

**LIGA-Fachtag am 27.01.2022, virtuell**  
**Die Zukunft der Migrationsfachdienste in Rheinland-Pfalz**  
**Ergebnisse, Erkenntnisse, Rückmeldungen**  
**aus der Kleingruppenarbeit und dem Chat**

**Rückblick auf die Erfahrungen während der Pandemie**

Die Pandemie hat die MFD-Berater\*innen vor große Herausforderungen gestellt. Die Auswirkungen werden dabei als sehr ambivalent empfunden.

Nach dem ersten Schock zu Beginn des ersten Lockdowns wurden sehr schnell kreative (Hygiene-) Konzepte erarbeitet, um in Präsenz beraten zu können: in großen Räumen, durch das Fenster, im Freien („walk and talk“), über den Briefkasten, aber auch Telefonberatungen fanden statt. Die Berater\*innen waren durch die schnelle und hohe Flexibilität für die Klient\*innen stets zu erreichen. Vereinzelt fanden sogar Beratungen am privaten Küchentisch statt. Diese waren aber durch fehlende räumliche und persönliche Distanz für die Berater\*innen durchaus problematisch.

Der nötige enge Kontakt zu den Klient\*innen konnte durch die Pandemie nicht aufrechterhalten werden. Auch die wichtigen ehrenamtlichen Strukturen, wie bspw. Cafés, waren weggebrochen. Viele Berater\*innen betrieben aus ihrer Sicht lediglich Schadensbegrenzung – die Klient\*innen hatten vor allem Probleme in finanziellen Fragen. Erworbene Sprachkenntnisse gingen oftmals wieder verloren. Auch die für die Integration wichtigen sozialen Kontakte kamen für viele Menschen zum Erliegen. Die Integration der Menschen im Ganzen wurde stark gebremst und zum Teil sogar zurückgeworfen.

Genauso waren die Vernetzung und der kollegiale Austausch mit Kolleg\*innen anderer Fachdienste innerhalb und außerhalb der Dienststelle in der Pandemiezeit nicht möglich, welches von den MFD-Berater\*innen als großer Verlust empfunden wurde.

**Digitale Beratung nahm spürbar zu**

Durch die Einschränkungen der persönlichen Kontakte nahmen die Beratungsanfragen auf digitalem Weg zu. Die digitalen Medien wurden von den Berater\*innen als Segen und Fluch zugleich wahrgenommen. Einerseits konnten sie eine Beratung der Klient\*innen ermöglichen, andererseits waren die Möglichkeiten einer Beratung durch unterschiedliche digitale Ausstattung und digitale Kompetenzen auf beiden Seiten – der Berater\*innen und der Klient\*innen – oftmals nur begrenzt.

Die Online-Beratung wurde dadurch zur großen Herausforderung. Viele Ratsuchende verfügen nicht über die technischen Voraussetzungen und Zugangsmöglichkeiten. Selbst bei einer Verfügbarkeit der Technik können Ratsuchende diese nicht immer nutzen. So mussten z. B. Klient\*innen teilweise erst in die Nutzung von Emailversand mit Anlagen eingewiesen

werden. Für Beratungsstellen gab es zwar später einen Digitalisierungsfonds – so konnten Laptops und Headsets angeschafft werden – die erste Zeit im Lockdown musste jedoch zunächst mit privaten Endgeräten bewältigt werden.

In der Pandemie haben Messenger-Dienste deutlich an Bedeutung gewonnen. Insbesondere Analphabeten können Sprachnachrichten für ihre Kontaktaufnahme nutzen. Bei dieser Funktion können sich Klient\*innen zunächst den Text ihrer Nachricht überlegen und werden nicht direkt mit einem Dialog konfrontiert. Zudem hat die Sprachnachricht für die Berater\*innen den Vorteil, sie mehrfach abhören zu können. Übersetzungsprogramme ermöglichen bei fehlenden Sprachkenntnissen eine Konversation. Allerdings gibt es auch Klient\*innen, die Messenger-Dienste verwenden, die die Beratenden aus Datenschutzgründen nicht nutzen dürfen, bspw. WhatsApp.

Die Videoberatung wurde weniger gut angenommen. Grundsätzlich ist es beim virtuellen Kontakt schwierig, Gefühlsregungen und Gefühlszustand wahrzunehmen – für die Beratung durchaus wichtige Aspekte. Bei einer Videoberatung ist außerdem ein Einblick ins Private möglich, was von beiden Seiten nicht unbedingt gewollt ist.

Die telefonische Beratung war ebenfalls nicht optimal, da die Gestik und Mimik als Verständigungsmedium komplett fehlen. Ein Telefonat in einer Fremdsprache stellt zudem eine große Hürde bzw. Hemmschwelle dar.

### **Ämter und Behörden waren kaum zu erreichen**

Die größte Herausforderung war für Ratsuchende und Berater\*innen die Schließung aller relevanten Ämter und Behörden. Die Leistungsabteilung des Jobcenters bspw. war zeitweise gar nicht zu erreichen. Unterlagen gingen bei den Behörden verloren, sodass Leistungen nicht gewährt wurden. Grundsätzlich stellte sich bei den Berater\*innen das Gefühl ein, eine Art „Vorzimmer“ der Behörden zu sein, da die Beratungsstellen im Gegensatz zu vielen Behörden immer zu erreichen waren und somit zur ersten Anlaufstelle für die Ratsuchenden wurden. Das Ausfüllen und Einreichen von wichtigen Anträgen und Unterlagen wurde deshalb sehr aufwändig und hürdenreich. Grundsätzlich sind die Berater\*innen sich einig, dass die Behörden einen persönlichen Kontakt zu allen Zeiten gewährleisten müssen.

### **Digitales Arbeiten hat die Arbeitszeit und -dichte erhöht**

Die Arbeitsbelastung ist durch die Vielseitigkeit der Zugänge zu Beratung extrem gestiegen. Häufig war und ist Mehrarbeit nötig. Präsenz, Online, Telefon – es ist anspruchsvoll, alle Kanäle parallel und gleichwertig zu bedienen. Vor allem für Mütter war es eine große Herausforderung, Homeoffice und Homeschooling unter einen Hut zu bringen. „Ich habe noch nie in meiner ganzen Berufstätigkeit so lange vor einem PC gesessen.“ (Zitat einer MFD-Kollegin).

Die Pandemie war und ist eine große Herausforderung, aber auch eine große Chance.

## **Welche Herausforderungen gibt es in der Beratung?**

Die Beratungsrolle hat sich mit Beginn der Pandemie durch die Zunahme der digitalen Zugangswege verändert. Die Tendenz geht dahin, dass man über digitale Wege zu beraten versucht. Ein Problem der Online-Beratung ist allerdings, dass Klient\*innen zunehmend Aufgaben an die Berater\*innen delegieren, da sie mit den Anforderungen der Behörden überfordert sind.

Viele Klienten kennen aber die Onlineberatung noch gar nicht und sind weiterhin analog unterwegs. Folglich muss Onlineberatung beworben werden.

### **Ausbau auf allen Ebenen nötig**

Grundsätzlich müssen die digitale Ausstattung und die Netzabdeckung auf allen Ebenen verbessert werden, um kompetent digital beraten zu können. So brauchen alle Erstaufnahmeeinrichtungen und Gemeinschaftsunterkünfte ein gut funktionierendes Netz – gleiches gilt für die ländlichen Regionen (Stichwort Freifunk). Denn erst dann können Migrant\*innen die digitalen Zugänge effektiv nutzen und z. B. auch Sprachkurse online absolvieren.

Die Behörden sollten ihre eigene Digitalisierung schneller vorantreiben und dadurch die Kontaktaufnahme erleichtern. Eine Digitalisierung aller Formulare wäre hilfreich. Viele Klient\*innen sind überfordert im Umgang mit den Behörden, sprachliche Defizite verstärken das. Die Behörden berücksichtigen oft nicht die eingeschränkten Möglichkeiten der Menschen.

### **Mehr digitale Kompetenzen gewünscht – auf beiden Seiten**

Die Berater\*innen wünschen sich mehr Unterstützung und Schulungen bzgl. digitaler Medien, Online-Beratung etc. Zurzeit läuft vieles über learning by doing. Gleichwohl bedarf es auch auf Seiten der Klient\*innen niederschwellige Schulungs- und Gruppenangebote zum gleichen Thema. Helfen könnte laut Berater\*innen eine gute, niedrigrschwellige App für die Migrationsfachdienste. Bei nicht alphabetisierten Menschen ist allerdings schon das Herunterladen einer App, die Erklärung, Login etc. eine Hürde. Erst recht, wenn die App nicht in der Herkunftssprache angeboten wird. Es scheitert häufig schon an den ersten Schritten vor der eigentlichen Nutzung. Andererseits besteht in der Community eine große Hilfsbereitschaft.

### **Auch Arbeitgeber müssen sich anpassen**

Die MFD-Berater\*innen wünschen sich von ihren Arbeitgebern eine bessere digitale Ausstattung und bessere räumliche Bedingungen, um in Zukunft sowohl digital als auch in Präsenz beraten zu können. Da viele Ratsuchende sich in sozialen Medien bewegen, wünschen sich die Berater\*innen die Flexibilität und die Erlaubnis seitens ihrer Arbeitgeber, diese Medien nutzen zu dürfen, um Ratsuchende besser erreichen und beraten zu können.

Um die steigenden Arbeitsanforderungen sowie -belastungen bewältigen und eine gute Beratung gewährleisten zu können, müssen die personellen Ressourcen verbessert und Arbeitsstrukturen angepasst werden.

Digitale Beratung ist Arbeitgebern gegenüber weniger sichtbar, da Ratsuchende in der Beratungsstelle nun mal nicht zu sehen sind. Sie tauchen lediglich in der Statistik auf. Vereinzelt ist es vorgekommen, dass in Folge dessen hohe Beratungszahlen erklärt und begründet werden mussten.

### **Bedingungen in den ländlichen Regionen bremsen Integration**

Das Stadt-Land-Gefälle bezüglich der Erreichbarkeit – nicht zuletzt durch mangelhafte ÖPNV-Anbindungen – bleibt ein Dauerthema. Menschen im ländlichen Bereich sind dadurch abgehängt. Der Willkommenscharakter geht verloren. Gemeinsame Aktivitäten finden nicht statt.

### **Mehr Austausch bitte!**

Ein großer Wunsch aller Berater\*innen ist ein regelmäßiger Austausch unter den MFD-Kolleg\*innen.

### **Zukunftsperspektive – Alles digital oder was?**

Grundsätzlich gab es einen Konsens, dass es bei der Diskussion um Digitalisierung nicht um das Entweder-oder, sondern um das Sowohl-als-auch geht. Dabei sehen einige Berater\*innen die digitale Beratung als eine gute Ergänzung zur Präsenzberatung und deren steigende Bedeutung – sie würde die Präsenzberatung aber vermutlich nie ersetzen. Zumal es weiterhin Klient\*innen geben wird, die nicht in angemessener Form an der digitalen Welt partizipieren können.

Onlineberatung wird zwar von den Beratungsstellen angeboten, trotzdem wird persönliche Beratung weiterhin favorisiert – auch von Klient\*innen, die gut Deutsch sprechen. Der reine Informationsabruf ist auf vielen Kommunikationswegen problemlos möglich. Antragsunterlagen u. ä. werden jedoch gerne persönlich besprochen. Je prekärer die Situation der Menschen ist, desto wertvoller ist der persönliche Kontakt – er ist für viele Klient\*innen eine Stärkung. Beratung hat einen stark unterstützenden Aspekt, der online so nicht möglich scheint.

Berater\*innen beschäftigen sich oft mit der Frage, wie Migrant\*innen mehr mit Deutschen in Kontakt kommen könnten. So könnte es z. B. ein digitales Frauenfrühstück geben. Auf diese Weise könnte die Digitalisierung auch für ungewöhnliche Formate genutzt werden.

### **Auch digitale Beratung ist eine persönliche Beratung!**

Herr Kühne wies noch einmal analog zu seinem Vortrag in der Diskussion darauf hin, dass gerade für angst- und schambesetzte Themen der digitale Raum sehr geeignet sei.

Ratsuchende sollten miteinbezogen werden, welche Form der Kommunikation sie sich wünschen. Vertrauen könne auf verschiedenen Kanälen gewonnen werden. Dabei müsse beachtet werden, ob die Zielgruppen bestimmte Kanäle brauchen oder bevorzugen. Was nutzen die Ratsuchenden im Alltag, bspw. Smartphones, wie sieht deren Lebenswelt aus – darauf gilt es zu reagieren. Die Digitalisierung in der Sozialen Beratung benötige Zeit, Engagement, Mut und finanzielle Möglichkeiten – auf Seiten der Berater\*innen und auf Seiten der Klient\*innen. Und nicht vergessen: Auch digitale Beratung ist eine persönliche Beratung.