

Landesfreiwilligenagentur Berlin

Kompetenzzentrum für Engagement



Neue Herausforderungen - Neue Normalität mit Corona

Perspektiven und Potenziale der Ehrenamtskoordination
unter Kontaktbeschränkungen und darüber hinaus

Ein Bericht der Ehrenamtskoordinatorin
Andrea Stojanovic



Erstellt für den 1. Runden Tisch zur Förderung des Freiwilligen
Engagements in Berlin und die 2. Werkstatt des Beratungsforum
Engagement für Geflüchtete am 24.06.2020

Schumannstrasse 3 | 10117Berlin

www.landesfreiwilligenagentur.berlin

www.beratungsforum-engagement.berlin



Beratungsforum Engagement



Zivilgesellschaft.Berlin

Ein wenig über mich



Ich bin Kulturanthropologin (MA) und habe auch Slavistik (BA) studiert,- beides in Österreich, wo ich bis vor fast 5 Jahren gelebt habe. Ursprünglich komme ich aus dem ehemaligen Jugoslawien und bin eingebürgerte Österreicherin.

Da ich in meinem Master den Fokus auf die Biographie- und Migrationsforschung gelegt hatte, ist für mich die Position der Ehrenamtskoordinatorin (EAK) einfach nur perfekt und so vielfältig, wie auch schon mein gesamtes Studium. Ich arbeite seit Anfang 2017 als EAK, mittlerweile in meiner vierten Unterkunft und im dritten Bezirk bei der Prisod Wohnheimbetriebs GmbH. Nun in Hohenschönhausen, war ich davor in Reinickendorf und in Pankow, und da die Bezirke so unterschiedlich sind und vor allem auch die Strukturen, war meine Arbeit immer höchst spannend und natürlich zum Teil auch herausfordernd. Aber das ist das Tolle an unserer Arbeit, langweilig wird einem bestimmt nie! In der GU Wartenberger Straße arbeite ich seit Herbst 2018 und habe dort die Stelle von einer Kollegin übernommen.

Willkommens- und Anerkennungskultur als Basis der Zusammenarbeit

Da das Ehrenamt in der Arbeit mit Geflüchteten mittlerweile und von Jahr zu Jahr eher eine rückläufige Tendenz aufweist, ist jede*r einzelne Ehrenamtliche die*den man akquiriert, ein großer Erfolg – vor allem in Bezirken und Stadtteilen, in denen ehrenamtliches Engagement nicht viel Raum im Leben eines Einzelnen findet (bzw. nicht finden kann). **Umso wichtiger ist daher eine klar definierte Willkommens- und Anerkennungskultur, um eine nachhaltige Unterstützer*innenstruktur aufbauen zu können.**

So sind wir aufgrund dieser Gegebenheiten mit der Zeit auch immer mehr darauf angewiesen, mit erfahrenen Trägern zusammenzuarbeiten, gemeinsame Projekte auf die Beine zu stellen oder die bereits vorhandenen zu nutzen. Keine Unterkunft gleicht der anderen und so auch nicht die Strukturen vor Ort. Jeder Bezirk, Stadtteil und jede Nachbarschaft sind individuell zu betrachten und zu erkunden. So braucht es auch immer eine gewisse Zeit sich auf diese einzuschwingen und um die Gegebenheiten, die Umgangsformen, Kommunikationswege oder im Allgemeinen die bezirkliche Arbeit und die Zuständigkeiten zu verstehen und zu verinnerlichen. In der einen Unterkunft muss z.B. mehr Fokus auf den Aufbau gewisser Strukturen gelegt werden, in anderen ist man viel intensiver mit der Betreuung und Koordinierung von Externen beschäftigt. Manchmal hat man auch das Glück, dass einem Projekte zufliegen. So wie es bei uns z.B. mit dem Projekt „Residenzpflicht“ der Fall war (welches über das LAF initiiert und organisiert wurde – danke auch nochmal dafür an dieser Stelle!), als wir als einer der Durchführungsorte ausgewählt wurden. Es gibt viele tolle Möglichkeiten, nur muss man sich eben auch die Zeit für die Recherche und persönliche Präsenz in den bezirklichen und auch berlinweiten Fachkreisen nehmen.

Die Öffentlichkeitsarbeit (im weiteren Sinne) ist für uns EAK und somit für die gesamte Unterkunft unerlässlich. **Je besser die Einrichtung vernetzt ist, desto mehr profitieren alle Beteiligten davon.** Ob nun Bewohner*innen, das Team vor Ort und der Betreiber, die Unterstützer*innen und dann natürlich auch auf weiterer Ebene die Bezirksämter, Schulen usw.. Die rege Beziehungspflege ist einer der für mich wichtigsten Aufgabenbereiche, der

meines Erachtens nie vernachlässigt werden darf. Jede*r ehrenamtliche Mitarbeiter*in hat eine andere Motivation warum er*sie sich engagiert – aber wir alle haben eine gemeinsame: Die Unterstützung „unserer“ Bewohner*innen in den unterschiedlichsten Bereichen! Für viele Ehrenamtliche ist es von großer Bedeutung, dass sie sich zu unserem Team dazugehörig fühlen und ihr Einsatz wahrgenommen wird. Wir EAK sind in einer unseren Funktionen als Gastgeber*in (hinter welcher sich so viele Prozesse verstecken!) und der direkten Ansprechperson dafür zuständig, dies sicherzustellen. Wir wollen, dass sich unsere Unterstützer*innen bei uns wohlfühlen und auch bei uns längerfristig bleiben. **Um das aber zu gewährleisten ist dabei besonders wichtig, diese Beziehungen zu pflegen – auf eine ehrliche Art und Weise.**

Es sind oft Kleinigkeiten, die unglaublich viel zählen und viel bewegen können – denn sie sind ein Zeichen von Wertschätzung und vor allem eines: Respekt. Kleine Gesten wie z.B. der Kaffee oder die Kekse, die man regelmäßig anbietet, eine einfache und nette oder von den Kindern gemalte und vom gesamten Team unterzeichnete Geburtstagskarte, regelmäßige Anrufe bei längerem Ausfall (z.B. wegen einer Erkrankung), organisierte Freikarten, Anmeldungen zu Fort- und Weiterbildungen usw.. Bei uns hat das Ehrenamt und die Anerkennungskultur einen ganz großen Stellenwert im Unternehmen und wird als solches auch gelebt. So ist es uns z.B. auch wichtig, einzelne Ehrenamtliche für den Ehrenamtspreis zu nominieren, der auch schon in unserem Hause verliehen wurde.

Nie darf im Alltag vergessen werden, dass diese Menschen – die unsere Häuser mit ihrer Einzigartigkeit und unsere Unterkünfte mit ihren tollen Fähigkeiten bereichern – uns ihre Lebenszeit schenken. So sollte man sich persönlich immer die Zeit für ein kurzes oder langes Gespräch nehmen, um nachzufragen, wie es ihnen denn geht. Denn genau das ist es, was am Ende zählt: Wie gut habe ich zugehört, wie genau habe ich nachgefragt und was habe ich zwischen den Zeilen gelesen? Habe ich alles dafür gegeben, ihnen die besten Arbeitsbedingungen zu schaffen? Ob es sich nun um Ehrenamtliche oder unserer Kooperationspartner*innen handelt, es ist das um und auf, immer präsent zu sein und ein offenes Ohr zu haben. Hat man das mal wirklich nicht, dann ist Ehrlichkeit umso wichtiger. Es ist ein Geben und Nehmen, für das es viel Feingespür braucht.



Zusammenarbeit und Abgrenzung

Darüber hinaus braucht es vor allem gefestigte, wertschätzende Strukturen vom Betreiber sowie ein Qualitätsmanagement, welches sicherstellt, dass wir so arbeiten können und dürfen, wie es eben nötig ist: Mit ausreichenden personellen und finanziellen Ressourcen und Rückhalt im Team. Das ist nicht nur im Alltag hilfreich, sondern essentiell.

Ich habe das Glück, dass mein Arbeitgeber (Prisod Wohnheimbetriebs GmbH) einen großen Fokus darauflegt und es als selbstverständlich erachtet, – damit wir eben einheitlich für qualitativ hochwertige Ergebnisse sorgen können. So sind auch ausführliche Praxisleitfäden

vorhanden und Ansprechpersonen für alle Belange auch auf höherer Ebene, um uns stets zu unterstützen. Das ist wirklich unglaublich wichtig, denn sonst kann man sich in unserer vielfältigen Arbeit schnell alleingelassen fühlen.



Die Übergänge der Zuständigkeitsbereiche zum Sozialdienst sind in manchen Fällen fließend. **Nach meinen Erfahrungen kann jede*r seine*ihre Arbeit umso effizienter gestalten, je klarer das Aufgabenfeld der*die EAK von den klassischen Bereichen des Sozialdienstes und teils auch der Kinderbetreuung abgegrenzt wird.** Dabei ist natürlich selbstverständlich, dass man mal für eine*n Kollege*in einspringt, wenn es die eigene Kompetenz nicht überschreitet und der Datenschutz eingehalten werden kann.

Dass das Ziehen dieser Grenze nicht immer einfach ist, weiß jede*r Kolleg*in in den Unterkünften. Aber je besser es abgesteckt ist, desto mehr profitiert das gesamte Haus davon. Bei uns gibt es aus diesem Grund klare Abgrenzungen zwischen den Arbeitsbereichen/Abteilungen. Aber Achtung: Für die Bewohner*innen ist es meist nicht von Bedeutung, wer wofür zuständig ist, und macht man einmal als EAK eine klassische

Aufgabe des Sozialdienstes, steckt man schon in einer Zwickmühle.

Ich z.B. spreche noch Bosnisch/Serbisch und ein wenig Russisch, was mich immer wieder in die Situation brachte in den Unterkünften für das Team und die Bewohner*innen zu dolmetschen. Das mache ich grundsätzlich auch gerne und helfe wo ich kann. Da die Bewohner*innen danach aber immer mit Angelegenheiten zu mir kamen – bei denen ich eindeutig nicht in der Lage war ihnen zu helfen – helfe ich hier mittlerweile nur noch in Ausnahmefällen. Eine Abgrenzung war da leider nötig, denn sonst wäre die Doppelbelastung zu groß geworden bzw. geblieben. Die EAK-Aufgaben bleiben ja in der Zwischenzeit liegen!

Mit der gegenseitigen Unterstützung all unserer lieben Kolleg*innen, sind Ergebnisse möglich, von denen man alleine nur träumen hätte können. Wir müssen uns meist alle Informationen, die wir für unsere Arbeit benötigen, von vielen unterschiedlichen Seiten einholen und das kann zu einem langwierigen Prozess werden. Je genauer die Bedarfe ermittelt werden können, desto besser, effizienter und nachhaltiger sind dann auch die Ergebnisse. Dabei sind unsere lieben Kolleg*innen, die in ihren Zuständigkeitsbereichen über ein enormes (Fach-)Wissen verfügen und die Bedarfe der Bewohner*innen oft bereits kennen, unverzichtbar.

Im Alleingang ist dieser vielfältige Job nicht zu schaffen. Wir sind zwar meist eine einzelne Person in der Unterkunft, die diese Arbeit ausführt, könnten aber als Einzelgänger*innen nur einen Bruchteil des Möglichen erzielen. **Als wichtige Erfolgszutaten brauchen wir daher den Zusammenhalt im Team ebenso, wie den Austausch untereinander und Strukturen, die unsere Arbeit ermöglichen.**

Meine Erfahrungen während der Corona-Zeit

Aus eigener Erfahrung kann ich sagen, dass sich all die Mühe lohnt und man die Früchte seiner Arbeit mit Sicherheit wird ernten können. Das hat sich bei uns u.a. konkret zu Beginn der „Corona-Krise“ gezeigt: Wenn es darauf ankommt, sind es dann genau diese Personen,

mit denen man immer ein kurzes Gespräch geführt und die man wertgeschätzt hat, die uns auch kurzfristig unterstützen und für unsere Bewohner*innen da sind. Denn selbst in solchen Zeiten, in denen unsere externen Unterstützer*innen nicht direkt vor Ort eingesetzt werden können, beginnt die eigentliche Arbeit von uns EAK, um kreative und neue Unterstützungsbereiche zu eröffnen und uns für die Zeit danach vorzubereiten, damit es dann nahtlos wieder weitergehen kann.

Wir haben z.B. einen Nachhilfe/Hausaufgaben-Pool mit unseren bereits bekannten Ehrenamtlichen für die Kinder eingerichtet. Nicht alle mögen Veränderungen und können sich gleich schnell auf diese einstellen – somit war es umso wichtiger, manche Personen dazu zu ermutigen, es auszuprobieren und selber kreativ zu werden. Telefonnummern wurden über uns ausgetauscht und dann konnte es auch schon losgehen! So konnten die Ehrenamtlichen auch in schwierigen Zeiten die Kinder unterstützen und ihnen nicht „nur“ über Whatsapp und per Mail beim Lernen helfen, sondern ihnen vor allem eines signalisieren: Auch wenn wir uns nicht sehen, sind wir weiterhin für euch da und lassen euch nicht alleine! Da Ehrenamtliche natürlich auch zu wichtigen Bezugspersonen werden, war das für die Kleinen unglaublich wichtig.

Die gute Zusammenarbeit mit unseren Kooperationspartner*innen und wichtigen Akteur*innen aus dem Kiez hat sich vor allem im Rahmen unserer Mund-Nasen-Behelfsmasken Nähaktion bewahrheitet und uns zugleich zutiefst berührt. Wir haben in der Unterkunft einige Bewohner*innen, die sich regelmäßig ehrenamtlich bei uns im Haus engagieren. So haben wir diese Aktion gestartet und um Unterstützung gebeten, da es nicht möglich war in kurzer Zeit für das gesamte Haus Masken zu nähen. Die Rückmeldungen, die zahlreichen Spenden und die Solidarisierung waren wirklich überwältigend und rührend. Es entstanden so viele neue und wertvolle Kontakte, die in Zukunft bestimmt neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit eröffnen werden. Obwohl – wie bereits erwähnt – das ehrenamtliche Engagement tendenziell zurückgeht, wurde uns bestätigt, dass wenn es darauf ankommt, wir auf die Unterstützung der Nachbarschaft immer zählen können.

Die Zusammenarbeit mit der Lichtenberger Freiwilligenagentur (OSKAR) war ebenso über den gesamten Zeitraum noch intensiver als sonst und auch da haben sich neue Möglichkeiten eröffnet. Eine Rundmail (mit einem Unterstützungsauftrag für unsere Unterkunft) an den neuen Corona-Nachbarschaftshilfe-Pool reichte aus, sodass sich neue potentielle Ehrenamtliche bereits bei mir gemeldet haben. Jede Krise birgt unglaublich viel Potenzial für positive Veränderungen. So kann auch diese von uns genutzt werden, um das ehrenamtliche Engagement in einer intensiveren Form aufleben zu lassen und um neue kreative Angebote (in kleinen Gruppen oder in Form von Patenschaften) gemeinsam zu erschaffen. Was es dafür braucht ist „lediglich“ die Zeit und Ruhe dafür, um sich darauf konzentrieren und es erarbeiten zu können.

Momentan wird vor allem wieder ersichtlich, dass Kontinuität für und in unserem Bereich unumgänglich ist. Geteilte oder Teilzeitstellen sind sehr schwierig. Denn die Arbeit vor Ort ist völlig unabhängig von der Bewohnerzahl. Netzwerkpflege z.B. lässt sich nicht herunterstufen, nur weil die Strukturen oder Angebote von weniger Bewohner*innen genutzt werden würden. **Die Beschäftigung mit einem einzigen Fokus ist wichtig, um nachhaltige Strukturen aufbauen, sie ausbauen und vor allem – sie auch halten zu können.**

Über die Unterkunft

Die Gemeinschaftsunterkunft für Geflüchtete „Wartenberger Straße“ befindet sich in Hohenschönhausen Nord. Die Anlage der Unterkunft ist umgeben von einer Wohnsiedlung, einem neuen Sportplatz und Freizeitpark. In nächster Nähe befindet sich die S-Bahn-Haltestelle Berlin-Hohenschönhausen, die für eine gute Anbindung an den Rest der Stadt sorgt. Die Gemeinschaftsunterkunft ist eine sogenannte Modulare Unterkunft (MUF) mit einer geplanten Lebensdauer von 80



Jahren, die einen Wohnheimcharakter aufweist und aus Betonmodulen errichtet wurde. Insgesamt handelt es sich um zwei bewohnbare Häuser mit jeweils 4 Stockwerken. Beide Häuser haben jeweils drei Aufgänge, jeder Aufgang stellt ein Wohnmodul dar, welches mehrere anpassbare Wohneinheiten umfasst. Insgesamt können hier bis zu 444 Menschen untergebracht werden. Jede Wohneinheit verfügt über eine Gemeinschaftsküche, einen gemeinschaftlichen Essraum, sowie einen Gemeinschafts-Sanitärbereich. Im gesamten Erdgeschossbereich der Module sind barrierearme Apartments eingerichtet. In der Mitte der beiden Wohngebäude befindet sich ein flaches Funktionsgebäude. Durch dieses Gebäude kommen die Bewohner*innen zu den Unterkünften, neben dem Wachschutz befinden sich hier die Büros der Einrichtungsleitung, der Verwaltung und der Ehrenamtskoordination. Die Büros des Sozialdienstes sind in den Erdgeschossen der Module untergebracht. Die Unterkunft verfügt ebenso über einen Frauenraum, Computerraum, einen Nachbarschaftsgarten, sowie einen schönen und belebten Innenhof, auf dem sich zahlreiche Möglichkeiten für sportliche Aktivitäten oder Sitzmöglichkeiten befinden.

Im Februar 2018 durfte die Prisod als Betreiberin der Unterkunft gemeinsam mit den ersten Bewohner*innen das Gebäude beziehen. Zuvor wurde ein Tag der offenen Tür veranstaltet, bei dem die Nachbarschaft großes Interesse zeigte, die Einrichtung zu besichtigen, es kamen ca. 600 Besucher*innen. Erste Kontakte wurden sogleich geknüpft und auf unser Angebot, sich ehrenamtlich zu engagieren, eingegangen. Es entstand eine nachhaltige und tatkräftige ehrenamtliche Unterstützung des Teams und der Bewohner*innen in diversen Bereichen wie u.a. der Hausaufgabenhilfe (für Kinder sowie Erwachsene), Mitgestaltung und Pflege des Nachbarschaftsgartens sowie u.a. der Kleiderkammer für Kinder. Auch die Bewohner*innen der Unterkunft selbst engagieren sich leidenschaftlich ehrenamtlich: So trainierte ein Bewohner eine eigene Kinder-Fußballmannschaft, die sich mehrmals wöchentlich auf dem Rasen der Unterkunft traf. Nun ist er Übungsleiter beim Landessportbund und trainiert dieselben Kinder nun in einer Gruppe mit anderen, außerhalb der Unterkunft. Neben dem ehrenamtlichen Engagement kooperieren wir auch sehr eng mit vielen professionellen sozialen Trägern, die sowohl ihre Angebote in der Unterkunft anbieten oder auch extern durchführen. Mit den Jugendfreizeiteinrichtungen, dem Familienzentrum und dem Nachbarschaftshaus, die sich in unserer Nähe befinden, herrscht nicht nur ein reger Austausch, sondern es finden auch regelmäßige Besuche statt.