigte, Asylbewerber*innen, Geduldete, Inhaber*innen von sog. Grenzübertrittsbescheinigungen, Illegalisierte).

2 Vgl. hierzu das BAGFW-Papier (2015): „Aufnahme von Flüchtlingen in Deutschland – Ergänzende Handlungsbedarfe aus Sicht der BAGFW“, http://www.bagfw.de/uploads/media/2015-09-09_Aufnahme_von_Fluechtligen_-_ergaenzender_Handlungsbedarf.pdf (letzter Zugriff am 23.5.2018).



WAS IST FLÜCHTLINGS- SOZIALARBEIT?

Der Begriff Flüchtlingssozialarbeit ist kein feststehender Begriff. Allein innerhalb der Arbeiterwohlfahrt gibt es länderspezifisch verschiedenste Begriffsprägungen wie z. B. Asylsozialarbeit, Flüchtlingssozialdienst etc. Sie alle beschreiben die Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen (ohne Aufenthaltstitel, Asylsuchende, Geduldete, Illegalisierte, Anerkannte), welche außerordentlich vielfältig ist.

Die Flüchtlingssozialarbeit kann u. a. folgende Arbeitsbereiche umfassen:

- Beratung zum Ausländerrecht
- Beratung zu sonstigen Rechtsfragen
- Sozialberatung
- Sozialpädagogische Einzelfallberatung
- Sozialpädagogische Gruppenarbeit
- Psychosoziale Beratung
- Arbeitsmarktzugang
- Familienzusammenführung
- Kollegiale Beratung, Kompetenzschulung der Berater*innen und Ehrenamtlichen
- Netzwerkarbeit und die Einbindung von Ehrenamt, Vereinen, Initiativen, Quartiersarbeit etc.
- Vermittlungsarbeit, Hilfestellung beim Zugang zu anderen Beratungsdiensten
- Politische Arbeit, Lobbyarbeit, Gremienarbeit

Für die Definition von Sozialer Arbeit wird hier auf die Definition der „International Federation of Social Workers“ zurückgegriffen: „Soziale Arbeit fördert als praxisorientierte Profession und wissenschaftliche Disziplin gesellschaftliche Veränderungen, soziale Entwicklungen und den sozialen Zusammenhalt sowie die Stärkung der Autonomie und Selbstbestimmung von Menschen. Die Prinzipien sozialer Gerechtigkeit, die Menschenrechte, die gemeinsame Verantwortung und die Achtung der Vielfalt bilden die Grundlage der Sozialen Arbeit. Dabei stützt sie sich auf Theorien der Sozialen Arbeit, der Human- und Sozialwissenschaften und auf indigenes Wissen. Soziale Arbeit befähigt und ermutigt Menschen so, dass sie die Herausforderungen des Lebens bewältigen und das Wohlergehen verbessern, dabei bindet sie Strukturen ein. Diese Definition kann auf nationaler und/oder regionaler Ebene weiter ausgeführt werden.“³

3 <https://www.dbsh.de/profession/definition-der-sozialen-arbeit/deutsche-fassung.html> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

DIE LEITLINIEN DER ARBEITERWOHLFAHRT

Die Geschichte der Arbeiterwohlfahrt ist auch eine Geschichte von Flucht und Vertreibung. Zu Zeiten des Nationalsozialismus waren es unsere Mitglieder, die vor der Herrschaft der Nazi-Diktatur fliehen mussten und Schutz vor Verfolgung suchten.

Die gemeinsame Richtschnur all unserer Handlungen und Positionen war gestern wie heute unsere humanitäre Verpflichtung dem einzelnen Menschen gegenüber.⁴ Es ist für uns eine Selbstverständlichkeit, einen aktiven Beitrag zur Einwanderungsgesellschaft zu leisten.

Die folgenden neun Leitlinien⁵ sind die Basis unserer Arbeit mit Migrant*innen und Geflüchteten:

1. Wir bestimmen – vor unserem geschichtlichen Hintergrund als Teil der Arbeiter*innenbewegung – unser Handeln durch die Werte des freiheitlichen-demokratischen Sozialismus: Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit.

Unser humanistisches Menschenbild stellt die Wertschätzung, Selbstbestimmung und die persönlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten der Ratsuchenden in den Vordergrund all unseres Handelns. Migration und Flucht gehören zur Menschheitsgeschichte und stellen damit

⁴ Vgl. AWO Bundesverband (2016): Unseren Grundwerten verpflichtet – Die Arbeiterwohlfahrt zu Flucht, Asyl und Teilhabe an der Gesellschaft

⁵ Vgl. AWO Bundesverband (2013): Die Migrationssozialarbeit der Arbeiterwohlfahrt. Leitlinien der fachlichen Arbeit, <http://grundsatzprogramm.awo.org/wp-content/uploads/2015/04/2013-AWO-Leitlinien-Die-Migrationssozialarbeit-der-AWO.pdf> (letzter Zugriff am 17.5.2018).

eine Normalität dar. Sie sind das Resultat verschiedener individueller, gesellschaftlicher und politischer Motive, z. B. Arbeitsmigration, politische Verfolgung, internationale Wirtschaftsinteressen, Klimaveränderung, Kriege und Konflikte. Wir orientieren uns in unserer Arbeit an den Bedürfnissen der Ratsuchenden, indem wir individuelle Unterstützungsangebote unter Mitwirkung der Menschen und unter Berücksichtigung ihrer vorhandenen Ressourcen und Kompetenzen entwickeln. Wir wollen Migrant*innen und Geflüchteten gleichberechtigte Teilhabe an unserer Gesellschaft ermöglichen. Wir bieten allen Menschen gleiche und dennoch auf ihre Bedürfnisse individuell abgestimmte Unterstützung an. Unter Sozialer Arbeit mit Migrant*innen und Geflüchteten verstehen wir, Anerkennung zu ermöglichen und Zugehörigkeit zu organisieren.

Wir sind uns der Teilhabebeschränkungen und der sozialrechtlichen Rahmenbedingungen, denen vor allem Geflüchtete unterworfen sind, bewusst. Um diese Beschränkungen anzumachen, betreiben wir Öffentlichkeits- und Lobbyarbeit und treten ein für eine Garantie und erweiterte Gewährung von Rechten für geflüchtete Menschen.

2. Wir sind ein Mitgliederverband, der für eine sozial gerechte Gesellschaft kämpft und politisch Einfluss nimmt. Dieses Ziel verfolgen wir mit ehrenamtlichem Engagement und professionellen Dienstleistungen.

Rahmenbedingungen, die unseren Werten nicht entsprechen, begegnen wir mit angemessener sozialpolitischer Einflussnahme auf allen notwendigen Ebenen. Wir treten aktiv gegen rassistische und diskriminierende Strömungen ein.⁶ Wir binden in unsere Arbeit Selbsthilfestrukturen von Migrant*innen und Geflüchteten sowie deren Organisationen ein und stärken diese. Auf diese Weise tragen wir zur Schaffung einer inklusiven Gesellschaft bei.

⁶ In diesem Zusammenhang sei auf die Publikationen des AWO Bundesverbands „AWO gegen Rassismus – Positionen und Projekte“ (2016), <https://www.awo.org/sites/default/files/2017-08/AWO%20gegen%20Rassismus-Broschuere%202016%20kleiner.pdf>, „AWO Positionen gegen Rechts“ (2017) und „Miteinander gegen Hass, Diskriminierung und Ausgrenzung“ (2017), <https://www.awo.org/sites/default/files/2017-07/170609%20Web%20Handreichung%20der%20Verb%3%A4nde-Miteinander.pdf> (letzter Zugriff am 17.5.2018), hingewiesen.

3. Wir fördern demokratisches und soziales Denken und Handeln. Wir haben gesellschaftliche Visionen.

Unsere Vision ist die Herstellung von Chancengerechtigkeit für Migrant*innen und Geflüchtete. Mit interkultureller Öffnung strebt die AWO die Weiterentwicklung und Qualifizierung aller Angebote der sozialen Dienste an. Dadurch wird differenzierte und individuelle Beratung möglich und die adäquate Versorgung von Migrant*innen und Geflüchteten erreicht. Das Ziel ist, für alle die gleichberechtigte Teilhabe in allen gesellschaftlichen Bereichen zu ermöglichen. Wir setzen uns gegen soziale Ausgrenzung durch Gesellschafts- und Sozialpolitik und für Inklusion ein. Wir wirken Diskriminierung, Stigmatisierung und Ausgrenzung entgegen.

Geflüchtete Menschen müssen in Deutschland oftmals sehr isoliert leben. Dies hängt zum einen damit zusammen, dass sie ihre Familie und Bekannten zurücklassen mussten. Zum anderen wird ihnen die Kontaktaufnahme zu Menschen der „Aufnahmegesellschaft“ erschwert, da sie in Sammelunterkünften außerhalb der städtischen Infrastruktur, der Regeldienste und des sozialräumlichen Lebens untergebracht sind. Die Bedingungen, unter denen Geflüchtete in Deutschland leben, geben ihnen oftmals das Gefühl, nicht willkommen zu sein. Es ist wichtig, solche Gefühle und die reale Isolation zu mildern, indem u. a. ein Kontakt zur „Aufnahmegesellschaft“ hergestellt wird.

Die gefühlte und reale Isolation von geflüchteten Menschen wird von uns aktiv bekämpft. Dies geschieht durch unsere professionellen Dienstleistungen, aber vor allem auch durch unsere politische Arbeit, vor Ort und bundesweit.

Interkulturelle Öffnung

Im Jahr 2000 hat die Bundeskonferenz der AWO einen Beschluss gefasst: Alle AWO-Gliederungen werden aufgefordert, bestehende und neue Dienste und Einrichtungen interkulturell zu öffnen, indem darauf geachtet wird, dass Migrant*innen ihrem Bevölkerungsanteil entsprechend in den Angeboten repräsentiert sind (2000), dass konzeptionell, organisatorisch und personell den Bedürfnissen von Migrant*innen entsprochen wird (2000), dass interkulturelle Öffnung in das AWO-QM-System aufgenommen wird (2008) und dass die interkulturelle Öffnung als durchgängiges Handlungsprinzip und Qualitätsmerkmal im Leitbild und in den Leitsätzen unmittelbar erkennbar und überprüfbar ist (2008).

Auf dieser Grundlage arbeitet der Bundesverband daran, Öffnungsprozesse in den unterschiedlichen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit zu organisieren: von der Kindertagesstätte bis zur Pflegeeinrichtung, von der Schuldner*innenberatung bis zur Suchthilfe.

Den Prozess der interkulturellen Öffnung versteht die AWO ausdrücklich als Suchbewegung, die für jedes einzelne Handlungsfeld neu bestimmt und neu erarbeitet werden muss. Die Konkretisierung des Öffnungsprozesses und das Handeln der Sozialen Arbeit sind immer auch mitbestimmt von den Handlungslogiken und Bearbeitungsformen des jeweiligen Handlungsfeldes. Deswegen gibt es nicht das eine Rezept für alle Bereiche Sozialer Arbeit. Der Interkulturelle Öffnungsprozess muss jeweils neu bestimmt werden.

4. Wir unterstützen Menschen, ihr Leben eigenständig und verantwortlich zu gestalten, und fördern alternative Lebenskonzepte.

Die Angebote der Sozialen Arbeit mit Migrant*innen und Geflüchteten orientieren sich an ihren Bedürfnissen und werden fortlaufend und flexibel an die sich verändernde Bedarfslage und Lebenswelt angepasst. Die individuelle Beratung bezieht den gesellschaftlichen und sozialen Kontext mit ein. Wir achten die Persönlichkeit und Integrität der Ratsuchenden und erbringen unsere Dienstleistungen nach dem Grundsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“. Die Ratsuchenden bleiben dabei „Expert*innen ihrer Selbst“. Wir fördern und stärken die Eigeninitiative der Ratsuchenden und unterstützen sie bei der Verwirklichung individueller und alternativer Lebenskonzepte.

5. Wir praktizieren Solidarität und stärken die Verantwortung der Menschen für die Gemeinschaft.

Die Arbeiterwohlfahrt gewährt ihre solidarische Hilfe grundsätzlich allen ratsuchenden Menschen unabhängig von ethnischer und sozialer Herkunft, sexueller Orientierung, Nationalität, Religion, Weltanschauung und rechtlichem Status. Akzeptierende Soziale Arbeit berücksichtigt die Unterschiedlichkeit verschiedener gesellschaftlicher, kultureller und persönlicher Hintergründe. Solidarität bedeutet, über Rechtsverpflichtungen hinaus durch praktisches Handeln füreinander einzustehen. Wer in Not gerät, kann sich auf die Solidarität der Arbeiterwohlfahrt verlassen. Solidarität bedeutet auch, dass wir uns stark machen im Kampf für die Rechte der Migrant*innen und Geflüchteten.

6. Wir bieten soziale Dienstleistungen mit hoher Qualität für alle an.

Im Interesse der Ratsuchenden nutzen und vernetzen wir bestehende Angebote in der jeweiligen Region. Dazu suchen wir zielgerichtet die Zusammenarbeit mit anderen Akteur*innen der Sozialen Arbeit. Die Angebote orientieren sich an den individuellen Bedürfnissen und den jeweiligen regionalen Bedingungen. Mit der Weiterentwicklung der Standards der Sozialen Arbeit und mit regelmäßigen internen und externen Qualitätskontrollen wird die hohe Qualität der sozialen Dienstleistungen erhalten, dokumentiert und ausgebaut. Ein wesentliches Ziel ist es, die Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität der Arbeit klar zu definieren und transparent darzustellen. Die Qualitätspolitik und Qualitätssicherung der Arbeiterwohlfahrt ist ein fortlaufender

Prozess. Wir orientieren uns an den Bedürfnissen und Ressourcen der Ratsuchenden. Dies führt zur Bereitstellung eines differenzierten Unterstützungsangebotes, das allen Interessierten und Ratsuchenden zugänglich ist. Zu unserem Beratungskonzept gehört, dass wir in unseren Einrichtungen Klischees und Stereotype vermeiden und uns aktiv gegen Vorurteile einsetzen.

7. Wir handeln in sozialer, wirtschaftlicher, ökologischer und internationaler Verantwortung und setzen uns nachhaltig für einen sorgsamen Umgang mit vorhandenen Ressourcen ein.

Wirtschaftliches Handeln ist Teil unserer sozialen Verantwortung gegenüber Ratsuchenden, unseren Mitarbeiter*innen sowie Kooperationspartner*innen. Wir achten in unseren Einrichtungen und in der Beratung darauf, dass mit den vorhandenen Ressourcen bewusst, effizient und sorgsam umgegangen wird. Wir streben die sinnvolle Vernetzung unterschiedlicher Hilfeangebote an.

8. Wir wahren die Unabhängigkeit und Eigenständigkeit unseres Verbandes; wir gewährleisten Transparenz und Kontrolle unserer Arbeit.

Als einer der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege agiert die AWO unabhängig. Durch Leitbilder, Konzepte und Leistungsbeschreibungen stellt die Soziale Arbeit mit Migrant*innen und Geflüchteten ihre Tätigkeiten und ihre Angebotsstrukturen transparent dar. Die Leitsätze der Arbeiterwohlfahrt sind allen Interessierten zugänglich und auch die Soziale Arbeit mit Migrant*innen und Geflüchteten lässt sich an diesen Leitsätzen messen. Sie ist die selbst gewählte Aufgabe der Arbeiterwohlfahrt. Um die Effektivität der Arbeit nachzuweisen, wird das Verhältnis von Aufwand und Wirkung im Rahmen eines Qualitätsmanagementsystems dokumentiert.

9. Wir sind fachlich kompetent, innovativ, verlässlich und sichern dies durch unsere ehren- und hauptamtlichen Mitarbeiter*innen.

Die individuelle Beratungsarbeit in der Sozialen Arbeit mit Migrant*innen und Geflüchteten folgt einem ganzheitlichen Ansatz. Wir unterstützen die Ratsuchenden individuell und ressourcenorientiert dabei, ihr Leben eigenständig und selbstverantwortlich zu gestalten. Unsere Standards orientieren sich am Stand aktueller fachlicher und wissenschaftlicher Erkenntnisse. Eine besondere Stärke unserer Unterstützungsangebote ist die Vernetzung von haupt- und ehrenamt-

lichen Mitarbeiter*innen der Arbeiterwohlfahrt. Die berufliche und persönliche professionelle Qualifikation der Mitarbeiter*innen wird durch ständige Fort- und Weiterbildung und Supervision erhalten und weiterentwickelt.

Wir wirken Diskriminierung, Stigmatisierung, Ausgrenzung und Rassismus entgegen. Dies geschieht auch durch eine (selbst-)kritische Auseinandersetzung unserer Mitarbeiter*innen mit den Machtverhältnissen auf allen Handlungsebenen.



BERATUNG VON GEFLÜCHTETEN MENSCHEN

Der vorliegende Leitfaden konzentriert sich auf den Bereich der Beratung von geflüchteten Menschen. Beratung wird hier verstanden als ein dialogischer, auf Verständigung angelegter Interaktionsprozess zwischen Ratsuchenden und Berater*innen. Die Berater*innen sind dabei bestrebt, die Ratsuchenden in ihrer speziellen Lebenssituation zu verstehen und ihr Potenzial an Deutungs- und Handlungsmustern zu erweitern. Ausgehend von der Analyse der Lebenssituation, den Problemlagen und den Erwartungen der Ratsuchenden, entwickeln die Berater*innen gemeinsam mit ihnen Lösungsvorschläge und beraten zum persönlichen Umgang mit den bestehenden Aufgaben.⁷

Die Arbeit orientiert sich dabei an den Bedürfnissen der Ratsuchenden. Die Berater*innen begreifen hierbei „Flüchtling“ nicht als Status, sondern als vorübergehenden Zustand auf dem Weg zur gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft. Ihre Arbeit ist anerkennend und parteilich, sie sehen den Mangel an (manchen) Ressourcen nicht als individuelle Eigenschaft oder Versagen, sondern als eine nicht zu akzeptierende soziale Benachteiligung. Daher sehen sie sich auch aufgefordert, ihre eigene Arbeit sowie die rechtlichen Festlegungen, auf deren Grundlage geflüchteten Menschen das Recht auf Aufnahme, Schutz und Unterstützung verwehrt wird, kritisch zu hinterfragen.⁸

Um eine professionelle Beratung anbieten zu können, muss man über

7 Vgl. AWO Bundesverband (2016): Schuldner- und Insolvenzberatung – Rahmenkonzeption der Arbeiterwohlfahrt, https://www.awo.org/sites/default/files/2017-01/Rahmenkonzeption_SIB_neu_Stand_9.12.16.pdf (letzter Zugriff am 29.5.2018)

8 Vgl. Alice Salomon Hochschule Berlin (2016): Positionspapier Soziale Arbeit mit Geflüchteten in Gemeinschaftsunterkünften – Professionelle Standards und sozialpolitische Basis“, http://www.fluechtlingssozialarbeit.de/Positionspapier_Soziale_Arbeit_mit_Gefl%C3%BChteten.pdf (letzter Zugriff am 20.5.2018).

fachliches Wissen bzgl. der jeweiligen Fragestellung der Ratsuchenden verfügen. Über dieses notwendige Fachwissen hinaus müssen Berater*innen zudem über Beratungskompetenzen verfügen, die unabhängig von ihrem Fach sind. „Sie müssen wissen,

- wie sie Gespräche mit einzelnen Personen, Gruppen oder auch Organisationen anlegen,
- wie sie eine konstruktive Arbeits- und Vertrauensbeziehung aufbauen,
- wann und mit welchen Konsequenzen sie etwas ansprechen,
- wann es angemessen ist, eher lenkend, eher emotional unterstützend, eher reflektiv oder konfrontativ zu sein,
- wann sie Ressourcen ermitteln, potenziell hilfreiche Netzwerke einbeziehen und Unterstützungsquellen aktivieren helfen,
- wie sie mit Widerständen und Konflikten umgehen,
- auf welchen Wegen sie Veränderungen initiieren und evaluieren wollen,
- wie Vielfalt und Pluralität zu berücksichtigen sind,
- welche sozialen und räumliche Kontexte in welcher Form in das Beratungsgeschehen zu integrieren sind“⁹,
- wie sie sich professionell abgrenzen.

Aufgrund der Komplexität des Arbeitsfeldes ist häufig eine gewisse Methodenvielfalt sinnvoll bzw. notwendig. Im Grunde gilt, dass die Wahl eines konkreten Beratungsansatzes oder einer Methode abhängig vom Ausgangspunkt und vom Ziel der Beratung ist und der Einschätzung und Professionalität der einzelnen Berater*innen obliegt. Gleichwohl gibt es tragende Grundpfeiler, auf die sich die Beratung von geflüchteten Menschen stützen sollte und die daher im Folgenden dargestellt werden.

⁹ Frank Engel, Frank Nestmann & Ursel Sickendiek (2004): „Beratung“ – Ein Selbstverständnis in Bewegung. In F. Nestmann, F. Engel, U. Sickendiek (Hrsg.), Das Handbuch der Beratung, Bd.1., Tübingen: dgvt-Verlag, S. 35.

RESSOURCENORIENTIERTE BERATUNG

Die Beratung von geflüchteten Menschen findet häufig mit der Haltung statt, dass den Ratsuchenden geholfen werden muss, da sie die Lösung ihrer Probleme nicht allein schaffen können. Dieser „Defizit-Blick“ geht von einem defizitären Leben der Klient*innen aus. Ihre Erfahrungen werden als Mangel und auch als Unfähigkeit in ihrer Biographie wahrgenommen. Geflüchtete Menschen werden demnach häufig nur in Bezug auf ihre Fluchtgeschichte und die Menschenrechtsverletzungen, die sie erlebt haben, wahrgenommen und damit ausschließlich als Opfer gesehen.

Anhand von Theorien, Konzepten und materiellen Ressourcen wird versucht, vermeintlich unwissende und hilflose Menschen aus einem „Problemkreislauf“ zu „befreien“ oder gar „zu retten“.¹⁰ Solche Beratungsprozesse können aber, auch wenn sie gut gemeint sind, die Menschen daran hindern, Verantwortung für ihr eigenes Leben zu übernehmen bzw. eigene Vorstellungen, wie sie leben möchten, für sich zu entwickeln.

Berater*innen sollten zwar die Schwierigkeiten und Anforderungen der Ratsuchenden erkennen und anerkennen. Dabei muss der Fokus jedoch auch auf die Fähigkeiten und Ressourcen, die Stärken und Potenziale des Gegenübers gerichtet werden, um nicht Gefahr zu laufen, die Ratsuchenden in erster Linie als problembehaftete Personen wahrzunehmen.

An dieser Stelle setzt die ressourcenorientierte Beratung an. Ihr Ziel ist es, die Fähigkeit der Menschen zu fördern, ihre soziale Lebenswelt und ihr Leben selbst zu gestalten und damit einen gewissen Grad an Autonomie zurückzugewinnen. Zudem soll sie dabei unterstützen Zugangsbarrieren zu reduzieren.

10 Vgl. Wolfgang Stark (2004): Beratung und Empowerment – empowerment-orientierte Beratung? In F. Nestmann, F. Engel, U. Sickendiek (Hrsg.), Das Handbuch der Beratung, Bd.1., Tübingen: dgvt-Verlag, S. 535.

Es gibt verschiedene Arten von Ressourcen, die im Beratungskontext beim Gegenüber thematisiert und aktiviert werden können:

- **Persönliche Ressourcen:** Motivation, Interessen, (geistige, emotionale und praktische) Fähigkeiten, Erfahrungen und Bildung
- **Soziale Ressourcen:** Partner*innen, Interessen, Familie und Verwandtschaft, Freundeskreis, Nachbarschaft, Netzwerke
- **Materielle Ressourcen:** Geld, Wohnraum, Möbel, Kleidung
- **Infrastrukturelle/institutionelle Ressourcen:** Organisationen, Institutionen, Freizeit- und Bildungseinrichtungen, Arbeitsplatz, Vereine, Initiative

Um im Verlauf einer Beratung eine Ressourcenaktivierung zu ermöglichen und sie bei dem Gegenüber zu verstärken, bedarf es auch der Ressourcenaktivierung der Berater*innen selbst. So sollten sich Berater*innen bewusst machen, in welchem Kontext sie arbeiten, welche Möglichkeiten, aber auch welche Hierarchien und Hindernisse existieren. Sie sollten herausfinden, welche eigenen Ressourcen sie bereits nutzen und welche noch ungenutzt sind. Durch diese Herangehensweise können das professionelle Bewusstsein geschärft und verfestigt und eigene innovative Ideen im Arbeitszusammenhang realisiert werden.¹¹

BERATUNGSBEZIEHUNG

Wenn die*der Ratsuchende die*den Beratende*n als unterstützend, aufbauend sowie in ihrem*seinem Selbstwert positiv bestätigend erlebt, ist dies eine wichtige Grundlage für eine gute Beratungsbeziehung und somit auch für gelingende Beratung. Grundsätzlich ist es wichtig, dass eine Beratung „auf Augenhöhe“ stattfindet. Es sollte versucht werden, die in der Beratungssituation häufig vorhandene Hierarchie abzubauen.

Die Berater*innen sollen über ein hohes Maß an Reflexionsfähigkeit verfügen, vor allem bzgl. der eigenen Einstellungen zu den Ratsuchenden und des eigenen Eingebundenseins in kulturelle Kontexte. Sie sollen diversitätsbewusst und diskriminierungssensibel sein, was

¹¹ Vgl. ebd., S. 543.

beinhaltet, dass sie Diskriminierungen bewusst wahrnehmen und gleichzeitig bestehende gesellschaftliche Diskriminierung bei sich selbst und beim Umfeld erkennen und ihr entgegenwirken.

ABLAUF EINER BERATUNG

Eine Beratung beinhaltet verschiedene Phasen, die im Folgenden dargestellt werden. Dabei werden Standards formuliert, die für eine gute, professionelle Beratung für alle Ratsuchenden gelten, nicht nur für die Beratung von Geflüchteten.

Zugangswege zur Beratung

Um die Zielgruppe zu erreichen, gibt es verschiedene Möglichkeiten. Grundlage und Voraussetzung für die Arbeitsaufnahme einer Beratungsstelle sollte immer eine Bedarfsanalyse sein. Es sollte geklärt werden, wie die Rahmenbedingungen vor Ort sind und im welchen Kontext sich die Beratungsstelle befindet. Beispielsweise ist es für eine Beratungsstelle in einer Gemeinschaftsunterkunft wichtig zu wissen, welche Personen dort leben, was für einen Aufenthaltsstatus die Menschen haben, welche Bedarfe, Probleme und Wünsche bestehen und welche verschiedenen Sprachen gesprochen werden. Denn es ist maßgeblich, dass bspw. Flyer und Aushänge, die auf das Beratungsangebot hinweisen, in allen relevanten Sprachen zur Verfügung stehen. Dasselbe gilt darüber hinaus für den Sozialraum in dem sich die Beratungsstelle befindet:

- Gibt es bereits ähnliche Beratungsangebote, die ergänzend sein könnten und auf die hingewiesen werden könnte?
- Könnten diese Beratungsstellen wiederum auf das eigene Angebot hinweisen?
- Gibt es Netzwerke in der Umgebung, die helfen können einen schnelleren Zugang zur Zielgruppe zu bekommen?

Beratungsangebote sollen bedarfsorientiert, niedrighschwellig und einfach zu erreichen sein. Im Idealfall sollen Menschen an „ihren Orten“ aufgesucht werden, bspw. in Wohnheimen oder anderen Orten, wo

sie sich aufhalten, wie in Vereinen, Unterkünften, Sprachkursen etc. Durch eine direkte Ansprache der Zielgruppe und durch die persönliche Darstellung des Beratungsangebotes wird das Interesse geweckt und die Hemmschwelle, das Angebot zu nutzen, gesenkt. Flyer und Werbung auf Plakaten oder im Internet sind wichtig, haben aber eine bei weitem geringere Wirkkraft als die persönliche Kontaktaufnahme. Diese kann auch zu konkreten Anlässen stattfinden, bspw. im Rahmen von Informationsveranstaltungen oder bei Bewohner*innen-Versammlungen in Wohnheimen.

Gruppenangebote, bei denen allgemeine Informationen zum täglichen Leben einer größeren Anzahl von Menschen vermittelt werden, können die Zugangsschwelle zur Beratungsstelle senken. Anschließend können die Teilnehmenden zu einer Einzelberatung eingeladen werden, um die Beratungsthemen zu konkretisieren und personenbezogen zu bearbeiten.

Einstieg in die Beratungssituation / Beratungssetting

Um einen guten Einstieg in die Beratung zu schaffen, sollte man eine räumlich und atmosphärisch ruhige und angenehme Gesprächssituation herstellen. Ein erster positiver Eindruck der Ratsuchenden von der Beratungsstelle ist sehr entscheidend, damit sie sich willkommen fühlen. Dieser Eindruck kann durch Hinweise an der Tür und eine entsprechende Einrichtung des Beratungszimmers sowie durch das persönliche, freundliche Auftreten der Berater*innen geschaffen werden.

Die Flüchtlingssozialarbeit braucht ein diverses Berater*innen-Team, welches sich auch durch eine Sprachenvielfalt auszeichnet. Diese Voraussetzung erleichtert den Zugang zur Beratung und begünstigt ein entsprechend bedarfsgerechtes Beratungsangebot.

Falls Ratsuchende in Begleitung kommen, sollten sie vor dem Gespräch allein in den Raum gebeten und gefragt werden, ob die Anwesenheit der Begleitperson im Gespräch erwünscht ist. Oftmals fällt es Personen leichter über ihre Anliegen zu sprechen, wenn sie alleine sind. Zudem kann es sein, dass sich Personen in einem Abhängigkeitsverhältnis zu ihrer Begleitperson befinden. Die Zeit in der Beratung kann dann dafür genutzt werden, über Inhalte zu sprechen, die ansonsten möglicherweise nicht angesprochen werden könnten.

Es ist sehr wichtig, zu Beginn der Beratung auf die eigene Schweigepflicht sowie die Unabhängigkeit der Beratungsstelle (bspw. von staatlichen Stellen) hinzuweisen! Grundsätzlich sollte zudem immer wieder die Freiwilligkeit der Beratung betont werden.

Ablauf und Entwicklung von Beratungsgesprächen

In den Beratungsgesprächen sollte man sich Zeit nehmen und sich hinsichtlich des Gesprächs oder der Beratungsziele auf die Geschwindigkeit der Ratsuchenden einstellen. Gibt es einen vorgegebenen zeitlichen Rahmen, so sollte dieser zu Beginn transparent gemacht werden und auf die Möglichkeit von Folgeterminen hingewiesen werden. Prinzipiell braucht es eine gewisse, nicht zu eng bemessene Zeit, um die Gesamtsituation der Ratsuchenden zu erfassen:

- Was sind die Anliegen und Probleme der Ratsuchenden?
- Was sind ihre aktuellen Lebenslagen?
- Was sind ihre Wünsche, was ihre Ängste?
- Was sind die Potenziale der Ratsuchenden, was ihre Stärken, wo ist die Möglichkeit, um diese auf- bzw. auszubauen?
- Wie dringlich/akut sind die Anliegen?

Um diese Fragen beantworten zu können, muss durch gezieltes Nachfragen der Beratungs- und Unterstützungsbedarf ermittelt werden. Dabei ist es notwendig, mit Sensibilität und Einfühlungsvermögen auf die Ratsuchenden einzugehen. Um dies sicherzustellen, muss die Dynamik des Gesprächs ständig durch die*den Berater*in reflektiert werden. Es ist notwendig, für jede*n einzelne*n Ratsuchende*n einen Datenbogen zu erstellen, welcher in jedem Gespräch ausgefüllt wird. Auf diesem sollten dann die personenbezogenen Informationen sowie die Antworten und Ergebnisse der Gespräche notiert werden. Auch Kopien behördlicher Schreiben u. ä. können beigefügt werden. Diese Aktenführung ist für einen kontinuierlichen Beratungsprozess notwendig. Falls ein*e Berater*in vertreten werden muss, kann zudem durch eine solche Aktenführung eine Vertretung leichter bewerkstelligt werden. Selbstverständlich kann eine Aktenführung nur nach Einverständnis

der*des Ratsuchenden erfolgen. Der Datenschutz ist hier unbedingt zu beachten.¹²

Des Weiteren muss sichergestellt werden, dass die Kommunikation gelingt. Der Einsatz von Sprachmittler*innen kann dies gewährleisten. Über die reine Übersetzung der Gesprächsinhalte hinaus muss dabei darauf geachtet werden, wie die Beratungsinhalte kommuniziert werden bzw. kommuniziert werden können. Dies ist vom Aufnahmevermögen, der Konzentration und der allgemeinen Verfassung der ratsuchenden Person abhängig. Diese Aspekte sollten stets mitbedacht werden.

Wertschätzung ist oberstes Handlungsprinzip in der Beratung. Daher ist es selbstverständlich, dass die Ratsuchenden immer in ihrer Eigenverantwortung ernst zu nehmen sind und die Beratungsgespräche mit ihnen gemeinsam geplant werden. Die Ziele werden gemeinsam bestimmt und die Inhalte und Schritte der Zielerreichung transparent mit den Ratsuchenden kommuniziert.

Das Ziel der Beratung ist neben der Bewältigung von konkreten Problemen wie z. B. der Klärung der Aufenthaltssituation die objektive Informationsvermittlung sowie die Unterstützung dabei, selbst Entscheidungen treffen zu können. Dazu gehört auch, dass die von den Ratsuchenden getroffenen Entscheidungen von den Berater*innen akzeptiert werden, auch wenn diese ihnen evtl. nicht immer nachvollziehbar sind oder den Vorstellungen der Berater*in entgegenstehen. Am Ende der jeweiligen Beratungsgespräche sollte immer sichergestellt sein, dass allen Beteiligten die weiteren Schritte und die getroffenen Vereinbarungen klar sind.

12 Mehr dazu im Kapitel „Datenschutz“.

Es ist wichtig, dass der Handlungsspielraum und die Grenzen der Berater*innen immer deutlich gemacht werden. Zudem müssen auch die Kapazitäten und Ressourcen aller Beteiligten eingeschätzt und berücksichtigt werden. So können eine Überforderung sowie die Entstehung unrealistischer Ziele und daraus folgende Enttäuschungen vermieden werden.



ARBEITSFELDER DER BERATUNG VON GEFLÜCHTETEN MENSCHEN

RECHTSBERATUNG

Den meisten Ratsuchenden, die in die Beratung kommen, sind das deutsche Rechtssystem und die mit ihm verbundenen Strukturen, Institutionen und Verfahrenswege nicht oder nur wenig bekannt. Dementsprechend ist ein wichtiger Teil der Sozialen Arbeit mit geflüchteten Menschen, sie über ihre Rechte und Pflichten innerhalb der für sie relevanten Gesetze und Verfahrenswege aufzuklären. Dies umfasst zum einen die beteiligten Akteur*innen wie bspw. die Ausländerbehörde, das BAMF, die Standesämter, verschiedene Gerichte, zum anderen vor allem die relevanten Gesetze wie das Asylgesetz, das Aufenthaltsgesetz, das Asylbewerberleistungsgesetz, die Sozialgesetzbücher (II, VIII, XII), die EU-Richtlinien zum Flüchtlingsschutz und die Dublin-Verordnung.

Die Ratsuchenden kommen häufig mit unterschiedlichen Voraussetzungen, da es an den jeweiligen Aufenthaltstitel gekoppelt ist, gewisse Rechte in Anspruch nehmen zu können. Daher ist es notwendig, vor und während einer Beratung genauestens zu prüfen, wie die Ausgangssituation ist.

Grundsätzlich gilt für die Beratung zu Rechtsfragen, dass die Berater*innen sich fachkundigen Rat bei den Behörden, einer spezialisierten Beratungsstelle oder Rechtsanwält*innen holen sollten, wenn sie sich einer Sache nicht sicher sind.

Dies gilt vor allem bei der Beratung zum Ausländer- und Asylrecht. Prinzipiell ist hier zu beachten, dass die Rechtsberatung von geflüchteten Menschen von ausgewiesenen, fachkundigen Berater*innen (der Asylverfahrensberatung)¹³ oder Anwält*innen geleistet werden sollte. Soweit die Berater*innen also nicht zu diesen ausgewiesenen Fachkräften gehören, sollten sie die Ratsuchenden an die Expert*innen weiterleiten.

13 Näheres dazu im Kapitel zum Rechtsdienstleistungsgesetz

Asylverfahrensberatung

Die Beratung zum Ablauf des Asylverfahrens ist ein wichtiger Teil der Sozialen Arbeit mit geflüchteten Menschen. In vielen AWO-Beratungsstellen und auch Unterkünften wird diese Beratung von Fachkundigen im Rahmen der sonstigen sozialarbeiterischen Tätigkeit übernommen, an einigen Standorten gibt es aber auch spezielle Asylverfahrensberatungsstellen, die sich ausschließlich mit der Beratung zum Asylverfahren und Asylrecht beschäftigen.

Eine Asylverfahrensberatung soll niedrigschwellig objektive Informationen über die rechtlichen Rahmenbedingungen des Asylsystems vermitteln, über die Möglichkeiten und Rechte der Asylsuchenden sowie über Grenzen und Pflichten im Asylverfahren aufklären. Dabei geht es auch darum, die Asylbewerber*innen zu einer realistischen Selbsteinschätzung bezüglich ihrer Chancen und Möglichkeiten im Rahmen des Asylverfahrens zu befähigen.

Die wichtigste Aufgabe der Asylverfahrensberatung ist die Vorbereitung auf die Anhörung beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF). Sie ist das Kernstück des Asylverfahrens, auf welches die Asylsuchenden besonders gut vorbereitet sein müssen. Es kann sehr hilfreich sein, die Ratsuchenden zu der Anhörung zu begleiten, wenn sie dies wünschen. Eine effektive Asylverfahrensberatung findet vor der Anhörung, am besten schon vor der Asylantragstellung, statt. Anzustreben ist eine ganzheitliche, das gesamte Verfahren begleitende Beratung und Unterstützung. Enden sollte sie mit der Information über die rechtlichen Folgen der Anerkennung oder mögliche rechtliche Mittel gegen einen eventuellen negativen Bescheid des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge. Diese Beratung sollte neben den schon genannten Punkten noch folgende Tätigkeiten umfassen¹⁴:

- die Erläuterung des Dublin-Verfahrens
- die Erläuterung der rechtlichen Handlungsmöglichkeiten
- die Erläuterung der behördlichen Dokumente
- die Beschaffung von Dokumenten
- das Verfassen von Schriftstücken
- die eventuell erforderliche Stellungnahme zum Protokoll der Anhörung
- die Vermittlung der Ratsuchenden an Rechtsanwält*innen

¹⁴ Vgl. R. Weinzierl (2017): Beratung und Rechtsschutz im Asylverfahren. In: Informationsverbund Asyl und Migration e. V. (Hrsg.), Beilage zum Asylmagazin 7-8, Karlsruhe: von Loeper Literaturverlag, S.15.

- die Zusammenarbeit mit Rechtsanwält*innen der Ratsuchenden
- Kontakt mit Sachbearbeiter*innen und Entscheider*innen des BAMF

Rechtsdienstleistungsgesetz

Die Asylverfahrensberatung ist komplex und erfordert ein hohes Fachwissen. Sie gilt laut Gesetz „(...) in aller Regel [als] eine außergerichtliche Rechtsdienstleistung, weil sie über die abstrakte Darstellung der Gesetzeslage hinausgeht und die rechtliche Beratung und Unterstützung in der konkreten, individuellen Situation des Ratsuchenden betrifft“¹⁵. Zum Schutz der Ratsuchenden ist die Erbringung einer solchen Rechtsdienstleistung deshalb normalerweise Volljurist*innen vorbehalten.¹⁶

Das Rechtsdienstleistungsgesetz¹⁷ erlaubt jedoch unentgeltliche Rechtsdienstleistung, wenn die Berater*innen der Asylverfahrensberatung durch eine Volljurist*in angeleitet werden.¹⁸ Dies gilt allerdings nur für außergerichtliche Tätigkeiten. Dementsprechend sind das Verfassen von Schriftstücken an das Gericht, Anrufe an das Gericht sowie das Auftreten vor Gericht nicht zulässig. Die Berater*in darf jedoch bei der Formulierung von Schriftstücken, die die Antragsteller*in selbst unterschreibt, unterstützen.¹⁹

Die Anleitung durch eine*n Volljurist*in erfordert „eine an Umfang und Inhalt der zu erbringenden Rechtsdienstleistung ausgerichtete Einweisung und Fortbildung sowie eine Mitwirkung bei der Erbringung der Rechtsdienstleistung, soweit dies im Einzelfall erforderlich ist“.²⁰

Eine ständige Mitwirkung der Volljurist*innen ist natürlich nicht immer realisierbar. Dennoch soll die Fachperson ansprechbar sein, um bei Bedarf beratend zu unterstützen.

Grundsätzlich müssen alle Berater*innen der Asylverfahrensberatung rechtlich so kompetent sein, dass sie die typischen Anfragen und Fälle selbstständig bearbeiten können. Dies setzt voraus, dass sie

15 Vgl. R. Weinzierl (2017): Beratung und Rechtsschutz im Asylverfahren. In: Informationsverbund Asyl und Migration e. V. (Hrsg.), Beilage zum Asylmagazin 7-8, Karlsruhe: von Loeper Literaturverlag, S.12.

16 Vgl. ebd. und Gesetz über außergerichtliche Rechtsdienstleistungen RDG § 1 Abs.1, <https://www.gesetze-im-internet.de/rdgl/>. (letzter Zugriff am 29.5.2018)

17 Vgl. hierzu das Gesetz über außergerichtliche Rechtsdienstleistungen RDG.

18 Vgl. RDG § 6 Abs. 2 und Weinzierl (2017), S.12.

19 Vgl. ebd.

20 Vgl. ebd. und RDG § 6 Abs. 2 Satz 2.

Einführungsseminare besuchen bevor sie ihre Arbeit aufnehmen und sich in ihrer Arbeit fortlaufend weiterbilden, um rechtlich immer auf dem aktuellen Stand zu sein.

Gleichzeitig sollen Berater*innen auch so kompetent und selbstkritisch sein, einschätzen zu können, wo ihre (Wissens-)Grenzen sind und ab wann sie den Beratungsfall an eine*n Rechtsanwält*in oder an andere fachkundige Stellen abgeben sollten.

Ursprünglich wurde das Rechtsdienstleistungsgesetz mit Blick auf die ehrenamtliche Asylrechtsberatung gestaltet. Es gilt in seiner heutigen Form aber für alle Beratungsangebote mit rechtlichem Bezug – von der Migrationsberatung über die Schuldnerberatung bis hin zur Rentenberatung. Auch Beratungsstellen der freien Wohlfahrtspflege mit hauptamtlich tätigen Mitarbeiter*innen sind ausdrücklich erfasst. In der Arbeit mit Migrant*innen und Geflüchteten sind Kenntnisse zu den Vorschriften des RDG deshalb für alle Beratungsformen wichtig.

Zusammenarbeit mit Rechtsanwält*innen

Es kommt häufig vor, dass sich Ratsuchende, die in die Beratung kommen, schon eine Rechtsanwält*in genommen haben oder die Berater*innen auch nach Weitervermittlung an eine Rechtsanwält*in den Beratungsprozess fortführen. Eine enge Zusammenarbeit zwischen Anwält*innen und Beratungsstelle ist in den meisten Fällen sehr nützlich und die Zuarbeit für die Anwält*innen von großer Bedeutung. So können Berater*innen die anwaltliche Rechtsberatung und Rechtsvertretung vorbereiten, nachbereiten und ergänzen, bspw. durch vor- und nachbereitende Gespräche, durch die Vorbesprechung etwaiger schriftlicher Fragen des Gerichts oder durch die Beschaffung notwendiger Unterlagen oder Dokumente aus dem Herkunftsland der*des Ratsuchenden.

Die Berater*innen haben oftmals häufigeren Kontakt zu den Ratsuchenden, einen intensiveren Austausch und mehr Zeit als die Rechtsanwält*innen. Dementsprechend haben sie oft eine vertrauensvollere Beziehung und detailliertere (Hintergrund-)Kenntnisse, die es der*dem Rechtsanwält*in, in Absprache mit den Betroffenen zu übermitteln gilt. Die Zusammenarbeit zwischen Berater*innen und Rechtsanwält*innen sollte immer gut abgesprochen und koordiniert werden, um Doppelarbeit zu vermeiden und auch für die*den Ratsuchenden transparent zu machen, wer welche Aufgaben übernimmt.





Beratung von abgelehnten Asylsuchenden

Häufig kommen Ratsuchende mit einem Ablehnungsbescheid in die Beratung. In diesem Falle ist es notwendig, den*die Ratsuchende*n über seine*ihre aktuelle Lage und über mögliche rechtliche Schritte gegen die Entscheidung aufzuklären und, wenn gewünscht, an eine*n Rechtsanwält*in zu vermitteln. Zudem sollte die Person über alle anderen Möglichkeiten des legalen Aufenthalts in Deutschland aufgeklärt und, bei Bedarf, an andere fachkundige Stellen verwiesen werden. Alle abgelehnten Asylsuchenden erhalten eine Aufforderung zur Ausreise. Viele Menschen folgen notgedrungen dieser Aufforderung und entschließen sich zu einer „freiwilligen Rückkehr“. Oftmals ist diese gewählte Option tatsächlich keine freiwillige Entscheidung, sondern das Resultat einer abgelehnten Klage, einer verstrichenen Klagefrist oder fehlenden Wissens über andere Möglichkeiten des Aufenthalts in Deutschland.

Falls die Entscheidung der Ratsuchenden tatsächlich so sein sollte, dass sie zurückkehren möchten, können sie an eine Rückkehrberatungsstelle vermittelt werden. Derzeit gibt es vielerorts staatlich geförderte Fachstellen, die Rückkehrinformationen und Rückkehrberatung anbieten.²¹

BERATUNG MIT DEM FOKUS AUF VERSCHIEDENE ZIELGRUPPEN

Die AWO-Leitlinien schreiben vor, dass wir uns in unserer Arbeit an den Bedürfnissen der Ratsuchenden orientieren, indem wir individuelle Unterstützungsangebote unter Mitwirkung der Betroffenen und unter Berücksichtigung ihrer vorhandenen Ressourcen und Kompetenzen entwickeln. Diese Bedürfnisse sind verständlicherweise immer unterschiedlich und müssen in einem Erstgespräch erfasst und besprochen werden.

Dennoch gibt es unter den Geflüchteten Personengruppen, die einen besonderen Unterstützungsbedarf aufweisen. In diesem Fall können Berater*innen den Ratsuchenden gezieltere Angebote machen. Selbstverständlich gibt es bei diesen Gruppen immer auch Überschneidungen.

²¹ Vgl. AWO Bundesverband (2017): Rückkehr und Abschiebung – zwischen Freiwilligkeit und Zwang, https://www.awo.org/sites/default/files/2017-12/R%C3%BCckkehr%20und%20Abschiebung%20_%20Pr%C3%A4sidium_Kurzfassung_071117.pdf (letzter Zugriff am 29.5.2018)

Im Folgenden sollen verschiedene Zielgruppen in der Beratung von geflüchteten Menschen vorgestellt werden, wobei zu betonen ist, dass Ratsuchende nicht auf ein Anliegen oder einen Bedarf reduziert werden können und sollen. Ein ganzheitlicher Blick ist hier von Nöten.

Besonders schutzbedürftige Flüchtlinge

Unter den Geflüchteten befindet sich eine große Anzahl von Personen, die zu den besonders schutzbedürftigen Flüchtlingen zählen. Zu ihnen gehören alleinerziehende Frauen mit minderjährigen Kindern, Kinder und Jugendliche mit oder ohne Begleitung, Menschen mit Behinderungen, ältere Menschen, LSBTI*Q-Menschen, Betroffene von Menschenhandel, Personen mit schweren körperlichen Erkrankungen, Personen mit psychischen Störungen und Personen, die Folter, Vergewaltigung oder sonstige schwere Formen psychischer, physischer oder sexueller Gewalt erlitten haben.

Die EU-Aufnahmerichtlinie²² sieht vor, dass die spezielle Situation von besonders schutzbedürftigen Flüchtlingen zu berücksichtigen und dafür Sorge zu tragen ist, dass eine Unterstützung der Personen mit besonderen Bedürfnissen bei der Aufnahme nach dieser Richtlinie gewährt wird.

Für die Arbeit in den Beratungsstellen und Unterkünften bedeutet dies, dass frühzeitig besondere Schutz- und Unterstützungsbedarfe erkannt und Informationen hierzu an weitergehende Hilfen, Fachstellen sowie entsprechende Unterkünfte weitergegeben werden müssen. Das Personal vor Ort muss dementsprechend für die Bedarfe von besonders schutzbedürftigen Geflüchteten sensibilisiert und dafür geschult werden, Angehörige dieser Gruppe zu erkennen.

22 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:180:0096:0116:DE:PDF> (letzter Zugriff am 17.5.2018).

Nach Johan Galtung kann man grundsätzlich zwischen drei Formen der Gewalt unterscheiden. Die erste Form ist die personale oder direkte Gewalt, bei der es eine*n gewaltausübende*n Täter*in gibt. Bei der zweiten Form handelt es sich um die strukturelle oder indirekte Gewalt, bei der im Gegensatz zu der personalen Gewalt kein*e Akteur*in in Erscheinung tritt. Diese ist in das System, in dem der*die Betroffene lebt, sozusagen eingebaut und äußert sich bspw. durch ungleiche Machtverhältnisse, Diskriminierungen und Ausschluss. Die dritte Form ist die kulturelle Gewalt. Sie ist ideeller Natur und dient der Legitimation von konkreter Gewalt.²³

23 Vgl. Johan Galtung (1988): Strukturelle Gewalt. Beiträge zur Friedens- und Konfliktforschung, Reinbek: Rowohlt Verlag.

Betroffene von Gewalt

Die meisten geflüchteten Menschen haben in ihrem Leben Gewalt erfahren. Für viele von ihnen war dies der Grund, ihr Herkunftsland zu verlassen und in Deutschland Schutz zu suchen. Dabei kann es sich beispielsweise um Folter durch staatliche Akteur*innen oder auch andere politische Gruppierungen handeln, aber auch um innerfamiliäre Gewalt, z. B. gegen Frauen, Kinder oder LSBTI*Q.

Häufig erleben Menschen auch auf ihrer Flucht Gewalt, in den Flüchtlingslagern sowie in den Gefängnissen der Transitstaaten. Insbesondere Frauen sind (auf der Flucht) in hohem Maße gefährdet, Betroffene von sexualisierter Gewalt zu werden. Diese kann auch in ihrem sozialen Nahraum stattfinden. Doch auch nach der Ankunft in Deutschland erfahren viele geflüchtete Menschen verschiedene Formen der Gewalt. So wird in Deutschland immer wieder von Übergriffen von Seiten der Polizei, der Grenzbeamten oder der Sicherheitsdienste in Wohnheimen berichtet. Bedrohungen und Gewalttaten durch Rassist*innen und Neonazis sind ein deutschlandweites Problem.²⁴

Auch Gewalt im sozialen Nahraum kann eine Rolle spielen. Hier sind in der Mehrheit Frauen betroffen.²⁵ Die häufig große Abhängigkeit von der eigenen Familie kann es erschweren, aus gewaltvollen Beziehungen auszusteigen, und es bedarf einer hohen Sensibilität auf Seiten der Berater*in, um solch eine Konstellation zu erkennen und die Betroffenen angemessen zu unterstützen.

Von Gewalt betroffenen Menschen fällt es häufig schwer, über ihre Erlebnisse zu sprechen. Das gilt vor allem für sexualisierte Gewalterlebnisse. Gründe dafür sind Scham, Verunsicherung, Angst und Tabuisierung. Wenn die Betroffenen in der Beratung solche Erfahrungen thematisieren, ist der erste Schritt getan. Nun ist es wichtig, die Betroffenen ernst zu nehmen und ihnen zuzuhören. Dabei müssen die Berater*innen jedoch sorgfältig das Verhältnis von Nähe und Distanz ausbalancieren und ihre eigenen Grenzen und die der Ratsuchenden respektieren. Es ist wichtig, sich dar-

24 Die Amadeu Antonio Stiftung und PRO ASYL dokumentieren in einer gemeinsamen Chronik flüchtlingsfeindliche Vorfälle – 2017 wurden bundesweit 1713 davon verzeichnet. <https://www.proasyl.de/news/gewalt-gegen-fluechtlinge-2017-von-entwarnung-kann-keine-rede-sein/> (letzter Zugriff am 17.5.2018), <https://www.mut-gegen-rechte-gewalt.de/service/chronik-vorfaelle> (letzter Zugriff am 17.5.2018).

25 Vgl. AWO Bundesverband (2017): Rahmenkonzeption und Leitlinien der geschlechtsspezifischen Antigewaltarbeit in der Arbeiterwohlfahrt – Hilfestrukturen bei Gewalt im sozialen Nahraum, https://www.awo.org/sites/default/files/2017-03/Rahmenkonzeption_Antigewaltarbeit_AWO_2017.pdf (letzter Zugriff am 17.5.2018).

über klar zu werden, was im Rahmen des eigenen Beratungssettings und der eigenen fachlichen Kompetenz möglich ist und was nicht und an welcher Stelle die Weitervermittlung an eine fachspezifische Beratungsstelle sinnvoll ist.²⁶

Bei von Gewalt betroffenen Menschen ist es grundsätzlich sinnvoll, diese an fachspezifische Beratungsstellen weiterzuleiten, wie bspw. Beratungsstellen für Betroffene von Gewalt im sozialen Nahraum, für Betroffene von Menschenhandel, Behandlungszentren für Folteropfer und Psychosoziale Zentren. Dabei ist es wichtig, vorher genau zu klären, wo der genaue Unterstützungsbedarf liegt und was das Anliegen der Betroffenen ist. So kann es für die Weitervermittlung an die passende Stelle entscheidend sein, ob eine Gewalterfahrung in erster Linie bearbeitet werden soll (in diesem Fall erfolgt die Suche nach einem therapeutischem Angebot) oder ob es darum geht, einen Weg aus einer Gewaltsituation zu finden bzw. die Gewaltsituation zu beenden (so z. B. bei Gewalt im sozialen Nahraum).

*Teil eines solchen „Clearings“ sind die Kenntnis der örtlichen Angebote und eine telefonische Abklärung mit den Kolleg*innen der jeweiligen Fachstellen. Dies kann sehr sinnvoll sein, um zu vermeiden, dass sich die betroffene Person an mehrere Stellen wendet und ihre Erlebnisse immer wieder vortragen muss. Beim Austausch mit anderen Expert*innen muss selbstverständlich immer darauf geachtet werden, dass die betroffene Person mit der Kommunikation über ihr Anliegen einverstanden ist. Im besten Fall geschieht dies durch eine schriftliche Einverständniserklärung der*des Ratsuchenden.*

26 Vgl. AWO Bundesverband (2014): Gewalt gegenüber der AWO anvertrauten Menschen. Empfehlungen zur Prävention und Intervention in sozialen Einrichtungen und Diensten, https://www.awo.org/sites/default/files/2017-05/AWO_Bundesverband_Gewaltpr%C3%A4vention.pdf (letzter Zugriff am 17.5.2018).

*Auch sollte die Vermittlung an eine andere Beratungsstelle sehr sensibel gegenüber der ratsuchenden Person thematisiert werden, damit diese sich nicht abgeschoben fühlt. Der*die Berater*in sollte transparent machen, warum die Beratung an dieser Stelle beendet wird und was die Gründe einer Weitervermittlung sind. Im Idealfall begleitet der*die Berater*in die ratsuchende Person zum Erstgespräch in die Fachberatungsstelle.*

Für die Arbeit in Unterkünften ist neben diesen Unterstützungsangeboten der Schutz vor Gewalt und die Hilfe für alle in der Einrichtung lebenden Menschen sicherzustellen.²⁷

Schwangere

Unter den geflüchteten Frauen, die nach Deutschland einreisen, sind zahlreiche Schwangere und junge Mütter. Die Einrichtungen haben die Aufgabe, diese Frauen auf ihre Leistungsansprüche in der Versorgung und Unterstützung vor, während und nach der Geburt hinzuweisen und sie bei der Wahrnehmung der Leistungen zu unterstützen. Schwangere Geflüchtete haben die gleichen Rechte auf eine gute medizinische Versorgung und Unterstützung wie nicht geflüchtete Frauen.²⁸ Zusätzlich haben sie häufig noch über die regelhaften Leistungen hinausgehende Bedarfe aufgrund von psychosozialen Belastungen.

Die Paragraphen 4 und 6 des Asylbewerberleistungsgesetzes (AsylbLG) regeln den Leistungsumfang der gesundheitlichen Versorgung Geflüchteter. Aus ihnen geht hervor, dass alle Leistungen ohne Einschränkungen (entsprechend des SGB V) während der Schwangerschaft, Geburt und der nachgeburtlichen Versorgung übernommen werden.²⁹ Dazu gehören die Betreuung durch eine Hebamme während der ge-

27 Vgl. UNICEF (2017): Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften, <https://www.bmfsfj.de/blob/117472/f6ec3b5df-6c5b876861562d38f5e6b3a/mindeststandards-zum-schutz-von-gefluechteten-menschen-in-fluechtlingsunterkuenften-data.pdf> (letzter Zugriff am 17.5.2018); sowie AWO Bundesverband (2016): Standpunkte 2016 – AWO Positionen und Empfehlungen zur Unterbringung von Menschen nach der Flucht, <https://www.awo.org/sites/default/files/2017-02/AWO%20Positionen%20und%20Empfehlungen%20zur%20Unterbringung%20von%20Menschen%20nach%20der%20Flucht%20-%20Standpunkte%202016.pdf> . (Letzter Zugriff am 17.5.2018).

28 Zudem besteht für sie ein Abschiebeverbot für sechs Wochen vor und acht Wochen nach der Geburt. Vgl. dazu den Beschluss des Verwaltungsgerichts Oldenburg vom 29.01.2013 – 11 B 37/13: http://www.asyl.net/fileadmin/user_upload/dokumente/20375.pdf (Letzter Zugriff am 17.5.2018).

29 Vgl. § 4 AsylbLG.

samten Zeit der Schwangerschaft, der Geburt und im Wochenbett bis zum Ende der Stillzeit, die regelmäßigen Vorsorgeuntersuchungen durch ein*e Gynäkolog*in, stationäre Aufenthalte sowie notwendige Medikamente. Die Abrechnung der Leistungen erfolgt, abhängig vom jeweiligen Bundesland, entweder über einen Behandlungsschein oder über die Gesundheitskarte.

*Da sich das medizinische Versorgungssystem in Deutschland meist völlig von dem in den Herkunftsländern der schwangeren Frauen unterscheidet, müssen diese über den Umfang des Leistungsanspruchs informiert und bei der Kontaktaufnahme zu der Gynäkolog*in, der Hebamme, der Entbindungsklinik und einer Schwangerschaftsberatungsstelle unterstützt werden. Dabei ist es hilfreich, auf Informationsbroschüren für geflüchtete Frauen hinzuweisen. Fachkräfte erhalten zahlreiche Informationen über Schwangerschaft und Flucht über das Fachdialognetzwerk für schwangere, geflüchtete Frauen.³⁰ Hier ist eine Vielzahl von Dokumenten verfügbar, in denen Informationen z. B. zu der Notwendigkeit einer frühzeitigen Anmeldung in Geburtskliniken oder einer vorgeburtlichen Vaterschaftsanerkennung³¹ oder darüber, welche Behörden nach der Geburt informiert werden müssen, gebündelt sind.*

Für alle Fragen rund um die Schwangerschaft ist zusätzlich auf die Schwangerschaftsberatungsstellen hinzuweisen.³² Diese beraten kostenfrei und vertraulich und können auch in schwierigen Situationen unterstützen. Zudem stehen sie helfend bei der Orientierung bzgl. der bürokratischen Abläufe zur Seite und geben hilfreiche Tipps zur finanziellen Unterstützung.

30 <http://www.fachdialognetz.de/start/> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

31 Andrea Koch, Victoria Lies (2018): Geboren, registriert – und dann? Probleme bei der Geburtenregistrierung

von Flüchtlingskindern in Deutschland und deren Folgen. In: Humboldt Law Clinic Grund- und Menschenrechte (Hrsg.), WORKING PAPER NR. 16., http://www.fachdialognetz.de/fileadmin/pfm/formUploads/files/Paper_Geburtenregistrierung.pdf (letzter Zugriff am 16.5.2018) und: Deutsches Institut für Menschenrechte (2016): So registrieren Sie Ihr neugeborenes Kind, http://www.institut-fuer-menschenrechte.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/Weitere_Publikationen/Info_So_registrieren_Sie_Ihr_neugeborenes_Kind.pdf (letzter Zugriff am 16.5.2018).

32 Hier finden sich Schwangerschaftsberatungsstellen und weitere Informationen zum Thema Schwangerschaftsberatung: <http://awo-schwanger.de> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

Menschen mit psychosozialen Belastungen

Die oben beschriebenen Gewalterfahrungen, das Miterleben schrecklicher Ereignisse, die Verfolgung, Vertreibung und die Flucht sind Erlebnisse, die sehr schwer zu bearbeiten sind. Auch wenn die Erfahrungen in der Vergangenheit liegen und so teilweise vorüber zu sein scheinen, kommen sie den Menschen doch oftmals wieder in Erinnerung. Häufig werden sich geflüchtete Menschen erst nach der Flucht über das Geschehene bewusst.

Diese bisher noch unverarbeiteten und möglicherweise traumatischen Erlebnisse führen häufig zu schweren psychischen und darüber hinaus zu somatischen Beschwerden. Die Menschen fühlen sich unsicher und verängstigt, hilflos und ohnmächtig. Diese Gefühle werden oft noch verstärkt durch die schlechten und restriktiven Lebensbedingungen für geflüchtete Menschen und die Unsicherheit bezüglich ihrer Lebensperspektive. Denn gerade eine sichere Lebensgrundlage, zu der der Schutz des eigenen Lebens sowie gesicherte Grundbedürfnisse gehören, ist eine notwendige Voraussetzung für eine Bearbeitung von traumatischen Erlebnissen. Grundsätzlich ist die Bearbeitung dieser Erlebnisse jedoch sehr individuell und von vielen Faktoren abhängig.

*Trotz der Tatsache, dass solche sicheren Lebensbedingungen als Voraussetzungen der Bearbeitung zum Zeitpunkt der Beratung nicht oder nur schwer zu erreichen sind, ist es in der Beratung mit psychisch belasteten Geflüchteten wichtig, ihnen eine psychosoziale Unterstützung zukommen zu lassen, um Trauer- und Verarbeitungsprozesse (wenn auch manchmal nur in Ansätzen) zu ermöglichen. Ziel der Beratung sollte eine Stabilisierung sein. Dabei sollte grundsätzlich darauf geachtet werden, eine Re-Traumatisierung zu verhindern. Auch hier müssen die Berater*innen genau das Verhältnis von Nähe und Distanz ausbalancieren und ihre eigenen Grenzen und die der Ratsuchenden achten. Die Kenntnis über die Möglichkeiten und Grenzen im Rahmen des eigenen Beratungssettings, der eigenen Expertise sowie der eigenen psychischen und emotionalen Kapazitäten ist hierfür wichtig. So kann es beispielsweise ratsam sein, nicht tiefer in die möglicherweise traumatischen Erfahrungen einzusteigen, wenn die Berater*in nicht sicher ist, ob sie die*den Betroffene*n ausreichend unterstützen kann und beispielsweise mit (oft plötzlich auftretenden) Flashbacks und der Gefahr der Re-Traumatisierungen angemessen umzugehen weiß.*

*Die schrecklichen, oft traumatischen Lebensereignisse der Betroffenen können zudem bei den Berater*innen psychische Belastungen auslösen. Daher gilt es auch hier, so gut es geht auf die eigenen Grenzen zu achten und einer eigenen Überforderung rechtzeitig entgegenzuwirken. Psychosoziale Belastungen oder Traumatisierungen können auch einen erheblichen Einfluss auf den Ablauf des Asylverfahrens und die Entscheidung über den Asylantrag haben. Deshalb ist es wichtig, die betroffenen Menschen an Fachstellen zu vermitteln. Zum einem kann hier ggf. bereits mit der Bearbeitung der traumatischen Erlebnisse begonnen werden. Zum anderen ist es (gerade für das Asylverfahren) wichtig, Traumatisierung und psychische Belastungen durch die Fachstellen erkennen und dokumentieren zu lassen. Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge sollte immer über die Situation der Betroffenen informiert sein, vor allem im Vorfeld der Anhörung.*

Minderjährige Flüchtlinge

Geflüchtete Kinder und Jugendliche sind nach internationalem, europäischem und deutschem Recht immer im Sinne des Kindeswohls zu schützen und genießen dieselben Rechte wie alle Minderjährigen in Deutschland unabhängig davon, ob sie allein oder in Begleitung ihrer Eltern nach Deutschland eingereist sind.³³ Nach dem deutschen Kinder- und Jugendhilfegesetz gilt die unbegleitete Einreise von Minderjährigen als eigenständiges Kriterium einer Kindeswohlgefährdung und berechtigt und verpflichtet die Jugendämter, diese Kinder und Jugendlichen in Obhut zu nehmen.

Anders verhält es sich mit minderjährigen Kindern und Jugendlichen, die mit Personen- oder Erziehungsberechtigten nach Deutschland eingereist sind. Während die unbegleiteten Minderjährigen von den Schutzbestimmungen aus dem SGB VIII profitieren, ist das bei begleiteten Minderjährigen nicht unbedingt der Fall, obwohl sie ebenso einen Anspruch darauf haben. Für diese gelten die restriktiven Be-

³³ Vgl. hierzu <http://www.b-umf.de/de/themen/begleitete-minderjaehrige> (letzter Zugriff am 16.5.2018), die Kinderrechtskonvention, <https://www.bmfsfj.de/blob/93140/8c9831a3ff3ebf49a0d0fb42a8efd001/uebereinkommen-ueber-die-rechte-des-kindes-data.pdf> (letzter Zugriff am 16.5.2018,) und die EU-Aufnahmerichtlinie, <https://www.easo.europa.eu/sites/default/files/public/Reception-DE.pdf> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

stimmungen des Asylgesetzes (AsylG) und des Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG), welche ihre Unterbringung, Gesundheitsversorgung und Sachleistungen regeln.

Oftmals müssen diese Kinder und Jugendlichen länger als die gesetzlich vorgegebene Dauer von sechs Monaten in Notunterkünften oder Erstaufnahmeeinrichtungen leben. Die von der Bundesregierung geplanten AnKER-Einrichtungen werden die Ankunfts- und Aufnahmesituation der Kinder und Jugendlichen nochmals dramatisch verschlechtern.³⁴

Die Unterbringung in Flüchtlingsunterkünften bietet ein kaum kindgerechtes Umfeld, da Kinder und Jugendliche hier häufig keine ungestörten und geschützten Orte sowie keine kindgerechten Ruhe- und Spielmöglichkeiten vorfinden. Auch wird Kindern und Jugendlichen das Recht auf Bildung teilweise verwehrt, da einige Landesschulgesetze die Aussetzung der Schulpflicht während des Aufenthalts in der Erstaufnahmeeinrichtung regeln und dadurch der Zugang zu Kita und Schule erschwert ist. Die Kinder und Jugendlichen befinden sich in einer Art „Wartezustand“, der sich nachteilig auf ihre Entwicklung auswirken kann.³⁵

34 Laut Plänen der Bundesregierung sollen Geflüchtete künftig in zentralen Aufnahme-, Entscheidungs- und Rückführungseinrichtungen untergebracht werden. Die AWO lehnt die Schaffung dieser sogenannten ANKER-Einrichtungen entschieden ab. Mehr dazu in der Stellungnahme des AWO Bundesverbandes zu den Ergebnissen der Sondierungsgespräche von CDU, CSU und SPD vom 12. Januar 2018: https://www.awo.org/sites/default/files/2018-01/Sondierungspapier-20180112_SN_AWO_final.pdf (letzter Zugriff am 16.5.2018).

35 Mehr dazu: UNICEF (2017): Kindheit im Wartezustand – Studie zur Situation von Kindern und Jugendlichen in Flüchtlingsunterkünften in Deutschland, <https://www.unicef.de/blob/137024/ecc6a2cfed1abe041d261b489d2ae6cf/kindheit-im-wartezustand-unicef-fluechtlingskinderstudie-2017-data.pdf> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

Für die Flüchtlingssozialarbeit gilt es immer ein besonderes Augenmerk auf Kinder und Jugendlichen zu legen. Der Schutz des Kindeswohls und die Verwirklichung der grundlegenden Kinderrechte für alle Kinder ergeben sich aus der seit 1989 bestehenden UN-Kinderrechtskonvention, die in Deutschland Rechtsgültigkeit genießt und auch in allen Einrichtungen der Arbeiterwohlfahrt selbstverständlich gilt. Dazu gehören u. a. folgende Rechte:

- **Recht auf Bildung:** Junge geflüchtete Menschen sollen nach Möglichkeit in die Regeldienste in der Umgebung vermittelt werden wozu bspw. in Kooperation mit den Schul- und Jugendämtern die unverzügliche Einschulung oder in Absprache mit den Eltern die Anmeldung in einer Kindertagesstätte gehört.
- **Recht auf Ruhe, Freizeit und Spiel:** Zu einer angemessenen Entwicklung von Kindern und Jugendlichen gehört auch der Zugang zu gesellschaftlicher Teilhabe und Freizeitaktivitäten. Dementsprechend sollen die Berater*innen die Angebote der örtlichen Jugendhilfeträger im Sozialraum kennen und entsprechend vermitteln.
- **Recht auf Gesundheitsversorgung:** Die Gesundheitsversorgung für Kinder und Jugendliche muss gewährleistet sein. Entsprechende Zugänge müssen durch die Beratungsstellen oder Unterkünfte geschaffen werden.
- **Recht auf einen angemessenen Lebensstandard:** Kinder sollen aus den o. g. Gründen so schnell wie möglich aus der Flüchtlingsunterkunft ausziehen können. Eine Zusammenarbeit mit Organisationen, die bei der Wohnungssuche unterstützen, ist deshalb anzustreben. In der Unterkunft selber müssen die besonderen Bedürfnisse der Kinder und Jugendlichen Beachtung finden. Dazu gehören geschützte Räume, in denen Kinder und Jugendliche strukturierte Lern- und Spielangebote vorfinden. Diese Räume bieten Stabilität und Halt und unterstützen die Entwicklung und das Wohlbefinden der Kinder.³⁶

³⁶ Vgl. UNICEF (2017): Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften, <https://www.bmfsfj.de/blob/117472/f6ec3b5df-6c5b876861562d38f5e6b3a/mindeststandards-zum-schutz-von-gefluechteten-menschen-in-fluechtlingsunterkuenften-data.pdf> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

Durch die EU-Aufnahmerichtlinie stehen geflüchteten Kindern und Jugendlichen besondere Rechte zu und die „allgemeinen Vorschriften des deutschen Kinder- und Jugendrechts (SGB VIII)“ definieren zudem, dass jedes Kind „ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit“ besitzt und unabhängig von einem gesicherten Aufenthaltsstatus Anspruch auf Leistungen der Jugendhilfe hat (§ 1 Abs. 1 SGB VIII und § 6 SGB VIII). Durch eine Änderung des SGB VIII im November 2015 wurde der regulären Inobhutnahme (§ 42 SGB VIII) eine vorläufige Inobhutnahme und ggf. eine Verteilung in einen anderen Zuständigkeitsbereich (§42 a-f SGB VIII) vorgeschaltet.

Als Trägerin von Jugendhilfeeinrichtungen muss die AWO vor Ort dafür sorgen, dass Kooperationen zwischen der Flüchtlingssozialarbeit und der Kinder- und Jugendhilfe entwickelt werden. Dabei darf sie unbegleitete minderjährige Flüchtlinge und begleitete minderjährige Flüchtlinge nicht gegeneinander ausspielen, weder strukturell noch praktisch oder theoretisch.

Menschen mit Behinderungen

Unter den Geflüchteten befindet sich eine nicht zu unterschätzende Zahl an Menschen mit Behinderungen. Offiziell erhobene Daten darüber, wie viele geflüchtete Menschen mit Behinderungen sich derzeit in Deutschland aufhalten, existieren jedoch nicht, da immer noch keine systematische Erfassung von geflüchteten Menschen mit Behinderungen bei der Einreise oder im Rahmen eines Clearingverfahrens stattfindet. Nur vereinzelt erproben Initiativen wie das „Berliner Netzwerk besonders schutzbedürftiger Flüchtlinge“ Modelle zur Ermittlung und Feststellung besonderer Schutzbedürftigkeit. Somit liegen auch keine Daten über ihre Lebenslagen, Lebensmodelle, Ausbildungsniveaus, Qualifikationen, ihre Unterstützungsbedarfs- und Versorgungslagen etc. vor. Jüngere Untersuchungen belegen jedoch, dass Menschen mit Behinderungen jeden Alters fliehen. Die Schätzungen schwanken zwischen 10 % und 20 % und ihre dokumentierte Versorgungslage vor, während und nach der Flucht wird als prekär beschrieben.³⁷ Aus diesen Gründen erscheinen diese Menschen in Gemeinschaftsunterkünften oft als „unsichtbare Personengruppe“, für die weitestgehend keine bedarfsgerechte, schützende und fördernde Unterbringung bereitgestellt oder bedarfsgerechte Versorgung ermöglicht werden kann.³⁸

Viele geflüchtete Menschen mit Behinderungen und/oder chronischen Erkrankungen haben aufgrund der komplexen rechtlichen und behördlichen Gemengelage einen erschweren oder gar keinen Zugang zu Gesundheits- und Teilhabeleistungen sowie barrierefreiem Wohnraum. Daran konnten auch die Einführung der elektronischen Gesundheitskarte oder Initiativen von lokalen Unterstützungsnetzwerken nichts ändern. Es bedarf deshalb einer personenzentrierten und sachkundigen Beratung im Einzelfall.

37 Vgl. Human Rights Watch 2017, Lätsch 2015, Baff-Zentren 2015, Handicap International & Help Age 2014.

38 Vgl. UNICEF (2017): Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften, <https://www.bmfsfj.de/blob/117472/f6ec3b5df-6c5b876861562d38f5e6b3a/mindeststandards-zum-schutz-von-gefluechteten-menschen-in-fluechtlingsunterkuenften-data.pdf> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

*Auf Seiten der Berater*innen sind Kenntnisse über das Gesundheits- und Sozialrecht, über Strukturen, Prozesse, Angebote und Dienstleistungen der Behindertenhilfe, der Kinder- und Jugendhilfe, Pflege, Prävention und Rehabilitation, existierende Heil- und Hilfsmittel sinnvoll. Oft handelt es sich jedoch dabei um feld- oder personenbezogenes Expert*innenwissen und ist deshalb oftmals nicht zu leisten.*

Daher ist es sinnvoll, vor Ort belastbare Netzwerke und Austauschformate auf- oder auszubauen bzw. sich in diesen zu vernetzen. Vorhandene lokale (Migrant*innen-)Selbsthilfestrukturen und -angebote, Dolmetscher*innen, diskriminierungssensible Ärzt*innen und Möglichkeiten der Einbindung des bürgerschaftlichen Engagements müssen bekannt sein und diese in die Unterstützung mit einbezogen werden.³⁹ Ansprechpartner*innen in den Behörden, Institutionen und Organisationen sollen genutzt werden, um fallspezifische Expertise und/oder Unterstützung anfragen zu können.

³⁹ Siehe auch Berliner „Forum Asyl und Behinderung“, Fach- und Vernetzungsforum an der Schnittstelle Geflüchtete mit Behinderung, AWO Landesverband Berlin e.V., <https://fachforum.wordpress.com/fluechtlinge-mit-behinderung/> (letzter Zugriff am 16.5.2018), und Bonner Netzwerk „Flucht, Behinderung, Krankheit“, <http://www.fbk-bonn.de/> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

Das „Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen“ der Vereinten Nationen (UN-BRK) beschreibt den Personenkreis von Menschen mit Behinderungen als „Menschen, die langfristige körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, welche sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern können“ (Art. 1 UN-BRK). Dabei ist zu berücksichtigen, „dass das Verständnis von Behinderung sich ständig weiterentwickelt und dass Behinderung aus der Wechselwirkung zwischen Menschen mit Beeinträchtigungen und einstellungs- und umweltbedingten Barrieren entsteht, die sie an der vollen und wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern“ (Präambel, UN-BRK).⁴⁰

⁴⁰ https://www.behindertenbeauftragte.de/SharedDocs/Publikationen/UN_Konvention_deutsch.pdf?__blob=publicationFile&v=2 (letzter Zugriff am 16.5.2018).

Ältere geflüchtete Menschen

Ältere geflüchtete Menschen sind häufig weniger orientiert als andere Geflüchtete, die in Deutschland ankommen. Im Alter ist es schwieriger, sich an neue Verhältnisse und Bedingungen anzupassen und vor allem eigene Bedürfnisse zum Ausdruck zu bringen. Ein „Ruhestand“ oder Rente, wie sie bei uns üblich ist, existiert in vielen Herkunftsländern nicht, vertraute Aufgaben brechen weg, die existentiell wichtig waren. Die hiesige Form der medizinischen Versorgung, deren Struktur und Praxis, ist den meisten älteren Geflüchteten nicht bekannt.

Eine Auseinandersetzung mit den Strukturen, Angeboten und Dienstleistungen der Altenhilfe ist ratsam und hilft bei der Aufklärung zum kommunalen Versorgungssystem. Die erworbenen Kenntnisse dienen der Identifizierung von Unterstützungsbedarfen sowie der Vermittlung an Fachstellen.

Eine inhaltliche Auseinandersetzung mit dem Thema „Alter“ vermeidet Pauschalisierungen von Erkrankungen und Alterserscheinungen⁴¹ und eröffnet einen neuen Blick auf Unterstützungsmöglichkeiten.

Betroffene von Menschenhandel

Gezielte Abfragen von Fachstellen gegen Menschenhandel beschreiben in den letzten beiden Jahren einen Anstieg von Fällen von Menschenhandelsbetroffenen vor und im Asylverfahren.⁴² Menschenhandel ist nicht, wie häufig fälschlicherweise angenommen wird, lediglich in der Prostitution zu finden. Gleichzeitig ist nicht jede in der Prostitution tätige Person potenziell von Menschenhandel betroffen. Auch wenn Geflüchtete mit sogenannten „Schlepper*innen“ nach Europa gekommen sind, ist dies allein noch kein Indiz für Menschenhandel. Betroffene des Menschenhandels werden häufig eingeschüchtert oder stark unter Druck gesetzt, so dass es Zeit braucht, bis sie sich anvertrauen. Auch das Misstrauen gegenüber Sprachmittler*innen

⁴¹ So zum Beispiel bezüglich einer Demenz-Erkrankung: Hier bedeuten fehlende Sprachkenntnisse, Schwerhörigkeit, unbehandelter Sehkraftverlust, Depression, Antriebslosigkeit, Gangunsicherheit etc. noch lange nicht, dass die Betroffenen orientierungslos oder demenziell erkrankt sind.

⁴² Vgl. hierzu: <https://www.kok-gegen-menschenhandel.de/flucht-menschenhandel/> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

kann bei ihnen besonders stark sein, wenn die Täter*innen aus demselben Herkunftsland kommen und es die Befürchtung gibt, dass die Sprachmittler*innen Kontakte zu anderen Personen der Community haben könnten. Vor allem kann dies bei Sprachen vorkommen, die eher selten vertreten sind.

Um Menschenhandel zu erkennen, sollten sich die Fachkräfte der Beratungsstellen, die mit Betroffenen in Berührung kommen könnten, genauer mit den Indikatoren für Menschenhandel befassen⁴³ und wissen, wer vor Ort (also im Sozialraum) die richtige Ansprechperson für das Thema ist.

*Eine Vermittlung sollte in den meisten Fällen zunächst an eine Fachberatungsstelle⁴⁴ und nicht an die Polizei erfolgen, außer, die Betroffenen wünschen dies ausdrücklich und sind stark gefährdet. In den Fachberatungsstellen erhalten die Betroffenen eine nach ihren Bedürfnissen ausgerichtete Beratung und werden nicht in erster Linie als potenzielle Opferzeug*innen gesehen. Der Kontakt zur Polizei kann dann von dort mit Einverständnis der Betroffenen hergestellt werden.*

LSBTI*Q

Sexuelle Identität und Geschlechtsidentität gehören nicht zu den sichtbaren Merkmalen einer Person. Weil Heterosexualität als Norm und angestrebter Standard gilt, wird sie aber häufig jeder Person automatisch zugeschrieben.

Viele Menschen empfinden sexuelle Identität und Geschlechtsidentität verständlicherweise als Privatangelegenheit. Jede Person hat ein eigenes Bild von Sexualität. Darüber offen zu sprechen fällt Vielen, unabhängig von ihrer sexuellen Identität und Geschlechtsidentität, schwer. Deshalb ist es schwierig, beim Erstkontakt und der Ankunft in den Unterkünften oder der Beratungsstelle das Thema expliziert abzufragen und darauf zu hoffen, eine offene Antwort zu erhalten. Zudem wäre eine solche Praxis grenzüberschreitend.

⁴³ U.a. zu finden unter: <http://www.ban-ying.de/menschenhandel> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

⁴⁴ Diese sind auf der Website des bundesweiten Koordinierungskreises gegen Menschenhandel zu finden, <https://www.kok-gegen-menschenhandel.de/hilfsangebote/fachberatungsstellen/> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

Dies gilt besonders, wenn eine nicht-heterosexuelle Lebensweise im Herkunftsland die körperliche und psychische Unversehrtheit bedroht. Queere Menschen können sich weder in ihrer Unterkunft noch in der Rechtsprechung oder im direkten Kontakt mit Berater*innen und Unterstützer*innen sicher sein, dass ihre Belange ernstgenommen und anerkannt werden. Deshalb werden viele betroffene Personen sehr vorsichtig mit diesem Thema umgehen.

Es ist wichtig, das Thema „queere und vielfältige Lebensweisen“ in den Beratungsstellen und Unterkünften sichtbar zu machen, so dass es für alle Personen thematisch präsent ist. Als erster Schritt kann dies ganz einfach über entsprechende Flyer, Linklisten, Plakate etc. zu diesem Thema erreicht werden, die öffentlich sichtbar und für jede Person zugänglich ausgelegt werden.

*Die Mitarbeiter*innen der Beratungsstellen und Unterkünfte sollten hinreichend für das Thema und dessen Bedeutung für die betroffenen Personen sensibilisiert sein.⁴⁵ Eine Selbstreflexion der eigenen Vorannahmen, Erwartungen und Klischees gegenüber queeren Lebensweisen sollte ebenfalls stattfinden. Hierfür können Schulungen und Fortbildungen für die Mitarbeiter*innen hilfreich sein.*

*Eine Kooperation mit queeren Beratungsstellen kann sehr hilfreich sein. Oft verfügen solche Beratungsstellen über ein gutes Netzwerk an Unterstützer*innen mit Expertise zu den Themen queerer Geflüchteter. Dies kann helfen passende Angebote, Beratungen, Sprachmittler*innen, Unterkünfte etc. zu finden.*

Für die Arbeit in Unterkünften ist neben diesen Unterstützungsangeboten der Schutz und die Hilfe vor Gewalt für diese Gruppe sicherzustellen.⁴⁶

45 Weitere Informationen zu diesem Thema finden sich in der Broschüre des AWO Bundesverbands (2017): Empowerment von besonders schutzbedürftigen. Geflüchteten. Informationen zur Sensibilisierung der Einrichtungen für die Belange von lesbischen, schwulen, bisexuellen, trans* und inter*geschlechtlichen (queeren) Geflüchteten, https://www.awo.org/sites/default/files/2017-10/Empowerment_Queer_AWO_Online.pdf. (letzter Zugriff am 30.5.2018)

46 Über die Gruppe der queeren Geflüchteten hinaus gilt der Schutzauftrag selbstverständlich für alle (vulnerablen) Gruppen.



PROFESSIONELLES HANDELN UND REFLEXION IN DER FLÜCHTLINGS- SOZIALARBEIT

Die oben als Ideal beschriebene ressourcenorientierte Beratung von geflüchteten Menschen stößt häufig an ihre Grenzen. Grund dafür ist vor allem der jeweilige individuelle Aufenthaltsstatus, von dem der Zugang zu den jeweiligen Ressourcen stark abhängt.

Denn auch wenn die persönlichen Ressourcen der Ratsuchenden gemeinsam erkannt und aktiviert werden können, so lassen doch die in Deutschland existierenden strukturellen Rahmenbedingungen bestimmte Dinge nicht zu. Gerade die oben genannten institutionellen Ressourcen wie Wohnen, Arbeit und soziale Sicherung sind oftmals schwer zugänglich. Diese wiederum sind notwendig, um die persönlichen und auch sozialen Ressourcen zu aktivieren und zu nutzen.

Der Eindruck, der Willkür der Behörden ausgeliefert zu sein und häufig gegen Widerstände kämpfen zu müssen, führt nicht nur bei den geflüchteten Menschen zu Frustration bis hin zu Gefühlen von Ohnmacht. Die empfundene und oft auch real verankerte Ohnmacht kann sich leicht auf die Berater*innen übertragen, da auch sie, trotz großem Arbeitsaufwand und großem Einsatz für die Ratsuchenden immer wieder an strukturelle und institutionelle Grenzen stoßen. Sie sind häufig damit konfrontiert, dass eine tatsächliche Veränderung der Lebensbedingungen der Ratsuchenden nur schwer oder auch gar nicht zu erreichen ist.

Diese Grenzen des Möglichen gilt es zu erkennen, aber auch auszuhalten. Die Berater*innen sollten nicht resignieren, sondern praktisch tätig werden, indem sie ihren Verband dazu animieren, politische Lobbyarbeit zu den anliegenden Themen zu betreiben.

Die Selbstfürsorge der Berater*in ist in ihrer Arbeit wesentlich und es sollte kontinuierlich reflektiert werden, wie viele eigene Ressourcen zur Verfügung stehen und wo es Räume und Quellen gibt, die eigenen Kräfte wieder aufzutanken. Trotz der oft schwierigen Lebensumstände der Ratsuchenden ist es nicht nur legitim, sondern für den Erhalt der eigenen Handlungsfähigkeit notwendig, die eigenen Grenzen in der Arbeit zu achten! Weder die Ratsuchenden noch die Berater*innen profitieren davon, wenn sämtliche Ressourcen der Berater*innen aufgebraucht sind.

Arbeitsteams sollten neben dem fachlichen Austausch immer auch Platz für Fallbesprechungen bieten und eine Atmosphäre schaffen, in der offen über die eigenen Nöte gesprochen werden kann. Unbedingt notwendig ist zudem eine professionell angeleitete Supervision, in der die Probleme, Sorgen und Ängste, die durch die Beratung entstehen können, ausgesprochen und bearbeitet werden können. Hier sollte ein sicherer Raum für reflektierende Supervision und Selbstfürsorge verankert sein. Die Möglichkeit einer regelmäßig stattfindenden Supervision sollte in jedem Fall vom Arbeitgeber gewährleistet werden.





BERATUNG MIT SPRACHMITTLER*INNEN

Um den niedrigschwiligen Zugang zu einer Beratung zu gewährleisten, sollte diese im Idealfall in der Muttersprache der Ratsuchenden angeboten werden. Falls die notwendigen Sprachkompetenzen nicht von den Berater*innen abgedeckt werden können, sollten Sprachmittler*innen eingesetzt werden.

Sprachmittler*innen müssen bei ihrer Arbeit darauf achten, sich deutlich gegenüber den Ratsuchenden abzugrenzen. Es muss klargestellt werden, dass sie ausschließlich die Inhalte der Berater*innen wiedergeben und nicht ihre eigene Meinung. Sie beraten also nicht selbst, sie übersetzen die Beratung lediglich. Nur so kann eine professionelle und produktive Beratung gewährleistet und sichergestellt werden, dass der konkrete Inhalt der Beratung übermittelt wird – und keine Mischung aus dem Gesagten von Berater*in und Sprachmittler*in.

Nach der Beratung soll der*die Sprachmittler*in nicht die Beratung oder Unterstützung eigenständig fortsetzen. Sie sollten vielmehr vermeiden, privat mit den Ratsuchenden zu tun zu haben, um eine Überforderung der Sprachmittler*innen ebenso zu verhindern wie eine fehlgeleitete Unterstützungsplanung mit den Klient*innen.

Sprachmittler*innen können Ratsuchende auch bei Behördengängen oder Arztbesuchen begleiten. Dies ist oftmals notwendig, um vor Ort die Anliegen zu formulieren. Wenn es hier zu Übersetzungsschwierigkeiten kommt, kann dies schwerwiegend sein, vor allem, wenn größere Entscheidungen getroffen werden müssen. Im Falle einer Fehlübersetzung kann es passieren, dass der*die Sprachmittler*in für eine falsch getroffene Entscheidung verantwortlich gemacht wird. Gerade aus diesem Grund ist es wichtig, als Sozialarbeiter*in bei Behörden und Ärzt*innen immer wieder einzufordern, dass vor Ort ein*e von der Institution beauftragte*r Sprachmittler*in zur Verfügung steht.

Nach wie vor wird häufig übersehen, dass auch die Arbeit als Sprachmittler*in eine psychisch sehr belastende Tätigkeit sein kann. Im besten Fall sollte auch für Sprachmittler*innen die Möglichkeit zur Supervision gegeben werden. Ist dies nicht möglich, so sollen zumindest die Berater*innen Umstände schaffen, in denen auch die Sprachmittler*innen Raum haben, sich zu entlasten.



BEGLEITUNG UND SCHNITTSTELLE EHRENAMT

Neben der Beratung geflüchteter Menschen gehört auch die Begleitung der Ratsuchenden zu Behörden, Institutionen, anderen Beratungsstellen etc. zum Aufgabenfeld der Sozialen Arbeit.

Für die Ratsuchenden ist diese Form der Unterstützung von großer Bedeutung. Doch auch für die Sozialarbeiter*innen selbst können diese Begleitungen von großem Wert sein. Sie geben einen Einblick in die Lebenswelt und Alltagsrealität der Ratsuchenden und ermöglichen, die Ratsuchenden in einem anderen Kontext zu erleben. Berater*innen lernen den Behördenalltag kennen, mit all seinen Restriktionen und Problemen, und können behördliche Abläufe besser verstehen.

Eine Begleitung zur Anhörung beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) wird oftmals als emotional sehr unterstützend empfunden. Gleichzeitig ist es für die Berater*innen gewinnbringend, den Ablauf der Anhörung zu verfolgen, auch um in der Anhörungsvorbereitung detaillierter über die Situation informieren zu können. Eine persönliche Vorsprache bzgl. der Anliegen der Ratsuchenden führt bei den zuständigen Behörden oftmals schneller zum Erfolg als Telefonate. Es können dadurch auch direkte Ansprechpartner*innen gefunden werden. Begleitungen führen also durch das Kennenlernen der Behörden, des Asylsystems und der Alltagsrealität der Zielgruppe zu einer Steigerung der Arbeitsqualität der Sozialarbeiter*innen.

Oftmals werden diese Begleitungen von Ehrenamtlichen übernommen, die von den Sozialarbeiter*innen koordiniert werden. Dies ist eine große Entlastung für die Berater*innen, deren Zeitkontingent begrenzt ist.

In zahlreichen Einrichtungen und Diensten der AWO werden die hauptamtlichen Mitarbeiter*innen von Ehrenamtlichen unterstützt. Seit der finanziellen Unterstützung des bürgerschaftlichen Engagements im September 2015 durch die Bundesintegrationsbeauftragte wuchs die Zahl der ehrenamtlichen Unterstützer*innen bei der AWO auf ca. 75000 Menschen an. Diese enorme Hilfsbereitschaft konnte durch die Förderung von Koordinationsstellen und Kleinprojektmaßnahmen kanalisiert und wichtige Netzwerke und Standards entwickelt werden. Mittlerweile gibt es in vielen Gliederungen der AWO Freiwilligenbeauftragte, Freiwilligenagenturen oder Koordinationsstellen für das bürgerschaftliche Engagement in der Flüchtlingsarbeit. Ihre Aufgaben sind unter anderem die kompetente Beratung und Unterstützung, wenn Einrichtungen Ehrenamtsstrukturen neu installieren oder Informationen zu relevanten Einrichtungen und Ansprechpartner*innen vermittelt bekommen möchten. Das Ziel dieser Beratung ist die Bündelung von Fachwissen, die Vermeidung von Doppelarbeit und teilweiser „Überbetreuung“ von Geflüchteten.

Doch das Ehrenamt braucht das Hauptamt.⁴⁷ In jeder Beratungsstelle und Einrichtung, in der Ehrenamtliche mitwirken, muss es konkrete Ansprechpersonen geben, die im Rahmen einer fest dafür zur Verfügung stehenden Arbeitszeit Ehrenamtliche begleiten, unterstützen, anleiten und steuern. Diese Personen sollten sich mit den Strukturen innerhalb der Einrichtung oder Beratungsstelle so gut auskennen, dass sie die Ehrenamtlichen dorthin vermitteln, wo sie sinnvollerweise unterstützen können. Dies gilt auch für die Orte außerhalb der Einrichtung/Beratungsstelle. Den Hauptamtlichen sollten die oben genannten Koordinationsstellen und Anlaufpunkte für Ehrenamtliche bekannt sein, um sie dorthin zu vermitteln. Zudem sollte die hauptamtliche Ansprechperson die Rahmenbedingungen und Standards der AWO kennen und vermitteln, die auch in der Arbeitshilfe „Freiwilliges Engagement in der AWO Flüchtlingsarbeit – Eine Arbeitshilfe und Ideensammlung“⁴⁸ zu finden sind.

Um die Einsatzfelder von Ehrenamtlichen zu identifizieren und festzulegen, sind zunächst die Geflüchteten selbst einzubeziehen. Sie sollen formulieren, welche Form der Unterstützung gebraucht wird, die durch das Hauptamt ggf. nicht ermöglicht werden kann. Wichtig ist es, im Austausch mit den Ehrenamtlichen zu vermitteln, was die Aufgaben der Hauptamtlichen sind, um so auf Grundlage der benannten Bedürfnisse der Geflüchteten die Aufgaben der Ehrenamtlichen festzulegen. Dieses transparente Vorgehen verringert die Gefahr, dass Ehrenamtliche zu stark in die Regelaufgaben der Hauptamtlichen eingreifen, und ermöglicht, dass die Unterstützung an den Bedarfen orientiert erfolgt. Darüber hinaus sollten die in den Strukturen beteiligten Haupt- und Ehrenamtlichen stets im Austausch miteinander bleiben und auch die Geflüchteten selbst zur eigenen Initiative und Teilhabe an den ehrenamtlichen Aktivitäten ermutigen.

Um Ehrenamtliche für die Unterstützung vor Ort zu gewinnen, ist es sinnvoll, kommunale Strukturen, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Spendenplattformen, soziale Netzwerke, AWO-interne Kommunikationsmedien oder Willkommensnetzwerke zu nutzen.

47 Das zivilgesellschaftliche Engagement in der Flüchtlingsarbeit ist wichtig und konnte vor allem in den Jahren 2015/2016 dabei unterstützen, geflüchteten Menschen die ersten Monate nach ihrer Ankunft zu vereinfachen. Die Unterstützung der Ehrenamtlichen kann aber nicht dauerhaft dazu beitragen, fehlendes kommunales und staatliches Handeln auszugleichen. Genauso wenig kann ehrenamtliche Arbeit die hauptamtliche Arbeit ersetzen. Sie kann sie ergänzen und unterstützen, als Entlastung dienen, aber nicht selbstständig die professionellen Aufgaben der hauptamtlichen Kolleg*innen aus der Flüchtlingssozialarbeit übernehmen.

48 <http://www.ehrenamtsbibliothek.de/literatur/pdf%5F986%2Epdf> (letzter Zugriff am 16.5.2018).



NETZWERKARBEIT

Um die praktische Arbeit vor Ort für die Zielgruppe zu optimieren, ist es notwendig, sich im Sozialraum der Beratungsstelle zu vernetzen. Das ist zum einen wichtig, um eine gute Weitervermittlung zu gewährleisten, falls innerhalb des eigenen Beratungssettings Fragen nicht beantwortet werden können. Zum anderen ist es wichtig, für Ratsuchende anschließende Unterstützungsmöglichkeiten zu finden, falls dies gewünscht und notwendig ist. Dabei ist es auch wichtig, die kommunalen Verwaltungen sowie Einrichtungen der Regeldienste im Blick zu haben und entsprechend zu vermitteln.

Aus dieser Vernetzung heraus kann eine effektive Netzwerkarbeit entstehen, in der gemeinsame, einheitliche Ziele gesetzt und in ständiger Zusammenarbeit umgesetzt werden.

Netzwerkakteure können Individuen, Gruppen, Vereine, kommunale Träger, Institutionen oder andere AWO-Dienste sein. Diese sollen im Umfeld der Beratungsstelle gesucht und zur Zusammenarbeit angeregt werden. Dabei ist es sinnvoll, eine Zusammenstellung zielgruppenspezifischer Angebote im definierten Sozialraum zu erarbeiten. Dies kann im Rahmen eines sog. Sozialatlas geschehen. In diesem Atlas könnten u. a. folgende Inhalte festgehalten werden:

- eine kategorisierte und detaillierte Erfassung der Einrichtungen und ihrer Angebote
- eine genaue Beschreibung der Zielgruppe
- eine Erfassung von Ansprechpartner*innen mit Adressen, Telefonnummern, E-Mail-Adressen und Öffnungszeiten der jeweiligen Einrichtungen

Auch die Interessensvertretung der Zielgruppe und politische Lobbyarbeit ist ein Teil der Netzwerkarbeit. Diese kann im Rahmen von politischen Diskussionen, Stellungnahmen und Pressemitteilungen⁴⁹ stattfinden, aber auch in der alltäglichen Arbeit mit und für Geflüchtete. Hauptziel dieser Anstrengungen ist die Garantie und die erweiterte Gewährung von Rechten der Geflüchteten.

⁴⁹ Als Unterstützung bei der politischen Lobbyarbeit bieten sich die Stellungnahmen und Positionierungen der AWO Landesverbände sowie des AWO Bundesverbandes an. Aktuelle Publikationen, Beiträge, Stellungnahmen, Positionspapiere und Pressemitteilungen des Bundesverbandes finden Sie regelmäßig auf www.awo.org.



ANFORDERUNGSPROFIL AN EINE FLÜCHTLINGS- SOZIALARBEITSSTELLE

PERSONAL AUSSTATTUNG

Im Team einer Flüchtlingssozialarbeitsstelle soll sich die in der Gesellschaft und in den Unterkünften vorhandene Diversität widerspiegeln. Um professionell in der Arbeit mit geflüchteten Menschen handeln zu können, müssen die Mitarbeiter*innen über bestimmte Kompetenzen und Kenntnisse verfügen. Grundsätzlich sollen sie Kenntnisse der Grundlagen Sozialer Arbeit haben, die im Rahmen eines (Fach-) Hochschulstudiums erworben wurden.

Im Speziellen sollen Berater*innen

- über Kenntnisse gesellschaftlicher, politischer und struktureller Bedingungen im jeweiligen Herkunftsland sowie über die Gründe der Zu- und Einwanderung verfügen,
- vielfältige Kenntnisse der rechtlichen Situation der Ratsuchenden sowie über ein umfangreiches Wissen des Sozialrechts und insbesondere des Ausländerrechts besitzen,
- Erfahrungen in diesem Arbeitsfeld vorweisen können und eine gewisse Sicherheit im Umgang mit der Zielgruppe mitbringen,
- über ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen (Empathie), aber auch Durchsetzungskraft verfügen sowie die Fähigkeit zur professionellen Distanz vorweisen können,
- über ein hohes Maß an Reflexionsfähigkeit verfügen, vor allem in den eigenen Einstellungen zu den Ratsuchenden,
- diversitätsbewusst und diskriminierungssensibel sein, was beinhaltet, dass sie Diskriminierungen bewusst wahrnehmen und gleichzeitig bestehende gesellschaftliche Diskriminierung bei sich selbst und dem Umfeld erkennen und dieser entgegenwirken,
- neben dem Deutschen mindestens eine weitere Sprache sprechen können.

QUALITÄTSSICHERUNG DER ARBEIT DURCH FORT- UND WEITERBILDUNG

Zur Sicherung der Qualität in der Beratungsarbeit ist die notwendige regelmäßige Qualifikation der Mitarbeiter*innen sicherzustellen. Daher sollten folgende Maßnahmen gewährleistet und regelmäßig durchgeführt werden:

- Interne und externe Fortbildungen (orientiert an aktuell benötigten Themen)
- Kollegialer Austausch
- Supervision
- Qualifizierte, fachliche Einarbeitung und/oder die Möglichkeit zur Hospitation für neue Kolleg*innen in bereits bestehenden Einrichtungen und Beratungsstellen

SACHAUSSTATTUNG

Um die Vertraulichkeit der Gespräche und die Anonymität der Ratsuchenden zu gewährleisten, sind adäquate Räumlichkeiten nötig. Es muss ein Beratungszimmer vorhanden sein, welches geschlossen werden kann und nicht einsehbar ist. Zudem sollte es einen freundlich gestalteten Warteraum geben.

Darüber hinaus sind eine moderne und effiziente Büroausstattung sowie die für die Beratung notwendigen fachlichen Grundlagen, wie etwa Gesetzestexte, erforderlich.

DOKUMENTATION

Die jährliche Erstellung einer aussagekräftigen Beratungsstatistik ist ein wichtiges Instrument, um die Tätigkeit der Flüchtlingssozialarbeit insbesondere gegenüber Politik, Öffentlichkeit und Kostenträgern zu dokumentieren und zu rechtfertigen. Diese Statistik enthält Angaben zu den Ratsuchenden, den Beratungsangeboten und -tätigkeiten. Zudem kann die Statistik dazu dienen, neue Anregungen für die Beratungsarbeit zu erhalten.

Über das reine Dokumentieren hinaus, ist es grundsätzlich sinnvoll Fallakten über Dauer, Anlass, Inhalt und Fortgang der Beratung zu

führen. Das ist zum einen für die konstante Arbeit an dem Fall wichtig und kann zum anderen, wenn dies mit Kolleg*innen und Ratsuchenden abgesprochen ist, auch dazu dienen, die in der Akte dokumentierten Informationen weiterzureichen, um das Beratungsangebot auszuweiten und zu ergänzen.

Je nach Zuwendungsgeber der Einrichtung gibt es zudem verschiedene Formen der für den Verwendungsnachweis notwendigen Dokumentation, die im Einzelnen geklärt werden muss.

DATENSCHUTZ

Im Rahmen der Beratungsarbeit müssen die Persönlichkeitsrechte des Gegenübers respektiert und geschützt werden. Dies muss im Rahmen des Beratungssettings geklärt werden. So sollten während des Gesprächs die Türen immer geschlossen und keine weiteren Personen im Raum sein, die nicht Teil der Beratung sind.

Darüber hinaus dürfen sämtliche Aufzeichnungen und Klient*innen-Akten nicht für Dritte einsehbar sein. Sie sollten im Idealfall auch nicht das Beratungszimmer verlassen und auf jeden Fall in einem extra dafür vorgesehenen, abschließbaren Aktenschrank aufbewahrt werden. Digitale Akten oder Statistiken sollten bspw. nicht in einer Cloud, also online, sondern auf dem Beratungsstellen-PC, dem Server des Trägers oder einem Speichermedium vor Ort abgespeichert werden. Grundsätzlich sollten nur die Daten erhoben werden, die unbedingt nötig sind.

Dieses Datenschutzverständnis beruht nicht allein auf den ethischen Grundsätzen der AWO, sondern auch auf dem vom Bundesverfassungsgericht geschaffenen Recht auf „informationelle Selbstbestimmung“⁵⁰, dem darauf aufbauenden Bundesdatenschutzgesetz⁵¹ sowie der EU-Datenschutz-Grundverordnung⁵².

50 Vgl. hierzu: <https://openjur.de/u/268440.html> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

51 Vgl. hierzu das Bundesdatenschutzgesetz: http://www.gesetze-im-internet.de/bdsg_1990/index.html (letzter Zugriff am 16.5.2018).

52 Vgl. hierzu die EU-Datenschutz-Grundverordnung: <https://www.datenschutz-grundverordnung.eu/> (letzter Zugriff am 16.5.2018).

Der wichtigste Grundsatz zum Datenschutz ist der sog. Erlaubnisvorbehalt, d. h.:

- Daten von Ratsuchenden dürfen nur mit deren Einwilligung erfasst und bearbeitet werden. Dasselbe gilt für die Weitergabe dieser Daten.
- Dem*der Ratsuchenden gehören alle Daten über ihn*sie.
- Vor der Beratung muss darüber informiert werden, zu welchem Zweck welche Daten erfasst werden.
- Die Erfassung sowie der weitere Umgang mit den Daten muss gegenüber dem*der Ratsuchenden transparent gemacht werden.

Neben dem Schutz der schriftlich erfassten Daten muss darüber hinaus dafür Sorge getragen werden, dass auch mündlich keine Beratungsinhalte an Dritte weitergegeben werden.

Es gibt dabei jedoch Ausnahmen. So haben Berater*innen in Fällen einer Selbst- und Fremdgefährdung der Ratsuchenden, bei Hinweisen auf schwere Straftaten sowie bei einer Gefährdung des Kindeswohls sogar die Pflicht, entsprechende Informationen weiterzugeben und Unterstützung zu suchen.





PERSPEKTIVE UND AUSBLICK

Die soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen ist komplex und wird immer wieder durch Entscheidungen, die auf bundes- oder landespolitischer Ebene getroffen werden, beeinflusst. Auch politische Veränderungen in der (Aufnahme-)Gesellschaft sind in der täglichen Arbeit sofort zu spüren.

Die Kolleg*innen vor Ort versuchen täglich für Geflüchtete individuelle Unterstützungsangebote zu entwickeln. Sie stellen sich dabei der Herausforderung, trotz der restriktiven rechtlichen Rahmenbedingungen und der bestehenden Teilhabebeschränkungen für Geflüchtete, diese darin zu unterstützen, sich selbst ein sicheres und gutes Leben zu ermöglichen und selbstverantwortlich zu gestalten. Doch damit Soziale Arbeit soziale Teilhabe und individuelle Autonomie unterstützen kann, braucht sie entsprechende Grundlagen. Ressourcen, bspw. finanzieller und personeller Art, müssen im ausreichenden Maße zur Verfügung gestellt werden.

Zudem müssen politische Grundlagen geschaffen werden, damit die Schutzsuchenden unabhängig von ihren Fluchtgründen in Deutschland menschenwürdig behandelt werden. Dies sollte alle Lebensbereiche wie Wohnen, Sozialleistungen, medizinische Versorgung, Arbeit, Bildung, Beratung und letztendlich Inklusion gleichermaßen umfassen. Es ist eine Politik von Nöten, die die vielfältigen Gründe für Migration berücksichtigt und der wachsenden Vielfalt von Migration gerecht wird. Sie soll keinesfalls nur auf die Logik des Fachkräftemangels und der Verwertbarkeit von Menschen ausgerichtet sein, sondern Deutschland als ein Einwanderungsland begreifen; als Land aller, die hier leben. Es ist ein politischer Auftrag, die Dynamik und Vielfalt der Migration zu gestalten und Lösungen für das neue Wir der Einwanderungsgesellschaft zu finden.

Wir danken an dieser Stelle allen Kolleg*innen, die an der Erstellung dieses Leitfadens mitgewirkt haben, insbesondere der Arbeitsgruppe.

Mitglieder der Arbeitsgruppe waren:

Georg Ceschan

Johannes Engelhardt

Franziska Just

Harun Koyuncu

