

# Flüchtlingsberatung Harsewinkel

Tätigkeitsbericht (01.03.2015-31.10.2015)



## **Inhalt:**

<b>1</b>	<b>Strukturqualität</b>	<b>2</b>
1.1	Allgemeine Infos	2
1.2.	Personal	2
1.3	Sicherung der fachlichen Standards	2
1.4	Sachliche und räumliche Ausstattung	2
1.5	Konzept	3
<b>2</b>	<b>Prozessqualität</b>	<b>3</b>
2.1	Präsenz und Partizipation	3
2.2	Beratungsdokumentation	3
2.3	Beratungsinhalte	4
2.4	Vernetzung und Kooperation	6
<b>3</b>	<b>Einschätzung der Situation und Perspektive</b>	<b>7</b>

## **Anhang**

Beratungsstatistik Teil I und II

# **1 Strukturqualität**

## **1.1 Allgemeine Infos:**

Flüchtlingsberatung der AWO  
Gemeinschaftshaus Harsewinkel  
Nordstr. 9  
Tel.: 0 52 47 26 64  
Mail: [fluechtlingsberatung\\_harsewinkel@gmx.de](mailto:fluechtlingsberatung_harsewinkel@gmx.de)

## **1.2 Personal**

Name: Nasip Polat  
Qualifikation: Diplom Pädagogin  
Zusatzqualifikation im Bereich Lösungsfokussierte Kommunikation in  
der sozialpädagogischen Familienhilfe  
Zurzeit in der Ausbildung zur Systemischen Beraterin/  
Familientherapeutin  
Mehrsprachig (Türkisch, Englisch)

Frau Polat ist mit einem Stundenanteil von zurzeit 6 Std./Woche beschäftigt.  
Zusätzlich leitet Frau Polat seit dem 01.06.2014 in Vertretung, für die Dauer der  
Elternzeit von Carmen Francis, die Gemeinwesenarbeit mit 19,5 Std./Woche.

## **1.3 Sicherung der fachlichen Standards**

Frau Polat ist eingebunden in die Fachberatung der AWO für den Bereich Jugend &  
Bildung und damit verbunden in regelmäßige Arbeitskreise, Fachveranstaltungen und  
Fortbildungen.

Es finden regelmäßige Reflektionstermine statt. Frau Polat ist zudem eingebunden in  
den Arbeitskreis Gemeinwesenarbeit mit Vertreterinnen der Stadtverwaltung, des  
Kreises und der AWO.

Es gibt eine enge Vernetzung und intensiven Austausch mit den Mitarbeiterinnen der  
Stadtverwaltung, die für die Betreuung der Flüchtlinge zuständig sind.

## **1.4 Sachliche und räumliche Ausstattung**

Die Flüchtlingsberatung ist angegliedert an die Gemeinwesenarbeit der AWO und  
untergebracht im Gemeinschaftshaus in der Nordstr. 9. Dort gibt es ausreichende  
Räumlichkeiten für Büro- und Beratungstätigkeiten. Darüber hinaus befindet sich das  
Gemeinschaftshaus am Dammannshof in unmittelbarer Nähe zu den Wohnungen der  
Flüchtlinge und ermöglicht so einen unmittelbaren und niedrighschwelligigen Zugang zur  
Flüchtlingsberatung.

## 1.5 Konzept

Das Konzept der AWO für die Flüchtlingsberatung liegt als Anlage dem Bericht bei. Aus dem Konzept werden die Zielgruppen und Arbeitsfelder sowie die Vernetzung der Flüchtlingsberatung deutlich.

## 2. Prozessqualität

### 2.1 Präsenz und Partizipation

Die Leistungen der Flüchtlingsberatung sollen möglichst niedrigschwellig für Hilfesuchende zu erreichen sein. Dies wird folgendermaßen gewährleistet:

- Feste Präsenz- und Beratungszeiten:

**01.03. – 30.09.2014: Donnerstags, 09:00 – 15:00**

**Seit dem 01.10.: Dienstags, 09:30-13:30**

Seit dem 01.03. bis zum 30.09.14 fand die Sprechstunde der Flüchtlingsberatung mit sechs Stunden einmal wöchentlich donnerstags von 9.00-15.00 Uhr im Gemeinschaftshaus statt. Ab dem 01.10.2014 werden die Sprechstunden mit dem gleichen Zeitumfang dienstags von 9.30- 13.30 Uhr angeboten, wobei 2 Stunden für Vor- und Nacharbeit, für Termine nach Vereinbarung, sowie für Begleitungen zu Behörden, Ärzten, Schulen und anderen wichtigen Institutionen flexibel eingesetzt werden. Der Dienstag bietet sich insbesondere als Beratungstag an, da dienstags auch die Scheckausgabe an die Flüchtlinge stattfindet und diese dann direkt bei Bedarf an die Flüchtlingsberatung weitervermittelt werden können.

- Erreichbarkeit über Festnetz und Mailadresse

Tel.: 0 52 47 26 64

Mail: [fluechtlingsberatung\\_harsewinkel@gmx.de](mailto:fluechtlingsberatung_harsewinkel@gmx.de)

- Enge Abstimmung mit der Stadtverwaltung

Es findet eine enge Abstimmung mit Herrn Lüffe, Frau Godesaer, Frau Hartmann und Frau Müscher von der Stadtverwaltung statt.

### 2.2 Beratungsdokumentation

- Siehe Statistik im Anhang.

Seit dem Beginn der Flüchtlingsberatung wurden 43 Beratungsfälle gezählt (Stand 14.10.2014). Dafür wurde eine Bruttozeit von 174 Stunden aufgewendet. Der verfügbare Stundenumfang (6 Std./Woche) in der Zeit betrug in dem Zeitraum 102 Stunden<sup>1</sup>. Die Beratungszahlen nehmen seit Beginn der Flüchtlingsberatung stetig zu. Allein in der Zeit

---

<sup>1</sup> In der Einarbeitungsphase der Flüchtlingsberatung fanden zunächst nur eingeschränkt Beratungen statt. Dies begründet sich aus der Notwendigkeit der Einarbeitung, des Aufbaus des Netzwerkes, der Abstimmung mit der Stadtverwaltung, etc. Vor und Nachbereitungszeiten sind von der Nettoberatungszeit ebenso abgezogen.

vom 28.09. bis zum 31.10 haben sich die Fallzahlen mehr als verdoppelt (von 17 auf 43). Die Zunahme ergibt neben der verstärkten Inanspruchnahme der sich etablierenden Flüchtlingsberatung auch durch die stetige Zunahme der Zuweisungen von Flüchtlingen.

<b>Jahr</b>	<b>Neuzuweisungen</b>
2010	11
2011	29
2012	28
2013	21
2014	47 (Stand Ende Oktober)

Auf Nachfrage bei Frau Godesaer wurde mitgeteilt, dass zurzeit mit Neuzuweisungen von ca. 9 Personen im Monat zu rechnen ist. Dies würde die Zahl für 2014 auf über 60 erhöhen.

Aktuell leben in Harsewinkel ca. 110 AsylbewerberInnen/Flüchtlinge.

Aus der Statistik mit den angeführten Zahlen lässt sich lediglich die Quantität, aber nicht die Qualität der Beratungsarbeit messen. Die Qualität der Beratungsarbeit zeigt sich aus der einzuräumenden Zeit für jeden Beratungsaufsuchenden mit seinen individuell mitgebrachten Themen, die hier statistisch nicht erfasst werden können. Hierbei ist jeder einzelne Beratungsfall von unterschiedlicher Komplexität geprägt. Die Beratungszeit kann von ganz einfachen, leicht mäßigen bis hin zu schwer bewältigenden Themen und den damit verbundenen Ressourcen sowie auch Befindlichkeiten (seelische, bzw. gesundheitliche Verfassung oder Stand der Asylverfahren) der Beratungsaufsuchenden zusammenhängen. Um einen Einblick in die Komplexität der einzelnen Beratungsfälle und der benötigten Zeit für jeden einzelnen Beratungsfall zu ermöglichen, werden im Folgenden Themen aus der Beratungsarbeit dargestellt.

### **2.3 Beratungsinhalte**

Die Asylbewerber/Flüchtlinge sind, mit ihren unterschiedlichen Aufenthaltszeiten – von gerade angekommen bis hin zu denjenigen, die schon bis zu 15 Jahre hier sind und mit ihrem Aufenthaltsstatus der Duldung weiterhin auf ihre Aufenthaltserlaubnis warten – mit wenigen Ausnahmen der deutschen (Bürokratie-)Sprache kaum mächtig. Dies allein beansprucht viel Zeit, um verständlich miteinander zu kommunizieren und um die Anliegen der Beratungsaufsuchenden überhaupt verstehen zu können.

Frau Polat, die über grundlegende englisch- und fließende türkisch Kenntnisse verfügt, kann einige der Beratungsaufsuchenden muttersprachlich bedienen, wobei aber auch hier regionale Akzente und Dialekte dieser Sprachen und/oder Sprachfamilien die einwandfreie Kommunikation erschweren. Da bedarf es der gemeinsamen Organisation von übersetzenden Hilfspersonen und/oder der Aktivierung der Beratungsaufsuchenden, sich im

bekanntem Umfeld, der Familie, den Mitbewohnern, Anwohnern, etc. sprachliche Unterstützung zu suchen oder hierfür auf vorhandene Netzwerke zurück zu greifen.

Die Flüchtlingsberatung arbeitet mittel- bis langfristig auf eine Aktivierung der Hilfesuchenden hin („Hilfe zur Selbsthilfe“). Dies erfordert neben den mitgebrachten Anliegen der Beratungsaufsuchenden, eine intensive Auseinandersetzung mit deren Person, Fähigkeiten, Ressourcen und Stärken. Hierfür ist es z.B. notwendig, auf deren bisher entwickeltes Verständnis über bürokratische Wege und Abläufe und Verbindlichkeiten zu schauen, genauso wie auf die sprachlichen Kompetenzen und die Integration, bzw. soziale Einbettung der Flüchtlinge. Dann werden mit den Beratungssuchenden unter anderem folgende Punkte schrittweise erarbeitet:

- Aufklärungsarbeit über bürokratische Wege und Abläufe
- Recherche von Möglichkeiten für den Ausbau der sprachlichen Fähigkeiten, wie etwa durch einen Sprachkurs
- eine gemeinsame Suche (für die Übergangszeit, d.h. bis zum Erwerb der deutschen Sprache) nach einem Übersetzer aus dem eigenen sozialen Netzwerk oder aus bestehenden Dolmetscher-Pools anderer Institutionen
- Reflektion der Möglichkeiten zur Ausweitung des sozialen Umfeldes und zur Einbindungen der Flüchtlinge als soziale Individuen in die Gesamtgesellschaft
- eine eng begleitende Arbeit zur Findung passender integrierender Möglichkeiten
- Vermittlung, zeitweise auch Begleitung zu geeigneten Rechtsanwälten, Ärzten, Therapeuten und anderen fachlichen Beratungsstellen
- beratende Unterstützung zu Themen rund um Gesundheit und Befindlichkeit (stellen oft die Beweggründe der Flucht nach Deutschland dar, und die daraus entstandenen Traumata)
- das Bearbeiten familiärer Anliegen, wie Trennung, Scheidung, neue Lebensgemeinschaften
- Bearbeitung von schulischen Themen der Kinder
- Ansprechpartnerin in Alltagsthemen
- Erörterung von Möglichkeiten der Beschaffung einer Arbeits- und/oder Ausbildungsstelle sowie Anerkennung mitgebrachter Berufe und Qualifikationen
- eine gemeinsame Entwicklung von Perspektiven und Entwürfen für das zukünftige Leben in Deutschland oder gar im Herkunftsland

Eine erfolgreiche Flüchtlingsberatung die das Ziel verfolgt, die Beratungsaufsuchenden

- bei sozialen (Lebenswelt-) Themen in Bezug auf Familie, Gesundheit, Wohnung, Arbeit, Schule und Ausbildung zu beraten und zu unterstützen
- zu Behörden, Fachdiensten, Rechtsanwälten, Ärzten, Therapeuten und anderen Beratungsstellen zu vermitteln
- in der Findung von Selbstinitiativen zu fördern
- bei der Entwicklung von Perspektiven und Lebensentwürfen zu unterstützen

- Asylverfahrens- und/oder Aufenthaltsfragen zu beraten, benötigt Ressourcen für eine intensive Auseinandersetzung mit dem Beratungsaufsuchenden, dessen Ressourcen, Stärken und den daraus zu gewinnenden Ergebnissen. Vor allem unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit, gilt es mit den Beratungsaufsuchenden lösungs- und ressourcenorientiert zu arbeiten. Eine qualitative Beratung, muss so gestaltet sein, dass die Asylbewerber/Flüchtlinge eine enge Begleitung erfahren, wodurch sie perspektivisch und längerfristig ihre eigenen Themen und Schwierigkeiten selbstständig angehen können bzw. die hierfür notwendigen Bewältigungsmechanismen bzw. -strategien erlernen. Das heißt aber auch, dass es sich als erforderlich erweist, jedem Beratungsaufsuchenden im Einzelfall die benötigte Zeit einzuräumen.

## **2.4 Vernetzung und Kooperation**

Die Kooperation und Kommunikation mit Partnern im Sozialraum, der Kommune und weiteren externen Institutionen ist wichtiger Bestandteil der Arbeit der Flüchtlingsberatung. Nur dadurch können zeitnahe, passgenaue Hilfen initiiert werden sowie Zugänge erleichtert werden.

Die Kooperation geschieht durch direkten Kontakt zu den entsprechenden Institutionen und Fachdiensten sowie über die Begleitung von Flüchtlingen, durch Formularhilfe, etc. Darüber hinaus nimmt die/der Flüchtlingsberaterin/-berater an allen relevanten Arbeitskreisen und Zusammenschlüssen teil.

### Auswahl der Kooperationspartner und –Institutionen:

- Stadtverwaltung Harsewinkel
- Gleichstellungsstelle
- Schulen und Kitas
- Schulsozialarbeit
- Behörden
- Beratungsstellen
- Jugendzentren in Harsewinkel
- Vereine
- VHS
- Ärzte, Kliniken, Therapeuten
- Ausländerbehörde
- Bundesministerium für Migration (BAMF)
- Zentrale Ausländerbehörde (ZAB)
- Regionalstelle West des Jugendamtes des Kreises Gütersloh
- Jobcenter
- Krankenkassen
- Verbraucherzentrale
- Sprachschulen, -kurse
- Hebamme
- Rechtsanwälte
- Migrationsfachdienste

- Jugendgerichtshilfe
- Sozialdienst katholischer Frauen

### **3. Ausblick und Perspektive**

Neben den dargestellten Fallzahlen und Inhalten ergibt sich auch aus den Anfragen/ Gesprächen zwischen Tür und Angel, auch während Arbeitszeiten in der Gemeinwesenarbeit, die nicht dokumentiert werden (können) eine nicht greifbare „Beratungsdunkelziffer“. Die Nachfrage des Beratungsangebotes ist sehr hoch und stetig steigend. Vor allem in Anbetracht der aktuell zu erwartenden Flüchtlingszahlen in Harsewinkel. Die steigende Nachfrage wirft in der Flüchtlingsberatung und der Gemeinwesenarbeit Probleme auf. Die Beratungszeiten der Flüchtlingsberatung reichen kaum, um alle Hilfesuchenden zu bedienen und die Asylbewerber/Flüchtlinge suchen zusätzlich zu den Sprechstunden am Dienstag täglich das Büro von Frau Polat auf, um sich bei dringenden bzw. terminierten und existenzabhängigen Anliegen, helfen und/oder beraten zu lassen. Dies hat zur Folge, dass einige Beratungsaufsuchende auf weitere Termine bzw. auf die Sprechstunden verwiesen werden, andere wiederum nicht zurückgewiesen werden können, sondern akut geholfen werden muss. Aus der Kombination der hohen Beratungsanfragen der Flüchtlingsberatung und der Schwierigkeit der Abgrenzung der Flüchtlingsberatung von der Gemeinwesenarbeit ergibt sich schon jetzt ein höherer Bedarf an Flüchtlingsberatung, der nur durch Überstunden oder auf Kosten der Gemeinwesenarbeit geleistet werden kann. An dieser Schnittstelle zeigt sich der Bedarf eines umfassenderen Beratungsangebotes ganz deutlich. Die klare Abgrenzung zwischen Gemeinwesenarbeit und Flüchtlingssozialberatung erscheint momentan als eine schwer zu bewältigende Herausforderung. Dies wird nicht nur durch die steigende Nachfrage des Beratungsangebotes, sondern auch in dem kaum vorhandenen Verständnis der Asylbewerber/Flüchtlinge über die unterschiedlichen Tätigkeiten von Frau Polat sichtbar. Die Differenzierung der unterschiedlichen Arbeitsbereiche fällt den Asylbewerbern/Flüchtlingen schwer.

Eine Aufstockung der Flüchtlingsberatung würde in der gegenwärtigen Situation dazu beitragen, den Beratungsaufwand zu bewältigen bei gleichzeitigem Erhalt der Qualität beider Angebote (Beratung und Gemeinwesenarbeit).