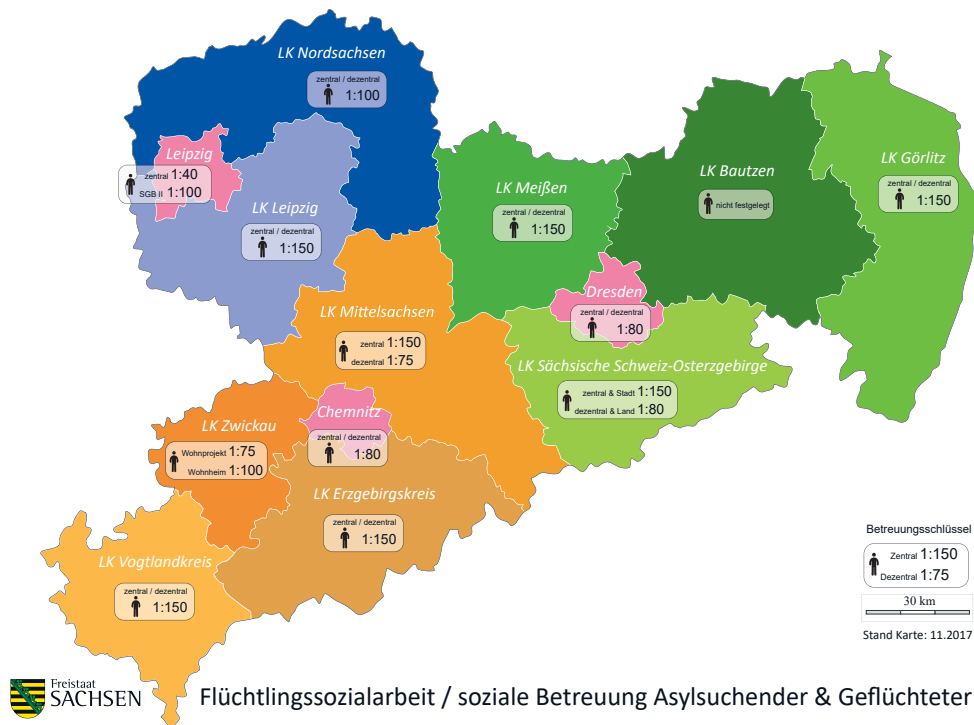
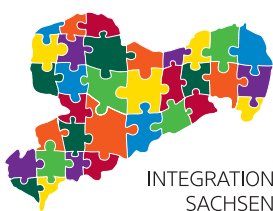


## Quo Vadis Flüchtlingssozialarbeit?

Im Spannungsfeld zwischen der Hilfe für Geflüchtete, institutionellen Eigenlogiken und fachlichen Entwicklungen



Diese Maßnahme wird mitfinanziert durch Steuermittel auf der Grundlage des von den Abgeordneten des Sächsischen Landtags beschlossenen Haushaltes.



STAATSMINISTERIUM  
FÜR SOZIALES UND  
VERBRAUCHERSCHUTZ



Die Staatsministerin für Gleichstellung und Integration



Die Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen und anderen Migrant\*innen ist ein Handlungsfeld, das zwar die professionelle Entwicklung der Sozialen Arbeit in den USA in Zeiten großer Flucht- und Migrationsbewegungen insbesondere aus Europa nach Nordamerika vor über 100 Jahren besonders vorangetrieben hat, aber in Deutschland – und so auch in Sachsen – bisher eher randständig war. Das hat sich mit der Flucht von Menschen mit unterschiedlichen Fluchtgründen seit 2015 nach Deutschland verändert. Die sog. Flüchtlingssozialarbeit (FSA) ist in Sachsen in kurzer Zeit expandiert. Sie steht vor großen Herausforderungen und einem hohen Erfolgsdruck. Als Handlungsfeld, das sich allgemein der Menschenwürde und anderen Menschenrechten verpflichtet fühlt, dient FSA der parteilichen Unterstützung von Geflüchteten. Gleichzeitig muss sie sich unterschiedlichen politisch-ökonomischen Erwartungen stellen. Sie bewegt sich zwischen der Entwicklung von Standards und der Anerkennung von regionalen Unterschieden.

Auf dem Fachtag sollten der Stand und die Perspektiven der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen, ihre Handlungsansätze, Strukturen und Kooperationen diskutiert, Herausforderungen beleuchtet und anhand von Beispielen ‚guter Praxis‘ Lösungsansätze gefunden werden. Der Fachtag stellte insbesondere Reflexionen der im Forschungsprojekt „Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen“ an der Evangelischen Hochschule Dresden gewonnenen Ergebnisse dar.

Am Fachtag nahmen ca. 140 professionelle Akteur\*innen von freien und öffentlichen Trägern wie Flüchtlingssozialarbeiter\*innen, Sozialbetreuer\*innen, Migrationsberater\*innen, Kommunale Integrationskoordinator\*innen, Mitarbeiter\*innen von Wohlfahrtsverbänden, kommunalen Behörden und Migrant\*innenselbstorganisationen sowie Integrations- und Ausländerbeauftragte und Wissenschaftler\*innen teil. In den Foren und den informellen Gesprächen wurden die Themen des Fachtags bilanziert und rege diskutiert. Die Fragestellungen und Ergebnisse des Forschungsprojektes wurden interessiert aufgenommen, kommentiert und boten eine Basis für die Diskussionen. Insgesamt wurde die Möglichkeit des überregionalen und multiprofessionellen Austausches am Fachtag rege wahrgenommen und als gelungen und bereichernd rückgespiegelt.

Wir freuen uns, dass Forenimpulse und vorgetragene Projektergebnisse als Dokumentation nun zur Verfügung stehen. Wir bedanken uns beim SMGI für die großzügige finanzielle Ausstattung des Fachtags und damit auch für die Finanzierung dieser Dokumentation sowie letztendlich bei allen Aktiven, die insbesondere die Fachforen und das Podium gestaltet haben.

Dresden, im Januar 2018,  
M. Gemende, K. Holinski, C. Jerzak, M. Lehr, M. Sand, B. Wagner

## ■ Quo Vadis Flüchtlingssozialarbeit?

Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen ist ein recht junges Handlungsfeld. Sie steht vor großen Herausforderungen und einem hohen Erfolgsdruck. Als Menschenrechtsprofession dient sie der parteilichen Unterstützung von Geflüchteten; gleichzeitig muss sie sich politisch-ökonomischen Erwartungen stellen. Sie bewegt sich zwischen der Entwicklung von Standards und der Anerkennung von regionalen Unterschieden.

Gemeinsam mit Ihnen diskutieren wir den Stand und die verschiedenen Perspektiven der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen, ihre Handlungsansätze, Strukturen und Kooperationen, beleuchten Herausforderungen und finden anhand von Beispielen guter Praxis Lösungsansätze.

Der Fachtag stellt Reflexionen der im Forschungsprojekt „Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen – Strukturen, Kooperationen, Handlungsansätze“ der Evangelischen Hochschule Dresden gewonnenen Ergebnisse dar.



### ■ Fachtagsprogramm | 11. November 2017

09:00 - 09:30 Ankommen

#### 09:30 10:00 **Grußworte**

- Petra Köpping, Sächsische Staatsministerin für Gleichstellung und Integration
- Prof. Dr. Holger Brandes, Rektor der Evangelischen Hochschule Dresden
- Prof. Dr. Marion Gemende, Evangelische Hochschule Dresden

#### 10:00 11:00 **Vortrag**

Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen: Vorstellung der Ergebnisse des Forschungsprojektes  
„Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen“

11:00 - 11:30 Kaffeepause

#### 11:30 12:30 **Diskussion**

Flüchtlingssozialarbeit: Beispiele guter Praxis in Sachsen

- Ulrike Riethmüller, Sozialamt Chemnitz
- Marika Vetter, Martinshof Rothenburg
- Sandra Münch, Bon Courage Borna

12:30 - 13:30 Mittagspause

<b>13:30 - 15:30</b>	<b>Fachforen</b>	
	<b>Flüchtlingssozialarbeit und Gesundheit: Blick auf die Frauen</b>	■ Forum A
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Julia Henry, Forschungsprojekt „Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingsambulanzen in Sachsen“, Evangelische Hochschule Dresden</li> <li>■ Gabriela Nickl, Frauengesundheitsprojekt MEDEA International, Dresden</li> </ul>	
	<b>Flüchtlingssozialarbeit im Koordinationsdschungel?</b>	■ Forum B
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Matthias Resche, Landratsamt Zwickau</li> <li>■ Silke Maresch, Caritas Pirna</li> </ul>	
	<b>Träger und Verbände als migrationspolitische Akteure</b>	■ Forum C
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Hendrik Kreuzberg, LIGA der Freien Wohlfahrtspflege</li> <li>■ Gjulner Sejdi, Romano Sumnal // Weiterdenken Heinrich-Böll-Stiftung, Leipzig</li> </ul>	
	<b>Flüchtlingssozialarbeit: Konzepte und Standards</b>	■ Forum D
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ruth Schilling, Caritas Dresden</li> <li>■ Anne-Marie Weigl, Caritas Dresden</li> </ul>	
	<b>Blick über den Tellerrand: Flüchtlingssozialarbeit in anderen Bundesländern</b>	■ Forum E
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ilko Keßler, AWO Sachsen</li> <li>■ Silvia Halpap, FaZIT Brandenburg</li> <li>■ Andrea Niethammer, Flüchtlingszentrum Hamburg</li> </ul>	

15:30 - 16:00 Kaffeepause

<b>16:00 - 18:00</b>	<b>Fachforen</b>	
	<b>Flüchtlingssozialarbeit und die Arbeit in multiprofessionellen Teams</b>	■ Forum F
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Felix Keil, RASOP gGmbH, Dresden</li> <li>■ Dana Brenner, Josephine Schwittek, AG In- und Ausländer, Chemnitz</li> </ul>	
	<b>Flüchtlingssozialarbeit: zwischen Unterstützung und Kontrolle?</b>	■ Forum G
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Heidi Hemmann, Sozialarbeiterin (M.A.) und Studentin des Masters of Social Work- Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession</li> </ul>	
	<b>Flüchtlingssozialarbeit und Case Management: zwischen Anspruch und Wirklichkeit</b>	■ Forum H
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Claudia Berger, RASOP gGmbH, Dresden</li> <li>■ Henriette Hanig, Ausländerrat Dresden e.V.</li> </ul>	
	<b>Flüchtlingssozialarbeit und Sprachmittlung: Möglichkeiten und Grenzen</b>	■ Forum I
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mohammad Al-Masalme, Ausländerrat Dresden e.V.</li> <li>■ Jördis Hänel, Internationaler Bund</li> </ul>	
	<b>Flüchtlingssozialarbeit und Migrationsberatung: Begleiteter Übergang oder Integrierte Migrationssozialarbeit?</b>	■ Forum J
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grit Gabler, Cabana, Dresden</li> <li>■ Prof. Dr. Marion Gemende, Evangelische Hochschule Dresden</li> </ul>	

18:00 Abschluss



<b>Grußworte</b>	<b>9</b>
-----	-----
Petra Köpping, Sächsischen Staatsministerin für Gleichstellung und Integration	10
-----	-----
Prof. Dr. Holger Brandes, Rektor der ehs	11
-----	-----
Prof. Dr. Marion Gemende	12
-----	-----
<b>Vortrag:</b>	
Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen: Vorstellung der Ergebnisse des Forschungsprojektes „Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen“	<b>15</b>
-----	-----
<b>Gute Praxis der FSA in Sachsen</b>	<b>46</b>
-----	-----
<b>Fachforen Teil 1</b>	<b>49</b>
-----	-----
Forum A - Flüchtlingssozialarbeit und Gesundheit: Der Blick auf die Frauen	50
-----	-----
Forum B - Flüchtlingssozialarbeit im Koordinationsdschungel?	52
-----	-----
Forum C - Träger und Verbände als migrationspolitische Akteure	58
-----	-----
Forum D - Flüchtlingssozialarbeit: Konzepte und Standards	62
-----	-----
Forum E - Blick über den Tellerrand: Flüchtlingssozialarbeit in anderen Bundesländern	67
-----	-----
<b>Fachforen Teil 2</b>	<b>69</b>
-----	-----
Forum F - Flüchtlingssozialarbeit und die Arbeit in multiprofessionellen Teams	70
-----	-----
Forum G - Flüchtlingssozialarbeit: Zwischen Unterstützung und Kontrolle?	82
-----	-----
Forum H - Flüchtlingssozialarbeit und Case Management: Zwischen Anspruch und Wirklichkeit	92
-----	-----
Forum I - Flüchtlingssozialarbeit und Sprachmittlung: Möglichkeiten und Grenzen	99
-----	-----
Forum J - Flüchtlingssozialarbeit und Migrationsberatung: Begleiteter Übergang oder Integrierte Migrationsberatung?	104
-----	-----
<b>Ausblick für das Projekt der „wissenschaftlichen Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen“ an der Evangelischen Hochschule Dresden</b>	<b>112</b>
-----	-----
<b>Impressum</b>	<b>114</b>
-----	-----

■ Ankommen





## Grußworte



## ■ Petra Köpping, Sächsischen Staatsministerin für Gleichstellung und Integration

Die Flüchtlingssozialarbeit ist eine der wesentlichen Säulen im Prozess einer gelingenden, konfliktfreien Integration. Bis Ende 2014 gab es in Sachsen allerdings überhaupt keine finanzielle Grundlage für diese wichtige Arbeit. Die Flüchtlingssozialarbeit aufzubauen und perspektivisch auf eine solide finanzielle Basis zu stellen, war zu Beginn meiner Amtszeit eine drängende Aufgabe. Die Förderrichtlinie Soziale Betreuung war folgerichtig das erste Förderprogramm, das mein damals noch sehr junger Geschäftsbereich Anfang 2015 vorgelegt hat. Inzwischen stehen für die Flüchtlingssozialarbeit jährlich Mittel in Höhe von über 10 Mio. Euro zur Verfügung, die über die Landkreise und kreisfreien Städte abgerufen und umgesetzt werden. Und nicht nur der Aufbau belastbarer Strukturen ist gelungen, sondern auch der Aufbau einer Expertise in diesem Bereich. Dabei haben wir eng mit der Evangelischen Hochschule Dresden zusammen gearbeitet, die die Flüchtlingssozialarbeit hier in Sachsen fachlich begleitet. Bei der Flüchtlingssozialarbeit wird ganz besonders deutlich, dass jede Investition in Integration auch eine Investition in die Sicherheit und den Zusammenhalt unserer Gesellschaft ist. ■

STAATSMINISTERIUM  
FÜR SOZIALES UND  
VERBRAUCHERSCHUTZ



Die Staatsministerin für Gleichstellung und Integration

Die Staatsministerin für Gleichstellung und Integration wurde vertreten von **Sebastian Vogel**, Leiter des Geschäftsbereichs Gleichstellung und Integration im Staatsministerium für Gleichstellung und Integration.



## ■ Prof. Dr. Holger Brandes, Rektor der ehs



*Prof. Dr. Holger Brandes, Rektor der ehs*

Als im Herbst 2015 eine der bislang größten Flüchtlingsbewegungen Deutschland und auch Sachsen erreichte, hat sich die Evangelische Hochschule Dresden herausgefordert gesehen, Beiträge zur Integration von Geflüchteten zu leisten - sowohl unmittelbar durch Beteiligung an Initiativen und Hilfsprojekten als auch fachlich und in längerfristiger Perspektive durch Forschung und Praxisentwicklung sowie die Bereitstellung von Studienmöglichkeiten für Geflüchtete. In kürzester Zeit wurden Fördermittel für Forschungs- und Praxisprojekte im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit und der medizinischen Versorgung beantragt und die Hochschulkonferenz beschloss, Aktivitäten in diesem Bereich zu einem Arbeitsschwerpunkt Flucht und Asyl zu bündeln. Im Dezember 2015 wurde mit einem Fachtag zur Sozialarbeit im Bereich Flucht, Asyl und Integration dieser Schwerpunkt an der ehs eröffnet.

Dieser Arbeitsschwerpunkt umfasst inzwischen die mit einer Arbeitsstelle auch institutionell abgesicherte Beratung und Unterstützung von Geflüchteten, die einen Studienplatz anstreben. Durch die Einrichtung von Sonderstudienplätzen für Geflüchtete analog der bisherigen Sonderstudienplätze für mittel- und osteuropäische Studierende wurden

hierfür Kapazitäten geschaffen. Ergänzt werden diese Angebote durch verbesserte Gasthörerbedingungen sowie einen Brückenkurs für ausländische Akademikerinnen und Akademiker. Für Studierende, die sich spontan in der Flüchtlingsarbeit engagierten, wurden kurzfristig Studienangebote zur fachlichen Begleitung realisiert. Die Hochschule beteiligte sich an der Initiative „Willkommen in Johannstadt“, im Bereich der musischen Arbeit entstanden mit dem Projekt „Paradiesisch Musizieren“ und dem Paradiesorchester eigene Formen der Begegnung von Geflüchteten und den schon Einheimischen.

Unter langfristiger Perspektive ist besonders erfreulich, dass es gelungen ist, mit dem Fokus auf Flüchtlingssozialarbeit und die gesundheitliche Versorgung von Geflüchteten mehrere aneinander anschließende Forschungsprojekte zu realisieren. Eines dieser Projekte, die „Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit (FSA) in Sachsen – Strukturen, Kooperationen, Handlungsansätze“ hat am 11.11.2017 auf einem gut besuchten Fachtag an der ehs Ergebnisse von Befragungen und Workshops zur Situation der Flüchtlingssozialarbeit vorgelegt und mit Fachkräften diskutiert.

Ich freue mich, dass jetzt diese Ergebnisse und die Beiträge auf dem Fachtag als Dokumentation vorgelegt werden können. Ich glaube, dass dies ein wichtiger Beitrag dafür ist, dass nachhaltig Strukturen geschaffen werden können, die sowohl die Integration der bereits Geflüchteten erleichtern als auch die soziale und politische Reaktionsfähigkeit auf zukünftige humanitäre Krisensituationen und Herausforderungen vergrößern.

Ich danke den Verantwortlichen und Mitarbeitenden des Projektes für ihr außerordentliches Engagement, aber auch all denen, die sich an den Befragungen und an dem Fachtag „Quo Vadis Flüchtlingsarbeit?“ beteiligt haben. ■

## ■ Prof. Dr. Marion Gemende

Flucht und Asyl, gerade auch aufgrund ihrer Unkalkulierbarkeit und des nicht so ohne Weiteres messbaren ‚Nutzens‘ von Fluchtmigration, lösen in Konkurrenzgesellschaften oder genauer im entgrenzten Kapitalismus immer wieder Abwehr gegenüber Geflüchteten und anderen zugewanderten Menschen aus. Gesellschaftliche Desintegrationsphänomene und entsprechende Ängste der Menschen in einer sehr komplexen und unübersichtlichen Welt einerseits und Fremdenfeindlichkeit andererseits bedingen - das zeigt bspw. die Langzeitstudie zu den sog. Gruppenbezogenen Menschenfeindlichkeiten von Wilhelm Heitmeyer und seinem Team vom Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung in Bielefeld von 2002 bis 2012. Fremdenfeindlichkeit ist in Deutschland beträchtlich ausgeprägt, in den östlichen Bundesländern (und insbesondere in Sachsen) regional mehr als in den westlichen Bundesländern. Das zeigen auch andere Studien.

Mit der Bundestagswahl am 24. September 2017 haben sich diese psychosozialen und die entsprechenden politischen Verhältnisse nun auch in Deutschland parlamentarisch deutlich abgebildet. Flüchtlingssozialarbeit (FSA) arbeitet in diesem Kontext, in dem Flucht und Asyl vordergründig problematisiert (und nicht durchgängig ‚normalisiert‘) werden.

Darüber hinaus ist FSA wie kein anderes Handlungsfeld der Sozialen Arbeit im Wesentlichen nicht gesetzlich festgeschrieben, in besonderem Maße von globalen und nationalen politischen Entwicklungen abhängig sowie mit verschiedenen rechtlichen Ambivalenzen verwoben, ja, in Menschenrechtsverletzungen verwickelt, und damit besonders prekär und herausgefordert.

Politisch ist es deshalb ein besonders wichtiges Signal, dass die Richtlinien „Soziale Betreuung Flüchtlinge“ und „Integrative Maßnahmen“ erlassen und in sächsischen Verwaltungsvorschriften festgeschrieben sind und hoffentlich bleiben und dass sich Deutschland, ebenso Sachsen, auch weiterhin zur Wirklichkeit als Einwanderungs- bzw. Zuwanderungsland (mit politisch auszuhandelnden Normen) bekennt. Das tut Deutschland ja noch nicht



*Prof. Dr. Marion Gemende*

so lange, etwa seit Ende der 1990er Jahre, nämlich im Kontext des Erlassens des Zuwanderungsgesetzes (Gesetz zur Steuerung und Begründung der Zuwanderung und zur Regelung des Aufenthaltes und der Integration von Unionsbürgern und Ausländern) vom 1. Januar 2005.

Das Projekt „Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen“ ist der Versuch der Dokumentation des Handlungsfeldes FSA nach verschiedenen Aspekten sowie der Unterstützung der fachlichen und politischen Arbeit der Fachkräfte.

Dabei prescht die Wirklichkeit meist einen oder mehr Schritte voran, das heißt z.B. es werden politische und rechtliche Entscheidungen gefällt, in die die Soziale Arbeit meist nicht eingebunden ist, die sie aber umsetzen soll mit hohen Erwartungen an ihre Qualität (z.B. Entscheidungen zu Koordinator\*innen im Kontext von Flucht und Asyl, zu Zielgruppen in der MBE-Förderrichtlinie von 2016, zu ‚sicheren‘ Herkunftsländern und ihren jeweiligen Folgen für die Arbeit mit den verschiedenen Gruppen von Asylbewerber\*innen bzw. für die Kooperation und Arbeitsteilung mit den Akteur\*innen).

Auch wir (als Projekt) versuchen, diese Entwicklungen zu erfassen, zu diskutieren und zu rekonstruieren.

Wir lassen uns von dieser Ungleichzeitigkeit in den Entwicklungen und dem Tempo der Veränderungen nicht entmutigen, wie so viele Fachkräfte auf unterschiedlichen Ebenen und auch Ehrenamtliche nicht, die mit Geflüchteten und ihrem sozialen Umfeld arbeiten. FSA bei freien und öffentlichen Trägern leistet vieles in der Praxis, um geflüchtete Menschen auf ihrem individuellen Weg der Integration in Sachsen bzw. Deutschland, ebenso die Ehrenamtlichen und das soziale Umfeld, wo geflüchtete Menschen wohnen, zu begleiten.

Wie es zum Teil von unseren Kooperationspartner\*innen zum Ausdruck gebracht wird, gilt wohl: Solange relativ wenig beklagt wird, und das scheint so der Fall zu sein, funktioniert FSA. Und wenn einerseits etwas passiert oder andererseits etwas nicht schnell genug passiert – und das ist nicht auszuschließen – wie z.B. deviantes Verhalten von geflüchteten Menschen (bei anomischen Verhältnissen und sozialer Entwurzelung, um das Verhalten zu verstehen, nicht, um es zu entschuldigen) oder die Erwerbsarbeitsintegration von Geflüchteten ist nicht von heute auf morgen zu realisieren usw., dann erschallt Kritik auch an der FSA, was positiv gewendet heißt: Wir brauchen FSA und Migrationsdienste, damit der Integrationsprozess weitergeht!

Wir finden uns heute hier zusammen, um über verschiedene Aspekte von FSA ins Gespräch zu kommen. Unser Ziel ist der notwendige fachliche Austausch, um dazu beizutragen, FSA im Handeln der einzelnen Fachkräfte und konzeptionell zu professionalisieren und damit wir uns auch berufspolitisch stärker artikulieren können. Ich wünsche dem Fachtag in diesem Sinne gutes Gelingen! ■



## Vortrag

### Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen – Vorstellung von Ergebnissen des Forschungsprojektes „Wissenschaftliche Begleitung des Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen“

---



Marion Gemende, Claudia Jerzak, Margit Lehr, Mariane Sand, Bernhard Wagner

## ■ **Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen – Vorstellung von Ergebnissen des Forschungsprojektes „Wissenschaftliche Begleitung des Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen“**

Der Beitrag gliedert sich in die folgenden Punkte:

### **I. Die Einordnung: FSA als Handlungsfeld der Profession Soziale Arbeit**

### **II. Das Vorgehen: Methodische Anlage der wissenschaftlichen Begleitung**

### **III. Der Überblick: Zur quantitativen Befragung zur FSA in Sachsen**

### **IV. Das ‚Übermächtige‘: Der Ruf nach Standards und Standardisierung**

### **V. Das Fachliche: Ausgewählte ‚Standards‘ in der FSA**

1. Fachkräfte der FSA
2. Wie arbeitet die FSA: Konzepte, Methoden  
und Aufgaben der FSA
3. Betreuungsschlüssel
4. Kooperation und Kommunikation
5. Die Zukunft: Offene Entwicklungsperspek-  
tiven für die Flüchtlingssozialarbeit



## I. Die Einordnung: FSA als Handlungsfeld der Profession Soziale Arbeit

FSA muss sich nicht neu erfinden, da das Handlungsfeld Teil Sozialer Arbeit ist. Wesentlich für die Profession der Sozialen Arbeit ist,

- ▶ dass sie sich auf die (sozialen) Probleme und die Ressourcen der Adressat\*innen in ihrem Alltag einlassen muss (das ist ein wesentlicher Gegenstand der Sozialen Arbeit, was keine andere Profession so machen muss),
- ▶ dass sie damit vom Gelingen der sozialen Beziehung zu ihren Adressat\*innen abhängig ist und vom Wollen der Menschen, um die Alltagsprobleme, die Möglichkeiten ihrer Bearbeitung und auch deren Grenzen zu klären; Soziale Arbeit kann ihre Adressat\*innen demnach nicht einfach ‚behandeln‘, sondern muss mit ihnen ‚verhandeln‘
- ▶ und dass der Erfolg ihrer Arbeit in besonderem Maße von der Zusammenarbeit mit anderen Instanzen abhängig ist, die oft eine größere Bedeutung für die Lebenschancen der Adressat\*innen haben als u.U. sie selbst.

Darüber hinaus hat Soziale Arbeit einen bestimmten Wertekodex (wie Menschenwürde, Respekt, gleiche Entwicklungschancen, Solidarität u.a.), um die Widersprüchlichkeit der Werte und Normen, mit der

sie es oft zu tun hat, bei den unterschiedlichen Adressat\*innengruppen und Institutionen reflektieren und ins Verhältnis setzen zu können; ebenso verfügt Soziale Arbeit über eine spezifische Fachlichkeit (vgl. Müller, B. 2012; Staub-Bernasconi 2008).

Somit ist auch FSA nur dann ‚erfolgreich‘, wenn es ihr gelingt, vertrauensvolle, zwischen Nähe und Distanz ausbalancierte Beziehungen zu den Adressat\*innen herzustellen und ihre Lebenswelten zu verstehen, nur auf dieser Basis können gemeinsam Ziele entwickelt und ‚effektiv‘ verfolgt sowie die Menschen zu selbstständigem Handeln auf dem Weg zum Ziel angeregt werden. Ziele sind mit Zielrevisionen verbunden, nicht alles ist so umsetzbar wie erwünscht – die Ressourcen der Geflüchteten und die der umgebenden Gemeinschaft sind nicht per se vorauszusetzen, sie zu entdecken und zu entwickeln ist oft mühsam. Und FSA ist auf die Zusammenarbeit mit anderen (formellen) Institutionen und informellen Netzwerken angewiesen, wenn sie ‚erfolgreich‘ dazu beitragen will, dass sich die Menschen in verschiedene Systeme integrieren oder dort integriert bleiben, dort partizipieren können und anerkannt werden sowie selbst partizipieren wollen und andere anerkennen. Wenn sie also zufrieden sind mit

ihrem Leben und – das ist ebenso plakativ – ‚sozialer Frieden‘ herrscht! (Dabei ist zu berücksichtigen, dass es auch Dysfunktionen von Integration gibt, wie die Isolation in Communities oder Radikalisierungen in geschlossenen Strukturen.)

FSA weist nun Besonderheiten hinsichtlich dieser Kennzeichen Sozialer Arbeit auf:

Sie muss (all)umfassend professionelle Hilfe zur Lebensbewältigung leisten und ist divers, weil sie mit allen wesentlichen Lebenswelten und Lebenslagen eines Menschen zu tun hat und sich auf sehr heterogene Gruppen innerhalb der Zielgruppe bezieht (z.B. alle Alters- und Geschlechtergruppen mit allen erdenklichen Lebens- und



Problemlagen).

Demzufolge muss sie erst recht mit sehr vielen Institutionen zusammenarbeiten. Wir benennen das hier als ‚multiprofessionelle‘ Netzwerkarbeit – in der Sozialen Arbeit mit unterschiedlichen Handlungsfeldern und Trägerstrukturen sowie mit vielen anderen Professionen (einschließlich den verschiedenen Koordinator\*innen), was ihr einen realistischen/pragmatischen Umgang mit Macht und Abhängigkeitsverhältnissen abverlangt.

Sie lebt von ‚Übersetzungen‘, das heißt, das Klärungsbedürftige, worum es beim einzelnen Menschen gehen soll, ist nicht nur im Dialog zu erschließen, sondern bedarf zudem der sprachlichen und kulturellen Übersetzung.

Und sie agiert nicht nur regional, sondern transnational, d.h. sie bezieht sich administrativ und politisch nicht nur auf verschiedene kreisfreie Städte und Landkreise in Sachsen, sondern auch auf die Herkunftsländer und –regionen der Menschen und auf Drittstaaten, in denen Angehörige ‚gestrandet‘ sind.

Damit ist sie in besonderem Maße verwoben mit politischen und rechtlichen Prozessen - global, national und regional. Das ist insofern herausfordernd,

weil sie sich ständig mit sich verändernden Gesetzen und Entscheidungspraxen, z.B. des BAMF, von Angebotsstrukturen beispielsweise für Sprachkurse in ihrer Relevanz für jeweilige Zielgruppen oder von regionalen Unterbringungspolitiken, auseinandersetzen muss. Damit oder zudem ist FSA in besonderem Maße in Menschenrechtsverletzungen verwickelt.

Dieser Rahmen für FSA und auch das Projekt sollte skizziert werden, um die Komplexität der Herausforderungen, um die es ‚eigentlich‘ geht, deutlich zu machen.

Quo vadis FSA – das ist demzufolge die Frage, die wir für diesen Fachtag stellen und in verschiedenen Foren und auf einem Podium ansprechen wollen.

Komplexitätsreduktion liegt auf der Hand. Wir haben deshalb einige Aspekte nicht nur für den Fachtag, sondern auch für diesen Vortrag herausgesucht und verweisen auf den Bericht von 2016 und die Ergebnisse der quantitativen Erhebung, die 2016 vorbereitet und 2017 durchgeführt wurde.

Im Folgenden wird das methodische Vorgehen kurz skizziert.



## II. Das Vorgehen: Methodische Anlage der wissenschaftlichen Begleitung

Eine Darstellung des methodischen Rahmens soll hier auf einen kurzen Überblick über die Architektur des Gesamtprojektes beschränkt bleiben, wie sie in der Abbildung 1 in Schlagworten skizziert wird.

Die wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen begann im Frühjahr 2016 mit der Exploration, d.h. der Bestandsaufnahme und Rekonstruktion schon bestehender bzw. sich gerade entwickelnder Strukturen der Flüchtlingssozialarbeit und Sozialen Betreuung von Flüchtlingen in Sachsen, zielte von Anfang an – und verstärkt im Jahr 2017 – auf eine Rückkopplung an die Praxis Akteur\*innen und soll im Jahr 2018 in die Initiierung bzw. Stärkung nachhaltiger Integrationsnetzwerke münden.

Im Fokus stehen dabei

1. die **Strukturen**, die diesbezüglichen regionalen Besonderheiten, die Hierarchien in den Strukturen sowie die wesentlichen Kooperationen und Netzwerke, die sich entwickelt haben bzw. entwickeln,
2. die **fachlichen Grundlagen vor allem als normative Standards**, wie sie sich in unterschiedlichen Materialien/Dokumenten verschiedener Organisationen als Orientierungsgrundlage des Handelns niederschlagen,
3. die **fachlichen Grundlagen der Handlungspraxis**, vor allem als in Konzepten bzw. Konzeptionen eingebundene Handlungsansätze, die als ‚gute Praxis‘ von den professionellen Akteur\*innen entwickelt und erprobt werden sowie deren Rahmenbedingungen, Ressourcen und Handlungsbedarfe.

Dabei standen bislang ganz allgemein die folgenden Fragen im Mittelpunkt:

- Welche normativen Grundlagen für die Flüchtlingssozialarbeit wurden erarbeitet?
- Vor welchen Herausforderungen stehen die Akteur\*innen der FSA in Sachsen hinsichtlich der vorhandenen bzw. erst noch zu entwickelnden Strukturen, ihrer Handlungspraxis und Kooperationen?
- Welche ‚gute Handlungspraxis‘ der FSA hat sich



entwickelt, welche Ressourcen stehen dafür zur Verfügung und welche Bedarfe werden als notwendig erachtet?

- Welche regionalen Besonderheiten zeichnen die FSA in Sachsen aus?

Insgesamt bewegen wir uns von einem **Forschungsprojekt** (begonnen 2016 mit Exploration, Bestandsaufnahme und Datenerhebung) und der Analyse der empirisch erhobenen Dinge immer stärker in Richtung eines **Gestaltungsprojektes**, in dem die Rückkopplung und der Austausch mit den Praxisakteur\*innen im Mittelpunkt steht und das letztlich über regionale Werkstätten zur Entstehung bzw. Stärkung von regionalen Integrationswerkstätten beitragen soll.

Bereits von Anfang an kam dem Kontakt und dem Austausch mit der Praxis ein wesentlicher Stellenwert zu. Ende 2016 und im Jahr 2017 sind wir verstärkt mit den Praxisvertreter\*innen (von einzelnen Trägern, Verbänden, Netzwerken) in Kontakt getreten, um Ergebnisse zurückzuspiegeln und Perspektiven der Praxis aufzunehmen und zu diskutieren. In dem ab 2018 beantragten Fortsetzungsprojekt soll thematisch vor allem eine sozialräumliche Perspektive, schwerpunktmäßig bezogen auf den ländlichen

Raum, im Mittelpunkt stehen und speziell der Fokus auf Kooperationen und Zusammenarbeit der unterschiedlichen Akteur\*innen gerichtet sein, die in dem gesamten Integrationskontext eine Rolle spielen.

Aus der Abbildung 1 sind die bisherigen und künftigen Schwerpunkte unserer Arbeit im Überblick zu ersehen:

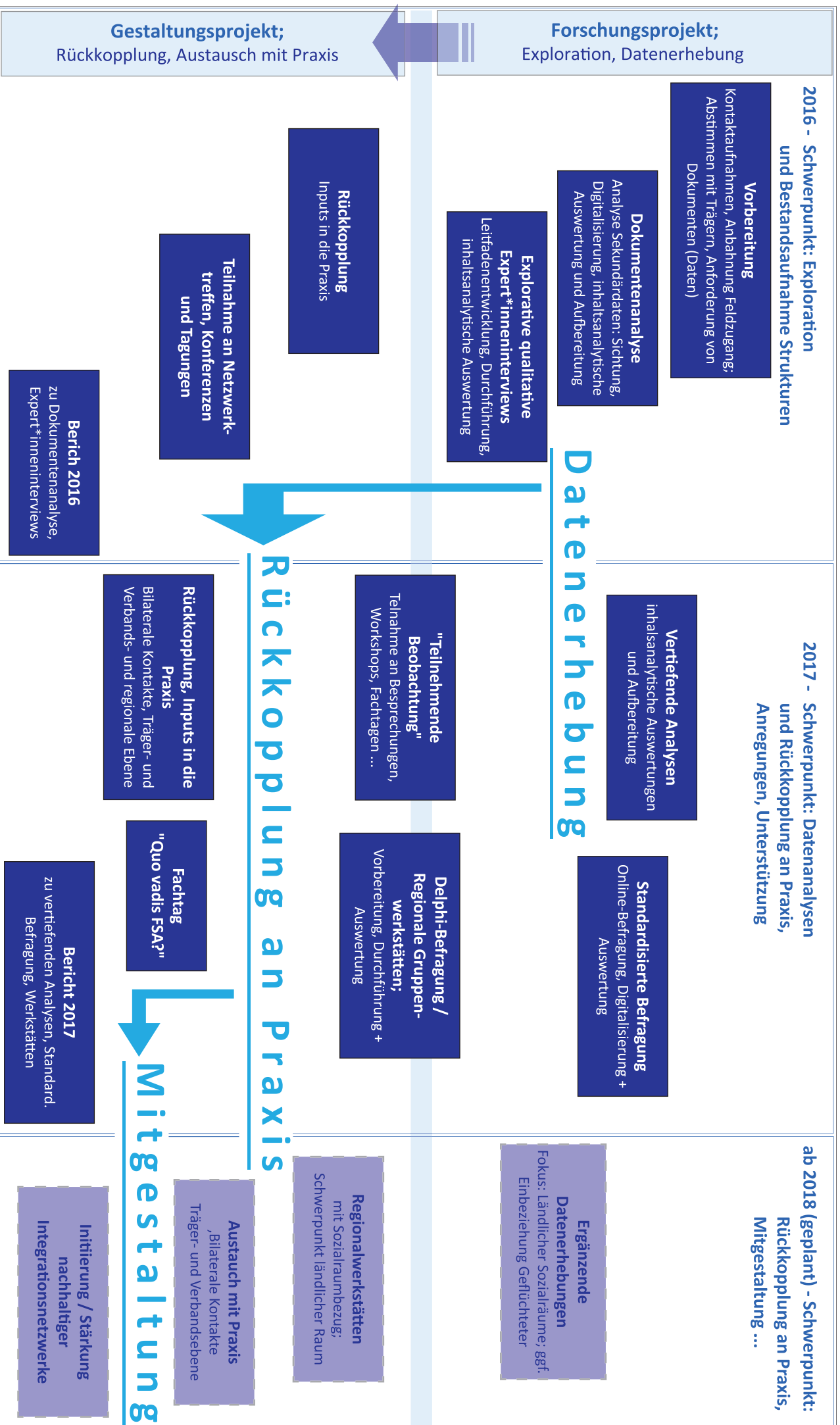
Ausgehend von der Exploration und Bestandsaufnahme der entstehenden Strukturen (v.a. anhand von Dokumentenanalysen und qualitativen Expert\*inneninterviews) stand 2016 zunächst die Erhebung (qualitativer) Daten im Vordergrund. Auch hier erfolgte bereits – über die Teilnahme auf unterschiedlichsten Praxisebenen – eine Rückkopplung erster Eindrücke und Ergebnisse in die Praxis.

Im Jahr 2017 rückte die Rückkopplung an die Praxisakteur\*innen und deren Einbeziehung stärker in den Vordergrund. Über bilaterale Kontakte ins Feld sowie die Beteiligung etwa an Arbeitskreisen, Workshops und Fachtagen der Träger und Verbände, einige erste regionale Werkstätten und nicht zuletzt den Fachtag „Quo vadis FSA?“ im November 2017 erfolgte eine Intensivierung der Praxiskontakte. Gleichzeitig versuchten wir über unterschiedliche empirische Zugänge unsere Datenbasis sowohl quantitativ (standardisierte Befragung der Praxisakteur\*innen in FSA und Sozialer Betreuung) als auch qualitativ (Delphi-Befragung<sup>1</sup> + regionale Werkstätten) zu erweitern. Insgesamt rückte aber nun, nach der umfangreichen Erhebung empirischer Daten im ersten Jahr, die Rückkopplung und der Austausch mit den Praxisakteur\*innen stärker in den Vordergrund.

Ab Januar 2018 soll schließlich ein weiterer Schritt des Übergangs vom Forschungs- zum Gestaltungsprojekt vollzogen werden. Neben ergänzenden weiteren Datenerhebungen zu speziellen Fragestellungen (bspw. zur Entwicklung in den konkreten Sozialräumen und zur Einbeziehung der geflüchteten Menschen) soll – zunächst über eine Fortführung der bereits 2017 erfolgreich erprobten regionalen Werkstätten – die Initiierung bzw. Stärkung nachhaltiger Integrationsnetzwerke in den Regionen erreicht werden. Aus dem zunächst auf Bestandsaufnahme und Forschung zielenden Begleitprozess soll ein Projekt werden, das die Mitgestaltung der Praxisakteur\*innen vor Ort initiiert und unterstützt.

---

*1 Die Grundidee von Delphi-Befragungen besteht darin, in mehreren Wellen Expert\*innenmeinungen zur Problemlösung (hier vor allem zu konzeptionellen Handlungsansätzen) einzuholen und sich dabei eines anonymen Feedbacks zu bedienen. Eine Delphi-Befragung ist ein systematisches, mehrstufiges Befragungsverfahren von Expert\*innen mit Rückkopplung. Es handelt sich um eine strukturierte Gruppenbefragung, die meistens mehrere Runden umfasst. Bei der Delphi-Methode werden Expert\*innen schriftlich um ihre Einschätzung zu einem bestimmten Thema bzw. zu bestimmten Fragestellungen gebeten, die Ergebnisse der jeweiligen Befragungsrunde werden von den Forscher\*innen gesammelt, systematisiert und aufbereitet, um sie dann auf dieser ‚höheren Aggregationsstufe‘ den Expert\*innen erneut zur Stellungnahme vorzulegen. Die Zahl der Befragungsrunden kann dabei variieren.*



### III. Der Überblick: Zur quantitativen Befragung zur FSA in Sachsen

Im Kontext des Gesamtprojektes, das mit einem multimethodischen Ansatz die unterschiedlichen Facetten der FSA in Sachsen ausleuchtet, an die Praxisakteur\*innen zurückspegelt und damit zur Weiterentwicklung des Handlungsfeldes der Flüchtlingssozialarbeit beitragen will, wurde im Mai/Juni 2017 auch eine sachsenweite standardisierte Befragung durchgeführt.

In Folgenden werden einige erste Ergebnisse vorgestellt. Dies geschieht an dieser Stelle weitgehend unkommentiert. Eine genauere Analyse und Einordnung der Ergebnisse im Rahmen des Gesamtprojektes wird unserem Abschlussbericht zum Projektjahr 2017 vorbehalten sein, der im Sommer 2018 vorliegen wird.

Ziel der hier referierten standardisierten Befragung war es, belastbare Daten zur Praxis der gegenwärtigen Situation der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen zu generieren. Da dieses Handlungsfeld in seinen gegenwärtigen Strukturen und seinem mittlerweile erreichten Umfang aufgrund der bekannten Entwicklungen seit 2015 ebenso neu wie auch weitgehend unerforscht ist, können die im Folgenden präsentierten Daten einige interessante Einblicke bieten und hoffentlich auch zu einem besseren Verständnis der FSA in Sachsen beitragen.

Der Versuch, belastbare quantitative Daten zu diesem noch sehr undeutlich konturierten Feld zu generieren, sieht sich zunächst mit der Herausforderung einer unbekannteren und sich in ständiger Veränderung begriffenen Grundgesamtheit konfrontiert. Eine im statistischen Sinn repräsentative Befragung, in der von einer Stichprobe auf eine klar definierte Grundgesamtheit geschlossen werden kann, ist unter diesen Bedingungen nicht möglich.

Aufgrund der Tatsache, dass die zu befragende Gruppe der in der Sozialarbeit bzw. sozialen Betreuung geflüchteter Menschen tätigen Personen nicht vollständig bekannt war, konnte hier nicht der in repräsentativen Befragungen übliche Weg einer Zufallsauswahl aus einer klar definierten Grundgesamtheit gegangen werden. Auch eine sog. Vollerhebung war nicht möglich, da hierzu eine vollstän-

dige Liste der zu Befragenden notwendig gewesen wäre.

Um dennoch ein möglichst vollständiges und umfassendes Bild zu erhalten, wurde der Weg gewählt, über eine Recherche der in der FSA tätigen Träger möglichst viele der potenziell zu Befragenden zu erreichen. Ergänzt wurde diese Methode durch weitere Recherchewege, so etwa über online zugängliche Quellen und über persönliche Kontakte.

In der Folge sind unsere Ergebnisse nicht repräsentativ für alle als „Flüchtlingssozialarbeiter\*innen“ oder als „Soziale Betreuer\*innen“ geflüchteter Menschen Beschäftigten. Wir können aber davon ausgehen, dass unsere Daten tendenziell durchaus die Verhältnisse in der Flüchtlingssozialarbeit widerspiegeln. Die letztlich mit der Befragung erreichten 130 Personen bilden in Bezug auf deren soziodemografische Merkmale das Spektrum der in diesem Arbeitsfeld Beschäftigten nach allen uns vorliegenden Erkenntnissen durchaus gut ab.

Die Befragung fand in den Monaten Mai und Juni 2017 online statt. Mit dem Rücklauf von 130 Personen haben wir – bei einer geschätzten Grundgesamtheit von ca. 250 – 300 Personen etwa die Hälfte der nach der Förderrichtlinie „Soziale Betreuung“ Beschäftigten erreicht.

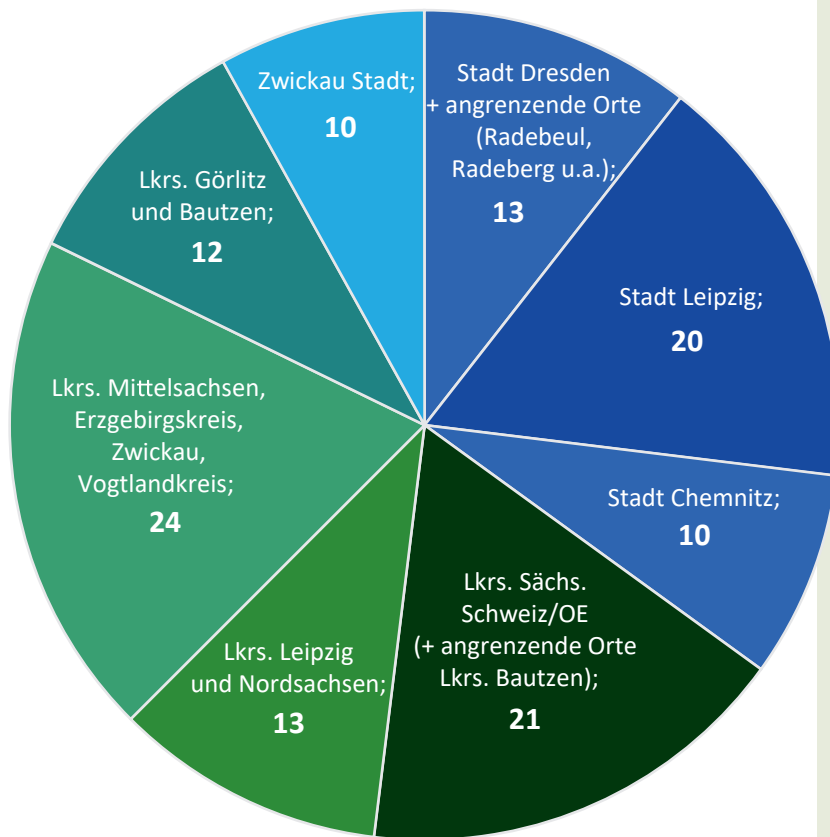
Eine ausführlichere Darstellung ausgewählter Ergebnisse findet sich in dem Heft „Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen 2017. Ausgewählte Ergebnisse einer landesweiten Befragung zu Beschäftigungsverhältnissen, Rahmenbedingungen, Aufgaben und Standards“.

Abbildung 2: Rahmendaten der standardisierten Befragung im Überblick

### Befragung von Fachkräften zur Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen 2017

- **Gegenstand der Befragung:** Arbeitsbedingungen, Erfahrungen und Einschätzungen der Fachkräfte in Sachsen;
- **Durchführungszeitraum:** Mai/Juni 2017;
- **Modus:** Online-Befragung;
- **Verwertbarer Rücklauf:** 130 Befragte;
- **Keine** repräsentative Studie, aber Tendenzaussagen möglich;

### Befragte nach Herkunftsregion (abs.)



## IV. Das ‚Übermächtige‘: Der Ruf nach Standards und Standardisierung

Das Übermächtige ist das Unklare, was eigentlich mit Standards, insbesondere in der FSA gemeint ist. Übermächtig ist ebenso der allgegenwärtige Ruf nach Standards und Standardisierung.

Standards sind im Allgemeinen anerkannte Ziele, Verfahrensweisen (Methoden und Abläufe), wissenschaftliche Theorien und wissenschaftlich begründete Praxis, all das auch formuliert in Gesetzen, Verordnungen und Richtlinien (vgl. Horcher zit. in Schilling 2017), also offenbar alles, was fachlich grundlegend sein kann, um Soziale Arbeit und so auch FSA zu bestimmen und durchzuführen.

Standardisierung heißt wohl, einerseits Standards zu bestimmen und andererseits möglichst für alle Professionellen und Träger vergleichbare Standards zu haben.

Alle Akteur\*innen in der FSA riefen und rufen danach, weil sich das ‚alte‘, eher marginalisierte Handlungsfeld in kurzer Zeit, nun als ein zentrales und vor allem in der Öffentlichkeit in besonderem Maße stehendes Handlungsfeld professionalisieren musste und muss. Erfahrungen mit FSA hatten nur wenige Träger, die schon lange Migrationssozialarbeit bzw. Migrationsberatung leisteten. ‚Alte‘ und ‚neue‘ freie Träger und die öffentlichen Träger wünschen sich alle eine gewisse Handlungssicherheit, ja Vergleichbarkeit des Handelns – vor allem wohl, weil es keine bundesweiten gesetzlichen Grundlagen für FSA wie für alle anderen Handlungsfelder (auch die Migrationsberatung MBE und JMD) gibt und wohl auch, weil in den entstandenen multiprofessionellen Teams die gemeinsame Arbeit und die Arbeitsteilungen erst entwickelt werden mussten und müssen (multiprofessionelle Teams: dort, wo es sie gibt als Teams von ausgebildeten Sozialarbeiter\*innen bzw. SozialpädagogInnen\* und von Professionellen mit anderen Abschlüssen und vor allem Sprachkenntnissen der Herkunftsländer der Geflüchteten).

Wenn Ziele als Standards betrachtet werden, befinden sich diese nach den Erfahrungen der Professionellen in einem Spannungsverhältnis. Das bewegt sich zwischen den Polen ‚Hilfe für Geflüchtete im auszuschöpfenden Rahmen der rechtlichen

und fachlichen Möglichkeiten‘, über die ‚Kontrolle Geflüchteter‘ (dass sie z.B. den Müll trennen oder sich hygienisch verhalten, was auch bei Menschen, die keinen Migrationshintergrund haben, eine Herausforderung sein kann) bis zum Überwachen der Wirtschaftlichkeit der Ausgaben für Geflüchtete und FSA. Dieser Spannungsbogen zwischen Hilfe für die Menschen sowie Kontrolle ihres Verhaltens und der anfallenden Kosten, und damit auch der Verhältnisse, ist wesenseigen für die Wohlfahrtspflege und steht ständig zur Diskussion. Diese aber muss geführt werden im politischen Diskurs und gemäß dem Subsidiaritätsprinzip zwischen öffentlichen und freien Trägern, aber auch bei und unter freien Trägern.

Derzeit beobachten wir die Verhandlungen zur Bildung der neuen Bundesregierung und die anstehenden Debatten im neuen Bundestag, wo jeweils maßgeblich die grundlegende Politik Deutschlands zu Flucht, Asyl und anderen Migrationsbewegungen entschieden wird. Gespannt, oder angespannt, blicken wir auch auf die politischen Verhältnisse in Sachsen.

An geregelter Zuwanderung werden wir wohl nicht vorbeikommen. Und es widerspricht dem Subsidiaritätsprinzip, wenn gemeint wird, dass derjenige die Standards bestimme, der das Geld gibt. Dort, wo öffentliche und freie Träger gut miteinander kommunizieren, Offenheit, Kompromissbereitschaft und wechselseitiger Respekt herrschen – und das gibt es regional auch in Sachsen –, dort sind die Beteiligten wohl auch mehr oder weniger zufrieden.

Es ist nun nicht so, dass es keine Standards für die FSA gäbe, denn Soziale Arbeit ist eine Fachdisziplin, die von vielen Professionellen studiert wurde und da gibt es fachliche Grundlagen, die für alle Handlungsfelder Orientierung geben. Außerdem haben die Bundesverbände der freien Wohlfahrtspflege jeweils einzeln und gemeinsam als Bundesarbeitsgemeinschaft ihren Standort bestimmt – z.B. zu den „Herausforderungen der Aufnahme und Integration von Geflüchteten“ vom Dezember 2015. Die Diakonie z.B. hat 2014 ein Bundesrahmenhandbuch – das Diakonie-Siegel – für Migrationsfachdienste (wozu



die FSA gehört) entwickelt – ein fachlich umfassender Leitfaden für den Aufbau eines QM-Systems für Einrichtungen!

Was aber nützt das beste Handbuch oder das beste Papier, wenn die Inhalte nicht bekannt sind und/oder nicht diskutiert werden? Das genau ist die Herausforderung: Standards können nur diskursiv erschlossen werden – im Team, beim Träger, trägerübergreifend. Dafür braucht es Zeit, die die FSA bisher kaum hatte bzw. sich dennoch an verschiedenen Stellen nimmt. Regionalwerkstätten, die wir durchführen, und dieser Fachtag sind auch gute Formate für solche Diskurse.

Der folgende Vorschlag, zu bestimmten Dimensionen von Standards in der FSA beteiligungs- und prozessorientiert ins Gespräch zu kommen (in Teams, bei Trägern und trägerübergreifend) beruht auf dem Standard- und Standardisierungsverständnis von Flemming Hansen (2010). Ruth Schilling (2017) hat in ihrer Masterarbeit sein Verständnis rezipiert und in fachlicher Auseinandersetzung kritisch würdigend weiterentwickelt. Das sog. „Planungsmodell“ (Schilling 2017: 72) Hansens für die Entwicklung von Standards wird auf der Basis der „Qualitätsstandards der Flüchtlingssozialarbeit des Caritasverbandes für Dresden e.V. im Landkreis Sächsische Schweiz/Osterzgebirge“ von 2016 inhaltlich ergänzt.

Hansen hebt hervor, dass Standards keinen Eindeutigkeits- und Endgültigkeitsanspruch haben können und damit Ambivalenz und Unsicherheit quasi fachlich legitimiert sind (vgl. Schilling 2017). Damit wird auch eine durchgängige Messbarkeit nach z.B. quantitativen Aspekten in Frage gestellt.

Wir stellen im Folgenden ein Modell mit zwei Ebenen vor, das weiter zu diskutieren ist:

### **Die Ebene der ‚Standardisierung‘ der FSA kann erfolgen nach**

a) der Qualifikation des Personals (ein abgeschlossenes Studium im Bereich Soziale Arbeit bzw. Sozialpädagogik und/oder Sozialarbeit oder ein vergleichbarer Abschluss; nicht einig sind sich befragte Fachkräfte, inwieweit „Personen mit besonderen Kenntnissen und interkulturellen Fähigkeiten oder praktischen Erfahrungen, welche für die soziale Betreuung von Flüchtlingen förderlich sind“ (Richtlinie „Soziale Betreuung Flüchtlinge“), also Menschen ohne einen Fachabschluss in Sozialer Arbeit, aber meist mit be-

sonderen Sprachkenntnissen, eingestellt werden sollen. Wenn sie eingestellt werden, dann muss es für sie Optionen von Fort- bzw. Weiterbildung geben, um einer Deprofessionalisierung entgegenzuwirken; Sprachkenntnisse in mindestens einer Fremdsprache u.a.). Die Standardisierung sollte auch bezüglich der Gehaltseingruppierung des Personals angelehnt an den öffentlichen Träger erfolgen.

- b) Auftragsklärung über Zielgruppen, *allgemeine* (Wirkungs-) Ziele und entsprechende *Aufgabenbereiche* (im Sinne des Erreichens von Ergebnisqualität, d.h. es geht um die Verbesserung der jeweiligen Lebensqualität der geflüchteten Menschen, wie z.B. die selbstständige Bewältigung des Lebensalltags und die entsprechende Hilfe bei der Erstororientierung u.v.a. (vgl. Qualitätsstandards der Flüchtlingssozialarbeit des Caritasverbandes für Dresden e.V.). (Neben den „Qualitätsstandards der Flüchtlingssozialarbeit des Caritasverbandes für Dresden e.V. im Landkreis Sächsische Schweiz/Osterzgebirge“ von 2016 verweisen wir hier auf die von uns ermittelte Aufgabenkategorisierung im Punkt 5). Hier geht es auch um die Klärung der flexiblen Abgrenzung zu Aufgaben von anderen Migrationsdiensten (z. B. von der Migrationsberatung für Erwachsene), von Koordinator\*innen und sog. Regeldiensten sowie um die Klärung der Verweigerung von fachfremden Aufgaben anderer Dienste und Behörden bzw. der Übernahme möglicher zeitweiser Kontrollaufgaben in Abhängigkeit von den regionalen bzw. örtlichen Bedingungen.
- c) Art der zuverlässigen Hilfe- bzw. Beratungsleistungen als Komm- und/oder Gehstrukturen und wie bestimmte Beratungsinhalte handelnd/methodisch umzusetzen sind (Prozessqualität), d.h. wie bestimmte Beratungsinhalte in Aushandlung mit den geflüchteten Menschen und unter Berücksichtigung ihrer Selbstbestimmung, Ressourcen und Selbstständigkeit methodisch umzusetzen sind, also wie z.B. Informationen über den Sozialraum, ÖPNV, über wichtige Adressen, Zuständigkeiten usw. gegeben werden. Hier bietet es sich an, die Aufgaben der unterschiedlichen Fachkräfte arbeitsteilig oder von Ehrenamtlichen in Abgrenzung zu den Aufgaben der Professionellen zu bestimmen, wie z.B. die Begleitung und Unterstützung im Sozialraum, beim ÖPNV und

bei der Kontoeröffnung durch das Ehrenamt usw. Zu bestimmen wäre hier auch, wer für Case Management, insbesondere für Adressat\*innen in besonderen Problemlagen verantwortlich ist.

- d) Ausstattung (als Strukturqualität) wie regelmäßige Sprechzeiten; eigener Arbeitsplatz, geeignete Arbeitsmittel (PC und Drucker, auch mobile, Diensthandy, Fahrzeug) und Raum für Einzelgespräche; Zeit für Teambesprechung, kollegiale Fallberatung bzw. Supervision und für Fort- und Weiterbildung (z.B. Asyl- und Sozialrecht, Zusatzausbildungen für besondere Lebenslagen); Zeit für Vernetzung und fachlichen Austausch mit externen Akteuren (Behörden, Regeldienste u.a.); Art der Bereitstellung von Übersetzungsleistungen; angemessener Betreuungsschlüssel – vgl. 5.; Mittel für Öffentlichkeitsarbeit u.a.).

#### **Die einzelfalloffene, begrenzt standardisierbare Ebene enthält**

- a) die fachliche Verortung der FSA mit ihren jeweiligen theoretischen und methodischen Konzepten (wie Empowerment, Lebensweltorientierung, Partizipation, Inter- bzw. Transkulturalität u.a., Case Management, Vorgehen bei besonderen Lebenslagen (Traumatisierung, Radikalisierung, besonders zu schützende Personengruppen usw.) heruntergebrochen auf den Einzelfall und mit jeweiligen Rechtsstandards wie Datenschutz u. ä.
- b) Die konkrete Zielaushandlung und methodische Zielerreichung im Einzelfall v.a. mittels Beratung, Kooperation und Arbeitsteilung mit anderen Systemen, Begleitung möglichst durch Ehrenamtliche oder z.B. Flüchtlingsbegleiter\*innen bzw. Flüchtlingssozialarbeiter\*innen in besonderen Fällen.
- c) Qualität als Prozess (d.h. die Zirkularität/Offenheit der Arbeit in Einzelfällen in Abhängigkeit sich verändernder Bedingungen, die Notwendigkeit von Dokumentationsstandards zur Evaluierung des Hilfeprozesses und für Übergabesituationen sowie von Supervision, Intervention und Fort- bzw. Weiterbildung, dafür bereitgestellte Arbeitszeit bzw. finanzielle Mittel).

Hier kann auch gern kreativ verändert und ergänzt werden! Es ist ein offenes Modell!

Letztendlich gilt: Standards schlagen sich in Kon-

zeptionen für die FSA nieder, über die die Träger verfügen sollten. Meist werden sie wie oben relativ allgemein formuliert sein und bedürfen der Konkretisierung – je nach Situation im Einzelfall und je nachdem, wo in Teams, bei Trägern und trägerübergreifend fachlicher Diskussions- und Austauschbedarf in Qualitäts-zirkeln/Arbeitsgruppen/Arbeitsgemeinschaften/‘Runden Tischen‘ (je nachdem, wie die arbeitsfähigen Gruppen genannt werden) definiert wird.

Wie jemand unserer Kooperationspartner\*innen meinte, gilt: Zwanghafte Gleichmacherei hilft nicht weiter (und funktioniert nicht in der Arbeit mit Menschen), sondern die Gleichwertigkeit der fachlichen Grundlagen ist erforderlich.

Insofern können Standards als Handlungsorientierungen, die für alle grundlegend sein sollen, nur allgemein formuliert sein und spiegeln fachliche Grundlagen der Sozialen Arbeit wider!

#### **Ausgewählte Ergebnisse der quantitativen Befragung zum Thema Standards**

Auch in der landesweiten quantitativen Befragung der Praxisakteur\*innen wurde das Thema „Standards“ aufgegriffen.

Die Ergebnisse hierzu sind ambivalent: Sowohl im Hinblick auf den Wunsch nach Standards als auch in Bezug auf die Wirklichkeit der „Arbeit mit Standards“ sind die Positionen der Befragten gespalten.

- Was die normativen Positionen der Befragten angeht (vgl. Abbildung 2), so schließt sich lediglich ein knappes Viertel der befragten FSA-Praxisakteur\*innen der Aussage an, Standards seien „unverzichtbar“ und die FSA solle sich „so weit wie möglich“ an einheitlichen Standards orientieren.
- Gut 70 % stimmen dagegen der Aussage zu, Inhalt und Erfolg der FSA ließen sich „nur sehr bedingt“ durch Standards abbilden, man solle sich aber „dort, wo es möglich ist“ an einheitlichen Standards orientieren.
- Lediglich fünf Prozent der Befragten lehnen Standards in der FSA generell als „weitgehend sinnlos“ ab, da die behandelten Probleme und deren Lösungen „zu individuell“ seien.

Abbildung 3: Sind Standards sinnvoll und notwendig? Welcher Aussage stimmen Sie am ehes-ten zu?

Standards sind unverzichtbar für eine gute und erfolgreiche Arbeit, unsere Tätigkeit sollte so weit wie möglich an einheitlichen Standards orientiert sein!	<b>23%</b>
Inhalte und Erfolg der Flüchtlingssozialarbeit lassen sich nur sehr bedingt durch Standards abbilden. Wir sollten uns aber dort, wo es möglich ist, an einheitlichen Standards orientieren!	<b>72%</b>
Einheitliche Standards sind in der Flüchtlingssozialarbeit weitgehend sinnlos, da die Probleme und deren Lösungen zu individuell sind, um irgendwelche Standards darüber zu stülpen!	<b>5%</b>

In Bezug auf die Existenz von Standards in der täglichen Arbeit ist das Feld ebenfalls gespalten: In der Praxis der täglichen Flüchtlingssozialarbeit gibt lediglich die Hälfte der Befragten an, „weitest möglich“ mit Standards zu arbeiten; 36 % haben Standards für Teilbereiche der Arbeit, 15 % beantworten die Frage nach der Existenz von Standards für ihre FSA pauschal mit „nein“.

Schließlich wurden den Befragten zahlreiche Aspekte vorgelegt, auf die sich Standards der FSA beziehen können.

Gefragt wurde jeweils, ob das jeweilige „Merkmal“ (formuliert als „Standard“) vorhanden ist und wie wichtig die Existenz dieses Merkmals – auf einer Skala von 1 = „sehr wichtig“ bis 5 = „gar nicht wichtig“ – eingeschätzt wird.

Aus der Abbildung 4 ist unter anderem zu ersehen, dass lediglich das von allen Befragten als am wichtigsten eingeschätzte Merkmal der „regelmäßigen Beratungs- bzw. Sprechzeiten“ auch bei allen Trägern vorhanden ist; dagegen sind „regelmäßige Evaluation bzw. Qualitätsmanagement“, Beschwerdemöglichkeiten (sowohl für FSA-Kräfte als auch für Klient\*innen) und eine „klare Aufgabentrennung zwischen FSA und technischen/administrativen Aufgaben“ nur bei der Hälfte der Befragten oder weniger vorhanden.

Die größte Diskrepanz zwischen Wichtigkeit und Vorhandensein ergibt sich für das Merkmal der „Beratung bzw. Versorgung für Menschen mit besonderen Bedarfen“, die mit 1,4 als sehr wichtig eingeschätzt wird, aber nur bei 52 % der Befragten auch existiert.

Abbildung 4: Arbeit mit Standards?

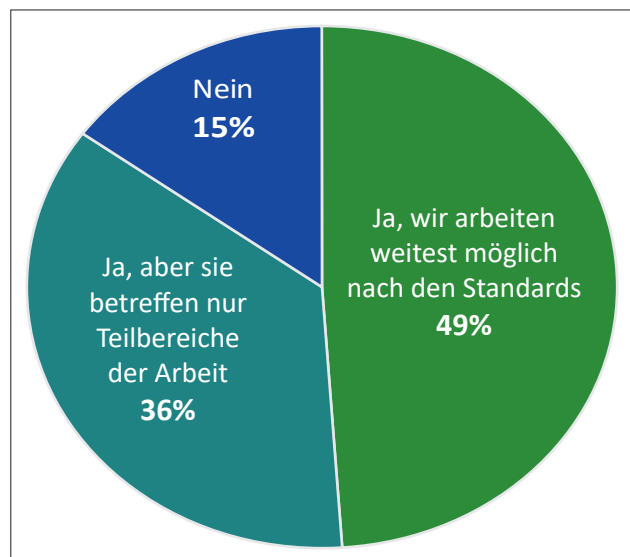
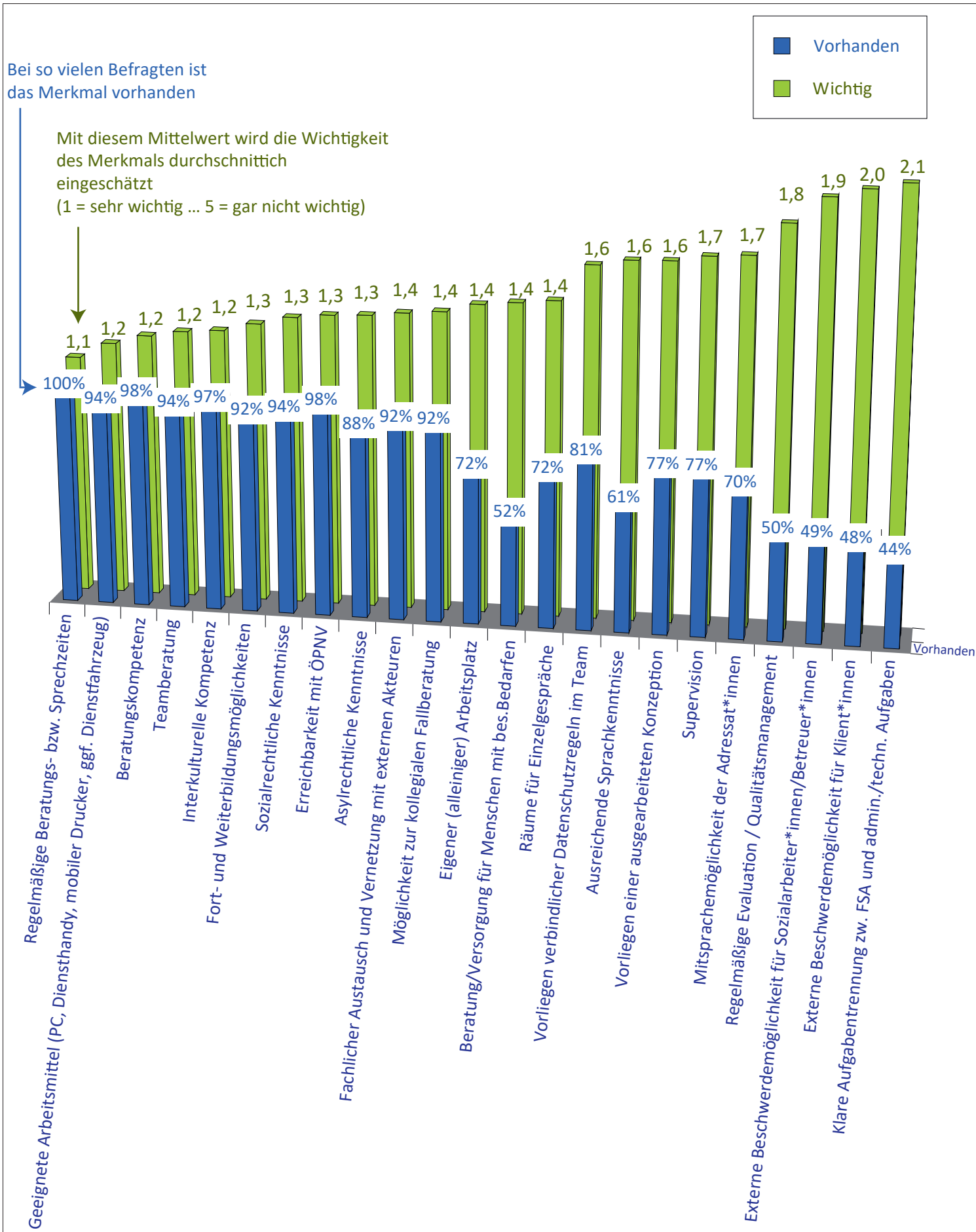


Abbildung 5: Welche "Standards" sind wichtig und vorhanden?



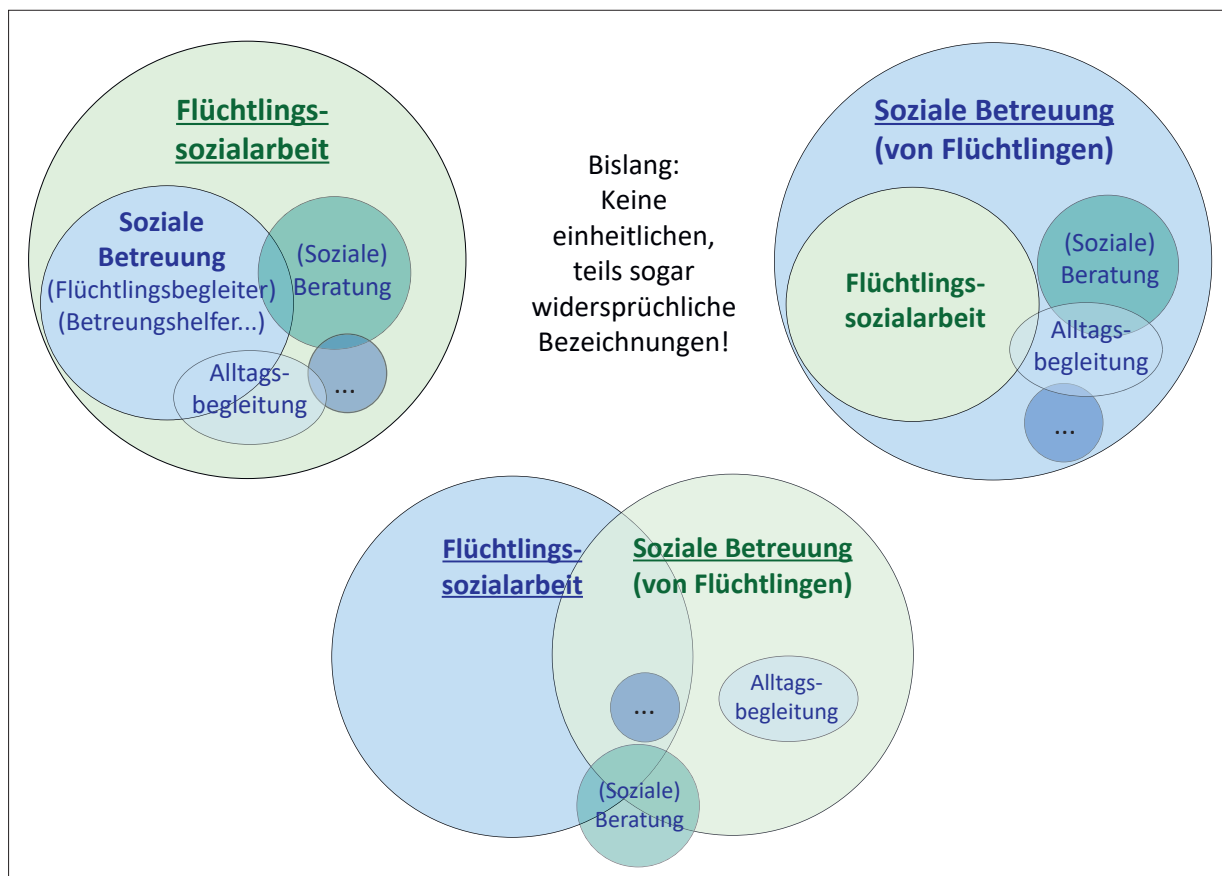
## V. Das Fachliche: Ausgewählte ‚Standards‘ in der FSA

### 1. Fachkräfte der FSA

Empirisch finden wir bislang eine uneinheitliche und teilweise sogar widersprüchliche Verwendung der Bezeichnungen für die Fachkräfte im Kontext der Flüchtlingssozialarbeit<sup>2</sup> vor.

- Für die einen ist Flüchtlingssozialarbeit der Überbegriff für alle in der Arbeit mit geflüchteten Menschen tätigen Kräfte; hier werden dann auch Personen ohne einschlägige Ausbildung als „(Flüchtlings-)Sozialarbeiter“ bezeichnet.
- Bei anderen Trägern werden auch die Sozialarbeiter\*innen der „sozialen Betreuung“ von Geflüchteten zugeschlagen; Differenzierungen zwischen unterschiedlichen Qualifikationsniveaus und Einstufungen werden auch hier tendenziell verwischt.
- Schließlich gibt es auch den „Mal-so-mal-so Sprachgebrauch“, bei dem je nach Situation mal die eine, mal die andere Bezeichnung – und daneben auch noch andere Begriffe – verwendet werden.

Abbildung 6: Abweichende Begriffsverwendungen bzgl. FSA und konkurrierender Begriffe

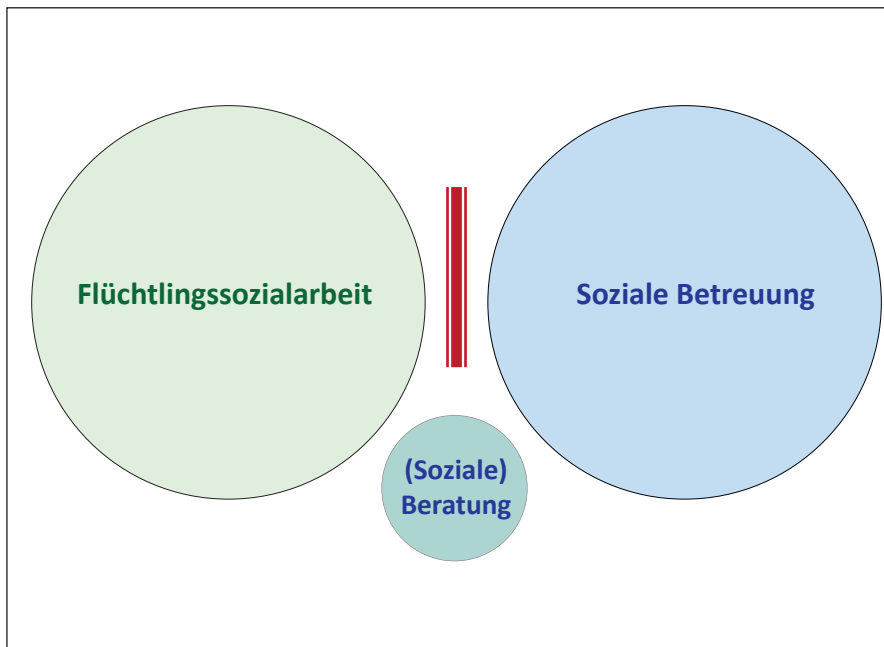


<sup>2</sup> Eigentlich müsste hier auch die Frage der Verwendung des Begriffes „Flüchtlingssozialarbeit“ (FSA) an sich für das Handlungsfeld thematisiert bzw. hinterfragt werden. Dies würde aber den Rahmen an dieser Stelle sprengen.

Eine erste Konsequenz ist deshalb: Das Feld der Sozialen Arbeit mit bzw. der Sozialen Betreuung von geflüchteten Menschen benötigt eine eindeutige, differenzierende und trennscharfe Begrifflichkeit!

Diese Forderung entspringt nicht etwa einem abgehobenen Begriffsfetischismus, sondern stellt ein für Fachkräfte wichtiges Thema dar, das eine Herausforderung für die Zusammenarbeit in Teams mit Fachkräften ungleicher Qualifikationsniveaus und entsprechend ungleicher Bezahlung darstellt.

Abbildung 7: Differenzierende und trennscharfe Begrifflichkeit notwendig



So sollte die Verwendung des Wortstammes „Sozialarbeit“ (wie im Begriff der „Flüchtlingssozialarbeit“) ausschließlich entsprechend – durch Hochschulstudium – ausgebildeten Fachkräften vorbehalten bleiben, schon um die Notwendigkeit der hohen Qualifikationsanforderungen an die FSA auch begrifflich zum Ausdruck zu bringen und um eine eindeutige Abgrenzung zu Tätigkeitsprofilen ohne solche Ausbildung zu erreichen.

Dies wäre förderlich

- sowohl für eine **klare Abgrenzung** der Aufgabenprofile und Erwartungen gegenüber den Beschäftigten
- als auch für eine **eindeutige Eingruppierung** im Hinblick auf die Entlohnung.
- Schließlich könnten im Zuge einer entsprechenden Begriffsklärung mit je eigenständigen Bezeichnungen für die **unterschiedlichen Tätigkeitsniveaus unterschiedliche fachliche Voraussetzungen und Qualifizierungsvoraussetzungen** genauer benannt und gezielte Qualifizierungsangebote konzipiert werden.

Mancherorts wird für die Arbeitskräfte ohne sozialarbeiterische/soziopädagogische Ausbildung der Begriff der „Flüchtlings- oder Alltagsbegleiter\*innen“ verwendet, der aber mancherorts auch für qualifizierte ehrenamtliche Arbeit mit Geflüchteten verwendet wird.

Dieser Sprachgebrauch wäre dem Begriff der „sozialen Betreuung“ schon deshalb vorzuziehen, weil der Betreuungsbegriff zu einem Verständnis der Arbeit führen kann, das eine Selbständigkeit der geflüchteten Menschen in Abrede stellt und den Eindruck erweckt, die geflüchteten Klient\*innen wären nicht ausreichend handlungsfähig und würden eine Art „gesetzlicher Betreuung“ benötigen.

Darüber hinaus wird von den Expert\*innen mehrfach angeregt, nur von „Sozialarbeiter\*innen“ (ohne Bezeichnung der Zielgruppe „Flüchtlinge“) zu sprechen, da die Zielgruppe (Flüchtlinge, abgelehnte Asylbewerber\*innen, Migrant\*innen) zu vielschichtig sei und hier künstlich Abgrenzungen erzeugt würden, die in der Praxis überwunden werden müssten.

## 2. Wie arbeitet die FSA: Konzepte, Methoden und Aufgaben

### 2.1. Konzepte

Mit Hilfe sozialarbeiterischer (Theorie-) Konzepte oder Ansätze werden Vergewisserungen über das Feld Soziale Arbeit, Orientierungen für Praxis und Forschung der Sozialen Arbeit gleichermaßen, Reflexionsmodi für die fachliche Arbeit gegeben (vgl. May 2010: 17ff.). Es gibt nicht nur nicht DIE Theorie Sozialer Arbeit, sondern gerade in der Praxis Sozialer Arbeit werden auch theoretische Konzepte diskutiert, die nicht ursprünglich der Sozialen Arbeit entstammen, aber z.B. für die von uns begleiteten Fachkräfte und ihr Handeln eine Bedeutung haben – so das Konzept des Empowerments (z.B. Herriger 2014). Im Unterschied dazu gehören Lebensweltorientierung und die gerade mit diesem Konzept verbundene Partizipation zu den Theoriediskursen Sozialer Arbeit (vgl. May 2010). Thiersch u.a. nehmen im Übrigen in späteren Veröffentlichungen Empowerment in ihr Konzept der Lebensweltorientierung auf (vgl. Thiersch u.a. zit. in May 2010: 49).

#### a) Empowerment

Das Empowermentkonzept wurde in den geführten Expert\*inneninterviews mehrheitlich als zentral für die Flüchtlingssozialarbeit benannt.

*„Es ist halt so die Frage. Was machst du mit dem, der da hungernd am Fluss sitzt? Gibst du ihm einen Fisch oder gibst du ihm eine Angel?“ (Interview 23)*

Das Empowermentkonzept zielt auf die Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit der Adressat\*innen ab. Gerade geflüchtete Menschen sind aufgrund von Sprachbarrieren, unbekanntem Regeln und Lösungsmöglichkeiten sowie wegen multipler rechtlicher Restriktionen in ihrer Handlungsfähigkeit stark eingeschränkt. Der Aktivist der Flüchtlingsorganisation „the voice“, Rex Osa beschreibt beispielsweise: „Wir reden vom Empowerment. Die Flüchtlinge sind nicht Babys. Es gibt auch kleine Kinder, das ist klar, aber wir sind keine Babys. Wir haben unsere Leben auch schon mal selber gestaltet“ (Osa 2015).

Trotz der ihm zugeschriebenen Bedeutung wurde in den Befragungen und Diskussionen rückgemeldet, dass das Empowermentkonzept aus verschiedenen Gründen schwer umsetzbar sei:

- » Gratwanderung zwischen Unterstützung und Stellvertretung: Oft habe das gemeinsame Auftreten von Adressat\*in und Sozialarbeiter\*in den Effekt, dass sich beispielsweise Sachbearbeiter\*innen nur noch mit den Begleitpersonen über das Anliegen der Geflüchteten unterhielten, die Geflüchteten selbst träten in den Hintergrund und würden als passiv und stumm wahrgenommen.
- » Die Erfahrung mehrerer Interviewpartner\*innen war, dass bei Telefonaten z.B. zur Kita- oder Schul-Anmeldung Flüchtlingssozialarbeiter\*innen generell mehr erreichen würden und mehr Druck machen könnten und dadurch eher zum Ziel kämen als ihre Adressat\*innen, wenn diese selbst telefonierten oder in den entsprechenden Stellen vorstellig wurden.
- » Zeitmangel: Im Sinne des Empowerments müsse beispielsweise umgesetzt werden, dass Geflüchtete ihre Formulare mit Unterstützung selbst ausfüllten. Dies könne zukünftiger Abhängigkeit von Beratungsstellen ein Stück weit vorbeugen. Aber wenn beispielsweise nur 24 Minuten pro Klient\*in und Woche zur Verfügung stehen, überschreitet das 20 minütige Erklären eines Formulars zuzüglich der Zeit, die der/die Adressat\*in zum Schreiben benötigt, bereits das „Wochenbudget“.

Aus den Angaben der Praktiker\*innen lässt sich das Fazit ziehen, dass die Rahmenbedingungen der FSA angepasst werden müssen und bestehende Strukturen sich Geflüchteten gegenüber öffnen müssen, damit Empowerment verwirklicht werden kann.

#### b) Lebensweltorientierung/Partizipation

Auf die Frage nach genutzten oder besonders wichtigen Konzepten, wurde in den verschiedenen Befragungen oft „Partizipation“ angeführt. Diese fällt unter das Konzept der Lebensweltorientierung (vgl. Thiersch zit. in May 2010: 50), denn die Beachtung der Partizipation in der Sozialen Arbeit bedeutet, mit den Adressat\*innen gemeinsam ein Vorgehen zu bestimmen, welches auf genau ihre Lebenswelt passen sollte.

Beispiele für Partizipation in ihrer Arbeitspraxis gaben die Befragten wie folgt an:

- » Partizipation als Beteiligung an der Planung und Gestaltung von Angeboten,
- » als Einbeziehen in Entscheidungsprozesse (z.B. in den Einrichtungen),
- » als sozialarbeiterische Haltung, mit der die Klient\*innen auch als Auftraggeber\*innen der FSA gesehen werden,
- » als Fördern und Einbinden von Migrant\*innenselbstorganisationen in Entscheidungsprozesse,
- » durch Mitarbeit und Teilhabe in bereits bestehenden Strukturen v.a. als Ehrenamtliche.

Die bisherige Erfahrung sei jedoch, dass insgesamt nur ein geringer Wunsch nach Mitbestimmung bestehe. Es seien kaum übergreifende Interessenlagen der Migrant\*innen zu erkennen. Wenn überhaupt, bestünden gemeinsame Interessen nur für einen kurzen Zeitraum. Hier wird deutlich, dass Partizipation Ressourcen bedarf, die entdeckt, gefördert, strukturell geschaffen werden müssen.

## 2.2. Methoden

Eine Methode ist das zielgerichtete, bewusste, begründbare Vorgehen. In der Sozialen Arbeit gibt es drei „klassische“ Methoden: die Soziale Einzelfallhilfe, die Soziale Gruppenarbeit und die Gemeinwesenarbeit.

Einerseits werden auch die Theoriekonzepte als methodisch orientierend von Fachkräften in der FSA verstanden. Andererseits werden alle klassischen Methoden Sozialer Arbeit benannt, besonders häufig das Case Management als eine Form der Einzelfallhilfe mit Bezug zum Gemeinwesen/Sozialraum.

### a) Case-Management

In den ausgewerteten Quellen wird sehr selten der Begriff der Einzelfallhilfe verwendet. In fast jedem Fall wurde aber das „Case Management“ als sozialraumbezogene Spezialisierung der Einzelfallhilfe, als häufig genutzte (freie Träger) oder gewünschte (öffentliche Träger) Methode benannt: „Die Zusammenarbeit mit den Sozialarbeitern Asyl der freien Träger ist schwerpunktmäßig durch ein gelingendes Case-Management zu entwickeln“ (Landeshauptstadt Dresden 2014: 74).

Beim Case Management soll vom Anspruch her ein System von Kooperationen verschiedener Unterstützungs-, Beratungs- und Hilfsstrukturen aufgebaut werden, welche gemeinsam mit dem Klienten/

der Klientin, vor allem mit Multiproblemlagen, an einem konkreten Unterstützungsbedarf arbeiten.

Ein „Verweisungswissen“ und eine gewisse Unterstützung für die Inanspruchnahme verschiedener Hilfsangebote, wurden von befragten Praktiker\*innen der FSA oft als Grundzüge des Case-Managements gewertet. Allerdings geht Case Management als Methode der Sozialen Arbeit weit über bloßes Verweisungswissen hinaus. Es erfordert eine spezielle Ausbildung und beinhaltet den Aufbau und vor allem die Koordinierung spezieller Strukturen (u.v.m.). Es ist also möglich, dass die Angaben, Case Management würde in der praktischen Arbeit umgesetzt, nicht unbedingt stichhaltig sind.

Insgesamt könnte es in Anbetracht von auftretenden Multiproblemlagen<sup>3</sup> von Geflüchteten angebracht sein, Case-Manager\*innen einzusetzen, um effektive und partizipative Unterstützung anzubieten und die Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit zu ermöglichen.



<sup>3</sup> Hiermit sind ausdrücklich Multiproblemlagen gemeint, wie z.B. psychische Probleme im Zusammenhang mit Sucht, finanziellen Problemen und/oder Gewalt. Unterstützung in weniger komplexen Problemsituationen anzubieten und an kompetente Dienste zu vermitteln, ist durchaus Aufgabe der FSA.



Dieses können Flüchtlingssozialarbeiter\*innen aber so nicht leisten: einerseits aufgrund mangelnder Qualifikationen im Bereich des Case-Managements, andererseits, weil für die Durchführung des Case-Managements ein deutlich niedrigerer Betreuungsschlüssel von ca. 1:10 empfohlen wird.

### b) Gemeinwesenarbeit

In den Aufgabenbeschreibungen für die soziale Betreuung (die aus der Verwaltungsvorschrift Unterbringung abgeleitet sind) nimmt die Information der Anwohner\*innen von Unterkünften für Geflüchtete und die Gemeinwesenarbeit einen großen Platz ein: „...zum Kennenlernen und gegenseitigen Verständnis zwischen Flüchtlingen und einheimischer Bevölkerung beizutragen, zum Beispiel gemeinsame Freizeitaktivitäten, gemeinsames Feiern religiöser Feste; dabei ist ein angemessenes zahlenmäßiges Verhältnis zwischen Einheimischen und Flüchtlingen Voraussetzung für die Förderung“ (Sächsisches Staatsministerium des Innern 2009: 4). Das Ziel ist die Vermeidung von Konflikten und die Sicherung des sozialen Friedens<sup>4</sup>.

FSA muss dazu bestehende Angebote und Strukturen des Sozialraumes analysieren, dann ihre Klient\*innen dort einbinden und ggf. neue Angebote etablieren. Darunter fallen auch Patenschaften bzw. ehrenamtliches Engagement, die initiiert und „gepflegt“ werden müssen.

Auch bezüglich der Gemeinwesenarbeit wurde von den freien Trägern der FSA auf den Zusammenhang mit den Aufgaben und dem Betreuungsschlüssel verwiesen, der wenig Zeit ließe, immer aktiv im Gemeinwesen tätig zu sein.



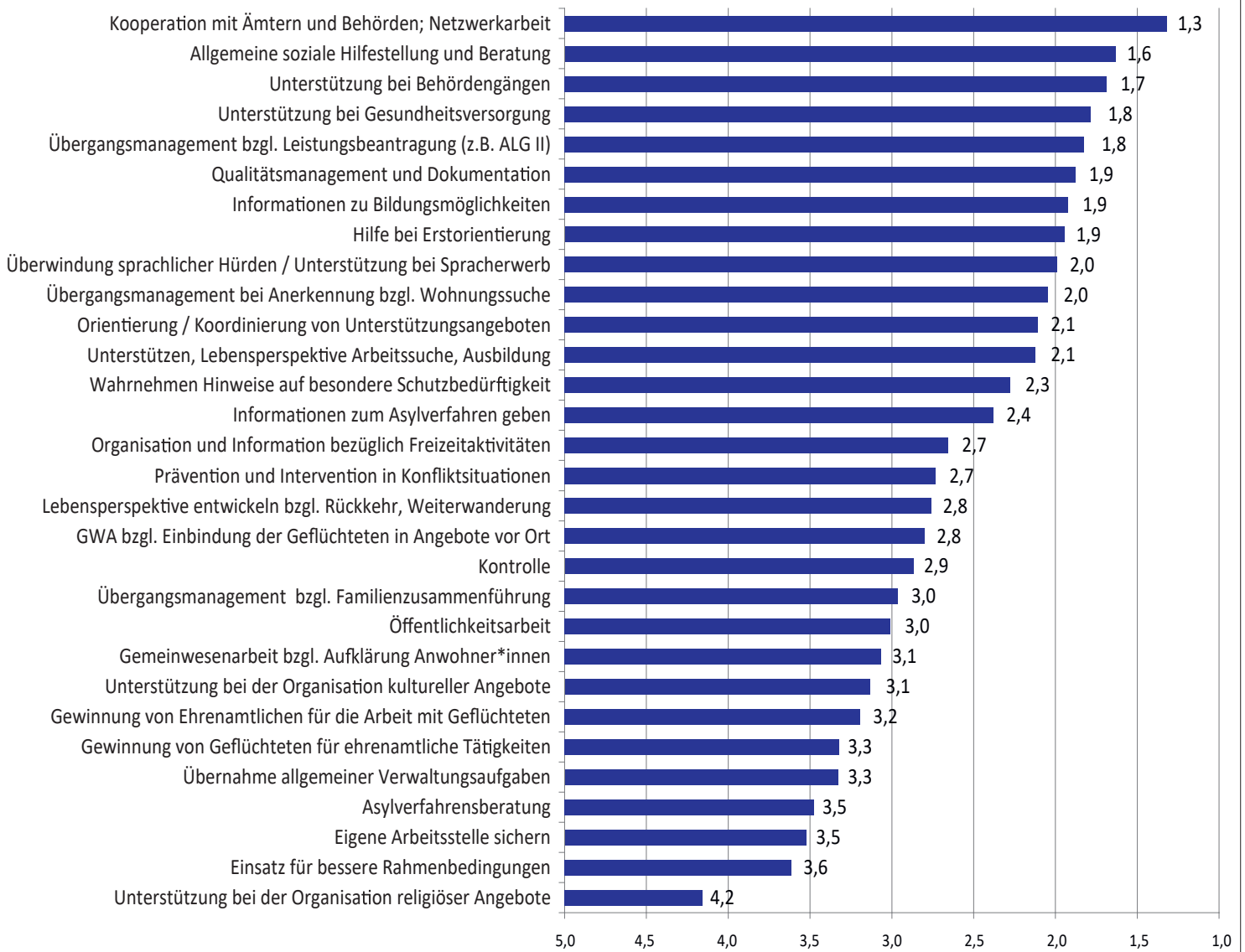
### 2.3. Aufgaben

Folgende Aufgaben, die von der FSA geleistet und/oder erwartet werden, haben sich während der verschiedenen Erhebungen des Begleitprojektes herauskristallisiert (vgl. Abbildung 7). Sie sind entnommen aus Interviews, Positionspapieren, Aufgabenbeschreibungen, Konzeptionen, Leitfäden und Fachliteratur. In der quantitativen sachsenweiten Befragung äußerten sich Praktiker\*innen der FSA dazu, ob sie die jeweiligen Aufgaben ausführen und für wie wichtig sie diese halten. Die Allzuständigkeit der Flüchtlingssozialarbeit wird deutlich, wenn man sich die vielfältigen Aufgabenbereiche vor Augen führt:

<sup>4</sup> So wurde von öffentlichen Trägern beispielsweise auf die Frage, wann die FSA in ihren Augen erfolgreich / gut war angegeben, wenn es „ruhig“ sei in der Stadt (vgl. Interview 23).

Abbildung 8: Aufgaben der FSA (nach Häufigkeit des Auftretens)

**Welche Aufgaben stehen in der FSA am häufigsten an?**  
 (Mittelwerte von 1 "sehr häufig" bis 5 "sehr selten / nie")



In den Befragungen und Gesprächen berichteten Praktiker\*innen immer wieder von einer zukünftigen Aufgabenverschiebung der FSA. Geflüchtete im Asylverfahren würden aufgrund zunehmender und verschiedener Angebote zukünftig mehr zu ihren Lebensperspektiven beraten. Einerseits folge aus verbesserten Angeboten bereits während des oft kürzeren Asylverfahrens ein höherer Druck auf die Geflüchteten, diese Bildungs- und Integrationsangebote intensiv wahrzunehmen. Von Geflüchteten mit guter Bleibeperspektive würden stärkere Eigenbemühungen gefordert, auch hin zu einer selbstbestimmten Lebensgestaltung. FSA soll einerseits diese Erwartungen und diesen Druck weitergeben an die Klient\*innen und andererseits Wissen und Fähigkeiten für eine selbstbestimmte Lebensgestaltung systematisch vermitteln.

Unter Berücksichtigung dieser zunehmenden Aufgabenverschiebung hin zu intensiver Integrationsbegleitung in den ersten Tagen und Wochen sowie des generellen Arbeits- und Erwartungsdrucks durch die Allzuständigkeit muss FSA Aufgaben abgeben.

Unseren Befragungen lässt sich entnehmen, dass unter anderem folgende Aufgaben an andere Akteur\*innen der Migrationssozialarbeit abgeben werden könnten, was aber weiterer Absprachen bedarf:

- ▶ Das Sozialamt solle übernehmen:
  - Erkennen/Unterstützen von Menschen mit besonderer Schutzbedürftigkeit,
  - Unterstützung bei der Gesundheitsversorgung,
  - Kontrolle,
  - Übergangmanagement bei Anerkennung,
  - Qualitätsmanagement und Dokumentation.
- ▶ Ehrenamtskoordinator\*innen sollten übernehmen:
  - Hilfe bei der Erstorientierung,
  - Unterstützung bei Spracherwerb, Gesundheitsversorgung und Behördengängen,
  - Gemeinwesenarbeit sowie Einbindung ins Ehrenamt und die Unterstützung bei der Organisation religiöser/kultureller Angebote.
- ▶ Kommunale Integrationskoordinator\*innen sollten:
  - bei fast allen Aufgaben unterstützen oder eigene übernehmen.

Weiterhin wird gewünscht, dass bei entsprechenden Problemlagen die Regeldienste interkulturell geöffnet Aufgaben übernehmen könnten – beispielsweise für eine allgemeine Sozialberatung, die Unterstützung von Menschen mit besonderer Schutzbedürftigkeit oder die Unterstützung bei der Gesundheitsversorgung.

### 3. Betreuungsschlüssel

In jedem Fall müssen die Aufgaben, die die FSA erfüllen soll, immer im Zusammenhang mit dem Betreuungsschlüssel auf ihre Realisierbarkeit hin betrachtet werden. Im Bundesland Sachsen (wie generell auch innerhalb der Bundesrepublik<sup>5</sup>) gilt kein einheitlicher Betreuungsschlüssel. Er variiert von 1:40 bis 1:150.

Generell war zu beobachten, dass in Sachsen 2016 die kreisfreien Städte einen niedrigeren Betreuungsschlüssel umsetzten als die Landkreise (mit oft 1:150). Für die Erfüllung der vielfältigen genannten Aufgaben stand den Sozialarbeiter\*innen pro Klient\*in folgende Zeit zur Verfügung:

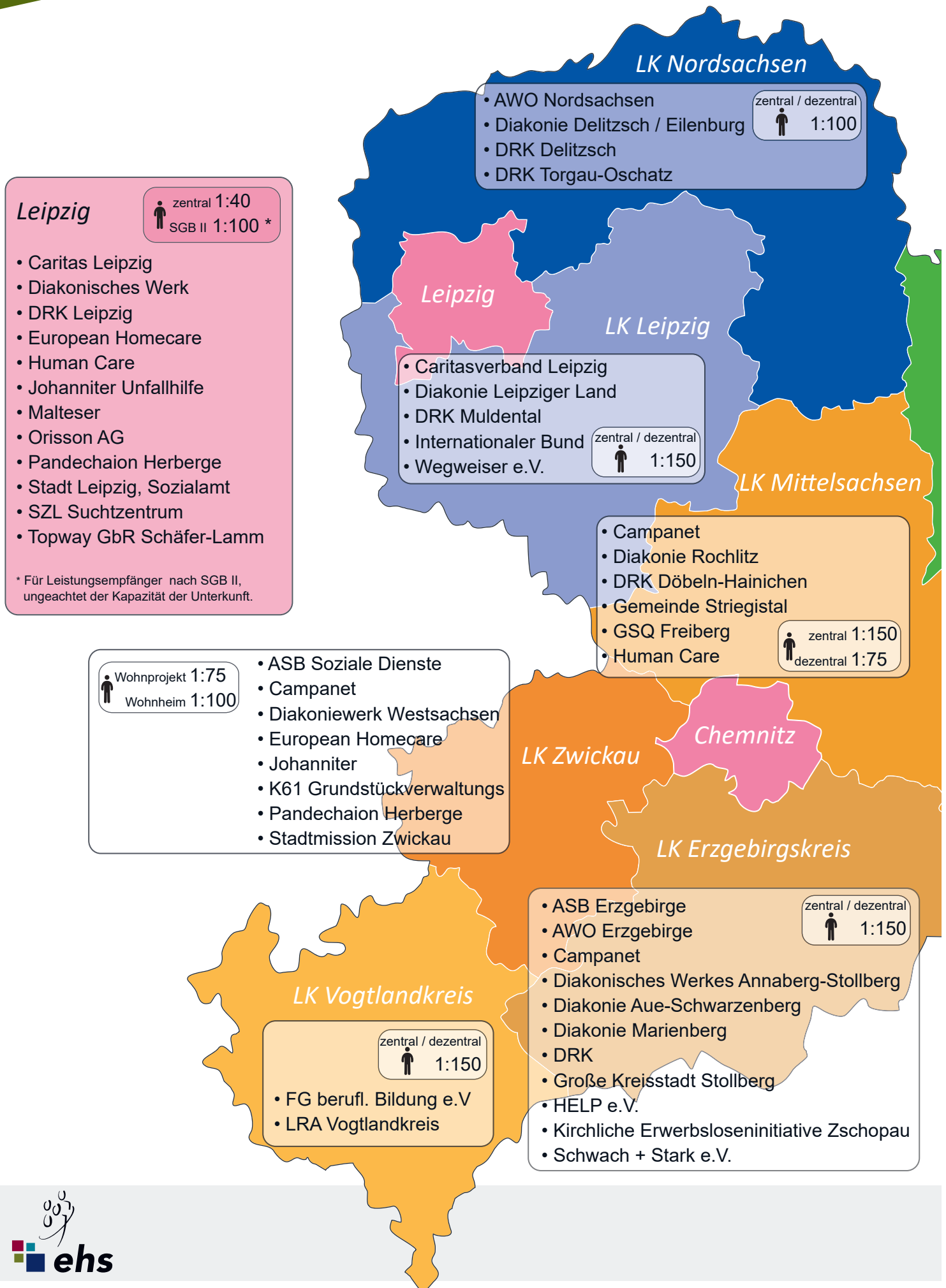
- ▶ bei einem Schlüssel von 1: 150 durchschnittlich 14 min/Woche/Klient\*in,
- ▶ bei einem Schlüssel von 1: 100 durchschnittlich 21 min/Woche/Klient\*in.

Abgezogen sind hier bereits pauschale Zeitspannen für Teambesprechungen, Dokumentation, Weiterbildung/Supervision/Fach Austausch. Abgezogen werden müssen allerdings noch Fahrzeiten, Wartezeiten bei Ämtern und Behörden sowie Zeit für Sprachmittlung (welche in der Beratung die Beratungszeit teilweise verdoppelt).

5 Die Betreuungsschlüssel variieren innerhalb Deutschlands von 1:40 bis 1:200. Niedrigere Betreuungsschlüssel, wie beispielsweise im verbindlichen Unterbringungskonzept der Stadt Hannover festgeschrieben (1:50), begünstigten eine gute Betreuung (vgl. Aumüller/ Daphi/ Biesenkamp 2015: 46).

# Flüchtlingssozialarbeit / soziale Betreuung Asylsuchender & Geflüchteter

Stand: 11.2017



## Dresden

zentral / dezentral



1:80

- Afropa e.V
- Ausländerrat Dresden
- Caritas Dresden
- Johanniter Unfallhilfe
- SUFW Dresden

## LK Meißen

- Diakonie Riesa-Großenhain
- Produktionsschule Moritzburg

zentral / dezentral



1:150

## LK Bautzen

- Kamenzer Bildungsges. gGmbH
- LRA Bautzen
- Spreehotel Bautzen
- Willkommen in Bautzen e.V



nicht festgelegt

## LK Görlitz

- ABUB
- ASB Zittau / Görlitz
- BMN Service GmbH
- DRK Görlitz
- DRK Löbau
- DRK Weißwasser
- Martinshof Rothenburg Diakoniewerk

zentral / dezentral



1:150

## Dresden

## LK Sächsische Schweiz-Osterzgebirge

- ASB Neustadt
- AWO Sonnenstein
- AWO Weißeritzkreis
- Caritasverband Dresden
- Diakonie Pirna

zentral & Stadt 1:150  
dezentral & Land 1:80

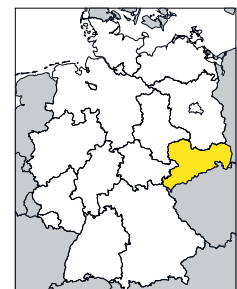
## Chemnitz

zentral / dezentral



1:80

- AGIUA e.V.
- AWO Chemnitz und Umgebung
- Diakonie Stadtmission Chemnitz
- Sächsischer Flüchtlingsrat
- Stadtverwaltung Chemnitz



## LK Bautzen



Zentral 1:150

dezentral 1:75

30 km



Landkreis Bautzen

Betreuungsschlüssel

Im Folgenden sollen kurz die Erfahrungen der Fachkräfte in der praktischen Arbeit mit Betreuungsschlüsseln von 1:100 oder mehr dargestellt werden: Die Arbeit mit einem Schlüssel von 1:100 sei nicht effektiv, da Kontakte nicht gehalten werden könnten und bei Problemen an andere Ansprechpartner\*innen verwiesen werden müsse. In den Landkreisen sind die Schlüssel tendenziell höher, obwohl dort mehr Fahrzeit investiert werden müsse und weniger Angebote vor Ort seien. So sei aufsuchende Arbeit kaum möglich, wer Probleme habe, aber sich nicht melde, würde „hinten runterfallen“. Die Auswirkungen der rückläufigen Zahlen ankommender Asylsuchender auf die Soziale Arbeit mit ihnen und anderen Geflüchteten sind lokal unterschiedlich. Während manche Träger keine Entlastung wahrnehmen, haben andere nun Kapazitäten für eine Qualitätssteigerung ihrer Arbeit, können intensiver mit den Klient\*innen arbeiten, sie zu wichtigen Terminen begleiten u.a. Weiterhin nutzten Mitarbeiter\*innen die Entspannung der Situation zu inhaltlichen Rechercheaufgaben, beispielsweise auf dem Gebiet gesetzlicher Neuerungen sowie zur Arbeit an Strukturen und zur Verbesserung von Ar-

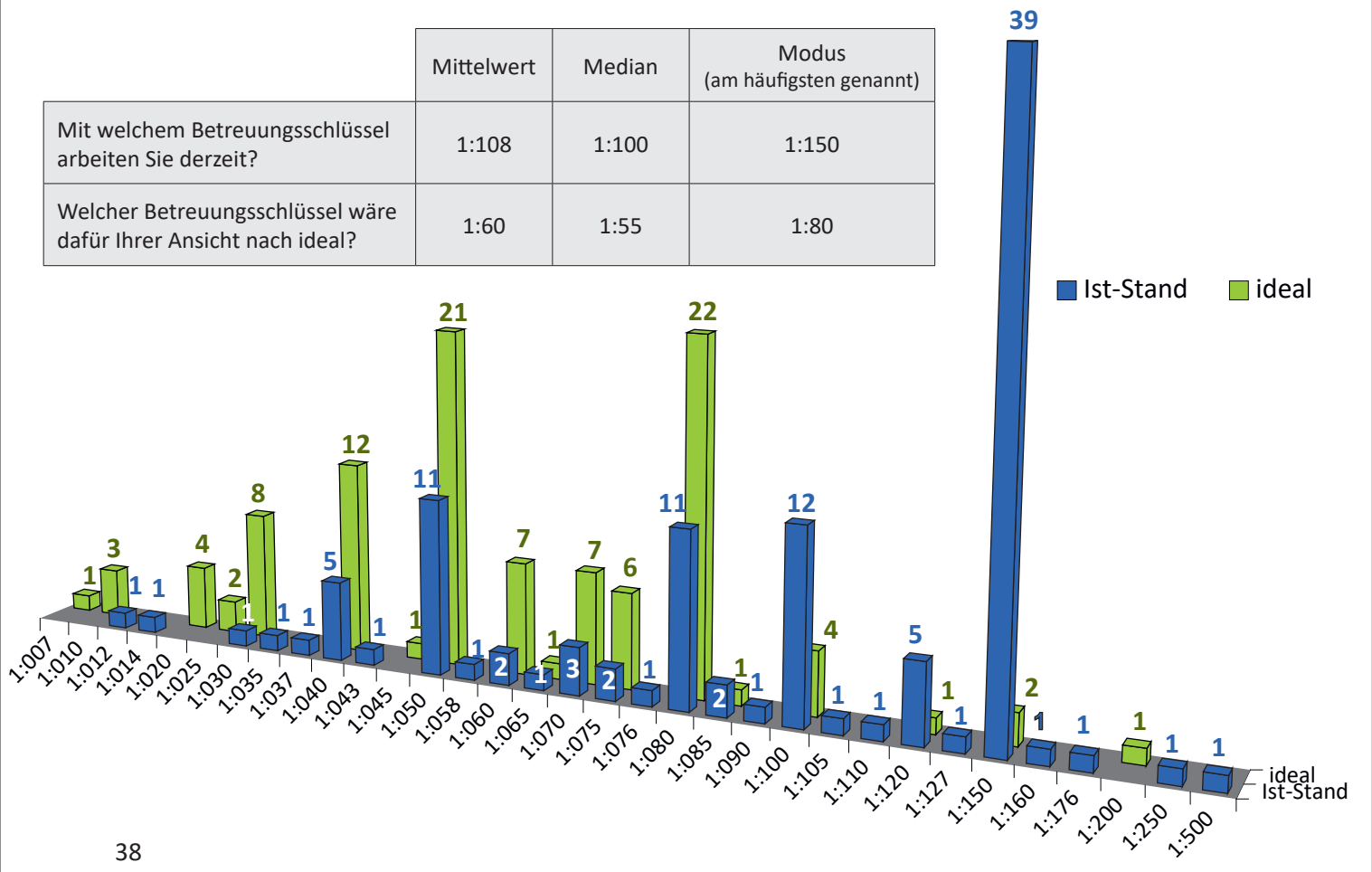
beitsabläufen.

Was aber ist ein angemessener Betreuungsschlüssel? Diese Frage muss immer im Kontext der Arbeitsaufgaben, Erwartungen an die FSA und Rahmenbedingungen gestellt werden. Im Querschnitt unserer Befragungen ergab sich, dass bezüglich des Betreuungsschlüssels sowohl nach den Situationen der Klient\*innen unterteilt werden muss (z.B. besonders schutzbedürftige, chronisch kranke bzw. minderjährige Personen, auch bei Neuankunft und Rechtskreiswechsel als besonders betreuungsintensive Perioden) als auch Unterschiede je nach Unterbringungsform gemacht werden müssen (zentral/dezentral, begründete aufsuchende Arbeit oder Komm-Struktur). Auch muss Zeit für Vor- und Nachbereitung, Sprachmittlung sowie für die „Betreuung“ involvierter Ehrenamtlicher einberechnet werden.

Konkret werden in den Befragungen Schlüssel von ca. 1:40 bis 1:80 favorisiert, damit die FSA nicht mehr „nur die Funktion einer Feuerwehr übernehmen“.

Abbildung 9: Betreuungsschlüssel – de facto und gewünscht (abs. Häufigkeiten)

	Mittelwert	Median	Modus (am häufigsten genannt)
Mit welchem Betreuungsschlüssel arbeiten Sie derzeit?	1:108	1:100	1:150
Welcher Betreuungsschlüssel wäre dafür Ihrer Ansicht nach ideal?	1:60	1:55	1:80



In manchen Kommunen in Sachsen wurde der de-facto-Betreuungsschlüssel gesenkt. Dafür gibt es laut unseren Befragungen mehrere Möglichkeiten, um die Situation zu entspannen:

- ▶ Bei hohem Betreuungsbedarf werden zwei Betreuungsplätze für eine Person gerechnet.
- ▶ Einrichtungen werden mit 80% Belegung als ausgelastet betrachtet.
- ▶ Trotz rückläufiger Zugangszahlen werden keine Stellen gekürzt.
- ▶ Aufgaben werden ausgelagert (z.B. an die KIKs).
- ▶ Verschiedene Stellenprofile werden geschaffen (beispielsweise in Dresden, wo „Flüchtlingssozialarbeiter\*innen“ und „Flüchtlingsbegleiter\*innen“ mit verschiedenen Betreuungsschlüsseln arbeiten).

#### 4. Kooperation und Kommunikation

Bekanntlich war die Zeit ab dem Frühjahr 2015 notgedrungen von Improvisation geprägt. Mittlerweile haben sich – größtenteils mit überraschender und

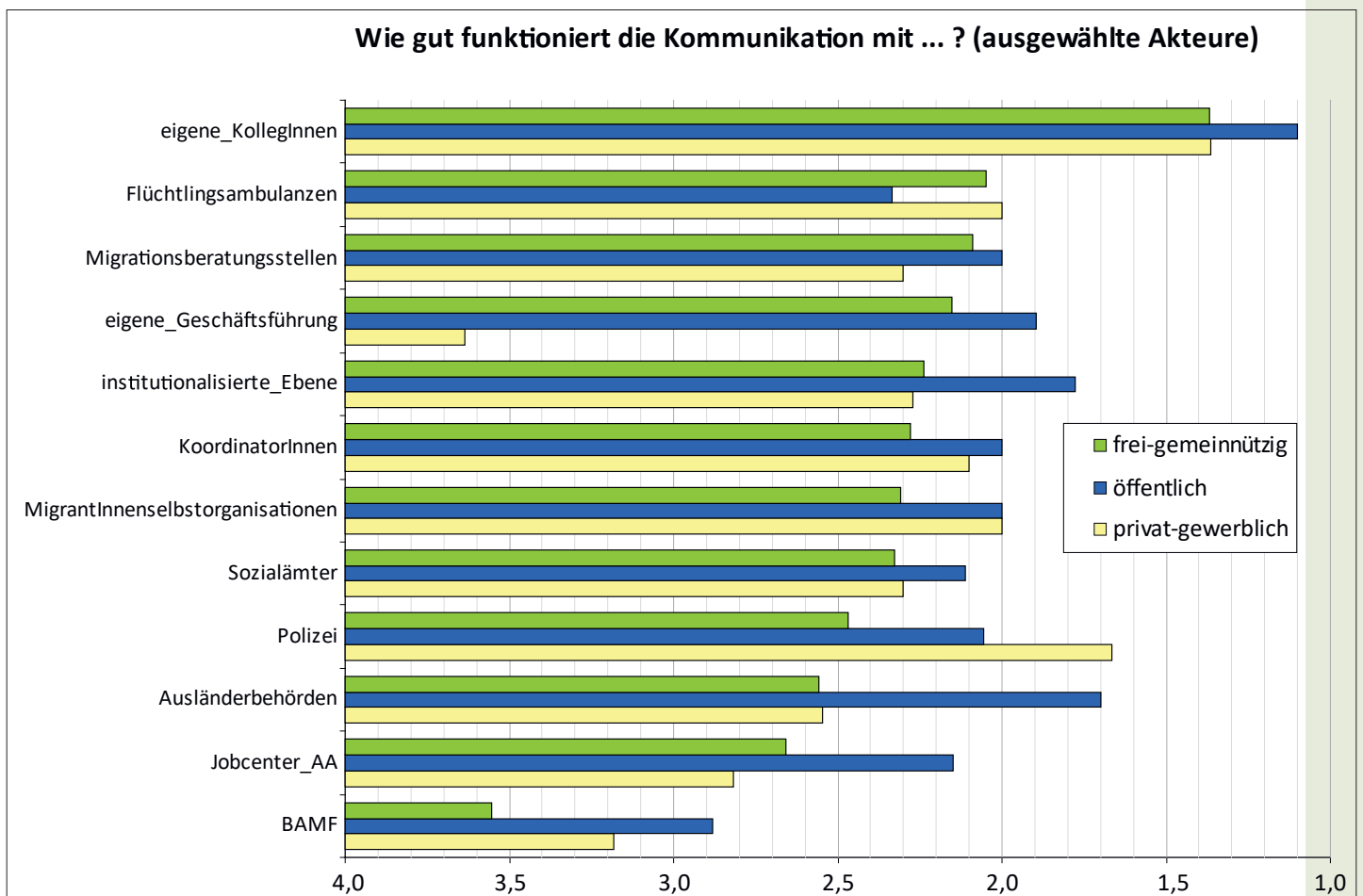
nicht selten bewundernswerter Geschwindigkeit – Aktivitäten und Strukturen herausgebildet, mit denen es gelungen ist, Schlimmeres zu verhindern und das Notwendige halbwegs zielsicher umzusetzen.

Vernetzung und Kooperation spielen in diesem Prozess eine entscheidende Rolle, sei es, um von anderen zu lernen, das Rad nicht vielfach neu zu erfinden, sei es, um Regeln und Verfahrensweisen („Standards“) ‚effizient‘ und zielgerichtet durchzusetzen, sei es, um Reflexionsräume zu schaffen, um gemeinsam mit anderen den Blick auf das Geleistete zu richten und künftige Herausforderungen gestärkt angehen zu können und vieles andere mehr.

#### Positive Erfahrungen, aber auch deutliche Kritik

Es gibt nicht zu wenig Kooperation an sich. Mittlerweile hat sich eine dichte und rege Vernetzungs- und Kooperationslandschaft entwickelt, die Einschätzung der Kommunikation zwischen den beteiligten Ebenen fällt überwiegend positiv aus, wobei die Kommunikation mit den unterschiedlichen Partner\*innen insgesamt aus der Sicht der öffentlichen Träger am positivsten eingeschätzt wird.

Abbildung 10: Qualität der Kommunikation (aus Sicht freier, öffentlicher und privater Träger)



Die Anzahl und Vielfalt der vernetzungsbezogenen Aktivitäten im eigenen Einzugsgebiet wird fast überall grundsätzlich als ausreichend eingeschätzt, ein Zuwenig an Kontakten oder Kooperationsgelegenheiten wird allenfalls in einigen ländlichen Orten berichtet.

Mittlerweile ist eher das Gegenteil eines Mangels an Gelegenheiten der Fall: Die Träger der FSA und deren Mitarbeiter\*innen beklagen eher ein Zuviel an Ebenen und Gremien ohne klare Abgrenzung zueinander, sowohl hinsichtlich der Teilnehmerkreise als auch hinsichtlich inhaltlicher Intentionen der Kooperation. Moniert wird ein „Wildwuchs“ von unkoordinierten Gremien, Runden und Treffen, der vielerorts schlecht koordiniert erscheint. Die Folge ist auch eine Überfrachtung von Vernetzungs- und Kooperationsgremien.

Zudem wird Vernetzung vielerorts zwar vorausge-

setzt, ist aber – über die formellen Gremien hinaus – in den Zeitbudgets kaum vorgesehen. Dort, wo Vernetzung und Kooperation sinnvoll und wichtig sind, fehlt schlicht die Zeit; gerade das oft bedeutsamere ‚Netzwerken‘ auf informeller Ebene ist vielerorts kaum möglich. Darunter leidet vor allem die Ebene des Erfahrungsaustausches und der Reflexion bisheriger Arbeit.

Eine Analyse der Kooperations- und Vernetzungsstrukturen muss aber zunächst einmal zwischen den unterschiedlichen Ebenen der Kooperation differenzieren. Erst wenn geklärt ist, wer mit welcher Intention und mit welchen Partner\*innen auf den unterschiedlichen Ebenen zusammentrifft, lassen Enttäuschungen vermeiden.

Aus den Berichten der Praxisakteure lassen sich zunächst mindestens die 10 folgenden Ebenen unterscheiden:

Abbildung 11: Ebenen der Kooperation



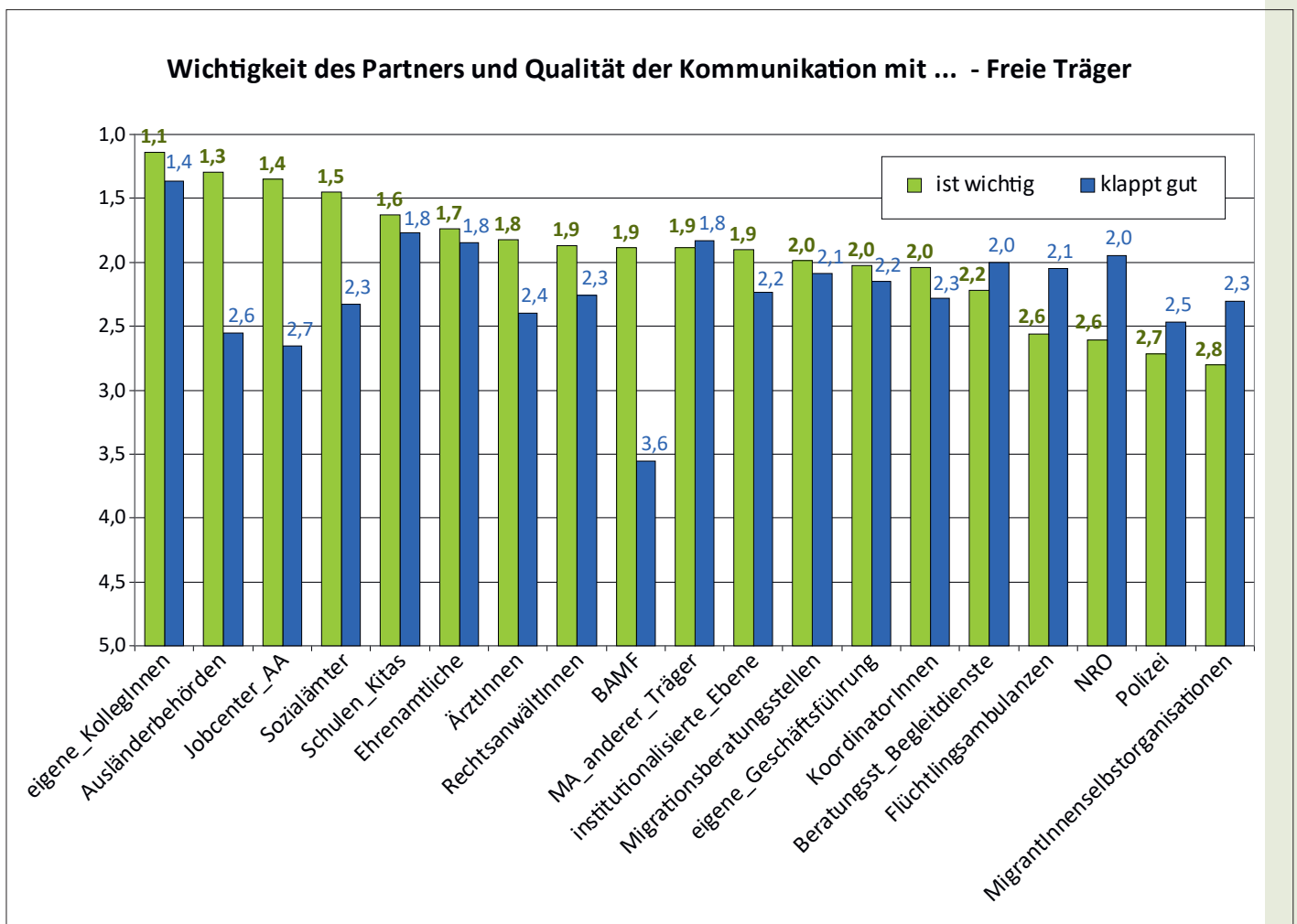


### Freie und öffentliche Träger

Insbesondere in der Kooperation zwischen freien und öffentlichen Trägern (Verwaltungen bzw. Ämtern) ist aber – trotz deutlicher Verbesserungen – noch „viel Luft nach oben“. Zwar werden vielfach deutliche Verbesserungen im gegenseitigen Verhältnis konstatiert, allerdings wird die Kooperation zwischen freien und öffentlichen Trägern weiterhin häufig als problematisch wahrgenommen und scheint von deutlichen Schwankungen geprägt.

- Öffentliche Träger sehen ihre Arbeit mancherorts durch Sozialarbeiter\*innen konterkariert.
- Aus Sicht der freien Träger sind insbesondere die Kontakte zu Ausländerbehörden, Arbeitsverwaltung und insbesondere zum BAMF wenig befriedigend. Aus ihrer Sicht offenbart sich vielerorts weiterhin ein deutliches Akzeptanzproblem der Verwaltungsseite gegenüber der FSA. Auch die Kontakte zu den Sozialämtern werden mehrheitlich nur zwischen gut und befriedigend eingeschätzt.

Abbildung 12: Kommunikation mit Partnern aus der Sicht freier Träger



Aus der Sicht vieler freier Träger offenbart sich vielerorts weiterhin ein deutliches Akzeptanzproblem der Verwaltungsseite gegenüber der Flüchtlingssozialarbeit. Zwar klingt in Bezug auf das Verhältnis zwischen Sozialer Arbeit und Kommunalen Verwaltung aus der Sicht der freien Träger mehrfach an, dass der Zwang zur Kooperation von Seiten der Kommunen im Zuge der sog. „Flüchtlingskrise“ zu einer intensivierten Kommunikation und schließlich dazu geführt habe, dass man sich nun plötzlich (erstmalig?) als Partner begegnete. Die sog. „Flüchtlingskrise“ war somit mancherorts eine Chance für die Soziale Arbeit, ihre eigene Position und die Notwendigkeit der Profession gerade auch im Flüchtlingsbereich unter Beweis zu stellen und die eigene Position als Partner der Verwaltung „auf Augenhöhe“ zu stärken.

Aber offenbar gibt es aber auch vielerorts noch wenig eingespielte Strukturen der Kooperation zwischen freien und öffentlichen Trägern (Ämtern und Behörden), aber auch zwischen „weiteren“ Akteur\*innen im Kontext der Flüchtlingssozialarbeit bzw. der Integrationsaufgaben. Auftretende Differenzen scheinen vor allem begründet in den unterschiedlichen (und teilweise entgegengesetzten) Handlungslogiken, Sachzwängen aber auch arbeitsinhaltlichen Zielvorstellungen zwischen freien und öffentlichen Trägern und können – wenn überhaupt – nur durch gezielte kommunikative Anstrengungen überwunden werden. Defizite werden vor allem gesehen

- in den nicht klar genug voneinander abgegrenzten und zu wenig standardisierten Aufgaben,
- in dem je unterschiedlichen Verständnis von Zuständigkeitsbereichen,
- bezüglich der auseinanderklaffenden „Sicht- und Herangehensweisen“ bzw. Zielstellungen von Ämtern einerseits, freien Trägern andererseits,
- im mangelnden Verständnis für die jeweils andere Profession,
- insbesondere in einem Kommunikationsmodus der öffentlichen Träger,

der den freien Trägern bzw. der FSA das – mehrfach so benannte – Gefühl gibt, nicht „auf Augenhöhe“ wahrgenommen zu werden.

Diese Differenzen verweisen auf ein grundlegendes strukturelles Problem:

- In Anlehnung an die systemtheoretische Terminologie wird den staatlichen Organisationen die Steuerungslogik „Hierarchie“ zugeordnet, mit dem Steuerungsmedium der „Macht“. Staatliche Verwaltung funktioniert demnach grundsätzlich innerhalb hierarchischer Strukturen und ist gehalten, ihr Handeln an der Durchsetzung staatlicher Machtansprüche auszurichten – was in heutigen neoliberalen Zeiten gepaart ist mit den Effizienzvorstellungen einer durchökonomisierten Gesellschaft und das heißt vor allem mit der Durchsetzung von Einsparungen in „nicht-produktiven“ Bereichen.
- Den Organisationen des sozialen Sektors kann dagegen die Steuerungslogik der „Kooperation“ bzw. „Sozialintegration“ zugewiesen werden, mit „Solidarität“ als Steuerungsmedium (vgl. Menninger/Brauns 2000, Zimmer/Priller 2004: 16f.).
- Netzwerke oder Kooperationsorgane funktionieren somit aus der Perspektive der öffentlichen Verwaltung am besten nach dem „top down“-Prinzip, nach dem sie sozusagen als Verwaltungsakt von oben initiiert werden. Die Handlungslogik sozialer Organisationen steht dieser hierarchiebasiereten Kommunikation der Ämter natürlich diametral entgegen. Sie funktioniert nach dem Prinzip: Intrinsisch motivierte Akteur\*innen sind vor Ort aktiv, ‚investieren‘ Solidarität und vernetzen sich dann nach dem „bottom up“-Prinzip, also von unten nach oben.

	Öffentliche Träger	Freie Träger
Steuerungslogik Steuerungsmedium	„Hierarchie“ „Macht“	„Sozialintegration“ (Kooperation) „Solidarität“
Eigenlogik der Kommunikation	Informationsweitergabe und Durchsetzung von „Macht“, hierarchiebasierte Kommunikation nach „top down“-Prinzip	egalitärer Austausch; Gleichberechtigte Kommunikation und Vernetzung nach „bottom up“-Prinzip
→ Folge: Irritationen auf beiden Seiten		

Abbildung 13: Grundlegende Differenz zwischen Handlungslogiken öffentlicher und freier Träger

Und diese Grunddifferenz hat natürlich Konsequenzen für den Modus der angestrebten Kooperationen: Eine auf Durchsetzung eigener Interessen innerhalb hierarchischer Strukturen orientierte Organisation (wie das Sozialamt) agiert und kommuniziert grundlegend anders als auf Solidarität und Sozialintegration bzw. Kooperation (!) orientierte soziale Organisationen. In der Praxis führt dieser Gegensatz zu Irritationen auf beiden Seiten. Die Kommunikation ist nicht auf egalitären Austausch gerichtet, wie es sich die Sozialarbeiter\*innen aufgrund ihrer Eigenlogik wünschen, sondern auf einseitige Informationsweitergabe und Durchsetzung von „Macht“. Ein direkter Kommunikationsstil steht hier einem egalitären gegenüber. Folge: Das Amt ist verärgert und die Sozialarbeiter\*innen sind frustriert.

Dennoch erscheint es möglich, diese gravierende Differenz zu überwinden. Dies erfordert allerdings ein Bewusstsein für die Möglichkeiten und Grenzen, die dem je anderen aufgrund seiner Handlungslogik gegeben sind.

Ein erster Schritt könnte darin bestehen, die gegenseitigen Erwartungen innerhalb einer Kommunikationsebene abzuklären und den Blick zu öffnen für die Handlungsoptionen und -grenzen der jeweils anderen Seite sowie für die Ziele bzw. Intentionen, die dieser Partner mit seiner Beteiligung an einer Kooperation verfolgt.

Abbildung 14: Unterschiedliche Intentionen und Ziele der Kooperation



## 5. Die Zukunft: Offene Entwicklungsperspektiven für die Flüchtlingssozialarbeit

Die wissenschaftliche Begleitung der sächsischen FSA mit ihren verschiedenen methodischen Instrumentarien hat zu folgenden Szenarien geführt, die aufzeigen, wie sich die Partner\*innen des Projekts die Entwicklung der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen in der Zukunft vorstellen:

- Die FSA unterliegt Schwankungen je nach Bedarf und mit regionalen Unterschieden in der personalen und sächlichen Ausstattung, die zudem niedrigen Standards entspricht. Letztendlich übernehmen die MBEs, die verbindliche Fachstandards und eine verlässliche, aber Unterfinanzierung durch den Bund haben, die Arbeit der FSA mit. Dieses Szenario soll als reaktive Variante bezeichnet werden, ist sie pessimistisch oder realistisch zu nennen?
- Die FSA wird als verlässliche Angebotsstruktur in Landkreisen und kreisfreien Städten aufrechterhalten, wahrscheinlich als Projektförderung (eine Regelförderung ist anzustreben – vgl. Standards der Flüchtlingssozialarbeit o.J., Empfehlungen der Liga der Freien Wohlfahrtspflege Sachsens, Finanzierungsverantwortung). Das entspricht auch der bevorstehenden Wohnsitzauflage für Geflüchtete. Grundlage der Finanzierung bleiben

die entsprechenden Förderrichtlinien „integrative Maßnahmen“ und „soziale Betreuung von Flüchtlingen“, die dann vielleicht anders heißt, die Aufgaben der FSA festschreibt und solide ausgestattet ist.

Die Notwendigkeit der FSA ergibt sich auch aus der Tatsache, dass eine größere Anzahl von Geflüchteten mit Duldung neben weiterhin zuwandernden bzw. zugewiesenen Asylbewerber\*innen und Flüchtlingen in Sachsen leben wird. Darüber hinaus benötigen neu zugewanderte Familienangehörige (z.B. Ehefrauen) Hilfen zur Lebensbewältigung durch die FSA.

Fachlich verfügt die FSA inzwischen über eine solide Basis von Kenntnissen und Erfahrungen v.a. der aufsuchenden Arbeit und Beratung und sowie für besondere Lebenslagen, wie z.B. für den sozialpädagogischen Umgang mit Traumatisierungen oder mit Radikalisierungen, aber auch mit sozialen Konflikten unter verschiedenen Gruppen. Die ‚Standards‘ dafür sind bekannt und verschriftlicht.

Dieses Szenario könnte als aktive Variante bezeichnet werden, ist sie eine realistische oder gewünschte Variante, um die gekämpft werden muss?

In dieser Variante wird das Verhältnis von FSA und MBE gespalten praktiziert: Die Fachkräfte plädieren entweder für eine ‚klare‘ Trennung und den begleiteten Übergang von anerkannten Schutzsuchenden zwischen FSA und MBE, der schon praktiziert wird, flexibel gehalten werden soll und zur Komm-Struktur in der Beratung führt. Darüber hinaus beraten die MBEs alle anderen Migrant\*innengruppen.

Oder FSA, MBE und JMD arbeiten bereits ‚unter einem Dach bzw. aus einer Hand‘ – sie sind also zusammengeführt, flexibel arbeitsteilig und in sich spezialisiert – wenn sie bei einem Träger verortet sind.

Alle wissen, dass derzeit die insbesondere vom Bund bezahlten Migrationsberatungsstellen unter Ressourcenmangel leiden und den Beratungsbedarf weder in den Städten noch in ländlichen Regionen decken können, so dass das Land Sachsen, einzelne Landkreise und Städte zusätzliche Mittel aufbringen für z.B. ‚Integrationsberater\*innen‘ in Dresden. Die aufgewendeten

Mittel sind nützlich, die Arbeitsteilungen sind jedoch erst wieder auszuhandeln.

c) Die proaktive Variante ist eine Vision:

Migrationssozialarbeit oder -beratung sind neu geordnet: die FSA ist mit der Migrationsberatung verbunden und sie arbeitet eng mit verschiedenen formellen und informellen Instanzen in einem Integrationsnetzwerk sozialraumbezogen zusammen. Sie arbeitet entsprechend den Anforderungen an die Professionalität der Sozialen Arbeit und der Lebenssituation von Neuzugewanderten als flexible, integrierte Migrationssozialarbeit bzw. Migrationsberatung für alle Migrant\*innengruppen und wird von möglichst einem Geldgeber oder als Mischfinanzierung gefördert. Die Erfahrungen von Komm- und Gehstruktur werden aufrechterhalten, es gibt interne bedarfsgerechte Spezialisierungen und Case Management wird tatsächlich realisiert.

Die Umstrukturierung von Migrationsdiensten ist nichts Neues, sondern in der Geschichte der Bundesrepublik relevant, so dass diese Vision nicht absurd sein müsste. Die Migrationsberatung oder Migrationssozialarbeit ist landes- und bundesweit vernetzt (wie MBEs und JMDs heute schon) und kann so berufspolitisch ihre ‚Standards‘ – auch für die FSA als ihren integrativen Bestandteil – festschreiben sowie migrationspolitisch agieren. ■■



## Literaturverzeichnis

Aumüller, Jutta; Daphi, Priska; Biesenkamp, Celine; Robert-Bosch-Stiftung (Hg) (2015): Expertise: Die Aufnahme von Flüchtlingen in den Bundesländern und Kommunen, Behördliche Praxis und zivilgesellschaftliches Engagement. Stuttgart.

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (2015): Aktuelle Standortbestimmung der BAGFW zu den Herausforderungen der Aufnahme und Integration von Geflüchteten.

Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung, Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband, Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e.V. (2014): Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Migrationsfachdienste, Leitfaden für den Aufbau eines Qualitätsmanagement-Systems für Einrichtungen. Berlin.

Hansen, Flemming (2010): Standards in der sozialen Arbeit. Berlin: Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V.

Herriger, Norbert (2014): Empowerment in der Sozialen Arbeit: Eine Einführung. 5. Auflage. Stuttgart: Kohlhammer.

Landeshauptstadt Dresden (2014): Fachplan Asyl 2014-2016.

May, Michael (2010): Aktuelle Theoriediskurse Sozialer Arbeit. Eine Einführung. 3. Auflage. Wiesbaden: VS.

Menninger, Oswald; Brauns, Hans-Jürgen (2000): Dritter Sektor – ein Positionspapier des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes, LV Berlin. Berlin.

Müller, Burkhard (2012): Professionalität. In: Thole, Werner (Hrsg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. 4. Auflage. Wiesbaden: VS, S. 955ff.

Osa, Rex (2015): "Flüchtlinge sind keine Babys": Es braucht Solidarität und Räume statt alter Kleider. Interview geführt von Radio Dreyeckland. Freiburg, 23.10.2015. Verfügbar als Audiodatei unter: <https://rdl.de/beitrag/fluechtlinge-sind-keine-babys-es-braucht-solidaritaet-und-raeume-statt-alter-kleider> [19.06.2017].

Richtlinie Soziale Betreuung Flüchtlinge vom 8. Juli 2015 (SächsABl. S. 992), enthalten in der Verwaltungsvorschrift vom 30. November 2015 (SächsABl. SDR. S. S 419). In: <http://www.revosax.sachsen.de/vorschrift/16093-RL-Soziale-Betreuung-Fluechtlinge> (gef. am 27.12.2017).

Sächsisches Staatsministerium des Innern (2009): Verwaltungsvorschrift über die Mindestempfehlungen zu Art, Größe und Ausstattung von Gemeinschaftsunterkünften und zur sozialen Betreuung (VwV – Unterbringung und soziale Betreuung).

Schilling, Ruth (2017): Welche Standards benötigt und wie viel Standardisierung verträgt Flüchtlingssozialarbeit? Eine dialektische Erörterung der Standardisierungsanforderungen der Flüchtlingssozialarbeit. Dresden (Masterarbeit an der EHS Dresden).

Standards der Flüchtlingssozialarbeit (o.J.): Empfehlungen der Liga der Freien Wohlfahrtspflege Sachsens. O.O.

Staub-Bernasconi, Silvia (2008): Menschenrechte in ihrer Relevanz für die Soziale Arbeit als Theorie und Praxis. Oder: was haben Menschenrechte überhaupt in der Sozialen Arbeit zu suchen? In: Widersprüche, Heft 107, S. 9-32.

Qualitätsstandards der Flüchtlingssozialarbeit des Caritasverbandes für Dresden e.V. im Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge vom 16.12.2016. Pirna.

Zimmer, Anette; Priller, Eckhard (2004): Gemeinnützige Organisationen im gesellschaftlichen Wandel. Ergebnisse der Dritte-Sektor-Forschung. Wiesbaden.

## ■ Gute Praxis der FSA in Sachsen

Die vom Forschungsprojekt vorgenommene Bestandsaufnahme und Rekonstruktion der Flüchtlingssozialarbeit/Sozialen Betreuung von Geflüchteten in Sachsen betraf vor allem auch Handlungsansätze, die als ‚gute Praxis‘ von den professionellen Akteur\*innen entwickelt bzw. konkretisiert, erprobt und kooperierend weiterentwickelt bzw. evaluiert wurden, sowie deren (politische, rechtliche, soziale) Rahmenbedingungen, Ressourcen und Handlungsbedarfe.

Unter „guter Praxis“ werden hier Praxisbeispiele subsummiert, die positiv von der Norm der FSA abweichen, die insbesondere umsetzen, was in den verschiedenen Befragungen des Projektes von den Praktiker\*innen als notwendig oder gewünscht benannt wurde bzw. was in seiner Umkehrung kritisch beurteilt wurde.

### ■ Betreuungsschlüssel

Die Stadt **Leipzig** setzte 2016 und 2017 sachsenweit den niedrigsten Betreuungsschlüssel um und wird in Anbetracht der Forderungen der Praktiker\*innen nach einem niedrigeren Betreuungsschlüssel vom Forschungsprojekt als Beispiel guter Praxis angeführt. Der Betreuungsschlüssel ist in Leipzig an die Wohnformen gebunden: in kleineren Gemeinschaftsunterkünften gilt ein Schlüssel von 1:40, in Erstunterbringungseinrichtungen wird ein Betreuungsschlüssel von 1:50 umgesetzt und Beratungsstellen für Geflüchtete, die bereits in eigenem Wohnraum wohnen, arbeiten nach einem Betreuungsschlüssel von 1:100. In der gültigen Fortschreibung des Konzeptes „Wohnen für Berechtigte nach dem Asylbewerberleistungsgesetz in Leipzig“ wird die Festlegung auf niedrige Betreuungsschlüssel damit begründet, dass für Integrationserfolge eine intensive Betreuung nötig ist (vgl. Stadt Leipzig 2013: 10). Auch dieser politische Willen Leipzigs, bereits vor 2016 zusätzliche finanzielle Mittel für eine intensivere FSA aufzubringen, ist ein Beispiel guter Praxis.

Bezüglich des Betreuungsschlüssels hat auch die Stadt **Chemnitz** gute Praxis entwickelt. Von den sachsenweit befragten Praktiker\*innen der FSA

wird immer wieder angegeben, es sei problematisch, dass der Betreuungsschlüssel den höheren Betreuungsaufwand bei beispielsweise psychisch labilen Menschen nicht berücksichtigt. In Chemnitz wird derartigen Umständen bereits Rechnung getragen. Wenn Geflüchtete beispielsweise aufgrund schwerer Erkrankung einen besonders hohen Betreuungs- und Unterstützungsbedarf haben, kann dies in Chemnitz im Betreuungsschlüssel berücksichtigt werden. Das Sozialamt und die jeweiligen Sozialarbeiter\*innen schätzen den Bedarf gemeinsam ein. Es können dann für eine solche Person zwei Betreuungsplätze gerechnet werden. Diese individuelle Fallbetrachtung und der interdisziplinäre Dialog sind sowohl zum Wohl der Adressat\*innen, die enghemmer unterstützt werden können, als auch zum Wohl der Sozialarbeiter\*innen, deren Betreuungsschlüssel nicht darunter leidet, zufällig „schwere“ Fälle zu betreuen.

### ■ Kooperationen und Vernetzung

In der Stadt **Chemnitz** gab es 2015/16 – hier als gute Praxis bewertet – Hausversammlungen, an denen die Gebäudewirtschaft, die Mieter\*innen und dort untergebrachte Geflüchtete - mit Dolmetscher\*innen und auch Vertreter\*innen des Sozialamtes als öffentlicher Träger und Unterbringungsbehörde teilnahmen. Die Teilnehmenden mit ihren unterschiedlichen Sichtweisen konnten hier einander begegnen, Sorgen artikulieren und Abmachungen treffen, so dass Konflikte bereits von Anfang an abgemildert werden konnten. Besonders hervorhebenswert erscheint es, dass der öffentliche Träger der FSA direkt als ein Ansprechpartner für die Bevölkerung agiert und sich nicht ausschließlich auf die Mittlerfunktion der Sozialarbeiter\*innen verlässt – denen er mit seinem öffentlichen Auftreten gleichzeitig den Rücken stärkt.

Eine umfassende, langfristige und produktive Vernetzung kann möglicherweise auch das fremdenfeindliche Klima einer Stadt verändern. Rassismus ist sachsenweit und so auch in **Leipzig** ein Thema, allerdings weniger stark ausgeprägt als in anderen Orten in Sachsen. Die Legida-Bewegung sei in der

Stadt isolierter als Pegida in Dresden, so dass sich Geflüchtete auch zutrauen, an Gegendemonstrationen teilzunehmen, erklärt ein\*e Vertreter\*in einer Migrant\*innenselbstorganisation aus Leipzig. In den Befragungen des Projektes gab es die Ansichten, dass eine mögliche Erklärung für die ‚entspanntere‘ Situation in Sachsens größter Stadt darin liegen könnte, dass sich bereits in den 1990er Jahren wegen der Fremdenfeindlichkeit in der Stadt Behörden, Flüchtlingsunterkünfte und zivilgesellschaftliche Akteure vernetzten und gemeinsame städtische Aktivitäten (z.B. Feste) planten und durchführten.

Ebenfalls in **Leipzig** mit seiner ausdifferenzierten und sehr lebendigen Vernetzungs- und Kooperationskultur gelang es durch die Verknüpfung von Eigenmitteln mit diversen Fördertöpfen, eine Struktur (in Form regelmäßiger Netzwerktreffen) zu etablieren. Diese bezieht eine große Zahl an Akteur\*innen (Vereine, Initiativen, Verbände) mit ein und holt sowohl neue als auch etablierte Träger gemeinsam ins Boot, um einerseits ganz gezielt Lernprozesse der Neuen von den Etablierten zu initiieren und andererseits insgesamt durch das Einladen von Referent\*innen zu bestimmten Themen das spezifische und für die Arbeit nötige Wissen zu vertiefen. Diese Praxis ermöglicht einen stadtweiten Austausch, minimiert die Konkurrenz zwischen den etablierten und den neuen Trägern und trägt zur qualitativen Steigerung der FSA bei.

Weiterhin ist der Martinshof in **Rothenburg im Landkreis Görlitz** als ein Ort guter Praxis der FSA zu benennen. Diese ist hier in einem Mehrgenerationenhaus angesiedelt, in welchem bspw. auch Angebote der Jugendhilfe existieren. Das Team des Mehrgenerationenhauses hat ein weitreichendes Netzwerk aufgebaut und etablierte viele sozialarbeiterische Angebote (Familienbildung, präventive Kinder- und Jugendarbeit, Mehrgenerationenarbeit...), die auch für Geflüchtete wichtig sein können, ohne dass diese spezifisch für sie konzipiert werden. Hier gibt es mehrere Vorteile bzw. Dimensionen guter Praxis. Zunächst wird durch diese vorhandenen Angebote (Sommerferienangebote, Computerclub, offener Treff, Unterstützung beim Bewerbung schreiben, Familienfrühstück) für „alle“ der Kontakt zwischen geflüchteten und nicht-geflüchteten Menschen erleichtert, was auch das ehrenamtliche Engagement erhöht bzw. festigt. Weiterhin gaben die Mitarbeitenden auch an, dass es vorteilhaft sei, diese Ange-

bote gleich vor Ort zu haben, da die Hürde zur tatsächlichen Teilnahme an vorhandenen Angeboten damit niedriger sei.

Die vorgestellten Beispiele guter Praxis der FSA zeigen auf, dass es innerhalb Sachsens alternative Handlungsweisen gibt, welche möglicherweise ohne große Hürden auch an anderen Orten in Sachsen realisierbar wären. Es wäre deshalb wünschenswert, dass sich die verschiedenen Akteur\*innen der FSA in Sachsen durch die Ausführungen ermutigt fühlen, die dargestellte Praxis ebenfalls auch in ihre Überlegungen und zukünftigen Planungen mit einzubeziehen und umzusetzen. ■■



*Diskussion: Gute Praxis der FSA in Sachsen*





## Fachforen Teil 1

---



■ Forum A | ■ Forum B | ■ Forum C | ■ Forum D | ■ Forum E

Gabriela Nickl:

## ■ Das Frauengesundheitsprojekt MEDEA International ein Projekt des Frauen- und Mädchengesundheitszentrum (FMGZ) MEDEA e.V.



Forum A

### ■ Anzahl der Flüchtlinge in Dresden (per 30.06.2017)<sup>1</sup>

<b>insgesamt</b>	<b>3.427</b>
▶ davon dezentral in Gewährleistungswohnungen	2.146
▶ davon in Wohnheimen	1.281
▶ Unterbringung in den Ortsamtsbereichen	
• Prohlis	847
• Cotta	845
• Plauen	547
• u.a.	

### ■ Vorstellung der Arbeit des Projektes

#### Chronologie

- *seit 2011:*  
psychologische Erstberatung für asylsuchende Frauen
- *seit Januar 2016:*  
Förderung von 3 Mitarbeiterinnen (insgesamt

40h/Woche) über das Sozialamt der Landeshauptstadt Dresden

- *Juni 2016:*  
Eröffnung des Frauengesundheitsprojektes MEDEA International in Dresden-Gorbitz als Außenstelle des FMGZ MEDEA e.V.
- *seit Juni 2017:*  
Erhöhung der geförderten Personalstunden auf insgesamt 65h/Woche

#### Mitarbeiterinnen

- Psychologin
- Hebamme
- Sozialarbeiterin

#### Schwerpunkte der Arbeit

1. Gesundheitsförderung für asylsuchende Frauen und Migrantinnen
  - » individuelle Beratungen und Workshops (Themen entsprechend der Professionen)
  - » Frauenfrühstück und offener Treff
  - » offene Sprechzeiten

<sup>1</sup> Quelle: <http://www.dresden.de/de/leben/gesellschaft/migration/asyl/unterbringung.php>

Leitung:

■ Gabriela Nickl, Frauengesundheitsprojekt MEDEA International, Dresden

- » Vermittlung und bei Bedarf Begleitung zu medizinischen Einrichtungen und weiterführenden
- » Angeboten
- » Entwicklung mehrsprachiger Flyer zu verschiedenen Frauengesundheitsthemen

## 2. Facharbeit für und mit Multiplikator\_innen und Ehrenamtlichen

- » Coaching / Fallsupervision im Bereich Asyl/ Migration
- » Koordinierung der Wochenbettbetreuung in Dresden
- » Organisation und Durchführung von Kooperationsveranstaltungen und Fachtagen (Verweis auf Präventionstagung zum Thema Genitalverstümmelung am 06.12.2017)
- » Schulungsangebot für interkulturelle Mediatorinnen im Rahmen des MiMi-Projektes- Gewaltprävention mit Migrantinnen für Migrantinnen

## 3. Begleitung und Betreuung ehrenamtlicher Angebote

- » ABC-Tische von Frauen für Frauen (niedrigschwellige offene Deutschkurse)
- » Kinderbetreuung während dieser ABC-Tische
- » Hausaufgabenbetreuung für Mädchen

## 4. Gremien-, Netzwerk- und Öffentlichkeitsarbeit

### Kooperationspartner\*innen, kooperierende Einrichtungen

- Flüchtlingssozialarbeiter\*innen
- Gemeindedolmetscherdienst
- Flüchtlingsambulanz, medizin. Einrichtungen im Stadtteil
- Vereine und Initiativen, die mit der Zielgruppe arbeiten
- Vereine und Initiativen im Stadtteil u.v.a.m.

### Herausforderungen in der Arbeit

- Aufbau eines neuen Projektes
- 40h/Woche für 3 Mitarbeiterinnen bis 05/2017
- Quantität und Qualität der Angebote des Gemeindedolmetscherdienstes
- Arbeit im Stadtteil, Sensibilisierung der Bevölke-

rung für die Belange asylsuchender Frauen und Migrantinnen

- Unsicherheiten in der weiteren Förderung des Projektes

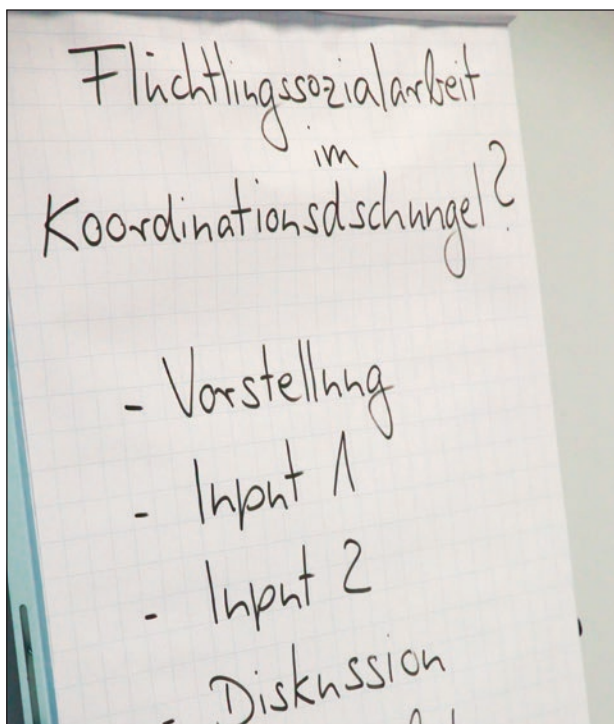
### Anschließende Fragestellung im Rahmen des Workshops:

Welche Lücken sehen Sie in der gesundheitlichen Versorgung von asylsuchenden Frauen und Migrantinnen? ■■



Silke Maresch:

## ■ Flüchtlingssozialarbeit im Koordinationsdschungel?



Ich arbeite seit 1992 beim Caritasverband für Dresden e.V. im Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge (SSOE). Begonnen habe ich in den 1990iger Jahren im Bereich Aussiedlerberatung, aus der dann um die 2000er Wende erst die Migrationserstberatung (MEB) und dann die Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) wurde. Seit 2016 leite ich die verschiedenen Beratungsstellen des Caritasverbandes im Landkreis SSOE.

Wir beraten an sechs Standorten kreisweit Menschen und erreichten 2016 ca. 2500 Menschen. Neben unseren Migrationsdiensten (JMD, MBE und FSA) haben wir noch das Angebot der Allgemeinen Sozialberatung, eine Beratungsstelle Mutter/Vater-Kind-Kuren bzw. Familienerholung und eine Ehrenamtskoordinatorin. Das sind die Beratungsstellen der Caritas im Landkreis, im Gebiet Dresden gibt es noch einige mehr. In der Flüchtlingssozialarbeit arbeiten zur Zeit 13 Mitarbeitende, in den Bereichen JMD und MBE jeweils eine Mitarbeiterin.

Aufgrund meiner Arbeitsbiografie habe ich bereits Mitte der 2000er Jahre im Landkreis immer wieder angemahnt, dass wir eine Beratung für geflüchtete

Menschen benötigen. Das wurde bis 2008 immer wieder vom Landkreis abgelehnt mit der Begründung, Asylsuchende brauchen vor der Zeit ihres dauerhaften Aufenthaltes keine Beratung. Es war nicht gewünscht, dass sich geflüchtete Menschen (auch nicht vorübergehend) integrieren. Bereits damals lebten Menschen während ihres Asylverfahrens bzw. mit sogenannten „Kettenduldungen“ mehrere Jahre im Landkreis, ohne Beratungsangebote in Anspruch nehmen zu können.

Erst 2008 konnten wir durch Unterstützung des damaligen Ausländerbeauftragten ein erstes kleines Angebot für geflüchtete Menschen anbieten: mit zehn Wochenstunden Beratung für Asylsuchende starteten wir 2008 im Landkreis. Als dann immer mehr Menschen Schutz in Deutschland suchten, waren wir von Anfang an mit dabei und dadurch sind wir heute im Landkreis SSOE der Anbieter mit der längsten Erfahrung in Bereich Flüchtlingssozialarbeit.

Ich bin heute als Inputgeberin angefragt worden mit der Bitte, unsere Sicht als Anbieter von Flüchtlingssozialarbeit auf die Koordinierungsangebote in diesem Bereich aufzuzeigen. Daher habe ich meinen kurzen Vortrag wie folgt gegliedert:

1. Für wen brauchen wir Koordination in der Flüchtlingsarbeit?
2. Welche Aufgabe hat Koordination im Bereich Flüchtlingsarbeit?
3. Wer koordiniert Flüchtlingsarbeit im Landkreis SSOE und was leistet diese?
4. Gibt es andere Möglichkeiten der Koordination?

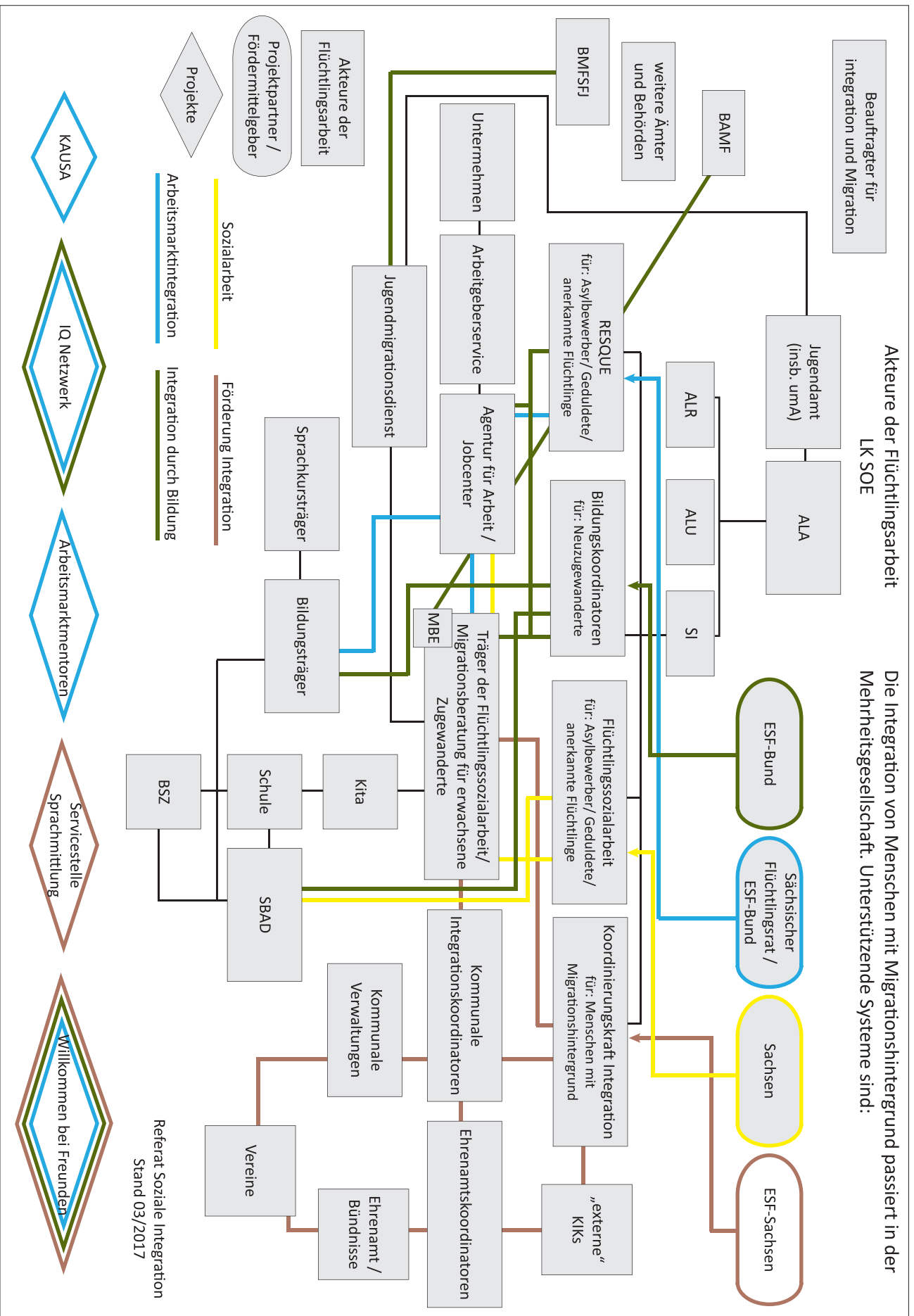
### 1. Für wen brauchen wir Koordination in der Flüchtlingsarbeit?

Diese Übersicht ist vom Referat Soziale Integration des Landratsamtes Pirna erstellt worden und zeigt alle Akteur\*innen im Bereich der Flüchtlingsarbeit im Landkreis. Ich denke, die Übersicht ist für die meisten hier sehr unübersichtlich aufgrund der Vielzahl an Akteur\*innen.

Leitung:

- Matthias Resche, Landratsamt Zwickau
- Silke Maresch, Caritas Pirna

Quelle: Landratsamt Pirna, Referat Soziale Integration



Akteure der Flüchtlingsarbeit  
LK SOE

Die Integration von Menschen mit Migrationshintergrund passiert in der Mehrheitsgesellschaft. Unterstützende Systeme sind:

Was heißt das aber für die Menschen, die sich im Bereich der Koordinierungs- und Beratungsangebote für Geflüchtete bewegen müssen? Da wäre die erste Frage: Wer sind diese Menschen, die sich in diesem Bereich zurechtfinden müssen?

Aus meiner Sicht sind das fünf Personengruppen:

1. Klientinnen und Klienten (in diesem Fall Geflüchtete mit den verschiedensten Aufenthaltstiteln),
2. Ehrenamtliche, die selbst Akteur\*innen sind,
3. Hauptamtliche aus Beratungsangeboten, die selbst Akteur\*innen sind,
4. Ämter und Behörden, die selbst Akteur\*innen sind,
5. Sonstige Interessentinnen und Interessenten, die keine Akteur\*innen sind.

Diese fünf Personengruppen bewegen sich alle in diesem Netz an Angeboten, aber mit verschiedenen Intensionen:

- Klientinnen und Klienten: für sie wurde dieses Beratungsnetz installiert. Dieses soll Menschen bei der Ankunft in Deutschland helfen und (wie immer so schön gesagt wird) die Integration unterstützen.
- Ehrenamtliche: Ehrenamtliche unterstützen individuell oder durch Gruppenangebote Klientinnen und Klienten und sind ebenso auf die Angebote aus dem Netzwerk angewiesen.
- Hauptamtliche und Behörden: Sie sind Teil des Systems und gezwungen, aufeinander abgestimmt miteinander zu arbeiten. Das setzt voraus, dass alle Netzwerkpartner\*innen zusammenarbeiten und jeder weiß, wer welche Aufgabe hat.
- Sonstige Akteur\*innen haben nur punktuell etwas mit dem System zu tun, müssen aber bei Bedarf eine\*n Ansprechpartner\*in finden, der\*die ihr Anliegen klärt (z.B. Arbeitgeber\*innen, Vermieter\*innen, einzelne aktive Ehrenamtliche, andere Behörden, sonstige Beratungsdienste etc.).

Ziel des Netzwerkes ist es, dass Geflüchtete das richtige Angebot zum richtigen Zeitpunkt erhalten. Das bedeutet aber, dass es in diesem Netzwerk ein System geben muss (und um bei unserem Beispiel Dschungel zu bleiben: das heißt, dass es Wege mit Wegweisern geben muss), durch das Menschen sicher das Unterstützungsangebot erhalten, welches

sie benötigen. Ist das so: Gibt es ein System an Wegen und Wegweisern in diesem Unterstützersystem?

Nach meiner Wahrnehmung: nein, denn es ist aktuell in unserem Landkreis immer noch so, dass es sehr vom Zufall abhängt, welches Angebot der\*die Klient\*in zu welchem Zeitpunkt erhält.

Wie oft habe ich den letzten Monaten in Akteursrunden den Satz von hauptamtlichen Akteur\*innen gehört: „Das ist ja interessant. Ich wusste gar nicht, dass es das Angebot X gibt.“ Oder ein anderes Beispiel: Im Bereich Sprachförderung ist es momentan so unübersichtlich geworden, dass nur noch „Spezialist\*innen“ einen umfassenden Überblick geben können, welche Möglichkeiten des Spracherwerbs es gibt. Wie kann ich als Klient\*in aber das Angebot bzw. den „Spezialisten“ finden, der mir umfassend erläutert, welche Angebote für mich relevant sind bzw. welche Möglichkeiten ich habe, die deutsche Sprache zu erlernen?

Hinzu kommt noch die Tatsache, dass manche Akteur\*innen Geflüchtete nur aus ihrer Sicht, aus ihrem Arbeitsauftrag heraus beraten und aufgrund von Unkenntnis anderer Möglichkeiten Menschen die Chance verbauen, dauerhaft in Deutschland anzukommen: sprachlich, sozial, wirtschaftlich, beruflich.

Das bedeutet in der Praxis, dass Menschen von drei Akteur\*innen im System der Flüchtlingsberatung drei verschiedene, teilweise konträre Auskünfte bekommen und sich dann möglicherweise für die falsche Möglichkeit entscheiden.

Alles in allem komme ich zu dem Ergebnis, dass der momentane Zustand keineswegs befriedigend ist. **Daher ist Koordination der Angebote aus Sicht der Effektivität, Wirtschaftlichkeit und Sinnhaftigkeit von enormer Wichtigkeit.**

Und damit komme ich zu meiner zweiten Frage:

## II. Welche Aufgaben hat Koordination im Bereich Flüchtlingsarbeit?

Die Erkenntnis aus dem vorherigen Punkt ist, dass eine Koordination vor allem für die Zielgruppe Geflüchtete wichtig ist, denn für diese ist das Netzwerk an Akteur\*innen da. Trotzdem müsste an erster Stelle für eine mögliche Koordinationsstelle die Aufgabe stehen, nochmals

Leitung:

- Matthias Resche, Landratsamt Zwickau
- Silke Maresch, Caritas Pirna

- Ziel, Zweck und Inhalte der Vernetzung und Koordination zu klären.

Weitere erste Aufgaben wären:

- Beteiligung aller relevanten Akteur\*innen (auch die Gewährleistung einer Selbstvertretung der Geflüchteten!),
- Lokale Rahmenbedingungen beachten (sind auch innerhalb des LK verschieden),
- Kompetenzen, Aufgaben (teilweise vorgegeben durch Dritte/Fördermittelgeber oder selbstgewählt), Ressourcen und Potenziale der Akteur\*innen berücksichtigen
- Berücksichtigung der unterschiedlichen Handlungsmöglichkeiten (Ehrenamtliche, Behörden, Beratungsstellen usw.),
- Offenheit und Transparenz der Abläufe und Informationsmanagement,
- Gestaltungs- und Einbringungsmöglichkeiten für alle Akteur\*innen,
- Aushandlung eines Entscheidungs- und Vertretungsverfahrens,
- regelmäßige Überprüfung und Fortschreibung der vorherigen Punkte.

### III. Wer leistet momentan Koordination?

Aus meiner Betrachtungsweise gibt es momentan in unserem Landkreis zwei unterschiedliche Formen der Koordination. Und zwar nenne ich sie in meinem Vortrag die Koordination „qua Amt“ und die „tatsächliche Koordination“.

#### 1. Koordination „qua Amt“:

Diese Koordination übernimmt der Landkreis „qua Amtes“, denn:

- Alle Asylsuchenden/Ausländer\*innen sind in der Ausländerbehörde registriert.
- Der Landkreis ist für die Unterbringung von Asylsuchenden zuständig.
- Der Landkreis steuert Flüchtlingssozialarbeit.
- Der Landkreis ist verpflichtet, beantragte Fördermittel zielführend einzusetzen und diesen Einsatz auch zu kontrollieren.

Durch diese vorgegebenen Sachverhalte hat das Ausländeramt einen Überblick über Zahlen, Fakten

und nicht zuletzt auch über das Geld.

Im Landkreis Sächsische Schweiz – Osterzgebirge übernimmt die Koordination der Flüchtlingsarbeit konkret das **Referat Soziale Integration** als Teil des Sozial- und Ausländeramtes mit folgendem Selbstverständnis:

- Koordinierung der Flüchtlingssozialarbeit,
- Koordination der Bildungsangebote für Neuzugewanderte,
- Stärkung der kommunalen Integrationsarbeit vor Ort in den Kommunen,
- Förderung des Ehrenamtes im Bereich der Flüchtlingsarbeit,
- Förderung der sozialen Arbeit und Integration,
- Schaffung und Koordinierung von Arbeitsgelegenheiten (AGH) für Asylsuchende,
- Verbesserung der Zugangschancen der Asylsuchenden im Hinblick auf den Arbeitsmarkt.

Methoden der Koordination sind:

- ▶ Initiierung regelmäßiger Treffen der Flüchtlingssozialarbeiter\*innen,
- ▶ Initiierung regelmäßiger Treffen von ehrenamtlich Tätigen bzw. Ehrenamtskoordinator\*innen,
- ▶ Initiierung regelmäßiger Treffen der Kommunalen Integrationskoordinator\*innen (in- und externe),
- ▶ Newsletter Flüchtlingssozialarbeit,
- ▶ Newsletter Ehrenamt,
- ▶ Mitwirkung AG Migration.

Ziel oben genannter Methoden ist es, Akteur\*innen miteinander zu vernetzen, um Angebote aufeinander abzustimmen.

Dabei wurde und wird jedoch der Fakt missachtet, dass es im Landkreis seit 1991 einen immer größer werdenden Kreis von Akteur\*innen gab und immer noch gibt, der über 20 Jahre Strukturen aufgebaut hat, die bei dem heutigen Versuch der Koordination nur punktuell beachtet werden. Dies sind insbesondere die Jugendmigrationsdienste (JMD) und die Migrationsberatungsstellen für erwachsene Zuwanderer (MBE). Da es sich hierbei um bundesgeförderte Beratungsstellen handelt, waren diese Dienste und ihre Aufgaben bis dato in der Landkreisbehörde

relativ unbekannt und sind es in ihrer Vielfalt teilweise auch noch heute. Um diese Dienste hatte sich in den Jahrzehnten ein Netzwerk zusammengefunden, das weiterhin aus Sprachkursträgern, Agentur für Arbeit und Jobcenter, dem Ausländerbeauftragten, anderen Vereinen (die im Bereich Migration tätig waren) und der Ausländerbehörde zusammensetzte. Diese Akteur\*innen arbeiten seit über 20 Jahren in der landkreisweiten „AG Migration“ zusammen. Das neue Referat Soziale Integration kam als neuer Akteur in den Kreis dazu.

Ausgehend von den Aufgaben der Koordination unter Punkt 2 komme ich zu dem Ergebnis:

1. Ziel, Zweck und Inhalte der Vernetzung und Koordination wurden nicht geklärt.
2. Beteiligung aller relevanten Akteur\*innen ist gut gelungen.
3. Gewährleistung einer Selbstvertretung der Geflüchteten ist nicht geklärt.
4. Lokale Rahmenbedingungen wurden nur teilweise beachtet.
5. Kompetenzen, Aufgaben (teilweise vorgegeben durch Dritte/Fördermittelgeber oder selbstgewählt), Ressourcen und Potenziale der Akteur\*innen wurden nur teilweise berücksichtigt.
6. Berücksichtigung der unterschiedlichen Handlungsmöglichkeiten ist nur teilweise gegeben.
7. Offenheit und Transparenz der Abläufe und Informationsmanagement erfolgen nicht.
8. Gestaltungs- und Einbringungsmöglichkeiten für alle Akteur\*innen im Koordinationsprozess ist nicht möglich.
9. Aushandlung eines Entscheidungs- und Vertretungsverfahrens erfolgte nicht.
10. Regelmäßige Überprüfung und Fortschreibung der vorherigen Punkte erfolgt nicht.

Das bedeutet für die Koordination durch das Referat Soziale Integration, dass diese zwar teilweise die Aufgaben einer Koordination erfüllt. Da jedoch die Frage, welches Ziel diese Koordination haben soll, nicht klar definiert wurde, ist diese Frage hier nicht abschließend zu klären.

Für mich ergab sich jedoch aus Punkt 1 die Schlussfolgerung, dass die Koordination dafür da ist, geflüchteten Menschen bei ihrem Ankommen in

Deutschland zur Seite zu stehen und bei der Integration behilflich zu sein. Da Geflüchtete weder Akteur\*innen im Netzwerk sind noch konkret von den Methoden der Koordination profitieren, komme ich hiermit zur aus meiner Sicht zweiten stattfindenden Koordination im Landkreis und zwar zur:

## 2. Tatsächliche Koordination

Diese „tatsächliche Koordination“ wird in der Regel geleistet von den Migrationsdiensten. Und zwar dann, wenn Geflüchtete in den einzelnen Etappen ihres Ankommens in Deutschland Beratung benötigen und sich an die Beratungsdienste von FSA, JMD und MBE wenden. Diese Beratungsdienste sehen sich neben ihren konkreten Aufgaben immer auch als Clearingstellen zu allen anderen Akteur\*innen im Angebotsnetzwerk. Da sie in der Regel mit allen Akteur\*innen im Kontakt sind und inhaltlich breit aufgestellt sind, sind sie in der Lage, ein umfassendes Angebot an Möglichkeiten, individuell auf den einzelnen zugeschnitten, anzubieten.

Diese tatsächliche Koordination profitiert von der Koordination „qua Amt“, existierte jedoch bereits vor der Übernahme der Koordinierungsmaßnahmen und lebt auch weiterhin neben den oben genannten Koordinationsmaßnahmen einher. Teilweise wurden aus praxisrelevanten Erkenntnissen neue Strukturen auf Initiative dieser Dienste geschaffen, die praxisnah und „kund\*innenorientiert“ sind. Ziel dieser „Koordinierung neben der Koordinierung“ sind:

- ▶ Konkrete Einbeziehung der Geflüchteten und ihrer Bedarfe und Möglichkeiten,
- ▶ Beachtung lokaler Rahmenbedingungen,
- ▶ Kompetenzen, Aufgaben, Ressourcen und Potenziale der Akteur\*innen werden berücksichtigt,
- ▶ Unterschiedliche Handlungsabläufe der Akteur\*innen werden genutzt,
- ▶ freie Entscheidungsmöglichkeit der einzelnen Akteur\*innen, am Prozess mitzuarbeiten.

Der Unterschied zur „Koordinierung qua Amt“ besteht darin, dass Beratungsstellen durch ihre Nähe zum Klienten bzw. zur Klientin in der Lage sind, das Netzwerk individuell und gewinnbringend für den Einzelnen zu nutzen. Beratungsstellen schaffen Wege im „Dschungel“, stellen Wegweiser auf und ermöglichen so den geflüchteten Menschen, ihre



Leitung:

- Matthias Resche, Landratsamt Zwickau
- Silke Maresch, Caritas Pirna

Ziele zu erreichen. Dies erreicht die Koordination des Amtes mit ihren bisherigen Methoden nicht.

#### IV. Gibt es andere Möglichkeiten einer Koordination? – JA!

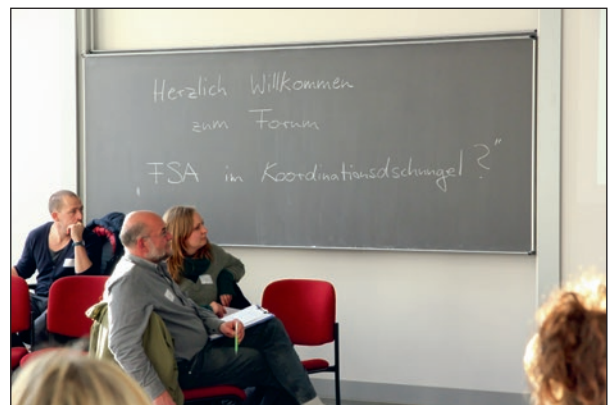
Aus meiner Sicht und den Erkenntnissen aus den vorangegangenen Punkte kann eine gute Koordination von Flüchtlingsarbeit im Landkreis nur gelingen, wenn beide Akteur\*innen, die Koordination durch das Ausländeramt (qua Amtes) und die Koordination durch die drei Migrationsdienste FSA, JMD und MBE (tatsächliche Koordination) die unter Punkt 2 genannten Aufgaben in einer Zusammenarbeit auf Augenhöhe übernehmen. Dadurch wäre gewährleistet, dass zum eine Koordinierung aller Angebote erfolgen kann, aber das zum anderen auch die tatsächlichen Adressat\*innen des Netzwerkes von einer Koordinierung profitieren.

Um diese Zusammenarbeit auf Augenhöhe zu gewährleisten, müssten bisherige Strukturen aufgelöst, überdacht und neu aufgebaut werden. Neben den jeweiligen Netzwerkstrukturen wäre es aus meiner Sicht wichtig, die Beratungsangebote von Flüchtlingssozialarbeit, Jugendmigrationsdienst und Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer so auszustatten und zu stärken, dass sie inhaltlich, personell und finanziell so aufgestellt sind, den Anliegen der Klientinnen und Klienten wohnortbezogen aus einer Hand eine Vielzahl von Angeboten aufzuzeigen. Dazu gehört vordergründig:

- ▶ Anbindung des Kommunalen Integrationskoordinatoren (KIKs) an den jeweiligen örtlichen freien Träger von JMD, MBE und/oder FSA mit ausreichend finanzieller Ausstattung (Weisungsrecht),
- ▶ Möglichkeit der Schaffung von Stellen für Ehrenamtskoordinator\*innen bei den freien Trägern, um vor Ort mit dem KIK und den Beratungsdiensten nachhaltige Ehrenamtsstrukturen aufzubauen (kann bisher nur von drei Trägern mit landkreisunabhängigen Finanzmitteln gewährleistet werden),
- ▶ Bildungskoordinator\*innen, AGH-Vermittlung und Arbeitsmarktvermittlung des Landkreises erfolgen ausschließlich in enger Absprache mit den Beratungsdiensten (Case-Management) – keine

Parallelstrukturen.

Ein dauerhaftes Ineinandergreifen von wohnortnahen Angeboten (egal ob bundes-, landes-, kommunal- oder trägerfinanziert) garantiert die Schaffung von stabilen, dauerhaften Strukturen, die es Zuwanderern ermöglichen, eigenverantwortlich ihren persönlichen Integrationsprozess zu gestalten und hier in Deutschland (vorübergehend oder für immer) eine Heimat zu finden. ■■



Forum B

Matthias Resche:

## **Koordinierung von Netzwerken: Integrationsberatungsstellen im Landkreis Zwickau**

Die Aufnahme geflüchteter Menschen hat die kommunale Ebene in den vergangenen Jahren vor erhebliche Herausforderungen gestellt. In der Hochphase der Migrationsbewegungen 2015/2016 wurden im Landkreis Zwickau 5.000 Unterbringungsplätze für Asylbewerber\*innen und geduldete Migrant\*innen bereitgestellt. Dies entsprach mehr als einer Verzehnfachung der Unterbringungskapazitäten in einem Zeitraum von fünf Jahren. Zum Jahreswechsel 2015/2016 waren die zur Verfügung stehenden Unterbringungsplätze vollständig belegt.

Die große Herausforderung bestand zunächst darin, die Menschen angemessen zu versorgen, zu betreuen und Angebote zur Erstorientierung nach Ankunft im Landkreis Zwickau zu machen. Dank der großen Hilfsbereitschaft in der Bevölkerung und der guten Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamt wurden diese Aufgaben gemeistert. Natürlich war dies mit erheblichen Kraftanstrengungen für die Landkreisverwaltung, die Städte und Gemeinden sowie alle beteiligten Akteur\*innen und Institutionen verbunden.

Nachdem die Unterbringung und Versorgung der Vielzahl neuer Asylbewerber\*innen bewältigt werden konnte, stellte sich im Jahresverlauf 2016 zunehmend die Frage, welche Unterstützungsleistungen schutzberechtigte Flüchtlinge in Anspruch nehmen können. Die vorhandenen Infrastrukturen im Bereich Migrationsberatung (MBE und JMD) gerieten schnell an ihre Belastungsgrenze. Darüber hinaus fehlten hauptamtliche Unterstützungs- und Beratungsangebote für Migrant\*innen und schutzberechtigte Flüchtlinge bis dato gänzlich. Das Ehrenamt wurde in der Folge systematisch qualitativ und quantitativ bei der Unterstützung von Flüchtlingen überfordert.

Seitens des Bundes und des Freistaates Sachsen wurden im weiteren Jahresverlauf unterschiedliche Förderprogramme und Angebote ins Leben gerufen. Das umfangreichste Förderprogramm, das den Landkreisen und kreisfreien Städten dabei zur Verfügung steht, ist die Richtlinie „Integrative Maßnahme“ des Freistaates Sachsen. Neben Unterstützungsangeboten für das Ehrenamt beinhaltet die

Richtlinie eine erhebliche Anzahl von Personalstellen (den sog. Kommunalen Integrationskoordinatoren – kurz: KIK), die den Landkreisen zur Verfügung stehen.

Bei der Ausgestaltung der Integrationsarbeit im Landkreis Zwickau unter Inanspruchnahme entsprechender Förderprogramme standen zunächst nachfolgende Überlegungen im Vordergrund:

1. Der originäre Aufgabenträger für Migrationsberatung (für Erwachsene) ist das Bundesministerium des Inneren. Das BMI stellt hierfür dem Paritätischen Wohlfahrtsverband entsprechende finanzielle Mittel zur Verfügung. Der Freistaat Sachsen sieht den Ausbau der Migrationsberatung nicht in seiner Zuständigkeit.
2. Die Richtlinie „Integrative Maßnahmen“ des Freistaates Sachsen ist ein Förderprogramm zur Strukturierung, Systematisierung und Koordinierung der Integrationsarbeit auf kommunaler Ebene. Dies umfasst aber explizit nicht die Flüchtlingssozialarbeit und ebenso wenig die Migrationsberatung durch die Landkreise und Kreisfreien Städte.
3. Seitens der Kommunalpolitik wurde klar die Forderung formuliert und als Aufgabe an die Arbeitsebene gestellt, konkrete Angebote für Migrant\*innen und schutzberechtigte Flüchtlinge zu entwickeln. Die Implementierung der Koordinator\*innen (KIK) als Stabsstellen in den Rathäusern bzw. im Landratsamt als einseitige Berater\*in von Kommunalpolitiker\*innen und Verwaltung sei dabei weder sinnvoll noch erwünscht gewesen.

Unter diesen Rahmenbedingungen galt es, ein bestmögliches Angebot für Migrant\*innen und geflüchtete Menschen (mit Schutzstatus) im Landkreis Zwickau zu entwickeln und die Integrationsarbeit nachhaltig zu entwickeln. Es entstand die Idee, die Koordinator\*innen nicht unmittelbar innerhalb der Verwaltung einzusetzen, sondern diese in mehreren Beratungsstellen regional verteilt im ganzen Landkreis zu implementieren. Damit gleichzeitig die Themenfelder Sozialberatung besetzt und die Flüchtlingssozialarbeit für Schutzberechtigte realisiert werden kann, sind zudem Sozialarbeiter\*innen für

Leitung:

- Matthias Resche, Landratsamt Zwickau
- Silke Maresch, Caritas Pirna

die Beratungsstellen erforderlich.

Hintergedanke bei der Projektkonzeption war dabei stets, ähnlich einem Stadtteilbüro oder einem Quartiersmanagement eine Anlaufstelle mit (in der Regel zwei) hauptamtlichen „Kümmerern“ rund ums Thema Integration zu schaffen. Der entscheidende Unterschied hierbei ist, dass es vielmehr einen stark thematischen Aufgabenzuschnitt gibt anstelle einer territorialen Abgrenzung.

Zur Realisierung der Projektvorhaben ist der Landkreis Zwickau mit Trägern der freien Wohlfahrtspflege und mit Stadtverwaltungen Kooperationen eingegangen. Diese Träger übernehmen die Aufgabe der Sozial- und Migrationsberatung unter Inanspruchnahme dafür geeigneter Förderprogramme. Die Beratungsstellen firmieren in der Zwischenzeit unter dem Titel „Integrationsberatungsstellen“ bzw. „Integrationsbüros“ (kurz: IBS). Insgesamt wurden seit März 2017 sieben IBS im Landkreis Zwickau eröffnet. Diese sind mit je einem bzw. einer KIK, Mitarbeiter\*in des Landkreises Zwickau, und einem bzw. einer Sozialarbeiter\*in, Mitarbeiter\*in des jeweiligen IBS-Kooperationspartners, besetzt. Die Beratungsstellen begrenzen sich dabei nicht auf das Thema Flucht und Asyl, sondern stehen allen Migrant\*innengruppen und Bürger\*innen offen.

Räumlich sind die IBS in den Städten verortet, in denen schwerpunktmäßig die Wohnunterbringung der Asylbewerber\*innen erfolgt. Damit ist mit Auszug aus der jeweiligen Gemeinschaftsunterkunft ein weiterführendes Beratungsangebot sichergestellt und zugleich wird ein Anreiz geschaffen, den ländlichen Raum stärker als potentiellen Wohnort für schutzberechtigte Flüchtlinge und Migrant\*innen zu entwickeln.

Die Kombination des Personals in Form von Sozialarbeiter\*innen und KIK in einem Büro mit unterschiedlichen Dienstherren bringt einen erheblichen Abstimmungs- und Koordinierungsaufwand mit sich, funktioniert in der Praxis jedoch gut. Die Sozialarbeiter\*innen agieren als Helfer\*innen und Berater\*innen von Migrant\*innen bei Alltagsfragen und begleiten umfänglich den Integrationsprozess. Die KIK engagieren sich hingegen vorrangig auf institutioneller Ebene, für Verwaltung und Vereine, das Ehrenamt sowie für Vertreter\*innen aus Wirtschaft und Politik. Die Koordinator\*innen setzen dabei ihre Aufgabenschwerpunkte in den Bereichen Strukturentwicklung und Netzwerkarbeit.

Die praktische Arbeit vor Ort profitiert davon, dass die Mitarbeiter\*innen der Beratungsstellen an die bereits laufende Integrationsarbeit anknüpfen und diese sinnvoll ergänzen. Eine enge Kooperation mit den jeweiligen städtischen Akteur\*innen ist dabei Grundvoraussetzung für die erfolgreiche Projektumsetzung. Bereits bestehende Strukturen werden gestärkt und ausgebaut und sollen über die Projektlaufzeit hinaus nachhaltig wirken. Die Sozialarbeiter\*innen und die KIK agieren in den IBS als Team auf Augenhöhe und setzen ihre Arbeitsschwerpunkte entsprechend den regionalen Anforderungen.

Das Projektjahr 2017 beurteilen wir derzeit als erfolgreiche Pilotphase. Die Angebote haben sich bewährt und es konnte qualifiziertes Personal gewonnen werden. Gleichzeitig ist festzustellen, dass für eine erfolgreiche Integrationsarbeit hauptamtliche Angebote langfristig erforderlich sind. Die eingegangenen Kooperationen möchte der Landkreis Zwickau daher fortführen und die Strukturen verstetigen. Es ist Aufgabe der Politik, hierfür die Voraussetzungen zu schaffen.

Nur mit der Schaffung dieser langfristigen Strukturen, der Einführung von Regelfinanzierung sowie einer gesetzlichen Festlegung von Zuständigkeiten ist es für die Vertreter\*innen aus den Verwaltungen, den Institutionen, den Trägern der Wohlfahrtspflege und den Akteur\*innen der Zivilgesellschaft möglich, die große gesellschaftliche Aufgabe der Integration geflüchteter Menschen zu bewerkstelligen. Kontinuität in der Integrationsarbeit ist die größte Würdigung der engagierten Arbeit aller Akteur\*innen aus dem Haupt- und Ehrenamt. Die erfolgreiche Arbeit der vergangenen Jahre möchten wir fortsetzen und den gesellschaftlichen und sozialen Frieden im Landkreis Zwickau sichern. ■■



Forum B

Hendrik Kreuzberg:

## ■ Träger und Verbände der Freien Wohlfahrtspflege als migrationspolitische Akteure

### ■ Die Liga Sachsen - Strukturen und Handlungsfelder

Die Liga Sachsen ist der Zusammenschluss der sechs Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in Sachsen: Arbeiterwohlfahrt, Deutscher Caritasverband, der Paritätische Wohlfahrtsverband, Deutsches Rotes Kreuz, Diakonisches Werk und Zentralwohlfahrtsstelle der Juden in Deutschland.

Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in Sachsen haben sich auf Landesebene und in den Landkreisen sowie den kreisfreien Städten zu einer Arbeitsgemeinschaft zusammengefunden - der Liga. Die Liga Sachsen vertritt die Interessen insbesondere jener Menschen, die auf Hilfe und Unterstützung angewiesen sind. Sie nimmt ebenso die Belange der Einrichtungen und Dienste, die die verschiedenen

Hilfen für betroffene Menschen anbieten, gegenüber Politik und Verwaltung wahr.

Strukturell gliedert sich die Liga der Freien Wohlfahrtspflege in Sachsen in das oberste Organ, den Hauptausschuss, und in die zehn Fachausschüsse. Liga-Vorsitzender ist derzeit turnusgemäß für zwei Jahre Oberkirchenrat Christian Schönfeld (Vorstand Diakonisches Werk Sachsen).

Die genannten Verbände betreiben in Sachsen über 5000 stationäre, teilstationäre und ambulante Einrichtungen und Dienste. In diesen sind mehr als 100.000 hauptamtliche Mitarbeiter\*innen sowie fast 38.000 ehrenamtlich engagierte Menschen tätig (Liga-Statistik per 31. Dezember 2015).

Auszug aus dem Hilfebereichs- und Einrichtungsspektrum:

Hilfebereiche		Beispiele für Einrichtungen
Gesundheitshilfe	Stationäre Einrichtungen	Krankenhäuser/Kureinrichtungen
	Teilstationäre Einrichtungen	Tageskliniken
	Ambulante Dienste/Angebote	offene Angebote
Kinder- und Jugendhilfe	Stationäre Einrichtungen	Heime, Erziehungsheime, Betreutes Wohnen
	Teilstationäre Einrichtungen	allgemeine und freie Schulen, Tagesgruppen
	Kindertagesstätten	inklusive Krippen und Hort
	Ambulante Dienste/Angebote	Erziehungsberatungsstellen, Familienzentren
Familienhilfe	Stationäre Einrichtungen	Familienferienstätten, Frauen- und Kinderschutzhäuser
	Ambulante Dienste/Angebote	Schwangerschaftsberatungsstellen, Sozialstationen
Altenhilfe	Stationäre Einrichtungen	Altenpflegeheime, Kurzzeitpflege, Wohnpflegeheime
	Teilstationäre Einrichtungen	Tagespflegeeinrichtungen, Tageshospiz
	Ambulante Dienste/Angebote	Ambulante Hospizdienste, Betreutes Wohnen, Senior*innenklubs
Teilhabe	Stationäre Einrichtungen	Wohnstätten/-heime, Wohnpflegeheime
	Teilstationäre Einrichtungen	Heilpädagogische Kindertagesstätten, Förderschulen, Werkstätten
	Ambulante Dienste/Angebote	Frühförderstellen, Beratungsstellen, Integrationsfachdienste
Hilfen in besonderen Lebenslagen	Stationäre Einrichtungen	Wohnungslosenhilfe, Asylbewerber*innenhilfe, Übernachtungsheime
	Teilstationäre Einrichtungen	Bahnhofsmision, Tageskliniken für Suchtkranke
	Ambulante Dienste/Angebote	Schuldnerberatung, Wohnungslosenberatung
Bildung		Berufliche Ausbildungsstätten, Diakonenschulen
Selbsthilfe		

- Hendrik Kreuzberg, Fachausschuss Migration/Liga der Freien Wohlfahrtspflege
- Gjulner Sejdi, Romano Sumnal e.V. Leipzig

Diese Übersicht verdeutlicht zum einen, in welchen vielfältigen Bereichen der Daseinsfürsorge und der Bildung die freien Träger verortet sind. Sie zeigt daneben auch, welche Bedeutung Verbände und Träger als sozialpolitische und bildungspolitische Akteure entfalten können.

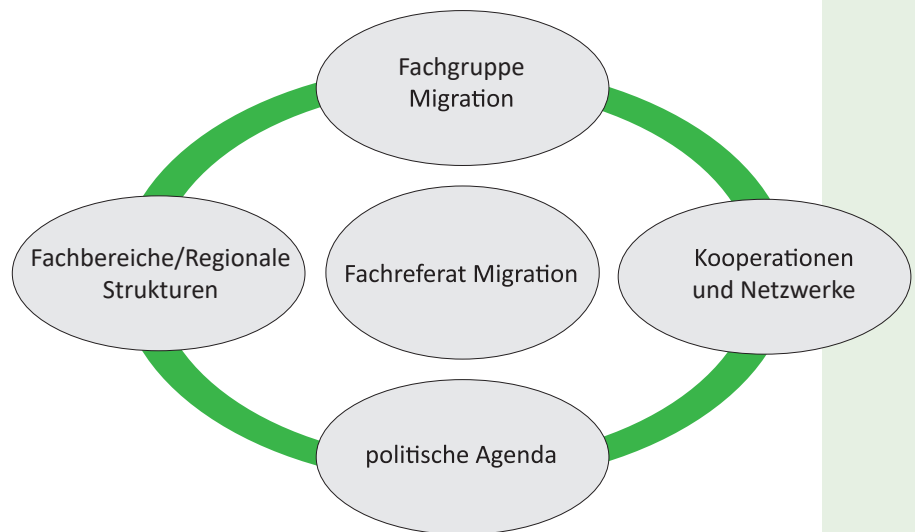
### ■ Die Arbeit des Fachausschusses Migration

Der Fachausschuss Migration trifft sich mindestens einmal pro Quartal und setzt sich aus den Vertreter\*innen der Fachbereiche Migration der genannten Verbände zusammen.

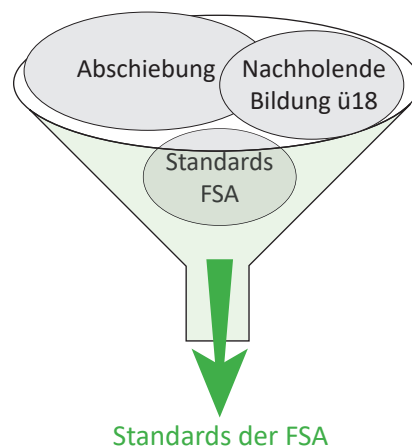
Die Fachbereiche bringen im Vorfeld einer Sitzung ihre Themenvorschläge ein. Diese ergeben sich aus ihrer verbandlichen Tätigkeit und vor allem aus der praktischen Arbeit der Einrichtungen und Dienste.

Beispiel der verbandlichen Einbindung des Fachbereichs Migration (siehe Prozessdiagramm):

- Verbindung zur Praxis sozialer Arbeit und zu den notwendigen praktischen Handlungsfeldern, z.B. durch die Fachgruppe Migration oder Flüchtlingssozialarbeit
- Die weiteren Fachbereiche der Verbände, z.B. Teilhabe, Bildung, Kinder- und Jugendhilfe, spiegeln jene Themen, in denen Migration/Integration als Querschnitt behandelt werden muss.
- Über die regionalen Strukturen des Verbandes (Kreisverbände, Regionalstellen, Stadt-Liga etc.) werden die jeweiligen sozialräumlichen Bezüge eingebracht. Insbesondere über die regionalen/kommunalen Sozial- oder Jugendhilfeausschüsse werden zudem auch eigene Themen besetzt und ggf. auf die Landesebene gehoben.
- Bundes- und landespolitische Entwicklungen sowie die eigene verbandliche politische Agenda haben Einfluss auf Themen.
- Kooperationen bzw. Netzwerke setzen ebenso Impulse und Themen.

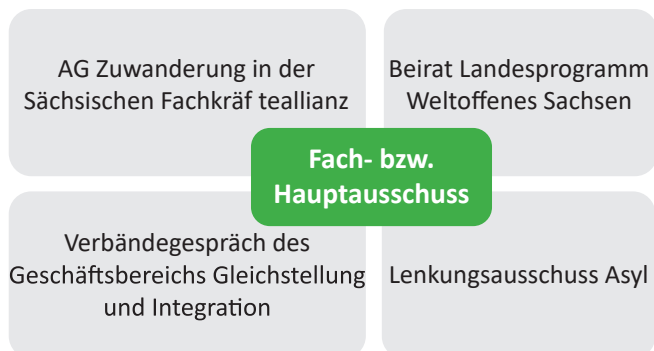


Die unterschiedlichen Perspektiven und Themen werden über die jeweiligen Fachreferate Migration regelmäßig im Fachausschuss Migration der Liga eingebracht. Dieser verständigt sich über das Thema, stimmt sich ggf. mit weiteren beteiligten Fachausschüssen ab, bespricht die überverbandliche Relevanz und legt weitere Schritte der Bearbeitung sowie Verantwortlichkeiten fest. Auf diese Weise werden Themen vorgefiltert und das Prozedere der Weiterarbeit vereinbart.



Die Fachausschussmitglieder besetzen direkt oder über den Hauptausschuss diverse Gremien auf Ebene der sächsischen Landespolitik. Daneben bestehen zahlreiche Arbeitskontakte zu Politik und Verwaltung.

Durch diese Gremien- und Netzwerkarbeit können notwendige Handlungsfelder der Sozialen Arbeit eingebracht, diskutiert sowie Lösungsmöglichkeiten vorgeschlagen und Mitwirkung angeboten werden. Unten stehend eine beispielhafte schematische Übersicht über aktuell besetzte Gremien:



Forum C

## ■ Träger und Verbände - migrationspolitische Akteure vor Ort

Die Einrichtungen und Angebote der Träger der Sozialen Arbeit und Bildung sind für alle Menschen vor Ort aufsuchbar und nutzbar – auch niederschwellig genannt. Soziale Arbeit ist Beziehungsarbeit, gemeinwesenorientiert und darauf ausgerichtet, soziale Missstände zu überwinden und die betreffenden Menschen (wieder) in die Lage zu versetzen, selbstständig ihr Leben zu gestalten. Dies trifft im besonderen Maße auch auf Personengruppen zu, die als Zugewanderte nach Deutschland und Sachsen gekommen sind. Die rechtliche Stellung, aber auch die spezifische Situation z.B. geflüchteter Menschen macht es notwendig, dass es für diese Zielgruppen besondere soziale Angebote geben muss.

### Arbeitsfelder im Bereich Integration und Migration

Migrationsberatungsdienste (MBE, JMD)  
Unterbringung und Betreuung umF  
Flüchtlingssozialarbeit  
Asylverfahrensberatung

Erstunterbringung  
Rückkehrberatung  
verschiedene Projekte zur Integration und zum Empowerment

Versorgung von traumatisierten  
Geflüchteten  
Schutz von geflüchteten Frauen vor geschlechtsspezifischer Gewalt  
Ehrenamtskoordination und -begleitung

Dennoch ist gerade für diese Personengruppen auch die Inklusion in die Regelangebote der sozialen Arbeit und Bildung besonders bedeutsam. Die gleichberechtigte Teilhabe aller Menschen ermöglicht Chancengerechtigkeit und Begegnung auf Augenhöhe. Dieser Anspruch ist jedoch nur langsam einlösbar.

## Leitung

- Hendrik Kreuzberg, Fachausschuss Migration/Liga der Freien Wohlfahrtspflege
- Gjulner Sejdi , Romano Sumnal e.V. Leipzig

### Regelangebote

frühkindliche Bildung  
Schule  
Ausbildung und Freiwilligendienste

Integration in Arbeitsmarkt  
allgemeine soziale Beratung  
interkulturelle Bildung und Begegnung

These: Die Unterstützung und Betreuung von Menschen mit Migrationshintergründen und Fluchterfahrungen in den Regelangeboten ist weiterhin eine große Herausforderung.

Neben der Angebotsseite sind die Einrichtungen und Träger der Wohlfahrtspflege auch in der Lage, Arbeitgeber\*in für Menschen mit Migrationshintergründen zu sein. Einerseits setzt dies eine offene Haltung und diskriminierungskritische Selbstreflexion voraus. Andererseits müssen gerade die Vorteile und Chancen sozialer Arbeitsfelder stärker thematisiert werden.

Gerade für die notwendige Interessensvertretung von Menschen mit Migrationshintergründen ist deren Organisation und Professionalisierung notwendig. Dafür gibt es in Sachsen zahlreiche gelungene Beispiele und in den aktuellen Migrations- und Integrationsdebatten sind diese Akteur\*innen wichtige Expert\*innen. Ihre Expertise mit den Arbeitsweisen und Zugängen der Verbände Sozialer Arbeit zu bündeln, ist eine wichtige Aufgabe der kommenden Zeit. Entstehen können daraus intensive Fachdiskurse, notwendige Perspektivwechsel und nicht zuletzt die Verringerung von strukturellem Rassismus. ■■



Forum C

Ruth Schilling, Annemarie Weigl:

## ■ Flüchtlingssozialarbeit - Konzepte und Standards Welche Standards benötigt und wie viel Standardisierung verträgt Flüchtlingssozialarbeit?



Forum D

*„Im Fall der Sozialen Arbeit mit Flüchtlingen wird die Diskrepanz zwischen den Idealen der Profession und ihrem normativ fundierten Selbstverständnis einerseits, und den faktischen Grenzen, die aus ihrer Einbindung in die Strukturen des nationalen Wohlfahrtsstaates resultieren in zugespitzter Weise deutlich“,*

schreibt Albert Scherr in seinem Aufsatz „Soziale Arbeit mit Flüchtlingen“<sup>1</sup> und gibt damit eine mögliche Erklärung für extreme Belastungsgefühle vieler Flüchtlingssozialarbeitenden in der Praxis. Aufgrund der dreifachen Erwartungshaltung 1) seitens der asylsuchenden Klient\*innen mit dem Wunsch nach einem „besseren Leben“, 2) seitens der Politik und Verwaltung bei der Umsetzung von Integrationsversprechen und Gesellschaftsentwicklung sowie 3) seitens der polarisierten Gesellschaft bei der Regelungen von zivilgesellschaftlichem Engagement oder der Kontrolle und Begrenzung von Einwanderung zum Schutz der ansässigen Bevölkerung<sup>2</sup>, ist das Handlungsfeld der Flüchtlingssozi-

alarbeit in besonderem Maße gefordert und steht unter mehrfachem Legitimierungsdruck. Um nach außen Flüchtlingssozialarbeit als professionelle personenbezogene soziale Dienstleistung im Sinne zuverlässiger, menschenrechtskonformer und von persönlichen, affektiven Faktoren unabhängiger Sozialer Arbeit zu gewährleisten und nach innen für Fachkräfte aushaltbare Arbeitsbedingungen zu schaffen, werden seitens vieler Akteur\*innen im Kontext von Flucht und Asyl Forderungen nach Standards für die Flüchtlingssozialarbeit laut. Dies bestätigte die Evaluation des Fachtages *Flucht, Asyl, Integration und Soziale Arbeit in Sachsen (FAISA)*, indem sie Qualitätsentwicklung und Standardisierung aus Sicht der involvierten Akteur\*innen als notwendige Themen für Flüchtlingssozialarbeit identifizierte.<sup>3</sup> Gleichzeitig wird deutlich, dass es der Sozialen Arbeit an einem einheitlichen Verständnis von Standards fehlt und die Diskussionen um Au-

<sup>1</sup> Scherr, Albert: *Soziale Arbeit mit Flüchtlingen*: 17, 2015.

<sup>2</sup> Gemeinde, Marion: *Das „alte neue“ Handlungsfeld „Soziale Arbeit*

*mit (jungen) geflüchteten Menschen“ unter Erwartungsdruck*: S.1f.  
<sup>3</sup> Zentrum für Forschung, Weiterbildung und Beratung an der ehs Dresden gGmbH: *Dokumentation Fachtage „Flucht, Asyl, Integration und Soziale Arbeit in Sachsen“ (FAISA) am 5. Dezember 2015 an der ehs Dresden*: 1, 2015.



- Ruth Schilling, Caritasverband für Dresden e.V.
- Annemarie Weigl, Caritasverband für Dresden e.V.

tonomie und Fremdbestimmung durch Standards als Qualitätsmerkmalen seit der Einführung des Neuen Steuerungsmodells hauptsächlich zu einer Spaltung anstelle einer gemeinsamen Definition des Standardbegriffes führte. Während Standards in der Praxis de facto an Bedeutung gewinnen, hängt der Fachdiskurs weiter in der Dichotomie zwischen „ökonomischer Standardisierung“ und „pädagogischer Einzelfalloffenheit“ fest, was aus systemtheoretischer Perspektive paradoxerweise noch mehr Raum für Fremdbestimmung aufgrund fehlender Partizipation in der Standardentwicklung seitens der Profession Sozialer Arbeit selbst schafft. Flemming Hansen bietet mit seiner Definition von Standards einen Mittelweg, der auf der These beruht, dass Standards sowohl sozialtechnische als auch kommunikative Handlungsoptionen eröffnen.

*„Standards sind regelhafte oder durchschnittliche Eigenschaften von Gegenständen, Personen oder Verfahren. Sie können ein anerkanntes Qualitäts- und Leistungsniveau beschreiben und als richtungsweisende Indikatoren für die Güte eines Produktes oder einer Dienstleistung festgelegt werden. Sie bieten einen Maßstab für erwartbares Handeln und somit **Handlungsorientierung**. Standards sind möglichst empirisch abgesichert sowie operational und konkret formuliert.*

*In ihrem Entstehungsprozess sind Standards in der Sozialen Arbeit in der Regel **kollektiv, gemeinschaftlich und kommunikativ ausgehandelt**. In personenbezogenen Sozialen Dienstleistungen, die durch einen hohen Grad an Heterogenität, Kontingenz und Komplexität gekennzeichnet sind, verfügen Standards über einen prozessorientierten und dynamischen Charakter. Sie haben den Status von Lernergebnissen und sind somit relativ und zeitabhängig.*

*Standards sind **Steuerungsinstrumente**. Sie ermöglichen strukturierte Vergleiche, z.B. von Leistungen in ähnlichen Fällen oder erwünschter und tatsächlicher Praxis. Damit bilden sie die planerische Basis für die Überprüfung von Zweck-Mittel-Relationen und sind grundlegend für die Evaluation und Qualitätsbeurteilung.*

*Standards dienen der Verbesserung der Praxis und können weiterführende Kommunikation qualifizieren.“<sup>4</sup>*

Der dadurch entstehende prozesshafte und dynamische Charakter von Standards bietet bei sachgerechter Entwicklung und Anwendung die Grundlage für eine autonome Professionalisierung der Praxis und weiterführenden Kommunikation über Qualitätsentwicklung, wie sie innerhalb der Flüchtlingssozialarbeit immer wieder gefordert wird. Flemming Hansen schlägt dazu einen zirkulären *Planungsprozess Sozialer Dienstleistungen*<sup>5</sup> vor. Dabei werden in einem dynamischen und das pädagogische Handeln begleitenden Prozess fünf Prozessschritte wiederholt:

1. Die bestehende Situation wird analysiert und als **Ist-Standard** beschrieben.
2. Vor dem Hintergrund des Ist-Zustandes wird ein **Soll-Zustand** definiert und als Soll-Standard beschrieben. Dabei sind die Formulierung von Zielvorstellungen und Indikatoren als Beschreibung der Zielerreichung von essenzieller Bedeutung.
3. Entsprechend des Soll-Zustandes werden geeignete **Mittel, Methoden oder Maßnahmen** ausgewählt, die die Erreichung des konstruierten Soll-Zustandes ermöglichen sollen. Diese Auswahl ist die Beschreibung einer personenbezogenen sozialen Dienstleistung, wie sie von den Sozialarbeitenden in der Praxis umgesetzt werden soll.
4. Nach Ablauf einer bestimmten Zeit der pädagogischen Intervention zur Erreichung des Soll-Zustandes wird erneut ein erreichter Ist-Zustand analysiert und als **Ist-Zustand2** beschrieben.
5. Der geplante Soll-Zustand wird anschließend mit dem tatsächlich erreichten Ist-Zustand2 verglichen und die realen Veränderungen durch den **Vergleich von Ist-Zustand und Ist-Zustand2** analysiert.
6. Bei nicht erreichtem Soll-Zustand wird die Abweichung und ihre möglichen Ursachen analysiert, und eine **Neubewertung des Ist-Zustand2** gleichzeitig als aktueller Ist-Zustand herangezogen, der den nächsten Zyklus des Planungsprozesses einläutet.

<sup>4</sup> Hansen, Flemming: Standards in der sozialen Arbeit: 34, 2010.

<sup>5</sup> Hansen, Flemming: Standards in der sozialen Arbeit: 53, 2010.

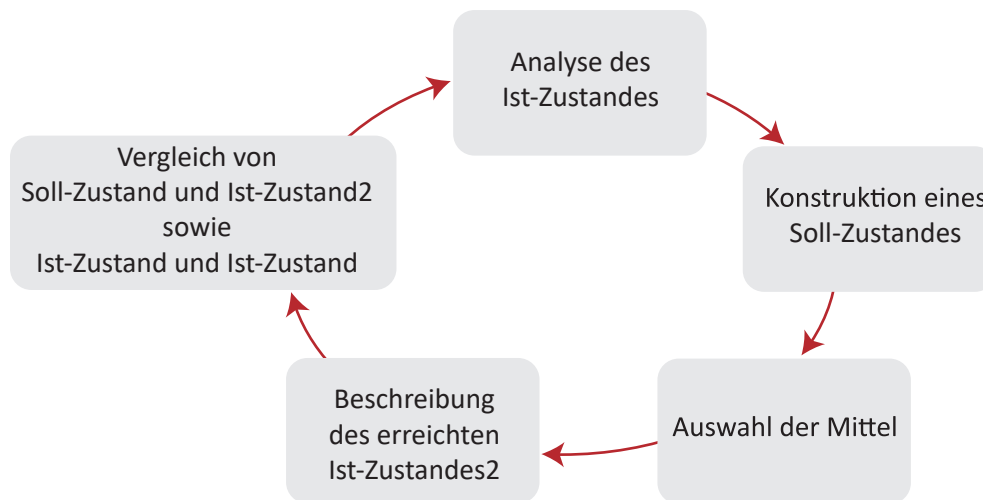


Abb. 1 Planungsprozess Sozialer Dienstleistungen

Wenn Standards, in Abgrenzung von Wahrheit, als Orientierung für professionelle Prozessgestaltung und Standardabweichung als Chance zur Reflexion und Optimierung sozialberuflichen Handelns begriffen werden<sup>6</sup>, kann eine Steuerung personenbezogener sozialer Dienstleistungen umgesetzt werden, die eine Balance zwischen Standardisierung und Einzelfaltoffenheit, Norm und Fall, Zweckrationalität und Handlungsorientierung, Technologie und Hermeneutik herstellt. Marianne Meinhold verdeutlicht die Bipolarität von Standards, indem sie zwischen Qualitätsstandards und fachlichen Standards unterscheidet, wobei sich Qualitätsstandards von rein fachlichen Standards dadurch unterscheiden, dass sie die Erwartungen unterschiedlicher Akteur\*innen an die Qualität der Leistung einbeziehen, während fachliche Standards auf das professionelle Selbstverständnis der Sozialarbeitenden bezogen sind.<sup>7</sup>

Ulrike Urban geht in ihrer Studie zur Bewältigung von strukturellen Widersprüchen auf die Bedeutung von fachlichen Standards ein, indem sie nachweist, dass der sichere Umgang mit dem strukturellen Dilemma, wie von Albert Scherr beschrieben, und den inhärenten Spannungen zwischen technologischen und nichttechnologischen Handlungsbereichen, standardisierbaren und individuellen Hilfeleistungen bzw. Kontrolle und Autonomie mehr von dem beruflichen Selbstkonzept<sup>8</sup> der handelnden Sozial-

arbeitenden abhängt als von dem bloßen Vorhandensein expliziter Standards.<sup>9</sup> Flemming Hansen merkt an dieser Stelle kritisch an, dass extreme Anforderungen, wie zum Beispiel zu hohe Arbeitsbelastung, niedriger Ausbildungsgrad, autoritäres Management und geringe Reflexionsmöglichkeit eine inadäquate technische Verwendung von nichttechnischen Fachstandards begünstigen. Damit ist die „missbräuchliche“ zweckrationale Anwendung von Standards in der nichttechnischen Dimension gemeint. Warnend anzumerken ist hier, dass die Rahmenbedingungen der Flüchtlingssozialarbeit - wie zum Beispiel die zeitlich, personell und finanziell begrenzten Ressourcen, der extrem hohe und regional schwankende Betreuungsschlüssel, die sich stetig ändernden juristischen verwaltungstechnischen Rahmenbedingungen, das schnelle Wachstum der Beratungsteams bei gleichzeitig hohem Berufseinsteiger\*innenanteil, die teaminterne Multiprofessionalität, die forcierte Zusammenarbeit unterschiedlicher Träger aus der öffentlichen und freien Trägerlandschaft mit unterschiedlichen Arbeitsweisen und Zielen, der Vorrang ordnungsrechtlicher und migrationspolitischer Interessen vor sozialpolitischen Zielstellungen, etc. - genau jene Unsicherheiten in Entscheidungssituationen schaffen, die als Nährboden für zweckrationale Erwartungen an

6 ebd. S. 167.

7 Meinhold, Marianne: *Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Einführung und Arbeitshilfen*: 30, 1998.

8 Urban, Ulrike: *Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle. Sozialpädagogische Entscheidungsfindung in der Hilfeplanung*:

121f., 2004.

*Die orientierungsleitende Funktion und Befriedigung des Bedürfnisses nach Konsistenz bei Offenheit gegenüber Entwicklungsprozessen deutet die Nähe des Selbstkonzeptes zu Standards an, an die gleiche Erwartungen geknüpft sind.*

9 Urban, Ulrike: *Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle. Sozialpädagogische Entscheidungsfindung in der Hilfeplanung*: 120ff., 2004.

Leitung:

- Ruth Schilling, Caritasverband für Dresden e.V.
- Annemarie Weigl, Caritasverband für Dresden e.V.

Standards als Problemlösungsstrategie bei gleichzeitig höchstgradigem Technologiedefizit<sup>10</sup> gelten. Diese Gratwanderung wird von Flemming Hansen als Technologierisiko bezeichnet und verdeutlicht einerseits die besondere Bedeutung von Standards als Orientierung, andererseits aber auch die Gefahr von dem wesensfremden, zweckrationalen bis hin zu manipulativen Einsatz in von Ungewissheit und Unsicherheit geprägten Entscheidungssituationen, in denen den Besonderheiten des Einzelfalls nicht Rechnung getragen, sondern die Expert\*innenposition zugunsten einer vermeintlich einfachen, schnelleren und klaren Entscheidung missbraucht werden kann.<sup>11</sup> Gleichzeitig sind es genau die ungewissen und unsicheren Entscheidungssituationen, in denen Standards als (haftungsrechtliche) Absicherung und Legitimation professionelles Handeln vor kritischen Stimmen schützen können.<sup>12</sup> Die Rolle des professionellen und autonomen Selbstkonzeptes ist also vor allem im Bereich von Flucht und Asyl von besonderer Bedeutung, da sich die Flüchtlingssozialarbeit mit kaum zu vergleichenden strukturellen Hürden seitens der staatlichen Legislative, Judikative und Exekutive zur Erfüllung ihres Auftrages als Handlungsfeld einer Menschenrechtsprofession auseinandersetzen<sup>13</sup> und sich gegen viele der Aufträge wehren muss, da sie dem professionellen Selbstkonzept widersprechen.



Flüchtlingssozialarbeit kann eine Steuerung ihrer Arbeit mithilfe von Standards also durchaus selbstbewusst in Angriff nehmen, wobei zwischen zweckrationaler Steuerung der technischen Dimension und prozesshafter Steuerung in der nichttechnischen Dimension des Einzelfalls unterschieden werden muss. Die Kernleistung Sozialer Arbeit muss dabei die nichttechnische Dimension und die hermeneutische Einzelfalloffenheit bleiben, in der Steuerung nicht direktiv, sondern dialogisch realisiert wird. Standards werden so in Abgrenzung von Kontrollinstrumenten zur temporären Orientierung in der Einzelfallarbeit, die mithilfe zirkulärer Entwicklungsprozesse weiterentwickelt werden müssen. Es bedarf also professionseigener Fachstandards, die in Form von Trägerkonzeptionen festgehalten werden sollten, um das berufliche Selbstkonzept der Sozialarbeitenden zu stützen, das auch in der nichttechnischen Dimension personenbezogener sozialer Dienstleistungen Orientierung bietet und vor dem autoritären Einsatz von technischen Standards oder affektivem Handeln in Überforderungssituationen schützt. Zusätzlich schaffen konzeptionelle Darstellungen von Standards auch Transparenz und wirken als Legitimierungsbasis nach außen.



Forum D

<sup>10</sup> Das technologische Defizit besagt, dass es im pädagogischen Handeln keinen linearen Zusammenhang zwischen Ursache und Wirkung einer Intervention gibt. Das bedeutet, dass sowohl das Erreichen eines Zieles nicht sicher geplant als auch ein erreichtes Ziel nicht mit Sicherheit auf eine bestimmte Intervention zurückgeführt werden kann, da die wirkenden Faktoren sozialer und kommunikativer Prozesse aufgrund ihrer Komplexität und Zeitgleichheit praktisch nicht isoliert voneinander auf ihre Wirkung hin betrachtet werden können.

<sup>11</sup> Hansen, Flemming: *Standards in der sozialen Arbeit*: 129, 2010.

<sup>12</sup> ebd. S. 79.

<sup>13</sup> Scherr, Albert: *Soziale Arbeit mit Flüchtlingen*: 18, 2015.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Standards in der Sozialen Arbeit als prozesshafte Indikatoren für die Qualität personenbezogener sozialer Dienstleistungen eingesetzt werden können, um Orientierung zu bieten und autonome Selbstkontrolle im Sinne einer Professionalisierung durchzuführen. Die Unterscheidung und selbstkritische Reflexion von technisch-standardisierbaren und nichttechnisch-einzelfalloffenen Ebenen abhängig von den Zielen der Interventionen spielt eine ausschlaggebende Rolle auf dem Weg zu einer angemessenen Balance zwischen Standardisierung und Einzelfalloffenheit. ■■



Forum D

### Literaturverzeichnis

Hansen, Flemming: Standards in der sozialen Arbeit.

Berlin (Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V.) 2010.

Meinhold, Marianne: Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Einführung und Arbeitshilfen. Freiburg im Breisgau (Lambertus) 1998.

Scherr, Albert: Soziale Arbeit mit Flüchtlingen. Die Realität der „Menschenrechtsprofession“ im nationalen Wohlfahrtsstaat. In: Sozial Extra (4): 16-19, 2015.

Urban, Ulrike: Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle. Sozialpädagogische Entscheidungsfindung in der Hilfeplanung. Weinheim und München (Juvventa) 2004.

Zentrum für Forschung, Weiterbildung und Beratung an der ehs Dresden: Dokumentation Fachtag „Flucht, Asyl, Integration und Soziale Arbeit in Sachsen“ (FAISA) am 5. Dezember 2015 an der ehs Dresden. Dresden. 2015.

### Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Planungsprozess Sozialer Dienstleistungen aus Hansen, Flemming: Standards in der sozialen Arbeit: 53, 2010. Änderungen durch Autorin.

Andrea Niethammer:

## ■ Blick über den Tellerrand: Flüchtlingssozialarbeit in Hamburg



Forum E

Im Rahmen des Hamburger Programms „Deutschkurse für Flüchtlinge“ vermitteln wir Asylbewerberinnen und Asylbewerber sowie geduldete Flüchtlinge in Deutschkurse, bieten den Teilnehmenden eine sozialpädagogische Begleitung und unterstützen sie bei der weiteren Perspektivplanung.

In der „Clearingstelle Gesundheitsversorgung Ausländer“ unterstützen wir Klientinnen und Klienten ohne Aufenthaltstitel, die in Hamburg leben, dabei, Zugang zu medizinischer Versorgung zu erhalten. EU-Bürgerinnen und Bürger unterstützen wir bei der Klärung ihres Krankenversicherungsstatus und bei der

Integration in die Regelversorgungssysteme.

Rückkehrinteressierte Menschen beraten wir individuell und kompetent über die Möglichkeiten und Voraussetzungen einer freiwilligen Rückkehr in die Heimatstaaten. Dazu gehört auch die Beratung zu finanziellen Fördermöglichkeiten. Wir unterstützen bei der Vorbereitung und Organisation der Rückkehr.

Die Rückkehrberatung richtet sich an alle Migrantinnen und Migranten sowie Flüchtlinge, unabhängig vom Aufenthaltsstatus.

Wir sind ein multikulturelles Team und beraten in den Sprachen: Arabisch, Bosnisch, Dari, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Italienisch, Kroatisch, Kurdisch-Sorani, Pashtu, Polnisch, Russisch, Serbisch, Spanisch und Ukrainisch.

Das Flüchtlingszentrum Hamburg wird gefördert durch die Stadt Hamburg.

Das Flüchtlingszentrum ist im Themenbereich

### ■ Flüchtlingszentrum Hamburg

Die Zentrale Information und Beratung für Flüchtlinge gGmbH, Träger des Flüchtlingszentrums, ist eine gemeinnützige Gesellschaft der Hamburger Landesverbände der Arbeiterwohlfahrt, der Caritas und des Deutschen Roten Kreuzes.

Die Flüchtlingsberaterinnen und Flüchtlingsberater des Flüchtlingszentrums wenden sich mit ihren Angeboten an Flüchtlinge, Asylsuchende und Menschen mit ungesichertem Aufenthalt in Hamburg.

Wir bieten eine persönliche und umfassende Beratung zu asyl- und ausländerrechtlichen Fragen sowie zu den Bereichen Arbeit, Qualifizierung und Ausbildung und helfen bei der individuellen Klärung von Perspektiven.

Verschiedene Einzel- und Gruppenangebote bieten Hilfe und Orientierung in Alltagsfragen und im Umgang mit Institutionen und Behörden. Auf unserer Webseite [www.fz-hh.de](http://www.fz-hh.de) finden sich in der Rubrik „Projekte und Kurse“ alle Informationen und Kontaktdaten zu speziellen Beratungsangeboten. Einige Beispiele:

Leitung:

- Ilko Keßler, AWO Sachsen
- Silvia Halpap, FaZIT Brandenburg
- Andrea Niethammer, Flüchtlingszentrum Hamburg

Flucht und Schutz von Flüchtlingen engagiert. Es beschränkt sich in seinem Aufgabenbereich der Beratung für Flüchtlinge nicht auf Einzelaspekte, sondern verfolgt einen ganzheitlichen Beratungsansatz, der das gesamte Fluchtgeschehen im Blick hat.

Für Flüchtlinge sowie Migrantinnen und Migranten ohne dauerhaftes Bleiberecht hat das Flüchtlingszentrum folgende Beratungsangebote:

### Orientierungsberatung

Die Orientierungsberatung richtet sich in erster Linie an neu eingereiste Flüchtlinge und bietet eine Erstorientierung im Umgang mit Behörden, Ämtern und anderen wichtigen Anlaufstellen. Sie klärt auch zu den Rechten und Pflichten von Flüchtlingen auf.

### Verfahrensberatung

In der Verfahrensberatung informieren und beraten wir über die einzelnen Schritte des Asylverfahrens von der Antragstellung bis zum Abschluss. Bei Bedarf erklären wir die Inhalte der Bescheide und klären über deren Tragweite auf und beraten zu den Rechtsfolgen und den gegebenenfalls erforderlichen oder möglichen Schritten.

### Perspektivenberatung

Bei der Perspektivenberatung informieren wir über ausländer- und asylverfahrensrechtliche Zusammenhänge mit dem Ziel der Herausbildung einer nachhaltigen Lebensperspektive für den Flüchtling. Beraten wird auch zu Fragen von Ausbildungs- und Arbeitsmöglichkeiten und zu weiteren Integrationsangeboten. Die Beratung erfolgt ergebnisoffen und bietet für Flüchtlinge ohne dauerhafte Aufenthaltsperspektive auch die Erörterung der (Förder-) Möglichkeiten bei einer freiwilligen Rückkehr.

### Verweisberatung

Die Verweisberatung mit qualifizierter Lotsenfunktion informiert über Angebote der Regeldienste und sonstiger vorrangig zuständiger Dienste und unterstützt die Kontaktaufnahme der Ratsuchenden zu den entsprechenden Institutionen, so dass die passenden Angebote wahrgenommen werden können.



Forum E

## Fachforen Teil 2



■ Forum F | ■ Forum G | ■ Forum H | ■ Forum I | ■ Forum J

Dana Brenner, Josephine Schwittel:

## ■ Flüchtlingssozialarbeit und die Arbeit in multiprofessionellen Teams

Die Flüchtlingssozialarbeit (FSA) ist ein besonderes Fachgebiet der Sozialen Arbeit. Dies wird nachfolgend anhand der speziellen Anforderungen, die an die Akteur\*innen der FSA gerichtet sind, erläutert. Am konkreten Beispiel des Projektes „Soziale Betreuung für Asylbewerber“ (SBA) des AGIUA e.V. werden Chancen und Herausforderungen im Umgang mit Diversität innerhalb des Teams abgebildet und Voraussetzungen einer erfolgreichen Zusammenarbeit abgeleitet.



Forum F

### I. Charakteristik der Flüchtlingssozialarbeit und Anforderungen an die Akteure

Die Soziale Arbeit als solche findet sich immer im Spagat zwischen (1) den Forderungen und Erwartungen seitens Politik und Gesellschaft, (2) den Bedürfnissen und Erwartungen ihrer Klient\*innen und (3) ihren eigenen Ansprüchen und dem Kodex ihrer Profession. Dieses dreifache Mandat ist im Bereich der FSA besonders komplex. Flüchtlingssozialarbeit - unter den Bedingungen, unter der sie seit Sommer 2015 geleistet wird, ebenso wie ihr derzeitiger Umfang - ist im Vergleich zu anderen Teilgebieten der Sozialen Arbeit verhältnismäßig neu. Sie richtet sich nicht nur an eine hochgradig heterogene Zielgruppe, sondern umfasst daneben einen Querschnitt aus etablierten Feldern der Sozialen Arbeit. Zudem unterliegt sie dem rasanten Wandel von Gesetzen und Praktiken der involvierten Behörden. Gleichzeitig wird die Thematik Flucht und Migration kontrovers diskutiert. Aus dieser Gemengelage an aktuellen Randbedingungen und Erwartungen an die FSA ergeben sich für die Praktizierenden eine Reihe von besonderen Anforderungen (Kunz 2017).

(1) Zunächst ist festzuhalten, dass die Migrationssituation spätestens seit Sommer 2015 omnipräsent ist. Der kontroverse Diskurs über die „Flüchtlingskrise“ sowie die öffentliche Debatte des Integrationsbegriffes spiegeln inzwischen allzu oft lediglich ein Pauschalurteil über hunderttausend Geflüchtete als Bedrohung wider; dieses schlug sich in den vergangenen Monaten auch in der Gesetzgebung nieder. Hauptamtliche arbeiten jedoch täglich mit Geflüchteten zusammen; ihr Verständnis der Gesamtsituation sowie der Individuen ist ein weitaus differenzierteres. Die FSA ist deshalb mit „mandatswidrigen Erwartungen“ (Initiative Hochschullehrender 2016:5) seitens Politik und Gesellschaft konfrontiert:

Einerseits soll auf das weithin von der Öffentlichkeit/Politik erwünschte - dankbare, fügsame - Verhalten der Geflüchteten hingearbeitet werden. Dies gilt insbesondere, während sie den Status als Asylbewerber\*innen innehaben und durch Flüchtlingssozialarbeiter\*innen betreut werden. Mit dem Wechsel in einen anderen Rechtskreis hingegen wird Eigenständigkeit eingefordert und bei Versa-



Leitung:

- Felix Keil, Radebeuler Sozialprojekte gGmbH, Dresden
- Dana Brenner, AG In- und Ausländer e.V. Chemnitz
- Josephine Schwittek, AG In- und Ausländer e.V. Chemnitz

gen mit rechtlichen und/oder finanziellen Konsequenzen gedroht; auch die Begleitung durch die Flüchtlingssozialarbeiter\*innen wird schnellstmöglich beendet. Dies geschieht also an der Stelle, an denen ein selbstbestimmteres Leben der Geflüchteten in Deutschland beginnen kann. Neben dieser grundlegenden Problematik ergeben sich mitunter konkretere Spannungsfelder, z.B. bei der SBA aus der Finanzierung des Projektes über das Land Sachsen bzw. das Sozialamt der Stadt Chemnitz. Die Förderrichtlinie „Soziale Betreuung Flüchtlinge“ (RL Soziale Betreuung Flüchtlinge, 2015) sowie darüber ausgehandelte Verträge geben den Rahmen über Inhalt und Form der SBA vor. Dadurch entsteht eine Wechselbeziehung zwischen dem Sozialamt und dem Verein bzw. den FSA: einerseits eine Abhängigkeit, andererseits eine enge Zusammenarbeit mit dem Sozialamt, welches alle zuständigen Träger koordiniert. Die Interpretation der Rolle des Sozialamts als „Geldgeber“ und des Sozialarbeiters als „Leistungserbringer für das Sozialamt“ führt jedoch mitunter zu Spannungen (Kunz 2017; Ranftler et al., 2006: 7).

(2) Demgegenüber steht das Bedürfnis der Geflüchteten nach Selbstbestimmung und Eigenverantwortung, bspw. durch Arbeitsaufnahme und damit verbundener Selbstversorgung. Grundlage dafür sind vor allem Sprachkenntnisse, die einen erheblichen Beitrag zur Orientierung in der neuen Umgebung und ihren Strukturen darstellen. Sich diese anzueignen, obliegt den Geflüchteten und hängt maßgeblich von deren persönlicher Motivation ab. Im Gegensatz dazu können institutionelle Barrieren kaum durch den einzelnen Geflüchteten bewältigt werden, da sie von Gesetzgebung und Verwaltung mitunter nicht also solche (an-)erkannt werden und Geflüchtete selbst nur äußerst begrenzte Einflussmöglichkeiten haben. Der Auftrag der FSA als kritische Stimme der Gesellschaft und Politik zur Verbesserung der Lebenssituation, Selbstbestimmung und Teilhabechancen der Geflüchteten ist also von äußerster Wichtigkeit.

Neben Autonomie sind die Bedürfnisse und Erwartungen der Geflüchteten so heterogen, wie es die Menschen dieser Welt sind. Sucht ein alleinreisender Syrer mit abgeschlossenem Hochschulstudium in seinen Zwanzigern möglicherweise nur Rat in Bezug auf seine Arbeitsperspektiven und kurzfristige Unterstützung bei der Suche nach einem Facharzt,

könnte bei der Betreuung einer afghanischen Familie bspw. die Anerkennung von Fluchtgründen, die Begleitung einer Schwangerschaft und die Suche nach einer angemessenen Wohnung eine Rolle spielen. Bei der Betreuung eines pflegebedürftigen Georgiers im Rentenalter hingegen sind möglicherweise der Pflegedienst und der gesetzliche Vormund aufs engste eingebunden; diese zu koordinieren ist hier die vorrangige Aufgabe der FSA. Kurzum, die Zielgruppe der FSA zeichnet sich nicht durch konkrete Problemstellungen oder Alter aus. Sie wird über den Aufenthaltsstatus der Menschen definiert, auf den sie selbst nur geringsten Einfluss haben.

(3) Die FSA sieht sich dementsprechend Problemstellungen gegenüber, die alle Lebensbereiche der Klient\*innen betreffen können. Dabei beinhaltet FSA sämtliche Teilgebiete der Sozialen Arbeit, die sich in den vergangenen Jahrzehnten aufgrund der Verknappung finanzieller und personeller Ressourcen ausdifferenziert haben (z.B. Suchtberatung oder Wohnungslosenhilfe). Die Pluralisierung der Fachgebiete erfordert paradoxerweise im Umkehrschluss die enge Kooperation der einzelnen Akteur\*innen (Balz und Herwig-Lempp, 2012). Dabei verweisen die Flüchtlingssozialarbeiter\*innen ihre Klient\*innen nicht nur auf professionelle Spezialist\*innen, sondern integrieren deren Ziele und Maßnahmen in ihre Arbeit. Hierbei wird ihnen nicht selten die Kompetenz zugesprochen, sich um alles kümmern zu können (müssen), was in irgendeiner Form mit der neuen, unbekanntem Gruppe „Geflüchtete“ zu tun hat. Akteur\*innen schätzen den Umgang mit dieser mitunter als besonders schwierig ein und fühlen sich überfordert von der Komplexität der zu bewältigenden Aufgaben. Möglicherweise wird auch aufgrund rassistischer Einstellungen – bewusst oder unbewusst – die Auseinandersetzung bzw. der Kontakt mit Geflüchteten vermieden. So oder so ist die FSA zwingend darauf angewiesen, mit Institutionen und Menschen unterschiedlichster Professionen zusammenzuarbeiten, um die alltäglichen Anliegen ihrer Klient\*innen zu lösen (Bauer, 2011).

Eine ganzheitliche Betreuung der Klient\*innen kann durch die FSA als komplexes Querschnittsgebiet also nur durch Kooperation und Netzwerkarbeit erreicht werden. Konkurrenzgedanken oder fehlende Gleichberechtigung in der Zusammenarbeit mit anderen Akteure\*innen sind kontraproduktiv. Sie würden den Einsatz benötigter Ressourcen, d.h. Fachkom-

petenzen, Erfahrungen und Personal, zum Wohle der Klient\*innen behindern. Kooperation findet einerseits in kleinen Netzwerken, d.h. Teams, zum Beispiel in der Einzelfallarbeit statt. Andererseits legen z.B. Vertreter\*innen von verschiedenen Trägern der FSA gemeinsam Standards der FSA fest, damit entsprechende Ressourcen von Politik, Verwaltung und Gesellschaft eingefordert werden können. Mit unterschiedlichsten Akteur\*innen auf gemeinsame Ziele hinarbeiten zu können, ist eine der wichtigsten Fähigkeiten von Sozialarbeiter\*innen im Allgemeinen (Bauer, 2011); aufgrund ihrer vielfältigen und schnellleibigen Aufgabenbereiche gilt dies im besonderen Maße für FSA.

Neben dem großen Bereich der Re-Integration anderer Akteur\*innen deckt die FSA u.a. organisatorisch-administrative Arbeitsschwerpunkte ab (z.B. Auswahl und Ausfüllen von Anträgen). Zur Bewältigung dieser Aufgaben benötigen Flüchtlingssozialarbeiter\*innen entsprechende Persönlichkeitsmerkmale für die Arbeit mit Geflüchteten, z.B. Offenheit, Stressresistenz oder Empathie. Außerdem sind spezielle Fachkompetenzen wie Länderkenntnis, Umgang mit Trauma oder Wissen im Sozial- und Asylrecht erforderlich (Ramftler et al., 2006). Hinzu kommen Beratungskompetenzen. Dieses Wissen und diese Fähigkeiten können jedoch nur zur Anwendung kommen, wenn Flüchtlingssozialarbeiter\*innen auch interkulturell sensibel und sprachlich adäquat mit ihren Klient\*innen zusammenarbeiten können. Das Thema der Sprachmittlung ist deshalb ein Schwerpunkt in der FSA. Dies zeigt auch die wachsende Nachfrage an haupt- und ehrenamtlichen Sprachmittler\*innen/Dolmetscher\*innen im öffentlichen Bereich.

Was die FSA im Großen leistet, nämlich fremde und eigene Ressourcen bestmöglich zum Wohle der Klient\*innen einzusetzen, funktioniert auch im Kleinen, im Team der SBA. Dabei ergeben sich aus der Natur der Projektarbeit noch zusätzliche Aufgaben der internen Administration des Projektes sowie des Teams. Hierbei müssen nicht nur Aufgaben koordiniert, sondern auch Prozesse strukturiert werden (Dowling et al. 2008: 216 ff.).

## II. Teamentwicklung SBA

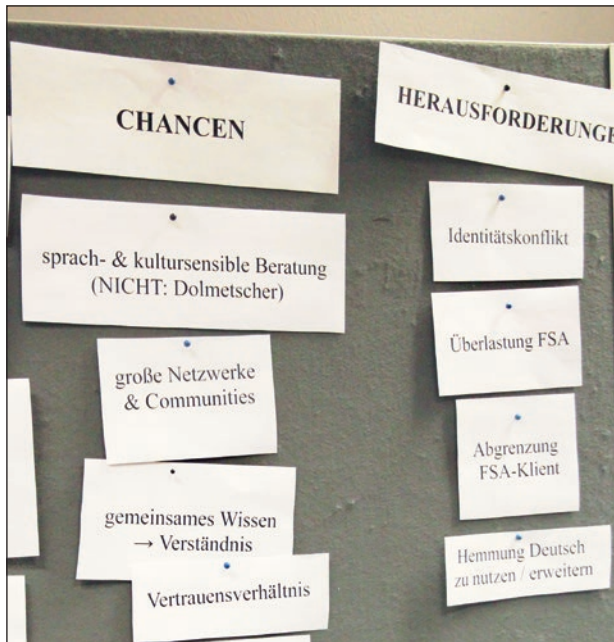
Der AGIUA e.V. hat bereits langjährige Erfahrung in der sozialen Beratung von Migrant\*innen. Als im Zuge der steigenden Zahlen von Asylsuchenden im Sommer 2015 kurzfristig finanzielle Mittel vom Land Sachsen bereitgestellt wurden, um Sozialbetreuer\*innen für die Geflüchteten zu etablieren, bewarb er sich auf die Ausschreibungen der Stadt Chemnitz und erhielt neben anderen freien Trägern mehrfach den Auftrag für das Projekt SBA. Der Ausbau der Beratungsangebote basierte also auf bestehenden Strukturen und langjähriger Erfahrung der Vereinsmitglieder. Das Team der SBA bestand zunächst aus drei Personen, wobei das deutsch-arabische Tandem der Projektleitung und Mitarbeiterin bereits seit mehr als zehn Jahren im Bereich der Migrationsberatung zusammengearbeitet hatte. In 2015 wurde das Team um fünf Personen erweitert, im April 2016 konnten zehn weitere Mitarbeiter\*innen im Projekt SBA eingestellt werden.

Dabei hatte der Verein durch jahrelange Erfahrung die Bedeutsamkeit fremdsprachlichen Personals erkannt. Seit jeher arbeitete der AGIUA e.V. mit Praktikant\*innen und Angestellten aus verschiedenen Nationen im Team. So kamen zu der bereits vorhandenen Sprachkompetenz im Arabischen auch Mitarbeiter\*innen aus dem Kosovo, aus Afghanistan sowie aus Algerien hinzu. Auf diese Weise kann eine zielgerichtete Kommunikation mit Klient\*innen und der adäquate Umgang mit Kulturen gewährleistet werden. Man entschied sich deshalb bewusst dafür, auch Quereinsteiger\*innen einzustellen, die nicht notwendigerweise ein Studium im Bereich der Sozialen Arbeit oder Sozialpädagogik absolviert hatten. Die Priorität wurde bei der Personalauswahl auf praktische Fähigkeiten, persönliche Erfahrungen und der persönlichen Haltung zum Arbeitsgebiet gelegt. Insgesamt ist das Team sehr vielfältig aufgestellt. Acht verschiedene Nationalitäten, ein ausgeglichener Anteil an männlichen und weiblichen Kolleg\*innen sowie unterschiedliche Erfahrungen und Ausbildungen/Studien bringen Diversität in das Team. Alle nicht-deutschen Kolleg\*innen haben Flucht- oder Migrationshintergrund in erster Generation, die deutschen Kolleg\*innen Auslandserfahrungen durch Studium oder Beschäftigungsverhältnis. Acht Teammitglieder haben einen Hochschulabschluss (Interkulturelle Kommunikation, Psychologie, Germanistik, Anglistik, Soziologie, aber

Leitung:

- Felix Keil, Radebeuler Sozialprojekte gGmbH, Dresden
- Dana Brenner, AG In- und Ausländer e.V. Chemnitz
- Josephine Schwittek, AG In- und Ausländer e.V. Chemnitz

auch Tourismus, Architektur, Literatur und Wirtschaftswissenschaften), die übrigen sind u.a. ausgebildete Krankenpfleger\*innen, Verwaltungsangestellte oder Hotelfachkraft.<sup>1</sup>



### III. Diversität – Chancen, Herausforderungen und Voraussetzungen im Team

Teamarbeit ist „die kooperative, zielorientierte Arbeit von [...] Fachleuten, die gemeinsam an einer definierten komplexen Aufgabe, in einem Projekt oder an einem Problem arbeiten, bei Integration unterschiedlichen Fachwissens und nach bestimmten, gemeinsam festgelegten Regeln.“ (Gellert und Nowak 2010, S.23).

Diese Definition kann sowohl auf mono- als auch auf multiprofessionelle Teams angewendet werden. Die von Gellert und Nowak angesprochene kooperative und zielorientierte Arbeit findet alltägliche Anwendung im Team der SBA. Grundlage dafür ist o.g. Rahmenvertrag über die Betreuung und Beratung von Asylbewerber\*innen und Flüchtlingen zwischen dem Sozialamt der Stadt Chemnitz und dem AGIUA e.V. Diese gemeinsame Aufgabe wurde vom Verein näher definiert und durch das Team

und den ethischen Werten und Vorstellungen der einzelnen Mitarbeiter\*innen konkretisiert. Durch das unterschiedliche Fachwissen aus verschiedenen Bereichen, welches die Teammitglieder mitbringen, wurden auch gemeinsame Regeln für den Ablauf im Arbeitsalltag festgelegt und ein Leitfaden zur Beratung und Betreuung von Asylsuchenden, welcher sich an den Standards der FSA orientiert, gemeinschaftlich entwickelt.

In den bereits dargelegten Anforderungen und Erwartungen an Mitarbeiter\*innen in der FSA ist zu erkennen, dass dies ein sehr breites Arbeitsfeld ist. In einem diversen Team ergeben sich zur Bewältigung viele Chancen und Vorteile, jedoch auch einige Herausforderungen, die im Folgenden anhand dreier Schwerpunktthemen gegenübergestellt werden.

#### 1. Sprache

In der reflektierten Beobachtung des Arbeitsalltages im Team SBA fällt besonders die Ressource „Sprache“ auf. Durch die fremdmuttersprachlichen Kolleg\*innen wird (mindestens) die erste Gesprächssituation mit den Klient\*innen vereinfacht. Personen, die sich noch nicht lange in Deutschland aufhalten und die Sprache nicht sprechen, können so in deren Muttersprache die ersten sehr wichtigen Informationen gegeben werden. Durch die Sprache findet man schnell einen Zugang zu den Klient\*innen und kann ein - für die soziale Arbeit so wichtiges - Vertrauensverhältnis schaffen. Von Beginn an wirkt ein Gleichgewicht in der Kommunikation zwischen FSA und Klient\*in. Dies ist gerade in der ersten Zeit für die Menschen sehr von Vorteil, da besonders diese Phase geprägt ist von Behördengängen, dem Stellen von Anträgen und Orientierung in der neuen Lebenswelt.

Die kultursensible Sprachmittlung spielt dabei eine wichtige Rolle. Konventionen der Sprache und der Kultur sind naturgemäß nicht allen der Herkunftskultur fremden Personen bekannt. Die Flüchtlingssozialarbeiter\*innen jedoch, die den gleichen kulturellen Hintergrund haben, können sensibel und der Situation entsprechend mit den Klient\*innen sprechen. Missverständnisse zwischen Klient\*innen und FSA können somit schnell aufgeklärt und aus dem Weg geräumt werden und treten durch das hervorgerufene Verständnis dafür seltener auf (Dowling et al., 2008: 230ff.). Auch umgekehrt kann der\*die Flüchtlingssozialarbeiter\*in die Klient\*innen von Beginn an auf Besonderheiten deutscher Sprache

<sup>1</sup> Das Team hat sich entschlossen, alle Mitarbeiter\*innen als Flüchtlingssozialarbeiter\*innen zu bezeichnen, auch wenn sie keinen Abschluss in Sozialer Arbeit haben.

und Kultur hinweisen.

Daneben ist auch eine sprachliche Sensibilität der Deutschmuttersprachler\*innen sehr wichtig. Sie können sich durch die eigenen Erfahrungen im Ausland, z.B. als Deutschlehrerin am sudanesischen Goethe-Institut bzw. als Sprachwissenschaftler\*innen, in die Situation der Sprachlernenden hineinversetzen. Dementsprechend drücken sie sich nicht nur in einfacher Sprache aus, sondern verstehen diese auch besser. Ziel ist, dass die Beratung sukzessiv ohne Sprachmittlung auskommt.

Der Vorteil von Fremdsprachen im Team kann sich allerdings auch als Herausforderung erweisen, wenn bspw. Kolleg\*innen nicht mehr als Flüchtlingssozialarbeiter\*innen wahrgenommen werden, sondern als Sprachmittler\*innen. Nicht nur können Übersetzungsleistungen seitens der Klient\*innen eingefordert werden, auch mag es zu Hemmungen kommen, die eigenen - zunächst noch geringeren - Sprachkenntnisse zu nutzen. Solange Angelegenheiten über eine\*n Sprachmittler\*in in der Muttersprache geklärt werden können, fehlt Betreuten womöglich das Bedürfnis und die Motivation, die eigenen Deutschkenntnisse zu verbessern.

## 2. Rollenbilder zwischen Nähe und Distanz

Das Konzept der professionellen Beratung und Unterstützung ist mitnichten universell. Erstgespräche zwischen Klient\*innen und Flüchtlingssozialarbeiter\*innen beginnen im Team SBA deshalb mit einer Erklärung der Aufgabenbereiche der Betreuer\*in und der klaren Abgrenzung zum Sozialamt, der Polizei etc. Somit sollen Verständnis, kohärente Erwartungen und ein klares Rollenverständnis auf beiden Seiten geschaffen werden, als Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Das Thema von Nähe und Distanz in der Beziehung von Flüchtlingssozialarbeiter\*in und Klient\*in tritt insbesondere zum Vorschein, wenn Flüchtlingssozialarbeiter\*innen und Klient\*innen aus dem gleichen Kultur- bzw. Sprachraum stammen. Einerseits teilen sie ähnliche Denk- und Handlungsmuster, möglicherweise auch die Fluchterfahrung und bewegen sich in den gleichen Communities, was Kommunikation und den Aufbau von Vertrauen vereinfachen kann. Auch können sie als Mittler\*innen fungieren und anderen Kolleg\*innen erklären, ob Klient\*innen aus kulturellen/religiösen oder ganz individuellen Gründen auf gewisse Weise reagiert haben (Dowling et al. 2008: 235).

Andererseits kann ebendiese kulturelle Nähe zum Klientel dazu führen, dass Kolleg\*innen nicht nur im Arbeitskontext, sondern auch im privaten Bereich, wie zum Beispiel beim Besuch der Moschee, Flüchtlingssozialarbeiter\*innen wider Willen sind: für Freund\*innen, Bekannte und ihre Klient\*innen. Ihnen mag die Rolle eines „Bruders“ zugeschrieben werden, den man zu jeder Tages- und Nachtzeit anrufen kann und der verpflichtet ist, nach besten Kräften zu helfen. Hinzu kommt, dass im Team SBA vor allem Männer mit Flucht- und Migrationshintergrund tätig sind. Gleichzeitig sind es insbesondere Männer, mit denen der häufigste direkte Kontakt im Büro stattfindet. Diese weitere Gemeinsamkeit verstärkt die Tendenz, sich weniger am „professionell-distanzierten“ Rollenverständnis zu orientieren. Stattdessen folgen mitunter beide Seiten den gesellschaftlichen Traditionen und Erwartungen der Herkunftsländer. Ein anderer zu beobachtender Auslöser für das Verhalten ist beispielsweise das hohe Alter mancher Klient\*innen. Durch die (zugehörigkeits) Zugehörigkeit zum Kulturkreis und die gefühlte Verantwortlichkeit für die hilfesuchenden Personen haben vor allem die fremdmuttersprachlichen Mitarbeiter\*innen ein Loyalitätsproblem und fühlen sich gefangen „zwischen den Stühlen“ der eigenen Herkunftsidentität und professionellen Identität (Huczynski und Buchanan 2009, S. 344 ff.). Betroffenen Flüchtlingssozialarbeiter\*innen hilft es bisweilen, in (Fall-)Gesprächen mit Kollege\*innen und professionellen Supervisionen Auslöser und Handlungsalternativen zu reflektieren. Außerdem sind sich alle Kolleg\*innen über klare Regeln der Betreuungsformen und -dauer einig. Sie können in schwierigen Situationen diese Grenzen auch vor den Klient\*innen gesichtswahrend aufzeigen. Da fünf Kolleginnen Interkulturelle Kommunikation studiert haben, kann im täglichen Austausch über Geschehnisse und Einschätzung der Expert\*innen der Kulturräume auch Fachwissen zur Thematik eingebracht werden. So kann bereits ohne professionelle Unterstützung Reflexion angeregt werden, die zum erfolgreichen Umgang mit Diversität führt.

Leitung:

- Felix Keil, Radebeuler Sozialprojekte gGmbH, Dresden
- Dana Brenner, AG In- und Ausländer e.V. Chemnitz
- Josephine Schwittek, AG In- und Ausländer e.V. Chemnitz



Forum F

### 3. Zusammenarbeit im Team

Durch die Diversität und gegenseitiges Interesse für Sichtweisen der anderen findet ein reger Austausch innerhalb des Teams SBA statt. In dieser bewussten Auseinandersetzung mit Gemeinsamkeiten und Unterschieden werden verschiedenste Perspektiven eingebracht, die u.a. der kulturellen Identität, aber auch der Berufs- und Lebenserfahrung der Kolleg\*innen geschuldet sind. Das große Spektrum an Kenntnissen, Kompetenzen und Persönlichkeitsmerkmalen ermöglicht es der SBA, Probleme und Herausforderungen gemeinschaftlich zu lösen, die die FSA im Allgemeinen oder einen spezifischen Fall betreffen. Dies geschieht beispielsweise im Dialog mit erfahrenen Kolleg\*innen, im konkreten Fallgespräch oder einer Diskussion am Mittagstisch. Hierbei wird ein steter Lernprozess in Gang gesetzt, der sich auf die einzelnen Flüchtlingssozialarbeiter\*innen als auch ihr Verständnis für das Klientel auswirkt. Außerdem prägt diese Art der kontinuierlichen Reflexion die Teamidentität und den Umgang miteinander; daneben fördert sie die Resistenz gegenüber Ambivalenzen und Stress und hebt die Stärken jedes einzelnen Teammitgliedes hervor. Oftmals werden bestimmte Fähigkeiten der Teammitglieder auch gezielt eingesetzt: während Deutsch-Muttersprachler\*innen komplexe Schriftsätze verfassen, klären fremdsprachige Kolleg\*innen komplizierte Sachverhalte mit den Klient\*innen. Daneben haben sich je nach Interesse und Kompetenz beispielsweise Ex-

pert\*innen für „Deutschkurse“ oder „Office-Anwendungen/Technik“ im Team herausgebildet. Neue Themenbereiche wie „Krankenversicherungswechsel“ werden innerhalb von Arbeitsgruppen interessierter Kolleg\*innen bearbeitet oder direkt von externen Expert\*innen dem Team präsentiert. Hierbei kann das Team auf ein großes Netzwerk an Kontakten aus früheren Beschäftigungsverhältnissen, z.B. in der Verwaltung oder Erstaufnahmeeinrichtung, zurückgreifen. Die Streuung von FSA-spezifischen und administrativen Aufgaben unter den Kolleg\*innen ermöglicht eine effektive Nutzung bzw. Erweiterung gemeinsamen Wissens. Gleichzeitig werden dafür notwendige Ressourcen (Zeit, Personal) flexibel genutzt, sodass kein Teammitglied überfordert wird. Überhaupt können durch diese flexible Arbeitsweise Belastungsspitzen ausgeglichen werden, z.B. wenn ein\*e Flüchtlingssozialarbeiter\*in gerade sehr intensiv an komplexen Fällen arbeiten muss (Horwitz und Horwitz, 2007; Ranftler et al., 2006).

Durch die unterschiedlichen Sichtweisen, sei es aus kulturellen, professionellen oder persönlichen Standpunkten, kann es naturgemäß auch zu Konflikten kommen. Prinzipiell passiert dies vor allem, wenn die subjektiv wahrgenommene Diversität zu groß wird und das Gefühl entsteht, es könne keine Einigung im Team gefunden werden (Hentschel et al., 2013). Häufiger spielen hier Regelungen der Beratungszeiten oder Aktenführung/Statistik eine Rolle. Diese Regeln und Arbeitsaufträge werden dabei nicht von allen Kolleg\*innen gleichermaßen als relevant und dringlich empfunden. Jedoch können sich unkonkrete Akteneinträge negativ auf die nachfolgende Beratung auswirken, die bei offenen Beratungszeiten durchaus von anderen Flüchtlingssozialarbeiter\*innen durchgeführt wird. Im Team SBA ist deshalb ein Leitfaden entwickelt worden, der ursprünglich nur als Arbeitshilfe für neue Kolleg\*innen gedacht war. Es hat sich jedoch gezeigt, dass das Team für sich auch ein gemeinsames Arbeitsethos und Grundregeln im Umgang mit Klient\*innen und untereinander festlegen wollte. Treten Unstimmigkeiten auf, wird nun auf diesen verwiesen oder man spricht sich in einer Teamsitzung aus und ändert/ergänzt den Leitfaden im gegenseitigen Einverständnis; auch der Leitfaden lässt Freiräume für eigene Wege und Ideen. So legt das Team für sich Qualitätsstandards fest und hat gleichzeitig die Möglichkeit, diese zu kontrollieren und anzupassen. Hierarchien werden dafür nicht benötigt. Die Zusammenarbeit

im Team SBA geschieht unter gleichberechtigten Kolleg\*innen.

Abschließend ist festzuhalten, dass bestimmte Voraussetzungen vorherrschen müssen, um die Ressourcen eines sehr unterschiedlich aufgestellten Teams nutzen zu können und den Anforderungen an die FSA gerecht werden zu können. Zum einen muss es ein offizielles Mandat geben, welches allen bekannt ist und zu einem gemeinsamen Ziel führt: dieses liegt als Rahmenvertrag der Stadt Chemnitz und dem Leitfaden des Teams vor. Zum Erreichen dieses Zieles müssen die verschiedenen Kompetenzen der Mitglieder gebraucht, genutzt und wertgeschätzt werden. Auch dies trifft im Team SBA zu: ehemalige Verwaltungsangestellte verstehen Strukturen und Abläufe der öffentlichen Verwaltung und machen diese für andere Teammitglieder nachvollziehbar. Fremdsprachliche Kolleg\*innen übersetzen nicht nur Worte, sondern geben Einblick in Handlungs- und Denkmuster der Klient\*innen. Außerdem können sie aus eigener Erfahrung die Sorgen und Herausforderungen der Klient\*innen teilen und ihnen wiederum die Perspektive der hiesigen Gesellschaft, Verwaltung und Politik spiegeln. Außerdem können Kolleg\*innen mit Fluchterfahrung nicht nur als Vorbild für Klient\*innen gelten, sie leben auch das Bild eines engagierten Geflüchteten vor, das von Politik und Gesellschaft eingefordert wird. Außerdem ist eine ständige Kommunikation miteinander und das Aushandeln von Problemen sowie eine Reflexion eigener Arbeits- und Verhaltensweisen elementar. Damit geht auch die kontinuierliche gemeinsame Weiterentwicklung von Zielen und Vorgehensweisen einher. All dies ist im Team SBA gewährleistet. Denn alle Kolleg\*innen sind sich – als Quereinsteiger\*innen – der Schnelligkeit und des erheblichen Umfangs des Arbeitsfeldes bewusst. Aus persönlicher und professioneller Erfahrung in unterschiedlichen Arbeitsfeldern wissen sie zudem, dass eine kontinuierliche Weiterbildung und der Austausch mit Kolleg\*innen und Expert\*innen essenziell für die Bewältigung des Arbeitsauftrages sind.

#### IV. Fazit

Multiprofessionelle Teams sind nicht per se besser oder funktionieren auf Anhieb und reibungslos. Unterliegen Teams jedoch Randbedingungen, die sich schnell ändern und sind die Anforderungen an die Akteur\*innen komplex und vielseitig, wie im Fall der FSA, so birgt Diversität unter den Mitgliedern einen erheblichen Vorteil. Wenn die unterschiedlichen Kompetenzen, Wissensstände und Persönlichkeiten wertgeschätzt und auf fruchtbare Weise kombiniert werden, finden heterogene Teams vielfältigere Problemlösungsstrategien und können flexibler reagieren. Denn sie sind in sich vielseitiger und von innen heraus damit beschäftigt, mit Ambivalenzen umzugehen und Lösungen im Dialog zu suchen. Am Beispiel der SBA wurde gezeigt, dass sehr gute Voraussetzungen für die Zusammenarbeit unter den Kolleg\*innen dazu führten, dass durch Diversität im Team ein Mehrwert geschaffen wurde. Somit wird die Beratung und Betreuung von Geflüchteten durch ein kompetentes Team gewährleistet, dass seinem Auftrag der Integration und Hilfe zur Selbsthilfe in vollem Umfang nachkommen kann. ■



Forum F

Leitung:

- Felix Keil, Radebeuler Sozialprojekte gGmbH, Dresden
- Dana Brenner, AG In- und Ausländer e.V. Chemnitz
- Josephine Schwittek, AG In- und Ausländer e.V. Chemnitz

## Literatur

Balz, H.-J. und Herwig-Lempp, J.: Gestaltungsfragen gelingender Teamarbeit in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Evangelische Jugendhilfe Jg. 89, Nr. 4/2012, S. 237 - 249.

Bauer, P.: Multiprofessionelle Kooperation in Teams und Netzwerken - Anforderungen an Soziale Arbeit. In: Zeitschrift für Sozialpädagogik, Ausgabe 04/2011, S. 341 - 360.

Dowling, P.J., Festing, M. und Engle, A.D.: International Human Resource Management. 5. Auflage. Thomson Learning: London, 2008.

Gellert, M. und Nowak, C.: Teamarbeit, Teamentwicklung, Teambesprechung – Ein Praxisbuch für die Arbeit in und mit Teams. 4. Auflage. Meenzen: Limmer, 2010.

Hentschel, T, Shemla, M. , Wegge, J. und Kearney, E.: Perceived Diversity and Team Functioning: The Role of Diversity Beliefs and Affect. In: Small Group Research. Vol 44, Nr 1/2013, S. 33 – 61.

Horwitz, S. K. und Horwitz, I. B.: The Effects of Team Diversity on Team Outcomes: A Meta-Analytic Review of Team Demography. In: Journal of Management, Vol. 33 Nr. 6/2007, S. 987 - 1015.

Huczynski, A.A. und Buchanan, D.A.: Organizational Behaviour. 7. Auflage. Pearson Education. Harlow, 2009.

Initiative Hochschullehrender: Initiative Hochschullehrender zu Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften: Positionspapier: Soziale Arbeit mit Geflüchteten in Gemeinschaftsunterkünften. Professionelle Standards und sozialpolitische Basis. Berlin, 2016. [online unter: <http://www.fluechtlingsozialarbeit.de/index.php>; Zugriff am 30.10.2017]

Kunz, T.: Geflüchtete – „neue“ Zielgruppe der Sozialen Arbeit? Kontinuitäten und Brüche von Inanspruchnahme und Zuständigkeit Sozialer Arbeit angesichts der aktuellen Debatte. In: Kunz, Thomas und Ottersbach, Markus (Hrsg.): Flucht und Asyl als Herausforderung und Chance der Sozialen Arbeit. 1. Sonderheft 2017 Migration und Soziale Arbeit, Beltz Juventa 2017.

Ranftler, J., Strahner, T., Wolfgruber, G. und Diebäcker, M.: Sozialarbeit mit AsylbewerberInnen – Grundversorgung für AsylbewerberInnen. Das Asylzentrum der Caritas Wien. Fachliche Standards in der Sozialen Arbeit: heute. 2006. [online unter: [http://www2.fhstp.ac.at/~webmaster/equal\\_template/content/Downloads/02\\_Fachliche-Standards-in-der-Sozialen-Arbeit/Fallstudie\\_Asylzentrum.pdf](http://www2.fhstp.ac.at/~webmaster/equal_template/content/Downloads/02_Fachliche-Standards-in-der-Sozialen-Arbeit/Fallstudie_Asylzentrum.pdf); Zugriff am 30.10.2017]

## weiterführende Literatur:

Ballweg, T. et al.: Qualitätskriterien des DBSH. Grundraster zur Beurteilung der Qualität in den Handlungsfeldern Sozialer Arbeit.

Kirch, J. und Tomenendal, M.: Team Diversity und Teamleistung im Kontext von geteilter sozialer Identität. Ein Erklärungsansatz über Kurvilinearitäten. IMB Institute of Management Berlin: Berlin, 2015.

Richtlinie des Sächsischen Staatsministeriums für Soziales und Verbraucherschutz Geschäftsbereich Gleichstellung und Integration zur Förderung der sozialen Betreuung von Flüchtlingen in kommunalen Unterbringungseinrichtungen. RL Soziale Betreuung Flüchtlinge vom 8. Juli 2015 (SächsABl. S. 992). [online unter: <https://www.revosax.sachsen.de/vorschrift/16093-RL-Soziale-Betreuung-Fluechtlinge#ef>. Zugriff am 30.10.2017]

Felix Keil:

## ■ Die Arbeit mit multiprofessionellen Teams im Feld der aufsuchenden Flüchtlingssozialarbeit am Beispiel des „Team Asyls“ der Radebeuler Sozialprojekte gGmbH.

Das „Team Asyl“ der Radebeuler Sozialprojekte gGmbH (Rasop) war von Ende November 2013 bis Ende März 2017 in der aufsuchenden Flüchtlingssozialarbeit (FSA) aktiv<sup>1</sup>. Die Hauptaufgaben des Teams lagen in der Begleitung, Beratung und Unterstützung von Volljährigen und Familien unterschiedlichster Herkunft, Religion und Sprache, die aus individuellen Gründen Asyl in Deutschland beantragt haben, sich in einem Asylverfahren befanden bzw. deren Asylantrag negativ beschieden wurde und sich mit einer Duldung in Dresden aufhielten. Zu den Aufgaben des Teams zählten hauptsächlich:

- Die Unterstützung bei der Ankunft und innerhalb des Wohnraums in den Gemeinschaftsunterkünften (Gewährleistungswohnungen, Heimen),
- Unterstützung bei behördlichen Angelegenheiten und der Beantragung von Leistungen,
- Beratung, Vermittlung und Unterstützung bzgl. lebenspraktischer sowie (asyl)rechtlicher Anliegen,
- Unterstützung bei gesundheitlichen Bedarfen,
- Unterstützung bei besonderen individuellen Anliegen, besonderen Lebenslagen,
- Vermittlung in bildende und integrative Angebote (Kindergarten, Hort, Sprachkurse, Schule),
- Unterstützung bei der Integration in Beschäftigung,
- Vermittlung von niedrigschwelligen Begegnungs- und Kontaktmöglichkeiten,
- Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung mit Kooperationspartner\*innen

Die zum Hauptzeitpunkt bis zu acht Sozialarbeiter\*innen eines multiprofessionellen Teams bildeten dabei die Schnittstelle zwischen Klient\*innen und verschiedenen Institutionen, wie beispielsweise: Sozialamt, Ausländerbehörde, Jugendamt, Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Flüchtlingsberatungsstellen, Ärzt\*innen und Hausverwaltungen sowie Anwohner\*innen im jeweiligen Woh-

numfeld.

Ziele der aufsuchenden Flüchtlingssozialarbeit in den Rasop waren die Förderung bzw. (Wieder-)Herstellung der Fähigkeit zur Selbsthilfe, der selbstständigen Bewältigung von alltäglichen Anliegen, der Perspektivfindung sowie der auf Toleranz und Akzeptanz basierenden Integration der Klienten\*innen in die Aufnahmegesellschaft.

Bei den Faktoren, die sich in multiprofessionellen Teams im Feld der Flüchtlingssozialarbeit bewährt gemacht haben, unterscheidet dieser Beitrag zunächst zwischen hier so bezeichneten „harten Faktoren“, welche organisatorische und strukturelle Aspekte kennzeichnen und „weichen Faktoren“, die Haltung, Einstellung und Prinzipien charakterisieren.

Bei der Arbeit von multiprofessionellen Teams in der FSA ist zunächst die grundsätzliche Struktur des Trägers zu beachten, da die Rahmenbedingungen und die Trägerphilosophie unmittelbar damit verknüpft sind, wie sich multiprofessionelle Teams überhaupt entfalten können<sup>2</sup>.

Die Rasop ist ein Träger der Sozialen Arbeit, welche durch das Empowermentkonzept bedingt auf flache Hierarchien aufgebaut ist. Entscheidungsträger\*innen sollen dabei strukturell an Stellen positioniert werden, an denen sie die meisten Wissenspotenziale mitbringen, damit die größtmöglichen Kompetenzen genutzt werden können. Damit dies gelingen konnte, war auch das Team Asyl netzwerkartig aufgebaut. Kompetenzen und Entscheidungsbefugnisse wurden dabei über Aufgabenbereiche geregelt, was bedeutet, dass Mitarbeitende welche eine bestimmte Aufgabe innehatten, dort auch entscheidungsbefugt waren und das Team bzw. die Organisation nach außen vertreten konnten. Zugleich wurde strukturell eine Spezialisierung für diese bestimmten Aufgaben gefördert.

Dies setzte nicht nur eine auf Vertrauensbasis aufgebaute Zusammenarbeit innerhalb des Trägers voraus, sondern zugleich auch strukturelle Freiheiten

<sup>1</sup> Daraus hervorgegangen ist das aktuell laufende Projekt der interkulturellen Familienhilfe.

<sup>2</sup> Auch alle weiteren Umfeldfaktoren, diese sollen jedoch hier nicht weiter vertieft werden.



Leitung:

- Felix Keil, Radebeuler Sozialprojekte gGmbH, Dresden
- Dana Brenner, AG In- und Ausländer e.V. Chemnitz
- Josephine Schwittek, AG In- und Ausländer e.V. Chemnitz

wie: freie Zeiteinteilung, Wahl der Arbeitsmethode etc. Diesem Vorgehen lag einerseits die Haltung zugrunde, Mitarbeitende grundsätzlich als motiviert und kompetent anzuerkennen sowie andererseits auch gut ausgebildete Fachkräfte vorzuhalten. Besonders wichtig war es, diese im Rahmen von Supervision und Fallberatung, interner sowie externer Fort- und Weiterbildung zu fördern und zu unterstützen.

Ein wichtiger struktureller Aspekt in der Arbeit mit multiprofessionellen Teams war es dabei, interne sowie externe Kooperationspartner\*innen zu nutzen. Gerade im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit, in der die Aufgabenspektren immer noch relativ undefiniert und durch hohe Fallzahlen gekennzeichnet sind sowie oftmals wenig bis gar kein Vorwissen über die Adressat\*innen vorhanden ist, stellen Kooperationen zu anderen spezialisierten Einrichtungen eine unabdingbare Ressource dar. Hierbei ist es wichtig, nicht nur Kontakte vorzuhalten, sondern aktive Zusammenarbeit zu definieren und diese in schriftlichen Vereinbarungen festzuhalten. Dies garantiert zum einen relative strukturelle Sicherheiten durch gut aufeinander abgestimmte Verfahrensweisen, sichert Verlässlichkeit und Kontinuität und damit verhältnismäßige Stabilität, beugt fehlgeleiteten Kooperationsprozessen vor und kommt in der Konsequenz den Adressat\*innen zugute.

Besonders in der aufsuchenden Flüchtlingssozialarbeit wurde dem Faktor der Dokumentation besondere Wichtigkeit beigemessen. Mitarbeitende stehen nicht unbedingt im täglichen Kontakt und Austausch mit Hilfesuchenden, angestoßene Prozesse ziehen sich teilweise Monate, wenn nicht sogar Jahre in die Länge. Auch die Fluktuation sowie die Anzahl der zu Betreuenden ist nicht zu unterschätzen. Dokumentation ist dabei nicht nur eine „Erinnerungshilfe“, sondern sie sichert die lückenlose und nachvollziehbare Vertretung oder Übernahme der Fälle durch andere Mitarbeitende, weil sie für „saubere“ und nachvollziehbare professionelle Fallverläufe sorgt.

Die hier genannten Faktoren sind wichtig und notwendig, jedoch für sich alleine noch nicht ausreichend für die gute Realisierung von Sozialer Arbeit in multiprofessionellen Teams in der FSA. Hinzu kommen die sog. „weichen Faktoren“, welche wichtige Grundprinzipien und Haltungen kennzeichnen. Die Radebeuler Sozialprojekte vertreten dabei die

Haltung, Soziale Arbeit mit Flüchtlingen grundsätzlich als sozialpädagogisches Arbeitsfeld anzuerkennen und diese Haltung auch nach außen zu transportieren.

Eine gelingende FSA sollte damit verbunden auch mit sozialpädagogischen Inhalten, Methoden und Handlungsmaximen realisiert werden wie: Hilfe zur Selbsthilfe, Ressourcen- und Netzwerkorientierung, Case Management, Lebensweltorientierung sowie partizipierende, subjektorientierte, lösungsorientierte Ansätze.

Dies bedeutet, dass in erster Linie sozialpädagogische Qualifikationen im Vordergrund stehen und nicht etwa die vielzitierten „interkulturellen Kompetenzen“, welche zwar in keinem aktuellen Anforderungsprofil einer Stellenbeschreibung mehr fehlen dürfen, oft jedoch nicht definiert oder gar fehlinterpretiert sind<sup>3</sup>. So werden diese nicht selten mit der bloßen Zugehörigkeit zum selben Kulturkreis, längeren Aufhalten im Ausland oder Sprachkenntnissen gleichgesetzt. Doch interkulturelle Kompetenzen sind eher als ein Bündel von Kompetenzen zu verstehen, welche Reflexionsvermögen und Handlungsfähigkeit in kulturellen Überschneidungssituationen ermöglichen<sup>4</sup>. Dies beinhaltet sowohl ein Repertoire an kognitivem Wissen als auch individuellen und persönlichen Fähigkeiten. Das bedeutet, für die Soziale Arbeit „dieses Bündel von Teilkompetenzen“ in unterschiedlichen kulturellen Kontexten situationsgerecht und professionell anwenden zu können und es dabei mit ethischen Reflexionen zu verknüpfen<sup>5</sup>.

In verschiedensten Fachgremien und öffentlichen Diskussionen konzentriert sich die Diskussion jedoch dermaßen stark auf die Überwindung der „Sprach- und Kulturbarriere“, dass darüber hinaus der Inhalt der sozialpädagogischen Arbeit in den Hintergrund gerät und somit sozialpädagogisch-fachliche Ausbildung und Haltung in die zweite Reihe rücken. Hiermit soll nicht etwa bestritten werden, dass interkulturelle Kompetenzen und Sprachkenntnisse nicht hilfreich sind, im Gegenteil! Für die in der Sozialarbeit professionell tätige Fachkraft sind Kommunikationsprozesse jedoch zuallererst als Handlungsinstrumente zu sehen, welche dazu dienen, die

<sup>3</sup> Dos Santos-Stubbe, C.: *Gestaltungselemente kompetenten sozialpädagogischen Handelns in der Einwanderungsgesellschaft*. In.: *Interkulturelle Soziale Arbeit in Theorie und Praxis: 11-27*. Aachen 2005, S. 14.

<sup>4</sup> Ebd.

<sup>5</sup> Ebd.

Gestaltung von Klient\*innenkontakten abzuwickeln. Nicht zuletzt sind Adressat\*innen im Aufnahmeland mit Weltansichten, Sinnstrukturen und Alltagselbstverständlichkeiten sowie mit Handlungsabläufen konfrontiert, die ihnen nicht wie selbstverständlich zugänglich sind<sup>6</sup>. Für eine produktive Gestaltung von Situationen mit zugewanderten Adressat\*innen ist entscheidend, in welcher Art und Weise sich professionelle Helfer\*innen auf kommunikative Kompetenzen von Migrant\*innen einstellen, wie biografische Situationen thematisiert werden und welche Kategorien für die Selbstwahrnehmung und Identitätsorientierung als relevant erachtet werden<sup>7</sup>.

Diese Herausforderung lässt sich nicht „aus dem Bauch heraus“ lösen, sondern erfordert gezieltes professionelles Handeln. Hierfür benötigen die in diesem Feld tätigen Fachkräfte im besonderen Maße ausreichendes Orientierungswissen, Handlungsperspektiven und Handlungskompetenzen, um diese Dimensionen miteinander in Verbindung zu bringen<sup>8</sup>.

**Soziale Arbeit ist dabei die Profession, die sozialen Wandel, Problemlösungen in menschlichen Beziehungen sowie die Ermächtigung und Befreiung von Menschen fördert, um ihr Wohlbefinden zu verbessern.** Indem sie sich auf Theorien des menschlichen Verhaltens sowie sozialer Systeme als Erklärungsbasis stützt, interveniert Soziale Arbeit im Schnittpunkt zwischen Individuum und Umwelt und Gesellschaft. Dabei sind die Prinzipien der Menschenrechte und sozialer Gerechtigkeit für die Soziale Arbeit von fundamentaler Bedeutung<sup>9</sup>. In der FSA ist sie deshalb vorrangig die dafür zuständige Profession. Ihr Handwerkszeug ist es, persönliche, primäre soziale Netzwerke der Menschen zu stärken, zu verbessern, sie zu befähigen und die notwendige Unterstützung, die sie für sich brauchen, in ihrer eigenen Lebenswelt zu finden und Hilfe zur Selbsthilfe zu ermöglichen<sup>10</sup>. **Multiprofessionell kann in diesem Sinne heißen, dass sich Soziale Arbeit hierfür mit anderen Professionen vernetzen und miteinander verbinden muss, um als Teil einer gelingenden FSA zu funktionieren.**

6 Reitmeier, U.: Gute Gründe für schlechte Gesprächsverläufe- SozialarbeiterInnen in der Kommunikation mit Migranten. In.: *Interkulturelle Soziale Arbeit in Theorie und Praxis*: 83-104. Aachen 2013. S. 87.

7 Ebd.

8 Ebd.

9 IFSW - International Federation of Social Workers Definition of Social Work.

10 Vgl. Seithe, M.: *Schwarzbuch Soziale Arbeit*. 2010, S. 36.

**Deshalb sollten Fachkräfte in Teams mit unterschiedlichen Professionen ohne sozialpädagogische Qualifikation, so kompetent sie auch in anderen Berufsfeldern sind, entsprechend sozialpädagogisch nachqualifiziert werden.** Dies ist ein Prinzip, welches in anderen Feldern der Sozialen Arbeit längst zum Standard gehört (z. B. Fachkräfteeinsatz in der Jugendhilfe). Warum im Bereich Asyl, Migration und Flucht plötzlich andere (besondere) Maßstäbe gelten sollen, ist äußerst rätselhaft. Flüchtlingssozialarbeit muss sich die Frage stellen, welches Ziel mit Hilfe des Einsatzes verschiedener Professionen erreicht werden soll bzw. auf welche Problemstellung dieses Vorgehen die richtige Antwort gibt. Geht man etwa davon aus, andere Professionen oder Menschen mit „Spezialeigenschaften“ für die Überwindung der Kultur- oder Sprachbarriere zu brauchen, so versteckt sich darin nicht nur die Annahme, Soziale Arbeit als unzureichend für die Bearbeitung sozialer Probleme in diesem Bereich zu erklären, sondern auch, dass schon die bloße Kulturzugehörigkeit als problematisch herausgestellt wird. Probleme und Widersprüche, welche in allen Lebensbereichen entstehen, werden vorschnell zu Kulturkonflikten erklärt, die man vermeintlich nur mit Hilfe „Spezieller Kompetenzen und Eigenschaften“ wieder auflösen könne<sup>11</sup>. Damit wird indirekt unterstellt, dass, wenn nur die einzelnen Fachkräfte in ihren Fähigkeiten besser entwickelt wären, sie nur spezifische Kompetenzen hätten, sie auch in ihrer Praxis handlungsfähiger wären<sup>12</sup>. Damit wird übersehen, dass soziale und ökonomische Ungleichheit und Ungleichbehandlung sowie strukturelle Ausgrenzungspraxis im wesentlichen Ursachen für Konflikte in der Einwanderungsgesellschaft sind, nicht kulturelle Differenzen oder Verständigungsschwierigkeiten<sup>13</sup>.

Das Feld der Flüchtlingssozialarbeit ist fortlaufend mit vielfältigen Erwartungen unterschiedlichster Akteur\*innen konfrontiert. Hierzu zählen beispielsweise das Sozialamt, die Ausländerbehörde, das Jugendamt, das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, Flüchtlingsberatungsstellen, Ärzte und Hausverwaltungen, Anwohner\*innen im jeweiligen Wohnumfeld. Institutionen und dort tätige

11 Vgl. Teuber, K.: *Interkulturelle Kompetenz. Ein migrationspezifisches Konzept für die Soziale Arbeit*. In: *Forum Erziehungshilfen*. 8-14. Weinheim 2005.

12 Ebd., S. 10.

13 Ebd.

Leitung:

- Felix Keil, Radebeuler Sozialprojekte gGmbH, Dresden
- Dana Brenner, AG In- und Ausländer e.V. Chemnitz
- Josephine Schwittek, AG In- und Ausländer e.V. Chemnitz

Einzelpersonen haben dabei höchst unterschiedliche Vorstellungen über die Rolle der aufsuchenden Flüchtlingssozialarbeit und deren Aufgaben. Multiprofessionelle Teams müssen sich deshalb über ihre berufliche Rolle im Kontext ihrer Umstände und ihrer sozialpädagogischen Haltung, die sie in der Arbeit mit den Flüchtlingen vertreten wollen, auseinandersetzen, diese fortlaufend entwickeln und nach außen vertreten. Dies schützt u.a. außerdem davor, sich in Aufgabenbereichen wiederzufinden, welche nicht dem sozialpädagogischen Spektrum zugeordnet sind, etwa als „Kontrolleur\*in für Anwesenheit“ und „Amtsgehilf\*in“, als „Postbot\*in“ oder „Hausmeister\*in“ als „Dolmetscher\*in in allen Lebenslagen“ oder kostengünstiger „Ersatz von Familienhilfe“.

Dies beinhaltet ebenfalls, die Interessen der Adressat\*innen im Sinne des sozialanwaltschaftlichen Prinzips zu vertreten und sich mit Rahmen- und Umweltbedingungen der FSA kritisch auseinanderzusetzen, diese fortlaufend, öffentlich und konstruktiv zu thematisieren.

Es bedarf außerdem Weitblick, um das Feld der FSA als Ganzes langfristig voranzubringen, beispielsweise mit der Entwicklung trägerübergreifender Fachstandards und Kooperationen an Forschungsprojekten.

Dies Alles soll unter der Prämisse gesehen werden, dass eine erfolgreiche Bewältigung dieser Aufgaben nur gemeinsam mit Adressat\*innen, Trägern, öffentlicher Verwaltung, Politik und dem sozialen Umfeld möglich sein wird. ■■

Heidi Hemmann:

## ■ Flüchtlingssozialarbeit als Menschenrechtsprofession – zwischen Unterstützung und Kontrolle

### I. Praxisdilemma: Unterstützung vs. Kontrolle

Viele in dem Bereich der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten tätigen Fachkräfte kennen solcherlei Situationen: Man bekommt einen Anruf, eine E-Mail oder Sonstiges mit der Aufforderung, man solle doch mal in die Gemeinschaftsunterkunft der Klient\*innen gehen und kontrollieren, ob dort „Fremdschläfer“ seien. Oder: Man solle doch dafür sorgen, dass die Klient\*innen auch tatsächlich zu den vereinbarten Terminen kommen. Oder: Man solle entscheiden, welche Person für die Unterbringung in einem Heim und welche für die Unterbringung in einer dezentralen Unterkunft geeignet sei. Fachkräfte der Sozialen Arbeit werden dazu aufgefordert, die Unterkünfte von Klient\*innen zu betreten, deren Zimmer zu kontrollieren, Auskünfte über deren Aufenthalt und Verhalten zu tätigen, die Klient\*innen im Hinblick auf ihre Bleibeperspektive und/oder ökonomische Verwertbarkeit zu beurteilen und sonstige Amtshilfetätigkeiten zu leisten (z.B. Postzustellung, Schlüsselherausgabe, Kleider-/Essensausgabe). In dem System der „an ökonomischen Interessen orientierte[n] Migrationsauslesepolitik“<sup>1</sup> wird Soziale Arbeit in der Praxis insbesondere von den Finanzgeber\*innen häufig als monomandierte Dienstleistung verstanden. Es wird also verlangt, dass alle (und somit auch solcherlei o.g.) Aufträge der finanzgebenden Träger deren direkte Umsetzung erfahren. Kritische Äußerungen oder dem entgegenstehende politische Positionierungen sind nicht erwünscht. Verweigern die Fachkräfte die Annahme solcherlei abstruser Aufträge, werden sie schnell als „nicht kooperationswillig“ abgestempelt, die



Forum G

Auftrag gebende Person nimmt dies vielleicht sogar persönlich, es rieselt Beschwerden, sie werden in die Verteidigungsperson gerückt, bekommen ggf. sogar noch Ärger mit Vorgesetzten und riskieren ihre Arbeitsstelle. Geht man solcherlei Aufforderungen jedoch nach, gefährdet man die Arbeits-, also Vertrauensbeziehung zu den Klient\*innen erheblich und handelt offensichtlich entgegen der ethischen und wissenschaftlichen Grundsätze der Profession – und dann gibt es da ja auch noch ein Gewissen.

Es wird also ein ständiger, konfliktbehafteter Aushandlungs- bzw. Abwägungsprozess zwischen der Rolle als Helfer\*in und Überwacher\*in, Kontrolle und Menschenwürde, Wohlstandssicherung und sozialer Gerechtigkeit, Schutz der Interessen Einzelner und gesellschaftlicher Anforderungen (Effizienz, Nutzen), Entwertung und Empowerment bzw. Konstruieren/Schaffung von Unmündigkeit und Anregung von Selbstbefähigung, Legalität und Legitimität hervorgerufen.<sup>2</sup> Solcherlei Dilemmata sind in der Praxis der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten

<sup>1</sup> Groenheim 2017: 47

<sup>2</sup> Groenheim 2017: 43; DBSH 2009: 7

omnipräsent und haben zumeist die Einschränkung bzw. Verletzung von Menschenrechten zum Inhalt. Die damit einhergehende Frage, die sich den Fachkräften hierbei stellt, ist: Was tun?

Die beobachteten Reaktionen der Fachkräfte auf solcherlei Situationen sind überaus unterschiedlich: Die Einen gehen den Aufträgen nach und setzen sie um, lassen sich Strukturen „aufdiktieren“, „überstülpen“ und fungieren als „Systemträger“. Die anderen verschließen die Augen und Ohren, ignorieren das Dilemma bzw. gehen ihm aus dem Weg. Und wieder andere positionieren sich kritisch, gehen in die Auseinandersetzung, müssen aber ggf. mit Sanktionen rechnen. Aufgetretene Menschenrechtsverletzungen werden von vereinzelt Fachkräften nicht erkannt, nicht verstanden, ignoriert, toleriert, vertuscht und/oder sogar selbst begangen.

An dieser Stelle ist doch fraglich, wie es zu solch unterschiedlichen Verhalten und Positionierungen in der Praxis kommt. Basierend auf Erfahrungswerten und Beobachtungen der Praxis lässt sich mutmaßen, dass dies aus dem unterschiedlichen Verständnis Sozialer Arbeit, insbesondere im Hinblick auf Definition, Mandat, ethische Grundlagen und Wissenschaft, sowie unzureichenden bzw. sogar fehlenden fachspezifischen Kenntnissen bzgl. des Arbeitsfeldes resultiert. Zudem wird durch die Finanzgebenden eine Machtasymmetrie konstruiert und diese zur Ausübung von Druck, Schüren von Unsicherheiten und Ängsten als Mittel der Kontrolle und Steuerung genutzt.

## II. Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession

Wichtig ist also: „Soziale Arbeit mit Flüchtlingen sollte nicht „aus dem Bauch heraus“ geleistet werden, sondern (genau wie in anderen Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit auch) wissenschaftlich fundiert sein. Das heißt, dass es ein klare[s] Professionsverständnis und dessen Gegenstand und Handlungsansätze geben muss.“<sup>3</sup> Wie bereits oben beschrieben, ist „Soziale Arbeit (...) in der beruflichen Praxis wesentlich davon geprägt, wie die Handelnden selbst den Auftrag ihrer Profession begreifen und verstehen.“<sup>4</sup> Insofern ist es von hoher Bedeutung, dass die Fachkräfte neben der „Beherrschung bestimmter

Methoden, Verfahren und Techniken“<sup>5</sup> zudem über ein „spezifisches berufliches Selbstverständnis, eine klare Vorstellung von der eigenen Berufsrolle, eine berufliche Identität“<sup>6</sup> verfügen.<sup>7</sup> Der Deutsche Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (DBSH) und die International Federation of Social Workers (IFSW) definieren Soziale Arbeit als eine Menschenrechtsprofession:

*„Soziale Arbeit fördert als praxisorientierte Profession und wissenschaftliche Disziplin gesellschaftliche Veränderungen, soziale Entwicklungen und den sozialen Zusammenhalt sowie die Stärkung der Autonomie und Selbstbestimmung von Menschen.“*

*Die Prinzipien sozialer Gerechtigkeit, die Menschenrechte, die gemeinsame Verantwortung und die Achtung der Vielfalt bilden die Grundlage der Sozialen Arbeit. Dabei stützt sie sich auf Theorien der Sozialen Arbeit, der Human- und Sozialwissenschaften und auf indigenes Wissen.*

*Soziale Arbeit befähigt und ermutigt Menschen so, dass sie die Herausforderungen des Lebens bewältigen und das Wohlergehen verbessern, dabei bindet sie Strukturen ein. Diese Definition kann auf nationaler und/oder regionaler Ebene weiter ausgeführt werden.“<sup>8</sup>*

Aus dieser Definition geht eindeutig hervor, dass Soziale Arbeit auf wissenschaftlich-theoretischen und ethischen Grundsätzen fußt. Eine Aufforderung zur Kontrolle oder Fremdbestimmung der Klient\*innen o.Ä. ist hier nicht erkennbar – im Gegenteil: Entsprechend der Definition hat Soziale Arbeit den Auftrag, die Klient\*innen auf ihrem Weg zur (Wieder-)Erlangung der Selbstbefähigung, Selbstbestimmung und Autonomie zu fördern und zu unterstützen. Sie hat den Auftrag, ethisch und somit menschenrechtlich nicht verstetbare Verstöße zu erkennen, anzuzeigen, anzuprangern und sich für die Wahrung bzw. (Wieder-)Herstellung der Menschenrechte einzusetzen, d.h. also auch selbst menschenrechtskonform zu handeln.<sup>9</sup> Dies hat die Förderung und Sicherung der gleichwertigen Teilhabe am wirtschaftlichen, sozialen, kulturellen Leben, die Herstellung gerech-

3 Nettelroth 2008: 37

4 Treichler 2012: 105

5 Heiner 2004: 155

6 Heiner 2004: 155

7 Vgl. IFSW; IASSW 1997: 8

8 DBSH 2017

9 Abkürzung: MR

ter sozialer Verhältnisse, die den Menschen Sicherheit und Entfaltungsmöglichkeiten bieten, und den Schutz der Menschenwürde zum Ziel.<sup>10</sup> Der Terminus der Sozialen Arbeit als Menschenrechtsprofession ist eng verbunden mit Prof. Dr. Staub-Bernasconi.<sup>11</sup> Sie unterscheidet zwischen Dienstleistung und Menschenrechtsprofession.<sup>12</sup>

Soziale Arbeit basiert auf humanitären und demokratischen Idealen, wie beispielsweise dem Respekt vor Gleichheit sowie der Würde aller Menschen, und ist auf menschliche Bedürfnisse und deren Erfüllung ausgerichtet.<sup>13</sup> Die ethischen Grundprinzipien der Sozialen Arbeit als Menschenrechtsprofession umfassen zwei Kernbereiche:<sup>14</sup>

### 1. Menschenrechte und Menschenwürde

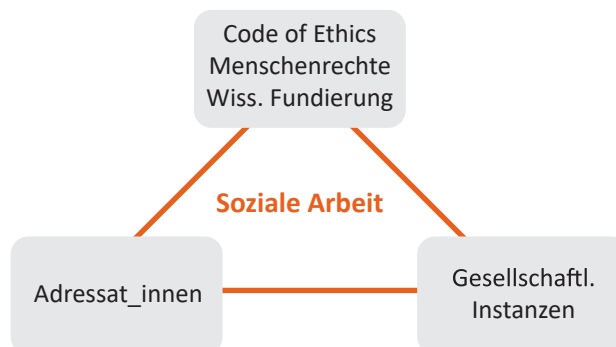
- Achtung vor dem besonderen Wert und der Würde aller Menschen
- Achtung der Menschenrechte
- Wahrung und Verteidigung der körperlichen, psychischen, emotionalen, spirituellen Integrität und des Wohlergehens jeder Person
  - » Achtung des Rechts auf Selbstbestimmung
  - » Förderung des Rechts auf Beteiligung
  - » Ganzheitliche Behandlung/Betrachtung von Menschen
  - » Erkennen und Entwickeln von Stärken

### 2. Soziale Gerechtigkeit

- Verpflichtung zur Förderung sozialer Gerechtigkeit
  - » Entgegenstehen negativer Diskriminierung
  - » Anerkennung von Verschiedenheit/Diversity
  - » Förderung der gerechten Verteilung von Mitteln
  - » Zurückweisen ungerechter politischer Entscheidungen und Praktiken
  - » Solidarisches Arbeiten/Solidarität

Die Soziale Arbeit hat insofern nicht nur das Mandat der Adressat\*innen und das der gesellschaftlichen Instanzen (Finanzgeber\*innen, Träger), sondern zudem das Mandat der eigenen Profession.

Insofern spricht man von dem **Trippelmandat** der Sozialen Arbeit.



Das dritte Mandat setzt sich zusammen aus inter-/transdisziplinären, wissenschaftlichen Grundlagen und dem ethischen Berufskodex mit Menschenrechten als ethische Leitlinien.<sup>15</sup> Es legitimiert die Fachkräfte der Sozialen Arbeit zur Annahme, Ergänzung, Veränderung, Verweigerung und Rückgabe von Aufträgen sowie zur Formulierung von eigenen Aufträgen. Wichtig ist jedoch, dass das dritte Mandat nicht im Widerspruch zu dem Mandat der Adressat\*innen (bzw. Klient\*innen) stehen sollte (Ausnahmen: Gefährdung anderer, illegitime Forderungen). Entsprechend der Definition Sozialer Arbeit und deren Prinzipien halten der IASSW<sup>16</sup> und IFSW fest:<sup>17</sup>

1. Die Bezugnahme auf Menschenrechte ist keine Frage des Beliebens.
2. Auch Soziale Arbeit muss in sich menschenrechtskonform (z.B. diskriminierungsfrei) sein.
3. Soziale Arbeit hat ein klares politisches Mandat.
4. Soziale Arbeit hat neben dem Mandat der individuellen Unterstützung auch ein Mandat für strukturelle Veränderung.

### III. Flüchtlingssozialarbeit

*„Die diskursive Entmenschlichung von Flüchtlingermöglicht die Legitimation der Rechtseinschränkung, denn wer nicht als Mensch anerkannt wird, dem werden auch nicht die an das Mensch-Sein geknüpften Menschenrechte zugesprochen (...).“<sup>18</sup>*

<sup>10</sup> IFSW; IASSW 1997; Akkaya 2012: 289

<sup>11</sup> Treichler 2012: 101

<sup>12</sup> Leideritz 2016: 53

<sup>13</sup> DBSH 2009: 13; IFSW; IASSW 1997: 6; Akkaya 2012: 289

<sup>14</sup> Akkaya 2012: 289; DBSH 2009: 2, 8; IFSW; IASSW 2004

<sup>15</sup> Staub-Bernasconi 2007: 200f.; Staub-Bernasconi 2017; Treichler 2012: 101

<sup>16</sup> Kurz für: International Association of Schools of Social Work

<sup>17</sup> Prasad 2016: Folie 14

<sup>18</sup> Groenheim 2017: 47

Zu Beginn sei an dieser Stelle noch einmal hervor-gehoben, dass Flüchtlingssozialarbeit bzw. Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen ein Teilbereich der Sozialen Arbeit ist. Die Notwendigkeit zur Betonung dessen scheint erforderlich, da dies in der Praxis anscheinend immer wieder vergessen wird, insbesondere entsteht der Eindruck, wenn es um das Einhalten der o.g. ethischen Prinzipien geht. Insofern fußt auch die Soziale Arbeit mit Geflüchteten auf den o.g. Prinzipien und Werten. Das Verständnis der Sozialen Arbeit mit geflüchteten Menschen als Menschenrechtsprofession scheint in diesem Tätigkeitsbereich umso erforderlicher, da wir es hier mit einem sehr komplexen Bereich der Sozialen Arbeit zu tun haben, welcher eine Abwehr- und Sparpolitik, ökonomische Bewertung von Menschen, Individualisierung von Problemlagen, Ressourcenmangel, spezifische Gesetzgebung und hohe mediale Aufmerksamkeit bzw. Verzerrungen gekennzeichnet ist. Er umfasst die vulnerable Gruppe der geflüchteten Menschen, welche durch Heterogenität, diskriminierende Strukturen, Intersektionalität (z.B. Herkunft/Geschlecht/Bildung/Armut/Behinderung/...), Verletzung ihrer Menschenrechte in Herkunfts-, Transit-, Aufnahmeland, beiderseitige Barrieren im Aufnahmeland durch Sprache, physische/psychische Beeinträchtigungen etc. geprägt ist. Unter einem geflüchteten Menschen wird hier entsprechend der Definition des Sächsischen Flüchtlingsrats ein Mensch verstanden, „(...) der seine Heimat vorübergehend oder auf Dauer verlassen muss, weil dort Regierung und Behörden die Menschenrechte nicht garantieren können oder wollen.“<sup>19</sup> D.h. in diesem Bereich trifft man auf eine Gruppe von Menschen, welche bereits (mehrfach) in ihren Menschenrechten und somit ihrer Würde verletzt wurden bzw. werden. „Die Würde des Menschen ist an sein Verständnis und seine Selbstwahrnehmung als Mensch gebunden.“<sup>20</sup> Insofern dürfen Aufgabe und Ziel der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten nicht Kontrolle und somit Entmündigung und Entwürdigung, sondern sollte entsprechend der professionsethischen Prinzipien die folgenden sein:<sup>21</sup>

- (Wieder-)Herstellung und Wahrung der Autonomie/des selbstbestimmtes Lebens

- Abbau des Unterstützungsbedarfes
- selbstständige Bewältigung von Anforderungen des Alltags
- Teilnahme am gesellschaftlichen Leben
- Förderung der gegenseitigen Akzeptanz und Toleranz in der Gesellschaft, Solidarität, wechselseitige Integration
- Förderung eines humaneren Menschenbilds
- Herstellung/Wahrung von Gleichberechtigung, Teilhaberechten, Partizipationsmöglichkeiten
- Wahrung grundlegender Menschenrechte

Insbesondere zur Förderung der (positiven) Selbstwahrnehmung ist für die praktische Umsetzung der Sozialen Arbeit mit geflüchteten Menschen ebenso die individuelle Zielvereinbarung im direkten Austausch mit den Klient\*innen relevant.<sup>22</sup> Dies ist ein bedeutender Schritt zur Umsetzung der wertschätzenden, ressourcenorientierten Arbeit und somit zur Förderung der Selbstbestimmung sowie Hilfe zur Selbsthilfe. Kontrolle und Entmündigungen verhel-fen zwar ggf. zur kurzzeitigen „Problemlösung“, sind im Hinblick auf ihre langfristige Wirkung, Sinnhaftigkeit und die ethischen Aspekte jedoch verwerflich. Verdeutlicht wird dies durch das folgende Zitat: „Gib einem Hungernden einen Fisch, und er wird einmal satt, lehre ihn Fischen, und er wird nie wieder hungern.“<sup>23</sup> Es geht also darum, die Menschen als solche wahrzunehmen und sie nicht durch Zuordnung zu einer Gruppe zu pauschalisieren, objektivieren und „ent-powern“. Groenheim betont dies in dem folgenden Zitat:

*„Der Sozialen Arbeit als Menschenrechtsprofession kommt die komplexe und eben herausfordernde Aufgabe zu, sich mit den Menschen für ihre Rechte einzusetzen und sie dabei zu unterstützen, ihre Würde zurück zu erlangen. Sie hat die Aufgabe, sie als Opfer eines Unrechtssystems anzuerkennen, ohne sie gleichzeitig ausschließlich als Opfer zu betrachten, und ihren Sonderstatus als Flüchtlinge anzuerkennen, ohne sie ausschließlich darüber zu definieren.“<sup>24</sup>*

<sup>19</sup> Sächsischer Flüchtlingsrat e.V. 2017

<sup>20</sup> Groenheim 2017: 46

<sup>21</sup> Vgl. Hemmann 2015: 57ff.

<sup>22</sup> Vgl. Hemmann 2015: 57ff.

<sup>23</sup> Chinesisches Sprichwort

<sup>24</sup> Groenheim 2017: 45

#### IV. Handlungsmöglichkeiten (Umsetzung von MR im Alltag, Umgang mit MR-widrigen Situationen)

Zurückkehrend zu den eingangs genannten Praxisdilemmata bleibt die Frage: Was tun? Ein all diese Herausforderungen auflösendes „Rezept“ gibt es nicht, denn das Dilemma der Hilfe und Kontrolle wird die Soziale Arbeit vermutlich auf ewig begleiten. Schon allein durch das Trippelmandat, also der drei Interessens- und Bedarfslagen, wird dies deutlich. Der DBSH hierzu: „Wir haben eine besondere Verantwortung gegenüber den Menschen, mit denen und für die wir tätig sind, gegenüber Gesellschaft und Politik. Wenn Soziale Arbeit Hilfestellungen anbietet und vermittelt, steht sie im Brennpunkt des parteilichen Aushandelns ganz unterschiedlicher Interessen. Damit verbunden ist immer wieder die Frage der Positionierung Sozialer Arbeit im Allgemeinen und im Konkreten des beruflichen Handelns.“<sup>25</sup> Was wir jedoch machen können, ist, uns mit solcherlei Dilemmata unter Berücksichtigung der professionsethischen und -wissenschaftlichen Aspekte auseinanderzusetzen und somit Handlungsmöglichkeiten zu erarbeiten, also Handlungsfähigkeit herzustellen. Weiterhin können die nachstehenden Ideen und Impulse zu mehr Sicherheit und Orientierung in der Praxis beitragen.

Steht man in der Praxis vor einem Dilemma, also wird beispielsweise die Abwägung zwischen Hilfe und Kontrolle erforderlich, dann gilt es erst einmal zu berücksichtigen:

- 👉 Den Kopf nicht verlieren! Freundlich bleiben! Bereitschaft zum Dialog!
- 👉 Wir sind Vorbilder! Also wer, wenn nicht wir?
- 👉 Wir sind nicht machtlos!

Es ist wichtig, dass man versucht den „Kopf nicht zu verlieren“, also durch ggf. hervorgerufene Emotionen (Verärgerung, Wut, Trauer) kein impulsartiges, unbedachtes Handeln hervorgerufen wird, sondern die nächsten Schritte möglichst durchdacht und vorbereitet werden. In einer solch emotional aufgeladenen Situation hilft es, beispielsweise im wahrsten Sinne des Wortes „Luft zu holen“ und ggf. kurzzeitig (z.B. räumlichen, gedanklichen) Abstand zu nehmen, bis man mit einem „kühleren Kopf“ an die Sache herangehen kann. Dass dies in der Praxis

vereinzelt sehr herausfordern sein und es ggf. auch zu Impulshandlungen kommen kann, ist aufgrund der z.T. dramatischen, frustrierenden Situationen und Schicksale der Klient\*innen nicht vollkommen vermeidbar – schließlich und zum Glück sind die Fachkräfte der Sozialen Arbeit ja auch Menschen mit eigenen Gedanken, Gefühlen usw. - und keine gefühlslosen Maschinen.

Zudem und darauf aufbauend ist die Bereitschaft zum Dialog erforderlich. So unsinnig und starr die Situationen manchmal auch erscheinen, im Austausch können die unterschiedlichen Beweggründe und Ziele hierfür erfahrbar gemacht, gegenseitiges Verständnis gefördert und ggf. eine gemeinsame Lösungsfindung zur Zufriedenheit aller erreicht werden. Zu den eingangs genannten Beispielen zurückkehrend, könnte man beispielsweise die Unterbringungsbehörde kontaktieren und erst einmal erfragen, was sie dazu bewegt, solcherlei Aufträge an die Fachkräfte der Sozialen Arbeit herauszugeben und wie sie auf die Idee kamen, dass die Sozialarbeiter\*innen hierfür auch zuständig und berechtigt seien. Im Austausch kristallisiert sich dann ggf. heraus, dass es Beschwerden von anderen Mitbewohner\*innen gab, da diese durch die „Fremdschläfer“ nun keine Schlafmöglichkeit mehr hätten, die Unterbringungsbehörde dem ja nachgehen müsse, und dachte, dass die Fachkräfte am ehesten intervenieren können, da sie sehr direkt im Feld, also vor Ort, tätig sind und die Betroffenen besser kennen würden. An dieser Stelle könnte die Unterbringungsbehörde über den Zuständigkeitsumfang, die Prinzipien und die Fachstandards der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten informiert werden, sodass die Ablehnung des Auftrages nachvollziehbar ist. In einem kooperativen, interdisziplinären Dialog könnte man nun das jeweils spezifische Knowhow und Wissen zur Lösungsfindung für die weiterhin vorliegende Problematik (fehlende Schlafmöglichkeiten) erarbeiten.

Bei der Wahl und Umsetzung der Handlung ist es zudem relevant, sich stets bewusst zu machen, dass die Fachkräfte der Sozialen Arbeit eine Art „Vorbildfunktion“ einnehmen (können). Wer soll sich für den Schutz der Menschenrechte einsetzen, wenn nicht wir, also die Fachkräfte der Menschenrechtspfession? Sehr passend hierzu ist das Zitat von Nelson Mandela: „Denn um frei zu sein, genügt es nicht, nur einfach die Ketten abzuwerfen, sondern

<sup>25</sup> DBSH 2017



man muss so leben, dass man die Freiheit des anderen respektiert und fördert.“. D.h. die Prinzipien der Menschenrechte müssen durch die Fachkräfte selber „gelebt“ also in der täglichen Arbeit umgesetzt werden. Solcherlei Prinzipien können sein:

- Hilfebeziehungen auf Augenhöhe
- Partizipation
- Empowerment
- Selbstbestimmung
- Individuumszentrierung, Bedarfsorientierung
- Ganzheitlichkeit
- Diversity
- Ressourcenorientierung
- Diskriminierungsfreiheit
- Wertschätzung, Respekt
- dialogisches, kommunikatives Handeln
- Barrierefreiheit
- Solidarität
- Beschwerdemöglichkeiten bei Rechtsverletzung
- Sozialanwaltschaftlichkeit, reflektierte Parteilichkeit
- Freiwilligkeit der Unterstützungsangebote

Es ist davon auszugehen, dass die o.g. Prinzipien überaus bekannt und sicherlich auch in zahlreichen Konzepten verankert sind. Nun gilt es, diese bei der praktischen Ausführung der Sozialen Arbeit mit geflüchteten Menschen aber auch tatsächlich umzusetzen und in Abwägungsprozesse als Orientierungspunkte für Entscheidungen und Positionierungen einzubeziehen. Leideritz ergänzend hierzu:

*„Mit der Anerkennung der Menschenrechte als regulative Idee kann zunächst jede einzelne Praktikerin und jeder einzelne Praktiker sich und ihr/sein Arbeitsfeld hinterfragen: Wie sehr habe ich selbst das neoliberale Dienstleistungsparadigma verinnerlicht? Wie sehr prägt es die Strukturen meiner Organisation, meine Arbeitsstrukturen, Problembewertungen, Hilfsangebote und konkreten Methoden? An welchen Stellen werden dadurch menschliche Bedürfnisse verletzt? Diese Bedürfnisverletzungen gilt es zu dokumentieren und in den fachlichen Austausch innerhalb*

*und außerhalb von Organisationen zu tragen. Wahrnehmen, Benennen und Problematisieren sind die ersten Schritte.“<sup>26</sup>*

Begründet wird das Handeln entgegen wissenschaftlicher und/oder ethischer Prinzipien auch wiederkehrend mit der vermeintlichen Machtlosigkeit der Fachkräfte. „Dagegen können wir leider gar nichts machen.“ Solcherlei Aussagen begegnet man beispielsweise in Austauschrunden zur Sozialen Arbeit mit Geflüchteten wiederkehrend. Es wird sich selbst eine vermeintliche Machtlosigkeit zugeschrieben. Dies ist jedoch falsch, denn wir alle verfügen über mehr Macht, als wir denken. „Statt uns klarzumachen, was wir alles hatten, ritten wir auf den vielen Dingen herum, die wir nicht hatten.“<sup>27</sup> Und genau dies ist das Problem. Durch die defizitorientierte Betrachtung der eigenen Möglichkeiten der Fachkräfte können Handlungsmöglichkeiten ggf. nicht erkannt werden. Gemäß Alinski besitzen jedoch alle Menschen gewisse Machtquellen. Beispielsweise verfügen auch bei großer Machtlosigkeit die vermeintlich „Machtlosen“ über ihren Körper, Artikulationschancen und eine Definitionsmacht.<sup>28</sup> Quellen von Macht können sein:<sup>29</sup>

- physische (Körperliche Stärke)
- sozio-ökonomische
- affektive (z.B. Artikulationskompetenz, Zuwendung/-sentzug)
- wissensbezogene (Definitionsmacht, Informationsvorsprung)
- Handlungskompetenz
- Soziale Position
- Autorität/Weisungsbefugnis
- Soziale Beziehungen

Beispielsweise kann man in Verhandlungen ganz anders auftreten und andere Ergebnisse erzielen, wenn man über fachspezifisches Wissen verfügt: „Es macht einen Unterschied, ob ich aufgrund eines eher diffusen Unrechtsgefühls um etwas bitte oder ob ich es einfordere, weil es ‚mein gutes Recht‘ ist.“<sup>30</sup> Kontinuierlich beklagen sich die Fachkräfte über den unangemessenen Betreuungsschlüssel, also die

<sup>26</sup> Leideritz 2016: 59

<sup>27</sup> Miller; Popovic 2015: 87

<sup>28</sup> Prasad 2012: 248ff.

<sup>29</sup> Prasad 2012: 248ff.

<sup>30</sup> DIMR2016: 5

hohe Anzahl der zu unterstützenden Klient\*innen. Hier wird jedoch vollkommen übersehen, dass auch dies eine unwahrscheinliche Machtquelle sein kann. Zahlreiche Klient\*innen bedeutet zahlreiche soziale Kontakte, also Kontakte, die man mobilisieren könnte, um gemeinsam für eine Sache einzustehen.

Hierbei ist es zudem bedeutend zu erwähnen, dass Macht nicht immer negativ sein muss - man kann Macht auch im positiven Sinne nutzen. Prof. Dr. Staub-Bernasconi betont, dass man Macht einzeln oder kombiniert für die Durchsetzung eines legitimen Anspruchs, einer Forderung und/oder der Einlösung eines Rechts einsetzen kann – Notfalls auch gegen den Willen der Machthaber\*innen.<sup>31</sup>

Scheinen die Situationen vereinzelt auch noch so aussichtslos, es ist niemandem geholfen, wenn man „den Kopf in den Sand steckt“. Sinnvoller wäre es, sich die verfügbaren Machtquellen bewusst zu machen. Gesetze, Regelungen, Richtlinien - also unsere Gesellschaft strukturierenden Bestimmungen sind menschliche Konstruktionen. Zugespitzt bedeutet dies, dass sie auch von Menschen verändert werden können, also nicht so starr und unflexibel sind, wie immer behauptet bzw. befürchtet wird. Oder wie Prof. Dr. Staub-Bernasconi sagte: „Es gibt keinen Weg? Dann machen wir einen.“<sup>32</sup>

Macht kann strategisch aufgebaut werden, wie das folgende Beispiel in Orientierung an die Ausführungen von Prasad zeigt: Machtaufbau durch Öffentlichmachen i.S.v. „**naming, blaming, shaming**“<sup>33</sup>:

Dass trotz vermeintlicher Machtlosigkeit Kräfte aktiviert und Veränderungen erreicht werden können, beschreibt Popovic in seinem Buch „Dem Mächtigen das Fürchten lehren“<sup>34</sup>. Anhand von praktischen, historischen Beispielen erläutert er, wie mit der Macht der Komik und Kreativität starre, diktatorische, menschenrechtsverletzende Systeme gewaltlos bekämpft und somit verändert werden konnten. „Damals lernten wir Serben, dass sich Angst am besten mit Gelächter bekämpfen lässt.“<sup>35</sup>

### Handlungsschritte

#### 1. Analyse

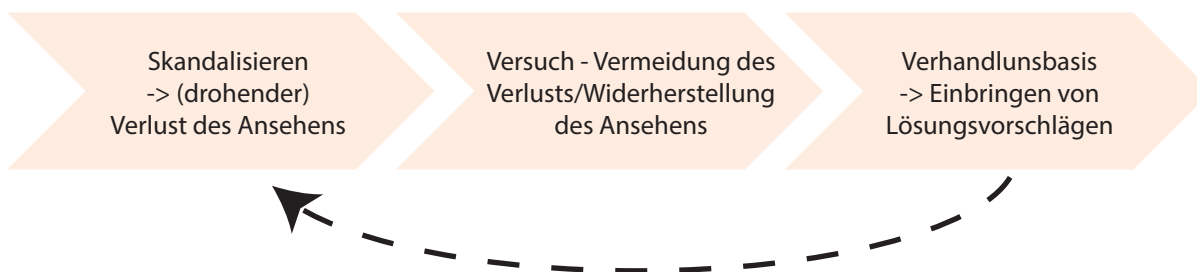
Hier gilt es erst einmal genau zu erfassen: Was liegt vor? Was wird verlangt? Was ist das Problem/Dilemma? Welche Handlungsmöglichkeiten gibt es? Welche Konsequenzen könnten folgen? Liegen Menschenrechtsverletzungen vor?

#### 2. Auftrag

Über die Annahme, Ablehnung, Umgestaltung, Ergänzung oder sogar die eigene Auftragsformulierung ist nun zu entscheiden.

#### 3. Begründung

Dies geht mit Punkt 2. Auftrag einher. Das Handeln und die Positionierung müssen wissenschaftlich begründet und ethisch vertretbar sein. Ratsam wäre hier, sich auf die ethischen Prinzipien der Sozialen Arbeit als Menschenrechtsprofession zu berufen



<sup>31</sup> Prasad 2012: 248ff.

<sup>32</sup> Staub-Bernasconi 27.5.2016

<sup>33</sup> Prasad 2012: 248ff.

<sup>34</sup> Miller; Popovic 2015: 17

<sup>35</sup> Miller; Popovic 2015: 18

Leitung:

■ Heidi Hemmann, Sozialarbeiterin (M.A.) und Studentin des Masters of Social Work - Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession

und beispielsweise Menschenrechte zur Analyse, als Argumentationshilfe und zur Legitimierung der getroffenen Entscheidung heranzuziehen.<sup>36</sup>

#### 4. Austausch/Rückbindung

Überaus wichtig ist auch der Austausch mit Kolleg\*innen, Vertrauenspersonen oder sonstigen Dritten (trägerintern und/oder -extern), um den Sachverhalt zu reflektieren, Perspektiven zu erweitern und Handlungsoptionen bzw. geplante Handlungsschritte zu besprechen. Reflexion, Supervision und Fallbesprechungen sind grundlegende Elemente einer professionellen Sozialen Arbeit.

#### 5. Umsetzung

Die o.g. Handlungsschritte gilt es nun umzusetzen. Dies geht einher mit einer „klaren Positionierung“.<sup>37</sup> Im Anschluss daran ist ggf. die Planung des weiteren, strategischen Vorgehens notwendig.

#### 6. Selbstsorge/Psychohygiene

Bei alledem gilt es stets, sich selbst nicht zu vergessen. Das bezieht sich auf die Beachtung der eigenen Grenzen und Kapazitäten. Die tagtägliche Konfrontation mit komplizierten, dramatischen, emotional belastbaren Situationen geht nicht „spurlos“ an den Fachkräften vorbei. Insofern ist die Psychohygiene ein wichtiger Bestandteil der Handlungsschritte.

#### Mögliche Aktivitäten

Im Folgenden sind mögliche Aktivitäten im Falle von Menschenrechtsverletzungen bzw. der Forderung von menschenrechtsverletzendem Handeln exemplarisch genannt.<sup>38</sup>

- ☞ Niedrigschwellige Unterstützung von Menschenrechtsverletzungen Betroffener, z.B. Nutzung von Menschenrechten als Argumentationswerkzeug in Schreiben
- 👁️ Menschenrechtsbeobachtung
- 📄 aktive Mitgliedschaft oder finanzielle Unterstützung von Menschenrechtsorganisationen
- ✍️ Initiierung strategischer Prozessführung, Whistle Blowing<sup>39</sup>

<sup>36</sup> Prasad 2016: Folie 4ff.,

<sup>37</sup> Groenheim 2017: 46

<sup>38</sup> Sommer; Stellmacher 2009: 38; Prasad 2012: 250; Prasad 2015: Folie 25; Krennerich 2013: 431ff.

<sup>39</sup> Offenlegung von illegalem, unmoralischen oder illegitimen Verhal-

🏠 Schaffung wirkräftiger Netzwerke

🗳️ Lobby- und Advocacyarbeit

📢 Öffentlichkeits-, Informations-, Bildungsarbeit, Bewusstseinsbildung

» Schaffung einer kritischen Öffentlichkeit, Empowerment

» Transformation privatisierter Nöte in öffentliche Themen

🗨️ Initiierung von/Teilnahme an öffentlichkeitswirksamen Aktionen

» Proteste, Demos, (Unterschriften)Kampagnen

🗨️ Austausch mit/Positionierung gegenüber politisch Verantwortlichen

🗨️ Nutzung der internationalen Instrumente/Kontrollverfahren:

» Schreiben von Beiträgen zu Schatten-/Parallelberichten, Beteiligung - UPR

» Klagen vor nationalen und internationalen Gerichten (z.B. Pro Asyl - Rechtshilfefond)

» Individualbeschwerden

» Initiierung von Untersuchungsverfahren bei Ausschüssen

» Anrufung von Sonderberichterstatte\_innen

🔥 Nutzung vorhandener Machtquellen, Empowerment (Handlungsmacht)

Ich hoffe, dass das Fachforum einen Beitrag zur Motivation und Befähigung der Fachkräfte beitragen konnte, für die Prinzipien der Profession einzustehen und den Mut zur klaren Positionierung gegen Kontroll-, Entmündigungs- und somit Entwürdigungssystematiken aufzubringen.

*„Sei du selbst die Veränderung, die du dir wünschst für diese Welt.“<sup>40</sup>*

Vielen Dank! 📄

ten, welches innerhalb des Kontrollbereichs des Arbeitgebers liegt ; Nach Prasad 2017: 361

<sup>40</sup> Mahatma Gandhi

## Literatur

- Akkaya, G. (2012): Menschenrechtsbildung an der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. In: Walz, H.; Teske, I.; Martin, E. (Hrsg.) (2012): Menschenrechtsorientiert wahrnehmen – beurteilen – handeln. Ein Lese- und Arbeitsbuch für Studierende, Lehrende und Professionelle der Sozialen Arbeit. 2. Aufl. Berlin, Toronto: Opladen Verlag.
- DBSH - Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (2017): Definition der Sozialen Arbeit. Deutsche Fassung. Abgestimmte deutsche Übersetzung des DBSH mit dem Fachbereichstag Sozialer Arbeit. Präambel zur deutschsprachigen Definition Sozialer Arbeit. IN: <https://www.dbsch.de/beruf/definition-der-sozialen-arbeit/deutsche-fassung.html>; letzter Zugriff: 08.11.2017.
- DBSH - Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (2009): Grundlagen für die Arbeit des DBSH e.V. – Ethik in der Sozialen Arbeit – Erklärung der Prinzipien. Dokument 1. IN: <https://www.dbsch.de/beruf/haltung-der-profession.html>, S. 7
- DIMR - Deutsches Institut für Menschenrechte (2016): Menschenrechte. Materialien für die Bildungsarbeit mit Jugendlichen und Erwachsenen. Berlin.
- Fremuth, M.-L. (2015): Menschenrechte. Grundlagen und Dokumente. Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung.
- Groenheim, H. (2017): Vom Diskurs zu Praxis. Aktuelle Herausforderungen für die Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession. IN: Kunz, T.; Ottersbach, M. (Hrsg.) (2017): Migration und Soziale Arbeit. Sonderheft 2017. Flucht und Asyl als Herausforderung und Chance der Sozialen Arbeit. Basel, Weinheim: Beltz Juventa Verlag.
- Heiner, M. (Hrsg.) (2004): Professionalität in der Sozialen Arbeit. Theoretische Konzepte, Modelle und empirische Perspektiven. Stuttgart: Verlag G. Kohlhammer.
- Hemann, H. (2015): Flüchtlingssozialarbeit. Analyse des Tätigkeitsfeldes der aufsuchenden Flüchtlingssozialarbeit und deren Aufgabenschwerpunkte am Beispiel Dresden. Masterarbeit. 2. Überarbeitung. IN: <https://www.socialnet.de/materialien/20088.php>; Letzter Zugriff: 09.11.2017.
- IFSW; IASSW - Vereinte Nationen – Zentrum für Menschenrechte; Internationaler Verband der SozialarbeiterInnen (IFSW); Internationale Vereinigung der Ausbildungsstätten für Soziale Arbeit (IASSW) (2004): Ethics in Social Work, Statement of Principles. IN: <https://www.iassw-aiets.org/ethics-in-social-work-statement-of-principles/>; letzter Zugriff: 08.11.2017.
- IFSW; IASSW - Vereinte Nationen – Zentrum für Menschenrechte; Internationaler Verband der SozialarbeiterInnen (IFSW); Internationale Vereinigung der Ausbildungsstätten für Soziale Arbeit (IASSW) (1997): Menschenrechte und Soziale Arbeit. Ein Handbuch für Ausbildungsstätten der Sozialen Arbeit und für den Sozialberuf. In: Soziale Arbeit – Arbeitsmaterialien Heft 1/1997; 4. Aufl.; Fachbereich Sozialwesen der Fachhochschule Ravensburg-Weingarten. Hochschule für Technik und Sozialwesen.
- Krennerich, M. (2013): Soziale Menschenrechte. Zwischen Recht und Politik. Schwalbach: Wochenschau Verlag.
- Leideritz, M.; Vlecken, S. (2016): Theoretische Grundlagen für eine menschenrechtsorientierte Profession Soziale Arbeit. IN: Leideritz, M.; Vlecken, S. (Hrsg.) (2016): Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit – Schwerpunkt Menschenrechte. Ein Lese- und Lehrbuch. Berlin, Toronto: Barbara Budrich Verlag.
- Miller, M.; Popovic, S. (2015): Protest! Wie man die Mächtigen das Fürchten lehrt. Frankfurt am Main: S. Fischer Verlag GmbH.
- Nettelroth, J. (2008): Konfliktpotentiale in der Flüchtlingshilfe. Auf dem Weg zu einer professionellen Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit mit Flüchtlingen nach Silvia Staub-Bernasconi. Norderstedt: GRIN Verlag GmbH.
- Prasad, N. (2012): Menschenrechte als Bezugs- und Orientierungsrahmen und die Nutzung des UN-Menschenrechtsschutzsystems als Handlungsmethode in der Sozialen Arbeit – am Beispiel von Hausangestellten Diplomaten\_innen. In: Birgmeier, B.; Mührel, E. (Hrsg.) (2013): Menschenrechte und Demokratie. Perspektiven für die Entwicklung der Sozialen Arbeit als Profession und wissenschaftliche Disziplin. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Leitung:

■ Heidi Hemmann, Sozialarbeiterin (M.A.) und Studentin des Masters of Social Work - Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession

Prasad, N. (2016): Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession. Powerpointpräsentation im Modul A1.2 – Master Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession, Alice Salomon Hochschule Berlin.

Prasad, N. (2017): Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession im Kontext von Flucht. In: Bliemetsrieder, S., Gebrande, J.; Melter, C. (Hrsg.) (2017): Kritisch ambitionierte Soziale Arbeit. Intersektional praxeologische Perspektiven. Basel, Weinheim: Juventa Beltz Verlag.

Reitz, S.; Rudolf, B. (2014): Menschenrechtsbildung für Kinder und Jugendliche. Befunde und Empfehlungen für die deutsche Bildungspolitik. Berlin: Deutsches Institut für Menschenrechte.

Staub-Bernasconi, S. (2017): Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft – auf dem Weg zu kritischer Professionalität. Auszug aus der im Juli 2018 erscheinenden, überarbeiteten Auflage. Budrich Verlag.

Treichler, A. (2012): Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession? Voraussetzungen und Bedingungen unter besonderer Berücksichtigung des migrationsbezogenen Handlungsfeldes. IN: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V. (ISS e.V.) (Hrsg.) (2012): Migration und Soziale Arbeit. „Menschenrechte“. 34. JG, Heft 2, Mai 2012; Weinheim: Julius Beltz GmbH & Co. KG, Beltz Juventa.



Forum G

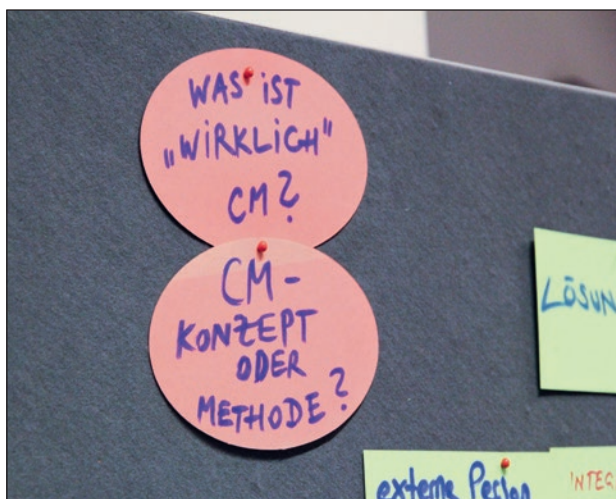
Sächsischer Flüchtlingsrat e.V. (2017): Wer ist ein Flüchtling? In: <http://www.saechsischer-fluechtlingsrat.de/de/service/material/zum-begriff-fluechtling/>; Letzter Zugriff: 12.11.2017.

Sommer, G.; Stellmacher, J. (2009): Menschenrechte und Menschenrechtsbildung. Eine psychologische Bestandsaufnahme. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Staub-Bernasconi, S. (2007): Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft. Systemtheoretische Grundlagen und professionelle Praxis – Ein Lehrbuch. Bern; Stuttgart; Wien: Haupt Verlag.

Claudia Berger, Henriette Hanig:

## ■ Flüchtlingssozialarbeit und Case Management: Zwischen Anspruch und Wirklichkeit



### ■ Case Management und Flüchtlingssozialarbeit

In den Fachdiskussionen der Sozialen Arbeit bestehen unterschiedliche Grundannahmen zum Case Management, sodass es von verschiedenen Vertreter\*innen der Sozialen Arbeit einerseits als Handlungskonzept, andererseits als Methode verstanden wird. Die Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) versteht Case Management als „organisationsbezogenes Programm und personenbezogenes Handlungskonzept“<sup>1</sup>, d.h. als ein komplexes Konzept, das einer Methode übergeordnet ist. In der vorliegenden Ausarbeitung richtet sich das Augenmerk jedoch auf das Case Management als eine Methode der Sozialen Arbeit, konkret dem Fachgebiet der Flüchtlingssozialarbeit.

In der Sozialen Arbeit befasst sich Case Management mit Personen,

*„ (...) die in verschiedenste komplexe Problemsituationen verstrickt sind, die kulturell nicht imstande sind, das Hilfesgeschehen der Sozialen Arbeit einzuordnen und zu verstehen, deren Informationen vorenthalten werden oder die noch mit sich und ihrer Situation kämpfen oder die bereits resigniert haben.“<sup>2</sup>*

„Im Case Management liegt personenbezogen im

Einzelfall eine komplexe Problemlage vor“<sup>3</sup>, in der Personen u.a. sozial, gesundheitlich, beruflich/bildend, kulturell, finanziell, und/oder gesellschaftlich benachteiligt sind, sodass professionelle Hilfe notwendig wird.

Ziel des Case Managements ist es, durch eine kontinuierliche fallverantwortliche Koordinierungsarbeit im Interesse des Klientels Beratung, Klärungshilfe und einen Zugang zu notwendigen Dienstleistungen zu gewährleisten, um Klient\*innen zu befähigen, Unterstützungsleistungen möglichst selbständig zu nutzen und ihren Alltag weitestgehend autonom bewältigen zu können<sup>4</sup>. „Im Mittelpunkt des Case Management steht die individuelle, am Einzelfall orientierte Arbeit mit dem Klienten (Fallmanagement) sowie die effektive und effiziente Steuerung des Leistungsprozesses im Versorgungssystem (Systemmanagement).“<sup>5</sup> Im Fallmanagement ist der/die Klient\*in unter Einbezug des Klienten-Systems, bestehend aus Familienmitgliedern, Angehörigen, Nachbar\*innen, Freund\*innen o.Ä.<sup>6</sup> im Mittelpunkt der Hilfe. „Auf der Fallebene prüft der Case Manager die Zuständigkeit, berät den Klienten, ermittelt dessen Hilfebedarf und Ressourcen, erarbeitet den Hilfeplan, stimmt Leistungen ab, kontrolliert deren Umsetzung und evaluiert den Gesamtprozess.“<sup>7</sup> Das Systemmanagement umfasst den Ausbau und die Koordinierung eines professionellen Unterstützungssystems. Bedarfsgerechte Hilfeangebote werden eruiert und vermittelt sowie Prozesse unterschiedlicher Dienstleistungsanbieter überprüft und aufeinander abgestimmt<sup>8</sup>.

In der Realisierung des Case Managements betreut ein\*e Case Manager\*in mehrere Fälle, für deren Koordinierung er/sie zuständig ist. Klient\*innen werden durch den gesamten Hilfeprozess begleitet, indem dafür notwendige lebensweltliche und personelle Ressourcen und Netzwerke erschlossen

3 Wendt 2012: 7

4 Vgl. Neuffer 2013: 22

5 FHM 2014: 9, vgl. auch hierzu Neuffer 2013: 217

6 Vgl. Galuske 2009:197

7 FHM 2014: 11

8 Vgl. FHM 2014: 11; vgl. Neuffer 2013: 22

1 Schneider, Westermann 2017: 14

2 Neuffer 2013: 76

Leitung:

- Claudia Berger, Radebeuler Sozialprojekte gGmbH, Dresden
- Henriette Hanig, Ausländerrat Dresden e.V.

werden<sup>9</sup>. Das Setting des Case Managements ist hierbei sehr variabel. „Es hat seinen Ort in den Abläufen einer Organisation oder außerhalb von ihr; es findet sich [...] in einer Einrichtung oder [...] in ambulanten Kontakten“<sup>10</sup>, häufig auch im häuslichen Kontext von Klient\*innen<sup>11</sup>.

Die Flüchtlingssozialarbeit ist ein klassisches Handlungsfeld des Case Managements. Es gilt, eine große Anzahl an Klient\*innen bedarfsgerecht und individuell zu unterstützen sowie passgenaue Unterstützungssysteme auszubauen und zu koordinieren.

Im Vergleich zu vielen anderen Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit basiert die Flüchtlingssozialarbeit auf einer von den Klient\*innen ausgehenden freiwilligen Arbeitsbeziehung. Die Zusammenarbeit des Klientels mit Flüchtlingssozialarbeiter\*innen ist somit grundlegend von einer Motivation ausgehend vom Klientel geprägt und ermöglicht somit eine schöpferische Arbeitsgrundlage. Flüchtlingssozialarbeiter\*innen arbeiten parteilich im Interesse ihrer Klient\*innen, angelehnt an Firmenstandards sowie an sozialarbeiterisch ethisch-moralischen Grundwerten. Ausnahmen der Parteilichkeit bestehen in Fremd- und/oder Selbstgefährdungssituationen, in denen das gesundheitliche Wohlergehen aller Beteiligten oberste Prämisse hat.

Angemerkt sei, dass das Case Management eine geeignete Methode für die Flüchtlingssozialarbeit ist, jedoch nicht für alle Klient\*innen passgenau ist. Die Anwendung des Case Managements empfiehlt sich nur für Personen in komplexen Lebenssituationen mit erhöhtem Versorgungsbedarf.

## ■ Fallaufarbeitung mittels Phasenmodell

Zur Vereinfachung komplexer Hilfeprozesse wurden im Case Management diverse Phasen aufgestellt, die eine Orientierung und Handreichung für die Fallbearbeitung darstellen. Verschiedenste Vertreter\*innen der Sozialen Arbeit definieren den Prozessablauf mit unterschiedlichen Begriffen bzw. einer ungleichen Phasenanzahl, der trotz differenter Konzepte inhaltlich ähnlich und vergleichbar ist<sup>12</sup>. Innerhalb der vorliegenden Ausarbeitung wird sich grundlegend an jenen von David Moxley orientiert: „*Assessment* (Einschätzung), *planning* (Planung),

*intervention* (Durchführung), *monitoring* (Überwachung) und *evaluation* (Be- und Auswertung).“<sup>13</sup> Diesbezüglich sei angemerkt, dass innerhalb des Case Managements nicht von einem starren Abarbeiten der jeweiligen Phasen ausgegangen werden kann. „Im Hilfeprozess kann es sehr wohl sein, sogar notwendig werden, eine zurückliegende Phase erneut aufzugreifen“<sup>14</sup>.

Im Rahmen des Fachtages werden im Workshop die einzelnen Phasen des Case Managements unter Einbezug von Beispielen aus der Praxis dargestellt. Anhand dieser werden diverse Herausforderungen der Flüchtlingssozialarbeit erläutert und so der Spagat zwischen Anspruch und Wirklichkeit der Arbeitspraxis verdeutlicht. Im vorliegenden Skript werden die Praxisbeispiele nicht ausgeführt und die Inhalte somit verkürzt beschrieben.

### 1. Assessment

In der Anfangsphase des Hilfeprozesses erfolgt das Assessment, eine Einschätzung und Abklärung. Hierzu bedarf es zunächst der Kontaktaufnahme mit dem Klientel. Der Erstkontakt beinhaltet das gegenseitige Vorstellen, die Erläuterung des sozialarbeiterischen Unterstützungsangebotes und im weiteren Verlauf den Einstieg in die Fallsituation, d.h. der Eruiierung der Ausgangssituation<sup>15</sup>.

Angemerkt sei, dass die Kontaktaufnahme nicht unbedingt in eine Fallführung mündet. Basierend auf der freiwilligen Arbeitsbeziehung ist diese stets in Kooperation auszuhandeln<sup>16</sup>. Innerhalb einer offenen, vertrauensvollen Atmosphäre sollen Klient\*innen ausreichend Informationen vermittelt werden, die es ihnen ermöglichen, einzuschätzen und zu überlegen, ob sie mit ihren Anliegen richtig sind<sup>17</sup>.

Für Flüchtlingssozialarbeiter\*innen stellt sich im Rahmen des Erstkontaktes häufig die Herausforderung der Sprachbarriere. In Gesprächen mit Klient\*innen wird daher häufig mit Dolmetscher\*innen gearbeitet, um eine gemeinsame Kommunikation zu gewährleisten. Dies bedeutet konkret, dass zu Gesprächen dritte Personen hinzu gezogen werden, die stets Einfluss auf das Beratungsgeschehen haben. Für Klient\*innen stellt sich häufig die Frage nach dem Vertrauen auf die Verschwiegenheit des/

9 Kleve u.A. 2011: 46

10 Wendt 2012: 12

11 Vgl. Wendt 2012: 12

12 Vgl. Kleve u.A. 2011: 65

13 Neuffer 2013: 70 vgl. Moxley 1989

14 Neuffer 2013: 70

15 Vgl. Neuffer 2013: 81

16 Vgl. Wendt 2012: 44

17 Vgl. Neuffer 2013: 79

der Dolmetscher\*in. Auch die Sympathie der Klient\*innen zum/zur Dolmetscher\*in hat Einfluss auf das Beratungsgeschehen. Zudem stellt sich in der Praxis die Problematik der Finanzierung der Dolmetscher\*innen. Aus diesem Grund werden mitunter ehrenamtliche Dolmetscher\*innen eingesetzt sowie das Netzwerk der Klient\*innen zur Übersetzungshilfe einbezogen.

Als wichtigen inhaltlichen Teil des Erstgesprächs verschafft sich der/die Case Manager\*in ein Bild über die Lage der Klient\*innen. Innerhalb einer Situations- und Problemanalyse „[...] ist abzuklären, wie die Klienten die Probleme und die Hilfebedarfe selbst sehen, welche Erklärungen diesbezüglich herangezogen werden und welche Lösungsversuche bereits unternommen wurden.“<sup>18</sup> So werden zunächst Probleme erörtert und Bedarfe eruiert. „Neben der Problemanalyse werden auch die Ressourcen der KlientIn analysiert.“<sup>19</sup> Sodass anknüpfend an die Problem- und Bedarfsanalyse eine Ressourcen-, Kompetenz- und Chancenanalyse erfolgt<sup>20</sup>. Diese bezieht persönliche (bspw. Talente, Wissen, Gesundheit, Biografie), lebensweltlich-soziale (bspw. Beziehungen, Familie, Bildung), gemeinwesenbezogene (bspw. Wohnumfeld, Netzwerke, Kontakte zu Ärzten), sozioökonomische (bspw. Finanzen, Arbeit) und kulturelle (bspw. Sprachen, Habitus) Kompetenzen und Fähigkeiten ein<sup>21</sup>. „Der Prozess der Einschätzung zieht sich durch die gesamte Hilfestellung hindurch und beschränkt sich nicht nur auf eine anfängliche Draufsicht“<sup>22</sup>. So werden zu jedem Beratungskontakt der IST-Stand eruiert und die Problem-, Bedarfs- und Ressourcenermittlung kontinuierlich erweitert und entsprechende Handlungsfolgen dem angepasst.

In einem weiteren Schritt wird innerhalb des Case Managements überprüft, ob bereits andere professionelle Unterstützungssysteme für die Klienten\*innen bestehen.

*„Sollte dies der Fall sein, dann ist [...] mit den anderen Professionellen über die Problemsichten, Problemerkklärungen und bereits versuchten Lösungen, über den aktuellen Hilfebedarf und über die bereits sichtbaren bzw. vermuteten lebensweltlichen Ressourcen [...]“*

18 Kleve u.A. 2011: 51

19 Kleve u.A. 2011: 66

20 Vgl. Wendt 2012: 45

21 Vgl. Kleve u.A. 2011: S 111f; Neuffer 2013: 27f

22 Neuffer 2013: 99

*und Netzwerke [...] zu kommunizieren.“<sup>23</sup>*

Empfehlenswert für die Flüchtlingssozialarbeit sind gute Kooperationen zu anderen Trägern des Arbeitsfeldes, sodass Klient\*innenübergaben bzw. ein Austausch zu Fallsituationen problemlos erfolgen können. Ist dies nicht gegeben, kann das Anknüpfen an bestehende Hilfeprozesse zur Herausforderung für Flüchtlingssozialarbeiter\*innen werden. Mangelhafte oder fehlende Fallübergaben wirken sich i.d.R. nachteilig für Klient\*innen aus, da nicht an bestehende Prozesse angeknüpft werden kann, und bedeuten für die Flüchtlingssozialarbeiter\*innen einen erheblichen Mehraufwand.

## 2. Hilfeplanung



Forum H

Sind die Problembereiche eingeschätzt und Bedarfe gesammelt, wird deren Dringlichkeit bestimmt. D.h. in Zusammenarbeit mit Klient\*innen wird erarbeitet „[...] welche Probleme die KlientIn am stärksten belasten, welche Risiken die Probleme bergen und welche Prioritäten/Bedarfe die KlientIn bezüglich ihrer Problembearbeitung sieht.“<sup>24</sup> Hierbei werden in enger Zusammenarbeit die Ziele, auf denen der Hilfeplan aufbaut, formuliert. „Die Zielformulierung orientiert sich am s.m.a.r.t.-Modell“<sup>25</sup>. Bei der Hilfe-

23 Kleve u.A. 2011: 51f

24 Kleve u.A. 2011: 66

25 Kleve u.A. 2011: 74

Anmerkung: **Spezifisch:** Die Ziele sind spezifisch und eindeutig formuliert. **Messbar:** Die Zielerreichung ist messbar. **Attraktiv:** Die Ziele sind für die Klienten\_innen attraktiv. **Realistisch:** Die Ziele sind realistisch angelegt. **Terminiert:** Die Zielerreichung orientiert sich an einem zeitlich vorgegeben Rahmen. Vgl. PMH 2016



Leitung:

- Claudia Berger, Radebeuler Sozialprojekte gGmbH, Dresden
- Henriette Hanig, Ausländerrat Dresden e.V.

planung fließen die eruierten Ressourcen ein. „Statt einer defizitorientierten Orientierung an Problemen wird in diesem Verständnis auf die Kontexte gesehen, in denen eine Person sich entfalten und Lösungen finden kann.“<sup>26</sup>

In der gemeinsamen Ausarbeitung des Hilfeplanes wird ermittelt, wie selbstständig Klient\*innen sich bewegen und Ziele umsetzen und inwieweit das Case Management unterstützend initiieren und eingreifen muss. D.h., es wird konkret festgelegt, „[...] wer was wann wie womit mit wem tun muss, um die Ziele zu erreichen.“<sup>27</sup> Mittels der Zielformulierung wird für Case Manager\*innen die Voraussetzung gegeben, „[...] Hilfeprozesse auf unterschiedlichen Ebenen zu steuern und abweichendes Vorgehen zu thematisieren, das heißt die Zielformulierung als Folie und Erinnerung zu benutzen.“<sup>28</sup> Der Prozess der Zielformulierung orientiert sich an den Bedarfen der Klient\*innen und erfolgt spiralenförmig: „Nach jeder Evaluation werden wieder neue Ziele formuliert, um auf diesem Hintergrund wieder Interventionen auszuwählen und durchzuführen, erneut auszuwerten.“<sup>29</sup>

### 3. Durchführung

Nachdem innerhalb des Hilfeplanes zu erreichende Ziele benannt und festgelegt wurden, werden die Unterstützungsprozesse angeregt, initiiert, vermittelt, beobachtet und gesteuert<sup>30</sup>.

*„Da in der Regel neben den Betroffenen mehrere Stellen und Fachpersonen an der Durchführung vereinbarter Maßnahmen beteiligt sind oder im Verlauf herangezogen werden, spielen die Kommunikation mit ihnen und die gegenseitige Information eine große Rolle.“<sup>31</sup>*

So übernehmen Case Manager\*innen die Koordination einerseits gegenüber den betroffenen Personen und dem Geflecht von Beziehungen im Klient\*innensystem und andererseits gegenüber sozialen Dienstleistungen<sup>32</sup>. „Soll der Hilfeplan Wirkung erzielen, müssen beide Bereiche in sich und jeweils miteinander koordiniert werden, um ein isoliertes Erledigen von Aufgaben zu verhindern.“<sup>33</sup>

Hierbei ist es v.a. relevant, dass innerhalb des Fallgeschehens Informationen über Veränderungen im Hilfeprozess und bzgl. vereinbarter Maßnahmen zeitnah erfolgen, um bestmöglich intervenieren zu können<sup>34</sup>. Vor allem im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit gibt es immer wieder Herausforderungen, die den Handlungsspielraum von Sozialarbeiter\*innen begrenzen, wie im Folgenden beispielhaft verdeutlicht werden soll.

In einem „Fall“ übernehmen häufig mehrere Akteur\*innen eine Art Fallmanagement: Das Sozialamt ist für die Unterbringung, Leistungsauszahlungen und Entscheidungen zur Gewährung medizinischer Leistungen zuständig. Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) übernimmt eine asylrechtliche Fallverwaltung. Und im Falle des Hinzuziehens des Jugendamtes erfolgt eine Fallführung im Hinblick auf das Wohl von Kindern. Dies bedeutet, dass innerhalb der Flüchtlingssozialarbeit Bedarfe von Klient\*innen eruiert werden können, die Handlungs- bzw. Einflussmöglichkeiten jedoch in bestimmten Bereichen mitunter sehr begrenzt sind. Herausforderungen für das Case Management entstehen v.a. dann, wenn einerseits auf Kontaktanfragen nicht reagiert wird und Kooperationen nicht möglich sind sowie andererseits, wenn von einzelnen Akteur\*innen differente Interessen verfolgt werden, die nicht aufeinander abstimmbare sind. Zudem besteht die Gefahr, dass sich Hilfeleistungen doppelten. Für Case Manager\*innen bedeutet dies, dass v.a. das Monitoring eine wesentliche Herausforderung darstellen kann.

Flüchtlingssozialarbeiter\*innen arbeiten i.d.R. parteilich im Interesse für die Klient\*innen. Im Fall von Selbst- und/oder Fremdgefährdung sind zur Wahrung sozialstaatlicher Prinzipien der Sozialen Arbeit Hilfemaßnahmen auch ohne das Einverständnis der Klient\*innen zu veranlassen. V.a. im Bereich des Kindeswohls ist dies sehr kritisch.

Mitunter ist Klient\*innen nicht bewusst, dass in Deutschland besondere Rechte für Kinder eingeräumt werden. Im Fall von akuten Kindeswohlgefährdungen sollte aufgrund der Dringlichkeit von dem/der Case Manager\*in eine Meldung ans Jugendamt erfolgen. Nicht immer ist diesbezüglich eine vorherige Absprache mit Klient\*innen möglich, wodurch diese ihrer Partizipation beraubt werden.

<sup>26</sup> Wendt 2012: 23

<sup>27</sup> Kleve u.A. 2011: 53

<sup>28</sup> Neuffer 2013: 107f

<sup>29</sup> Neuffer 2013: 108 zit. nach Bundesministerium 1999: 32

<sup>30</sup> Vgl. Neuffer 2013: 129

<sup>31</sup> Wendt 2012: 46

<sup>32</sup> Vgl. Neuffer 2013: 128f

<sup>33</sup> Neuffer 2013: 128f

<sup>34</sup> Vgl. Neuffer 2013: 129

Dies wiederum kann zum Vertrauensbruch und zum Abbruch der Hilfebeziehung seitens der Klient\*innen führen. Insofern stellt das Doppelmandat der Sozialen Arbeit Herausforderungen an die Flüchtlingssozialarbeit.

Im Rahmen der Flüchtlingssozialarbeit wird durch regelmäßige Beratungsgespräche, das Aufsuchen im häuslichen Umfeld und ggf. diverse Begleitungen i.d.R. eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung zu Klient\*innen aufgebaut. Hierbei ist der Hausbesuch jedoch stets als Eingriff in die Intimsphäre der Klient\*innen zu bewerten<sup>35</sup>. Bei einem Hausbesuch begeben sich Case Manager\*innen direkt in die Lebenswelt der Klient\*innen. Durch Inaugenscheinahme können Erkenntnisse, die nicht durch Gespräche erfahrbar sind, erkannt werden, die Einfluss auf den weiteren Fallverlauf haben<sup>36</sup>. Dies birgt zum Einen das Potential, die Lebenswelt der Klient\*innen besser verstehen zu können, zum Anderen jedoch immer das Risiko, dass sich die notwendige professionelle Distanz verringert. Die Nähe zum Klientel gibt mitunter Aufschluss über Gefährdungssituationen, die auch ohne Absprache und mit oder ohne Zustimmung der Klient\*innen in Handlungskonsequenzen münden (siehe Doppelmandat). Die Nähe und Distanz hat somit enormen Einfluss auf den Hilfeverlauf und kann zur Herausforderung bzgl. entsprechender Entscheidungen der Handlungsfolgen werden.

Im Allgemeinen stellt sich innerhalb des Case Managements der Flüchtlingssozialarbeit auch immer die Frage: „Wie viel Nähe ist möglich?“. In der Flüchtlingssozialarbeit besteht ein enorm hoher Betreuungsschlüssel. Für Flüchtlingssozialarbeiter\*innen entsteht somit die Herausforderung innerhalb der zur Verfügung stehenden Zeit den Bedarfen von Klient\*innen bestmöglich gerecht zu werden, ohne einen Qualitätsverlust des professionellen Handelns einzubüßen.

#### 4. Monitoring

„Sind die Unterstützungsleistungen eingesetzt und vernetzt, muss der Hilfeprozess beobachtet, gesteuert und begleitet werden, im Case Management Monitoring genannt.“<sup>37</sup> Dies erfolgt einerseits auf Klientenebene sowie andererseits auf Ebene der Netzwerkpartner\*innen.

<sup>35</sup> Vgl. Neuffler 2013: 206

<sup>36</sup> Vgl. Neuffler 2013: 208

<sup>37</sup> Neuffler 2013: 130

Durch die gemeinsame Arbeitsbeziehung werden Case Manager\*innen zu einer Anlaufstelle für Klient\*innen, in der Krisen, Bedarfe und Erfolge angesprochen werden können<sup>38</sup>. So wird das Klient\*inensystem mit dem Versorgungssystem verbunden, um eine passgenaue Hilfeleistung zu ermöglichen<sup>39</sup>. „Die Case Manager/innen verfolgen den Unterstützungsprozess vor allem mit der Frage, ob die Hilfen (immer noch) den Bedürfnissen der Klient/innen entsprechen.“<sup>40</sup>

#### 5. Evaluation

Innerhalb der Evaluation erfolgt eine Einschätzung der Effektivität und Effizienz des Case Managements<sup>41</sup>. Es soll „[...] in Erfahrung gebracht werden, welche Maßnahme geholfen hat und was weniger hilfreich war.“<sup>42</sup> Dies erfolgt zum Einen wiederkehrend im laufenden Hilfeprozess durch reflektierende Beratungsgespräche und zum Anderen zum Abschluss der Unterstützungsleistung. I.d.R. sollte ein\*e Case Manager\*in nach Fallverlauf einschätzen, „[...] wann die Unterstützung für Klient/innen zu beenden ist.“<sup>43</sup> In der Flüchtlingssozialarbeit endet der Auftrag jedoch i.d.R. mit dem Erhalt der Flüchtlingsanerkennung oder mit einer Rückreise ins Herkunftsland aufgrund einer negativen Asylentscheidung.

In Fällen, in denen Flüchtlinge eine Anerkennung ihrer Flüchtlingseigenschaft erhalten und berechtigt sind in Deutschland zu bleiben, stellt sich die Herausforderung der Beendigung bzw. Weitergabe der Hilfeleistung. Mit Erhalt der Flüchtlingsanerkennung sind Personen angehalten, die Gewährleistungswohnungen und somit den Zuständigkeitsbereich der Flüchtlingssozialarbeiter\*innen zu verlassen. D.h., mit der spontanen Mitteilung des BAMF endet binnen kurzer Zeit die Hilfebeziehung. I.d.R. wechseln die Personen zu Migrationsberatungsstellen, die in Dresden jedoch völlig ausgelastet sind und somit Fallübergaben nicht oder nur bedingt realisierbar sind. Dies führt dazu, dass Hilfeprozesse mitunter abrupt enden und Klient\*innen großteils auf sich gestellt sind. Für einen Teil der Flüchtlinge bedeutet dies, dass sie in ein Unterstützungsvakuum fallen und ihre Bedarfe nicht abgedeckt werden. Für Case

<sup>38</sup> Vgl. Neuffler 2013: 130

<sup>39</sup> Vgl. FHM 2014: 13

<sup>40</sup> Neuffler 2013: 130f

<sup>41</sup> Vgl. Kleve u.A. 2011: 55

<sup>42</sup> Kleve u.A. 2011: 68

<sup>43</sup> Neuffler 2013: 135

Leitung:

- Claudia Berger, Radebeuler Sozialprojekte gGmbH, Dresden
- Henriette Hanig, Ausländerrat Dresden e.V.

Manager\*innen ergibt sich somit die Herausforderung, mit Klient\*innen derart effektiv und nachhaltig zu arbeiten, sodass im unplanbaren Fall der Hilfebeendigung der Zugang und das Wissen über Unterstützungssysteme fortwährend bestehen.

### ■ Abschließende Bemerkungen zur Umsetzung des Case Managements in der Flüchtlingssozialarbeit

Die Flüchtlingssozialarbeit birgt mittels des Case Managements ein hohes Potential, Asylsuchende umfassend unterstützen zu können.

*„Case Management [...] bietet [...] die Chance einzelfallorientiertes Vorgehen mit personeller Netzwerkarbeit und Sozialraumorientierung ganzheitlich verbinden zu können. Der grenzüberschreitende Ansatz gibt den Betroffenen mehr Sicherheit, differenzierte Hilfestellungen zu finden in ihren vielschichtigen Problemen, Belastungen und Benachteiligungen, in der auf sie zugeschnittenen Form und zum richtigen Zeitpunkt, bei gleichzeitig weniger zu leistenden Anpassungsbemühungen.“<sup>44</sup>*

So kann das Case Management der Flüchtlingssozialarbeit durch bedarfsorientierte, professionelle und koordinierte Dienstleistungen Asylsuchenden wichtige Zugangs- und Verwirklichungschancen eröffnen. Im Hinblick auf o.g. Herausforderungen bedarf es von Flüchtlingssozialarbeiter\*innen jedoch mitunter einen hohen Arbeitseinsatz.

Darüber hinaus stellt sich die Frage, inwiefern die Methode von Flüchtlingssozialarbeiter\*innen Anwendung findet. Basierend auf den Praxiserfahrungen der Autorinnen und im Hinblick auf die Forschungsergebnisse von Schneider und Westermann ist eine Etablierung des Case Managements im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit noch sehr entwicklungsfähig. ■■



Forum H

44 Neuffer 2013: 21

### Verwendete Literatur

Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (1999): Zielfindung und Zielklärung – ein Leitfaden. Bonn: Heft QS 29. Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Neuffer 2013, S.108

Fachhochschule des Mittelstandes (FHM) (2014): Case Management: Ein Leitfaden. Bielefeld: Fachhochschule des Mittelstandes. In: [http://www.fh-mittelstand.de/fileadmin/pdf/Projekte/CaMa\\_Leitfaden\\_final.pdf](http://www.fh-mittelstand.de/fileadmin/pdf/Projekte/CaMa_Leitfaden_final.pdf). Letzter Zugriff: 27.09.2016

Galuske, Michael (2009): Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 8. Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag

Kleve, Heiko; Haye, Britta; Hampe-Grosser, Andreas; Müller, Matthias (2011): Systemisches Case Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit. 3. Auflage, Heidelberg: Carl-Auer-Systeme Verlag und Verlagsbuchhandlung GmbH

Moxley, David P. (1989): The Practice of Case Management. Newbury Park: Sage Publications. In: Neuffer 2013, S. 70

Neuffer, Manfred (2013): Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien. 5.Auflage, Weinheim und Basel: Beltz Juventa

PMH Projektmanagement Handbuch (2016): Zieldefinition. In: <http://www.projektmanagementhandbuch.de/projektinitiierung/zieldefinition/>; Letzter Zugriff: 17.09.2016.

Wendt, Wolf Reiner (2012): Beratung und Casemanagement. Konzepte und Kompetenzen. Case Management in der Praxis. Heidelberg: medhochzwei Verlag.

Schneider, Magdalena; Westermann, Eva (2017): Case Management in der Flüchtlingssozialarbeit - Eine theoretische und empirische Auseinandersetzung. Masterarbeit im Studiengang *Master Soziale Arbeit* zur Erlangung des akademischen Grades *Master of Arts (M.A.)* an der *Evangelischen Hochschule Dresden* und der Zertifizierung als Case Managerinnen (DGCC)



Forum H

Jördis Hänel:

## ■ Wenn dein Gegenüber dich nicht versteht – Flüchtlingssozialarbeit und Sprachmittlung



Forum I

### I. Situation der Flüchtlingssozialarbeit im Landkreis Leipzig vor 2015 und bis heute

Im Landkreis Leipzig leben derzeit insgesamt ca. 260.000 Einwohner\*innen.

Übersicht 2012 bis 2017 Personen im laufenden Asylverfahren:

Jahr	Personen im laufenden Asylverfahren
2012	250-300
2013	594
2014	1.004
Nov. 2015	2.218
Jan. 2016	2.861
Jul. 2017	1.814

Zum 31.07.2017 lebten 1.814 Personen im laufenden Asylverfahren im Landkreis Leipzig. Die Zahl der Ausländer\*innen insgesamt lag bei 6.270. 42 % der Personen im laufenden Asylverfahren lebten in zentraler Unterbringung (779 Personen), 49 % in dezentraler Unterbringung. Derzeit gibt es acht Gemeinschaftsunterkünfte im Landkreis Leipzig.

Vor 2015 gab es keinerlei Flüchtlingssozialarbeit im Landkreis Leipzig. Seit Anfang 2015 befindet sich die Flüchtlingssozialarbeit in freier Trägerschaft beim

IB, der Diakonie, dem DRK, Wegweiser e.V. und dem Caritasverband. Anfangs arbeitete die Flüchtlingssozialarbeit ohne hauptamtliche Sprachmittlung. Ab 2016 wurden schrittweise Stellen für hauptamtliche Sprachmittlung geschaffen. Heute arbeiten alle Mitarbeiter\*innen der Flüchtlingssozialarbeit im Landkreis mit hauptamtlichen Sprachmittler\*innen. Da jedoch mit den hauptamtlichen Stellen nicht jeder Sprachbedarf abgedeckt werden kann, muss zum Teil auf ehrenamtliche Sprachmittler\*innen sowie den in Leipzig vorhandenen Sprint-Sprachmittlerpool zurückgegriffen werden (Finanzierung obliegt den Trägern, bei jedem Träger unterschiedlich). Im Landkreis Leipzig gibt es derzeit keinen Sprachmittlerpool.

### II. Qualitätsmerkmale und Mindeststandards

Es kann generell festgehalten werden, dass es bundesweit unterschiedliche Mindeststandards zur Flüchtlingssozialarbeit gibt. Für Sprachmittlung bestehen keinerlei festgeschriebene Standards für die Arbeit der Flüchtlingssozialarbeit. Zudem können die meisten Sprachmittler\*innen der Flüchtlingssozialarbeit kein sozialpädagogisches Vorwissen vorweisen. Viele Sprachmittler\*innen sind keine vereidigten Dolmetscher\*innen, bei vielen handelt es

sich um Laiendolmetscher\*innen.<sup>1</sup>

### III. Arten der Sprachmittlung

*Ad-hoc-Dolmeter\*innen* sind Personen, die aus der Situation heraus, spontan und oftmals ohne Vorbereitung übersetzen. Sehr oft fühlen sich die Personen moralisch dazu verpflichtet zu übersetzen. Die fehlenden Schweigepflichtsentbindungen, aber auch Fehler in der Übersetzung bzw. die fehlenden Möglichkeiten zur Vor- und Nachbereitung solcher Situationen, sind Probleme, die bei dieser Art des Dolmetschens für die Flüchtlingssozialarbeit entstehen kann. Aufgrund der Vielzahl der gesprochenen Sprachen und dem Fehlen von entsprechenden qualifizierten Sprachmittler\*innen kommt es immer wieder vor, dass auch diese Art des Dolmetschens in der Beratung der Flüchtlingssozialarbeit Anwendung findet, größtenteils, indem sich die übersetzenden Personen in Akutsituationen selber zum Übersetzen anbieten.

Die von vielen Trägern der Flüchtlingssozialarbeit eingesetzten Sprachmittler\*innen sind oftmals nicht-/oder semiprofessionelle Sprachmittler\*innen ohne fachspezifische Aus- und Weiterbildung. Diese bezeichnet man als *Laiendolmetscher\*innen*. Zudem liegt selten eine adäquate Einstufung der Deutschkenntnisse vor. Der Zugang zur Sprache basiert oft auf der eigenen Migrationserfahrung. Aus diesen Gründen eignen sich Laiendolmetscher\*innen nicht für alle Einsatzgebiete. Gerade fachspezifische Übersetzungen wie bspw. bei Ärzt\*innen, aber auch Termine bspw. im Jugendamt, können nicht immer übernommen werden. Wie bei allen Arten der Sprachmittlung ist auch hier eine Vor- und Nachbereitung der Beratungsgespräche sowie die weiterführende Qualifizierung der Sprachmittler\*innen wichtig. Um die Qualität der Sprachmittler\*innen der Träger der Flüchtlingssozialarbeit im Landkreis Leipzig weiter zu verbessern, gibt es seit einiger Zeit Vernetzungstreffen der Sprachmittler\*innen. Außerdem sind verschiedene Workshops und Weiterbildungsmaßnahmen für 2018 in Planung.

In den sogenannten Sprachmittlerpools finden sich *zertifizierte Kultur- und Sprachmittler\*innen*, deren Qualität der Übersetzung mittels interner Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen garantiert werden soll. Behandelte Themen während dieser

Bildungsmaßnahmen können sein: soziokulturelle Unterschiede oder auch interkulturelle Kommunikation.

*Qualifizierte Dolmetscher\*innen* haben ein Diplom- oder Masterstudium an einer Fach- oder Hochschule absolviert und werden nach dem Justiz- und Vergütungsgesetz bezahlt. Aufgrund der hohen Kosten stehen reguläre Dolmetscherdienste der Flüchtlingssozialarbeit größtenteils nicht zur Verfügung, woraufhin auf andere Arten der Sprachmittlung zurückgegriffen werden muss.

### IV. Rollen der Sprachmittler\*innen

Sprachmittler\*innen können innerhalb der Beratung verschiedene Rollen einnehmen. Durch das vorhandene interkulturelle Setting innerhalb der Beratung, den kulturbedingten Differenzen und den daraus möglicherweise resultierenden Missverständnissen können diese den Berater\*innen durch die Sprachmittler\*innen zugänglich gemacht werden. Hierbei gilt jedoch darauf zu achten, dass die gleiche Herkunft nicht immer bedeutet, dass die Personen die gleiche Kultur teilen. Nichtsdestotrotz können Hinweise auf bestimmte Bräuche oder bspw. religiöse Besonderheiten für die Berater\*innen von Vorteil sein.

Die Rolle der Co-Berater\*innen können Sprachmittler\*innen einnehmen, wenn sie innerhalb der Beratung eigenständig auf Fragen der Klient\*innen antworten. Sollte die anwesende Sprachmittlung diese Rolle einnehmen, ist eine Nachbereitung des Beratungsgesprächs sehr wichtig. Zudem müsste im Vorfeld mit den Sprachmittler\*innen besprochen werden, inwieweit die Einnahme der Rolle der Co-Beratung zielführend ist, da hier eine Durchmischung der klassischen Sprachmittlerrolle mit der der Beraterrolle geschieht.

Durch den Zeitdruck in der Flüchtlingssozialarbeit geschieht es immer wieder, dass Sprachmittler\*innen ohne Anwesenheit der Flüchtlingssozialarbeiter\*innen die Begleitung zu externen Terminen übernehmen. Hier kann es geschehen, dass die Sprachmittlung die Rolle der Klientenführsprecher\*in übernimmt, sodass die gestellte Unterstützung oftmals über das bloße Übersetzen hinausgeht.

<sup>1</sup> *Laiendolmetscher\_innen: Siehe Punkt 3 „Arten der Sprachmittlung“*

Leitung:

- **Mohammad Al-Masalme, Ausländerrat Dresden e.V.**
- **Jördis Hänel, Internationaler Bund e.V. Borna**

Durch diese Rollenverschiebung können auf beiden Seiten unterschiedliche Erwartungen entstehen, welche nicht immer erfüllt werden können.

## **V. Mögliche Problemfelder - Erfahrungsbericht**

In unserer Arbeit (Internationaler Bund IB Mitte GgmbH mit Standort in Borna) arbeiten wir größtenteils mit Laiendolmetscher\*innen, welche eigene Migrationserfahrungen mit in die tägliche Arbeit bringen. Durch diese Erfahrungen lässt sich für uns als Flüchtlingssozialarbeiter\*innen aufgrund der dadurch vorhandenen Empathie und dem Verständnis für die Situation der Klient\*innen leichter eine Vertrauensbasis aufbauen. Auf der anderen Seite ist die Abgrenzung nicht immer einfach, da sich die Lebensgeschichten der Klient\*innen zum Teil mit denen unserer Sprachmittler\*innen ähneln.

Unser hauptamtlicher Sprachmittler arbeitet mit einem Diensthandy, diese Telefonnummer wird auch an unsere Klient\*innen weitergegeben. Dadurch entsteht ein direkter Kontakt zu den Klient\*innen, Anfragen können gut delegiert werden, Termine können direkt weitergegeben werden. Eine Schwierigkeit, welche wir in der Praxis beobachteten, ist, dass das Handy unseres Sprachmittlers zum Teil dauerklingelt. Auch zum Selbstschutz haben wir deshalb mittlerweile bei allen unseren Mitarbeiter\*innen durchgesetzt, dass die Diensttelefone außerhalb der Arbeitszeit ausgeschaltet sein müssen.

### **Weiterführende Informationen zum Thema:**

Bachelorarbeit von Carolin Münch, „Unter sechs Augen - Gestaltungskriterien von Beraterischen Settings in der Flüchtlingssozialarbeit unter Einsatz von DolmetscherInnen“; Fachhochschule Merseburg, 2016. ■■

Mohammad Al-Masalme:

## ■ Flüchtlingssozialarbeit und Sprachmittlung: Möglichkeiten und Grenzen

### ■ Welche Herausforderungen gibt es bezüglich der Sprachmittlung im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit?

Das Team der Flüchtlingssozialarbeit des Ausländerrats Dresden e. V. betreut Geflüchtete von der Zeit an, in der sie der Kommune zugewiesen wurden. Die Betreuung steht den Geflüchteten in Form von Beratung, Unterstützung und Begleitung zur Verfügung. Das Team begleitet sie auf Ämtergänge, Arztbesuche und Schulanmeldungen. Sie werden in den verschiedenen Bereichen wie Bildung, Ausbildungs-, Arbeits- oder Wohnungssuche, Orientierung im Sozialraum, Kennlernen der aufnehmenden Gesellschaft und Familienangelegenheiten beraten und unterstützt.

Damit das Angebot in der Flüchtlingssozialarbeit die KlientInnen erreicht und in Anspruch genommen wird, arbeitet das Team mit Sprachmittler\*innen zusammen. Die Beratung wird auf die Anforderungen des Alltags der Klient\*innen in den Büroräumen des Ausländerrats, in den Wohnheimen oder in der Wohnung der Klient\*innen (Wohnungsbesuch) angeboten.

Mit der Zusammensetzung des Teams aus Koordination, Flüchtlingssozialarbeiter\*innen (FSA), Flüchtlingssozialbegleiter\*innen (FB) und Integrationsberater\*innen (IB) und der Verzahnung ihrer sozialarbeiterischen und sprachlichen Kompetenzen arbeitet das Team mit den Klient\*innen auf die Bewältigung ihrer Aufgaben und Herausforderungen hin.

Als Herausforderungen sind die Kommunikation des Teams mit den unterschiedlich sprechenden Klient\*innen und das Beratungsangebot in den verschiedenen Sprachen zu realisieren.

#### Herausforderungen:

- ▶ Dem Bedarf an vielen verschiedenen Sprachen (wie Arabisch, Tigrinya, Swahili, Farsi, Urdu, Russisch, Dari, Englisch, Kurdisch, Türkisch) bei der Vermittlung und Übersetzung nachkommen.
- ▶ Die Verfügbarkeit der Sprachmittler\*innen zu

den Beratungszeiten, Begleitung auf Ämter oder zu Arztbesuchen.

- ▶ Unterstützung und Übersetzung von Vertragsinhalten (bei Vertragsabschlüssen z.B. DSL-Vertrag, Telefonvertrag, Kontoeröffnung, Kindergartenplatzvertrag...)
- ▶ Die Abgrenzung zwischen Arbeits- und Privatzeit, die Sprachmittler\*innen werden auch außerhalb der Arbeitszeiten um Unterstützung gebeten (bei Notfällen, Familienangelegenheiten).
- ▶ Die Trennlinie zwischen Sprachmittler\*innen und Sozialarbeiter\*innen klar definieren. Die Sprachmittler\*innen sind durch die eigenen Erfahrungen und die Erfahrungen im Bereich der Flüchtlingsbetreuung zu Expert\*innen der Flüchtlingssozialarbeit geworden. Die Herausforderung ist, als Sprachmittler\*innen auch die Haltung der Sozialarbeiter\*innen zu vertreten.
- ▶ Die Rolle und Ziele der Sprachmittler\*innen den Klient\*innen vermitteln, damit keine falschen Erwartungen entstehen.
- ▶ Die Sprachmittlung und Übersetzung über drahtlose Kommunikationswege (wie Handy) durch unterschiedliche Programme wie WhatsApp, Messenger u.v.m. unter Berücksichtigung des Datenschutzes.
- ▶ Die Klient\*innen dabei unterstützen, sich zu orientieren und einzufinden: Vermittlung der neuen Verhältnisse, Tagesabläufe und sozialen Rahmenbedingungen in der Aufnahmegesellschaft – im Unterschied zu den Lebensverhältnissen im Heimatland oder im Ausland.

### ■ Wie löst das Team die Probleme?

Durch die Struktur und Arbeitsweise des Teams reagiert das Team zeitig und angemessen auf die Anforderungen. Durch den ständigen Austausch in Dienstberatungen und kollegialen Fallberatungen werden Herangehensweisen und Handlungen auf den Fall bezogen und thematisiert, um Defizite zu überwinden und sicher zu handeln.



Leitung:

- **Mohammad Al-Masalme, Ausländerrat Dresden e.V.**
- **Jördis Hänel, Internationaler Bund e.V. Borna**

Das kulturelle Hintergrundwissen der Sprachmittler\*innen bzw. FB über Tradition und Bräuche der Klient\*innen fördert der Lösungsfindung im Team.

- ▶ Das Team verfügt durch die Expertise der FB über interkulturelle Kompetenzen, die kontinuierlich in die gemeinsame Arbeit eingebracht werden bzw. einfließen.
- ▶ Bei großem Bedarf an Sprachmittlung greift das Team auf das ehrenamtliche Engagement zurück oder es werden externe Dolmetscher\*innen über den Gemeindedolmetscherdienst (GDD) für die Klient\*innen bestellt.
- ▶ Das Team des Ausländerrat Dresden e. V. hat seine Struktur der Bedarfsentwicklung (Beratung im Büro, Heimberatung, Hausbesuche, Begleitung) zielführend angepasst, um den Anschluss an die Klient\*innen und das mit Sprachmittlung unterstützte sichtbare Beratungsangebot zu gewährleisten.
- ▶ Die Struktur des Teams fördert den Austausch der unterschiedlichen Sprachkompetenzen in den Arbeitsprozessen durch regelmäßige Dienstberatungen und kollegiale Fallberatungen. Hierbei werden sozialarbeiterische Fachkenntnisse und Methoden mit den sprachlichen und kulturellen Kenntnissen der Sprachmittler\*innen zusammengeführt, um die Sprachmittler\*innen zu stärken.
- ▶ Die Konsultation des Teams bei Beratungsangeboten im Büro, im Heim oder in der Wohnung der Klient\*innen berücksichtigt den Sprachbedarf.
- ▶ Die Teammitglieder stehen sich gegenseitig als Sprachmittler\*innen zur Verfügung.
- ▶ Die Klient\*innen werden vorrangig von Muttersprachler\*innen in der Sprachmittlung betreut, um eine bestmögliche, fehlerfreie und dem Kontext entsprechende authentische Übersetzung zu gewährleisten.
- ▶ Die sozialen, kulturellen und traditionellen Unterschiede zu den Lebensverhältnissen im Heimatland oder Ausland und die freie Wahl des Lebensstils, der Religion oder der Weltanschauung werden bei Bedarf thematisiert. Die Thematisierung über die Sprachmittler\*innen im kulturellen Kontext passiert informativ und aufklärend, mit Respekt und Achtung zu den Klient\*innen.

## ■ Was sind Vor- und Nachteile der Arbeitsweise unseres Teams.

### Die Vorteile:

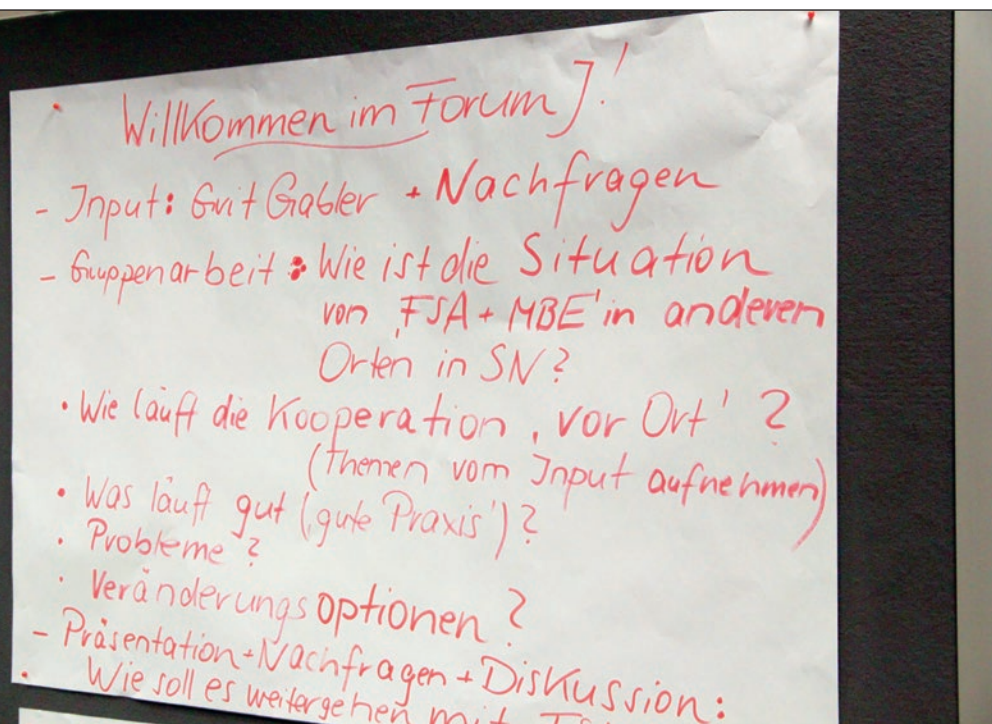
- ▶ Reibungsloser Ablauf von Beratungen in der Beratungsstelle ist durch vorhandene Sprachmittler\*innen sichergestellt.
- ▶ Der kulturelle Hintergrund der Sprachmittler\*innen ermöglicht einen sicheren und vertrauten Kontakt zu den Klient\*innen. Über die Sprachmittlung werden beim Erstkontakt die Ziele und Aufgaben bzw. Möglichkeiten des Teams erläutert und die akuten Bedarfe der Klient\*innen aufgezeigt.
- ▶ Vorhandene sprachliche Kompetenzen im Team minimieren den Aufwand an Organisation und Planung, um ggf. externe Sprachmittler\*innen zu beauftragen.
- ▶ Die Übersetzung der Behördensprache, Paragraphen oder allgemeinen Briefe in die Muttersprache der Klient\*innen.
- ▶ Die Vertretungsmöglichkeiten in Urlaubs- oder Krankheitszeiten lassen sich flexibel gestalten, sodass die Arbeitsfähigkeit und Sprachmittlungskompetenz des Teams gewährleistet ist. ■



Forum I

Grit Gabler:

## ■ Flüchtlingssozialarbeit und Migrationsberatung für Erwachsene Zuwanderer (MBE) – Begleiteter Übergang oder integrierte Migrationsarbeit?



längerer Zeit, andere, wie die FSAs noch nicht so lange. Wir arbeiten alle nicht frei von Vorgaben und Interessen, auch eigenen.

2. Wir arbeiten in unterschiedlichen Sozialräumen (kreisfreie Stadt oder Landkreis), die vielleicht auch unterschiedliche Antworten auf die Fragestellung erfordern.

3. Wir arbeiten nicht alleine. Neben uns gibt es die verschiedensten Akteure, professionell oder ehrenamtlich, die einen wichtigen Beitrag zu dem von mir beschriebenen Ziel leisten bzw. von Amtswegen dazu verpflichtet sind.

Ich will anhand der gesetzlichen Grundlagen und der

Aufgabenbeschreibung meinen Standpunkt als Mitarbeiterin einer MBE deutlich machen.

### I. Vorbemerkungen

Dieses Forum findet im Rahmen des Fachtages „Quo Vadis Flüchtlingssozialarbeit? Im Spannungsfeld zwischen der Hilfe für Geflüchtete, institutionellen Eigenlogiken und fachlichen Entwicklungen“ statt.

Es geht also um Flüchtlingssozialarbeit, die in der Einladung zu dieser Tagung als „recht junge Profession“ beschrieben wird.

Wenn ich die Fragestellung zu diesem Workshop lese, dann frage ich mich, mit welchen (Vor)Antworten die Veranstalter\*innen oder die Flüchtlingssozialarbeiter\*innen (FSA) auf diese Frage zu diesem Forum kommen? Und ich frage mich natürlich auch, welche Erwartungen an mich als Sozialarbeiterin in einer Migrationsberatungsstelle für Erwachsene (MBE), nämlich Cabana im Ökumenischen Informationszentrum e.V., bei der Beantwortung dieser Frage gerichtet sind.

Dies führt mich zu folgenden Vorüberlegungen:

1. Wir arbeiten alle an demselben Ziel – der Integration von Geflüchteten, manche, wie die MBEs seit

### II. Aufgaben und Zielgruppen der Migrationsberatung erwachsener Zuwanderer (MBE)

Die Grundlagen für die Arbeit der MBEs finden sich im Aufenthaltsgesetz (AufenthG), das am 01.01.2015 in Kraft getreten ist, und in der Förderrichtlinie zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) aus dem Jahr 2010, zuletzt geändert am 15. Juni 2016.

1. im § 45 Abs. 1 AufenthG heißt es:

„Der Integrationskurs soll durch weitere Integrationsangebote des Bundes und der Länder, insbesondere sozialpädagogische und migrationspezifische Beratungsangebote, ergänzt werden.“<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Beck Texte im dtv, Ausländerrecht, 31. Auflage 2016, § 45 AufenthG, S.74

Leitung:

- Grit Gabler, Cabana Dresden
- Marion Gemende, Evangelische Hochschule Dresden

2. in der **Förderrichtlinie zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) aus dem Jahr 2010, zuletzt geändert am 15. Juni 2016**. Gerade diese letzte Änderung, darauf werde ich noch eingehen, hat erhebliche Auswirkungen auf das Verhältnis von MBE und FSA.

## 1. Förderrichtlinie<sup>2</sup>

### Zielsetzung

„2.2.1 Die MBE soll den Integrationsprozess erwachsener Zuwanderer gezielt initiieren, steuern und begleiten.

2.2.2 Die MBE soll einen qualitativen Beitrag dazu leisten, die Zuwanderer zu selbstständigem Handeln in allen Angelegenheiten des täglichen Lebens zu befähigen. Dies soll auch dazu beitragen, die Abhängigkeit der Zuwanderer von sozialen Transferleistungen auf ein notwendiges Maß zu beschränken.

2.2.3 Die Zuwanderer sollen zeitnah an die bestehenden themenspezifischen Unterstützungs- und Beratungsangebote (sogenannte Regeldienste) herangeführt bzw. weitergeleitet werden. Sie sollen weiterhin für eine kontinuierliche, aktive Mitarbeit im Integrationsprozess gewonnen werden.“

Hier gibt es noch keine Spezifizierung. Es wird nur allgemein von Zuwanderern gesprochen, zu denen ja auch Flüchtlinge gehören.

### Zielgruppen

„2.3.1 Das Beratungsangebot richtet sich grundsätzlich an erwachsene Zuwanderer über 27 Jahre.

2.3.2 Beraten werden prioritär Neuzuwanderer, d. h. – Spätaussiedler, deren Ehegatten und Abkömmlinge im Sinne der §§ 4 und 7 BVFG bis zu drei Jahre nach Einreise in das Bundesgebiet, sowie – Ausländer, die sich dauerhaft im Sinne des § 44 AufenthG im Bundesgebiet aufhalten, bis zu drei Jahre nach Einreise in das Bundesgebiet bzw. bis zu drei Jahre nach Erlangung des auf Dauer angelegten Aufenthaltsstatus.

2.3.3 Die MBE steht darüber hinaus im Rahmen der nachholenden Integration auch bereits länger in Deutschland lebenden Zuwanderern offen, die einen einem Neuzuwanderer vergleichbaren Integrationsbedarf aufweisen. Indiz hierfür sind insbesondere unzureichende Kenntnisse der deutschen Sprache.

2.3.4 Vorrangig berücksichtigt wird der Beratungsbedarf von Ausländern, die gemäß § 44a AufenthG zur Teilnahme an einem Integrationskurs verpflichtet sind.

2.3.5 Freizügigkeitsberechtigte Unionsbürger können das Beratungsangebot in Anspruch nehmen (Auffangklausel des § 11 Abs. 1 Freizügigkeitsgesetz/EU: Verbot der Schlechterstellung von Unionsbürgern), wenn sie einen Integrationsbedarf aufweisen, der den übrigen Neuzuwanderern vergleichbar ist. Indiz hierfür sind insbesondere unzureichende Kenntnisse der deutschen Sprache.

2.3.6 Ausländer, – die eine Aufenthaltsgestattung besitzen und bei denen ein rechtmäßiger und dauerhafter Aufenthalt zu erwarten ist, – die eine Duldung nach § 60a Absatz 2 Satz 3 AufenthG besitzen, sowie – die eine Aufenthaltserlaubnis nach § 25 Absatz 5 AufenthG besitzen, können das Beratungsangebot in Anspruch nehmen. Bei einem Ausländer, der aus einem sicheren Herkunftsstaat nach § 29a des Asylgesetzes stammt, wird vermutet, dass ein rechtmäßiger und dauerhafter Aufenthalt nicht zu erwarten ist. Deutsche Staatsangehörige, die nicht über ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache verfügen und in besonderer Weise integrationsbedürftig sind, können das Beratungsangebot unter Berücksichtigung der Regelung in § 44 Absatz 4 Satz 2 AufenthG in Anspruch nehmen.

2.3.7 Ausländer, die Inhaber eines Aufenthaltstitels nach § 23 Absatz 1 Satz 1 in Verbindung mit § 104a Absatz 1 Satz 2 oder nach § 104a Absatz 1 Satz 1 AufenthG (Altfallregelung) sind, können auf das Angebot zurückgreifen, wenn sie nicht über ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache verfügen und in besonderer Weise integrationsbedürftig sind.

2.3.8 Für die Migrationsberatung der jugend-

<sup>2</sup> Förderrichtlinie zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE), Änderung – Bek.d.BMI v. 15.6.2016 – GZ2 – 21008/2#14, GMBI 2016, 20.06.2016, S. 545ff

*lichen und jungen erwachsenen Zuwanderer bis zum 27. Lebensjahr ist das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) mit den Jugendmigrationsdiensten (JMD) zuständig. Zuwanderer unter 27 Jahren können das Beratungsangebot in Anspruch nehmen, wenn ihre Lebenssituation typische Probleme erwachsener Zuwanderer aufweist.“*

Wenn wir uns diese Zielgruppen der MBE anschauen, dann sind folgende Gruppen, bei denen es zu einer Überschneidung mit den Flüchtlingssozialarbeit (FSA) kommt, interessant:

- Zuwanderer und Zuwanderinnen über 27 Jahre
- Ausländer\*innen, die sich dauerhaft im Sinne des § 44 AufenthG im Bundesgebiet aufhalten, bis zu drei Jahre nach Einreise ins Bundesgebiet bzw. bis zu drei Jahren nach der Erlangung des auf Dauer angelegten Aufenthaltsstatus. Dazu zählen aus Sicht der MBE die Flüchtlinge (spätestens) ab dem Zeitpunkt ihrer Anerkennung.

Mit der Änderung der Förderrichtlinie vom 15. Juni 2016 kamen folgende Gruppen hinzu:

- Ausländer\*innen, die eine Aufenthaltsgestattung besitzen und bei denen ein rechtmäßiger und dauerhafter Aufenthalt zu erwarten ist sowie Ausländer\*innen mit einer Duldung nach § 60a Abs. 2 Satz 3 AufenthG, sowie Ausländer\*innen mit einem Aufenthalt gemäß § 25 Abs. 5 AufenthG (Anmerkung: Asylbewerber\*innen aus Irak, Syrien, Eritrea, Iran, Somalia)

### Aufgaben

*„2.4.1 Die Schwerpunkte der MBE sind – die bedarfsorientierte Einzelfallberatung der Zuwanderer auf der Grundlage eines Case-Managements bzw. einer sozialpädagogischen Begleitung, – die gruppenpädagogische Begleitung zur zielgruppenspezifischen Weitergabe von Informationen zur Orientierung im Alltag oder zur Förderung der Teilhabe, insbesondere durch bedarfsorientierte Wissensangebote wie z.B. Wertevermittlung, Diskussionsrunden und Exkursionen sowie – eine Hilfestellung bei der Vermittlung von Kinderbetreuungsangeboten während der Integrationskurse.“*

*2.4.2 Zum Tätigkeitsbereich gehört weiter – die Mitarbeit in kommunalen Netzwerken zur Förderung eines bedarfsgerechten Integrationsangebotes, – die Mitwirkung bei der interkulturellen Öffnung der Regeldienste und Verwaltungsbehörden und – eine aktive Öffentlichkeitsarbeit.*

*2.4.3 Einzelheiten zur Aufgabenerledigung werden vom BAMF verbindlich festgelegt.“*

## 2. Zusammenfassung

Zusammenfassend kann man sagen, dass es bei Personen mit einer Aufenthaltsgestattung aus bestimmten Herkunftsländern (Irak, Iran, Syrien, Eritrea, Somalia) und bei Duldungsinhaber\*innen zu einer Aufgabenüberschneidung zwischen MBE und FSA kommt, die einer Regelung bedarf.

Es bedarf auch einer Regelung bei anerkannten Flüchtlingen, die in Gemeinschaftsunterkünften leben, da dort die FSA präsent sind.

Es bedarf einer Regelung der Zielgruppen und/oder der Aufgaben.

## III. Schnittstellenmanagement zwischen MBE und FSA

Diesen Regelungsbedarf, insbesondere mit Blick auf Asylbewerber\*innen mit guter Bleibeperspektive, kann man auch als Schnittstellenmanagement bezeichnen. Dazu gibt es ein Orientierungspapier der Trägerverbände der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer<sup>3</sup>.

Darin heißt es: „Die Schnittmenge von Zuständigkeiten zwischen Migrationsberatung und Flüchtlingsberatung macht es für die Akteure vor Ort erforderlich, gemeinsam Spielregeln für die Kooperation bei den Schnittmengen aufzustellen, um die Beratung zu koordinieren. Im Falle einer quantitativen Überlastung beider Dienste sollten gemeinsam Prioritäten festgelegt werden und innerhalb dieser Aufgaben gemeinsam koordiniert werden.“

Das ist einfacher gesagt als getan, da ja auch die Flüchtlingssozialarbeiter\*innen ihre Vorgaben bezüglich der Zielgruppen und Aufgaben haben. Hier kann man nur sagen, es werden auf politischer Ebene

3 Schnittstellenmanagement, Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE)/Flüchtlingssozialberatung – Orientierungspapier für die Praxis, Die Trägerverbände der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE), 03.02.2017

Leitung:

- Grit Gabler, Cabana Dresden
- Marion Gemende, Evangelische Hochschule Dresden

ne Entscheidungen getroffen, Richtlinien erarbeitet, die nicht aufeinander abgestimmt sind.

Es bedarf einer Klarheit, die nicht nur wichtig für uns als Berater\*innen, sondern auch für die Flüchtlinge ist. Um zu dieser Klarheit zu gelangen, sind einige Fragen unerlässlich:

1. Wer sind die Akteure vor Ort, die die Spielregeln aufstellen? Die Sozialarbeiter\*innen, die Geschäftsführer\*innen der Träger? Und wer bringt die unterschiedlichen Akteure an einen Tisch?

2. Wie sollen die Spielregeln aussehen?

Die schnittstellenbezogenen Zuständigkeiten könnten folgendermaßen funktionieren:

- themen- bzw. aufgabenbezogen (Asylverfahren, AsylbLG, Unterbringung, SGB II, Wohnungssuche, Sozialleistungen)

Eine klarere Regelung ist sicherlich die Regelung der Zuständigkeiten nach Aufenthaltsstatus.

- statusbezogen (mit Aufenthaltsgestattung oder Anerkennung), d.h. nach der Anerkennung zur MBE oder
- unterbringungsbezogen...(in ÜWH oder eigener Wohnung)

Ob das funktioniert, kann man nur vor Ort entscheiden. Das hängt auch von den Flüchtlingszahlen vor Ort ab. Das hängt aber auch entscheidend davon ab, ob es vor Ort überhaupt ausreichend Sozialarbeiter\*innen gibt, sowohl auf Seiten der Flüchtlingssozialarbeit, als auch auf Seiten der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer. Ohne dies braucht man nicht über ein Schnittstellenmanagement zu sprechen.

#### IV. Fazit

Die Regelung der Zuständigkeiten im Sinne eines begleiteten Übergangs bringt Klarheit. Klarheit und Transparenz sind wichtig für alle Beteiligten und schaffen enorme Entlastung. Auch die Flüchtlinge brauchen Klarheit, dann ist ein Wechsel, ob status- oder themenspezifisch, auch nicht problematisch.

Diese Regelung muss vor Ort getroffen werden. Man kann diese Regelung aber nicht allein den Akteuren an der Basis, den Sozialarbeiter\*innen überlassen. Das ist eine Überforderung. Denn da kommen auch die verschiedenen Interessen zum Tragen, von de-

nen ich anfangs sprach. Es muss m.E. Absprachen auf Träger- und Verwaltungsebene geben.

Ich plädiere nicht dafür, dass alle alles machen. Ich plädiere für Aufgabenteilung und Übergänge, da viel zu viele Rechtsgebiete und andere Felder (Unterbringung, Traumatisierung) eine Rolle spielen: AsylG (Asylverfahren), AsylbLG, SGB II, AufenthG (Familienzusammenführung, Aufenthaltsverfestigung) etc. Dies wiederum spricht für einen begleiteten Übergang. ■■

Marion Gemende:

## ■ Flüchtlingssozialarbeit und Migrationsberatung: Begleiteter Übergang oder integrierte Migrationsberatung?

Bei diesem Forum ging es den Planer\*innen des Fachtags um Fragen der Migrationsberatung im weiten Sinne, d.h. wie kann die seit Jahren bestehende und erfahrene Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) mit der Flüchtlingssozialarbeit gut zusammenarbeiten im Sinne eines begleiteten Übergangs der Geflüchteten von der FSA zur MBE oder müsste es eine Veränderung in der Beratung von Geflüchteten und anderen Migrant\*innen – gerade auf Grund von ‚Stolpersteinen‘ in der bestehenden Struktur – geben? Eine sich ausschließende alternative Entwicklung war damit nicht intendiert, sondern die regionale Pluralität von Migrationsdiensten ist durchaus denkbar.



Forum J

Grit Gabler als langjährig erfahrene Mitarbeiterin einer MBE plädierte in ihrem Input für einen begleiteten Übergang, der aufgrund der unterschiedlichen Lebenswelten und Themen von einerseits sich im Verfahren befindlichen Asylbewerber\*innen und andererseits von anerkannten Geflüchteten eine Spezialisierung bzw. Arbeitsteilung zwischen FSA und MBE sinnvoll erscheinen lässt. Möglichkeiten von „schnittstellenbezogenen Zuständigkeiten“ wurden von ihr benannt, die aber nicht den jeweiligen Professionellen in individuellen Aushandlungen überlassen werden dürfen, sondern kommunal „auf Augenhöhe“ aller beteiligten Akteure zu bestimmen sind.

In der Diskussion ihres Beitrags klangen verschiedene Herausforderungen an:

Zumindest in Dresden wurden der Wahrnehmung von Grit Gabler nach die bundesfinanzierten Beratungsstellen nicht ausreichend in kommunale Planungs- und Austauschprozesse der Migrationsdienste einbezogen, was sich jetzt aber ändert. Die MBEs werden nun an der kommunal organisierten Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure in der Migrationsarbeit beteiligt.

Hier geht es auch um den Modus der Arbeitsteilung zwischen FSA und MBE sowie zwischen MBE und z.B. in DD entstandenen zusätzlichen Integrationsberater\*innen. Der Bedarf an Beratung ist groß, aber es sollen auch keine Konkurrenzen bzw. Ängste vor dem Verlust des Arbeitsplatzes entstehen. Notwendige Themen seien z.B. der Modus der Arbeitsteilung zwischen verschiedenen Akteuren, die sozialraumorientierte Zusammenarbeit zwischen ihnen, die Klärung der Verortung des Case Managements u.a.

Von verschiedenen Beteiligten wurde hervorgehoben, dass in Städten, aber auch in ländlichen Räumen die Zahl der MBEs nicht ausreicht, um den Beratungsbedarf von anerkannten geflüchteten Menschen und anderen Migrant\*innen zu decken. Außerdem seien die MBEs auf Grund ihrer Komm-Struktur für Geflüchtete im ländlichen Raum oft nicht erreichbar.

Benannt wurde des Weiteren die Herausforderung, dass es bei einer begleiteten Übergabe zwar durchaus Kontinuität im Beratungsprozess gebe, aber Veränderungen im Personal und damit ein erneuter

- Grit Gabler, Cabana Dresden
- Marion Gemende, Evangelische Hochschule Dresden

Aufbau der professionellen Beziehung Dopplungen in den Themen nicht ausschließen.

Deutlich wurde in der Diskussion zum einen, dass Migration ein komplexes Geschehen ist sowohl die verschiedenen Migrant\*innengruppen als auch ihre Lebenslagen und die damit verbundenen aufenthalts- und sozialrechtlichen Grundlagen betreffend. Das erfordert Spezialisierungen und Arbeitsteilungen in den Migrationsdiensten. Zum anderen ist Migration in der Mitte der Wohlfahrtsgesellschaft angekommen, kein ‚randständiges‘ Handlungsfeld mehr, sondern es bedarf der Regelfinanzierung, der rechtlichen Festschreibung und Kontinuität, um Professionalität der Migrationsdienste sowie Zufriedenheit und Zusammenhalt, also Integration der Menschen mit Migrationshintergrund und der Gesellschaft gleichermaßen zu unterstützen.

Deshalb wurde die Frage nach Möglichkeiten der Weiterentwicklung von Migrationsdiensten an Marion Gemende gestellt. Thematisiert wurden zwei Aspekte: Die Geschichte der Migrationsdienste in der Bundesrepublik ist eine der steten Veränderung, die kurz skizziert wurde. Deshalb kann es bedenkenswert sein, sich auf dieser Grundlage die zukünftige Entwicklung insbesondere von FSA und MBEs anzusehen.

Die Geschichte der Migrationsdienste lässt sich in zwei Linien betrachten: Einerseits entwickelten sich im Kontext von Bildung und Erziehung der Heranwachsenden Konzepte mit Kindern und Jugendlichen ausländischer Herkunft bzw. mit Migrationshintergrund. Von der sog. Ausländerpädagogik (seit den 1960er Jahren) über die interkulturelle Pädagogik (in den 1970iger/1980iger Jahren) hin zur politischen und antirassistischen Bildung entwickelten sich die unterschiedlichen, oft spannungsreichen Diskurse (vgl. Auernheimer 2015, Hamburger 2012, Mecheril u.a. 2010), die bis heute in ihren Anliegen Relevanz haben und die die jeweilige Chancen und Grenzen nur im Gesamtblick auf diese konzeptionellen Ansätze offenbaren. Diese Konzepte und die dahinter liegenden Menschenbilder lassen sich auch auf die Bilder von erwachsenen Menschen mit Migrationshintergrund in Beratungskontexten übertragen. Sie sollen hier aber nicht weiter verfolgt werden (vgl. auch Mecheril (2004) zu seiner Kritik an der Ausländerberatung).

Die andere Linie ist die der Entwicklung der Beratungsdienste für eher erwachsene Menschen (und

ihre Familienangehörigen), die neu in die Bundesrepublik zugewandert sind (die DDR wird diesbezüglich hier nicht thematisiert). Nach Nausikaa Schirilla (2016) lässt sich grob festhalten,

- ▶ dass in den 1960er Jahren durch die Wohlfahrtsverbände Ausländersozialdienste eingerichtet wurden, „die eine für Nationalitäten spezifische muttersprachliche Beratung der Arbeitsmigrant(inn)en in getrennten Diensten vorsah“ (ebd.: 82). Es entwickelte sich daraus eine Mischfinanzierung durch Bund, Länder und Eigenmittel der Wohlfahrtsverbände, auf der Seite des Bundes war das Arbeitsministerium zuständig. In der Ausländersozialberatung ging es neben Fragen der Arbeitswelt um Beratung und Unterstützung von Freizeitaktivitäten, Familienzusammenführung und Erziehung, soziale Versorgung und individuelle Lebensprobleme, auch die Rückkehr neben der Integration in Deutschland. Tätig wurden in den Ausländersozialdiensten von Caritas, Diakonie, AWO und DRK vor allem Muttersprachler\*innen, die ausgebildete Sozialarbeiter\*innen oder PädagogInnen\* mit Zusatzqualifikation sein sollten (vgl. ebd.: 85).
- ▶ Mit dem sog. Nestmann-Tiedt-Gutachten Ende der 1980er Jahre wurde kritisiert, dass die Ausländersozialdienste hinsichtlich Beratungsanlässen und –bedarfen sehr unspezifisch gewesen seien, Personalausstattung und –qualifikation nicht ausreichend wären, um flächendeckend, effektiv und professionell arbeiten zu können, und Migrant\*innen unterversorgt gewesen seien. Gefordert wurde deshalb ein Konzept zur Verbindung mit den Regeldiensten, ja, die Integration der Ausländersozialdienste zu Teilen in die Regeldienste, was für heftige Kritik bei den Wohlfahrtsverbänden führte (ebd.: 86). Aber nicht nur die Diskussion der (interkulturellen) Öffnung der Regeldienste wurde damit vorangetrieben, sondern die Sozialdienste wurden (u.a. in ihrer Nationalitätenspezifität) reformiert. Hervorzuheben ist ihre Nähe zu den Migrant\*innen und ihren Organisationen (vgl. ebd.).
- ▶ Es entwickelten sich in den 1990er Jahren Konzepte zur Schaffung von Migrations(fach)diensten. Sie brachen die nationalitätenspezifische Orientierung in der Beratung auf, nahmen mit den (Spät-)Aussiedler\*innen und (anerkannten) Flüchtlingen weitere Migrantengruppen auf, soll-

ten intern in den jeweilige Wohlfahrtsverbänden und extern mit anderen Trägern in der Zusammenarbeit die interkulturelle Öffnung von Regeldiensten voranbringen sowie methodisch umfassend arbeiten (Einzelfallhilfe – Beratung, Gruppenarbeit, Gemeinwesenarbeit) (vgl. ebd.: 88). Wesentlich waren und sind die Aufgaben wie das Leisten von Orientierungshilfen für Neueinwanderer und nachreisende Familienangehörige hinsichtlich aufenthaltsrechtlicher Fragen, Arbeitserlaubnis, Familiennachzug sowie Wohn- und Arbeitsproblemen, von Rückkehrberatung, von komplexer Sozialberatung (z.B. bei innerfamiliären und Nachbarschaftskonflikten) sowie von Vermittlung zu anderen Sozialdiensten (vgl. Gaitanides zit. in Schirilla 2016: 88f.). Die Finanzierung erfolgte nach wie vor über eine Mischfinanzierung über Bund (Arbeitsministerium), Land und Wohlfahrtsverbände. Der Paritätische Wohlfahrtsverband und damit viele kleinere Träger wurden in die Finanzierung aufgenommen, so dass eine (weitere) Vielfalt an Beratungsstellen möglich wurde (vgl. ebd.: 89).

- ▶ „Das Konzept der Migrationsfachdienste besteht auch heute noch in modifizierter Form, ist allerdings durch die Migrationsberatung für Erwachsene und den Jugendmigrationsdienst ergänzt worden, nur diese werden vom Bund finanziert“ (ebd.: 89). Eingeführt wurden die jetzige Migrationsberatung für Erwachsene und der Jugendmigrationsdienst im Kontext der Implementierung des Zuwanderungsgesetzes von 2005, verantwortlich für diese Beratungsdienste ist das BAMF. Damit verbunden ist ein Integrationsprogramm des Bundes, dessen Kern der Nationale Aktionsplan Integration von 2012 ist. Bei allem Respekt vor den Aktivitäten besteht die Kritik vor allem darin, „dass für die im letzten Integrationsplan gesteckten Ziele keine Mittel bereitgestellt wurden, die eine wirkliche Strukturveränderung hätten bewirken können, und dass es über die Selbstverpflichtungen hinaus keine verbindliche politische Strategie in diesem Bereich gab“ (ebd.: 67).

Nun – mit der starken Zuwanderung von geflüchteten Menschen – kommen die bisherigen Strukturen an ihre Grenzen. Flüchtlingssozialarbeit bzw. die soziale Betreuung von Flüchtlingen hat sich vom Arbeitsgebiet, das die Migrationsberatungsstellen aller Art mehr nebenbei mit bedient haben

(obwohl Asylbewerber\*innen lange Zeit nicht integriert werden sollten) oder für das Drittmittel beantragt wurden, in Sachsen zu einem eigenständigen Handlungsfeld entwickelt. Sachsen hat dafür Geld bereitgestellt. Allerdings zeigt es sich, dass nun die Strukturen von FSA auf der einen Seite und Migrationsberatung (insbesondere MBE) auf der anderen Seite so nicht optimal tragen. Die Migrationsberatungsdienste sind wesentliche Handlungsfelder der Wohlfahrt der deutschen Migrationsgesellschaft, die angesichts von Flucht und Asyl rechtlich bezüglich der Zielgruppen schon erweitert wurden (vgl. den Beitrag von Grit Gabler in dieser Dokumentation) sowie finanziell als Regelfinanzierung und mit einem erweiterten Budget gefördert werden müssen. FSA und Migrationsberatung (insbesondere MBE) sind in verschiedenen zukünftigen Szenarien existent bzw. denkbar (vgl. den einführenden Beitrag des Projektes „Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen“, Punkt 6 in dieser Dokumentation).

Die Vision wäre, dass FSA mit der Migrationsberatung verbunden wird und die neue bzw. erweiterte Struktur eng mit verschiedenen formellen und informellen Instanzen in einem Integrationsnetzwerk sozialraumbezogen zusammenarbeitet. Sie arbeitet entsprechend den Anforderungen an die Professionalität der Sozialen Arbeit und der Lebenssituation von Neuzugewanderten als flexible, integrierte Migrationssozialarbeit bzw. Migrationsberatung für alle Migrant\*innengruppen und wird von möglichst einem Geldgeber oder als Mischfinanzierung gefördert. Die Erfahrungen von Komm- und Gestruktur werden aufrechterhalten, es gibt interne bedarfsgerechte Spezialisierungen und CM wird tatsächlich realisiert. Die Migrationsberatung oder Migrationssozialarbeit ist landes- und bundesweit vernetzt (wie MBEs und JMDs heute schon) und kann so berufspolitisch ihre ‚Standards‘ – auch für die FSA als ihren integrativen Bestandteil - festschreiben sowie migrationspolitisch agieren.

In dem Forum erklärten sich anwesende Vertreter\*innen des Fachausschusses Migration der Liga der Freien Wohlfahrtspflege Sachsens bereit, die angesprochenen Themen auf Bundesebene zu vermitteln – als erforderliche strukturelle Weiterentwicklung von Migrationsberatung oder Migrationssozialarbeit unter den aktuellen Bedingungen von Migration und den zu erhaltenen Erfahrungen von FSA. ■■



Leitung:

- Grit Gabler, Cabana Dresden
- Marion Gemende, Evangelische Hochschule Dresden

### Literaturverzeichnis

Auernheimer, Georg (2015): Einführung in die Interkulturelle Pädagogik. 8. Auflage. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.

Hamburger, Franz (2012): Abschied von der Interkulturellen Pädagogik. Plädoyer für einen Wandel sozialpädagogischer Konzepte. 2. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Mecheril, Paul; Castro Varela, Maria do Mar; Dirim, Inci; Kalpaka, Annita; Melter, Claus (2010): Migrationspädagogik. Weinheim, Basel: Beltz.

Mecheril, Paul (2004): Beratung in der Migrationsgesellschaft: In: Treichler, Andreas; Cyrus, Norbert (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft. Frankfurt am Main: Brandes und Apsel, S. 371-386.

Schirilla, Nausikaa (2016): Migration und Flucht. Orientierungswissen für die Soziale Arbeit. Stuttgart: W. Kohlhammer.



Forum J

## **Ausblick für das Projekt der „wissenschaftlichen Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen“ an der Evangelischen Hochschule Dresden**

Bisher haben wir die Flüchtlingssozialarbeit breit exploriert und mit verschiedenen Partner\*innen, gerade auch auf dem hier dokumentierten Fachtag, thematisiert. Diese thematische Breite der wissenschaftlichen Begleitung der sächsischen FSA spiegelt die Allzuständigkeit der Aufgaben und die Vielfalt der Themen, die das Handlungsfeld in seiner Praxis ausmachen.

Ein wesentlicher Aspekt ist die Frage nach der Kommunikation und Kooperation der FSA mit anderen Handlungsbereichen der Migrationsarbeit (z.B. der Migrationsberatung), anderen Handlungsfeldern Sozialer Arbeit, mit Koordinator\*innen und anderen Fachkräften verschiedener Funktionssysteme (Recht, Wohnen, Gesundheit, Bildung, Arbeit, Kultur, Religion u.a.), mit der Zivilgesellschaft, d.h. Selbstorganisationen von Migrant\*innen und anderen ehrenamtlichen Initiativen, Politik und Verwaltung usw. Von der Qualität der Kommunikation und Kooperation mit diesen in ihren Handlungslogiken oft verschiedenen Organisationen hängt der ‚Erfolg‘ der FSA in starkem Maße ab. Deren Ziel – und damit auch das Ziel des Projekts – ist es, zur schrittweisen Integration der geflüchteten Menschen in Sachsen beizutragen. Damit verbunden ist, die Akzeptanz von Migration und insbesondere von Flucht und Asyl bei der Wohnbevölkerung und gegebenenfalls bei den genannten Organisationen zu unterstützen.

Die Integration in den jeweiligen Regionen in Sachsen stößt auf unterschiedliche Bedingungen. Zum einen wird der strukturelle Unterschied zwischen Stadt und Land immer deutlicher und problematisiert. Die (jungen) Menschen und auch Geflüchtete wandern von den ländlichen Regionen in die (großen) Städte bzw. in andere Bundesländer. Die Fremdenfeindlichkeit ist im Durchschnitt im ländlichen Raum – und wird so auch von den Fachkräften in unserer quantitativen Untersuchung wahrgenommen – höher als in den Großstädten. Zum anderen werden Geflüchtete auch in ländliche Regionen ‚verteilt‘ und leben dort während ihres Verfahrens, meistens in relativ großen Gemeinschaftsunterkünften. Gerade mittlere Städte haben zum Teil soziale Potentiale entwickelt – eine gewisse Infrastruktur und soziale

Netzwerke zur Unterstützung von Geflüchteten –, so dass vor allem Familien mit Migrationshintergrund durchaus sozialen Anschluss in diesen Regionen gefunden haben bzw. enttäuscht sind, wenn sie in die Großstadt ziehen und dort eben nicht die erwünschten Lebensbedingungen und Halt finden (wie sie es in den Mittel- und Kleinstädten eventuell erfahren haben).

Die Flüchtlingssozialarbeit muss also in diesen Regionen einerseits besondere Schwierigkeiten von fehlender Infrastruktur, großen Entfernungen und Fremdenfeindlichkeit berücksichtigen und andererseits ist sie Teil von institutionellen Netzwerken, die Geflüchteten nützen und zugleich zur sozialen Infrastruktur in den Regionen gehören bzw. von der ansässigen Wohnbevölkerung genutzt werden oder genutzt werden könnten.

Die Fortsetzung unseres Projektes ist auf die Integration von geflüchteten Menschen (und anderen Menschen mit Migrationshintergrund), die diesbezügliche Flüchtlingssozialarbeit und die (institutionellen) Netzwerke in den mittleren und kleinen Städten sowie dörflichen Regionen in Sachsen gerichtet.

Es soll darum gehen,

- ▶ exemplarisch und kriteriengeleitet Sozialräume auszuwählen (dörfliche/ländliche Region, klein- und mittelgroße Stadt in den Landkreisen),
- ▶ sie nach verschiedenen Aspekten zu analysieren, vor allem die FSA und ihre bestehenden Netzwerke zu identifizieren sowie Partnerakteure in den Sozialräumen zu finden,
- ▶ uns an der Gestaltung der Netzwerke mit unseren fachlichen Möglichkeiten zu beteiligen, vor allem über den moderierten wertschätzenden Perspektivenwechsel der beteiligten Akteur\*innen, den Erfahrungs- und Wissensaustausch sowie die konkrete Zielentwicklung vor Ort,
- ▶ geflüchtete Menschen in ihrer Wahrnehmung der Sozialräume und an der Gestaltung der Netzwerke zu beteiligen.

Wir möchten – wie schon zum Ausdruck gebracht – dazu beitragen, die Integration Geflüchteter bzw. von Migrant\*innen vor Ort zu unterstützen, die – wie wir sagen – ‚Integrationsnetzwerke‘ und die Rolle der FSA in ihnen zu stärken sowie die Akzeptanz von Migration und Flucht in- und außerhalb dieser Netzwerke zu erhöhen.

Die Dokumentation und die Rekonstruktion entsprechender Erhebungen (von Wahrnehmungen von Geflüchteten und anderen Akteur\*innen) und der Arbeit der Netzwerke soll nicht nur immer wieder in die örtliche Netzwerkarbeit einfließen, sondern auch einem überregionalen Transfer und seiner zielgerichteten Diskussion zur Verfügung gestellt werden. Hier ist noch zu überlegen, in welcher Form die 2017 durchgeführten Regionalwerkstätten aufgegriffen und weiterentwickelt werden können.

Partner bei der Durchführung des Projektes sind vor allem das Kulturbüro Sachsen e.V. und die Liga der Freien Wohlfahrtspflege in Sachsen, deren Erfahrungen und Zugänge in Bezug auf die FSA und Netzwerke in den Landkreisen wir nutzen möchten. ■■

## ■ Impressum

### **Herausgeber:**

Evangelische Hochschule Dresden  
Dürenstraße 25  
01307 Dresden

Tel. +49 351 46902-0  
info@ehs-dresden.de  
www.ehs-dresden.de

### **Redaktion:**

Marion Gemende  
Katrin Holinski

#### *Projektteam:*

Claudia Jerzak  
Margit Lehr  
Marianne Sand  
Bernhard Wagner

### **Foto, Layout & Satz:**

Guillaume Robin



## ■ Quo Vadis Flüchtlingssozialarbeit?

Im Spannungsfeld zwischen der Hilfe für  
Geflüchtete, institutionellen Eigenlogiken  
und fachlichen Entwicklungen

