

Workshop für Ehrenamtliche. Wie Integration gelingt: Bedarfe von Geflüchteten erkennen und in die Gestaltung von Angeboten einbeziehen.

Veranstaltungsort: Offenes Haus, Forum, Rheinstraße 31.

Zeitpunkt der Veranstaltung: Di. 24. April 2018, 17:30 – 21:00 UHR

Organisiert durch das Büro der Flüchtlingsbeauftragten Darmstadt sowie das Evangelische Dekanat Darmstadt-Stadt

Workshopleitung: Anne-Marie Kortas

Am 24. April kamen 20 Ehrenamtliche aus Darmstadt zusammen, um sich der Frage zu stellen, wie ehrenamtliche Arbeit an den Bedürfnissen und Interessen der geflüchteten Menschen ausgerichtet werden kann.

Dafür arbeiteten sie für 3,5 Stunden vorwiegend in Kleingruppen, versuchten sich in die Lebenswelten verschiedener Zielgruppen geflüchteter Personen einzufühlen und überlegten gemeinsam neue Handlungsansätze. Im Workshop näherten sich die Teilnehmenden den Bedürfnissen von vier verschiedenen Zielgruppen an (Kinder, Studenten, Frauen und Männer) und erarbeiten Ideen, um ihr Leben in Darmstadt zu verbessern.

AGENDA

17:30	Begrüßung
17:55	Was ist Bedürfnis- orientierung
18:35	Bedarfe erheben I.
18:50	Bedarfe erheben II.
19:20	Pause
19:30	Ideenfindung
20:40	Abschluss
21:00	Ende

BEDARFE ERHEBEN

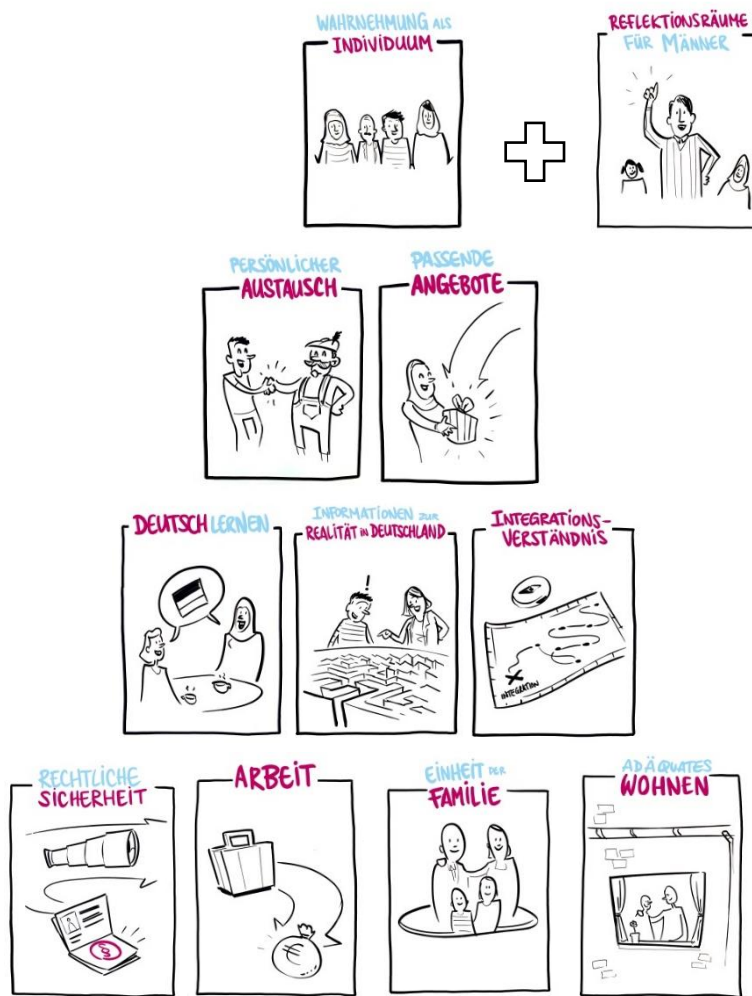
In einem ersten Schritt beschäftigte sich die Gruppe damit, welche Bedürfnisse bei geflüchteten Menschen vorliegen, welche sie bereits bearbeiten und welche Methoden existierten, um weitere Bedarfe zu erheben.

Es stellte sich schnell raus, dass die Gruppe vielfältige Erfahrungen vorweisen kann, was die Diskussionen sehr bereicherte. Die Breite ihres Wissens und des Engagements kann im Bild rechts erkannt werden.

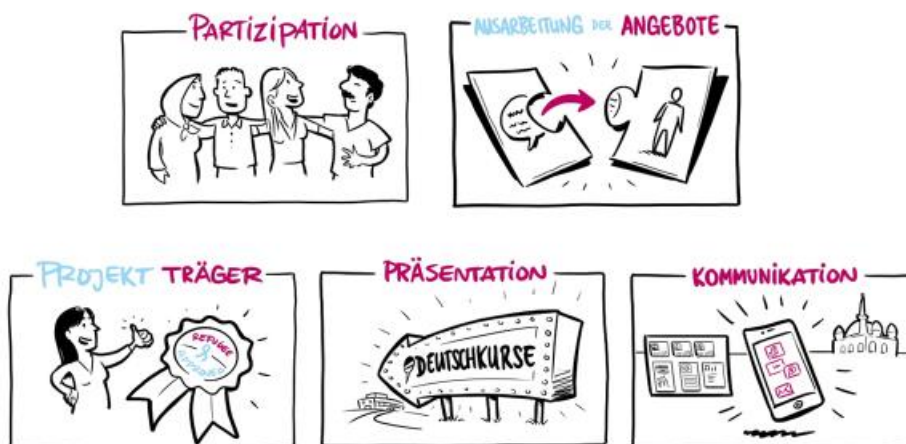
Daraufhin präsentierte die Workshopleiterin den Teilnehmern Ergebnisse aus Ihrer Erhebung. Die Präsentation fokussierte sich zunächst auf die Bedürfnisse geflüchteter Menschen und Kriterien für bedarfsgerechte Angebote.



Hauptbedürfnisse geflüchteter Menschen:



Kriterien für bedarfsgerechte Angebote:



© Jongens van de Tekeningen

Der zweite Teil der Präsentation fokussierte sich auf die Bedarfsanalyse. **Typische Methoden der Bedarfsorientierung** sind:

- › Beobachtung der Zielgruppe ohne mit ihnen zu sprechen (z.B. in Cafés, bei Veranstaltungen oder Terminen)
- › Interviews
 - Interviews mit den extremen Vertretern der Gruppe
 - Experteninterviews
 - Geschichtliches Interview (Ziel: Abfolge von Handlungen verstehen)
 - Laddering (5 Warum Fragen, um den Kern einer Aussage zu ergründen)
 - Kulturspezifisches Interview (Offenes Gespräch, um herauszufinden, warum jemand eine Handlung unternimmt)
 - Zwischenfrage (Zielgruppe eine kurze Frage stellen)
- › Umfragen
- › Prozessanalyse – User Journey Map (visuelle und chronologische Darstellung der Handlungen und Gedanken eines Nutzers)
- › Personas (Intensive Auseinandersetzung mit den Präferenzen, Wünschen, Frustrationen und Hintergrundbedingungen der Zielgruppe, anhand einer beispielhaften Person)

Die Methode der **Personas** wurde näher anhand einer Beispiel-Persona betrachtet. Bei einer Persona wird eine fiktive Person erstellt, die für eine Zielgruppe steht. Dabei rückt der Aufenthaltsgrund eines geflüchteten Menschen etwas in den Hintergrund, da alle persönlichen Informationen, Wünsche und Präferenzen betrachtet werden. Außerdem wird überlegt, was diese Persona glücklich, traurig und wütend macht, woraufhin man ableitet, was die Persona braucht.

Beispiel-Persona:

Persona – Mouna Ghubar



Persönliche Information		
Name	Geschlecht	Alter
Mouna Ghubar	Weiblich	35
Herkunftsland	Familienstand	Kinder
Afghanistan	Verheiratet, aber Mann ist nicht in Deutschland	2 (Alter: 10 & 8)
In Deutschland seit	Asylstatus	Bildung
2015	Duldung	4 Jahre, Hausfrau

<p>Was macht Mouna glücklich?</p> <ul style="list-style-type: none"> › Mit anderen Menschen zeit verbringen › Ihren Mann zu sprechen › Erfolg ihrer Kinder in der Schule › In der Natur zu sein 	<p>Was macht Mouna wütend / traurig?</p> <ul style="list-style-type: none"> › Nicht mit den Lehrern ihrer Kinder auf Deutsch sprechen zu können › Ihren Mann nicht in Deutschland zu haben › Keine Aufgabe zu haben 	<p>Was braucht Mouna?</p> <ul style="list-style-type: none"> › Einen Deutschkurs oder eine Möglichkeit Deutsch zu lernen › Neue soziale Kontakte › Einen anderen Asylstatus › ...
--	---	--

ARBEIT IN KLEINGRUPPEN

Für den Rest des Abends, teilten sich die Teilnehmenden in vier Arbeitsgruppen auf. In den Gruppen erarbeiteten sie zunächst eigene Personas und begannen später Ideen für diese Zielgruppe zu erarbeiten. Für beide Schritte erhielten die Teilnehmenden Vorlagen, an denen sie arbeiten konnten. Bei der Gruppenarbeit an den Ideen wurden die Teilnehmenden ermutigt, ihre Ideen zu malen. Dies half den Gruppen Ideen zu realisieren, die schwer in Worte zu fassen sind.

Die Kleingruppen fokussierten sich auf folgende Zielgruppen:

- › Kinder
- › Jugendliche und Studenten
- › Frauen
- › Männer

Kleingruppe Kinder:

Diese Gruppe arbeitete an der Persona Hassan. Er ist ein afghanischer Junge, der Entlastung und Unterstützung sucht, sowie sich einen deutschen Freund wünscht.

MEINE PERSONA

Wer ist meine Persona? Beschreibe die Person (Name, Alter, Hobbies, Aktivitäten usw.)

Hassan, 14, Afghanistan, Mutter, 2 Brüder, 1 Schwester, seit 2015 in Deutschland
Publiziere Schule
Hobbies: Fußball
Bildung: 2-3 Jahre Schule, reguläre Schule (neu)
Rolle in der Familie: der Älteste
Ideen: Studieren, Geld verdienen

Was macht meine Persona glücklich?

Fußball
Bewegung
Handy
Freund haben

Was macht meine Persona traurig?

• Vater, wenn er nicht da ist
• Geschichte Erfahrung
• wenn er keinen Erfolg hat in der Schule
• Außenseiter sein

Was macht meine Persona wütend?

• wenn er etwas frei soll was er nicht will (z.B. bei Tests)

Was braucht meine Persona?


- Hilfe / Anwendung
- menschliche Nähe
- Bestätigung
- Struktur
- Unterstützung
- Entlastung der Verantwortung/Arbeit
- einen Freund (deutschen)

Um Hassans Wünsche zu erfüllen, hat die Gruppe viel darüber gesprochen, auf welchem Weg ein Austausch zwischen Hassan und seinen Mitschülern angeregt werden kann. Es wurde darüber gesprochen, dass thematische Aktivitäten, wie Sport oder Orchester sehr gut funktionieren und dass es auch gut über die Schule laufen kann. Den Teilnehmenden diskutierten aber auch darüber, wie schwierig es sei, einen solchen Austausch zu organisieren. Es braucht sehr zielgerichtete Angebote, da jedes Kind/jeder Jugendliche andere Interessen hat.


Kleingruppe Jugendliche und Studenten

Die erste Persona dieser Gruppe war Amina, ein 13-jähriges Mädchen, welches sich mehr Anerkennung wünscht und unabhängiger leben möchte. Es gefällt ihr nicht, dass sie kein Mitspracherecht in der Familie hat. Sie spricht nicht außerdem nicht so gut deutsch und hat nicht viele deutsche Freunde. Sie wünsche sich daher mehr Kontakt zu anderen deutschen Kindern.

Die Gruppe hat sich bei der Arbeit an den Ideen auf ihre zweite Persona Khalid fokussiert.



MEINE PERSONA



Wer ist meine Persona? Beschreibe die Person (Name, Alter, Hobbies, Aktivitäten usw.)

-> Amina; 13-Jahre, Realschule, Tanzen, Singen, Smartphone, Kochen, Serien schauen

-> Syner; Eltern sind getrennt, Mutter ist in Deutschland, Vater versuche nachzukommen, Ein ^{älter} jüngerer Bruder

Was macht meine Persona glücklich?

- > mit Freundin sein
- > gute Noten
- > Serien schauen
- > Drama überraschen
- > Sport treiben dürfen
- > Muttersprache (Kandakula)

Was macht meine Persona traurig?

- > Auffälligkeit aufgrund Kopftuch
- > Vater ist nicht da, Bruder = Familienoberhaupt
- > versteht nicht so gut deutsch
- > ~~nicht~~ kein Geld
- > Scham, anderes ^{sein}
- > Himmel erleben


Was macht meine Persona wütend?

- > Lehrkraft geht nicht auf Wünsche ein
- > kein Geld
- > keine Markenkleidung
- > kann sich nicht verteidigen
- > kein Mitsprache recht in der Familie


Was braucht meine Persona?

- > Anerkennung -> Heimat
- > deutsche Freundinnen
- > Freiheit, Kopftuch ablegen
- > Unabhängigkeit
- > Sexsänger
- > Vereine
- > Umgebung unabhängig von Familie
- > Taschengeld

Die zweite Persona dieser Gruppe ist Khalid, ein 23-jähriger Afghane, der viele Probleme hat, eine eigene Wohnung in Darmstadt zu finden.



MEINE PERSONA



Wer ist meine Persona? Beschreibe die Person (Name, Alter, Hobbies, Aktivitäten usw.)

Khalid aus Afghanistan (23) oder Redig
hat nur subsidiären Schutz / nicht anerkannt
hat Arbeit, würde arbeiten
hat ein paar Freunde schon studiert / in Planung

Was macht meine Persona glücklich?

dass er ein du Tu gute Deutl Kunde hat

dass er durch Freunde Licht, aber kein bisschen ^{Empfindung}

Was macht meine Persona traurig?

dass er Single ist, keine Frau hat

dass er finanziell nicht da kann

dass alles so langsam ist

dass er alleine ^{ohne} sein muss

Eltern / Verwandte

Was macht meine Persona wütend?

dass er abgelehnt werden kann

Syner nicht

das er nicht, dass er nicht als ^{Person} ist

lang keine Anrede

keine Wohnung

dass er sich nicht verstanden fühlt (Vorurteile Fremdenhass)

Was braucht meine Persona?

deutsche Helfer, und zwar 3-4 alte Freunde

Gute Beratung für Studien oder Beruf usw.

sicheres Aufenthaltsrecht (Bsp. perspektive)

Befähigung, dem in politischen ^{deutschland} zu helfen

Als Lösungsansatz wurde die Idee entwickelt ein Wohnprogramm zu implementieren, welches durch die TU Darmstadt geleitet wird.

IDEA DASHBOARD

Hertie Innovationskolleg

Idee und Name der Idee in einem Satz

Uni soll Wohnungen organisieren?

Zeichne die Idee

- > Wohnheimkomplexe für „Ausländer“
- > Gastfamilien (Probzeit)

Wohnheim-parkes

Worum geht es in der Idee?

Menschliche, bezahlbare Unterkünfte für „Ausländer“

Wie funktioniert die Idee?

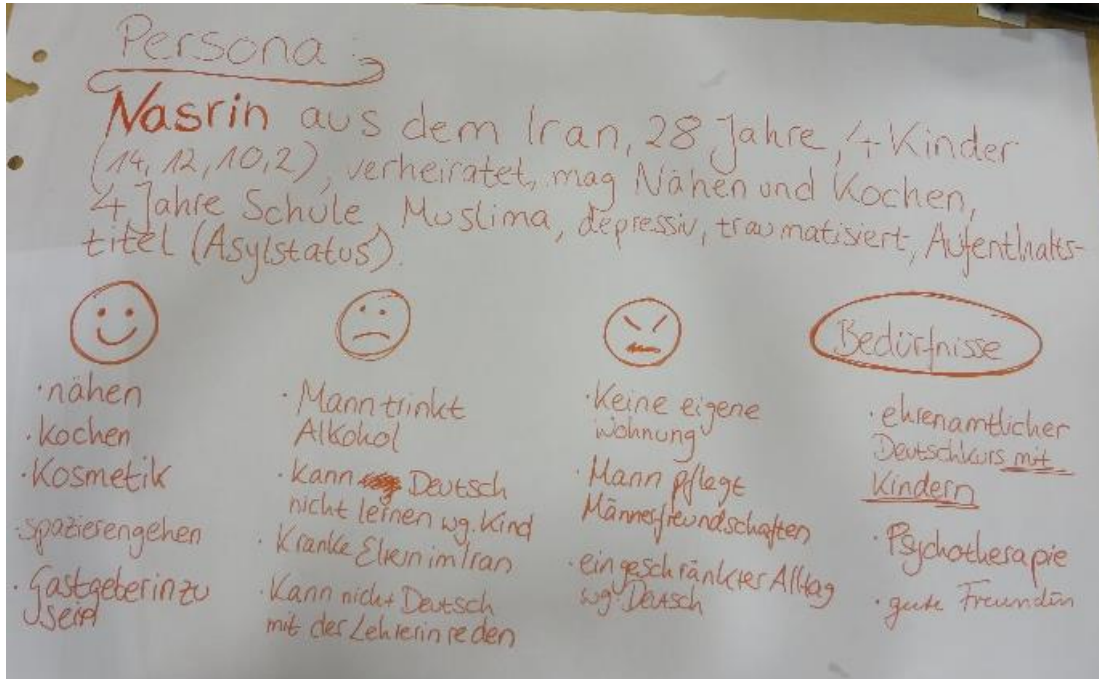
- Spielrecht im Wohn-
- Zuschüsse (Staat) Priorität beim
- Förderer • Parteiliste für Bedürftige

Warum ist die Idee für die Zielgruppe sinnvoll?

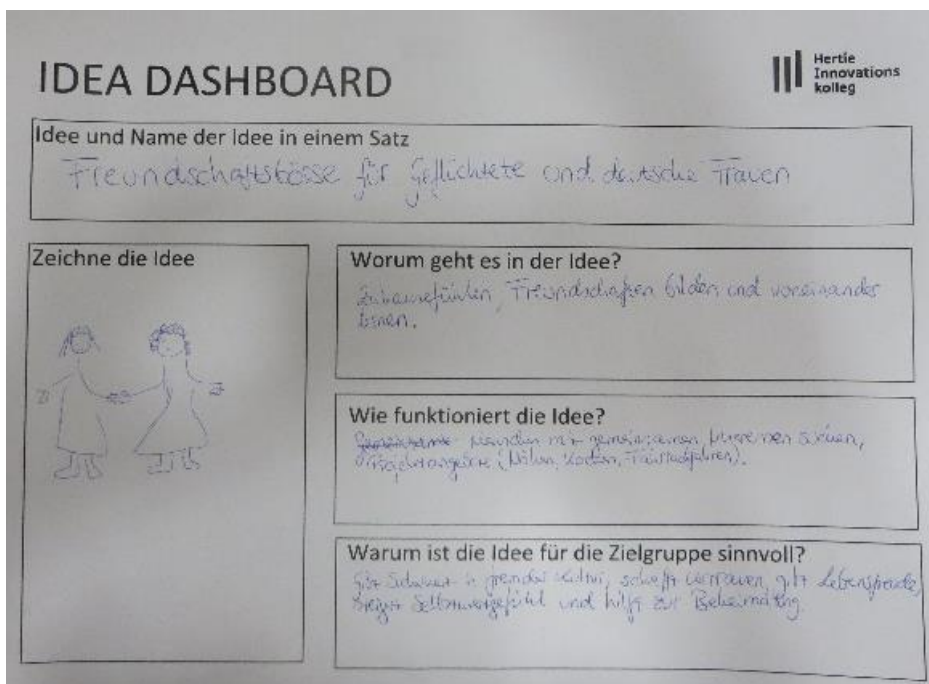
- ↳ Basis
- ↳ Integration (Neue Leute)
- ↳ schönes Zuhause

Kleingruppe Frauen:

Diese Gruppe erarbeitete die Persona Nasrin. Diese 28-jährige Mutter von 4 Kindern aus dem Iran hat den Wunsch, mehr in Kontakt mit deutschen Frauen zu kommen und besser deutsch zu lernen.




Als Lösungsansatz wurde für Nasrin eine Freundschaftsbörse entwickelt, die Menschen mit ähnlichen Interessen zusammenbringt.




Kleingruppe Männer:

Diese Gruppe erarbeitete die Persona Mohammed. Er ist ein 26-jähriger Syrer, der auf verschiedenen Ebenen Schwierigkeiten hat. Er sucht eine Beschäftigung mit Bezug auf seine Interessen, eine eigene Wohnung und Sprachkurse. Es beschäftigt ihn aber auch, was in seinem Heimatland passiert und dass er hier in Deutschland einige Angebote nicht mehr wahrnehmen kann, weil er zu alt ist.

MEINE PERSONA





Wer ist meine Persona? Beschreibe die Person (Name, Alter, Hobbies, Aktivitäten usw.)

Mohammed Mohammad
 Syrien
 26 Jahre
 2016 Ankunft & Migrationsstatus
 Single / keine Kinder
 subsidiärer Schutz
 17 Jahre
 Aktive (abgebrochenes Studium (Masterarbeit))

Sport

Fußball

Hobby

Musik hören
"abhängen"

Aktivitäten

Kochen

Was macht meine Persona glücklich?

- gelungenes Essen ("Wendepunkt")
- mit Familie Kontakt haben
- Shisha rauchen mit Freunden
- Fußball spielen
- laufen / Fitness

Was macht meine Persona traurig?

- Minderheiten von "zu Hause"
- Sprachkenntnis - ist ausreichend für Studium Karriere
- unklare Perspektive => (Lebensziele)

Was macht meine Persona wütend?

- Bundesrats-Hindernisse
- Diskriminierung
- kein eigenes Zimmer
- Situation im Heimatland & Migrationspolitik
- keine Familien-Einwanderung
- fällt aus Angeboten für "qualifizierte" aus

Was braucht meine Persona?

- Sprachkurse & Kommunikation
- Beschäftigung mit Bezug Interessen (Praktika...)
- Fußballverein
- Freundeskreis / peer group
- Kontakt zu Gleichaltrigen "Einheimische"
- Zugang Fitnessclub
- Telefon & W-LAN
- Begleitung / Betreuung / Unterstützung (Beratung oder Vernetzung)
- Wohnensmöglichkeit & Küche

Als Lösung für sein Bedürfnis hat die Gruppe die Idee entworfen, die Hobbies und Interessen von Mohammed mit wichtigen Informationen zu Darmstadt zu verbinden. Es könnte beispielsweise einen Kochabend geben, bei dem auch jemand kommt und z.B. zum Arbeitsmarktzugang berichtet.