

# **Konzept Flüchtlingsberatung**

**AWO Kreisverband  
Gütersloh e.V.**



## Inhalt

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>2</b>
1.1	Die Situation der Flüchtlinge	2
1.2	Die AWO als Trägerin	3
<b>2</b>	<b>Strukturqualität</b>	<b>3</b>
2.1	Personal	3
2.2	Sicherung der fachlichen Standards	5
2.3	Sachliche und räumliche Ausstattung	5
2.4	Organisationsstruktur	5
2.5	Finanzierung	5
<b>2.6</b>	<b>Konzept</b>	<b>5</b>
2.6.1	Zielgruppen	5
2.6.2	Arbeitsfelder	6
2.6.3	Sozialraumkenntnis und Lebensweltbezug	7
<b>3</b>	<b>Prozessqualität</b>	<b>7</b>
3.1	Präsenz und Partizipation	7
3.2	Transparenz	7
3.3	Dokumentation	8
3.4	Förderung der Selbsthilfepotentiale	8
3.5	Einbindung von Ehrenamtlichen	8
3.6	Kooperation	8
3.7	Öffentlichkeitsarbeit	9
<b>4.</b>	<b>Ergebnisqualität</b>	<b>9</b>

# 1. Einleitung

Migration gehört zur Menschheitsgeschichte. Sie ist das Resultat verschiedener individueller, gesellschaftlicher und politischer Motive, z.B. Arbeitsmigration, politische Verfolgung, internationale Wirtschaftsinteressen, 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 den Einwanderinnen und Einwanderern gleichberechtigte Teilhabe an unserer Gesellschaft ermöglichen. Wir bieten allen Menschen gleiche und dennoch auf ihre Bedürfnisse individuell abgestimmte Unterstützung an. Unter Migrationsarbeit verstehen wir, Anerkennung zu ermöglichen und Zugehörigkeit zu organisieren.<sup>1</sup>

Die AWO verwirklicht die Ziele Ihrer Migrationsangebote durch professionelle Dienstleistungen und ehrenamtliches Engagement.

## 1.1 Die Situation der Flüchtlinge

Die Gründe, warum Menschen ihre Heimat verlassen, sind vielfältig: Krieg, Verfolgung, politische Unruhen. Sie werden zu Flüchtlingen, die alles hinter sich lassen. Bei uns suchen sie Schutz und die Chance auf ein neues Leben.

Die Flüchtlingszahlen sind in diesem Jahr so hoch wie zuletzt vor ca. 20 Jahren. Infolge der zahlreichen aktuellen Krisen rechnet die Bundesregierung mit etwa 200.000 neuen Asylbewerbern im laufenden Jahr. Dies wären siebenmal mehr als noch im Jahr 1998. Im September 2014 ist die Zahl der Asylerstanträge im Vergleich zum Vormonat um 7,1% auf 16.214 gestiegen. Dies ist der höchste Steigerungswert seit 1995. Im Vergleich zum Vorjahr beträgt die Steigerung des Monatswertes 41,5%. Die überwiegende Zahl der Flüchtlinge kommt laut der Statistik des Bundesamtes für Migration aus Syrien, gefolgt von Eritrea, Serbien, Afghanistan und Somalia. Aktuell sind auch die Zahlen der Flüchtlinge aus dem Irak stark ansteigend.<sup>2</sup>

Die Situation der Flüchtlinge ist aus vielen Gründen belastend und verbunden mit Gefühlen der Entwurzelung und des Abgelehntwerdens. Viele kommen aus Krisenregionen, sind traumatisiert und wurden in ihren Herkunftsländern verfolgt, bedroht und haben Gewalterfahrungen, oft in Verbindung mit der Trennung und dem Verlust von Freunden und Angehörigen.

Flüchtlinge werden aus ihren gesellschaftlichen und familiären Zusammenhängen gerissen, die sich oft grundsätzlich von denen in Deutschland unterscheiden. Sie erleben durch ihre Flucht einen Kulturschock und erleben häufig Vorbehalte der Aufnahmegesellschaft gegenüber Migranten.

Für Flüchtlinge ist es auch nach Jahren aufgrund der politisch-administrativen und gesellschaftlichen Gegebenheiten unmöglich, ihre Lebensumstände in Deutschland selbstbestimmt zu gestalten. Sie geraten in für sie undurchschaubare ausländer- und

---

<sup>1</sup> Die Migrationssozialarbeit der Arbeiterwohlfahrt. Leitlinien der fachlichen Arbeit, AWO Bundesverband, Berlin 2014

<sup>2</sup> Bundesamt für Migration und Flüchtlinge: „Aktuelle Zahlen zu Asyl“ (Ausgabe September 2014)

asylrechtliche Verfahren, werden für teilweise unbestimmte Zeit vom Arbeitsmarkt ausgeschlossen und in die Sozialhilfe gezwungen.

Für viele Flüchtlinge und Asylsuchende wird das Warten zum bestimmenden Lebensinhalt:

Warten auf das Ende des Asylverfahrens, Warten auf das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens, Warten auf die Erteilung einer Arbeitsgenehmigung, Warten auf das Ende der aktuellen Duldung und/oder deren Verlängerung.

Als vorrangig erlebtes Merkmal der Lebenswelt von Flüchtlingen kann die andauernde randständige Lebenslage und die ihr innewohnende Perspektivlosigkeit gelten. Flüchtlinge sind vielfach aufgrund der beschriebenen Umstände nicht in der Lage, ihre Potentiale an Selbstbestimmung und Eigeninitiative zu erhalten, bzw. zu entwickeln.

Am 16.10.2014 verständigte sich die Innenministerkonferenz darauf, möglichst schnell zu einer Klärung der Rechtslage der Flüchtlinge zu kommen und zukünftig schon in der Erstaufnahmeeinrichtung zu einer Befürwortung oder Ablehnung (z.B. bei Wirtschaftsflüchtlingen) des Asylantrages zu kommen. Da zurzeit bundesweit noch 160.000 schwebende Verfahren zu bearbeiten sind, ist noch unklar, wie schnell dies trotz einer geplanten Aufstockung des Personals umsetzbar ist.

Dies würde zu einer erheblichen Verbesserung des rechtlichen Status der Flüchtlinge führen und somit für sie und die Kommunen, in denen sie leben, neue Perspektiven eröffnen.

## **1.2 Die AWO als Trägerin**

Die Grundwerte der im Jahr 1919 gegründeten Arbeiterwohlfahrt (AWO) sind Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit. Ihr humanistisches Menschenbild stellt die Wertschätzung, Selbstbestimmung und die persönlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten der Ratsuchenden in den Vordergrund all unseres Handelns.

Seit Anfang der 70er Jahre ist die AWO mit Migrationsarbeit im Kreis Gütersloh tätig. Sie wurde von der Bundesregierung beauftragt, hauptsächlich für Migranten muslimischer Herkunft (Türkei, Jugoslawien) tätig zu sein. Seit den 90er Jahren ist die „Internationale Beratungsstelle“ für alle Migranten im Kreis Gütersloh mit Beratung und Betreuung, Sprachkursen, Integrationsprojekten und Angeboten für Frauen tätig. Darüber hinaus führt die AWO seit einigen Jahren Sprachförderprojekte in Kitas und Grundschulen (z.B. Sprachcamps) durch und kooperiert mit zahlreichen ausländischen Vereinen. Bereits in den 90er Jahren war die AWO in drei Kommunen des Kreises in der Flüchtlingsarbeit tätig. Seit Anfang 2014 baut sie die Flüchtlingsarbeit in Harsewinkel wieder auf. Die AWO betreibt in OWL 2 Clearinghäuser für junge, minderjährige Flüchtlinge, die ohne ihre Familien oder als Waisen aus Krisenregionen nach Deutschland flüchten.

## **2. Strukturqualität**

### **2.1 Personal**

MitarbeiterInnen in der Flüchtlingsberatung haben immer ein abgeschlossenes Studium der Diplom- oder Sozialpädagogik. Erforderlich sind Zusatzqualifikationen im Beratungsbereich und Mehrsprachigkeit.

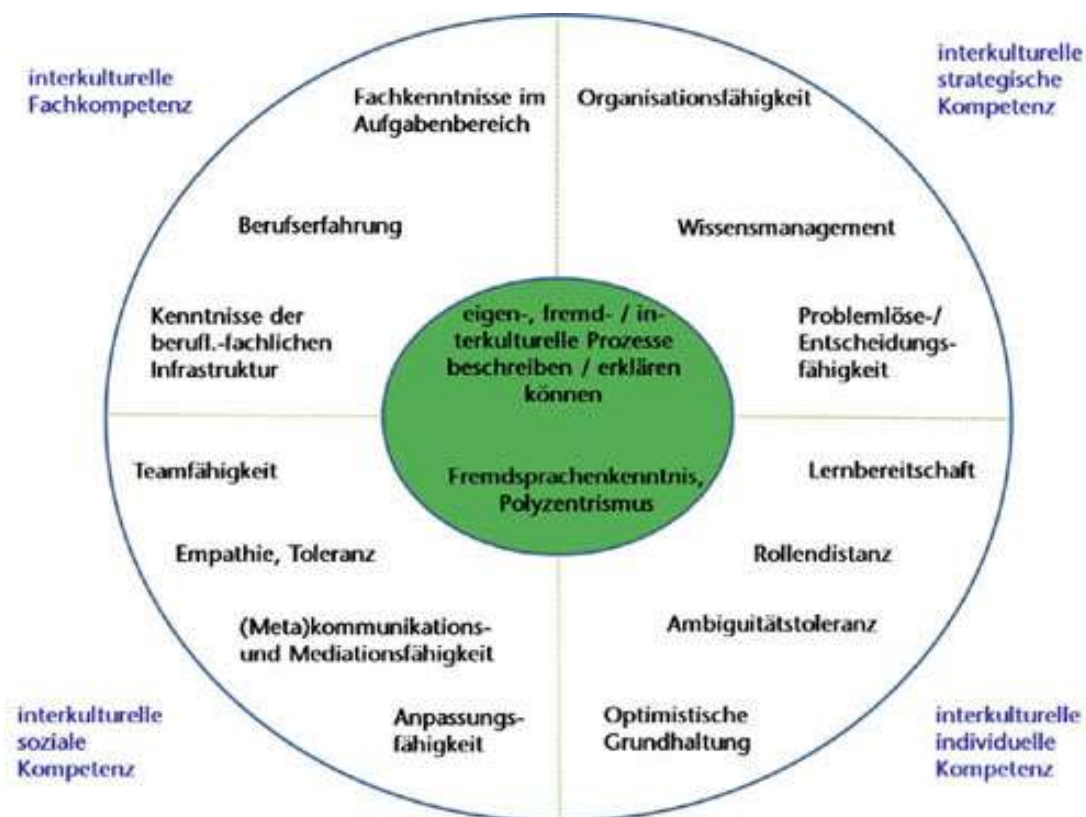
Zu den migrationspezifischen Kernqualifikationen in der sozialen Arbeit gehört die interkulturelle Kompetenz.

*Interkulturelle Kompetenz beschreibt die Kompetenz, auf Grundlage bestimmter Haltungen und Einstellungen sowie besonderer Handlungs- und Reflexionsfähigkeiten in interkulturellen Situationen effektiv und angemessen zu reagieren.*<sup>3</sup>

Im Kontext der Flüchtlingsberatung handelt es sich in diesem Sinne um die notwendigen persönlichen und organisatorischen Voraussetzungen für eine angemessene und erfolgreiche Kommunikation mit Angehörigen anderer Kulturen. Sie setzt an der prinzipiellen Gleichwertigkeit der Kulturen an, ohne zu verkennen, dass die soziokulturellen Strukturen der Aufnahmegesellschaft dominieren. Zu den Bestandteilen der interkulturellen Kompetenz gehören folgende Qualitätsmerkmale:

- Fachkenntnisse über Migration
- Fähigkeit zur Reflexion der eigenen kulturellen Identität
- Fähigkeiten, sowohl Klientel als auch Aufnahmegesellschaft für Kulturspezifische Wertvorstellungen und Denkweisen zu sensibilisieren
- Fähigkeit, rassistische und diskriminierende Strukturen und Verhaltensweisen zu erkennen
- Empathie
- Fremdsprachenkenntnisse und Auslandserfahrung

Grafik: Interkulturelle Kompetenz



<sup>3</sup> Interkulturelle Kompetenz – Schlüsselkompetenz des 21. Jahrhunderts? Thesenpapier der Bertelsmann-Stiftung auf Basis der interkulturellen-Kompetenz-Modelle von Dr. Darla K. Deardorff, [http://www.bertelsmannstiftung.de/bst/de/media/xcms\\_bst\\_dms\\_17145\\_17146\\_2.pdf](http://www.bertelsmannstiftung.de/bst/de/media/xcms_bst_dms_17145_17146_2.pdf)

## **2.2 Sicherung der fachlichen Standards**

Die MitarbeiterInnen sind eingebunden in die Fachberatung der AWO und damit verbunden in regelmäßig stattfindende Arbeitskreise, Fachveranstaltungen und Fortbildungen.

Die MitarbeiterInnen tauschen sich in regelmäßig stattfindenden Teamsitzungen aus. Die AWO ermöglicht allen MitarbeiterInnen Supervision und kollegiale Beratung.

Darüber hinaus gibt es eine enge Vernetzung mit allen Institutionen im Sozialraum, insbesondere mit den KollegInnen, die in den Stadtverwaltungen für die Betreuung der Flüchtlinge zuständig sind.

## **2.3 Sachliche und räumliche Ausstattung**

Die Flüchtlingsberatung benötigt geeignete Räume für Beratungs- und Bürotätigkeiten, Telefon- und Internetanschluss. In Harsewinkel ist die Flüchtlingsberatung im Gemeinschaftshaus untergebracht und an die Gemeinwesenarbeit angebunden, um einen unmittelbaren und niedrighschwelligigen Zugang für die Flüchtlinge zu gewährleisten

## **2.4. Organisationsstruktur**

Die Flüchtlingsberatung gehört zum Fachbereich „Jugend & Bildung“ der AWO.

Die Fachaufsicht über die Abteilung hat die zuständige Abteilungsleitung. Die Fach- und die Dienstaufsicht über die Abteilung obliegt der Geschäftsführung des AWO Kreisverbandes.

## **2.5 Finanzierung**

Die Flüchtlingsberatung wird von der Stadt Harsewinkel finanziert. Die AWO bemüht sich darum, Landes- und Bundeszuschüsse zu akquirieren.

## **2.6 Konzept**

### **2.6.1 Zielgruppen**

Hauptsächliche Adressaten von Flüchtlingsberatung sind Menschen, die gezwungen sind, wegen politischer Verfolgung ihr Heimatland zu verlassen.

Die Zielgruppen von Flüchtlingsberatung sind:

- Menschen als Flüchtlinge im Sinne des Art. 16a Grundgesetz<sup>4</sup> (auch laufendes Asylverfahren)
- Menschen, denen der Flüchtlingsstatus nach der Genfer Konvention zuerkannt wurde
- Menschen, die einen Aufenthaltstitel aufgrund einer Altfall-, bzw. Härtefallregelung erhalten haben
- Menschen, die im Asylverfahren Abschiebeschutz erhalten haben<sup>5</sup>
- Menschen, die wegen rechtlicher oder tatsächlicher Abschiebehindernisse nicht ausreisen können
- Menschen mit vorübergehenden Schutz vor Verfolgung

---

<sup>4</sup> Grundgesetz Artikel 16a (1): Politisch Verfolgte genießen Asylrecht.

<sup>5</sup> § 53 (6) Ausländergesetz (AuslG), § 60 Aufenthaltsgesetz (AufenthG)

- Menschen mit vorübergehendem Aufenthalt aus dringenden humanitären oder persönlichen Gründen
- Menschen mit Fluchthintergrund, die zunächst ein Bleiberecht erhalten hatten, sich dann aber mit einem Widerruf desselben konfrontiert sehen
- Familienangehörige der oben genannten Gruppen

Ein großes Problem ist der unterschiedliche rechtliche Status der genannten Personengruppen. Mit ihm verbindet sich die Möglichkeit, in Sicherheit leben zu können, die Angst, in die existentiell bedrohliche Heimat zurückgeschickt zu werden und die Perspektive, sich ein neues Leben aufbauen zu können. Mit ihm verbindet sich aber auch die Komplexität der an die Flüchtlingsberatung herangetragenen Probleme.

### **2.6.2 Arbeitsfelder**

Die Inhalte der Beratung von Flüchtlingen liegen in folgenden Bereichen:

- Unterkunft und Wohnumfeld
- Aufenthaltsangelegenheiten und Arbeitserlaubnis
- Umgang mit psychischen und psychosomatischen Erkrankungen (Traumatisierung, etc.)
- psychosoziale Probleme
- Familien- und Partnerkonflikte
- Erziehungs- und Schulprobleme
- Umgang mit Behörden und Institutionen
- Integration in den Sozialraum
- Förderung der Eigeninitiativen

Die Beratung und Betreuung von Flüchtlingen, Asylsuchenden und Asylberechtigten umfasst vor allem folgende Angebote:

- Psychosoziale Beratung (Allgemeine Unterstützung und Hilfestellung von Menschen in (vorübergehenden) schwierigen und/oder belastenden Lebenssituationen. Themen: Gewalterfahrungen, Fluchterlebnisse, Schwierigkeiten im interkulturellen Alltag, Rassismus- und Diskriminierungserfahrungen, Lebensweltliche Themen im Bezug auf Familie, Wohnung, Arbeit, Schule, Perspektiven und Lebensentwürfe, etc.)
- Öffentliche Leistungen
- Gesundheitsfürsorge
- Freiwillige Rückkehr
- Weiterwanderung

sowie Weitervermittlung an:

- Vereine und Institutionen im Sozialraum
- Therapeuten
- Ärzte, Rechtsanwälte
- Fachdienste und Initiativen
- Beratungsstellen
- Sprachkurse

und darüber hinaus:

- Formularhilfe
- Begleitung zu Behörden, Fachdiensten, etc.
- Koordination und Initiierung von Ehrenamtsprojekten, die Selbstinitiativen fördern
- Öffentlichkeitsarbeit

## **2.6.2 Sozialraumkenntnis und Lebensweltbezug**

Lebensweltbezug setzt dort mit der Lösung von Problemen an, wo Menschen zusammenleben. Sie verfolgt das Ziel, trotz großer Unterschiede ein gelingendes Zusammenleben zu ermöglichen. Dieser sozialräumliche und lebensweltorientierte Ansatz dient der Verbesserung der Lebensbedingungen. Um eine optimale Bündelung zu erreichen, ist es dabei wichtig mit anderen Organisationen und Institutionen zusammenzuarbeiten.

Für die Flüchtlingsberatung betont dies, die Notwendigkeit der Netzwerkarbeit, Kontaktpflege und Zusammenarbeit im Sozialraum und der Kommune. Dies dient der Ressourcenbündelung, ermöglicht eine effektivere Hilfe und fördert den Dialog.

Die Flüchtlingsberatung arbeitet im direkten Lebensumfeld der Klienten. Daraus ergeben sich zahlreiche Kooperationen mit unter anderem folgenden Netzwerkpartnern:

- Stadtverwaltung
- Schulen und Kitas
- Beratungsstellen
- Ärzten
- Migrationsfachdienste der Wohlfahrtsverbände
- Internationale Beratungsstelle
- Schulen
- Jugendeinrichtungen
- Familienzentren
- Jobcenter
- Sportvereine, etc.

## **3 Prozessqualität**

### **3.1. Präsenz und Partizipation**

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

- Feste Präsenz- und Beratungszeiten
- Erreichbarkeit über Festnetz, Diensthandy und Mailadresse
- Enge Abstimmung mit der Stadtverwaltung

### **3.2 Transparenz**

Grundlage der Zusammenarbeit ist gemäß dem humanistischen Menschenbild der AWO die Achtung vor der Würde des Menschen. Das bedeutet auch, dass alle Handlungsschritte seitens der Flüchtlingsberatung für alle Beteiligten transparent gestaltet werden.



### **3.3 Dokumentation**

Die Flüchtlingsberatung fertigt über die Beratungsprozesse Akten an und führt Statistiken über Dauer, Anlass, Inhalt und Fortgang der Beratung. Zum Ende des Kalenderjahres wird ein Jahresbericht über die Tätigkeiten erstellt und der Kommune übermittelt. Diese bildet die Grundlage für Reflexionsgespräche und die Weiterentwicklung des Arbeitsbereiches.

### **3.4 Förderung der Selbsthilfepotentiale**

Die Methoden und die Art der Hilfe durch die Flüchtlingsberatung haben insgesamt das Ziel, den Zugang zu inneren und äußeren Ressourcen zu erhöhen und Selbsthilfepotentiale zu aktivieren, die es perspektivisch ermöglichen, dass die Klienten am gesellschaftlichen Leben partizipieren und sich eigenständig und selbstbestimmt um ihre Angelegenheiten kümmern können.

Dafür ist es notwendig, neben der psychosozialen Unterstützung und der Förderung der sprachlichen Fähigkeiten und der Integration in das Sozialwesen zunächst, bzw. parallel die akuten Krisen und Folgen der Flucht zu bearbeiten (Gesundheitsfürsorge, therapeutische Unterstützung, etc.)

### **3.5 Einbindung von Ehrenamtlichen**

Die Grundlagen der AWO liegen in bürgerschaftlichen, ehrenamtlichen Engagement. Seit ca. 70 Jahren ist die AWO im Kreis Gütersloh mit Ihren haupt- und ehrenamtlichen Einrichtungen und Diensten tätig.

Zahlreiche ehrenamtliche Projekte und Initiativen tragen dazu bei, Kinder- Jugendliche und Erwachsene/Senioren zu unterstützen, zu fördern, Beteiligungsräume zu schaffen und Gemeinschaft zu verwirklichen.

Gerade im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit ist die Einbindung von Ehrenamtlichen im Sinne von gelingender Integration sinnvoll und notwendig. Insbesondere können ehrenamtliche Angebote Gemeinschaft fördern, sinnstiftend sein, der Vereinsamung entgegenwirken, den Dialog fördern und Gefühle der Ablehnung mindern (Freizeitangebote, etc.).

Darüber hinaus ist es sinnvoll, ehrenamtliche Initiativen der Flüchtlinge zu unterstützen, die wiederum die Eigeninitiative fördern (z.B. Sportangebote über Sportvereine).

### **3.6 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.

### **3.7 Öffentlichkeitsarbeit**

Zu einer gelingenden Öffentlichkeitsarbeit gehören unter anderem Pressearbeit, Informationsveranstaltungen, Aktionstage, Ausstellungen und Präsentationen.

## **4. Ergebnisqualität**

Die AWO reflektiert in regelmäßigen Gesprächen mit der Stadt Harsewinkel ihre fachliche Arbeit und entwickelt mit ihr gemeinsam das vorliegende Konzept weiter. Auf der Grundlage der Jahresberichte ist es für die AWO selbstverständlich, dem zuständigen Fachausschuss regelmäßig Bericht zu erstatten.

Auch in der Arbeit mit den Flüchtlingen werden in einem regelmäßigen Dialog die Ziele und Angebote des Konzeptes überprüft. Die AWO verfügt in Ihren Arbeitsbereichen über ein Beschwerdemanagement, das es sowohl ihren Klienten, deren sozialem Umfeld und den Auftraggebern ermöglicht, in einem geregelten Prozess Kritik und Anregungen zu geben.

Gütersloh, im Oktober 2014