

# Das Beratungskonzept des Kölner Flüchtlingsrates e.V.

vom 22.04.2016

## 1. Einführung

Die Beratung von geflüchteten Menschen ist seit der Gründung des Kölner Flüchtlingsrates eine zentrale Säule seiner Aufgaben und Tätigkeiten. Das hier vorliegende Beratungskonzept des Kölner Flüchtlingsrates e.V. wurde im April 2016 vom Gesamtteam in dem Bewusstsein erarbeitet, dass es entsprechend fachlicher oder politischer Anforderungen angepasst und weiterentwickelt werden kann und es daher insgesamt als prozesshaft und nicht abschließend zu betrachten ist.

### 1.1 Präambel

Der Kölner Flüchtlingsrat tritt seit 1984 für die Wahrung der Interessen und die Durchsetzung der Menschenrechte von Personen ein, die nach Deutschland geflohen sind, um hier Schutz zu suchen.

Diese Ziele verfolgen wir auf kommunaler Ebene insbesondere durch Rechtsberatung, politische Arbeit und Projektarbeit.

Darüber hinaus engagiert er sich auf Landes- und Bundesebene aktiv für die Wahrung der Rechte von Flüchtlingen in Deutschland.

Politisch vertreten wir einen weiten Flüchtlingsbegriff. Aus vielerlei Gründen befinden sich Menschen auf der Flucht und suchen Schutz. Grundpfeiler des internationalen Flüchtlingsrechtes ist die Genfer Flüchtlingskonvention, das wichtigste internationale Dokument für den Flüchtlingsschutz mit der grundlegenden Definition des Flüchtlingsbegriffs. In regionalen Abkommen\* wird der Flüchtlingsbegriff auf Personen erweitert, die vor Krieg und Unruhen fliehen. Der subsidiäre Schutz regelt den internationalen Schutz insbesondere in Fällen, in denen die Todesstrafe, Folter oder unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Bestrafung im Herkunftsland drohen. Drohende Menschenrechtsverletzungen und individuelle erhebliche konkrete Gefahren für Leib, Leben oder Freiheit begründen zudem Abschiebungsverbote nach dem deutschen Aufenthaltsrecht (nationaler Schutz). Gegen politisch motivierte, willkürliche Restriktionen des Flüchtlingsbegriff ist zu betonen, dass bereits nach geltendem Recht eine Anhäufung von Diskriminierungen eine so gravierende Menschenrechtsverletzung darstellen kann, dass sie einer Verfolgung gleichkommt.

Schließlich führen z.B. Umweltzerstörung und Folgen des Klimawandels dazu, dass vielen Menschen der Aufbau und der Erhalt einer menschenwürdigen Existenz in Ihrem Herkunftsland unmöglich ist und sie daher zur Flucht gezwungen sind. Auch solche Fluchtgründe schließen wir politisch in den Flüchtlingsbegriff ein.

\*(Flüchtlingskonvention der Organisation für Afrikanische Einheit von 1969, Erklärung von Cartagena von 1984)

Unsere Haltung in der Arbeit mit und für Flüchtlinge ist wesentlich durch den Gedanken gekennzeichnet, dass alle Menschen frei und gleich an Würde und Rechten geboren sind, dass sie mit Vernunft und Gewissen begabt sind und einander im Geist der Solidarität begegnen sollen.

Das nachfolgende Beratungskonzept legt Grundsätze unserer Beratungsarbeit dar.

### 1.2 Historie / Protokoll der konstituierenden Sitzung

Der Kölner Flüchtlingsrat wurde am 19.03.1984 als Initiative von Flüchtlingen, Hauptamtlichen und Freiwilligen in der Flüchtlingsarbeit, Pfarrerinnen und Pfarrern, Vertreterinnen und

Vertretern von Wohlfahrtsverbänden und Menschenrechtsgruppen, Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten und anderen Menschen unterschiedlicher Weltanschauung und Religion im Haus der Evangelischen Kirche in Köln gegründet. Er ist einer der ältesten Flüchtlingsräte in Deutschland.

Das Protokoll der konstituierenden Sitzung verdeutlicht, dass – neben der „Schaffung von Öffentlichkeit“ und der „Aufklärung“ - die Beratung von Flüchtlingen eine Hauptaufgabe der Organisation werden sollte:

„Der Kölner Flüchtlingsrat wird sich für die Asylsuchenden mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln einsetzen. Diese Unterstützung umfasst u.a. Einzelfallhilfe: z.B. bei drohender Abschiebung, Auslieferung oder Ausweisung, Schikanierung durch die Behörden und durch die Polizei. Die Mitglieder des Flüchtlingsrates sind zu solcher Hilfe bereit, indem sie sich z.B. für eine Telefonkette zur Verfügung stellen, Unterkünfte besorgen u.v.m. Die Mitglieder des Flüchtlingsrates werden Rechtshilfe vermitteln. Durch diese Maßnahmen soll der Einzelne gegenüber den Behörden und der Polizei gestärkt werden.“

Über die Jahre hat sich die Arbeit des Kölner Flüchtlingsrates zunehmend professionalisiert. Heute unterhält der Verein mehrere Flüchtlingsberatungsstellen in Köln sowie eine in Bonn.

### 1.3 Vereinssatzung

*Der Kölner Flüchtlingsrat e.V. verfolgt die Zwecke (§ 2 Satzung),*

- *die Interessen von Flüchtlingen, die in der Bundesrepublik Deutschland Schutz suchen, gegenüber politischen Gremien, Verwaltungsstellen und gegenüber der Öffentlichkeit zu unterstützen,*
- *Schutzsuchende bzw. Flüchtlinge in asyl-, aufenthalts- und sozialrechtlichen Fragen zu beraten und außergerichtlich zu vertreten,*
- *ihnen weitere Hilfestellungen in ihren Angelegenheiten zu geben und*
- *Toleranz auf allen Gebieten der Kultur und der Völkerverständigung zu fördern.*

*Dazu baut der Verein eigene Beratungsstellen auf und unterhält sie, verwirklicht Anleitung i.S. § 6 Rechtsdienstleistungsgesetz und arbeitet mit Flüchtlingsräten und -organisationen auf Landes-, Bundes- und Europaebene zusammen, ferner mit Einzelpersonen, Institutionen und Kirchen, die gleichgerichtete Ziele verfolgen.*

Im Einklang mit der Vereinssatzung ist Beratung eine zentrale Tätigkeit der hauptberuflich Beschäftigten, die i.d.R. Angehörige der sozialen Berufe sind. Die professionellen Bezugsrahmen der Beratungstätigkeit liegen in der Sozialen Arbeit und der Pädagogik. Dieses Konzept beschreibt den Rahmen und wesentliche Merkmale unserer Beratungstätigkeit und dient insofern als Leitlinie für die berufliche Praxis.

### 1.4 „Flüchtlingen zu ihrem Recht verhelfen“

Eine zentrale Bedeutung für unsere Tätigkeit hat die Hilfe für Flüchtlinge beim Zugang zum Recht. „Flüchtlingen zu ihrem Recht verhelfen“, das Motto des Kölner Flüchtlingsrates, beinhaltet zunächst eine politische Dimension.

Die Politikwissenschaftlerin Seyla Benhabib weist unter Bezug auf Hannah Arendt auf verkürzte Menschenrechte von Asylsuchenden und Flüchtlingen hin:

„Die Einbeziehung auch dieser Menschen und die Entkriminalisierung ihres Status ist für uns eines der wichtigsten Anliegen zur Herstellung einer kosmopolitischen Gerechtigkeit.“<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Benhabib, Seyla (2006): Citizenship als politisches Problem in Zeiten der Globalisierung. In: Sozialwissenschaftliche Literatur Rundschau, Jg. 29, H. 52, 1/06, S. 103.

Flüchtlingen Rechte zu verleihen stellt Benhabib zufolge

„... keine Bedrohung für das Projekt eines freiheitlichen Staates (dar), ganz im Gegenteil: sie [die Rechte] befördern Integration, erschweren Ausgrenzung, erweitern Freiheit und verleihen der Demokratie eine zusätzliche Dynamik.“<sup>2</sup>

„Flüchtlingen zu ihrem Recht verhelfen“ – für den Kölner Flüchtlingsrat bedeutet dies sowohl Auftrag als auch Verpflichtung.

## 2. Das professionelle Selbstverständnis des Kölner Flüchtlingsrates e.V.

Wenn wir unsere Flüchtlingsberatung als Soziale Arbeit beschreiben, meinen wir damit, dass sie eine organisierte Hilfe für Flüchtlinge darstellt, an rechtliche Vorgaben gebunden ist, überwiegend von öffentlichen Mitteln abhängt und beruflich erbracht wird. Auch als niedrigschwelliges Angebot ist sie typisch für Soziale Arbeit.

Flüchtlingsberatung reagiert so auf die (oft asyl-/aufenthaltsrechtlich begründeten) Zugangsprobleme von Flüchtlingen zu Organisationen v.a. des Rechts-, des Bildungs-, des Gesundheits-, des Wirtschafts- und des politischen Systems. Sie hält dabei Leistungen bereit, die den Zugang zu gesellschaftlicher Partizipation ermöglichen bzw. erleichtern und als niedrigschwellige Hilfe nicht in die Kompetenz der helfenden Berufe dieser Systeme fallen.

Die Flüchtlingsberatung stellt den Kern unserer Beratungstätigkeiten dar. Daher verstehen wir – unter Berücksichtigung der öffentlichen Aufträge und Rahmensetzungen der Sozialen Arbeit (s.u.) – die Bedarfslage ratsuchender Flüchtlinge als Ausgangspunkt. Ausgehend von ihrer sozialen Lage richtet sich der beraterische Prozess auf ihre Ressourcen, die Stärkung ihrer Handlungsfähigkeit (Empowerment) bzw. das Aufzeigen und die Erweiterung ihrer Handlungsräume.

Dies schließt die Möglichkeit der Beauftragung der Beratungsstelle durch ratsuchende Flüchtlinge zur Interessenvertretung mit ein. Das *Advocacy-Mandat* der Sozialen Arbeit umfasst stellvertretendes Eintreten für Klient(inn)eninteressen zum einen im Einzelfall (sog. klient-zentriertes Advocacy) – im Verwaltungsverfahren regelmäßig durch Beauftragung, in Notlagen auch ohne expliziten Auftrag –, zum anderen als politische Interessenvertretung (sog. institutionelles Advocacy).<sup>3 4</sup>

Um dies an einem Beispiel zu verdeutlichen: Der Schulzugang von Flüchtlingskindern im § 15a AufenthG-Verteilungsverfahren scheidet oft an der Auslegung des § 34 Abs. 6 SchulG NRW, erst nach Zuweisung in die Kommune von einer Schulpflicht auszugehen. Im Rahmen der Sozialen Arbeit bemühen wir uns, diesen Flüchtlingskindern dennoch den Schulzugang zu ermöglichen. In der Flüchtlingsberatung wird ggf. auf den Klageweg zu verweisen sein – mit der Zielsetzung, letztlich über den Einzelfall hinaus politisch eine Öffnung des Schulzugangs für alle geflüchteten Kinder zu erreichen.

Als ein Element des professionellen Selbstverständnisses gilt für den Kölner Flüchtlingsrat e.V. die vollständige Anerkennung der Person unabhängig von ihrem rechtlichen Status. Dieser ist zudem für die Frage des Zugangs zu Beratung und ggf. Weitervermittlung unerheblich.

---

<sup>2</sup> Benhabib, Seyla (2008): Die Rechte der Anderen - Ausländer, Migranten, Bürger. In: Suhrkamp Verlag Frankfurt am Main, S. 93.

<sup>3</sup> Vgl. etwa Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit (2000), insb. Herriger, Norbert: Empowerment, S. 174-181; Wendt, Wolf Rainer: Klinische Sozialarbeit, S. 391-393; Staub-Bernasconi, Silvia: Soziale Arbeit, S. 619-625.

<sup>4</sup> Weiterführend auch Diskussionen um die Politisierung der sozialen Arbeit.

Als weiteres Element gilt das Prinzip, KlientInnen in die Lage zu versetzen, eigene Entscheidungen zu treffen und sich für die Konsequenzen ihrer Entscheidungen zu engagieren und zu vernetzen.

Wichtig ist dem Kölner Flüchtlingsrat e.V. zudem die Realisierung der vollen gesellschaftlichen Partizipation des Flüchtlings u.a. durch Förderung gleicher Zugänge

- zum Arbeitsmarkt,
- zu sozialer Unterstützung und Gesundheitsversorgung,
- zum Wohnungsmarkt,
- zu Bildung und Kultur im weiten Sinne und
- zu Erfahrungs- und Interessengemeinschaften

ggf. verbunden mit einer sozialräumliche Perspektive (Stadtquartier).

Der Kölner Flüchtlingsrat e.V. ist sich bewusst, dass auch durch seine Tätigkeiten Machtverhältnisse reproduziert werden. Gerade deshalb ist eine kritische Auseinandersetzung insbesondere mit den herrschenden sozio-ökonomischen Rahmenbedingungen und den Prozessen, die Rassismus und Diskriminierung initiieren und fördern, erforderlich, sei es auf politischer Ebene, sei es auch auf persönlicher oder anderer Ebene.

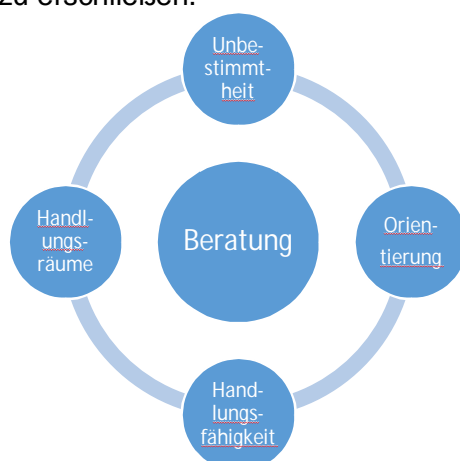
Auftragslagen oder Erwartungen Dritter – auch potentieller Zuwendungsgeber -, die nach Auffassung des Kölner Flüchtlingsrates e.V. nicht den Grundlagen und Vereinszielen entsprechen (mandatswidrige Aufträge), werden abgewiesen. Hierzu fallen u.a. ordnungsrechtliche, sicherheitsdienstliche oder kontrollierend-verwaltungsbezogene Aufgabenstellungen.

### 3. Beratung

#### 3.1 Einführung

Für unseren Zusammenhang eignet sich das Verständnis, dass Beratung eine *Grundform pädagogischen und sozialarbeiterischen Handelns* darstellt.

Ausgehend von einer Situation der Unbestimmtheit<sup>5</sup> zielt der Beratungsprozess darauf, den Ratsuchenden Orientierung zu ermöglichen, ihre Handlungsfähigkeit zu stärken und ihnen Handlungsräume zu erschließen.



<sup>5</sup> Anknüpfend an Klaus Mollenhauer betont Paul Mecheril (2004: Beratung in der Migrationsgesellschaft. Paradigmen einer pädagogischen Handlungsform. In: Cyrus, N./Treichler, A. [Hrsg.]. Soziale Arbeit in der Einwanderungsgesellschaft. Grundlinien, Konzepte, Handlungsfelder, Methoden. Frankfurt a.M., S. 379): „Beratung transformiert Unbestimmtheit (eine Frage, eine Unsicherheit, ein Klärungsbedürfnis etc. des Ratsuchenden) in unbestimmter Weise in eine Orientierung, die aber wiederum im Hinblick auf ihre handlungspraktische Relevanz unbestimmt bleibt und bleiben muss.“

Charakteristisch für die Kommunikationsform in der Beratung sind die Offenheit der Frage und des Ergebnisses, der Orientierungsprozess, das Ziel der Erkundung und Stärkung der Handlungsfähigkeit der Ratsuchenden sowie die Einbeziehung ermöglichender und beschränkender Handlungsräume.

Diesem Verständnis liegt die Vorstellung zugrunde, dass die Ratsuchenden grundsätzlich entscheidungs- und handlungsfähige Subjekte sind und dass Beratung eine Funktion erfüllt im Rahmen ihrer Aufklärung. Dementsprechend ist das Ergebnis des Beratungsprozesses grundsätzlich offen.

Zudem wird psycho-sozialen Faktoren in der Beratung bewusst Aufmerksamkeit geschenkt. Das heißt, dass ein Bewusstsein darüber herrscht, dass soziale Bedingungen und psychische Verfassungen das Erleben und Verhalten in der Beratungssituation beeinflussen und daher reflektiert und einbezogen werden müssen.

Dieses Beratungsverständnis lässt sich sowohl auf unsere Arbeit mit Flüchtlingen anwenden als auch auf unsere Zusammenarbeit mit anderen Organisationen, Institutionen und Einzelpersonen.

### **3.2 Rechtsberatung**

Unsere Soziale Arbeit für Flüchtlinge beim Zugang zum Recht umfasst die Vermittlung von Rechtsinformationen, die Beratung von Schutzsuchenden bzw. Flüchtlingen in asyl-, aufenthalts- und sozialrechtlichen Fragen sowie die außergerichtliche Vertretung.

Unsere Flüchtlingsberatung i.S.d. Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG) wird dann als Rechtsdienstleistung erbracht, wenn der konkrete Einzelfall geprüft und unter Einbeziehung dieser Aspekte beraten wird und wenn ggf. auch eine außergerichtliche Vertretung im Verwaltungsverfahren erfolgt. Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, so handelt es sich nicht um eine Rechtsdienstleistung, sondern um eine Weitergabe rechtlicher Informationen.

Die Umsetzung des rechtlichen Rahmens wird durch das Programm Anleitung gewährleistet (§ 6 Abs. 2 RDG).

### **3.3 Psychologische Beratung**

In der Psychologischen Beratung wird versucht, psychisch belastete Flüchtlinge aus ihrer Isolation zu holen und zu einem geregelten Tagesablauf zu motivieren. In Einzelgesprächen wird den Klienten Raum gegeben, um über die psychische Belastung oder das erlittene Trauma zu reden. Die Gespräche finden in einem geschützten und persönlichen Rahmen statt.

Durch die regelmäßigen Beratungstermine wird der Betreute bis zu einer Stabilisierungsphase begleitet. Parallel wird verfolgt, ob eine medizinische Unterstützung oder eine Behandlungsmaßnahme notwendig ist.

### **3.4 Beratung für auszugsberechtigte Flüchtlinge**

Das Ziel des Projektes Auszugsmanagement ist es, Wohnungen für Flüchtlinge zu finden, denen der Auszug aus dem Wohnheim, Hotel oder Notunterkunft erlaubt wurde. Das Auszugsmanagement leistet durch Aufklärung und Beratung wichtige Motivationsarbeit und hilft bei der Wohnungssuche. Hierzu werden die Flüchtlinge zu einem Erstberatungsgespräch eingeladen und über mögliche Zugänge in den Kölner Wohnungsmarkt informiert. Während einer Vermittlung werden die Flüchtlinge bei den Besichtigungsterminen, Behördengängen, beim Abschluss eines Mietvertrages und drei Monate nach dem Umzug begleitet und beraten.

### **3.5 Beratung zum Zugang in den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt**

Ziel der Beratung zum Zugang in den Arbeits- und Ausbildungsmarkt ist es, den Klientinnen und Klienten Handlungsräume zu erschließen, die perspektivisch die Aufnahme einer Erwerbstätigkeit ermöglichen. Dies geschieht z.B., indem den ratsuchenden Flüchtlingen in Einzel- oder Gruppengesprächen die aktuelle Rechtslage dargelegt und eine Orientierung in der arbeitsmarktbezogenen Beratungslandschaft geboten wird. Zudem werden im Rahmen der Beratung die schulischen und beruflichen Hintergründe erfragt, um anschließend gezielt weitere Schritte in die Wege leiten zu können, die die Klientinnen und Klienten zu der Aufnahme einer Erwerbstätigkeit hinführen. So vermittelt die Beratung beispielsweise ihre Zielgruppe an berufsbezogene Deutschkurse, diverse Arbeitsmarktakteure und Beratungsstellen für die Berufsanerkennung. Die Beratenden begleiten in diesem Zusammenhang ihre Klientel im Bewerbungsverfahren, indem sie diese bei der Erstellung von Bewerbungsgunterlagen unterstützen und den Kontakt zu möglichen Arbeitsgebern und Ausbildungsbetrieben suchen. Aufgabe der Beratung ist es auch, die Klientinnen und Klienten direkt in eine Erwerbstätigkeit zu vermitteln.

Auch im Fall der Aufnahme einer Arbeit oder einer Ausbildung führen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Beratungsstelle ihre Betreuung fort und stehen sowohl den Klientinnen und Klienten als auch den Ausbildungs- und Arbeitgebern bei Bedarf beratend zur Seite.

### **3.6 Beschwerdemanagement des Landes NRW**

Das Beschwerdemanagement bzw. die dezentrale Beschwerdestelle stellt eine Anlaufstelle für Beschwerden aller Art für Flüchtlinge in den regulären Erstaufnahme- und Unterbringungseinrichtungen dar. Das Beschwerdemanagement als eine unabhängige Stelle soll Missstände innerhalb der Unterkunft aufdecken und eine menschenwürdige und ihren Bedürfnissen entsprechende Unterbringung, Versorgung und Betreuung gewährleisten. Ist die Beschwerde der BewohnerInnen vor Ort nicht lösbar, wird sie an die überregionale Koordinierungsstelle weitergegeben.

### **3.7 Beratung für Freiwillige**

Beratungsangebote für Freiwillige beziehen sich auf das freiwillige Engagement zugunsten von und mit Flüchtlingen. Sie beinhalten Reflexionsangebote zu dem Engagement, eigenen Motiven, Zielsetzungen, möglichen Übereinstimmungen und Konflikten mit den Interessenslagen von Flüchtlingen, sowie Praxisbezogene Beratung<sup>6</sup>. Bzgl. asyl- und aufenthaltsrechtlicher Fragen ist zu unterscheiden von der Prüfung des rechtlichen Einzelfalls, die der Flüchtlingsberatung vorbehalten ist.

### **3.8 Weitere Beratungsfelder**

Weitere Beratungsfelder können sich aufgrund künftiger Arbeiterfelder ergeben.

Ergänzend an die in 3.2 - 3.6 genannten Flüchtlingsberatungen, bzw. die in 3.7 genannte Beratung für Freiwillige, geben alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Vereins Auskünfte und Informationen aus ihren jeweiligen Arbeits- und Kompetenzbereichen weiter. Zielgruppen dieser Auskünfte können sowohl Organisationen und Institutionen, aber auch Freiwillige und interessierte Einzelpersonen sein. Die Weitergabe von Informationen (z.B. zu allgemeinen rechtlichen Fragestellungen) erfolgt oftmals in Form von Einzelgesprächen. Regelmäßig werden zudem Einladungen zu Fortbildungs- und Informationsveranstaltungen

---

<sup>6</sup> Freiwilliges Engagement in der Flüchtlingsarbeit zeichnet sich anders als professionelle Sozialarbeit häufig besonders durch die Orientierung auf die persönliche Begegnung aus. Die angestrebte besondere Nähe stellt dabei eine Stärke und eine Schwierigkeit im freiwilligen Engagement dar.

wahrgenommen, z.B. zum Thema „Umgang mit traumatisierten Flüchtlingen“ bei Reflexionstreffen von Freiwilligen oder zur „Grundsituation eines Geflüchteten“ bei diversen Organisationen.

#### **4. Personal**

##### **4.1 Qualifikation**

Wie in der Sozialen Arbeit üblich, setzt der Träger i.d.R. den B.A. Soziale Arbeit als formale berufliche Qualifikation für eine Anstellung voraus.

Elemente der erforderlichen fachlichen Qualifikation sind u.a.:

- Kenntnisse der Sozialen Arbeit,
- Kommunikations- und Beratungskompetenz,
- Auseinandersetzung mit den Themen „Rassismus“ und „Kulturalisierung“,
- Kenntnisse des internationalen, europäischen und deutschen Migrationsrechts einschl. der sozialrechtlichen Rahmenbedingungen,
- Sozialwissenschaftliche Kenntnisse im Bereich Flucht und Migration,
- Fähigkeit zum Erkennen spezifischer Bedarfe und Vulnerabilität, Orientierung auf Lebenslagen und Lebenswelten, Kompetenzen in der partizipativen, empowerment- und inklusionsorientierten Arbeit,
- Menschenrechtsorientiertes Mandatsverständnis, reflektierte Parteilichkeit,
- Konfliktfähigkeit,
- Frustrations- und Ambiguitätstoleranz,
- Koordinations- und Kooperationsfähigkeit,
- Empathie,
- Kompetenzen in den Bereichen Konzeptentwicklung, Evaluation und Dokumentation,
- Weitere Kompetenzen.

Vorhandene Sprachkenntnisse sind ein wichtiges Element des Beratungssettings.

##### **4.2 Einzel- und Teamsupervision**

In unseren Tätigkeiten kommen Selbstreflexion und Teamfähigkeit große Bedeutung zu. Der Träger fördert dies durch regelmäßige Inanspruchnahme von Teamsupervision durch das gesamte Team. Des Weiteren rät er allen MitarbeiterInnen zu regelmäßigen Einzelsupervisionen. Die Kosten hierfür werden, sofern sie innerhalb des mit dem Träger vereinbarten Rahmens liegen, erstattet.

##### **4.3 Kollegiale Beratung**

Die MitarbeiterInnen des Kölner Flüchtlingsrates e.V. haben bei den regelmäßigen Teamsitzungen Gelegenheit, sich über ihre Arbeitsfelder und die Beratungspraxis auszutauschen. Außerdem besteht jederzeit die Möglichkeit, sich mit Fachfragen, die sich in der Beratungsarbeit ergeben haben, an die KollegInnen, an die Geschäftsführung oder an den zuständigen Ansprechpartner zu wenden, der das Programm Anleitung durchführt.

##### **4.4 Fort- und Weiterbildung, u.a. Teilnahme am „Programm Anleitung“**

Das Programm „Anleitung“ ist obligatorisch für alle Angestellten des Kölner Flüchtlingsrates, die Rechtsberatung durchführen. Für die Angestellten, die keine Rechtsberatung durchführen, besteht optional die Möglichkeit bei den Fortbildungen des Programms „Anleitung“ teilzunehmen.

Des Weiteren besteht die Möglichkeit für alle Angestellte des Kölner Flüchtlingsrates, Fort- und Weiterbildungen nach den gesetzlichen Vorschriften zu machen. Dies wird vom Verein gefördert. Der entstehende Kosten- und Zeitaufwand wird nach individuellen Bedarf entschieden.



## **Anlage zum Beratungskonzept:**

### **Was ist das psycho-soziale Ziel meiner Beratung?**

- Zugewandtheit -> das Gefühl zu vermitteln, dass jmd. zuhört und sich interessiert
- zugewandt sein
- respektvoll sein
- Empathie (sich nicht hinter Rechten verstecken)
- Wertschätzung
- erreichbar sein
- Frustration nehmen
- Aufbauen
- Stabilisierung der KlientInnen
- Positives verstärken, Negatives verringern
- Verbesserung der Wohnsituation -> Verbesserung der Wohnqualität – subjektorientiert und nicht faktisch
- Verbesserung der Lebenssituation oder zumindest größere Zufriedenheit und Selbstwirksamkeit bei Flüchtlingen
- Entlastung der KlientInnen
- Ehrlichkeit und Mut zusprechen
- Beruhigen / Geduld erzeugen
- Zeit nehmen, auch wenn wenig Aussichten
- vernetzend arbeiten = Case Management
- Stärkung (der) Handlungsfähigkeit
- Erschließung (von) Handlungsräumen
- Handlungsoptionen öffnen

### **Wie berücksichtige ich die psycho-soziale Verfassung und Ressourcen meiner Klient\*innen, was ist mir dabei besonders wichtig?**

- Anschlusstermine / Kontakt halten
- Verantwortlichkeiten klären
- Unterstützung und Informationen anbieten
- Ressourcenerkundung
- lösungsorientiert handeln + reden
- Gesprächsverlauf entsprechend der Verfassung/Ressourcen gestalten
- Beratungssetting entsprechend der Verfassung/Ressourcen gestalten
- subjektorientierte Begleitung während des gesamten Prozesses
- Begegnung mit den Klienten auf Augenhöhe -> er ist Spezialist für seine Verfassung / seiner selbst
- „Augenhöhe“, keine Bevormundung
- wo möglich, Förderung von Autonomie
- Informationsgabe als Möglichkeit für Rückgewinnung der Selbstkontrolle
- ggf. Hinweis auf eigene Stärken und Potenziale
- Anliegen ernst nehmen
- Prioritäten (auch Status quo beizubehalten) berücksichtigen
- psychische Erkrankungen im Blick haben

### **Was sehe ich als Herausforderung?**

- Setting (ich bin keine Therapeutin, sehe aber Bedarfe -> beeinflusst meine rechtliche Beratung)
- Kommunikationsebene aufbauen (bei Sprach- und Übersetzungsproblemen)
- tatsächlich die „richtigen“ Worte zu finden

- mehr zu sagen als „ach, es wird schon“ / „nur Geduld“
- mir bewusst bleiben, dass nur einen Ausschnitt des Lebens der Beratenden kenne
- alles können wollen
- Anspannung, Wut, wenn Rechte verwehrt werden – nicht an Klient\*innen auslassen
- „Machtungleichgewicht“ zwischen Flüchtlinge und ehrenamtliche Paten/Patinnen und Mentor(inn)en
- mich abfinden mit gegebene Strukturen
- sozial erwünschter Dialog / Antworten
- „Maternalismus“
- nicht nach Sympathien gehen
- Klient\*innen abgeben, wenn Sympathie nicht da
- erreichbar sein
- vermittele ich Wohnungen für Klienten oder Klienten für Wohnungen?!?
- unter Druck setzen lassen (emotional, zeitlich – von Klienten und Ehrenamtlichen oder Jugendamt)
- Zeitaufwand um psycho-soziale Verfassung zu Berücksichtigen und Freiraum dafür zu schaffen
- Einschätzung der psycho-sozialen Situation
- psycho-soziale Verfassung „richtig“ zu erkennen
- Umgang mit Emotionen in der Beratung
- Ansprechen sensibler Themen, v.a. im Beisein vieler -> Aushalten
- systematisches Vorgehen
- in kürzester Zeit herauszufinden, welche Ressourcen vorhanden sind und welche Bedarfe bestehen / berücksichtigt werden müssen
- Ressourcen zu thematisieren und stärken
- Zeit für Ressourcensuche
- aufenthaltsrechtliche Überlagerung
- „Nachsorge“ i.d. Kommune