



AMBA+

**LEITFADEN ZUR
BERATUNG ASYLSUCHENDER**

AMBA+

AMBA+

Leitfaden zur Beratung Asylsuchender

Impressum

© Exil e. V.

Autor und Redaktion: Shyar Alomar

Layout und Satz: Carl Hofmann



Kofinanziert von der
Europäischen Union



Gefördert durch:
Niedersächsisches Ministerium
für Soziales, Arbeit, Gesundheit
und Gleichstellung



© Oktober 2025, 1. Auflage, alle Rechte vorbehalten.

Inhalt

1 Einleitung: Orientierung und Zielsetzung

1.1 Der Leitfaden im Überblick: Ziel und Zweck.....11

2 Organisatorische und gesetzliche Eckpfeiler

2.1 Zielgruppenorientierte Beratung.....16

2.2 Aufgabenbereich festlegen19

2.3 Gesetze und Vorgaben für die Beratung.....21

2.4 Beratungsansätze und Setting25

2.5 Einblicke in sozialarbeiterische Theorien für die Beratungspraxis.....29

2.6 Methoden der Sozialen Arbeit in der Beratungspraxis.....35

3 Berater*innen: Kompetenzen und Verantwortung

3.2 Einarbeitung (Onboarding) neuer Berater*innen.....53

3.3 Berater*innen und Dolmetscher*innen in der Beratung.....57

3.4 Checklisten als Orientierungshilfe.....60

3.5 Resilienz und Selbstfürsorge62

4 Die Adressat*innen: Zentrale Erkenntnisse aus den Interviews

4.1 Erkenntnisse aus den Interviews.....71

4.2 Bedeutung für die Praxis.....79

5 Von der Theorie zur Praxis - Wissen ist gut, Handeln besser!

5.1 Struktur ist gelebte Verantwortung.....87

5.2 Empowerment senkt langfristig Notfälle.....87

5.3 Gesunde Fachkräfte als Voraussetzung für Qualität.....88

5.4 Der nächste Schritt.....88

5.5 Legen Sie direkt los!90





Einleitung

Orientierung und Zielsetzung



1 Einleitung: Orientierung und Zielsetzung

Die Asyl- und Migrationsberatung begleitet Menschen in einer ihrer schwierigsten Lebensphasen und bietet Orientierung im rechtlichen, sozialen und persönlichen Labyrinth. Diese Arbeit stellt hohe Anforderungen an die Berater*innen: Sie müssen komplexe Verfahren unter sich stetig ändernden rechtlichen Rahmenbedingungen sicher steuern, Erwartungen moderieren, unter Zeitdruck Prioritäten setzen und sich dabei vor Überlastung sowie psychosozialen Belastungen schützen.

Dieser vom Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds (AMIF) finanzierte Leitfaden wurde im Rahmen des Netzwerkprojekts „AMBA+“ erstellt. Das Projekt arbeitet parteilich im Interesse der Asylsuchenden und hat zum Ziel, die Aufnahmebedingungen für Asylsuchende in Niedersachsen durch eine Reihe aufeinander abgestimmter Maßnahmen zu verbessern. Der Leitfaden bündelt rechtliche Grundlagen, sozialarbeiterische Theorien sowie Ergebnisse der Analyse von Interviews mit Berater*innen und Ratsuchenden und fasst erprobtes Wissen in handlichen Arbeitsschritten zusammen.

Bei der Erstellung des Leitfadens stand der konsequente Einbezug der Perspektive von Asylsuchenden im Fokus. Vorbereitend wurden sowohl interne Fachkräfte von Exil e. V. als auch externe Berater*innen aus dem Arbeitsfeld der Asyl- und Migrationsberatung gebeten, relevante Themen aus Sicht der Ratsuchenden zu identifizieren. Darauf aufbauend wurden Interviews mit Asylsuchenden durchgeführt und anschließend im Rahmen einer qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Ziel war es, ihre Erfahrungen und Sichtweisen zu unterschiedlichen Themenfeldern sichtbar zu machen und mit diesem Leitfaden systematisch in die Beratungspraxis einfließen zu lassen.

Der Leitfaden richtet sich an alle im Feld der Asyl- und Migration tätigen Berater*innen, insbesondere Kolleg*innen ohne sozialarbeiterische Ausbildung oder Berufseinsteiger*innen. Neben kompakten Theorieblöcken bietet der Leitfaden praxistaugliche Checklisten, um die Fachkräfte ab der ersten Kontaktaufnahme bis zur Nachbetreuung zu unterstützen.

1.1 Der Leitfaden im Überblick: Ziel und Zweck

Dieser Leitfaden soll Beratungsstellen dabei unterstützen, ein fachlich fundiertes, zugleich ressourcenschonendes Beratungsangebot für Geflüchtete und Migrant*innen aufzubauen oder zu optimieren. Er verfolgt vier zentrale Ziele:

1.1.2 Orientierung geben

Der Leitfaden fasst die wichtigsten rechtlichen Vorgaben, sozialarbeiterischen Grundhaltungen und methodischen Standards zusammen. So entsteht ein roter Faden, der den gesamten Beratungsprozess von der ersten Kontaktaufnahme bis zur Nachbetreuung klar strukturiert.

1.1.3 Qualität sichern

Standardisierte Fall- und Dokumentationsabläufe, Checklisten und Leitfragen helfen dabei, Doppelarbeit zu vermeiden, Fristen einzuhalten und Entscheidungen nachvollziehbar zu dokumentieren. Gleichzeitig schafft das einheitliche Vorgehen Sicherheit für Ratsuchende und Fachkräfte.

1.1.4 Kompetenzen stärken

Der Leitfaden vermittelt praxisnah die Grundlagen sozialarbeiterischer Theorie, gibt konkrete Gesprächs- und Interventionsmethoden an die Hand und sensibilisiert für interkulturelle sowie traumaspezifische Aspekte. Damit eignet er sich sowohl für erfahrene Fachkräfte als auch für Neu- und Quereinsteiger*innen.

1.1.5 Selbstfürsorge und Nachhaltigkeit fördern

Die Arbeit mit Geflüchteten erfordert ein hohes Maß an Empathie und Belastbarkeit. Der Leitfaden zeigt Strategien auf, wie Fachkräfte ihre eigene psychische Gesundheit schützen, Supervision fest verankern und resilient bleiben. Nur so lässt sich langfristig eine professionelle, wertschätzende Begleitung gewährleisten.

Organisatorische und gesetzliche Eckpfeiler



2 Organisatorische und gesetzliche Eckpfeiler

Die folgenden Kapitel über einzelne Bausteine von der Zielgruppenanalyse über das Rechtsdienstleistungsgesetz bis hin zu methodischen Ansätzen und Dokumentationsstandards bilden das Fundament dieses Leitfadens. Sie vereinen organisatorische Strukturen, fachliche Leitlinien und gesetzliche Vorgaben, die professionelle Asyl- und Migrationsberatung ermöglichen. Dabei ist wichtig hervorzuheben, dass es sich um idealtypische Abläufe handelt, die in der Realität auf Teams treffen, die täglich unter chronischer Ressourcenknappheit und häufig unterbesetzt arbeiten, stetig mit wechselnden Gesetzeslagen und einer steigenden Anzahl an Ratsuchenden konfrontiert sind, die oft mehr dringende Anliegen haben als Zeitfenster im Kalender zur Verfügung stehen.

Diese Knappheit erzeugt einen permanenten Spagat. Auf der einen Seite steht der Anspruch, Ratsuchenden eine verlässliche, rechtssichere und zugewandte Begleitung zu bieten. Auf der anderen Seite drängt der Arbeitsalltag zum Pragmatismus: Fristen laufen ab, Traumata dulden keinen Aufschub und komplexe Verfahren lassen sich nicht einfach „verkürzen“. Aus dieser Spannung heraus ergibt sich leicht ein Automatismus, in dem Fachkräfte nur noch Brände löschen, Formulare ausfüllen und das Nötigste tun, um akute Krisen abzufedern. Kurzfristig ist das nachvollziehbar. Langfristig droht jedoch eine Spirale aus Überlastung und Effizienzdenken, in der sowohl Berater*innen als auch Ratsuchende mit ausweglosen Entscheidungen konfrontiert werden.

Vor diesem Hintergrund plädiert der Leitfaden für einen bewussten Umgang mit knappen Ressourcen: Kürzungen sollten dort erfolgen, wo sie die nachhaltige Förderung und Befähigungen der Ratsuchende sowie die Beziehungsqualität zu ihnen so wenig wie möglich stören. Es ist besser, einen Antrag gründlich mit Ratsuchenden durchzugehen und die Selbstständigkeit zu fördern, als viele Dokumente im Eiltempo stellvertretend auszufüllen. Empowerment ist keine Zusatzleistung, sondern eine Investition, welche die Ratsuchenden stärkt und den künftigen Beratungsbedarf mindert, da die Ratsuchenden hierdurch in die Lage versetzt werden sich selbst und oft auch im eigenen Umfeld unterstützen zu können. Natürlich bleibt dieses Vorgehen ein Ideal, das in der Praxis nicht immer umgesetzt werden kann. In akuten Krisen wie Abschiebungsgefahr, drohender Obdachlosigkeit oder psychischen Ausnahmesituationen ist schnelle Hilfe unverzichtbar. Entscheidend ist, dass solche Entscheidungen das Ergebnis einer wohlüberlegten Priorisierung sind und nicht Ausdruck der Überlastung im Beratungsalltag.



2.1 Zielgruppenorientierte Beratung

Ein präzises Verständnis der jeweiligen Zielgruppe an Ratsuchenden, ihrer individuellen Lebenslagen, Bedürfnisse und Herausforderungen, ist die Grundlage einer Asyl- und Migrationsberatung. Erst wenn die Zielgruppe klar ist, lassen sich Inhalte, Methoden und Ressourcen passgenau zuschneiden:

2.1.1 Biografie der Ratsuchenden ermitteln

Relevante Kategorien

Die konkrete Lebenssituation beeinflusst direkt, mit welchen Anliegen Ratsuchende erscheinen und welche Unterstützungsformen realistisch greifen können.

- **Alleinstehende Erwachsene** ringen häufig, neben dem Asylverfahren und traumaspezifischen Anliegen, mit Fragen der Arbeitsmarktintegration, sozialer Isolation oder Unterbringung in Gemeinschaftsunterkünften.
- **Familien** müssen eher Kinderbetreuung, Schulpflicht, Kita-Plätze oder Familiennachzug koordinieren.
- **Unbegleitete Minderjährige** sind mit Fragen der Vormundschaft sowie der schulischen Integration beschäftigt.
- **Alleinerziehende** haben meist dringenden Bedarf an Kinderbetreuung, Wohnraum-sicherung und finanzieller Stabilisierung.

Dementsprechend schwanken die Möglichkeiten, institutionelle Hilfe zu erhalten: Sobald Kinder involviert sind, greifen zum Beispiel Hilfen zur Erziehung oder Leistungen der Jugendhilfe, während alleinstehende Erwachsene häufiger auf Angebote der freien Wohlfahrt oder psychosozialer Zentren angewiesen sind.

Ergänzende Merkmale

Alter, Geschlecht, Herkunftsland, Bildungsstand und vorhandene Sprachkenntnisse bestimmen weitere Stellschrauben der Beratung:

- **Das Alter** beeinflusst Schulpflicht, Ausbildungs- oder Rentenfragen.
- **Das Geschlecht** kann erfordern, geschlechtsspezifische oder kultursensible Settings (z. B. Frauensprechstunde, Männergruppe) vorzuhalten.

- **Das Herkunftsland** liefert Hinweise auf die Wahrscheinlichkeit der Anerkennung von Abschlüssen, kulturelle Kommunikationsmuster, verfügbare Dokumente oder Dolmetscher*innen für die jeweilige Sprache.
- **Der Bildungsstand** legt nahe, ob alphabetisierende Integrationskurse oder höherqualifizierende Angebote wie Anerkennungsberatung sinnvoll sind.
- **Sprachkenntnisse** steuern die Auswahl von Dolmetscher*innen, bilingualen Materialien oder digitalen Lernprogrammen.

2.1.2 Spezifische Bedürfnisse erkennen

Asylrechtliche Perspektiven

Die Perspektive der jeweiligen Gruppe bestimmt das Tempo und die Prioritäten: Hohe Anerkennungswahrscheinlichkeit, unklare Erfolgsaussichten oder drohende Ablehnung verlangen jeweils unterschiedliche Beratungsstrategien.

Besondere Schutzbedarfe

Schutzbedarfe sollten möglichst früh erkannt werden, um gezielte Hilfen einzuleiten. Davon betroffen sind beispielsweise:

- Traumatisierte Personen oder Opfer von Gewalt und Folter
- Menschen mit Behinderung oder schweren Erkrankungen
- LGBTQI+ Geflüchtete
- Andere vulnerable Gruppen wie Schwangere oder Hochbetagte

2.1.3 Beratung gezielt anpassen

Berater*innen und Beratungsstellen sollten ihr Vorgehen kontinuierlich reflektieren und so gestalten, dass es optimal auf die Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppen abgestimmt ist.

Das Vorgehen in der Beratung reflektieren

Aktuelle Methoden und unterstützende Medien müssen darauf geprüft werden, an welcher Stelle Ratsuchende Verständnisschwierigkeiten oder Überforderung zeigen könnten.

Vorgehen anpassen

Sprache, Tempo, Visualisierungen und Setting sollen in der Beratungssituation jeweils so angepasst werden, dass sie dem Alter, dem Bildungsniveau und der Belastung der jeweiligen Zielgruppe entsprechen.

Schema festhalten

Bei wiederkehrenden Anliegen soll für jede Zielgruppe ein einseitiges Ablaufschema entwickelt und teamweit verfügbar gemacht werden. In diesem sollen optimalerweise Anpassungen, Hilfsangebote, Methoden, Checklisten und Vorlagen festgehalten werden. So wird Wissen zentral zugänglich, zielgruppenspezifische Anpassungen werden transparent dokumentiert und bewährte Vorgehensweisen können konsequent wiederverwendet werden, statt diese in jeder Beratungssituation neu entwickeln zu müssen. Gleichzeitig lassen sich zukünftige Änderungen im Gesamtzusammenhang nachvollziehbar weiterentwickeln.

2.1.4 Qualifizierung der Beratenden

Fachkompetenz ausbauen

Die Berater*innen sollen regelmäßige Fortbildungen absolvieren, die gezielt auf die Bedarfswelder der Hauptzielgruppen abzielen.

Netzwerkkompetenz sichern

Berater*innen und ihre Beratungsstellen sollen eine laufend aktualisierte Kontaktliste spezialisierter Anlaufstellen führen, um Ratsuchende außerhalb der eigenen Zielgruppe gezielt weiterleiten zu können.

Wissensaustausch pflegen

Durch den Besuch interner Kurzschulungen oder Fallbesprechungen können neue Erkenntnisse aus Fortbildungen und Netzwerkkontakten schnell ins ganze Team zurückfließen.

2.2 Aufgabenbereich festlegen

Die Beratung von Asylsuchenden umfasst ein breites, komplexes Aufgabenspektrum: Sie reicht von der neutralen Informationsvermittlung und der Unterstützung bei behördlichen Anträgen bis hin zu psychosozialer Begleitung und Nachbetreuung.

Damit Berater*innen dieses Spektrum verlässlich abdecken können, empfiehlt sich ein dreistufiges Vorgehen:

2.2.1 Festlegung der Aufgaben

Berater*innen sollten im Vorfeld definieren, welche Beratungsleistungen sie in der jeweiligen Beratungsstelle anbieten können und diese transparent mitteilen. Der Leistungsumfang der Angebote einer Beratungsstelle sollte anhand folgender Kriterien gewählt werden:

- Vorgaben der Arbeits- bzw. Geldgeber*innen
- Bedarfe der Adressat*innen
- Qualifikation und Erfahrungen der Fachkräfte
- Angebote anderer Beratungsstellen in der Region
- Dringlichkeit einzelner Beratungsfelder
- Zeitliche Kapazitäten der Fachkräfte
- Lokale Gegebenheiten
- Verhältnis von Erfolgsaussichten zu Aufwand

2.2.2 Prüfung des Auftrags

Anfragen der Adressat*innen werden daraufhin geprüft, ob sie zum definierten Aufgabenprofil und zu externen Vorgaben passen. Als methodisches Instrument bietet sich hier das Auftragskarussell an, das systematisch unterschiedliche Erwartungen sichtbar macht und priorisiert (siehe Kap. 2.6.2).

2.2.3 Anpassung an die Adressat*innen

Beratungsangebote sollen akute Notlagen abfedern und zugleich die Selbstwirksamkeit der Ratsuchenden stärken. Sie bieten so viel Entlastung wie nötig und so wenig wie möglich. Dieses Prinzip, basierend auf Empowerment-Ansätzen der Sozialen Arbeit und Banduras Konzept der Selbstwirksamkeit, soll Ressourcen, Autonomie und Entscheidungskompetenz fördern und Abhängigkeiten von Hilfsorganisationen verringern.

Zu Beginn jeder Beratung werden vorhandene Kompetenzen, die Dringlichkeit der Situation und fehlende Schlüsselqualifikationen erfasst. In akuten Krisen darf die Unterstützung zunächst intensiv sein, wird danach aber schrittweise reduziert, damit Ratsuchende ihre Fähigkeiten eigenständig anwenden und festigen können. Maßstab bleibt die Zumutbarkeit: Ratsuchende müssen z. B. keine Expert*innen im Asylrecht werden, können aber mit verständlichen Erläuterungen, Ausfüllhilfen oder Tutorials mindestens Verlängerungsanträge selbst bearbeiten. Noch fehlende Fähigkeiten, wie bspw. Sprachkenntnisse, werden durch Unterstützung bei der Suche nach passenden Lernangeboten ergänzt und fortlaufend in die Beratung eingebunden. Wo sofortige Verselbstständigung nicht möglich ist, unterstützen Instrumente wie mehrsprachige Checklisten, Ausfüllhilfen, Videoanleitungen, digitale Übersetzungs- und Formularassistenten oder KI-gestützte Sprachmodelle. Diese Materialien sollen von Berater*innen gesammelt, erstellt und regelmäßig aktualisiert werden, um Hürden zu überbrücken und Lernchancen zu eröffnen. Ein kontinuierliches Fortschrittsmonitoring (z. B. nach dem Scaffolding-Modell) prüft nach jeder Etappe, welche Aufgaben schon selbstständig gelingen, und passt die Beratungsintensität dem Entwicklungsstand an.

2.3 Gesetze und Vorgaben für die Beratung

2.3.1 Datenschutz und Schweigepflicht

Der professionelle Umgang mit sensiblen Informationen ist ein zentrales Qualitätsmerkmal jeder Asyl- und Migrationsberatung. Ratsuchende vertrauen darauf, dass ihre persönlichen Erlebnisse, Angaben und Dokumente vertraulich behandelt und geschützt werden. Gleichzeitig sind Beratungsstellen verpflichtet, klare gesetzliche Regelungen einzuhalten.

Dieses Kapitel erläutert praxisnah den Unterschied zwischen der Schweigepflicht und dem Datenschutz. Zudem wird darauf eingegangen, welche Verantwortung und Verpflichtungen damit verbunden sind.

Was ist die Schweigepflicht?

Die Schweigepflicht (§ 203 StGB) verpflichtet bestimmte Berufsgruppen, die ihnen anvertrauten Informationen vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben. Die Verpflichtung gilt grundsätzlich gegenüber Dritten. Auch gegenüber der Polizei, den Angehörigen oder eigenen Beratungskolleg*innen und Vorgesetzten, sofern diese nicht selbst an dem konkreten Fall mitarbeiten oder mit einer Schweigepflichtentbindung explizit ausgenommen wurden. Der Verstoß gegen die Schweigepflicht wird strafrechtlich verfolgt und mit Freiheitsentzug von bis zu einem Jahr oder einer Geldstrafe geahndet.

Wer ist schweigepflichtig?

Schweigepflichtig nach § 203 StGB sind Berufsgruppen wie Ärzt*innen, Psychotherapeut*innen, Rechtsanwält*innen sowie staatlich anerkannte Sozialarbeiter*innen und Mitarbeiter*innen der in § 203 Abs. 1 genannten Beratungsstellen. Die Asyl- und Migrationsberatung selbst bleibt in § 203 StGB unerwähnt. Dadurch sind Mitarbeiter*innen, die keine staatlich anerkannten Sozialarbeiter*innen sind oder aus anderen Gründen schweigepflichtig sind, nicht davon betroffen.

Welche Alternativen zur Schweigepflicht nach § 203 StGB gibt es?

Da die Schweigepflicht nach § 203 StGB nicht für alle Berater*innen gilt, ist die Selbstverpflichtung zur Verschwiegenheit eine wichtige Möglichkeit, die Geheimnisse der Ratsuchenden zu schützen. Dies ist eine vertragliche oder dienstliche Selbstverpflichtung zur Verschwiegenheit (z. B. per Arbeitsvertrag, Dienstvereinbarung, Trägerleitlinie oder individueller Verschwiegenheitserklärung). Sie dient dazu, die Vertraulichkeit der von

Ratsuchenden anvertrauten Informationen organisatorisch abzusichern. Jedoch sollen Berater*innen den Ratsuchenden verständlich erklären, welche Vertraulichkeit zugesichert wird, denn eine privatrechtliche Verschwiegenheitsverpflichtung entfaltet keine strafrechtliche Wirkung nach § 203 StGB. Zudem kann eine interne Verschwiegenheitserklärung behördliche Maßnahmen wie polizeiliche Durchsuchungen oder Beschlagnahmen nicht verhindern. Hier stößt der zugesagte Schutz der Geheimnisse an rechtliche Grenzen, die transparent kommuniziert und für den Ratsuchenden verständlich erklärt werden sollten.

Was ist Datenschutz?

Datenschutz bezeichnet den verantwortungsvollen Umgang mit personenbezogenen Daten. Ziel ist es, die Privatsphäre jeder Person zu wahren und personenbezogene Daten vor Missbrauch sowie unbefugtem Zugriff zu schützen.

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) regelt, unter welchen Bedingungen personenbezogene Daten erhoben, gespeichert und verarbeitet werden dürfen.

Grundsätzlich braucht es dafür eine rechtliche Grundlage, z. B. eine Einwilligung der betroffenen Person oder eine gesetzlich vorgesehene Voraussetzung.

Wer ist von der DSGVO geschützt?

Vom Datenschutz (DSGVO) geschützt sind alle lebenden natürlichen Personen, deren personenbezogene Daten gesammelt, gespeichert oder verarbeitet werden. Dies gilt unabhängig von Staatsangehörigkeit oder Wohnort.

Auch anonymisierte Daten bleiben geschützt, solange eine Reidentifizierung möglich ist. Unumkehrbar anonymisierte Daten sind hingegen nicht geschützt.

Zentrale Prinzipien des Datenschutzes

Zweckbindung: Daten dürfen nur für den konkret vereinbarten Zweck verwendet werden.

Datenminimierung: Es sollen nur so viele Daten wie nötig erfasst werden, ohne Vorratserhebung.

Einwilligung: Eine ausdrückliche Zustimmung der ratsuchenden Person ist notwendig, z. B. zur Dokumentation oder Weitergabe an Dritte.

Informationspflicht: Ratsuchende müssen verständlich über die Datenverarbeitung informiert werden (Datenschutzerklärung).

Welche Verpflichtungen gehen mit dem Datenschutz einher?

Gesetzliche Aufbewahrungs- und Löschfristen

Personenbezogene Daten müssen gelöscht werden, sobald der Zweck erfüllt ist, für den diese Daten erhoben wurden. Eine weitere Aufbewahrung ist nur zulässig, wenn eine gesetzliche Pflicht besteht (z. B. Aufbewahrung von Belegen für 10 Jahre) oder eine dokumentierte Einwilligung der betroffenen Person vorliegt.

Risikofelder und Missbrauchspotenzial

- **Organisatorische Mängel:** Fehlende oder unzureichende Sicherheitskonzepte und unklare Zuständigkeiten können Daten anfällig machen.
- **Technische Schwächen:** Veraltete oder ungesicherte Software, fehlender Virenschutz oder fehlende Backups erhöhen das Risiko von Datenverlust oder -diebstahl.
- **Menschliche Fehler:** Flüchtigkeitsfehler wie offen gelassene Akten, nicht gesperrte Bildschirme während der Abwesenheit, Nutzung einfacher Passwörter, Weitergabe vertraulicher Informationen über unsichere Kommunikationskanäle usw.
- **Vorsätzliche Verstöße:** Böswillige Absichten wie bspw. das bewusste Kopieren oder die Weiterleitung von Daten.

Was sind die Lösungsansätze?

Um grundlegenden Datenschutz sicherzustellen, können folgende Maßnahmen ergriffen werden:

- Klärung von Zugriffsrechten und Verantwortlichkeiten.
- Einführung regelmäßiger Kontrollen der verwendeten Software.
- Einsatz von Verschlüsselungstechniken, insbesondere beim Versand von Daten über Drittanbieter.
- Regelmäßige Prüfung der Aufbewahrungs- und Löschfristen der personenbezogenen Daten.
- Erstellung eines Verzeichnisses über Verarbeitungstätigkeiten nach Art. 30 DSGVO.
- Regelmäßige Überprüfung der erstellten Verarbeitungstätigkeiten.

2.3.2 Orientierung im RDG

Dieses Unterkapitel bietet eine erste Orientierung im Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) im Zusammenhang mit der Beratung von Asylsuchenden in Deutschland.

Was regelt das RDG?

Das RDG bestimmt, wer in Deutschland außergerichtliche Rechtsdienstleistungen (bspw. Rechtsberatung oder -vertretung) erbringen darf und unter welchen Voraussetzungen. Kernziele sind Qualitätssicherung und der Schutz Ratsuchender vor unqualifizierten Ratschlägen. Grundsätzlich ist die Rechtsberatung Volljurist*innen vorbehalten. Damit soll sichergestellt werden, dass Ratsuchende qualifizierte Beratung erhalten und vor falscher Beratung geschützt werden.

Relevanz für die Beratung

In den Beratungen von Asylsuchenden tauchen oft Fragen zum Aufenthalts-, Sozial- oder Verfahrensrecht auf. Fachkräfte müssen deshalb wissen, bis wohin sie beraten dürfen und ab wann Anwält*innen einzuschalten sind.

§ 5 RDG Nebenleistung: Wenn die rechtliche Hilfe eine dienende Nebenleistung zur Haupttätigkeit ist, bspw. wenn während einer psychosozialen Beratung eine Erklärung der rechtlichen Möglichkeit notwendig ist.

§ 6 RDG Unentgeltliche Rechtsdienstleistung: Wenn die Beratung ohne Vergütung erbracht wird und die Beratenden besondere Sachkunde vorweisen können. Dabei ist es nebensächlich, ob die Vergütung von den Ratsuchenden oder der Organisation kommt.

§ 8 RDG Öffentliche und öffentlich anerkannte Stellen: Öffentliche und öffentlich anerkannte Verbände der freien Wohlfahrtspflege im Sinne von § 5 SGB XII (bspw. Caritas, AWO, Diakonie, der Paritätische, etc.) dürfen im Rahmen ihres Aufgaben- und Zuständigkeitsbereichs beraten.

Zusätzliche Voraussetzungen

Für die §§ 6, 7 und 8 RDG gelten besondere Voraussetzungen, die jeweils im Abs. 2 des Paragraphen definiert wurden. Diese besagen, dass in den meisten Ausnahmen die Rechtsdienstleistung von Personen erbracht werden muss, die entweder:

1. **eine Erlaubnis besitzen**, diese Tätigkeit auch entgeltlich auszuüben (auch wenn die Tätigkeit selbst unentgeltlich erfolgt),

2. **eine Befähigung zum Richteramt** haben oder
3. **unter Anleitung** einer entsprechend qualifizierten Person handeln.
 - Die Anleitung umfasst eine fachgerechte Einweisung und Fortbildung.
 - Erfordert es der Einzelfall, soll die anleitende Person aktiv mitwirken.
 - Dabei ist es wichtig, zu beachten, dass eine Mitwirkung hier über die reine Anleitung hinausgeht.

2.4 Beratungsansätze und Setting

2.4.1 Setting der Beratung

Ein Schlüsselement für eine erfolgreiche Beratung ist die Gestaltung der passenden Rahmenbedingungen für eine einladende Beratungssituation. In einer einladenden Atmosphäre lässt sich leichter ein Vertrauensverhältnis aufbauen, das für eine effektive Unterstützung notwendig ist. Dabei spielen unterschiedliche Faktoren eine Rolle:

Beratungsort:

- **Privatsphäre:** Der Beratungsraum sollte so gestaltet sein, dass die Vertraulichkeit zwischen Berater*in und Adressat*innen gewahrt bleibt. Beratungen sollten in separaten Räumen stattfinden, die eine schließbare Tür haben. Respektvolle Regeln wie das Anklopfen, wenn jemand den Beratungsraum betreten möchte oder "Bitte nicht stören" Schilder, sollten selbstverständlich sein.
- **Diskretion:** Wählen Sie einen Ort und die Räumlichkeiten für die Beratung so, dass Außenstehende daraus keine Rückschlüsse auf die persönlichen Problemlagen oder Anliegen der Ratsuchenden ziehen können, insbesondere dann, wenn diese Themen entweder in Deutschland oder im Herkunftsland stigmatisiert sind (z. B. psychosoziale Unterstützung, LGBTQI+ Beratung oder behinderungsspezifische Beratungen).
- **Raumgestaltung:** Eine einladende, traumasensible Umgebung, die sich bewusst von einem behördlichen Setting unterscheidet, kann den Vertrauensaufbau zwischen Fachkraft und ratsuchenden Personen wesentlich unterstützen. Statt eines großen Schreibtischs mit Monitoren als Sichtbarriere bietet sich eine Sitzanord-

nung auf Augenhöhe an, z. B. an einem runden Tisch oder an einem zusätzlichen Gesprächstisch. Hilfreich sind zudem zugängliche Materialien zur Selbstregulation (z. B. Stressbälle, Skill-Gegenstände, sensorische Hilfen), Taschentücher sowie ggf. Decken oder beruhigende Elemente. Menschen, die in einer Panikattacke oder Dissoziation Unterstützung benötigen, können so leichter „zurück ins Hier und Jetzt“ finden. Ebenso wichtig ist es, Unterbrechungen zu vermeiden, etwa durch gut sichtbare „Bitte nicht stören“-Hinweise und das Ausschalten störender Signale (Handy, Durchsagen etc.).

- **Barrierefreiheit:** Der Zugang zum Beratungsraum sollte für Adressat*innen möglichst barrierefrei sein. Damit sind physische, aber auch sprachliche Hürden gemeint.
- **Erreichbarkeit:** Der Ort sollte mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar und auch für Personen mit begrenzten Deutschkenntnissen oder digitalen Fähigkeiten leicht auffindbar sein.

Terminvereinbarung:

- **Überwindung von Kommunikationsbarrieren:** Es ist wichtig, Kommunikationshürden zu erkennen und zu beseitigen, damit die Adressat*innen sich willkommen fühlen. Dies kann bspw. mit der Nutzung einer leichten oder einfachen Sprache in Kombination mit einem multilingualen Angebot erreicht werden.
- **Niederschwellige Terminvergabe:** Eine niedrigschwellige und flexible Terminvergabe zu gewährleisten, ist wichtig, da die Zielgruppe keine Kenntnisse bzgl. der Abläufe, der Möglichkeiten oder des Vorgehens hat.
- **Offene Sprechzeiten:** Die Bereitstellung offener Sprechstunden erleichtert den Zugang zur Beratung, da dadurch Barrieren der Kommunikation verringert werden.
- **Kommunikationswege:** Verschiedene Kommunikationsmittel wie persönlicher Kontakt, Telefon, E-Mail, Messenger-Dienste oder digitale Terminplattformen sollten angeboten werden, um die Erreichbarkeit für Menschen in unterschiedlichen Lebenssituationen zu gewährleisten.

Zeitmanagement:

- **Ein breites Angebot an Beratungszeiten:** Dies ermöglicht Menschen in verschiedenen Lebenssituationen, die Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Die Bedürfnisse der Ratsuchenden berücksichtigen: Alleinerziehende sollten bspw. bei Terminen während der Schulzeit bevorzugt werden oder eine eigene Sprechstunde haben.
- **Transparenz schaffen:** Die Priorisierung vulnerabler Gruppen oder Menschen in schweren Lebenslagen ist nachvollziehbar, darf jedoch nicht willkürlich wirken und muss auf veröffentlichten Kriterien beruhen. Wird z. B. Personen mit Abschiebungsgefahr oder Gewaltbetroffenen Vorrang eingeräumt, ist dies im Voraus klar zu kommunizieren, damit alle Betroffenen dies in Anspruch nehmen können.

Hinweise sollten neutral formuliert sein, ohne Rückschlüsse auf Ratsuchende zuzulassen, z. B. mit dem Hinweis, sich vorab mit kurzer Situationsschilderung per E-Mail zu melden.

2.4.2 Beratungsformate

Die Vielfalt an Beratungsformaten ermöglicht es, die Unterstützung genau an die Lebenswelt von Asylsuchenden anzupassen und ihren unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht zu werden. Nachfolgend finden Sie zentrale Formate und ihre jeweiligen Stärken:

Chat-Beratung

- **Niedrigschwelliger Zugang:** Jederzeit und ohne physische Barrieren erreichbar.
- **Anonymität** stärkt das Sicherheits- und Vertrauensgefühl der Ratsuchenden.
- **Geeignet bei räumlicher Distanz** oder eingeschränkter Mobilität.
- **EchtzeitAustausch** vermittelt ein Beratungserlebnis, das einer persönlichen Begegnung sehr nahekommt.
- **Online - Übersetzungstools** können direkt im Chat genutzt werden, was Sprachbarrieren reduziert.
- **Einfache Dokumentation:** Die benötigten Informationen können direkt kopiert und in den Dokumentationsbogen eingefügt werden.

E-Mail-Beratung

Die schriftliche Form gibt Ratsuchenden Zeit, Dokumente zusammenzusuchen, Gedanken zu ordnen und Fragen zu strukturieren.

- Beratende haben die Möglichkeit, gründlich zu recherchieren oder interne Fallbesprechungen einzuholen, bevor sie antworten.
- Auch hier erleichtern Übersetzungsdienste die mehrsprachige Kommunikation.
- Einfache Anfragen, bspw. die Ausfüllhilfe bei einem Verlängerungsantrag fürs Jobcenter, können an geschulte Ehrenamtliche weitergegeben werden.

Persönliche Beratung mit Termin

- Intensive, individuelle Begleitung mit Raum für sensible Themen und komplexe Problemlagen.
- Besonders geeignet, um Vertrauen aufzubauen und nonverbale Signale wahrzunehmen.
- Erlaubt den Einsatz von Dolmetschenden oder unterstützender Dokumentation vor Ort.

Persönliche Beratung in offenen Sprechstunden

- Kurzfristige Unterstützung, ohne organisatorischen Aufwand für eine Terminvereinbarung.
- Persönliche Kontaktpersonen reagieren flexibel auf akute Beratungsbedarfe und Notfälle.
- Hilfreich für Ratsuchende mit geringem Planungs- oder Zeitbudget.

Telefonische Beratung

- Bietet direkten Kontakt auch ohne Internetzugang. Diese Option ist entscheidend für Personen mit eingeschränkter Digital- oder Netzanbindung.
- Ermöglicht die Klärung organisatorischer Fragen vor einer Terminvergabe.
- Ideal, um schnell erste Informationen zu vermitteln oder weitere Beratungsschritte zu verabreden.

2.5 Einblicke in sozialarbeiterische Theorien für die Beratungspraxis

Eine theoretisch fundierte Beratungspraxis schützt vor Zufallsentscheidungen und bietet Fachkräften Orientierung. Dies ist besonders wichtig, wenn rechtliche, psychosoziale und kulturelle Fragestellungen ineinandergreifen.

Diese Theorien fungieren als „Kompass“ der Professionalität und stellen sicher, dass:

- der Blick auf Ressourcen und Rechte der Adressat*innen gerichtet bleibt.
- der Alltag und die subjektive Wahrnehmung der Ratsuchenden ernst genommen werden.
- Beziehung und Kommunikation als Wirkfaktoren betont werden.
- komplexe Wechselwirkungen zwischen Individuum, Familie, Rechtssystem und Gesellschaft berücksichtigt werden.

2.5.1 Empowerment-Ansatz

Beim Empowerment steht Beratung als Prozess der Selbstermächtigung im Mittelpunkt: Ratsuchende werden darin bestärkt, sich Wissen anzueignen, Netzwerke aufzubauen, ihre Rechte zu kennen und all diese Ressourcen gezielt einzusetzen, um wieder handlungsfähig zu werden.

Gerade im Asylverfahren erfahren Menschen häufig strukturelle Ohnmacht. Hier kann Empowerment durch verständliche Informationen und gezielte Vernetzung helfen, diese Ohnmacht zu durchbrechen und Selbstwirksamkeit zu stärken.

Praktisch bedeutet das: Anstatt pauschal zu sagen „Da lässt sich leider nichts machen“, erläutert die Beratung den Ablauf des Verfahrens Schritt für Schritt, benennt realistische Handlungsoptionen und zeigt transparent auf, welche Konsequenzen die jeweiligen Entscheidungen nach sich ziehen.

2.5.2 Lebensweltorientierung nach Thiersch

Die von Hans Thiersch entwickelte Lebensweltorientierung setzt in unserem Fall beim gelebten Alltag von Geflüchteten an: Beratung knüpft dort an, wo Menschen tatsächlich stehen, also an der Realität in der Gemeinschaftsunterkunft, im Sprachkurs oder während endloser Behördengänge. Daraus leitet diese Theorie realistische Schritte hin zu

einem gelingenden Alltag ab. Für Fachkräfte bedeutet das, strukturelle Hindernisse (etwa eingeschränkte Mobilität) mitzudenken und flexible Formate anzubieten.

Auf praktischer Ebene heißt das: Statt bspw. bloß zu verkünden, ein Familiennachzug sei möglich, sobald bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind, sollen in regelmäßigen Gesprächen Hilfepläne erstellt, Voraussetzungen geklärt, Handlungsoptionen und deren Folgen erklärt werden. Der Prozess soll darüber hinaus von konkreter Unterstützung bei der Umsetzung bis zur Erfüllung der Voraussetzungen begleitet werden.

2.5.3 Adressat*innenzentrierte Gesprächsführung

Der personenzentrierte Ansatz von Carl Rogers baut auf drei tragenden Säulen: Empathie, wertschätzender Akzeptanz und Echtheit (Kongruenz). In der Beratung von Asylsuchenden, deren Alltag oft von Traumata, Misstrauen gegenüber Behörden und Sprach- wie Kulturbarrieren geprägt ist, schafft diese Haltung ein geschütztes Klima. Darin können Ratsuchende ihre Situation sortieren und einen klaren Blick auf ihre eigenen Handlungsspielräume gewinnen.

Durch Techniken wie aktives Zuhören (siehe 2.6.1), Paraphrasieren und ressourcenorientiertes Nachfragen betten Berater*innen juristische Informationen und Informationen zu den verfügbaren Möglichkeiten behutsam in das Gespräch ein, ohne die Selbstwirksamkeit der Adressat*innen zu untergraben. Diese Fähigkeiten sind Werkzeuge einer professionellen Beratung und sollten im Optimalfall in Fort- und Weiterbildungen im Themengebiet der Gesprächsführung angeeignet und ausgebaut werden.

Das übergeordnete Ziel dieser Gesprächstechniken besteht darin, Rahmenbedingungen zu schaffen, die den Ratsuchenden einen Übergang von der Überforderung in reflektiertes Nachdenken und konkrete Planung ermöglichen.

Praxisbeispiel: Wenn Adressat*innen mit einem Ablehnungsbescheid verzweifelt in die Beratung kommen, sollten Berater*innen nicht sofort in die Sachebene springen. Etwa: „Sie haben zwei Wochen Zeit für einen Widerspruch. Wir brauchen Formular XY, Kopien der Ausweise ...“. In dieser Schock-, Enttäuschungs- oder Wutsituation würden die Ratsuchenden zwar nicken, aber nach wenigen Minuten kaum etwas behalten.

Stattdessen empfiehlt sich folgendes Vorgehen:

- **Emotion aufgreifen, um den Schock abzufedern**

„Ich sehe Ihre Enttäuschung und Wut, diese Entscheidung ist wirklich schwer auszuhalten.“ Anschließend zuhören und eine kurze Pause zulassen.

- **Bescheid gemeinsam lesen, um den Übergang zur Reflexion einzuleiten**

„Lassen Sie uns gemeinsam anschauen, was genau darin steht.“ Die wichtigsten Passagen werden laut und in einfacher Sprache erklärt.

- **Begriffsklärung nutzen, um Handlungsmöglichkeiten zu eröffnen**

„Ist Ihnen der Begriff ‚Rechtsmittel‘ vertraut?“ Danach die möglichen Schritte kurz skizzieren.

- **Entscheidung abfragen, um die Planungsphase einzuleiten**

„Welche Option kommt für Sie am ehesten infrage?“

- **Konkrete Hilfe anbieten**

Die verfügbaren Unterstützungsleistungen der Beratungsstelle erläutern und aktiv anbieten.

So erhalten Adressat*innen zunächst emotionale Entlastung, dann verständliche Informationen und schließlich echte Selbstwirksamkeitserfahrung, statt in einem Informationsschwall unterzugehen. Entscheidend ist dabei, kongruent und authentisch zu bleiben: Es zählt nicht der exakte Wortlaut, sondern das, was Sie damit bewirken wollen.

Adressat*innen zentrierte Gesprächsführung ist deshalb eher eine Haltung als eine starre Methode. Nutzen Sie eigene Worte und passen Sie diese flexibel an die Situation und Personen an. Durch aktives Zuhören und kurze Zusammenfassungen zwischendurch stellen Sie sicher, dass Ihre Gesprächspartner*innen sich nicht in Details verlieren und den sprichwörtlichen Wald vor lauter Bäumen nicht mehr sehen. Anschließend finden Sie gemeinsam mit den Ratsuchenden einen funktionalen Weg.

2.5.4 Systemische Theorie

Systemische Beratung schaut nicht auf einzelne Personen, sondern auf das gesamte Umfeld der Person: die Familie in Deutschland und im Herkunftsland, Arbeit, Nachbarschaft, Unterkunft, Behörden, Freundeskreis, Ehrenamt. Probleme gelten dabei als Ergebnis von Wechselwirkungen in diesen Netzen, nicht als persönliches Versagen.

Diese Wechselwirkung sichtbar zu machen, ermöglicht es Adressat*innen, Defizite und Ressourcen im System zu erkennen und dort anzusetzen, wo Veränderung mit möglichst wenig Aufwand den größten Effekt hat.

Kernziele:

- **System sichtbar machen:** Mithilfe von Netzwerk- oder Eco-Maps, Genogrammen (eine detaillierte Vorstellung dieser Methoden folgt in Kap. 2.6.3) und zirkulären Fragen werden Beziehungen, Rollen und Einflusslinien transparent und erfahrbar gemacht, um Defizite und Ressourcen zu erkennen.
- **Ressourcen würdigen:** Alles, was schon funktioniert (Stärken, Unterstützer, kleine Erfolge), soll explizit benannt und ggf. ausgebaut werden.
- **Lösungsbilder entwickeln:** Adressat*innen sollten ein Zukunftsbild entwerfen, um Erfolge mittelfristig zu erleben (z. B. „In drei Monaten werde ich ... können“). Dadurch lernen sie, große Probleme in handhabbare Teilaufgaben zu zerlegen, realistische Ziele zu setzen und konkrete Schritte abzuleiten.
- **Selbstwirksamkeit sichern:** Entscheidungen bleiben bei den Ratsuchenden. Die Beratung bietet nur Optionen, strukturiert den Prozess und sorgt für ein lernfreundliches Klima.

2.5.5 Kultursensibilität und interkulturelle Kommunikation

Kultursensibilität beschreibt die Fähigkeit von Berater*innen, kulturelle Unterschiede sowohl bewusst wahrzunehmen als auch reflektiert in ihr Handeln einzubeziehen. Im Mittelpunkt steht eine kontinuierliche Selbstbeobachtung der Berater*innen: Welche Werte, Normen und Kommunikationsstile prägen mich selbst und wie beeinflussen sie die Beratungssituation? Wer diese Fragen ehrlich beantwortet, schafft eine Grundlage, in der Ratsuchende sich als gleichwertige Gesprächspartner wahrgenommen fühlen.

Stereotypen vermeiden

Interkulturalität bedeutet keinesfalls, Menschengruppen pauschal bestimmte Eigenschaften zuzuordnen. Kultur wirkt vielmehr als ein komplexes, dynamisches Geflecht, das Gruppen von Menschen vereint und das sie selbst durch ihre Persönlichkeit prägen und ausleben.

In der Praxis bedeutet das, dass Wissen über Personengruppen lediglich als statistische

Tendenzen verstanden werden soll, die nicht direkt auf Individuen übertragbar sind. Sie sind erst dann übertragbar, wenn die Ratsuchenden diese selbst und explizit mitteilen und somit validieren.

Hilfreich hierbei ist das Bild des Eisbergs: Oberhalb der Wasserlinie sind nur wenige Merkmale sichtbar, etwa Sprache, Kleidung, das Verhalten. Unter der Oberfläche liegen Werte, Glaubenssätze und Überzeugungen, die die Kommunikation und das Verhalten weit nachhaltiger beeinflussen.

In Beratungsgesprächen bleiben diese tiefen Ebenen oft unausgesprochen, weil alle Beteiligten ihre eigenen Prägungen für selbstverständlich halten und sich dessen möglicherweise nicht bewusst sind. Erst wenn diese verborgenen Annahmen benannt und gemeinsam reflektiert werden, verschwinden Missverständnisse und die Beratung wird wirklich kultursensibel.

Die Rolle kultureller Prägung

Geert Hofstede beschreibt kulturelle Unterschiede anhand von sechs Dimensionen: Machtdistanz, Unsicherheitsvermeidung, Individualismus vs. Kollektivismus, Maskulinität vs. Femininität, langfristige vs. kurzfristige Orientierung sowie Genuss vs. Enthaltbarkeit.

Diese Dimensionen stellen eine Vereinfachung zum Zweck der Orientierung dar. Sie ermöglichen es, erste Hypothesen darüber zu bilden, welche Unterstützung Menschen aus einem bestimmten Kulturraum tendenziell benötigen könnten, welche Situationen möglicherweise eine Hürde für sie darstellen oder was auf diese Gruppe abschreckend wirken könnte. Was diese Vereinfachung jedoch nicht leisten kann, ist, individuelle Denkmuster und Verhaltensmuster vorherzusagen oder einzelnen Ratsuchenden eine bestimmte Haltung zuzuordnen.

Menschen desselben Kulturkreises sind häufig sehr unterschiedlich geprägt, und selbst ähnliche Prägungen zeigen sich in Kommunikation und Verhalten nicht zwingend auf dieselbe Art und Weise. Daher gilt: Jede Hypothese muss in der konkreten Beratungssituation gemeinsam mit der betreffenden Person überprüft werden. Nur so lassen sich unzutreffende Zuschreibungen, Stereotype und eine Beratung an den Bedürfnissen der Ratsuchenden vorbei vermeiden.

Migration und Akkulturation

Kulturelle Prägung endet nicht an der Grenze des Herkunftslandes. Erfahrungen auf der Flucht und im Aufnahmeland verändern Denk- und Handlungsmuster erheblich. Das Vier-Felder-Modell der Akkulturation nach Thomas und Hollitscher veranschaulicht, wie Menschen auf die neuen Rahmenbedingungen reagieren. Manche versuchen, ihre Herkunftskultur und die Mehrheitskultur ihrer neuen Umgebung miteinander zu verbinden und zu integrieren. Andere streben eine weitgehende Anpassung an die Mehrheitsgesellschaft an und geben dabei Teile ihrer Herkunftskultur auf. Wieder andere orientieren sich weiterhin an den Wertesystemen und vertrauten Mustern ihrer Herkunft und ziehen sich deshalb zurück, wodurch sie Abstand zur Mehrheitsgesellschaft wahren. Schließlich gibt es Menschen, die sich weder mit der alten noch mit der neuen Kultur identifizieren können.

Praxishinweise für die Asyl- und Migrationsberatung

Kultursensible Praxis bedeutet für die Beratung, das Individuum in den Mittelpunkt zu stellen und entsprechend zu unterstützen, ohne vorschnell zu stereotypisieren. Dies verlangt zunächst eine aufrichtige Selbstreflexion. Wer regelmäßig im Einzel- oder Teamsetting hinterfragt, welche Annahmen das eigene Handeln bestimmen, minimiert das Risiko, eurozentrische Sichtweisen unbewusst absolut zu setzen.

Eine differenzierte und sensible Haltung hilft außerdem, Probleme nicht vorschnell für kulturell zu erklären. Häufig spielen weitere Faktoren eine Rolle, etwa traumatische Erfahrungen, Bildungshintergrund, Geschlechterrollen oder persönliches Temperament. Entscheidend ist eine transparente Kommunikation: Begriffe sollten erklärt werden, Mitteilungen paraphrasiert und Rückfragen ausdrücklich erwünscht sein.

Ebenso wichtig ist es, Beratungsroutinen in regelmäßigen Abständen daraufhin zu prüfen, ob sie für Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen verständlich und zugänglich sind. Rückmeldungen der Geflüchteten bieten wertvolle Hinweise, an welchen Stellen Prozesse angepasst werden sollten, damit Barrieren gar nicht erst entstehen oder frühzeitig abgebaut werden können.

2.6 Methoden der Sozialen Arbeit in der Beratungspraxis

2.6.1 Aktives Zuhören

Aktives Zuhören ist der Ausgangspunkt jeder erfolgreichen Beratung. Aktives Zuhören öffnet einen sicheren Raum, in dem Ratsuchende über Angst, Scham oder Unsicherheit sprechen können, und liefert den Fachkräften die Informationen, auf denen alle weiteren Schritte aufbauen. Die Technik lässt sich, ohne großen Materialeinsatz, in drei kompakten Schritten verankern:

Präsenz zeigen: Blickkontakt, Nicken, Lautieren, ruhige Sitzhaltung, wenige Notizen. So vermitteln Sie uneingeschränkte Aufmerksamkeit und dämpfen die Anspannung Ihres Gegenübers.

Paraphrasieren: Kernaussagen in einfachen Worten zusammenfassen und vermutete Gefühle benennen („Sie wirken wegen ... traurig, ist das so?“). Das prüft Verstehen, ohne zu werten.

Strukturieren & überleiten: Zum Gesprächsende das Gehörte kurz ordnen („Lassen Sie uns kurz festhalten, dass ...“) und mit einer offenen Frage den Übergang von der Überforderung zur Lösungssuche einleiten („Was brauchen Sie als Nächstes, um das Ziel zu erreichen?“).

2.6.2 Auftragskarussell

Das Auftragskarussell ist ein wirkungsvoller Weg, Erwartungshaltungen sichtbar zu machen, die das Potenzial haben Konflikte auszulösen. Ein Dauerthema in der Asyl- und Migrationsberatung, weil Ratsuchende, ihre Familien, ehrenamtliche Helfer*innen sowie die für sie zuständigen Behörden oft unterschiedliche Forderungen stellen.

„Ich bin seit einigen Jahren in Deutschland. Ich möchte arbeiten und eine Ausbildung machen, aber dafür bekomme ich einfach keine Unterstützung. (...) Ich habe gedacht, dass die Beratungsstelle mir hilft bei Arbeit und Transfer, aber dort helfen sie nur Leuten, die zurück nach Hause wollen“

Interviewpartner*in #01

Anstatt an den Folgen von Spannungen zu arbeiten und erst im Nachhinein tätig zu wer-

den, bringt das Karussell diese Spannungen bereits zu Beginn des Beratungsprozesses auf den Tisch und stellt alle Fakten für Ratsuchende verständlich dar, damit sie die eigene Situation besser verstehen. Anschließend verwandelt das Auftragskarussell die unterschiedlichen Erwartungen in eine priorisierte Arbeitsgrundlage.

Die Arbeitsphasen des Auftragskarussells:

Sammeln: Die relevanten Erwartungen und Aufträge der Ratsuchenden sowie weiterer Beteiligter (z. B. Familienangehörige oder Behörden) werden erfasst und visualisiert, indem sie jeweils auf eigene Karten geschrieben werden. Anschließend werden diese Karten kreisförmig um eine zentrale Karte, welche die ratsuchende Person repräsentiert, angeordnet, bis alle „Stimmen“ visualisiert sind.

Spiegeln: Die Berater*innen fassen, ohne Bewertung, laut zusammen, damit Ratsuchende selber Unvereinbarkeiten besser wahrnehmen können.

Gewichten: Die Ratsuchende markieren, was dringend, was belastend und was verzichtbar ist. So können weniger gewichtete Perspektiven von vornherein beiseitegelegt werden.

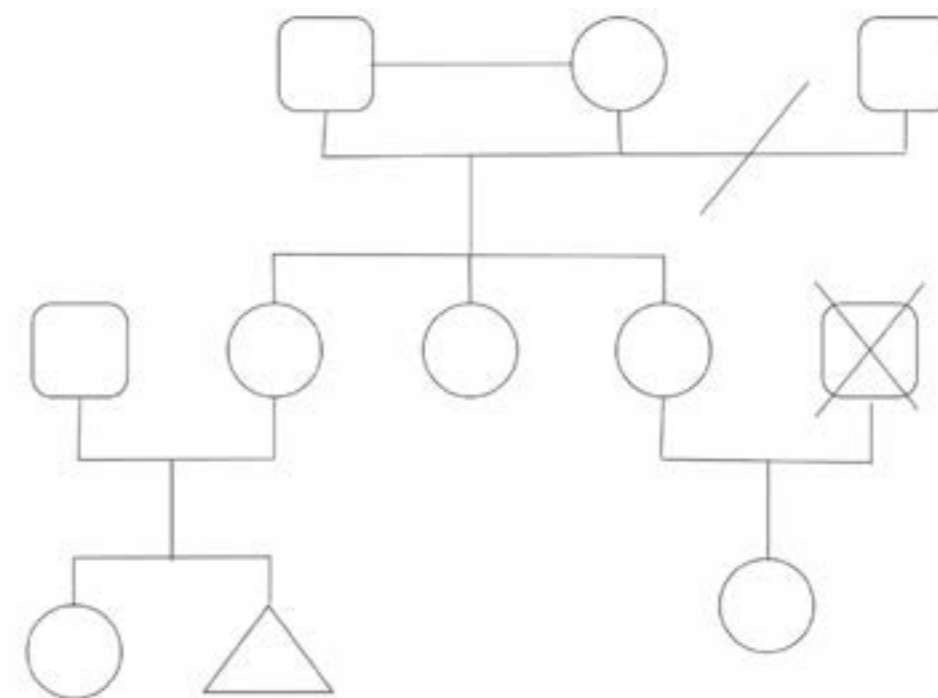
Neu verhandeln: Unerfüllbare oder widersprüchliche Aufträge werden entweder angepasst, an zuständige Dritte delegiert oder bewusst und begründet verworfen.

2.6.3 Genogramm- und Eco-Map Arbeit

Wenn Ratsuchende ihre Lebensgeschichte schildern, tauchen häufig verschachtelte Familienstrukturen und Netzwerke auf, die sich über mehrere Länder erstrecken. Genogramme und Eco-Maps verwandeln diese vielschichtigen Beziehungen in ein klares Bild. Diese Methoden helfen Berater*innen und Ratsuchenden, biografische Entwicklungen nachzuvollziehen und leicht zu dokumentieren, Möglichkeiten sichtbar zu machen und Bedarfe sowie eventuelle Risiken frühzeitig zu erkennen. Ein überzeugendes visuelles Schema überwindet dabei Sprachbarrieren und erleichtert allen Beteiligten die Planung passender Unterstützung.

Das Genogramm

Ein Genogramm ähnelt einem Familienstammbaum, geht aber über eine reine Auflistung von Namen hinaus. Es erfasst in der Regel zwei bis drei Generationen und bildet die Beziehungsqualität ab. Personen erscheinen als Symbole (z. B. kennzeichnet ein Quadrat einen Mann, ein Dreieck, wenn das Geschlecht unbekannt ist, und ein Kreis eine Frau usw.). Diese Symbole werden durch Linien miteinander verbunden. Eine durchgezogene Linie steht bspw. für eine bestehende Partnerschaft oder Verwandtschaft, eine durchgestrichene signalisiert Trennung oder Kontaktabbruch und eine gestrichelte Linie eine belastete Beziehung.



Dadurch kann das Genogramm ein kompaktes Bild geben, mit dessen Hilfe sich Konflikte, Migrationserfahrungen oder generationenübergreifende Rollen leicht erkennen und dokumentieren lassen. Das Gespräch über das Genogramm eröffnet zudem einen sicheren Rahmen, in dem Ratsuchende ihre Geschichte strukturiert mitteilen können.

Die Eco-Map

Während das Genogramm hauptsächlich familiäre Bande abbildet, rückt die Eco-Map das aktuelle soziale Umfeld in den Mittelpunkt. Ratsuchende werden grafisch im Zentrum platziert und rundherum ordnen sich Lebensbereiche an, die für das gegenwärtige Anliegen wichtig sind.

Freundschaften, Freizeitaktivitäten, Bildungswege, institutionelle Hilfen, Arbeit oder ehrenamtliches Engagement erhalten eigene Bereiche und werden jeweils mit einem großen Kreis abgebildet. Die Stärke der Verbindung zu Personen und Institutionen wird direkt in der Zeichnung sichtbar gemacht. Je dicker die gezeichneten Kreise, umso intensiver ist die wahrgenommene Unterstützung. Durch diese gewichtete Darstellung lässt sich schnell erfassen, welche Beziehungen förderlich sind, wo Belastungen liegen und welche Unterstützungen benötigt werden.



2.6.4 Case-Management

Ein Case-Management-Prozess strukturiert und koordiniert sämtliche Beratungs- und Unterstützungsleistungen rund um die Ratsuchenden in einer Asyl- und Migrationsberatung.

Dieser Prozess dient den Berater*innen und den Ratsuchenden als Wegweiser durch komplexe Verfahren und die vielen Entscheidungsmöglichkeiten.

*„Ich war nervös ... ich wusste gar nicht, wie sie mir helfen können oder was ich überhaupt erzählen soll.“ Interviewpartner*in #03*

Zudem entlastet das Case-Management die Fachkräfte, weil sie nicht für jede Beratung einen neuen Ablauf entwerfen müssen, sondern auf strukturierte, im Voraus erstellte Prozesse zurückgreifen können, die die Qualität sichern und Doppelarbeit vermeiden.

Phasen des Case-Managements

Es gibt verschiedene Case-Management-Modelle (4-stufig, 5-stufig, 7-stufig ...). Die Terminologie variiert: Mal wird die Auswertung als eigene Phase geführt, mal mit der Umsetzung verschmolzen. Allen Modellen gemeinsam ist jedoch ein gleicher Kernprozess:



1. Klärungsphase: Anliegen verstehen, Auftrag prüfen

Hier sammeln Berater*innen die ersten Informationen, überprüfen die Zuständigkeit der eigenen Stelle und entscheiden, ob sofortiges Handeln (z. B. bei Fristablauf) nötig ist.

Das frühzeitige Klären verhindert, dass Fälle angenommen werden, die besser an andere Fachkräfte delegiert werden sollten. So bleibt die Beratungsstelle handlungsfähig.

2. Einschätzungsphase: Ressourcen & Risiken abwägen

Gemeinsam mit den Ratsuchenden werden Stärken (z. B. Sprachkenntnisse, familiäre Unterstützung) und Risiken (z. B. drohende Abschiebung, Traumatisierung) systematisch erfasst.

Dabei wird der Grad der Dringlichkeit sichtbar und die Erstplanung der Unterstützung (z. B. welche Baustellen zuerst angegangen werden müssen) wird vorbereitet.

Die Berater*innen agieren dadurch weniger „nach Bauchgefühl“, sondern faktenbasiert, und können nach einer ersten Einschätzung besser einordnen, ob Sie ausreichende Kapazitäten für den Fall haben.

3. Ziel- und Hilfeplanung: Wegweiser erstellen

In dieser Phase begleiten die Fachkräfte die Ratsuchenden dabei:

- **„SMART“-Ziele zu formulieren:** Berater*innen sollen gemeinsam mit den Ratsuchenden ein klar beschriebenes Zielbild entwickeln. Bewährt hat sich die Formulierung als „SMART“-Ziel (spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch, terminiert) in drei Schritten: Anliegen besprechen, Ziele stichwortartig notieren und in ein bis zwei Sätzen formulieren. So erhalten Ratsuchende einen neuen Blick auf ihre Situation und können Lösungsvorschläge kleinschrittig besser verinnerlichen. Dabei bestimmt die Komplexität den Aufwand: Für eine einfache Aufgabe genügt ein Satz („Ich bitte meinen Arbeitgeber bis Juni um die Lohnabrechnungen Mai–Juli“). Ein umfassender Wunsch („Ich möchte meine Familie nachholen“) erfordert Meilensteine, etwa: „Ich beschaffe die Dokumente und melde mich alle (X) Wochen zu den Fortschritten.“ Sind zusätzliche Voraussetzungen nötig (Wohnraum, Arbeitsplatz, Sprachnachweis), so wird festgehalten, dass im nächsten Schritt ein detaillierter Hilfeplan entsteht.
- **Hilfeplan entwickeln:** Bei einfachen Anliegen reicht eine schriftliche Auflistung der SMART-Ziele als Hilfeplan aus, der alle nötigen Schritte, Zuständigkeiten und Fris-

ten festhält. Sobald ein Ziel mehrere Unterziele nach sich zieht, reicht dieses Vorgehen nicht mehr aus und ein schriftlicher Hilfeplan wird unerlässlich.

Dieser Plan ist keinesfalls als ein starres Vertragswerk zu verstehen, sondern vielmehr als ein flexibler Wegweiser. Viele Beratungsstellen haben bereits grobe Ablaufschemata für wiederkehrende Anliegen (auch wenn diese nicht immer niedergeschrieben sind). Diese Schemata können Sie als Vorlage nutzen. Im Gespräch werden diese Schemata konkretisiert und mit allen fehlenden Details gefüllt.

Der Plan übernimmt gleich mehrere Aufgaben:

- **Bietet eine Struktur,** die spontane Absprachen ersetzt, und zerlegt jeden Beratungsschritt in handhabbare Einheiten (z. B. »Geburtsurkunde übersetzen lassen«, »Termin bei der Ausländerbehörde buchen«).
- **Dient als Nachschlagewerk:** Genau hier liegt sein größter Mehrwert, denn Ratsuchende erleben in der Beratung häufig kognitiven Stress durch unbekannte Vorgänge, fehlendes Verständnis über das Konzept einer Beratung, eine Fülle rechtlicher Details und eine Unterhaltung in einer Zweitsprache bzw. über Dolmetscher*innen und eine insgesamt schwierige bzw. überfordernde Lebenslage. Unter solchen Bedingungen sinkt die Aufnahme- und Erinnerungsfähigkeit deutlich. Können Ratsuchende später auf ein klar formuliertes Dokument zurückgreifen, lässt sich das Gespräch in Ruhe rekapitulieren und Verständnislücken können selbstständig geschlossen werden. Die Möglichkeit, eigenständig im Plan zu blättern, verschafft Ratsuchenden eine spürbare Selbstwirksamkeitserfahrung. Sie haben den roten Faden in der Hand und wissen, was als Nächstes dran ist.
- **Verknüpft Voraussetzungen mit dem dahinterliegenden Ziel:** Die schwierigen, komplexen Voraussetzungen können als Baustein für das eigene Ziel wahrgenommen werden. Diese Transparenz macht Bürokratie nachvollziehbar und stärkt die Motivation, insbesondere weil die nächsten Schritte schwarz auf weiß vorliegen. Wer die Zusammenhänge versteht, erkennt, dass Behördengänge auf das eigene Ziel einzahlen. Die nötigen Prozesse werden weniger als Fremddiktat wahrgenommen, sondern eher als Mittel zum Zweck.

Dieser ideale Ablauf steht, wie eingangs im Kapitel 2 betont, stets im Spannungsfeld begrenzter Zeit- und Personalressourcen. Wo einzelne Schritte gekürzt oder gebündelt werden müssen, sollte das möglichst nicht dem reinen Termindruck überlassen bleiben,

sondern als bewusste Entscheidung erfolgen, die das Wesentliche bewahrt: nämlich ein Vorgehen, das Ratsuchende versteht, stärkt und sie Schritt für Schritt in die eigene Handlungshoheit führt. Jede so investierte Minute führt langfristig zu einer Entlastung aller Beteiligten.

4. Umsetzung & Überprüfung: Den Plan in die Praxis bringen

Kontinuierliche Begleitung verhindert, dass Fälle „versanden“. Fachkräfte reagieren früh auf neue Entwicklungen (bspw. Gesetzesänderungen, unvorhersehbare Entscheidungen, gesundheitliche Krisen usw.). Außerdem fühlen sich Ratsuchende gestärkt und nicht mit ihren Problemen alleingelassen.

*„Ich finde es richtig, wenn man mich von Zeit zu Zeit fragt: Hast du dein Ziel geschafft? Bist du irgendwo hängengeblieben? Brauchst du noch Hilfe? Wenn es so etwas gäbe, wäre das sehr gut.“ Interviewpartner*in #07*

Die Hauptaufgaben in dieser Phase sind:

- **Koordination:** Termine vereinbaren, Anträge ausfüllen, Netzwerkpartner*innen aktivieren, wichtige Fristen im Auge behalten.
- **Regelmäßige Zwischenchecks** (z. B. alle 4–6 Wochen): Prüfen, ob Ziele erreicht werden oder angepasst werden muss.

5. Auswertung & Nachbetreuung – Lernerfolge sichern

- Ein klarer Abschluss spart Kapazitäten, stärkt die Selbstwirksamkeit der Ratsuchenden und liefert Daten für die Qualitätsentwicklung.
- **Bilanz ziehen:** Welche Ziele wurden erreicht? Welche Stolpersteine gab es?
- **Nachsorge klären:** Braucht es Folgetermine, eine Übergabe an andere Beratungsstellen, oder genügt eine „offene Tür“ bei neuen Fragen?

Grundvoraussetzungen

Umfassende Dokumentation:

- Gut lesbare und leicht verständliche Dokumentationen.
- Dokumentation von Gesprächen, Nachbereitung sowie die Anliegen und Bedarfe der Asylsuchenden.

- Dokumentation des geplanten Vorgehens, insbesondere der anstehenden Aufgaben inkl. der dafür benötigten Schritte.

Klare Strukturen:

- Entwicklung eigener Ablaufschemata.
- Nutzung von Checklisten oder spezialisierten Programmen des Case-Managements zur Standardisierung des Prozesses und Strukturierung verschiedener Beratungsthemen.

Koordinierte Kommunikation:

- Enge Zusammenarbeit mit verschiedenen Beratungen, Behörden und beteiligten Personen.
- Ein umfassendes Netzwerk an Beratungen zur Sicherung der Grundbedürfnisse ermöglicht bspw. die Stabilisierung der finanziellen Lage oder der Wohnsituation, die Sicherstellung rechtlicher und medizinischer Versorgung sowie weitere Unterstützung in wichtigen Lebensbereichen wie dem Zugang zur Bildung.

2.6.5 Dokumentation der Beratung

Die sorgfältige und systematische Dokumentation einer Beratung ist ein zentrales Element im Beratungsprozess. Sie spielt eine wichtige Rolle für Nachvollziehbarkeit, rechtliche Absicherung und Qualitätsentwicklung. Idealerweise strukturiert ein Dokumentationsprogramm alle Prozesse. In der Praxis müssen jedoch oftmals aufgrund unterschiedlicher Herausforderungen individuelle Lösungen gefunden werden. Die folgenden Aspekte sind jedoch entscheidend:

Ziele und Grundprinzipien der Dokumentation

Eine Dokumentation soll

- als Arbeitsgrundlage und Gedächtnisstütze für Folgetermine dienen.
- Ratsuchende und Fachkräfte schützen, weil sie fachliche Entscheidungen belegbar macht.
- möglichst einheitlich und konsequent sein, um Zeit zu sparen, wenn andere Kolleg*innen bei etwaigen Ausfällen nach Daten suchen.

- möglichst zeitnah sein, damit Informationen und Eindrücke nicht verblassen und die Vertretung im Krankheitsfall auf dem aktuellen Stand ist.
- neutral, respektvoll und ressourcenorientiert formuliert sein, um Stigmatisierungen zu vermeiden.
- strengen Datenschutz-Anforderungen unterliegen.

Qualitätsstandards einer Beratungsakte

Element	Inhalt
Gesprächs-zusammenfassung	Stichpunktartige Chronologie der Themen, Absprachen und nächsten Schritte
Auftrags- und Aufgabenliste	Klare Zuordnung der Absprachen (wer bis wann was erledigt)
Fallreflexion	Kurze Hypothesen, Risiko- oder Ressourceneinschätzungen
Bedarfs-analyse	Identifizierte Bedarfe
Rechts-/Datenschutz-vermerke	Einwilligungen, Datenweitergabe, Aufbewahrungsfristen
Materialien-Index	Speicherorte von Formularen, Videos, Genogrammen etc.

Einheitliche Dokumentation:

Es ist empfehlenswert, gemeinsame Standards für die Dokumentation innerhalb des Teams zu entwickeln, da selbst kleine Inkonsistenzen (Dateinamen, Ordnerstruktur) viel Reibung verursachen können.

Hier ist eine Checkliste zur Prozessharmonisierung:

- Ordner- / Datei-Ablage: Wer legt welche Profile wo an?
- Ordner- / Datei-Benennung: Wie sollen Dateien benannt werden?
- ertretungszugriff: Erreichen Kolleg*innen alle nötigen Informationen?
- Rechteverwaltung: Wer darf wessen Dokumentation lesen, schreiben oder löschen?
- Auffindbarkeit: Lassen sich dokumentierte Vorgänge und Informationen schnell finden?

- Vorlagen: Nutzen alle Kolleg*innen identische Vorlagen (z. B. Kopfzeile, Feldreihenfolge)?

Wenn Diskrepanzen in der Handhabung auftreten, sollten sie so schnell wie möglich im Team abgestimmt werden. Je später eine solche, auch kleine, Strukturanpassung vorgenommen wird, desto aufwändiger ist sie, da alle betroffenen Dokumentationen verändert werden müssten, was viel vermeidbare Arbeit verursacht.

Methoden der Beratungsdokumentation

Methode	Kurzbeschreibung	Geeignet für
SOAP-Notiz	Subjektive, Objektive, Assessment, Plan: Vier-Felder-Struktur trennt Beobachtung von Bewertung und Maßnahmen.	Einzelfall- und Verkaufsdokumentation bei psychosozialen Themen
SMART-Ziele	Ziele spezifisch, messbar, erreichbar, relevant, terminiert formulieren und direkt in eine Aufgabenliste integrieren.	Auftrags-/Maßnahmenplanung
ICF-Mapping	Bedarfserfassung angelehnt an die internationale „Classification of Functioning“ für das Bio- & psychosoziale Modell.	Komplexe Mehrfachbelastungen (z. B. Flucht + Behinderung)
Auftragskarussell	Ratsuchende, Fachkraft & ggf. Kostenträger schreiben wechselseitig Erwartungen auf Karten; Vergleich visualisiert Unterschiede.	Auftragsklärung & Priorisierung

* IBF: Interkollegiale Fallberatung

Positive Formulierung

Es ist wichtig, dass die Dokumentation stets positiv und sachlich verfasst wird. Unter Zeitdruck verfasste Dokumentationen könnten negativ oder potenziell verletzend sein. Dadurch entstehen Missverständnisse, wenn andere Berater*innen die Dokumentation

später nutzen und den Kontext nicht vollständig erfassen. Solche Missverständnisse könnten Asylsuchende in ein schlechtes Licht rücken. Um das Vertrauen der Asylsuchenden in den Beratungsprozess zu stärken, sollte ihnen jederzeit die Möglichkeit gegeben werden, ihre eigene Dokumentation einzusehen.

2.6.6 Interkollegiale Fallberatung

Die Beratung von Geflüchteten ist anspruchsvoll. Die Gesetze ändern sich ständig, viele Adressat*innen tragen traumatische Erfahrungen mit sich, kulturelle Unterschiede führen leicht zu Missverständnissen und die Zukunftsangst ist groß. Unter hohem Zeitdruck kann keine Fachkraft all diese Themen allein im Blick behalten. Zudem schätzen Berater*innen Situationen unterschiedlich ein, da sie diese durch eigene Erfahrungen filtern. Gerade bei belastenden Fällen ist es entlastend, wenn Berater*innen die Verantwortung nicht allein tragen müssen. Hier setzt die kollegiale Fallberatung an. In einer festen, vertrauensvollen Runde bringen Fachkräfte ihr Wissen aus Recht, Sozialarbeit, Psychologie und Kultur zusammen. Sie prüfen ihre Perspektiven gegenseitig, erkennen blinde Flecken und unterstützen sich emotional. So entstehen Lösungen, die Ratsuchenden wirklich helfen und Beratende zugleich entlasten.

Struktur

Die Verwendung eines Schemas zur Fallberatung stellt sicher, dass alle relevanten Informationen zeitsparend erfasst und diskutiert werden.

Werkzeuge:

Skizzieren: Zur Falldarstellung eignen sich verschiedene Arten der Visualisierung, wie Genogramm, Soziogramm, Skalierung oder Timeline.

Rollenspiel: Im Kollegium können Situationen simuliert werden, in denen sich Ratsuchende häufig befinden, bspw. BAMF-Anhörungen oder Sozialamtsgespräche. Dabei soll versucht werden, Missverständnisse und Schwierigkeiten vorherzusehen und präventiv zu vermeiden.

Systemische Ereignisanalyse: Die Situation wird sehr genau und systemisch betrachtet, um die Tiefenschärfe in Langzeitfällen zu erhöhen (z. B. bei Kombination von Unterbringungs-, Trauma- und Rechtsproblemen).

Regelmäßigkeit

Regelmäßige Treffen machen die kollegiale Fallberatung deutlich wirkungsvoller. Da das Team hierdurch feste Termine für Fallberatungen hat, landen dieselben Fragen nicht mehr in Flurgesprächen und in spontanen Treffen. Eine klare Taktung spart zudem Zeit, hält alle Beteiligten auf dem neuesten Stand und gibt ihnen Planungssicherheit.

Richtwert: alle 2-3 Wochen, 90 Min.

Ad-hoc-Beratung: Bei Krisensituationen (bspw. Dublin-Transfer, suizidale Tendenzen).



**Berater*innen: Kompetenzen
und Verantwortung**

3 Berater*innen: Kompetenzen und Verantwortung

Die Rolle der Berater*innen in der Asylberatung ist anspruchsvoll und vielseitig. Sie erfordert ein hohes Maß an Fachkompetenz, Empathie und Verantwortungsbewusstsein. Berater*innen begleiten Geflüchtete durch ein oft komplexes Asylverfahren, unterstützen sie bei Anträgen und Entscheidungen und tragen dazu bei, deren Rechte und Möglichkeiten zu verstehen. Dabei müssen sie einerseits fachlich kompetent sein, andererseits aber auch ihre eigene Belastungsgrenze im Blick behalten. In diesem Kapitel werden die zentralen Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten von Berater*innen im Asylbereich thematisiert.

3.1 Rolle und Aufgaben im Asylverfahren


Als Berater*in im Asylverfahren übernehmen Sie eine Schlüsselrolle in der Begleitung von Ratsuchenden mit Schwierigkeiten im Asylprozess und darüber hinaus. Berater*innen informieren über Rechte und Pflichten der Geflüchteten und helfen dabei, Unterlagen und Fluchtgeschichten so aufzubereiten, dass sie vollständig und strukturiert vorgebracht werden können. Gerade bei traumatisierten Ratsuchenden ist das eine besonders herausfordernde Aufgabe.

Wesentliche Aufgaben im Beratungsalltag sind zum Beispiel:

- **Individuelle Verfahrensberatung:** Einschätzung der individuellen Situation der ratsuchenden Person, einschließlich einer Erklärung der verschiedenen Schutzformen und Verfahrensschritte.
- **Vorbereitung auf Anhörungstermine:** Unterstützung bei der chronologischen, konsistenten und wahrheitsgemäßen Darstellung der Fluchtgeschichte. Besonders wichtig dabei sind die Vermittlung kultureller Unterschiede, die in der Kommunikation mit Behörden relevant sein können, sowie die Unterstützung bei der Beschaffung notwendiger Unterlagen.
- **Begleitung:** Vermittlung bei der Korrespondenz zwischen Geflüchteten und Behörden oder anderen Institutionen. Dabei sind Berater*innen parteiisch für ihre Adressat*innen. Gleichzeitig gilt: "so viel wie nötig und so wenig wie möglich", um Ratsuchenden die Möglichkeit zu geben, aus der Beratung zu lernen.



- **Unterstützung in sozialen Belangen:** Neben asylrechtlicher Beratung entstehen oft Themen wie Unterbringung, Gesundheit, Familiennachzug oder Integration (z. B. Sprachkurse, Schule). Berater*innen sollen mit Ratsuchenden ein Netzwerk an unterstützende Personen und Institutionen aufbauen, die die individuellen Bedarfe der Ratsuchenden abzudecken (z. B. Traumatherapie, Sozial- oder Arbeitsmarktberatung). Dabei gilt es, ganzheitlich zu beraten, ohne die eigenen Zuständigkeitsgrenzen zu überschreiten.

Bei all diesen Aufgaben müssen Berater*innen stets ihre Verantwortung gegenüber den Ratsuchenden im Blick behalten: eine realistische Einschätzung geben, keine falschen Hoffnungen wecken, die eigenen fachlichen Grenzen kennen und benennen sowie die Schweigepflicht wahren. 

Wichtig ist zudem das Bewusstsein für das asymmetrische Machtverhältnis zwischen Berater*innen und Ratsuchenden, da letztere sich häufig in Krisen befinden und auf die Unterstützung angewiesen sind. Sich dieser Dynamik bewusst zu sein, ist der Kern professioneller Haltung. Die Beratung ist ein beruflicher Rahmen: Berater*innen sind nicht verantwortlich für behördliche Entscheidungen und Ratsuchende sind zu keiner Form von Dankbarkeit verpflichtet.

Die Beziehung zu den Ratsuchenden ist geprägt von Vertrauen. Dieses Vertrauen gilt es durch Professionalität und Zuverlässigkeit zu gewinnen und aufrechtzuerhalten. Die Hauptaufgabe der Berater*innen besteht darin, Ratsuchende zu befähigen, ihre Anliegen schrittweise selbstständig zu bewältigen, und nicht darin, ihnen dauerhaft Arbeit abzunehmen oder das Bedürfnis der Berater*innen nach Anerkennung in den Vordergrund zu stellen.

3.2 Einarbeitung (Onboarding) neuer Berater*innen

Eine strukturierte Einarbeitung ist unverzichtbar, um die Beratungsqualität zu sichern, das Team zu entlasten und vor allem das Vertrauen der Ratsuchenden in Ihre Organisation zu schützen. Dabei geht es nicht nur um ein tiefes Verständnis für individuelle Bedürfnisse und rechtliche Gegebenheiten, sondern auch um die praktische Begleitung.

Eine gute Checkliste bildet dabei das Rückgrat des gesamten Prozesses. Sie hilft, den Überblick zu behalten, Zuständigkeiten zu klären und sicherzustellen, dass neue Kolleg*innen alles Wesentliche kennenlernen.

3.2.1 Grundprinzipien einer Onboarding-Checkliste

- **Modulare Struktur**

Gliedern Sie die Checkliste in Themenblöcke (z. B. vor Dienstantritt, fachliche Basis, Selbstfürsorge, etc. ...). So lassen sich einzelne Module leicht austauschen oder aktualisieren, ohne das ganze Dokument zu überarbeiten.

- **Verantwortlichkeiten festhalten**

Jede Aufgabe braucht ein Häkchen und einen Namen (Geschäftsführung, Mentor*in, IT, etc. ...). Das verhindert blinde Flecken.

- **Iterativ verbessern**

Sammeln Sie nach jeder Einarbeitung Feedback: Welche Punkte fehlten? Wo gab es doppelte Wege? Aktualisieren Sie die Liste sofort, so bleibt sie relevant.

3.2.2 Inhaltliche Säulen der Einarbeitung

Nutzen Sie die folgenden Säulen als **Checkfragen** beim Aufbau Ihrer eigenen List

Säule	Leitfragen für Ihre Checkliste
Rechtliche Grundlagen	Welche Gesetze, Fristen und lokalen Besonderheiten? Interne Leitfäden oder externe Fortbildungen?
Interkulturelle & Traumasensible Beratung	Welche kultursensiblen Konzepte sind vorhanden? Wie vermitteln wir Werte- und Kultursensibilität? Wer schult den Umgang mit traumatisierten Ratsuchenden? Welche Konzepte gibt es für die Auswahl von Dolmetscher*innen und wie gestalten wir diese Arbeit?
Gesprächs- & Methodentraining	Welche Gesprächsleitfäden nutzen wir? Welche Gesprächstechniken werden hauptsächlich genutzt? Wer begleitet die ersten Anhörungsvorbereitungen?
Technik & Systeme	Welche Software, Datenbanken, Aktenpläne nutzen wir? Wer gibt die IT-Einweisung und erklärt Datenschutz?
Organisatorische Abläufe	Wie laufen Fallannahme, Zuweisung, Dokumentation, Vertretung? Welche Standards (Dateinamen, Fristenmonitor, Übergabebogen) gelten?
Ressourcen & Werkzeugkoffer	Gibt es Musterformulare, mehrsprachige Flyer, Erklärvideos, Kontaktlisten? Wo sind sie abgelegt? Digital oder analog?
Netzwerke & Kooperationen	Welche externen Partner*innen (Jobcenter, Kliniken, Fachanwält*innen) sollten vorgestellt werden? Welche Runden Tische sind relevant?
Hospitation	Bei welchen Personen hospitieren neue Mitarbeiter*innen zu welchen Themen? Wie viele Hospitationen pro Fallkonstellation brauchen die Einsteiger*innen?
Selbstfürsorge & Teamkultur	Wie machen wir Supervision, Pausen, Notfall-Deeskalation? Welche Angebote zur Resilienz bieten wir intern oder extern an?

3.2.3 Anpassbare Beispiel-Checkliste

Die folgende Vorlage enthält typische Onboarding-Aufgaben im Asyl-Setting. Streichen oder ergänzen Sie, was für Ihre Beratungsstelle relevant ist.

Schritt	Ziel & Inhalte	Verantwortlich
Vor Dienstantritt		
Vertrag & Datenschutz unterzeichnet	-	Leitung
IT-Zugänge eingerichtet	E-Mail, Software, VPN	IT
Arbeitsplatz & Schlüssel vorbereitet	Reibungsloser Start	Verwaltung
Woche 1 – Willkommen		
Begrüßung & Hausrundgang	Orientierung	Leitung
Mentor*in benannt, Onboarding-Plan ausgehändigt	Klare Ansprechperson	Leitung
Sicherheitseinweisung (Brand, Notfallknopf)	Arbeitsschutz	Verwaltung
DSGVO-Grundlagen & Aktengeheimnis	Datenschutz	Datenschutzbeauftragte
Fachliche Basis (Monat 1)		
Asyl- & Aufenthaltsrecht	Verfahren, Fristen, Schutzformen	Fachschulung
Dublin & Familiennachzug	Spezialfälle verstehen	Mentor*in
Trauma-Basics & Deeskalation	Belastung erkennen	Externe Trainer*innen
Dolmetscher*innen einsetzen	Konzepte, Rollenklärung, Vertraulichkeit	Teamworkshop
Praxis		
10 Einzelberatungen hospitiert	Gesprächsabläufe sehen	Mentor*in
10 Co-Beratung durchgeführt	Praxis unter Aufsicht	Mentor*in
Dokumentation geübt	Software, Ordner, Kürzel	Mentor*in

Tools & Ressourcen		
Case-Management	Einführung in die Methode	Mentor*in
Software	Fristenmonitor, Notizen	IT
Werkzeugkoffer erhalten	Leitfäden, Formulare, Vorlagen	Mentor*in
Abläufe & Qualität		
Fallannahme & Zuweisung erklärt	Prozessverständnis	Teamleitung
Qualitätsindikatoren & Statistik	Berichtspflichten	Controlling
Netzwerke		
Externe Partner vorgestellt	Jobcenter, Ratsuchende, Anwält*innen	Mentor*in
Teilnahme an Rundem Tisch	Lokales Netzwerk	Mentor*in
Selbstfürsorge		
Supervisionstermine	Regelmäßige Reflexion	interne/externe Supervisor*in
Resilienz-Ressourcen vorgestellt	Sport, Achtsamkeit	Mentor*in
Feedback & Abschluss (Monat 3)		
Evaluationsgespräch	Lernerfolge, offene Fragen	Mentor*in
Fortbildungsplan vereinbaren	Fortbildungen	Leitung

3.3 Berater*innen und Dolmetscher*innen in der Beratung

Im Idealfall arbeiten Beratungsstellen mit qualifizierten Fachkräften, die zugleich die Muttersprachen ihrer Ratsuchenden beherrschen. Dieses Zusammenspiel erleichtert den unmittelbaren, nuancenreichen Austausch und senkt die Zugangsschwellen zu den Beratungen.

Da jedoch in vielen Sprach- und Dialektvarianten nicht genügend muttersprachliche Berater*innen verfügbar sind, besteht eine Versorgungslücke. Um gleichwohl eine verständliche, kultursensible Kommunikation zu gewährleisten, hat sich der gezielte Einsatz professioneller Dolmetscher*innen als wirksamste Alternative etabliert, die den Ratsuchenden ermöglicht, Gefühle und Erfahrungen in ihrer Erstsprache auszudrücken. Dies trägt entscheidend zur Qualität, Fairness und Wirksamkeit sozialarbeiterischer Beratung bei.

Jedoch ist diese Zusammenarbeit von vielen Herausforderungen geprägt, wie bspw. Rollenunklarheiten, fehlender Regulierung, kulturellen Fallstricken, psychischen Belastungen und administrativen Hindernissen, die sich verweben und so zu einem dichten Geflecht von Risiken führen, das nur durch klare Standards, systematische Qualitätssicherung und gemeinsame Reflexion beherrschbar bleibt.

3.3.1 Herausforderungen der Beratungstriade

Die Einbindung von Dolmetscher*innen macht aus der vertrauten Beratungsdyade (eine Beratungssituation mit zwei Beteiligten) eine Beratungstriade (Beratungssituation mit drei Beteiligten) und verschiebt damit Macht und Erwartungsstrukturen.

Obwohl Dolmetscher*innen formal „nur“ übertragen, verändert ihre Anwesenheit die Gesprächsdynamik. Erst nachdem Dolmetscher*innen den Inhalt verstanden und subjektiv gedeutet haben, können sie ihn wiedergeben. Dabei sind Nuancen sehr wichtig und können die Intention der Sprecher*innen verändert darstellen. Die Lebens- und Berufserfahrungen, Qualifikation und Professionalität bestimmen daher maßgeblich, wie das Gesagte verstanden und übertragen wird.

Die Vorstellung einer rein passiven Übertragung wird als Postbot*innen-Fiktion bezeichnet. Fachkräfte nehmen diese Fiktion an, da hierdurch das gewohnte Setting einer Beratungsdyade weiterhin möglich erscheint.

Werden Dolmetscher*innen hingegen als eigenständige Gesprächspartner*innen anerkannt, kann ihre Perspektive die Beziehung zu den Ratsuchenden spürbar vertiefen und damit die Wahrnehmung und das Verständnis der Adressat*innen für das Gesagte fördern und positiv beeinflussen. Eine Voraussetzung dafür ist, dass die Dolmetscher*innen mit klaren Kriterien ausgewählt werden, sie die Grenzen ihrer Rolle kennen und sich daran halten. Sie benötigen eine Absprache, wie sie etwas anmerken können, ohne eine Verwirrung oder Unterbrechung des Gesprächsflusses herbeizuführen.

3.3.2 Unklare Berufsbezeichnungen und Qualitätslücken

Ein strukturelles Problem in der Zusammenarbeit mit Dolmetscher*innen ist, dass der Beruf nicht geschützt ist. Jede Person kann ihn unabhängig von der Qualifikation ausüben und Fachkräfte müssen selbst entscheiden, wer geeignet ist. Zudem herrscht Verwirrung über Bezeichnungen. Begriffe wie z. B. Dolmetscher*in, Übersetzer*in und Sprachmittler*in werden in der Praxis uneinheitlich verwendet.

Hinzu kommen zusätzliche Faktoren wie Kostendruck und Organisationsaufwand, die dazu führen, dass häufig Aufträge an Agenturen und Vermittlungsbüros vergeben werden, in denen ständig wechselnde Dolmetscher*innen mit unterschiedlichen Fähigkeiten und Qualifikationen eingesetzt werden.

Aus diesen Gründen und mangels fachspezifischer Kenntnisse, stützen sich Beratende auf anekdotische Erfahrungen, statt auf objektive Qualitätskriterien. Darunter leidet die Beziehung zu den Ratsuchenden, da die Vertraulichkeit, Nuancenwiedergabe und Rollenbalance nicht garantiert werden können.

3.3.3 Gestaltungsempfehlung für die Beratungspraxis

Die durch die Beratungstriade veränderten Macht- und Erwartungsstrukturen sollen in der Sprache, Kultur und Emotion neu austariert werden. Damit diese Triade ihr Potenzial entfalten kann, brauchen Beratende ein bewusstes Rollen- und Qualitätsmanagement. Aus diesen Anforderungen ergeben sich für die praktische Umsetzung fünf zentrale Aufgaben, die eine professionelle, klare und zugleich kultursensible Zusammenarbeit in der Beratungstriade sicherstellen.

Zentrale Aufgaben

1. Professionelle Auswahl und Vorbereitung der Dolmetschenden

Nutzen Sie verbindliche Kriterien: eine definierte Sprach- und Fachkompetenz durch das Mindest-Sprachniveau nach GER oder eine nachweisbare Übertragungskompetenz durch eine IHK-Prüfung oder von Ihrer Organisation angebotene Fortbildungen.

2. Rollengrenzen identifizieren und kommunizieren

Dolmetscher*innen übertragen Inhalte und die Beratungsverantwortung bleibt bei den Fachkräften. Nach klarer Absprache über den Vorgang, sollen Dolmetschende kulturelle Erläuterungen oder Warnhinweise oder verständnisbezogene Rückfragen stellen. Eine fehlende Absprache führt zu Schweigen in wichtigen Situationen oder zu einer völligen Vermischung, die alle Beteiligte verunsichert. Daher sind klare Briefings, vereinbarte Handzeichen für Erläuterungen oder Nachfragen notwendig.

3. Gesprächsdynamik gestalten

Sprechen Sie in Absprache mit Dolmetscher*innen und Ratsuchenden in kurzen Sinnabschnitten, halten Sie Blickkontakt mit den Ratsuchenden und lassen Sie Dolmetscher*innen ohne Unterbrechung übertragen. Das reduziert Sinnverluste und erhält einen natürlichen Gesprächsfluss. Briefen Sie die Dolmetschenden vorab, worauf Sie hinauswollen, zu Fachbegriffen und zur gewünschten Technik (simultane Übertragung oder konsekutiv bzw. abwechselnd).

4. Laufende Reflexion psychosozialer Belastungen

Konfrontationen mit traumatisierenden Inhalten können sowohl Berater*innen als auch Dolmetscher*innen sekundär traumatisieren. Planen Sie deshalb feste Nachbesprechungen und bieten Sie regelmäßige Supervision sowie Fortbildungen zur Selbstfürsorge an.

5. Standards vereinheitlichen und verankern

Integrieren Sie ein Dolmetscherkonzept in das Beratungskonzept. Dazu gehören transparente Auswahlverfahren und ein anonymes Feedback-Tool. Prüfen Sie, ob Dolmetscher*innen sich in Themen weiterqualifizieren, die zu Ihren Beratungsangeboten passen. So stellen Sie sicher, dass die angebotenen Inhalte der Fortbildungen wirklich zum jeweiligen Arbeitsbereich passen.

3.4 Checklisten als Orientierungshilfe

Checklisten sind ein unverzichtbares Werkzeug, um sowohl während der Einarbeitung von Berater*innen als auch im laufenden Beratungsalltag den Überblick zu behalten.

3.4.1 Vorteile von Checklisten

Checklisten sorgen für einen strukturierten Einstieg ins Gespräch und dienen währenddessen als roter Faden: Sie führen von der Begrüßung über die Klärung der Anliegen bis zum Festhalten der Ergebnisse. Vor der Verabschiedung ermöglichen sie eine abschließende Prüfung, ob alle relevanten Informationen erfasst und offene Punkte terminiert sind. Auch die spätere Dokumentation kann sich Punkt für Punkt an der Checkliste orientieren. Checklisten entlasten zudem die mentale Kapazität der Berater*innen: Statt während des Gesprächs fortwährend abzuwägen, ob etwas Wichtiges vergessen wurde, können sie ihre Aufmerksamkeit voll auf die Ratsuchenden und den Gesprächsinhalt richten.

3.4.2 Einsatzbereiche von Checklisten

Checklisten können fast überall eingesetzt werden, bspw. für:

Erstkontakt mit Ratsuchenden: Standardisierte Unterlagen-Checklisten für die verschiedenen Beratungsthemen helfen dabei, bereits beim ersten Kontakt nichts Wichtiges zu übersehen. Sie beinhalten beispielsweise:

- Personalpapiere: Ausweis, Aufenthaltsgestattung oder Ankunftsnachweis.
- Behördenbriefe: Bescheide des BAMF, Schreiben der Ausländerbehörde, Anhörungsprotokolle.
- Nachweise zu besonderen Bedarfen: Medizinische Atteste, ggf. Bescheinigungen über ehrenamtliche Engagements oder Bildungsabschlüsse.
- Rechtsdokumente: Z. B. bereits eingereichte Klagen oder Stellungnahmen von Anwält*innen.

Gespräche vorbereiten: Eine Checkliste ist für eine gründliche Vorbereitung unerlässlich. Sie hilft, jede Sitzung strukturiert anzugehen:

- Rahmen klären: Ist allen Beteiligten klar, welche Rolle die Beratungsstelle über-

nimmt und was nicht?

- Materialien bereitlegen: Sind alle benötigten Formulare, Informationsblätter oder Vereinbarungen ausgedruckt?
- Dolmetscher*in organisieren: Falls Sprachmittler*innen benötigt werden, sollte rechtzeitig geklärt werden, ob eine passende Person verfügbar ist.
- Raum und Zeit einplanen: Passt das Umfeld des Gesprächs zu der jeweiligen Person? Ist genügend Zeit eingeplant? Werden wahrscheinlich Themen angesprochen, die Raum für Pausen und emotionale Reaktionen brauchen?

Inhaltliche Vorbereitung: Häufig sind nicht alle Anliegen der Ratsuchenden vorhersehbar. Daher ist es umso wichtiger, möglichst gut vorbereitet zu sein. Eine Checkliste bietet dabei Struktur und kann als Schema fungieren.

- **Aktenstand prüfen:** Vorhandene Dokumentation sichten.
- **Eckdaten kennen:** Herkunft, Verfahrensstand, Fristen notieren usw.
- **Relevante Themen antizipieren:** Mögliche Schwerpunkte überlegen.
- **Fragen vorbereiten:** Welche Informationen könnten besonders relevant sein?
- **Visualisierungen vorbereiten:** Bspw. ein übersichtliches Schema des Asylverfahrens.

3.5 Resilienz und Selbstfürsorge

Die Arbeit in der Asylberatung kann emotional fordernd und belastend sein. Täglich mit Schicksalen von Krieg, Verfolgung, Verlust und fehlenden Perspektiven konfrontiert zu werden, hinterlässt auch bei erfahrenen Fachkräften Spuren. Daher sind Resilienz und Selbstfürsorge im Beratungsberuf keine Luxusthemen, sondern notwendige Voraussetzungen, um langfristig handlungsfähig und gesund zu bleiben.

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie sich die Beratungsarbeit auf die Psyche der Berater*innen auswirken kann und warum eine aktive Auseinandersetzung mit der Selbstfürsorge und den strukturellen Rahmenbedingungen einer Beratung sowohl dem eigenen Wohl als auch der Qualität der Arbeit zugutekommt.

3.5.1 Einfluss auf die eigene Psyche

Berater*innen in der Arbeit mit Geflüchteten leisten ihre Arbeit oft mit großem Engagement und Empathie. Genau diese Eigenschaften, die sie zu guten Berater*innen machen, können sie auch verwundbar machen.

Die ständige Konfrontation mit schweren Schicksalen anderer Menschen kann zur Überforderung der eigenen Psyche führen. Typische Folgen können sein:

- **Burnout:** Ein Zustand chronischer beruflicher Erschöpfung, in dem die eigene Leistungsfähigkeit und Belastbarkeit stark nachlassen.
- **Sekundäre Traumatisierung:** Ein bekanntes Phänomen, bei dem die Helfenden Symptome entwickeln, die den Traumata der Ratsuchenden ähneln, weil die Geschichten der Geflüchteten innere Wunden aufbrechen oder belastende Bilder im Kopf hinterlassen.
- **Mitgefühlerserschöpfung:** Dabei führt die anhaltende Konfrontation mit Leid dazu, dass die emotionale Anteilnahme abstumpft. Menschen fühlen sich innerlich leer, reagieren zynisch oder vermeiden emotionalen Kontakt, um sich zu schützen.

Diese Belastungen entwickeln sich oft schleichend. Daher ist Selbstreflexion wichtig, um frühe Anzeichen zu erkennen. Z. B. innehalten und fragen: „Wie geht es mir mit den gehörten Geschichten? Belasten mich Fälle nach Feierabend? Fühle ich mich hilflos oder gereizt?“ Solche Selbstbeobachtungen sind keine Zeichen von Schwäche, sondern von Professionalität und ermöglichen es, rechtzeitig gegenzusteuern. Zur Prävention gehört

zudem eine klare Abgrenzung zwischen Arbeit und Privatleben. Bspw. feste Zeiten, in denen keine beruflichen Anrufe oder Mails beantwortet werden, oder bewusste Rituale zum „Abschalten“ nach der Arbeit (Spaziergang, Sport, Entspannung) einzuführen.

Entlastend wirkt auch der Austausch im Team, sowohl in informellen Gesprächen mit Kolleg*innen als auch im Rahmen regelmäßiger Supervision. Dieser Austausch von Emotionen, Herausforderungen und wirksamen Strategien ist wichtig, um die eigene psychische Gesundheit zu erhalten. Zudem können in der Supervision Anliegen erkannt und thematisiert werden, bevor sie zum Problem werden.

Wenn die Belastung steigt, ist professionelle Unterstützung sinnvoll. Coaching und Therapie dienen, entgegen der allgemein herrschenden Annahme, nicht nur als „letzter Ausweg“. Sie können und sollten in Anspruch genommen werden, um vorbeugend auf belastende Themen einzugehen und Umgangsstrategien zu entwickeln.

3.5.2 Einfluss auf die Arbeit

Die psychische Verfassung der Berater*innen hat nicht nur Folgen für die eigene Gesundheit, sondern auch einen unmittelbaren Einfluss auf die Qualität der Arbeit. Wer ausgebrannt oder innerlich distanziert ist, kann kaum noch die nötige Empathie und Geduld für die Sorgen der Ratsuchenden aufbringen. Ein hoher Stresspegel wirkt sich negativ auf die Konzentration und Fehlerfreiheit aus. Im schlimmsten Fall werden Fristen übersehen oder es schleichen sich fachliche Fehler ein, wenn man gedanklich erschöpft ist. Ebenso merken die Ratsuchenden oft, wenn ihre Berater*innen nur noch routiniert oder emotional „auf Sparflamme“ agieren. Dies kann das Vertrauensverhältnis beeinträchtigen und dazu führen, dass sich Ratsuchende weniger öffnen oder weniger an die Ratschläge halten.

Auf der positiven Seite gilt: Zufriedene und ausgeglichene Berater*innen können sich besser auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden einstellen, aktiv zuhören und kreativ nach Lösungen suchen. Wer gut für sich sorgt, bleibt motiviert und kann auch in schwierigen Fällen noch Hoffnung und Zuversicht vermitteln. Dies ist genau die Haltung, die für Geflüchtete in unsicheren Lebenslagen äußerst wertvoll ist. Zudem bleiben engagierte Fachkräfte dem Arbeitsfeld länger erhalten, was den Ratsuchenden Kontinuität bietet. Gerade für traumatisierte Menschen, die viele Wechsel und Verluste erlebt haben, ist es wichtig, dass vertraute Bezugspersonen möglichst beständig bleiben. Die eigene Gesundheit und Balance zu pflegen, ist also nicht nur im Interesse der Berater*innen selbst,

sondern kommt direkt den Ratsuchenden zugute.

Empfehlungen für die Praxis:

- **Fortbildung und Supervision:** Nehmen Sie diese regelmäßig und wann immer möglich wahr. Viele Träger haben regelmäßige Supervisionsgruppen und Coachings für Berater*innen. Diese Angebote helfen, Probleme frühzeitig anzusprechen und gemeinsam Lösungen zu finden.
- **Kollegiales Netzwerk:** Der Austausch mit Kolleg*innen, auch außerhalb der eigenen Organisation, kann neuen Input geben und führt vor Augen, dass man mit bestimmten Problemen nicht allein ist.
- **Körperliche Gesundheit** als Basis der Resilienz: Ausreichend Schlaf, ausgewogene Ernährung und Bewegung sind einfache, aber wirkungsvolle Säulen der Stressbewältigung.
- **Auszeiten und Hobbys** jenseits der Arbeit bewusst gestalten: Dinge, die Freude bereiten, wie Kreatives, Sport, Zeit mit Freund*innen/Familie, laden die eigenen „Akkus“ wieder auf und relativieren den Alltagsstress.
- **Selbstreflexions-Tools:** Viele Fachkräfte führen ein Stimmungstagebuch, um ihre Gefühlslage systematisch festzuhalten. Andere greifen auf Apps oder standardisierte Fragebögen zur Einschätzung von Stresssymptomen zurück. Wenn die Zeit knapp ist, reicht bereits eine kurze „Ampel-Notiz“: Datum und Uhrzeit, ein Farbcode (Grün, Gelb oder Rot) sowie eine Ein-Satz-Bemerkung. Entscheidend ist, sich in regelmäßigen Abständen selbst zu „scannen“, damit erste Warnsignale nicht unbemerkt bleiben.
- **Erreichbarkeit:** Setzen Sie Ihre Grenzen. In der Beratungsarbeit ist es leicht, in einen 24/7-Hilfsmodus zu geraten. Doch auf lange Sicht profitieren auch die Berater*innen davon, wenn Berater*innen klare Zeiten haben, in denen sie nicht verfügbar sind – um danach erholt und mit voller Aufmerksamkeit wieder da zu sein.

3.5.3 Strukturelle Rahmenbedingungen

Die Verantwortung für eine wirksame Prävention gegen Burnout, sekundäre Traumatisierung und Mitgeföhl-erschöpfung in der Asyl- und Flüchtlingsberatung darf nicht nur auf die Selbstfürsorge der einzelnen Berater*innen reduziert werden. Die Prävention ist ein

Geflecht aus positivem psychosozialem Klima, Selbstfürsorge und gut überlegten strukturellen Rahmenbedingungen. Strukturelle Rahmenbedingungen beinhalten alle **organisatorischen, personellen und kulturellen** Faktoren, die außerhalb des direkten Einflusses der einzelnen Berater*innen liegen, z. B.: Arbeitsmenge, Dienstzeiten, Führungsverhalten, Ressourcen, Räumlichkeiten und Abläufe.

Arbeitsmenge und Arbeitsorganisation

Hohe Fallzahlen gehören zu den stärksten Prädiktoren für Überlastung bei Berater*innen. Auch wenn nicht jeder Fall denselben Aufwand erfordert, summieren sich Koordinationsaufgaben und die Beanspruchung mentaler Kapazitäten zu beträchtlichen Belastungen.

Um diese Belastung transparent zu machen, sollten objektiv messbare Grenzen festgelegt werden, z. B. über ein Ampelsystem mit Fallzahlen, die Sie teamintern festlegen.

Ein Ampelsystem könnte bspw. für eine Vollzeitstelle wie folgt aussehen:

- **Grün:** bis 30 aktive Fälle
- **Gelb:** 30 – 60 aktive Fälle
- **Rot:** 60 – 80 aktive Fälle
- **Aufnahmestopp:** mehr als 80 aktive Fälle

Berater*innen sollen sich an die Obergrenzen halten und die Phasen hoher oder maximaler Auslastung möglichst nur für einen begrenzten Zeitraum zulassen. Hält die Spitzenbelastung an, verkürzen sich die für Reflexion, Planung und Dokumentation vorgesehenen Zeitfenster erheblich, was die Qualität der Beratung minimiert. Gleichzeitig stauen sich aufgeschobene Aufgaben an und steigern auf Dauer die kognitive sowie emotionale Belastung.

Behalten Sie dabei stets im Blick, dass das Ampelsystem eine **Obergrenze** darstellt, um Überlastung zu vermeiden. Es ist keine Mindestvorgabe, die es um jeden Preis zu erfüllen gilt. Individuelle Belastungsgrenzen können stark schwanken: Wer gerade einen besonders komplexen oder emotional aufgeladenen Fall betreut, wer sich in einer persönlichen Ausnahmesituation befindet oder wer noch wenig Berufserfahrung hat, erreicht sein Limit oft deutlich früher.

Damit das System flexibel bleibt und wirklich schützt, braucht es teaminterne Vereinbarungen, etwa:

- **Regelmäßige Kurz-Check-ins** (z. B. in der operativen Besprechung), in denen jede*r die eigene Falllast und das persönliche Befinden einschätzt.
- **Standardisierte Rückfrage:** Nach jedem Check-in eine kurze Reflexion: „Spiegelt meine aktuelle Ampelzahl mein tatsächliches Belastungsniveau wider?“ Ein guter Indikator ist, wie viel Zeit noch für Reflexion, Dokumentation sowie Vor- und Nachbereitung bleibt. Werden diese Phasen knapp oder ganz gestrichen, ist die Belastung vermutlich bereits hoch.
- **Regelmäßige Evaluation in der Supervision** des Ampelrasters selbst: Passt die Deckelung noch zur Teamgröße, Fallschwere und aktuellen Rahmenbedingungen?

Psychosozial sicheres Führungs- und Organisationsklima

Ein psychosozial sicheres Klima entsteht, wenn die Organisation der psychischen Gesundheit mindestens denselben Stellenwert einräumt wie der fachlichen Leistung. Fehlt dieses Fundament, wirken sich selbst moderate Arbeitslasten stärker belastend aus. Ist es vorhanden, bleibt die Resilienz des Teams auch unter Druck erhalten. Ein solches Klima lässt sich u. a. über vier Dimensionen steuern:

- **Managementverantwortung:** Die Leitung bekennt sich öffentlich zur Prävention psychischer Belastungen und verankert entsprechende Ziele in Leitbild sowie Budget.
- **Managementpriorität:** Gesundheit geht vor kurzfristigen Fallzahlen, Entscheidungen werden konsequent nach diesem Grundsatz getroffen.
- **Offene Kommunikation:** Belastungen, Fehler und Hilfebedarf können ohne Angst vor Sanktionen angesprochen werden. Feedback- und Beschwerdewege sind transparent.
- **Partizipation:** Mitarbeitende werden an Risikoanalysen, Planung und Evaluation beteiligt.

Diese vier Säulen bilden die Qualität des Klimas ab und sollten in regelmäßigen Abständen aktualisiert werden. Je negativer das Klima, umso höher das Risiko für Burnout, sekundäre Traumatisierung und Fluktuation. Umgekehrt zeigt die Praxis: Dort, wo Führungskräfte psychische Sicherheit vorleben, Supervision klar finanzieren und Mitarbei-

tende aktiv einbeziehen, bleiben Fehlerquoten niedriger und Beratende engagiert.

Klare Erreichbarkeits- und Rollenregeln

Dauerhafte Verfügbarkeit in oder gar außerhalb der Arbeitszeit ist einer der Haupttreiber für Überbelastung. Fehlen verbindliche Grenzen, verschwimmen Dienst- und Privatzeit, Aufgaben stauen sich und die verdeckte Mehrarbeit taucht weder in der Fallstatistik noch in der persönlichen Selbstfürsorge-

Bilanz auf. Präzise Erreichbarkeits- und Rollenregeln schaffen hier den nötigen Schutzrahmen und machen Arbeitslast wirklich kalkulierbar.

- **Zeitfenster für die Erreichbarkeit festlegen:** Berater*innen gelten ausschließlich während klar definierter Kern- und Randzeiten für Kolleg*innen und Ratsuchende als erreichbar. Außerhalb dieser Zeiten besteht keine Erwartung zu Rückrufen, E-Mails oder Chat-Antworten.
- **Notfallkorridor definieren:** Für echte Krisen wird ein separates, rotierendes Bereitschaftssystem mit klaren Eskalationsstufen eingerichtet. So bleibt die Ausnahme eine Ausnahme.
- **Verbindliche Kommunikationskanäle:** Jede Kontaktaufnahme erfolgt über klar benannte Wege (etwa dienstliches Telefon, dienstliche Mail). Private Nummern und Messenger bleiben tabu, um Grenzverwischung zu verhindern.
- **Rollen- und Aufgabenabgrenzung:** Zusätzliche Tätigkeiten wie Öffentlichkeitsarbeit, Schulungen oder Mittelakquise werden quantitativ erfasst und in die Fallzahlplanung eingerechnet, statt „on top“ zu laufen.

Klare Erreichbarkeits- und Rollenregeln schützen somit nicht nur die persönliche Regenerationszeit, sondern machen verdeckte Arbeitslast sichtbar und planbar. Eine Voraussetzung, um langfristig gesunde, leistungsfähige Beratungsstrukturen zu gewährleisten.



Die Adressat*innen
Zentrale Erkenntnisse aus den Interviews

4 Die Adressat*innen: Zentrale Erkenntnisse aus den Interviews

Dieses Kapitel fasst die wichtigsten Ergebnisse unserer leitfadengestützten Interviews mit geflüchteten Interviewpartner*innen zusammen. Ziel ist es, ihre Sichtweisen, Erwartungen und Hürden systematisch abzubilden, um daraus praxisrelevante Impulse für die Asyl- und Migrationsberatung abzuleiten.

Für die Auswertung wurden **zehn Geflüchtete befragt**. Die Teilnehmenden wurden über Aushänge (z. B. Poster) sowie Anfragen in Bewohner*innen-Runden innerhalb von Landesaufnahmebehörden und über Einladungs-E-Mails im Ehrenamtsverzeichnis gewonnen. Einschlusskriterium war, dass die Teilnehmer*innen im Asylverfahren sind oder vor Kurzem im Asylverfahren waren, um frische Erfahrungen entlang des Verfahrens abbilden zu können.

4.1 Erkenntnisse aus den Interviews

4.1.1 Unterstützungsbedarfe

Orientierung im Asylverfahren

Viele Befragte teilten mit, dass sie Schwierigkeiten haben, den Ablauf des Asylverfahrens und die verschiedenen Stationen zu verstehen. Oft fehlte ihnen die Klarheit darüber, wie einzelne Schritte zusammenhängen und welche Auswirkungen bestimmte Entscheidungen oder Fristen haben können.

„Ich war ein bisschen nervös und wusste nicht genau, wie sie mir helfen könnten. Ich wusste nicht, was ich sagen soll (...) Es gab zu wenig Informationen dazu, wobei sie mir helfen wollten, damit ich weiß, wie man sich vorbereiten kann und ich ihnen die Geschichte erzähle. Sind sie an meiner Gesundheit interessiert? Dann kann ich die medizinischen Befunde mitbringen.“ Interviewpartner*in #03



- Sprachbarrieren: Ohne muttersprachliche Beratungsangebote, mehrsprachige Unterstützung oder begleitende Dolmetscherdienste wurde die Beratung für manche Befragte unverständlich.
- Widersprüchliche Informationen: Die Interviewpartner*innen berichteten, von verschiedenen Beratungsstellen oder sogar von unterschiedlichen Mitarbeitenden innerhalb derselben Beratungsstelle widersprüchliche Auskünfte erhalten zu haben, was ihre Unsicherheit weiter verstärkte.

Unklarheiten über die Beratungsdefinition

Verunsicherung und Skepsis durch fehlerhaftes Beratungsverständnis

Viele Befragte gaben an, dass ihnen das Konzept „Beratung“ nicht bekannt sei, oder zeigten Unsicherheiten bei der Unterscheidung zwischen verschiedenen Hilfesystemen (Mitarbeiter*innen des Sozial- oder Jugendamtes, Ehrenamtliche und Beratungsstellen). In Bezug auf Beratungsstellen berichteten sie, nicht zu wissen, wie dort methodisch vorgegangen wird.

„Ich hatte nicht gedacht, dass das so offiziell ist. Ich ging hin wie zu einem einfachen Gespräch und habe nicht einmal meine medizinischen Unterlagen mitgenommen.“ Interviewpartner*in #03

Das fehlende Detailwissen darüber, was in einer Beratung passiert, führt zu Verunsicherung und Zurückhaltung seitens der Ratsuchenden. Mehrere Teilnehmende berichten bspw. davon, keine unbekannteren Beratungsstellen aufzusuchen, da ihnen Empfehlungen von Bekannten dazu fehlten.

Erwartungshaltungen

Manche Interviewpartner*innen erhofften sich sofortige Problemlösungen und empfanden die bürokratischen Abläufe als Hemmnis. Sprachliche Hindernisse verstärkten ihre Verunsicherung weiter. Wenn ihre Erwartungen nicht erfüllt wurden, äußerten sie Frustration und Misstrauen gegenüber Beratungsstellen.

„Wenn ich zur Beratung gehe, denke ich immer: Lass uns dieses Problem endlich lösen (...) aber es wurde nicht gelöst (...) manchmal, wenn ich über meine Situation nachdenke, vergesse ich so vieles.“ Interviewpartner*in #04

Lücken in den Beratungsangeboten aus Sicht der Interviewpartner*innen

Psychosoziale und Trauma-Angebote

1.Umfang

Sprachliche Hilfestellung

Mehrere Interviewpartner*innen berichteten, dass Sprachbarrieren eine der größten Hürden darstellen, insbesondere bei Behördenschreiben, Arztbesuchen und in Beratungssituationen. Häufig gebe es nicht genug muttersprachliche Angebote, Dolmetscher*innen-Dienste oder die Fähigkeit der Dolmetscher*innen sei nicht ausreichend, was die Verständigung stark erschwere.

„Es liegt an der Sprache, übrigens. Wenn man Beratung möchte, braucht man einen Dolmetscher. Es gibt Leute, die sprechen kein Deutsch. Sie stehen dann vor Problemen: wohin sie sich wenden oder wen sie fragen sollen. Ohne Dolmetscher schaffen sie es nicht. Bei uns in der Gegend [ländliche Region genannt] gibt es seit längerem keine Dolmetscher mehr“ Interviewpartner*in #07

Rechtliche Beratung und Begleitung

Zahlreiche Teilnehmende äußerten den Wunsch nach qualifizierter rechtlicher Beratung, besonders in Fällen drohender Abschiebung oder bei unklarer Rechtslage. Viele gaben an, dass ihnen schlicht das Wissen fehle, welche Rechte sie haben und welche Handlungsoptionen ihnen offenstehen.

Psychosoziale Unterstützung

Mehrere Befragte wiesen auf hohe Belastungen durch Fluchtgründe und die Unsicherheit im Asylverfahren hin. Einige teilten mit, dass sie weder von vorhandenen psychosozialen Unterstützungsangeboten wüssten, noch wüssten sie, an wen sie sich mit seelischen oder traumatischen Erfahrungen wenden könnten.

Wohnraum und Unterkunft

Insbesondere Befragte aus Sammelunterkünften betonten ihre Schwierigkeiten, in privaten Wohnraum umzuziehen. Viele Interviewpartner*innen wünschten sich Unterstützung bei der Wohnungssuche, im Kontakt zu Vermieter*innen und bei Fragen zu Mietzuschüssen.

Arbeits- und Bildungsintegration

Ein großer Teil der Befragten sagte, dass sie gerne arbeiten oder eine Ausbildung beginnen würden, jedoch durch bürokratische und sprachliche Hürden eingeschränkt werden. Viele äußerten den Bedarf an Unterstützung bei Bewerbungen, bei der Anerkennung von Abschlüssen und bei Qualifizierungsmaßnahmen.

4.1.2 Wahrnehmungen der Beratung

Bewertung der Nutzung und Angemessenheit der Beratung

Zahlreiche Interviewpartner*innen beschrieben, ob und in welcher Form sie Beratung erhielten und wie sie diese bewerteten.

Positive Resonanz

Einige Befragte, die Beratung in professionellen Organisationen in Anspruch genommen hatten, empfanden diese Unterstützung oft als sehr hilfreich. Besonders gelobt wurde die praktische Unterstützung bei Antragstellungen.

„... weil ich keine Ahnung hatte, wie die Dinge hier im Land laufen (...) das war alles neu für mich (...) ich hatte das Gefühl, dass sich mir neue Horizonte eröffnet haben. Sie hatten die Erfahrung und sie wissen mehr als ich. Das war etwas Gutes.“ Interviewpartner*in #06

Kritik an Umfang und Qualität

- **Standardisierte Beratung:** Die Interviewpartner*innen bemängelten, dass die Beratung häufig nur allgemeine Informationen bot und nicht auf individuelle Anliegen einging. Sie beschrieben die erhaltenen Hinweise als nicht ausreichend. Sie nehmen die Beratung als groben Fahrplan wahr, werden aber während der Umsetzung nicht begleitet.
- **Regelmäßigkeit der Beratung:** Einige Befragte schilderten, dass sie zwar hilfreiche Beratungstermine hatten, diese aber weder regelmäßig angeboten wurden noch eine längerfristige Begleitung gewährleisteten. In abgelegenen Ortschaften fehlten Beratungsangebote oft völlig.

Mehrere Interviewpartner*innen erwähnten, dass umfangreiche Hilfeangebote für Geflüchtete mit psychischen Belastungen kaum vorhanden seien oder ihnen nicht bekannt seien.

2. Qualität

Einige Befragte äußerten den Wunsch nach umfassenderer Hilfe bei seelischen Problemen. Die verfügbaren Angebote beschränkten sich, ihrer Erfahrung nach, auf Gespräche, ohne eine Begleitung zur Bewältigung der zugrunde liegenden Schwierigkeit.

- **Langfristige und regelmäßige Beratung:** Viele Teilnehmende schilderten, dass sich Beratungsstellen meist auf akute Fragen rund um das Asylverfahren konzentrieren. Eine kontinuierliche, über das konkrete Anliegen hinausgehende Begleitung fehle häufig. Themen wie gesellschaftliche Teilhabe, berufliche Perspektiven oder langfristige Integration würden kaum vertieft behandelt.
- **Beratung für Wohnraumsuche:** Einige Geflüchtete erklärten, dass sie dringend Unterstützung bei der Wohnungssuche benötigen, jedoch kaum Informationen oder Hilfestellungen finden. Spezifische Fragen zu Mietrecht, Kontaktaufnahme zu Vermieter*innen und organisatorischen Details blieben oft unbeantwortet.

Barrieren, die die Nutzung von Beratungsangeboten erschweren

Zahlreiche Befragte machten deutlich, dass verschiedene Faktoren ihre Inanspruchnahme von Beratung behindern:

- **Fehlende Sichtbarkeit:** Beratungsstellen außerhalb der Unterkünfte sind in vielen Regionen nicht bekannt und wenig beworben.
- **Sprachliche Hürden:** Es mangelt an mehrsprachigen Informationsmaterialien und Dolmetscherdiensten.
- **Weite Wege:** Besonders in ländlichen Gebieten und abgelegenen Unterkünften entsteht ein hoher Aufwand, um überhaupt eine Beratungsstelle zu erreichen.
- **Komplizierte Terminvergabe:** Viele Interviewpartner*innen berichteten von langen Wartezeiten und bürokratischen Hürden, bevor sie überhaupt einen Termin bekommen konnten.

„Ich habe das Gefühl, dass es manchmal sehr lange dauert ... man muss sprechen, einen Termin ausmachen und eine Woche warten ... manchmal dauert es fast einen Monat, bis die eigentliche Umsetzung beginnt.“ Interviewpartner*in #06

4.1.3 Besondere Unterstützungsbedarfe aus Sicht der Interviewpartner*innen

Gruppen mit erhöhtem Beratungsbedarf

Viele Befragte nannten bestimmte Personengruppen, die besonders schutz- oder beratungsbedürftig seien:

- Alleinreisende Frauen und Mütter
- Jugendliche und junge Erwachsene ohne familiäre Unterstützung
- Geflüchtete mit starken Sprachbarrieren
- Menschen mit psychischen Belastungen oder Traumata
- Geflüchtete mit Erkrankungen
- Personen mit ungeklärtem Aufenthaltsstatus oder Duldung
- Alleinstehende Männer ab 45, die über kein soziales Umfeld verfügen

Identifikationsmöglichkeiten besonderer Unterstützungsbedarfe

Mehrere Befragte betonten, dass die besonderen Bedarfe vor allem im persönlichen Gespräch auffallen. Sie schlugen vor:

- Klärungsgespräche in Form eines Kennenlerngesprächs mit aktivem Zuhören.
- Kultursensible, wertschätzende Angebote, in denen Offenheit gefördert wird.
- Verbesserte Vernetzung zwischen Fachstellen, um Ratsuchende nicht nur weiterzuverweisen, sondern aktiv zu begleiten, z. B. durch die Zusendung einer Fallschilderung oder eine gemeinsame Terminvereinbarung.
- Mehrsprachige, niedrigschwellige Erstberatung durch muttersprachliche Fachkräfte oder von Dolmetscher*innen begleitet.

4.1.4 Erfahrungen und gelungene Faktoren aus Sicht der Interviewpartner*innen

Einschätzungen der Nutzung eines Hilfeplans

Einige Interviewpartner*innen bewerteten die Idee eines Hilfeplans, der in Form von Erinnerungen und der Evaluation selbst ausgewählter Ziele umgesetzt wird, als sehr positiv. Ent-

scheidend dafür ist jedoch, dass dieser Hilfeplan:

- nicht nur eine Erinnerung ist, sondern parallel zu einer langfristigen Begleitung und Unterstützung angeboten wird,
- ohne Bevormundung stattfindet und auf Freiwilligkeit sowie Mitgestaltung beruht,
- flexibel genug ist, um Veränderungen der persönlichen Lebenssituation zu berücksichtigen und Ziele auch loszulassen, wenn sie nicht mehr passen,
- sich ausschließlich auf die selbst formulierten Ziele der beteiligten Personen bezieht.

Erfahrungen der Interviewpartner*innen aus der Beratung

Umgang mit Terminvergaben

Viele Befragte beklagten lange Wartezeiten und komplizierte Terminvergabeprozesse, oft nur in deutscher Sprache und telefonisch. Ein digitales oder flexibleres System wünschten sich mehrere Teilnehmende.

Vorbereitung auf das Beratungsgespräch

Einige Interviewpartner*innen wussten nicht, welche Unterlagen sie mitbringen müssen oder was sie bei der Beratung erwartet. Dies führte zu Unsicherheiten und Zweifeln, ob die Beratung wirksam oder für ihr Anliegen passend sei.

Verlauf des Beratungsgesprächs

Positive Rückmeldungen gab es vor allem dann, wenn Berater*innen empathisch, geduldig und verständnisvoll vorgingen. Sprachbarrieren, fehlende Dolmetscher*innen oder Zeitdruck beeinträchtigten hingegen den Beratungsverlauf.

Nachbetreuung und Follow-up

Viele Befragte kritisierten das Fehlen einer weiterführenden Begleitung. Manche schilderten, dass sie nach dem Gespräch keine Rückfragen stellen konnten und widersprüchliche Informationen von anderen Stellen erhielten. Wer jedoch eine feste Ansprechperson hatte, beschrieb die Beratung meist als deutlich hilfreicher.

Beratungsstruktur aus Sicht der Interviewpartner*innen

Flexibilität bei Beratungszeiten

Mehrere Befragte kritisierten, dass die Wartezeiten für die Terminvergabe oft zu lang seien.

Als Richtwert nannten einzelne Interviewpartner*innen, dass eine Wartezeit von mehr als einer Woche für schwerwiegende Themen nicht hilfreich sei. Daher wünschen sich die Befragten häufigere offene Sprechstunden sowie die Möglichkeit, feste Termine zu vereinbaren. Diese auch zu ungewöhnlichen Uhrzeiten, insbesondere damit Personen mit beruflichen Verpflichtungen oder mit Kindern die Beratungstermine wahrnehmen können.

Standortnähe und Zugänglichkeit

Interviewpartner*innen in ländlichen Regionen wünschten sich dezentrale oder mobile Angebote in der Nähe, um lange Fahrtwege zu reduzieren. Eine gute Verkehrsanbindung wurde als wichtig hervorgehoben.

Willkommenskultur und Empfang

Befragte Interviewpartner*innen betonten, dass ihnen ein offener, wertschätzender Empfang wichtig sei, damit sie sich nicht als Bittsteller*innen fühlen. Die räumliche oder dekorative Gestaltung des Empfangsbereichs spielte hingegen eine untergeordnete Rolle. Ein einladender Wartebereich mit etwas zu trinken reicht ihrer Ansicht nach, um das Vertrauen in die Beratungsstelle zu fördern. Einzelne Interviewpartner*innen unterstrichen außerdem, wie wesentlich die Privatsphäre am Empfang ist, um zu vermeiden, dass andere Wartende persönliche Anliegen mithören.

Wahrung der Vertraulichkeit

Neben der gewünschten Privatsphäre am Empfangsbereich betonten viele Befragte, wie wichtig ihnen ein geschützter Rahmen während der Beratung ist, in dem persönliche Informationen nicht ohne ausdrückliche Zustimmung weitergegeben werden. Anonyme Beratungsmöglichkeiten und diskrete Räumlichkeiten sind für manche essenziell, um sich wirklich öffnen zu können. Dabei ist ihnen besonders wichtig, sich jederzeit wohl und sicher zu fühlen. Aufnahmegeräte, selbst wenn sie nur der späteren Dokumentation dienen, wurden von einzelnen Befragten ausdrücklich abgelehnt.

Atmosphäre und räumliches Setting

Die Raumgestaltung hatte für die Interviewpartner*innen eine eher untergeordnete Bedeutung. Ihnen ist es vor allem wichtig, sitzen zu können und ein vertrauliches Gespräch zu führen. Alles andere wurde als weniger relevant eingeschätzt, solange sie die benötigte Unterstützung und eine einfühlsame Hilfe erhalten haben.

„Ein Tisch für ein Gespräch unter vier Augen ist gut. Ein Glas Wasser, wenn ich das Gefühl habe, ich ertrinke. (...) Ein Taschentuch, wenn ich weinen muss.“

*Interviewpartner*in #05*

Verständliche Gesprächsführung

Mehrere Interviewpartner*innen hoben hervor, dass eine einfache, möglichst frei von Fachjargon gehaltene Kommunikation essenziell ist. Sie wünschten sich zudem ausreichend Zeit für Rückfragen oder Erklärungen anhand praktischer Beispiele.

Rolle und Haltung des Fachpersonals

Die Befragten schätzten besonders Berater*innen, die empathisch und fachlich kompetent handeln. Eine eigene Migrationserfahrung wurde als positiv erachtet, da sie zu einer Vertrautheit mit der Lebensrealität führt und ein umfassendes Verständnis der Anliegen ermöglicht – oft, ohne dass jedes Detail ausführlich erklärt werden muss.

Digitale Tools zur Unterstützung

Einige Befragte schlugen vor, neben E-Mail- und Messenger-Diensten auch Online-Termine per Video oder Chat als Kommunikationsmittel anzubieten. Gleichzeitig wurde betont, dass nicht alle Ratsuchenden in der Lage sind, diese digitalen Angebote zu nutzen. Daher sollte der persönliche Kontakt weiterhin gewährleistet sein.

Zudem werden zentral gebündelte Informationen, etwa auf einer Website oder in einer App, als besonders hilfreich erachtet. Entscheidend ist dabei, dass die Inhalte stets korrekt sind und die Bedienung niedrigschwellig sowie verständlich bleibt.

4.2 Bedeutung für die Praxis

Die in Kapitel 4.1 dargestellten Erfahrungen zeigen Engpässe, die sich gegenseitig verstärken: Ratsuchende finden in einem komplexen Beratungsfeld oft keine verlässliche Orientierung. Informations- und Sprachlücken treffen auf ein dezentral organisiertes System mit zahlreichen Anlaufstellen in den Bereichen Recht, psychologische Unterstützung, Wohnen, Arbeit

und Bildung. Die Koordination zwischen diesen Stellen ist häufig unzureichend. Das führt einerseits zu Lücken im thematischen Beratungsangebot und andererseits zu geringer Sichtbarkeit bereits bestehender Angebote. Ratsuchende erleben dadurch Vertrauensbrüche und verlieren die Orientierung in einem undurchsichtigen Unterstützungssystem.

Daraus leitet sich kein starres Stufenmodell ab, das die Probleme „wie von Zauberhand“ löst, sondern die Notwendigkeit eines kontinuierlichen, multifaktoriellen Optimierungs und Verbesserungsprozesses.

In jeder Phase gilt dieselbe Leitfrage: Was braucht's, damit Ratsuchende sicher verstehen, ankommen, vorankommen und mitgestalten?

Die Antwort darauf ist der Kern dieses Leitfadens. Zentral dabei ist die Unterstützung zum selbstbestimmten Handeln durch die Vermittlung des erforderlichen Wissens über das Problem sowie eine verlässliche Begleitung bei der Lösungssuche. Grundlage ist ein Ansatz aus strukturierter Erstorientierung und daran anschließender kontinuierlicher, themenübergreifender Begleitung und Koordination.

Orientierung bieten

Zu Beginn der Beratung nutzen Berater*innen die Klärungs- und Einschätzungsphase des Case-Managements (vgl. Kap. 2.6.4 „Case Management“), um Ratsuchenden eine strukturierte, sprachlich zugängliche Orientierung mit klaren Prozessschritten, Zuständigkeiten und Fristen zu geben. Kurze Zusammenfassungen und Wiederholungen sichern ein gemeinsames Verständnis der Situation (vgl. Kap. 2.6.1 „Aktives Zuhören“). Erwartungen und Aufgaben werden anschließend mithilfe des Auftragskarussells priorisiert (vgl. Kap. 2.6.2). So wirkt die Beratung einer fehlenden Orientierung im Unterstützungssystem effektiv entgegen und sorgt dafür, dass Ratsuchende alle Facetten des Problems verstehen und die richtigen Ansprechpartner*innen finden.

Orientierung wirkt nur, wenn der Zugang verlässlich ist. Deshalb gelten klar geregelte Abläufe und transparente Priorisierungsregeln sowie flexible Möglichkeiten zur Terminvereinbarung und passende Beratungsformate (telefonisch, vor Ort, online etc.) (vgl. Kap. 2.4 „Beratungsansätze und Setting“). Wo Wege weit sind, schafft dezentrale bzw. aufsuchende Beratung Nähe – etwa durch regelmäßige Sprechstunden in Unterkünften und in ländlichen

Räumen. Es ist nachvollziehbar, dass einzelne Beratungsstellen allein nicht alle Bedarfe der Ratsuchenden abdecken können. Die Grundlage ist die Vernetzung und Definition klarer Zuständigkeitsbereiche (vgl. Kap. 2.1, 2.6.4).

Themenübergreifende Begleitung

Berater*innen konzentrieren sich hierfür auf die Verantwortung, Ratsuchende kontinuierlich und themenübergreifend zu begleiten, damit Wechselwirkungen nicht zu Abbrüchen in der Unterstützung führen, denn nachhaltige Wirkung entsteht durch verlässliche Vernetzung. Niemandem ist geholfen, wenn Ratsuchende an die zuständige Stelle verwiesen werden, diese aber nicht finden oder dort nicht verstanden werden und anschließend weitergeschickt werden.

„Ehrlich gesagt weiß ich nicht, an wen ich mich wenden soll. Ich habe viele Themen wie persönliche Probleme, in der Schule sowie Mobbing und Rassismus, aber ich weiß überhaupt nicht, wohin ich mich wenden soll“ Interviewpartner*in #07

Es ist nachvollziehbar, dass einzelne Beratungsstellen allein nicht alle Bedarfe der Ratsuchenden abdecken können. Umso wichtiger ist es, durch das Zusammenspiel vieler Einzelslösungen tragfähige Perspektiven zu schaffen: Aktiven Netzwerken, klare Zuständigkeiten und regelmäßiger Austausch verhindern Doppelarbeit und Informationslücken. Jeder neue Kontakt erweitert das Sicherheitsnetz. Wer regionale Wohninitiativen, Trauma- und Gesundheitszentren, Sprachkursträger und Rechtsanwält*innen an einen Tisch holt, verwandelt das „Hin-und-Her-Schicken“ überforderter Ratsuchender in ein koordiniertes, ganzheitliches Vorgehen.

Berater*innen übernehmen dabei eine Rolle ähnlich der Hausärzt*innen: Sie fügen die Puzzleteile verschiedener Spezialist*innen zusammen, begleiten die Ratsuchenden oder stellen sicher, dass keine Informationen unterwegs verloren gehen, vernetzen sie gezielt und sorgen für einen reibungslosen Ablauf. Der Auftrag gilt erst dann als erfüllt, wenn die Ratsuchenden nachweislich bei der zuständigen Fachberatung angekommen sind und dort verlässlich Unterstützung erhalten.

wLernen und verbessern

Damit der Prozess stabil bleibt, benötigen Beratungsstellen klare Lern- und Steuerungsmechanismen:

- Zentrale Wissensbasis: Einheitliche, aktuelle Informationen zu Verfahren, Fristen und Formularen sowie eine verlässliche Dokumentation sorgen für konsistente Auskünfte und reduzieren Missverständnisse und Doppelarbeit (vgl. Kap. 2.6.5 „Dokumentation“).
- Service-Kennzahlen: Regelmäßig erhobene Werte bspw. zur Wartezeit bis zum Ersttermin, dem Anteil gedolmetschter Termine, der Zielerreichung im Hilfeplan, machen Engpässe sichtbar. Auf dieser Grundlage lassen sich Prioritäten setzen und Ressourcen dorthin steuern, wo Ratsuchende sie am dringendsten benötigen.
- Feedback: Kurze, anonyme und mehrsprachige Rückmeldungen, insbesondere zu Notfallabläufen bspw. bei Gewalt, Suizidalität oder akuter Abschiebungsgefahr, ermöglichen frühzeitiges Handeln und verhindern im Idealfall Eskalationen (vgl. Kap. 3.5).



**Von der Theorie zur Praxis -
Wissen ist gut, Handeln besser!**

5 Von der Theorie zur Praxis - Wissen ist gut, Handeln besser!

Am Ende dieses Leitfadens steht keine bloße Zusammenfassung, sondern ein Appell an alle, die in diesem Arbeitsfeld tätig sind: Lassen wir Wissen zu Veränderung werden. Vier Leitgedanken, die sich an den Bedürfnissen und Wünschen der Ratsuchenden sowie an Grundprinzipien der Profession „Soziale Arbeit“ orientieren, bilden den roten Faden durch alle Kapitel dieses Leitfadens.

5.1 Struktur ist gelebte Verantwortung

Die Ratsuchenden brauchen, insbesondere im Asylverfahren, Orientierung, nachvollziehbare Abläufe, verständliche Möglichkeiten zur Terminvereinbarung sowie verlässliche Nachbetreuung, und sie brauchen das, um Selbstwirksamkeit anstelle der Überforderung zu erfahren. Nur so können Ratsuchende erlernen, künftig selbstständig zu handeln.

Ohne einen Überblick ist es schwer für die Ratsuchenden, von der Überforderung ins Handeln zu kommen. Zudem ist ein strukturiertes Vorgehen auch für Berater*innen optimal: Erstellung von Checklisten, klare Definition der Abläufe, nachvollziehbare Priorisierung und professionelle Dokumentation sind der zuverlässigste Schutz vor Überforderung, Fehlern und Willkür in der Beratung.

Wer Ordnung schafft, stiftet Sicherheit sowohl für Ratsuchende, die auf nachvollziehbare Abläufe vertrauen, als auch für Fachkräfte, die sich nicht ständig fragen müssen, ob sie etwas vergessen haben.

5.2 Empowerment senkt langfristig Notfälle

Jede Erklärung in einfacher Sprache, jeder gemeinsam und erklärend ausgefüllte Antrag und jedes kleine Erfolgserlebnis stärken die Selbstwirksamkeit. Zugleich reduziert das langfristig den künftigen Beratungs- und Krisenbedarf.

Die Interviews mit Ratsuchenden zeigen, dass sprachliche Hilfen, leicht verständliche Informationen und ein Hilfeplan als Erinnerung an die Ziele von den Ratsuchenden gewünscht sind, wenn sie mit ausreichender Unterstützung verknüpft sind.



Empowerment ist deshalb keine Zugabe, sondern die effizienteste Präventionsstrategie: Heute Zeit und Ressourcen investieren, damit morgen die Belastung sinkt. Je selbstständiger Menschen werden, desto mehr können sie ihre Kommune und ihr soziales Umfeld stützen.

5.3 Gesunde Fachkräfte als Voraussetzung für Qualität

Supervision, realistische Fallzahlen, klare Erreichbarkeitsregeln und ein offen kommuniziertes „Psychische Gesundheit hat Priorität“ sind kein Luxus, sondern eine Notwendigkeit.

Ratsuchende betonen, wie viel ihnen kontinuierliche Bezugspersonen und empathische Gespräche bedeuten. Das gelingt nur, wenn Teams nicht ausbrennen.

Ohne stabile Fachkräfte bricht die beste Struktur zusammen. Selbstfürsorge, Team-Reflexion und Pausen müssen feste Programmpunkte werden – das auch vorbeugend, nicht erst, wenn die Überlastung eintritt. Das kommt Ratsuchenden in Form höherer Qualität, gründlicher Vor- und Nachbereitung und verlässlicher Beziehungsarbeit zugute.

5.4 Der nächste Schritt

Motivation zu haben ohne freies Zeitfenster ist frustrierend. Gleichzeitig kostet Warten auf „mehr Luft“ oft mehr Energie, als klein anzufangen. Dieses Vorgehen hilft Ihnen, trotz Überlastung gezielt ins Tun zu kommen. Mit minimalem, aber verbindlichem Zeitaufwand.

5.4.1 Kleine, nicht verschiebbare Zeitinseln

Blocken Sie für eine Woche an jedem Arbeitstag einen nicht verschiebbaren 15-Minuten-Termin. Diese Zeit gehört nur der Frage: „Was soll/kann verbessert werden?“

Um Handlungsfelder zu identifizieren, gleichen Sie die zuvor genannten vier Leitgedanken mit der aktuellen Praxis ab und erstellen Sie eine Liste mit den Handlungsbedarfen, die dabei auftauchen.

5.4.2 Mikro-Entscheidung treffen

Wählen Sie eine Oberkategorie (Grundlagen, Selbstfürsorge, Rahmenbedingungen, Ablauf, Reflexion, Methoden, Netzwerk etc.), mit der Sie anfangen wollen.

„Welchen konkreten Impuls will ich in den nächsten 30 Tagen umsetzen?“

Dabei können Sie gerne nach Gefühl gehen. Wenn einer der aufgelisteten Handlungsbereiche besonders ansprechend erscheint oder ein Begriff oder ein Kapitel im Leitfaden Sie besonders zum Nachdenken gebracht hat, setzen Sie gerne da an und suchen Sie den Grund, warum gerade dieser Bereich Ihre Aufmerksamkeit hat. Zudem können Sie den aktuellen Beratungslauf reflektieren, um Handlungsbedarfe zu finden:

- Wo tut es gerade am meisten weh?
- Wo frage ich mich immer wieder das Gleiche?
- Was würde Kolleg*innen sofort entlasten?
- Was haben Ratsuchende zuletzt vermisst?

5.4.3 Das Ziel im Blick behalten

Es geht um Orientierung, Handlungssicherheit und Würde für Menschen, die oft alles verloren haben, und um die Gesundheit der Kolleg*innen, die ihnen beistehen.

Die Ressourcen sind knapp, die Verfahren kompliziert, die Schicksale schwer. Gerade deshalb zählt jeder strukturierte Schritt, jede empowernde Geste, jedes gelebte „Wie geht’s dir wirklich?“ im Team.

Wenn wir diese Prinzipien im Alltag verankern, wird Beratung mehr als Dienstleistung: Sie wird Teil eines glaubwürdigen Versprechens: „Niemand soll sich in diesem System allein zurechtfinden müssen, und Fachkräfte müssen dafür nicht dauerhaft über ihre Belastungsgrenzen gehen.“

5.5 Legen Sie direkt los!

Wenn Sie ohne langes Überlegen starten wollen: Hier ist eine erste Liste möglicher Ansatzpunkte (ergänzen Sie diese Liste gern um Ihre eigenen Handlungsbedarfe).

5.5.1 Grundlagen schaffen

- Leitbild und Teamrollen klären. (vgl. Kap. 3.1)
- Datenschutzkonzept erarbeiten oder aktualisieren. (vgl. Kap. 2.3.1)
- Standards für Dolmetscher*innen festlegen (Qualität, Vertraulichkeit, Einsatzregeln). (vgl. Kap. 3.3)

5.5.2 Angebot anpassen (Zielgruppenbezug)

- Zielgruppe(n) identifizieren: Wer kommt? Wer erreicht uns nicht? (vgl. Kap. 2.1)
- Beratungsangebot passgenau beschreiben (Sprachen, Zugänge, Zeiten). (vgl. Kap. 2.1.3)
- Priorisierungsschema entwickeln (z. B. für Dringlichkeit und Vulnerabilität).

5.5.3 Beratungsablauf strukturieren

- Theoriegeleitetes Handeln: Welches Modell führt uns durch Fälle? (vgl. Kap. 2.5)
- Eigenen Ablauf für Case-Management entwickeln (Phasen, Zuständigkeiten, Übergaben). (vgl. Kap. 2.6.4)

5.5.4 Reflexionspraxis & kollegiale Beratung

- Interkollegiale Beratung einplanen. (vgl. Kap. 2.6.6)
- Regelmäßige Fortbildungen sichern.
- Resilienz & Selbstfürsorge stärken. (vgl. Kap. 3.5)

5.5.5 Regelmäßige Optimierung & Qualitätssicherung

- Zufriedenheit der Ratsuchenden erfassen (Kurzfeedback).
- Wiederkehrende Optimierungstermine festlegen.
- Fortbildungsbedarf aus Rückmeldungen ableiten.

5.5.6 Netzwerke & Kooperationen

- Zusammenarbeit mit Behörden, Ärzt*innen, Ehrenamtlichen strukturieren.
- Lokale und überregionale Unterstützungsstrukturen identifizieren & pflegen.

5.5.7 Rahmenbedingungen & Infrastruktur

- Dolmetscher*innen: Zusammenarbeit & Qualitätsanforderungen klären.
- Räumliche, technische und organisatorische Infrastruktur sichern (Termin tools, Dokumentation, Datenschutz).
- Erreichbarkeit & Vertretung transparent machen.



Kofinanziert von der Europäischen Union

Gefördert durch:
Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung



Verweisberatung - Warm Handover

1. Vorbereitung

- Zuständige Fachstelle identifizieren
- Klare Informationen für Ratsuchende bereitstellen
 - Ziel Abläufe Fristen Ansprechpersonen
- Sprachliche Zugänglichkeit sicherstellen
 - Einfache Sprache Dolmetscher*innen Gemeinsame Drittsprache
- Sprachliche Zugänglichkeit sicherstellen

2. Aktive Übergabe

- Erstkontakt zur Fachstelle aktiv unterstützen Gemeinsamer Anruf Terminvereinbarung
- Begleitung
- Relevante Informationen mit Zustimmung der Ratsuchenden strukturiert weitergeben
- Sicherstellen, dass keine wichtigen Details auf dem Weg verloren gehen

3. Ankommen sichern

- Prüfen, ob Ratsuchende die Fachstelle finden konnten
- Rückmeldung einholen, ob die Aufnahme erfolgt ist
- Auftrag erst als erfüllt betrachten, wenn eine stabile Anbindung an die Fachberatung gegeben ist

Selbstreflexion – eigene Belastung erkennen

A. Täglicher/Wöchentlicher Kurz-Check („Ampel-Scan“)

- Heutiger Status:
- Grün Gelb Rot
- Kurznotiz: _____
- Beschäftigt mich ein Fall noch nach Feierabend?
- Fühle ich mich ungewöhnlich erschöpft, gereizt oder zynisch?
- Habe ich belastende Bilder/Gedanken seit dem letzten Gespräch?
- Passieren mir mehr Konzentrationsfehler/Versäumnisse?
- Habe ich Schlafprobleme oder körperliche Stresssymptome (z. B. Spannung, Kopf-/Magenschmerzen)?

B. Frühwarnzeichen & Grenzen

- Ich bemerke innere Distanz/„Abstumpfung“ gegenüber Schicksalen.
- Ich fühle mich dauerhaft ausgelaugt.
- Geschichten anderer belasten mich (fast) wie eigene.
- Meine Arbeits-/Privatgrenzen sind klar (z. B. keine beruflichen Anrufe nach: ... Uhr).

C. Selbstfürsorge heute

- Abschalt-Ritual eingeplant?
- Spaziergang Sport Entspannung Sonstiges:_____
- Dauer: _____
- Ausreichend gegessen/getrunken, kurze Pausen gemacht?
- Ausführliche Reflexion mit sich selbst?
- Tagebuch App 1-Satz-Notiz Sonstiges:_____

D. Unterstützung aktiv nutzen

- Belastendes besprochen?
 - im Team mit einer*m Kolleg*in mit einer Vertrauensperson andere

Supervision/Coaching steht schon, um belastende Themen anzusprechen.

Bei anhaltender Belastung (regelmäßig für 3 Wochen):

Psychologische Ansprechpartner*in für die Beratungsstelle (Kontakt: _____)

E. Quick-Einträge (optional)

Aktive Anzahl der Fälle: _____ | Subjektive Last (niedrig/mittel/hoch): _____

Selbstfürsorge – Team & Organisation

A. Arbeitsmenge transparent steuern (Ampelsystem)

- Teaminterne Obergrenzen definiert (Fallzahlen sind nur ein Richtwert & anpassbar):

Grün ≤ 30 | Gelb 31–60 | Rot 61–80 | Aufnahmestopp > 80 aktive Fälle

- Das Ampelsystem ist eine Schutz-Obergrenze, keine Mindestvorgabe.
- Individuelle Faktoren berücksichtigt (Fallschwere, Erfahrung, persönliche Situation).
- Bei Rot: Aufnahmestopp/Umverteilung verbindlich ausgelöst!

B. Regelmäßige Abstimmung & Entlastung

- Wöchentliche Kurz-Check-ins zu Falllast & Befinden.
 - Standardfrage „Spiegelt meine Ampelzahl mein tatsächliches Belastungsniveau?“
 - Zeitblöcke für Reflexion/Dokumentation fest im Kalender.
- Kollegiale Fallbesprechungen fest terminiert (Rhythmus: _____).
- Supervision/Coaching verbindlich finanziert und geplant (nächster Termin: __).

C. Psychosozial sicheres Klima verankern

- Managementverantwortung: Prävention in Leitbild & Budget verankert.
- Managementpriorität: Gesundheit vor kurzfristigen Fallzahlen.
- Offene Kommunikation: Belastungs- & fehlerfreundliche Kultur, klare Feedback-/

Beschwerdewege.

- Partizipation: Mitarbeitende in Risikoanalyse, Planung & Evaluation eingebunden.

D. Erreichbarkeit & Rollen klar regeln

- Kern-/Randzeiten definiert & kommuniziert, keine Erwartungshaltung außerhalb.
- Notfallkorridor mit rotierendem Bereitschaftsplan.
- Eskalationsstufen für Überlastungsfälle definiert.
- Verbindliche dienstliche Kanäle.
- Diensttelefon Mail Private Nummern & Messenger sind tabu.
- Rollen-/Aufgabenabgrenzung dokumentiert.
- Zusatzaufgaben (ÖA, Akquise, etc.) wurden bei der Fallzahlen-Ampel berücksichtigt.

E. Ressourcen, Räume, Tools

- Ausreichende personelle Ressourcen/Fallverteilung geprüft.
- Geeignete Räumlichkeiten (Ruhe, Vertraulichkeit) und Arbeitsmittel vorhanden.
- Niedrigschwellige Liste von Ansprechpartner*innen (Therapie/Coaching/Notfall).

F. Fortbildung & Netzwerk

- Regelmäßige Fortbildungen zu Resilienz/Trauma/Selbstfürsorge geplant.
- Kollegiales Netzwerk organisationsübergreifend aktiv genutzt (Peer-Austausch).

G. Monitoring & Review

- Quartalsweise Evaluation des Ampelrasters. (Passt die Deckelung zu Teamgröße & Fall-schwere?)

Kennzahlen & qualitative Rückmeldungen zusammengeführt (Fehlerquoten, Fluktuation, Befindlichkeits-Trends).

- Beschlossene Maßnahmen mit Verantwortlichkeiten & Fristen festgehalten.

Reflexion des Beratungsprozesses

A. Zuständigkeit & Auftrag

- Hat die Beratung einen Aufgabenprofil?
- Welche Zielgruppenkriterien hat die Beratungsstelle?
 - Alter Thema Wohnort
- Erfüllt die Person die Kriterien der Beratungsstelle?
- Welche Beratungsansätze hat die Beratungsstelle?
 - Empowerment & Befähigung Bei einzelne Anliegen helfen Sonstige: ___
- Passt das Anliegen zu Aufgabenprofil, Vorgaben und Beratungsansatz?
 - Wenn ja: Auftrag und Erwartungen klären -> Case Management starten.
 - Wenn nein: Verweisberatung starten -> geplante Übergabe (Warm-Handover)

B. Anliegen verstehen

- Steht das methodische Vorgehen (Case-Management) bereits vor dem Gespräch fest?

Welche Methoden werden häufig genutzt?

- Aktives Zuhören Auftragskarussell Genogramm Sonstige: _____
- Wurde das theoretische Vorgehen für die Reflexion der Anliegen im Vorfeld ausgearbeitet?
- Basiert die Wahl der bestmöglichen Unterstützung auf theoretisch fundiertem Vorgehen?
- Besteht ein Priorisierungsschema zur Entscheidung der Dringlichkeit?
 - Eisenhower-Modell Priorisierungstabelle mit Kriterien und Gewichtungen
 - Sonstige: _____
- Besteht ein Schema zur Entscheidung, wann die Berater*innen vertretend für Ratsuchende handeln anstatt sie zu befähigen?

Schutzbedarfe ermitteln:

- Trauma Gewalt Folter Krankheit Pflegegrad Behinderung
- Schwangerschaft LGBTQI+ UMF Hochbetagt Sonst.:_____

Maßnahmen einleiten, wenn Schutzbedarfe erkannt werden:

- Rechtliche Aufklärung Verweisberatung Sonstige: _____

C. Hilfe-Planung

- Wurden Ziele aus dem Vorhaben der Ratsuchenden hergeleitet?
- Können Ratsuchende aktuell das Ziel ohne Unterstützung erreichen?
 - Nein Erst nach Befähigung Nur mit Hilfsmitteln Nach einer Erklärung
- Muss das Ziel kurzfristig erreicht werden?
 - Aufgrund rechtlicher Fristen Ein Schaden droht Abschiebung droht
 - Aus humanitären Gründen (bspw. Familienzusammenführung)
 - Sonstige Gründe: _____

Gibt es Unterstützungsmöglichkeiten der Beratung, damit die Ratsuchenden das Ziel erreichen?

- Persönliche Begleitung Vertretend agieren Erklärung & Rat
- Hilfsmittel zur selbständigen Bearbeitung Sonstige: _____

D. Dokumentation & Unterlagen-Erstcheck

- Sind die Deckblätter und Dokumentationsdokumente der Berater*innen einheitlich?

Gestaltung des Deckblatts:

- Zugangsbarrieren Besonderer Schutzbedarf Datum des nächsten Termins
- Fristen-Monitor (Liste der Fristen) Datum des nächsten Checks
- Aufgaben-Monitor mit Zuständigkeiten und Datierung Sonstige: _____

Dokumentation neuer Informationen:

- Eine SOAP Notiz Aktualisierung des Deckblattes Sonstige: _____
- Bestehen Listen für benötigte Dokumente je nach Vorhaben?
- Sind die für das aktuelle Beratungsthema relevanten Dokumente vorhanden?

Reflexion der Rahmenbedingungen

A) Leitbild und Steuerung

- Beratungskonzept schriftlich festgehalten (inkl. Empowerment/Befähigung)
- Aufgabenprofil & Ausschlusskriterien fix (Zielgruppen, Inhalte, Wohnort, Nicht-Leistungen)
- Priorisierungskonzept (Vulnerabilität/Dringlichkeit) dokumentiert & transparent
- Verantwortlichkeiten und Rechte (Rollen und damit verbundene Zugänge zu Daten klären)

B) Recht & Compliance

- Datenschutzkonzept**
- Schweigepflicht & Selbstverpflichtung für nicht schweigepflichtige Mitarbeitende
- RDG-Konformität**
- Schulungen (beim Onboarding und in regelmäßigen Abständen) terminiert & protokolliert
- Notfall-/Eskalationsrichtlinie (Kindeswohl, Suizid, akute Gewalt, Abschiebung, etc.)

C) Zugang, Barrierefreiheit & Transparenz

- Öffnungszeiten/Kernzeiten veröffentlicht (mehrsprachig)
- Zugangswege, Terminwege & Notfallkorridor klar beschrieben

Kontakt und Beratungskanäle:

- Telefon E-Mail Chat Video Sonstige: _____

Terminwege:

- Offene Sprechstunde Terminberatung andere Arten: _____
- Zugangsbarrieren berücksichtigt
- Mobilität Digitaler Zugang Sprache Kinderbetreuung Sonstige: _____
- Karrierefreiheitskonzept** dokumentiert & regelmäßig geprüft

- Website ist aktuell, mehrsprachig & regelmäßig geprüft

Mehrsprachige Informationen zum Inhalt und Setting der Beratung:

- Beratungsverständnis der Beratungsstelle Angebot der Beratungsstelle
- Schweigepflicht & Vertraulichkeit Erwartungen an die Ratsuchenden
- Unabhängigkeit & Finanzierung der Beratung Tipps zur Vorbereitung
- Sonstige: _____

D) Kommunikationsmanagement

- Kommunikationsrichtlinie geklärt und regelmäßig überprüft
- Beratung in einer gemeinsamen 3. Sprache
- Beratung in der Muttersprache der Ratsuchenden
- Mehrsprachige Berater*innen Dolmetscher*innen Sonstige: _____
- Feedbackverfahren für Dolmetscher*innen nach Einsätzen (anonym, strukturiert) implementiert.
- Dolmetscher*innen-Policy festgelegt
- Liste mit Dolmetscher*innen gepflegt (Sprachkompetenz, Fachkompetenz, Nachweise)

E) Dokumentation & IT

- Einheitliche Dokumentationsstandards
- Vorlagen: Deckblatt, Hilfeplan, Übergabebogen, Einwilligungen, Protokolle
- Ordnerstruktur & Dateinamen-Konvention
- Material-Index (Ablageorte) für physische und digitale Materialien
- Fristen-/Wiedervorlagetool definiert (Verantwortlichkeiten & Vertretungszugriff geklärt)
- IT-Sicherheit: Verschlüsselung, Backups, Zugriffskonzepte

- Geräte-Policy (bspw. keine Privatgeräte bzw. keine Adressat*innen-Daten auf Privatgeräten)
 - Tools (Telefonie, Video, Chat) DSGVO-geprüft & dokumentiert
- F) Qualitätssicherung & Monitoring
- Beratungsrelevante Indikatoren definiert (z. B. Wartezeit bis zum Ersttermin, Anteil gedolmetschter Termine, Fristenquote, Zielerreichung im Hilfeplan)
 - Erhebungs- & Auswertungsplan (Turnus, Verantwortliche, Reporting an Team/Träger/Geldgeber)
 - Feedbacksystem** (anonym, mehrsprachig) & Beschwerdeverfahren für Ratsuchende implementiert
 - Lessons-Learned/Änderungsmanagement (Standards & Vorlagen an die Beratungspraxis kontinuierlich anpassen)
 - Regelmäßige Termine zur Evaluation und Neubewertung festgelegt

G) Team, Personal & Gesundheit

- Onboarding-Programm mit Mentor*in & Checkliste (Recht, Methodik, Systeme)
 - Fortbildungsplan (Asyl-/Aufenthaltsrecht, Gesprächsführung, Trauma/Kultur) pro Berater*in/Jahr
 - Interkollegiale Fallberatung (Rhythmus, Moderation, Dokumentation) fest terminiert
 - Supervision/Coaching (präventiv, budgetiert) verbindlich geplant
 - Fallzahlen-Ampelsystem** & Kurz-Check-ins im Team etabliert
- Erreichbarkeitsregeln (Dienstkanäle, Ruhezeiten, Bereitschaftssystem) schriftlich festgehalten
- entlastende strukturelle Rahmenbedingungen geschaffen, um Berater*innen vor Überlastung zu schützen

H) Räume, Sicherheit & Privatsphäre

- Raumkonzept mit Standards für Privatsphäre und Mitarbeiter*innen-Sicherheit festgelegt
 - Vertraulichkeit des Gesprächs Störungsarm Gefahrensituationen berücksichtigt
- Diskretionszone am Empfang & Hausschutz-/Gewaltschutzkonzept vorhanden

I) Netzwerk & Kooperation

- Zuständigkeitslandkarte erstellt und gepflegt (ABH, BAMF, Anwält*innen, Wohnen, Arbeit/Bildung)
- Kooperationsvereinbarungen & feste Kontaktpersonen dokumentiert
- Verweis-Beratung mit einer Warm-Handover-Policy** (Übergabebogen, Terminvereinbarung, Rückmeldung) definiert

J) Materialien & Wissensbasis

- Mehrsprachige Handouts/Erklärmaterial (Verfahren, Checklisten, Ausfüllhilfen) zentral abgelegt
- Visualisierungen (z. B. Ablauf Asylverfahren oder Hilfeplan-Beispiele, Genogramm/Eco-Map-Vorlagen)
- Interne Wissensdatenbank (FAQ, Mustertexte, Rechtsupdates, Zuständigkeiten) gepflegt

Einsatz von Dolmetscher*innen

1. Dolmetscher*innen-Profil erstellen

- Benötigte sprachliche Kompetenz definieren.
 - Sprachniveau der Adressat*innen- und Zielsprache auswählen.
- Benötigte Übertragungskompetenz definieren.
 - Community Interpreting konsekutive Übertragung simultane Übertragung
- Werden Nachweise über diese Kenntnisse benötigt?
 - GER - Sprachzertifikate Übertragungskompetenz (IHK, staatl. Anerkennung)
- Reflexionsfähigkeit und Erfahrung prüfen.
- Herkunft/Ethnie/Religion nur berücksichtigen, wenn sie für das Vertrauensverhältnis mit den Adressat*innen notwendig sind.
- Interne Positivliste führen und regelmäßig aktualisieren.

2. Institutionelle Standards

- Dolmetsch-Konzept im Qualitätsmanagement verankern.
- Einheitliche und transparente Honorarsätze festlegen.
- Anonymes Feedback-Tool für Dolmetscheinsätze nutzen.
- Fortbildungen zu gewünschten Themen selber anbieten und ggf. verpflichtend voraussetzen.

3. Rollen & Absprachen

- Rollengrenzen festlegen und kommunizieren.
- Vereinbaren, ob und in welchen Fällen Dolmetschende kulturelle Hinweise geben dürfen.
- Handzeichen oder kurze Signale für Nachfragen/Erläuterungen absprechen.
- Nachgespräch führen, um Rollenbalance und Zusammenarbeit zu reflektieren.

4. Gesprächsgestaltung

- Kommunikationsregeln festlegen.
 - Prüfen, ob die gewählte Dolmetsch-Technik praktikabel ist.
 - Blickkontakt mit Adressat*innen halten und nicht mit den Dolmetschenden.
 - In kurzen Sinnabschnitten sprechen.
- Geplante Gesprächsdauer an den Übertragungsaufwand anpassen.

5. Inanspruchnahme von Dolmetscher*innen-Pools

- Das benötigte Dolmetscher*innen-Profil mitteilen.
- Dolmetscher*innen vorab informieren:
 - Beratungsziel Skopus Fachbegriffe Übertragungstechnik Rollen
- Die Qualität von Fortbildungen prüfen.

6. Psychosoziale Belastungen

- Feste Kurzbesprechungen nach belastenden Gesprächen durchführen.
- Regelmäßige Supervision-Gespräche mit Berater*innen und Dolmetscher*innen sicherstellen.