

Wie ehrenamtliche Flüchtlingsarbeit gelingt

Erfahrungen aus Offenbach am Main – eine Handreichung

Herausgeber: Freiwilligenzentrum Offenbach e.V.



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Was sind die Ziele des Leitfadens?	5
Geflüchtete in Offenbach - Zeitlicher Abriss	6
Phasen der ehrenamtlichen Flüchtlingsbetreuung	7
Phase 1 „Vorbereitung“	9
1.1 Gründung einer Flüchtlingshelfergruppe	9
1.2 Aufgaben des Organisationsteams	11
Phase 2 „Begrüßung“	13
2.1 Allgemeine Verhaltensempfehlungen	13
2.2 Dolmetscher	14
2.3 Medical Point/Arzt.....	15
2.4 Erstausrüstung.....	15
2.5 Info-Blatt Camp/Info-Blatt „Orientierung in der Stadt“	15
Phase 3 „Versorgen“	16
3.1 Medical Point – Begleitung zum Arzt	16
3.2 Unterkunft.....	16
3.3 Essen und Trinken.....	16
3.4 Kleidung/Kleiderkammer.....	16
3.5 Täglicher Bedarf (Hygiene, Lernen, Spielen, Kinderwagen).....	17
Phase 4 „Beschäftigung/ Kennenlernen“	18
4.1 Allgemeine Tipps	18
4.2 Vorschläge und Anregungen für Aktivitäten	19
4.3 Gastmahl	20
4.4 Sprachangebote	21
Phase 5 „Verabschiedung“	22
5.1 Abschiedspakete/ “Take Care Paket“	22
5.2 Koffer/ Rucksäcke	22
5.3 Kontakt	22
Phase 6 „Langfristige Begleitung“.....	23
Fazit und Ausblick	25
Linkliste	27

Einleitung

Die Ereignisse im Herbst/ Winter 2015 hatten sich überstürzt: Plötzlich kamen täglich hunderte Menschen nach Offenbach. Sie kamen als Flüchtlinge aus Krisengebieten wie Syrien, Afghanistan, Iran und Irak und brauchten Hilfe. Die Hilfsbereitschaft in der Stadt war enorm. Doch alle Beteiligten mussten sich abstimmen bezüglich Abläufe, Kommunikation, Verantwortlichkeiten, Maßnahmen und Zuständigkeiten. Beteiligte waren unter anderem: das Freiwilligenzentrum Offenbach e.V. (FzOF), die Stadt Offenbach, das Land Hessen/Regierungspräsidium Darmstadt, das Rote Kreuz (DRK) als Verantwortlicher der Notaufnahme (Turnhallen), der Arbeiter-Samariter-Bund (ASB) als Träger der Erstaufnahmeeinrichtung sowie zahlreiche Vereine, Wohlfahrtsorganisationen, Migrant*innenorganisationen, Glaubensgemeinschaften, Institutionen und freiwillige Helfer.

Da keine Strukturen vorhanden waren und kein Aktionsplan in der Schublade parat lag, gab es eine Vielzahl an Herausforderungen. Es galt, die Fäden zu entwirren, zu sortieren und alles zu einem tragfähigen Geflecht zusammenzufügen. Es galt, für diese außergewöhnliche Situation Formen der Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Gruppen und Interessensgemeinschaften zu finden.

Das ehrenamtliche Engagement und die enorme Hilfsbereitschaft der Offenbacher spielten eine große Rolle. Neben dem klassischen Ehrenamt in Gemeinden, Vereinen und Wohlfahrtsverbänden bildete sich eine neue Gruppe – in Offenbach liebevoll die „freien Radikalen“ genannt. Diese hatten sich zu großen Teilen in der Initiative „Offenbacher Flüchtlingshilfe“ zusammengetan, die aus einer Facebook-Gruppe hervorgegangen ist. Die „Offenbacher Flüchtlingshilfe“ stellte in kürzester Zeit zahlreiche Aktionen und Hilfsangebote auf die Beine. Die Aktiven dieser Gruppe verkörpern einen besonderen Typus von Engagierten: mit politischer Haltung und starkem Gestaltungswillen, der projektorientiert und unabhängig agierte und weiterhin tätig ist.

Gelungen war die Vernetzung in der Stadt. In kürzester Zeit konnten enge Verbindungen zwischen der „Offenbacher Flüchtlingshilfe“ mit der Ehrenamtsbeauftragten der Erstaufnahmeeinrichtung, dem Freiwilligenzentrum, den Wohlfahrtsverbänden, den migrantischen Vereinen und der Stadt Offenbach aufgebaut werden.

Für das Freiwilligenzentrum Offenbach hat sich nach der Schließung der Erstaufnahmeeinrichtung im April 2016 die Frage gestellt, wie man die Erfahrungen der Aktiven in der ehrenamtlichen Flüchtlingshilfe zusammentragen kann. Denn diese wertvollen Erfahrungen und Kompetenzen sind Ressourcen, um auch künftig ehrenamtliches Engagement in der Flüchtlingshilfe und Integration zu unterstützen und zu ermöglichen.

Aus dieser Motivation heraus ist die Idee zu diesem Leitfaden entstanden. Dieser ist zum einen eine Handreichung für Beratungssituationen in der ehrenamtlichen Flüchtlingshilfe. Zum anderen dient er dazu, die gesammelten Erfahrungen für andere Ehrenamtliche zur Verfügung zu stellen und deren Engagement so möglichst effektiv zu unterstützen. Wenn die Erfahrungen und die Expertise in Konzepte und Verfahrensweisen einfließen, kann dies zu einer Stabilisierung des Engagements, zu einer Stabilisierung der einzelnen Projekte führen. Dies ermöglicht eine gleichberechtigte Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Gruppen und führt zu einem tragfähigen, gesamtgesellschaftlichen Zusammenleben.

An dieser Stelle einen herzlichen Dank an die zwölf engagierten Offenbacher Bürgerinnen und Bürger, die mit ihren hier geschilderten Erfahrungen wichtige Impulse für diesen Leitfaden gegeben haben. Die Beteiligten waren von Beginn an in der Offenbacher Flüchtlingshilfe aktiv und sind es noch immer in der langfristigen Begleitung von Geflüchteten.

Was sind die Ziele des Leitfadens?

- zukünftigen Ehrenamtlichen den Einstieg in das Thema Flüchtlingshilfe und die Arbeit mit und für Geflüchtete zu erleichtern
- den Ablauf der Flüchtlingshilfe von der Vorbereitung und Organisation bis zu längerfristigen Partnerschaften zu skizzieren
- Einsatzfelder für Ehrenamtliche in der Flüchtlingshilfe zu identifizieren und aufzuzeigen, was getan werden kann, welche Fähigkeiten notwendig sind, wie viele Helfer gebraucht werden, ob Geflüchtete in die Arbeit eingebunden werden können und wie viel Zeit investiert werden sollte
- Orientierung und Handlungsempfehlungen für Helfer und potentielle Helfer
- Orientierungshilfe für Ehrenamtliche, um ihr Potential besser einzuschätzen
- Orientierung für Ehrenamtliche, die eine Flüchtlingshilfe-Gruppe gründen wollen
- Handreichung für Beratungssituationen in der ehrenamtlichen Flüchtlingshilfe

Geflüchtete in Offenbach - Zeitlicher Abriss

September 2015

- Drei Turnhallen werden als Notaufnahme für Geflüchtete vorgehalten (unter Verantwortung des DRK Offenbach)
- Etwa 600 Geflüchtete kommen nach Offenbach
- Facebook-Gruppe „Offenbacher Flüchtlingshilfe“ wächst auf über 600 Mitglieder an
- über 700 potentielle Helfer melden sich bei der Stadt, beim Freiwilligenzentrum Offenbach, per Mail, Telefon, Fragebogen
- Freiwilligenzentrum Offenbach wird Stabsstelle Ehrenamtliche Flüchtlingshilfe

Oktober 2015

- ASB übernimmt die Verantwortung für die Erstaufnahmeeinrichtung
- Offenbacher Flüchtlingshilfe richtet eine Kleiderkammer ein
- Kontaktaufbau der Stabsstelle zum ASB und Offenbacher Flüchtlingshilfe

November 2015 bis April 2016

- Koordination von zahlreiche Projekte in der Flüchtlingshilfe (z.B. Lernbegleiter, Stadtspaziergänge, Kinderbetreuung, Informationsveranstaltungen)
- viele Ehrenamtliche wollen sich engagieren
- große Spendenbereitschaft
- bis zu 1000 Menschen in der Erstaufnahmeeinrichtung
- weitere Erstaufnahmeeinrichtung für bis zu 1000 Menschen in Planung
- Rückgang der ankommenden Geflüchteten und Schließung der Einrichtung Ende April

Phasen der ehrenamtlichen Flüchtlingsbetreuung

Wir haben sechs Phasen der ehrenamtlichen Flüchtlingsbetreuung und -hilfe identifiziert:

Phase 1: Die Vorbereitung/Aufbau einer Flüchtlingsinitiative

Phase 2: Das Begrüßen der Geflüchteten

Phase 3: Das Versorgen der Geflüchteten

Phase 4: Die Beschäftigung/das Kennenlernen

Phase 5: Das Verabschieden der Geflüchteten

Phase 6: Die langfristige Begleitung von Geflüchteten



Jede Phase ist durch eine Anzahl von Tätigkeiten, Möglichkeiten des Engagements oder Handlungsabläufen definiert. Wir haben – so weit möglich und sinnvoll – die Phasen hinsichtlich folgender Elemente genauer beleuchtet:

- Unterstützen: Was können engagierte Bürger tun? Wie, wo, wer, wen, wie viele Ehrenamtliche sind nötig?
- Voraussetzung: Was brauche ich dafür?
- Zeitlicher Aufwand: wie lang, wie oft, wann?
- Gemeinsame Aktionen: Unterstützung durch Geflüchtete möglich oder wünschenswert?

Innerhalb der Handlungsabläufe jeder einzelnen Phase haben engagierte Bürger unterschiedliche Möglichkeiten, sich einzubringen: etwa in direktem Kontakt mit Geflüchteten oder durch indirekte Hilfe. Je nach Handlungsablauf sind bestimmte Voraussetzungen und Fähigkeiten nötig, der zeitliche Aufwand ist sehr unterschiedlich und nicht bei jedem Handlungsablauf können Geflüchtete mit eingebunden werden.

Wichtiger Hinweis

Es ist zu beachten, dass wir die Phasen im Hinblick auf eine neu eröffnete Erstaufnahmeeinrichtung definiert haben.

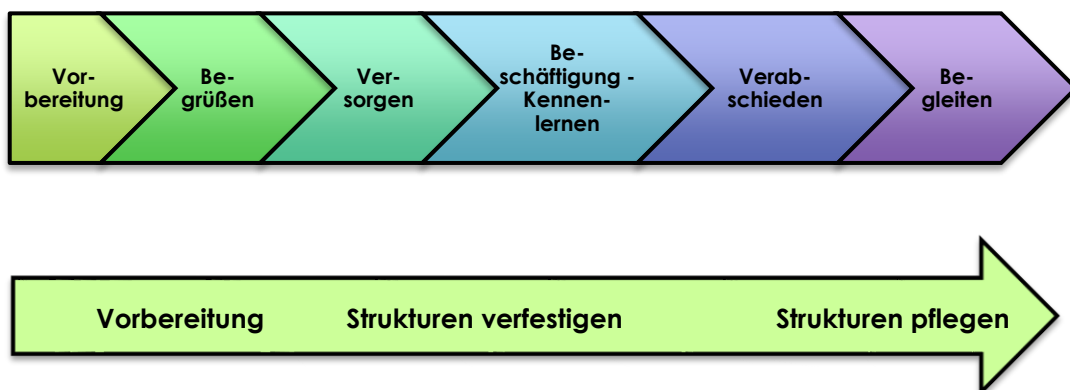
Die Flüchtlingsbetreuung bei Geflüchteten, die dauerhaft in Kommunen und Städte zugewiesen worden sind, stellt sich bei einzelnen Aspekten innerhalb der Phasen unter Umständen anders dar oder einige Handlungsfelder entfallen ganz.

Vor allem die Phasen 1, 4 und 6 sind auch auf die langfristige Flüchtlingshilfe und Integration für zugewiesene Geflüchtete in festen Einrichtungen übertragbar.

Außerdem beschreibt der Ablauf der Phasen einen Idealfall. In der Praxis hat sich gezeigt, dass zum Beispiel die Vorbereitung (Phase 1) für den Aufbau einer Flüchtlingsinitiative aufgrund der sich überstürzenden Ereignisse Herbst/ Winter 2015/ 16 teilweise den Ereignissen „hinterherhinkte“. Die erste Phase begleitete mehrere Monate hinweg - bis Frühjahr 2016 - die Phasen 2 bis 6.

Die Vorbereitung ist eine wichtige Phase, um „verlässliche Infrastrukturen zu schaffen, zu implementieren und zu pflegen“ - und ist damit ein wesentlicher Punkt, der konstruktives und nachhaltiges ehrenamtliches Engagement ermöglicht.

Phase 1 Vorbereitung begleitet alle Phasen und sollte in ein langfristiges kooperatives Modell der Zusammenarbeit aller Beteiligten münden.



Phase 1 „Vorbereitung“

Phase 1 „Vorbereitung“ beschreibt die Gründung einer Helfergruppe, nachdem bekannt ist, dass Geflüchtete in der Kommune/ Stadt erwartet werden (in einer Erstaufnahmeeinrichtung oder festen Einrichtung).

Zu den Aufgaben eines Organisationsteams gehören u.a. die gesamte Organisation der Helfergruppe, Logistik, Kommunikation, Spendenakquise, Aufgabenverteilung in Arbeitsgruppen. Dabei ist es wichtig, dass das Team über entsprechende Fähigkeiten verfügt und dass die einzelnen Mitglieder bereit sind, viel Zeit zu investieren. Ein gut aufgestelltes Organisationsteam ist die Basis für eine erfolgreiche und konstruktive Flüchtlingshilfe.

Die Hilfe sollte nachhaltig sein: Die Aufnahme von Flüchtlingen ist keine Sache von wenigen Wochen oder Monaten. Daher gilt es, eine Organisationsteam und eine Initiative aufzubauen, die kontinuierlich trägt und den Einzelnen nicht überfordert. Sinnvoll ist eine gute Vernetzung mit den Ämtern und Behörden der Stadt, der Kommune, Wohlfahrtsorganisationen, Freiwilligenzentren oder anderen Helfergruppen. So wird vermieden, dass Doppelstrukturen entstehen und das Organisationsteam nicht alle Aufgaben allein schultern muss.

1.1 Gründung einer Flüchtlingshelfergruppe

Was und Wie:

- Schnell und zeitnah gründen
- Bildung eines Organisationsteams
- Kommunikationswege klären
- Verantwortlichkeiten im Team klären und festlegen
- Falls nötig einen Besprechungsraum suchen
- Einsatzbereiche festlegen (klären, wofür die Initiative steht, welche Aufgaben übernommen werden sollen)
- Arbeitsgemeinschaften bilden (Sprache, Beschäftigung, Spenden, Kleiderkammer, Sport etc.)

- Handlungsempfehlungen für Ehrenamtliche bereitstellen (mögliche Themen: Versicherungsschutz, Trauma bei Geflüchteten, kulturelle Kompetenz, Führungszeugnis)
- prüfen, ob Führungszeugnis notwendig ist, Versicherungsschutz klären
- Informationen bezüglich Geflüchteter sammeln (wer kommt, wie viele, wann, wohin?)

Zeitlicher Aufwand (je nach Größe der Einrichtung und Anzahl der Geflüchteten)

- sehr hoch
- langfristig und konstant

Anzahl der Helfer und Helferinnen

Ein zu großes Organisationsteam kann ineffektiv sein. Besser geeignet sind kleine Arbeitsgemeinschaften, die Verantwortung für Teilbereiche haben und mit dem Haupt-Organisationsteam kommunizieren und Handlungsempfehlungen geben. Sinnvolle Größe: drei bis sieben Personen zuzüglich ein bis drei Personen für die Arbeitsgemeinschaften.

Fähigkeiten:

- hohe Verantwortung (Ansprechpartner sein)
- Verlässlichkeit
- Teamfähigkeit
- gut vernetzt sein (Behörden, Kommune, Stadt, Freiwilligenzentren)
- kommunikativ, diskussionsbereit, kompromiss- und teamfähig
- Managementqualitäten
- Aufgaben nach „Können“, nicht unbedingt nach „Wollen“ verteilen – gesunde Selbst- und Fremdeinschätzung
- Belastbarkeit
- Diplomatie und Konfliktfähigkeit
- Frustrationstoleranz

1.2 Aufgaben des Organisationsteams

Kommunikation und Struktur

Was und Wie

- verantwortliche Ansprechpartner finden (z.B. Einrichtung/Träger der Einrichtung, Ehrenamtsbeauftragten der Einrichtung, Stadt/Kommune, Freiwilligenzentrum, Regierungspräsidium, anderen Helfergruppen)
- Netzwerkpartner suchen (Freiwilligenzentrum, Wohlfahrtsorganisationen, Vereine und andere) und Verabredungen treffen (keine Doppelstrukturen, Aufgabentrennung)
- Kontakte knüpfen und sammeln, Gespräche führen, Abläufe und Zuständigkeiten abstimmen
- Aufgabenverteilung, die sich aus den Aufgaben des Organisationsteams ergeben, wie z. B. ein bis zwei Personen bauen und betreuen die Homepage, Verantwortliche benennen für die einzelnen Arbeitsgruppen (Spenden, Sprache, Sport etc.)
- Kommunikation nach außen: Homepage bauen (z.B. mit Wordpress) Facebook-Gruppe gründen (Administratoren/ Foren-Betreuer bestimmen)
- Kommunikation innerhalb der Helfergruppe und des Organisationsteams: z.B. Doodle (kostenloser Online-Dienst zur Erstellung von Gruppenkalendern oder einfachen Online-Umfragen) oder WhatsApp (ideal für kleinere Gruppen)
- Informationen sammeln (Rechtliches, Unterstützungsangebote, finanzielle Förderung etc.)
- Workshops für Ehrenamtliche organisieren, Angebote von Organisationen nutzen (Wohlfahrtsverbände, ProAsyl etc.): Asylrecht, Konfliktmanagement, Interkulturelle Kompetenz, Trauma etc.
- schnell und zeitnah
- zu einem späteren Zeitpunkt Geflüchtete einbinden – z.B. zum Übersetzen einer Homepage, für Infoblätter, Teilhabe an Projekten etc.

Spenden und Logistik

Spendenaufrufe können über verschiedene Kanäle erfolgen, etwa über die eigene Facebook-Seite oder Homepage. Hilfreich sind eine aktive Pressearbeit und gezielte Aufrufe in der Presse zu größeren Spendenaktionen. Städte, Kommunen, Vereine, Wohlfahrtsverbände, Glaubensgemeinschaften und Stiftungen können bei Spendenaktionen ebenfalls einbezogen werden. Viele Menschen mit Spenden zu versorgen ist eine große logistische Aufgabe: Spendeneingänge, Bestandsführung, Transport und Lagerung sollten vorab geklärt werden.

Was:

- sammeln, z.B. Aufruf in Sozialen Medien, in der Presse, über die Stadt (kann Sammelaktionen organisieren) sowie Kirchen, Organisationen, Einzelpersonen, Schulaktionen
- Spenden verwalten, sortieren und ausgeben: Rückkopplung mit Kommunikation

Wie:

- Transportmöglichkeiten (suchen und organisieren)
- Lagerraum (suchen und organisieren) für Spenden
- Kleiderkammer andocken – eigene gründen oder an bestehende andocken (siehe hierzu Punkt: Kleiderkammer Phase 3)

Phase 2 „Begrüßung“

Phase 2 „Begrüßung“ umfasst das ehrenamtliche Engagement bei Ankunft der Geflüchteten in der Einrichtung (Erstaufnahmeeinrichtung oder feste Unterkunft). Diese Phase bezieht sich in erster Linie auf eine Erstaufnahmeeinrichtung, die Punkte „Dolmetscher“ und „Info-Blatt“ gelten auch für feste Einrichtungen und begleiten alle Phasen.

Auf die Fragen „Was hat beim Erstkontakt gut funktioniert, was war wichtig?“ haben uns Ehrenamtliche ihre Erfahrungen mitgeteilt, die wir in hier zusammengefasst haben:

2.1 Allgemeine Verhaltensempfehlungen

Für einen verantwortungsvollen Umgang mit Geflüchteten sollten Sie Folgendes beachten: Verhalten Sie sich wertschätzend, unaufdringlich und respektvoll. Dazu kann eine Begrüßung in der Herkunftssprache gehören, zum Beispiel „Salam“. Wahren Sie kulturelle und geschlechtsspezifische Sensibilität und respektvolle Distanz; bei Bedarf kann auch eine mitfühlende Berührung oder Umarmung angebracht sein.

Verhalten Sie sich freundlich, offen und natürlich: Ein Lächeln überwindet auch Sprachbarrieren. Zudem sollten Sie emotional stabil sein. Egal, wie sehr Sie das Schicksal eines Geflüchteten bewegt: Wut, Weinen oder verbale Entgleisungen sind fehl am Platz.

Begegnen Sie den Geflüchteten vorurteilsfrei und ohne Erwartungshaltung: Fertige Denkmuster im Kopf blockieren das Kennenlernen. Bedenken Sie: Es gibt nicht „DIE“ Flüchtlinge. Jeder Mensch ist ein Individuum mit einem Einzelschicksal!

Treten Sie „einzeln als Gruppe“ auf: Berichten Sie von der Familie, in die Sie eingebettet sind. Das erleichtert das Kennenlernen.

Wenn Sie sich ohne Dolmetscher verständigen: Ersetzen Sie Sprache durch „Block und Stift“. Versuchen Sie, sich mithilfe von Skizzen zu verständigen. „Reden“ Sie mittels Gesten und Handzeichen. Machen Sie sich Handy-Apps zunutze.

Falls Sie sich in einer gemeinsamen Sprache verständigen können, bewahren Sie auch in diesem Fall Respekt: Fragen Sie die Geflüchteten nicht aus, vermeiden Sie Ironie und Witze. Seien Sie ehrlich, geben Sie keine Versprechen ab, schüren Sie keine falschen Hoffnungen: Lügen aus Mitleid sind unangebracht. Machen Sie sich stets klar, dass Sie nicht immer oder rund um die Uhr helfen können. Ein Helfersyndrom ist kontraproduktiv für alle Beteiligten. Abschiednehmen oder Grenzen setzen muss und darf möglich sein.

Die wichtigsten Punkte, kurz und kompakt:

- keine Vorurteile und Erwartungen haben (kein Denkmuster im Kopf!)
- es gibt nicht „die“ Flüchtlinge, es sind Individuen mit Einzelschicksalen
- „normal“ sein und lächeln
- stets die Haltung bewahren/ nicht emotional entgleisen, aggressiv werden
- keine Versprechen abgeben/ falsche Hoffnungen schüren
- kein Helfersyndrom entwickeln (nicht allen helfen wollen)
- Sprache durch „Block und Stift (Bilder)“ ersetzen

Nachfolgend ist eine Reihe von wichtigen Aufgabenbereichen aufgeführt, die die Ehrenamtlichen in der Phase 2 „Begrüßung“ für notwendig erachten. Je nach Organisation der Gruppe und der Verhältnisse vor Ort können sich auch weitere Aufgabenbereiche ergeben oder andere erübrigen.

2.2 Dolmetscher

Was:

- Achtung: Dolmetscher in einer Unterkunft oder beim Bundesamt für Migration (BAMF) zu verpflichten, ist Aufgabe der Träger der Einrichtung oder der Bundesbehörden - die Stadt/ Kommune oder Freiwilligenzentren können u.U. bei der Suche unterstützen
- Ehrenamtliche Dolmetscher können Helfergruppen bei Übersetzungen von Hinweisen, Webseiten und Veranstaltungshinweisen unterstützen

Fähigkeiten:

- hohe Verantwortung, hohes Einfühlungsvermögen/Sensibilität
- entsprechendes Nähe-Distanz-Verhältnis und Neutralität wahren
- je nach Situation ist der zeitlicher Aufwand unterschiedlich hoch

2.3 Medical Point/Arzt

Was:

- Begleitung zum Arzt, Unterstützung im Medical Point - je nach Träger, je nach Einrichtung (immer in Abstimmung mit dem Träger)

Fähigkeiten

- Führerschein hilfreich
- Helfer müssen flexibel und kurzfristig abrufbar sein
- hohe Verantwortung und hohes Einfühlungsvermögen/ Sensibilität
- zweite Sprache (Arabisch, Farsi, etc.) sowie Unterstützung durch Dolmetscher sinnvoll
- absolute Verschwiegenheit und Diskretion

2.4 Erstausrüstung

- wird vom Träger der Erstaufnahmeeinrichtung durchgeführt, Unterstützung durch Ehrenamtliche unter Umständen möglich (zusammenstellen, ausgeben)

2.5 Info-Blatt Camp/Info-Blatt „Orientierung in der Stadt“

Was:

- wenn noch nicht durch den Träger/Stadt/Kommune bereitgestellt: erstellen, übersetzen

Wie:

- sollte schon bei Ankunft der Geflüchteten ausgegeben werden
- Geflüchtete für Übersetzung miteinbeziehen
- kleine Anzahl an Helfern (ortskundig)

Phase 3 „Versorgen“

Die gesamte Phase bezieht sich in erster Linie auf eine Erstaufnahmeeinrichtung. Bei Geflüchteten in festen Einrichtungen ist das Thema „Kleiderkammer“ in der Regel über bestehende Institutionen, wie DRK, Caritas etc. abgedeckt, so dass eine Neuorganisation nicht notwendig ist. Für diese Kleiderkammern werden meist auch ehrenamtliche Helfer gesucht.

3.1 Medical Point – Begleitung zum Arzt

- siehe Phase 2

3.2 Unterkunft

- einrichten, ausstatten, verschönern
- sollte Träger organisieren
- Geflüchtete können eingesetzt werden, Ehrenamtliche können je nach Träger mithelfen

3.3 Essen und Trinken

In einer Erstaufnahmeeinrichtung werden Speisen und Getränke vom Träger beziehungsweise externen Dienstleister organisiert und ausgegeben. Wegen der gesetzlich zu beachtende Hygienevorschriften/ Standards ist keine private Leistung möglich. In einer festen Unterkunft versorgen sich die Geflüchteten selber – hier ist das Format „Gastmahl“ unter Punkt 4.3 zu empfehlen.

3.4 Kleidung/Kleiderkammer

Fähigkeiten, Anzahl der Helfer, zeitlicher Aufwand und Logistik sind abhängig davon, ob die Kleiderkammer in der Einrichtung oder außerhalb ist, wie groß die Einrichtung und die Kleiderkammer sind und wie die Öffnungszeiten gestaltet werden. Es ist hilfreich, sich vor der Gründung einer Kleiderkammer bei anderen Helfergruppen oder sozialen Einrichtungen, die Erfahrung mit Kleiderkammern haben, Tipps und Informationen zu holen. Eine Zusammenarbeit mit bereits bestehenden Kleiderkammern (DRK, Caritas) kann ebenfalls in Erwägung gezogen werden.

Was:

- kaufen, sammeln, Kleiderspenden annehmen, sortieren, waschen, ausgeben

Wie:

- sollte eine eigene Arbeitsgruppe sein
- 2 bis 3 Hauptverantwortliche, regelmäßiger Einsatz empfehlenswert
- Konzept erstellen (Abläufe, Struktur Ausgabesystem, Ausgabe-Software, Arbeitsweisen, Öffnungszeiten, Anwesenheitslisten etc.)
- besonders bei der Kleiderausgabe sind Mehrsprachler hilfreich
- Geflüchtete können eingesetzt werden. Doch Vorsicht: Es kann unter Umständen zu Konflikten mit anderen Geflüchteten kommen (Konkurrenzsituation)
- eventuell Anwesenheitslisten erforderlich, wegen Versicherungsschutz
- Räumlichkeiten sind unter Umständen notwendig, dazu Ausstattung wie Regale, Kleiderstangen, Kleiderbügel

Fähigkeiten:

- Durchsetzungsvermögen
- Organisationstalent
- Kommunikationsfähigkeit (- mit Händen und Füßen, englisch ist hilfreich)
- stressresistent
- Humor
- Teamfähigkeit
- Empathie, aber kein Helfersyndrom
- Geduld
- selbstständiges Arbeiten

3.5 Täglicher Bedarf (Hygiene, Lernen, Spielen, Kinderwagen)

- Rückkopplung mit Kleiderkammer und Spenden
- organisieren, kaufen, sammeln, Spenden annehmen, austeilen

Phase 4 „Beschäftigung/ Kennenlernen“

Phase 4 überbrückt oft Wartezeiten - entweder bis zum Transfer in die Kommune oder bis zur Anhörung beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) und der Anerkennung als Geflüchteter.

Wichtig ist alles, was es den Geflüchteten ermöglicht, sich in ihrem neuen Leben und der neuen Situation zurecht zu finden. Sprachangebote stehen hier an erster Stelle, da es vor der Anerkennung meistens noch keine Möglichkeiten zur Teilnahme an einem Integrationskurs gibt.

Hier gilt die Unterscheidung: In einer Erstaufnahmeeinrichtung sind diese Angebote zeitlich begrenzt, da die Geflüchteten jederzeit transferiert werden können.

In einer festen Einrichtung sollten die Angebote durch Ehrenamtliche verstetigt werden. Dabei können/sollten Geflüchtete miteinbezogen werden.

4.1 Allgemeine Tipps

- vor allem bei Kinderbetreuung, Lehrtätigkeiten, Sprachangeboten sind spezifische Fähigkeiten gefragt
- eigene Arbeitsgruppen mit jeweils eigenem Organisationsteam sind empfehlenswert: hier sind eine gute Organisation, ein höherer zeitlicher Aufwand und Teamfähigkeit gefragt
- Materialbeschaffung: Kosten entstehen
- erweitertes Führungszeugnis erforderlich bei der Beschäftigung mit Kindern (kostenlose Ausstellung über Bescheinigung der ehrenamtlichen Tätigkeit durch einen Träger möglich)
- unter Umständen Anbindung an einen Verein, Stadtteilbüros oder Träger
- zum Teil sind Räumlichkeiten notwendig zum Beispiel bei Sprachangeboten, Kaffeetreff, Gesprächsangebote, Fahrradwerkstatt
- von anderen Helfergruppe und „Best Practices“-Beispielen lernen und Ideen der Beschäftigung „abgucken“

4.2 Vorschläge und Anregungen für Aktivitäten

- Raumgestaltung in der Einrichtung
- Kinderbetreuung/Kindergarten
- Lehrtätigkeit
- Sprachunterricht
- Gastmahl
- Nähgruppe
- Kunst-Workshops (Foto, Film, Malen...)
- Sportgruppen bilden, an bestehende Sportgruppen anschließen
- Tanzen
- Kinoabende organisieren
- Musik
- Ausflüge (Spielplätze, Stadtpaziergänge, Stadtführungen)
- Offener Kaffeetreff
- Feste
- Hospitanz/ Praktika vermitteln
- Fahrradwerkstatt
- Psychotherapeutische Gesprächsangebote/ Konfliktmanagement
 - nur mit fachlicher Ausbildung!
 - hohe Verantwortlichkeit!

Speziell hervorheben möchten wir an dieser Stelle die Angebote „Gastmahl“ und „Sprachunterricht“. Das Gastmahl war ein sehr erfolgreiches Projekt in Offenbach, das bereits während der Zeit der Erstaufnahmeeinrichtung initiiert und umgesetzt wurde. Der Spracherwerb ist der Schlüssel zur Integration - der Wunsch nach Sprachunterricht wurde von vielen Geflüchteten von Beginn an geäußert.

4.3 Gastmahl

Gemeinsam essen, Brücken bauen und sich kennen lernen, das ist die Idee hinter dem „Gastmahl“. Interessierte laden sonntags eine Familie, Kleingruppen oder Einzelpersonen zu sich nach Hause zum Essen ein. Der Aufwand ist überschaubar für den Gastgeber: Fahrdienst falls notwendig, einige Portionen mehr kochen und etwa zwei bis drei Stunden gemeinsam verbringen.

- hoher Organisationsaufwand für das Organisationsteam/ die Hauptverantwortlichen
- geringer Organisationsaufwand für die ehrenamtlichen Gastgeber
- 1 bis 2 Koordinatoren
- Projekt in die Öffentlichkeit tragen, um so Gastgeber zu gewinnen (Homepage, Facebook, Pressearbeit)
- ehrenamtliche Gastgeber sollten keine Berührungsängste haben, Interesse an der anderen Kultur mitbringen, offen sein
- viele Gastgeber wünschenswert

4.4 Sprachangebote

Spielerischer Spracherwerb in Kleingruppen oder professioneller Sprachunterricht – jedes Sprachangebot hilft beim Ankommen in Deutschland. Die zahlreichen ehrenamtlich geleiteten Sprachkurse sind und waren unverzichtbar, vor allem für Geflüchtete, die keinen Integrationskurs besuchen konnten.

Die Koordinatoren sollten sich auf einheitliche Sprachmaterialien einigen und diese den Unterrichtenden und die Schülern bereitstellen. Gegebenenfalls ist eine Didaktik oder ein einheitliches Sprachkonzept zu erarbeiten.

Feste Gruppen, eingeteilt in unterschiedliche Sprachniveaus, mit verbindlichen

Teilnehmern ermöglichen einen kontinuierlichen Unterricht.

Für noch ungeübte LernbegleiterInnen sind Fortbildungen wichtig und sinnvoll – qualifizierter Sprachunterricht für höhere Sprachniveaus erfordern weitere Fortbildungen für Ehrenamtliche in der Sprachförderung mit Geflüchteten.

- je nach Art des Sprachunterrichts gibt es einen hohen Organisationsaufwand sowie eine große Verantwortlichkeit für die Hauptverantwortlichen
- 1 bis 2 Koordinatoren
- je nach Größe der Gruppe sind viele Ehrenamtliche nötig
- Lehrmaterial auswählen/ bereitstellen, einheitliches Sprachkonzept!
- Materialkosten fallen an
- Räumlichkeiten notwendig
- Sprachkompetenz – mehrsprachige Helfer wünschenswert
- Geflüchtete können bei guten Englisch- oder Deutschkenntnissen mit eingebunden werden

Phase 5 „Verabschiedung“

Diese Phase bezieht sich in erster Linie auf eine Erstaufnahmeeinrichtung. Verabschiedungen sind oft nicht planbar, da die Geflüchtete oft von einem Tag auf den anderen in die Kommunen transferiert werden können. Für den Fall, dass das Datum länger bekannt ist, haben wir die Erfahrung gemacht, dass eine Verabschiedung für alle Beteiligte hilfreich und unterstützend wirkt.

5.1 Abschiedspakete/ “Take Care Paket“

- sammeln, kaufen, organisieren, packen, ausgeben, zum Beispiel Spielzeug, kleine Andenken
- Info über Abreisedaten vom Träger einfordern!

5.2 Koffer/ Rucksäcke

- sammeln, ausgeben

5.3 Kontakt

- möglichst frühzeitig Kontaktdaten austauschen (privat!), falls die Geflüchteten von der Erstaufnahme in die Kommunen transferiert werden
- Kontaktdaten der Flüchtlingshelfergruppe weitergeben

Phase 6 „Langfristige Begleitung“

Phase 6 ist die Verstetigung der Angebote aus Phase 4 hin zu individuellen Patenschaften für Geflüchtete. Sie zeichnet sich durch ein längeres, zeitintensives und unter Umständen anspruchsvolles Engagement aus.

In Phase 6 sollte die „Hilfe zur Selbsthilfe“ und die Förderung der Selbstständigkeit schrittweise in den Vordergrund treten (je nach psychischer Verfassung des Geflüchteten und je nach Stand im Asylverfahren).

Wichtig ist auch, dass Geflüchtete mit in die Lösungsfindung ihrer Themen, wie zum Beispiel Wohnungssuche, Bewerbungsschreiben oder Praktikumssuche eingebunden werden.

Empfehlenswert ist ein Angebot zum Austausch von ehrenamtlichen Helfern untereinander (auch mit Unterstützung durch Supervision, so wie Rat und Hilfe durch professionelle Organisationen wie ProAsyl, Amnesty International oder Flüchtlingsräte).

Auch rechtliche Fragen treten immer mehr in den Vordergrund – dabei sollten die Helfer professionelle Beratungsstellen oder Anwälte rechtzeitig kontaktieren. Denn das Asyl- und Aufenthaltsrecht ist komplex und erfordert meist eine rechtliche Expertise.

Was:

- Deutschunterricht – Tandem (Deutsch durch Dialog/im Alltag vertiefen)
- Vorbereitung und Begleitung zur Anhörung beim BAMF
- Wohnungssuche
- Ämterbegleitung
- Übersetzung (zum Beispiel von Briefen der Behörden)
- Möbel/Wohnungsausstattung
- Jobs und Praktikumsplätze
- Geflüchtete in Strukturen vermitteln (Vereine, Ehrenamt, Projekte)
- allgemeine AnsprechpartnerIn sein

Wie:

- Informationen sammeln (rechtliche Informationen, Berufsmöglichkeiten, Studienmöglichkeiten, Stipendien, Integrationskurse etc.) Die Offenbacher Flüchtlingshilfe hat zum Beispiel eine Infopool-Webseite gebaut und wichtige Informationen für die Helfer bereitgestellt. So muss sich nicht jeder einzelne Helfer die für die Betreuung wichtigen Informationen zusammensuchen (siehe Linkliste auf Seite 27).
- Vernetzung mit Profi-Organisationen
- Vernetzung mit anderen Helfern/ Helfergruppen
- rechtliche Schulungen
- Eigeninitiative des Geflüchteten fördern und fordern
- Schulungen zum/r ehrenamtlichen LernbegleiterIn

Notwendige Fähigkeiten:

- viel Eigeninitiative
- Geduld (vor allem mit Behörden)
- Rechtliches Know-how
- hohe Verantwortung
- Reflexionsfähigkeit
- Belastungsfähigkeit
- Verschwiegenheit
- sich persönliche Grenzen setzen – auch dem Gegenüber Grenzen setzen!

Fazit und Ausblick

Die ehrenamtliche Flüchtlingshilfe in Offenbach hat auch überregional Beachtung gefunden. Was hat in Offenbach besonders gut funktioniert? Was hat das Freiwilligenzentrum Offenbach e.V. aus der Zusammenarbeit mit den freiwilligen Helfern erfahren?

Folgende Punkte ermöglichten ein gutes, konstruktives und nachhaltiges Wirken:

- Das Freiwilligenzentrum Offenbach e. V. hatte als Stabsstelle „Ehrenamtliche Flüchtlingshilfe“ ein Mandat der Stadt Offenbach. Damit war die Rolle des Freiwilligenzentrums als Koordinierungsstelle für ehrenamtliche Flüchtlingshilfe definiert und akzeptiert. Sowohl der Integrationsbeauftragte als auch der Referatsleiter Ehrenamt der Stadt Offenbach gehörten zum Kernteam der Stabsstelle „Ehrenamtliche Flüchtlingshilfe“
- Das Freiwilligenzentrum Offenbach verfügte über die notwendigen Ressourcen (finanziell und personell)
- Die Tätigkeiten der Ehrenamtlichen konnte durch Ressourcen unterstützt werden (personelle Ressourcen/Hauptamtliche, Materialien, finanzielle Unterstützung)
- Alle Beteiligten waren offen für den Austausch und für Gespräche
- Gestaltungsmöglichkeiten und Selbstwirksamkeit der Freiwilligen wurden respektiert, zugelassen und unterstützt
- Jeder konnte Ideen einbringen auf der Basis von Partizipation und Mitgestaltung

Als Stabsstelle „Ehrenamtliche Flüchtlingshilfe“ war es dem Freiwilligenzentrum wichtig, die unterschiedlichen Interessen aller Beteiligten wahrzunehmen und zu respektieren sowie die unterschiedlichen Akteure gut zu vernetzen.

Als Voraussetzung und Basis für eine optimale Vernetzung wurde durch die Stabsstelle „Ehrenamtliche Flüchtlingshilfe“ eine Schnittstelle geschaffen: Eine zentrale Anlaufstelle, die die Zuständigkeitsbereiche und Ansprechpartner klärt, die Kommunikation und den Austausch der Akteure koordiniert.

Der mediale Einsatz via Facebook, Newsletter, Pressemitteilungen sowie einer Website unterstützt zudem - aktuell, gezielt und kontinuierlich - die Kommunikation mit den Bürgern, Multiplikatoren und ehrenamtlichen Helfern.

Mit Blick auf die Zusammenarbeit sind also eine gute und vertrauensvolle Netzwerkarbeit, eine Einbeziehung aller Akteure auf Augenhöhe und Möglichkeiten des Mitgestaltens auf Seiten der Ehrenamtlichen unentbehrlich.

Die Strukturen, die sich entwickelt haben, fördern eine gute Zusammenarbeit, um auch zukünftige Aufgaben in der Integration und im Zusammenleben erfolgreich zu bewältigen.

Linkliste

Allgemein/ Beispiele für Engagement

Engagement in der Flüchtlingsarbeit – Motive, Bedarfe und Potentiale.
Herausgegeben von der Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligen-Agenturen
Hessen e. V. (LAGFA Hessen e.V.) im Auftrag des Hessischen
Ministeriums für Soziales und Integration:

http://lagfa-hessen.de/files/dyn/engagement_in_der_fluechtlingsarbeit_befragungsergebnisse2016.pdf

Engagement für und mit Flüchtlingen – Linksammlung der
Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e. V. :

<http://www.bagfa.de/infopool/engagement-fuer-und-mit-fluechtlingen.html>

Gute Beispiele für Engagement für junge Geflüchtete:

<https://www.willkommen-bei-freunden.de/gute-beispiele/>

Projekte, Tipps und Tools:

http://www.bagfa.de/fileadmin/Materialien/Gefluechtete/E-Book_Refugees_web.pdf

Beispiel für das Projekt Gastmahl:

<http://welcomedinner-frankfurt.de/desktop/de/index.html>

Infopoolseite Flüchtlingshilfe Offenbach:

<https://infopoolfluechtlingshilferheinmain.wordpress.com/>

Webseiten diverser Hilfsorganisationen

Der Informationsverbund Asyl und Migration e.V. ist ein Zusammenschluss von in
der Flüchtlings- und Migrationsarbeit aktiven Organisationen. Gemeinsames Ziel ist
es, für die Beratungs- und Entscheidungspraxis relevante Informationen zugänglich
zu machen:

<http://www.asyl.net/startseite.html>

Die Landesflüchtlingsräte sind unabhängige Vertretungen der in den Bundesländern
engagierten Flüchtlingsselbstorganisationen, Unterstützungsgruppen und
Solidaritätsinitiativen:

<http://www.fluechtlingsrat.de/>

Pro Asyl setzt sich in Deutschland und Europa für die Rechte von Flüchtlingen und Migranten ein:

<https://www.proasyl.de/>

Fortbildungen und Qualifizierungen zu den Bereichen, Aufenthalts- und Asylrecht und Migrationssozialrecht:

<http://www.einwanderer.net/willkommen/>

Sprachmaterial

Liste unterschiedlichster Sprachmaterialien:

<http://www.integral-online.de/index.php/deutsch/sprachmaterial.html>

Unterrichtsmaterialien für Deutsch als Fremdsprache von Lingolia:

<https://deutsch.lingolia.com/de/daf/unterrichtsmaterial>

Bei DaFür handelt es sich um ein eLearning-Portal „Deutsch als Fremdsprache“, dessen Zielgruppe Flüchtlinge und andere Menschen sind, die sich in die deutsche Gesellschaft integrieren möchten:

<http://www.dafür.saarland/index.php?id=87>

Eine Auswahl von Quellen, die sich mit Konzepten für den Deutschunterricht beschäftigt und Unterrichtsmaterialien anbietet:

<http://www.bildungserver.de/Deutschunterricht-und-Sprachfoerderung-fuer-Fluechtlinge-11454.html>

Diverse YouTube-Videos zur Alphabetisierung:

https://www.youtube.com/watch?v=lfDu9oD4_sw

http://willkommen.zum.de/wiki/Selbstlernvideos_zur_Alphabetisierung_von_Arabisch_sprechenden_Fl%C3%BCchtlingen

<https://www.youtube.com/watch?v=HD9w3Q8aaEc>

Ein offenes Portal für den Deutschunterricht mit Flüchtlingen:

<http://willkommen.zum.de/wiki/Hauptseite>

App-Sammlung zum Deutschlernen:

<http://willkommen.zum.de/wiki/Materialien/Apps>

Impressum

Herausgeber

Freiwilligenzentrum Offenbach e.V.
Offenbach hilft
Domstraße 81
63067 Offenbach
www.fzof.de
www.offenbach-hilft.de

Titelbild: Gastmahl in Offenbach
Foto und Copyright: Katja Lenz

Redaktion

Katja Lenz
Katja Werner