



Handbuch

Freiwilligenkoordination in Unterkünften für Geflüchtete





Inhaltsverzeichnis:

Vorwort – Senatorin Elke Breitenbach	1
Des Beratungsforum Engagement für Geflüchtete 2017	2
Freiwilligenkoordination BFE – in acht Modulen	3
Modul 1: Systeme des Freiwilligenmanagements – Einführung	4
Modul 2: Voraussetzungen für bürgerschaftliches Engagement	6
Modul 3: Gewinnung von Freiwilligen	8
Modul 4: Selbstverständnis von Ehrenamtskoordinator_innen und Freiwilligen	10
Modul 5: Stellung des Freiwilligenmanagements in der Organisation	12
Modul 6: Anerkennungskultur in der Organisation	14
Modul 7: Resilienz im Haupt- und Ehrenamt	16
Modul 8: Angebote, Bedürfnisse und Beteiligung von Geflüchteten	19
Ein Jahr Beratungsforum Engagement – Eine Bilanz	22
Ein Jahr Beratungsforum Engagement – Ein Ausblick	26

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

als Schirmfrau des Projekts „Beratungsforum Engagement für Geflüchtete“ freue ich mich, Ihnen das neu entstandene Handbuch zum Handlungsfeld der Ehrenamtskoordination in Unterkünften für Geflüchtete empfehlen zu können.

Im Jahr 2015 sind sehr viele Menschen vor Krieg und Not in ihren Herkunftsländern nach Deutschland geflüchtet und auch in unsere Stadt gekommen. Viele Berlinerinnen und Berliner sind in dieser Zeit spontan ehrenamtlich tätig geworden und haben seither unglaublich viel bewegt. Mit der Einrichtung von Unterkünften für Geflüchtete entstand dabei zwischen den in den Unterkünften wohnenden Menschen, den dort freiwillig Engagierten und den hauptamtlich Beschäftigten ein neues Kooperationsdreieck.

Der Senat von Berlin hat zur Förderung und Organisation dieses Handlungsfeldes gemeinsam mit Fachleuten, Engagierten und Betreibern von Unterkünften eine neue, spezifische Mittlerfunktion zwischen Freiwilligen, Hauptamtlichen in den Unterkünften sowie den Bewohnerinnen und Bewohnern entwickelt und verbindlich eingeführt: Die Ehrenamtskoordinatoren in Einrichtungen der Flüchtlingshilfe.

Inzwischen sind über 100 dieser Stellen für Ehrenamtskoordinator_innen geschaffen worden. Das Beratungsforum Engagement für Geflüchtete ermöglicht ihnen fachlichen Austausch und ihre Vernetzung über regionale Jour fixe. In acht Lern-Modulen wurden Schwerpunktthemen im Laufe des Jahres 2017 in regem Austausch zwischen Theorie und Praxis erarbeitet, die hier mit ihren Ergebnissen und Fragen vorgestellt werden.

Die Aufgabe bleibt herausfordernd, sie ist zugleich Ausdruck für das wertvolle zivilgesellschaftliche Engagement für geflüchtete Menschen. Allen, die dieses leisten, gilt unser Dank.

Ich wünsche Ihnen eine anregende und hilfreiche Lektüre!
Ihre

Elke Breitenbach
Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales






Das Beratungsforum Engagement für Geflüchtete 2017

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

mit dem vorliegenden Handbuch werden zwei Anliegen festgehalten:

Zum einen die strukturpolitische Entwicklung im Bereich des bürgerschaftlichen Engagements in Berlin, ausgelöst durch neue Wege im Umgang mit Engagement für Geflüchtete aus den Jahren 2016 und 2017, in einigen fachlichen Entwicklungen und Fragen festzuhalten. Sie hat dazu geführt, dass der Senat von Berlin seit 2016 in den Betreiberverträgen für Unterkünfte von Geflüchteten die Einrichtung von Stellen für „Ehrenamtskoordinator_innen“ vorschreibt. Mit ihrer Hilfe werden die Verbindungen zwischen Ehrenamtlichen, den Geflüchteten, den Teams in den Unterkünften sowie dem sozialen Umfeld koordiniert. Dies ist mit Blick auf die sich stets wandelnde Situation der Unterbringung von Geflüchteten, respektive: Bewohner_innen von Unterkünften, eine überaus anspruchsvolle und bisweilen in den Rahmenbedingungen zugespitzte Aufgabe. Das „Beratungsforum Engagement für Geflüchtete“ wurde seit Ende 2016 als Beratungs- und Vernetzungs-Projekt gestartet und stellt in dieser Broschüre seine bisherigen Erkenntnisse für eine weitere, konstruktive Entwicklungsdebatte der Funktion der „Ehrenamtskoordinator_innen“ vor. Ein Übertrag auf andere Engagementfelder wird ebenfalls diskutiert.

Zum anderen finden sich hier die Ergebnisse aus der fachlichen Begleitung und dem vielfältigen Austausch der Ehrenamtskoordinator_innen im Rahmen ihrer regionalen und auch Berlin weiten Treffen in den Jour fixe, wie sie das Beratungsforum Engagement für Geflüchtete monatlich im Jahr 2017 anbieten konnte. In Form von acht modularen Themenbereichen, die für eine erfolgreiche Freiwilligenkoordination hinführend sind, legt das Beratungsforum Engagement für Geflüchtete ein Handbuch zur Unterstützung der Ehrenamtskoordinator_innen vor. Es ist beabsichtigt, dieses Handbuch mit weiteren Ausgaben aus den gebündelten und aufbereiteten Erkenntnissen der folgenden Arbeitsjahre des Beratungsforums Engagement für Geflüchtete weiterhin zu vertiefen und auszubauen. Auf eine Verbindung mit den digitalen Lern-Instrumenten, die auf dem Portal des Beratungsforum Engagement für Geflüchtete bereitstehen, wird dabei ebenso geachtet. Ziel des Beratungsforums Engagement für Geflüchtete ist es, damit eine nachhaltige Lern- und Werkstätte für die fachlichen Herausforderungen an Ehrenamtskoordinator_innen vorzuhalten und diese neue Fachdisziplin so zu unterstützen.

Als Fachgruppe hat sich das Team des Beratungsforums auf die Fahne geschrieben, so umfassend und kompakt wie möglich die Erkenntnisse, Meilensteine und Markposten aus der fachlichen Zusammenarbeit mit den Ehrenamtskoordinator_innen hier vorzustellen und zu weiteren Entwicklungen anzuregen.

Wir wünschen Ihnen hiermit eine anregende Lektüre!

Ihre

Regionalkoordinator_innen des Beratungsforums Engagement für Geflüchtete

Kathrin Duffner

Lukas Heimes

Grischa Schwiegk

Sabine Strauch

Carola Schaaf-Derichs

Geschäftsführerin

Landesfreiwilligenagentur Berlin

Eva-Maria Scheel

Projektleiterin Beratungsforum

Engagement für Geflüchtete



Freiwilligenkoordination BFE – in acht Modulen

Das Beratungsforum Engagement führt regelmäßig regionale Jour fixe durch. Hauptzielgruppe dieser zentralen Fach- und Austauschtreffen sind die Ehrenamtskoordinator_innen in den Unterkünften für Geflüchtete. Die Interessen und Fragen der Ehrenamtskoordinator_innen sowie die langjährige Expertise der Landesfreiwilligenagentur Berlin sind Grundlage der modularisierten Fortbildungsreihe „Freiwilligenkoordination BFE“.

In acht Modulen werden im Rahmen der Jour fixe fachlich qualifizierte Einstiege in diverse Aktivitäten eines Freiwilligenmanagements gemeinsam erarbeitet und reflektiert. Entstanden sind Arbeitshilfen spezifisch für Ehrenamtskoordinator_innen in Unterkünften für geflüchtete Menschen. Die Module bieten auch Unterstützung und Anregungen für weitere Gruppen: So können Freiwillige selbst, hauptamtliche Mitarbeiter_innen in den Einrichtungen, Politiker_innen, Entscheidungsträger_innen und alle weiteren Interessierten Einblicke gewinnen in verschiedene Aspekte der Arbeit von und mit Freiwilligen im Bereich Flucht und Migration.

Die Module im Überblick:

Modul 1: Systeme des Freiwilligenmanagements – Einführung

Modul 2: Voraussetzungen für bürgerschaftliches Engagement

Modul 3: Gewinnung von Freiwilligen

Modul 4: Selbstverständnis von Ehrenamtskoordinator_innen und Freiwilligen

Modul 5: Stellung des Freiwilligenmanagements in der Organisation

Modul 6: Anerkennungskultur

Modul 7: Resilienz im Hauptamt und Ehrenamt

Modul 8: Angebote, Bedürfnisse und Beteiligung von Geflüchteten



1 Jour Fixe



8 Module

Weitere Materialien zu jedem Modul-Thema finden Sie auf der Website des Beratungsforums Engagement. Dazu müssen Sie nur den QR-Code am Seitenrand mit einem Smartphone (und einer QR-Code-Lese-App) scannen.



Modul 1: Systeme des Freiwilligenmanagements – Einführung



Warum brauchen Freiwillige ein Management, genügt nicht ihr Engagement?

Worum es geht:

Soll das Engagement von Freiwilligen nicht dem Zufall überlassen werden, braucht es in der Organisation ein systematisches Freiwilligenmanagement.

Freiwilligenmanagement bedeutet, dass eine Organisation Ressourcen einsetzt, um die Zusammenarbeit mit freiwillig Engagierten möglichst optimal zu gestalten. Dieses Ziel soll erreicht werden durch a) die strategische Einbettung der Freiwilligenarbeit in die Aktivitäten der Organisation, b) einen wertschätzenden Umgang mit Freiwilligen sowie c) klaren Regelungen und Absprachen zur Freiwilligenarbeit.

Vorläufer des Freiwilligenmanagements finden sich bereits in den 60er und 70er Jahren in den USA und in Großbritannien. Im sog. „Volunteer-Management“ wurden Grundsätze, Instrumente und Handlungsempfehlungen entwickelt, die auch heute noch die Basis für Freiwilligenmanagement bilden. Es handelte sich dabei um ein prozesshaftes Modell eines systematischen Vorgehens mit der speziellen Zielgruppe „Freiwillige“, zu Beginn vor allem in Kliniken und Menschenrechtsprojekten.



Aus der Theorie des Freiwilligenmanagements

Freiwilligenmanagement beinhaltet drei wichtige Schlüsselkompetenzen:

- zivilgesellschaftliche Fachkompetenz (Kenntnisse über Zusammenarbeit und Umgang mit Freiwilligen, Ziel und Zweck nicht-profitorientierter Organisationen)
- Methodenkompetenz (Projektmanagement, Gesprächsführung, Gruppenarbeit, Beratung etc.)
- Sozialkompetenz (Einfühlungsvermögen, Teamfähigkeit, sicheres Auftreten in der Öffentlichkeit etc.)

Wieso ist es gut für meine Organisation?

Freiwilligenmanagement wirkt sich auf alle Bereiche (personell, strukturell u. kulturell) einer Organisation aus. Durch Freiwilligenmanagement:

- steigt die Anzahl der Engagierten
- kann sich eine Organisation als Akteur der Bürgergesellschaft profilieren
- öffnet sich eine Organisation nach innen und außen
- verbessert sich die Engagementqualität. Das wirkt sich vor allem positiv auf die Nutzer_innen, bzw. die Zielgruppe der Organisation aus
- kann bei Bedarf mit einem Netzwerk von Freiwilligen kooperiert werden – so kann mit Freiwilligenarbeit z.B. schneller auf etwaige „Krisen“ reagiert werden



Freiwilligenmanagement als Prozess lässt sich als zyklisches Modell auf zwei Ebenen darstellen. Beide Ebenen befassen sich mit der Planung, Durchführung und Koordination der Freiwilligenarbeit. Ziele, Aufgaben und Interessen der Organisation sollen dabei mit den Interessen, Erwartungen, Motivationen und Bedürfnissen der Freiwilligen in Übereinstimmung gebracht werden.

Auf der Ebene des *Freiwilligenmanagements* liegt der Fokus mehr auf der strategischen Komponente der Arbeit mit Freiwilligen innerhalb der Organisation, während die Ebene der *Freiwilligenkoordination* sich stärker mit operativen Aufgaben beschäftigt. Innerhalb des Zyklus findet eine kontinuierliche Verbesserung des Prozesses statt, z.B. durch Anpassung an die Bedürfnisse der Zielgruppen und an gesellschaftliche Zusammenhänge.



Was heißt das für die Praxis der Ehrenamtskoordinator_innen in Berliner Unterkünften für Geflüchtete?

Welche Elemente des Prozesses eines Freiwilligenmanagements kann ich umsetzen, welche nicht? Was müsste passieren, damit die Umsetzung erfolgen kann?

Fazit: Alle Elemente können umgesetzt werden, wenn:

- ① genügend Kreativität vorhanden ist
- ② eine gute Vernetzung besteht und
- ③ ein ausreichendes Budget zur Verfügung steht

Freiwilligenmanagement braucht gute personelle und organisatorische Rahmenbedingungen, zum Beispiel verantwortliche Mitarbeiter_innen, die qualifiziert und mit Ressourcen (Zeit und Budget) ausgestattet sind.

Freiwilligenmanagement braucht auch eine Führungsebene und ein Kollegium, das hundertprozentig hinter der Entscheidung für ehrenamtliches Engagement steht, es ohne Widerstände befördert und in die Organisationsstruktur und -kultur einbaut.

Freiwilligenmanagement gelingt, wenn es klare Verfahren und Regelungen zur Freiwilligenarbeit gibt, wertschätzend mit den Engagierten umgegangen wird und das Thema in die Gesamtstrategie der Organisation eingebettet wird.



Auf der BFE Website finden Sie:

- Ein Handout mit weiteren Informationen zu den klassischen Aufgaben des Freiwilligenmanagements
- Einen Fragen-bzw. Selbstbeurteilungsbogen zur Ermittlung des Reifegrades des eigenen Freiwilligenmanagements in der Organisation
- Eine Literaturliste zum Thema strategisches Freiwilligenmanagement und Freiwilligenkoordination
- Weitere Herausforderungen und Lösungsansätze aus der Praxis von Ehrenamtskoordinator_innen in Berliner Unterkünften für geflüchtete Menschen



Modul 2: Voraussetzungen für bürgerschaftliches Engagement



Welche Voraussetzungen sollten innerhalb meiner Organisation geschaffen sein, wenn mit ehrenamtlichen Unterstützer_innen gearbeitet wird?

Worum es geht:

Die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen erfordert eine aktive Auseinandersetzung mit den Chancen, Grenzen und Herausforderungen des Ehrenamts. Gleichzeitig gibt es auch formelle Voraussetzungen, die in der Arbeit mit Ehrenamtlichen erfüllt sein müssen.



Aus der Theorie des Freiwilligenmanagements

Es lassen sich fünf Schritte identifizieren, wie die Kooperation zwischen Freiwilligen und Mitarbeitenden von Unterkünften für geflüchtete Menschen gelingen kann.

- 4 Voraussetzungen für die Zusammenarbeit klären
- 5 (Gemeinsame) Definition von Einsatz- und Handlungsfeldern abstimmen
- 6 Beteiligung und Mitbestimmung ermöglichen
- 7 Konfliktregelungen finden
- 8 Anerkennung leben



Es wird empfohlen, mit allen Freiwilligen eine kleine schriftliche Vereinbarung abzuschließen und dort Inhalte, Verhaltenskodexe, Datenschutzregelungen und ggf. Besonderheiten der Tätigkeit in Bezug auf Kinderschutz, etc. festzuhalten.

Was heißt das für die Praxis der Ehrenamtskoordinator_innen in Berliner Unterkünften für Geflüchtete?

Wichtig zu beachten sind Besonderheiten der Ehrenamtskoordination in Unterkünften für Geflüchtete im Unterschied zu „klassischen“ Einrichtungen (z.B. Altenpflege, Engagement in Kitas, etc.). Dazu zählen zum Beispiel:



→ Freiwillige handelten angesichts akuten Bedarfs und einer Überforderung staatlicher Regelstrukturen zeitweise vollständig selbstorganisiert: Intensive Gespräche mit den Engagierten und eine Rollenklärung zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen sind daher besonders wichtig

→ Personelle und technische Ausstattung entwickeln sich: Im Gegensatz zur Anfangsphase des Engagements der vielen informellen Gruppen und Initiativen bildet sich inzwischen eine belastbare hauptamtliche Infrastruktur, die mit den vormals informellen Strukturen in Einklang gebracht werden muss (so ist inzwischen z.B. die Arbeit und Registrierung von Engagementmöglichkeiten in die Datenbanken der Freiwilligenagenturen möglich)

→ Hohe „Drehzahl“ (wechselnde Bedarfe, Ehrenamtliche, institutionelle und hauptamtliche Akteure): Aufgrund der hohen Dynamik ist der Wissenstransfer zwischen den einzelnen Personen und Akteur_innen besonders wichtig

→ Eine Aufarbeitung der Hochzeit des Engagements (und der Verwaltungskrise) fällt mit einer derzeitigen Neuorientierung des Engagements zusammen: hier müssen Prioritäten (im Interesse der Geflüchteten) gesetzt werden



Fragen aus der Praxis von Ehrenamtskoordinator_innen in den Unterkünften

Was sind hauptamtliche Aufgaben im Engagement mit Geflüchteten, was sind ehrenamtliche Aufgaben?

Das Auseinanderhalten von haupt- und ehrenamtlichen Aufgaben ist besonders wichtig, um Doppelaufwände und Parallelstrukturen in der Sozialarbeit zu vermeiden. Die Grenze zwischen Haupt- und Ehrenamt sollte dabei unbedingt mit den Freiwilligen besprochen werden, damit keine Konflikte über (gefühlte und tatsächliche) Zuständigkeiten entstehen.

In welchem Fall müssen Ehrenamtliche erweiterte polizeiliche Führungszeugnisse vorlegen? Wie können in den verschiedenen Berliner Bezirken diese Führungszeugnisse beantragt werden?

Gerade im Bereich der Kinder- und Jugendarbeit wird empfohlen, von allen Aktiven (egal ob haupt- oder ehrenamtlich) erweiterte polizeiliche Führungszeugnisse zu verlangen. Da der Prozess der Beantragung zum Teil einige Tage / Wochen dauern kann und weil das Führungszeugnis ggf. nicht alle Straftaten aufführt (z.B. solche, die im Ausland begangen wurden), kann die Einforderung einer Selbsterklärung über Straffreiheit sinnvoll sein.



Auf der BFE Website finden Sie:

- Ein Handout zum Thema Zusammenarbeit mit Freiwilligen im Flüchtlingsbereich
- Weitere Informationen zu Voraussetzungen für das Engagement in Unterkünften für Geflüchtete zum Download
- Informationen zum Verfahren zur Beantragung von Führungszeugnissen in Berliner Bezirken
- Eine Vorlage zum Ausfüllen einer eidesstattlichen Selbsterklärung als zeitweisen Ersatz für ein polizeiliches Führungszeugnis



Modul 3: Gewinnung von Freiwilligen



Wie kann die Gewinnung von Freiwilligen für das Engagement mit, für und von Geflüchtete(n) erfolgreich gelingen?

Worum es geht

Freiwilliges Engagement ist eine wertvolle Ressource. Menschen, die sich engagieren möchten, haben zahlreiche Möglichkeiten sich an unterschiedlichen Orten einzubringen. Machen Sie es potenziellen Freiwilligen besonders einfach, Informationen über ein Engagement in Ihrer Einrichtung zu finden und mit Ihnen ins Gespräch zu kommen.



Aus der Theorie des Freiwilligenmanagements

Um neue Freiwillige zu gewinnen, werden in der Literatur, unabhängig von der Zielgruppe und den Rahmenbedingungen des Engagements, folgende Maßnahmen empfohlen:

- Durchführung regelmäßiger Sprechstunden für (potenzielle) Freiwillige
- Durchführung monatlicher Informationstreffen für Interessent_innen und neue Ehrenamtliche
- Gewinnung nach dem Prinzip „Freiwillige werben Freiwillige“ (z.B. durch Berichten im Freundeskreis)
- Verteilung von Informationen über Engagementmöglichkeiten über einen Newsletter, über Flyer und über die Internetseite des Betreibers
- Kooperation mit Freiwilligenagenturen: Diese bieten unabhängige Beratungen für an einem Engagement interessierte Menschen an und können Freiwillige auch in Ihre Einrichtung vermitteln
- Erstellung von Tätigkeitsprofilen (Beschreibung der Aktivitäten, die von Ehrenamtlichen übernommen werden können) zur Weitergabe an Kooperationspartner_innen und zur Veröffentlichung auf der eigenen Website etc. So haben Freiwillige eine konkrete Vorstellung davon, welche Aufgaben sie übernehmen können



Auf der BFE Website finden Sie:

- Ein Handout zum Thema Gewinnung von Freiwilligen im Flüchtlingsbereich
- Ein Beispiel für ein Tätigkeitsprofil, das genutzt werden kann, um die Einsatzbereiche von Freiwilligen in der Organisation zu beschreiben
- weitere Tipps zur Gewinnung von Freiwilligen sowie ein Modell, das genutzt werden kann, um eine eigene „Werbestrategie“ zu entwerfen
- Eine Checkliste zum Führen von Erstgesprächen mit Freiwilligen
- Lesehinweise zu Studien, die die Motivation von Freiwilligen beleuchten



Was heißt das für die Praxis der Ehrenamtskoordinator_innen in Berliner Unterkünften für Geflüchtete?

Neben den oben genannten grundsätzlichen Empfehlungen zeigt die Praxis, dass für die Gewinnung von Freiwilligen für ein Engagement in Unterkünften für Geflüchtete in Berlin auch folgende Punkte zu weiteren Freiwilligen führen können:

- Zusammenarbeit mit eigenständigen Unterstützer_innenkreisen, die bereits vor der Etablierung hauptamtlicher Strukturen ehrenamtlich und in Selbstorganisation für Geflüchtete tätig waren
- Durchführung von offenen Begegnungsangeboten („Café international“, „Begegnungscafé“), um niedrigschwellige Angebote für den Kontakt zwischen Bewohner_innen und Nachbar_innen herzustellen
- (Projektbasierte) Zusammenarbeit mit externen Trägern, die Freiwillige „mitbringen“
- Neben Freiwilligenagenturen haben oft auch Stadtteilzentren, Kirchengemeinden sowie Jugend- und Familienzentren Kontakt zu Menschen, die sich grundsätzlich gern für andere Menschen einsetzen (möchten). Eventuell können Sie an diesen Orten für ein Engagement in Ihrer Einrichtung werben (zum Beispiel mit Postern oder Flyern)
- Zusammenarbeit mit Unternehmen (im Rahmen von einmaligen „Social Days“ oder teilweise auch als langfristig angelegte Kooperationen organisieren manche Unternehmen für ihre Mitarbeiter_innen Engagementmöglichkeiten. Proaktives Anfragen vor allem kleiner und mittelgroßer Unternehmen in der Umgebung der Unterkunft können das lokale Engagement erhöhen)



Fragen aus der Praxis von Ehrenamtskoordinator_innen in den Unterkünften

Wie kann ich mehr über die (tatsächliche) Motivation meiner Freiwilligen erfahren?

Anfangsgespräche mit jeder und jedem Freiwilligen helfen nicht nur dabei, Freiwillige persönlich kennenzulernen und auf ihr Engagement vorzubereiten, sondern erlauben auch einen wertvollen Einblick in die Beweggründe der Freiwilligen.

Wie gehe ich vor, wenn ich das Gefühl habe, ein_e Freiwillige_r passt nicht zu der Arbeit in unserer Einrichtung?

Nicht alle Menschen sind für jedes Engagement gleich gut geeignet. Falls Sie das Gefühl haben, ein_e Freiwillige_r passt nicht zu Ihrer Einrichtungen oder zu den Aufgaben, die Sie im Angebot haben, können Sie freundlich auf Engagementmöglichkeiten anderer Träger oder auf die Engagementvermittlung von Freiwilligenagenturen verweisen.

Modul 4: Selbstverständnis von Ehrenamtskoordinator_innen und Freiwilligen



Wie kann die Zusammenarbeit von Ehrenamtskoordinator_innen und Freiwilligen gelingen?

Worum es geht

Bei der Zusammenarbeit mit Freiwilligen kann es auch zu Problemen oder Konflikten kommen. Freiwillige fühlen sich vielleicht nicht ausreichend wahrgenommen und wertgeschätzt. Hauptamtliche empfinden Freiwillige als übergriffig oder als Konkurrenz. Dem zugrunde liegt oft ein fehlendes Rollen- bzw. Selbstverständnis sowohl der Ehrenamtskoordinator_innen als auch der Freiwilligen hinsichtlich ihrer Tätigkeit.

Aus der Theorie des Freiwilligenmanagements

Ehrenamtskoordinator_innen sind Schnittstelle und Bindeglied zwischen Bewohner_innen und Freiwilligen sowie auch zwischen weiteren hauptamtlich Angestellten und Freiwilligen. Je nach Bedarf akquirieren sie Freiwillige, bereiten diese auf ihre Tätigkeiten vor und schaffen gute Rahmenbedingungen für das Engagement.

Was heißt das für die Praxis der Ehrenamtskoordinator_innen in Berliner Unterkünften für Geflüchtete?

Die Kooperation mit Freiwilligen gelingt...

... wenn sich beide Seiten klar über ihre Rolle und ihr Selbstverständnis sind:

Hierfür notwendig ist eine Stellenbeschreibung für Ehrenamtskoordinator_innen, auf die sich berufen werden kann sowie ein Konzept oder eine Strategie für die Arbeit mit Freiwilligen. Auf der anderen Seite helfen Aufgabenprofile für die Tätigkeiten, die Freiwillige übernehmen können. Zu Beginn und während eines jeden Engagements sollte mit den Freiwilligen geklärt werden, welche Aufgaben sie haben, welche Entscheidungen sie treffen können und welche Erwartungen beide Seiten aneinander haben.

... wenn wichtige Abläufe im Arbeitsalltag innerhalb der Unterkunft transparent sind:

Für Freiwillige ist nicht immer zu durchschauen, wer in der Organisation welche Aufgaben hat. Eine Vorstellung der Teammitglieder (Hauptamtliche / andere Freiwillige) und ihrer jeweiligen Arbeit ist daher sehr hilfreich, ebenso ein Überblick über die Ziele bzw. das Leitbild der Organisation.

... wenn die Kommunikation klappt:

Die Kommunikation mit Freiwilligen sollte persönlich und verbindlich sein und eine hohe Kontinuität aufweisen. Im regelmäßigen Austausch sollten Ehrenamtskoordinator_innen die Freiwilligen einerseits darüber informieren, was aktuell in der Unterkunft abläuft und andererseits klären, was die Freiwilligen in ihrem Engagement bewegt. Wichtig ist, die Tätigkeit gemeinsam zu reflektieren: Wie läuft die Arbeit derzeit? Wo gibt es Probleme? Welche Fragen gibt es? Wird Supervision oder Fortbildung benötigt? Bei sich anbahnenden Konflikten ist es umso wichtiger sich intensiv auszutauschen, sich auszusprechen, gleichberechtigt ohne Vorgaben zu bleiben und sich seinem Gegenüber zu öffnen.

... wenn Wertschätzung gezeigt wird:

Freiwillige wollen in der Regel nicht als zusätzliche Arbeitskraft, sondern als engagierte Menschen gesehen werden. Daher ist es sehr wichtig, ihnen zu zeigen, wie wichtig sie und ihr Engagement für die Unterkunft sind. Ehrenamtskoordinator_innen sollten Bereitschaft zum regelmäßigen Austausch signalisieren. Nehmen Sie sich die Zeit für ein kurzes persönliches Gespräch zwischendurch.

Das Engagement für und mit geflüchtete(n) Menschen wird oft als besonders emotional und zum Teil auch politisch beschrieben. Häufiger als in anderen Engagementbereichen kann es daher zu Konflikten zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen kommen. Besonders wichtig in solchen Situationen ist:

- Das Gespräch zu suchen und darzulegen, wo die Grenzen zum Hauptamt liegen. Eine klare, wertschätzende Kommunikation und gegebenenfalls auch Erläuterungen und Erklärungen zu Entscheidungen sind besonders wichtig.
- Es sollte betont werden, dass Haupt- und Ehrenamtliche gemeinsam im Team für das gleiche Ziel eintreten.
- Bei schwerwiegenden Konflikten sollte ein gemeinsames Gespräch mit der Leitung oder einer externen Person gesucht werden, um Objektivität einzubringen und zu signalisieren, dass Freiwillige trotz des Konflikts ernst genommen und wertgeschätzt werden.
- Wenn der Konflikt nicht gelöst werden kann und eine gemeinsame Zusammenarbeit unmöglich ist, muss die Zusammenarbeit beendet werden. Stets sollte es aber zunächst darum gehen, einen Weg zu finden, das Engagement der Ehrenamtlichen wertzuschätzen und anerkennend zu bleiben, wenn es um das Engagement geht.



Auf der BFE Website finden Sie:

- ein Handout zum Thema Konflikte zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen
- Praxishilfen und Studien, die verschiedene Modelle zur Kooperation von Hauptamtlichen und Freiwilligen vorstellen



Modul 5: Stellung des Freiwilligenmanagements in der Organisation



Welche Aufgaben übernehmen Ehrenamtskoordinator_innen in Unterkünften für Geflüchtete? Welche Rolle nimmt die Ehrenamtskoordination in der Organisation ein?

Worum es geht

Neben dem im vorherigen Modul beschriebenen Selbstverständnis von Ehrenamtskoordinator_innen als Mittler_innen zwischen Haupt- und Ehrenamt sehen sich viele Personen in dieser Rolle auch als Netzwerker_innen in der Kooperation mit Projekten, die verschiedene Angebote für die Bewohner_innen entwickeln. So gehören auch Projektmanagement und Öffentlichkeitsarbeit zum Arbeitsalltag vieler Ehrenamtskoordinator_innen in Unterkünften für Geflüchtete.

Die Vielseitigkeit der Aufgaben kann als eine positive und abwechslungsreiche Tätigkeit empfunden werden. Eine Schwierigkeit ist aber, dass die Erwartungen, die verschiedene Akteure an Ehrenamtskoordinator_innen haben, sehr unterschiedlich sind. Dabei gibt es zum Teil keine detaillierte Aufgabenbeschreibung für die Tätigkeiten von Ehrenamtskoordinator_innen. Es kann dadurch geschehen, dass Personen in dieser Position damit konfrontiert sind, dass ihre Legitimität in Frage gestellt wird oder sie von Vorgesetzten Aufgaben zugeteilt bekommen, die eigentlich in der Zuständigkeit anderer Fachbereiche liegen.

Aus der Theorie des Freiwilligenmanagements

Die klassischen Aufgaben von Freiwilligenkoordinator_innen in anderen Engagementbereichen sind:

- 1) Bedarfs- und Bedürfnisanalyse, um Engagementbereiche zu identifizieren
- 2) Ansprache und Gewinnung von Freiwilligen
- 3) Orientierung und Einarbeitung von Freiwilligen
- 4) Aus- und Weiterbildung von Freiwilligen
- 5) Anerkennung und Wertschätzung gegenüber Freiwilligen
- 6) Verabschiedung von Freiwilligen

Was heißt das für die Praxis der Ehrenamtskoordinator_innen in Berliner Unterkünften für Geflüchtete?

Die hauptamtliche Koordinierung von Freiwilligen im Engagement mit Geflüchteten ist ein erst neu entstandenes Arbeitsfeld, das derzeit auf dem Weg ist, sich zu etablieren. Da die formalen Anforderungen an Ehrenamtskoordinator_innen in Unterkünften für geflüchtete Menschen bislang oft sehr vage formuliert sind, wird bisweilen noch viel ausprobiert. Den Ehrenamtskoordinator_innen kommt somit auch eine Rolle als Innovator_innen und Pionier_innen zu.

Als übergeordnete Ziele ihrer Arbeit nennen Ehrenamtskoordinator_innen das Bereitstellen von Beschäftigung / Struktur für Bewohner_innen, das Vermitteln von Freude / Spaß (für Bewohner_innen und Ehrenamtliche), das Leisten von Integrationshilfe und das Stiften von Identifikation.

Im direkten Kontakt mit Ehrenamtlichen und Bewohner_innen sind Ehrenamtskoordinator_innen damit beschäftigt:

- Bedarfe für freiwilliges Engagement zu ermitteln
- diese Bedarfe zu kommunizieren und Freiwillige zu gewinnen
- weitere Ressourcen zu organisieren, um Engagement zu ermöglichen
- Freiwillige zu motivieren, zu betreuen und zu begleiten
- Netzwerke mit Kooperationspartnern und relevanten Akteuren zu bilden
- Bei Konflikten zwischen Freiwilligen untereinander, zwischen Freiwilligen und Hauptamtlichen und ggf. zwischen Freiwilligen und Bewohner_innen zu moderieren und zu vermitteln
- Expertise für den interkulturellen Dialog bereit zu stellen

Neben diesen immer noch recht klassischen Aufgaben der Freiwilligenkoordination versuchen Ehrenamtskoordinator_innen in Unterkünften für geflüchtete Menschen die oben genannten übergeordneten Ziele aber auch mit weiteren Tätigkeiten zu erreichen. Oft geschieht dies aus dem Grund, dass die Verortung der Unterkunft in strukturschwachen und industriell geprägten Randbezirken der Stadt die Gewinnung von Freiwilligen äußerst schwierig macht. So stellen Ehrenamtskoordinator_innen den Kontakt zu externen Projekten her, die zu den Bedürfnissen von Geflüchteten passen. Auch die Entwicklung eigener solcher Projekte mit oder ohne externe Kooperationspartner wird von Ehrenamtskoordinator_innen oft übernommen.

Ein dringender Klärungsbedarf besteht, wenn Ehrenamtskoordinator_innen Tätigkeiten übernehmen, die sehr weit von der Arbeit mit Freiwilligen oder mit externen Projekten entfernt sind. Wenn zum Beispiel die Aufgaben der Sozialarbeit übernommen werden, regelmäßig grundlegende Übersetzungsarbeit geleistet wird oder Ehrenamtskoordinator_innen häufig Garten- und Handwerksarbeiten in der Unterkunft tätigen (müssen), sollte das Gespräch mit den Vorgesetzten gesucht werden. Außer Frage steht währenddessen die Notwendigkeit der engen Zusammenarbeit und regelmäßigen Absprachen zwischen Ehrenamtskoordinator_innen und Sozialarbeiter_innen.



Auf der BFE Website finden Sie:

- Die Aufgabenbeschreibung für die Ehrenamtskoordination aus den Betreiberverträgen des Berliner Landesamts für Flüchtlingsangelegenheiten LAF
- Beispiele zu den Aufgaben der Ehrenamtskoordination in anderen Engagementbereichen
- Nützliche Tools zur Planung eigener Projekte



- Qualität bieten
- Materielle Anerkennung
- Kenntnisse vermitteln
- Anerkennung öffentlich bezeugen

Modul 6: Anerkennungskultur in der Organisation



Wie kann Freiwilligen Anerkennung entgegengebracht werden?

Worum es geht

Anerkennung ist eine der Grundlagen unseres Zusammenlebens und im bürgerschaftlichen Engagement von besonderer Bedeutung. Freiwillige erhalten keinen monetären Lohn für ihre Arbeit. Sie setzen sich aus eigener Überzeugung und Motivation für andere Menschen ein. Dies verlangt und verdient eine besondere Anerkennung und Wertschätzung.

Aus der Theorie des Freiwilligenmanagements

Anerkennung ist eines der Hauptziele, die uns Menschen zur Tätigkeit motivieren.

Eine zentrale Rolle bei der Anerkennung freiwilligen Engagements spielt das Schaffen guter Rahmenbedingungen. Aber auch materielle Anerkennung, Kenntnisvermittlung, die Förderung von Gemeinschaft und weitere Aspekte sollen im Folgenden vorgestellt werden.

1. Schaffen guter Rahmenbedingungen

A) Willkommenskultur schaffen

Informationen über Engagementmöglichkeiten und die Organisation, Informationen zur Orientierung in der Organisation, Wissenshierarchien abbauen

B) Ansprache von Freiwilligen durch Freiwilligenmanager_in

Zielgruppenspezifische Ansprache, Info-Veranstaltungen, Erstgespräch, Einführungs-Workshop

C) Aufgaben-Profil

Inhaltlich definiert und zeitlich abgrenzbar, Transparenz und klare Zuständigkeiten, Flexibilität und Verbindlichkeit, Lernvorgaben und -Optionen

D) Anleitung und Einführung

Themen Einführungskurse, Selbstreflexion, Klausur, Fachkurse/Weiterbildungen

E) Schnupperphase

Hospitation, Kennenlernen verschiedener Bereiche

F) Begleitung durch Freiwilligenmanager_in

Entwicklungsgespräch, Erfahrungsaustausch, Feedback-Runden

G) Begleitung durch Erfahrene

Mentor_innen, Buddy-Team, Kompetenzteam

H) Partizipation ermöglichen

Inhaltliche Beteiligungs- und Mitsprachemöglichkeiten, Inklusion

- Einbringen
- Spass
- Erfüllung
- Gesellschaftlicher Einfluss
- Persönlichkeitsentwicklung
- „spannende Aufgabe“

- wegen der „guten Sache“
- „das Private ist politisch“
- Vereinbarkeit mit Familie
- Sinnvoll
- Vorbild
- Identifikation

2. Materielle Anerkennung und Sachzuwendungen

Auslagenersatz, Auslagenpauschale, Ehrenamtspauschale, Übungsleiterpauschale, Verpflegung, Freikarten, Gutscheine, Räume, Material, Kleidung, Kommunikationsmittel

3. Kenntnisvermittelnde Anerkennung

Kostenübernahme für Fortbildungen, Organisation von Fortbildungen und Seminaren, Nutzung von Angeboten zur Weiterbildung bei Mitgliedsverbänden, Ausbildungsgang, Mentoring, Coaching

4. Berufliche Entwicklungsunterstützung

Zertifikate, Teilnahmebescheinigungen, Empfehlungen, Arbeitszeugnisse

5. Gemeinschaftsfördernde Anerkennung

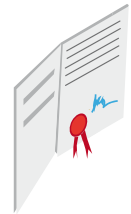
Betriebsausflug, Mitgliedsausweis, Gemeinsame Feste

6. Öffentlichkeitsarbeit und auszeichnende Anerkennung

Portraits, Events, Veranstaltungen, Empfang und Dankeschön-Veranstaltungen. Organisationsinterne symbolische Anerkennung, externe symbolische Anerkennung: Ehrenamtspreis Berlin, Mendelssohn-Preis für bürgerschaftliches Engagement / Franz-von-Mendelssohn-Medaille

Was heißt das für die Praxis der Ehrenamtskoordinator_innen in Berliner Unterkünften für Geflüchtete?

Im zeitlich begrenzten Arbeitsalltag vieler Ehrenamtskoordinator_innen kann es ein guter erster Schritt sein, sich ein konkretes Anerkennungsprojekt vorzunehmen und die Begegnung zwischen Freiwilligen und Einrichtung für dieses Projekt zu planen (Beispiel: Organisation regelmäßiger Feedbackgespräche, die gezielte Vergabe von Freikarten zu kulturellen Veranstaltungen, etc.)



Auf der BFE Website finden Sie:

- Die vollständige Publikation „Anerkennung entdecken – Anerkennungskulturen entwickeln der Landesfreiwilligenagentur Berlin e.V.“
- Die Antworten der Ehrenamtskoordinator_innen zu der Frage „Wofür arbeitest du?“
- Qualitätsempfehlungen aus dem zweiten Engagementbericht des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend



Modul 7: Resilienz im Haupt- und Ehrenamt



Warum können manche Menschen mit belastenden Situationen besser umgehen als andere?



Worum es geht

Die Arbeit und das Engagement im Bereich der Flüchtlingshilfe/Flüchtlingsunterkünfte kann psychisch sehr belastend sein. Dies gilt nicht nur für Ehrenamtskoordinator_innen, sondern auch für Freiwillige. Haupt- und Ehrenamtliche treffen in den Unterkünften auf traumatisierte Menschen, hören dramatische Fluchtberichte oder erleben Hilflosigkeit z.B. gegenüber Behörden. Um sich demgegenüber zu wappnen, sollten Ehrenamtskoordinator_innen mit den Themen Resilienz/Widerstandsfähigkeit vertraut sein und hilfreiche Ideen zur Bewältigung kennen.

Aus der Theorie des Freiwilligenmanagements

Was ist Resilienz?

Unter Resilienz ist die Widerstandsfähigkeit einer Person zu verstehen, ihre Fähigkeit zur Belastbarkeit und inneren Stärke. Menschen, die über ein hohes Maß an Resilienz verfügen, sind Krisen gegenüber widerstandsfähiger. Sie greifen in kritischen Situationen auf persönliche Ressourcen zurück und verstehen diese als Möglichkeit zur Weiterentwicklung. Die Erziehung und die Erfahrungen aus den ersten drei Lebensjahrzehnten sind ausschlaggebend für die Resilienzförderung. Allerdings ist es möglich, die eigene Widerstandskraft weiterzuentwickeln und zu trainieren.

Was ist Salutogenese?

Die Salutogenese nach Antonovsky stellt die Frage, wie Gesundheit gefördert und erhalten werden kann. Sie kann als Gegenbegriff zur Pathogenese, der Suche nach den Ursachen und Symptomen von Krankheit, angesehen werden. Nach dem Salutogenese-Modell ist Gesundheit nicht als Zustand, sondern als Prozess zu verstehen. Risiko- und Schutzfaktoren stehen hierbei in einer Wechselwirkung.

Kohärenzmodell:

Eng verknüpft mit der Salutogenese ist das Kohärenzmodell nach Antonovsky. Es beschreibt ein Zugehörigkeitsgefühl und eine innere Zufriedenheit mit sich selbst und anderen, sozusagen ein Gefühl des Vertrauens in das Leben. Dabei spielen die drei Aspekte Verstehbarkeit, Bewältigbarkeit und Sinnhaftigkeit eine Rolle. Das heißt, wenn ich eine Situation verstehe, sie bewältigen kann und auch einen Sinn darin erkenne, entsteht Kohärenz und Spannungen werden gelöst. Ist dies nicht der Fall, wird Stress ausgelöst. Dabei ist es individuell unterschiedlich, welcher Faktor stresst und ab wann er stresst.

Was heißt das für die Praxis der Ehrenamtskoordinator_innen in Berliner Unterkünften für Geflüchtete?

Was hilft, um in belastenden Situationen gesund und arbeitsfähig bzw. engagementfähig zu bleiben?

Für Ehrenamtskoordinator_innen und Freiwillige ist es wichtig, den Blick zu richten auf:

- persönliche Ressourcen: Was bringe ich mit? Was hat mir früher schon geholfen? Was tut mir gut?
- strukturelle Ressourcen: Habe ich ein eigenes Büro? Gute Bezahlung? Diensthandy? Supervision? Material für meine Angebote? Kostenerstattung? Fahrkarten? Anerkennung?
- soziale Ressourcen: Team, gute Vorgesetzte, Familie, Freunde als Ausgleich, Gleichgesinnte/andere Freiwillige
- Austausch: im Team (Intervision), mit anderen Ehrenamtskoordinator_innen, mit anderen Freiwilligen; hier kann ich mir Feedback und Hilfestellung holen, erfahre Kooperation und Unterstützung, kann Selbst- und Fremdwahrnehmung überprüfen, beim Zusammenfassen meiner Anliegen o. Probleme gewinne ich Distanz und kann „von außen draufschauen“
- Fachberatung: Supervision (Einzel- oder Gruppengespräch), in einem geschützten Rahmen erfahre ich Stärkung und kann Positives an meiner Tätigkeit herausarbeiten, erfahre andere Möglichkeiten
- Ausgleich finden: Sport, Entspannung, Reisen, Meditation, Couch, Yoga, etc., alles was mir gut tut

RESILIENZ

1. Probleme:

Zeitdruck/fehlender Zeithorizont
 Unruhe durch schlechte Arbeitsbedingungen
 mangelhafte Kommunikation/Transparenz.
 Erwartungshaltung
 – strukturelle Rahmenbedingungen

2. Lösungen:

KollegInnen-Humor (auch Ehrenamtliche)
 Work-Life-Balance
 Sport
 Anpassungsfähigkeit/organisationstalent/Flexibilität
 starkes Team

3. Leitsatz:

Was mir schon hilft, wird mir auch in Zukunft helfen



Fragen aus der Praxis von Ehrenamtskoordinator_innen in den Unterkünften

Oft werden Supervisionsangebote von Freiwilligen nicht genutzt, weil sie Berührungsängste haben. Was kann ich tun, damit diese Angebote genutzt werden?

Meist verbirgt sich hinter der Ablehnung Unwissenheit, was Supervision eigentlich ist und die Angst, als „verrückt“ oder „psychisch labil“ abgestempelt zu werden. Eine Lösung kann sein, den Freiwilligen genau zu erklären, dass es sich um eine Beratungsform handelt, die bei der Reflexion des ehrenamtlichen Tuns unterstützt und z.B. bei der Klärung von Konflikten und Belastungen begleitet. Bei der Supervision muss sich niemand „auf die Couch legen“. Vielleicht hilft es auch, dem ganzen einen anderen Namen zu geben, z.B. „JuliaVision“ in Anlehnung an den Vornamen der Supervisorin.



Auf der BFE Website finden Sie:

- Eine Sammlung von Stressoren, die für Ehrenamtskoordinator_innen und für Freiwillige belastend sein können
- Ein Handout mit weiteren Tipps von der Psychologin Lara Nilamber-Surrey
- Ein Handout zum Vortrag von Ulrike Schneck „Hilfen für den Umgang mit traumatisierten Flüchtlingen“
- Ein Verweis auf die Publikation „Wenn Helfen nicht mehr gut tut...- Ein Wegweiser durch die Welt des Helfens“, Diakonie Hessen 2016 mit zahlreichen Arbeitshilfen



Modul 8: Angebote, Bedürfnisse und Beteiligung von Geflüchteten



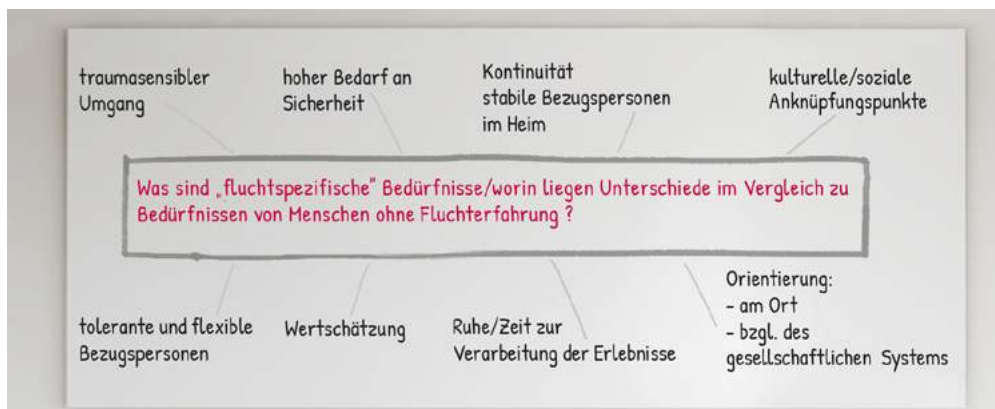
Wie können geflüchtete Menschen (noch) mehr an der Organisation und Durchführung freiwilliger Angebote sowie an der Gestaltung des Miteinanders in den Unterkünften teilhaben und partizipieren?

Worum es geht

Die grundsätzlichen Bedürfnisse geflüchteter Menschen unterscheiden sich selbstverständlich nicht von den Bedürfnissen nicht geflüchteter Menschen. Die besondere Situation in denen Menschen sich befinden, die eine z.T. langjährige Flucht, eine z.T. langjährige Unterbringung auf engem Raum mit vielen anderen Menschen ohne Privatsphäre und alltägliche Diskriminierungserfahrungen haben, stellt aber oft einige Bedürfnisse in den Fokus. Die Teilnahme und Partizipation von Menschen in dieser speziellen Situation zu fördern, stellt für alle Beteiligten oft eine Herausforderung dar. Zu betonen ist, dass eine differenzierte Betrachtung der Einzelsituation eines jeden Menschen bzw. die Wahrnehmung als Individuum erfolgen muss. Nur so kann der Aufbau einer Vertrauensbasis sowie die Vermittlung des Modells einer Beteiligungskultur gelingen.

Aus der Theorie des Freiwilligenmanagements

Bedürfnisse bezeichnen in der Psychologie das Erleben eines Mangels in Verbund mit dem Wunsch, diesen zu beheben. Große Bekanntheit hat das Modell des Sozialpsychologen Abraham Maslow erlangt. In diesem Modell hält Maslow fest, dass manche Bedürfnisse eine höhere Priorität haben als andere. Bedürfnisse werden in der sogenannten Maslowschen Bedürfnishierarchie fünf aufeinander aufbauenden Kategorien zugeordnet. Die Basis bilden dabei grundlegende physiologischen Bedürfnisse. Die höchste Stufe besteht aus kognitiv und emotional komplexeren Bedürfnissen. Der Begriff Empowerment beschreibt Strategien und Maßnahmen, die den Grad an Selbstbestimmung im Leben von Menschen erhöhen sollen. Das Ziel dieser Vorhaben ist es, Menschen zu eigenmächtigen, selbst verantworteten Entscheidungen zu befähigen. In Bezug auf Menschen mit Fluchterfahrung bedeutet Empowerment, die jeweilige Person dabei zu unterstützen, ihre Gestaltungsspielräume und Ressourcen wahrzunehmen und zu nutzen, bzw. Wege zu neuen Ressourcen und Gestaltungsspielräumen zu finden.

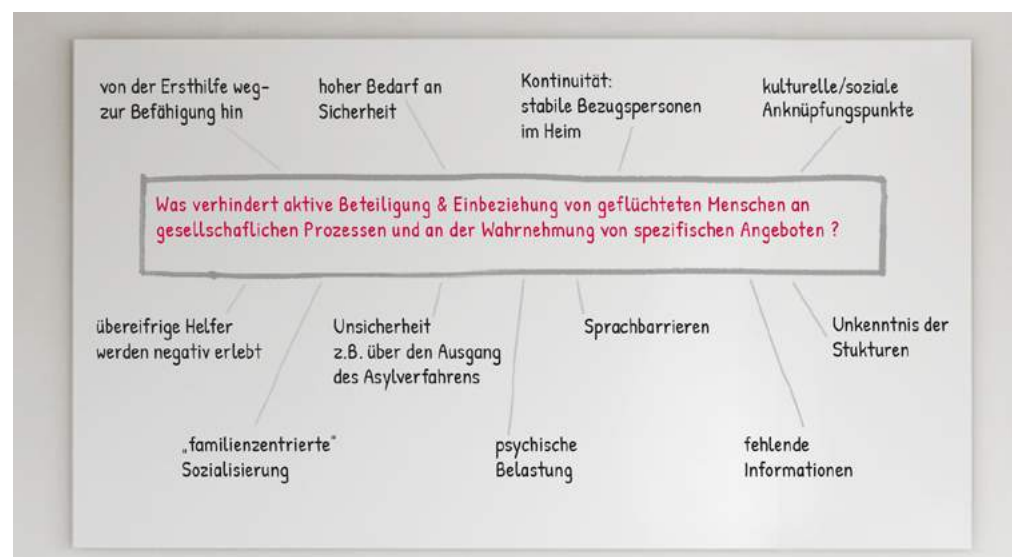


Was heißt das für die Praxis der Ehrenamtskoordinator_innen in Berliner Unterkünften für Geflüchtete?



Spezifische Bedürfnisse von Menschen mit Fluchterfahrung sind nach Meinung der Ehrenamtskoordinator_innen:

- Sicherheit
- Status, Bleibe- bzw. Zukunftsperspektive, Familiennachzug
- Wohnen, eigener Wohnraum, Privatsphäre, Ruhe und Zeit zur Verarbeitung, zum Ankommen
- Alltagsstruktur, Kontinuität in der Unterkunft, stabile Bezugspersonen, Orientierung (Ort, System), Zugang zu Informationen
- Hilfsangebote zur Bewältigung von Traumatisierung, traumasensibler Umgang
- Qualifizierte Unterstützung
- Soziale Kontakte, Austausch, kulturelle und soziale Anknüpfungspunkte, Teilhabe am sozialen Leben, Zugehörigkeitsgefühl
- Arbeit, Verdienst (Geld)
- Selbstbestimmung
- Anerkennung (Fähigkeiten, Kompetenzen), Wertschätzung
- Sprachkenntnisse



Angebote, die derzeit besonders gut für Bewohner_innen der Unterkünfte passen, sind nach Meinung der Ehrenamtskoordinator_innen:

- Angebote, die sich nur an Frauen richten mit ungezwungenem Austausch-Charakter (z.B. Frauenfrühstück, Frauen-Café, Frauenraum)
- Angebote, die sich nur an Männer richten (z.B. Männer-Café)
- Erziehungsberatung und Krabbelgruppen (als Ersatz für familiären Austausch, Kennenlernen von unterschiedlichen Erziehungsmodellen, Bindungsaufbau zum Kind)
- Hilfe von Geflüchteten für Geflüchtete
- Unterstützung bei der Wohnungssuche (z.B. Wohngebietspatenschaften, AG Wohnungssuche)
- Unterstützung bei der beruflichen Integration (Job-Projekte)
- Patenschaften
- Kochprojekte
- Schul- und Hausaufgabenhilfe, Aktivitäten für Kinder (Ausflüge, Basteln, Mädchenchor etc.)
- Sportangebote (z.B. Fußball)
- Sprachkurse (Sprache im Alltag, spez. Prüfungsvorbereitung)
- Behördenbegleitung
- Psychologische Beratung in der Unterkunft

Formen praktischer Beteiligung können z.B. sein:

Bewohner_innen-Rat (Austausch auf Augenhöhe) und einer Bewohner_innen Versammlung, Kinderversammlung, Elternversammlung
 Community-Management (Sprachmittler tauschen sich mit der Community aus)
 Einbezug von Muttersprachler_innen bzw. geflüchteten Menschen in die hauptamtlichen Strukturen oder in freiwillige Tätigkeiten

Welche Angebote die bereits bestehen machen am meisten Sinn für geflüchtete Menschen ?

- Sprachkurse
- Hilfe bei der beruflichen Integration
- Hilfe bei der Wohnungssuche
- Behördenbegleitung
- Schul-/Hausaufgabenhilfe
- Sportangebote

- Kulturangebote
- Ausflüge
- Patenschaften

- AGs für Frauen:
- Handarbeitskurs
 - Nähkurs
 - Fahrradkurs

Auf der BFE Website finden Sie:

- Eine Übersicht zu Erfahrungen und Materialien zur Bildung eines Bewohner_innen-Rates sowie weitere Ressourcen und Handreichung zur Gestaltung der Teilhabe geflüchteter Menschen



Ein Jahr Beratungsforum Engagement – eine Bilanz

Das BFE begann seine Arbeit im November 2016 mit der Aufgabe, Ehrenamtskoordinator_innen in Unterkünften für geflüchtete Menschen in Berlin bei ihrer Vernetzung und fachlichen Weiterbildung zu unterstützen.

Hierzu wurden im Laufe des Jahres 2017 verschiedene Veranstaltungen und Formate angeboten:



Start des BFE mit 4 regionalen Jour fixe zur inhaltlichen Planung der Weiterbildungsreihe



Markt der Möglichkeiten im Nachbarschaftshaus Urbanstraße zur Vernetzung zwischen Ehrenamtskoordinator_innen und Projektträger_innen



Treffen aller Koordinator_innen im Rahmen des Gesamt-Jour fixe im Hangar des Flughafen Tempelhof



Runder Tisch Zivilgesellschaft der Landesfreiwilligenagentur zum Thema Ehrenamtskoordination in Unterkünften für geflüchtete Menschen

Gesamt Jour fixe zum Abschluss des Jahres mit Senatorin Breitenbach

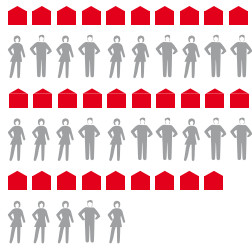


Veranstaltungen des Beratungsforum Engagement 2017

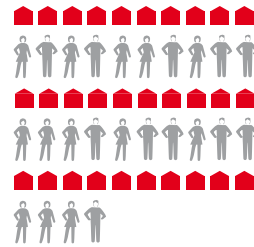
Parallel zu berlinweiten Veranstaltungen mit jeweils ca. 70 Besucher_innen standen in den vier Regionen des Beratungsforums Engagement über das Jahr verteilt neun lokale Jour fixe statt. Im Rahmen dieser Jour fixe wurde die auch in diesem Handbuch vorgestellte Modulreihe angeboten. Außerdem dienten die Jour fixe als regelmäßiges Forum für den Austausch der Ehrenamtskoordinator_innen untereinander. Nach einem Jahr erreicht das BFE mit seiner Arbeit ca. 100 Ehrenamtskoordinator_innen. Über die Hälfte der Ehrenamtskoordinator_innen nehmen durchschnittlich an den regionalen Jour fixe teil. Ein Viertel aller erreichten Ehrenamtskoordinator_innen besuchte mindestens sechs Veranstaltungen der angebotenen Modulreihe und erhielt am Ende des Jahres das Zertifikat „Freiwilligenkoordination BFE“.

Region Nordwest

Spandau, Reinickendorf, Pankow

**Region Nordost**

Mitte, Marzahn-Hellersdorf, Lichtenberg

**Region Südwest**Charlottenburg-Wilmersdorf,
Steglitz-Zehlendorf, Tempelhof-Schöneberg**Region Südost**Friedrichshain-Kreuzberg, Neukölln,
Treptow-Köpenick

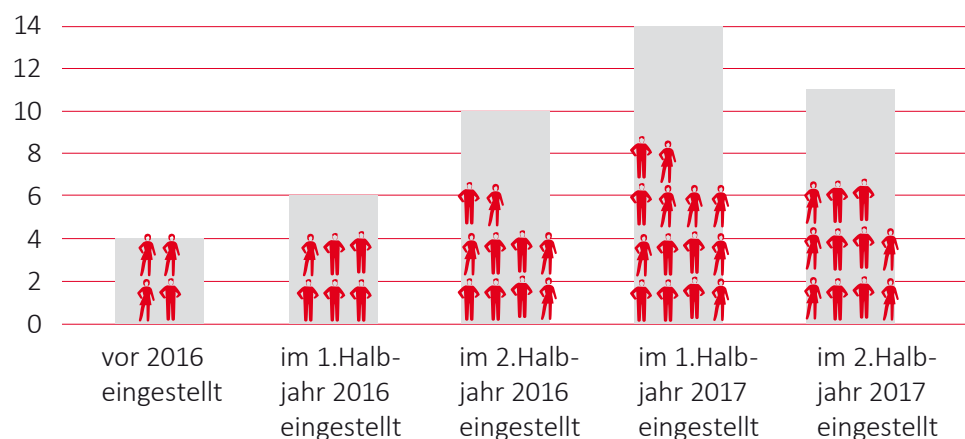
Die stets aktuelle Zahl der Unterkünfte für geflüchtete Menschen in Berlin stellt das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten in einer interaktiven Grafik zur Verfügung:
<https://www.berlin.de/laf/wohnen/allgemeine-informationen/ueberblick-fluechtlingsunterkuenfte/artikel.629241.php>

Gesamt Jour fixe am 13.12.2017 Diskussionsrunde mit (v.l.n.r.) Gökçen Demiralp, Elke Breitenbach, Carola Schaaf-Derichs, Chris Lüder, Andrea Brandt.

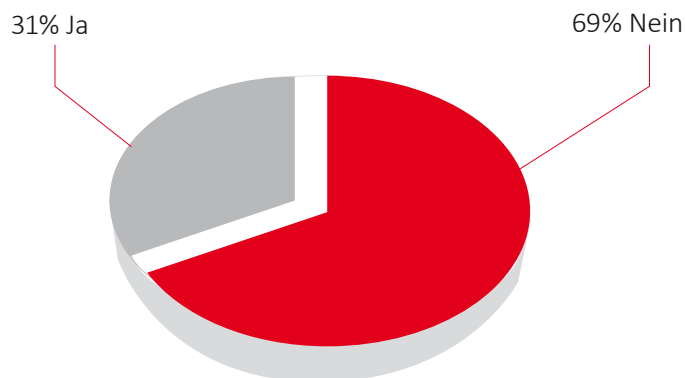


Die Auswertung einer Umfrage des Beratungsforums Engagement vom Ende des Jahres 2017 lässt erkennen, dass viele der Ehrenamtskoordinator_innen erst im Laufe dieses Jahres ihre Arbeit aufgenommen haben. Die fortlaufenden Veranstaltungen des Beratungsforums Engagement erlaubten es auch diesen neuen Kolleg_innen parallel mit der Aufnahme ihrer alltäglichen Aufgaben in den Unterkünften von der Unterstützungsstruktur des Beratungsforums Engagement zu profitieren. Das scheint vor allem deshalb sehr hilfreich, da die große Mehrzahl der Ehrenamtskoordinator_innen neu in diesem Berufsfeld ist (siehe Grafik).

Seit wann arbeiten Sie als Ehrenamtskoordinator_in in der Unterkunft?



Waren Sie bereits als Ehrenamtskoordinator_in tätig?



Welche Aufgaben haben Sie als Ehrenamtskoordinator_in in der Unterkunft?



Das Aufgabenspektrum der Ehrenamtskoordinator_innen in den Unterkünften reicht von klassischen Aufgaben der Freiwilligenkoordination (wie z.B. der Gewinnung von Freiwilligen und der Begleitung / Anerkennung des freiwilligen Engagements) zu organisatorischen und planerischen Aufgaben (wie z.B. der Planung von Projekten, in denen Freiwillige aktiv sein können und der Öffentlichkeitsarbeit).

Dabei haben Ehrenamtskoordinator_innen häufig keine detaillierten Stellenbeschreibungen und in der Regel kein eigenes Budget zur Unterstützung der Freiwilligen vor Ort. Das Beratungsforum unterstützt Ehrenamtskoordinator_innen dabei, auch unter diesen Umständen ein klares Profil zu finden und ihr Aufgabenspektrum weiterzuentwickeln.



Ein Jahr Beratungsforum Engagement – Ein Ausblick

Im vergangenen Jahr 2017 ging es aus unserer Wahrnehmung als Regionalkoordinator_innen des Beratungsforums Engagement um die Einsetzung und Festigung basaler Strukturen der Ehrenamtskoordination an den Unterkünften. Welche Themen werden uns 2018 beschäftigen? Im Folgenden wagen wir einen knappen Ausblick.

Schon 2017 stand auf vielen Veranstaltungen zum Engagement für Geflüchtete immer wieder das Thema ‚Patenschaften‘ auf der Tagesordnung. Viele neue staatlich geförderte Patenschaftsprojekte entstanden, die stärker auf Themen wie Wohnungssuche, Jobsuche oder Behördenbegleitung fokussiert waren. Diesen Prozess gilt es weiterhin kritisch zu begleiten. Nicht nur, weil hier genuin sozialarbeiterische Tätigkeiten ein weiteres Mal an ehrenamtliche Strukturen delegiert werden könnten. Es stellen sich weitere Fragen: wer bekommt einen Paten, wer nicht? Was bedeutet die unterschiedliche Qualifizierung der Paten für die Geflüchteten? Unterstützen solche Modelle langfristiges Engagement oder aber Überforderung und Frustrationen auf Seiten der Engagierten? Die Stärken des freiwilligen Engagements liegen v.a. dort, wo es nicht um das Ausfüllen von Anträgen, den Ärger mit Behörden oder die frustrierende Suche nach einer Wohnung geht, sondern um die Herstellung und Vertiefung persönlicher Kontakte, um die Einführung in Nachbarschaft, Familie, Gemeinwesen oder Verein; dort, wo der Andere nicht als Objekt erfahren wird, der durch Strukturen geführt werden muss, sondern als Akteur, mit dem und durch den der lebensweltliche Alltag gemeinsam erlebt und bereichert wird. Dies alles können hauptamtliche Strukturen initiieren und ermöglichen, aber nicht selbst erbringen. In diesem Sinne bleibt es eine Herausforderung, Orte der Begegnung zu ermöglichen und zu fördern, an denen nicht das Helfen, sondern das Kennenlernen im Zentrum steht, innerhalb wie außerhalb der Unterkünfte.

Vermehrt stellt sich den Ehrenamtskoordinator_innen offensichtlich die Frage, wie der Übergang von Bewohner_innen der Unterkünfte in die eigene Wohnung begleitet werden kann. Ebenso wie Angebote auch geflüchtete Menschen außerhalb der Unterkünfte erreichen – aber auch wie mit der absehbaren Situation umgegangen wird, dass viele Unterkünfte zuerst einmal längerfristige Wohnstätten werden. Eine zentrale Herausforderung wird es dabei sein, Angebote für Geflüchtete nicht in Konkurrenz zu bestehenden sozialen Angeboten treten zu lassen, sondern die gegenseitige Öffnung und soziale Inklusion voranzutreiben. Die Themen, mit denen es die Ehrenamtskoordinator_innen wie auch die Initiativen und Projekte zu tun haben, betreffen ja in weiten Teilen nicht nur die Geflüchteten, sondern sind sozialstruktureller Natur.

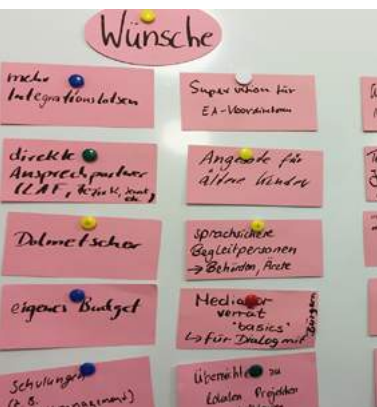
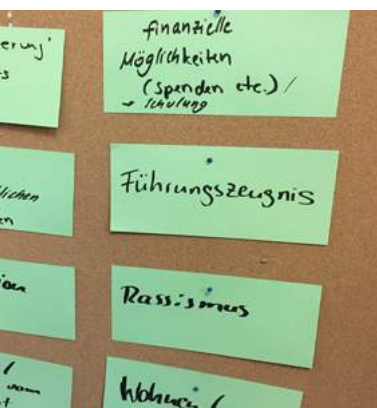
Ein weiterer großer Themenblock bildet sich um das Stichwort „Empowerment“. Das betrifft den stärkeren Einbezug der Bewohner_innen (nicht nur) in der Gestaltung der Angebote, etwa durch die Bildung von Wohnerräten, die Beteiligung von Geflüchteten in Beiräten usw. Es betrifft auch den stärkeren Einbezug ehemaliger Bewohner_innen, die als „Peers“ verbleibende und neue Bewohner_innen unterstützen können. Gerade hier gilt es auf die Erfahrung von Migrantenorganisationen und den in ihnen beteiligten Menschen zurückzugreifen und sie stärker in die Arbeit – auch hauptamtlich – einzubinden. Und es betrifft natürlich auch das Thema „Ehrenamt von Geflüchteten“.

So sehr allerdings die ehrenamtliche Betätigung von Geflüchteten ein großer Faktor der Inklusion ist, so sehr sie, wie immer wieder betont wird, ein Ausgang aus der „Wartedepression“ sein kann, so sehr gilt es auch umgekehrt zu betonen, dass das Ehrenamt für die Mehrheit kein Ersatz für Status, Familie, Job und eigene Wohnung darstellt.

Eine weitere wichtige Aufgabe sehen wir darin, den Fokus verstärkt auch auf die männlichen Bewohner der Unterkünfte zu richten. Sie tragen schwer an der Fluchtsituation. Einige von ihnen bringen neben den von allen in unterschiedlichem Ausmaß gemachten traumatischen Fluchterlebnissen selbst die Erfahrung eigener Gewaltausübung aus Kriegen mit sich. Je nach Herkunftsland sind sie mit einem sich dramatisch verändernden Verständnis der eigenen Rolle als Mann (oder Sohn/Vater), aber auch der Rolle der Frau (die etwa auf einmal die Option der Scheidung hat), und des Kindes (das eigene Rechte hat, in andere Formen familiärer Konfliktausübung eingeübt wird) konfrontiert. Oft können Familienväter der ihnen zugeschriebenen Rolle als Versorger der Familie nicht mehr gerecht werden. Häufig sind es die Kinder, die auf Grund besserer Sprachkenntnisse die Kommunikation mit Sozialarbeitern und Behörden sichern und damit die Versorgung der Familie sicherstellen. Damit werden auch herkömmliche Gründe der Autorität einer Neuaushandlung ausgesetzt. Alleinreisende Männer müssen in einer völlig neuartigen Situation ihres Lebens ohne ihre Familie auskommen, seien es Vater, Mutter und Geschwister, seien es die Frau(en) und die eigenen Kinder. Andere haben nur einen Teil ihrer Familie auf die Flucht mitgenommen oder mitnehmen können. Und wie bei allen Geflüchteten fallen auch hier die gewohnten sozialen Umfelder, in denen sonst Probleme besprochen werden konnten, zu großen Teilen weg. Hinzu kommen die engen Räumlichkeiten in den Unterkünften.

Was bleibt ist das aus unserer Gesellschaft bekannte Bild des „starken Mannes“, der keine Hilfe braucht, erst recht keine psychologische. Diese Gemengelage findet jedoch keinen Ausdruck in den Angeboten bei den Unterkünften und im Sozialraum. Die große Mehrzahl dieser Angebote richtet sich an Kinder und Frauen. Es fehlt an Angeboten für Männer ganz allgemein, und im spezielleren auch an Projekten, die kontextsensibel auch an psychosoziale Hilfemöglichkeiten angeschlossen sind, ebenso wie an präventiven Projekten.





Gerade mit Blick auf letztere ist zu erinnern, dass es in den Medien die Berichte über (hier vor allem allein reisende, junge) Männer sind, die einen gesellschaftlichen Blick auf die Neuangekommenen prägen, der in Geflüchteten v.a. eine Bedrohung sieht.

Auch hier werden engagierte Ehrenamtliche einiges, aber nicht alles leisten können. So kann die Herausforderung, kontextsensible Angebote für Männer zu schaffen, nur in der Zusammenarbeit mit der professionellen sozialen Regelstruktur bewältigt werden. Dazu ist ein Ausbau der psychosozialen Versorgung notwendig; ebenso sind die Themen Zugang zum Arbeitsmarkt und Familiennachzug hier unmittelbar relevant. In allen diesen Themen zeigt sich die Notwendigkeit und Produktivität einer engen Zusammenarbeit einerseits zwischen Sozialarbeit und Ehrenamtskoordination innerhalb der Unterkünfte, und andererseits von Ehrenamtskoordination und Angeboten und Projekten im Sozialraum. So wird nicht nur in unseren Jour fixe, dem monatlichen Austausch der Ehrenamtskoordinator_innen, immer wieder eine Verbesserung der Kommunikation und des Austausches zwischen Unterkünften, Initiativen, Projekten und Einrichtungen des Sozialraums gefordert. Alle Seiten können hier nur profitieren: von einem Austausch der gemachten Erfahrungen, einem Transfer des gewonnenen Wissens, von einer Kommunikation der eigenen Möglichkeiten und Grenzen, von einer besseren, langfristigeren Abstimmung, nicht zuletzt auch von einem geschärften Bewusstsein davon, welche Gruppen von welchen Akteuren erreicht werden und erreicht werden können. Dies umfasst auch die Fragen, wie sich diese Kommunikation für alle Seiten gewinnbringend an Entscheider in Bezirken und Senat anschließen lässt, und wie sich Prozesse stadtübergreifend besser abstimmen lassen.

Immer wieder, zuletzt in den Auswertungfragebögen zu unserer Arbeit im Jahr 2017, wird das Thema Mittelakquise virulent. Ehrenamtskoordinator_innen haben einen unmittelbaren Einblick in die Bedürfnisse und Situationen in den Unterkünften. Sie sollten vermehrt in die Lage versetzt werden, eigeninitiativ Projekte anzuschreiben, welche den Bedürfnissen und Situationen vor Ort entsprechen. Dazu müssen sie wissen, wie Budgets akquiriert werden können: welche Fördermöglichkeiten existieren, wie schreibt man erfolgreich Projektanträge etc. Gleichzeitig bedarf es einer Diskussion über überkommene und unübersichtliche Förderstrukturen, über Projektlaufzeiten und -ziele. Ebenso sind niedrigschwelligere, unbürokratischere und flexiblere Finanzierungsmöglichkeiten gefordert.

Das Potential der neu geschaffenen Ehrenamtskoordination an den Berliner Unterkünften für Geflüchtete erschöpft sich nicht im engeren Sinn der Freiwilligenkoordination, der Vermittlung von Ehrenamtlichen und deren anerkannter Begleitung. Im richtigen Rahmen können die Ehrenamtskoordinator_innen ihr Potential als Brückenbauer zwischen Unterkünften und Nachbarschaften weiter entfalten, können sie einen wichtigen Beitrag zur Bewältigung der Aufgabe der Inklusion von Geflüchteten und zum Berliner Gemeinwesen leisten.

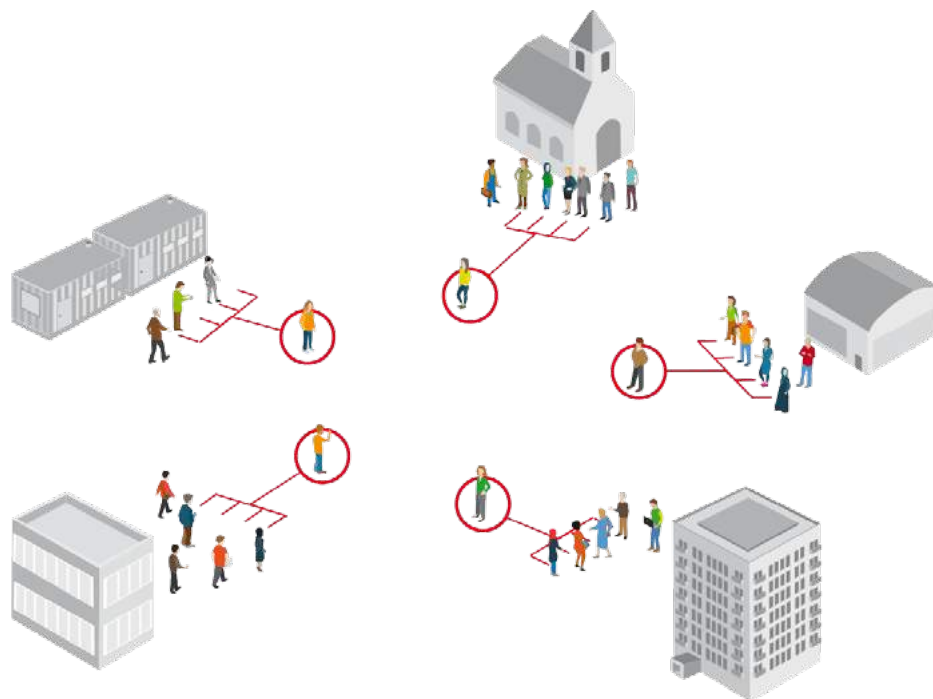
Wir bedanken uns bei allen Ehrenamtskoordinator_innen für ihr Engagement sowie die aufgeschlossene Zusammenarbeit mit dem BFE und freuen uns auf ein weiteres Jahr!

Kathrin Duffner

Lukas Heimes

Grischa Schwiegk

Sabine Strauch



Impressum

Herausgeber:

**Landes
freiwilligen
agentur
Berlin e.V.**



Schumannstraße 3
10117 Berlin

www.landesfreiwilligenagentur.berlin
www.beratungsforum-engagement.berlin

V.i.S.d.P.: C. Schaaf-Derichs

Fotos: Team des Beratungsforums Engagement für Geflüchtete
Illustrationen und Layout: Marcus Mazzoni, www.dezign.it

Gefördert von der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales aus Mitteln des Landes Berlin

Senatsverwaltung
für Integration, Arbeit
und Soziales



