

**Hinweise und Empfehlungen – gedacht zur Unterstützung von Mediator\_innen, die in Kontexten mit Geflüchteten als Mediator\_in aktiv werden wollen**

Die Unterscheidung zwischen Erstaufnahme und Gemeinschaftsunterkunft, und hier auch nochmal zwischen großen und kleineren Einheiten, erscheint uns zwingend notwendig, weil sich Anforderungen, Prozesse und Strukturen z.T. stark unterscheiden und Geflüchtete einen anderen Zugang zu ihren eigenen Ressourcen haben – mit anderen Worten: in den Gemeinschaftsunterkünften haben sie schon mehrere Wochen Zeit gehabt, ein wenig anzukommen und aus dem unmittelbaren „Flucht- und Überlebensmodus“ auszusteigen. Auch die oft deutlich besseren Unterbringungsverhältnisse in den GU unterstützen das Freisetzen neuer Energien.

Vorab etwas zu den Konflikten in EAEs und GUs, so wie wir sie bislang erfahren haben:

**Konflikte unter Geflüchteten**

Konflikte in beiden Settings zwischen Geflüchteten sind i.d.R. Ressourcenkonflikte, Konflikte um Aspekte der Grundversorgung und Basisbedürfnisse. Zudem können diese z.T. mit kulturell unterschiedlichen Gewohnheiten oder religiösen Vorgaben zu tun haben: welches Essen in welchen Topf, Kühlschrank, etc. welches Essengeruch wann wo, die Art der Toilettenbenutzung, Umgang mit Lärm, Umgang mit Raum;

oder/und Konflikte, die resultieren aus „angespannten“ Nerven, z.B. bei vielen Syrern: Sorgen um die zurückgebliebene Familie (die nicht selten enden in Nervenzusammenbrüchen oder Herzinfällen) und zähes Ringen um einen Termin in der jeweiligen deutschen Botschaft) oder bei anderen die Angst vor Rückführung (Dublin) oder Abschiebung.

Dieser Kontext sollte den Mediator\_innen klar sein. Dafür sollte er/sie ein Gefühl haben oder entwickeln.

**Konflikte zwischen Geflüchteten und ehrenamtlichen Unterstützenden**

Konflikte, in die Ehrenamtliche verstrickt sind, haben häufig mit Grenzverletzungen, auch unachtsamen Verhalten sich selbst und den eigenen Grenzen gegenüber zu tun ⇒ Überforderung, Ärger und Frust, wenn es dann nicht so läuft, wie gedacht.

Weitere Aspekte sind Unerfahrenheit im Umgang mit einer Situation, in der Unterstützung zur Selbständigkeit wichtig ist; fehlende soziale und interkulturelle Kompetenz und daraus resultierend kein Begegnen auf Augenhöhe und kein Respektieren der Grenzen der anderen.

Diese führen nicht selten zu Konflikten zwischen Geflüchteten und ehrenamtlichen Unterstützenden oder bei den ehrenamtlichen Unterstützenden untereinander. Hier fehlt es auch häufig an der Praxis der gegenseitigen Wertschätzung und des „Feierns“ von Erfolgen.

Auch dieser Kontext sollte den Mediator\_innen klar sein.

In einem Setting in Erstaufnahmeeinrichtungen	In einem Setting in Gemeinschaftsunterkünften
<p>a) <u>An Mediator_innen:</u>            Aspekte, die wichtig erscheinen und zu denen sich Mediator_innen, die als solche im Kontext Geflüchteter aktiv werden wollen, selbst prüfen können</p>	
<p>Biographisches:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charakter von persönlichen Diversity-Aspekten: im Einzelfall sollten diese sorgsam beachtet werden, also Bewusstsein und Reflexion über die eigene Rolle, Selbstverständnis, Relevanz für den Kontext, in dem wir aktiv werden wollen.</li> <li>• Das Alter spielt häufig eine große Rolle. Wir haben es oft mit Menschen aus einer Herkunftskultur zu tun, in der Respekt eng mit Alter verbunden ist als bei uns.</li> <li>• Je nach Konfliktszenarium und –parteien spielt das Geschlecht der M. eine große Rolle.</li> </ul>	
<p>Unterstützende Kompetenzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allgemein: interkulturelle Kompetenz / Kultur- und Gendersensibilität und Erfahrung;</li> <li>- Wissen über Herkunftskulturen und kulturell bedingt anderes Konflikt(-lösungs)verhalten;</li> <li>- etwas Erfahrung in der Arbeit mit verschiedenen Sprachen bzw. mit Dolmetscher_innen/Sprachmittler_innen ist sinnvoll hinsichtlich Chancen und Fallen, auch hinsichtlich der Tatsache, dass Sprachmittler_innen i.d.R. nicht spezifisch geschult sind und eigene Interpretationen beim Übersetzen nicht die Ausnahme sind;</li> <li>- Bewußtsein über u.U. hohe Angst vor Abschiebung/vor Autoritäten/etc. vor dem Hintergrund neg. Erfahrungen im Herkunftsland, auf der Flucht und in D ⇒ erhöhte Schwierigkeiten und Notwendigkeit, eine gewisse Vertrauensbasis zu schaffen;</li> <li>- Als M. haben wir i.d.R. keinerlei Kompetenzen, mit traumatisierten Menschen „an ihren Traumata“ zu arbeiten. Es genügt nicht, sozial kompetent und sensibel zu sein, oder GfK-versiert. Wir sollten dies immer Fachleuten überlassen. Das heißt aber nicht, dass wir nicht mit Menschen arbeiten könnten, die traumatisiert sind – wir sollten nur nicht denken, wir könnten ihre Traumata „bearbeiten“. Grundsätzlich notwendig erscheint in jedem Fall ein sensibler Umgang mit Geflüchteten und das Wissen darum, dass ein großer Teil von ihnen Traumatisierendes erlebt hat. Das Wichtigste hier ist eine grundsätzliche Anerkennung des z.T. unermesslichen Leids, durch das viele gegangen sind und das Wissen um die Tatsache, dass es nicht um individuelle Pathologisierung geht. Ein wenig theoretisches Wissen über v.a. Kriegstraumata ist sicherlich unterstützend.</li> </ul> <p>Hilfreiche Literatur: Interview mit David Becker an, dessen Ansatz wegen seiner eigenen langjährigen Erfahrungen u.a. in Chile und Anerkennung der Relevanz des sozio-politischen Kontexts sehr hilfreich ist: <a href="http://www.userpage.fu-berlin.de/wolfseif/verwaltet-entrechtet-abgestempelt/texte/becker_trauma.pdf">http://www.userpage.fu-berlin.de/wolfseif/verwaltet-entrechtet-abgestempelt/texte/becker_trauma.pdf</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bewusstsein über Macht in der Mediation: welche Machtunterschiede gibt es zwischen den Mediant_innen sowie zwischen Mediator_in und Mediant_innen? Welche Privilegien und Wertungen sind im Raum?</li> </ul>	

In einem Setting in Erstaufnahmeeinrichtungen	In einem Setting in Gemeinschaftsunterkünften
<p>Sonstiges:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fähigkeit und Bereitschaft, kurzfristig einsatzklar zu sein.</li> <li>- Da es vermutlich mehr um Gruppenkonflikte gehen wird, ist ein M-Team wichtig mit MediatorInnen, die Erfahrung im Arbeiten mit Gruppen, u.U. auch größeren Gruppen haben.</li> <li>- Hilfreich kann sein zu schauen, inwieweit positiv wirkende andere Geflüchtete mit „Leaderqualitäten“ eine wichtige Rolle übernehmen können. Wie können diese gefunden und gewonnen werden?</li> <li>- Dabei sind auch Erfahrungen zur Mediation mit RepräsentantInnen / SprecherInnen von Gruppen hilfreich.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extrem wichtig ist das Schaffen eines gewissen Vertrauensverhältnisses und Türen öffnend ist dabei ein explizites, authentisches Verständnis für die jeweilige Situation hier in D und in der GU und Anerkennen der großen Herausforderungen dieser extrem schwierigen Situation.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- M. sollten Erfahrung haben im Umgang mit Aggression – Arbeiten in stark angespannten Situationen bzw. Menschen, die „am Limit“ stehen.</li> </ul>	
<p>Förderlich kann sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erfahrungen im sozialen ehrenamtlichen Umfeld; eigene interkulturelle Biographie (sozio-kultureller Hintergrund könnte für die verbandsinterne Erfassung benannt werden, falls Auftraggeber_in gezielt sucht);</li> <li>- politisch, sozial, kulturell aktiv</li> </ul>	
<p><b>b) <u>An die Prozesse:</u></b>          Wie mit wem entscheiden, wer am Prozess teilnimmt? Wer definiert die Notwendigkeit einer Intervention? Wie reingehen? Was beim Erstkontakt beachten? Was bei der Teamzusammensetzung beachten? Größe eines Teams? Sprache/n?</p>	
<p><u>Auftragsklärung:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Leistungen des/r Auftraggeber_in klären: z.B. Räume, Wahrung der Vertraulichkeit (gegenüber der Öffentlichkeit), ggf. Dolmetscher_innen. Vielleicht muss irgendwann im Verfahren fachliches Wissen bereit stehen</li> <li>- In der Auftrags- und Rollenklarheit ist eine bewusste Differenzierung zwischen Deeskalation und Konfliktbearbeitung wichtig.</li> </ul>	
<p>Grundsätzlich bleibt die Frage spannend: macht es Sinn, dass Mediator_innen in diesem Kontext strukturell verursachte Konflikte überhaupt versuchen anzugehen?</p> <p>Wenn Mediator_innen eingesetzt werden, sollte diesen der strukturelle Kontext und die strukturellen Ursachen unbedingt klar sein.</p>	<p><u>Auftragserteilung</u> – wer entscheidet:</p> <p>Bei GUs muss im Einzelnen auf die spezifische „Gemengelage“ geschaut werden und es kommt auf die Konfliktparteien an:</p> <p>Bei Konflikten zwischen Geflüchteten: kann ein Auftrag den jeweiligen Verantwortlichen für die Sozialarbeit oder vom GU-Betreibenden</p>

In einem Setting in Erstaufnahmeeinrichtungen	In einem Setting in Gemeinschaftsunterkünften
<p>U.U. ist Beruhigung, Problembewusstsein bei der/dem Auftraggeber_in und punktuelle Lösungen (keine Konfliktklärung) ja schon ein Gewinn und in der Situation viel wert sein ist.</p> <p>Gleichzeitig ist es sicher wichtig, darauf hinzuwirken, dass sich Strukturen so verändern, dass es zu weniger Konflikten kommt. Das ist überall möglich. Alle sind jedoch mit Anderem beschäftigt (Hamster im Rad). Hier könnte der BM als Verband eine Rolle spielen. Also: Möglichkeiten der Advocacy-Arbeit z.B. in Kooperation mit anderen Bundes-Verbänden in diese Richtung könnten diskutiert werden. Und: theoretische, umsetzbare Empfehlungen aus unserer fachlichen Perspektive zur Konfliktvermeidung in EAE. Teil solcher Empfehlungen können ausreichend gute Gewaltschutzkonzepte insbesondere bezogen auf besonders vulnerable Gruppen in allen Unterbringungsformen sein (Stichwort: anstehende Ratifikation der Istanbul Konvention des Europarates (2011) durch D.; zudem: Anpassung von Unterbringungsstandards, Vernetzung und Beschwerdemanagement).</p> <p>Ein <u>M.Auftrag</u> in diesem Kontext sollte von der EAE-Leitung kommen.</p>	<p>ergehen. Wünschenswert ist hier grundsätzlich im Sinne der Selbstermächtigung der Geflüchteten die Unterstützung des Aufbaus von Strukturen wie gemischtgeschlechtlichen Räten/ Ombudmänner und -frauen o.ä., die auch in Konfliktsituationen eine wichtige Rolle übernehmen können. Gibt es sie, können sie u.U. von Mediator_innen in gegenseitiger Abstimmung unterstützt werden.</p> <p>Bei Konflikten zwischen Mitgliedern von Ehrenamtlichengruppen und Geflüchteten können die Institutionen, die mit der „Begleitung der Ehrenamtlichen“ betraut sind zusammen mit den für die Sozialarbeit Zuständigen den Auftrag erteilen.</p> <p>Bei Konflikten zwischen Ehrenamtlichen können es die begleitenden Institutionen sein.</p> <p>Bei Konflikten zwischen Geflüchteten und Nachbarschaften oder zwischen einzelnen Nachbarschaften kommen der Magistrat/Bürgermeister_in /die Kommunalverwaltung in Frage, aber auch Institutionen, die maßgeblich Verantwortlichkeiten für die GU haben.</p>
<p><u>Im Prozess/ Methodisches:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hilfreich kann sein zu schauen, inwieweit positiv wirkende andere Geflüchtete mit „Leaderqualitäten“ eine wichtige Rolle übernehmen können. Wie können diese gefunden und gewonnen werden? Gibt es sogar existierende Strukturen unter den Geflüchteten, die genutzt werden können?</li> <li>- Shuttle-M., also entzerrende Einstiege, getrennte Gespräche mit den einzelnen Konfliktparteien; dabei schauen nach positiven „Leader-Persönlichkeiten“.</li> <li>- Bei Gruppenkonflikten mit Repräsentant_innen:sauberer Umgang mit dem Verhältnis der beiden Ebenen "Gruppe" und "Sprecher_in": Ist der/die Sprecher_in durch die Gruppe legitimiert? /Entscheidungsprozesse effizient und transparent machen / Unterstützung für Sprecher_innen im Fall von Loyalitätskonflikten mit der eigenen Bezugsgruppe</li> </ul>	

In einem Setting in Erstaufnahmeeinrichtungen	In einem Setting in Gemeinschaftsunterkünften
<p>c) <u>an Strukturen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bzgl. Mandat und der Transparenz bzgl. des Mandats, AuftraggeberInnen</li> <li>• ÜbersetzerInnen, etc.</li> </ul>	
<p>- Mandat der Mediator_innen sollte vorab an die Konfliktparteien ebenso wie das Sicherheitspersonal, wo vorhanden, von der Leitung klar kommuniziert werden.</p>	
<p>- Notwendig ist auch, sich zu Beginn der Mediation den Auftrag der Konfliktparteien abzuholen. Dabei erscheint uns das Vertrauen in die Person, die lauterer Absichten und die Allparteilichkeit der Mediator_innen zentral</p>	
<p>- Die Übersetzenden haben eine enorm wichtige Rolle – mit ihnen steht und fällt der Erfolg eines mediativen Prozesses.        Möglichst mit erfahrenen, geschulten Übersetzenden arbeiten, die sich bereits bewährt haben; Wichtig wäre eine Grundausbildung der Dolmetscher_innen/Sprachmittler_innen in Kommunikation und Interkulturalität, Arbeit im Team und bei letzteren Bewusstsein für und Verpflichten auf ein Verzichten auf eigene Interpretationen und Modifikationen, ein häufig auftretendes Problem, das insbes. In Asylverfahren zu großen Folgeprobleme führt.</p>	
<p>- Wichtig kann sein, weitere relevante Akteur_innen (z.B. Ausländerbeiräte, Ortsbeiräte oder private Träger) über das Verfahren zu informieren.</p> <p>- „Schirmherrschaft“ aus der Politik (Kommune) wäre klasse. Stichwort, es wird getragen von ganz oben.</p>	