

# **Unterstützungsarbeit mit Geflüchteten in Zeiten der Corona-Pandemie 2020**

## **Praxistipps zu Rahmenbedingungen und Nutzung onlinebasierter Kommunikation**

---

Vorwort: Solidarität und Unterstützung müssen praktisch bleiben

Praxistipps für die Beratungs- und Unterstützungsarbeit mit Geflüchteten

### **1. Unterstützung suchen: Wo finde ich aktuelle und zuverlässige Informationen und Beratungsangebote?**

- Allgemeine mehrsprachige Informationen
- Überblick über Beratungsangebote

### **2. Zugänge ermöglichen: Wie können Geflüchtete derzeit mit Unterstützungsangeboten erreicht werden?**

- Vernetzung intensivieren
- Rahmenbedingungen gestalten
- Besondere Bedarfe im Blick haben
- Sprachmittlung organisieren
- Arbeit mit traumatisierten und von Gewalt betroffenen geflüchteten Menschen

### **3. Neues ausprobieren: Welche digitalen Formate sind für welche Arten von Angeboten zu empfehlen?**

- Informationsveranstaltungen als Online-Tutorials
- Workshops als Webinare oder Online-Trainings
- Austausch mit Hilfe von Chatgruppen oder Videokonferenzen
- Beratung als Telefon- oder Online-Angebot
- Online-Hilfen als Selbsthilfe
- Digitale Freizeit und Lernangebote
- Kreative Öffentlichkeitsarbeit

### **4. Weiterführende Hinweise zu Informationen und Materialien**

Impressum

## **Vorwort: Solidarität und Unterstützung müssen praktisch bleiben**

Die weltweite Ausbreitung der COVID-19-Erkrankung hat ab März 2020 auch in Deutschland zu weitreichenden Auswirkungen und zunehmenden Einschränkungen des öffentlichen Lebens geführt. Die Maßnahmen zur Eindämmung der Ausbreitung bringen tiefe Einschnitte in den Alltag jeder Menschen und der gesamten Gesellschaft mit sich. Die Krise betrifft uns alle, aber sie betrifft uns nicht alle gleich.

Besonders betroffen sind u.a. geflüchtete Menschen, die hierzulande teilweise unter hygienisch und gesundheitlich katastrophalen Verhältnissen in Sammelunterkünften leben müssen und vermehrt Risikofaktoren ausgesetzt sind. Räumliche Enge und fehlende Privatsphäre machen ein Einhalten der allgemeinen Vorsorgemaßnahmen unmöglich und beeinträchtigen die gesundheitliche und psychosoziale Situation erheblich. „Social distancing“ und ein „Rückzug“ in das eigene Zuhause ist für viele dieser Menschen nicht möglich. Zudem fehlt es an zuverlässigen aktuellen mehrsprachigen Informationen. Darüber hinaus hat die Situation auch Auswirkungen auf die direkte Unterstützungsarbeit von und mit Geflüchteten. Vielerorts müssen sich Beratungsstellen und -angebote mehr und mehr zurückziehen. Sie sind für Geflüchtete nicht wie gewohnt zugänglich, können nicht mehr vor Ort und persönlich stattfinden. Auch Projektarbeit, kunsttherapeutische Angebote, gemeinsame Freizeitausflüge, Sprachkurse oder Frauencafés können derzeit nicht durchgeführt werden. Insbesondere sind auch selbstorganisierte Gruppen, die auf regelmäßigen persönlichen Treffen und teilweise auf lang aufgebauten Strukturen basieren, gefährdet.

Für viele ist es nun entscheidend, ein Minimum an Beratung, an Unterstützung und Austausch zu ermöglichen. Einzelne Beratungsstellen und Projektverantwortliche haben bereits alternative Wege gefunden, wie sie ihre Angebote für Geflüchtete aufrechterhalten können. Auch wenn nicht alle die dafür notwendigen Voraussetzungen erbringen oder sich für neue Formate öffnen können, für viele könnte die internetbasierte Kommunikation auch einen Ausgleich bieten.

Mit der vorliegenden kleinen Arbeitshilfe möchten wir daher ermutigen, aus der aktuellen Situation heraus ggf. neue Wege zu gehen, Zugänge zu Informationen für Geflüchtete aufrecht zu erhalten bzw. zu erleichtern sowie alternative Kommunikationsstrukturen und digitale Formate auszuprobieren, um die bisherige Unterstützungsarbeit sowie neue Projektideen weiterhin umsetzen zu können. In diesem Sinne hoffen wir, Anregungen für Berater\*innen, Unterstützer\*innen und weitere mit Geflüchteten Engagierten geben zu können. Wir wissen auch, dass momentan viele Organisationen und Projektträger vor großen finanziellen Herausforderungen stehen, um sich und die weitere Arbeit refinanzieren und fortführen zu können. Im Folgenden können wir jedoch leider nicht weiter hierauf eingehen. Wir möchten stattdessen auf das umfangreiche FAQ des Paritätischen Gesamtverbandes verweisen, in dem umfassende Informationen für Einrichtungen und Arbeitgeber\*innen gebündelt sind und regelmäßig aktualisiert werden: <https://www.der-paritaetische.de/schwerpunkt/corona/>

In diesem Sinne: Solidarität und Unterstützung müssen praktisch bleiben!

## Praxistipps für die Beratungs- und Unterstützungsarbeit mit Geflüchteten

Im Folgenden werden verschiedene Möglichkeiten und Ideen vorgestellt, die für die Planung und konkrete Durchführung von Beratungs- und Projektangeboten für und mit geflüchteten Menschen vor dem Hintergrund der aktuellen Coronavirus-Pandemie hilfreich sein können. Zunächst wird ein Überblick über wichtige Quellen aktueller Informationen gegeben. Anschließend werden Rahmenbedingungen und praktische Hinweise zur Nutzung von digitalen Tools und Umsetzung von alternativer Unterstützungsarbeit aufgezeigt.

### 1. Unterstützung suchen: Wo finde ich aktuelle und zuverlässige Informationen und Beratungsangebote?

#### Allgemeine mehrsprachige Informationen

Zuverlässige und mehrsprachige aktuelle Informationen sollten für alle verfügbar sein. Es gibt bereits empfehlenswerte Webseiten, die es nicht nötig machen, selbst eigene Informationen aufzubereiten:

Die Bundesregierung stellt eine [Übersicht](#) an Informationen in mehreren Sprachen zur Verfügung, u.a. allgemeine Fragen und Antworten auf [Deutsch](#), [Arabisch](#) und [Französisch](#). Auch auf der [Webseite der Bundesbeauftragten für Migration, Flucht und Integration](#) finden sich laufend erweiterte und aktualisierte Informationen.

Hygienehinweise finden sich auf der Seite der [Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung](#), u.a. auf Türkisch, Arabisch, Russisch, Farsi.

Arbeits- und arbeitsschutzrechtliche Fragen zum Coronavirus finden sich in den Sprachen Arabisch, Bulgarisch, Englisch, Griechisch, Kroatisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Türkisch und Ungarisch auf der Seite des [Bundesministeriums für Arbeit und Soziales](#).

Darüber hinaus bietet [handbook germany](#) täglich aktualisierte Infos in den Sprachen [Arabisch](#), [Deutsch](#), [Englisch](#), [Französisch](#), [Pashtu](#) und [Persisch](#).

Das [Informationsangebot des Ethno-Medizinischen Zentrums](#) richtet sich in 15 Sprachen direkt an Geflüchtete und Migrant\*innen und ist auch auf Mobilgeräte angepasst.

Bundeslandspezifische aktuelle Informationen finden sich auch auf den Webseiten der Flüchtlingsräte: <https://www.fluechtlingsrat.de/>

## Informationen in leichter Sprache und Gebärdensprache

Geflüchtete mit Beeinträchtigungen / Pflegebedürftigkeit sind von der derzeitigen Corona-Krise besonders betroffen, weil sie zur COVID-19-Risikogruppe gehören. Es ist wichtig, dass hilfreiche Informationen für die Betroffenen und ihre Angehörigen verständlich und barrierefrei aufbereitet sind.

Eine Übersicht über die relevanten Informationen zum COVID-19 in leichter Sprache und Gebärdensprache ist den Webseiten der [Aktion Mensch](#) und der [Lebenshilfe](#) zu entnehmen.

[Das Bundesministerium für Gesundheit](#) hat die Informationen zum COVID-19 in leichter Sprache zur Verfügung gestellt. Außerdem finden sich relevante Videos zum Coronavirus in Gebärdensprachen auf dem [Youtube Kanal des Bundesministerium für Gesundheit](#). Darüber hinaus hat die [Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung](#) Handlungsempfehlungen für Pflegebedürftige und ihre Angehörige veröffentlicht (Deutsch / Arabisch).

## Überblick über Beratungsangebote

Während der Corona-Pandemie bieten viele Flüchtlingsberatungsstellen ihre Dienste per Telefon oder online an. Im Folgenden aktuelle Übersichten von Beratungsstellen:

### Flüchtlingsberatungsstellen:

Der Informationsverbund Asyl & Migration hat eine bundesweite Adressdatenbank für Beratungsstellen: <https://adressen.asyl.net/> Dort lässt sich auch nach verschiedenen Themenbereichen suchen, u.a. zum Ablauf des Asylverfahrens, medizinische Beratung oder Familienzusammenführung. Auch Pro ASYL hat eine bundesweite Übersicht über lokale Beratungsstellen für Flüchtlinge und Migrant\*innen: <https://www.proasyl.de/beratungsstellen-vor-ort/>

Auf den Webseiten der jeweiligen Flüchtlingsräte finden sich Hinweise auf lokale Beratungsstellen. Von der allgemeinen Seite der Landesflüchtlingsräte <https://www.fluechtlingsrat.de/> aus findet man Links zu den jeweiligen Bundesländern. Der Flüchtlingsrat Berlin hat bspw. eine eigene Übersicht zu aktuellen lokalen Beratungsstellen und deren Erreichbarkeit erstellt: <https://fluechtlingsrat-berlin.de/asylberatunginfoblatt>

Als Zusatz zur Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) gibt es die Onlineberatung mbeon, über die in 15 Sprachen in Messengerform beraten wird. Ratsuchende können die App über [iOS](#) oder [Android](#) herunterladen. Weitere Informationen zu mbeon: <https://www.mbeon.de/home/>

### Online-Beratung für junge Geflüchtete und Migrant\*innen:

Die Jugendmigrationsdienste beraten vor Ort und online. Unter <https://www.jmd4you.de> können Interessierte direkt mit Berater\*innen chatten.

### **Informationen für die psychosoziale und psychotherapeutische Arbeit mit Geflüchteten:**

Die Bundesweite Arbeitsgemeinschaft Psychosozialer Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer e.V. (BAfF e.V.) hat eine Link- und Materialsammlung für eine alternative Beratung und psychosoziale und psychotherapeutische Behandlung während Covid-19 zusammengestellt. Diese enthält Informationen zu Online-Beratung und -Therapie sowie Hinweise zum Videodolmetschen: <http://www.baff-zentren.org/news/corona-informationen-digitale-beratung-und-therapie/>

### **Fragen zu Familienplanung, Sexualpädagogik und Sexualberatung:**

pro familia bietet Online-Beratung bei allen Fragen und Problemen zu Partner\*innenschaft, Sexualität, Familienplanung und Schwangerschaft. Weitere Informationen gibt es auf der Webseite des pro familia Bundesverband: <https://www.profamilia.de/publikation-forum-onlineberatung/online-beratung.html>

### **Beratung und Hilfen bei Gewalt gegen Frauen:**

Hilfetelefon "Gewalt gegen Frauen": kostenlose Telefonnummer 08000 116016 (rund um die Uhr, täglich), Online-Beratung: <https://www.hilfetelefon.de/>

Hilfetelefon „Sexueller Missbrauch“: kostenlose und anonyme Beratung sowie Verweis auf Unterstützungsangebote vor Ort unter der Nummer 0800 – 22 55 300, Online-Beratung unter [www.save-me-online.de](http://www.save-me-online.de)

Frauennotrufe und Frauenberatungsstellen auf der Webseite des Bundesverbandes Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe - Frauen gegen Gewalt e.V.: <https://www.frauen-gegen-gewalt.de/de/hilfe-vor-ort.html>

Frauenhäuser bundesweit auf der Webseite von Frauenhauskoordinierung e.V.: <https://www.frauenhauskoordinierung.de/hilfe-bei-gewalt/frauenhaussuche/>

## **2. Zugänge ermöglichen: Wie können Geflüchtete derzeit mit Unterstützungsangeboten erreicht werden?**

Wie können Unterstützungsangebote und -strukturen in der neuen Situation aufrechterhalten und fortgeführt werden? Wie können Geflüchtete gegenwärtig direkt und/ oder über andere Kanäle erreicht werden? Was braucht es dazu und welche möglichen Herausforderungen sollten dabei beachtet werden? Wie können auch neue bedarfsgerechte Angebote etabliert werden? Die folgenden Überlegungen möchten Anregungen auf diese Fragen geben. Gleichwohl können damit nicht alle Zielgruppen oder thematischen Schwerpunkte gleichermaßen berücksichtigt werden. So bleibt es bspw. eine Herausforderung, weiterhin einen geschützten Rahmen für geflüchtete Frauen, die von Gewalt betroffen sind, anbieten zu können.

## Vernetzung intensivieren

Vernetzung ist vor dem Hintergrund der aktuellen Situation wichtig wie nie zuvor. Sich zu vernetzen ermöglicht es, gemeinsam Strategien zu entwickeln, Wissen zu teilen und voneinander zu lernen, Angebote zu bündeln und Unterstützung zielgruppen- und bedarfsgerecht anzubieten, aber auch Parallelstrukturen zu vermeiden. Darüber hinaus können über die verschiedenen Netzwerke auch eigene (digitale) Flyer verteilt werden und somit tendenziell mehr Menschen mit dem eigenen Angebot erreicht werden.

- ✓ **Intensivierung der Vernetzung zu bestehenden Kooperationspartner\*innen.** So sind bspw. Geflüchtetensozialarbeit in Unterkünften oder auch Stadtbezirksarbeit aktuell bewährte Kontakte und eine Möglichkeit, Zugänge zu geflüchteten Menschen aufrecht zu erhalten.
- ✓ **Vernetzung mit digital erfahrenen Partner\*innen:** Identifizierung und Kontaktaufnahme zu weiteren lokalen und bundesweit agierenden Akteuren, die Erfahrungen in der Nutzung von digitalen Tools und der Zusammenarbeit mit Geflüchteten haben.
- ✓ **Kooperation mit selbstorganisierten Geflüchtetenorganisationen/ -initiativen und Communities** (auch digital vernetzte Communitys, z.B. Gruppen bei facebook o.ä.), um nah an den aktuellen Bedarfen zu planen und ggf. auf akute Unterstützungsanfragen reagieren zu können.
- ✓ **Identifizierung von Multiplikator\*innen**, die Informationen an ihre Community weitergeben können oder ehemaligen Teilnehmer\*innen eines Angebotes.

## Sprachmittlung organisieren

Die Nutzung von Telefon- oder Videodolmetschdiensten kann ein hilfreicher Zugang zur Sprachmittlung sein. Nicht nur während der Ausbreitung des Coronavirus, auch in ungeplanten ad hoc-Situationen oder für Menschen in ländlich geprägten Räumen ohne gut ausgebaute Unterstützungsinfrastruktur kann dadurch eine Kommunikation sichergestellt werden. Der Einsatz von Telefon- oder Videodolmetschung hat jedoch auch Einfluss auf das Gesprächssetting und ist nicht für jeden Anlass, jedes Thema oder jede Personenkonstellation geeignet. Die folgenden Anregungen können daher nur eine Hilfestellung sein, sich der alternativen Sprachmittlung zu öffnen und zu überlegen, ob und wie sie für den jeweiligen Kontext der eigenen Unterstützungsarbeit passen könnten.

Bisherige Erfahrungen im Beratungskontext stützen sich v.a. auf die Konstellation, dass zwei Parteien der Triade – die Fachkraft und die\*der Ratsuchende – gegenwärtig und räumlich an einem Ort sind und nur die sprachmittelnde Person „dazu geschaltet“ wird. Die aktuellen Umstände erfordern jedoch mitunter, dass neben der sprachmittelnden Person auch Fachkraft und Ratsuchende\*r kommunikationstechnisch miteinander verbunden werden müssen. Die meisten Anbieter\*innen haben sich auf die dafür neuen notwendigen Strukturen eingestellt und bieten Telefon- oder Videokonferenzen an.

- ✓ **Technische und finanzielle Voraussetzungen schaffen:** tragfähige Internetverbindung, PC/ Laptop mit Mikrofon und Webcam, spezielle Software zum Videodolmetschen; Refinanzierungsmöglichkeiten müssen individuell geprüft werden, ggf. existieren auf Landes- oder kommunaler Ebene Fördermöglichkeiten
- ✓ **Vorüberlegungen zu den eigenen Bedarfen:** Welche Art der Sprachmittlung wird benötigt? Braucht es spezifisch ausgebildete Sprachmittler\*innen? Oder braucht es kurzfristig die Möglichkeit auf möglichst viele Sprachen zurückgreifen zu können? Gibt es besondere Wünsche an die Sprachmittler\*innen bzgl. Geschlecht, Alter, Herkunft, etc.? Kann ein Vorgespräch stattfinden?
- ✓ **Anonymität und Datenschutz** müssen zwingend überprüft und gewährleistet werden. Professionelle Anbieter\*innen gewährleisten in der Regel die Einhaltung datenschutzrechtlicher Richtlinien.
- ✓ **Empfehlungen für die Beratung mit Videodolmetscher\*innen** finden sich in der [Handreichung „Videodolmetschen in Beratungsstellen“](#) des pro familia Bundesverband.
- ✓ **Mögliche Anbieter\*innen von Telefon- und Videodolmetsch-Diensten** sind z.B. SprInt (<https://www.sprachundintegrationsmittler.org/video-sprint/>), Lingatel (der Paritätische hat einen Rahmenvertrag mit Lingatel abgeschlossen, d.h. dass Mitgliedsorganisationen vergünstigte Tarife für das Telefondolmetschen nutzen können: [www.lingatel.de](http://www.lingatel.de)), SAVD ([www.videodolmetschen.de](http://www.videodolmetschen.de)) oder Telefondolmetsch-Dienste wie z.B. Telefonjoker (<https://telefonjoker.org/>)
- ✓ **Sprachmittlung unterstützen:** Triaphon ist eine Community bestehend aus engagierten Ehrenamtlichen, die Patient\*innen und medizinisches Personal anonym bei der Kommunikation unterstützen. Damit auch Menschen mit Sprachbarriere informiert werden können und das Gesundheitssystem durch Verständigungsprobleme nicht zusätzlich strapaziert wird, hat Triaphon eine Corona-Soforthilfe aufgebaut: <https://triaphon.org/corona-soforthilfe/>

## Rahmenbedingungen gestalten

Viele Organisationen und Unterstützer\*innen sind aktuell damit konfrontiert, ihre Arbeit online umsetzen zu müssen. Hierfür bedarf es bestimmte technisch-organisatorische Voraussetzungen sowie fachlich-methodische Kompetenzen:

- ✓ **Technischen Support anbieten:** Für die Durchführung von Online-Angeboten müssen entsprechende Voraussetzungen erfüllt sein (u.a. Zugang zu Internet, ggf. Software, siehe [hier](#) auch weitere technische und organisatorische Tipps). Zudem braucht es eine gewisse Eingewöhnung, um sicher und erprobt mit den neuen digitalen Tools umgehen zu können. Den Teilnehmenden ist mitzuteilen, ob ggf. Kosten bei der Nutzung bestimmter digitaler Tools entstehen, ob eine App heruntergeladen werden muss, etc. Es ist wichtig, den Zugang so niedrigschwellig wie möglich zu gestalten und auch technischen Support anzubieten bspw. durch eine Anleitung und einer Telefonnummer, an die sich Personen mit Fragen wenden können.

- ✓ **Datenschutz sicherstellen:** Bei Nutzung digitaler Tools müssen entsprechende datenschutz-/ sicherheitsrechtliche Aspekte zum Schutz der Vertraulichkeit gewährleistet werden.
- ✓ **Der Austausch im eigenen Team** bspw. mit Hilfe von Supervision oder Intervention sollte unbedingt beibehalten werden. Somit lassen sich gemeinsam Lösungen für mögliche Fragen bei Beratungsfällen finden und auch die Erfahrungen mit der neuen Form der Arbeit durch verschiedene Perspektiven austauschen.
- ✓ **Feste Strukturen und geregelte Abläufe etablieren:** Auch wenn die digitale Kommunikation und die Nutzung neuer kreativer Formate für einige zunächst ungewohnt sein wird und es sicherlich bei der einen oder anderen Person technische Herausforderungen geben wird: von Mal zu Mal wird es besser funktionieren und auch Skeptiker\*innen werden sich langsam an die neue Art der Kommunikation gewöhnen. Zuverlässige Ansprechpartner\*innen sind dabei insbesondere in der digitalen Kommunikation wichtig und sollten kontaktierbar und erreichbar sein.

## Besondere Bedarfe im Blick haben

Bei der Umstellung auf onlinebasierte Kommunikation dürfen besondere Umstände aufgrund der neuen Situation sowie besondere Bedarfe der Zielgruppe nicht aus dem Fokus geraten:

- ✓ **Barrierefreie Kommunikation:** Um einen möglichst barrierefreien Austausch auch in Zeiten von Corona gewährleisten zu können, müssen vorab entsprechende Zugangsmöglichkeiten geprüft werden. Die Nutzung digitaler Tools sollte auch für Teilnehmer\*innen mit Hör- oder Sehbeeinträchtigungen und -behinderungen ermöglicht werden. Die BAG Selbsthilfe hat einen umfangreichen [Leitfaden zu Online-Konferenz-Tools](#) erstellt und hierbei insbesondere die Barrierefreiheit in den Blick genommen.
- ✓ **Niedrigschwelliger Zugang:** Auch darüber hinaus sollten Vorüberlegungen getroffen werden, die einen möglichst niedrigschwelligen Zugang ermöglichen. Welche Schrift- und Lesekompetenz wird bspw. vorausgesetzt und wie kann diese für die Zielgruppe angepasst werden? Wie können Ratsuchende online vertrauensvoll angesprochen werden, etc.
- ✓ **Zeitlicher Rahmen und Flexibilität in der Wahl der Formate:** Arbeit inkl. Hausarbeit sowie Kinderbetreuung und Pflege bestimmen den Alltag vieler Menschen und führen gerade jetzt verstärkt zu einer Mehrfachbelastung. Unter Umständen haben somit diejenigen, die vorher mit einem bestimmten Angebot erreicht wurden, aktuell keine Möglichkeit, sich freie Zeit einzuräumen. Da hilft nur: verschiedene Formate auszuprobieren, flexibel zu bleiben und sich Feedback zu passenden Uhrzeiten einzuholen. Während bestimmte digitale Formate (z.B. Videotutorials) unabhängig von Zeit erstellt und konsumiert werden können, können für andere Formate feste Termine in Absprache mit den interessierten Teilnehmenden festgelegt werden (siehe auch: [Tipps zu digitalen Tools der Terminfindung](#)).

## Arbeit mit traumatisierten und von Gewalt betroffenen geflüchteten Menschen

Viele Beratungsstellen sind aufgrund der Ausbreitung des Coronavirus in den vergangenen Wochen verstärkt mit der internen Krisenplanung beschäftigt und versuchen kurzfristig, neue Rahmenbedingungen für ihre Angebote zu schaffen und bewährte Arbeitsformen neu aufzustellen. Viele sehen sich gezwungen, ihre persönlichen Sprechzeiten komplett einzustellen und versuchen kurzfristig ihre Arbeit telefonisch, per Mail oder per Videokonferenz fortzuführen. Für die Arbeit mit gewaltbetroffenen und/ oder traumatisierten Geflüchteten entstehen damit besondere Herausforderungen. Die Unterstützungsarbeit und die Beratung leben gewöhnlich von persönlichen Treffen, von Beziehungsarbeit und Vertrauen und schaffen durch ihre Räumlichkeiten auch einen sicheren Anlaufpunkt abseits von Handys und Internet, die für Betroffene mitunter keine sicheren Kommunikationswege darstellen.

Einige Beratungsstellen in diesem Bereich ermöglichen daher bspw. täglich eine Notbesetzung vor Ort und haben ihre telefonischen Sprechzeiten verlängert. Weitere persönliche Termine können vielerorts nicht mehr angeboten werden. Stattdessen wird versucht, die Betroffenen mit einer telefonischen, wenn möglich mehrsprachigen Beratung oder per Email zu unterstützen.

- ✓ **Die eigene Erreichbarkeit** sollte möglichst mehrsprachig und mit Angabe von Kontaktdaten auf verschiedenen Kanälen kommuniziert werden. Vor dem Hintergrund der aktuellen Lage können Telefonleitungen schnell überlastet werden, es empfiehlt sich daher eine zusätzliche Kontaktaufnahme via Mail sicherzustellen. Darüber hinaus ist die Einrichtung einer zusätzlichen Telefonnummer für dringende und wichtige Anliegen zu überlegen.
- ✓ **Safe spaces ermöglichen:** Es empfiehlt sich, die Ratsuchenden zu Beginn mit dem ggf. neuen digitalen Beratungssetting vertraut zu machen sowie sicherzustellen und darauf hinzuweisen, dass das Gespräch nicht von Dritten mitgehört oder aufgezeichnet wird. Weitere [Hinweise zu Videokonferenzen](#) und Anmerkungen zum Datenschutz und zur Sicherheit einiger Anbieter\*innen hat der Paritätische Gesamtverband zusammengestellt.
- ✓ **Bei bürokratischen Fragen unterstützen:** Nach wie vor können gewisse Arbeiten, die eine schriftliche Kommunikation mit Behörden erfordern, fortgeführt werden. So bspw. die Unterstützung bei Anträgen für Schutzanordnungen oder die Kommunikation mit Polizei und Gerichten, die mit einer Bevollmächtigung übernommen werden kann.
- ✓ **Hinweise zur psychosozialen und psychotherapeutische Beratung** und Behandlung während Covid-19 hat die Bundesweite Arbeitsgemeinschaft Psychosozialer Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer e.V. (BAfF e.V.) in einer [Link- und Materialsammlung](#) zusammengestellt.
- ✓ **Weitere Tipps und Hinweise** zum Umgang, das eigene Beratungsangebot kurzfristig auf digitale Medien umzustellen, hat der Paritätische Gesamtverband [zusammengestellt](#).

### 3. Neues ausprobieren: Welche digitalen Formate sind für welche Arten von Angeboten zu empfehlen?

In den letzten Jahren sind vielerlei nützliche digitale Werkzeuge bzw. Tools entstanden, die für viele Menschen schon längst den Alltag erleichtern. Es kann also gerade jetzt der Zeitpunkt gekommen sein, um sich diesen Errungenschaften zu öffnen. Viele der folgenden Ideen zielen - neben telefonbasierten - auf neue digitale Kommunikationsstrukturen und kreative Unterstützungsformate ab und setzen dabei auf ein hohes Maß an Mut zum Ausprobieren, learning by doing und Flexibilität.

Gleichwohl sind die Voraussetzungen relativ hoch und können weitere Ausschlüsse produzieren: Denn nicht jede\*r hat Zugang zu einem kostenfreien Internet, nicht jede\*r kann auf ein mobiles Endgerät (Smartphone, Laptop, PC) zurückgreifen und selbst wenn, kann sich nicht jede\*r damit frei entfalten oder dies ungestört nutzen. Darüber hinaus braucht es Wissen und einen geschulten Umgang zu datenschutzrechtlichen Aspekten, die insbesondere im digitalen Bereich eine hohe Relevanz haben. Zudem können digitale Angebote in vielen Fällen keine persönlichen Treffen ersetzen. Vertrauen und persönliche Nähe sind für bestimmte Anlässe und Themen unabdingbar. Nicht alles lässt sich also so einfach auf digital „umstellen“. Die folgenden Anregungen, bestehende Unterstützungsangebote zu digitalisieren und auch mal Neues auszuprobieren.

#### Informationsveranstaltungen als Online-Tutorials

Informationen und bestimmte Themen können alternativ auch über ein Videoformat vermittelt werden. Dabei gibt es verschiedene Möglichkeiten, dies technisch und kreativ umzusetzen. So können bspw. bei einer Infoveranstaltung mit dem Titel „Wie ist das Schulsystem in Deutschland organisiert?“ Illustrationen und Text auf Power-Point-Folien genutzt und diese ggf. zusätzlich mit einer erklärenden Audiostimme unterlegt werden. Es ist aber auch möglich, eine referierende Person abzubilden, ein Interview aufzuzeichnen und zwischendurch Bilder einzufügen. Insgesamt eignet sich ein Online-Tutorial für Themen und Anlässe, die keine Interaktion und Beteiligung der Zielgruppe erfordern, durch die also reine Informationen vermittelt werden sollen. Vorteil ist zudem, dass es einmal erstellt und dann beliebig oft und zeitunabhängig angeschaut und genutzt werden kann. Es gibt auch die Möglichkeit, eine Informationsveranstaltung oder Diskussion als Livestream zur Verfügung zu stellen.

- ✓ **Möglichkeiten zur Erstellung eigener Online-Tutorials:** Aufnahme von Videokonferenzen, Kombination von Audioaufnahmen und PowerPoint, darüber hinaus sind [Captura](#) als Open-Source-Software und das Online-Präsentationstool [Prezi](#) zu empfehlen (beide sind allerdings für einen „professionelleren“ Umgang geeignet, bedürfen also eine intensivere Einarbeitung)
- ✓ **Weitere Hinweise zur Gestaltung von Lern- und Erklärvideos** finden sich [hier](#).

## Workshops als Webinare oder Online-Trainings

Workshops, die auf die Interaktion und Beteiligung der Teilnehmenden ausgelegt sind, können alternativ auch als Webinare oder Online-Trainings durchgeführt werden.

Webinare sind eine Art Online-Seminare. Die Teilnehmer\*innen können von einem beliebigen Ort aus bspw. mit Hilfe eines Laptops live dabei sein, zuhören, Präsentationen anschauen und interaktiv mitdiskutieren und Fragen stellen. Je nach Konzeption des Workshops bzw. Seminars kann der Fokus auch auf dem gemeinsamen Austausch und dem voneinander Lernen der Teilnehmenden liegen. Dann wird häufig eher von Online-Trainings gesprochen.

- ✓ **"Einfache" Webinare** sind mit Standard-Videokonferenz-Tools möglich (siehe Übersicht [hier](#)).
- ✓ Für „professionelle“ Webinare ist ClickMeeting (<https://clickmeeting.com/de>) zu empfehlen.
- ✓ **Zur Vorbereitung empfiehlt sich:** Konzept erstellen (Zielgruppe, Ziele, Inhalte, Ablauf, etc.), ein kurzes Format wählen (max. 60 Minuten), Uhrzeit der Durchführung gut überlegen, maximale Teilnehmendenzahl je nach Thema auf 20-30 begrenzen, Bedarf an Sprachmittlung im Vorfeld abfragen und ggf. organisieren), Testdurchlauf durchführen
- ✓ **Zur Durchführung empfiehlt sich:** Aufgabenverteilung vornehmen (Moderation, Fragen beantworten und protokollieren), zur interaktiven Einbindung der Teilnehmer\*innen verschiedene Tools nutzen (z.B. Chat, kleine Umfragen), Visualisierung der Inhalte (u.a. durch Präsentationen, Grafiken), ggf. Aufzeichnung des Seminars zur späteren Veröffentlichung (weitere Tipps finden Sie [hier](#)).

## Austausch mit Hilfe von Chatgruppen oder Videokonferenzen

Frauencafés, Selbsthilfegruppen oder aber auch ein Austausch unter Geflüchteten zu ähnlichen Interessen brauchen gewöhnlich einen vertrauten und persönlichen Rahmen. Digitale Tools mit einer Video-Option können eine zumindest alternative vorübergehende Möglichkeit für bereits etablierte Gruppen bieten, in Kontakt zu bleiben und sich weiterhin auszutauschen.

- ✓ **Informationen zu Whatsapp und anderen Messenger** hat der Paritätische Gesamtverband [hier](#) zusammengestellt.
- ✓ **Mögliche Anbieter\*innen von Videokonferenzen** sind z.B. Jitsi Meet <https://jitsi.rocks/> oder Talky <https://talky.io/> (weitere Informationen zu einzelnen Anbieter\*innen finden sich [hier](#)). Darüber hinaus hat die BAG Selbsthilfe unter Berücksichtigung von Barrierefreiheit einen umfangreichen [Leitfaden zu Online-Konferenz-Tools](#) erstellt, in dem gängige Programme, Vor- und Nachteile sowie hilfreiche Tutorials zusammengefasst werden.

- ✓ **Wie organisiere ich eine Videokonferenz?** Entsprechende Informationen hat der Paritätische Gesamtverband [hier](#) zusammengestellt.
- ✓ **Tipps für die Durchführung:** für neue Teilnehmende am besten vorab ein eins-zu-eins-Gespräch anbieten, um Vertrauen aufzubauen, ggf. ein bis zwei weitere Chaträume reservieren, um getrennte Gespräche in Kleingruppen zu ermöglichen (weitere Hinweise finden Sie [hier](#))

## Beratung als Telefon- oder Online-Angebot

In Zeiten der Notwendigkeit der physischen Distanz, sind Berater\*innen aufgefordert, andere Wege des Kontakts mit Ratsuchenden zu nutzen. Natürlich macht es einen Unterschied, ob ein Angebot zu aufenthalts- und sozialrechtlichen Fragen in einer gewöhnlich vertrauensvoll persönlichen Atmosphäre in Anwesenheit von Sprachmittler\*innen stattfindet oder ob die Kommunikation ausschließlich onlinebasiert stattfindet. Mögliche Sprachbarrieren, die persönliche Distanz, der technische Umgang – all dies können Hemmschwellen sein, die bei einer Online-Beratung oder aber auch telefonischen Beratung auftreten können. Zudem können sensible und schambesetzte Themen wie bspw. die Erfahrung mit sexualisierter Gewalt oder die traumatherapeutische Begleitung von Menschen nicht ersatz- und reibungslos in einem digitalen Format umgesetzt werden. Gleichwohl ermöglicht eine Online-Beratung eine aktuell wichtige Möglichkeit der Kontaktaufnahme und kann je nach eigenem Themenschwerpunkt zumindest als vorübergehendes Angebot ausprobiert werden.

- ✓ **Tipps und Hinweise zur Umstellung auf eine Online-Beratung:** Der Paritätische Gesamtverband hat [Vorschläge](#) erarbeitet, wie mit der Herausforderung umzugehen ist, das eigene Beratungsangebot kurzfristig auf digitale Medien umzustellen.
- ✓ **Hinweise zur Planung und Durchführung einer telefonischen Beratung:** Der Paritätische Gesamtverband hat Hinweise zur [Planung von Telefonkonferenzen](#) sowie [Moderationstipps](#) erstellt, die auch für ein Beratungssetting hilfreich sein können.
- ✓ **Mögliche Anbieter\*innen von Videokonferenzen** sind z.B. Jitsi Meet <https://jitsi.rocks/> oder Talky <https://talky.io/> (weitere Informationen zu einzelnen Anbieter\*innen finden sich [hier](#)). Darüber hinaus hat die BAG Selbsthilfe unter Berücksichtigung von Barrierefreiheit einen umfangreichen [Leitfaden zu Online-Konferenz-Tools](#) erstellt, in dem gängige Programme, Vor- und Nachteile sowie hilfreiche Tutorials zusammengefasst werden.
- ✓ **Moderationstipps für die Durchführung von Videokonferenzen** sind [hier](#) zu finden.
- ✓ **Mögliche Anbieter\*innen von Videokonferenzen** sind z.B. Jitsi Meet <https://jitsi.rocks/> oder Talky <https://talky.io/>, alternativ auch per Messenger, z.B. über Skype, Facetime, Facebook (weitere Informationen zu einzelnen Anbieter\*innen finden sich [hier](#))

## Online-Hilfen als Selbsthilfe

Mittlerweile wurden einige mehrsprachige Online-Materialien entwickelt, die eine Selbsthilfe Geflüchteter ermöglichen können. Vorhandene Videos und Materialien können aber auch als Anregung bzw. für die Entwicklung eigener Online-Tutorials o.ä. verwendet werden.

- ✓ **Online-Hilfen für traumatisierte Geflüchteten** finden sich z.B. auf der [Seite von fluechtlingshelfer.info](#)
- ✓ **Verschiedene Online-Hilfen zum Deutschlernen** finden sich [hier](#).
- ✓ **Weitere Materialien** zu den Themen Asylverfahren, Schule und Bildung, Gesundheit, Ausbildung, Arbeiten in Deutschland, etc. sind [hier](#) zusammengestellt.

## Digitale Freizeit und Lernangebote

Sprachkurse, Hausaufgabenhilfe und Freizeitgestaltungen – all das ist auch online möglich, wenn auch mit großen Abweichungen von der gewohnten Durchführung. Dennoch lohnt sich ein Blick auf die verschiedenen Online-Plattformen und vielfältigen Ideen der Umsetzung.

- ✓ **Einen Überblick zu diversen kulturellen, pädagogischen und Gesundheitsangeboten** im Netz bietet die Webseite <https://helpunity.eu/stay-healthy/>
- ✓ **Bücher, Musik, Kunstwerke und mehr:** Europeana Collections bietet Zugang zu mehr als 50 Millionen Objekten in digitalisierter Form: <https://www.europeana.eu/de>
- ✓ **Das vhs-Lernportal** ist ein kostenfreies [digitales Lernangebot](#) für Deutsch als Zweitsprache, für Alphabetisierung und Grundbildung. Kursleiter\*innen können sich kostenfrei als Kurs-Tutor\*innen registrieren, eigene Kurse anlegen und ihre Lernenden online begleiten.
- ✓ **Online-Hilfen zum Deutschlernen** sind auf der Webseite von [Seite von fluechtlingshelfer.info](#) zu finden.
- ✓ **Aufnahmen aus diversen Opernhäusern** sind auf <https://operavision.eu/de> kostenlos als Streams, inkl. Lehrmaterialien und Opern-Karaoke zu finden.
- ✓ **Darüber hinaus sind der Kreativität keine Grenzen gesetzt:** Sammeln Sie weitere Ideen und teilen sie diese mit anderen.

## Kreative Öffentlichkeitsarbeit

Die Online-Welt bietet viele Möglichkeiten, die eigene Öffentlichkeits- oder auch Zusammenarbeit einfacher zu gestalten. Insbesondere in der aktuellen Zeit bietet es sich an, die eigenen Angebote, aber auch Solidarität und weitere Protestformen verstärkt online zu verbreiten und zu gestalten.

Im Rahmen des Paritätischen Projektes #GleichImNetz wurde ein Webzeugkoffer erstellt, der zahlreiche Anleitungen, Empfehlungen und Tipps zu Social Media-Kanälen und diversen Tools zur Zusammenarbeit bietet: <http://www.der-paritaetische.de/schwerpunkt/digitalisierung/webzeugkoffer/> Hier sind auch Hinweise zu folgenden nützlichen Tools und Anwendungen zu finden:

- ✓ [Einführung Twitter](#)
- ✓ [Einführung Instagram](#)
- ✓ [Handreichung Youtube Basis](#)
- ✓ [Handreichung Youtube Fortgeschrittene](#)
- ✓ [Handreichung Hate Speech und Shit Storms](#)
- ✓ [Handreichung Urheberrecht und Persönlichkeitsrechte](#)
- ✓ [Tipps: Richtig Fotos machen](#)
- ✓ [Kurzübersicht Bildrechte](#)
- ✓ [In 5 Schritten zum fertigen Profil](#)
- ✓ Webinare, Praxistipps, Hilfevideos: [Hier](#) werden digitale und kostenlose Unterstützungs-Angebote rund um den Bereich IT, Internet und Online-Kommunikation gesammelt.
- ✓ Darüber hinaus kann die Onlineplattform <https://www.youvo.org/> hilfreich sein – dort können soziale Organisationen Projekte aus dem Kommunikations- und Digitalbereich ausschreiben und kreative Unterstützung erhalten, die dezentral und online stattfinden kann.

#### **4. Weiterführende Hinweise zu Informationen und Materialien**

##### **Corona-FAQ „Flucht & Asyl“ des Paritätischen Gesamtverbands**

Der Paritätische Gesamtverband hat ein FAQ (frequently asked questions) über aktuelle Informationen zu Corona erstellt, welches fortlaufend aktualisiert und ergänzt wird. Im Bereich „Flucht & Asyl“ befinden sich flüchtlingsspezifische Fragen und Antworten, z.B. ob und wie derzeit ein Asylantrag gestellt werden kann, wo weitere mehrsprachige Informationen zu finden sind, etc. <https://www.der-paritaetische.de/schwerpunkt/corona/>

##### **Webzeugkoffer des Paritätischen Projektes #GleichImNetz**

Der Webzeugkoffer enthält Anleitungen, Empfehlungen und Tipps zu Social Media-Kanälen und diversen Tools zur Zusammenarbeit. Zudem gibt es ein umfangreiches FAQ mit zahlreichen Fragen und Antworten rund um digitale Kommunikation: <http://www.der-paritaetische.de/webzeugkoffer/>

Eine Liste mit Tipps zu digitalen Tools findet sich hier: <https://www.der-paritaetische.de/schwerpunkt/digitalisierung/webzeugkoffer/tool-tipps/>

## **Informationen für Geflüchtete**

fluechtlingshelfer.info sammelt nützliches Wissen für die Unterstützung von Geflüchteten - für ehrenamtliche Helfer\*innen, für Hauptamtliche aus der Flüchtlingsarbeit und für Geflüchtete selbst. Auf der Website finden sich Arbeitshilfen zum Asyl- und Aufenthaltsrecht, Handreichungen zum Thema Arbeitsmarktzugang, Hilfsmittel zum Deutschlernen und viele andere Materialien. Zusammengestellt werden die Informationen vom Informationsverbund Asyl und Migration:

<https://fluechtlingshelfer.info/fuer-fluechtlinge>

## **Wefugees**

Auf einer interaktiven Online-Plattform können Geflüchtete und Helfende Fragen rund um das Thema Ankommen in Deutschland stellen, beantworten und finden. Dabei unterstützen sie Hilfsorganisationen. Das Wissen aller Beteiligten wird somit nachhaltig aufbereitet und zugänglich gemacht: <https://www.wefugees.de/>

## **#WirVsVirus**

Die Bundesregierung hat mit ihrem #WirVsVirus-Programm ein umfangreiches Unterstützungsprogramm aufgebaut, das es ermöglichen soll, Lösungen schnell zu testen und nutzerzentriert umzusetzen. Eine umfangreiche und vielfältige Liste zahlreicher Netzangebote zum Umgang mit der Corona-Krise gibt es hier:

<https://wirsvirushackathon.org/ressourcen/>

## **Impressum**

Unterstützungsarbeit mit Geflüchteten in Zeiten der Corona-Pandemie 2020  
Praxistipps zu Rahmenbedingungen und Nutzung onlinebasierter Kommunikation

### **Herausgeber:**

Der Paritätische Gesamtverband  
Oranienburger Straße 13-14  
D-10178 Berlin  
Telefon: +49 (0) 30/2 46 36-0  
Telefax: +49 (0) 30/2 46 36-110  
E-Mail: [info@paritaet.org](mailto:info@paritaet.org)  
Internet: [www.paritaet.org](http://www.paritaet.org)

Verantwortlich im Sinne des Presserechts:  
Dr. Ulrich Schneider

### **Redaktion:**

Susann Thiel, Der Paritätische Gesamtverband

Alle Rechte vorbehalten  
1. Auflage, April 2020