



# EMPFEHLUNGEN AUS DER PRAXIS

**für ehrenamtliche  
Mitarbeiter:innen  
in Unterkünften für  
geflüchtete Menschen**



# LEITFADEN

Mitglied im Paritätischen Berlin

**albatros  
social** 



Caritasverband  
Karlsruhe e.V.

**Diakonie** 

Osnabrück  
Stadt und Land



Deutsches  
Rotes  
Kreuz

DRK-Landesverband  
Rheinland-Pfalz e.V.



Deutsches  
Rotes  
Kreuz

DRK-Landesverband  
Schleswig-Holstein e.V.



# IMPRESSUM

## **Herausgeberschaft:**

Albatros gemeinnützige Gesellschaft  
für soziale und gesundheitliche Dienstleistungen  
mbH/ Zentrale Koordinierungsstelle  
für das Projekt DeBUG

Berliner Str. 14  
13507 Berlin

## **Redaktion:**

Tatevik Dallakyan, Shamsia Azarmehr,  
Jessica Hotze, Milena Michy, Ulrike Ottl

## **Konzept und Koordinierung:**

Tatevik Dallakyan, Shamsia Azarmehr,  
Jessica Hotze, Milena Michy, Ulrike Ottl

## **Design und Layout:**

Saskia Staible - AVINformate

## **Dezember 2024**

Diese Handreichung ist im Rahmen des Projekts  
„Dezentrale Beratungs- und Unterstützungsstruktur für  
Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften (DeBUG)“  
entstanden. Das Projekt wurde im Rahmen der Bundesinitiative  
„Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften“  
durchgeführt und durch das Bundesministerium für Familie,  
Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), gefördert.

Die Veröffentlichung stellt keine Meinungsäußerung des  
Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend  
(BMFSFJ) dar.



# Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

wir freuen uns, Ihnen diesen Leitfaden für ehrenamtliche Mitarbeiter:innen in der Arbeit mit geflüchteten Menschen vorstellen zu dürfen.

Die Idee zu diesem Leitfaden entstand aus der Überzeugung, dass ehrenamtliche Mitarbeiter:innen eine unverzichtbare Stütze für geflüchtete Menschen in Deutschland sind. Mit Ihrer Arbeit tragen Sie wesentlich dazu bei, dass geflüchtete Menschen in unserem Land Fuß fassen und sich in ihrer neuen Umgebung zurechtfinden können.

Dieser Leitfaden ist ein gemeinsames Werk von uns, den Multiplikatorinnen für Gewaltschutz des Projekts „Dezentrale Beratungs- und Unterstützungsstruktur für Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften“ (kurz: DeBUG). Es setzt sich für den Schutz geflüchteter Menschen in Unterkünften ein.



## Über das DeBUG-Projekt

Das DeBUG-Projekt, das für „Dezentrale Beratungs- und Unterstützungsstruktur für Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften“ steht, wurde im Jahr 2019 ins Leben gerufen, um den Gewaltschutz in Unterkünften für geflüchtete Menschen bundesweit zu verbessern.

Gefördert durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, die Akteur:innen vor Ort – sei es haupt- oder ehrenamtlich – dabei zu unterstützen, effektive Gewaltschutzmaßnahmen zu entwickeln und umzusetzen.

Als Multiplikatorinnen sind wir an verschiedenen Standorten in Deutschland tätig. Wir bieten Schulungen, Beratungen und Prozessbegleitung für Fachkräfte in Unterkünften an. Dabei arbeiten wir eng mit den Trägern und Betreibern der Unterkünfte zusammen, um nachhaltige Strukturen für Gewaltschutz zu schaffen.

## Hintergründe zu diesem Leitfaden:

Die ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen in Unterkünften für geflüchtete Menschen leisten mit ihrer Arbeit einen wesentlichen Beitrag dazu, geflüchteten Menschen Orientierung und Unterstützung zu bieten. Wir wissen, dass dies nicht immer einfach ist und mit vielen Herausforderungen verbunden sein kann. Dieser Leitfaden soll Ihnen dabei helfen, Ihre Aufgaben mit Klarheit, Zuversicht und Empathie zu erfüllen.

Mit diesem Leitfaden möchten wir Ihnen ein praxisnahes Werkzeug für Ihre tägliche Arbeit und insbesondere auch für herausfordernde Situationen an die Hand geben. Der Leitfaden deckt ein breites Spektrum an Themen ab, die alle eine enge inhaltliche Verbindung zum Gewaltschutz aufweisen. Denn die von uns gewählten Themen – wie das Verständnis für die eigene Rolle als Ehrenamtliche:r, die Sensibilität für persönliche Grenzen, das Wissen um Traumata und der Schutz persönlicher Daten – sind wesentliche Elemente, um geflüchtete Menschen vor Gewalt zu schützen und ihnen eine sichere Umgebung zu bieten.

## DANKSAGUNG

An dieser Stelle möchten wir Ihnen, den ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen, unseren herzlichen Dank aussprechen. Ihr Einsatz ist ein bedeutender Beitrag zur Unterstützung geflüchteter Menschen in Deutschland. Er hilft ihnen dabei, Schutz und neue Perspektiven zu finden.

Mit den besten Wünschen für Ihre wichtige Arbeit,

Tatevik Dallakyan, Shamsia Azarmehr, Jessica Hotze, Milena Michy, Ulrike Ottl, Celine Triebler

Multiplikatorinnen für Gewaltschutz

# INHALT



## Vorwort

1. Einführung	6
2. Die Rolle von Ehrenamtlichen in Unterkünften für geflüchtete Menschen	12
3. Gewaltschutz	18
4. Kulturelle Sensibilisierung: Gemeinsamkeiten entdecken, Unterschiede verstehen	21
5. Umgang mit Trauma und psychologische Unterstützung	24
6. Resilienz und Selbstfürsorge	28
7. Interaktion mit Kindern und Jugendlichen	34
8. Nähe und Distanz	39
9. Weiterführende Literatur	43

# 1. Einführung

Dieser Leitfaden wurde entwickelt, um ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen in der Arbeit mit geflüchteten Menschen verlässliche und praxisnahe Unterstützung zu bieten. Die Aufgaben, die Sie übernehmen, sind oft herausfordernd und komplex. Ziel dieses Leitfadens ist es, Ihnen das dafür notwendige Wissen und die praktischen Werkzeuge an die Hand zu geben.

Der Leitfaden ist flexibel nutzbar: Sie können ihn entweder chronologisch lesen und dadurch ein umfassendes Bild erhalten oder sich im Sinn eines Nachschlagewerks gezielt einzelne Kapitel heraussuchen. Alle Kapitel enthalten neben Hintergrundinformationen auch praktische Tipps. Am Ende des Leitfadens finden Sie Hinweise zu weiterführenden Materialien und Schulungsangeboten.

## Welche Unterkunftstypen gibt es?

In Deutschland gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Unterkunftstypen für geflüchtete Menschen, die je nach Bundesland und Region variieren können.

Zu den häufigsten gehören Erstaufnahmeeinrichtungen, die als erste Station für geflüchtete Menschen nach ihrer Ankunft dienen, sowie kommunale Unterkünfte, wie bspw. Gemeinschaftsunterkünfte, die eine längerfristige Unterbringung bieten. Besonders in Berlin gibt es spezifische Einrichtungen wie GU 2 und GU 3, die unterschiedliche Standards und Betreuungsangebote haben.

Die Unterbringungssituation sowie die Verweildauer variieren jedoch stark zwischen den Bundesländern. Einige setzen auf zentrale und große Unterkünfte, während andere eine dezentrale Unterbringung in kleineren Einrichtungen oder Wohnungen anstreben. Zusätzlich gibt es Notunterkünfte, die oft kurzfristig eingerichtet werden, um eine große Anzahl von geflüchteten Menschen unterzubringen. Zudem gibt es je nach Bundesland in den Unterkünften teilweise verpflichtende Gemeinschaftsräume, kinderfreundliche Orte oder auch Sicherheitsdienste. Es ist wichtig, dass Sie sich dieser Unterschiede bewusst sind und sich auf die spezifischen Gegebenheiten in Ihrer Region einstellen.

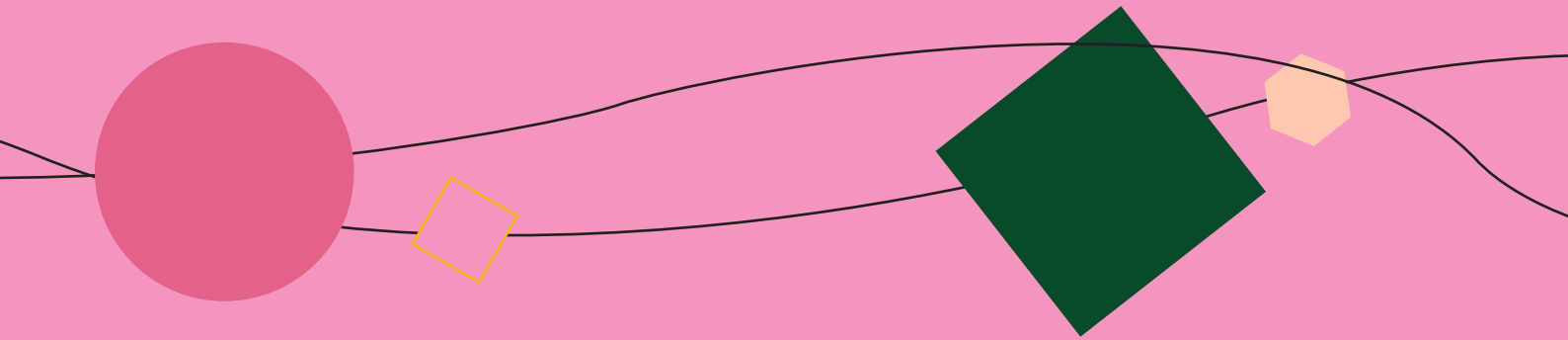


## **Welche Erwartungen haben Sie an Ihr Ehrenamt?**

In Deutschland stehen Ihnen für Ihre ehrenamtliche Tätigkeit in einer Unterkunft zwar keine rechtlichen Ansprüche im klassischen Sinn zu, dennoch haben Sie möglicherweise gewisse Erwartungen und Wünsche im Zusammenhang mit Ihrer ehrenamtlichen Arbeit.

Gehen Sie dazu frühzeitig mit der Organisation ins Gespräch, bei der Sie tätig sind: Welche Vorstellungen haben Sie? Was brauchen Sie, um Ihre Arbeit gut erledigen zu können? Welche Formen der Unterstützung sind durch die Organisation möglich?

Im Folgenden sind einige Punkte näher ausgeführt, über die Sie sich mit Ihrer Organisation austauschen könnten.



## WERTSCHÄTZUNG

Die Arbeit von Ehrenamtlichen sollte anerkannt und geschätzt werden, da ihr Engagement einen wertvollen Beitrag zur Unterstützung geflüchteter Menschen leistet. Viele Organisationen würdigen diesen Einsatz durch regelmäßige Dankesbekundungen, Teilnahmebescheinigungen oder kleine Anerkennungen.

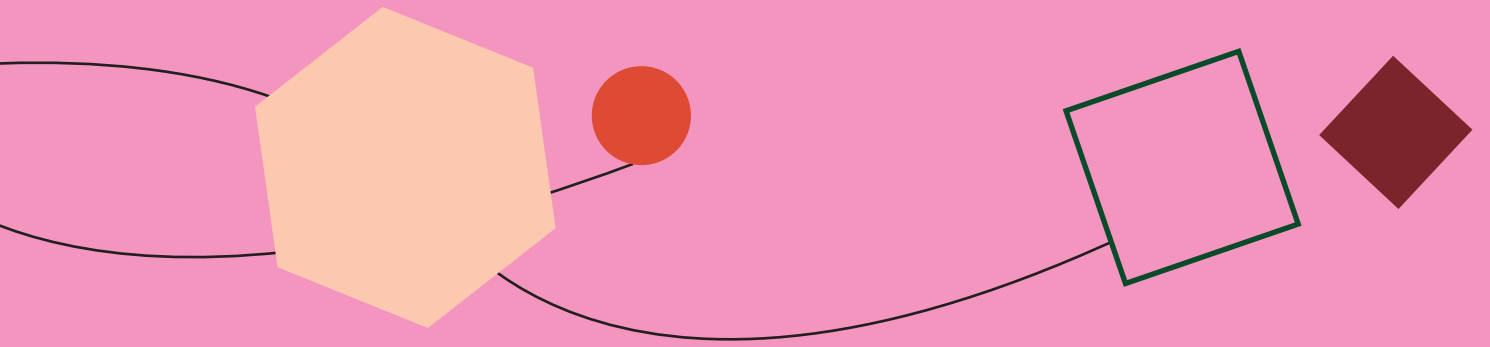
Gleichzeitig ist es hilfreich, sich vorab die Frage zu stellen, wie wichtig persönliche Anerkennung für das eigene Engagement ist und ob man auch dann motiviert bleibt, wenn Dankbarkeit nicht fortlaufend geäußert wird. Der Wunsch nach Wertschätzung ist verständlich und berechtigt; es sollte jedoch nicht die primäre Motivation für das Engagement sein, da ehrenamtliche Arbeit nicht immer mit direktem und sichtbarem Dank belohnt wird.

## EINARBEITUNG

Sie haben das Recht auf eine angemessene Einarbeitung durch Mitarbeiter:innen der Organisation. Idealerweise wird diese durch eine Ehrenamtskoordination übernommen, die ihnen auch bei später auftauchenden Fragen als Ansprechpartnerin zur Verfügung steht.

Im Rahmen der Einarbeitung sollte geklärt werden: Was ist für den Umgang mit geflüchteten Menschen allgemein wichtig? Welche (Arbeits-) Abläufe gibt es in der Unterkunft? Welche Regeln und Maßnahmen sind im Hinblick auf Gewaltschutz zu beachten? Fragen Sie auch nach Schulungsangeboten und Einführungsgesprächen.





## **AUSTAUSCH- MÖGLICHKEITEN**

Fragen Sie zudem nach regelmäßigen Austauschmöglichkeiten. Diese sind essenziell, um über Herausforderungen zu sprechen, emotionale Belastungen zu verarbeiten und sich in Ihrer Rolle weiterzuentwickeln. Der Austausch sollte regelmäßig und verbindlich sowie mit anderen Ehrenamtlichen, der Ehrenamtskoordination und den hauptamtlichen Mitarbeiter:innen stattfinden. Ihre Organisation oder die kommunale Verwaltung sollten dafür den strukturellen Rahmen bieten.

Zudem möchten wir die Bedeutung von Supervision betonen: Sie ist ein wertvolles Instrument, um die eigene Arbeit zu reflektieren und langfristig gesund und ausgeglichen im Ehrenamt tätig zu bleiben.

## **SCHUTZ IHRER PERSÖNLICHEN GRENZEN**

Ehrenamtliche sollten sich nicht überfordern und ihre persönlichen Grenzen wahren. Es ist wichtig, dass Sie Ihre eigene Belastbarkeit im Blick behalten und bei Bedarf Unterstützung einfordern. Niemand erwartet, dass Sie mehr leisten, als Sie können.



## **ANFORDERUNGEN AN EHRENAMTLICHE MITARBEITER:INNEN**

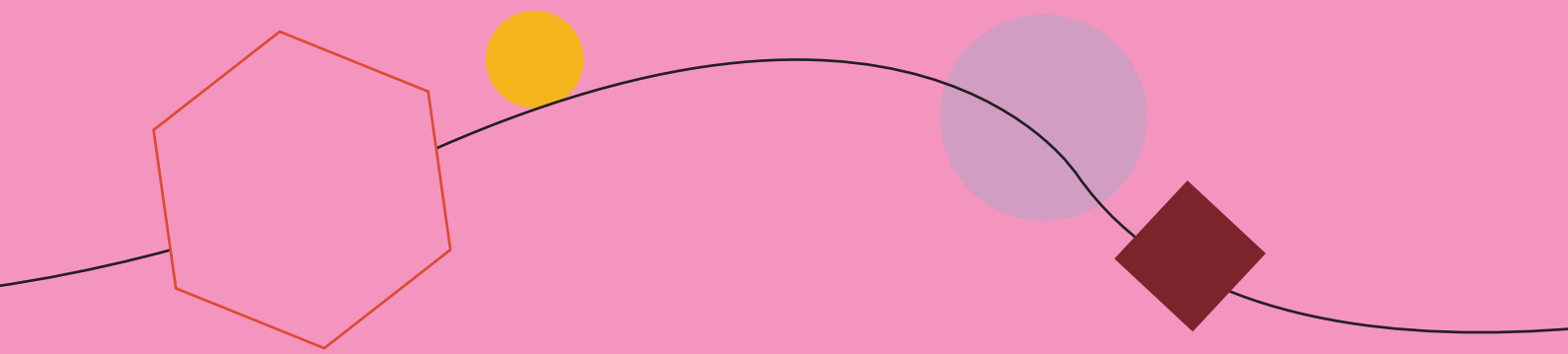
Für die Arbeit in einer Unterkunft für geflüchtete Menschen müssen Sie ein aktuelles Führungszeugnis vorlegen, insbesondere wenn Sie mit besonders schutzbedürftigen Personen, wie Kindern oder traumatisierten Menschen, arbeiten. Das Führungszeugnis stellt sicher, dass Ehrenamtliche keine relevanten Vorstrafen haben. In der Regel beantragen Sie das Führungszeugnis bei Ihrer örtlichen Meldebehörde. Erfragen Sie in Ihrer Organisation, ob diese die dafür anfallende Gebühr übernimmt.

Zudem existiert in vielen Unterkünften ein verschriftlichter Verhaltenskodex, der Ihnen als Leitlinie für Ihre Arbeit dient. Dieser Kodex umfasst Richtlinien für einen respektvollen und professionellen Umgang miteinander, zur Wahrung von Grenzen und zur Vermeidung von Konflikten. Er ist für alle Mitarbeiter:innen bindend. Die Einhaltung des Verhaltenskodex trägt dazu bei, eine sichere und vertrauensvolle Umgebung für alle Beteiligten zu schaffen.

## **DATENSCHUTZ**

Als ehrenamtliche:r Mitarbeiter:in haben Sie möglicherweise Zugang zu sensiblen Informationen von geflüchteten Menschen, wie etwa persönliche Geschichten, Aufenthaltsstatus oder gesundheitliche Daten. Generell gilt: Persönliche Daten dürfen nicht weitergeben werden. Behandeln Sie Informationen vertraulich und halten Sie die geltenden Datenschutzrichtlinien ein. In der Regel verpflichten Sie sich dazu auch durch das Unterschreiben einer Vertraulichkeitsvereinbarung zu Beginn Ihrer Tätigkeit.

Für die Weitergabe von Informationen gibt es wenige Ausnahmen. Insgesamt dürfen persönliche Daten nur dann weitergeben werden, wenn dies unbedingt notwendig ist und der betroffene Mensch eingewilligt hat. Auch in solchen Fällen gibt es klare Regeln für die Datenweitergabe. Diese darf nur anonymisiert erfolgen. Das heißt: Die Nennung von Namen sowie sämtlicher Angaben, die die Identifizierung einer Person ermöglichen, sind nicht erlaubt.



## SCHULUNGSANGEBOTE

Schulungen: Nutzen Sie Schulungsangebote, um Ihre Kompetenzen stetig zu erweitern. Eine spannende Möglichkeit bietet die Schulungsreihe des DeBUG-Projekts. Sie richtet sich an alle, die direkt oder indirekt mit geflüchteten Menschen arbeiten – einschließlich Ehrenamtlicher.

Unsere praxisnahen Schulungen behandeln u.a. Gewaltprävention in Unterkünften sowie konkrete Handlungsempfehlungen für den Umgang mit Gewaltvorfällen. Die Schulungen finden online sowie deutschlandweit an verschiedenen Standorten statt.

## 2. Die Rolle von Ehrenamtlichen in Unterkünften für geflüchtete Menschen

In Krisenzeiten oder bei Überlastung des (Sozial-) Staates wird oft auf ehrenamtliches Engagement zurückgegriffen. Diese Praxis hat jedoch dazu geführt, dass Ehrenamtliche häufig über ihre eigenen Belastungsgrenzen hinaus tätig werden. Im Gegensatz zu hauptamtlichen Mitarbeiter:innen, deren Aufgaben klar durch ihren Arbeitsvertrag definiert sind, ist die Rolle von Ehrenamtlichen oft unklar und nicht ausreichend geregelt (BMI 2018). Besonders die Verschiebung von akuter Nothilfe hin zur langfristigen Integration in „Post-Krisenzeiten“ hat zu weiteren Unsicherheiten in der Rollenverteilung geführt (van Dyk et al. 2021). Dies kann eine Belastung für die Ehrenamtlichen

und ihre Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Kräften und den geflüchteten Menschen selbst darstellen. Es wäre wünschenswert, klare Vorgaben zur Zusammenarbeit und den Aufgaben von Ehrenamtlichen zu haben. Leider variiert in der Unterbringung von geflüchteten Menschen die Struktur der haupt- und ehrenamtlichen Arbeit stark zwischen den Bundesländern und Kommunen. Das führt teilweise zu großen regionalen Unterschieden in den Unterstützungsangeboten. Daher lassen sich hier nur allgemeine Leitlinien formulieren. Ehrenamtliche übernehmen bisweilen Aufgaben, die ihre fachliche Qualifikation übersteigen. Optimal wäre eine klare Aufgabenverteilung: Für existenzielle Themen-

bereiche wie Asyl oder Aufenthalt sollte das hauptamtliche Personal zuständig sein, während Ehrenamtliche in Integrationsfragen wie Deutschkursen oder der Unterstützung bei der Wohnungs- oder Arbeitsplatzsuche besonders wertvoll sind. In diesem Bereich können die geflüchteten Menschen stark von den privaten Netzwerken der Ehrenamtlichen profitieren und diese leisten so einen bedeutenden Beitrag zur Integration (BMI 2018).

**Jessica Hotze,**  
Diakonisches Werk in Stadt  
und Landkreis Osnabrück  
gGmbH



## BERATUNG UND BEGLEITUNG IN EXISTENZIELLEN FRAGEN

Ehrenamtliche sollten keine Beratung in existenziellen Fragen wie Asyl oder Aufenthalt leisten, wenn sie nicht über die nötige Qualifikation verfügen. Das ist auch dann der Fall, wenn diese bereits seit längerem in diesem Bereich unterstützend tätig sind. Das Rechtsdienstleistungsgesetz gibt hierfür einen klaren rechtlichen Rahmen vor. Laut diesem Gesetz dürfen Nicht-Jurist:innen keine rechtliche Beratung erteilen, wenn sie nicht zu dem entsprechenden Themengebiet durch eine Person mit Befähigung zum Richteramt geschult und angeleitet werden (Münch 2016).

Der Bereich der Rechtsberatung ist oft schwer abzugrenzen, wobei sich zeigt, dass er weitreichender ist, als der Begriff „Rechtsberatung“ zunächst vermuten lässt. Beispielsweise fällt das Ausfüllen eines Antrags oder der Rat, Widerspruch gegen einen Bescheid einzulegen, bereits in den Bereich der Rechtsberatung.

Ebenso kann die Begleitung zu einem Amtstermin als Rechtsberatung angesehen werden, wenn die Ehrenamtlichen sich aktiv an Verhandlungen oder Gesprächen beteiligen, die über die bloße Aufklärung des Sachverhalts hinausgehen. Themen wie die Vorbereitung auf die persönliche Anhörung im Asylverfahren oder die Beratung zur Dublin-Verordnung fallen unstrittig in den Bereich der Rechtsberatung (Münch 2016).



## ETHISCHE ÜBERLEGUNGEN

Neben der rechtlichen Frage, welche Aufgaben Ehrenamtliche übernehmen sollten, stellt sich auch eine ethische Frage: Für viele geflüchtete Menschen ist das Konzept des Ehrenamts fremd, ebenso wie die Funktionsweise des deutschen Gesellschafts- und Rechtssystems. Es fällt ihnen oft schwer, die fachliche Expertise ihres Gegenübers angemessen einzuschätzen (BMI 2018). Zudem kann eine falsche Beratung im Bereich des Asyl- und Aufenthaltsrechts gravierende Folgen für die geflüchteten Menschen haben, etwa für ihren Aufenthalt oder ihre Möglichkeiten zur Familienzusammenführung (Münch 2016, Heuser 2016). Ehrenamtliche, die über ihre fachlichen Grenzen hinaus tätig werden, tun dies jedoch meist nicht aus Selbstüberschätzung, sondern oft aus einem starken Gefühl der Verantwortung. Aus Sicht der Ehrenamtlichen scheinen hauptamtliche Sozialarbeiter:innen in den Unterkünften häufig überlastet zu sein und Behördenmitarbeiter:innen ihre Beratungsaufgaben nicht immer im ausreichendem Maße zu erfüllen. In der Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Mitarbeiter:innen in

Unterkünften und Behörden zeigt sich jedoch auch oft, dass Ehrenamtliche ihre Anliegen an die falschen Adressat:innen richten. Aufgrund ihrer spezifischen Rollen können die Angesprochenen dementsprechend nicht auf die gestellten Anforderungen eingehen (BMI 2018).

Es ist daher wichtig, dass Ehrenamtliche und hauptamtliche Mitarbeiter:innen klar und regelmäßig kommunizieren und ihre jeweiligen Aufgaben und Ressourcen abgleichen. In vielen Kommunen gibt es zudem Beratungsstellen, wie Asylverfahrensberatungen, Flüchtlingsräte<sup>1</sup>, Migrationsberatungsstellen<sup>2</sup> oder weitere spezifische Fachberatungsstellen, die eine wertvolle Unterstützung bieten können.

1 <https://www.fluechtlingsrat.de/>

2 Auf der Seite des BAMF gibt es einen Navigator, der die nächstgelegenen Beratungsstellen anzeigt und der regelmäßig aktualisiert wird <https://bamf-navi.bamf.de/de/Themen/Migrationsberatung/>, zudem besteht die Möglichkeit der Online-Beratung via MBEon <https://www.mbeon.de/home/>



## HALTUNG UND SELBSTFÜRSORGE

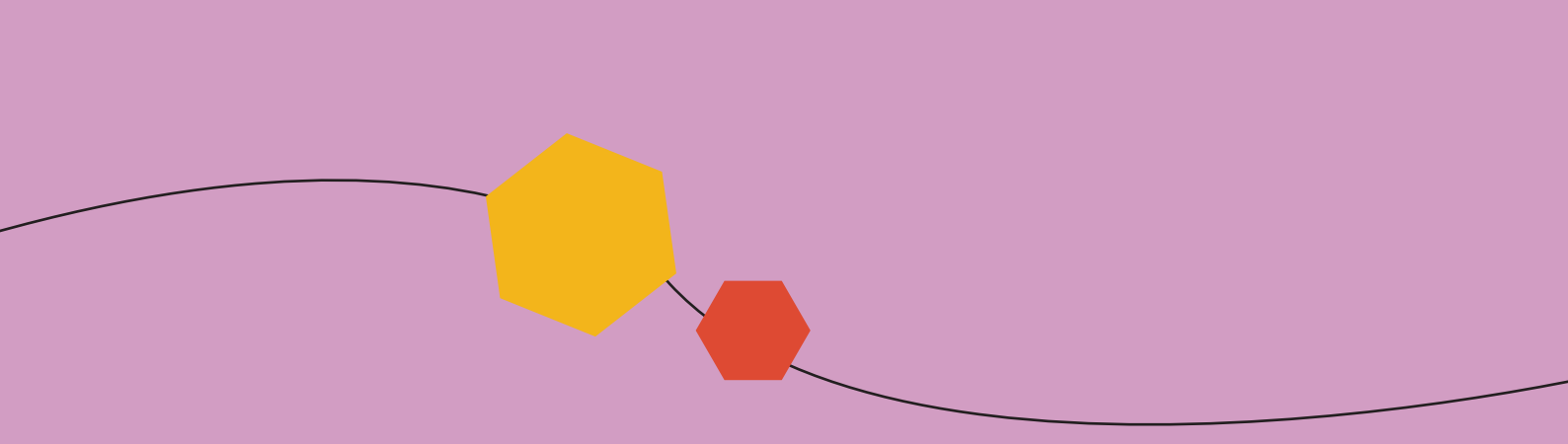
Eine zentrale Fähigkeit in der Arbeit mit geflüchteten Menschen ist die Toleranz gegenüber schwer erträglichen Situationen. Diese Arbeit ist oft von Gefühlen der Ohnmacht und Unsicherheit begleitet. Viele Ehrenamtliche möchten mehr erreichen, als ihnen aufgrund ihrer Kapazitäten möglich ist (BMI 2018, van Dyk et al. 2021). Um eine Überlastung oder gar ein Burn-out zu vermeiden, ist es entscheidend, die eigenen Grenzen realistisch einzuschätzen und diese auch nach außen hin zu kommunizieren (siehe Kapitel Resilienz und Selbstfürsorge).

Es ist wichtig, geflüchtete Menschen als Partner:innen auf Augenhöhe zu behandeln. Ihre Entscheidungen, etwa die Rückkehr zu gewalttätigen Partner:innen oder der Abbruch eines Integrationskurses, mögen aus einer Außenperspektive nicht nachvollziehbar erscheinen, doch diese Entscheidungen basieren in der Regel auf Gründen, die respektiert werden sollten. Wenn jedoch der Verdacht besteht, dass solche Entscheidungen aus einem Mangel an Wissen getroffen wurden,

sollte eine Unterstützung durch gezielte Informationen oder die Weiterleitung an die richtige Beratungsstelle angeboten werden.

Ebenso gilt es die Werte und Einstellungen von geflüchteten Menschen zu respektieren – auch dann, wenn diese deutlich von den eigenen abweichen.

Es ist wichtig, zu bedenken, dass von geflüchteten Menschen nicht erwartet werden sollte, die Positionen der vermeintlichen Mehrheitsgesellschaft vollständig zu übernehmen. Diese Erwartung widerspricht den Prinzipien einer pluralistischen Gesellschaft. Integration bedeutet nicht Assimilation, sondern das Schaffen von Teilhabe- und Mitbestimmungsmöglichkeiten unter Beibehaltung kultureller Vielfalt (Hellmann et al. 2023).



Viele strittige Themen, die mit geflüchteten Menschen aufkommen können, sind auch innerhalb der vermeintlichen Mehrheitsgesellschaft strittig. Daher sollten geflüchtete Menschen die Freiheit haben, eigene, teils kontroverse Positionen<sup>3</sup> zu vertreten, während ihre Gesprächspartner:innen sich bemühen sollten, diese zu verstehen. Dabei gilt es, den Erfahrungshorizont und die Bedürfnisse des anderen zu achten, ohne deren Werte zwingend zu übernehmen. Das Verstehen einer Position ist nicht mit der Zustimmung zu dieser gleichzusetzen. Davon unbenommen, besteht natürlich die Verpflichtung aller, sich an geltende Gesetze zu halten.

3 Laut des Policy-Berichts des Forschungsbereich beim Sachverständigenrat deutscher Stiftungen für Integration und Migration (2019), sehen geflüchtete Menschen zwar bisweilen Unterschiede in der gängigen Werterhaltung in ihren Heimatländern und denen in Deutschland. Dennoch werden nicht alle diese Unterschiede auch als problematisch wahrgenommen. Tatsächlich gibt es einige Bereiche, wie beispielsweise die Frage nach der rechtlichen Gleichstellung von Mann und Frau, in denen sie mehrheitlich angeben, dass es ihnen nicht schwerfällt, mit diesen Unterschieden umzugehen.

Ein zentraler Grundsatz in der Arbeit mit geflüchteten Personen ist, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten. Oft entstehen jedoch Situationen, in denen es verlockend ist, diesen Grundsatz zu verletzen. So kann die Kommunikation mit Behörden für geflüchtete Menschen eine große Herausforderung darstellen, sodass es für Unterstützer:innen in vermeintlicher Kenntnis ihrer Bedürfnisse und Anliegen einfacher erscheint, Entscheidungen stellvertretend für die geflüchteten Menschen zu treffen. Sie äußern gelegentlich den Wunsch, dass Ehrenamtliche aufgrund ihrer besseren Kenntnisse des Gesellschaftssystems Mitverantwortung für ihre existenziellen Entscheidungen übernehmen (BMI 2018).

Um neue Abhängigkeiten zu vermeiden und Gleichbehandlung zu ermöglichen, sollten Ehrenamtliche sich bewusst machen, dass ihre Aufgabe darin besteht, geflüchtete Menschen zunächst bei der Orientierung in der neuen Gesellschaft zu unterstützen. Es sollte berücksichtigt werden, dass diese Unterstützung irgendwann nicht mehr erforderlich ist und endet. Während des gesamten Prozesses bleiben die geflüchteten Menschen stets selbst für ihre Entscheidungen verantwortlich.





## LITERATUR

BMI (Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat) (2018). Kooperation von Haupt- und Ehrenamtlichen in der Arbeit mit Geflüchteten. Frankfurt a. M.: BMI.

Forschungsbereich beim Sachverständigenrat deutscher Stiftungen für Integration und Migration (SVR-Forschungsbereich) 2019: Andere Länder, andere Sitten? Welche kulturellen Unterschiede Flüchtlinge wahrnehmen – und wie sie damit umgehen. Policy Brief des SVR-Forschungsbereichs und der Robert Bosch Stiftung, Berlin.

Hellmann, J. H., Übergünne-Otte, L., Sandal-Önal, E., & Zick, A. (2023). „Wie integrieren?!“ Was meinen wir überhaupt damit, wenn wir die Integration Geflüchteter fördern wollen? Magazin des Fachnetzwerks Sozialpsychologie zu Flucht und Integration. Online abrufbar unter <https://www.fachnetzflucht.de/wieintegrieren-was-meinen-wir-ueberhaupt-damit-wenn-wir-die-integration-gefluechteter-foerdern-wollen/>

Heuser, Helene: „Haftung für ehrenamtliche Asylberatung? Zum zivilrechtlichen Haftungsrisiko bei asyl- oder aufenthaltsrechtlicher (Falsch-)Beratung“, in Asylmagazin 6/2016 152–159  
Münch, Berthold: „Die Beratung von Flüchtlingen als Rechtdienstleistung, Zur Zulässigkeit unentgeltlicher Verfahrensberatung nach dem Rechtdienstleistungsrecht“, in: Asylmagazin 4/2016: 104–109

van Dyk S, Boemke L, Haubner T. Solidarität mit Geflüchteten und Fallstricke des Helfens. Berliner Journal für Soziologie. 2021;31(3-4):445-473.

Zick A, Rumpel A, Praßer T. Konflikte im Ehrenamt der Flüchtlingshilfe. Eine Studie zu den Erfahrungen ehrenamtlicher und professioneller Akteure. IKG Forschungsbericht.; 2018.

# 3. Gewaltschutz

Unter Gewaltschutz versteht man sämtliche Maßnahmen, die zum Ziel haben, Gewalt zu beenden oder sie idealerweise gar nicht erst aufkommen zu lassen. Geflüchtete Menschen leben in zumeist beengten Wohnverhältnissen in Unterkünften. Dabei teilen sie sich unter anderem Küchen, Dusch- und Toilettenräume mit anderen Personen.

Unterkünfte, in denen meist viele Menschen beengt leben müssen, begünstigen das Auftreten von Gewalt. So umfasst Gewaltschutz auch räumliche Gegebenheiten wie ausreichend zur Verfügung stehende Einzelzimmer oder gut beleuchtete Gänge. Auch das Personal betreffende Maßnahmen – etwa regelmäßige, verpflichtende Schulungen – sind ein Teil von Gewaltschutz.

**Milena Michy,  
Caritasverband  
Karlsruhe e.V.**



## WAS IST GEWALT?

Gewalt bedeutet nicht nur körperliche Gewalt, wie zum Beispiel Schlagen, sondern hat auch noch viele andere Formen. Dabei kann Gewalt, in Anlehnung an die Definition der Weltgesundheitsorganisation (WHO), sowohl als physische Gewalt (körperlich) als auch als psychische Gewalt (also seelische Gewalt, z.B. Worte, Blicke, Gedanken, Ignorieren) auftreten. Auch Drohungen sowie Verhaltensweisen, die die Absicht haben, andere oder sich selbst zu schädigen, sind Gewalt.

Unterformen physischer und psychischer Gewalt sind u.a.: geschlechtsspezifische Gewalt, sexualisierte Gewalt, FGM/C (weibliche Genitalverstümmelung), Gewalt im Namen der „Ehre“, Zwangsheirat, Häusliche Gewalt (Gewalt in Partnerschaften), Vernachlässigung von Kindern, Nachstellen/ Stalking, ökonomische Gewalt, digitale Gewalt oder Gaslighting (bewusste und gezielte Manipulation der Selbstwahrnehmung eines anderen Menschen, z.B. durch Lügen, Verdrehungen, Unterstellungen). Weitere Formen von Gewalt können auch Machtmissbrauch, Diskriminierung sowie Rassismus sein.

Psychische und physische Gewalt können durchaus in Kombination auftreten. Wichtig ist zudem zu wissen, dass jeder Mensch Gewalt anders wahrnehmen und somit Gewaltsituationen als unterschiedlich belastend empfinden kann.

Geflüchtete Menschen haben oftmals im Heimatland oder auf der Flucht Gewalt erfahren. Zudem leben sie in Unterkünften und teilen sich Zimmer mit für sie meist fremden Personen. Die Zimmerbelegung kann sowohl ethnische als auch religiöse Konflikte befördern. In den Unterkünften gibt es grundsätzlich wenig Privatsphäre.

Aus diesem Grund gibt es seit dem Jahr 2016 die Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften, welche Leitlinien sind, um Gewaltschutz in Unterkünften für geflüchtete Menschen sicherzustellen. Zudem werden Kommunen und Betreiber von Unterkünften angehalten Gewaltschutzkonzepte zu erstellen.



## GEWALTSCHUTZKONZEPTE

In einem Gewaltschutzkonzept sind alle erarbeiteten Gewaltschutzmaßnahmen verschriftlicht, die in einer Unterkunft umgesetzt werden. Derzeit haben nicht alle Unterkünfte Gewaltschutzkonzepte. Diese sind bislang nicht verpflichtend, was jedoch erstrebenswert wäre, um Gewaltschutz flächendeckend umzusetzen.

Gewaltschutzkonzepte beinhalten u.a. Maßnahmen zum Umgang mit Gewalt- und Gefährdungssituationen, bspw. durch die Erstellung von Interventionsplänen für Akutsituationen, inklusive der Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten.

Bitte erfragen Sie in der Unterkunft, in der Sie ehrenamtlich tätig sind:

- Liegt ein Gewaltschutzkonzept vor und – wenn ja – gilt es auch für Ehrenamtliche?
- Wer ist im Verdachtsfall, bzw. bei akuten Gewalt situationen die Ansprechperson? Wen muss ich wann informieren und wofür bin ich zuständig?
- Welche Gewaltschutzmaßnahmen gibt es außerdem?



4.

# Kulturelle Sensibilisierung: Gemeinsamkeiten entdecken, Unterschiede verstehen

Kulturelle Sensibilisierung bedeutet, mit Respekt und Offenheit auf andere Menschen und ihre Hintergründe zuzugehen. Sie hilft dabei, Missverständnisse zu vermeiden und ein gutes Miteinander zu fördern – besonders in Situationen, in denen Menschen aus verschiedenen Kulturen aufeinandertreffen.

In Unterkünften für geflüchtete Menschen ist kulturelle Sensibilität besonders wichtig. Die Menschen, die dort leben, bringen viele unterschiedliche Erfahrungen, Traditionen und Gewohnheiten mit. Gleichzeitig arbeiten dort häufig Teams mit verschiedenen kulturellen Hintergründen zusammen.

**Shamsia Azarmehr,  
Deutsches Rotes Kreuz  
Landesverband Schleswig-Holstein**



## **WAS KANN SCHWIERIG WERDEN?**

### **1. Unterschiedliche Arten zu kommunizieren**

In manchen Kulturen ist es höflich, direkt zu sprechen, in anderen eher indirekt. Auch der Umgang mit Blickkontakt ist unterschiedlich: Für manche Menschen zeigt intensiver Blickkontakt Respekt, für andere kann er unangenehm wirken.

### **2. Verschiedene Vorstellungen von Zeit**

In einigen Kulturen ist Pünktlichkeit besonders wichtig, in anderen sind die Menschen flexibler mit Zeit. Das kann zu Missverständnissen führen, wenn jemand später erscheint – oft ist das jedoch nicht böse gemeint.



# WIE KÖNNEN WIR KULTURELLE SENSIBILITÄT FÖRDERN?

## 1. Die eigene Kultur reflektieren

Jeder von uns hat durch seine Kultur bestimmte Werte und Verhaltensweisen gelernt. Sich darüber klar zu werden, hilft, offener für andere Sichtweisen zu sein.

## 2. Andere Perspektiven kennenlernen

Hören Sie aktiv zu, stellen Sie Fragen und versuchen Sie, die Erfahrungen und Ansichten anderer Menschen zu verstehen.

## 3. Respekt zeigen

Auch wenn Menschen anders denken oder handeln, verdienen sie Respekt. Wir können viel voneinander lernen, wenn wir Unterschiede akzeptieren, anstatt sie zu bewerten.

## 4. Zusammen lernen

Workshops oder Gespräche im Team helfen, sich besser auf andere Kulturen einzustellen. Dabei lernen wir nicht nur über andere, sondern auch über uns selbst.

## 5. Jeden Menschen individuell sehen

Niemand ist nur seine Kultur. Es ist wichtig, die persönliche Geschichte jeder Person zu beachten, statt jemanden in eine Schublade zu stecken.

### WARUM IST DAS WICHTIG?

Kulturelle Sensibilisierung ist kein starres Konzept, sondern ein Prozess. Sie unterstützt uns, Missverständnisse zu vermeiden, ein friedliches Miteinander zu fördern und von der Vielfalt der Erfahrungen anderer Menschen zu profitieren. Dabei ist es entscheidend, den Menschen hinter der Kultur zu sehen – mit seinen individuellen Stärken, Träumen und Herausforderungen.

# 5. Umgang mit Trauma und psychologische Unterstützung

Der Umgang mit traumatisierten Menschen erfordert viel Wissen über die Auswirkungen von Trauma. Geflüchtete Menschen haben häufig extreme Situationen durchlebt, die sie tief geprägt haben. Krieg, Flucht, Gewalt, Verlust von Angehörigen, unsichere Lebensumstände und Isolation können zu langanhaltenden seelischen Belastungen führen. Oft spricht man in diesem Zusammenhang von Trauma. Damit ist gemeint, dass Menschen Erfahrungen machen mussten, die ihr eigenes Leben ernsthaft bedrohten oder sie zu Zeug:innen für den Tod anderer werden ließen. Solche Erlebnisse haben tief-

greifenden Auswirkungen auf die Betroffenen und überfordern die Kapazität der Psyche, wie gewohnt zu reagieren. Um eine Traumatisierung festzustellen, bedarf es ärztlicher Diagnostik.

Als ehrenamtliche Mitarbeiter:in sind Sie möglicherweise eine der ersten Personen, mit denen traumatisierte geflüchtete Menschen in ihrem neuen Umfeld intensiven Kontakt haben. Daher ist es besonders wichtig, einige Grundprinzipien zum Umgang mit psychisch belasteten Menschen zu beachten.

Zu diesem Thema finden Sie weitere Informationen im Annex 2 der [Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften](#).

Tatevik Dallakyan,  
Albatros gGmbH





## WAS SIND TRIGGER UND SEKUNDÄRE TRAUMATISIERUNG?

Menschen, die Traumata erlebt haben, sind häufig empfindlich gegenüber bestimmten Reizen, sogenannten Triggern. Diese können in ihnen Erinnerungen an das erlebte Trauma wachrufen und sehr vielfältig auftreten – als Geräusche, Orte, Gerüche, Situationen oder bestimmte Gesprächsthemen. Es ist nicht immer möglich, vorherzusehen, was bei einer Person einen Trigger auslöst, aber es ist wichtig, aufmerksam zu bleiben und sensibel zu reagieren.

Wenn Sie bemerken, dass sich eine Person plötzlich emotional oder körperlich auffällig verhält, könnte dies ein Hinweis darauf sein, dass sie getriggert wurde. In solchen Momenten ist es wichtig, Ruhe zu bewahren, der Person Raum zu geben und sie nicht zu bedrängen. Versuchen Sie, eine sichere und beruhigende Umgebung zu schaffen, in der die betroffene Person sich wieder stabilisieren kann.

Ebenso sollten Sie auf die Risiken einer **sekundären Traumatisierung** achten. Diese tritt auf, wenn Helfende durch das intensive Zuhören und Miterleben der traumatischen Erfahrungen anderer selbst psychisch belastet werden.

Ehrenamtliche Mitarbeiter:innen, die regelmäßig mit traumatisierten Menschen arbeiten, können Anzeichen von emotionaler Erschöpfung, Überforderung oder eigenen belastenden Träumen und Gefühlen bemerken. Es ist essenziell, sich Zeit für die eigene Selbstfürsorge zu nehmen, Gespräche mit Kolleg:innen oder Supervisor:innen zu führen und Unterstützung zu suchen, wenn Sie merken, dass Sie emotional stark belastet sind. Ihre psychische Gesundheit ist wichtig, um langfristig in der Lage zu sein, anderen zu helfen.



## WANN IST PROFESSIONELLE HILFE NÖTIG?

Im Umgang mit psychisch belasteten und traumatisierten Personen sind ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen Grenzen gesetzt. Generell gilt, dass bei anhaltenden psychischen Problemen professionelle ärztliche oder psychologische Hilfe aufgesucht werden sollte. Dies sollte nach Möglichkeit immer in Absprache mit den hauptamtlichen Mitarbeiter:innen der Unterkunft geschehen.

Anzeichen für eine notwendige Weiterleitung an ärztliches Fachpersonal sind z.B.:

- Wiederkehrende Berichte über traumatische Erlebnisse, insbesondere dann, wenn die Erinnerungen daran starken emotionalen Stress auslösen.
- Anhaltende depressive Verstimmungen, Angstzustände, Schlafstörungen oder Flashbacks.
- Selbstverletzendes Verhalten oder Äußerungen, die auf Selbstgefährdung hinweisen könnten
- Schwierigkeiten, alltägliche Aufgaben zu bewältigen oder soziale Kontakte zu pflegen

Wenn Sie ein oder mehrere solcher Anzeichen bemerken, ist es wichtig, der betroffenen Person empathisch und offen zu begegnen. Signalisieren Sie ihr, dass Sie die geschilderten Gefühle und Erfahrungen ernst nehmen. Traumatische Erfahrungen gehen oft mit einem Verlust von Kontrolle einher. Für psychisch belastete und traumatisierte Menschen ist es daher wichtig, wieder Selbstbestimmung und Kontrolle über ihr Leben zu erlangen. Sprechen Sie deshalb mögliche weiterführende Schritte – etwa die Einbeziehung psychologischer Fachkräfte – immer mit der betroffenen Person ab. Zeigen Sie Verständnis und weisen Sie behutsam darauf hin, dass eine professionelle Unterstützung im Heilungsprozess hilfreich sein kann.



## MACHEN SIE KEINE FALSCHEN VERSPRECHUNGEN

Geflüchtete Menschen, die Traumata erlebt haben, suchen oft nach Stabilität, Schutz und Orientierung. Dabei kann es vorkommen, dass sie besonders intensive Bindungen zu Ehrenamtlichen aufbauen. Möglicherweise stellen betroffene Personen Erwartungen an Sie, die Sie unter Druck setzen und die über das hinausgehen, was Sie eigentlich leisten können.

Versprechen Sie daher keine Dinge, die Sie nicht einhalten können – dies gilt sowohl für materielle Unterstützung als auch für emotionale Begleitung. Kommunizieren Sie offen, wenn eine Situation Ihre Möglichkeiten übersteigt, und vermitteln Sie, dass andere Fachkräfte ggf. besser helfen können. Es genügt, für jemanden kontinuierlich und verlässlich da zu sein, ohne gleich alle Probleme lösen zu müssen. Allein dadurch sind Sie eine große Stütze.

## WAS TUN IN AKUTEN SITUATIONEN?

Es kann vorkommen, dass Sie Zeug:in einer akuten Krisensituation – etwa eines emotionalen Zusammenbruchs oder einer Panikattacke – werden. Dann ist sofortiges Handeln erforderlich. In solchen Situationen gilt: Bleiben Sie möglichst ruhig und lassen Sie die betroffene Person nicht allein. Geben Sie keine schnellen, oberflächlichen Ratschläge. Versuchen Sie stattdessen, die Situation zu deeskalieren, z.B. indem Sie einen kleinen Spaziergang an der frischen Luft anbieten.

Gleichzeitig sollten Sie umgehend hauptamtliche Mitarbeiter:innen oder Notfallkontakte benachrichtigen. Diese Fachkräfte sind speziell ausgebildet, um in Krisensituationen angemessen zu reagieren und können professionelle Hilfe einleiten, z.B. die Kontaktaufnahme zu Psycholog:innen, Sozialarbeiter:innen oder falls nötig auch dem Rettungsdienst. Langfristig kann ein starkes Netzwerk aus haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen dafür sorgen, dass niemand in schwierigen Situationen allein gelassen wird. Zudem sind regelmäßige Fallbesprechungen im gesamten Team sehr zu empfehlen.




# 6. Resilienz und Selbstfürsorge

## **HERAUSFORDERUNG EHRENAMT**

Die Arbeit mit geflüchteten Menschen stellt für Ehrenamtliche oft eine große Herausforderung dar. Diese hat viele Ursachen: den Mangel an Anerkennung für das ehrenamtliche Engagement, fremdenfeindliche Anfeindungen, institutionelle oder gesellschaftliche Hürden sowie der Umgang mit traumatisierten Menschen und ihren persönlichen Schicksalen gehören zu den häufigen Belastungen. Um Überforderung zu vermeiden und stattdessen an diesen Herausforderungen zu wachsen, sind bestimmte Faktoren von besonderer Bedeutung.

**Jessica Hotze und Ulrike  
Ottl, Diakonisches Werk  
in Stadt und Landkreis  
Osnabrück gGmbH**



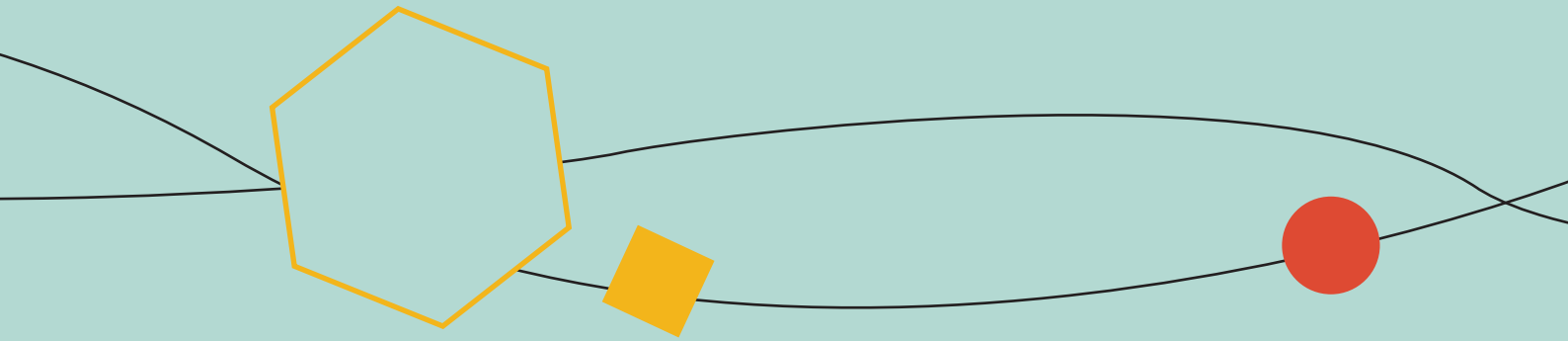


## RESILIENZ

Ein zentraler Faktor ist die Resilienz. Sie stellt die Fähigkeit dar, schwierige Lebenssituationen oder Krisen erfolgreich zu bewältigen und dabei langfristige negative Beeinträchtigungen zu verhindern. Die Resilienz ermöglicht es Menschen aus Krisen gestärkt hervorzugehen und aus Herausforderungen zu lernen. Diese Fähigkeit ist nicht angeboren, sondern kann erlernt und in verschiedenen Situationen gezielt trainiert werden. Durch Selbstreflexion, den Aufbau von unterstützenden Netzwerken und das Erlernen von Bewältigungsstrategien lässt sich Resilienz fördern.

Wissenschaftliche Studien zeigen allerdings, dass die Möglichkeit das Amt jederzeit niederlegen zu können dazu führt, dass die Selbstfürsorge und das Training der Resilienz vernachlässigt wird (van Dyk et al. 2021). Viele Ehrenamtliche investieren ein hohes Engagement in ihre Tätigkeit und führen trotz hoher Belastungen ihr Amt weiter. Daher ist es besonders wichtig, ein Bewusstsein für die Bedeutung von Resilienz und Selbstfürsorge zu schaffen.

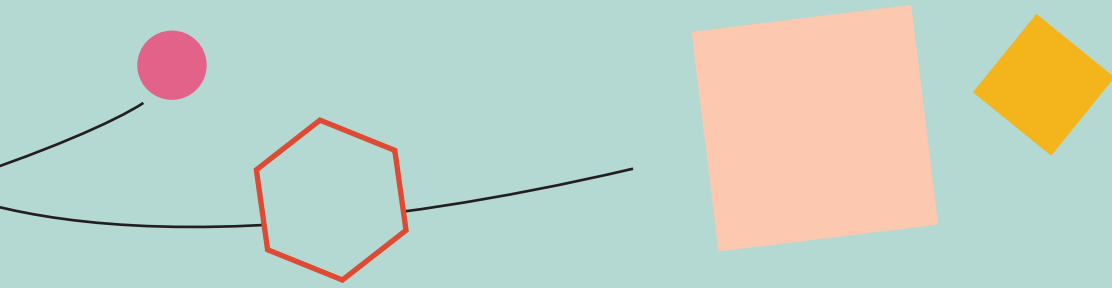
Es werden Techniken der Selbstfürsorge, Achtsamkeit und Entlastungsübungen als wichtige Trainingselemente der Resilienz dargestellt. Kern dieser Methoden ist es, die eigenen individuellen Stärken und Schwächen besser kennen und schätzen zu lernen. Dies umfasst sowohl die Pflege der psychischen als auch der physischen Verfassung.



## WARNSIGNALE

Achtsamkeit spielt in der Selbstfürsorge eine wesentliche Rolle, insbesondere in Bezug auf das Erkennen und Ernstnehmen von Warnsignalen. Ein wichtiges Warnsignal ist eine übermäßige gedankliche Beschäftigung mit den Themen des Ehrenamtes. Probleme und unerfüllte Aufgaben werden wiederholt ergebnislos durchdacht und die Gedanken kreisen auch in der Freizeit – schlimmstenfalls sogar auch während der Nacht- und Schlafenszeit – immer wieder um das Ehrenamt.

Weiterhin sollte es ernst genommen werden, wenn Ehrenamtlichen auffällt, dass sie deutlich mehr Zeit in das Ehrenamt investieren als sie ursprünglich dafür vorgesehen haben. Häufig geht damit auch eine Entgrenzung der Einsatzzeiten einher: Viele Ehrenamtliche sind bereit, sich jenseits der zuvor festgelegten Einsatzzeiten, etwa in den Abendstunden oder am Wochenende, für die Anliegen der von ihnen begleiteten Personen einzusetzen. Eine ständige Erreichbarkeit kann ernsthafte gesundheitliche Einschränkungen wie Schlafstörungen, psychische Erkrankungen, Burn-out, Depression, körperliche Erschöpfung, Niedergeschlagenheit sowie Rücken- und Kreuzschmerzen zur Folge haben (Wöhrmann et al.2016). Auch der Verlust der Freude am Engagement ist ein wichtiges Warnsignal.



## SEKUNDÄRTRAUMATISIERUNG

Die Arbeit mit geflüchteten Menschen birgt das Risiko einer Sekundärtraumatisierung. Viele geflüchtete Menschen haben traumatisierende Erfahrungen wie Krieg oder Gewalt erlebt<sup>4</sup>. Wiederholte Schilderungen solcher Erlebnisse können bei Zuhörer:innen Symptome hervorrufen, die einem Trauma ähneln (siehe Kapitel 5 zum Umgang mit Trauma).

Besonders gefährdet sind Personen, die sich sehr stark emotional in ihre Arbeit einbringen oder die bereits eigene traumatische Erfahrungen gemacht haben. Ehrenamtliche sollten daher darauf verzichten, Details traumatisierender Erfahrungen zu erfragen und sich abgrenzen, sobald sie merken, dass sie Schilderungen als zu belastend empfinden.

---

4 Die Frage, wie viele geflüchtete Menschen unter einer Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) leiden, ist nicht eindeutig zu beantworten. Denn nicht jedes traumatische Erlebnis führt zwingend zu einer PTBS. Weitere Informationen hierzu sind unter <https://www.baff-zentren.org/faq/wie-viele-traumatisierte-gefluechtete-gibt-es/> zu finden.

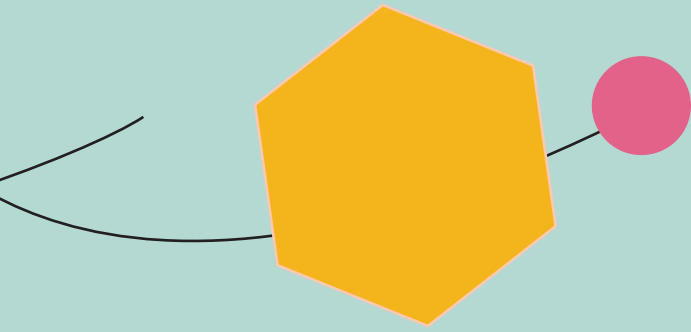


## STRATEGIEN UND TECHNIKEN DER SELBSTFÜRSORGE

Um die eigene Resilienz zu stärken und Sekundärtraumatisierungen zu vermeiden, ist Selbstfürsorge essenziell. Dazu gehören unter anderem folgende Maßnahmen:

- Entspannungstechniken wie progressive Muskelentspannung, Yoga oder Autogenes Training etc.
- Pausen und Erholung: Es sollten genügend Auszeiten und Erholungsphasen aktiv eingeplant werden, um die eigene emotionale Stabilität zu bewahren.
- Ausgleich suchen: Aktivitäten ausüben, die das eigene Wohlbefinden steigern wie zum Beispiel Sport, Tanzen, Aufenthalt in der Natur, Aktivitäten mit Freund:innen, Singen, Malen, Handwerken, Gartenarbeit. Sie alle können helfen, Energie aufzutanken.
- Supervision und Austausch: Gespräche mit anderen Ehrenamtlichen, Ehrenamtskoordinator:innen oder die Inanspruchnahme von Supervision bieten Unterstützung bei der Verarbeitung belastender Erlebnisse und der Erweiterung des Blickwinkels.
- Externe Hilfe annehmen: Wenn traumatische Erlebnisse oder psychische Probleme der geflüchteten Menschen das eigene Wohlbefinden beeinträchtigen, sollte professionelle Unterstützung in Anspruch genommen werden.





## **AUFHÖREN IST ERLAUBT**

Viele Ehrenamtliche investieren viel Energie in ihre Aufgabe und fühlen sich moralisch verpflichtet, ihre Tätigkeit unbedingt fortzuführen. Wenn das Engagement jedoch nicht mehr zu den eigenen Lebensumständen oder Kapazitäten passt, ist es völlig in Ordnung, das Ehrenamt zu pausieren oder zu beenden. Ein schlechtes Gewissen ist unnötig, denn keine ehrenamtliche Person ist unersetzlich. Es gibt viele alternative Unterstützungsangebote – sowohl von Haupt- als auch von Ehrenamtlichen – die geflüchteten Menschen weiterhelfen können.

Selbstfürsorge und Resilienz sind unverzichtbare Schlüssel, um langfristig erfolgreich in der Arbeit mit geflüchteten Menschen tätig zu sein und dabei die eigene Gesundheit zu schützen.

### **QUELLEN:**

Wöhrmann A. M., Gerstenberg S., Hünefeld L., Pundt F., Reeske-Behrens A., Brenscheidt F., Beermann B. 2016: Arbeitszeitreport Deutschland 2016. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)

van Dyk S., Boemke L., Haubner T. Solidarität mit Geflüchteten und Fallstricke des Helfens. Berliner Journal für Soziologie. 2021;31(3-4):445-473.

<https://www.psychosomatik.uk-erlangen.de/forschung/schwerpunkte/migration-psychische-gesundheit/psychische-belastungen-von-fluechtlingshelfern/>



# 7.

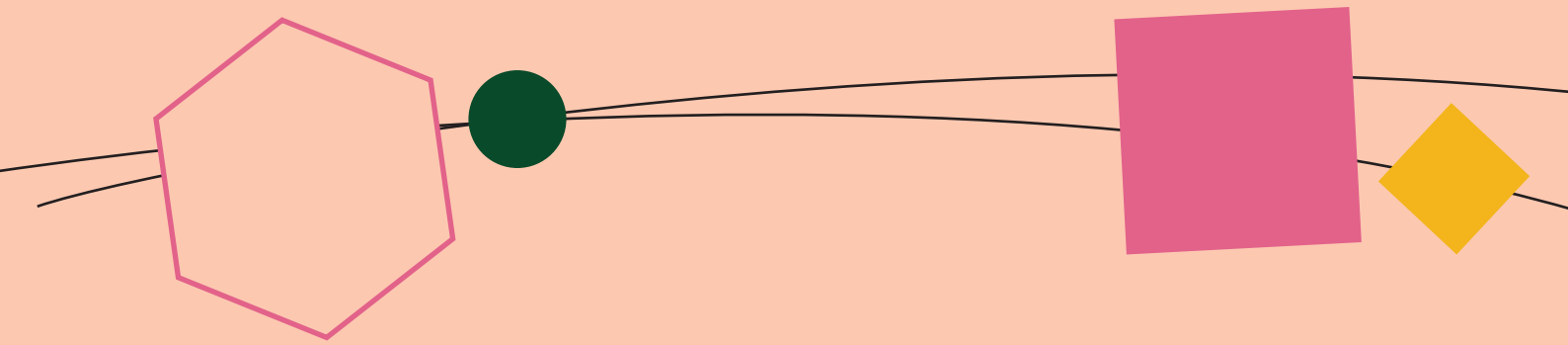
# Interaktion mit Kindern und Jugendlichen

Die Arbeit mit geflüchteten jungen Menschen erfordert besondere Achtsamkeit und Sorgfalt. Denn viele dieser Kinder und Jugendlichen haben möglicherweise schwierige und traumatische Erfahrungen gemacht.

Was ist daher zu beachten und was hat sich bewährt, damit die Rechte von Kindern und Jugendlichen immer umgesetzt werden und ihr Wohl im Zentrum unserer Arbeit steht?

**Tatevik Dallakyan,  
Albatros gGmbH**





## KINDER HABEN RECHTE!

Gemäß der UN-Kinderrechtskonvention sollen alle Kinder und Jugendlichen unabhängig von ihrem Alter, ihrer Herkunft, ihrem Aussehen oder ihrer Religionszugehörigkeit mit Respekt und Wertschätzung behandelt werden. Sie sollen stets ernst genommen und gehört werden. Alle Kinder und Jugendlichen sollen in einer Kultur des Miteinanders aufwachsen, die auf einer freundlichen und positiven Grundhaltung ihnen gegenüber basiert.

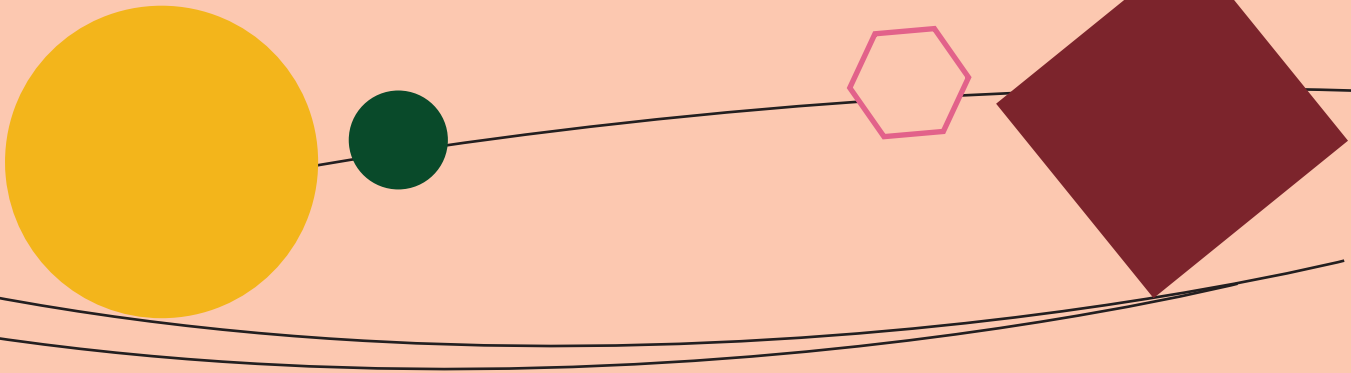
Kinder und Jugendliche haben ein Recht auf eine vertrauensvolle Umgebung, in der ihre persönlichen Grenzen respektiert werden. Unsere Aufgabe ist es, ihnen dabei zu helfen, ihre Wünsche und Bedürfnisse zu äußern und ihre Rechte wahrzunehmen. Wir hören Kindern aktiv zu und ermutigen sie, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen. Ebenfalls sehr wichtig ist eine gelebte Beschwerdekultur.

Wir nehmen die Anmerkungen oder Vorschläge junger Menschen ernst und sehen sie als Chance, unsere Arbeit weiter zu verbessern. Es ist uns ein großes Anliegen, dass Kinder und Jugendliche ihre Grenzen und Bedürfnisse kennenlernen und kommunizieren, was sie sich wünschen und was nicht. Ein „Nein“ wird immer respektiert, selbst wenn es ohne Worte ausgedrückt wird.



## DAS 4-AUGEN-PRINZIP

Um den Schutz von Kindern in der Unterkunft zu gewährleisten, beherzigen wir das sogenannte *4-Augen-Prinzip*. Es besagt, dass zur Betreuung von Kindern immer mindestens zwei Erwachsene gleichzeitig anwesend sein sollen. Diese Regel schützt nicht nur die Kinder, sondern auch Sie als ehrenamtliche:r Mitarbeiter:in vor möglichen Missverständnissen oder möglichen Anschuldigungen. Sollte es einmal nicht möglich sein, dass zwei Erwachsene gleichzeitig anwesend sind, achten Sie bitte darauf, dass die Türen offenbleiben, um eine transparente und sichere Atmosphäre zu schaffen.



## **WAS TUN IN AKUTSITUATIONEN?**

Bitte erfragen Sie zu Beginn ihrer Tätigkeit die Meldewege und Ansprechpersonen in Akutsituationen. Wenn Sie den Verdacht haben, dass das Wohl eines Kindes gefährdet sein könnte, ist es besonders wichtig, sensibel und verantwortungsbewusst zu handeln.

Bitte informieren Sie in einem solchen Fall sofort die Einrichtungsleitung oder die Person, die für den Kinderschutz zuständig ist. Bitte sprechen Sie die hauptamtlichen Mitarbeiter:innen an, wie Sie in einer Akutsituation reagieren sollen, falls keine hauptamtlichen Mitarbeiter:innen vor Ort sind.



## UMGANG MIT PSYCHISCHEN UND KÖRPERLICHEN GRENZEN

In der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen ist der respektvolle Umgang mit ihren physischen und emotionalen Grenzen zentral. Jeder körperliche Kontakt soll stets im besten Interesse des Kindes erfolgen. Fassen Sie Kinder nicht ohne deren vorheriges Einverständnis an. Übergriffige, gewaltvolle oder sexuell konnotierte Handlungen an Kindern sind selbstverständlich nicht erlaubt. Dazu zählen auch verbale Äußerungen. Kommunikation mit Kindern darf niemals unangemessene, abwertende oder anzügliche Ausdrücke enthalten. Umgekehrt ist es sowohl Ihr Recht als auch Ihre Pflicht, auch die Einhaltung Ihrer eigenen Grenzen einzufordern, sollten diese durch Kinder und Jugendliche überschritten werden.

Bevor Sie Kinder und Jugendliche fotografieren oder an Ausflügen teilnehmen lassen, holen Sie sich die ausdrückliche Zustimmung der Erziehungsberechtigten ein, idealerweise schriftlich. Einverständniserklärungen sollten sorgfältig dokumentiert und sicher aufbewahrt werden. Unbefugtes Veröffentlichen von Bildern oder das Mitnehmen der Kinder ohne entsprechende Erlaubnis verletzt das Vertrauen der jungen Menschen und ihrer Familien. Außerdem kann dies auch rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Zu diesem Thema finden Sie weitere Informationen und detaillierte Handlungsempfehlungen im Bereich Kinderschutz, unter anderem vom Deutschen Komitee für UNICEF, Plan International Deutschland und Save the Children Deutschland: <https://www.gewaltschutz-gu.de/servicestelle-gewaltschutz>



8.

# Nähe und Distanz

## **PROFESSIONELLE BALANCE VON NÄHE UND DISTANZ**

Für die Beziehungsgestaltung zwischen ehrenamtlichen Mitarbeiter:innen und geflüchteten Menschen ist eine Balance von Nähe und Distanz grundlegend. Mit „Nähe“ ist eine vertrauensvolle, verlässliche und empathische (Arbeits-)Beziehung gemeint, unter der notwendigen „Distanz“ keinesfalls Gleichgültigkeit, sondern eine notwendige Abgrenzung dieses ehrenamtlichen Engagements von einer persönlichen und privaten Beziehung.

**Ulrike Ottl,  
Diakonisches Werk in Stadt  
und Landkreis Osnabrück  
gGmbH**



## WARUM SPRECHEN WIR ÜBERHAUPT DARÜBER?

In der ehrenamtlichen Arbeit mit geflüchteten Menschen entstehen häufig längerfristige persönliche Beziehungen – doch diese sind immer von einer Machtasymmetrie gekennzeichnet, in der die geflüchtete Person weniger Macht besitzt als die ehrenamtlich tätige Person. Daher ist eine klare Trennung von freundschaftlichen Beziehungen und dem ehrenamtlichen Engagement wichtig, um ggf. falschen Erwartungen vorzubeugen und um (un-)beabsichtigten Grenzverletzungen vorzubeugen.

Unrealistische Erwartungen hinsichtlich der Handlungs- und Unterstützungsmöglichkeiten und der womöglich ständigen Verfügbarkeit an die ehrenamtlich tätige Person können über kurz oder lang zu Erschöpfung, Überforderung und ggf. Hilflosigkeit der Ehrenamtlichen führen.

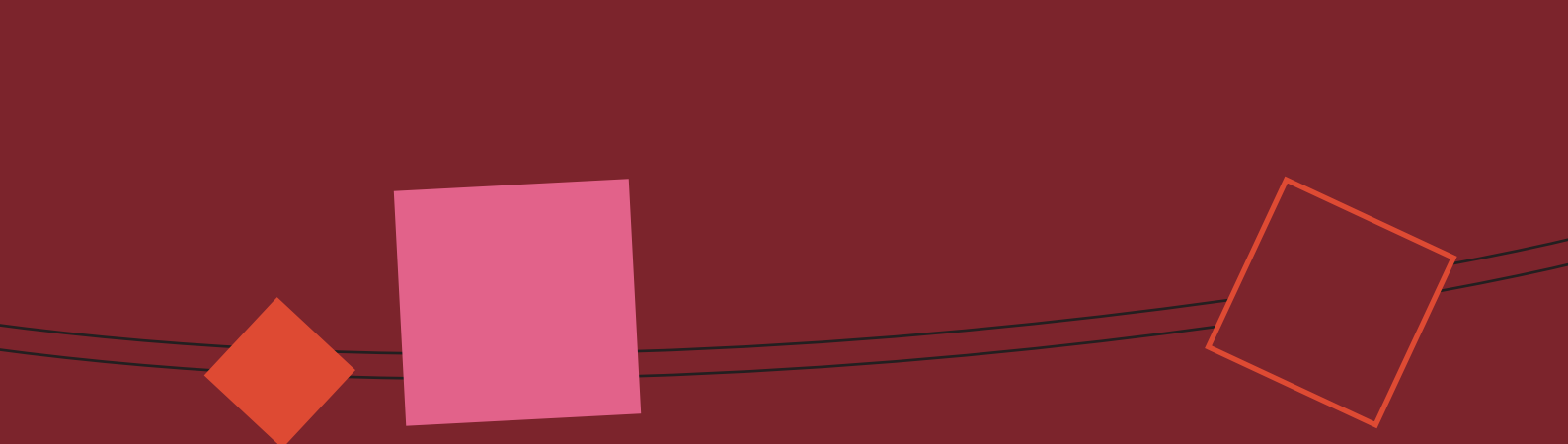
## HINWEISE FÜR DAS HERSTELLEN EINER SINNVOLLEN BALANCE VON NÄHE UND DISTANZ

Meist gibt es hauptamtliche Ehrenamtskoordinator:innen bei Verbänden, die als Ansprechpartner:innen für Ehrenamtliche fungieren, die Tätigkeiten koordinieren und für Austauschmöglichkeiten sorgen. Die Koordinator:innen sind auch für die Einarbeitung zuständig.

Ein Vertrag für ehrenamtlich tätige Personen inklusive eines Verhaltenskodex, der klar die erwünschten und nicht erwünschten Verhaltensweisen im Rahmen des ehrenamtlichen Engagements definiert, bildet einen hilfreichen Rahmen für die Tätigkeit.

Sinnvoll ist, sich zu Beginn der ehrenamtlichen Tätigkeit zu überlegen, welches Stundenkontingent man in das Engagement investieren möchte und zu welchen Zeiten bzw. an welchen Tagen man sich engagieren kann und möchte. Kommunizieren Sie diese an die anderen Mitarbeiter:innen sowie an die geflüchteten Menschen.





Ehrenamtliche und Ehrenamtskoordination sollten gemeinsam den Aufgabenbereich für die ehrenamtlich tätige Person klar definieren. Den geflüchteten Menschen sollte klar kommuniziert werden, welche Unterstützung in welchen Bereichen die Ehrenamtlichen leisten können und dürfen und welche nicht. Dies schützt vor Überforderung auf der einen und Frustration und Enttäuschung auf der anderen Seite.

Ebenfalls grundlegend ist die Überlegung, auf welchen Wegen und zu welchen Zeiten man erreichbar sein möchte (z.B. per Mail oder Telefon): Überlegen Sie genau, welche Kontaktdaten Sie herausgeben möchten. Das Herausgeben einer privaten Handynummer kann unter Umständen bedeuten, dass Sie Anfragen zu Zeiten erhalten, die nicht für das ehrenamtliche Engagement geplant waren. Bedenken Sie, dass Sie sich verpflichtet fühlen könnten, diese Anfragen auch jenseits der definierten Zeiten und Stundenkontingente hinweg zu beantworten.

Es ist sinnvoll, ein zweites (z.B. ausrangiertes) Telefon für das Ehrenamt zu nutzen oder ausschließlich über E-Mail oder nur zu den festgelegten Zeiten in der Unterkunft erreichbar zu sein. Eine klare Kommunikation über die Erreichbarkeit bzw. auch Nicht-Erreichbarkeit kann falschen Erwartungen vorbeugen. Klären Sie vorab, in welchen Räumlichkeiten die ehrenamtliche Unterstützung stattfindet – z.B. in einem Gruppenraum in der Unterkunft. Von einem Zusammentreffen in Ihrer privaten Wohnung ist dringend abzuraten, da dies den Charakter der (Arbeits-) Beziehung in einen persönlichen Bereich verschieben würde.

Der Austausch mit anderen Ehrenamtlichen und / oder der Ehrenamtskoordination ist hilfreich, um die eigene Rolle zu klären und die Erfahrungen im Ehrenamt zu reflektieren und zu verarbeiten.

Fragen Sie auch nach speziellen Fortbildungsmöglichkeiten für ehrenamtlich Engagierte (z.B. Angebote der DeBUG-Kontaktstellen).



## LEITGEDANKEN FÜR EINE PROFESSIONELLE BEZIEHUNGSGESTALTUNG

Auch wenn Ihnen möglicherweise manche Menschen mehr und manche weniger sympathisch sind: Achten Sie unbedingt auf die Gleichbehandlung aller Personen und vermeiden Sie die Bevorzugung von Einzelnen im Gruppenkontext.

Geben Sie Geld- und Sachspenden niemals an Einzelpersonen, sondern immer an eine Organisation, um die bestehenden Machtasymmetrien nicht noch zu verstärken und persönlichen Abhängigkeiten vorzubeugen.

Nehmen Sie Geschenke und Einladungen der geflüchteten Personen nicht an. Erfragen Sie dazu bitte die konkreten Regelungen Ihrer Organisation.

Verleihen Sie kein Geld und stellen Sie Ihr eigenes Konto nicht für Überweisungen etc. zur Verfügung.

Fordern Sie keinerlei Gegenleistungen für Ihre Hilfe ein – etwa in Form von Dankbarkeit, zu erbringenden Dienstleistungen oder Unterstützung im eigenen Haushalt – bzw. nehmen Sie diese nicht an, sollten Ihnen diese angeboten werden.

Das Eingehen von romantischen oder sexuellen Beziehungen zu den Personen, die Sie ehrenamtlich begleiten, ist aufgrund der bestehenden Machtasymmetrie höchst problematisch und nicht erlaubt.

# 9.

# Weiterführende Literatur

Der Leitfaden fasst wesentliche Themen zusammen, die ehrenamtliche Mitarbeiter:innen in ihrer Arbeit mit geflüchteten Menschen unterstützen und stärken sollen. Für eine vertiefte Auseinandersetzung mit den behandelten Inhalten empfehlen wir Ihnen die folgende weiterführende Literatur und zusätzliche Ressourcen:

## **OFFIZIELLE LEITFÄDEN UND STANDARDS**

### **BMFSFJ/ UNICEF et al. (2021): Mindeststandards zum Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften**

- Detaillierte Schutzstandards für die Arbeit in Unterkünften.
- [Mindeststandards | Bundesinitiative Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften](#)

### **AWO, DCV, DPWV, DRK, Diakonie (2023): Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften – Aktuelle Herausforderungen und Handlungsempfehlungen aus der Praxis**

- Handlungsempfehlungen und Praxisansätze.
- [DeBUG\\_Publikation\\_Gewaltschutz\\_in\\_Flüchtlingsunterkünften\\_Einzelseiten.pdf](#)

### **BAfF e.V./ Rosa Strippe e.V. (2023): Leitfaden für die Erkennung besonderer Schutzbedarfe von geflüchteten Menschen**

- Unterstützung zur Identifikation besonderer Bedürfnisse.
- [Leitfaden\\_besondere-Schutzbedarfe.pdf](#)

### **Caritasverband Karlsruhe e.V. und Diakonisches Werk Osnabrück (2023): Praxisleitfaden zur Implementierung und Begleitung von Bewohner:innenräten**

- Förderung von Mitbestimmung und Partizipation.
- [Praxisleitfaden\\_Bewohner\\_innenraete\\_2.Auflage\\_2023.pdf](#)

### **Stiftung SPI (2022): Schritt für Schritt zum Schutzkonzept**

- Anleitung zur Erstellung und Umsetzung von Schutzkonzepten.
- [Download | Bundesinitiative Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften](#)

### **UNICEF (2018): Kinderfreundliche Orte und Angebote für geflüchtete und migrierte Menschen in Deutschland**

- Praktische Ansätze für kinderfreundliche Umgebungen.
- [Download | Bundesinitiative Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften](#)

## **INFORMATIONEN- UND QUALIFIZIERUNGSANGEBOTE**

### **Deutsche Stiftung Engagement und Ehrenamt (DSEE)**

- Veranstaltungen und Seminarreihen.
- [Deutsche Stiftung Engagement und Ehrenamt](#)

### **Diözese Rottenburg-Stuttgart: Ehrenamtsportal. Ehrenamt verbindet**

- Strategien, Workshops und Selbstorganisationshilfen für Ehrenamtliche.
- [Ehrenamt verbindet | Das Ehrenamtsportal der Diözese Rottenburg-Stuttgart](#)

## **PRAKTISCHE ANLEITUNGEN UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN**

### **Diakonisches Werk Schleswig-Holstein Landesverband der Inneren Mission e.V; Evangelisch-Lutherische Kirche in Norddeutschland (2016): Leitfaden für Ehrenamtliche in der Flüchtlingsarbeit**

- Tipps zur kulturellen Sensibilisierung und Integration geflüchteter Menschen.
- [leitfaden\\_ehrenamt\\_2.indd](#)

### **Landratsamt Main-Spessart (2024): Leitfaden für Ehrenamtliche in der Geflüchtetenhilfe**

- Praktische Unterstützung bei Behördenbegleitung und Freizeitangeboten.
- [Leitfaden für Ehrenamtliche in der Geflüchtetenhilfe](#)

## **RECHTLICHE UND ORGANISATORISCHE RESSOURCEN**

### **Bundesamt für Justiz: Gesetz über außergerichtliche Rechtsdienstleistungen (RDG)**

- Klare Abgrenzung der rechtlichen Beratung durch Ehrenamtliche.
- [RDG - nichtamtliches Inhaltsverzeichnis](#)

## **NETZWERK UND PLATTFORM**

### **Servicestelle Gewaltschutz: Projekte im Rahmen der Bundesinitiative „Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften“:**

- Publikationen und Praxismaterialien: Umfassende Sammlung zu Schutzkonzepten, kinderfreundlichen Orten und Praxisempfehlungen.
- [Alle Publikationen | Bundesinitiative Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften](#)

### **Dezentrale Beratungs- und Unterstützungsstruktur für Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften (DeBUG)**

- Schulungen, Prozessbegleitung und Materialentwicklung zu Gewaltschutz.
- [DeBUG | Bundesinitiative Schutz von geflüchteten Menschen in Flüchtlingsunterkünften](#)





Gefördert vom:



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend