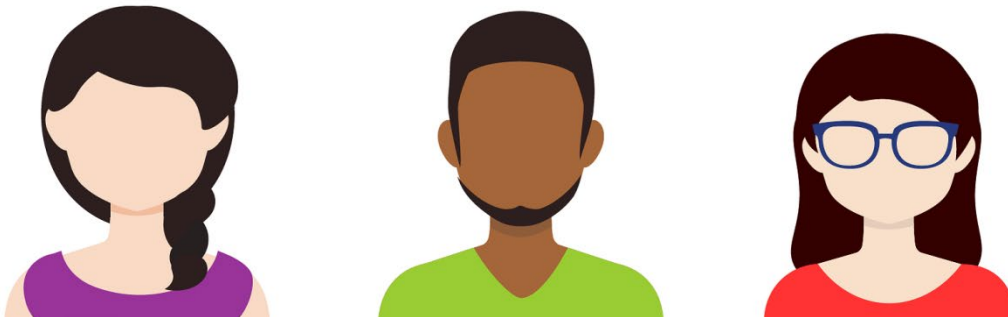


## Hilfreiche Informationen für die Arbeit mit Migrant\_innen in Zeiten der Corona-Pandemie

Stand: 14.05.2020



Durch die Einschränkungen im Rahmen der Corona-Pandemie ist die Arbeit im Migrationsdienst der Caritas vor zahlreiche neue Herausforderungen gestellt. Viele Angebote sind nicht mehr in der bisherigen Form durchführbar. Die persönliche Beratung ist nur eingeschränkt möglich und muss unter Befolgung von Abstandsvorgaben und Hygienemaßnahmen durchgeführt werden. Neue Wege müssen beschritten und in Teilen kreativ mit der Situation umgegangen werden, damit die Zielgruppen weiterhin erreicht und unterstützt werden können. Vielerorts wird mit Tatkraft, Kreativität und Flexibilität auf diese Situation reagiert, und neue Methoden werden ausprobiert.

Um Sie bei Ihrer Arbeit vor Ort zu unterstützen, haben wir an dieser Stelle - ohne Anspruch auf Vollständigkeit - Informationen, Materialien, Tipps und Beispiele aus der Praxis zusammengestellt. Sie finden hier unter Anderem verlässliche Informationsquellen (in verschiedenen Sprachen), Hinweise zu digitalen Tools und deren Einsatz, Informationen zur Online-Beratung der Caritas und Beispiele, wie vor Ort die Arbeit mit den Klient\_innen weiterhin gut gelingen kann.

## Inhalt

1. Wo finde ich Informationen des Deutschen Caritasverbandes zur Corona Pandemie? .....	3
Verbandsintern im CariNet .....	3
Auf caritas.de .....	3
2. Wo finde ich Informationsquellen und Materialien für den Einsatz in der Beratung? .....	4
Mehrsprachige Merkblätter und Informationen zu Corona .....	4
Tagesaktuelle Informationen .....	5
Mehrsprachige Informationen für spezifische Zielgruppen .....	5
Informationen für Arbeitnehmer_innen, klein- und mittelständische Unternehmen, (Solo-) Selbständige und Freiberufler_innen mit Migrationshintergrund .....	6
3. Digitale Tools und deren Einsatzmöglichkeiten .....	7
Wie finde ich das passende digitale Werkzeug für mich? .....	7
Teamsitzungen oder Gruppenangebote als Videokonferenz – wie geht das? .....	8
Ich überlege, Gruppenangebote und Fortbildungsmaßnahmen als Webinar umzusetzen – wie geht das? .....	9
Ich überlege, Tutorials/(Lern)Videos für meine Zielgruppe aufzunehmen- wie geht das? .....	10
Ich kann meine Beratung derzeit nicht persönlich anbieten – welche Optionen habe ich? ...	10
4. Online-Beratung .....	14
Online-Beratungsplattform der Caritas .....	14
Online-Beratung JMD4you .....	14
Online-Beratung mbeon .....	14
CariNet-Gruppe zu digitalen Beratungsformen .....	15
5. Was muss ich beachten, wenn .....	16
...ich eine_n Klient_in persönlich beraten möchte? .....	16
... ich Menschen mit Migrationshintergrund über die Gefahr durch das Corona-Virus und die einschränkenden Maßnahmen informiere? .....	17
... ich bei der Telefon- und Video-Beratung eine_n Sprachmittler_in einbeziehen möchte? .	17
... ich mit gewaltbetroffenen und traumatisierten Menschen arbeite? .....	19
... ich gewaltbetroffenen Familienmitgliedern Unterstützung und Hilfe vermitteln möchte? ..	19
...ich mich derzeit für die humanitäre Aufnahme engagieren möchte? .....	20
... ich Ehrenamtliche als Unterstützer_innen einbeziehen möchte .....	20
... Sprachkurse ausfallen und Klient_innen Angebote zum Deutschlernen suchen? .....	21
...Kinder sinnvolle Beschäftigung benötigen? .....	22
...Kinder Hilfe im Homeschooling / bei den Hausaufgaben benötigen? .....	23
... ich schwangere Frauen unterstützen will? .....	24

## 1. Wo finde ich Informationen des Deutschen Caritasverbandes zur Corona Pandemie?

Sowohl verbandsintern im CariNet als auch öffentlich zugänglich auf der Webseite stellt der Deutsche Caritasverband Informationen und Austauschmöglichkeiten zur Arbeit der Caritas unter den Bedingungen der Pandemie zur Verfügung.

### Verbandsintern im CariNet

- **Coronavirus - Infobörse**

In der Arbeitsgruppe „[Coronavirus – Infobörse](#)“ stellt der Deutsche Caritasverband tagesaktuell relevante Dokumente zur Coronakrise zusammen. Diese Infobörse ist nur für Mitarbeitende der Caritas zugänglich. Hier finden Sie aktuelle und auch sehr spezifische Informationen zu Covid-19. Zudem lesen Sie aktuelle Nachrichten aus dem DCV und der BAGFW sowie Informationen des Präsidenten des Deutschen Caritasverbandes.

- **Austauschforum**

Ein [Austauschforum](#) (ebenfalls nur für Mitarbeitende der Caritas zugänglich), in dem aktuelle Themen diskutiert und von eigenen Erfahrungen berichtet werden kann, ergänzt das Angebot.

### Auf caritas.de

- **Schwerpunkt: Die Caritas und die Corona-Krise**

Anlässlich der Corona-Pandemie werden in diesem [Themenschwerpunkt](#) Informationen aus der Caritas vor Ort und aus der Bundeszentrale des Deutschen Caritasverbandes gebündelt.

- **Caritas-Newsticker zur Corona-Krise**

Wie reagiert Deutschlands größter Wohlfahrtsverband auf die Pandemie? Welche Nachrichten gibt es aus unseren sozialen Diensten und Einrichtungen? Und wo haben sich spannende Initiativen gebildet? In unserem [Newsticker](#) halten wir Sie täglich auf dem Laufenden.

## 2. Wo finde ich Informationsquellen und Materialien für den Einsatz in der Beratung?

### Mehrsprachige Merkblätter und Informationen zu Corona

Mittlerweile stellen zahlreiche Stellen verlässliche mehrsprachige Informationen zum Corona-Virus zur Verfügung.

- **Die Integrationsbeauftragte: “Coronavirus – wir informieren in mehreren Sprachen”**  
Die [Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration](#) stellt auf ihrer Seite Informationsflyer in 18 Sprachen zur Verfügung. Hier finden sich auch Übersetzungen der Beschlüsse und Leitlinien der Bundesregierung zum Corona-Virus.
- **Informationsgrafiken zur Weiterverwendung**  
Der Arbeitsstab der Integrationsbeauftragten der Bundesregierung hat ein kostenfreies Grafikpaket veröffentlicht, welches für die Öffentlichkeitsarbeit und zur Information der Zielgruppe genutzt werden kann. Die Grafiken sind aktuell in 15 verschiedenen Sprachen erhältlich. [Die Grafiken können aus einer Dropbox kostenlos heruntergeladen werden](#)
- **Informationen des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge über die Auswirkungen des Coronavirus**  
Laufend aktualisierte Informationen zu den Auswirkungen des Corona-Virus (COVID-19), die im Zusammenhang mit dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) stehen. Unter anderem zu den Themen Asylverfahren, Integration, Rückkehr, Aufenthaltsrecht, Projektförderung. Die [Website](#) lässt sich in sechs Sprachen sowie in leichter Sprache darstellen.
- **Hygienehinweise des Bundesamts für gesundheitliche Aufklärung**  
[Mehrsprachige Hygienehinweise](#) (Videos, Merkblätter und Informationsgrafiken) finden sich auf der Seite des Bundesamtes für gesundheitliche Aufklärung.
- **Informationen zum Coronavirus des Bundesministeriums für Gesundheit**  
Auf der Internetseite des Bundesministeriums für Gesundheit werden [tagesaktuelle Informationen in Englisch](#) zum Umgang mit dem Coronavirus in Deutschland veröffentlicht.
- **Basisinfos zu Corona in verschiedenen Sprachen**  
Die Johanniter-Unfall-Hilfe e.V. stellt allgemeine, niedrigschwellige [Informationen](#) zu Corona in verschiedenen Sprachen bereit. Diese dienen als Ergänzung zu den offiziellen Informationsmaterialien der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung.
- **Information in leichter Sprache und Gebärdensprache**  
Eine Zusammenstellung von Informationsquellen in leichter Sprache und (deutscher) Gebärdensprache bieten die Seite von [Aktion Mensch](#) und der [Lebenshilfe](#).

- **Faltblatt zu SARS-CoV-2 – Informationen und praktische Hinweise**  
Zur Information von Geflüchteten, Migrant\_innen, Durchreisenden, Tourist\_innen und anderen Interessierten wurden im Rahmen des MiMi-Projektes verlässliche Informationen in einem 6-seitigen [Faltblatt](#) zusammengetragen.
- **Wichtige Informationen zum Thema Coronavirus in Romanes**  
Das Roma Antidiscrimination Network informiert auf seiner [Website](#) über das Coronavirus in Romanes.
- **Plakatvorlagen zum Ausdrucken mit Informationen zu Hygienemaßnahmen**  
Mehrsprachige und übersichtliche [Plakatvorlagen mit Hygieneregeln](#) bietet der Caritasverband für die Diözese Osnabrück.

## Tagesaktuelle Informationen

- **Handbook Germany**  
Täglich aktualisierte Informationen zur Corona-Epidemie werden auf der [Internetseite](#) und der [Facebook-Seite](#) von Handbook Germany auf Arabisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Paschto und Dari bereitgestellt.
- **WDRfor you (Englisch, Arabisch, Farsi)**  
Tagesaktuelle Informationen zu Corona in kurzen Videoclips auf Englisch, Arabisch und Farsi finden sich auf der [Facebook-Seite](#) und dem [Youtube-Kanal](#) von WDRforyou.
- **Corona-News von Radio Cosmo (in neun Sprachen)**  
Die [Sprachsendungen von COSMO](#) starten online und sind montags bis freitags zeitgleich live ab 18 Uhr im Live-Stream zu hören. Anschließend stehen sie auf Nachfrage und als Podcast zur Verfügung. Zurzeit steht die Berichterstattung über das Coronavirus im Vordergrund.

## Mehrsprachige Informationen für spezifische Zielgruppen

- **Informationen für Pflegekräfte**  
Das [Bundesministerium für Gesundheit](#) stellt ein FAQ für Pflegekräfte auf Deutsch, Polnisch, Tschechisch, Kroatisch, Ungarisch, Rumänisch, Litauisch und Bulgarisch zur Verfügung.
- **Informationen für Menschen in der aufenthaltsrechtlichen Illegalität (Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch)**  
In diesem [pdf](#) des Katholischen Forums „Leben in der Illegalität“ finden Sie Informationen für Menschen ohne legalen Aufenthaltsstatus und jene, die diesen helfen.

Informationen für Arbeitnehmer\_innen, klein- und mittelständische Unternehmen, (Solo-) Selbständige und Freiberufler\_innen mit Migrationshintergrund

- **Arbeitsrechtliche Fragen (Deutsch, Englisch, Arabisch) und mehrsprachige Beratung**  
Das Projekt [Faire Integration](#) im IQ Netzwerk hat einen Fragen- und Antworten-Katalog rund um arbeitsrechtliche Themen, die sich aus der Corona-Krise ergeben, eingestellt. Diese Informationen sind bisher auf [Deutsch](#), [Englisch](#) und [Arabisch](#) erschienen. Weiterhin bietet das Projekt für den Zeitraum vom 1. April bis 30. Mai 2020 eine erweiterte [mehrsprachige Beratung](#) per Telefon und per Email zu Fragen des Arbeitsrechts vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie an.
- **Arbeitsrechtliche Informationen**  
Weitere arbeitsrechtliche Informationen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie sind auch auf der [Webseite](#) des Projekts AZF3 (Arbeitsmarktzugang für Flüchtlinge) zu finden.
- **Tipps und Hinweise für kleine und mittlere Unternehmen und Arbeitnehmer(innen)**  
Die [Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung](#) im IQ Netzwerk hat in einem [Infopapier](#) Tipps und Hinweise für kleine und mittlere Unternehmen und Arbeitnehmer\_innen zum Coronavirus zusammengestellt.
- **Regionale Ansprechpartner\_innen für KMU und Selbständige in 16 Sprachen**  
Die [Fachstelle Migrantenökonomie](#) im IQ Netzwerk unterstützt migrantische Klein- und Kleinstunternehmen, Selbständige und Freiberufler\_innen auf [www.wir-gruenden-in-deutschland.de/corona](http://www.wir-gruenden-in-deutschland.de/corona) in diversen Sprachen. Die Datei "Aktuelle Beratung für KMU & Selbständige" mit Kontaktdaten der regionalen Ansprechpartner(innen) in 16 Sprachen ist [hier](#) zu finden.

### 3. Digitale Tools und deren Einsatzmöglichkeiten

#### Wie finde ich das passende digitale Werkzeug für mich?

Durch die aktuellen Kontaktbeschränkungen gewinnen digitale Tools an Bedeutung. Sei es, um Team-Treffen zu organisieren, sich zu vernetzen, Gruppenangebote und Beratung weiterzuführen: Mit Sicherheit existiert ein digitales Werkzeug, um dies umzusetzen. Einen Überblick zu erhalten und das richtige Werkzeug für das Ziel zu finden, ist jedoch gar nicht so einfach. Auch Fragen zum Datenschutz spielen immer eine Rolle. Die folgenden Passagen sollen eine erste Orientierung geben.

#### Datenschutz

- Bei der Wahl des passenden Tools ist immer zu beachten, dass dieses sowohl mit den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) als auch mit denen des Gesetzes über den Kirchlichen Datenschutz (KDG) konform sein muss. Bei Unklarheiten empfiehlt es sich, mit dem zuständigen Datenschutzbeauftragten Rücksprache zu halten.
- Was die Beratung per Telefon betrifft, auf die unten eingegangen wird, so weisen wir darauf hin, dass es laut dem Datenschutzbeauftragten des Deutschen Caritasverbandes nicht möglich ist, Einwilligungserklärungen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten oder Schweigepflichtsentbindungen telefonisch oder per E-Mail von den Ratsuchenden einzuholen. Diese können nur auf schriftlichem Wege eingeholt werden. Im Zweifelsfall empfehlen wir auch hier, mit dem zuständigen Datenschutzbeauftragten Rücksprache zu halten.

#### Vorgehen

- Überlegen Sie sich zunächst, was genau Ihr Ziel ist. Möchten Sie Gruppenangebote digital umsetzen? Beratung anbieten? Teamtreffen organisieren? Gemeinsam an Dokumenten und Themen arbeiten? Den Kontakt zur Zielgruppe aufrechterhalten? Für viele Aspekte gibt es digitale Werkzeuge, die Ihnen dabei helfen können. Letztendlich nimmt auch das passende Werkzeug Ihnen die Arbeit nicht ab, sondern kann sie nur ermöglichen und erleichtern.
- Nachdem Sie Ihr Ziel präzise formuliert haben, machen Sie sich auf die Suche nach dem passenden Werkzeug. Erkundigen Sie sich bei Ihrer IT, welche Lizenzen für Ihren Verband bereits bestehen und ob bereits Erfahrungen vorliegen, die Sie nutzen können. Wenn Sie neue Software anschaffen oder lizensieren möchten, versichern Sie sich frühzeitig bei Ihrem Datenschutzbeauftragten.
- Grundsätzlich gilt: Viele Personen sind in der Nutzung digitaler Tools unerfahren. Es bestehen häufig Bedenken und Berührungsängste. Es braucht deshalb ausreichend Zeit für Einführungen und Testberatungen & -konferenzen, die ggf. mit unterschiedlichen Tools eingeräumt und durchgeführt werden sollten. Weiterhin braucht es eine ausreichende technische Ausstattung der Beratenden (Diensthandy, Laptop und Zugriff auf

alle erforderlichen Unterlagen, z.B. über Serverlaufwerke) sowie die technischen Hard- und Softwarevoraussetzungen.

### Übersichten über digitale Werkzeuge

Sie haben viele gute Idee, aber Ihnen fehlt das passende Werkzeug? In folgenden Übersichten werden Sie womöglich fündig:

- [„Der digitale Werkzeugkasten – Tools kennen und richtig anwenden“](#) (Webinar)  
Plötzlich Homeoffice! Das Team muss sich reorganisieren, eingespielte analoge Prozesse sollen nun digital ablaufen. Es braucht neue Tools und digitale Kanäle für die interne und externe Kommunikation. Aber welche Tools und Plattformen helfen beim mobilen und dezentralen Arbeiten? Über welche Kanäle können Sie ihre Zielgruppen weiter erreichen? Dieses Webinar gibt eine Übersicht über verfügbare digitale Instrumente und deren Kosten. Das Webinar fand im Rahmen des Programms openTransfer #Partnerschaften statt, ein Programm der Stiftung Bürgermut mit Unterstützung durch das Bundesprogramm “Menschen stärken Menschen” des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und kann online weiter angeschaut werden.
- [„Webzeugkoffer“](#) des Paritätischen Gesamtverbandes  
Die Online-Welt bietet sehr viele Möglichkeiten, unsere Öffentlichkeits- oder auch Zusammenarbeit einfacher, schöner und spielerischer zu gestalten. Auf diesen Seiten können Sie sich inspirieren lassen! In diesem prall gefüllten Webzeugkoffer finden sich Anleitungen, Empfehlungen und Tipps zu Social Media-Kanälen und diversen Tools zur Zusammenarbeit. Stöbern Sie einfach mal durch!

Unter den folgenden Reitern finden Sie unsere Erfahrungen und Empfehlungen zu ausgewählten Einsatzfeldern digitaler Tools.

### Teamsitzungen oder Gruppenangebote als Videokonferenz – wie geht das?

Viele Gruppenangebote, Treffen und Team-Sitzungen können aktuell aufgrund der Kontaktbeschränkungen nicht wie gewohnt stattfinden. Der Einsatz von Videokonferenz-Tools bietet sich an, um trotzdem den Austausch und Kontakt in Gruppen zu ermöglichen.

- Viele Caritasverbände haben bereits ein Videokonferenz-Tool lizenziert. Informieren Sie sich bei Ihrer IT, ob und wie Sie ein solches Tool nutzen können. Falls Sie eine neue Software anschaffen oder lizensieren, beziehen Sie frühzeitig Ihren Datenschutzbeauftragten ein.
- Sie haben noch keinen Zugriff auf ein Videokonferenz-Tool? Die Angebotslandschaft ist groß und recht unübersichtlich – die Unterschiede zwischen den einzelnen Anbietern sind aber eher gering. Die [Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe](#) hat eine umfangreiche Zusammenstellung von Videokonferenz-Anbietern erstellt und insbesondere ange-



schaut, wie barrierefrei die Tools sind. Der Deutsche Caritasverband nutzt den Anbieter BlueJeans für Videokonferenzen.

- Auch bei Videokonferenzen gilt: „Form follows function“. Überlegen Sie sich zunächst, was Sie mit dem Treffen erreichen möchten. Soll Austausch ermöglicht werden? Sollen Informationen verteilt werden? Soll ein Beschluss gefasst werden? Der Ablauf und die Moderation Ihres Treffens sollten sich nach diesem Ziel richten. Praktische Tipps zur Moderation von Videokonferenzen finden Sie im [Webzeugkoffer](#) des Paritätischen Wohlfahrtsverbands.
- Testen sie ein Tool, das Sie noch nicht gut kennen, vor der ersten „richtigen“ Konferenz ausführlich mit Ihren Kolleg\_innen aus und stellen Sie sicher, dass die Technik funktioniert. Planen Sie vor und zu Beginn der ersten Videokonferenz genug Zeit ein, um Teilnehmende bei Fragen zur Technik zu unterstützen und ggf. kleinere Problem zu lösen.
- Stellen Sie zu Beginn eines Treffens transparent dar, wie die Videokonferenz ablaufen wird, wer bei Fragen hilft und welche Möglichkeiten zur Beteiligung die Teilnehmenden haben und wie das Treffen womöglich dokumentiert wird.
- Verteilen Sie Rollen: Die Erfahrung des DCV mit zahlreichen Videokonferenzen zeigt, dass es genauso wie bei „normalen“ Konferenzen angebracht ist, die Organisation auf mehrere Schultern zu verteilen. Ein Beispiel: Eine Person moderiert, eine andere Person behält den Chat im Auge und hilft bei technischen Problemen, eine dritte Person protokolliert das Besprochene.

### Ich überlege, Gruppenangebote und Fortbildungsmaßnahmen als Webinar umzusetzen – wie geht das?

Webinare können eingesetzt werden, um Informationsveranstaltungen, Seminare und Workshops zu organisieren, die ansonsten aufgrund der Abstandsregelungen ausfallen müssten. Der Unterschied zwischen Webinaren und Videokonferenzen ist fließend. Webinare mit kleinen Gruppen können oft auch gut über Videokonferenz-Systeme umgesetzt werden (s.o.). Bei größeren Gruppen empfiehlt es sich, spezielle Webinar-Software zu nutzen. Diese bieten mehr Möglichkeiten, eine Online-Veranstaltung vorzubereiten, zu moderieren und dokumentieren.

- Webinar-Software ist von vielen verschiedenen Anbietern erhältlich. Wichtig ist, bei der Auswahl frühzeitig den lokalen Datenschutzbeauftragten zu beteiligen, um eine datensicheren Einsatz des Tools sicherzustellen. Der Deutsche Caritasverband lizenziert seit 2017 die Webinar-Plattform Edudip. Viel genutzt werden auch die Plattformen GoTo-Meeting, Webex, Adobe Connect, Clickmeeting und Zoom. Die [BAG Selbsthilfe hat gängige Online-Konferenz-Tools](#) unter dem Fokus der Barrierefreiheit geprüft und hilfreiche Infos dazu gesammelt.
- Vor dem ersten Webinar sollten Sie sich ausführlich mit dem Webinar-Raum vertraut machen und mit Kolleg\_innen alle Funktionen testen. Webinare müssen genauso gut –

oder sogar noch besser – vorbereitet werden als Präsenz-Veranstaltungen. Online finden sich mittlerweile viele gute Tipps für die Vorbereitung und Durchführung von Webinaren, auch speziell für NGOs und Wohlfahrtsverbände.

- Empfehlenswert für den Einstieg sind die [zehn Schritte zu einem erfolgreichen Webinar](#) auf der englischsprachigen Website techsoup. Hier finden Sie einen guten Überblick, welche Schritte vor einem Webinar unternommen werden sollten, um ein spannendes, interaktives Webinar zu bieten. Ein hilfreicher und kurzweiliger Einstieg ins Thema ist auch die Aufzeichnung des Webinars der „Stiftung Bürgermut“ zum Thema „[Workshops online erfolgreich gestalten](#)“.
- Stellen Sie in jedem Fall sicher, dass die Technik bei allen Personen funktioniert, die im Rahmen des Webinars eine aktive Rolle einnehmen (Referent\_in, Moderator\_in etc.) Verabreden Sie dafür einen Technik-Test vor dem Webinar mit allen essentiellen Personen.
- Das erste Webinar wird sich immer ungewohnt anfühlen. Bleiben Sie dran! Mit ein bisschen Übung geht alles leichter von der Hand. Beim zweiten Webinar haben Sie und Ihre Teilnehmenden sich schon an die ungewohnte Situation gewöhnt.

### Ich überlege, Tutorials/(Lern)Videos für meine Zielgruppe aufzunehmen – wie geht das?

Lernvideos, bzw. Tutorials können eine Möglichkeit sein, den Klient\_innen gemeinsam Übungen, die normalerweise im Rahmen von Beratungs- oder Gruppenangeboten eingesetzt werden, an die Hand zu geben. Gerade für Kinder und Jugendliche eignen sich kurze Videos, z.B. mit Freizeitangeboten oder stabilisierenden Übungen. Personen, die kaum Deutsch sprachen, sind über visuelle Medien oft besser zu erreichen.

- Tolle Videos für Kinder und Jugendliche finden sich auf der [Facebook-Seite der Berliner Organisation „kein Abseits!“](#), die Jugendarbeit und Tandem-Projekte mit benachteiligten Kindern und Jugendlichen organisieren. In kurzen Videos werden einfache Tipps zum Basteln, zum Sport, zum Backen gezeigt. In einer [Webinar-Aufzeichnung](#) im Rahmen der Open Transfer Akademie der Stiftung Bürgermut berichten die Macher\_innen von „Kein Abseits“ über Ihre Vorgehensweise und ihren Erfahrungen.
- Nach dem Motto „Tutorials und Lernvideos erstellen kann jeder“ gibt [dieser Artikel](#) hilfreiche Tipps für die ersten Schritte.

### Ich kann meine Beratung derzeit nicht persönlich anbieten – welche Optionen habe ich?

Hilfe zu erhalten ist das wesentliche Ziel der Ratsuchenden, der Weg dorthin ist für sie ganz verständlicherweise weniger wichtig. Umso mehr haben wir eine Verpflichtung, dass aus dieser Notsituation nicht noch andere, vielleicht zeitversetzt auftretende Probleme entstehen. Deshalb

ist es unsere Verpflichtung, die Vertraulichkeit der Gespräche sicherzustellen. Weiter noch: die Vertraulichkeit der Anfrage an sich. Daher sollte, soweit möglich, die Online-Beratungsplattform der Caritas genutzt werden.

In die Online-Beratungsplattform der Caritas fließen große Anstrengungen, damit die Technik, die Prozesse und das geschulte Beratungspersonal genau diese Vertraulichkeit sicherstellen können. Sie ist sicher, niederschwellig zugänglich, auch von mobilen Geräten aus, und sie ist sogar anonym nutzbar (siehe den Artikel [Online-Beratung ist nicht Email-Beratung](#) im CariNet).

Mögliche Alternativen sind aber im Einzelfall:

### **Beratung per Telefon**

- Auch eine telefonische Beratung ersetzt den direkten Kontakt nicht, ist aber wesentlich direkter und persönlicher, als ein Chat. Nichtsdestotrotz gilt insbesondere bei sensiblen Themen und psychosozialen Beratungs- oder Therapiegesprächen: Der Klient/die Klientin entscheidet, wie tief er oder sie ins Thema einsteigen will und womit er oder sie sich sicher fühlt.
- Beachten Sie bei der Beratung neuer Klient\_innen, dass die Unterzeichnung von Schweigepflichtentbindungen und Datenschutzinformationen nicht möglich sind. Dafür können aber andere Wege gefunden werden (siehe dazu unten „Was muss ich beachten, wenn ich ein\_e Klient\_in persönlich berate?“).
- Es kommt oft vor, dass Klient\_innen kein Telefon-Guthaben haben, um Sie anzurufen. Verabreden Sie daher feste Termine, an denen Sie die Klient\_innen anrufen. Vereinbaren Sie zum Abschluss eines Gesprächs direkt einen verbindlichen Folgetermin für das nächste Telefonat.
- Folgende Fragen können Sie – je nach Beratungssetting – zu Beginn des Gesprächs klären:
  - ✓ Hat der Klient/die Klientin einen ruhigen, privaten Ort, an dem er/sie telefonieren kann? Wenn nein, können Sie gemeinsam überlegen, wo ein guter Ort wäre.
  - ✓ Benötigt der Klient/die Klientin eine Sprachmittler\_in? Beachten Sie dabei, dass das Verständnis über Telefon ohne Mimik und Gestik das Verständnis zusätzlich erschwert. Auch Klient\_innen mit grundsätzlich guten Deutsch-Kenntnissen können in dieser Situation auf eine Sprachmittlung angewiesen sein. Wenn eine Sprachmittlung erforderlich ist, kann dies durch eine Telefonkonferenz ermöglicht werden. Weiteres zur konkreten Umsetzung siehe unten.
  - ✓ Verabreden Sie, wie viel Zeit für das Gespräch zur Verfügung steht. Viele Menschen sind gewöhnt, ein Telefonat schnell zu beenden. Nehmen Sie sich daher explizit Zeit für das Telefonat und kommunizieren Sie dies.

- Finden Sie zum Schluss des Gesprächs klare Absprachen: Wurde alles Wichtige verstanden? Was muss als nächstes erledigt werden? Wann werden Sie wieder anrufen? Welche Kommunikationswege kann Ihr\_e Klient\_in darüber hinaus nutzen?
- Einige Rückmeldungen aus Caritas-Beratungsstellen zeigen, dass die telefonische Beratung mehr Zeit in Anspruch nehmen kann als die direkte persönliche Beratung.

### **Beratung über Videotelefonat**

- Hier gilt vieles, was oben zum Thema „Beratung per Telefon“ geschildert wurde. Allerdings sind über Video-Konferenzen Mimik und Gestik zu sehen. Das Gespräch ist also nochmal persönlicher als ein Telefonat. Ein\_e Sprachmittler\_in kann in der Regel problemlos im Rahmen einer Videokonferenz zugeschaltet werden, wenn alle über die passende Technik verfügen.
- Nutzen Sie für die Durchführung von Videokonferenzen einen Anbieter, der für Ihre\_n Klient\_in browserbasiert nutzbar ist oder in einem bereits vorhandenen Programm läuft. Das bedeutet, dass die ratsuchende Person kein Programm/keine App herunterladen muss, um an einer Videokonferenz teilzunehmen. Stellen Sie sicher, dass das vorgesehene Programm auch problemlos auf Mobilgeräten einsetzbar ist. Nehmen Sie sich trotzdem genug Zeit, sich zu Beginn des Videotelefonats zu versichern, dass die Technik funktioniert.
- Beachten Sie, dass gerade Flüchtlinge in Landesaufnahmeeinrichtungen oftmals keinen WLAN-Zugang haben. Bewohner\_innen von Einrichtungen, die sich derzeit in Quarantäne befinden, können ggf. das Gelände nicht verlassen, um Mobilfunk-Guthaben zu kaufen. In solchen Fällen sind klassische Telefonanrufe zu bevorzugen, bei denen für den Ratsuchenden keine/geringere Kosten entstehen.

### **Kontakte und Beratung über Messenger**

Eine weitere Möglichkeit ist die Beratung über Messenger-Dienste. Apps wie WhatsApp oder Facebook Messenger werden von vielen Neu-Zugewanderten bereits täglich genutzt und sind intuitiv zu bedienen. Allerdings ist die Nutzung dieser Apps datenschutzrechtlich in der Beratung nicht zulässig. Welche Alternativen gibt es also?

- Sie suchen einen Messenger, dessen Nutzung datenschutzrechtlich zulässig ist? Eine umfangreiche Zusammenfassung und Entscheidungshilfe bietet der DCV auf dem [Caritas-digital-Blog](#). Auch im [Webzeugkoffer](#) des Paritätischen Wohlfahrtsverbands sind Tipps für die Auswahl des passenden Messengers.
- In einigen Caritas-Verbänden wird derzeit der Messenger „Wire“ eingesetzt und getestet. Ein großer Vorteil ist, dass diese App für die Klient\_innen kostenlos herunterzuladen ist. Kosten entstehen nur für die Firmenversion. Neben dem klassischen Chat bietet Wire auch die Möglichkeit einer verschlüsselten Videotelefonie und Telefonkonferenzen mit bis zu fünf Personen. Der Caritasverband Münster hat eine einfache [Anleitung zur Installation und Nutzung von Wire](#) für Klient\_innen erstellt.

- Sichere Kommunikation beginnt bei den Menschen. Besprechen Sie im Team, welche Regeln für die Nutzung von Messenger gelten sollen und fixieren Sie diese schriftlich. Wie schnell wird geantwortet? Welche Informationen werden über Messenger ausgetauscht? Wie kann mit sensiblen Informationen und dringenden Beratungsanliegen umgegangen werden? Was passiert in Urlaubs- oder Krankheitszeiten?
- Informieren Sie die Klient\_innen darüber, wie Sie zu erreichen sind. Sie sollten transparent erläutern, welche Regeln für die Kommunikation via Messenger gelten und erfragen, wie die Klient\_innen kontaktiert werden wollen. Nutzen Sie die Gelegenheit, um das Thema Sicherheit in den sozialen Netzwerken anzusprechen.

### **Beratung über E-Mail**

E-Mails sind bildlich gesprochen Postkarten. Auf ihrem Weg vom Sender zum Empfänger können sie einen Weg über die verschiedensten Server auf der ganzen Welt nehmen. An jeder dieser Stationen können E-Mails ausgelesen werden (sowohl „wer an wen“, als auch die Inhalte). Für sensible Informationen und persönliche Daten bietet sich E-Mail als Kontaktform also nicht an.

- E-Mails können für Terminvereinbarungen und zur Verständigung über die weiteren Kommunikationswege eingesetzt werden.
- E-Mails sollten nicht für den (unverschlüsselten) Versand von persönlichen Informationen und Dokumenten verwendet werden.
- Erfahrungen von Caritas-Beratungsstellen zeigen, dass es bei der E-Mail-Kommunikation oft zu Startschwierigkeiten kommt. Ein großes Problem sind Tippfehler in den E-Mail-Adressen. Gute Erfahrungen hat die Caritas Augsburg mit der [Darstellung der E-Mail-Adressen als QR-Codes](#) auf den Aushängen in Unterkünften gemacht. Nun können die Ratsuchenden den Code einfach abfotografieren und erhalten die korrekte E-Mail-Adresse. Zahlreiche Online-Dienste ermöglichen, umsonst QR-Codes zu erstellen.

## 4. Online-Beratung

Hier finden Sie die aktuellen Entwicklungen im Bereich der Online-Beratung:

### Online-Beratungsplattform der Caritas

Der Deutsche Caritasverband richtet aktuell auf seiner Online-Beratungsplattform den förderprogrammübergreifenden Fachbereich „Migration“ ein. Ab dem 18.05.2020 können alle Mitarbeitenden der Caritas in Beratungsdiensten im Bereich Migration/ Integration diese Plattform nutzen. Das können Mitarbeitende von bundesfinanzierten Beratungsstellen (MBE, JMD) sein, aber auch von kommunal- und landesfinanzierten Angeboten oder solche, die komplett aus Kirchen- oder Eigenmitteln finanziert werden, selbstverständlich auch jene der Fachverbände. Für die Nutzung der Beratungsplattform müssen Interessierte zunächst eine Schulung absolvieren, die für die Freischaltung des Tools Voraussetzung ist. Die Schulung beinhaltet ein E-Learning Modul (auf der Plattform moodle) mit integrierten Videos, einen Praxisteil und eine anschließende Videokonferenz für verbliebene offene Fragen. Das Startdatum der Schulung ist frei wählbar. Es ist mit einem Zeitaufwand von ca. 12 bis 14 Stunden zu rechnen, die man sich komplett frei einteilen kann. Für die Teilnahme an der Videokonferenz ist es empfehlenswert, einen Computer mit Kamera und Ton zur Verfügung zu haben. Alternativ ist es jedoch auch möglich, sich zu der Videokonferenz per Telefon einzuwählen.

Weitere Informationen und die Möglichkeit der Anmeldung für die Schulungen der Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbandes finden Sie unter folgendem Link:

<http://www.caritas-akademie.de/O39B1>. Die Kosten für die Schulung belaufen sich auf einmalig 50 Euro. Für Mitarbeitende der MBE können die Schulungskosten aus Zentralstellenmitteln übernommen werden. Fragen Sie dafür bei Ihrer\_m Fachdienstleiter\_in oder Ihrer\_m Diözesan-Caritasreferent\_en nach.

### Online-Beratung JMD4you

Daneben startet die Bundesarbeitsgemeinschaft Katholische Jugendsozialarbeit (BAG KJS) e. V. am 14.05.2020 die Online-Fortbildung zur Online-Beratung im JMD.

Die Fortbildung wird vom JMD-Servicebüro organisiert und dauert ca. 2 Monate. Sie ist ausschließlich für die Fachkräfte der JMD gedacht (nicht Respekt Coaches oder JMD im Quartier). Bitte wenden Sie sich bei weiteren Nachfragen an den/ die Bundestutor\_in Ihrer jeweiligen Trägergruppe und melden Sie sich nach Rücksprache mit ihm/ihr [hier](#) an.

### Online-Beratung mbeon

Die trägerübergreifende Online-Beratung mbeon bietet Beratung über eine App in vier Fremdsprachen (Deutsch, Englisch, Arabisch, Russisch) und Beratende, die in 15 Fremdsprachen beraten. Weitere Informationen finden Sie auf der [Webseite von mbeon](#), wo Sie auch die App herunterladen können. An dieser Stelle weisen wir jedoch daraufhin, dass im Jahr 2020 bei der Caritas nicht mehr die Möglichkeit besteht, als neue\_r mbeon-Beratende\_r einzusteigen. Die Caritas-Beratenden, die bereits seit 2018 oder 2019 bei mbeon dabei sind, führen mbeon im Jahr 2020 fort. Beratenden, die neu in die Online-Beratung einsteigen möchten, empfehlen wir, die Schulung für die Online-Beratung der Caritas zu absolvieren.

## CariNet-Gruppe zu digitalen Beratungsformen

[In der CariNet-Gruppe „Austausch zur aktuellen Covid 19 Situation“](#) (zugänglich nur für Mitarbeitende der Caritas) findet man zahlreiche Informationen zur Beratungsarbeit in Zeiten von Corona, darunter unter anderem eine FAQ-Liste zur Nutzung digitaler Tools, einen Überblick über digitale Tools sowie Empfehlungen zur Nutzung der Online-Beratung der Caritas.

## 5. Was muss ich beachten, wenn...

### ...ich eine\_n Klient\_in persönlich beraten möchte?

Im Zuge der Vermeidung von Kontakten ist es sinnvoll, dass Beratung möglichst ohne persönliche Begegnung erfolgt. Es gibt aber Fallkonstellationen, in denen die persönliche Anwesenheit der Klient\_innen erforderlich ist, etwa wenn Berater\_innen Einsicht in Dokumente nehmen müssen und eine Übermittlung nicht anders möglich ist oder wenn die persönliche Lage des\_r Klient\_in es erfordert.

#### Hygienevorschriften/-empfehlungen

- Generell gilt, dass persönliche Beratung unter der Voraussetzung möglich ist, dass die Hygienevorschriften strikt eingehalten werden (Abstand von mindestens 1,5 m zwischen den anwesenden Personen, regelmäßiges und ausreichendes Lüften, regelmäßiges Händewaschen, gegebenenfalls das Tragen von Masken).
- Für längere Beratungsgespräche (über 15 Minuten) sollte ein Weg gefunden werden, diese außerhalb von geschlossenen Räumen stattfinden zu lassen. Je nach Ausstattung vor Ort kann sich dafür z.B. ein Sitzplatz im Innenhof oder ein gemeinsamer Spaziergang eignen. Weitere Ideen dazu finden Sie unten.
- Grundlegende Hygieneempfehlungen für Beratungseinrichtungen während der Corona-Pandemie hat der Diözesan-Caritasverband für das Erzbistum Köln e.V. in [dieser Aufstellung](#) zusammengestellt.

#### Gute Beispiele

Für diese Fälle haben sich vielerorts kreative Modelle etabliert, die je nach baulichen Gegebenheiten und den jeweiligen Anforderungen übertragen werden können. Die folgenden Beispiele stammen aus dem Erzbistum Freiburg:

- **Beratung durch das offene Fenster**  
In einer im Erdgeschoss gelegenen Beratungsstelle werden Klient\_innen in dringenden Fällen durch das offene Fenster beraten, an der zudem eine Plexiglasscheibe installiert wurde. So können die Vorschriften zur Distanz gewahrt und dennoch Beratungsgespräche geführt werden.
- **Einrichtung eines Schalters**  
Ratsuchende können Dokumente/ Nachrichten an die Beratenden an einem „Schalter“ abgeben. Dieser ist bis auf eine kleine Durchreiche für Unterlagen komplett abgetrennt, um eine Ansteckung zu vermeiden. Der/die Ratsuchende kann hier später Antworten/ Rückmeldungen der Beratenden entgegennehmen.
- **Notfallsprechstunde**  
Ein\_e Berater\_in ist vor Ort und nimmt die Anliegen und ggf. Dokumente in einer Art



Rezeption auf und vermittelt dann an die zuständigen Berater\_innen weiter bzw. stellt einen Telefonkontakt her. In einzelnen Fällen werden den Geflüchteten in dieser Notfall-sprechstunde Handys zur Verfügung gestellt, damit sie mit ihrem\_r Berater\_in telefonieren können.

- **Einrichtung einer Videokonferenz innerhalb des Beratungszentrums**  
Für Ratsuchende, die selbst (z.B. aufgrund der fehlenden Ausstattung) keine Videokonferenzen abhalten können, wurde ein Raum eingerichtet, aus dem ein Austausch mit einem\_r Beratenden im Nebenraum über Video erfolgen kann.
- **Aufteilung der Berater\_innen in Kleinteams**  
An manchen Orten wurden Kleinteams gebildet, die untereinander keinen Kontakt haben, damit eine gegenseitige Ansteckung vermieden werden kann und im Fall einer Erkrankung das andere Team weiterarbeiten kann.
- **Beratungsspaziergang**  
An manchen Standorten wurden persönliche 1:1-Beratungsgespräche unter Einhaltung der Abstandsregeln und Hygieneregeln (Mundschutz) im Freien als gemeinsamer Spaziergang durchgeführt.

### ... ich Menschen mit Migrationshintergrund über die Gefahr durch das Corona-Virus und die einschränkenden Maßnahmen informiere?

Aus den Erfahrungen vieler Beratungsdienste zeigt sich, dass viele Menschen, insbesondere auch Neuzugewanderte, die Gesundheitsgefahr als sehr bedrohlich empfinden. Gleichzeitig werden einschränkende Maßnahmen aus Angst vor strafrechtlichen Konsequenzen z.T. sehr strikt ausgelegt, sodass manche Menschen vollständig zu Hause bleiben und sich und ihre Familien isolieren. Es ist deshalb wichtig, nicht nur die Einschränkungen zu erläutern, sondern gleichzeitig auch die weiter bestehenden Möglichkeiten der Bewegungsfreiheit zu betonen.

### ... ich bei der Telefon- und Video-Beratung eine\_n Sprachmittler\_in einbeziehen möchte?

Zahlreiche Klient\_innen der Migrationsdienste benötigen eine Sprachmittlung für die Beratungsgespräche. Für Beratungsgespräche über Telefon oder Videotelefonie kann der Bedarf noch steigen, da ggf. non-verbale Kommunikationsformen wie Gestik und Mimik eingeschränkt wahrnehmbar sind.

Einige Caritasverbände, z.B. das PSZ in Mainz berichten, dass sie Beratungsgespräche mit Sprachmittlung derzeit über Video- oder Telefonkonferenzen realisieren. Dabei ist ein Szenario, dass alle drei Personen (Ratsuchende, Beratende und sprachmittelnde Person) sich an unterschiedlichen Orten befinden und über technische Mittel verbunden sind. Sofern die Hygieneregeln eingehalten werden können, ist aber auch denkbar, dass sich zwei Personen dieser „Triade“ an einem Ort befinden und nur die dritte Person (Ratsuchende\_r oder Sprachmittler\_in) zugeschaltet wird.

Bisherige Erfahrungen zum Thema Telefon- oder Videodolmetschen beziehen sich vor allem auf die Situation, dass die Beraterin/der Berater und die/der Ratsuchende sich in einem Raum befinden und nur die sprachmittelnde Person per Video zugeschaltet wird. Diese Erfahrungen lassen sich teilweise aber auch auf Beratungssituationen übertragen, in denen alle drei Personen der „Triade“ über technische Geräte verbunden sind.

Zahlreiche Praxistipps finden sich in der Handreichung zum Thema „[Videodolmetschen in Beratungsstellen](#)“ vom Pro Familia Bundesverband.

Bei Sprachmittlung in einer Telefon- oder Videoberatung ist grundsätzlich folgendes zu beachten:

- Besprechen Sie mit den Sprachmittler\_innen, mit denen Sie regelmäßig zusammenarbeiten, ob diese auch bereits sind, im Rahmen einer Telefonkonferenz/Videokonferenz tätig zu werden. Klären Sie mit den Sprachmittler\_innen, ob sie die notwendige Technik (Smartphone/Telefon für Telefonkonferenz, stabile Internetverbindung und Endgerät mit Kamera und Mikrofon für Videokonferenzen) haben.
- Klären Sie in Ihrem Verband, ob die notwendige Technik für Video- oder Telefonkonferenzen vorhanden ist. Für weitere Hinweise zu Beratung über Telefon- oder Videokonferenzen siehe oben.
- Mit vielen (neueren) Smartphones können Sie Telefonkonferenzen zu dritt ohne ein zusätzliches Programm durchführen. Hier finden Sie einfache Anleitungen für [Android](#) und [iPhone](#). Probieren Sie dies vor dem ersten „richtigen“ Beratungsgespräch mit zwei Kolleg\_innen aus. Da während des Anrufs die Nummern aller Teilnehmenden sichtbar sind: Erläutern Sie der Sprachmittlung vor dem Beratungsgespräch, wie sie ihre Rufnummer unterdrücken kann, um zu vermeiden, dass der Klient/die Klientin die private Rufnummer der Sprachmittler\_in erhält. Dafür finden Sie online einfach passende Anleitungen je nach Mobiltelefon-Modell.
- Planen Sie Zeit für eine Vor- und ggf. Nachbesprechung mit der Sprachmittler\_in ein. Im Vorgespräch können Sie grundlegende Regeln guter Sprachmittlung ins Gedächtnis rufen (z.B. wörtliches Übersetzen in kurzen Sequenzen, eindeutiges Stopp, wenn es inhaltlich oder quantitativ zu viel wird, nicht gleichzeitig sprechen...). Ein Nachgespräch kann insbesondere angebracht sein, wenn im Rahmen des Telefonats belastende Themen zur Sprache kamen.
- Stellen Sie die sprachmittelnde Person zu Beginn des Gesprächs vor und erläutern Sie, welche Aufgabe die Sprachmittlung übernimmt. Bitten Sie die/den Klient\_in, in kurzen Abschnitten zu sprechen, sodass die Sprachmittlung die Möglichkeit zur Übersetzung hat.

Wenn Sie auf keinen etablierten Sprachmittler-Pool zurückgreifen können, bietet sich ggf. an, einen professionellen Videodolmetsch-Dienst zu beauftragen. Der Markt im Bereich Videodolmetschen ist nach wie vor relativ übersichtlich. Marktführer im deutschsprachigen Raum ist

SAVD ([www.videodolmetschen.de](http://www.videodolmetschen.de)), mit dem u.a. auch von Einrichtungen und Diensten im Migrationsbereich der Freien Wohlfahrtspflege Erfahrungen gemacht worden sind. Ein weiterer Anbieter ist Lingatel ([www.lingatel.de](http://www.lingatel.de)). Die Anbieter arbeiten mit qualifizierten Dolmetschenden, die schnell zur Verfügung gestellt werden können. Ihr Angebot zeichnet sich durch eine große Sprachenvielfalt aus. Die Kosten können allerdings oft recht hoch sein.

### ... ich mit gewaltbetroffenen und traumatisierten Menschen arbeite?

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf das gesellschaftliche Miteinander bergen einige besondere Härten und Herausforderungen für die psychische Gesundheit Geflüchteter. Sie stellen eine erhebliche Belastung insbesondere auch für Familien mit Kindern dar. Zur Stabilisierung ist es in der Regel wichtig, Alltagsstrukturen so gut es geht aufrecht zu erhalten, Ressourcen zu mobilisieren und gesicherte Informationen breit zu streuen.

- Refugio München hat zum Thema „Corona und Ausgangsbeschränkungen – was hilft gegen Angst, Nervosität und Langeweile“ [Videos](#) erstellt. Dort wird gezeigt, wie Geflüchtete, gerade wenn sie in Unterkünften leben, mit den zusätzlichen Belastungen und Einschränkungen durch die Corona-Krise umgehen können. Zudem gibt es Videos mit Tipps für Eltern während der Ausgangsbeschränkungen. Die Videos sind auf Deutsch, Englisch, Französisch, Dari und Arabisch abrufbar.
- Speziell für die psychosoziale und psychotherapeutische Arbeit mit Geflüchteten hat die Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (BAfF) [Informationen](#) bereitgestellt, die aufzeigen, wie auch während der aktuellen Corona-Pandemie Beratung und Therapie möglich gemacht werden können. Dort finden sich auch Materialien zur psycho-educativen Arbeit, und es werden Selbsthilfe-Webseiten vorgestellt.

### ... ich gewaltbetroffenen Familienmitgliedern Unterstützung und Hilfe vermitteln möchte?

In der aktuellen Situation kann der Druck innerhalb von Familien schnell steigen. Erste Erfahrungen von Frauenberatungsstellen lassen vermuten, dass es derzeit innerhalb der Familien schneller zu Gewalt kommen könnte. Dies ist, natürlich, kein spezifisches Problem von Familien mit Migrationsgeschichte.

Es gibt zahlreiche lokale und bundesweite Angebote für gewaltbetroffene Frauen und Kinder sowie für gewalttätige Männer. Bei den genannten Stellen erhalten Sie in der Regel auch kollegiale Beratung für den Umgang mit gewaltbetroffenen Familien.

- Das Hilfetelefon „[Gewalt gegen Frauen](#)“ ist rund um die Uhr kostenlos und in 17 Sprachen unter 08000 116016 zu erreichen.
- Das Hilfetelefon „[Sexueller Missbrauch](#)“ berät kostenlos und anonym unter 0800 2255300 sowie in einer Online-Beratung.

- [Lokale Frauenberatungsstellen](#) führen in der Regel Ihre Beratungsangebote auch während der Corona-Krise per Telefon oder Online-Beratung fort.
- Das Bundesforum Männer hat eine mehrsprachige Handreichung unter dem Titel [„Corona-Krise: Survival-Kit für Männer unter Druck“](#) mit 10 konkreten Handlungsempfehlungen zur Gewaltprävention erstellt.

### ...ich mich derzeit für die humanitäre Aufnahme engagieren möchte?

Resettlementaufnahmen und humanitäre Aufnahmen des Bundes wurden bis auf weiteres ausgesetzt. Auch für das Pilotprogramm NesT bedeutet dies, dass vorerst keine Einreisen zu Mentoring-Gruppen stattfinden können. Die Bundesregierung hält jedoch weiterhin an ihren Zusagen zur Umsetzung humanitärer Aufnahmeprogramme fest. Folglich werden auch die Einreisen über das Pilotprogramm NesT unvermindert fortgeführt, sobald die Umstände dies wieder ermöglichen.

Interessierte Einzelpersonen oder Gruppen können sich bei Fragen weiterhin an die Zivilgesellschaftliche Kontaktstelle (ZKS) wenden. Die für die Teilnahme obligatorischen Basisschulungen für Mentoring-Gruppen werden durchgeführt und Anträge können gestellt werden. Sobald es die Situation wieder möglich macht, können Sie nach erfolgreicher Antragstellung und Matching wieder Geflüchtete über das Aufnahmeprogramm NesT willkommen heißen.

Wenden Sie sich bei Interesse an die ZKS:

Webseite: <https://www.neustartimteam.de/>

E-Mail: [zks@neustartimteam.de](mailto:zks@neustartimteam.de)

Tel.: [02304 7554545](tel:023047554545)

### ... ich Ehrenamtliche als Unterstützer\_innen einbeziehen möchte

- Trotz der Kontaktbeschränkungen gibt es weiterhin viele Möglichkeiten für Ehrenamtliche, sich für Migrant\_innen einzusetzen. In vielen Ehrenamtsprojekten haben die dortigen Koordinator\_innen Kontakt zu bestehenden freiwillig Engagierten aufgenommen und mit diesen besprochen, über welche Wege sie derzeit ihr Engagement fortsetzen können. Das Aufzeigen konkreter Möglichkeiten kann verhindern, dass Personen, die bisher engagiert waren, ihr Engagement aufgeben. Die Möglichkeiten reichen von gemeinsamen Spaziergängen zum Deutsch Üben, über Hausaufgabenhilfe per Video, dem Versand von Postkarten und Spielmaterialien bis zur Weitergabe von wichtigen Informationen zur derzeitigen Situation per Email, Telefon oder Messengerdienst, um nur einige zu nennen.
- Damit die ehrenamtlich Engagierten, welche eine Patenschaft übernommen haben, weiterhin Kontakt halten können, kann es sich empfehlen, Ihnen zuweilen auch Unterstützung bei technischen Fragen oder der Installation von Programmen (z.B. für Videochat) anzubieten.
- Derzeit sind viele Menschen bereit, sich ehrenamtlich zu engagieren. Dies kann auch eine Chance sein, neue Personengruppen für ein freiwilliges Engagement zu gewinnen,

die man sonst weniger gut erreicht. Viele online-„Corona-Helfer-Gruppen“ bieten die Möglichkeit, dort Inserate mit Ehrenamts-Gesuchen zu schalten.

- **Webinar-Reihe: Menschen stärken Menschen – Digital!**

Die Stiftung Bürgermut bietet im Rahmen des Patenschaftsprogramms „Menschen stärken Menschen“ regelmäßig Webinare an. In der neuesten [Webinarreihe](#) geht es darum, wie man trotz Kontaktverboten Gemeinschaft stärken und Freizeitaktivitäten anbieten kann. Die Webinare sind als Aufzeichnungen verfügbar:

- ✓ [Der Digitale Werkzeugkasten – Tools kennen und richtig anwenden](#)
- ✓ [#StayAtHome – Freizeitaktivitäten mit Videos und Live Streams nach Hause bringen](#)
- ✓ [Community Building trotz physischer Distanz](#)
- ✓ [Workshops online erfolgreich gestalten](#)

- **Informationen der Bundesländer zum Ehrenamt in Zeiten von Corona**

Auf der [Internetseite des Bundesministeriums des Innern, Bau und Heimat](#) finden sich, sortiert nach Bundesländern, Informationen zu bürgerschaftlichem Engagement in Zeiten von Corona.

- Damit beim Ehrenamt niemand zu Schaden kommt oder sich selbst infiziert, hat das Fachgebiet Arbeitssicherheit der Universität Wuppertal im Rahmen des BMBF-Projektes WuKAS (Wissens- und Kompetenzvermittlung im Arbeits- und Gesundheitsschutz bei Spontanhelfern) [Handlungshilfen für Organisationen, Spontanhelfende und Einkaufshelfer](#) entwickelt.

- **E-Learning: Hygiene- und Desinfektionsschulung**

Das Deutsche Rote Kreuz (Landesverband Sachsen) bietet eine [Online Hygiene- und Desinfektionsschulung](#) an. Der Kurs richtet sich an freie und ungebundene Helfer\_innen. In einem ca. 30-minütigem Onlinekurs lernen Sie grundlegende Regeln für den Umgang bei Infektionsgefahren. Nach einem erfolgreichen Test erhalten Sie am Ende darüber ein Zertifikat. Diesen Kurs können Sie auch bequem mit dem Smartphone machen.

- Weitere Ideen, wie sie Ehrenamtliche einbeziehen können, finden Sie thematisch sortiert unter den jeweiligen Überschriften in der Kategorie „Was muss ich beachten wenn...“

### ... Sprachkurse ausfallen und Klient\_innen Angebote zum Deutschlernen suchen?

- Die [Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch](#) im IQ Netzwerk stellt unter dem Stichwort Corona und E-Learning Informationen zu [digitalen Lehr- und Lerntechniken](#) zur Verfügung.
- [Im Portal der Bundesregierung für Fachkräfte aus dem Ausland](#) findet man Tipps und Links zum Thema Deutsch lernen.

- [Auf der Webseite des Goethe-Instituts](#) findet man digitale, kostenlose Bildungsprogramme, die es auch von zu Hause aus ermöglichen, Deutsch zu lernen oder sich fortzubilden. [Hier](#) findet man spezielle Online-Übungen zur Kommunikation im Beruf.
- Auch die Deutsche Welle bietet Deutschkurse an: [„Deutsch zum Mitnehmen“](#) oder [„Deutsch in der Arbeit“](#).
- Des Weiteren gibt es die B1- und B2-Deutschkurse [„Beruf für Fortgeschrittene“](#) von den Volkshochschulen.

### **Gute Beispiele**

- **Virtuelles Sprachcafé in Düsseldorf**  
In Düsseldorf wird das dortige Sprachcafé nun virtuell fortgeführt. Dazu wurde ein Link verschickt, über den ohne weitere Software dem Videochat zum Sprachcafé beigetreten werden kann. So kann das Sprachcafé zur gewohnten Zeit weiter stattfinden und erreicht jetzt auch Interessierte über den Stadtteil hinaus.
- **Social Media Gruppen und Videochats, um Deutsch zu lernen in Oschersleben**  
Im Projekt des Malteser Hilfsdienstes in Oschersleben wurde über Social Media eine Gruppe eingerichtet, um miteinander zu sprechen, Videos zu schauen oder Grammatik zu üben. Perspektivisch soll dies auf Zweier-Chats und Video-Chats ausgeweitet werden.
- **Ehrenamtliche virtuelle Nachhilfe über Videotelefon in Erfurt**  
Im Projekt der Caritas in Erfurt stellen Ehrenamtliche über das Videotelefonie-Programm BLIZZ Zeiten für individuelle Nachhilfe zur Verfügung.
- **„Walk and Talk“**  
Das gemeinsame Üben der deutschen Sprachen kann man auch gut bei einem gemeinsamen Spaziergang im Freien unter Einhaltung der Abstandsregeln und Hygieneregeln (Mundschutz) durchführen.
- **Versand von Arbeitsmaterialien**  
Zum Teil versenden ehrenamtliche Deutschlehrer\_innen Arbeitsmaterialien, mit denen gelernt werden kann.

### **...Kinder sinnvolle Beschäftigung benötigen?**

Geflüchtete Familien leben in den Unterkünften sehr beengt. Die Schließung von Schulen und Kitas wirft Kinder und Jugendliche noch mehr auf die Unterkunft zurück. Deshalb werden in einzelnen Caritasprojekten Spiel- und Beschäftigungsideen für Zuhause zusammengetragen und den Familien zur Verfügung gestellt.

- **Die „Tasche gegen Langeweile“ in Baden-Baden**  
Der Caritasverband Baden-Baden bat die freiwillig Engagierten, mit den Familien in Kontakt zu treten, die sie im Rahmen einer Patenschaft unterstützen. Sie sollten eruieren, welche Materialien die Familien benötigen, um die Kinder zu Hause sinnvoll beschäftigen zu können. Im Anschluss wurde eine Großbestellung von Materialien wie Knete, Stifte, Malbücher, Spielesammlungen aufgegeben werden, die dann in kleine Päckchen für die Familien gepackt und zur Abholung bereitgestellt wurden. Die Materialien wurden über Spenden finanziert. [Hier](#) ein Zeitungsartikel zur Aktion.
- **90 Spiele gegen Langeweile und für mehr Kreativität**  
Die Mitarbeitenden des Diözesan-Caritasverbandes Paderborn wurden gebeten, Spiele zu benennen, die möglichst allein oder in kleinen Gruppen gespielt werden können und die man ohne oder mit wenig Aufwand selbst herstellen und spielen kann. Die 90 Ideen sind in einem [pdf](#) zusammengefasst.
- In anderen Projekten wurden Pat(inn)en aufgerufen, ihren "Patenkindern" ein Malbuch, lustige Aufgaben, Basteltipps und -tricks oder Ausmalaktionen zuzusenden und ihnen Briefe zu schreiben, auf die die Kinder dann antworten können.
- Im Projekt des Malteser Hilfsdienstes in Oschersleben wird dazu aufgerufen, in der Dienstgeschäftsstelle Sachspenden wie fremdsprachige Bücher oder Gesellschaftsspiele abzugeben. Sie sollen den Alltag insbesondere von Familien in der Gemeinschaftsunterkunft erleichtern.
- Die Caritas in Gelsenkirchen bietet Beschäftigungsmöglichkeiten für Kinder mittels eines Instagram-Accounts an. Instagram: cvge\_kjf
- Der Caritasverband in Hechingen hat einen Malwettbewerb für Kinder in den Unterküften ins Leben gerufen.

### ...Kinder Hilfe im Homeschooling / bei den Hausaufgaben benötigen?

Grundsätzlich ist es sinnvoll, das Erstellen von zielgruppenspezifischen Unterstützungspaketen mit den beteiligten Akteur\_innen (Lehrer\_innen, Eltern, Beratende, Ehrenamtliche,...) abzustimmen. Sofern möglich, sollte insbesondere eine Abstimmung der Unterstützung mit den zuständigen Lehrer\_innen, die die Arbeitspakete für Schüler\_innen zusammenstellen, versenden und begutachten, erfolgen.

- **Online Lernhilfe per Messenger**  
Im Lernhilfeprojekt "Du kannst das!" der Caritas in Wetzlar wird ehrenamtlich Lernhilfe per Messenger in Präsenzzeit für Kinder bereitgestellt. Einige Pat(inn)en unterstützen die Schüler(innen) beim Lernen und Erledigen der Hausaufgaben über Telefon oder Videotelefonie. Die Kinder und Jugendlichen senden die gestellten Aufgaben an ihre Pat(inn)en weiter und besprechen diese dann gemeinsam.

- **Projekt Corona School e.V.**

Um Eltern und Schüler\*innen während der Corona-Krise zu entlasten und für eine sichere wie zuverlässige Lernatmosphäre zu sorgen, vermittelt die [Corona School](#) den Kontakt zwischen Schüler\*innen und Studierenden für eine virtuelle Lernbetreuung.

### ... ich schwangere Frauen unterstützen will?

- Allgemeine (nicht zielgruppenspezifische) Informationen für Schwangere und Stillende finden sich auf der [Seite des BMFSFJ](#). Dort findet sich auch ein [FAQ](#) für die Gesundheitsrisiken speziell für schwangere Frauen und ihre Familien des German Board and College of Obstetrics and Gynecology. Ein [englischsprachiges FAQ](#) zum Thema Schwangerschaft und Corona bietet die WHO.
- **Erstlingspakete für bedürftige Frauen**  
Schwangere geflüchtete Frauen haben zum Teil eingeschränkte Möglichkeiten, die erforderliche Babyerstausrüstung zu besorgen. In der Schwangerenberatung des SkF in Bremen werden für schwangere geflüchtete Frauen, kurz vor der Entbindung, sogenannte Erstlingspakete (Handtuch, Spucktuch, Body, Strampler, Mütze, Spielzeug) zusammengestellt und an bedürftige Frauen vergeben.

**Herausgeber:**

Deutscher Caritasverband e.V.  
Referat Migration und Integration  
Karlstraße 40  
79104 Freiburg  
Telefon: 0761 200-374  
[migration.integration@caritas.de](mailto:migration.integration@caritas.de)