Beratungsforum Engagement

Ein Projekt der
Landesfreiwilligenagentur Berlin
Kompetenzzentrum für Engagement

Bewohnende erreichen, Teilnahme stärken

– Impulse und Best-Practice-Beispiele für die Arbeit in Unterkünften für Geflüchtete

Autorin: Julie Jankovic in Zusammenarbeit mit dem BfE-Team.

Ein Extra Dank für wertvolle Hinweise geht an Fabian Bork (Integrationsbüro Treptow-Köpenick)

Beratungsforum Engagement für Geflüchtete
Schumannstrasse 3 | 10117 Berlin
www.landesfreiwilligenagentur.berlin
www.beratungsforum-engagement.berlin

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung – warum diese Praxishilfe? 3
2. Warum bleiben Menschen weg? 3
3. Barrieren für die Teilnahme 4
4. Ideen für die Mobilisierung 4
   Exkurs zur Kooperation mit externen Projekten 7
5. Umgang mit Erwartungen 7

1. Einführung – warum diese Praxishilfe?

Ein Thema, das Ehrenamtskoordinator:innen (EAK) immer wieder beschäftigt, ist die Frage: **Wie motivieren wir Bewohner:innen in Unterkünften für Geflüchtete, an unseren Angeboten teilzunehmen?**
Denn oft gibt es viele tolle Ideen und Angebote, aber am Ende kommen nur wenige oder sogar keine Interessierten zu den Terminen. Das führt bei allen Beteiligten (EAK, Ehrenamtliche, oder Projektverantwortliche) häufig zu Frust und Ratlosigkeit.

Typische Fragen, die dann aufkommen sind: *Wie erreiche ich die Bewohnenden? Welche Angebote werden tatsächlich gebraucht und gewünscht? Wie mache ich Angebote in der Unterkunft bekannt? Und vor allem: Wie sorge ich dafür, dass am Tag der Veranstaltung auch Menschen kommen?*

Diese Praxishilfe möchte praktische Antworten und Orientierung geben.
Sie ist eine Sammlung erprobter Ideen (Best-Practice-Beispiele) und Erfahrungen aus der Arbeit von EAK der letzten Jahre – ergänzt um Leitfragen, die zur Selbstreflexion und zum besseren Verständnis des Kontextes anregen sollen.

Wichtig: es gibt kein Patentrezept! Jede Unterkunft, jede Zielgruppe und jede EAK ist anders. Diese Praxishilfe soll dir helfen, mit Impulsen und Ideen deinen eigenen Weg zu finden.

2. Warum bleiben Menschen weg?

Bevor wir uns Gedanken über Lösungen und Antworten auf die oben genannten Fragen machen, wollen wir zunächst mögliche Gründe für das Fernbleiben verstehen. Denn oftmals gibt es gute Gründe dafür. Verständnis dafür zu entwickeln ist ein wichtiger Schritt, auch für das eigene Erwartungsmanagement, zu dem wir später noch kommen werden.

Mögliche Gründe für eine geringe Teilnahme können sein:

- **Unsicherheit im Asylverfahren:**
  Viele Bewohner:innen stecken noch mitten im Anerkennungsprozess. Ihr Alltag ist von Unsicherheit geprägt – das Überleben hat Vorrang vor Integration.
- **Psychische Belastung:**
  Manche Menschen sind emotional überfordert, ziehen sich zurück und fühlen sich nicht in der Lage, an sozialen Aktivitäten teilzunehmen. Hier gilt: Rückzug kann wichtig sein – aber ab wann wird Aktivierung gesünder? **Das ist eine Frage für professionelle psychosoziale Begleitung!**

- Andere Prioritäten:
  Niemand lebt gerne in einer Gemeinschaftsunterkunft. Manche Bewohner:innen möchten sich nicht mit den anderen Bewohnenden identifizieren und vermischen, sondern einfach nur eine eigene Wohnung finden und ihr Leben selbst gestalten.
- Eigenes Leben bereits aufgebaut:
  Einige Bewohnenden leben schon seit Jahren in der Unterkunft, haben Arbeit, Familie und sind gut ausgelastet. Für sie sind die Angebote der Unterkunft schlicht nicht relevant.

All diese Gründe sind legitim! Sie zu verstehen und zu akzeptieren, bedeutet, die Autonomie und Selbstbestimmung der Bewohner:innen zu respektieren.

3. Barrieren für die Teilnahme

Es gibt aber natürlich auch viele Bewohnende, die Interesse an Anbindung, Aktivtäten und Unterstützung haben. Um diese Menschen zu erreichen und abzuholen, und um ihnen die Teilnahme an Angeboten zu erleichtern, ist es wichtig, den Zugang zu den Angeboten möglichst niedrigschwellig zu halten. Es gibt eine Reihe an Hindernissen, die Bewohnende von der Teilnahme abhalten:

- Sprachliche Hürden
- Psychische Belastungen (Depression, Angststörung, Sucht…)
- Scham, Angst, Unsicherheit, mangelndes Vertrauen und Selbstvertrauen
- Kulturelle und soziale Faktoren (z.B. Frauen fühlen sich nur in Frauenrunden wohl, Jugendliche wollen sich von Kindern abgrenzen…)
- Unklare Erwartungen (Bewohnende verstehen die Angebote nicht und wissen nicht, was sie erwarten können, oder haben andere Erwartungen)
- Fehlende Kinderbetreuung
- Zeitmangel
- Mobilitätseinschränkung

Tipp:
Überlegt im Team, welche Barrieren in eurer Unterkunft besonders relevant sind – und wie ihr sie konkret abbauen oder verringern könnt.

4. Ideen für die Mobilisierung

Die Erfahrung hat gezeigt, dass ein wichtiger Aspekt für die erfolgreiche Umsetzung mit reger Teilnahme an Angeboten Geduld ist. Beziehungen müssen aufgebaut werden und wachsen.

Vieles hat mit Vertrauen zu tun und dieses aufzubauen braucht Zeit und auch ein gewisses Maß an Frustrationstoleranz, wenn es nicht gleich klappt.

Eine Grundvoraussetzung für die Teilnahme an Angeboten ist, dass die Angebote den **Bedarfen, Interessen und Wünschen der Bewohnenden** entsprechen. Nimm dir Zeit für die Analyse und Konzeption von Angeboten!

Wie finde ich heraus, was gewünscht ist?

- **Fragebogen in der Willkommensmappe:** Frage bei Einzug nach Hobbys, Interessen und Kompetenzen.
- **Tür- und Angelgespräche:** EAK haben – im Gegensatz zum Sozialteam – die Herausforderung, dass sie nicht automatisch Kontakt zu den Bewohnenden haben. Der Kontakt ist aber wichtig, um herauszufinden, welche Bedarfe die Bewohner:innen haben. Deswegen ist es durchaus legitim und wichtig, dass EAK Gelegenheiten im Hof, Garten oder bei Festen nutzen, um informell ins Gespräch zu kommen – oft erfährt man so mehr als durch schriftliche Abfragen.
- **Bewohner:innenrat einbinden:** Hier kommen Wünsche und Themen direkt von der Zielgruppe.
- **Zusammenarbeit mit der Kinderbetreuung:** Sie kennen die Bedarfe der Familien.
- **Sozialteam als Partner:** das Sozialteam ist nah an den Bewohner:innen dran und weiß, welche Angebote Anklang finden. Eine gute Zusammenarbeit ist also sehr relevant. Außerdem können die Kolleg:innen vom Sozialteam in den Sprechstunden/Beratungen über Angebote informieren und Werbung machen. **Wichtig**: das Sozialteam sollte die Rolle der EAK gut verstehen (die EAK ist eine ENTLASTUNG für das Sozialteam, wenn die Zusammenarbeit und Kommunikation gut funktioniert)!

Tipp: Eine ausführliche Handreichung zur Bedarfsermittlung findest du auf S. 4 der BfE-Praxishilfe „Die Unterkunft und ihre Umgebung - eine Standortbestimmung“

Wie erreiche ich die Bewohnenden und wie motiviere ich sie zur Teilnahme an Angeboten?

- **Aushänge mit Piktogrammen** und schöner Gestaltung – aber: Allein reichen sie meist nicht.
- **Mehrsprachige Bewerbung** der Angebote.
- **Sichtbare Orte nutzen**: Wenn Angebote dort stattfinden, wo Bewohner:innen ohnehin vorbeikommen, weckt das Neugier.
- **Essen und Getränke** sind immer eine weitere Motivation und schaffen eine angenehme lockere Atmosphäre.
- **Multiplikator:innen gewinnen**: gut vernetzte Bewohner:innen können Mund-zu-Mund Propaganda betreiben.

- **Digitales „Schwarzes Brett“**, z.B. über einen QR-Code, oder eine Messenger-Gruppe mit den Bewohnenden.
- **Infoblätter** persönlich oder in Briefkästen verteilen.
- **Regelmäßige Termine**, die über einen längeren Zeitraum angeboten werden, geben Struktur.
- **Timing beachten**: Angebote nicht zu früh, aber auch nicht zu kurzfristig ankündigen.
- **Am Tag selbst** kann man anwesende Teilnehmende fragen, ob sie weitere interessierte Personen kennen und sie bitten, diese direkt einzuladen.
- **Zeitpunkt des Angebots beachten**: Wann haben die Bewohner:innen wirklich Zeit? (Wochenende? Abends? Vormittags?) Wann haben sie Kapazitäten?
- **Beteiligungsmöglichkeiten:** Wenn Bewohner:innen selbst mitgestalten, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass andere mitmachen.
- **Direkte Ansprache durch Klopfen an der Tür:** Eine weitere Möglichkeit ist es, durch das Haus zu gehen und an den Türen zu klopfen, um die Bewohnenden zu erinnern und einzuladen.
  !!! Hier ist allerdings zu beachten, dass…
  a) … diese Art der Einladung als übergriffig empfunden werden kann (möchten wir, dass Leute an unsere Tür klopfen und uns zu Angeboten einladen?),
  b) … es sehr zeit- und ressourcenaufwendig ist,
  c) … manche Bewohnende nur aus Höflichkeit dazukommen, weil sie sich nicht trauen abzulehnen
  d) … sich nicht jede Person wohl bei dieser Art der Kommunikation fühlt.

Learning by doing: Es gibt sicherlich noch weitere Ideen, wie ihr Bewohnende erreichen und zur Teilnahme motivieren könnt – der Kreativität sind hier keine Grenzen gesetzt! Probiert aus, was funktioniert, evaluiert, was nicht gut funktioniert (Ist die Ansprache unpassend? Gibt es vielleicht konkrete Gründe, z.B. Konflikte zwischen Ehrenamtlichen und Bewohnenden?), passt an und gebt euch und den Anderen Zeit. **Der Prozess ist dynamisch, genau wie der Kontext, in dem du arbeitest.**

Außerdem wichtig:

Auch wenn du in deiner Unterkunft die einzige EAK bist: **du bist nicht allein für alle Aufgaben zuständig!** Überlege stets, wer dich unterstützen kann: Team, Bewohnende, Kooperationspartner.innen?

Exkurs: Hinweis zur Kooperation mit externen Projekten:

Als EAK ist es auch deine Aufgabe, Angebote von außen in die Unterkunft zu holen, bzw. zu filtern, wenn Projekte auf euch zukommen. Du bist die Ansprechperson für Kooperationspartner:innen und somit die Schnittstelle zwischen Unterkunft/Bewohnenden und Projekten.

Damit die Projekte erfolgreich umgesetzt werden können, gelten auch hier die gleichen Kriterien für die Auswahl von Angeboten, wie für eure eigenen Projekte: **das Angebot muss zu den Wünschen und Bedarfen der Bewohnenden passen**! Nur so findet das Projekt auch Anklang, egal wie toll es klingen mag.

Tipp:

- klärt zu Beginn der Kooperation eure Rollen und die Aufgabenverteilung.
- Um dir den Druck zu nehmen, kommuniziere im Vorhinein transparent, dass erfahrungsgemäß vielleicht nur wenige oder keine Interessierten zu dem Angebot kommen werden und es ggf. Zeit braucht, bis das Projekt anläuft.
- Weitere Fragen, die im Vorfeld mit den Partner:innen geklärt werden sollten:
  - Haben die Projektverantwortlichen Erfahrung in der Ansprache, Mobilisierung und Zusammenarbeit mit der Zielgruppe?
  - Wie soll die Umsetzung konkret stattfinden? Wie sollen Bewohnende erreicht werden? Wie kannst du als EAK unterstützen?

Natürlich könnt ihr die Umsetzung der Angebote unterstützen, indem ihr Informationen teilt, Zugänge ermöglicht (z.B. indem ihr Partner:innen zu Festen, Bewohnendenräten oder anderen Formaten einladet, oder ihnen die Gelegenheit bietet, am Infopoint zu stehen) und bei der Durchführung helft. **Die Hauptverantwortung liegt allerdings bei den Projektdurchführenden!**

5. Umgang mit Erwartungen

Genauso wichtig wie gute und kreative Ideen für die Mobilisierung von Bewohnenden sind ein guter Umgang mit Frustration und Unsicherheit.

Selbstreflexion hilft, um motiviert zu bleiben und ist ein wichtiger Aspekt der Arbeit als EAK. Fragen für die Selbstreflexion können z.B. sein:

- Was kann und will ich in diesem restriktiven Rahmen erreichen?
- Wie gehe ich damit um, wenn Angebote keinen Anklang finden?
- Welche Strategien helfen mir, selbst motiviert zu bleiben?

- Welche Erwartungen habe ich an mich und meine Rolle als EAK?
- Wie gestalte ich ein gutes Erwartungsmanagement mit Ehrenamtlichen und Projekten?

Die Antworten auf diese Fragen sind sehr individuell und persönlich und lassen sich nicht pauschal beantworten. Sich Zeit zu nehmen und sie für sich zu beleuchten ist sicherlich ein hilfreicher Schritt, um mehr Klarheit zu erlangen und um Handlungsmöglichkeiten und neue Ansätze zu entwickeln. Der Austausch mit Kolleg:innen (zum Beispiel bei den regionalen Jours Fixes des BfE) kann auch wertvolle Impulse geben.

Wir wünschen dir viel Freude und Erfolg beim Ausprobieren!

Außerdem freuen wir uns über Feedback, weitere Ideen und Best-Practice-Beispiele, die jederzeit ergänzt werden können! Kontakt: bfe@landesfreiwilligenagentur.berlin