

## **Beteiligungsformate in Unterkünften für geflüchtete Menschen – Möglichkeiten und Herausforderungen.**

Eine Handreichung für die “aktive  
Beteiligung von Bewohner\*innen an der  
Ausgestaltung des Zusammenlebens” in  
ihren Unterkünften.

## Liebe Leser\*innen, Liebe Interessierte,

diese Handreichung soll Ihnen einen Überblick darüber geben, welche Beteiligungsformate in Unterkünften für Geflüchtete möglich sind und welche Herausforderungen für das Sozialteam teilweise damit einhergehen. Es wird der Frage nachgegangen, welche Strukturen auf- oder ausgebaut werden sollten, um eine gute Basis für eine Beteiligung der Bewohner\*innen an der Ausgestaltung des Zusammenlebens zu ermöglichen. Es werden jeweils die Herausforderungen im Alltag der Unterkünfte diskutiert und anschließend die Möglichkeiten in Form von konkreten Handlungsempfehlungen für die Praxis aufgezeigt.

Mit dieser Handreichung möchten wir das gesamte Team von Unterkünften für Geflüchtete, die Sozialarbeiter\*innen und Sozialbetreuung, die Ehrenamtskoordination, die Heimleitung und den Betreiber selbst, ansprechen. Eine ernstgemeinte Beteiligungsstruktur in Unterkünften für Geflüchtete sollte von allen Mitarbeiter\*innen mitgetragen und umgesetzt werden. Ebenso wichtig sind die strukturellen Voraussetzungen, welche vom Betreiber geschaffen werden sollten, damit das Team der Aufgabe der Bewohner\*innenbeteiligung gerecht werden kann.

In diesem Zusammenhang begrüßen wir sehr, dass die „aktive Beteiligung der Bewohnenden an der Ausgestaltung des Zusammenlebens in der Unterkunft“ im Rahmen der neuen Hausordnung des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) als fester Bestandteil, und damit verpflichtend für die Berliner Betreiber, aufgenommen wurde.

### Verfasst von:

Frizzi Heiner – frizzi.heiner@gmx.de

Yana Kravtsova – yanakravts@gmail.com

### Grafik Design:

Van. V – vanart01@yahoo.com

Dezember 2021



Die Handreichung ist im Rahmen des Projektes „Partizipation und Austausch: Beteiligungsstrukturen in Unterkünften für Geflüchtete im Bezirk Tempelhof-Schöneberg“ entstanden. Das Projekt wird gefördert aus Mitteln des bezirklichen Integrationsfonds des Bezirks Tempelhof-Schöneberg. Der Integrationsfonds ist eine Maßnahme des Gesamtkonzepts zur Integration und Partizipation Geflüchteter des Senats von Berlin.

Auszug aus der Hausordnung für Aufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünfte im Land Berlin (Stand 07.12.2020) verfasst durch das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF):

*„Die aktive Beteiligung der Bewohnenden an der Ausgestaltung des Zusammenlebens in der Unterkunft ist ausdrücklich erwünscht und muss vom Betreiber bzw. der Unterkunftsleitung durch entsprechende Angebote – wie etwa die Bildung eines Bewohnendenrates oder anderer Formen der Mitwirkung – unterstützt werden.“*

## Entstehung

Basis der Handreichung sind zahlreiche Gespräche mit Bewohner\*innen, Mitarbeiter\*innen des Sozialteams, Heimleiter\*innen und externen Vereinen, die in Unterkünften leben bzw. tätig sind und unsere eigenen Erfahrungen als Sozialarbeiterinnen in einer Notunterkunft für Geflüchtete. Die Gespräche fanden im Rahmen des Projektes „Entwicklung und Umsetzung des Konzeptes für die Organisation von Bewohner\*innenräten in den Unterkünften für Geflüchtete im Bezirk Tempelhof-Schöneberg“ im Jahr 2020 statt. Die Broschüre wurde im Rahmen des Projektes „Partizipation und Austausch: Beteiligungsstrukturen in Unterkünften für Geflüchtete im Bezirk Tempelhof-Schöneberg“ im Jahr 2021 erstellt.

## Hinweise

Auch wenn wir keine repräsentative Umfrage in Berliner Unterkünften durchgeführt haben, können wir dennoch von einer Übertragbarkeit unserer Handlungsempfehlungen ausgehen. Die Bedürfnisse und Wünsche der Gesprächspartner\*innen ähneln sich größtenteils untereinander beziehungsweise decken sich mit den Aussagen aus anderen Bedarfsanalysen und wissenschaftlichen Publikationen in Deutschland.<sup>1</sup>

Dennoch handelt es sich selbstverständlich um Vorschläge. Auch wenn alle Ideen aus Unterkünften kommen, sind nicht alle gleichermaßen realisierbar beziehungsweise sinnvoll. Dies hängt von den lokalen Bedürfnissen des Sozialteams und der Bewohner\*innen ab und von den jeweiligen Rahmenbedingungen. Wir empfehlen immer zu überprüfen, ob die Umsetzung eines konkreten Beteiligungsformates sinnvoll und gewünscht ist.

Die konkreten Kontexte und Rahmenbedingungen, welche in den Unterkapiteln beschrieben werden, beziehen sich auf den Berlin-spezifischen Kontext, dennoch sind die generellen Erkenntnisse übertragbar auf Unterkünfte in anderen Bundesländern.

Es ist wichtig festzuhalten, dass wir uns in unserer Handreichung ausschließlich auf die erwachsene Perspektive beziehen. Besondere Bedarfe und Interessen von Jugendlichen und Kindern finden keine Berücksichtigung.



## Was bedeutet Beteiligung beziehungsweise Partizipation im Kontext von Unterkünften?

Beteiligung in Unterkünften ist die Möglichkeit für die Bewohner\*innen eigene Wünsche und Ideen einzubringen. Bewohner\*innen sollen über die Prozesse und Entscheidungen informiert werden, um anschließend ihre Meinung äußern zu können, eigene Ideen und Wünsche mitteilen zu können und um letztendlich an Entscheidungen, welche die Unterkunft betreffen, mitzuwirken. Die Bewohner\*innen sollen das Zusammenleben in der Unterkunft gemeinschaftlich und transparent gestalten können.

Es wird zwischen verschiedenen Ebenen der Beteiligung unterschieden.



**Information:** Das Sozialteam informiert die Bewohner\*innen. Es werden verschiedene Kommunikationswege genutzt. Es gibt schriftliche Kommunikationswege: Plakate und Flyer, E-Mail, Nachrichten per WhatsApp. Es gibt mündliche Kommunikationswege: Anrufen, persönliche Gespräche, Versammlungen. Bewohner\*innen können nachfragen und sich beraten lassen.



**Mitwirkung:** Das Sozialteam informiert und befragt die Bewohner\*innen. Sie sprechen über die Unterkunft, die Aktivitäten im Haus und andere Themen. Die Bewohner\*innen können ihre Meinung sagen. Sie können Vorschläge machen. Die Bewohner\*innen treffen keine Entscheidungen zu den Themen.

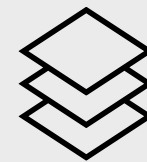


**Mitentscheidung:** Das Sozialteam und die Bewohner\*innen kooperieren. Gemeinsam werden Probleme diskutiert und Lösungen gefunden. Die Bewohner\*innen können ihre Meinungen, Wünsche und Bedürfnisse einbringen. Diese werden umgesetzt. Die Bewohner\*innen nehmen Einfluss auf die Entscheidungen in der Unterkunft.

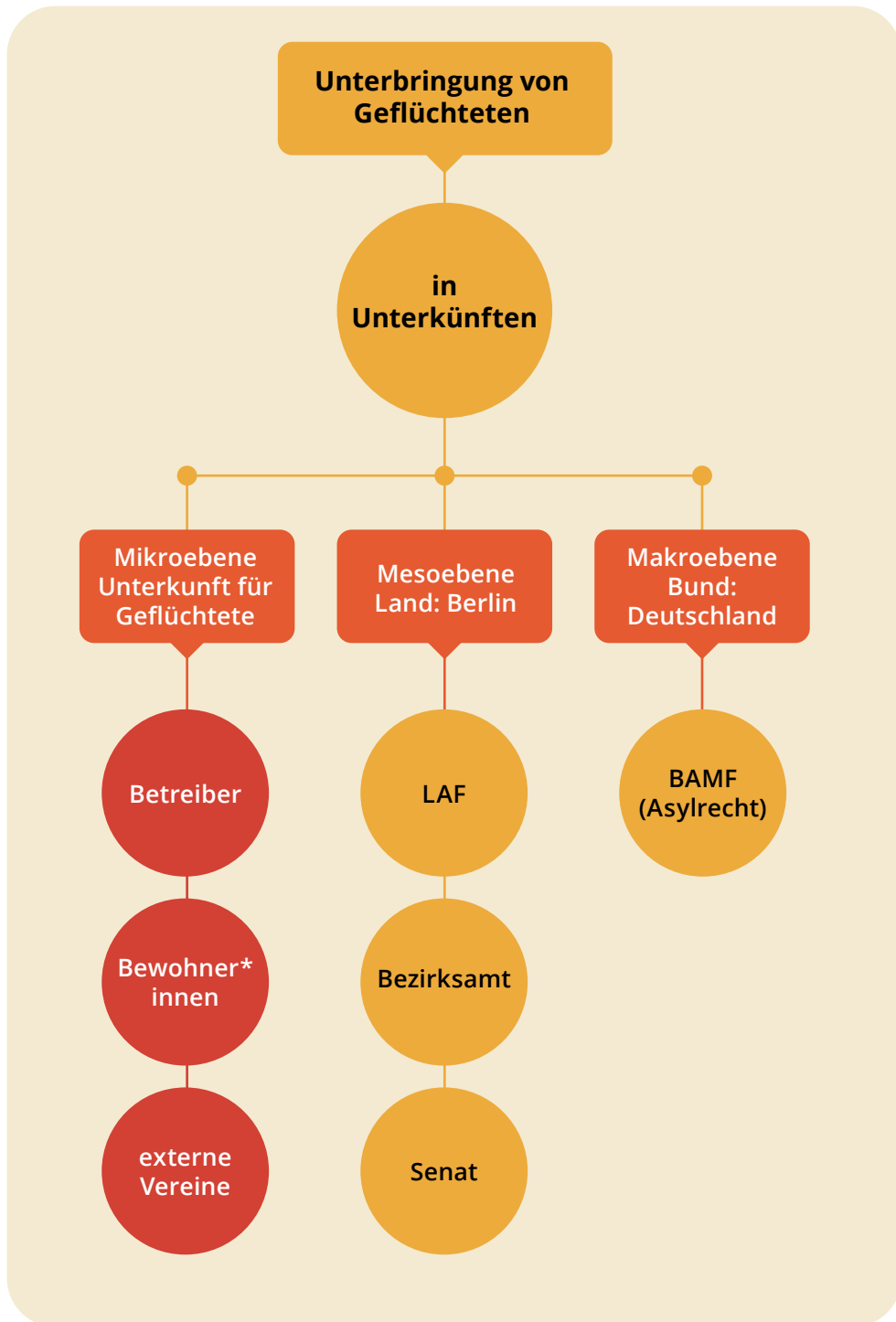


**Entscheidungsmacht:** Die Bewohner\*innen treffen alleine alle wichtigen Entscheidungen in der Unterkunft. Die Bewohner\*innen führen selbstverwaltete Projekte durch. Selbstverwaltet bedeutet, dass die Bewohner\*innen die Projekte alleine planen und durchführen.

**Selbstverwaltung:** In der Unterkunft gibt es kein Sozialteam.



Die Ebenen Information und Mitwirkung werden auch Vorstufen von Beteiligung und die Ebenen Mitentscheidung und Entscheidungsmacht Partizipation genannt. Selbstverwaltung ist mehr als Partizipation. Die Beteiligungsformate in Unterkünften für Geflüchtete gehören meistens zu den Ebenen Information, Mitwirkung und Mitentscheidung. (Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt Berlin 2012; Susen, Goll, Gerlach 2020)



## Einleitung

Um die Komplexität der Implementierung von Beteiligungsstrukturen in Unterkünften für Geflüchtete zu verstehen, müssen verschiedene Hintergründe erkundet werden. Eine Gemeinschaftsunterkunft wird von uns als ein lebendiges System wahrgenommen, welches aus mehreren Subsystemen besteht, die in einer Beziehung zueinanderstehen.

Die wichtigsten Subsysteme sind die Bewohner\*innen, das Betreiberteam und die externen Vereine, welche Angebote in der Unterkunft anbieten. Andere Akteure sind jedoch indirekt involviert und müssen mitbetrachtet werden, z.B. Behörden wie das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten. All diese Subsysteme stehen im Austausch miteinander und beeinflussen die Arbeit und das Leben in einer Unterkunft.



Die Implementierung von Beteiligungsstrukturen hängt also von verschiedenen Personengruppen und deren Wünsche und Bedürfnisse und von strukturellen Bedingungen ab. Wir konzentrieren uns auf folgende vier Ebenen: das Sozialteam in der Unterkunft, die Bewohner\*innen, die Kommunikation zwischen Sozialteam und Bewohner\*innen und die strukturellen Rahmenbedingungen.

Motivation und Haltung des Sozialteams der Unterkunft

Psychosoziale Gesundheit der Geflüchteten

Gute Kommunikation und Transparenz auf allen Ebenen

Strukturelle Rahmenbedingungen

## Handlungsempfehlungen

professionelle Selbstreflexion

Gewährleistung psychosozialer Unterstützung

Ausbau von Kommunikationskanälen

politisches Mandat wahrnehmen

partizipative und diversitätsorientierte Einrichtungskultur

Angebotssteuerung

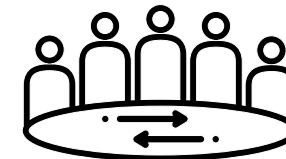
Austauschmöglichkeiten und Begegnungsräume zwischen Bewohner\*innen schaffen

Abbau von strukturellen Herausforderungen

Beschwerde-management

## Motivation und Haltung des Sozialteams der Unterkunft

*„Sozialarbeiter\_innen sind in der Arbeit mit geflüchteten Menschen in einem Feld tätig, das stark durch nicht erfüllte Bedürfnisse, durch Menschenrechtsverletzungen (vor, während und nach der Flucht) sowie durch Unsicherheit geprägt ist. Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen wird in aller Regel unter de jure und de facto äußerst prekären und oft auch unregelmäßigen Bedingungen geleistet. Das Leben in Gemeinschaftsunterkünften führt zu mannigfaltigen physischen, psychischen, sozialen (...) und organisatorischen Problemen, die teilweise erst dazu führen, dass Soziale Arbeit benötigt wird.“*  
(Initiative Hochschullehrender 2016)



## Doppelmandat in der Sozialen Arbeit

Eine Unterkunft ist ein Raum mit unausgewogenen Machtverhältnissen. Probleme und Konflikte sind immanent. Das Sozialteam soll einerseits das Vertrauen der Bewohnerschaft gewinnen und muss andererseits als Kontroll- und Ordnungsfunktion die Auflagen des LAF, wie Hausregeln und Aufenthaltsrechtliche Auflagen, wie die Residenzpflicht, durchsetzen. Es muss einerseits die Sicherheit der Bewohnerschaft gewährleisten und andererseits den Bedürfnissen der Bewohner\*innen nach selbstständiger Lebensführung gerecht werden. Damit befindet sich das gesamte Team, aber vor allem die Leitung, als Repräsentationsfigur, in einer scheinbar unauflösbaren Sandwichposition.

Um dieses konfliktbehaftete Doppelmandat aufzulösen, eignen sich Bewohner\*innen-Versammlungen oder ein Bewohner\*innenrat, da diese eine transparente Kommunikationsplattform bieten, um viele Menschen zu erreichen und um zu erklären, nicht nur zu Belehren und Sanktionieren. Somit kann Vertrauen aufgebaut werden.



## Einstellung und Haltung des Sozialteams

- Aktives und empathisches Zuhören
- Dialog auf gleicher Augenhöhe und Wertschätzung
- Anliegen ernst nehmen und nach Lösungen gemeinsam suchen
- Handlungsmöglichkeiten in möglichst vielen Situationen aufzeigen
- Perspektivenorientiert, Bildungsorientiert und Bedarfsorientiert
- Aufbau von vertrauensvollen Beziehungen
- Abkehr von bemitleidender oder bevormundender Haltung
- mit Menschen arbeiten, nicht für sie
- Orientierung an den Stärken und Ressourcen der Geflüchteten
- Stärkung des Potentials zur Selbstorganisation
- Offenes Ohr für Diskriminierungserfahrungen und eine klare Haltung gegen Rassismus und vor allem auch gegen institutionalisierten Rassismus
- solidarische und parteiliche Haltung gegenüber Geflüchteten

(Abdulle 2017,S.15,16)

## Handlungsempfehlung: professionelle Selbstreflexion

Nur ein starkes und breitaufgestelltes Team kann die großen Herausforderungen, welche die Arbeit in einer Unterkunft stellt, gut meistern. Für eine gute Unterstützungsarbeit der Bewohner\*innen in der Unterkunft sind u.a. folgende Bedingungen für das Team wichtig:

- Self-care in Form von Selbstreflexion und Reflexionsmöglichkeiten im Team;
- Handlungssicherheit durch Fachwissen und klare Arbeitsaufträge (Umgang mit wiederkehrenden Themen wie Gewalt, Kindeswohlgefährdung, Psychische Belastung);
- Arbeitsteilung und klare Verantwortungsverteilung im Team (Zusammenarbeit nach dem 4-Augen Prinzip -> gegenseitiges Absichern und Beraten, erhöhte Objektivität bei Entscheidungen und klare Zuständigkeiten bei Abwesenheit aufgrund von Urlaub und Krankheit);
- gutes Arbeitsklima (Unterbesetzung und schlechtes Arbeitsklima führen zu Überlastung und Stress)

### Wir empfehlen daher

- **regelmäßige Teamsitzungen** (Trennung zwischen Organisatorischen und inhaltlichen Absprachen) **und klare interne Strukturen** z.B. Arbeitsteilung nach Sozialarbeiter\*innen und Sozialbetreuung (Härtefälle und Alltagsproblematiken) oder Aufteilung nach thematischen Schwerpunkten (Kita/Schule, Deutschkurse, Jobvermittlung usw.)

- **interne Kommunikationswege und ausführliche Berichterstattung** über Bewohner\*innen (z.B. führen einer Verwaltungsakte und einer Sozialakte zu den Bewohner\*innen)
- **gute Supervision**, die eine professionell angeleitete Reflexion über das eigene Handeln ermöglicht. Die Mitarbeiter\*innen sollten die Möglichkeit erhalten über die Ambiguität der vielen Situationen, mit denen sie konfrontiert werden und über die eigenen Fragestellungen zu Gewalt, Machtverhältnissen, Umgang mit strukturellen Gegebenheiten, eigenen Migrationserfahrungen in Austausch zu treten. All diese Aspekte beeinflussen die Arbeit und sollten daher besprochen werden. Eine Supervision kann und sollte zumindest teilweise auch ohne Leitung durchgeführt werden.
- Eine **Vertrauensperson**, welche als Ansprechperson bei Fragen und Problemen für die Mitarbeiter\*innen zur Verfügung steht und proaktiv auf die Mitarbeiter\*innen zugeht.
- den Mitarbeiter\*innen die regelmäßige **Teilnahme an Fortbildungen** zu ermöglichen, um sich in einem herausfordernden Beruf handlungssicher zu fühlen (Fachkompetenz-trainings z.B. Recht: Aufenthalt/Asyl, Arbeit, Familie, Gesundheit, Wohnen, Soziale Kompetenztrainings und Sensibilisierung z.B. Kommunikation, Diversität, Anti-Diskriminierung und Anti-Rassismus)
- Um eine gute Arbeitsatmosphäre zu schaffen, empfehlen wir **Team-Building-Maßnahmen**. Im stressigen Alltag ist meist keine Zeit, um gute Kontakte aufzubauen. Dies könnte in außerdienstlichen Veranstaltungen, wie einem gemeinsamem Weihnachtsessen oder einem Betriebsausflug geschehen.



## **Handlungsempfehlung: partizipative und diversitätsorientierte Einrichtungskultur**

Die Einrichtungskultur ist die Basis für die Soziale Arbeit in einer Unterkunft für Geflüchtete. Dabei verstehen wir ‚partizipativ‘ als eine grundlegende Arbeitshaltung bzw. als ein Arbeitsprinzip in sämtlichen Konzeptionen und ‚diversitätsorientiert‘ als die Achtung von Vielfalt in allen Strukturen, Prozessen und Ergebnissen in der Unterkunft.

Eine partizipative und diversitätsorientierte Einrichtungskultur schlägt sich u.a. in der Organisationskultur (Leitbild, Selbstverständnis und Haltung), in der Organisationsstruktur (Personal, Entscheidungsstrukturen), in der Kommunikation und Angebotsgestaltung nieder.

Die Einrichtungskultur stellt das Fundament für gelingende Beteiligung von Geflüchteten in Unterkünften.

Diese Grundeinstellung erfordert Mut und Bereitschaft zu Veränderungen und muss von allen Beteiligten (Mitarbeiter\*innen, Leitung, Betreiber) getragen werden.

### **Leitbildentwicklungsprozess**

Unter Beteiligung des gesamten Teams sollte ein Konsens/ Konzept für die Unterkunft entwickelt werden. Ein Leitbild zur Orientierung und ein Handlungskonzept für konkrete Handlungsschritte. Dieser Prozess profitiert von den verschiedenen Erfahrungen, Perspektiven und gesellschaftlichen Positionierungen der Mitarbeiter\*innen. Er sollte begleitet werden durch gegenseitige Information, Meinungsbildung, Austausch und kritische Reflexion.

### **Inhalte/Themen**

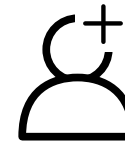
- Diversitätsorientiertes und partizipatives Personalmanagement (Auswahl des Personals, Wertschätzung der Mitarbeiter\*innen, Weiterentwicklung des Personals, positive Feedbackkultur, konstruktiver und lösungsorientierter Umgang mit Beschwerden, Kritik- und Fehlerfreundlichkeit)
- Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses von Vielfalt und Diversität im Team
- Entwicklung einer gemeinsamen Verantwortung und Achtung der Vielfalt als Grundlage der Arbeit
- Entwicklung einer gemeinsamen Definition von diversitätsorientierter Partizipation und eines gemeinsamen Demokratieverständnisses
- Klärung des Handlungsspielraumes und zur Verfügung stehender Rahmen für Partizipation im jeweiligen Kontext
- Schaffung transparenter Strukturen und Informationsflusses, Reflexion der Kommunikation innerhalb der Unterkunft (im Team, mit Bewohner\*innen, mit Externen)
- Hinterfragen und Reflektieren der Machtstrukturen in der Unterkunft, sowie in der Gesellschaft
- Hinterfragen der vorhandenen Strukturen: Sind sie Partizipationsfördernd? ggf. Aufbrechen von altbekannten Strukturen
- Selbstreflexion der eigenen Werte und Haltung
- Erarbeitung fachlicher Standards für partizipatives Arbeiten

## Strategien

- Die Vorarbeit mit dem Sozialteam ist notwendig, da für das Thema sensibilisiert werden muss – es braucht eine „Reifezeit“
- Die Prozesse kleinschrittig gestalten, damit die Vorgehensweise für die Beteiligten nachvollziehbar ist
- Es braucht eine kooperative Haltung und einen offenen und wertschätzenden Umgang miteinander
- Der Informationsfluss muss geregelt werden und Transparenz im Handeln und bei Entscheidungen muss vorhanden sein
- Vor allem gilt es Partizipation in den „kleinen“ Dingen des Alltags zu fördern (Angebotsgestaltung, Nutzungskonzept Gemeinschaftsräume)
- Die Beteiligungsformate so gestalten, dass sie die Bewohner\*innen ansprechen und ihren Bedarfen entsprechen
- Das Erarbeitete und die Ergebnisse transparent machen und die „Erfolge“ sichtbar werden lassen
- Wirksamkeit partizipativer Prozesse muss stetig hinterfragt werden und entsprechend den Rückmeldungen ggf. angepasst werden
- Es gilt Mitarbeitende zu finden, die sich für das Thema begeistern und verantwortlich fühlen

- Es braucht Kümmer\*innen und Impulsgeber\*innen auf allen Ebenen (Leitung, Mitarbeiter\*innen, Bewohner\*innen), die den Auftrag bekommen, die Prozesse aktiv zu gestalten
- Die Gründung einer Empowerment-AG aus Mitgliedern des Sozialteams, um die Implementierung von neuen Strukturen zu moderieren und zu strukturieren, kann ein sinnvoller Schritt sein. Dies kann auch durch die externe Begleitung von Berater\*innen ergänzt werden.

(AGE-Partizipation 2017; Camara 2017; Haaf 2016; Susen, Goll, Gerlach 2020)



## Psychosoziale Gesundheit der Bewohner\*innen

Die Bewohnerschaft von Unterkünften ist sehr divers was Alter, Sprache, Sexualität, Hautfarbe, soziale und ökonomische Herkunft, Staatsangehörigkeit, Aufenthaltslänge in einer Unterkunft und Asylstatus betrifft. Dennoch ist eine grobe Abfolge von Bedarfen allen gemein:

# Übersicht Bedarfe Bewohner\*innen

Partizipation



- Wahrnehmung als Individuum
- Anerkennung Fähigkeiten und Kompetenzen
- Reflexionsräume

Selbstbestimmung,  
Wertschätzung



- Kontakt zu deutschsprachigen Personen
- Information zur Realität in Deutschland
- Internetzugang in der gesamten Unterkunft
- Sprachlots\*innen, die zu wichtigen Terminen begleiten

Sprachkenntnisse, Arbeit,  
Ausbildung, Zugang zu  
Informationen



- Hilfsangebote zur Bewältigung von Traumatisierung
- Qualifizierte Unterstützung
- Austausch, kulturelle und soziale Anknüpfungspunkte, Teilhabe am sozialen Leben, Zugehörigkeitsgefühl

passende (Hilfs-) Angebote,  
soziale Kontakte



- eigener Wohnraum bzw. Einzelzimmer oder mehrere Zimmer für Familien,
- Ruhe und Zeit zur Verarbeitung und zum Ankommen
- Stabile Bezugspersonen, Orientierung (Ort, System)

Privatsphäre,  
Alltagsstruktur, Kontinuität in  
der Unterkunft



Sicherheit  
Status-, Bleibe- bzw Zukunftsperspektive  
Familiennachzug (Einheit der Familie)



Diese Übersicht stellt eine Vereinfachung eines komplexen Themas dar, viele Bedarfe bestehen z.B. parallel oder sind bei manchen Bewohner\*innen früher relevant als andere. Die Skizzierung der Bedürfnisse zeigt allerdings deutlich, dass Partizipation der Bewohner\*innen erst dann möglich ist, wenn die anderen Bedürfnisse zumindest zum Teil gedeckt sind. Damit Menschen Interesse, emotionale Stärke und Energie für Beteiligung besitzen, müssen viele grundlegendere Bedürfnisse befriedigt sein. Die Bewohner\*innen brauchen Zeit und sprachliche und soziale Kompetenzen. Das erklärt das häufig erwähnte „Desinteresse“ der Bewohner\*innen oder warum es vielen Bewohner\*innen schwer fällt Kontinuität bei den Partizipationsprozessen zu gewährleisten.

Es gibt viele Faktoren, die sich negativ auf die Motivation das eigene Leben und Umfeld aktiv mitzugestalten, auswirken. Kommen mehrere Faktoren zusammen, sind die Menschen meist mit der Gesamtsituation unzufrieden und haben wenig Energie etwas an ihrer Situation zu ändern. Man spricht von Faktoren, welche die Beteiligungschancen von Personen reduzieren. Zu diesen gehören:

- keine Zukunftsperspektive: unsicherer Bleibestatus/Dauer des Asylverfahrens
- keine Verarbeitung von traumatischen Erlebnissen im Heimatort, auf der Flucht, im Ankunftsland
- (aus Traumatisierung resultierende) psychische Probleme wie Depressionen, Suchterkrankungen, PTBS
- Unterkunftsunterbringung: keine Rückzugsmöglichkeit/ Privatsphäre, fehlender Schlaf
- unterschiedliche Bedarfe/Tagesabläufe der Bewohner\*innen, Lautstärke, Kindergeschrei

- wahrgenommene Verunreinigung durch geteilte Küchen und Sanitäreinrichtungen
- Autonomieverlust, vermindertes Selbstwertgefühl: einzelne müssen sich einem Regelwerk unterwerfen
- beanspruchende Familienverhältnisse (Trennung von Familienmitgliedern, Alleinerziehend, Gewalt)
- Eingeschränkter Kontakt zu Familie und Freunden im Heimatland (z.B. durch fehlendes Internet)
- Informationsunsicherheit (widersprüchliche Aussagen von verschiedenen Institutionen)
- Gefühl der Hilflosigkeit: Sprachprobleme, Zugang zu Informationen, Bürokratie
- (geringer) Bildungsstand (Lesen und Schreiben, Fähigkeit zur Abstraktion)
- Rassismus und Diskriminierungserfahrungen (oft Mehrfachdiskriminierung, z.B. bei Überschneidung von Alter, Gender und Hautfarbe)
- interne Hierarchien und Diskriminierung anhand ethnischer und religiöser Kriterien („Minderheiten“ die bereits im Heimatland diskriminiert/verfolgt worden sind, werden in Deutschland oft weiterhin den Täter\*innen ausgesetzt)
- unterschiedlicher Zugang zu Ressourcen (z.B. Aufenthaltstitel aber auch zugeschriebene Herkunft beeinflussen Möglichkeiten der Job- und Wohnungssuche)
- keine/eingeschränkte Möglichkeit zur Selbstentfaltung durch Ausbildung, Arbeit

- eingeschränkte Selbstbestimmung durch Residenzpflicht, Unterkunftsunterbringung, erzwungene soziale Kontakte zu fremden Menschen
- keine/eingeschränkte Entscheidungsfreiheit, welche Informationen sie über sich preisgeben und mit wem sie diese teilen möchten
- Situationen, in denen um Erlaubnis gebeten werden muss (z.B. Urlaub, Abwesenheit Unterkunft)

(Haaf 2016; Kortas 2017)

## **Handlungsempfehlung: Gewährleistung (Psycho-) sozialer Unterstützung**

Es ist demnach essenziell die Bewohner\*innen in ihrer (psycho-)sozialen Entwicklung zu unterstützen. Die beschriebenen (Grund-)Bedürfnisse müssen gedeckt werden und die negativen Faktoren so gut es geht beseitigt werden.

Angebote durch externe Träger leisten einen wichtigen Beitrag zum Empowerment und Integration der Geflüchteten. Sie tragen zur psychosozialen Gesundheit und allgemeinen Zufriedenheit der Menschen bei und liefern damit die Basis für Beteiligung. Externe stellen oft wichtige Vertrauenspersonen für viele Bewohner\*innen dar. Angebote in der Unterkunft können zur Normalisierung des Alltags beitragen und der erste Schritt für die Anbindung an das Regelsystem bedeuten.

## **Empfohlene Angebote:**

- Kinderbetreuung
- Jugendtreff
- Hausaufgaben- und Nachhilfe für Kinder und Erwachsene
- Herstellung von Peergruppen: Freizeitangebote und Sportkurse für verschiedene Zielgruppen, Kinder, Jugendliche, Erwachsene, reine Frauen/Männerangebote, Mütter mit Babys
- Save Space für Frauen und Männer getrennt, niedrigschwellige Aktivitäten, formelle und informelle Treffen und Begegnungsräume
- Gemeinsame Veranstaltungen wie Kochen, Deutsch üben, Ausflüge machen, Nähkurse
- Informationsveranstaltungen zu ausgewählten, relevanten Themen
- Erziehungsberatung, Unterstützung von Familien/ alleinerziehenden Personen
- Psychosoziale Beratung
- Jobcoach
- Aufsuchende Arbeit/ mobile Beratung
- Erklären von Briefen/Formularen und Bürokratie (Integrationslots\*innen)
- Deutschkurse und Patenschaften mit deutschsprachigen Personen

- Vernetzung zu Diaspora-Communities (teilweise von Bewohner\*innen gewünscht, teilweise nicht)
- Unterstützung bei Wohnungssuche (z.B. Wohngebietspatenschaften: Ehrenamtliche und Projekte aus dem Bezirk, die bei der Wohnungssuche unterstützen)
- Sprachmittlung für Behördenbegleitung (z.B. durch Integrationslotsen), Begleitung bei Arztbesuchen
- Hilfe von Geflüchteten für Geflüchtete: Buddy-Programme (Qualifizierung als Sprachmittlung, Begleitung Behörden)/ Peer-Helfer, die auf Ehrenamtszuschale arbeiten, Mentoring-Projekte

## Handlungsempfehlung: Angebotssteuerung

Bewohner\*innen sollten auf die verschiedenen Angebote im Haus Einfluss nehmen können. Dazu bedarf es einer bewussten Steuerung der Angebote.

- Einbeziehung der Bewohner\*innen in die Angebotsauswahl: Bedarfsanalyse in Gesprächen, Versammlungen und ähnlichen Formaten
- Aufgrund von sich verändernden Interessen und Lebenslagen ist es wichtig, immer wieder die Zufriedenheit über die Angebote und neue/veränderte Bedarfe abzufragen
- Diversität (Sozio-Kultur, Bildungshintergrund, Fluchterfahrungen) der Zielgruppen berücksichtigen
- Schaffung von niedrigschwelligen und mehrsprachigen Angeboten

- sinnvolle Gruppenangebote – z.B. aufsuchende Suchtberatung, Aufklärungsangebote häusliche/sexualisierte/gender-spezifische Gewalt für die Bewohner\*innen und das Team, Empowermentsangebote
- Bewohner\*innen als Wissensträger anerkennen und nicht Angebote für (vermeintliche) Defizite gestalten (Empowerment-Ansatz)
- gemeinsame Entwicklung der Angebote mit Bewohner\*innen
- Evaluationssystem für Angebote einführen (Evaluierung der Angebote durch Bewohner\*innen)
- Evaluationsgespräche mit Kooperationspartner\*innen: regelmäßiges Feedback an Externe zu den Angeboten, ob sie gut laufen oder ob sie eine Anpassung brauchen
- Mut haben, Angebote zu verändern oder abzusagen, wenn keine Nachfrage besteht
- sinnvolle Einbindung der Bewohner\*innen in die Aktivitäten (aktive Mitgestaltung)
- Stärke der Bewohner\*innen aktiv fördern - können sie etwas im Haus anbieten?
- Angebotsplan attraktiv gestalten, regelmäßig aktualisieren, an mehreren Standorten im Haus anbringen
- Flyer und Aushänge im Haus zu Beratung und Unterstützung bei Gewalt an Frauen oder Kindern, für LSBTIQ\*

## Gute Kommunikation und Transparenz auf allen Ebenen

„In der Flüchtlingsarbeit muss man kommunizieren wie in keinem anderen Bereich“, dieses Zitat von einer Mitarbeiterin eines Berliner Vereins fasst in einem Satz zusammen, worum es in diesem Unterkapitel geht. Gute und transparente Kommunikation zwischen Team und Bewohner\*innen und zwischen Team und externen Vereinen ist essenziell. Was gute Kommunikation bedeutet ist dabei Kontext- und Personen abhängig. Denn Kommunikation ist immer individuell, veränderbar und muss den verschiedenen Bedürfnissen und Lebenssituationen der Kommunikationspartner\*innen gerecht werden. Daher sollte es immer eine Vielzahl an Kommunikationskanälen geben.

## Handlungsempfehlung: Ausbau von Kommunikationskanälen

In allen Unterkünften gibt es verschiedene etablierte Kommunikationswege, manche Unterkünfte bieten eine breitere Bandbreite an, als andere. Eine Übersicht:

- Erstgespräche nach Einzug einer Person/Familie
- Nach dem Erstgespräch finden (regelmäßige) Folgegespräche statt – abhängig von Bedarf der Person/Familie
- Büro/Office/Info Point: Prinzip der offenen Tür: Sozialteam ist den ganzen Tag erreichbar. Daneben gibt es die Möglichkeit Termine mit Mitarbeiter\*innen/Leitung zu vereinbaren

- Visitenkarten und Flyer für Bewohner\*innen zur Verfügung stellen: Visitenkarte enthält Kontaktdaten des Teams, Flyer stellt Mitarbeiter\*innen mit Foto, Sprachfähigkeiten und Zuständigkeiten vor
- Wochenplan: Übersicht der Mitarbeiter\*innen/Sprachen, die im Dienst sind
- Sicherstellung der WiFi-Verbindung, Zugang zu Endgeräten in Form von PC-Räumen, Ausleihsystem von Laptops/ Tablets und Fortbildungen zu Mediennutzung, um die digitale Kommunikation innerhalb der Einrichtung, zwischen Bewohner\*innen und externen Personen, wie Familie, Freunde und Ehrenamtlichen zu ermöglichen
- Erstellung von WhatsApp- und/oder Telegram-Gruppen als Kanäle der Informationsverbreitung und als Teil eines breitgefächerten Beschwerdemanagements. Datenschutz muss selbstverständlich vorab geklärt werden.

Versammlungen und Bewohner\*innenräte stellen ein praktisches zusätzliches Angebot dar. Arten von Versammlungen:

- Bewohner\*innenversammlung – alle Bewohner\*innen einer Sprache. Top-down Kommunikation: Das Sozialteam informiert z.B. die Bewohner\*innen über Angebote und Neuigkeiten. Die Bewohner\*innen können Fragen stellen.
- pro Etage/Etagentreffs – alle Bewohner\*innen einer Etage, sprachlich gemischt. In den jeweiligen Gemeinschaftsräumen der Etage: Diskussion der Thematiken, welche die Bewohner\*innen einer Etage betreffen. Schafft einen Begegnungsort für Bewohner\*innen verschiedener Herkunft und ermöglicht Austausch.

- Bewohner\*innenrat - alle Bewohner\*innen, sprachlich gemischt. Bottom-up Kommunikation: Sammeln von Bedarfen, Beschwerden, Wünschen und das gemeinsame Erarbeiten von Lösungsstrategien für bestehende Probleme in der Unterkunft.
- Angebote für bestimmte Zielgruppen: Austausch zwischen Bewohner\*innen, die ähnliche Bedarfe haben, z.B. Familienberatung, Frauentreff, Beratungsangebote zu spezifischen Themen.
  - ▶ Alle Versammlungen müssen organisiert werden. Wer kann übersetzen? Wer kann auf die Kinder aufpassen? Sind die Versammlungen für Männer und Frauen zusammen?

Generell wird zwischen formalen Treffen, wie organisierten Etagentreffs, Versammlungen und Bewohner\*innenräten und informellen Treffen, wie offenen Begegnungen und Austauschsituationen in Gemeinschaftsräumen oder in Rahmen von Festen und Aktivitäten unterschieden. Es ist wichtig und sinnvoll beide Arten von Treffen in Unterkünften zu ermöglichen und zu fördern.

## Kontrolle und Vertrauen

Eine Trennung zwischen kontrollierender Interaktion und vermittelnder und Vertrauen schaffender Interaktion kann sinnvoll sein. Rundgänge durch die Unterkünfte werden durchgeführt, um z.B. die Einhaltung der Brandschutzregeln und weitere Vorgaben zu kontrollieren. Ein Kontrollrundgang sollte nicht gleichzeitig dafür genutzt werden, um z.B. für ein neues Angebot in der Unterkunft zu werben. Für Austausch und Vermittlung von Informationen sind Versammlungen oder Etagentreffs geeigneter.

## Handlungsempfehlung: Austauschmöglichkeiten und Begegnungsräume zwischen Bewohner\*innen schaffen

Begegnungsräume für die Bewohner\*innen können Gemeinschaftsräume mit Sofas und Sitzgelegenheiten sein oder auch gemeinsame Feste und Freizeit-Angebote. Begegnungsräume ermöglichen den Austausch zwischen den Bewohner\*innen und unterstützen den Kontakt und Aufbau von Freundschaften zwischen den Bewohner\*innen und wirken gegen Isolation. So können Unverständnis und Befangenheiten abgebaut werden. Immer wieder gibt es Vorurteile und Beschwerden unter den Bewohner\*innen (Annahmen aufgrund mangelnden Wissens über die anderen Personen, Gerüchte). Gemeinschafts- und Begegnungsräume fördern das Gemeinschafts- und Zugehörigkeitsgefühl. Außerdem bietet der Austausch zwischen den Bewohner\*innen eine Informationsplattform über das Leben in Berlin/Deutschland und über wichtige Aspekte der Behörden und des Asylsystems. So können Unsicherheiten abgebaut und Fragen untereinander beantwortet werden.

**Raum für Empowerment schaffen:** Bewohner\*innen haben viele Ideen und Vorschläge für die Unterkunft und das Zusammenleben, sie wünschen sich eine Plattform, diese zu äußern. Im Sinne von Hilfe zur Selbsthilfe wünschen sich Bewohner\*innen ihre Probleme untereinander zu klären. Dafür sollten Begegnung im Rahmen von Veranstaltungen, Angeboten und Versammlungen ermöglicht werden.

**Die Förderung von Mit- und Selbstbestimmung** der Bewohner\*innen ist eine effektive Strategie der Konfliktprävention. Werden Bewohner\*innen an Entscheidungsprozessen beteiligt, sie in ihrer Eigenverantwortung gestärkt und eine transparente



Kommunikation gepflegt, kann viel Frustration und Ungewissheit vermieden werden. Geflüchtete Menschen müssen mit ihren Bedürfnissen ernst genommen werden. Eine gute Austauschplattform kann auch interne Hierarchien, Neid und Abgrenzung auflösen.

Wünsche und Ideen von Bewohner\*innen:

- Bewohner\*innen erarbeiten gemeinsam einen Verhaltenskodex für die Unterkunft. Der Verhaltenskodex regelt das Zusammenleben in einer Unterkunft. Im Verhaltenskodex schreiben die Bewohner\*innen die gewünschten Verhaltens-Regeln auf. Er schafft einen vertrauensvollen und respektvollen Umgang zwischen den Bewohner\*innen. Der Verhaltenskodex bietet eine gute Grundlage, um Kompromisse und praktische Vermittlung zwischen den unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen zu ermöglichen.
- Gemeinsame Feste sind ein schöner Austausch zwischen den Bewohner\*innen. Z.B. ein Neujahrsfest oder Sommerfest. Die Bewohner\*innen können das Fest planen und vorbereiten. Sie können Essen mitbringen und Spiele durchführen.
- Bewohner\*innen wünschen sich Gemeinschaftsräume für verschiedene Aktivitäten.
  - ▶ Einen Aufenthaltsraum zum Telefonieren und um Freunde zu treffen, damit Zimmernachbarn nicht gestört werden.
  - ▶ Einen Raum nur für Frauen und einen Raum nur für Männer.
  - ▶ Einen Raum mit Fitnessgeräten.
  - ▶ Einen Raum mit Büchern, Fernseher und Computer mit Internet.
- Bewohner\*innen wollen ein Konzept zur Nutzung der Gemeinschaftsräume erstellen. Die Bewohner\*innen haben selber einen Schlüssel für den Raum oder es gibt ein Zahlenschloss beziehungsweise ein Ausleihsystem.
- Bewohner\*innen wollen die Küchen gemeinschaftlicher gestalten. Sie wollen gemeinsam in der Küche essen können.
- Bewohner\*innen führen gemeinsame Putzaktionen in Bädern und Küchen durch. Es gibt einen Wochenputzplan.
- Bewohner\*innen wollen den Innenhof der Unterkunft gemeinsam nutzen. Der Innenhof kann gemeinsam gestaltet werden. Es kann ein Gartenprojekt durchgeführt werden.
- Bewohner\*innen wünschen sich einen Spielplatz, Planschbecken, Sandkasten für die Kinder.
- Bewohner\*innen wünschen sich eine stabile WiFi-Verbindung in der ganzen Unterkunft. Es gibt ein Ausleihsystem für Laptops oder Tablets. Die Bewohner\*innen können sich im Büro dazu informieren.
- Bewohner\*innen wollen selbstorganisierte Interessensvertretungen aufbauen.

Neben der Schaffung von Austauschmöglichkeiten ist es aber auch wichtig **Gemeinschaftsräume als Orte der Privatheit** anzuerkennen und sie als solche zu gestalten. Bewohner\*innen verbringen in der Unterkunft viel Zeit. Sie wohnen, essen und schlafen auf wenig Raum und müssen sich meist Küche, Bäder und auch teilweise Schlafzimmer

mit fremden Personen teilen. Die private Entfaltung sowohl der Erwachsenen als auch der Kinder ist dadurch sehr eingeschränkt. Gemeinschaftsräume stellen daher wichtige Orte dar, in denen Bewohner\*innen zum einen eigene Privatheit entfalten können (z.B. mit Familie telefonieren, Besuch empfangen, ohne dabei Zimmernachbar\*in zu stören).

## Power Sharing

Das Konzept des „power sharings“ erweitert den Gedanken des Empowerment-Ansatzes. Es wird anerkannt, dass die Bewohner\*innen der Unterkünfte über eine große Expertise und Kompetenzen verfügen. Sie sind die Experten, was das Leben in einer Unterkunft angeht. Aufbauend auf dieser Anerkennung wird den Bewohner\*innen Verantwortung übertragen und sie werden in zentrale Entscheidungsprozesse eingebunden. „Diese Einbindung bedeutet immer auch das Teilen von finanziellen und materiellen Ressourcen, Räume und Informationen und das Aufbrechen von tradierten Entscheidungsstrukturen.“

(Camara 2017, S.32)

## Kommunikation in Zeiten von Social Distancing

In Zeiten von Corona oder anderen Fällen, in denen Kontaktbeschränkungen nötig sind, müssen alternative

Kommunikationswege genutzt werden. Diese sollten nicht erst in der Krise aufgebaut werden, sondern müssen sofort abrufbar sein. Eine Unterkunft mit hoher Bewohner\*innenanzahl ist immer ein Risikofall. Der Schutz der Bewohnerschaft und des gesamten Teams steht an oberster Stelle und strenge Maßnahmen können erforderlich sein. Darunter darf aber auf keinen Fall die psychosoziale und bürokratische Beratung leiden. Gerade in solchen Zeiten brauchen Menschen professionelle Unterstützung, um die Situation gut einschätzen zu können (Informationsvermittlung), um ihre persönlichen Problemlagen (psychische und physische Erkrankungen) klären zu können und um Sicherheit für veränderte bürokratische Abläufe zu erhalten (z.B. abgesagter LAF-Termin, ablaufender Ausweis).

### Ideen:

- im Innenhof eine Sitzecke gestalten, wo Gespräche stattfinden können
- Spaziergänge mit Bewohner\*innen
- Telefonische Beratung oder per Videoanruf (auch Personen, die schon gut Deutsch sprechen, brauchen bei diesen Kommunikationswegen öfter eine Übersetzung)
- Nutzung von Social Media (z.B. WhatsApp Gruppe, wo wichtige Informationen verbreitet werden)
- Kurze Videos/(Sprach-) Nachrichten in verschiedenen Sprachen, die unter den Bewohner\*innen dann z.B. per WhatsApp verteilt werden
- Videos und (Sprach-) Nachrichten können genutzt werden, um Informationen, neue Hygieneregeln im Haus, Mitarbeiter\*innen oder Angebote vorzustellen

## Handlungsempfehlung: Beschwerdemanagement

Ein wichtiger Bestandteil von Kommunikation ist die Möglichkeit, sich gegen Diskriminierung, Ungleichbehandlung, Stigmatisierung und Vertrauensbrüche zu wehren.

*„Bei einem Beschwerdemanagement handelt es sich um ein geregeltes Verfahren, wie Beschwerden von Heimbewohner/innen aufgenommen und bearbeitet werden. Angesichts der besonderen Lebenslage von Flüchtlingen, die sich in einer strukturellen Abhängigkeit gegenüber Heimleitung und dem Personal der Gemeinschaftsunterkunft befinden, die oft nicht über das Wissen über ihre grundlegenden Rechte verfügen, stellen sich an ein solches Verfahren besondere Anforderungen. Das beginnt mit der Aufklärung über die Grund- und Bürgerrechte selbst und darüber, welches Verhalten, gemessen an ethischen Maßstäben, sie von der Heimleitung und dem Personal erwarten können. Es erfordert eine Transparenz des Verfahrens und die Sicherheit, dass die Beschwerdeführer/innen nicht mit nachteiligen Konsequenzen zu rechnen haben.“*  
(Wendel 2014, S.54)

Neben den externen Beschwerdemöglichkeiten (Berliner unabhängige Beschwerdestelle - BuBS, Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten - LAF und Flüchtlingsrat Berlin) sollte es in der Unterkunft ein breit aufgestelltes, mehrsprachiges, unabhängiges und gut strukturiertes Beschwerdemanagement geben:

- Benennung eines Beschwerdemanagement-Verantwortlichen im Team

- Etablierung eines Verfahrens zur Aufnahme, Dokumentation und Beantwortung von Beschwerden (Feedbacksystem)
- Bewohner\*innen über Verfahren und Möglichkeiten der Beschwerde informieren

Es sollten verschiedene Kanäle für Beschwerden zur Verfügung gestellt werden:

- Beschwerdekasten an zentraler Stelle im Haus,
- per Mail, per Telefon, per WhatsApp und persönlich,
- bei Versammlungen, Bewohner\*innenrat,
- auf einer anonymen Plattform durch den Betreiber,

Das Beschwerdemanagement sollte folgende Punkte beachten:

- Accountability: Verbindlichkeit von Aussagen und Abmachungen
- Sprachfähigkeiten der Mitarbeiter\*innen stellen eine Chance dar, bergen aber auch die Gefahr von Parteilichkeit - unbeabsichtigtes Bevorzugen oder gefühlte Bevorzugung, weil Bewohner\*innen z.B. Sprache nicht verstehen, andere erwarten von Mitarbeiter\*innen, dass diese sie besser behandeln
- gute Abstimmung zwischen Mitarbeiter\*innen untereinander und mit dem Sicherheitsdienst, um Missverständnisse, widersprüchliche Informationen und unterschiedlicher Umgang mit Regeln und Sanktionen zu vermeiden

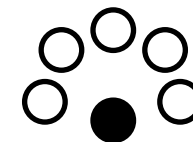
## Strukturelle Rahmenbedingungen

Um Partizipation zu ermöglichen und konkrete Beteiligungsformate in Unterkünften umsetzen zu können, braucht es bestimmte strukturelle Rahmenbedingungen. Gewisse Rahmenbedingungen können beteiligungsfördernd oder –hindernd sein. Klassische Aspekte, die in jeder Unterkunft relevant sind, sind die Ressource Zeit der Mitarbeiter\*innen und die Verfügbarkeit von Sprachmittlung für Veranstaltungen. Beide Aspekte stellen meist große Herausforderungen für die Umsetzung von Beteiligungsformaten dar. Weitere Beispiele für strukturelle Herausforderungen sind, dass das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten einen Großteil der Regeln und des Zusammenlebens in Berliner Unterkünften vertraglich vorgibt. Wünsche der Bewohnerschaft z.B. nach Einzelzimmern oder Elektrogeräten auf den Zimmern darf aufgrund der Vorschriften nicht stattgegeben werden. Der Betreiber und damit die Mitarbeiter\*innen des Sozialteams müssen diese Vorgaben umsetzen.

***„Im Interesse eines Amtes für Flüchtlingsangelegenheiten oder eines Gesundheitsamtes stehen der Schutz und die Unversehrtheit aller Bewohner/innen einer Unterkunft an höchster Stelle unabhängig individueller Bedürfnisse. Das kann in der Praxis soweit führen, dass beispielsweise Bewohner/innen aus Gründen des Brandschutzes nicht entscheiden dürfen, ob sie Vorhänge oder Teppiche in ihre Zimmer legen können. Bei den Geflüchteten einer Gemeinschaftsunterkunft oder bei Patinnen und Paten und Mentor/innen von Geflüchteten kann dies zu großen Irritationen und zu Misstrauen gegenüber Verantwortlichen führen, die diese Vorgaben durchsetzen müssen.“*** (Susen, Goll, Gerlach 2020, S.46,47)

Auf Ebene des BAMF ist z.B. festzuhalten, dass die teilweise schwer nachvollziehbare Vergabe von Aufenthaltstiteln und die damit verbundenen Rechte und Pflichten dazu führen, dass sich viele geflüchtete Menschen ungerecht behandelt fühlen. Dies führt zu Unverständnis und Konflikten zwischen Sprachgruppen beziehungsweise Nationalitäten (z.B. Syrien und Afghanistan, syrische Geflüchtete erhielten in den letzten Jahren meist schnell eine positive Antwort, afghanische Geflüchtete warteten dagegen lange auf ihre Bescheide und erhielten meist Ablehnungen) innerhalb einer Unterkunft. Auch Gesetze des Asylrechts wie die Residenzpflicht wird von vielen geflüchteten Menschen kritisiert, sie leben oft an Orten, die sie nicht selbst gewählt haben. Diese Unzufriedenheit und Unverständnis den Regeln gegenüber kann eine zentrale Demotivation sein, sich an Partizipationsprozessen in der Unterkunft zu beteiligen.

Strukturelle Probleme sind demnach solche, die nicht in der sozialen Arbeit vorort behoben werden können. Es sind Probleme, welche von der Meso- und Makroebene aus entstehen und auch nur von dort aus verändert werden können. Ihre Auswirkungen zeigen sich aber in der Mikroebene, in der Unterkunft. Diese Erkenntnis ist von zentraler Bedeutung für die Arbeit in den Unterkünften. Ein Großteil von Konflikten und Herausforderungen in Unterkünften für geflüchtete Personen beruht auf diesen strukturellen Ursachen. Diese Probleme herrschen in den meisten Unterkünften, unabhängig vom Betreiber und sind im Zusammenhang des deutschlandweiten Asylsystems und/oder des berlinweiten Unterbringungssystem zu sehen.



## Handlungsempfehlung: politisches Mandat wahrnehmen

Auch wenn wir anerkennen, dass die Soziale Arbeit in Unterkünften unter strukturell schwierigen Bedingungen stattfindet und durch viele Vorschriften reglementiert ist, darf diese Erkenntnis nicht zu einer Handlungssohnmacht führen. Im Gegenteil, Aufgabe der Sozialen Arbeit ist es, die **vorhandenen Spielräume zu suchen und zu nutzen** und kontinuierlich Forderungen an die betreffenden Behörden zu stellen. Alle Unterkünfte verfügen z.B. über Ansprechpartner\*innen beim LAF und beim Bezirksamt, diese sollten über wiederkehrende Problematiken informiert werden und es sollte eine gemeinsame Lösungsstrategie entwickelt werden. Das Sozialteam sollte sich als Sprachrohr für die Interessen und Problemlagen der Bewohner\*innen ansehen.

*„Die größten Herausforderungen/Hindernisse in der Arbeit mit Geflüchteten sind die gesetzlichen und politischen Entwicklungen und Bedingungen, die die Stärkung der Geflüchteten und ihr Ankommen in Deutschland erschweren. Deshalb ist die soziale Arbeit insbesondere mit Geflüchteten gleichzeitig auch immer eine politische Arbeit.“ (Abdulle 2017, S.15)*

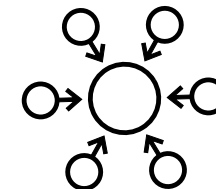
Auch die **Vernetzung** zu anderen relevanten Behörden und Ämtern, wie dem Gesundheitsamt und Jugendamt und die generelle **Netzwerk- und Bündnisarbeit** mit anderen Unterkünften oder Vereinen, die sich für Unterkünfte und geflüchtete Personen generell einsetzen, kann Ideen und Möglichkeiten zur Schaffung von organisatorisch und rechtlich günstigen Rahmenbedingungen geben.

## Handlungsempfehlung: Abbau von strukturellen Herausforderungen

**Bewohner\*innen sollten darüber aufgeklärt werden**, welche angesprochenen Probleme und Wünsche auf welcher Ebene entschieden werden. Dabei kann erklärt werden, dass es sich bei Strukturen auf Ebene des LAFs und des BAMFs um langfristige Veränderungsprozesse handelt und eher eine Perspektive darstellen. Wünsche, die durch den Betreiber gelöst werden können, stellen kurzfristige Veränderungsmöglichkeiten dar.

**Gute Kommunikationswege und transparenter Umgang mit Beschwerden, Wünschen und Vorschlägen**, wie in den vorherigen Kapiteln geschildert, sind hierfür essentiell.

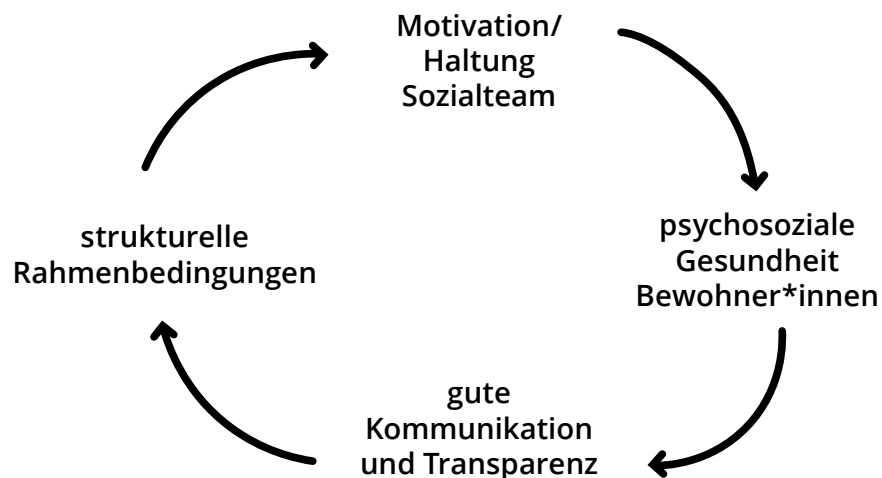
Auch für die Arbeit in der Unterkunft gilt es die vorhandenen Spielräume zu suchen und zu nutzen. Bereits ein Büro oder eine geschlossene Tür können als Abgrenzung als Hemmschwelle empfunden werden. Es heißt **kreativ mit den vorhandenen Räumlichkeiten umgehen** und Räume für Versammlungen, gemütliches Beisammensein aber auch vertrauensvoller Beratung zu ermöglichen. Eine gemeinsame Bedarfsanalyse mit anschließender Konzeptentwicklung zusammen mit den Bewohner\*innen kann neue Ideen und Lösungsvarianten an den Tag bringen.



## Fazit

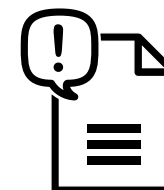
Wir haben erläutert, dass die Entscheidung zu den konkreten Beteiligungsformaten stark von den Gegebenheiten der jeweiligen Unterkunft abhängig ist. Es gibt kein allgemeingültiges Konzept, welches in jedem Kontext angewendet werden kann.

Was aber festgehalten werden kann, ist, dass es bestimmte Voraussetzungen kontextunabhängig braucht. Essenziell für die Umsetzung von Beteiligungsformaten sind die Haltung und Motivation des Sozialteams, eine partizipationsfördernde Einrichtungskultur, welche von der Unterkunftsleitung getragen wird und Bewohner\*innen, die einerseits in einer stabilen psychosozialen Verfassung sind und andererseits genügend Ressourcen wie Sprache und Zeit mitbringen. Darauf aufbauend ist die Etablierung eines breitgefächerten Kommunikationssystems für Beratung, Austausch, Feedback und Beschwerden essentiell. Die Abläufe und Entscheidungsprozesse in der Unterkunft sollten allen Beteiligten transparent gemacht werden. Schlussendlich braucht es günstige strukturelle Rahmenbedingungen, um Beteiligungsformate umzusetzen.



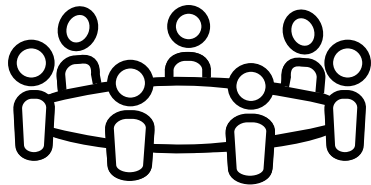
Beteiligungsstrukturen zu etablieren oder auszubauen, neue Kommunikationswege, wie die Anpassung des Beschwerdemanagements oder die Etablierung eines Bewohner\*innenrates sind zuerst sehr aufwändige Unterfangen und verlangen viel Offenheit, Motivation und Geduld bei allen Beteiligten. Langfristig gesehen stellen sie aber eine enorme Entlastung für alle in der Unterkunft tätigen und lebenden Menschen dar. Dafür muss Partizipation als zugrundeliegendes Arbeitsprinzip verstanden werden und nicht als Mehrarbeit.

Wir möchten dazu anregen, Partizipation als Chance anzusehen, als einen Erfolgsfaktor in der Sozialen Arbeit in Unterkünften für geflüchtete Menschen. Die fehlenden Zeitressourcen sind erstmal motivationshemmend, akute Alltagsaufgaben haben Vorrang. Wenn allerdings in einer Unterkunft ein beteiligungsorientierter Arbeitsstil etabliert ist, kann das zu vereinfachten Arbeitsabläufen, erleichterten Lösungsfindung und damit zu einer Arbeitsentlastung auf Seite des Sozialteams führen und schlussendlich zu einer größeren Zufriedenheit sowohl bei den Bewohner\*innen, als auch bei den Mitarbeiter\*innen beitragen.



## Danksagung

Wir möchten uns ganz herzlich bei allen Gesprächspartner\*innen bedanken, welche mit uns ihr Wissen und ihre Erfahrungen geteilt haben. In zwei Projektjahren haben wir zahlreiche Gespräche mit dem Sozialteam und der Leitung der Gemeinschaftsunterkunft Colditzstraße, (ORS), mit vielen Bewohner\*innen verschiedener Unterkünfte und den externen Anbietern Pinel gGmbH, Kids e.V. und Outreach gGmbH geführt. Bedanken möchten wir uns darüber hinaus bei den Gemeinschaftsunterkünften Großbeerenstraße (LfG-B) und Niedstraße (SIN e.V.), welche uns in zahlreichen Telefonaten und schriftlichen Nachfragen zur Verfügung standen. Außerdem konnten wir die Broschüre zusammen mit den die Teilnehmer\*innen der Fortbildung „Beteiligungsformate in Unterkünften für Geflüchtete – Möglichkeiten und Herausforderungen“, Oktober 2021 aus den Unterkünften Großbeerenstraße, Handjerystraße, Kirchhainer Damm, Marienfelder Allee und Niedstraße einen ersten Realitätscheck unterziehen und mit Vertreter\*innen der Sozialteams unsere Ergebnisse diskutieren. Zu guter Letzt möchten wir uns bei Romy Powils, Koordinatorin für Flüchtlingsfragen Tempelhof-Schöneberg, bedanken, die uns jederzeit mit ihrem guten Rat und Hinweisen unterstützt hat.



## Literaturangaben

Wir möchten als weiterführende und vertiefende Literatur vor allem auf die Publikationen des Mobilen Beratungsteam Berlin für Demokratieentwicklung: <https://www.mbt-berlin.de/mbt/publikationen-neu/> und auf die Masterarbeit "Partizipation von AsylbewerberInnen stärken": anzufragen bei Simone. Haaf@caritas.de, hinweisen.

Abdulle, Hawo (2017): Empowerment ist... Ausschnitt aus der Projektbeschreibung Migrantinentreff GÜLISTAN, Frauen lernen gemeinsam e.V., S.15,16. In: Frauenhauskoordinierung e.V.: Dokumentation der Fachveranstaltung: Empowerment ist... Realitäten und Perspektiven in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten Menschen.

AGE-Geschäftsstelle Arbeitsgemeinschaft der Dienste und Einrichtungen für Erziehungshilfen in der Diözese Rottenburg-Stuttgart (2017): Partizipation als Chance unserer Pädagogik. <https://age-partizipation.marienpflege.de/projektverlauf.html>

Camara, Miriam (2017): Der Blick nach innen – der Wandel von Organisationen und ihrem Verständnis von Diversität und Chancengleichheit in der Sozialen Arbeit, S.37,38. In: Frauenhauskoordinierung e.V.: Dokumentation der Fachveranstaltung: Empowerment ist... Realitäten und Perspektiven in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten Menschen.

Camara, Miriam (2017): Empower...was? – Geschichte, politische Dimensionen und Ausprägungen von Empowerment-Arbeit in Deutschland, S. 32. In: Frauenhauskoordinierung e.V.: Dokumentation der Fachveranstaltung: Empowerment ist... Realitäten und Perspektiven in der Sozialen Arbeit mit geflüchteten Menschen.

Haaf, Simone (2016): Masterarbeit: PARTIZIPATION VON ASYLBEWERBERINNEN STÄRKEN. Beteiligung von BewohnerInnen einer Gemeinschaftsunterkunft in Baden-Württemberg. Fachhochschul-Studiengang: „Soziale Arbeit, Sozialpolitik & -management“. Management Center Innsbruck.

Initiative Hochschullehrender zu Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften (2016): Positionspapier: Soziale Arbeit mit Geflüchteten in Gemeinschaftsunterkünften. Professionelle Standards und sozialpolitische Basis.

Kortas, Anne-Marie (2017): Projekt: Diversität und Integration. Hertie Innovationskolleg Jahrgang 2016/2017. Gemeinnützige Hertie-Stiftung.

Mobiles Beratungsteam Berlin für Demokratieentwicklung (2019): Dokumentation ANKOMMEN UND GESTALTEN – BETEILIGUNG VON NEUZUGEWANDERTEN IN BERLIN. Veranstaltung im Rahmen der Veranstaltungsreihe „Ankommen gestalten“, Stiftung SPI.

Mobiles Beratungsteam Berlin für Demokratieentwicklung (2017): Dokumentation Partizipation von geflüchteten Menschen: Die Angst vor dem Mitmachen überwinden. Veranstaltung im Rahmen der Veranstaltungsreihe „Ankommen gestalten“, Stiftung SPI.

Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt Berlin (2012): Handbuch zur Partizipation, S. 28, aus: Lüttringhausen, M. (2000): Stadtentwicklung und Partizipation. Fallstudien aus Essen Katernberg und der Dresdner Äußeren Neustadt, Bonn: Stiftung Mitarbeit.

Susen, Ann-Sofie; Goll, Maren; Gerlach, Eva (2020): Praxiseck: Vielfalt-Beteiligung-Inklusion. Fragen, Indikatoren, Praxistipps und Fallbeispiele für Teams, Institutionen und Interessierte, Berlin: Berliner Landeszentrale für politische Bildung.

Wendel, Kay (2014): Unterbringung von Flüchtlingen in Deutschland - Regelungen und Praxis der Bundesländer im Vergleich. Pro Asyl.

