

## 24 – Die wichtigsten Bedürfnisse von Flüchtlingen erkennen

**Ziel:** Freiwilligen dabei helfen, die wichtigsten (nicht sprachlichen) Bedürfnisse von Flüchtlingen beim ersten Treffen zu erkennen

Das wichtigste Ziel sprachlicher Unterstützung durch Freiwillige ist es, Flüchtlingen zu ermöglichen, in der Sprache des Aufnahmelandes zu kommunizieren. Wenn die Flüchtlinge unter psychologischen Belastungen leiden oder traumatisierende Ereignisse hinter sich haben, sollten Sie beim ersten Treffen besonders einfühlsam agieren. Diese Einheit hilft Ihnen dabei, sich auf diese Möglichkeit vorzubereiten und Ihre Vorgehensweise und Aktivitäten zum Sprachenlernen entsprechend zu planen.

### Vorschlag zur Vorgehensweise beim ersten Treffen

- Bedenken Sie stets, dass die Flüchtlinge sich verletzlich fühlen.
- Schaffen Sie eine einladende und beruhigende Atmosphäre.
- Finden Sie heraus, ob es eine oder mehrere gemeinsame Sprache(n) für die Kommunikation mit den Flüchtlingen gibt. Zu diesen Sprachen können jene des Aufnahmelandes oder alle anderen, die von Freiwilligen und Flüchtlingen gesprochen werden, zählen.
- Sollte es notwendig sein, bitten Sie geeignete Flüchtlinge als Laiendolmetscher für jene Personen aus ihrem Heimatland zu fungieren, die keine der gemeinsamen Sprachen beherrschen.
- Überfordern Sie die Flüchtlinge nicht mit zu vielen Informationen auf einmal und stellen Sie nur einige wenige Fragen.
- Verwenden Sie Bilder, Objekte und Gesten und sprechen Sie deutlich und langsam, um die Kommunikation zu erleichtern. Denken Sie daran, dass es nicht immer möglich sein wird, sofort eine problemlose Beziehung zu den Flüchtlingen aufzubauen.
- Achten Sie besonders auf die im Folgenden genannten drei Hauptbedürfnisse und versuchen Sie herauszufinden, wer den Flüchtlingen dabei helfen kann, diese Bedürfnisse zu befriedigen:
  1. Das Bedürfnis nach medizinischer Versorgung: Viele Flüchtlinge sind bei ihrer Ankunft müde oder erschöpft und oft auch verzweifelt und emotional stark belastet. Auch sind einige von ihnen aufgrund der widrigen Umstände während der Flucht krank.
  2. Das Bedürfnis nach Wohlbefinden: Dieses beinhaltet sowohl Schutz als auch eine warme Mahlzeit, ein Bett, Zugang zu sanitären Einrichtungen, neue Kleidung, Ruhe etc.
  3. Das Bedürfnis nach Orientierung und Information: Dies betrifft z. B. Information über ihren genauen Aufenthaltsort oder ihren rechtlichen Status.
- Besprechen Sie diese und andere Schwierigkeiten mit anderen Personen, die mit den Flüchtlingen arbeiten, wie z. B.:
  - medizinischem Personal
  - Personen, die für Einwanderungsverfahren zuständig sind
  - Beratern, Sozialarbeiterinnen und Mediatoren
  - NGOs und internationale Organisationen, wie das UNHCR, Save the Children oder die IOM
  - anderen Freiwilligen im Aufnahmezentrum.

- Stellen Sie sicher, dass die Flüchtlinge die jeweiligen Funktionen dieser Personen verstehen.
- Konzentrieren Sie sich auf die Kommunikationsbedürfnisse der Flüchtlinge: Geben Sie keine Ratschläge auf Gebieten, auf denen Sie keine Expertin oder kein Experte sind. Stellen Sie stattdessen Kontakt zwischen dem Flüchtling und der relevanten Fachkraft her.
- Achten Sie auf besonders schutzbedürftige Flüchtlinge, wie z. B. Schwangere, Opfer von Menschenhandel, Kinder, ältere Menschen, Menschen mit einer geistigen oder körperlichen Behinderung, Opfer von Gewalt und Folter. Manche Flüchtlinge mussten nicht nur aus ihrer Heimat fliehen und eine gefährliche Reise auf sich nehmen, sondern wurden auch Opfer traumatisierender Ereignisse, wie Gewalt, psychologischen oder sexuellen Missbrauchs, an Sklaverei erinnernder Internierungsbedingungen oder sogar Folter.
- Seien Sie sich dessen bewusst, dass die Arbeit mit traumatisierten Menschen selbst traumatisierend sein kann. Versuchen Sie also niemals, in solchen Fällen auf eigene Faust zu agieren: Verweisen Sie die Flüchtlinge an Expertinnen und Experten, wie Psychologen und medizinisches Personal, und besprechen Sie Ihre Erfahrungen im Rahmen von Supervisionen oder in Beratungsgruppen.

## Während Ihrer Gespräche

- Nützliche, informelle sprachliche Aktivitäten haben auch den wichtigen Zweck, das Selbstvertrauen der Flüchtlinge wiederherzustellen und ihnen zu helfen, die Zeit zu vertreiben.
- Konzentrieren Sie sich auf die soziale Interaktion: Das neue Leben der Flüchtlinge im Aufnahmeland kann erste Formen annehmen, wenn Sprachaktivitäten eine Gelegenheit für sozialen Kontakt darstellen, vor allem in Form von mündlicher Interaktion mit Mitgliedern der Aufnahmegesellschaft.
- Erklären Sie, wie die Sprachaktivitäten funktionieren, und fragen Sie die Flüchtlinge, ob sie mitmachen wollen, sodass sich niemand gegen seinen oder ihren Willen zum Mitmachen gezwungen fühlt.
- Bieten Sie besonders in Gruppen mit Kindern Sprachaktivitäten an, die Bewegung, Lieder und Spiele beinhalten.
- Befragen Sie Flüchtlinge nicht zu ihren schmerzhaften Erfahrungen, wie z. B. zu den Gründen für Ihre Flucht, der Fluchtroute oder zu dem Verbleib von Freunden und Familie, aber behalten Sie trotzdem ein offenes Ohr. Sollten Flüchtlinge spontan über solche Erfahrungen reden, hören Sie zu, erkennen Sie an, dass es sich um furchtbare Erfahrungen handelt, und betonen Sie Ihren Respekt vor den Flüchtlingen, die solche physischen und psychischen Belastungen überstanden haben. Hören Sie mit Empathie zu – zeigen Sie, dass Sie an den Flüchtlingen als Menschen interessiert sind, ohne dabei persönliche Fragen zu stellen.
- Bei traumatisierten Flüchtlingen können die Aufmerksamkeitsspanne sowie die Konzentrations- und Gedächtnisleistung beeinträchtigt sein, sie können desorientiert wirken, reizbar sein oder an chronischen Depressionen und psychosomatischen Störungen leiden. Es ist möglich, dass sie Schuldgefühle haben und ein Gefühl der Entfremdung verspüren. Manche leiden auch unter einem Gefühl absoluter Hoffnungslosigkeit und möchten daher keine Pläne für die Zukunft machen. Dies kann dazu führen, dass sie kein Interesse daran zeigen, die Sprache des Aufnahmelandes zu lernen oder an Sprachaktivitäten teilzunehmen.

Der folgende Abschnitt widmet sich eingehender den Fragen und Sorgen, die kürzlich angekommene Flüchtlinge oft haben und bei welchen sie sich Hilfe erhoffen.

## Welche Art von Hilfe könnten Flüchtlinge auf der Durchreise oder bei der Ankunft in ihrem Zielland benötigen?

Viele Flüchtlingen, die auf der Durchreise oder gerade erst angekommen sind, haben wahrscheinlich Bedürfnisse wie die folgenden. Machen Sie sich Notizen, wenn Sie einen Flüchtling zum ersten Mal treffen. Recherchieren Sie, wie auf Seite 1 angesprochen, welche Fachkräfte vor Ort zur Verfügung stehen, um mit Ihnen gemeinsam den Flüchtlingen zu helfen.

1. Das Bedürfnis nach Orientierung und Information, sowohl geographischer als auch rechtlicher Natur. Dies sind einige der Fragen, die Flüchtlinge beschäftigen könnten:
  - Wo genau sind wir?
  - Wie lange werden wir hier sein?
  - Dürfen wir das Aufnahmезentrum verlassen?
  - Wann wird mein Antrag bearbeitet werden?
  - Wo kann ich mein Handy aufladen/online gehen?
  - ...
2. Das Bedürfnis nach Wohlbefinden (vor allem auf der Durchreise). Dies sind einige der Fragen, die Flüchtlinge beschäftigen könnten:
  - Sind meine Familie und ich hier sicher (besonders im Fall von Frauen und Mädchen)?
  - Wo bekommen wir eine warme Mahlzeit?
  - Wo finden wir sanitäre Anlagen, saubere Kleidung etc.?
  - Wo werden wir schlafen?
  - ....
3. Das Bedürfnis nach medizinischer Versorgung: Viele der Flüchtlinge sind bei Ihrer Ankunft völlig erschöpft und häufig auch verzweifelt. Auch könnten sie aufgrund der widrigen Umstände während der Flucht krank sein. Dies sind potentielle Fragen, die Flüchtlinge beschäftigen könnten:
  - Wo erhalten meine Familie und ich medizinische Versorgung, wenn wir krank sind?
  - Könnte ich ein Medikament gegen meine Kopf-/Rückenschmerzen etc. haben?
  - Wo finde ich einen Arzt, der eine Sprache spricht, die ich verstehe?
  - ...
4. Das Bedürfnis, Selbstvertrauen wieder aufzubauen: Nützliche Tätigkeiten, wie z. B. Sprachaktivitäten, Aktivitäten zum Kennenlernen des Ortes und des Landes, Sport und künstlerische Betätigung, können hierbei hilfreich sein und vertreiben auch die Zeit. Dies sind einige der Fragen, die Flüchtlinge beschäftigen könnten (vor allem bei mittelfristigen Aufenthalten):
  - Wie lange wird es dauern, bis Asyl gewährt wird?
  - Wo finde ich zusätzliche Informationen und rechtliche Unterstützung?
  - Was sind meine Rechte und Pflichten im Zuge des Asylverfahrens?
  - Ab wann darf ich legal arbeiten?
  - Werden meine Qualifikationen anerkannt werden?
  - ...

- 
5. Das Bedürfnis nach sozialer Interaktion. Dies sind einige der Fragen, die Flüchtlinge beschäftigen könnten (vor allem bei mittelfristigen Aufenthalten):
- Wo kann ich an kostenlosen oder günstigen kulturellen und Sportaktivitäten teilnehmen?
  - Wo kann ich mit Einheimischen ins Gespräch kommen?
  - Wie kann ich andere Menschen aus meinem Heimatland kontaktieren?
  - ...
6. Das Bedürfnis, voranzuplanen. Dies sind einige der Fragen, die Flüchtlinge beschäftigen könnten (vor allem direkt nach der Ankunft im Zielland):
- Wo und wie kann ich finanzielle Unterstützung erhalten, bis ich arbeiten darf?
  - Wie kann ich ein Bankkonto eröffnen?
  - Wo finde ich eine leistbare Unterkunft?
  - Welche Kosten sind mit dem Wohnen verbunden – Miete, Heizung, Strom etc.?
  - Woher bekomme ich Möbel?
  - Wie finde ich eine Schule für mein Kind?
  - Wie sieht der Alltag an Schulen aus? Was wird hier von Kindern erwartet?
  - ...