

**Berliner Stadtmission – Soziale Dienste gGmbH
Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V.
Zentrale Beratungsstelle für Menschen in Wohnungsnot**

Prozess der interkulturellen Öffnung in der Wohnungslosenhilfe am Beispiel der Beratungsstelle Levetzowstraße in Berlin

Stand: November 2009



Zentrale Beratungsstelle für
Menschen in Wohnungsnot Berlin



Kurzbeschreibung der Arbeit der Beratungsstelle

- Hilfe und Beratung für Menschen in Wohnungsnot
Finanzierung über Zuwendung des Berliner Senats,
durch Eigenmittel und Spenden
- Team besteht aus 11 Fachkräften der Sozialarbeit und 1
Verwaltungskraft
- Besucher kommen aus Berlin, ganz Deutschland und
dem Ausland
- Beratung in Einzelgesprächen, Gruppenarbeit und im
Rahmen von Straßenarbeit



Kurzbeschreibung der Arbeit der Beratungsstelle

- Beratung in englischer, französischer und spanischer Sprache
- Beratung zur Sicherung der Grundbedürfnisse, zu rechtlichen Ansprüchen und Vermittlung in weiterführende Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe
- Unterstützung bei der Durchsetzung von Rechtsansprüchen
- Zusammenarbeit mit anderen Fachstellen und -diensten und ggf. Vermittlung



Initiierung der Öffnung der Einrichtung für Migranten

- 1979-1992 Migrantanteil 2-3 %, aus Europa und Afrika – Beratung in Fremdsprachen möglich
- 1992 Einstellung einer Kollegin mit Migrationshintergrund und spanischer Muttersprache
- Migrantanteil aus Lateinamerika und Afrika steigt an
- Hohe Anforderungen an die neue Kollegin durch Gemeinsamkeit Sprache und Migrationserfahrung
- Viele Illegale suchen die Beratungsstelle auf
- Kaum Weitervermittlung an andere Stellen möglich
- Diskussions- und Entwicklungsprozess beginnt



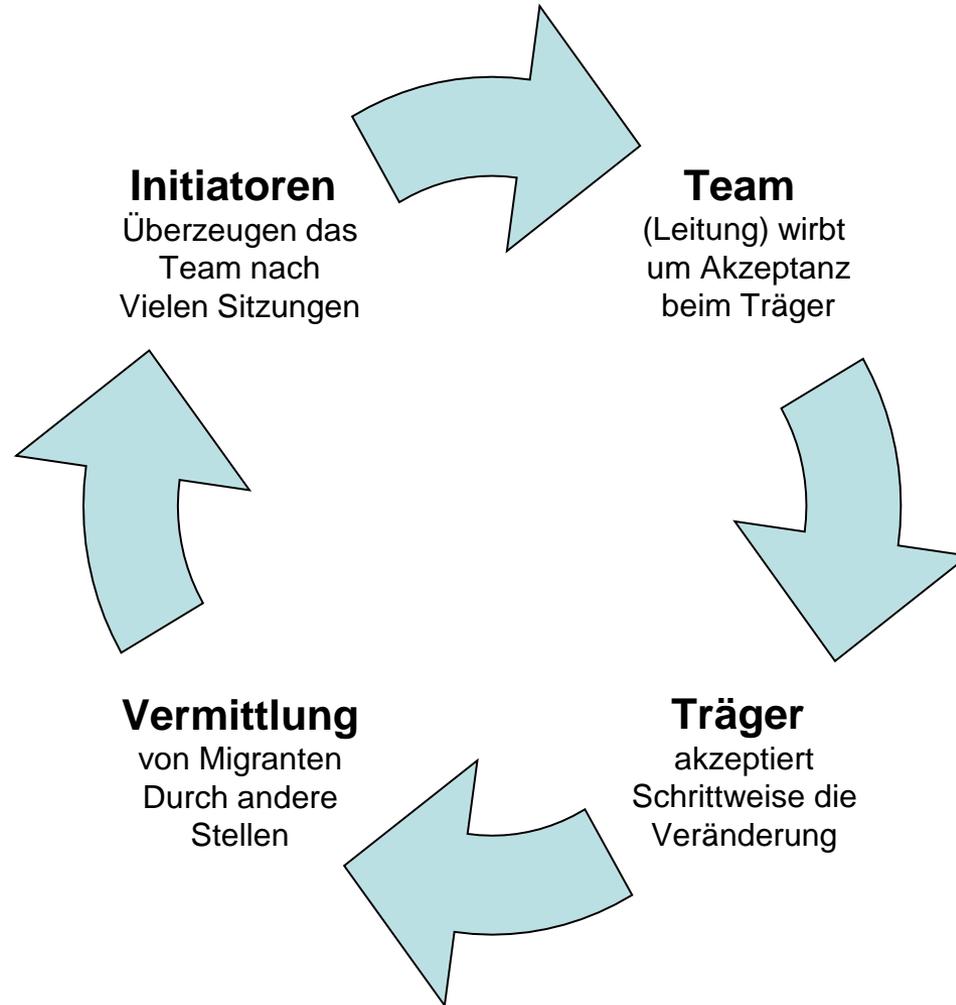
Reaktionen auf die neue Klientel

Fragestellungen im Team und bei den Trägern:

- Sind wir für diese Arbeit qualifiziert?
- Gehören diese Menschen zu unserer Zielgruppe?
- Sollten wir sie zum Migrationsfachdienst weitervermitteln?
- Wird unsere deutsche Klientel durch die Migranten verdrängt?
- Ist unsere Zuwendung gefährdet?
- Hat die Polizei Zugriff auf unsere Einrichtung?



Reaktionen auf die neue Klientel

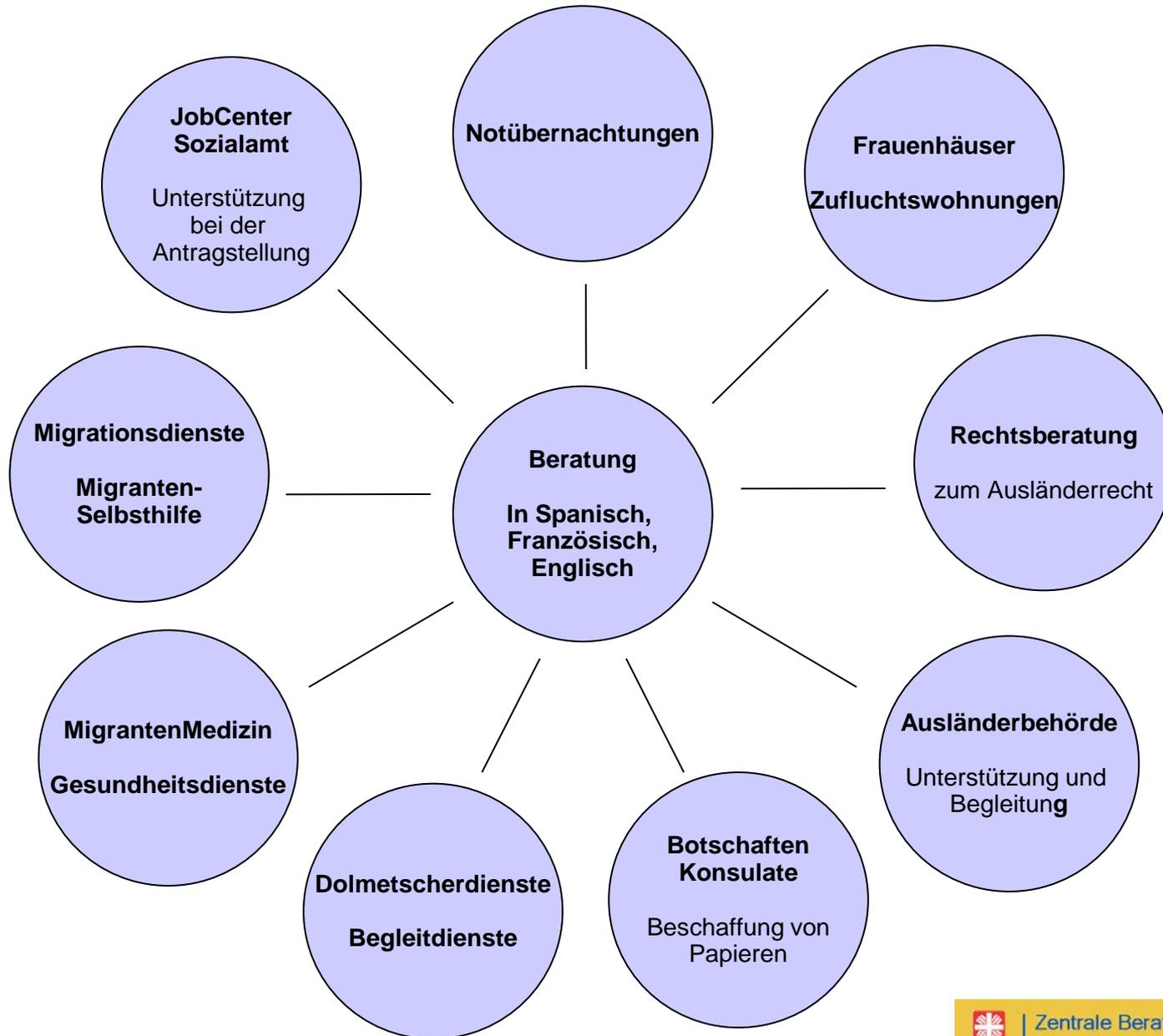


Erste Erfolge im Öffnungsprozess

- Entwicklung einer gemeinsamen konstruktiven Haltung
- Entwicklung von kreativen Lösungen
- Zwei Kolleginnen spezialisieren sich auf den neuen Bereich
- Qualifizierung für die neuen Aufgaben durch Fortbildungen und Fachtagungen
- Entwicklung von Konzepten und Arbeitshilfen für alle
- Aufbau eines spezifischen Netzwerkes für diesen Bereich
- Alle Teamkollegen fühlen sich zuständig auch für Migranten
- Träger unterstützen diese Arbeit durch Eigenmittel und Spenden
- Migranten aus allen Teilen der Welt suchen die Beratungsstelle auf



Das Netzwerk in der Arbeit mit MigrantInnen



Entwicklung von Vertrauen zu Migranten

- Muttersprachliche Beratung durch Kollegin mit Migrationshintergrund
- Hohe Beratungsqualität und kreative Arbeitsweise
- Niedrigschwelligkeit und Beratung im Schutz von Anonymität
- Vermittlung zu muttersprachlichen Helfern und Fachkräften
- Erweiterung des Angebots in spanischer Sprache
- Entwicklung von Vertrauen zum gesamten Personal
- Einbeziehung von Migranten in Aktivitäten mit Klienten
- Unterstützung von Selbsthilfeaktivitäten
- Informationsveranstaltungen für Migranten zum SGB II



Prinzip der IKÖ* in der gesamten Arbeit der Beratungsstelle

Vertiefung der Vernetzungsarbeit:

- mit migrantenspezifischen Gremien, Migrationsdiensten und Migrantenmedizin
- Sensibilisierung des Wohnungslosenhilfesystems für Migranten
- Auslotung und Ausbau der trägerinternen Vernetzungsmöglichkeiten
- Vernetzung mit Kirchengemeinden, Rechtsanwälten, Ärzten, Schulen, Hebammen, Dolmetschern, Gesundheitsdiensten, Migrationsbeauftragten

* Interkulturelle Öffnung



Zentrale Beratungsstelle für
Menschen in Wohnungsnot Berlin



Prinzip der IKÖ in der gesamten Arbeit der Beratungsstelle

Einbeziehung in die Öffentlichkeitsarbeit und Qualitätsentwicklung

- Mehrsprachiger Internetauftritt, Kundenbefragungen – Piktogramme, Flyer
- Öffentlichkeitsarbeit zum Thema Migranten in der Wohnungslosenhilfe
- Informationsveranstaltungen für Studierende und Praktikanten

Umgang mit Diskriminierung und Rassismus

- Rassistische und diskriminierende Äußerungen sind vielfältig
- Sensibilisierung aller Mitarbeiter der Beratungsstelle für dieses Thema
- Regelmäßiger Austausch dazu in Teamsitzungen/ Supervision
- Fortbildung für alle zu interkultureller Öffnung und Kompetenz
- Fachliche Beratung durch Spezialisten für IKÖ und durch mobile Beratung gegen Rechts
- Ablehnung von Diskriminierung und Rassismus durch Plakate
- Diskriminierung von Klienten und Kollegen wird nicht geduldet
- Einigkeit im Team zum Umgang mit Rassismus und Diskriminierung wird angestrebt



Zusammenfassung und Empfehlungen

- Bauen Sie ein Netzwerk für die Arbeit mit Migranten auf!
- Berücksichtigen Sie die Belange von Migranten bei allen Entwicklungen in Ihrer Einrichtung!
- Erweitern Sie Ihre Sprachkompetenzen!
- Qualifizieren Sie sich für diesen Arbeitsbereich!
- Führen Sie Kundenbefragungen mehrsprachig durch!
- Erarbeiten Sie mehrsprachiges Informationsmaterial!
- Bringen Sie mehrsprachige Hinweise und Piktogramme an!
- Stellen Sie auch Mitarbeiter mit Migrationshintergrund ein!
- Überprüfen Sie Ihre Arbeit unter Einbeziehung von Klienten!
- Kompetente Begleitung von Fachkräften fördert den Prozess der IKÖ!

