



# Leitfaden für den Umgang mit Ehrenamt

© Pressestelle PRISOD

## Grundsätzlich ist es so...

Wir sind gerne bereit zur Zusammenarbeit mit der interessierten Öffentlichkeit, solange...

... es den Interessen unserer Klienten zugutekommt.

... es unsere Arbeitsabläufe nicht beeinträchtigt.

... wir nicht instrumentalisiert werden für die Interessen anderer.

... potentielle Partner uns und unseren Klienten auf Augenhöhe begegnen.

... Regeln von Vertraulichkeit, Persönlichkeitsrecht und Datenschutz nicht verletzt werden.

## Vertrauen auf Augenhöhe

- Begrifflichkeiten > Wie wir miteinander und übereinander sprechen, beeinflusst unsere Beziehung. Da wir der Überzeugung sind, dass die Unterstützung von Flüchtlingen nur dann funktioniert, wenn sie auf Gleichwertigkeit aufbaut, gilt: Unterstützer erstreben keine *Patenschaften* oder *Mentorenschaften*, sondern *Tandems* oder *Freundschaften* auf Augenhöhe.
- Spiegelbild > Es hilft, sich in die Lage des Flüchtlings hineinzusetzen und immer wieder zu spiegeln: Wie würde es mir in einer ähnlichen Situation ergehen? Was würde ich mir als Flüchtling in z.B. Syrien erhoffen? Worin würden meine Herausforderungen dort bestehen?
- Kein Mitleid > Flüchtlinge sind keine hilflosen Opfer und nicht auf Mitleid angewiesen. Ein mitleidiges Entgegenreten führt dazu, dass Begegnungen als unangenehm empfunden werden könnten. Viele Flüchtlinge, die den Weg hierher gefunden haben, empfinden sich selber vielleicht als Helden.
- Nicht alles vorweg nehmen > Selbstermächtigung („Empowerment“) ist sehr wichtig. Wer unterstützt, indem er alle Aufgaben erledigt anstatt zu erklären, wie es funktioniert, der suggeriert den Flüchtlingen: *Du kannst das nicht, ich übernehme das für dich*. Solch eine Vorgehensweise behindert die soziale hauptamtliche Arbeit und wird von den Sozialarbeitern als unprofessionell und hinderlich empfunden.
- Mein Name ist Lieschen Müller, ich würde dich gern unterstützen. > Unterstützer stellen sich persönlich vor und erklären, dass sie *ehrenamtlich* unterstützen möchten, sämtliche Angebote *freiwillig* sind und *niemand zur Teilnahme gezwungen* wird.
- Das ist Ahmad, er ist mein Freund aus Syrien. > Unterstützer stellen Flüchtlinge nicht in der Öffentlichkeit bloß. Flüchtlinge werden nicht als „Flüchtlinge“, „mein Schützling“, „Analphabet“ oder ähnlich herabwürdigend vorgestellt.

- Was willst du? > Unterstützer orientieren sich an den Bedürfnissen der Flüchtlinge, nicht vordergründig an den eigenen Bedürfnissen. Nur weil jemand ganz gut töpfern kann, bedeutet das nicht, dass sich auch Flüchtlinge dafür begeistern müssen. Unterstützer richten ihre Angebote an den Gegebenheiten aus, die sie vorfinden. Nicht die Rolle des Unterstützers sollte im Vordergrund stehen, sondern die Begegnung: Wer bist du? Wo hast du gearbeitet? Was ist dein Lieblingsessen? etc.
- Keine Kopftuchdebatten > Unterstützer sind tolerant und weltoffen. Sie respektieren die Anschauungen von Flüchtlingen, ohne zu „erziehen“. Wertedebatten, z.B. „Nimm doch mal dein Kopftuch ab!“, wirken abschreckend.
- Herr Abdullah Mahmoud Islam Ebrahimzadeh? > Unterstützer merken sich den Namen des Geflüchteten, auch wenn manche nur schwierig auszusprechen sind. Bei Verabredungen werden Telefonnummern, Zimmernummern, etc. ausgetauscht, damit sichergestellt wird, dass sich beide ohne die Zuarbeit des Teams vor Ort wiederfinden.
- Nicht über, sondern mit! > Wir sprechen mit dem Sozialdienst im Wohnheim *nicht in Abwesenheit* der Betroffenen über die Flüchtlinge, sondern bitten sie zu Gesprächen hinzu. Die Sozialarbeiter unterliegen einer Schweigepflicht und sind nicht befugt, vertrauliche Informationen über ihre Klienten preiszugeben, wenn deren Einverständnis nicht vorliegt.
- Hilfe muss erwünscht sein > Unterstützer fragen nach: „Darf ich Ihnen helfen? Ist meine Unterstützung erwünscht?“ Oft werden ohne das Wissen von Flüchtlingen Schritte zur vermeintlichen Hilfestellung unternommen, die gar nicht in ihrem Interesse liegen.
- Keine leeren Versprechungen, die man nicht halten kann. > Unterstützer informieren sich über mögliche Hilfen, ohne Versprechen einzugehen oder unrealistische Hoffnungen zu wecken. Wer nicht weiter weiß, sagt: „Ich weiß auch gerade nicht weiter, aber ich kann mich für dich erkundigen“, anstatt Kompetenz vorzutäuschen.
- Geduld statt Missverständnisse > Wenn aufgrund sprachlicher Barrieren keine ausreichende Kommunikation möglich ist, sind komplizierte Erklärungen möglichst zu vermeiden. Durch die unterschiedlichen Perspektiven entstehen häufig unnötige Missverständnisse. Lieber einen Dolmetscher organisieren anstatt zu beunruhigen oder Wunden aufzureißen.
- Schweigepflicht für gegenseitigen Respekt > Unterstützer unterschreiben eine Schweigepflichtserklärung: *Ich werde über alles, was ich im Kontakt mit den Menschen, die in der Flüchtlingseinrichtung wohnen, mit ihren Angehörigen und ihren Freunden*

*an persönlichen Informationen erfahre, Stillschweigen gegenüber Dritten wahren. Ich verpflichte mich, vor einer als notwendig erachteten Preisgabe von vertraulichen Informationen (z.B. Aufenthaltsstatus, Fluchtweg, Traumata, persönliche Daten) das Einverständnis desjenigen zu erfragen, den diese Informationen betreffen. Ich veröffentliche keine persönlichen Daten oder Fotos, z.B. über Mailinglisten oder in Blogbeiträgen. Ich bin darauf hingewiesen worden, dass die Verletzung der Schweigepflicht u. U. strafbar ist.*

- Schulamt, Landesamt für Gesundheit und Soziales, Gesundheitsamt, Krankenhaus, Kita... > Bei einem Tandem ist es wichtig, sämtliche Schritte, die in die hauptamtliche Arbeit der Mitarbeiter eingreifen, im Vorhinein zu besprechen. Es ist hinderlich, für einen Flüchtling z.B. Ämter zu kontaktieren oder sich in asylrechtliche Fragen einzumischen, ohne den dafür notwendigen Überblick erhalten zu haben. Unterstützer sollten sich zusammen mit dem Flüchtling an einen im Wohnheim tätigen Sozialarbeiter wenden, um mit ihm mögliche unterstützende Schritte zu besprechen.
- Unser Aufgabengebiet im hauptamtlichen Sozialdienst > Beratung zu asyl- und aufenthaltsrechtlichen Grundlagen (Aufenthaltstitel und -zwecke, Flüchtlingsschutz, humanitäres Bleiberecht, Familiennachzug, Arbeitserlaubnis), Beratung zu sozialen Lebensbedingungen und Rechten Ansprüche asylsuchender, geduldeter und bleibeberechtigter Flüchtlinge auf Sozialleistungen (Asylbewerberleistungen, ALG II und Integrationsleistungen, Sozialhilfe, Ausbildungsförderung, Kinder- und Elterngeld), Beratung zu Leistungen bei Krankheit, Schwangerschaft und Behinderung, Beratung zur Erlangung einer Arbeitserlaubnis, erste Schritte in Ausbildung bzw. Studium, Anerkennung von Abschlüssen (Ausbildung, Studium, etc.), Vermittlung von Behörden- und Beratungsadressen, Terminvereinbarungen bei Ärzten, Krankenhäusern und anderen für die gesundheitliche Versorgung notwendigen Institutionen, Beratung bei der Schulwahl, Begleitung zur ersten Vorsprache in der Schule, grundsätzlich enge Abstimmung mit Schulamt, Senat, den Schulen und Kindergärten im Einzugsgebiet, ggf. Organisation von Alphabetisierungskursen, Vermittlung von externen Deutschkursen (VHS, Vereine), Planung, Organisation und Durchführung von integrativen Kinder- und Jugendprojekten, Beratung in Wohnungsfragen, aktive Unterstützung bei der Wohnungssuche, Abstimmung mit den zuständigen Leistungssachbearbeitern und Wohnungsanbietern (Mietkostenübernahme), Interventionen in Krisen- und Konfliktsituationen, Vermittlung zu Konfliktberatungsstellen, vor allem und unverzüglich bei häuslicher Gewalt, Hausaufgaben- und Nachhilfebetreuung, Ehrenamtsmanagement und Öffentlichkeitsarbeit *und zuletzt die Organisation von Sport- und Freizeitmöglichkeiten außerhalb der Unterkünfte*

# Sinnvolle Angebote planen

- 300 bedeutet nicht 300 > Die Anzahl der Bewohner ist nicht automatisch gleichzusetzen mit dem vorhandenen Interesse unter den Bewohnern.
- Keine Exklusivangebote, sondern Einbindung in bestehende Strukturen > Freizeitangebote für Flüchtlinge werden unterstützt, wenn sie der Integration dienen. Das bedeutet, dass sie sich nicht ausschließlich und exklusiv an Flüchtlinge wenden, sondern *gemischte Begegnungen* herbeiführen sollten (z.B. Theaterworkshop mit deutschen Schauspielern *und* Flüchtlingen).
- Bitte draußen! > Unterstützer sind angehalten, sich *Räumlichkeiten außerhalb des Wohnheims* zu suchen. Auf diese Weise lernen Flüchtlinge neue Wege und Orte kennen und werden nicht in ihrer Isolation bestärkt. Außerdem werden die internen Abläufe nicht gestört, indem z.B. Aufenthaltsräume zeitweilig nicht zur Verfügung stehen.
- Wen man nicht kennt, kann man auch nicht unterstützen. > Die notwendige Zeit und entsprechende niedrigschwellige Angebote für den Kontaktaufbau zwischen Unterstützern und Flüchtlingen müssen in die Konzeption einkalkuliert werden. Die Sozialarbeiter vor Ort genießen das Vertrauen der Flüchtlinge, können jedoch nicht die Verantwortung für unbekannte Projekte übernehmen. *Die Akquise von Teilnehmern unter den Flüchtlingen sollte daher Teil des Projekts sein.* Sie ist nicht die Aufgabe der hauptamtlichen Mitarbeiter.
- Bitte für immer und ewig! > *Kontinuierliche Angebote*, die regelmäßig über einen längeren Zeitraum stattfinden, sind sinnvoller als kurzfristige Angebote, die nur ein oder zwei Mal stattfinden.
- Mehrsprachige, bunte Plakate und Flyer > Bei der Konzeption von Angeboten ist es notwendig, Plakate oder Flyer in alle wichtigen Verkehrssprachen zu übersetzen. Neben Deutsch sind das die Sprachen Arabisch, Persisch, Englisch, Russisch und Serbokroatisch. Es gilt die Devise: Wenig Text, viele Bilder. *Es ist nicht Aufgabe der hauptamtlichen Mitarbeiter, Plakate und Flyer von Unterstützern zu übersetzen.*
- Der Weg ist das Ziel. > Die Begegnung zwischen Unterstützern und Flüchtlingen sollte bei allen Angeboten im Vordergrund stehen. Wichtig ist nicht die fertige Fotoausstellung, das Theaterstück oder das Schwimmbadzeichen. Den wirklichen Erfolg eines Projekts messen wir daran, wie freundschaftlich und vertraut die Teilnehmer sich begegnen.

# Umgang mit institutionell (geförderten) Projekten

- Kooperationsvereinbarungen > Wenn Unterstützer für ein Projekt öffentliche Gelder beantragen (z.B. EU-Förderprogramme) und dafür die Unterschrift der Heimleitung auf einer Kooperationsvereinbarung erbitten, ist an die Pressestelle zu verweisen, um das weitere Vorgehen mit der Geschäftsführung abzustimmen.
- Wir sind kein Zoo > Anfragen zu Besichtigungen durch Hospitanten, Schulklassen oder Studenten werden grundsätzlich nicht erlaubt, um die Privatsphäre der Flüchtlinge nicht zu verletzen. Falls Zweifel bestehen, verweist die Heimleitung die Anfrage an die Pressestelle. *Flüchtlingsheime der PRISOD können im Rahmen allgemeiner Öffentlichkeitsarbeit grundsätzlich nicht besucht werden.*
- Kompetenz beweisen anstatt eigene Finanzierung planen > Grundsätzlich gilt, dass wir institutionell geförderte Projekte nur dann unterstützen, wenn uns die Antragsteller und ihre Arbeit bereits durch ehrenamtlichen Einsatz bekannt sind und wir uns von ihrer Kompetenz überzeugt haben.
- Überstunden begrenzen > Bei der täglichen Arbeit der hauptamtlichen Mitarbeiter ist darauf zu achten, dass die individuellen Belange einzelner Bewohner bearbeitet werden. Das Management von ehrenamtlichen Angeboten sollte einen Umfang von wenigen Stunden in der Woche nicht überschreiten. Überstunden, die im Rahmen externer Angebote durch Unterstützer anfallen, sollten im Vorhinein mit der Heimleitung abgeklärt werden. Sie werden nur in Ausnahmefällen ermöglicht.
- Wir können nicht mitkommen. > Die Begleitung bei ehrenamtlichen Projekten durch hauptamtliche Mitarbeiter (z.B. um zu übersetzen) wird nur in Ausnahmefällen gewährt, über die die Heimleitung entscheidet.

## Projekte mit Kindern

- Mama, darf ich mit? > Ausflüge mit Kindern dürfen erst dann erfolgen, wenn das schriftliche Einverständnis der Eltern eingeholt wurde. Das dafür vorgesehene Formular ist zusammen mit dem Sozialdienst und den erziehungsberechtigten Eltern vor dem Ausflug auszufüllen.
- Dabei sein ist alles > Es ist sinnvoll, die Eltern zu motivieren: *Kommt doch mit!*, anstatt ausschließlich mit den Kindern unterwegs zu sein. Das fördert die Integration und den Zusammenhalt innerhalb der Familien, anstatt den Kindern exklusive Angebote zu ermöglichen, von denen die Eltern ausgeschlossen sind. Innerfamiliäre Entfremdung würde dadurch unterstützt.
- Martin, Hannes und Yazan > Auch bei den Projekten für Kinder ist darauf zu achten, dass Begegnung mit deutschen Kindern ermöglicht wird, anstatt exklusive „Flüchtlings-Workshops“ zu organisieren. In solchen Fällen ist es besonders wichtig, Vertrauensarbeit zu leisten und langfristige Angebote zu realisieren.
- Kinder sind keine Dolmetscher > Es ist zu vermeiden, dass Kinder, die in der Regel schnell Deutsch sprechen und verstehen, für Dolmetscherdienste zu Erwachsenenthemen eingesetzt werden, z.B. bei Elternabenden an der Schule oder bei Konflikten. Kinder sollten Kinder sein dürfen, unnötiger zusätzlicher Druck (z.B. als Vermittler zu den eigenen Eltern) sollte möglichst von ihnen ferngehalten werden.
- Erzähl doch mal vom Krieg! > Es ist zu vermeiden, Kinder (aber auch Erwachsene) unnötig auszufragen, um die eigene Neugier zu befriedigen. Themen, die an schreckliche Erlebnisse rühren, sollten vermieden werden.

## Frustabbau

- Bei interkulturellen Begegnungen entstehen Missverständnisse und Frust kommt auf. Verabredungen werden nicht eingehalten, Teilnehmer erscheinen gar nicht oder unpünktlich, das Interesse an den Angeboten bleibt aus, es mangelt an Verbindlichkeit oder eine Abschiebung droht. Im Kreise der Unterstützer sollten diese frustrierenden Erlebnisse aufgearbeitet werden. *Hauptamtliche Mitarbeiter sind nicht für das Verhalten der Bewohner verantwortlich.*