



**Ostfalia**

Hochschule für angewandte  
Wissenschaften

# Evaluation des Modellprojekts BeSAFE: Methoden, Ergebnisse & Impulse

Prof. Dr. Sina Motzek-Öz, 15.05.2023

**Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften**

– Hochschule Braunschweig/Wolfenbüttel

Salzdahlumer Str. 46/48 · 38302 Wolfenbüttel

**Fakultät Soziale Arbeit**

# Teilnehmende Beobachtung von Beratungsgesprächen (n=5)

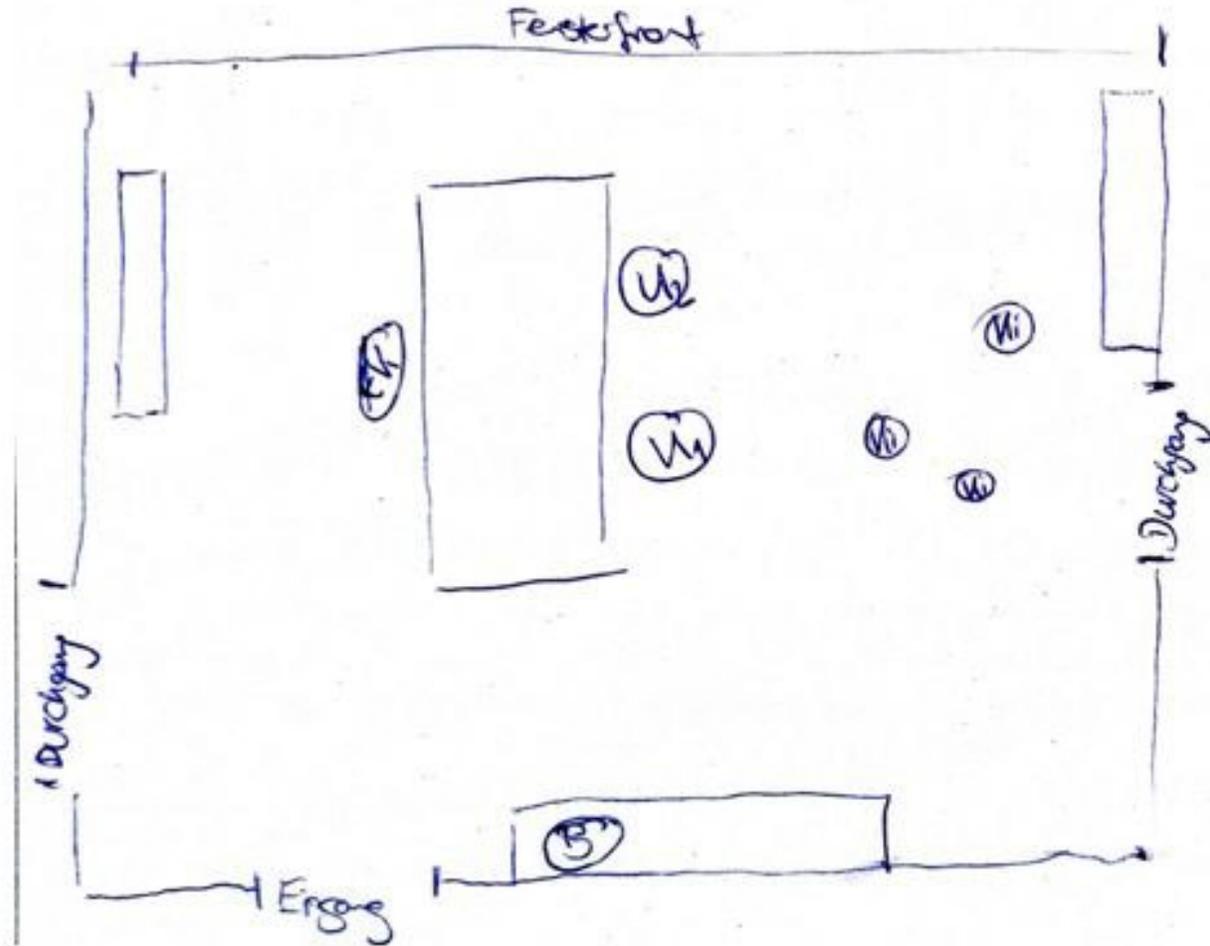


Abb. 1: Skizze aus Beobachtungsprotokoll

- Passive Beobachtung von Beratungsgesprächen anhand von Beobachtungsleitfaden
- Notizen zu Beobachtungsprotokollen verdichtet
- Qualitativer Zugang zu professioneller Interaktion

# Qualitative Leitfadeninterviews mit Klient:innen (n=4)

- Leitfaden mit offenen, erzählunregenden Fragen
- Gedolmetschte oder englischsprachige Interviewführung
- Qualitativer Zugang zu subjektiver Wahrnehmung durch geflüchtete Personen

- 3.9. Gab es etwas, was Sie nicht erzählen konnten? Welche Gründe hatte das?
- 3.10. Gab es noch andere Personen oder Einrichtungen, die in die Beratung miteinbezogen wurden? Wie haben sie das erlebt?  
(Beratungsstellen/BAMF/Ärzt:innen/Therapeut:innen/Asylverfahrensberatung)
4. Wie finden Sie den Ort und Raum, in dem die Beratung stattfindet?
  - 4.1. Wie gut passt er zu ihren Bedürfnissen? (Barrierefreiheit, Diskretion/Sicherheit, Ruhe, ohne Trigger)
5. Oft sind Dolmetscher:innen bei der Beratung dabei. Wie war das?
  - 5.1. Wie finden Sie die Qualität der Übersetzungen?
  - 5.2. Waren Übersetzungen bei BeSAFE anders, als bei anderen Stellen/Beratungen z.B. bei der Zentralen Anlaufstelle, anderen Beratungsstellen oder beim Interview des BAMF?
  - 5.3. Was verändert es, dass Dolmetscher:innen bei der Beratung dabei sind?
  - 5.4. Haben sie Wünsche für die Beratung mit Dolmetscher:innen?
6. Was hat sich durch die Beratung verändert?
  - 6.1. Wie ist Ihre Unterbringung?
    - 6.1.1. Wie fühlen Sie sich in Ihrer Unterkunft? (Sicherheit vor Gewalt und Diskriminierung/Lage/Zustand und Ausstattung der Räumlichkeiten: Wachdienst, Trennung von Personen(-gruppen), Sanitäranlagen, Barrierefreiheit, geeignete/bedarfsgerechte Ausstattung vorhanden)
    - 6.1.2. An wen können Sie sich bei Fragen und Problemen wenden? Wem vertrauen Sie?
  - 6.2. Können Sie alle wichtigen Orte gut erreichen? Welche Schwierigkeiten gibt es?

Abb. 2: Auszug aus Interviewleitfaden

# Mitarbeiter:innenmemos (n=62)

18.01.23, 09:25

survey-staff.ostfalia.de - Mitarbeiter:innenmemos BeSAFE

## Mitarbeiter:innenmemos BeSAFE

Die Mitarbeiter:innenmemos geben Ihnen die Möglichkeit, Erfahrungen im BeSAFE-Projekt digital an mich als Evaluatorin rückzumelden. Bitte nutzen Sie diese Möglichkeit fortwährend und regelmäßig über den gesamten Projektzeitraum, insbesondere im Anschluss an Beratungsgespräche, Fokusgruppen, Fallbesprechungen u.a.. Die Memos bestehen aus wenigen, offenen Fragen, erfordern aber, dass Sie sich zur Reflexion und zum Ausfüllen 5-10 Minuten Zeit nehmen.

**Sina Motzek-Öz, Professorin an der Fakultät Soziale Arbeit, Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften Wolfenbüttel (s.motzek-oez@ostfalia.de)**

Datenschutzhinweis: Die erhobenen Daten werden ausschließlich auf Speicher- und Backupsystemen der Ostfalia gespeichert. Sie sind nur für die Evaluatorin zugänglich und werden ausschließlich in diesem Rahmen genutzt. Da eine Kombination von verschiedenen Antworten eine Identifikation einer Person möglich macht, ist eine vollständige Anonymisierung nicht möglich. Die Daten werden nach der Erstellung des Projektberichts, spätestens jedoch zum 31.12.2022 gelöscht.

In dieser Umfrage sind 7 Fragen enthalten.

## Zuordnung

In welcher Einrichtungsform sind Sie tätig? \*

📌 Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:  
Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- Erstaufnahmeeinrichtung
- Fachberatungsstelle

18.01.23, 09:25

survey-staff.ostfalia.de - Mitarbeiter:innenmemos BeSAFE

Welche Art von Gespräch haben Sie durchgeführt? \*

📌 Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:  
Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- Erstkontakt
- Beratungsgespräch
- Fokusgruppe
- Fallbesprechung (einrichtungintern)
- Fallbesprechung (einrichtungsübergreifend)
- Netzwerkgespräch (einrichtungsübergreifend)
- Sonstiges

## Gesprächseindrücke

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Verlauf des Gesprächs?

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- 1
- 2
- 3
- 4

Abb. 3: Auszug aus Mitarbeiter:innenmemo

# Feedbackbögen für Klient:innen (n=25)

14.02.22, 10:23

survey-staff.ostfalia.de - Feedback zum Gespräch (Geflüchtete in Erstaufnahmeeinrichtungen)

## Feedback zum Gespräch (Geflüchtete in Erstaufnahmeeinrichtungen)

Mit dem Feedback können Sie Ihre Erfahrungen mit der Beratung anonym zurückmelden. Ihre Antworten gehen nur an die Evaluatorin des Projekts BeSAFE. Sie helfen uns damit, die Beratung für besonders schutzbedürftige Geflüchtete zu verbessern.

Das Feedback ist freiwillig. Es besteht aus wenigen Fragen und dauert circa 5 Minuten.

**Sina Motzek-Öz, Professorin an der Fakultät Soziale Arbeit, Ostfalia Hochschule für angewandte Wissenschaften Wolfenbüttel (s.motzek-oez@ostfalia.de)**

Datenschutzhinweis: Die Antworten werden nur auf Speicher- und Backupsystemen der Ostfalia Hochschule gespeichert. Nur die Evaluatorin kann sie einsehen. Personen vor Ort (z.B. Berater:in) werden die Antworten nicht sehen. Ihre Antworten werden nur für die Evaluation des BeSAFE-Projekts genutzt. Bei Projektende, spätestens zum 31.12.2022, werden Ihre Antworten gelöscht.

In dieser Umfrage sind 5 Fragen enthalten.

## Feedback

### Wie zufrieden sind Sie mit dem Gespräch? \*

Bitte wählen Sie nur eine der folgenden Antworten aus:

- 1  
 2  
 3  
 4

## Abb. 4: Auszug aus Feedbackbogen EAE

14.02.22, 10:23

survey-staff.ostfalia.de - Feedback zum Gespräch (Geflüchtete in Erstaufnahmeeinrichtungen)

### Was war gut?

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- Ich kann ohne Angst und Hindernisse (z.B. Sprache) in die Beratung gehen.  
 Ich bekomme Informationen zu meinen Rechten und dazu, wo ich Hilfe bekomme.  
 Ich kann über meine Erfahrungen, Bedürfnisse und Ängste sprechen.  
 Es wird wirklich verstanden, was ich meine oder fühle.  
 Meine Entscheidungen werden respektiert.  
 Man setzt sich ein, um meine Rechte einzufordern.
- Sonstiges:

### Was war schlecht?

Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus:

- Die Beratung zu nutzen ist schwierig (z.B. Sprache) oder gefährlich für mich.  
 Ich bekomme nicht die Informationen, die ich brauche.  
 Ich kann meine Erfahrungen, Bedürfnisse und Ängste nicht offen ansprechen.  
 Es wird nicht verstanden, was ich meine oder fühle.  
 Meine Entscheidungen werden nicht respektiert.  
 Man setzt sich nicht (genug) ein, um meine Rechte einzufordern.
- Sonstiges:

## 1. Durch die Beratung wird die Schwelle der Inanspruchnahme gesenkt und die Versorgungslücke verkleinert.

- Zusätzliche Beratungskapazitäten für neue Zielgruppe in EAEs; Erreichen von Personen, die weniger aktiv Hilfe suchen, durch Sichtbarkeit und aufsuchende Arbeit in EAE (Beobachtungsprotokolle, Feedbackbögen, Interviews)  
„Es war sehr einladend. Als ich das erste Mal-, ja, reingegangen bin, als ich den Raum betreten habe, war Berater:in da. Ja. Und er:sie war sehr offen und freundlich. (...) Ich bin einfach hingegangen und dann hatte er:sie zum Glück in dem Moment Zeit.“ (I1, Abs. 5, 7)
  - 4x werden Schwierigkeiten/Ängste beim Zugang genannt (3x EAE, 1x FBS); 1x Dauer, um einen Termin zu bekommen, zu lang (EAE, Feedbackbögen)
- Schnellere Vermittlung und erste Hilfe in FBS; Übergang in Therapie (Beobachtungsprotokolle)

## **2. Strukturelle Barrieren und Hindernisse sind für die beratenen Personen sehr präsent und zeigen sich in der Beratung in den Grenzen der Handlungsmöglichkeiten der Fachkräfte.**

- Begrenzte professionelle Möglichkeiten zur Veränderung der Unterbringung
- Warten auf u.a. medizinische Begutachtung, Anhörung, Therapie (außerhalb Projektrahmens)
- Klient:innen erleben trotz Veränderungen zahlreiche Belastungen und Restriktionen  
„Er:sie hat alles getan, was er:sie tun konnte, aber meiner Meinung nach hatte er:sie keine großen Möglichkeiten, er:sie konnte nicht viel tun. Aber er:sie hat alles getan, was er:sie tun konnte. Also, meiner Meinung nach wäre es hilfreich, wenn das Projekt ein bisschen größer werden würde.“ (I1, Abs. 35)

## 3. Für eine gelingende Beratung ist die Zusammenarbeit mit anderen Akteur:innen zentral.

- Die meisten negativen Erfahrungen machen Fachkräfte mit der Zusammenarbeit mit anderen Akteur:innen (Mitarbeiter:innenmemos), u.a.
  - mangelhafte oder uninformierte Weiterleitung von Klient:innen im Vorfeld,
  - fehlende Unterstützungskapazitäten,
  - begrenzte Einflussnahme auf Unterbringung und Aufnahmeverfahren)
- Eine gute Vernetzung wird auch von Klient:innen als wichtig erachtet. (Interviews)  
„Ja, ich habe, als er:sie einfach, wo wir über unsere Probleme geredet haben, dass er:sie mir Organisationen oder Sachen empfohlen hat. Und ich habe diese Gefühl gehabt, dass er:sie einfach so eng verbunden war mit den Behörden, mit solche Sachen, das ich brauche.“ (I4, Abs. 83)

## **4. Sprache ist das wichtigste Medium zur Erfassung der Kriterien, an denen Vulnerabilität festgemacht wird. Die stark sprachbasierte Erfassung stellt eine Herausforderung dar, da damit verbundene Anforderungen nicht immer erfüllt werden (können).**

- Über Sprache werden u.a. folgende Kriterien erfasst (Beobachtungsprotokolle):
  - Symptome (z.B. mit PROTECT-Fragebogen erfasst)
  - Selbstberichte von Klient\*innen (z.B. Gewalterfahrung, Bedrohung, Prostitution)
  - Unterbringungssituation
- Sprache häufig nur eingeschränkt verfügbar (Sprachmittlung, Analphabetismus, aber auch emotionale Verfassung)  
„Klientin ist Analphabetin und hat vieles bei der ZAST und dem BAMF nicht verstanden und konnte mir daher nicht alle wichtigen Informationen über ihre Aufnahmeverfahren geben.“ (Mitarbeiter:innenmemo)

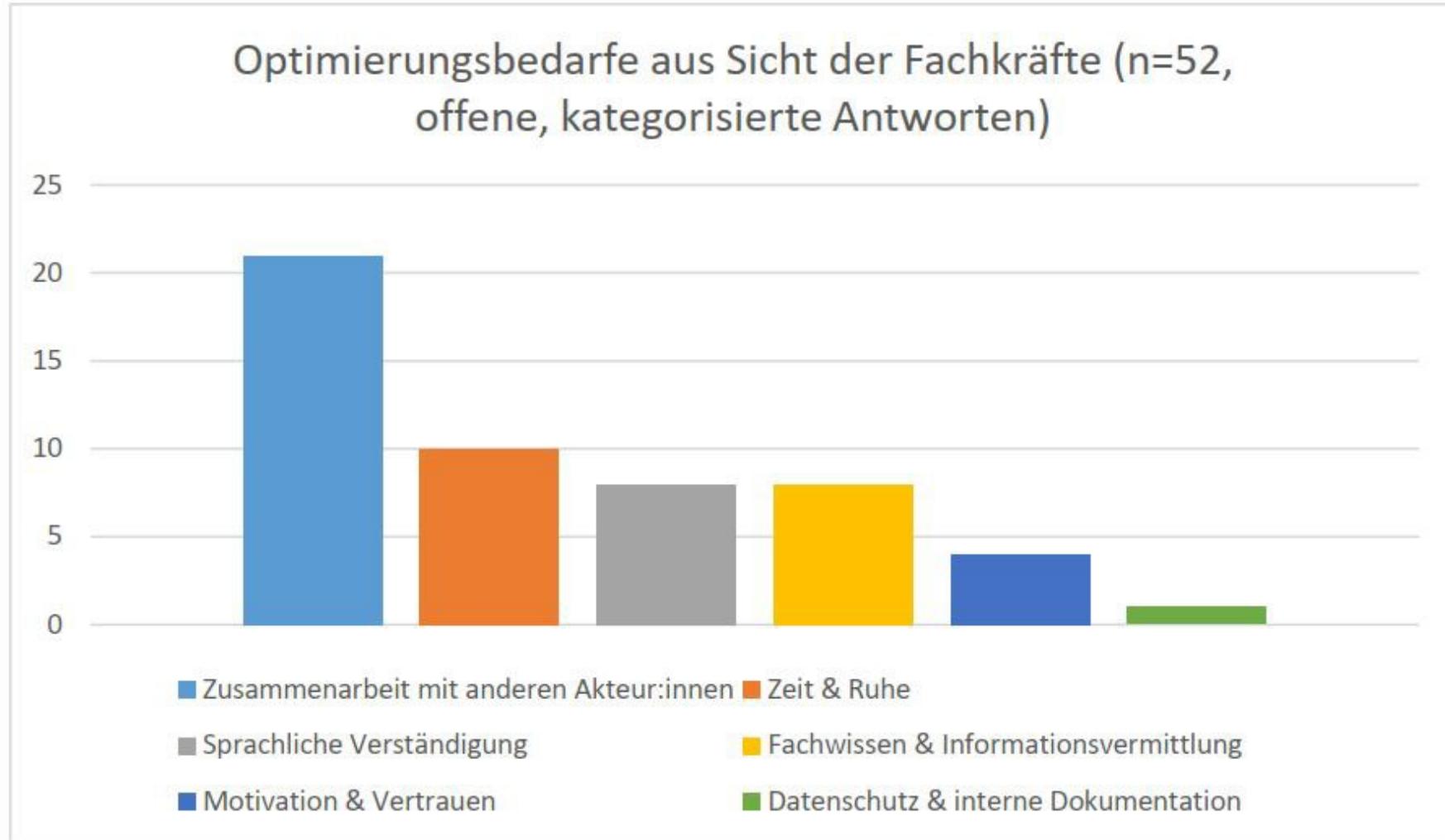
## **5. Schutzbedürftigkeit wird in den Beratungen überwiegend implizit erfasst und thematisiert. Die Identifizierung zeigt sich als Such- und Aushandlungsprozess zwischen Fachkraft und Klient:in.**

- Begriff Schutzbedürftigkeit kaum verwendet (Beobachtungsprotokolle, 1x Interviews)
- Identifizierung von Schutzbedürftigkeit als Aushandlung von Sichtweisen von K und FK  
„Die Homosexualität von K könnte ebenfalls ein mögliche Schutzbedarf sein. Sie wurde jedoch nur am Rande erwähnt und stand nicht im Zentrum der Beratung. Die Schilderungen von K sowie die Nachfragen von FK hinsichtlich der Unterbringungssituation und wie es ihm damit geht, ergaben in dem Gespräch keinen dringenden Handlungsbedarf.“ (Protokoll Beratungsgespräch D)
- Erfordert mehr Zeit & Ruhe (Mitarbeiter:innenmemos)
- Vereinzelt haben Klient:innen nicht die Infos bekommen, die sie brauchten (3x, Feedbackbögen)

## **6. Durch inhaltliche Fokussierung und Beziehungsaufbau in den Beratungen verbessert sich die Zusammenarbeit zwischen Fachkraft und schutzbedürftiger Person vor allem in den FBS. Anerkennung, Parteilichkeit und Lösungsorientierung sind dafür wichtige professionelle Strategien.**

- flüssigere Interaktion, erfolgte Aushandlung von Rollen u. Macht, höhere Verbindlichkeit, stärker methodisches Arbeiten (Beobachtungsprotokolle)
- Die Fachkräfte zeigen sich parteilich mit den Klient:innen (Beobachtungsprotokolle)  
„FK ermutigt K, dass sie „brave and strong“ sei, aber sehe, dass sie zu viel Last für eine Person trägt.“ (Beobachtung Beratungsgespräch A)
- Anerkennung durch Anpassungen (z.B. aufgrund anwesender Kinder, Passivität, emotionaler Bedürfnisse und Verweigerung); Dennoch Lösungsorientierung

# Ergebnisse



# Impulse zur Weiterentwicklung

- **Strukturelle Einflussnahme erhöhen!**

- Vernetzung, v.a. mit entscheidenden Stellen sicherstellen

- **Geschützte Zugänge und Atmosphäre sichern!**

- Verfügbarkeit professioneller Sprachmittlung sichern
- Auch non-verbale, z.B. visuelle Elemente nutzen
- Kinderbetreuung anbieten
- Unruhe in Offener Sprechstunde reduzieren, z.B. durch längeren Zeitraum
- Idealerweise divers zusammengesetzte Berater:innenteams

- **Vertrauens- und Beziehungsaufbau ermöglichen!**

- Mehr Zeit und Ruhe für Aushandlungsprozess der Schutzbedarfserkennung; mehr Termine auch in EAE

- **Fachliche Sicherheit vermitteln!**

- Fachwissen und Methodenkenntnis erweitern (u.a. Schutzbedarfe von Kindern, FGM, Menschenhandel, Umgang mit psychischen Krisen und Suizidalität)
- Achtsame Kommunikation, um Infos zu möglichen Schutzbedarfen deutlich zu kommunizieren und dennoch nicht zu vulnerabilisieren

- **Komplexität von Schutzbedarfen gerecht werden!**

- Über Sicherheit hinaus auch soziale Teilhabe als Dimension von Schutz mitdenken
- Vernetzung mit anderen relevanten (Beratungs-)Stellen (z.B. Erziehungshilfen) intensivieren, um einer Psychologisierung von anderen Dimensionen der Schutzbedarfe vorzubeugen