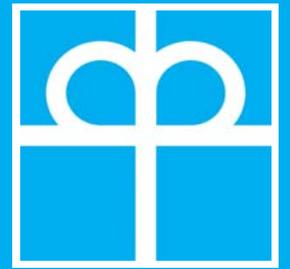


# JAHRESBERICHT

# 2016



Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein



**Diakonie. Gut beraten**

© 2017 • Hamburg

Auflage: 750

*Herausgeber:*

Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein • Kieler Str. 103 • 22769 Hamburg

*Verantwortlich:*

Öffentlichkeitsarbeit des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein • Maren von der Heyde • Gaby Rahn • Cornelia Strauß

*Satz und Gestaltung:*

Öffentlichkeitsarbeit des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein • Gaby Rahn

*Druck:*

[kirchendruckportal.de](http://kirchendruckportal.de)

*Abbildungsrechte:*

Soweit nicht anders vermerkt liegen alle Rechte bei den Einrichtungen des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein.

Alle Rechte zu weiteren Veröffentlichungen - auch auszugsweise - liegen beim Diakonischen Werk Hamburg-West/Südholstein.

## Liebe Leserinnen und liebe Leser,

in diesem Jahr haben wir uns ein wenig mehr Zeit gelassen, um den Jahresbericht „reifen“ zu lassen und die Zahlen des letzten Jahres schon besser einschätzen zu können. Nun liegt der neue Jahresbericht des Diakonischen Werkes Hamburg-West/Südholstein vor!

Ausgangspunkt aller Beiträge unserer Kolleginnen und Kollegen aus dem Diakonischen Werk in diesem Jahr ist die Kampagne „Diakonie. Gut Beraten“. Wir haben sie im Jahr zuvor mit dem „Schreibtischler“ Stefan Moes entwickelt. Sie hat uns und ihn im vergangenen Jahr kontinuierlich begleitet. Sie soll weitergehen. Der kurze Spot<sup>1</sup> dazu war im Jahr 2016 in den Hamburger U-Bahnen zu sehen. Im Jahr 2017 hoffen wir, dass er zum Beispiel in den Bussen des Kreises Pinneberg zu sehen sein wird.

Die politische Debatte der vergangenen Jahre war - gerade in Bezug auf Jugendhilfe, Beratung und soziale Arbeit - häufig genug nur von steigenden Kosten geprägt. So wichtig der verantwortliche Umgang mit den Ressourcen ist: Wir wollen das Augenmerk auf die Qualität der Arbeit und die fachliche Debatte lenken, die wir - auch mit den kommunalen Verwaltungen - über die Arbeit führen. Trotz des Kostendrucks, der uns als (Leistungs-)Träger und Anbieter der Arbeit mit den kommunalen Vertretern als Kostenträgern verbindet: Wir müssen darüber reden, wie die gute Arbeit in der Beratung und in der sozialen Arbeit auch in Zukunft gewährleistet werden kann.

Der Wandel zur Einwanderungsgesellschaft, die wachsende Vertiefung der gesellschaftlichen Spaltung, die noch lange nicht erreichte Inklusion/Teilhabe aller Menschen in der Gesellschaft: Die Herausforderungen sind unverändert hoch. Wir brauchen das Vertrauen der Gesellschaft in unsere Arbeit und gute Leute. Der Fachkräftemangel macht sich bemerkbar. Gute Leute brauchen eine angemessene Bezahlung. Wir stehen also vor einem Dilemma: Darum stellen sich einige von ihnen in der Kampagne vor.

Sie zeigen, dass wir beste Arbeit liefern und kontinuierlich an der weiteren Entwicklung der Beratung arbeiten. Wir sind davon überzeugt, dass sie einen wesentlichen Beitrag dazu gibt, dass die Würde und die Gleichheit aller bei uns wirklich und wahr wird. Daher braucht es einen gesellschaftlichen Konsens darüber, dass diese Arbeit kostbar sein muss und nicht billig zu haben ist.

Wir wünschen Ihnen viele gute Einblicke und auch ein wenig Freude am Lesen!

*M. von der Heyde* *Andrea Makies*

Maren von der Heyde

Andrea Makies



Maren von der Heyde (links), Diakoniepastorin/  
Geschäftsführerin und Andrea Makies, Kaufm.  
Geschäftsführerin

### Geschäftsstelle

Kieler Str. 103 • 22769 Hamburg  
Tel. 0 40 / 58 95 01 00 • Fax 0 40 / 58 95 01 99

info@diakonie-hhsh.de  
www.diakonie-hhsh.de

### Diakoniepastorin • Geschäftsführerin

Maren von der Heyde  
Tel. 0 40 / 58 95 01 10  
maren.vonderheyde@diakonie-hhsh.de

### Kaufmännische Geschäftsführerin

Andrea Makies  
Tel. 0 40 / 58 95 01 20  
andrea.makies@diakonie-hhsh.de

### Sekretariat

Annette Fey  
Tel. 0 40 / 58 95 01 00  
annette.fey@diakonie-hhsh.de

### Assistenz der kaufm. Geschäftsführerin

Stefan Weyers  
Tel. 0 40 / 58 95 01 40  
stefan.weyers@diakonie-hhsh.de

### Personalreferentin

Sonja Niewöhner  
Tel. 0 40 / 58 95 01 11  
sonja.niewoehner@diakonie-hhsh.de

### Gebäudemanagement • KFZ •

### Versicherungen

Birgit Thern  
Tel. 0 40 / 58 95 01 13  
birgit.thern@diakonie-hhsh.de

### Qualitätsmanagement • EDV/Technik • Öffentlichkeitsarbeit • Arbeitssicherheit

Gaby Rahn  
Tel. 0 40 / 58 95 01 02  
gaby.rahn@diakonie-hhsh.de

### Projektsteuerung

Magdalena Wiesler  
Tel. 0 40 / 58 95 01 50  
magdalena.wiesler@diakonie-hhsh.de

### Pressearbeit

Cornelia Strauß  
Tel. 0 40 / 58 95 02 23  
cornelia.strauss@kirchenkreis-hhsh.de

1 Siehe [www.diakonie-gut-beraten.de](http://www.diakonie-gut-beraten.de)

# Inhalt

## Geschäftsführung

Hineni: Hier bin ich. Gut beraten? .....	06
Blitzlichter 2016 .....	08
Hier sind wir. Gut beraten(d)! .....	10
Wie wir „gute Beratung“ finanzieren, ... ..	14
Zahlen, Daten, Fakten .....	15
Aufbau - Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein .....	17

## Beratung/Therapie

### Diakonieverein Vormundschaften und Betreuungen e. V.

„Gut beraten“ .....	20
---------------------	----

### Erziehungs-, Familien- und Lebensberatung Pinneberg

<i>Gut Beraten heißt: Gemeinsam neue Ideen entwickeln</i> .....	22
---	----

### Ev. Beratungsstelle für Familien in Norderstedt - Sicher im Leben

<i>Das Beratungsziel: Sich „Sicher im Leben“ fühlen!</i> .....	26
--	----

#### Männersache

<i>Eine Beratungsstelle für Männer</i> .....	29
--	----

### fluchtpunkt - Kirchliche Hilfsstelle für Flüchtlinge

<i>Zur qualifizierten Beratung gehört auch die eigene Haltung</i> .....	30
---	----

### Frauenhaus Norderstedt

„Gut beraten“ im Kinder- und Mütterbereich des Frauenhauses .....	32
---	----

### Insolvenz- und Schuldnerberatung

„Diakonie. Gut beraten.“ .....	34
--------------------------------	----

### Lukas Suchthilfezentrum Hamburg-West

<i>Gut beraten im Lukas Suchthilfezentrum Hamburg-West</i> .....	36
--	----

### Suchtberatung Pinneberg

<i>Beratung in der Mitte der Gesellschaft</i> .....	40
---	----

### Therapeutischer Hof Toppenstedt

<i>Therapie braucht qualifizierte Fachkräfte!</i> .....	42
---	----

## Existenzsicherung/Soziale Teilhabe

### Bürgerhaus Bornheide im Osdorfer Born

<i>Bürgerhaus Bornheide - Gut Beraten</i> .....	46
---	----

### Diakonieverein Migration e. V.

<i>Beratung und Begleitung</i> .....	48
--------------------------------------	----

### Die Werkstatt • Haus Roseneck

<i>Diakonie: Gut Beraten</i> .....	52
------------------------------------	----

### Flüchtlings- und Migrationsarbeit

<i>Fürchtet Euch oder ein langanhaltender Winter der Restriktionen.</i> .....	56
---	----

#### Betreuung in der Notunterkunft

<i>Gut beraten sein ...</i> .....	62
-----------------------------------	----

<b>Obdachlosentagesstätte MAhL ZEIT</b>	
<i>20 Jahre MAhL ZEIT in Altona</i> .....	64
<b>Pino Café</b>	
<i>pino cafe - stark für andere</i> .....	66
<b>Soziale Wohnraumhilfe und Beratungsstelle für Wohnungslose</b>	
<i>Gut beraten</i> .....	68
<b>Stadtteildiakonie Niendorf • Begegnungsstätte Niendorf • Stadtteildiakonie Pauluskirche Altona</b>	
<i>Begegnungsstätte • Sozialberatung • Notwohnung</i> .....	70
<b>Stadtteildiakonie Sülldorf/Iserbrook</b>	
<i>Die Beraterin als Coach • Ökumenisches Erlebnis</i> .....	74
<b>Tagesaufenthaltsstätte • Beratungsstelle für Wohnungslose • Wohnen und Arbeit</b>	
<i>Unser täglich' Brot</i> .....	78

## Fördern/Beraten/Betreuen

### Frühförderung

#### Frühförderung Norderstedt

<i>Gut beraten</i> .....	84
--------------------------	----

#### Zentrum für interdisziplinäre Frühförderung Hamburg

<i>Frühförderung - Unterstützung, Beratung und Begleitung</i> .....	86
---	----

### Kindertagesstätte

#### Das Bunte Haus - Kindertagesstätte für Integration

<i>„Gut Beraten“</i> .....	88
----------------------------	----

#### Integrative Kindertagesstätte Unter der Eiche • Familienzentrum Garstedt

<i>Starke Eltern = starke Kinder</i> .....	90
--	----

## Pflegediakonie

Die Pflegediakonie .....	96
--------------------------	----



Maren von der Heyde  
Diakoniepastorin • Geschäftsführerin

## Hineni: Hier bin ich. Gut beraten?

Am 7. November 2016 starb Leonhard Cohen und damit eine Stimme, die Menschen rund um die Erde mit Jugenderinnerungen verbindet.

Zu meinem Erstaunen gehöre ich auch dazu, obwohl ich seine Lieder in den frühen Siebzigern gar nicht selber aufgelegt habe. Die Lieder und diese Stimme waren mir damals zu melancholisch und vermutlich auch zu poetisch.

Ich hatte noch nicht viel für Gedichte übrig. Aber ich hatte eine Freundin, die ihre Tage mit dieser Stimme von der Platte verbrachte und kaum dazu zu bewegen war, etwas anderes zu tun oder zu hören. Sie schien mir in der Musik und in den Texten zu versinken.

Vielleicht war ich eifersüchtig. Vielleicht hat mich diese Sogwirkung irritiert und dazu geführt, dass ich mich nicht länger mit dem Sänger beschäftigte. Trotz allem ist etwas hängen geblieben.

Die Erinnerung kam, als nach seinem Tod auf allen Kanälen der Titelsong seines letztes Albums „You want it darker“ mit dem biblischen Zitat „Hineni, Hineni“ zu sehen und zu hören war.

„Hier bin ich. Ich bin bereit, o Herr“. Das ist der wohl mächtigste Ausdruck, den die biblische, hebräische Sprache für die Bereitschaft kennt, eine Aufgabe mit Hingabe zu übernehmen: Es meint nicht: „Ich tu mein Bestes.“ Oder: „Wir werden uns kümmern.“ Es ist „Hineni!“ Ich bin hier, jetzt, mit Leib und Seele da, um die Aufgabe zu erfüllen. Ich bin wirklich ganz da.

Der Satz, im Hebräischen nur ein Wort, kommt mehrfach in der Bibel vor: Als Mose in der Wüste Spuren Gottes suchte, und eine Stimme aus dem brennenden Busch nach ihm ruft, sagt er: „Hineni!“ Josef sagt ihn, als er von seinem Vater beauftragt wird, seinen älteren Brüdern auf der Suche nach

einem besseren Auskommen in die Fremde zu folgen, obwohl ihm dabei nichts Gutes bevorstand.

Als Gott Abraham prüfen will und ihn auffordert, seinen geliebten Sohn Isaak zu opfern und ihn mit seinem Namen anspricht, sagt auch der: „Hineni“, obwohl ihm nach menschlichem Ermessen sicher nicht dazu zumute war, gerade dann zu antworten.

Auf dem Berg Moriah angekommen, spricht der Sohn Isaak seinen Vater an. Auch diesmal sagt Abraham: „Hineni, ich bin hier, mein Sohn.“ Als Abraham seine Hand hebt und das Messer nimmt, um seinen Sohn zu töten, ruft ein Engel Gottes ihn bei seinem Namen und gebietet Einhalt. Wieder hört er und sagt: „Hineni, hier bin ich.“

Die Geschichte ist an Dramatik und Verdichtung kaum zu übertreffen. Hätte Abraham sich beim letzten Mal nicht den Engeln und vorher nicht dem Sohn zugewandt, dann hätte sich eine der vielen unzähligen und furchtbaren Geschichten eines einsamen und falschen Gehorsams mit gewalttätigen Folgen ereignet.

Es kam anders: Indem Abraham aufmerksam blieb, vielleicht auch bis zum Ende an eine Wendung glaubte, konnte sie sich ins Gegenteil verkehren. Religionsgeschichtlich gesehen ist sie eine der ältesten überlieferten Geschichten davon, dass Gott - anders als die Götter der Umwelt - von uns eben gerade keine Menschenopfer verlangt. Im Gegenteil: Unsere Aufgabe ist es, immer alles dafür zu tun und darauf zu hoffen, dass der Gewalt Einhalt geboten werden kann.

Mit dem „Hineni“ leuchtet eine Dimension des Glaubens auf, die Gott als einen begreift, der redet und sich ansprechen lässt.

Damit zu rechnen bedeutet für Juden wie für Christen davon, auszugehen, dass wir immer und auch im täglichen Leben damit rechnen können, angesprochen zu werden. Sich offen halten, ständig mit einer guten Wendung rechnen, heißt auch, dass der Dialog nicht unterbrochen ist, wenn Gott schweigt: Keiner wird vergessen, es sei denn, wir selber töten die Flamme des Lebens, wie L. Cohen in dem Lied singt.

Für mich beschreibt das eine Grundhaltung, die - nicht nur dort, aber auch - in der diakonischen Arbeit zu finden ist. Auch wir geben niemanden verloren und rechnen jederzeit mit der Veränderung.

Momente des Da-Seins, Zuhörens, sich Öffnens und der Bereitschaft gedanklich mitzugehen, neue Perspektiven aufscheinen zu lassen, sie manchmal auch direkt aufzuzeigen, einfach präsent zu sein und ein deutliches Gegenüber zu bleiben und den Menschen vor Gottes Angesicht schließlich seinen und ihren Weg gehen zu lassen, ist ein wesentlicher Teil der Arbeit, die von den Kolleginnen und Kollegen getan wird. Solche Momente der Präsenz machen die Qualität der Arbeit aus.

Darauf macht die Kampagne aufmerksam, die eine Gruppe von Kolleginnen und Kollegen des Diakonischen Werkes Hamburg-West/Südholstein mit Frau Makies als kaufmännischer Geschäftsführerin für das Jahr 2016 vorbereitet hat.

Die Konferenz der Leitungskräfte im Diakonischen Werk hat sich die Kampagne schon im Sommer 2015 zu Eigen gemacht. Sie wird von Herrn Moes als Honorarmitarbeiter in enger Abstimmung mit uns umgesetzt.

Damit sollte ein deutlicher Akzent auf die Arbeit selber gesetzt werden. Wir wollen eine Debatte

über den Wert sozialer und beratender Arbeit anstoßen.

Denn nicht nur bei uns breitet sich manchmal Ratlosigkeit aus angesichts des schon seit mehr als zwanzig Jahren andauernden Trends zur weiteren Ökonomisierung der Sozialen Arbeit, der Kostensteuerung und der Fallzahlen, die erbracht und ständig neu verhandelt werden müssen.

Wohin soll die Entwicklung gehen? Die politische Debatte ist uns wichtig. Verhandlungen können auch Spaß machen. Aber zugleich wird deutlich, dass die Fixierung auf Zahlen auch den Blick vernebeln kann.

Dabei gerät der Wert der Beratenden und der inhaltlichen Arbeit auch manchmal aus dem Blick. Wer schon einmal Hilfe brauchte, weiß, ob der Beratende tatsächlich ganz für ihn oder sie da ist oder mit seinen bzw. ihren Gedanken schon woanders war. Gute Arbeit lässt sich nicht nebenbei und auch nicht immer mit dem Blick auf die Uhr machen.

Die Kampagne soll den Blick dafür wieder schärfen, wie wichtig es ist, Momente der Präsenz zu geben. Dadurch werden sich die Steuerungsmechanismen nicht wieder aushebeln lassen, die in den vergangenen Jahrzehnten entwickelt wurden. Wir gehen ja längst wie selbstverständlich damit um. Es könnte aber sein, dass sich über die Zahlen hinaus auch wieder ein Gefühl dafür einstellt, was gute Beratung ist: Ganz da sein und ein Gegenüber bleiben.

Auch wenn es nicht jedem zu jeder Zeit bewusst ist: Damit geschieht genau das, was L. Cohen in seinem Lied anstimmt, ein Dialog mit Gott und den Menschen. Diakonische Arbeit ist ein Teil davon.



Den Menschen nah.

# Blitzlichter 2016

*In diakonischer Trägerschaft:*

## Frühförderung Quickborn

Neuer Träger der Frühförderung Quickborn ist das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein.

In der neuen „Frühförderung Norderstedt - Außenstelle Quickborn“, arbeiten drei Frühförderinnen mit therapeutischen und heilpädagogischen Leistungen aus einer Hand, der sogenannten „Komplexleistung Frühförderung“ in Quickborn für Kinder mit einer Entwicklungsverzögerung.

Kurzfristig war die Arbeit des vorigen Trägers, der Johanniter, übernommen und die Frühförderung Quickborn ohne Unterbrechung weitergeführt worden.

Doch das notwendige Arbeitsmaterial fehlte noch. Die Freude der drei Frühförderinnen in Quickborn war groß, als BILD hilft e. V. „Ein Herz für Kinder“ einsprang und Fördermaterial für die therapeutische Arbeit mit Kindern spendete.



Die Frühförderinnen der Außenstelle Quickborn: Ruth Unkenholz, Christina Ebel, Verena Müller (v. l.) mit Fördermaterial von BILD HILFT



*Neuer Name:*

## Evangelische Beratungsstelle in Norderstedt

„Evangelische Beratungsstelle für Familien in Norderstedt - Sicher im Leben“ - so heißt seit 2016 die bisherige Erziehungs-, Ehe- und Lebensberatungsstelle in Norderstedt ([www.sicher-im-leben.de](http://www.sicher-im-leben.de)).

Die Beratungsstelle, eine der ältesten in der Stadt Norderstedt, hat ihre Aufgaben erweitert. Die traditionelle Erziehungsberatung, Lebensberatung und Beratung von Paaren in Beziehungskrisen wurde ergänzt durch die Beratung und Unterstützung für von sexualisierter Gewalt betroffene Kinder und Jugendliche und ihrer schützenden Bezugspersonen.

2015 kam die Beratungsstelle „Männersache“ für Männer in Norderstedt, Ochsenzoller Straße 85, hinzu.



*U-Bahn-Spot:*

## „Diakonie. Gut beraten.“

Mit dem Slogan „Diakonie. Gut beraten.“ startete das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein am 25. April 2016 eine Qualitätskampagne.

Mit einem 20-Sekunden-Spot im U-Bahn-Fernsehen der Hamburger Hochbahn AG beschrieb der Slogan in drei wöchentlichen Spots zwischen April und Dezember die Kernkompetenzen diakonischer Beratungsarbeit.

Entwickelt haben den Slogan Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Einrichtungen des Diakonischen Werkes Hamburg-West/Südholstein. „Wir sind überzeugt vom Wert unserer Arbeit. Aber Kürzungen im sozialen Bereich bei gleichzeitig

steigender Armut gefährden unseren Erfolg“ begründen sie ihr Engagement.

Parallel zum U-Bahn-Spot postet die Kampagne ihr Thema bei facebook, begleitet sie durch den Internet-Auftritt [www.diakonie-gut-beraten.de](http://www.diakonie-gut-beraten.de) und durch Diskussionsveranstaltungen.

*Neue Adresse:*

## Zentrum für interdisziplinäre Frühförderung Hamburg



Zentral am Tibarg in Hamburg-Niendorf hat jetzt das „Zentrum für interdisziplinäre Frühförderung Hamburg“ seinen neuen Standort.

Die bisherige „Frühförderung Hamburg“ ist damit wenige hundert Meter entfernt vom bisherigen Standort in größere Räume mit einem Fahrstuhl für Familien mit Kleinkindern umgezogen.

*Neue Adresse:*

Tibarg 40 in 22459 Hamburg  
Tel. 0 40 / 52 10 56 30

**Diakonie**  Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein

**Spenden Sie Diakonie\***  
Diakonie heißt Hilfe.

**5 €**



Café Pino Pinneberg: Eine warme Mahlzeit für einen Menschen mit geringem Einkommen. Die Kohlrouladen schmecken nach mehr. Im Café Pino in Pinneberg essen Menschen, die sich ein Restaurant nicht leisten können. Ob jung ob alt. Für fünf Euro bekommen sie hier sättigende Hausmannskost, ein Getränk, Kontakt und – wenn nötig – guten Rat.

Spenden Sie Normalität.

Hinweis für Sammler. Dies ist einer von fünf Spendenvorschlägen

*Online-Spenden:*

## Projekte für großen und kleinen Geldbeutel

Erfolge zeigt der erste Online-Spendenaufwurf zu vier Projekten in Einrichtungen des Diakonischen Werkes Hamburg-West/Südholstein.

Spenden von fünf, zehn bis 100 Euro helfen konkret Menschen in Hamburg, Toppenstedt, Pinneberg und Norderstedt.

„Spenden Sie Normalität“, heißt es hierzu im Sozial-Café Pino in Pinneberg. Für fünf Euro erhalten dort Menschen mit geringem Einkommen „einen Tag Normalität“ durch eine sättigende warme Hausmannskost, Kontakte und, wenn nötig, guten Rat.

„Diakonie heißt helfen“, so Diakoniepastorin Maren von der Heyde: „Helfen Sie uns zu helfen.“ Online-Spenden unter: [www.diakonie-hhsh.de/](http://www.diakonie-hhsh.de/) Spenden-Sie-Diakonie.

**Diakonie**  Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein

*Vortragsreihe:*

## Umgang mit traumatisierten Flüchtlingen

Viele geflüchtete Menschen sind durch Kriegserlebnisse traumatisiert. Damit haupt- und ehrenamtliche BegleiterInnen mit ihnen in der Betreuung angemessen umgehen können, veranstaltete die Geschäftsstelle des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein gemeinsam mit der „Evangelischen Beratungsstelle für Familien in Norderstedt - Sicher im Leben“ und dem Bürgerhaus Bornheide im Osdorfer Born Vorträge für Haupt- und Ehrenamtliche in der Flüchtlingsbetreuung in Norderstedt und Hamburg.

Die Traumapädagogin Anais Herrmann erklärte, wie Traumatisierungen die Ursache späterer Konflikte sein können.

Die Reihe wird am 14. März 2017 in Blankenese fortgesetzt: „Die Zeit heilt nicht alle Wunden - Kriegstraumata werden an nachfolgende Generationen weitergegeben“. Vortrag von Silvia Linz, Leiterin der diakonischen Einrichtung Therapeutischer Hof Toppenstedt; [www.blankenese.de/blankeneser.gespraech](http://www.blankenese.de/blankeneser.gespraech)

*Therapeutischer Hof Toppenstedt:*

## Erweiterung im Blick

Das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein führte 2016 Gespräche mit dem Kirchenkreisrat (KKR) und Evalmmo zur Planung eines Neubaus mit modernen Einzelzimmern auf dem Therapeutischen Hof Toppenstedt.



Der KKR hat im Grundsatz die Investition für einen Neubau befürwortet. Auf der Grundlage einer ersten Kostenschätzung und Bauplanung ist 2017 eine abschließende Entscheidung vorgesehen.

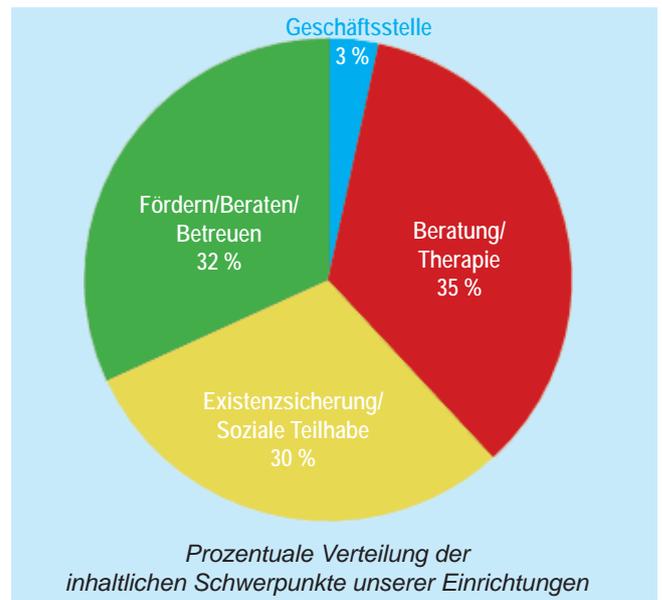
# Hier sind wir. Gut beraten(d)!

In der diakonischen Arbeit sind unsere Mitarbeitenden ihren Klienten ein Gegenüber. Sie sind für sie da. Sie bieten ihnen Momente der Präsenz.

Die Beratung hat immer inhaltliche Schwerpunkte wie Beratung und Therapie oder Existenzsicherung und soziale Teilhabe oder Fördern, Beraten und Betreuen. Sie wirken beidseitig als Türöffner: Sie ermöglichen uns den Kontakt zu den Klienten und ihnen den Kontakt zu uns.

Gut beraten bedeutet für uns gleichzeitig, unser Gegenüber immer als Ganzes zu betrachten.

Dafür ist es wichtig, dass unsere Mitarbeitenden vielfältige Expertise haben. Zudem müssen unsere Beratenden aus den verschiedenen Einrichtungen eng zusammenarbeiten und die Klienten gegebenenfalls auch an andere weiterleiten.



## Betriebliches Gesundheitsmanagement

### Gute Beratung

Gute Beratung - das fordert unseren Mitarbeitenden einiges ab. Um für andere da und „ganz Ohr“ zu sein, brauchen sie neben der entsprechenden Qualifikation ein Umfeld, in dem sie sich wohl fühlen, sich entfalten können und das sie unterstützt.

Für uns als Arbeitgeber Diakonie ist es darum wichtig, dass wir auch den „Blick nach innen richten“ und überprüfen, wie gut wir für gute Beratung aufgestellt sind.

Ende 2015 haben wir einen Prozess gestartet, der uns fortan begleitet. Es ist die regelmäßige Überprüfung von und die Ausrichtung auf Faktoren, die uns Kraft und Halt für eine gute Arbeit geben (Ressourcen), eine intensive Auseinandersetzung mit den Themen, die Kräfte zehren, und die Einleitung von Maßnahmen, um damit umzugehen: Das ist der Kern unseres Betrieblichen Gesundheitsmanagements.

Neben der Erfüllung der gesetzlichen Vorschriften zur Ermittlung physischer und psychischer Belastungen am Arbeitsplatz ist es uns wichtig,

alle Mitarbeitenden zu erreichen, sie zu beteiligen und unsere Arbeitsweisen und Instrumente daran auszurichten. Es ist Teil unserer Fürsorge als Arbeitgeber und ein Beitrag zu guter Beratung.

Was schon in 2014 vom Kirchenkreis Hamburg-West/Südholstein in Zusammenarbeit mit der Techniker Krankenkasse initiiert und finanziert wurde, steht mittlerweile in unserem Diakonischen Werk „auf eigenen Beinen“ und wird von uns gestemmt.

Ende 2015 haben wir mit den Führungskräften begonnen. Im April 2016 haben wir den Prozess auf die Mitarbeitenden ausgeweitet. Begleitet werden wir weiterhin von zwei externen Gesundheitsexperten.

### KFZA-Befragung

Zur anfänglichen Ermittlung, „wo wir stehen“, haben wir uns des sog. KFZA-Fragebogens (Kurzfragebogen zur Arbeitsanalyse) bedient, einem arbeitspsychologischen Verfahren zur Ermittlung von Ressourcen und Belastungen bei der Arbeit.

Unsere Ressourcen: sinnhafte Arbeit • Wertschätzung • Führung • Vielfalt • Weiterbildung • Teambuilding

In dieser Befragung wurden alle unsere fest angestellten Mitarbeitenden gefragt, wie sie sich bestimmte Arbeitssituationen vorstellen (Soll) und wie sie sie im Arbeitsalltag tatsächlich erleben (Ist).

Die Differenzen zwischen den jeweiligen IST- und SOLL-Situationen zeigten, welche Arbeitssituationen bereits als Ressourcen empfunden werden. Sie machten gleichzeitig den Wunsch der BefragungsteilnehmerInnen nach Veränderung bzw. Handlungsbedarf messbar und sichtbar.

## Gesundheitszirkel

Im nächsten Schritt hatten sich interessierte Mitarbeitende in sogenannten Gesundheitszirkeln zusammengefunden.

Dort tauschten sie sich in einem moderierten Rahmen über die von ihnen empfundenen Ressourcen aus, und sie entwickelten gemeinsam Ideen zur Verringerung von Belastungssituationen im Arbeitsalltag.

nicht aus, sind aber eher hilfreich für den Gesamtprozess.

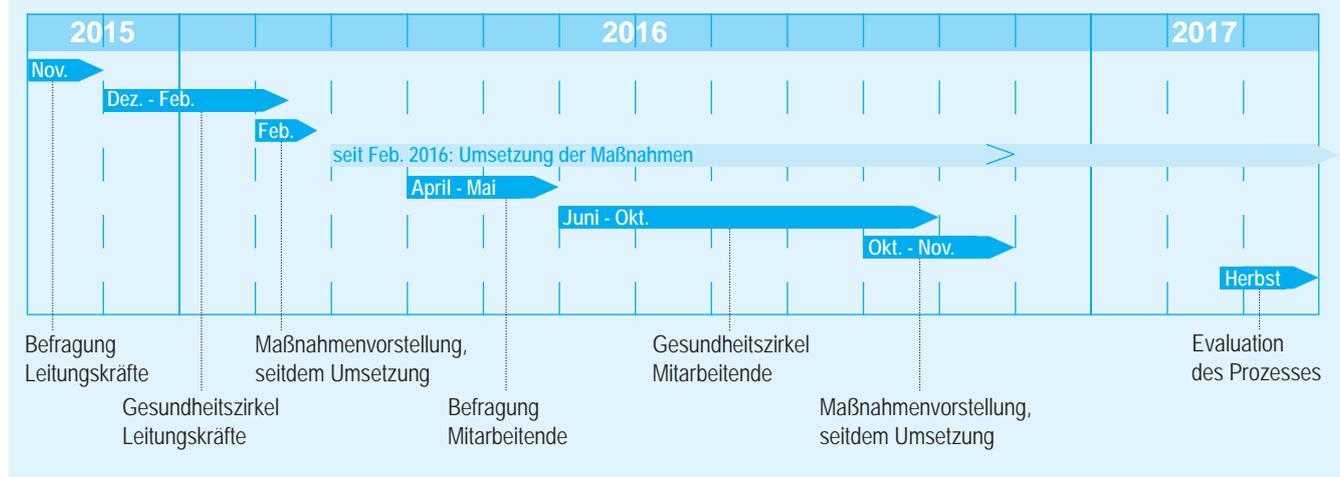
Einen Höhepunkt des bisherigen Prozesses bildete eine Veranstaltung Mitte November 2016, in der den Mitarbeitenden unseres Diakonischen Werkes alle Ressourcen und Maßnahmen präsentiert wurden. Sie bot außerdem ein Forum für den Austausch und die Diskussion über die Zwischenergebnisse und den gesamten Prozess.

## Unser Schatz: Ressourcen bei der Arbeit

Unsere Klienten im Mittelpunkt zu sehen und sie gut und umfassend beraten zu können sind die Faktoren ihrer Arbeit, die unseren Mitarbeitenden besonders gefallen.

Sie sehen einen Sinn in ihrer Arbeit und schöpfen daraus besonders viel Kraft, um für ihre Klienten ganz da und ihnen ein Gegenüber sein zu können. Auch, dass ihre Arbeit ihnen Vielfalt bietet

## Betriebliches Gesundheitsmanagement: Unser Vorgehen



Anschließend traten sie dazu mit ihren Führungskräften, der Geschäftsführung und KollegInnen der Mitarbeitendenvertretung in den Dialog. In dieser Runde wurden die Maßnahmen diskutiert, ggf. angepasst oder, in wenigen Fällen, auch entschieden, sie nicht weiter zu verfolgen.

Es freut uns sehr, dass wir im gesamten Prozess auch die Mitarbeitendenvertretung im Boot haben, die sich einbringt und konstruktiv mit uns diskutiert. Meinungsverschiedenheiten bleiben

und sie sehr selbstständig und flexibel handeln können, sind Gründe, die unsere Mitarbeitenden überwiegend gerne zur Arbeit kommen lassen.

Häufig genannt wurde zudem, dass das Zwischenmenschliche eine große Ressource der Arbeit in unserem Diakonischen Werk ist: Die Akzeptanz und der Zusammenhalt in den Einrichtungs-Teams, die Wertschätzung durch KollegInnen und Führungskräfte und die Familienfreundlichkeit wurden dabei sehr betont.

am • Klienten im Mittelpunkt • Flexibilität • Selbständigkeit • Sicherheit • Familienfreundlichkeit

Es ist schön, gespiegelt zu bekommen, dass gerade die Aspekte, die das diakonische Handeln ausmachen, auch die sind, die den Beratenden Halt und Kraft geben. Die Ressourcen sind uns so wertvoll, dass wir sie als unseren Schatz begreifen, den es zu hüten und auszubauen gilt.

Entsprechend möchten wir uns auch regelmäßig die Existenz eben dieses Schatzes bewusst machen, in dem wir ihn bei passenden Gelegenheiten visualisieren, verbalisieren und gemeinsam diskutieren.

Die Ressourcen sollen uns die Kraft geben, an der Verringerung von Belastungsfaktoren bei der Arbeit zu arbeiten. Zu den am häufigsten einrichtungsübergreifend genannten Belastungen zählten beispielsweise: emotionale Arbeitsbelastung, quantitative Arbeitsbelastung und betriebliche Leistungen. Andere Belastungen betrafen einzelne Einrichtungen/Bereiche und kamen überwiegend aus den Handlungsfeldern Umgebungsbelastungen und Zusammenarbeit.

## Maßnahmen zur Verringerung von Belastungssituationen

### Emotionale Arbeitsbelastung

Unsere Beratenden sehen sich häufig mit der Erwartung von Klienten konfrontiert, dass sie am besten die Probleme der Klienten an ihrer statt lösen sollten.

Ziel unserer Arbeit muss aber sein, sie in die Lage zu versetzen, ihr Leben selber zu verändern. Das geht nur über eine deutliche Eigeninitiative. Die muss geweckt und gefördert werden. Hier wurden Maßnahmen zur stärkeren Aktivierung der Selbsthilfekräfte unserer Klienten vereinbart.

Ebenso wurde deutlich, wie wichtig die regelmäßige Supervision für unsere Mitarbeitenden ist, um emotional belastenden Erlebnisse verarbeiten zu können.

Unsere Mitarbeitenden nehmen deutlich wahr, dass ihre Arbeit gesellschaftlich wenig wert geschätzt wird. Sie erleben einen ständigen Spagat zwischen der Fokussierung auf Fallzahlen von außen und dem Bestreben, den Klienten gute Gegenüber zu sein.

Wir verstehen das als Auftrag an uns als Geschäftsführung des Diakonischen Werkes, nicht

darin müde zu werden, uns mit unseren Zuwendungsgebern bezüglich unserer Leistungen auseinander zu setzen und auch weiterhin die Debatten über den Wert sozialer Arbeit zu führen. Unsere Kampagne „Diakonie-gut beraten“ ist dabei ein wichtiger Baustein.

Um den Wert sozialer Arbeit geht es auch bei der Diskussion um die Höhe von Vergütung und Sozialleistungen (Handlungsfeld **betriebliche Leistungen**) in der Diakonie.

Auch, wenn wir durch den Kirchlichen Arbeitnehmerinnen Tarifvertrag (KAT) vergleichsweise gut aufgestellt sind, möchten wir weiter in der Diskussion bleiben und uns dafür stark machen, dass die Leistungen im Sozialwesen, also im Dienst für die Gesellschaft, entsprechend anerkannt und honoriert werden.

### Quantitative Arbeitsbelastung

Unter quantitativer Arbeitsbelastung sind vor allem Belastungen durch eine hohe Arbeitsmenge und -dichte zu verstehen. Auch hier sind wir gefordert.

In Zeiten gedeckelter Budgets möchten wir mit unseren Zuwendungsgebern und den PolitikerInnen darüber reden, was für diese Budgets leistbar ist - immer unter gleichzeitiger Beachtung, dass die Qualität der Arbeit trotzdem weiterhin stimmt.

## Ausblick

Uns ist bewusst, dass wir das bisher Erarbeitete ausschließlich als Zwischenergebnis begreifen dürfen. Die derzeitige Herausforderung ist die Umsetzung der getroffenen Maßnahmen.

Den Fortschritt hierbei überprüfen wir regelmäßig. Außerdem möchten wir uns die Zeit nehmen, zu prüfen, inwieweit uns der gestartete Prozess insgesamt weiterbringt, d. h. in welchem Maß eine Reduzierung von Belastungen spürbar wird. Diese erste systematische Evaluation ist für Herbst 2017 geplant.

Die Auseinandersetzung mit unseren Ressourcen und Belastungen ist aus unserer Sicht ein wichtiger Beitrag dafür, unseren Beratenden ein gutes Umfeld zu bieten und somit auch ihre Arbeitskraft zu erhalten. Damit sichern wir die Erfüllung unseres diakonischen Auftrages.

Unsere Ressourcen: sinnhafte Arbeit • Wertschätzung • Führung • Vielfalt • Weiterbildung • Team

# Informationsveranstaltung zu den Gesundheitszirkeln

Ein bunter Mix aus ...



... Präsentation



... Erfahrungsberichten



... persönlichem Austausch



... Podiumsdiskussion



am • Klienten im Mittelpunkt • Flexibilität • Selbständigkeit • Sicherheit • Familienfreundlichkeit

# Wie wir „gute Beratung“ finanzieren, ...

Insgesamt hatte das Diakonische Werk des Kirchenkreises im Jahr 2016 ein Budget von rund 16,5 Mio. € zur Verfügung. Das waren rund 1,5 Mio. € mehr als 2015. Etwas mehr als die Hälfte davon finanziert sich aus öffentlichen Zuwendungen und Zuschüssen, weitere knapp 40% aus sonstigen Erlösen (wie z. B. Leistungen von Krankenkassen, Rehaträgern, Drittmittelgebern für Projekte, Vermietungen in unserem Bürgerhaus oder Eigenbeiträge o. ä.). Der Rest wird aus Kirchensteuern und Spenden erwirtschaftet - immerhin 10% des Gesamtbudgets. Ohne diesen zusätzlichen Schatz könnten wir unsere Arbeit für die Gesellschaft nicht so erbringen, wie es nach unserem Verständnis von „guter Beratung“ nötig ist.

Ein guter Teil der Steigerung des Budgets resultiert aus der großen gesamtgesellschaftlichen Aufgabe der Integration von Flüchtlingen. Im Jahr 2016 sind erfreulicherweise viele Programme von Bund, Ländern und Kommunen in Kraft getreten, die hierfür eine Grundfinanzierung bereitstellen. Viel lastet allerdings nach wie vor auch auf den Schultern unserer Einrichtungen und vieler, vieler ehrenamtlicher HelferInnen. Dass unser Kirchenkreis, die Nordkirche, unsere Kirchengemeinden und ihre Aktiven dazu mit Geld und Engagement beitragen, ist ein großer Schatz unserer Kirche und macht einen guten Teil der Qualität unserer Arbeit aus. Sie geben das Quentchen mehr an Kraft, menschlicher Zuwendung und Aufmerksamkeit als die oft sehr knappe Grundfinanzierung bieten kann. Rund 500 Ehrenamtliche unterstützen unsere Arbeit. Dafür bedanken wir uns ganz herzlich!

Diese Zusatzleistungen können nur ein ergänzender Teil von hauptamtlicher, professioneller Arbeit sein. Für die Menschen, die wir betreuen, braucht es gut ausgebildete Fachkräfte, um erfolgreiche Hilfe leisten zu können.

So bestehen dann auch 65% unseres Aufwands aus Personalkosten. Dies ist unser Schatz an MitarbeiterInnen mit verschiedenen fachlichen Schwerpunkten, die sich mit viel Engagement für die von uns betreuten Menschen einsetzen. Circa 29% sind Mieten und sonstige Sachkosten. Dies schließt auch einen Teil von Investitionen ein, die immer wieder als Grundlage der Arbeit notwendig sind, wie bauliche Veränderungen oder Grundausstattungen.

Nur 6% des Budgets fließen in Verwaltungskosten - das sind sowohl unsere zentrale Finanz-

buchhaltung und Personalverwaltung für 265 Mitarbeitende, wie auch unsere schlanke Geschäftsstelle, in der wir die vertraglichen und geschäftlichen Grundlagen für unsere Arbeit organisieren.

Gucken Sie doch einmal auf unserer Homepage, ob sie sich mit einem der dort aufgeführten Spendenzwecke identifizieren können.



In unserer Kampagne wollen wir mehr Aufmerksamkeit und Wertschätzung für soziale Berufe im Allgemeinen und unsere MitarbeiterInnen im Besonderen wecken. Warum verdienen Banker, Ingenieure oder Facharbeiter, die Verantwortung für Technik und Geld haben, so viel mehr als Sozialpädagogen, PflegerInnen oder Erzieherinnen in der Kita, die Verantwortung für Menschen haben? Allein können wir das kaum beeinflussen, aber wir wollen Verständnis dafür wecken, damit gute soziale Arbeit, die unserer Gesellschaft einen wertvollen Dienst leistet, anerkannt und gut bezahlt wird .

Näheres zu unserer Kampagne „Diakonie. Gut beraten“ finden sie auf unserer Kampagnenseite. Geben Sie uns gerne Feedback mit einem Kommentar oder Diskussionsbeitrag in unserem Forum.

**Diakonie. Gut beraten**  
[www.diakonie-gut-beraten.de](http://www.diakonie-gut-beraten.de)

In diesem Sinne auf eine weitere gute Zusammenarbeit mit allen Vertragspartnern und Freunden der Diakonie!

Ihre

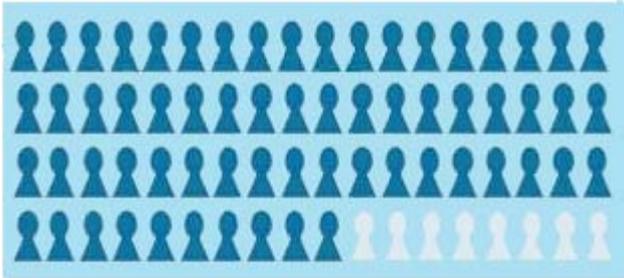
Andrea Makies

**Evangelische Bank**  
**IBAN:** 30520604100006490026  
**BIC:** GENODEF1EK1  
Stichwort: Spende für ...

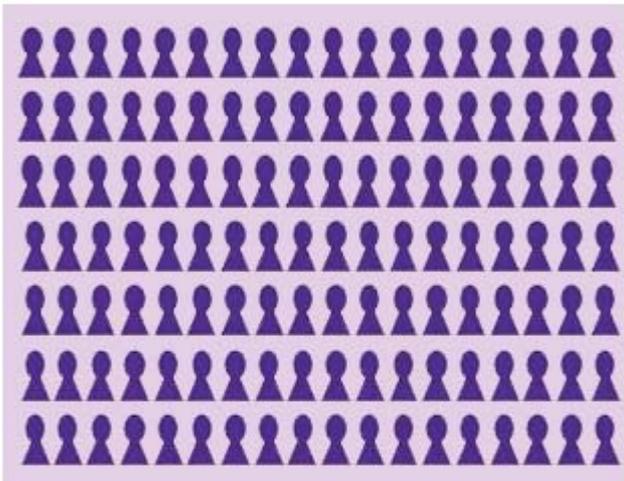
[www.diakonie-hhsh.de](http://www.diakonie-hhsh.de)

# Zahlen, Daten, Fakten

## Mitarbeitende Diakonisches Werk 2016



265 Mitarbeitende  
30 Neuanstellungen



500 Ehrenamtliche

**3** Eintritte in die  
Ev.-Luth. Kirche in  
Norddeutschland



## Haushaltsvolumen 2016

### Diakonisches Werk

16,5 Mio. €



### Pflegediakonie

21 Mio. €



## Spenden und Kollekten

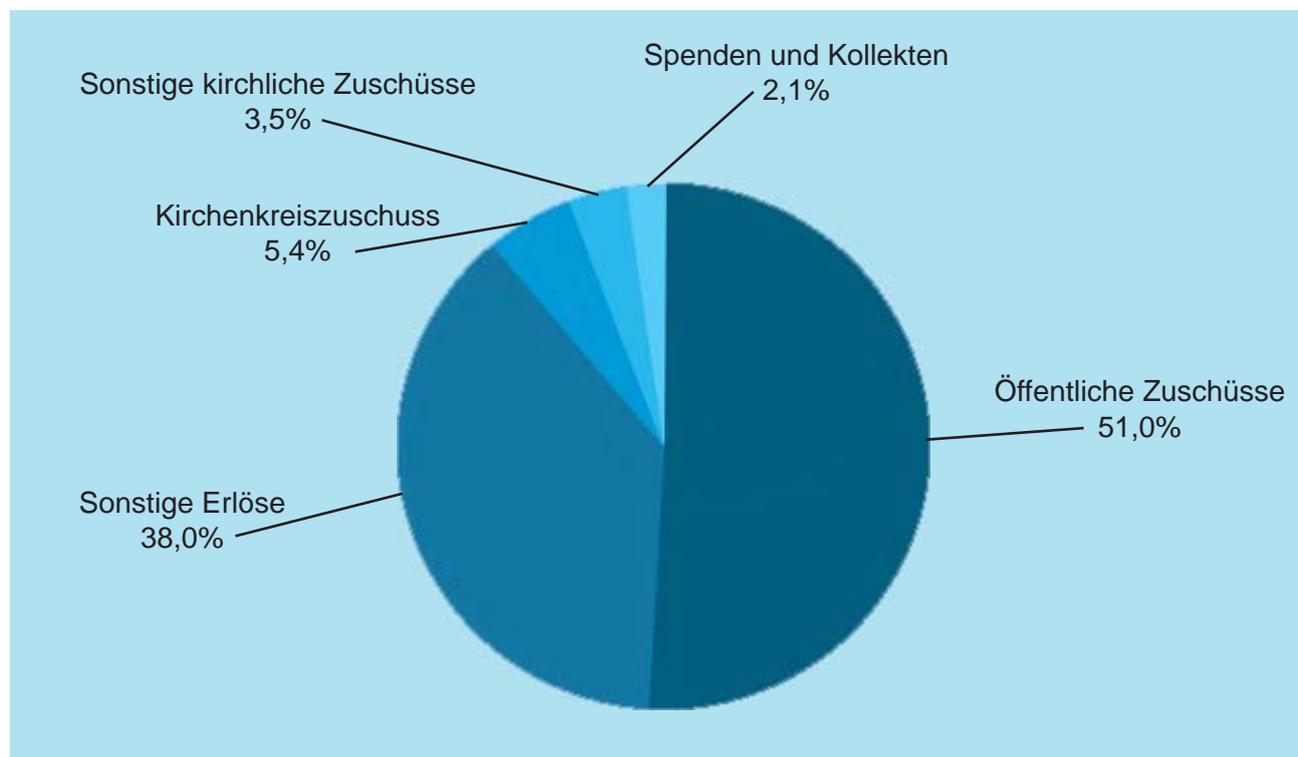
Diakonisches Werk 354.000€



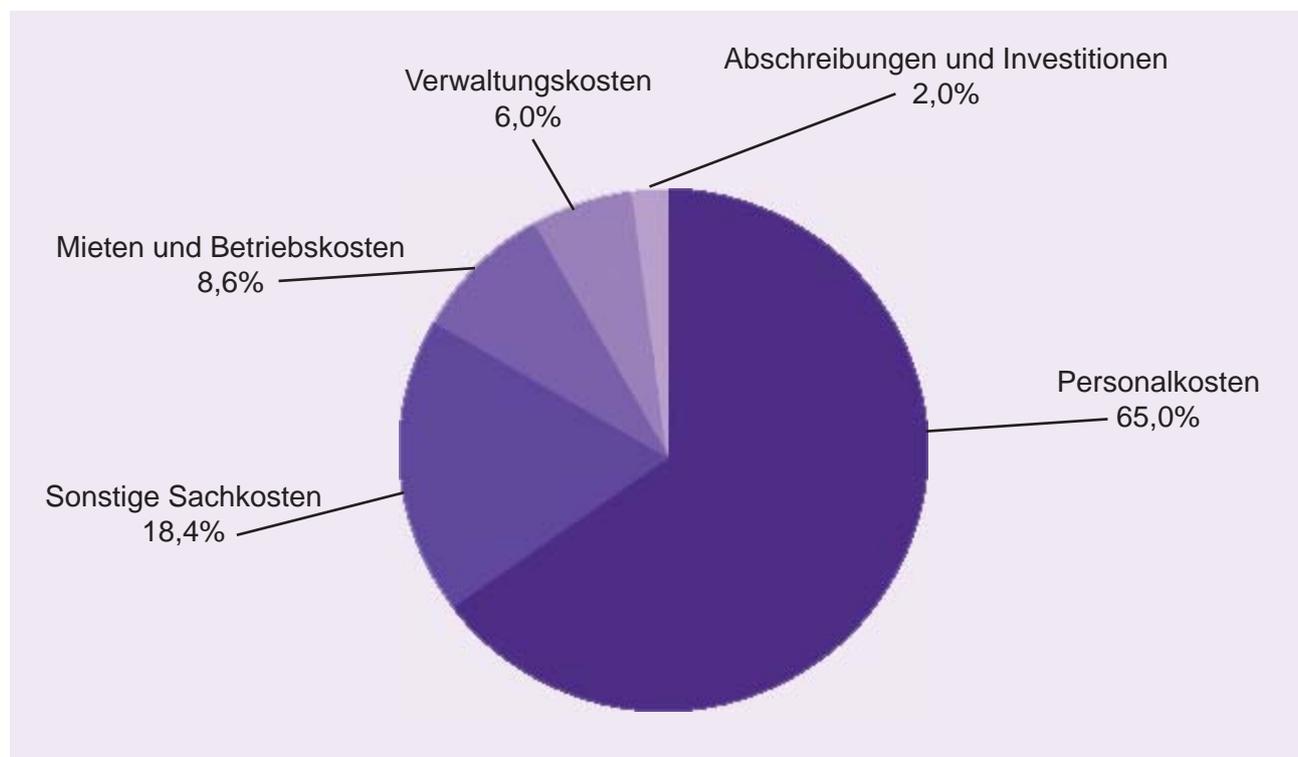
Stand: 01.03.2017

# Zahlen, Daten, Fakten

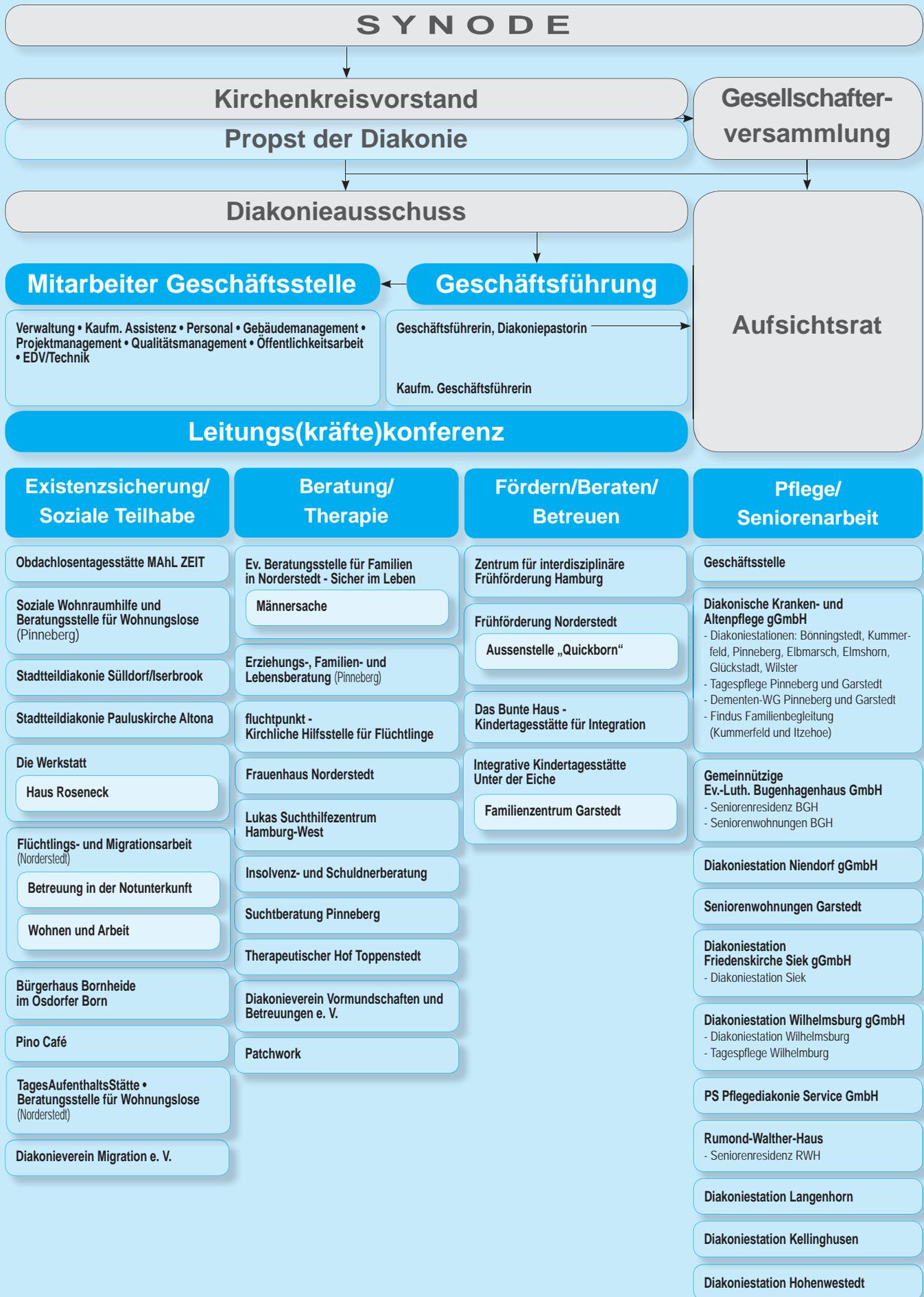
## Erträge Diakonisches Werk



## Aufwendungen Diakonisches Werk



# Aufbau - Diakonisches Werk Hamburg-West/Südholstein



# Beratung/ Therapie

Diakonieverein Vormundschaften und Betreuungen e. V. ....	20
Erziehungs-Familien- und Lebensberatung Pinneberg .....	22
Evangelische Beratungsstelle für Familien in Norderstedt - Sicher im Leben ..	26
- Männersache .....	29
fluchtpunkt - Kirchliche Hilfsstelle für Flüchtlinge .....	30
Frauenhaus Norderstedt .....	32
Insolvenz- und Schuldnerberatung.....	34
Lukas Suchthilfezentrum Hamburg-West .....	36
Suchtberatung Pinneberg .....	40
Therapeutischer Hof Toppenstedt .....	42

# Christliche Patientenvorsorge

durch Vorsorgevollmacht, Betreuungsverfügung,  
Behandlungswünsche und Patientenverfügung

## Handreichung und Formular

der Deutschen Bischofskonferenz  
und des Rates der Evangelischen Kirche  
in Deutschland in Verbindung mit  
weiteren Mitglieds- und Gastkirchen  
der Arbeitsgemeinschaft Christlicher  
Kirchen in Deutschland

## „Gut beraten“

*An deiner Weisung hab ich meine Freude,  
weil ich mit ihr stets gut beraten bin.*

(Psalm 119,24)

**Worte,  
die von Herzen kommen,  
gehen zu Herzen.**

(aus Israel)

### Gut beraten

- das wissen wir - sind die Menschen vom Diakonieverein Vormundschaften und Betreuungen e. V.,

- die ein Ehrenamt übernehmen möchten als
  - Pate,
  - Vormund oder
  - Betreuer
- die Fragen haben oder Unterstützung brauchen
  - zum Betreuungs- und Vormundschaftsrecht
  - zur Patientenverfügung
  - zur Vorsorgevollmacht
  - zur Betreuungsverfügung

Auch 2016 war wieder ein beratungsreiches Jahr. So konnte unsere kleine Mannschaft

- in insgesamt rund 20 Schulungseinheiten mit im Mittel über 16 Teilnehmern an einem ehrenamtlichen Engagement Interessierte auf Ihre zukünftige Tätigkeit vorbereiten
- rund 60 Patenschaften für minderjährige unbegleitete geflüchtete Kinder und Jugendliche installieren
- für mehr als 20 dieser Kinder und Jugendlichen Ehrenamtliche für die Übernahme der Einzelvormundschaft finden, schulen und begleiten
- die an den Verein angebotenen ehrenamtlichen rechtlichen Betreuer schulen und

in regelmäßigen Austauschtreffen in ihrer Arbeit begleiten

So konnten darüber hinaus durch unsere kleine Mannschaft

- Studenten der HAW (Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg) im Bereich der Sozialen Arbeit wieder eine praxisnahe Vorlesung zur rechtlichen Betreuung belegen und so vertiefte Einblicke in diese Aufgabe gewinnen
- Studenten der HAW studienbegleitend eine ehrenamtliche rechtliche Betreuung führen
- rund 240 rechtlich Betreute sich auf eine hochwertige kompetente rechtliche Betreuung mit diakonischer Empathie verlassen
- rund 70 Kinder und Jugendliche, vorwiegend aus Afghanistan, Syrien und Eritrea, durch einen engagierten kompetenten Vormund erfolgreich in ihren neuen Lebensabschnitt in Deutschland starten
- rund 50 Interessierte auf dem Weg zu einer Patientenverfügung oder Vorsorgevollmacht umfassend beraten werden

und

- viele Hamburger Bürger in über 200 Gesprächen rund um die obigen Themen telefonisch unterstützt werden

## Gut beraten

Nicht allein gelassen - nicht gedrängt - im Austausch mit anderen Antworten finden - Hilfe spüren: So möchten wir, dass sich die von uns begleiteten Menschen fühlen.

## Und wir?

Wir sind gut beraten, wenn wir neben der nötigen Empathie auch unsere Professionalität nutzen, damit wir auch in den nächsten Tag wieder tatkräftig mit der Idee starten können:



## Gute Beratung ist nicht selbstverständlich

Gute Beratung ist insbesondere auch eine individuelle Beratung.

Aber das spiegelt sich nicht in der Vergütung wider - insbesondere, soweit sie gesetzlich geregelt ist.

Gelder werden gekürzt. Die Vergütungssätze für rechtliche Betreuung sind seit 2005 nicht mehr an die gestiegenen Personal- und Sachkosten angepasst worden. Deutschlandweit stellen darum Betreuungsvereine aufgrund der dadurch ausgelösten wirtschaftlichen Schräglage ihre Arbeit ein.

An dieser Stelle einen großen Dank an die vielen Ehrenamtlichen, Hauptamtlichen und Mitarbeiter der Diakonie, die sich für die wirtschaftlich auskömmliche Finanzierung der Beratungsarbeit in unterschiedlicher Form bereits eingesetzt haben und weiter einsetzen wollen.

In der unerschütterlichen Hoffnung, dass so viel Engagement auch in Berlin nicht überhört werden kann, hoffen wir auf baldige Entspannung, damit es nicht morgen heißt:



Mühlenberger Weg 57 • 22587 Hamburg  
Holzdamms 18 • 20099 Hamburg  
Tel. 0 40 / 87 97 16 - 0 • Fax 0 40 / 87 97 16 - 10

info@diakonieverein-hh.de  
www.diakonieverein-hh.de • www.diakonie-hhsh.de

**Leitung**  
Ulrike Deppe

Gut Beraten heißt:

## Gemeinsam neue Ideen entwickeln

### „Ich hätte da gern mal einen Rat von Ihnen!“

So oder so ähnlich beginnen viele Beratungen bei uns. Und das mit dem Rat geben ist gar nicht so einfach. Ein Rat mag für den einen passend sein, für die andere ist es der gleiche Rat vielleicht gar nicht.

Deshalb versuchen wir Beraterinnen und Berater zu Beginn eines Gesprächs zu klären, was die Menschen, die zu uns kommen, von der Beratung erwarten, was sie sich wünschen: Was soll passieren, was soll sich ändern? Und wie könnte das erreicht werden? Dafür ist dann eine ausführliche Schilderung der Situation, des Problems oder des Konfliktes notwendig.

Für den Berater stellt sich die Frage: Wie kann in diesem Fall eine Beratung hilfreich sein? Und weiter: Welche Art von Beratung wird hier benötigt? Wir müssen uns immer fragen: Sind die gewünschten Ziele erreichbar oder sind sie unrealistisch? Reicht bei diesem Ziel überhaupt eine Beratung oder braucht es noch andere Unterstützungen? Nicht zuletzt wird besprochen, wer an der Beratung teilnehmen kann und wie viele Gespräche wohl notwendig sein werden.

Natürlich ist dies erst einmal eine „Anfangsbilanz“, die im Lauf der Gespräche überprüft und vielleicht auch verändert wird.

„Gut beraten“ bedeutet für uns psychologische Beraterinnen und Berater in der Regel, die Menschen, die zu uns kommen, auf neue Ideen zu bringen, wie sie ihre Angelegenheiten wieder selbst aktiv in die Hand nehmen können.

Oft stellt sich auch heraus, dass es gar nicht möglich ist, eine störende Eigenart oder ein Problem los zu werden, sondern dass es darum geht, sich damit besser zu arrangieren statt es zu bekämpfen.

Wir Beraterinnen und Berater haben unterschiedliche Ausbildungen und unterschiedliche Stile der Beratung. Grundsätzlich stehen wir alle den vielfältigen Beratungsanliegen zur Verfügung. Dennoch gibt es unter uns auch besondere Schwerpunkte und spezielle Kompetenzen für einzelne Themen. Davon wollen wir im Folgenden erzählen.

**Bettina Seiler,  
Leiterin der  
Beratungsstelle,  
Pastoralpsychologin,  
Kinder- und Jugendlichenberaterin:**



Mich beschäftigten in diesem Jahr etliche Fälle, in denen Eltern längst volljähriger, jung-erwachsener Kinder berichteten, wie ihre Kinder in Studium, Ausbildung oder Beruf gescheitert sind und nun wieder bei den Eltern wohnen, obwohl sie vor einigen Jahren bereits ausgezogen waren.

*Ein Sohn war vor drei Jahren zur Bundeswehr gegangen und hatte dort eine Ausbildung begonnen. Er hatte sogar schon eigenes Geld verdient und alles schien in Ordnung zu sein. Nun hat die Mutter erfahren, dass er schon seit Monaten nicht mehr bei der Bundeswehr arbeitet und sein erspartes Geld zur Neige ging. Deshalb bat er die Eltern, wieder bei ihnen wohnen zu dürfen, bis er irgendwo einen Neuanfang starten könne. Die Eltern hatten zugesagt und jetzt erleben sie, dass ihr Sohn kaum das Haus verlässt, unentwegt mit Handy und Computerspielen beschäftigt ist und keinerlei Anstrengung unternimmt, um sich irgendwo zu bewerben oder sich einen Job zu suchen.*

*Die Eltern arbeiten ihrerseits täglich und fleißig und sind inzwischen enttäuscht und sehr verärgert über das Verhalten ihres Sohnes. Weder gutes Zureden noch Vorwürfe noch die Wutanfälle des Vaters haben daran etwas geändert. „Aber wir können ihn doch nicht vor die Tür setzen, er muss doch irgendwann mal aufwachen“ sagt die Mutter zu mir. Im weiteren Gespräch erzählt die Mutter dann, dass sie ihrem Sohn auch immer wieder Geld zusteckt, damit er ausgehen und sich mal was kaufen kann. Dies wiederum führte mehrfach zu erheblichen Auseinandersetzungen mit dem Ehemann.*

*Es beginnt dann ein längerer Beratungsprozess. Zunächst soll geklärt werden, ob vielleicht eine psychische Belastung hinter dem Verhalten des Sohnes steckt - etwa eine Depression oder ein Burnout. Weiter muss geklärt werden, wie die Eltern beide „am gleichen Strang ziehen können“.*

Wie sie Einigkeit über Grenzen und Forderungen an den Sohn herstellen können. Und dann gilt es, Unterstützungsmöglichkeiten für den Sohn zu entwickeln, die ihm helfen, aus seiner Enttäuschung, seinem Frust und seiner Perspektivlosigkeit heraus zu finden. „Unterstützung“ kann hier durchaus auch bedeuten, dass die Eltern aufhören, an Stelle ihres Sohnes nach geeigneten Ausbildungen zu suchen und auch aufhören, für ihn Bewerbungen zu schreiben. Denn nur so kann es gelingen, dass er sein Leben wieder selbst in die Hand nimmt und gestaltet. Das wird nicht einfach werden und möglicherweise muss der Sohn sich von einigen „Idealvorstellungen“ von sich und seinem Leben verabschieden und lernen, „kleinere Brötchen zu backen.“



**Robin Alexander,  
Familientherapeut,  
Kinder- und Jugend-  
lichenpsychotherapeut:  
Andere Welten?**

„Und dann ist er auch noch ständig mit seinem Handy zu Gange, das geht schon morgens beim Aufstehen los und hört nicht mal auf, wenn er ins

Bett geht. Wenn man ihn anspricht, hört der das gar nicht!“

Wenn Eltern vom Medienkonsum ihrer Kinder in den Beratungen berichten, ist der Konsum meistens schon bedenklich, wenn nicht sogar gefährlich geworden.

Während wissenschaftliche Diskussionen zu digitalen Medien geführt werden (oft polarisiert: „digitale Demenz“ versus „neue kognitive Fähigkeiten“), habe ich zunehmend mit den alltäglichen kleinen und großen Familiendramen zu tun:

- Die Schülerin, deren gefühlte Familie ganz offensichtlich nicht mit am Esstisch sitzt, sondern in dem handlichen Gerät neben dem Teller auf sie wartet.
- Der sonst eher introvertierte Jugendliche, der bei mehrfach angedrohtem und endlich durchgeführtem Ziehen des Laptopsteckers zum stuhlwerfenden Wüterich wird.

Verschiedene Faktoren, die eine „Onlinesucht“ begünstigen, sind inzwischen auch in Zeitschriften und TV-Sendungen beschrieben:

- Die Persönlichkeit ist geprägt von geringer Impulskontrolle.
- Das Familienklima ist unerfreulich und unangenehm, es fehlt eine tragende Tagesstruktur.



Das Team der Beratungsstelle

Erziehungs-, Familien- und Lebensberatung

Bahnhofstr. 29-31 • 25421 Pinneberg

Tel. 0 41 01 / 5 05 58 60 • Fax 0 41 01 / 50 55 86 19

lebensberatung.pinneberg@diakonie-hhsh.de

www.diakonie-hhsh.de

#### Leitung

Bettina Seiler

**Anzahl der MitarbeiterInnen**

5

**Anzahl der insgesamt beratenen Personen**

1.300-1.500

#### Zielgruppe

Einzelne Klienten, Paare, Familien,  
Kinder und Jugendliche

#### Angebot

Psychologische Beratung

pastoralpsychologische Beratung und Seelsorge

Erziehungs-, Familien- und Lebensberatung

Paarberatung

Trennungs- und Umgangsberatung

therapeutische Gruppenangebote

Beratung bei Kindeswohlgefährdung § 8 a

Vernetzung mit sozialen Beratungsstellen

Lotesenfunktion

Mitarbeit in der Jugendhilfeplanung im Kreis Pinneberg

#### Theologischer Ansatz

Die Gottebenbildlichkeit des Menschen ist Grundsatz unseres beratenden und begleitenden Umgangs mit unseren KlientInnen.

Die Güte und Barmherzigkeit Gottes, die er uns in Jesus Christus gezeigt hat, ist Grund und Maßstab unseres therapeutischen Handelns.

„Nehmt einander an, so wie Christus euch angenommen hat.“ Das bedeutet für uns: Offen zu sein, für die Nöte, Fragen und Konflikte, mit denen sich Menschen an uns wenden. Mit ihnen gemeinsam nach neuen Wegen in ein lebendiges Leben zu suchen, sie zu stärken, und zu versöhnen, wo es möglich ist, ist unser Anliegen.

- Die Medien sorgen durch Spielaufbau und Belohnungssysteme dafür, dass die Jugendlichen sich kaum entziehen können und in jeder freien Minute weiter machen müssen.

Begleiterscheinungen können sein: soziale Ängste, ADHS, Schlafstörungen und der Rückgang von anderen Interessen und realen Kontakten.

In der Beratung - mit den Eltern allein, wenn der Jugendliche partout nicht zur Mitarbeit zu bewegen ist -, geht es um Aufklärung, Förderung der Familienkommunikation und die Vorbildfunktion der Eltern. Es geht darum, Interesse zu zeigen und mehr gemeinsame Aktivitäten zu verabreden. Und es bedarf klarer Regeln, die altersgemäß mit den Jugendlichen vereinbart werden müssen. Zeiten, „Budgets“ und Konsequenzen müssen besprochen und auch eingehalten werden.

Was hier kurz und trocken erscheint, ist in der Realität heiß umkämpft und liefert Stoff für Romane.



**Anja Keller,  
Systemische Therapeutin,  
Sozialpädagogin:  
Stief-Familien und  
Patchwork-Familien in  
der Beratung**

Das Reise-Abenteuer Stief-Familie bzw. Patchwork-Familie startet in der Regel mit einem bereits voll-gepackten Rucksack. Bestückt mit Erfahrungen

von Scheitern und Verlust gehen Erwachsene und Kinder neue Beziehungen ein.

Während das jeweilige Elternteil sich mit dem neuen Lebenspartner voller Hoffnung auf den Weg machen möchte, erleben Kinder dieses Abenteuer aus einer ganz anderen Perspektive. Sie hatten in der Regel kein Mitbestimmungsrecht bzgl. des neuen „Mitreisenden“. Zusätzlich erleben Kinder häufig einen Loyalitätskonflikt gegenüber dem getrenntlebenden Elternteil: Darf ich den neuen Freund von Mama nett finden? Oder Ist Papa dann traurig?

Eine sorgfältige Reiseplanung durch die Erwachsenen und ein „Basislager“, in diesem Fall die Unterstützung einer stabilen Paarbeziehung, kann dabei sehr hilfreich sein.

Es gilt, sich vielen Herausforderungen und schwierigen Passagen zustellen, z. B.:

- Darf die Stiefmutter bzw. der Stiefvater die Kinder miterziehen?

- Wer aus der Familie soll alles zum Kindergeburtstag eingeladen werden?
- Wer verbringt mit wem, wann und wo die Feiertage?
- Was tun, wenn die Kinder den neuen Lebenspartner/die neue Lebenspartnerin boykottieren?

Beratung kann dabei helfen, die meist komplizierten und zahlreichen Beziehungen im Familiensystem zu betrachten und bewusster zu gestalten. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, für wichtige Fragestellungen und häufig wiederkehrende Konflikte gemeinsam nach Lösungen zu suchen.

Sowohl Erwachsene als auch Kinder können sich eine eigene Position, Rolle und Haltung erarbeiten und so gestärkt in den Dialog mit anderen Familienmitgliedern gehen.

**Viola Mühlbach,  
Teamassistentin:  
Durch die Brille der  
Teamassistentin**



Ich sitze in meinem kleinen, gemütlichen Anmeldesekretariat und erwarte die Klienten und Klientinnen.

Manchmal erscheinen sie persönlich, manche schaffen es allein, manche benötigen Begleitung. Die meisten melden sich allerdings telefonisch bei mir.

Dann beantworte ich Fragen nach den Abläufen, eventuellen Kosten, der Wartezeit, den verschiedenen Ausbildungen und Zusatzqualifikationen der BeraterInnen oder der Parkplatzsituation.

Manche Klienten weinen und sind aufgelöst; ich beruhige sie und höre zu. Manche möchten ihre Sorgen und Nöte schon bei mir loswerden, dann stelle ich freundlich klar, dass sie das lieber ihrem Berater oder ihrer Beraterin erzählen mögen.

Oft erreichen mich Anrufe von Menschen, denen wir in unserer Beratungsstelle nicht direkt helfen können. Dann schaue ich in meinen kleinen, schlaun Kasten mit Angeboten von anderen Trägern oder Selbsthilfegruppen, recherchiere im Internet oder frage bei meinen KollegInnen nach.

So habe ich bislang jedem Anrufer oder Besucher etwas an die Hand geben können. Diese Arbeit, nie zu wissen: „Wer kommt dort als nächstes mit welchem Problem auf mich zu?“, ist eine Herausforderung, der ich mich mit großer Freude stelle.

**Jürgen Seeba,  
Pädagoge,  
Systemischer  
Therapeut:  
Das Kringel Spiel**

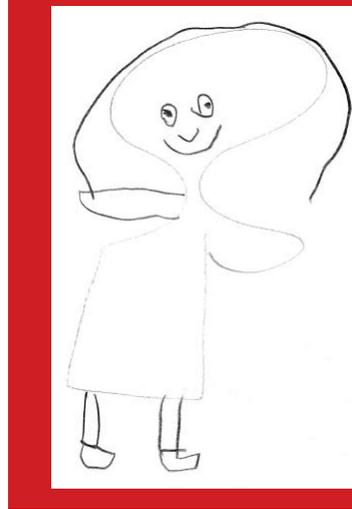


Bei Beratungen mit Kindern arbeite ich im Erstgespräch oft mit dem sogenannten Kringelspiel. Das Spiel beruht auf einer Idee von Donald Winnicott, einem berühmten britischen Kinderpsychiater und Kinderpsychotherapeuten. Er hat seine Einführung in das Spiel mit Patienten wie folgt beschrieben: „Ich schließe die Augen und fahre mit dem Stift über das Papier, und anschließend machst Du irgendwas aus meinem Schnörkel. Danach schließt Du die Augen und malst etwas, und ich verwandle dann deinen Schnörkel in etwas“.

Bei dem Spiel machen wir uns eine alt bekannte Tatsache zu nutze, nämlich, dass wir dazu neigen, innere Erlebnisbilder, affektive, also gefühlsmäßige Zustände und seelische Prozesse in relativ ungeformte Bildgestalten hinein zu projizieren. So etwas kann z. B. passieren, wenn wir in den Wolkenhimmel schauen und dort Gestalten entdecken.



Für viele Kinder bedeutet das Angebot, ein solches Zeichenspiel miteinander zu machen, zunächst einmal eine Entlastung von der Angst, mit dem Therapeuten allzu direkt konfrontiert zu sein und dessen Erwartungen entsprechen zu müssen. Durch das gemeinsame Tun gewinnt das Kind häufig rasch Zutrauen in seine Fähigkeit, den Therapeuten ebenso untersuchen zu können, wie es sich selbst vom Gegenüber unter-



sucht fühlt. Es entsteht eine Art Gleichberechtigung, anders als bei ärztlichen Untersuchungen und psychologischen Tests.

Die Aufgabe des/der TherapeutenIn bei dem Spiel ist eine doppelte: einerseits sich auf das Spiel mit dem Kind einzulassen, und andererseits einen haltenden Rahmen zur Verfügung zu stellen. Der/die TherapeutIn muss vor allem dazu fähig sein, eine natürliche und frei fließende menschliche Beziehung innerhalb des professionellen Rahmens zur Verfügung zu stellen. Er oder sie muss bei dem Spiel fähig sein, vom Kind zu lernen, statt sich mit Interpretationen auf die Zeichnungen zu stürzen. Der oder die BeraterIn sollte sich auf Bemerkungen, Deutungen und Fragen beschränken, die nur den Sinn der momentanen Spielphase reflektieren.

Das Kind kann dadurch selbst Gefühle und Ideen entdecken, die schon vorher in ihm vorhanden waren, aber zuvor nicht in die Gesamtpersönlichkeit integriert waren. Eine Hauptarbeit besteht im Wesen der Integration, die dadurch möglich wird, dass man sich auf die menschliche, aber professionelle Beziehung verlassen kann. Das Kind darf seine Gefühle ausdrücken, der/die TherapeutIn ermöglicht und erlaubt das und spielt mit. Winnicott nennt das eine Form von „Holding“.

Die Methode erlaubt es dem Kind, sich jederzeit von einer zu direkten Beschäftigung mit inneren Konflikten zu distanzieren und innere Prozesse in die äußere Realität des Bildes zu projizieren. Die Phantasien werden in eine Form gebracht und dadurch handhabbarer. Man kann sich z. B. anhand der Bilder im therapeutischen Gespräch über die Gefährlichkeit der dargestellten Tiere verständigen und so eine indirekte Annäherung an die Ängste erreichen.

Die schöpferisch gestaltete Szene im Erstgespräch stellt oft eine Schlüsselinformation zum Verständnis des seelischen Geschehens eines Kindes dar. Das Schnörkelspiel bietet hierfür einen guten Rahmen.

# Das Beratungsziel: **Sich „Sicher im Leben“ fühlen!**

## Neue (Beratungs- und Hilfe-)Wege gehen

In diesem Jahresbericht geht es um gute Beratungen. Was ist eine gute Beratung und wie kann man die Qualität einer Beratung messen?

In den Augen vieler öffentlicher Träger lässt sich eine gute Beratung daran messen, dass die Beratungsdauer kurz ist, nach dem Motto: Problem erkannt - Problem gebannt!

Unser Beratungsalltag zeigt jedoch eine andere Realität. Zu unserer Beratungsstelle kommen Menschen, die im Gesundheitssystem keinen Platz finden bzw. in einer akuten Krise nicht selten bis zu einem Jahr warten sollen. Daher begleiten wir oft Eltern, die psychisch hoch belastet und auffällig sind, um sie bis zu einer ambulanten oder stationären Versorgung im Gesundheitssystem zu stabilisieren.

Es kommen immer mehr Jugendliche, die unter Stresssymptomen wie Versagens- und Schulängsten leiden. Das zeigt sich unter anderem darin, dass sie Verhaltensauffälligkeiten wie starkes Ritzen, Schlafstörungen und suizidale Gedanken entwickeln. Auch diese Jugendlichen begleiten wir häufig bis zu einer Anbindung im Gesundheitssystem oder zu anderen Beratungsstellen und Angeboten.

Die Themen häusliche Gewalt, sexuelle Gewalt und Erziehungsgewalt sind zu Hauptberatungsthemen in unserer Einrichtung geworden. Ein weiteres Hauptthema ist die Situation von Kindern bei Trennung und Scheidung der Eltern - viele hochstrittige Elternpaare im Trennungskrieg missbrauchen ihre Kinder emotional.

Ein ganz neues Thema sind Kinder und Jugendliche, die alleine oder mit Verwandten aus Krieg und Verfolgung in ihren Heimatländern geflohen und in Norderstedt zunächst untergekommen sind. Diese Kinder und Jugendlichen zeigen nach nunmehr ein- bis eineinhalb Jahren häufig Anzeichen einer posttraumatischen Belastungsstörung. Die Schulen, Kita und weitere Personen, die mit diesen Familien/Kindern Kontakt haben, wenden sich hilfesuchend an uns, da auch hier eine medizinische Versorgung nicht gegeben ist.

So entwickelt sich unsere Beratungsstelle auch zu einer Krisen- und Notfallambulanz.

Wir alle empfinden diese Entwicklungen als sehr besorgniserregend. Unserer Meinung nach müssen neue Beratungs- und Hilfeangebote entwickelt werden, die zu den Bedarfen der Menschen passen. Unser Sozialhilfe- und Gesundheitssystem muss dringend reformiert werden.

Heutzutage, so erscheint es uns, scheitern die Menschen am Stress durch die gefühlten Anforderungen von Außen, an der Beziehungslosigkeit, an der Einsamkeit, am Mangel an guten Vorbildern, am Mangel an Wertschätzung und an Toleranz, an Orientierungslosigkeit und individuell erlebtem Druck und an ihrer Angst zu versagen.

Fast alle Formen von häuslicher und Erziehungsgewalt, von Bindungsstörungen, Beziehungsstörungen, Sucht und anderen Abhängigkeiten, psychischen Erkrankungen usw., die uns im Beratungsalltag begegnen, erscheinen uns als Bewältigungsformen erlebter Ohnmacht, selbst erlebter Gewalt, von Überforderung und Druck. Diese Phänomene betreffen nicht mehr nur einen geringen Prozentsatz der Bevölkerung, sie beschreiben unserer Erfahrung nach eine Entwicklung durch alle Bevölkerungsschichten, unabhängig vom Alter, Geschlecht, Bildungsstand und Einkommen.

In Buthan, einem kleinen Land im Himalaya-Gebirge, sind Zufriedenheit und Glück für jedermann erklärte politische Ziele. Bereits 1972 sagte König



Jigme Dorje Wangchuck: „Streben nach Brutto-sozialglück zählt mehr als das Bruttoinlandsprodukt“ und erklärte die Zufriedenheit der Bürger zum obersten Staatsziel. Die Parameter, die die Einwohner dieses Landes für das persönliche Glück benannt haben, sind: Wohlbefinden, Gesundheit, Bildung, Staatsführung, der Lebensstandard und ökologische Vielfalt. Schutz der Kultur und Natur stehen dabei ganz weit oben. Auch eine gute Staatsführung soll zum Glück beitragen.

Zugegeben, die Umsetzung dieser Werte für Jedermann ist auch in diesem Land nicht einfach, da Armut, Machtansprüche und Korruption vor keinem Land halt machen.

Mich beeindruckt jedoch trotzdem, dass ein Land das Glück und die Zufriedenheit ihrer Bevölkerung als das oberste politische Ziel definiert hat und nicht Geld, Arbeit und materiellen Wohlstand.

Was würden die Menschen, die zu uns kommen, wohl als ihre wichtigsten Werte benennen? Ich bin mir relativ sicher: es ist „Zeit“, Zeit für Beziehungen, Zeit für Elternschaft, Zeit für Liebesbeziehungen und andere soziale Kontakte, Zeit zum Faulenzen und Spaß zu haben. Die Sehnsucht danach, „sich auszuruhen“ ist groß.

Kommen wir zurück zu unserem Thema „Was ist eine gute Beratung?“ - in einem Zeitalter, in dem die Antworten nicht mehr einfach sind, in dem unser Sozial- und Gesundheitssystem vor dem Kollaps steht?

Aufgrund der Unterstützung unserer Beratungsstelle durch Kirchensteuermittel ist es uns möglich, auch längere Beratungsprozesse zu begleiten. Das Herausarbeiten der Problemlagen mit den betroffenen Familien, das Formulieren von Zielen und den nächsten Handlungsschritten erfordert Zeit und Vertrauen in die Beratungsbeziehung. Den Boden zur Veränderung bilden Verlässlichkeit, Sicherheit und das Vertrauen in die Ressourcen der Menschen, die zu uns kommen.

Um gut beraten zu können, müssen Beratungsstellen sich auf die veränderten Bedarfe der Menschen einstellen. Wir haben in den letzten Jahren durch viele kleine Schritte unsere „Beratungsstellen-Insel“ verlassen und unsere inneren Strukturen und Haltungen verändert und reflektiert. Unserer Überzeugung nach war das notwendig, um einer breiteren Öffentlichkeit unsere Beratungsangebote zugänglich zu machen. Mit diesen Maßnahmen stellen wir auch eine größere Transparenz über unsere Arbeitsweisen und Haltungen her. Das ist unserer Meinung nach



Kirchenplatz 1a • 22844 Norderstedt  
Tel. 0 40 / 5 25 58 44 • Fax 0 40 / 52 56 02 18

eb.norderstedt@diakonie-hhsh.de  
www.sicher-im-leben.de  
www.diakonie-hhsh.de

#### **Leitung**

Beate Pfeiffer

#### **Anzahl der MitarbeiterInnen**

9

#### **Anzahl der Klienten/Fälle**

ca. 300 bis 350 im Jahr

#### **Zielgruppe**

Kinder, Jugendliche, Familien, Eltern und Paare

#### **Angebot**

Therapie und Beratung für Eltern, Jugendliche und Kinder, Paartherapien, Lebensberatung, Aufsuchende Familientherapie, Online-Beratung, Kindergruppen für Kinder aus Trennungsfamilien, Beratung für hochstrittige Familien nach Trennung und Scheidung, Fachberatung gegen sexuelle Gewalt an Kindern und Jugendlichen, Prävention und Fortbildung im Bereich Kinderschutz

#### **Theologischer Ansatz**

Wir beraten, begleiten, fördern, stärken und trösten Menschen (Familien) in Notlagen.





Um gut beraten zu können, bilden wir uns regelmäßig fort und vertiefen unser Fachwissen mit neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen vor allem in unseren Aufgabenschwerpunkten. Zur Sicherung einer hilfreichen Beratung ist eine Reflexion durch regelmäßige Supervision und kollegiale Beratung ein wichtiger Qualitätsstandard der Beratungsstelle.

Ob jedoch ein Beratungsprozess als gut und hilfreich empfunden wird, können uns nur die Menschen sagen, die unsere Beratung und Unterstützung in Anspruch nehmen.

Zur Zeit lassen wir uns bei Abschluss der Beratungen einen Evaluationsbogen ausfüllen,

der uns darüber Auskunft geben soll, ob wir und unser Angebot hilfreich waren für die jeweilige Person.

Es werden Erwachsene, Kinder und Jugendliche in unterschiedlichen Fragebögen und Abschlussgesprächen befragt. Die Auswertung erfolgt Anfang 2017 für das dann abgeschlossene Beratungsjahr 2016.

Noch einmal zusammengefasst ist folgendes für uns wichtig, um eine gute Beratung sicherzustellen:

- Beratung orientiert sich an den Zielen der Menschen, die zu uns kommen,
- Beratung orientiert sich an den Ressourcen der Menschen, die zu uns kommen,
- Beratungsstellen haben die Aufgabe, sich in ihren Haltungen, Arbeitsweisen und Methoden transparent zu zeigen,
- Ratsuchende Menschen brauchen Orientierung und die Wahl, welches Angebot für sie in Frage kommt,
- Fachkräfte in Beratungsstellen müssen ihr Handeln und Tun regelmäßig reflektieren,
- Fachkräfte müssen die Bereitschaft haben, sich regelmäßig weiterzubilden,
- nur die ratsuchenden Menschen wissen, ob die Beratung hilfreich ist. Beratungsstellen sollten sich regelmäßig Rückmeldungen geben lassen,
- auch Kinder und Jugendliche sollten die Möglichkeit haben, eine Rückmeldung über die Hilfe zu geben,
- Beratungsstellen brauchen die Flexibilität, um auf Bedarfe reagieren zu können,
- Beratungsstellen müssen sich auf die Menschen zu bewegen und Wege des Kontaktes außerhalb ihrer Beratungsräume finden,
- Beratungsstellen sollten ihr Profil in einer transparenten Form den Ratsuchenden zur Verfügung stellen.

## „Männersache“ - eine Beratungsstelle für Männer

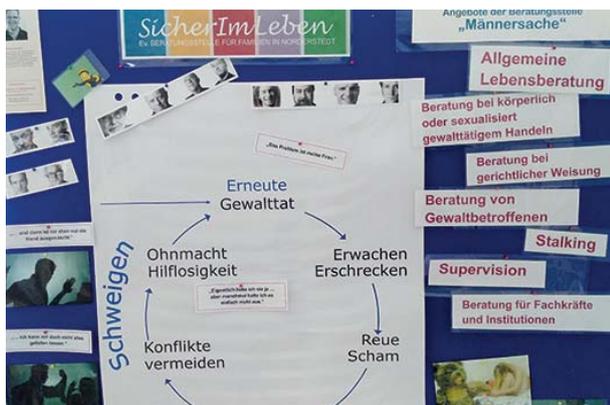
Das neue Projekt der Diakonie Hamburg-West/Südholstein bietet Beratungen für Männer durch Männer.

Die Beratungslandschaft in ganz Deutschland ist weiblich geprägt. In Beratungsstellen sind BeraterInnen meist weiblich, die KlientInnen

ebenso. Dabei nimmt die Bereitschaft von Männern zu, Hilfe in Lebenskrisen anzunehmen.

Sie finden meist keine geeigneten Männer, denen sie sich anvertrauen können und wollen. Für männliche Lebenskrisen, ausgelöst durch bestimmte Krankheiten wie z. B. Prostatakrebs, Trennung, Arbeitslosigkeit und Ängste ist die parteiliche Arbeit durch Männer die notwendige Ergänzung zu unserer traditionellen weiblich geprägten Beratungslandschaft.

Vor allem in dem Prozess einer Gewaltberatung, der meist in einem Zwangskontext entsteht, ist die Solidarisierung mit den ratsuchenden Männern durch das „Mann-Sein“ und der gleichzeitigen bedingungslosen Entsolidarisierung mit der Gewalt, der Schlüssel zu einer erfolgreichen Beratung.



# Zur qualifizierten Beratung gehört auch die eigene Haltung

Die Flucht eines Menschen endet erst mit der Ankunft an einem Ort, an dem Sicherheit besteht. Viele Flüchtlinge haben diese Sicherheit mit ihrer Ankunft in Deutschland noch nicht erreicht. Darf ich bleiben? Wie lange darf ich bleiben? Werde ich wieder abgeschoben? Darf ich arbeiten? Muss ich in ein anderes europäisches Land? Viele Fragen sind offen und mitunter können Jahre vergehen, bis ein wirklicher Neuanfang möglich ist.

Seit über 20 Jahren beraten wir Flüchtlinge, die vor den Krisen dieser Welt fliehen. In vielen Fällen bleibt es dabei nicht bei einer Beratung, sondern wir übernehmen die rechtliche Vertretung. Dabei arbeiten wir parteilich und qualifiziert.

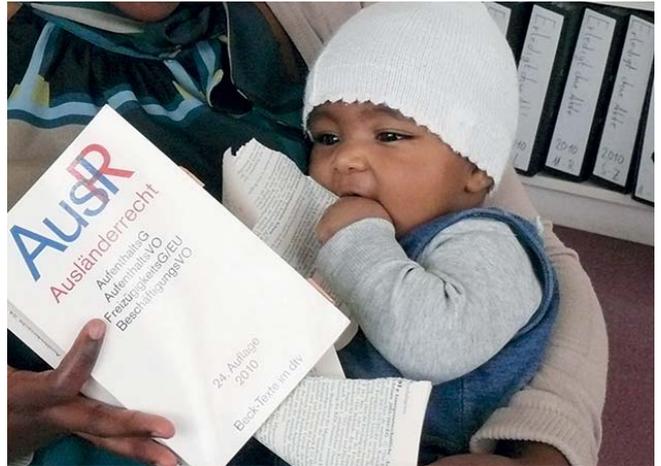
Qualifiziert bedeutet, die rechtlichen Möglichkeiten zu kennen und auszuschöpfen. Qualifiziert bedeutet für uns, daneben auch realistisch zu bleiben und keine falschen Hoffnungen zu wecken.

Seit der Gründung von Fluchtpunkt gab es selten so viele rechtliche Umwälzungen wie in den vergangenen Jahren seit dem Beginn des Anstiegs der Flüchtlingszahlen.

Um unseren Klienten einen Weg in die Sicherheit aufzeigen zu können, müssen wir die rechtlichen Rahmenbedingungen kennen. In den letzten Jahren gab es zahlreiche Neuerungen im Sinne von Verbesserungen, wie z. B. erleichterte Möglichkeiten des Zugangs zum Arbeitsmarkt oder Bleiberechtsregelungen, aber auch zahlreiche Verschlechterungen, die zur kompletten Verweigerung eines Schutzes für ganze Flüchtlingsgruppen geführt haben.

Die Rechtslage ist dabei zum Teil komplex, teilweise in sich widersprüchlich, und selbst für Rechtsanwender an vielen Stellen schwer verständlich geworden. Für die Betroffenen selbst, also für die Menschen, die Sicherheit suchen, bleibt die deutsche Asylgesetzgebung ein Buch mit sieben Siegeln, was nichts mit fehlenden Sprachkenntnissen zu tun hat.

Bereits vor den zahlreichen Reformen und Verschärfungen der letzten Jahre stellte der Wissenschaftliche Dienst des Deutschen Bundestages fest, dass es sich beim deutschen Flüchtlings- und Asylrecht um eine „recht umfangreiche und komplizierte Materie“ handele, die durch vielfältige Rechtsprechung geprägt sei und sich nicht in Kürze darstellen lasse.



Da Fluchtpunkt rechtlich berät und vertritt, sind die meisten der Mitarbeitenden Juristen und Juristinnen. Wir sind ständig darum bemüht, uns fortzubilden, auszutauschen und zu vernetzen. Wöchentlich überlegen wir in unseren Teamsitzungen, wie auf bestimmte Konstellationen juristisch im Sinne unserer Klienten reagiert werden kann.

Vor dem Hintergrund, bestimmte Fragen durch das Verwaltungsgericht geklärt bekommen zu wollen, verbringen wir viel Zeit mit der Recherche und Analyse juristischer Kommentierungen und anderer Rechtsprechung. Im Rahmen unserer Presse- und Öffentlichkeitsarbeit versuchen wir das oben dargestellte Problem zu lösen: asylrechtliche Hintergründe verständlich zu machen.

Wir arbeiten mit Menschen, denen wir zu ihren Grundrechten verhelfen möchten. Diese Arbeit findet nicht alleine auf juristischer Ebene statt. Zu unserem Team gehören ebenfalls eine Sozialarbeiterin und eine Psychologin. Viele Flüchtlinge haben in ihrem Herkunftsland oder auf ihrem Weg viel Leid erleben müssen, was zu starken psychischen Belastungen führen kann.

Der Umgang mit Traumata und Belastungsstörungen erfordert ebenfalls ein qualifiziertes Vorgehen. Auch dort bilden wir uns fort, um unseren Klienten gerecht zu werden, und um Ihnen zu mehr Teilhabe zu verhelfen. Qualifizierungen im Bereich psychische Erkrankungen sind nicht zuletzt für die eigene Professionalität notwendig.

Im Zuge eines politischen Ansatzes, der darauf ausgerichtet ist, Flüchtlinge mit restriktiven Regelungen fernzuhalten, bleiben insbesondere die besonders Schutzbedürftigen auf der Strecke. Menschen mit psychischen Erkrankungen finden beispielsweise kaum noch Zugang zu einer Behandlung und dadurch wiederum kaum die Chan-

ce, dass ihr Leid gehört wird. Dafür braucht es eine qualifizierte und tätige Beratung, das heißt eine Beratung, die auch die Rechte durchsetzt.

Ein weiterer Bereich, der ein qualifiziertes Wissen braucht, ist das europäische Asylrecht und dabei insbesondere die Frage, welcher Staat für die Durchführung eines Asylverfahrens zuständig ist. Hier finden wir die europäische Verantwortungslosigkeit in Paragraphen wieder. Hinzu kommt eine völlig unübersichtliche Rechtsprechung mit sich widersprechenden Entscheidungen innerhalb unterschiedlicher Kammern desselben Verwaltungsgerichts.

Fragen, welches Verfahren Flüchtlingen offen steht, die bereits in einem anderen europäischen Land um Asyl nachgesucht, dort möglicherweise nur Fingerabdrücke abgegeben oder dort bereits einen Aufenthaltstitel erlangt haben, sind kompliziert. Wenn bereits weitere Familienmitglieder Anträge in europäischen Staaten gestellt haben oder noch auf der Flucht sind, tauchen weitere Fragen auf. Neben der fehlenden Klarheit einiger Normen oder deren unklarer Umsetzung in nationales Recht kommt hier die europaweite Verweigerungshaltung erschwerend hinzu. Diese sogenannten Dublin-Fälle sind ohne Akteneinsicht meist nicht berat- oder lösbar.

Nicht nur zur Lösung eines Dublin-Falles bedarf es umfassender Kenntnisse des internationalen, europäischen und des nationalen Rechts sowie der Weisungslage und Behördenpraxis und nicht zuletzt der Rechtsprechung und Politik der Bundes- oder Landesregierung.

Die Möglichkeiten in einem Asylverfahren hängen vom jeweiligen Herkunftsland ab. Das, was als politische Verfolgung subsumiert werden kann, stellt sich in jeder Region der Welt anders dar. Auch hier bedarf es ständiger Qualifizierung und eines Abgleichs mit der Rechtsprechung, den Lageberichten des Auswärtigen Amtes, den Berichten anderer Menschenrechtsorganisationen, NGOs, Presseberichten etc. Politische Verlautbarungen, z. B. hinsichtlich der Sicherheitslage in Afghanistan, sind oft nicht mit den verfügbaren Quellen in Einklang zu bringen.

Neben juristischem Wissen und einem menschlichen und realistischen Umgang gehört für uns zu einer qualifizierten Beratung auch die eigene Haltung. In Europa und weltweit werden Flüchtlinge von antidemokratischen und populistischen Strömungen für eine Politik benutzt, die jahrelang erkämpfte Errungenschaften des Rechtsstaats aushebeln wollen. Diesem Trend widersetzen wir uns. Wenn man qualifiziert ist, macht das sogar Spaß.



# flucht punkt

Kirchliche Hilfsstelle für Flüchtlinge

Eiffelstr. 3 • 22769 Hamburg  
Tel. 0 40 / 43 25 00 80 • Fax 0 40 / 43 25 00 75

fluchtpunkt@diakonie-hhsh.de  
www.fluchtpunkt-hamburg.de • www.diakonie-hhsh.de

#### Leitung

Anne Harms

#### Anzahl der MitarbeiterInnen

13

#### Anzahl der Ehrenamtlichen

12

#### Anzahl der Klienten

1.271

#### Zielgruppe

Menschen, die vor existenzieller Not oder Bedrohung in Deutschland Schutz suchen

#### Angebot

unabhängige Rechtshilfe

#### Theologischer Ansatz

- „Ich bin fremd gewesen, und ihr habt mich aufgenommen“ *Mt 25,25*
- „Tu deinen Mund für die Stummen auf, richte gerecht und sei Anwalt der Rechtlosen und Armen“ *Sprüche 31,9*

Wer verfolgt wird hat das Recht auf Schutz und mit einer „Duldung“ kann man nicht leben.

Seit Gründung 1994 wurden bei fluchtpunkt 8.138 Menschen beraten.

Fluchtpunkt wird nicht öffentlich gefördert. Wir finanzieren uns aus kirchlichen Mitteln und Spenden.

# „Gut beraten“ im Kinder- und Mütterbereich des Frauenhauses

*Gut beratene Mütter, Jugendliche und Kinder sind aus unserer fachkompetenten Sicht die Basis!*

*Die Beratung der Mutter, der Jugendlichen und der Kinder ist einer unserer Arbeitsschwerpunkte. Sie ermöglicht es, Vertrauen aufzubauen, Konflikte zu besprechen und gemeinsam Lösungen zu entwickeln. So können weitere Ziele und Veränderungen für die Familie bewirkt und erarbeitet werden.*

## Kinder und Jugendliche

Viele Kinder haben es bisher nicht erlebt, dass für sie und ihre Belange entschieden Partei ergriffen wurde. Ihre Mütter haben dies in Streitsituationen aus Angst vor der Gewalt des Partners oft unterlassen.

Das in diesen Familien herrschende und gleichsam isolierende Schweigegebot machte es unmöglich, dass Außenstehende sich für das Kind einsetzen konnten.

Im Frauenhaus erfahren die Jungen und Mädchen ganz eindeutigen Beistand in all ihren Lebenslagen. Sie bekommen Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Bedürfnisse.

Das, was die Kinder uns Mitarbeiterinnen vertrauensvoll erzählen, wird nicht ohne ihre Zustimmung weitergegeben.

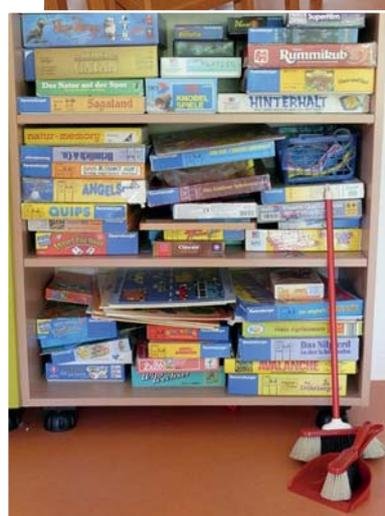
Es ist den Mitarbeiterinnen wichtig, mit den Kindern und Jugendlichen in Kleingruppen zu arbeiten, um eine intensive Betreuung zu leisten und so auf das Erleben und Verhalten der Kinder und Jugendlichen direkt eingehen zu können.

In den regelmäßigen Kinderbesprechungen und Jugendgesprächsrunden machen die Kinder und Jugendlichen oft zum ersten Mal folgende Erfahrung:

- Mir und meiner Gewalt- und Missbrauchserfahrung wird geglaubt
- Ich werde geschützt vor meinem Vater, anderen Jungen und anderen Mädchen, vor Frauen oder auch meiner Mutter
- Ich lerne mich zu schützen
- Ich bin wichtig mit all meinen Gefühlen, Gedanken und Ideen
- Ich werde gleichgestellt/Jungen und Mädchen wird gleichviel Aufmerksamkeit geschenkt

- Ich darf mich ausprobieren
- Ich darf Wut und Aggression zeigen
- Ich darf auch klein und schwach sein und bekomme Zeit zu heilen und ganz zu werden nach meinem eigenen Zeitplan
- Ich kann selbst Entscheidungen treffen, was ich wann und wie machen möchte
- Ich lerne Grenzen zu erkennen und Grenzen zu setzen
- Ich kann Konflikte, die es mit anderen Kindern oder Jugendlichen gibt, ansprechen und mit Unterstützung der vertrauten Mitarbeiterin gemeinsam nach Lösungen suchen.

Die Kinder und Jugendlichen bekommen also Gelegenheit, ein positives Gruppen-Solidaritätsgefühl mit anderen Kindern und Jugendlichen zu entwickeln, denen es innerhalb ihrer Familie ähnlich ergangen ist.



## Mütter

Eine Beratung der Mütter im Frauenhaus geschieht in regelmäßigen Einzelgesprächen zwischen der Mutter und ihrer festen Ansprechpartnerin aus dem Mütter- und Kinderbereich des Frauenhauses.

Im Vorfeld werden mit den Müttern die Beziehung zum Kind und die Erziehungsvorstellungen geklärt. Die Mütter können in den Einzelgesprächen auf unkomplizierte Weise erzieherische Fragen besprechen. Neue Ansätze und Möglichkeiten von Konfliktlösungen werden diskutiert.

In diesen Einzelgesprächen werden auch in der Interaktion zwischen Mutter und Kind beobachtete Defizite emotionaler Zuwendung sowie materieller Versorgung thematisiert, um gemeinsam nach Ursachen und Lösungsmöglichkeiten zu suchen.

Ziel ist es immer, die Mütter trotz ihrer eigenen schwierigen Situation auf ihre Verantwortung gegenüber ihrem Kind hinzuweisen und zu unterstützen.

In den Gesprächen mit den Müttern wird außerdem versucht, diese soweit wie möglich für die Belange ihrer Kinder zu sensibilisieren.

Neben erzieherischen Hilfestellungen werden die Mütter über ihre rechtliche Situation aufgeklärt. Themen sind z. B. Probleme des Umgangsrechtes für den Vater.

Die betroffenen Mütter bekommen von den Mitarbeiterinnen aus dem Mütter- und Kinderbereich Hilfestellung und Rat, um sich für ihre Belange und die ihrer Kinder ein- und durchzusetzen.



Postfach 35 70 • 22828 Norderstedt  
Tel. 0 40 / 5 29 66 77 • Fax 0 40 / 5 24 64 82

frauenhaus.norderstedt@diakonie-hhsh.de  
www.diakonie-hhsh.de

### Leitung

Anita Brüning

### Anzahl der MitarbeiterInnen

8

### Anzahl der Klienten

269

### Zielgruppe

von häuslicher Gewalt betroffene Frauen und Kinder, Öffentlichkeit

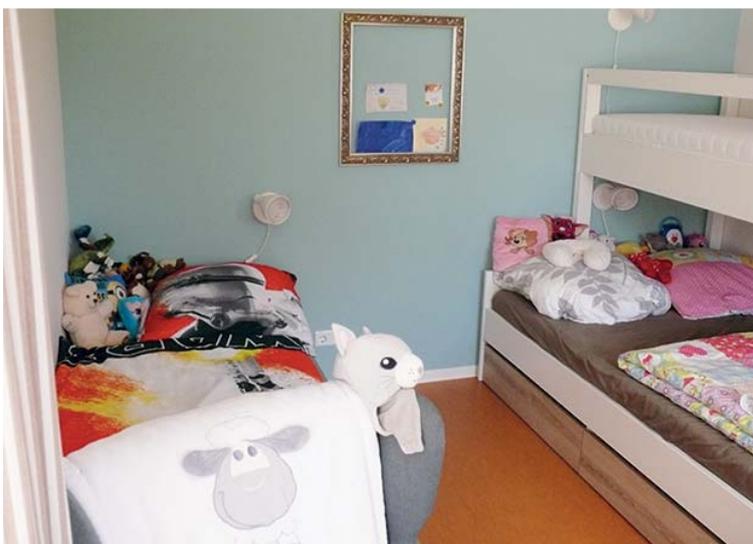
### Angebot

Zuflucht für Opfer von häuslicher Gewalt - Frauen und Kinder,  
Krisenzentrum : gewaltfreier Raum, Sicherheit und Geborgenheit,  
Lebensgestaltung ohne Gewalt,  
Gewaltprävention,  
genderspezifische Angebote: Jungen- und Mädchen-  
gruppe,  
enge Zusammenarbeit mit Netzwerken für Opferschutz,  
Interventionsstellen gegen häusliche Gewalt und Behörden,  
Öffentlichkeitsarbeit,  
Ausstellungen,  
Projekte

### Theologischer Ansatz

Die Freiheit geht zugrunde wenn wir nicht alles verachten was uns unter ein Joch beugen will.  
Seneca, Epistulae Moralis

Tu Deinen Mund auf für die Stummen und  
für die Sachen aller die verlassen sind.  
Sprüche 31,9



*Kinderzimmer und  
Spielräume für Kinder im neuen  
Frauenhaus Norderstedt*



Diakonisches Werk  
Hamburg-West/Südholstein

Im April 2016 startete das Diakonische Werk des Kirchenkreises Hamburg-West/Südholstein eine Kampagne mit Spots in der Hamburger U-Bahn unter dem Slogan

## „Diakonie. Gut beraten.“

Das wichtige Feld der sozialen Arbeit wird durch die Internetseite [www.diakonie-gut-beraten.de](http://www.diakonie-gut-beraten.de) ins öffentliche Licht gestellt, eine Reihe von Veranstaltungen hat es bereits gegeben und weitere werden folgen.

Das gleichlautende Motto „Diakonie. Gut beraten“ wurde als Überschrift für den Jahresbericht 2016 gewählt, der Einblicke gibt in die vielfältigen Arbeitsfelder der diakonischen Einrichtungen.

Was in der Insolvenz- und Schuldnerberatung der Diakonie in Norderstedt genau stattfindet, kann die Leserin/der Leser aus der beispielhaft geschilderten Fallgeschichte erahnen:

Schulden verursachen häufig psychische Probleme. Aber auch umgekehrt „wird ein Schuh draus“: Aus einem psychischen Ungleichgewicht entstehen finanzielle Schieflagen - eine Tendenz, die sich in den letzten Jahren deutlich verstärkt hat.

### Anruf in der Beratungsstelle

Muss ein Verschuldeter, der Hilfe braucht, zwingend selbst kommen?

### Zum Hintergrund

Der Anrufer hat einen Sohn - nennen wir ihn Thomas. Thomas ist hoch verschuldet, arbeitet nicht, verdient kein Geld. Er steht wirtschaftlich „nicht auf eigenen Beinen“, obwohl er körperlich gesund ist. Unser Angebot, ein klärendes persönliches Treffen hier zu verabreden, hat der Vater dankend angenommen.

### Zur Vorgeschichte

Kurz nach dem Abitur hat Thomas ein Jahr im westlichen Ausland verbracht, von dem er im Wesen und im Verhalten verändert nach Hause zurückgekehrt ist.

Er kam innerhalb der Familie und mit Freunden nicht mehr klar, wirkte unsicher, in sich gekehrt. Niemand kam so recht an ihn heran.

Thomas unternahm einige Anläufe und Anstrengungen in Richtung Ausbildung, ein begonnenes Studium hat er abgebrochen.

Später versuchte er, in ungelernten Jobs Fuß zu fassen. Das funktionierte jeweils nur begrenzte Zeit. Inzwischen ist es für ihn schon lange nicht mehr möglich, einer Erwerbstätigkeit nachzugehen.

Die psychische Gesundheit von Thomas ist stark eingeschränkt. Der Rententräger hat geprüft und volle Erwerbsminderung anerkannt.

Rente bekommt Thomas nicht, weil er die dafür notwendige Anwartschaft (entsprechende Beitragszahlungen an die Rentenversicherung) nicht zusammen bekommen hat.

Seinen Lebensunterhalt bestreitet der Mittvierziger aus laufenden Zahlungen nach dem Sozialgesetzbuch XII (Grundsicherung).

Aus einer jung geschlossenen Ehe gibt es zwei Kinder, jetzt 20 und 18 Jahre alt. Thomas und seine Frau trennten sich vor mehr als 12 Jahren. Die Kinder blieben bei der Mutter. „Mangels Masse“ war es für Thomas nicht möglich Unterhalt zu zahlen.

Damals ist die Unterhaltsvorschusskasse eingetreten. Damit haben seine Schulden angefangen. Die Kinder und ihre Mutter waren über längere Strecken auf öffentliche Leistungen angewiesen, um ihre materielle Existenz zu sichern.

Unterschiedliche Behörden und auch die Mutter als gesetzliche Vertreterin der Kinder unternahmen immer wieder erfolglose Maßnahmen der Zwangsvollstreckung.

Die eine oder andere offen gebliebene Rechnung zu Gerichtsgebühren oder anwaltlicher Vertretung kam hinzu.

Dass Thomas die berechtigten Forderungen nach Kindesunterhalt nicht erfüllen konnte, belastet ihn seit vielen Jahren. Das Schlimmste für ihn ist aber, dass er trotz intensiver Bemühungen

den Kontakt zu seinen Kindern nicht aufrecht-erhalten konnte. Er hat sie seit Jahren weder gesehen noch gesprochen.

Mit der Einrichtung einer gesetzlichen Betreuung rückt für Thomas erstmalig die Chance einer Schuldenlösung in greifbare Nähe.

Thomas kommt zum ersten Mal in die Beratungsstelle, begleitet von seiner Betreuerin. Er wirkt zurückgezogen, spricht wenig, nimmt aber aufmerksam Informationen und Gesprächsinhalte auf.

Die mitgebrachten Unterlagen bleiben zu einer ersten Sichtung und zwecks Aktenanlage in der Beratungsstelle.

Im dritten persönlichen Gespräch erfahren Thomas und seine Betreuerin den Stand nach der ersten Unterlagenbearbeitung:  
*Aus 14 offenen Forderungen errechnet sich eine Schuldensumme von mindestens 30.000 EUR.*

Diese hohen Verbindlichkeiten, die Thomas „aus seiner Hände Arbeit“ wohl niemals wird bezahlen können, sind für ihn eine große Last.

Seine Betreuerin nimmt ihren gesetzlichen Auftrag wahr, für Thomas den bestmöglichen Weg zur Entschuldung einzuleiten ... und dafür braucht sie uns. Die Weichen in Richtung Verbraucher-Insolvenzverfahren sind gestellt.

Die Gläubiger erhalten Informationen darüber, in welcher sozialen und wirtschaftlichen Lage Thomas sich befindet und sie erfahren im zweiten Schritt des außergerichtlichen Einigungsvorschlags, dass eine realistische Prognose kaum Aussicht auf Zahlung hergibt.

In den Monaten seit Beratungsbeginn hat Thomas deutlich spürbar Vertrauen gewinnen können. Er kennt die einzelnen Schritte, hat Fragen gestellt und Antworten darauf bekommen.

Eine besprochene Zeitschiene bis zur gemeinsamen Erstellung des Antrags auf Eröffnung des gerichtlichen Verfahrens konnte wie geplant umgesetzt werden.

*Die beantragte Verbraucher-Insolvenz wurde innerhalb einer Woche per Beschluss eröffnet.*

*Das erste persönliche Gespräch mit dem vom Gericht bestellten Insolvenz-Verwalter ist verabredet.*

Insolvenz- und Schuldnerberatung

Ochsenzoller Str. 85 • 22848 Norderstedt  
Tel. 0 40 / 82 31 57 20 • Fax 0 40 / 8 23 15 72 19

[schuldnerberatung.norderstedt@diakonie-hhsh.de](mailto:schuldnerberatung.norderstedt@diakonie-hhsh.de)  
[www.diakonie-hhsh.de](http://www.diakonie-hhsh.de)

#### **Leitung**

Maria Bergs

#### **Anzahl der MitarbeiterInnen**

3

#### **Anzahl der Klienten**

290

#### **Zielgruppe**

Menschen und ihre Angehörigen an den Rändern unserer Gesellschaft

#### **Angebot**

Insolvenz- und Schuldnerberatung  
Beratung und Hilfe im Umgang mit Ver-/Überschuldung  
Sondierung individueller Lösungen  
Hilfen bei der Umsetzung  
Vorbereitung und Beantragung der Verbraucherinsolvenz  
Begleitung im gerichtlichen Verfahren

#### **Theologischer Ansatz**

Diakonische SchuldnerberaterInnen handeln in ihrer Arbeit auf der Grundlage des christlichen Menschenbildes.

Das bedeutet auch, Not, Leid und Schwäche als einen Teil menschlichen Lebens zu akzeptieren und gemeinsam mit Betroffenen Lösungswege zu suchen.

Diakonische Schuldnerberatung nimmt anwaltliche Verantwortung wahr für Menschen und ihre Angehörigen, die an den Rändern unserer Gesellschaft stehen.

Sie setzt sich einzelfallübergreifend mit Hilfe ihrer Institutionen dafür ein, auf die gesellschaftlichen Bedingungsbeziehungen von Überschuldung Einfluss zu nehmen.

# Gut Beraten

## im Lukas Suchthilfezentrum Hamburg-West

Das Lukas Suchthilfezentrum ist eine ambulante Beratungsstelle, die Menschen aufsuchen, um sich zu Suchtproblemen oder zu Suchtfragen im Hamburger Westen beraten zu lassen - egal, ob es um Alkohol, Medikamente, Cannabis, andere illegale Drogen, um Glücksspielprobleme oder um problematischen Internetgebrauch geht.

Es wenden sich Menschen mit Suchtproblemen oder aber auch Angehörige, Freunde oder Arbeitskollegen an das Lukas Suchthilfezentrum.

### Anerkannte Beratung und Therapie

Das Lukas Suchthilfezentrum mit seinen 20 festangestellten BeraterInnen und TherapeutInnen sowie weiteren 25 Honorarkräften und Ehrenamtlichen ist staatlich anerkannt und besitzt ebenso die Anerkennung von allen Kostenträgern zur Durchführung von ambulanten Rehabilitationen und Nachsorgemaßnahmen.

Der Weg in die Suchtberatung ist bei den Betroffenen mit großer Unsicherheit, vielen Fragezeichen, Ängsten sowie Scham- und Schuldgefühlen verbunden. Viele Menschen suchen eher fremdbestimmt die Suchtberatung auf. Die Familie, der Arbeitgeber, die Krankenkasse oder auch die Führerscheinstelle verlangen eine Suchtberatung. Andernfalls drohen massive Konsequenzen. Bei anderen droht ein Zusammenbruch: Der Körper zittert, auch die Stimmung scheint auf dem Tiefpunkt zu sein. Schulden drücken, der Arbeitsplatz ist in Gefahr oder bereits verloren und die Familie ist womöglich zerbrochen. Die Menschen, die in die Suchtberatung kommen, tragen einen „Rucksack voller Probleme“ mit sich herum, der vielfach zu Beginn einer Beratung verschlossen erscheint, jedoch für alle sichtbar drückt und stark belastet - und das nicht erst seit kurzer Zeit.

Diesen Menschen mit ihren vielfältigen Problemen in der Beratung zu begegnen, erfordert neben viel Professionalität und Fachwissen ein offenes Herz von der/dem SuchtberaterIn für diesen Personenkreis. Im Lukas Suchthilfezentrum arbeiten hoch engagierte und langjährig beschäftigte Mitarbeitende, die sich für das Fachgebiet der Suchthilfe entschieden haben und die ihr professionelles Handeln als praktizierte Nächstenliebe verstehen: so, wie sie es im Rahmen der Entwicklung des Leitbildes für die Einrichtung bekundet haben. Eine wichtige Voraussetzung für eine gute Beratung.



Foto: Kirsten Rüssau

Frank Craemer (Leiter) mit Barbara Grünberg (stellv. Leiterin)

Die Atmosphäre in der Einrichtung wird von allen Mitarbeitenden einladend gestaltet. Betroffene, die das Lukas Suchthilfezentrum aufsuchen, sollen sich wohl fühlen und eine annehmende und wertschätzende Atmosphäre spüren. Ihnen wird in der Beratung mit Respekt und auf Augenhöhe begegnet. Jeder weiß, wie gut ein ehrliches und offenes Gespräch tut.

Das heißt auch, die Grenzen der KlientInnen und der BeraterInnen zu achten. Deshalb überprüfen die Mitarbeitenden regelmäßig in Fallbesprechungen und in Supervisionen ihr Handeln. Der Vertraulichkeit in der Beratung kommt hohe Bedeutung zu. Die Vorgaben des Datenschutzes und die Einhaltung der Schweigepflicht fördern das Vertrauensverhältnis.

### Individuelle professionelle Hilfe

Im Lukas Suchthilfezentrum gibt es zahlreiche Angebote. Beratung findet in einem vertrauensvollen Einzelgespräch statt, wie auch zusammen mit Familienangehörigen oder anderen gewünschten Personen, im Rahmen von Gruppenangeboten oder im Treffpunkt Lucafé bei einem frisch gebrühten Cappuccino. Nicht jedes standardisierte Angebot ist für jede Person hilfreich. Darum sind die Beratungsangebote vielfältig aufgestellt, um den Menschen individuell gerecht zu werden.

Da kam zum Beispiel Wolfgang S. in die Suchtberatung. Er wurde vom Jobcenter geschickt. Er sei wegen seiner Alkoholproblematik nicht in den Arbeitsmarkt zu vermitteln. Wolfgang S. beugte sich dem Jobcenter und kam widerwillig in die Suchtberatung. Er wisse überhaupt nicht, was er hier solle und wollte zunächst kein weiteres Gespräch. Vielmehr verlangte er eine Gesprächsbescheinigung für das Jobcenter.

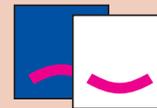
Wolfgang S. kam nach vier Monaten erneut in die Beratung. Er wollte unbedingt zu der Beraterin, die ihn erstmalig beraten hatte. Er kam nun freiwillig. Auf die Frage der Beraterin, was heute sein Anliegen sei, öffnete sich Wolfgang S. und berichtete, dass er schon lange ein Alkoholproblem habe. Er sei nach dem Erstgespräch doch neugierig geworden, ob vielleicht auch ihm geholfen werden könne. Die Beraterin hatte es anscheinend im Beratungsgespräch geschafft, dem Klienten zu vermitteln: es ist OK, wenn Du hier keine Hilfe in Anspruch nehmen möchtest, andererseits aber scheint sie einladend und offen über die Möglichkeiten der Unterstützung informiert zu haben. Ein Funke von Zuversicht und Hoffnung schien Wolfgang S., trotz zunächst ablehnender Haltung aus dem Erstgespräch, mitgenommen zu haben. Wolfgang S. wurde im Rahmen der weiterführenden Beratung in eine stationäre Rehabilitationsbehandlung vermittelt, machte im Anschluss im Lukas Suchthilfezentrum eine ambulante Nachsorgemaßnahme, lebt nunmehr abstinente, hat neue Freunde, auch in einer Selbsthilfegruppe, gefunden. Er ist heute in seinem alten Beruf als Verkäufer berufstätig.

## Zertifizierung nach DIN ISO

Groß war die Freude, als das Team im Lukas Suchthilfezentrum Anfang des Jahres eine Torte zum erfolgreichen Abschluss des Zertifizierungsprozesses nach DIN EN ISO überreicht bekam. Gerade auch soziale Institutionen sind gehalten, nach einem Qualitätsmanagementsystem zu arbeiten und die Güte ihrer Arbeit zu prüfen und stetig zu verbessern. Damit arbeiten die Mitarbeitenden nach einem anerkannten Qualitätsmanagementsystem, in das die gesamte Beratung, die ambulante medizinische Rehabilitation sowie die niedrigschwellige Arbeit im Lucafé eingeschlossen sind.

Die Menschen, die sich in die Beratung des Lukas Suchthilfezentrums begeben, können sich auf hohe Qualitätsstandards verlassen - eine gute

**Lukas**  
Suchthilfezentrum  
Hamburg-West



**Diakonie**  Diakonisches Werk  
Hamburg-West/Südholstein

Luruper Hauptstr. 138 • 22547 Hamburg  
Tel. 0 40 / 97 07 70 • Fax 0 40 / 97 07 75 00

lukas.suchthilfezentrum@diakonie-hhsh.de  
www.lukas-suchthilfezentrum.de • www.diakonie-hhsh.de

### Leitung

Frank Craemer

### Anzahl der MitarbeiterInnen

20

### Anzahl der Ehrenamtlichen

25

### Anzahl der Klienten

ca. 1.300

### Zielgruppe

Männer und Frauen mit Suchtproblemen (Alkohol, Medikamente, Glücksspiel, problematischer Medienkonsum, Cannabis, Kokain und Partydrogen) sowie deren Angehörige

### Angebot

Suchtinformation, Beratung, Motivation, Vermittlung in Entzugsbehandlung und stationäre Entwöhnung, ambulante Rehabilitation und Nachsorge, Betreuung, Akupunktur, Entspannungskurse, Treffpunkt-Café mit warmen Mittagstisch, Basisangebote mit Waschmöglichkeit, Sozial- und Gesundheitsberatung, Internetnutzung etc.

### Theologischer Ansatz

Hinter der Sucht steckt häufig eine Sehnsucht/Sinnsuche.

Die Mitarbeitenden verstehen ihr professionelles Handeln als praktizierte Nächstenliebe. Hoffnung, Lebenssinn, Schuld und Vergebung sind wichtige Themen in den vertraulichen Gesprächen.

Suchtkranke werden wertgeschätzt und angenommen. Die persönlichen Stärken finden besondere Beachtung.

Gemeinsam wird nach Wegen gesucht, den Teufelskreis der Sucht zu beenden, um (wieder) ein zufriedenes, selbstbestimmtes und sinnerfülltes Leben in Gemeinschaft zu erreichen.



und wichtige Voraussetzung für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit. Doch niemand kann sich „auf den Lorbeeren ausruhen“. Einmal im Jahr wird das Qualitätsmanagement von einer unabhängigen Zertifizierungsstelle von außen überprüft und bewertet.

## Sicherheit: „Lukas löscht Brände“



Foto: Tim Lindenau

Frank Craemer, Mitarbeitende und Thomas Hoff von der betrieblichen Brandschutzschulung B.B.S.

Auch der Arbeitssicherheit kommt hohe Bedeutung zu. KlientInnen und Mitarbeitende sollen in den Räumen an der Luruper Hauptstraße sicher sein. So übten die Mitarbeitenden, wie jedes Jahr, die Evakuierung in einem Brandnotfall und die Bedienung der Feuerlöscher. Sie löschten praktisch in Zusammenarbeit mit einem Ausbilder und der freiwilligen Feuerwehr in Lurup unterschiedliche Brandsituationen und sind für den Notfall gerüstet!

## Für den Notfall gut gerüstet



Das Lukas Suchthilfezentrum wurde mit einem Defibrillator ausgestattet. Unter Suchtmittelleinnahme kommt es immer wieder zu körperlichen Krisensituationen, so auch zu Kreislaufzusammenbrüchen mit Herzflimmern. Alle Mitarbeitende sind in Erster-Hilfe und im Umgang mit dem Defibrillator geschult worden. Sie können mit dem Einsatz des Gerätes im Notfall noch besser lebendrettende Maßnahmen einsetzen.

## Suchtinformation im Einkaufszentrum

In Zusammenarbeit mit dem Luruper Forum und dem Lichtwark-Forum in Lurup informierten die Mitarbeitenden im Juni im Luruper Einkaufszentrum über Suchtprobleme und Hilfsmöglichkeiten. Derartige Veranstaltungen werden immer mal wieder in Stadtteilen des Hamburger-Westens vom Lukas Suchthilfezentrum durchgeführt. Viele Bürgerinnen und Bürger wissen nicht, an wen sie



Foto: Wolfgang Bornholdt

Frank Craemer (Leitung) mit Mitarbeitenden und Prof. Dr. med. Jutta Krüger vom Lichtwark-Forum in Lurup

sich mit ihren Fragen und Problemen wenden können. So tragen diese Aktionen zur Aufklärung und Vernetzung bei.

## Sommerfest für KlientInnen im Lukas Suchthilfezentrum

Foto: Barbara Grünberg

In diesem Jahr wurde im Juli in langer Tradition gemeinsam mit ehemaligen und aktuellen KlientInnen in der Einrichtung gefeiert. 130 Betroffene kamen und feierten fröhlich ohne Suchtmittel. Für einen Teil der Gäste war es eine positive erste Erfahrung mit einem Besuch auf einer großen Feier, auf der kein Alkohol ausgeschenkt oder andere Suchtmittel konsumiert wurden. Andere KlientInnen kamen, um nach erfolgreichen Beratungs- und Therapieabschlüssen ihren BeraterInnen oder TherapeutInnen und ehemaligen MitpatientInnen zu berichten, wie es ihnen derzeit geht. Fröhlich und lachend wurden die Stunden mit Musik, Gesang und Gesprächen verbracht. Zufrieden und mit der Aufforderung, im nächsten Jahr auf jeden Fall wieder ein Fest zu machen, verabschiedeten sich die Gäste.



Die Straßenmusiker Mike & Wollé

## Kooperation und Vernetzung: Fortbildung für die Wohnungsnotfallhilfe

In Kooperation mit dem Diakonischen Werk Hamburg, der stationären Vorsorgeeinrichtung Haus Osterberg von der Martha-Stiftung sowie dem Lukas Suchthilfezentrum wurde im November im Lukas Suchthilfezentrum eine Fortbildungsveranstaltung zum Thema „Aktuelle Arbeitsansätze in der Suchthilfe und das Suchthilfesystem - Ein Überblick für KollegInnen in der Wohnungsnotfallhilfe“ durchgeführt. Die Veranstaltung war sofort nach der Ausschreibung mit 20 KollegInnen aus der Wohnungsnotfallhilfe im Diakonischen Bereich ausgebucht.

Die Vernetzung zwischen den beiden Arbeitsfeldern heißt es zu beleben. Es sollen Brücken gebaut werden für Obdachlose, damit auch sie von den Angeboten der Suchthilfe - und hier vor allem von den niedrigschwelligen Angeboten - profitieren und Wege finden, den Teufelskreislauf von Sucht und Obdachlosigkeit zu verlassen.

## Regionalisierung der ambulanten Suchthilfe in Hamburg

Die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) in Hamburg ist für den Bereich der Suchthilfe zuständig und finanziert diesen zum großen Teil. Sie wird 2017 ein Konzept der Regionalisierung umsetzen. Jede ambulante Suchtberatungsstelle hat bestimmte Stadtteile für die Versorgung zugewiesen bekommen, davon ausgenommen sind Spezialangebote, wie Suchtberatung für Frauen und für Jugendliche. Für das Lukas Suchthilfezentrum bleibt vieles beim Alten, da die Einrichtung von je her für den Hamburger Westen zuständig war. Sie bleibt auch weiterhin für die Stadtteile vom Bezirk Altona und dem Bezirk Eimsbüttel zuständig. Ein neuer Flyer wird in 2017 die „Neuerungen“ darstellen, ebenso erfolgt dies auf der Webseite vom Lukas Suchthilfezentrum [www.lukas-suchthilfezentrum.de](http://www.lukas-suchthilfezentrum.de). Es bleibt zu hoffen, dass die „Deckelung“ der Finanzen, die seit einigen Jahren durch die BGV besteht, nicht zu weiteren Personaleinsparungen und Leistungsreduzierungen führen wird.

Foto: Barbara Grünberg



Frank Craemer mit seinen Fachkräften Julia Schmuck und Hubert Tepas

## Neue Arbeitsfelder: Glücksspiel und problematischer Internetgebrauch

Das Lukas Suchthilfezentrum ist die Fachstelle für Glücksspielberatung im Hamburger Westen. Sie ist für die Beratung und für die Durchführung von ambulanten Rehabilitationsbehandlungen für GlücksspielerInnen und für Beratung bei problematischem Internetgebrauch zuständig. Die Zahlen von Ratsuchenden sind in den letzten Jahren gestiegen. Nach wie vor am meisten sind Menschen von Automatenglücksspiel betroffen. Die Beratungsangebote im Lukas Suchthilfezentrum für GlücksspielerInnen und auch die ambulante Therapie werden von Betroffenen jeglichen Alters gut angenommen.



Bild: Christa Hansen

## Positive Atmosphäre durch neue Bilderausstellung

In diesem Jahr stellten zwei Künstlerinnen ihre Bilder im Lukas Suchthilfezentrum aus.

Zum einen Hanna Lena Hase, eine Künstlerin, die mit Gegensätzlichem spielt und von Christa Hansen, die Freude und Schönes zum Ausdruck bringen möchte.

Die Ausstellungen helfen, eine einladende, positive und inspirierende Atmosphäre in der Einrichtung zu gestalten. Es ist immer wieder eine spannende Angelegenheit, die Wirkung von neuen Bildern in den Räumen zu spüren. Viele KlientInnen nehmen Eindrücke thematisch mit in ihre Beratungs- und Therapiegespräche.

Hanna Lena Hase wird eine große weiße Fläche im Flurbereich im Lukas Suchthilfezentrum mit einer Wandbemalung verzieren.

Fotos: Barbara Grünberg

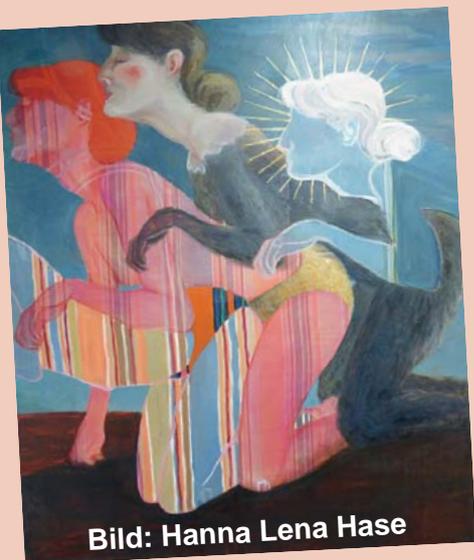


Bild: Hanna Lena Hase

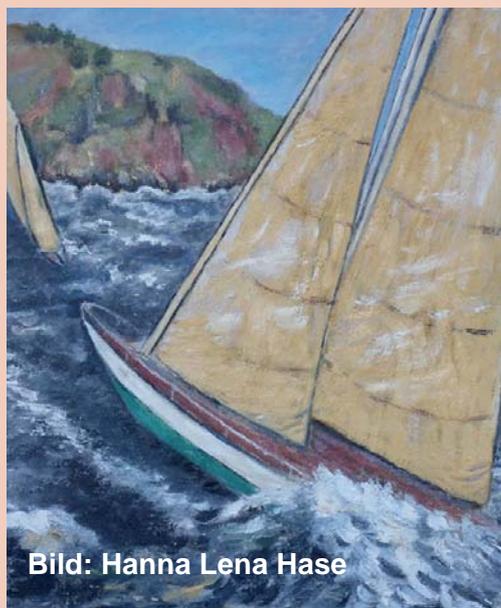


Bild: Hanna Lena Hase

# Beratung in der Mitte der Gesellschaft

Auch Sie werden diese allzu schnell daher gesagten Bemerkungen schon gehört haben:

„Süchtig? Das sind doch nur die anderen!“  
„Alkoholiker - die müssten sich einfach nur mal zusammenreißen!“  
„Suchtberatung? Wer braucht das schon?“

Die Vorurteile über suchtkranke Menschen in unserer Bevölkerung sind zahlreich, und regelmäßig werden Suchterkrankte in ihrem Alltag mit ihnen konfrontiert.

Unser Bild von suchtkranken Menschen ist geprägt von Bildern alkoholisierter, verwahrloster Menschen am Bahnhof, in der Fußgängerzone, im Stadtpark - hoffnungslose Menschen, die vieles verloren und keinen Grund mehr haben, ihren Alkoholkonsum zu verbergen.

Doch die weitaus größere Anzahl suchtkranker Menschen lebt ganz normal in der Mitte der Gesellschaft. Suchtkrank, das ist unsere Nachbarin, der Freund, ein Angehöriger, eine Kollegin oder ein Kollege. Leider sind immer mehr Frauen von der Suchterkrankung betroffen. Geschätzte 1.770.000 Menschen - in Worten: eine Million siebenhundertsiebzigtausend Menschen - sind in Deutschland alkoholabhängig. Zusätzlich zu diesen 3,4 Prozent der Bevölkerung zwischen 18 und 65 Jahren sind 3,1 Prozent der Bevölkerung stark gefährdet. Sie konsumieren Alkohol in einem problematischen Umfang.

Medikamentenabhängigkeit, Glücksspielsucht, problematische Mediennutzung, Essstörungen oder Abhängigkeit von illegalen Drogen kommen hinzu.

Kinder wachsen mit einem suchterkrankten Elternteil auf, Partnerschaften und das Leben einer ganzen Familie wird durch die Suchterkrankung eines Familienmitglieds bestimmt. Da ist guter Rat teuer, wie der Volksmund sagt.

## **Gute Beratung - genau das ist es, was diese Menschen dringend benötigen**

Das Bild von suchtkranken Menschen in der Öffentlichkeit macht es Betroffenen oft schwer, frühzeitig Beratung und Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Doch bei einer Suchterkrankung ist es wichtig, so früh wie möglich Hilfe und einen Weg zur Behandlung zu erhalten.

Im Jahr 2016 ist dies in unserer Beratungsstelle 419 Menschen gelungen. Sie haben ihre Ängste überwunden und den Weg in die Suchtberatung gefunden.

Darauf sind wir stolz, denn es ist für eine kleine Beratungsstelle eine große Anzahl an Menschen, denen wir mit unserer Beratung zur Seite stehen konnten. Und es bedeutet, dass nahezu an jedem Arbeitstag neben schon bestehenden Beratungen zwei Menschen neu zu uns gekommen sind.

Viele Betroffene haben selbst ein großes Problem damit, ihre Suchterkrankung als Erkrankung zu akzeptieren. Sie wollen ihr Problem „selbst in den Griff bekommen“. Doch es ist ein schmerzlicher Prozess, sich einzugestehen, dass man schon lange die Kontrolle über die Häufigkeit des Konsums verloren hat. Diese Erkenntnis ist für Betroffene und für Angehörige ein harter, mit Enttäuschungen verbundener Weg. Wir stehen diesen Menschen engagiert und mit Fachwissen zur Seite.

## **Angebote für Kinder und Jugendliche aus suchtbelasteten Familien**

Im Februar 2016 führten wir in Zusammenarbeit mit den anderen Suchtberatungsstellen im Kreis Pinneberg und der Unterstützung der Kreisverwaltung einen gut besuchten, umfangreichen Fachtag zur Arbeit mit Kindern und Jugendlichen aus suchtbelasteten Familien durch. Mehr als 80 Teilnehmende trafen sich zum Thema: „Eltern-

*Unsere Mitarbeiterinnen Wenke Klüßendorf und Marei Theunert, die zusammen mit Kolleginnen im Arbeitskreis Kinder aus suchtbelasteten Familien den Fachtag vorbereitet und durchgeführt haben*



arbeit unter besonderen Bedingungen - im Kontakt mit suchtbelasteten Familien die richtigen Worte finden“.

Der Fachtag richtete sich an Menschen, die mit Kindern und Familien arbeiten. Viele Pädagoginnen und Pädagogen beschäftigt dieses Thema, unter anderem mit der Frage: „Wie spreche ich Eltern an, wenn ich eine Suchterkrankung in der Familie vermute?“

Die Teilnehmer informierten sich in Fachvorträgen über die Situation von Kindern und Jugendlichen in suchtbelasteten Familien, über die Auswirkungen der Suchterkrankung eines Elternteils auf das System Familie und über die Folgen für die Entwicklung eines Kindes.

In Workshops wurden konkrete Handlungsmöglichkeiten für Pädagogen erarbeitet, unter anderem zu den Fragen: Welche Verhaltensweisen können Kinder zeigen, wenn sie in einer Familie mit einer Suchterkrankung aufwachsen? Wie kann ich Eltern eine Tür zur Beratung öffnen? Welche Unterstützung gibt es für Familien - und welche für eine pädagogische Fachkraft?

### Suchtprävention

Auch im Jahr 2016 führten wir Projekte zur Suchtprävention in Grund- und weiterführenden Schulen und auf Elternabenden durch. In den Grundschulen ging es überwiegend um das Thema Medienkompetenz, in weiterführenden Schulen zusätzlich um „klassische“ Suchtprävention zu Alkohol, Rauchen, Cannabis oder Essstörungen.

Gemeinsam mit der Schulsozialarbeit gestalteten wir ein zweitägiges suchtpreventives Medienprojekt mit den achten Klassen der Grund- und Gemeinschaftsschule Pinneberg. Ziel ist hierbei eine kritische Auseinandersetzung mit der Sucht und Suchtentstehung. Die SchülerInnen stellen Videoclips zu selbst gewählten Themen der Sucht her, die anschließend gemeinsam diskutiert werden. Mit der Nutzung von Medien, die sie selbst verwenden, können Jugendliche nachhaltig zum Thema Sucht erreicht werden. Das war 2016 der Fall: Begeisterte SchülerInnen stellten tolle, kreative Videos her. Das Präventionsprojekt blieb allen in Erinnerung.



Suchtberatung Pinneberg

Bahnhofstr. 29-31 • 25421 Pinneberg  
Tel. 0 41 01 / 40 88 70 • Fax 0 41 01 / 4 08 87 19

suchtberatung.pinneberg@diakonie-hhsh.de  
www.suchtberatung-pinneberg.de  
www.diakonie-hhsh.de

#### Leitung

Dagmar Burghardt

#### Anzahl der MitarbeiterInnen

6

#### Anzahl der Klienten

ca. 400

#### Zielgruppe

Menschen mit Schwierigkeiten im Umgang mit Alkohol, Medikamenten, Tabak, Glücksspiel, Medien und Essverhalten sowie deren Angehörige

#### Angebot

- Information, Beratung, Begleitung, Motivation, Krisenintervention
- Vermittlung in Entgiftung, Selbsthilfegruppen, Rehabilitationsmaßnahmen
- Angebot für Kinder und Jugendliche aus Familien mit Suchtproblematik
- Raucherentwöhnung
- Suchtprävention
- Akupunktur

#### Theologischer Ansatz

„Die Suchtberatung orientiert sich an dem christlichen Menschenbild und übernimmt somit in der Gesellschaft die Verantwortung für eine soziale, ökonomische und politische Gleichbehandlung der Betroffenen.“

# Therapie braucht qualifizierte Fachkräfte!

Im Therapeutischen Hof Toppenstedt (THT), einer Einrichtung der medizinischen Rehabilitation, steht die Behandlung von Menschen mit einer Abhängigkeitserkrankung von illegalen Drogen im Zentrum der Behandlung. Ziel der Behandlung ist es, die Menschen perspektivisch zu einer beruflichen und sozialen Teilhabe zu befähigen.

## Ursachen von Drogenabhängigkeit

Unsere langjährigen Erfahrungen in der Behandlung von Drogenabhängigkeit zeigen, dass die Ursachen für die Entwicklung einer Abhängigkeitserkrankung vielfältig sind. Die Biografien der PatientInnen zeigen oft schlechte Startbedingungen ins Leben. Ein sehr hoher Prozentsatz leidet unter Traumatisierungen durch massive emotionale Vernachlässigung bereits in den frühen Lebensjahren oder unter Traumatisierungen durch Zeugenschaft von Gewalt, oder weil sie selbst Opfer (auch sexualisierter Gewalt) innerhalb und außerhalb der Familie waren. Schwere psychische Erkrankungen sind neben der Entwicklung der Suchterkrankung oft die Folge. Bei einem weiteren Teil der PatientInnen sehen wir z. B. auch eine ADHS (Aufmerksamkeits-Defizit-Hyperaktivitäts-Störung) in der Kindheit, die sich im Erwachsenenalter fortsetzt. Auch hier kommen später oft schwere psychische Beeinträchtigungen hinzu.

## Risikofaktor „Pubertät“

Geht man davon aus, dass bei den meisten PatientInnen vor der Drogenabhängigkeit zuerst die Schädigungen der psychischen Gesundheit erfolgt sind, die bereits „Wunden an Leib und Seele geschlagen haben“, stellt die Pubertät ein hohes Risiko dar, eine Drogenabhängigkeit zu entwickeln.

Die Pubertät ist eine Phase vielfältiger Veränderungen mit zentralen Auswirkungen: *Hormonelle Veränderungen* mit Folgen auf den Umbau des Körpers, Geschlechtsreife, Entwicklung einer geschlechtlichen Identität, etc.. Auch in wichtigen *Hirnregionen* kommt es zu sogenannten Umbaumaßnahmen, d. h. es werden neue Verbindungen zwischen Nervenzellen geknüpft, andere Verbindungen verschwinden. Diese sind vermutlich z. B. Ursache für Vergesslichkeit, Unberechenbarkeit, Lernschwächen, Entscheidungsschwächen, Zweifel und Unsicherheit, Gefühlschaos und einer veränderten Verarbeitung von Emotionen,

wie wir sie bei Pubertierenden häufig wahrnehmen. Das Gehirn gleicht in dieser Zeit einer Baustelle. Alkohol, Nikotin und Drogen schaden in dieser Zeit ganz besonders.

## Risikofaktor ADHS

Auch Stoffwechselerkrankungen wie z. B. eine ADHS stellen ein erhöhtes Risiko für eine Suchterkrankung dar. Kinder mit einer ADHS erleben oft leidvoll ein frühes Scheitern. Sie fallen früh durch ein negatives soziales Miteinander auf und werden deshalb ausgegrenzt. Häufig scheitern sie in der Schule aufgrund schlechter Leistungen aufgrund mangelnder Konzentrationsfähigkeit und Ausdauer. Um die negativen Auswirkungen abzumildern, werden oft früh Medikamente mit einem Suchtpotential eingesetzt. Die psychotherapeutische Behandlung zur Entwicklung alternativer Handlungsstrategien hingegen wird meist vernachlässigt.

Es gibt verschiedene Drogen, die bei einer ADHS zu einer Abmilderung der genannten Symptomatik führen und damit ein hohes Missbrauchsrisiko haben. Kommen die Betroffenen während der Pubertät mit diesen Drogen in Kontakt, ist das Risiko hoch, eine Suchterkrankung zu entwickeln, zumal alternative Regulationsstrategien nicht zur Verfügung stehen.

## Risikofaktor „Migration“

Auch Migration stellt ein Risikofaktor dar. Migranten erleben den Verlust bedeutsamster und wertvollster Objekte: Menschen, Dinge, Orte, Sprache, Kultur, gesellschaftliche Stellung, etc. Die daran haftenden Erinnerungen und Gefühle sind vom Verlust dieser Objekte und den Beziehungen zu ihnen bedroht (Grinberg & Grinberg, 1990).

Kinder und Jugendliche, die Migration erleben, sind doppelt belastet, da sie einerseits die neue Welt eines Erwachsenen entwickeln und diesen „Entwicklungsauftrag“ andererseits an einem neuen Ort erledigen müssen. Können sie diesen Anforderungen nicht entsprechen, bietet Drogenkonsum Entlastung. Er verhindert allerdings gleichzeitig eine gelingende Integration.

## „Drogen als „Regulationsmechanismus“

Werden Drogen als Regulationsmöglichkeit erlebt, um sich besser zu fühlen (selbstbewusster, erfolgreicher, keine Versager mehr sein, negative

Gedanken, Erinnerungen, Gefühle verdrängen), ist die Gefahr der Entwicklung einer Abhängigkeit groß.

Der Drogenkonsum ist in seiner Wirkung letztlich nur eine „Scheinlösung“. Er verstärkt eine zugrundeliegende Problematik langfristig und hat eine Chronifizierung der Erkrankung zur Folge. Tatsächlich reduzieren sich durch die Entwicklung einer Suchterkrankung perspektivisch die Chancen einer erfolgreichen Teilhabe am Leben: Schulische Leistungen werden schlechter mit der Folge fehlender Schulabschlüsse und Berufsausbildungen. Drogenkonsum und Drogenbeschaffung rücken in den Lebensmittelpunkt. Möglichkeiten identitätsstiftender Aktivitäten wie z. B. Hobbys werden nicht (mehr) genutzt. Bald besteht der Freundeskreis nur noch aus ebenfalls Drogenkonsumenten. Das soziale Netzwerk fällt zunehmend in sich zusammen, mit der Folge einer sozialen Vereinsamung. Hier beginnen oft „kriminelle Karrieren“ und Prostitution zur Drogenbeschaffung. Im Zuge dessen werden die Betroffenen oft erneut selbst Opfer von Gewalt, oder sie werden selbst zu Tätern. Werte und Normen bleiben dabei irgendwann auf der Strecke.

### **Das Modell der 5-Säulen der Identität**

Unserem therapeutischen Handeln liegt das sogenannte Modell der 5-Säulen der Identität von Hilarion Petzold zugrunde. Dieses Modell beschreibt als Grundlage der Identität die Bereiche Leiblichkeit (Psyche, Körper, Seele), Soziales Netzwerk, Arbeit und Leistung, Materielle Sicherheit und Werte und Normen. Negative Lebenserfahrungen und die Entwicklung einer Drogenabhängigkeit führen langfristig zu nachhaltigen Schäden auf diesen Säulen. Die Teilhabefähigkeiten werden dadurch massiv negativ beeinflusst.

### **Qualifizierte Behandlung von Drogenabhängigkeit braucht qualifizierte Fachkräfte**

Die qualifizierte Behandlung einer Suchterkrankung bedeutet, den Problemen auf den jeweiligen 5-Säulen der Identität Rechnung zu tragen und gemeinsam mit den Patienten Maßnahmen zu entwickeln, die sie zu einer sozialen und beruflichen Teilhabe befähigen. Aufgrund der tiefgreifenden Problematik geschieht dies im THT in einem multiprofessionell arbeitenden Team von Psychologen, Ärzten, Sozialpädagogen, Sport- und Bewegungstherapeuten und Arbeitstherapeuten mit entsprechendem Fachwissen. Angehörige werden auf Patientenwunsch in den Behandlungsprozess einbezogen und qualifiziert unterstützt.



Therapeutischer Hof Toppenstedt

Hauptstr. 30 • 21442 Toppenstedt

Tel. 0 41 73 / 5 13 30 • Fax 0 41 73 / 51 33 12

[aufnahme@hof-toppenstedt.de](mailto:aufnahme@hof-toppenstedt.de)

[www.hof-toppenstedt.de](http://www.hof-toppenstedt.de) • [www.diakonie-hhsh.de](http://www.diakonie-hhsh.de)

#### **Leitung**

Silvia Linz

#### **Anzahl der MitarbeiterInnen**

13 + 9 Nacht- u. Zwischendienst

#### **Anzahl der Klienten**

ca. 100 direkt, ca. 1.000 indirekt



#### **Zielgruppe**

drogenabhängige Frauen und Männer

#### **Angebot**

Behandlung drogenabhängiger Patienten durch ein Team von PsychologInnen, Arzt für Allgemeinmedizin und Kooperation mit einem niedergelassenen Psychiater, Reit- und KörpertherapeutInnen, SozialarbeiterInnen/SozialpädagogInnen und ArbeitstherapeutInnen.

#### **Theologischer Ansatz**

Von ihrem Ursprung im Jahr 1849 her verfolgt die moderne Diakonie eine zweifache Aufgabe: Menschen, die auf Hilfe und Unterstützung anderer zur freien Gestaltung ihres Lebens angewiesen sind, diese anzubieten, und Menschen in ihrer jeweils eigenen Lebenssituation mit der Botschaft der Liebe Gottes zu jedem einzelnen Menschen vertraut zu machen.

So formulierte der Vater der modernen Diakonie, Johann Heinrich Wichern 1849 das Grundanliegen für das diakonische Handeln.

Für uns ergibt sich hieraus die Aufgabe der Behandlung von Menschen mit Suchterkrankungen, d. h. Menschen, die sich aus eigener Kraft nicht aus der Sucht befreien können, dabei zu unterstützen, ihrem Leben eine Wendung, zurück in die Gesellschaft zu geben.

Wir erfüllen damit den Auftrag der Weitergabe der Liebe Gottes, wie wir sie erfahren haben, mit Worten und Taten.

# Existenzsicherung/ Soziale Teilhabe

Bürgerhaus Bornheide im Osdorfer Born .....	46
Diakonieverein Migration e. V. ....	48
Die Werkstatt • Haus Roseneck .....	52
Flüchtlings- und Migrationsarbeit .....	56
Betreuung in der Notunterkunft .....	62
Obdachlosentagesstätte MAhL ZEIT .....	64
Pino Café .....	66
Soziale Wohnraumhilfe und Beratungsstelle für Wohnungslose .....	68
Stadtteildiakonie Niendorf • Begegnungsstätte Niendorf •	
Stadtteildiakonie Pauluskirche Altona .....	70
Stadtteildiakonie Sülldorf/Iserbrook .....	74
TagesAufenthaltsStätte • Beratungsstelle für Wohnungslose •	
Wohnen und Arbeit .....	78

# Bürgerhaus Bornheide - Gut Beraten



Der Empfangstresen im Bürgerhaus Bornheide

Das „Bürgerhaus Bornheide“ ist der kommunikative Mittelpunkt des Osdorfer Borns. Eingeweiht im September 2013, entwickelte es sich seitdem zum Mittelpunkt des Stadtteils mit vielseitigen Beratungsangeboten für die Menschen im Hamburger Westen.

Erbaut wurde es zum größten Teil mit staatlichen Mitteln. Eigentümer ist das Bezirksamt Altona. Träger das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein.

Der Osdorfer Born wurde vor 50 Jahren als erste Großsiedlung Hamburgs auf grüner Wiese erbaut. Hier leben heute auf einem Gebiet von ca. einem Quadratkilometer rund 13.000 Menschen in einem interkulturellen Mix in einer Hochhaussiedlung mit bis zu 21 Stockwerken.

Viele dieser Menschen leben in oft schwierigen Lebenssituationen, sei es finanzieller oder sozialer Art. Hinzu gekommen sind im letzten Jahr noch die zahlreichen Flüchtlinge, die in den Wohnunterkünften vor Ort und in den umliegenden Stadtteilen einen neuen Anfang bei uns suchen.

Durch diese besondere Situation ergibt sich ein hoher Beratungsbedarf bei den hier lebenden Menschen.

Das „Bürgerhaus Bornheide“ versucht dem gerecht zu werden und bietet den Menschen eine Anlaufstelle für ihre Fragen und Probleme.

Ein erster Kontakt ist oft das Stadtteilbüro im Bürgerhaus. Eine Vielzahl ehrenamtlicher Mitarbeiter hält sich hier bereit, um sich der Schwierigkeiten der Menschen anzunehmen.

Einfachere Dinge wie das Vorlesen von Behörden-schreiben oder das Ausfüllen von Formularen werden hier sofort erledigt. Auch kleinere Schreibarbeiten können an zwei Vormittagen in der Woche von einem Schreibdienst hier erledigt werden.

Bei schwierigeren Angelegenheiten werden die Menschen zu den kompetenten Beratungsstellen vermittelt.

Allein im „Bürgerhaus Bornheide“ haben 19 soziale Einrichtungen mit einer Vielzahl spezifischer Beratungsangebote ihren Ort.

Dazu gehören die Mütterberatung des Gesundheitsamtes, die Behindertenhilfe von Alsterdorf Assistenz West, die Jugendhilfe von der Stiftung Pestalozzi oder das Spielplatzhaus, Hilfe für Jungerwachsene der Straßensozialarbeit, Angebote des ASB für Mädchen, Beratungsangebote für Familien der Elternschule, Hilfe für Kinder mit mehrfacher Behinderung in der Kita Maria-Mag-

Informationsveranstaltung im Bürgerhaus zu Bildungsangeboten





Die Kolleginnen vom BLiZ (Borner lernen im Zentrum) der VHS im Bürgerhaus

dalena, der Erziehungsberatung, Unterstützung von Familien durch den Familienservice von Koala, Angebote an Demenzkranke und Pflegebedürftige durch die Pflegediakonie bis hin zum Seniorentreff der AWO.

Weiter gibt es Beratungsangebote der VHS, Hilfe für Flüchtlinge durch das Diakonische Werk und Sprachkurse der Interkulturellen Bildung Hamburg.

Auch externe Organisationen kommen ins Haus mit Beratungsangeboten. Hierzu gehören Weiterbildung Hamburg, Unternehmer ohne Grenzen und eine Rechtsberatung.

*Wir bedanken uns hier einmal recht herzlich bei allen, die mitwirken, dieses Beratungsangebot für die Bewohner und Bewohnerinnen bereitzustellen.*



Bornheide 76 • 22549 Hamburg  
Tel. 0 40 / 3 08 54 26 60 • Fax 0 40 / 3 08 54 26 69

info@buergerhaus-bornheide.de  
www.buergerhaus-bornheide.de  
www.diakonie-hhsh.de

#### **Leitung**

Roland Schielke

#### **Anzahl der MitarbeiterInnen**

7

#### **Anzahl der Klienten**

Die Arbeit ist derzeit im Aufbau. Zielgruppen sind Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die im Einzugsgebiet des Osdorfer Born wohnen.

#### **Zielgruppe**

Ein Ort für alle.

Vor allem für Menschen aus dem Osdorfer Born.

#### **Angebot**

Beratungsvermittlung,  
Raumvergabe für Stadtteilgruppen,  
Kulturprogramm,  
Vernetzung mit anderen Einrichtungen,

#### **Theologischer Ansatz**

Teilhabe ist ein wesentlicher Faktor menschlicher Würde. Gottes Gerechtigkeit lässt alle Menschen teilhaben unabhängig von ihrem Rang in der Gesellschaft und ohne Ansehen der Person.

Im neuen Bürgerhaus am Osdorfer Born ist es besonders wichtig, die verschiedenen Gruppen zu integrieren und Ihnen einen Ort der Begegnung zu schaffen.

# Beratung und Begleitung

Die Beratung und Begleitung Asylsuchender - insbesondere in Fragen des Asyl- und Ausländerrechts - ist ein wesentlicher Arbeitsschwerpunkt des Diakonievereins Migration e. V..

Im zweiten Halbjahr 2015 sind die Zugangszahlen dramatisch und unvorhergesehen angestiegen. Diese Entwicklung setzte sich im Jahr 2016 in den ersten beiden Monaten fort. Doch seit März 2016 ist die Zugangszahl gegenüber den Vergleichsmonaten 2015 wieder deutlich gesunken.

Im Jahr 2016 werden in Schleswig-Holstein bis zu 10.000 Schutzsuchende in den Kommunen und Erstaufnahmeeinrichtungen untergebracht sein. Allein im Kreis Pinneberg ist 2016 mit zusätzlich 1.400 Schutzsuchenden zu rechnen.

Sie stammen hauptsächlich aus Syrien, dem Irak, Afghanistan, dem Iran, Armenien und der russischen Föderation. Hintergrund für die Zuweisung von Flüchtlingen aus diesen Ländern ist die Zuständigkeit der Außenstelle des Bundesamtes für diese Herkunftsregionen. Zurzeit wird mindestens bei der Hälfte der Geflüchteten eine sehr gute Bleibeperspektive unterstellt.

## Beratungs- und Betreuungstätigkeiten für Flüchtlinge

Die finanziellen Mittel, für die Betreuung von Flüchtlingen vor Ort stellt das Land Schleswig-Holstein den Kommunen direkt zur Verfügung. Es liegt im Ermessen der Kommunen, wie die Betreuung vor Ort geregelt wird, und wie die finanziellen Ressourcen eingesetzt werden. Das Betreuungsangebot durch den Diakonieverein erfolgt auf der Grundlage von Verträgen, die der Diakonieverein mit einzelnen Kommunen abgeschlossen hat.

Im Vorfeld der Gespräche zur Koordination der Beratung und Betreuung von Geflüchteten zwischen Kreisverwaltung und Kommunen konnte zu unserem Bedauern keine Einigung über die Mindeststandards der Flüchtlingsbetreuung, ihrer Unterbringung oder materiellen Versorgung erzielt werden.

Da die Kommunen die Bedarfe an Betreuung vor Ort unterschiedlich beurteilen, ist es zu einer sehr heterogenen Versorgungsstruktur im Kreis Pinneberg gekommen. In einzelnen Kommunen

gibt es keine hauptamtlichen sozialpädagogischen Fachkräfte, die die Beratung und Betreuung übernehmen. Dort stützt man sich überwiegend auf ehrenamtlich Tätige, die ggf. durch Mitarbeitende aus dem Bundesfreiwilligendienst oder der jeweiligen Kommunalverwaltung unterstützt werden.

Geflüchteten wie auch Ehrenamtlichen bleibt oft nichts anderes übrig, als in die Nachbargemeinden zu fahren, in denen Beratungsstellen eingerichtet wurden. In anderen Kommunen gibt es auf der Grundlage von Verträgen mit der Caritas oder Diakonie ein abgestimmtes Betreuungsangebot durch pädagogische Fachkräfte, die von ehrenamtlich Tätigen unterstützt werden.

Insbesondere im ländlichen Raum ist die Versorgung durch sozialpädagogische Begleitung eher schlecht oder gar nicht vorhanden. Durch die vielen Einzelverträge vervielfachte sich auch deutlich der administrative Aufwand für den Diakonieverein. Die Zuwendungen des Landes an die Kommunen ermöglichen einerseits eine unterkunftsbezogene Betreuung vor Ort. Sie ist jedoch in der Regel den ordnungspolitischen Grundsätzen untergeordnet.

Häufig werden die Interessen der Geflüchteten diesen Zielen untergeordnet, so dass die erheblichen Zuwendungen, die das Land an die Kommunen zur Betreuung zahlt, sich nicht in einer vergleichsweise guten sozialpädagogische Begleitung und Unterstützung der Geflüchteten abbilden. Teilweise wird eine Beratung oder Unterstützung durch Betreuungskräfte sogar gezielt unterbunden, weil einzelne Verwaltungen hierfür kein Geld aufwenden wollen.

Wir haben unsere Arbeit für ankommende Schutzsuchende im vergangenen Jahr neu organisiert. Die Mitarbeitenden erwarten alle Flüchtlinge, die im Kreis aufgenommen werden, bereits bei der Kreisverwaltung.

Sprachmittler erleichtern den Kontakt mit der Ausländerbehörde und begleiten sie in die Kommunen, um im Ordnungsamt und dem Sozialamt die ersten Fragen zu beantworten, bevor es in die neue Unterkunft geht. Auch der Kontakt zu ehrenamtlichen FlüchtlingshelferInnen wird hergestellt. Sie sorgen in den ersten Tagen dafür, dass Schutzsuchende die notwendige Unterstützung erhalten.

Ohne das Engagement Ehrenamtlicher wären wir nicht in der Lage, die Unterstützung zu gewährleisten, die gebraucht wird.

Die Treffpunkte für Geflüchtete, die an den Standorten Elmshorn und Pinneberg eingerichtet wurden, werden sehr intensiv von Geflüchteten genutzt. Das zeigt den Bedarf an Begegnungsmöglichkeiten. Im „salam café“ in Elmshorn treffen sich immer montags bis zu 100 Flüchtlinge mit ehrenamtlichen HelferInnen, um erste Kontakte zu knüpfen. In Pinneberg ist das „café pino international“ der Ort, wo sich inzwischen an vier Nachmittagen in der Woche ehrenamtliche HelferInnen mit Schutzsuchenden treffen, um ihnen das „Ankommen“ zu erleichtern. Dort werden Sprachpartnerschaften gebildet, die Erstversorgung mit Kleidung, und Hausrat geregelt, Fragen zum Asylverfahren beantwortet.

Für die Ehrenamtlichen sind die Mitarbeitenden des Vereins vor Ort, um sie mit Rat und Tat zu unterstützen. Das „café pino international“ dient daher auch als Ort zur Fortbildung für die Ehrenamtlichen. Ein Stammtisch für SprachpartnerInnen wird von einer erfahrenen „DAZ“-Dozentin (Deutsch Als Zweitsprache) begleitet. In Halsentbek, Elmshorn, Pinneberg und Wedel werden Sprechstunden für Asylsuchende, Flüchtlinge und Menschen ohne Papiere angeboten. Im Vordergrund stehen asyl- und ausländerrechtliche Fragestellungen, die Nachfrage nach Sprachkursen, aber auch Wohnungssuche, Passbeschaffung, Bleiberechtsregelung, Familienzusammenführung, Eheschließung, gesundheitliche Probleme inklusive psychosoziale Beratung und Stützung sowie Arbeitssuche.

Bei vielen Flüchtlingen liegt eine komplexe Problematik vor. Dadurch erstreckt sich ihre Beratung über längere Zeiträume. Insbesondere die häufig sehr lange Aufenthaltsdauer mit ungesichertem Aufenthaltsstatus und erzwungener Untätigkeit führt bei vielen Menschen zu einer extremen psychischen Belastung.

In mehr als der Hälfte der Fälle erfolgt zunächst eine Ablehnung des Asylbegehrens - beispielsweise in den Dublin-Verfahren. Hinzu kommen erschwerend schlechte Arbeitschancen, eine eingeschränkte medizinische Versorgung, prekäre Wohnverhältnisse und die Sorge um Familienangehörige im Heimatland. Einige Fälle mussten in die Psychiatrie begleitet werden.

Gerade bei neu ankommenden Asylsuchenden und Geduldeten bestand eine große Nachfrage nach einem Deutschkurs. Doch der Gesetzgeber hat keine finanzielle Förderung von Deutschkur-

Bahnhofstr. 2 c • 25421 Pinneberg  
Tel. 0 41 01 / 3 76 77 20 • Fax 0 41 01 / 3 76 77 29

info@diakonieverein-migration.de  
www.diakonieverein-migration.de • www.diakonie-hhsh.de

**Leitung**

Ludger Fischer

**Anzahl der MitarbeiterInnen**

31 (Stand Januar 2017)

**Anzahl der Honorarkräfte**

30

**Anzahl der Ehrenamtlichen**

> 60

**Anzahl der Ratsuchenden**

ca. 3.500

**Zielgruppe**

Menschen mit Migrationsgeschichte, asylsuchende und geduldete Flüchtlinge

**Angebot**

Migrationssozialberatung sowie Betreuung für asylsuchende und geduldete Menschen; Maßnahmen und Projekte zur Integration insbesondere von Kindern und Jugendlichen mit Migrationshintergrund; Integrationskurse; Angebote zur Begegnung und zum kulturellen Austausch; Beratung zur interkulturellen Öffnung der Regeldienste

**Theologischer Ansatz**

Wir verstehen unsere Arbeit an Fremden, Geflohenen, Vertriebenen und Ausgewanderten als Auftrag der Bibel.

Der Diakonieverein ist mit seiner Hilfe an das Evangelium gebunden. Sie folgt dem Wort Jesu: „Ich bin ein Fremder gewesen, und ihr habt mich aufgenommen“.

(Matthäus 25, 35)

sen für Personen mit ungesichertem Aufenthalt vorgesehen. Bis Ende Oktober 2016 konnte der Diakonieverein aber sogenannte STAFF-Kurse (STARterpaket Für Flüchtlinge) anbieten, finanziert als freiwillige Leistung des Landes Schleswig-Holstein. 193 Geflüchtete wurden in zehn Staff-Kursen unterrichtet. Weitere 181 Geflüchtete wurden in Sprachkursen unterrichtet, die die Arbeitsagentur gefördert hat. Aus privaten Spenden finanziert konnten zusätzliche Kurse für insgesamt 87 Geflüchtete durchgeführt werden.

Insgesamt hat der Diakonieverein 2016 mehr als 9.300 Unterrichtsstunden in Integrationskursen mit insgesamt mehr als 380 Teilnehmenden aus 41 Ländern aller Kontinente durchgeführt.

Die mehr als 30 Lehrkräfte haben einen intensiven Kontakt zu Geflüchteten und versuchen, diese in Zusammenarbeit mit den pädagogischen Fachkräften aus der Beratung und Betreuung zu unterstützen.

Wie in jedem Jahr haben wir auch 2016 die Bundespolitiker unserer Region eingeladen, um mit unseren TeilnehmerInnen aus den Sprachkursen zu diskutieren. Dr. Ernst Dieter Rossmann (SPD) schreibt nach seinem Besuch:

*„... herzlichen Dank nochmals für die Diskussion am 4. Oktober 2016 mit den 20 Teilnehmerinnen und Teilnehmern des Jugendintegrationskurses Pinneberg. Vielen Dank auch für die gesammel-*



Foto: v. Häfen

*„Der Ausbau der Sprachkurse und die Verbesserung der Dozenten honorare sind ein echter Schritt nach vorne.“ Darin waren sich jetzt Ludger Fischer, Geschäftsführer des Pinneberger Diakonievereins Migration (Mitte) und die SPD-Bundestagsabgeordneten Dr. Ernst Dieter Rossmann (links) und Metin Hakverdi einig. Die Politiker informierten den Integrationsexperten über die aktuell geplanten Änderungen und baten um seine Einschätzungen zu den Maßnahmen.*

*ten Briefe, die ich alle einzeln gelesen habe. Bedanken Sie sich bitte herzlich in meinem Namen bei allen, die mir einen Brief geschrieben haben. Solche Einzelschicksale sind immer wieder sehr berührend und aufwühlend zu lesen. Sie erinnern mich als Politiker aber auch wieder eindrücklich daran, was mir - und meiner Fraktion - in der Flüchtlingspolitik wichtig ist. Es geht darum, dass*

**Dr. Ole Schröder mit Ludger Fischer zu Besuch in der Außenstelle des Diakonievereins in Elmshorn. Mit dabei das Team der Flüchtlingsbetreuung: Jumana Husseini, Elwira Flohr, Sonita Haidari und Luul Habtemariam (v. l.)**



Foto: M. Gjoeka

wir Menschlichkeit zeigen, das heißt: Die Grundrechte eines jeden Menschen so achten, wie wir es auch für uns selbst oder unsere Familien in Anspruch nehmen. Asyl gehört zu diesen Grundrechten, die das Grundgesetz eindeutig festgelegt hat und gleichzeitig geht es um Humanität, Integration, Transparenz und Konsequenz bei dem, wie wir mit diesem Grundrecht umgehen und wie wir Zuwanderung und deren Steuerung umsetzen. ...“

Besonderes Highlight des Jahres waren die Eröffnung zwei weiterer Begegnungsstätten in Pinneberg und Elmshorn. In Pinneberg haben wir den ehemaligen Ratskeller umgebaut und so Raum für Sprachkurse und Integrationsarbeit geschaffen. Dort treffen sich Ehrenamtliche mit Geflüchteten. Die hauptamtliche Flüchtlingsbetreuung bietet Geflüchteten, aber auch ehrenamtlichen HelferInnen aus der Umgebung, Beratung und Hilfe. Seit November befindet sich dort auch ein Internetcafé, das von allen genutzt werden kann, die kein freies WLAN zur Verfügung haben. Es wird von der ehrenamtlichen Flüchtlingshilfe Pinneberg betreut.

In Wedel konnte ein ehemaliger Billardsaal zu Büro- und Projekträumen umgebaut werden. Dort findet die Flüchtlingsbetreuung und Migrationsberatung SH statt. Auch eine Nähwerkstatt mit acht Arbeitsplätzen wurde eingerichtet. An sieben Tagen in der Woche wird dort, begleitet von ehrenamtlichen Frauen aus Wedel, genäht, werden Erfahrungen ausgetauscht und auch Nähkurse angeboten.

Und seit dem 1. November hat der RADgeber, eine ehrenamtlich geführte Fahrrad-Selbsthilfswerkstatt, in diesen Räumen seine Türen geöffnet. Unser Team möchte Flüchtlinge mobil machen. Wir wollen gespendete Fahrräder auf



Foto: C. Strauß

Eröffnung der Ausstellung durch den syrischen Flucht-Dokumentator M. Toraani (links), Leiter Ludger Fischer und Michaela Kaiser

Verkehrssicherheit checken, gegebenenfalls reparieren und anschließend den Flüchtlingen fahrbereit zur Verfügung stellen. Je nach Verfügbarkeit werden dann gespendete gebrauchte Fahrräder gegen einen geringen Kostenbeitrag verteilt.

In dieser Werkstatt können Flüchtlinge ihre Fahrräder - ggf. unter Anleitung - auch selbst reparieren und wieder fahrtüchtig machen. Fahrradspenden und Ersatzteile samt Kindersitze, Fahrradhelme und Anhänger für Kinder, Dreiräder oder Roller sind dort begehrt und immer herzlich willkommen.

Weitgehend unbemerkt erfolgt im Rahmen der Migrationssozialberatung die Beratung von Menschen mit Migrationsgeschichte, die einen Aufenthaltstitel haben. Mehr als zweitausend Menschen haben unsere Beratungsstellen in Elmshorn, Pinneberg, Uetersen und Wedel aufgesucht, um entweder Sozialberatung in Anspruch zu nehmen oder sich hinsichtlich beruflicher Perspektiven zu informieren. Nur ein kleiner Teil dessen, was die haupt- und nebenamtlichen Mitarbeitenden in diesem Jahr geleistet, bewegt und erlebt haben, kann in diesem Bericht wieder gegeben werden. Aber allen, die mitgearbeitet haben, gebührt Respekt für das, was sie für unser Gemeinwesen geleistet haben.

Vorstellung der neuen Räume des Diakonievereins in Wedel. Die Ausstellung „Hallo! Wir sind die Neuen ...“ war bis Weihnachten in der Gärtnerstraße 5 in Wedel zu sehen.



Foto: M. Kaiser

# Diakonie: Gut Beraten

Das Diakonische Werk Hamburg-West/ Südholstein hat 2016 eine Imagekampagne mit dem Slogan „Gut Beraten“ gestartet mit dem Ziel, die notwendige fachliche Qualität professioneller diakonischer Sozialer Arbeit öffentlich bewusst zu machen. So nach außen zu gehen fordert auch die Arbeit unserer Einrichtungen zu reflektieren und einer Standortbestimmung zu unterziehen.

So haben wir uns in Quickborn 2016 mit folgenden Fragen beschäftigt:

- Beraten wir gut?
- Welche Kriterien für gute Beratung können wir erfüllen?
- Beraten wir individuell und persönlich genug?
- Sind wir professionell und fachlich auf dem neuesten Stand pädagogischer, sozialer und diakonischer Arbeit?
- Wo brauchen wir in der täglichen Beratungsarbeit Unterstützung und gezielte Fortbildungen?
- Wo endet unsere Beratungskompetenz, wo können wir uns verbessern?

2016 erhielten wir von unserer Klientel und unseren Auftraggebern überwiegend positive Resonanz: Die MitarbeiterInnen des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein in Quickborn hätten guten Rat gegeben! Für diese Rückmeldungen sind wir dankbar. Sie ermutigen uns bei der diakonischen Hilfe für diejenigen, die guten Rat dringend brauchen. Sie zeigen uns aber auch Entwicklungsbedarfe in unserer Arbeit. Denn durch die Rückmeldung, „gut beraten“ worden zu sein, geraten strukturelle und gesellschaftliche Erschwernisse unserer Arbeit oft aus dem Blick.

## Guter Rat ist teuer

Monetäre Aspekte spielen in der Planung Sozialer Arbeit eine wachsende Rolle. Marktwirtschaftliche Rationalisierungen führen nicht selten zur Standardisierung von Beratungssettings. Die ist bedenklich, weil sich die qualitative Belastbarkeit professioneller Beratung erst im individuellen, passgenauen Setting zeigt. Die Beratung von Misshandelten, Missbrauchten, Geflohenen, Wohnungslosen, Kranken und Behinderten kann nicht abstrakt geplant oder betriebswirtschaftlich „gemanagt“ werden und bedarf sozial-diakonischer Tätigkeit. Nur so kann sie sinnvoll geplant und erfolgreich umgesetzt werden: nicht als unterneh-

merisches Handeln, sondern mit den notwendigen finanziellen und personellen Ressourcen, mit professioneller Unterstützung des Arbeitgebers und dem Rückhalt aller BürgerInnen.

Entscheidend ist die Frage: Wem ist welcher gute Rat wie teuer? Wie hoch also ist der Wert sozialer Beratung? Diese Diskussion muss fortgesetzt werden. Uns in Quickborn ist daran gelegen, breit gefächerte soziale Möglichkeiten und kommunal wie individuell passgenaue Vorschläge und professionelle Hilfe weiterzuentwickeln.

In einem unternehmerischen Kontext, der die Prämissen für Soziale Arbeit zunehmend marktförmig macht, wird das kaum gelingen. Die Ausrichtung diakonischer Beratung primär an monetären Effizienzkriterien, Konkurrenzverhältnissen oder Gewinnmaximierungen führt eher zu einem Qualitätsverlust unserer Arbeit. Gute Beratung braucht Zeit für professionelle, durchdachte Entscheidungen, für intensiven Austausch mit KollegInnen und der Kommune, für eine Reflexion der politischen Strukturbedingungen, für Fachgespräche, Fortbildungen und die Rekreation professioneller BeraterInnen, die bei zunehmender sozialer Ungleichheit und im täglichen Umgang mit der hohen Zahl geflohener und oft traumatisierter Menschen enorm belastet sind.

Wir geben in Quickborn guten Rat. Die strukturellen Bedingungen unserer Arbeit 2016 zeigen aber auch, dass unser diakonisches Engagement nur mit einer weiterhin soliden Finanzierung aufrechterhalten werden kann. Permanente Unterfinanzierungen machen unsere professionelle Arbeit inhaltlich anfällig für ökonomisierte Hegemonie. Hier ist gesellschaftliche Lobbyarbeit für die Menschen gefragt, die keine Lobby haben.

## Haus Roseneck

Das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein unterhält in diesem Sinne das Diakoniezentrum „Haus Roseneck“ in Quickborn.



Das Beratungs- und Begegnungszentrum leistet soziale Stadtteilarbeit mit vielfältigen Beratungs-, Verständigungs- und Begegnungsmöglichkeiten. Hier gelingt einer Vielzahl diakonisch und ehrenamtlich Engagierter ein interkultureller Austausch in Quickborn. In den sozialräumlichen Möglichkeiten von Haus Roseneck werden soziale Angebote und Hilfen vernetzt.

Auch in diesem Jahr richteten sich die Angebote an Kinder, Jugendliche und Erwachsene mit und ohne Migrationshintergrund, an wohnungs- und arbeitslose Menschen, an alleinerziehende Mütter und Väter, an ratsuchende Familien mit Erziehungsproblemen und an Menschen mit Beeinträchtigungen. Als barrierefreies, interkulturelles und soziales Stadtteilhaus ist „Haus Roseneck“ eine Anlaufstelle zur Begegnung, Beratung, Bildung und sozialen Integration vieler Bürger.

Mit der Übernahme der Migrationssozialarbeit in Quickborn in die Trägerschaft des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein erhielt „Haus Roseneck“, in Zeiten erhöhter Zuwanderung eine wertvolle Grundlage für die interkulturelle Öffnung. Der interkulturelle Austausch aller Einrichtungen in Haus Roseneck wird belebt durch regelmäßige Treffen von Migrationshilfegruppen. Die enge Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen in der Migrationssozialarbeit unterstützt den Austausch. Eine Koordinationsstelle für das ehrenamtliche Engagement in der Flüchtlingshilfe mit rund 140 engagierten Bürgern erweitert die konkreten Hilfeformen, interkulturelle Strukturen und das soziale Netzwerk in Quickborn.

So finden Migranten und Flüchtlinge leichter den Weg zu unserer Lebensmittelausgabe. Sie erhalten materielle und soziale Unterstützung und Beratung. 100 Patenschaften haben sich gebildet, ein Hilfeverein wurde gegründet, weitere Sprachkursangebote für Flüchtlinge wurden 2016 realisiert. Im zweiten Halbjahr 2016 wurde durch ein landesmittelgefördertes Migrationssozialberatungsangebot eine halbe Stelle eingerichtet.

Im Folgenden berichten die einzelnen Einrichtungen über ihre Arbeit in „Haus Roseneck“.

Städtische Prominenz am Haus-Roseneck-Stand



### Die Werkstatt

Kieler Str. 95 • 25451 Quickborn  
Tel. 0 41 06 / 12 79 00  
DieWerkstatt@diakonie-hhsh.de  
www.diakonie-hhsh.de



#### Leitung

Christian Rohde

#### Anzahl der MitarbeiterInnen

3 + 14 „1-€-Jobber“

#### Anzahl der Ehrenamtlichen

2

#### Anzahl der Klienten

40-80 Teilnehmer pro Jahr, 250 Familienangehörige, Kooperationspartner u. a.

#### Zielgruppe

Personen, die aufgrund ihrer sozialen Problemlagen, fehlender beruflicher Qualifizierungen oder langandauernder Arbeitslosigkeit chancenlos sind bzw. ohne Hilfen nicht in sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsverhältnisse auf dem ersten und zweiten Arbeitsmarkt integriert zu werden.

#### Angebot

Individuelle Förderung der Teilnehmer zur Verbesserung der Chance zur Wiederaufnahme einer Arbeit.

#### Theologischer Ansatz

Die Verbundenheit Gottes mit den Bedürftigen ist unsere Basis: „Ich bin hungrig gewesen und Ihr habt mich gespeist. Ich bin nackt gewesen und ihr habt mich bekleidet. Was ihr getan habt einem unter diesen meinen geringsten Brüdern, das habt ihr mir getan.“ (Matthäus 25, Auszüge).

### Haus Roseneck

Kieler Str. 95 • 25451 Quickborn  
Tel. 0 41 06 / 12 79 00  
Haus.Roseneck@diakonie-hhsh.de  
www.diakonie-hhsh.de



#### Leitung

Christian Rohde

#### Anzahl der MitarbeiterInnen

2

#### Anzahl der Ehrenamtlichen

10

#### Anzahl der Klienten

ca. 250

#### Zielgruppe

Gemeindemitglieder, Kinder, Familien, Behinderte, Arbeitslose, generell sozialexkludierte Menschen, Senioren, Migranten

#### Angebot

Unterschiedliche Angebote für alle Lebenslagen und -nöte

#### Theologischer Ansatz

Unser Leib (die Gemeinschaft) soll eine Einheit sein, in der jeder einzelne Körperteil für den anderen da ist. Leidet ein Teil des Körpers, so leiden alle anderen mit, und wird ein Teil gelobt, freuen sich auch alle anderen. (1.Korinther 12, 25-26)



Kreative Arbeit statt Langeweile



### Projekt: Die Werkstatt

Das Projekt besteht seit 2004 mit dem Ziel der sozialen Beschäftigungsförderung Langzeitarbeitsloser. „Die Werkstatt“ bietet ihren TeilnehmerInnen konkrete Möglichkeiten, sich unter Anleitung auf Erwerbsarbeit und ein selbstbestimmtes Leben vorzubereiten. Gleichzeitig werden gemeinnützige, gesellschaftsbildende Tätigkeiten ausgeübt, und die TeilnehmerInnen werden sozialpädagogisch professionell unterstützt. Die jahrelange Erfahrung, am Arbeitsmarkt nicht mehr gebraucht zu werden und damit sozial exkludiert zu sein, hinterlässt tiefe Spuren bis zur Selbstaufgabe. Denn ökonomischmarktförmige Arbeitsanforderungen wirken auf körperlich kranke und ältere Arbeitslose nicht selten ausgrenzend.

Bei ihrer Arbeit in der Werkstatt werden langzeitarbeitslose Menschen individuell geschätzt, sozial eingebunden. Sie dürfen handlungsfähig sein und werden öffentlich wahrgenommen. Mit diesem Ziel wurde „Die Werkstatt“ konzipiert. Deshalb bieten wir niedrigschwellige Beschäftigungsmöglichkeiten für diese Menschen an und engagieren uns mit ihnen für Benachteiligte und das kommunale Gemeinwesen.

An den großen politischen Rahmenbedingungen können wir meist wenig ändern, aber wir können etwas für die strukturellen Bedingungen, unter denen die uns anvertrauten Menschen leben, tun.

Wir sehen die Notwendigkeit dazu seit 12 Jahren bei unseren Teilnehmern: Ob Frauen oder Männer, mit Migrationshintergrund oder ohne, alt oder jung: Denn wer längerfristig von ALG-II-Leistungen abhängig ist, dem mangelt es nicht nur an Materiellem, sondern auch an gesellschaftlicher Wertschätzung.

Täglich zwischen 9:00 und 13:00 Uhr bieten wir 2016 angeleitete Arbeiten für derzeit 12 TeilnehmerInnen in der Liegenschaft „Haus Roseneck“ mit ca. 250 m<sup>2</sup> Grundfläche im Erdgeschoss,

seinen multifunktionalen Werkstattbereichen und einem kleinen Sozialcafé an.

Niedrigschwellige Beschäftigungsmöglichkeiten bieten hausintern die kleine Druckerei, die Holzwerkstatt, die Metallwerkstatt und Schlosserei, ein Montagebereich, eine Werkstatt zur Fahrrad-reparatur, das Sozialcafé, der Bereich Hauswirtschaft und Küche, der kleine und sorgsam gepflegte Garten, Nischen für Kunst und Gestaltung. So haben wir eine Ausstattung mit größter Bandbreite von Arbeits- und Beschäftigungsmöglichkeiten für und mit den Teilnehmerinnen geschaffen, die gut angenommen und produktiv genutzt wird.

Hinzu kommt auch nach der Instrumentenreform der Beschäftigungsförderung durch die Jobcenter ein intensives Engagement für das kommunale Gemeinwesen: Die Werkstatt-Teilnehmer engagieren sich in enger Kooperation mit der Stadtverwaltung und ortsansässigen gemeinnützigen Vereinen für die Flüchtlings- und Migrationshilfe und in den städtischen Notunterkünften für dort untergebrachte Menschen durch Umzugs- und Mobilitätshilfen.

### Unser ‚Quickborner Tisch‘

Seit fünf Jahren organisieren Betroffene einmal pro Woche die Lebensmittelausgabe vor Ort. Wir unterstützen wöchentlich auch 120 Flüchtlinge mit kostenlosen Lebensmitteln und seit 2016 zusätzlich durch einen give-away-Markt, um ihre spärliche materielle Erstausrüstung mit Spenden von Haushaltsgegenständen, Kleidung und Hygieneartikeln zu ergänzen. In den vergangenen zwei Jahren haben Teilnehmer des Werkstattprojektes über 350 gespendete Fahrräder als Mobilitätshilfe für Flüchtlinge aufgearbeitet und unentgeltlich verteilt. Diese gesellschaftliche Arbeit führt zu Begegnung und Verständigung und trägt dazu bei, dass Menschen miteinander Glück erleben können.

Erfolgsprojekt Quickborner Tisch



### **Migrationssozialarbeit**

Die enge Bindung der Migrationssozialarbeit an das Haus Roseneck mit einem intensiven interkulturellen Austausch wurde ausgebaut. Regelmäßige Treffen internationaler Gruppen und Projekte beleben die interkulturelle Öffnung und sozialräumliche Begegnung in „Haus Roseneck“.

Die Projekte „Elternlotsen“ und „Aktion Christophorus“ leisten hier konkrete Familienhilfe, schulische Integrationsförderung, Wohnungs- und Existenzsicherung, sozialpädagogische und materielle Alltagshilfe. Zusätzliche Sprachkurse wurden 2016 mit Hilfe der Stadt Quickborn und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen unserer Migrationssozialarbeit angeboten, hinzu kommen beratende Einzelfallhilfen der Migrationssozialarbeit.



*Interkulturelles Frauentreffen*

Eine internationale Frauengruppe und kulturspezifische Treffen haben sich in Haus Roseneck etabliert. In enger Zusammenarbeit mit der Stadtverwaltung Quickborn und der Caritas wurde hier eine Koordinationsstelle für das ehrenamtliche Engagement in der Flüchtlingshilfe eingerichtet. Mit inzwischen knapp 140 engagierten Ehrenamtlichen erfahren wir eine breite Unterstützung unserer Arbeit durch die Quickborner Bevölkerung und weiterer Hilfsorganisationen. Insgesamt 12 Sprach- und Orientierungskurse für neu ankommende Flüchtlinge wurden organisiert. Ein System von Erstbegleitungen und Betreuungen durch Ehrenamtliche wurde geschaffen mit Hilfen bei Behördengängen und Gesundheits-, Schul- und Asylverfahrensangelegenheiten. - Auch ehrenamtlichen HelferInnen bietet Haus Roseneck soziale Treffpunkte und professionelle Unterstützung.

### **Alsterdorf Assistenz Ost gGmbH**

Die Kooperation mit der Alsterdorf Assistenz Ost gGmbH bei niedrigschwelligen Angeboten in Haus Roseneck für und von Menschen mit und ohne Behinderung wurde fortgesetzt als Modell

der Inklusion: im Sozialcafé als Kooperation mit der „Werkstatt, bei einem Reitturnier als Familienspaß im Rahmen der Aktion Christophorus, durch Beratungsangebote der Alsterdorfassistenz-Ost in Quickborn für Menschen mit Behinderungen oder behinderten Angehörigen.

### **Evangelische Familienbildung Pinneberg**

Das ortsnahe Angebot für Quickborn mit der Außenstelle der Evangelischen Familienbildung Pinneberg in Haus Roseneck hält die Hürden der Beratung für Familien, Kindern und Jugendlichen gerade in schwierigen familiären Situationen niedrig. Die Beratungsstelle bietet zusätzlich eine Kindertagespflegevermittlung, Beratung für Eltern auch bei ihrer Suche einer Kindertagespflegeperson an. Hinzu kommen Bewerbungsgespräche mit Teilnehmerinnen für die Tagesmutterqualifikation.

### **Geschichtswerkstatt**

Die Geschichtswerkstatt, 1991 in der Volkshochschule der Stadt Quickborn gegründet, hat ein umfangreiches Archiv in Haus Roseneck mit Veröffentlichungen zur Geschichte Quickborns eingerichtet, bereitet Ausstellungen vor und erfasst digital historisches Material. Über die Volkshochschule bleibt die Geschichtswerkstatt ein Teil der Stadt Quickborn.

[www.quickborner-geschichtswerkstatt.de](http://www.quickborner-geschichtswerkstatt.de)

### **Das Christophorus-Projekt**

Solidarische Gemeinschaft zwischen der älteren und jungen Generation ist das Ziel der „Aktion Christophorus“. Ältere Mitglieder geben ihre Berufserfahrung an junge Menschen weiter und geben ihnen Orientierung - besonders bei veränderten Familiensituationen, Bindungsmangel oder Ausgrenzung. Junge Menschen leisten einen Beitrag bei der Fürsorge für ältere, insbesondere pflegebedürftige Menschen. Namenspathe ist der Heilige Christophorus: Der lebenserfahrene Mann schultert sich ein Kind und hilft ihm, seinen Weg zu finden. 2013 hat das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein dieses Projekt übernommen.

Spendenkonto: Stichwort: Aktion Christophorus  
IBAN DE 23 5206 0410 2906 4900 34  
BIC GenodeF1EK1

Kontakt: Aktion Christophorus/Haus Roseneck  
Tel. 0 41 06 / 12 79 00  
[www.aktion-christophorus.de](http://www.aktion-christophorus.de)

Ansprechpartnerin: Susanne Golditz  
[susanne.golditz@diakonie-hhsh.de](mailto:susanne.golditz@diakonie-hhsh.de)

# Fürchtet euch oder ein lang anhaltender Winter der Restriktionen

*Ein Jahr der Flüchtlingskrise - wirklich gut beraten?*

*Mit wem hat er sich beraten, um Einsicht zu gewinnen, und sich in Rechtsfragen belehren zu lassen; und wer hat ihm beigebracht, wie man zu Erkenntnis kommt? Isa.40:14*

*Wir brauchen die Ängstlichen, um Mehrheiten zu bewegen. Die Ängstlichen sind nicht unsere Gegner, sondern genau genommen unsere Verbündeten.<sup>1</sup> Frauke Petry AfD-Partevorsitzende*

Fast eine Million Menschen nahm Deutschland 2015 auf. Die Stimmung schwankt seither von einem Extrem zum Anderen, zwischen gelebter Willkommenskultur und kompletter Ablehnung von Flüchtlingen, zwischen beispielloser Solidarität und feindseliger Abschottung, zwischen Hilfsbereitschaft und Ausgrenzung. Trotz der deutlichen Senkung der Flüchtlingszahlen lässt sich das Geschehen in der Flüchtlings- und Asylpolitik wie ein Thriller anschauen, in dem die Spannung von einer Filmsequenz zur anderen verstärkt erzeugt wird und so den Zuschauer an der Handlung fesselt.

2016 ist zweifelsohne das Jahr des eindeutigen Scheiterns der gemeinsamen europäischen Flüchtlingspolitik und das Jahr der Kehrtwende in der Flüchtlings- und Asylpolitik insgesamt nicht nur in Deutschland sondern in ganz Europa. Der Bereitschaft, Flüchtlinge zu schützen, sei ein „langanhaltender Winter der Restriktionen“<sup>2</sup> gefolgt, so der Geschäftsführer von Pro Asyl e. V. Günter Burkhardt: „Statt Schutz der Flüchtlinge geht es heute nur noch um den Schutz vor den Flüchtlingen.“ Ein klarer Kurswechsel ist festzustellen: von „Wir schaffen das“ der Kanzlerin zum „Wir haben verstanden. Wir ändern das“ von Markus Söder, dem bayerischen Heimat- und Finanzminister, der als Hardliner im Bereich der Themen Asyl, Flucht und Migration bekannt ist.

Nicht die Humanität wie im August 2015 wird in diesem Jahr zum Maßstab politischen Denkens und Handelns, sondern Angst. Diese dumpfe, konturlose und nicht klar definierbare Angst etabliert sich immer mehr Platz ergreifend und führt zum deutlichen Ruck nach rechts in der europäischen

Parteienlandschaft. Es wird zunehmend nicht von Geflüchteten sondern von der illegalen Migration geredet. „Fürchtet euch!“ wird zum stetigen und unverkennbaren Motiv in den medial geführten Debatten zu den flüchtlings-, asyl- und migrationsrelevanten Themen sowie zur scheinbar plausiblen Begründung der politischen Entscheidungen.

Angst ist auch ein bequemes Instrument im rechtspopulistischen Lager, mit dem sich die ängstlichen und besorgten Wähler sehr geschickt mobilisieren lassen. Der Siegeszug der AfD bei den Landtagswahlen ist der beste Beweis des Erfolgs dieser Strategie. Angesichts dieser Wahlerfolge ziehen die anderen Parteien und Politiker aus vermeintlicher Angst die Gunst der Wählerschaft zu verlieren mit. Der Rechtspopulismus wird endgültig salonfähig. Vor dem Hintergrund des rasanten Anstieges der rechtsextremistischen Straftaten - 2015 gab es um fast ein Drittel mehr rechtsextreme Straftaten als 2014 mit steigender Tendenz 2016<sup>3</sup> - kommt der Vorwurf des EU-Kommissionschef Jan Claude Juncker, den er an die etablierten Parteien Deutschlands richtet und sie für den Erfolg der AfD mitverantwortlich macht, absolut plausibel vor. Manche Politiker „bedienen sich der selben Ausdrucksweise“ und „pflegen dieselben fremdenfeindlichen Ressentiments wie die AfD.“<sup>4</sup>

Jetzt ist wie noch nie zuvor eine besonnene, vernünftige und ernsthafte Auseinandersetzung mit der tatsächlichen Situation dringend erforderlich, denn die von Angst und Flüchtlingsabwehr gesteuerte Migrations- und Asylpolitik trägt schon ihre grässlichen Früchte. Sie schlägt sich nicht nur in dem öffentlichen Diskurs, sondern vor allem in der restriktiven Gesetzgebung und Verwaltungspraxis nieder.

In den vergangenen zwei Jahren gab es viele Änderungen im Asyl- und Aufenthaltsrecht, die auch die rechtliche Situation von Geflüchteten zum Schlechten verändert haben.<sup>5</sup>

3 Polizeiliche Kriminalstatistik 2015. Unter [http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Broschueren/2016/pks-2015.pdf;jsessionid=52335575386370EC1294287C249B7308.2\\_cid295?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bmi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Broschueren/2016/pks-2015.pdf;jsessionid=52335575386370EC1294287C249B7308.2_cid295?__blob=publicationFile)

4 Mehr dazu „Jean Claude Juncker erklärt den Erfolg der AfD“, N24 vom 17.03.2016, unter: <http://www.n24.de/n24/Nachrichten/Politik/d/8236684/juncker-erklart-den-erfolg-der-afd.htm> sowie <https://www.welt.de/politik/deutschland/article153381596/So-erklart-sich-Juncker-den-Erfolg-der-AfD.html>

5 Z. B. in der Erklärung der Konferenz Diakonie und Entwicklung „Für gesellschaftlichen Zusammenhalt - in Deutschland, Europa und weltweit!“ vom 13.10.2016, unter <http://www.diakonie.de/erklaerung-der-konferenz-diakonie-und-entwicklung-fuer-17316.html>

1 Im Bund mit den Ängstlichen, Zeitonline vom 28.11.2015 unter: <http://www.zeit.de/politik/deutschland/2015-11/alternative-fuer-deutschland-parteitag-frauke-petry-hannover>

2 „Wir schaffen das“: Merkels Mantra, Ausgang offen, Süddeutsche Zeitung vom 31.08.2016 unter: <http://www.sueddeutsche.de/news/politik/migration-wir-schaffen-das-merkels-mantra-ausgang-offen-dpa.urn-newsml-dpa-com-20090101-160831-99-282525>

Der pausenlose gesetzgeberische Aktionismus der letzten beiden Jahre und Monate hat nicht viel zur nachhaltigen Klarheit und Handlungssicherheit der Flüchtlinge und der beteiligten Akteure geführt, sondern eher für Verunsicherung und für mehr Schwierigkeiten bei der Umsetzung der gesetzlichen Vorschriften bei den zuständigen Behörden, Kommunen und Träger der Wohlfahrt gesorgt. Durch die Verschärfungen werden eher Hürden für die Betroffenen geschaffen, die sie an der Integration hindern bzw. sie für einige Personengruppen gänzlich unmöglich machen. Die Erfahrung jedoch zeigt, dass die meisten Flüchtlinge bleiben.

Zum Glück gibt es auch weiterhin kritische Stimmen in der Zivilgesellschaft, in der Politik und der Verwaltung. Sie plädieren für gesellschaftlichen Zusammenhalt, ermahnen zur Vernunft in der Flüchtlings- und Asylpolitik, ermutigen zum Verständnis für die Not und Bedürfnisse der Geflüchteten und prangern flüchtlingsfeindliche ausgrenzende Abwehrhaltung an.<sup>6</sup>

Vor Ort herrscht erfreulicherweise auch mehr Pragmatismus, der zulässt, die Menschen aus dem Blick nicht zu verlieren. Die Stadt Norderstedt ist ein sehr gutes Beispiel dafür. Es ist in Norderstedt gelungen, dank des Engagements der städtischen Verwaltung, der Wohlfahrtsverbände und der ehrenamtlicher Helfer, die Aufnahme und Betreuung von geflüchteten Menschen so zu organisieren, dass ihre Integration und Teilhabe stets im Fokus bleiben. Einen großen Beitrag leisteten die Gründung des Vereins „Willkommens-Team“ e. V., in dem sich die ehrenamtlichen Flüchtlingshelfer engagieren und die frühzeitige Etablierung des neuen Angebots zur aufsuchenden sozialpädagogischen Betreuung in den Notunterkünften für die Zielgruppe Flüchtlinge und Asylsuchende.

Diese ist ein sehr wichtiger, aber kein einzelnes Arbeitsfeld in der diakonischen Einrichtung. Die Flüchtlings- und Migrationsarbeit Norderstedt hat ein breites Spektrum von Arbeitsfeldern und Angeboten für Geflüchtete und Menschen mit Migrationshintergrund. Das sind vor allem Beratungen zu sozialen, migrations-, flüchtlings- und asylspezifischen Fragen, Gemeinwesenarbeit, Gruppen-, Informations- und Schulungsangebote zur interkulturellen Öffnung und Kompetenz, Erstberatungen zur Anerkennung ausländischer Berufsabschlüsse. Seit 2016 gibt es ein neues Angebot zur mobilen Verfahrensberatung für Asylsuchende oder im Asylverfahren befindliche Personen in den Gemeinschaftsunterkünften.

<sup>6</sup> Diakonisches Werk HH-West/SH (Hrsg.): Leitbild des DW HH-West/SH, Hamburg 2011, S. 2. unter: [http://kirche-hamburg/fix/files/doc/01.02\\_Leitbild.2.pdf](http://kirche-hamburg/fix/files/doc/01.02_Leitbild.2.pdf)

# DER MIXXX MACHT'S!

Flüchtlings- und Migrationsarbeit

Ochsenzoller Str. 85 • 22848 Norderstedt  
Tel. 0 40 / 5 26 26 88 • Fax 0 40 / 5 26 26 60

migration.norderstedt@diakonie-hhsh.de  
www.diakonie-hhsh.de

## Leitung

Angelika Friedrichs

## Anzahl der MitarbeiterInnen

11

## Anzahl der Ehrenamtlichen

20

## Anzahl der Kundinnen und Kunden

1.100

## Zielgruppe

Flüchtlinge, MigrantInnen und Einheimische

## Angebot

Aufenthaltsrechtliche und soziale Beratung für Flüchtlinge und andere MigrantInnen

Projekte und Veranstaltungen zur Förderung der Integration

Interkulturelle Gruppen

## Theologischer Ansatz

„Gott schuf den Menschen zu seinem Bilde.“

(1. Mose 1, 27)

Aus der biblischen Erinnerung an die Zusicherung von Gottes Ebenbildlichkeit und an die Migrationsgeschichte des Volkes Gottes selbst („Ein umherirrender Aramäer war mein Vater“, 5. Mose 26, 5-11) begründet sich das Engagement der Diakonie für Entwurzelte, Flüchtlinge und MigrantInnen.

Diakonisches Handeln geschieht aus der Überzeugung heraus, dass jeder Mensch eine vorbehaltlos zugesprochene Würde besitzt, die es zu schützen gilt: „Die Würde des Menschen ist unantastbar.“ (Art. 1 Abs. 1 und 2 GG)





Die Flüchtlings- und Migrationsarbeit Norderstedt wurde 2016 durch das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein und damit durch den Kirchenkreis, den Kirchenkreisverband gefördert sowie durch das Hilfswerk der Deutschen Fernsehlotterie, den Europäischen Sozialfond, den Bund, die Stadt Norderstedt und das Land Schleswig-Holstein.

Bei der Begegnungs- und Öffentlichkeitsarbeit und in Einzelfällen - besonders bei sozialen Not- und Rechtshilfen - wird die Arbeit der Einrichtung auch durch den Förderverein Neue Nachbarn e. V. unterstützt. Er sucht ständig weitere Fördermitglieder, die sich mit den Mitarbeitenden der Einrichtung für die Chancengleichheit und antidiskriminierende Gleichbehandlung einsetzen wollen. Im Weiteren stellen Projekte und Arbeitsbereiche der Einrichtung ihre Arbeit 2016 vor.

### Aufsuchende sozialpädagogische Betreuung von Geflüchteten und Asylsuchenden in den Gemeinschaftsunterkünften Norderstedt-Süd

2016 war rückblickend ein aufregendes Jahr für die Flüchtlingsbetreuung und gleichzeitig im Vergleich zum Vorjahr relativ entspannt: Es kamen nicht nur weniger Geflüchtete nach Norderstedt, als noch im Jahr zuvor, mit der Caritas übernahm noch ein dritter Träger Zuständigkeiten in Norderstedt neben der Diakonie und der AWO. - Und schon kommen wir zu dem „aufregend“:

Zum Glück kamen noch weitere Menschen in diesem Jahr in unser Team, so dass wir die Herausforderungen, die drei neue Unterkünfte und ein deutlich erweiterter Zuständigkeitsbereich mit sich bringen, bewältigen konnten. Eine neue sozialpädagogische Stelle konnte im Frühjahr besetzt werden und im Herbst bekamen wir zusätzliche Unterstützung durch zwei Bundesfreiwillendienstleistende.

Es konnten auch äußerst nette neue Kontakte geknüpft werden, wie z.B. mit dem Lebenshilfe Werk, das sich als Nachbar der neuen Unterkunft „Am Wilden Moor“ bei der Einweihungsfeier beteiligte. Oder auch der Freiwilligen Feuerwehr Harksheide, die in Kontakt mit der neuen Unterkunft „Schützenwall“ steht.

Ebenfalls neu entstanden ist die Verbindung zur Grundschule Falkenberg, die zusammen mit der Norderstedter Bildungsgesellschaft eine schöne Malaktion in der Unterkunft in der alten, umgebauten Schule in Fadens Tannen durchgeführt haben.

Es gab verschiedene Informationsstände auf diversen Veranstaltungen wie dem Ulzburger Straßenfest oder bei der „bunten Tafel“ auf dem Rathausmarkt.

Ein großes Ereignis waren auch jeweils die vielen Feste, die mit viel Liebe und Engagement organisiert wurden. Oft trafen sich die BewohnerInnen der Unterkünfte zum Kochen und Backen für die Feier. Zu anderen Gelegenheiten bekamen wir große Unterstützung von den „Mondfrauen“, die bei Bedarf ein leckeres Catering auf die Beine stellten. Es gab fröhliche Feiern wie das Afrika-, das Afghanistan- und das Syrienfest oder auch das Newrozfest zusammen mit dem Interkulturellen Garten.

Es gab zudem Informationsveranstaltungen zusammen mit dem Projekt „Interkulturelle Öffnung“, dem Willkommenssteam e. V., dem Bildungswerk und der Stadtbücherei zu den Ländern Irak, Eritrea und Somalia. Auch als das Willkommenscafé der Freien Evangelischen Gemeinde sein 2-jähriges Jubiläum feierte, waren die Mondfrauen und die Flüchtlingsbetreuung aktiv mit dabei.

Diese gemeinsame Feier ist auch ein schönes Beispiel dafür, dass mit den Ehrenamtlichen ein gutes Miteinander besteht; auch zu denen aus den anderen beiden Willkommencafés (eines davon nur für Frauen) und den gastgebenden Kirchengemeinden. Vor allem aber zu den Ehrenamtlichen des Willkommensteam-Norderstedt e. V.

In Fadens Tannen konnte auf dem Innenhof ein Riesenschach-Spielfeld gebaut werden. Die passenden Figuren dazu konnten durch Spenden organisiert werden. Jetzt muss nur noch das Wetter dafür passen. Wetterunabhängig gibt es aber auch Indoor-Angebote für die BewohnerInnen der Unterkünfte: dank der Unterstützung der Bundesfreiwilligen konnten in den Cafés und auch in der Unterkunft Fadens Tannen jeweils zu bestimmten Öffnungszeiten Internet-Cafés angeboten werden, die dann betreut sind.

Hauptthemen dort sind die Wohnungs- und die Arbeitssuche. Die dazugehörigen fünf Laptops wurden vom Paritätischen Wohlfahrtsverband über die Aktion „Kiel hilft Flüchtlingen“ zu diesem speziellen Zweck zur Verfügung gestellt.

Ebenfalls in Fadens Tannen eröffnete ein gelernter syrischer Friseur seinen eigenen „Salon“. Er darf ein Zimmer benutzen solange es nicht für die Unterbringung benötigt wird. Außer einem kleinen Trinkgeld hin und wieder ist seine Arbeit kostenfrei für die Geflüchteten.



Und noch ein Highlight: Über einen der Geflüchteten ist ein netter Kontakt zur Audi AG entstanden, die Geflüchtete in ihrer diesjährigen Spendenaktion bedacht haben. Zehn Tickets für das Volksparkstadion wurden für das Spiel HSV vs. Eintracht Frankfurt gespendet.

Ebenfalls sehr positiv ist ein Vermächtnis der Kita „Das bunte Haus“, die einen VW-Bus ausrangiert haben und der Einrichtung „Flüchtlings- und Migrationsarbeit Norderstedt“ zur Nutzung überlassen haben. Das hilft bei Umsetzungen und auch mal beim Abholen von Spenden weiter.

Derzeit werden 603 Menschen in sieben Unterkünften und 24 Wohnungen betreut. In absehbarer Zeit wird noch eine weitere Unterkunft in Glashütte fertiggestellt, so dass das Betreuungsteam der Diakonie in Norderstedt bei voller Belegung und der neuen Zahl der Unterkünfte künftig bis zu maximal 851 Menschen betreut. So bleibt die Betreuung bei dieser Anzahl der zu betreuenden Personen eine ständige Herausforderung.

### **Projekt „Diakonie Anerkennungsberatung Norderstedt“ im Netzwerk „Integration durch Qualifizierung Schleswig-Holstein“**

Seit 2013 existiert die Erstberatung zur Anerkennung ausländischer Berufsabschlüsse, sowie die Qualifizierungsberatung in Norderstedt mit der Zweitstelle in Pinneberg.

Das Anerkennungsgesetz von 2012 erwies sich als voller Erfolg, weil es den Fachkräften aus dem Ausland das Recht gibt, ihr Berufsabschluss auf Gleichwertigkeit mit einem deutschen Referenzberuf überprüfen zu lassen. Es ist sehr wichtig für die berufliche Integration der Zuwanderer, weil ihr potentieller Arbeitgeber aufgrund der Anerkennung die Kenntnisse und Fähigkeiten seines Mitarbeiters leichter einschätzen kann. Deswegen wird die Beratungsstelle stark in Anspruch genommen.

Besondere Schwierigkeiten bei der Anerkennung der Diplome haben die Absolventen von medizinischen Berufen. Ärzte, zum Beispiel, müssen das Sprachniveau C1 nachweisen und die medizinische Fachsprache beherrschen, bevor sie ihre Approbation beantragen dürfen. Um eine unbefristete und uneingeschränkte Berufserlaubnis zu bekommen, müssen sie eine Gleichwertigkeitsprüfung ablegen. Das sind ziemlich hohe Hürden. Man muss sehr zielstrebig sein und einen langen Atem haben, um durchzuhalten.

Seit 2015 wird die Beratung zur Anerkennung durch die IQ Qualifizierungsberatung ergänzt, die unter anderem den ausländischen Fachkräften

die Möglichkeit bietet, einen speziellen Sprachkurs zu machen oder an Qualifizierungsmaßnahmen teilzunehmen. Das IQ Projekt mit dem Angebot der Erstberatung zur Anerkennung ausländischer Abschlüsse ergänzt sich hervorragend mit der Migrationsberatung SH, da durch die Prüfung der Anerkennungsfähigkeit eine weitere Laufbahnplanung gezielter erfolgen kann.

### **Diakonie - gut beraten**

*Die Tür des Projekts „Interkulturelle Öffnung“ steht jederzeit für Anfragen und interkulturellen Austausch offen.*

In Trägerschaft des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein und als Teilprojekt des Netzwerks „Mehr Land in Sicht - Arbeit für Flüchtlinge in Schleswig-Holstein“ ist das Projekt landesweit in Schleswig-Holstein tätig. Mit mehr als 15 Kooperationspartnern trägt es dazu bei, geflüchteten Menschen nachhaltig auf dem Weg in Ausbildung und Arbeit zur Seite zu stehen.

Das Projekt leistet seinen Beitrag vorrangig mit Fortbildungen für Mitarbeitende und Führungskräfte in Jobcentern und Arbeitsagenturen, sowie kommunalen Institutionen und Unternehmen und fördert parallel deren Austausch.

So werden Strukturen, Lebensentwürfe und Spannungsräume zwischen Empathie und Regelwerk transparenter. So kann eine tiefere Reflexion hinsichtlich der Vielfalt im Zusammenleben und im beruflichen Miteinander angeregt werden.

Das Projekt engagiert sich ebenfalls im Prozess der interkulturellen Öffnung des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein. Das bei der Diakonie verankerte Projekt ist sehr vielschichtig angelegt und bewegt sich täglich zwischen unterschiedlichsten Blickwinkeln und Erfahrungshorizonten. Im steten Austausch mit KollegInnen der Diakonie, des Netzwerks „Mehr Land in Sicht“, des überregionalen Forums Interkulturelle Öffnung Schleswig-Holstein und Kooperationspartnern aus den Bereichen Flucht und Migration, Verwaltung, Wirtschaft, Gesundheit, Bildung, Wissenschaft und Politik können Einblicke in diverse Arbeitsfelder gewonnen werden, die in die Fortbildungen und Beratungen einfließen können. Dabei ist es wesentlich, mit stetiger Reflexion und regelmäßigem Austausch aktuelle Entwicklungen wahrzunehmen, zu analysieren und zu begleiten.

Das Projekt Interkulturelle Öffnung war in diesem Jahr neben seinen Inhouse-Fortbildungen durch Vorträge, Workshops, Infostände unter anderem bei Ausbildertagen, Infoveranstaltungen der Agentur für Arbeit, Flüchtlingskonferenzen und



**Barbara Heyken vom Projekt „Interkulturelle Öffnung“ am Diversity Tag**

dem Diversity Tag landesweit an öffentlichen Veranstaltungen beteiligt. Im Rahmen des deutschen Diversity Tages veranstaltete das Projekt gemeinsam mit den Projekten „Handwerk ist interkulturell“, der Handwerkskammer

Lübeck und dem „Forum für Migrantinnen und Migranten in der Hansestadt Lübeck“ am 7.6.2016 einen Workshop zu dem Thema „Kulturelle Vielfalt in der Belegschaft“.

Interkulturelle Öffnung ist ein lebenslanger Lernprozess, in dem jeder gut beraten ist, verschiedene Sichtweisen und Bräuche kennen zu lernen. Die interkulturellen Feste in Norderstedt, die von der Diakonie mit initiiert und begleitet werden, bieten dafür eine gute Gelegenheit. In diesem Jahr gab es fröhliche Feste wie das Iftar-Fest, das Afrikafest, das afghanische und das Syrienfest, sowie das traditionelle interkulturelle Fest in der Vorweihnachtszeit, das jedes Jahr sehr gut besucht ist.



Für alle, die mehr über interkulturelle Feiertage erfahren möchten, bietet der seit Jahren sehr nachgefragte interkulturelle Wandkalender des Projekts einen schnellen Überblick. Bei Reisen in Schleswig-Holstein haben wir den Kalender schon oft in Büros und an diversen anderen Orten wiedergesehen.

Ländervorträge wie die zweisprachigen Vorträge über den Irak und Eritrea und ein Vortrag zu Somalia im Dezember 2016 in Norderstedt sind ein weiterer Mosaikstein zur Wissenserweiterung und interkulturellen Begegnung. Eine gute Gelegenheit zum Perspektivwechsel bot die Fotoausstellung „Wie siehst du es?“, zu der das Projekt Interkulturelle Öffnung und seine Kooperationspartner - VHS Norderstedt, das Willkommens- team Norderstedt e. V. und die Integrationsbeauftragte der Stadt Norderstedt - von März bis Juli 2016 alle Norderstedter BürgerInnen in das Rathaus Norderstedt einluden, um mit neuen BürgerInnen, schon lange hier lebenden und neugierigen BesucherInnen ins Gespräch zu kommen. Diesen und weiteren Themen widmet sich das Projekt auch in seinen Monatsblättern, die auf den Websites <http://www.neuesobdach-norderstedt.de> und [www.mehrlandinsicht-sh.de](http://www.mehrlandinsicht-sh.de) zu finden sind. Schauen Sie gern mal rein oder nehmen Sie direkt Kontakt mit uns auf. Wir beraten Sie gern!

## Projekt „Asylverfahrensberatung für Geflüchtete und Asylsuchende in Norderstedt“

Viele Menschen, die Krieg, Misshandlung, Verfolgung, große Armut oder anderes erleiden müssen, sind gezwungen das schirmende heimatische Dach zu verlassen und in einem fremden Land Asyl und Schutz zu suchen. In der Fremde erwarten sie die Vorzüge jedoch erst nachdem viele Hürden gemeistert sind. Bis dahin sind helfende Hände vonnöten, die den Geflüchteten das Ankommen erleichtern.

Die Geflüchteten, die in den Notunterkünften von Norderstedt unterkommen, benötigen nicht nur eine Grundversorgung, wie das buchstäbliche Dach über dem Kopf, Nahrung und Kleidung. Obwohl viele von ihnen ein kleines Netz an Freunden und Bekannten aufrechterhalten konnten, sind sie neu in einer fremden Umgebung und es fehlt häufig an sehr einfachen Dingen, wie Begleitung zu Amtsgängen, der Kommunikation mit Behörden aber auch einfach an einem netten Wort und einer helfenden Geste. Viele Akteure in der Flüchtlingsarbeit helfen den Geflüchteten sich zu orientieren und mehr Halt in der neuen Umgebung zu finden. Darüber hinaus ist es für sie existentiell wichtig bezüglich des Asylverfahrens beraten zu werden. Sie sind nicht vertraut mit dem deutschen Rechtssystem und benötigen dringend Ansprechpartner, um in einem für sie unbekanntem behördlichen System zu bestehen.

Im Juli 2016 startete deshalb das Projekt „Asylverfahrensberatung für Flüchtlinge und Asylsuchende in Norderstedt“ gefördert durch die Deutsche Fernsehlotterie. Ziel des Projekts ist es, Flüchtlinge und Asylsuchende über das Asylverfahren und über ihre Rechte und Pflichten in dem komplizierten und oft langwierigen Prozess zu informieren. In der auf das jeweilige Asylverfahren spezifisch zugeschnittenen Beratung können die Geflüchteten beispielsweise an Erst- und Zweitinterviewvorbereitungen für die Asylanfrage teilnehmen. Oder es werden komplexe rechtliche Fragen beispielsweise zum Dublin-Verfahren, zum Familiennachzug oder zur Abschiebung beantwortet. Die Beratung wird in allen großen Unterkünften sowie in den Willkommenscafés angeboten. So haben die Geflüchteten eine direkte Anlaufstelle vor Ort, wo Ihnen eine kontinuierliche Begleitung des Asylverfahrens gewährleistet wird. Auch besonders schutzbedürftige Personen, die in die Beratung kommen, können gegebenenfalls an weitere Kooperationspartner, Behörden und Organisationen verwiesen werden.

Das oben genannte schirmende Dach beinhaltet für viele dieser Menschen vor ihrem Aufbruch

Tafeln, an denen große Familien miteinander speisten. Viele Familienmitglieder, die daran saßen, sind heute nicht mehr da. Viele leiden unter der Einsamkeit. Die Teams der Asylverfahrensberatung, der Migrationsberatung und Betreuung und die ehrenamtlichen Helfer setzen sich nicht nur dafür ein, dass Geflüchtete sich immer besser im deutschen System zurechtzufinden und Hilfestellung bei dem langen Weg durch den Asylverfahrensprozess erhalten, sondern sie möchten auch einen Austausch mit deutschen Bürgern ermöglichen, von dem beide Seiten profitieren und voneinander lernen können.

### Migrationsberatung Schleswig-Holstein

Eine oftmals lange Reise endet mit der Ankunft in Norderstedt. Viele der Hilfesuchenden Menschen die zu uns kommen haben eine lange Odyssee hinter sich. Sie flohen vor Krieg, Terror, Folter, Verfolgung und oder Unterdrückung aus ihrer Heimat und mussten dabei alles hinter sich lassen. Nicht nur das Erlebte im eigenen Land hinterließ sichtbare Wunden, die viel Zeit und Fürsorge brauchen, um wieder zu schließen. Was viele noch nicht ahnen ist, dass die nächste Odyssee erst mit der Ankunft im Aufnahmeland beginnt.

Ist ein "normales" behördliche Verfahren, für uns die hier aufgewachsen sind, schon nicht immer verständlich, so ist dies für jemanden der einen langen Leidensweg, nicht die deutsche Sprache spricht, und sich in einem völlig neuen Kulturkreis zurecht finden muss nicht nachvollziehbar.

Bereits auf die Asylantragsstellung müssen alle hier Schutzsuchenden Monate warten. Monate, in denen sie keine Ahnung davon haben, was passiert und wie es weitergeht. Monate, in denen nicht selten erste Zweifel aufkommen, ob der gewählte Weg der richtige ist. Nach der Asylantragsstellung folgen weitere Monate des Wartens auf eine Anhörung im Rahmen des Asylverfahrens. Weitere Monate, in denen sich bei vielen Menschen das Gefühl verstärkt, vollkommen fremdbestimmt zu sein. Viele stellen sich die Frage, weshalb der Nachbar, der zum gleichen Zeitpunkt wie sie selbst kam, bereits als Flüchtling anerkannt ist, während sie selbst noch auf die Anhörung warten. Warum darf der Nachbar bereits jetzt einen Integrationskurs besuchen und sie selbst nicht?

Es folgt die letzte Phase des Wartens. Nach der Anhörung dauert es in den meisten Fällen noch weitere zwei bis drei Monate bis endlich der befreiende Bescheid kommt. Aktuell dauert die Wartezeit zwischen der Ankunft und dem Bescheid ein Jahr.

Hier liegt die wesentliche Aufgabe der Migrationsberatung Schleswig-Holstein, den Menschen die Möglichkeit zu geben, sich in dem Paragraphendschungel halbwegs zurecht zu finden. Sicherlich können wir kein Asylverfahren beschleunigen. Wir suchen jedoch die Schutzsuchenden Menschen in Norderstedt nach der Ankunft auf um ihnen zu erklären wie das Asylverfahren abläuft. Wir erklären ihnen welche Wartezeiten auf sie zukommen und welche Möglichkeiten sie in diesem Zeitraum haben. Zusätzlich haben wir ein offenes Ohr für jedes Anliegen aller neu- oder altzugewanderten Menschen aus Norderstedt. Es werden Fragen zum Aufenthaltsstatus, zum Asylverfahren, zur Anwaltssuche, zur beruflichen Bildung oder zu sozialen Belangen beantwortet. Gemeinsam mit den Ratsuchenden wird nach Lösungen geschaut und gegebenenfalls nach weiteren Kontakt- oder Beratungsmöglichkeiten gesucht.

Neben der Beratung zum Asylverfahren gab es zwei weitere Schwerpunkte im Jahr 2016: Familiennachzug und Erwerbstätigkeit:

#### a) Familiennachzug

Insbesondere syrische, eriteäische und afghanische Ratsuchende fragten in der Beratung den Familiennachzug und dessen Ablauf an. Die Nachfrage nach Kontingentprogrammen ist nach wie vor groß, da viele der zumeist jungen Männer gerne Geschwister und Eltern zu sich holen möchten, die selbst nicht in der Lage sind zu flüchten. Auf Grund der Überlastung des Botschaftspersonals in der Türkei und im Libanon wird der sogenannte erleichterte Familiennachzug für syrische und irakische Familien vielfach zu einer Zerreißprobe. Die enorme Wartezeit konterkariert den hinter der Familienzusammenführung stehenden Gedanken des Schutzes von Ehe und Familie.

#### c) Arbeitsfragen

Der Wunsch nach einer existenzsichernden Erwerbsarbeit ist - unabhängig vom Aufenthaltsstatus und der Verweildauer in Deutschland - bei den Migrantinnen hoch.

Obwohl Flucht- und Migration für viele der Geflüchteten einen Karriererückschritt oder - Umbruch bedeuten, zeigt sich, dass die seit dem ersten März 2015 in Kraft getretenen Erleichterungen beim Arbeitsmarktzugang eine erhebliche Integrationswirkung hervorrufen. Zwar erfolgt der berufliche Einstieg für Asylbewerber und anerkannte Flüchtlinge zumeist im Niedriglohnssektor, allerdings ziehen auch diese Tätigkeiten Integrationserfolge durch gesteigerte Sprachpraxis, soziale Bindungen und der verbesserten Teilhabe am gesellschaftlichen Leben nach sich.

# Gut beraten sein ...

Wenn guter Rat teuer ist, dann muss man manchmal etwas tun, das man gar nicht will. Jeder von uns kennt das. Jeder und Jede von uns kann im Leben in eine Krise geraten. Dafür gibt es vielfältige Gründe. Eine Beziehung scheitert, eine Drogenproblematik wird sichtbar, der Arbeitsplatz geht verloren, das eigene Selbstverständnis und/oder der Glaube an eine Zukunft geht verloren. Manchmal erkrankt der Körper und/oder die Psyche. Dann ist guter Rat teuer!

Für viele der genannten Lebenslagen gibt es Beratungsstellen, Partner-, Familien-, Sucht-, Schuldenberatung, um nur einige zu nennen. Aber was passiert, wenn man keine Hilfe findet, weil man gar nicht weiß, wonach man suchen muss, oder wo? Oder wenn keine Kraft mehr da ist, um sich um seine eigenen Angelegenheiten zu kümmern? Weil die Last der zu bewältigenden Dinge einfach zu schwer wird und der Mut, sie anzugehen der Resignation weicht? Viele Problemlagen führen zu Erinnerungsschreiben und Mahnungen, die gar nicht mehr geöffnet werden können. Dies kann auch zum Verlust der Wohnung führen. Was tun, wenn man dann bei Freunden oder der Familie „unterkommt“ und dies nicht auf Dauer geht? Und wenn dann die Wohnung geräumt wird, und man all sein Hab und Gut verliert? Dann ist guter Rat teuer und man steht unter Umständen auf der Straße und weiß nicht mehr wohin ...

Wer in Norderstedt gewohnt hat, muss in diesem Fall den Weg ins Norderstedter Rathaus finden, um sich dort obdachlos zu erklären. Ein schwieriger Gang. Dann muss hier erklärt werden, wie es dazu kam, wo man herkommt, warum es keine Möglichkeit mehr gibt, woanders zu schlafen. Für viele Menschen ist es der letzte Weg nicht auf der Straße schlafen zu müssen oder der einzige Weg, um von der Straße weg zu kommen. Alle Menschen, die nachweisen können, dass sie sich in Norderstedt aufgehalten haben, bzw. hier wohnhaft waren, werden dann in der Notunterkunft für obdachlose Personen untergebracht.

Wenn es sich um Einzelpersonen handelt, kommen diese Menschen in die Unterkunft am Langenharmer Weg. Hier, in der städtischen Notunterkunft, gibt es ein Büro der Diakonie. Nach einer kleinen Aufnahme-prozedur wird der Betroffene erstmal im „Notfallzimmer“ untergebracht. Hier stehen je zwei Stockbetten, Tische, Stühle,

Spinde, ein Kühlschrank, ein Zwei-Plattenherd, und es gibt eine Toilette. Unsere alten Büros wurden dafür umfunktioniert. Hier heißt es erstmal ankommen, sich damit arrangieren, „hier gelandet“ zu sein. Vielen fällt dies sehr schwer.

Wir sind bemüht in Absprachen mit den Kollegen der Stadt Norderstedt, direkt vor Ort zu sein, wenn ein neuer Bewohner zugewiesen wird, um gleich ein Gesprächsangebot zu machen und im besten Fall direkt die wichtigsten Sachen zu besprechen. Aber was sind die wichtigsten Sachen für den Menschen, der gerade hier angekommen ist?

Wir wollen wissen, woher der Mensch kommt, wie er seinen Lebensunterhalt bestreitet, ob er Arbeit hat oder nicht, gesund ist oder krank, versichert ist oder nicht usw., usw. Der Mensch, der angekommen ist, möchte oft ganz alltägliche Dinge klären: Wo ist die Toilette/Dusche? Kann ich irgendwo Wäsche waschen, bekomme ich hier Bettwäsche oder ein bisschen zu essen oder zu trinken?

Viele sind verschlossen und in sich gekehrt und haben erstmal keine Fragen, weil er zu verunsichert sind oder damit hadern, wo sie nun „gelandet“ sind. Es ist jedes Mal eine neue Situation. Beide Seiten wissen nicht, was sie erwartet. Oft denke ich: „Es gibt nichts, was es nicht gibt“. Jeder Mensch kommt mit seiner individuellen Lebenslage, seinen Stärken, Schwächen, Problemen, seiner Geschichte.

Unsere Aufgabe in der Notunterkunft ist keine herkömmliche Beratungssituation, in der ein Mensch Beratung sucht und dann den nächsten Schritt unternimmt. Hier kommt ein Mensch in der Notlage der Wohnungslosigkeit, und dann erst wird ihm das Angebot der Beratung zuteil. Am Anfang steht darum bei der Kontaktaufnahme ein Werben um Vertrauen. Nur so erhalten wir einen Überblick über die Situation des Menschen und können in einem weiteren Schritt Lösungsmöglichkeiten oder Strategien und gemeinsame Schritte überlegen.

Wir müssen die Menschen dort abholen, wo sie sind, und unsere „Beratung“ anbieten. In manchen Fällen auch immer und immer wieder, weil nicht immer schon am Anfang miteinander gesprochen werden kann. Denn der Verlust einer Wohnung hat nie nur einen Grund.

Eine unvoreingenommene, ganzheitliche individuelle Betrachtungsweise der Situation ist die Grundvoraussetzung, um in eine gute Beratungssituation zu kommen, da der Mensch, der hierher kommt, oft viele Enttäuschungen hinter sich hat und nicht viel Vertrauen in Beratungen setzt. Oftmals gab es in der Vergangenheit schon einen Versuch, sich Hilfe oder Beratung zu suchen, aber aus unterschiedlichen Gründen hat es vielleicht nicht geklappt.

Wir bemühen uns darum, ein vertrauensvolles Verhältnis zu entwickeln, um gemeinsam mit den Menschen, die hier bei uns untergebracht werden, eine Zukunftsperspektive zu entwickeln. „Hilfe zur Selbsthilfe“ ist unsere Devise. Aber manchmal ist auch für uns guter Rat teuer, wenn wir nicht weiter kommen, weil äußere Umstände uns behindern oder wir keinen Zugang zu der Person finden konnten.

In den meisten Fällen können wir den Menschen durch unsere gute Anbindung an andere Institutionen und Einrichtungen schnell weiter helfen, sie in das Hilfesystem integrieren, ihnen Mut machen, einen neuen Weg aus dieser Situation heraus zu entwickeln, sie bei Antragsstellungen unterstützen oder Bedarfe und Hilfen klären.

In diesem Jahr sind sehr viele Menschen mit psychischen Problemen zu uns gekommen. Generell war die Auslastung höher als in den vergangenen Jahren. Zum Glück konnte seit Ende 2015 der Neubau mit 35 Einzelzimmern belegt werden. Das bedeutete eine große Entspannung für die Unterbringung hier vor Ort. Viele Krisensituationen konnten dadurch verhindert werden. Aber es weckte auch Begehrlichkeiten bei den Personen, die im Altbau verbleiben müssen, weil nicht für alle Platz im Neubau ist und sie sich weiterhin mit einem fremden Menschen ein Zimmer teilen müssen.

Viele Menschen hier in der Notunterkunft wären schon wieder soweit, in eigene Wohnungen zu ziehen. Leider ist der bezahlbare Wohnraum in Norderstedt und mittlerweile auch in der Umgebung, nicht ausreichend. Das Hemmnis, bereits einmal seine Wohnung verloren zu haben, verhindert oft eine erneute Anmietung. So sind immer mehr Menschen aus unterschiedlichen Gründen darauf angewiesen, sich hier aufzuhalten. Viele kommen aus ganz „normalen“ Lebenssituationen oder stationären Einrichtungen, immer weniger „von der Straße“. Schön wäre eine präventive Beratung, bevor die Menschen ihre Wohnungen verlieren. Das wäre neben mehr bezahlbarem Wohnraum ein Wunsch für die Zukunft.

Betreuung in der Notunterkunft

Langenharmer Weg 132  
22844 Norderstedt  
Tel. 0 40 / 51 33 01 80  
Fax 0 40 / 51 33 01 81

kirstin.willers@diakonie-hhsh.de  
karen.schueler-albrecht@diakonie-hhsh.de  
www.diakonie-hhsh.de

#### **Leitung**

Kirstin Willers,  
Karen Schueler-Albrecht

#### **Anzahl der MitarbeiterInnen**

2

#### **Anzahl der Klienten**

79

#### **Zielgruppe**

Obdachlose, Wohnungslose

#### **Angebot**

Beratung und Betreuung,  
Hilfe zur Überwindung sozialer Schwierigkeiten,  
Krisenintervention,  
Klärung von Hilfebedarfen

#### **Theologischer Ansatz**

Was ihr getan habt einem von diesen meinen geringsten Brüdern, das habt ihr mir getan.  
Matthäus 25,40

Gelebte Nächstenliebe.

Jeder Mensch ist von Gott geliebt und wertgeachtet ohne Ansehen der Person oder seiner Vorgeschichte.



*Einzelzimmer im Neubau,  
mit kleiner Pantry Küche und  
eigener Dusche und WC*



*2-Bett Zimmer im Altbau,  
mit Kühlschrank, 2-Plattenherd,  
Sammel-Duschen,  
WC teilweise nebenan*



# 20 Jahre MAHL & ZEIT in Altona

in der Gesellschaft brennt: „Vor wenigen Jahren kamen viele Menschen aus Osteuropa nach Deutschland, jetzt viele geflüchtete Menschen. Sie kommen auch zur MAHL ZEIT. Ich bewundere es, wie hier Menschen, die gar kein deutsch können, und deutsche Gäste miteinander leben. Es liegt an der Warmherzigkeit der Leiterin Marion Sachs, dass sie hier Ruhe und Frieden finden.“

Schirmherr Steffen Hallaschka führte rund 100 Gäste im Speisesaal kurzweilig durch den Abend und ergänzte: „Dieser Raum ist ein Wohnzimmer für die Menschen, die kein Wohnzimmer haben.“

**„20 Jahre Hilfe und Freude - Wir sagen DANKE“**  
- mit dieser Einladung feierte die Obdachlosen-Tagesstätte MAHL ZEIT ihr 20-jähriges Jubiläum mit Gästen, Ehrenamtlichen, Sponsoren, Wegbegleitern aus dem Kirchenkreis, Nachbarn und Kirchengemeinden im Bezirk Altona.

MAHL ZEIT ist von Anfang an ein Gemeinschaftswerk aus Ehrenamtlichen, einer hauptamtlichen Leitung und inzwischen wenigen Honorarkräften. „Mehr als 100 Ehrenamtliche und Sponsoren haben uns geholfen, die umfangreiche Arbeit zu bewältigen,“ betont Leiterin Marion Sachs: „Ohne ehrenamtliche Helfer geht gar nichts!“

Das Besondere der MAHL ZEIT: Hier sorgen mit nur zwei fest angestellten Kräften ehrenamtliche Gäste selbst für die Vorbereitung und Ausgabe des Mittagessens. Die tägliche Besucherzahl liegt bei 120 bis 250 Gästen. Zum Frühstück werden täglich bis zu 600 Scheiben Brot zubereitet und verteilt. Eine Kleiderkammer und Duschräume werden sauber gehalten, im großen Speisesaal feierten bis zu 150 Gäste Ostergottesdienste und jedes Jahr einen Weihnachtsgottesdienst: „Alles wird auch hier gespendet“, sagt Marion Sachs: „Der Tannenbaum, das Weihnachtsessen und die liebevoll verpackten Geschenke für die Gäste.“

So war auch die Jubiläumsfeier für alle Spender ein besonderes Anliegen in der MAHL ZEIT. Ihnen dankte Propst Frie Bräsen für ihre wertvolle Arbeit: „Sie Spenden mehr als MAHL und ZEIT - Es ist Ihre besondere Haltung, die den Geist dieses Hauses ausmacht.“

Diakoniepastorin Maren von der Heye erinnerte daran, dass die Obdachlosenstätte zeigt, wo es



*Schirmherr Hallaschka  
versteigerte alle Werke*





Ehrenamtliche sorgten für die Verpflegung.  
Leni T. (links) engagiert sich seit 20 Jahren in der MAhL ZEIT.

Auch das Jubiläumsfest entstand ehrenamtlich: Sponsoren sorgten für das Buffet und Getränke, eine kostenlose professionelle Ton- und Lichtanlage, die Bewirtung der Gäste und die Vorstellung eines kostenlosen Videofilms über die MAhL ZEIT. „Alle Talente sind bei uns willkommen“, strahlte Leiterin Marion Sachs: „Manche Ehrenamtliche engagieren sich schon jahrelang bei der MAhL ZEIT, Leni T. sogar seit 20 Jahren.“

Anlässlich des Jubiläums wurden Bilder der Hamburger Künstler Ullly Arndt, Uli Pforr und Alexander Surmann amerikanisch ersteigert und Robert Will gab ein Konzert.

Mehr als eine Stunde lang moderierte „Auktionator“ Steffen Hallaschka immer neue Gebote und

versteigerte alle drei Werke. Mehr als 1.000 Euro kamen zusammen. Mit diesem Startgeld haben Haupt- und Ehrenamtliche ein neues Projekt vor: ein Arztzimmer in der MAhL ZEIT. Mit ihrem Engagement unterstreichen sie die Aussage der Jahreskampagne: „Diakonie. Gut beraten.“



Ehrenamtliche organisierten Musik- und Lichtanlage, die Ullly Arndt und Alexander Surmann spendeten weitere Kunstwerke (siehe links)



Obdachlosentagesstätte  
MAhL ZEIT

Billrothstr. 79 • 22767 Hamburg  
Tel. 0 40 / 38 03 88 09 • Fax 0 40 / 32 87 19 49

mahlzeit.altona@diakonie-hhsh.de  
www.mahlzeit-altona.de • www.diakonie-hhsh.de

#### Leitung

Marion Sachs

**Anzahl der MitarbeiterInnen**

2

**Anzahl der Ehrenamtlichen**

25

**Anzahl der Klienten**

täglich bis 200 Personen

#### Zielgruppe

obdachlose Frauen und Männer

#### Angebot

Frühstück/Mittagessen,  
Duschen, Haare schneiden,  
Wäsche waschen,  
Kleiderkammer,  
ärztliche Versorgung,  
Postadresse, Telefonate führen,  
Gespräche mit dem bürgernahen Polizeibeamten,  
Einzelgespräche,  
Tageszeitung,  
Spiele, Basteln, Trommeln etc.

#### Theologischer Ansatz

Grundlage der Arbeit ist der diakonische und seelsorgerliche Auftrag an bedürftigen Personen.

# pino cafe - stark für andere

Das Jahresthema: „Diakonie. Gut beraten“ haben wir in 2016 für die eigene Arbeitsstruktur umgesetzt. Denn 2016 war für das pino cafe ein stürmisches Jahr.

Wesentliche Neuerungen, 2015 auf den Weg gebracht, mussten umgesetzt werden - verbunden mit dem schmerzlichen Abschied von unserem bisherigen Konzept.

Das Personal und unsere Gäste reagierten mit Verunsicherung. Die Kolleginnen hatten alle Hände voll zu tun, um in Gesprächen mit Gästen um Verständnis für Veränderungen zu werben, ihnen Ängste zu nehmen und ihre Kritik freundlich aufzunehmen.

Durch die Vorgaben des Jobcenters für die Beschäftigung von Ein-Euro-Kräften ließen sich die zwei Grundpfeiler der bisherigen Arbeit leider nicht mehr miteinander vereinbaren.

Dies war zum einen die Idee, dass Menschen mit regulärem Einkommen für Getränke und Speisen etwas mehr bezahlen und wir dadurch Menschen mit wenig Einkommen für einen sehr günstigen Preis bewirten können. So war das Sozialcafé pino ein Ort der Begegnung geworden für Menschen, die sonst eher nicht aufeinander treffen.

Der zweite Pfeiler des ursprünglichen Konzeptes war genauso wesentlich. Er bestand darin, Angebote für den zweiten Arbeitsmarkt vorzuhalten, also durch geförderte Beschäftigungsmaßnahmen mehreren Menschen berufliche Erfahrungen zu ermöglichen, ihnen dadurch eine Tagesstruktur zu geben und sie nach langjähriger Beschäftigungslosigkeit an den ersten Arbeitsmarkt heran zu führen.

Dies fiel 2016 weg. Die Bewirtung von Menschen mit regulärem Einkommen durch Ein-Euro-Kräfte war nicht mehr möglich.

Wir mussten uns entscheiden, entweder auf unseren Grundpfeiler als Beschäftigungsprojekt zu verzichten oder die Bewirtung von Menschen mit regulärem Einkommen einzustellen.

Im Herbst 2014 haben wir zunächst versucht, auf die Beschäftigung von Ein-Euro-Kräften zu verzichten und auf andere Beschäftigungsmaßnahmen umzuschwenken. In diesem Rahmen konnten wir durchaus Erfolge verzeichnen und

einen jungen Mann nach der Erprobung im pino cafe in eine reguläre Ausbildungsstelle vermitteln. Auf Dauer ließen sich diese Beschäftigungsmaßnahmen wegen des erheblichen finanziellen Eigenanteils des Beschäftigungsträgers jedoch nicht realisieren.

Wir mussten uns Mitte des Jahres der Realität stellen, dass der Betrieb des pino cafes so nicht weiter geführt werden konnte und machten uns an die Erarbeitung eines neuen Konzeptes.

## Neue Wege und ein Neuanfang

Viele Gespräche waren nötig, um neue Ideen für die Fortführung des pino cafe zu entwickeln, und wir sind auch ein wenig stolz auf die neuen Ideen und die geleistete Arbeit.

Seit Dezember 2016 gibt es im pino cafe wieder Ein-Euro-Kräfte. Menschen finden hier wieder einen Ort, an dem sie neue berufliche Erfahrungen sammeln, sich in unterschiedlichen Tätigkeiten erproben und eine neue Struktur in ihrem Leben finden. Dies hat leider seinen Preis: Wir müssen seitdem auf Gäste mit regulärem Einkommen verzichten.

Nach den Vorgaben des Jobcenters müssen wir die Bedürftigkeit unserer Gäste in Zukunft überprüfen und können nur noch finanziell benachteiligte Menschen bewirten. Keinem von uns ist es leicht gefallen, sich an dieser Stelle von unserem ursprünglichen inklusiven Konzept zu verabschieden.

Und doch wollen wir in der neuen Struktur auch eine Chance sehen. Menschen mit wenig Einkommen sollen weiterhin einen Ort in Pinneberg haben, an dem sie freundlich bewirtet werden und eine gute, sehr günstige und warme Mahlzeit bekommen.

Wir wollen zusätzlich einen Ort schaffen, an dem Menschen sich ohne Verzehrzwang aufhalten können, eventuell Wäsche waschen können und ein offenes Ohr für ihre Probleme und Sorgen finden.

## pino cafe international

Zum festen Bestandteil hingegen ist das pino cafe international geworden. Hier finden geflüchtete Menschen einen Ort der Begegnung, tau-

schen sich aus und erhalten Kontakt zu ehrenamtlichen Helfern.

Das neue Konzept gibt uns Spielraum, uns als soziale Einrichtung neu zu verorten und einen Raum zu schaffen, an dem sich sozial benachteiligte Menschen wohl fühlen. Hier wird ihnen zugehört, hier werden ihnen bei Bedarf auch Wege in andere Unterstützungseinrichtungen geebnet.

Erwähnt werden soll aber auch, dass wir uns von zwei Mitarbeiterinnen nach Ende ihrer Beschäftigungsmaßnahmen trennen mussten. Um so schöner ist, dass sich beide dazu entschieden haben, das pino cafe weiterhin ehrenamtlich zu unterstützen.



Susanne Wilk (links) übernimmt die Leitung von Dagmar Burghardt.

Mit dem neuen Konzept ist ein personeller Wechsel in der Leitung verbunden. Zum Ende des Jahres hat Susanne Wilk, Fachkraft für soziale Arbeit, im pino cafe ihren neuen Wirkungskreis gefunden. Am 1. Januar 2017 beginnt sie als neue Leitung.

## Weihnachten im pino cafe

Wie in den Vorjahren war die Weihnachtsfeier am 24. Dezember im „pino-Jahr“ wieder ein herausragendes Ereignis. 16 Gäste haben sich am Heiligen Abend eingefunden, um mit uns zu essen, Lieder zu singen und die Weihnachtsgeschichte zu hören.

Es ist etwas ganz Besonderes für unsere Gäste, dass sie am 24. Dezember eine offene Tür finden, einen schönen Nachmittag mit anderen Menschen verbringen können und nicht alleine zu Hause sind. Dafür gebührt den Beschäftigten und Ehrenamtlichen des pino cafes ein besonderer Dank.

Bahnhofstr. 12 • 25421 Pinneberg  
Tel. 0 41 01 / 8 52 80 21

pino.cafe@diakonie-hhsh.de  
www.diakonie-hhsh.de

### Leitung

Dagmar Burghardt

### Anzahl der MitarbeiterInnen

6

### Anzahl der Ehrenamtlichen

2

### Anzahl der Gäste

ca. 18.200 Gäste jährlich

### Zielgruppe

- Menschen, die durch eine Arbeitsgelegenheiten für uns tätig werden können
- Menschen, die auf der Suche nach einem gemütlichen Platz sind
- Menschen, die hungrig und durstig sind

### Angebot

- Restaurantbetrieb mit wöchentlich wechselnder Mittagskarte
- Café mit hausgemachten Kuchen und Torten
- Cateringservice
- Begegnungs- und Aufenthaltsmöglichkeit
- Raumnutzung für kulturelle Veranstaltungen und Ausstellungen

### Theologischer Ansatz

Brich mit den Hungrigen Dein Brot, und die im Elend sind, führe ins Haus!

Wenn Du einen nackt siehst, so kleide ihn und entzieh dich nicht deinem Fleisch und Blut.

(Jesaja 58,7)

# Gut beraten

Das Motto des Jahresberichtes 2016 „Gut beraten“ wirbt für unsere soziale Arbeit in den Beratungsstellen des Diakonischen Werkes des Ev.-luth. Kirchenkreises Hamburg-West/Südholstein. Das gilt auch für unsere Fachberatung in Pinneberg. Hier leisten Fachkräfte professionelle Beratung für Menschen in Krisen- und Notsituationen.

Ein offenes Ohr und eine wertschätzende Haltung gegenüber den Ratsuchenden ist der erste Einstieg in den Beratungsprozess. Es ist uns wichtig, uns auf den jeweiligen Menschen und dessen Lebenssituation einzulassen.

Unsere Beratung ist in vielen Fällen sehr intensiv, da wir nachhaltige Erfolge erzielen wollen.

Wer zu uns in die Soziale Wohnraumhilfe und Beratungsstelle für Wohnungslose kommt, weiß oft nicht mehr weiter. Die Problemlagen sind komplex: Arbeitslosigkeit, Schwierigkeiten mit Ämtern, Mittellosigkeit, Überschuldung, Suchtprobleme, es droht Wohnungsverlust.

Klientinnen und Klienten befinden sich oftmals in „prekären Wohnverhältnissen“. Somit haben sie keine eigene Wohnung, sondern sind auf Schlafgelegenheiten bei immer wieder wechselnden Bekannten angewiesen. Diese Wohnverhältnisse dauern manchmal nur wenige Tage oder Wochen, oft aber auch mehrere Monate. Die Lebenssituation ist geprägt von Instabilität und existenziellen



MitarbeiterInnen der Beratungsstelle (von links nach rechts): Anja Valentin, Christa Hausmann, Karen Schueler-Albrecht, Antje Mause, Peter Diekmann

Unsicherheiten. Wenn diese Menschen zu uns in die Beratung kommen, haben sie zumeist kein Konto, keine Ausweispapiere, kein Einkommen, eine schlechte Schufa-Auskunft und Suchtprobleme.

Zunächst müssen oft die Leistungen des Jobcenters gesichert werden, bevor es überhaupt um die Wohnungssuche gehen kann. In vielen intensiven Gesprächen geht es darum, eine stabile Vertrauens- und Arbeitsbeziehung zu installieren.

Im Rahmen der weitergehenden Beratung geht es daher häufig erst einmal um Stabilisierung. Und somit auch um das Aushalten eines Ist-Zustandes, der manchmal als unbefriedigend erlebt wird. Beispielhaft möchten wir Ihnen ein gutes Beratungsergebnis aus unseren Arbeitsschwerpunkten des Wohnungserhalts schildern.

Unterstützung beim Räumungstermin	Offene Ohren	Unterstützung in Ämterbelangen	nachhaltige Erfolge planen	Obdach für heute Nacht	Prävention
Pino-Gutscheine für ein Essen	Fachliches Know-How	Offene Sprechstunde	Heiße Getränke	Niedrigschwelligkeit	Frauensprechstunde
Willkommen	Aufsuchende Beratung	Professionalität	Hilfe bei Räumungsklagen	Wertschätzende Haltung	Krisenintervention

Die Familie K. hat vom Vermieter eine Klage auf Räumung ihrer Wohnung erhalten, da erhebliche Mietrückstände aufgelaufen sind. Wir erfahren vom Grundsicherungsamt von solchen Räumungsklagen und nehmen Kontakt mit den Beklagten auf.

Herr K. kam zu uns in die Beratungsstelle und es wurde deutlich, dass er nicht so gut Deutsch spricht. Herr K. hat einen Minijob und erhält aufstockende Leistungen vom Jobcenter.

Ein Teil der Miete wird vom Jobcenter direkt an den Vermieter überwiesen, den restlichen Betrag hätte Herr K. selbst an den Vermieter überweisen müssen. Dies war ihm nicht klar, weil er die Leistungsbescheide des Jobcenters nicht versteht und das Geld verbraucht hat.

Ein Antrag auf Übernahme der Mietrückstände wurde vom Jobcenter abgelehnt. Unterschiedliche Interessen mussten nun abgewogen und in alle Richtungen mit großer Klarheit kommuniziert werden, um einen Wohnungsverlust zu verhindern.

Dies erforderte zum Teil sehr zähe Verhandlungen mit dem Jobcenter und der Vermietungsgesellschaft. Diese war glücklicherweise zu Gesprächen und Lösungen bereit, jedoch gab es auch konfrontative Gespräche mit dem Klienten, der alles daran setzen musste, seine Selbsthilfekräfte zu mobilisieren.

Schließlich gelang es ihm, einen Teil der Rückstände von einem Freund zu leihen, den Restbetrag übernahm das Jobcenter als Darlehensleistung. Nach dieser Übernahmeerklärung zog der Vermieter den mittlerweile ergangenen Räumungstermin zurück.

Dieses Beispiel macht unser Motto „Gut beraten“ deutlich. Es zeigt, dass wir gemeinsam mit den Klienten immer ein Ziel mit oberster Priorität festlegen und dafür Lösungen finden. Dies wollen wir mit allem know how unserer Beratungsstelle erreichen.

Jeder Mensch braucht eine Wohnung



Eine Bank ist kein Zuhause

Soziale Wohnraumhilfe und  
Beratungsstelle für Wohnungslose

Bahnhofstr. 12 • 25421 Pinneberg  
Tel. 0 41 01 / 8 52 80 - 12, - 13, - 14, - 15, - 16  
Fax 0 41 01 / 8 52 80 19

wohnungsloshilfe.pinneberg@diakonie-hhsh.de  
www.diakonie-hhsh.de

#### Anzahl der MitarbeiterInnen

5

#### Anzahl der Klienten

730

#### Zielgruppe

Wohnungslose und  
von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen,  
sowie Menschen in besonderen Lebenslagen nach  
§ 67 SGB XII

#### Angebot

Klärung von Hilfebedarfen  
Verhinderung von Wohnraumverlust  
- Unterstützung bei der fristlosen Kündigung von  
Wohnungen  
- Unterstützung bei Räumungsklagen  
- Beistand beim Räumungstermin  
Hilfe bei Behördenangelegenheiten  
- bei der Erlangung und Sicherung von  
existenzsicherenden Leistungen

#### Theologischer Ansatz

Du sollst heißen: Der die Lücken zumauert und die  
Wege ausbessert, dass man da wohnen könne.  
(Jesaja 58,12)



Beratungsraum



Wartebereich



# Stadtteildiakonie Niendorf

## Begegnungsstätte, Sozialberatung, Notwohnungen

*[...] Wer Hilfe braucht, soll sie gerne bekommen [...] - so lautete die freundliche Aufforderung der Profis der Geschäftsstelle des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein zur Abgabe der Jahresberichte. Und genau das trifft unser diesjähriges Thema: Hilfe durch Profis - Diakonie - gut beraten.*

Ob bei der Unterstützung der Mitarbeitenden oder in unseren täglichen Handlungsfeldern: Nur Profis können, was Profis können.

Professionelle soziale Arbeit zeichnet sich insbesondere dadurch aus, dass in verschiedenen Handlungsfeldern auf Grund von erworbenem Wissen und von Erfahrungen Problemlagen erkannt und auf Grund berufsethischer Prinzipien und berufseigener Kompetenzen Handlungsstrategien entwickelt werden.

Im Ehrenamt kann entsprechendes Wissen nur in Ansätzen und darüber hinaus themenspezifisch erwartet werden. Dennoch können Ehrenamtliche wichtige Unterstützungsleistungen erbringen. Viele Angebote der sozialen Arbeit wären ohne diese Unterstützungen heute gar nicht machbar.

So auch die Arbeit der Begegnungsstätte der Stadtteildiakonie Niendorf.

Fast genau 20 Jahre lang haben ehrenamtliche HelferInnen unermüdet dafür gesorgt, dass Menschen in finanzieller und sozialer Armut an zwei Tagen in der Woche gut aufgehoben und versorgt waren.

Neben dem Frühstückssnack und der warmen Mahlzeit am Mittag hatten diese HelferInnen immer ein offenes Ohr für die kleinen und großen Anliegen der Gäste.

Sie nahmen Probleme auf, gaben sie an die Leiterin weiter, wenn das offene Ohr allein nicht mehr ausreichte, um zu helfen.

Abschiedstreffen im Juli 2016





*Ca. 20 Jahre die Heimstätte der Begegnungsstätte Niendorf*

Und auch Ehrenamt selber ist eine Hilfe. Einige unserer HelferInnen fanden durch ihre Tätigkeit eine neue Aufgabe und Herausforderung. Fast alle befanden und befinden sich in der Phase des nachberuflichen Lebens.

Auch ehrenamtliche HelferInnen haben Probleme und Anliegen, die sie gut bei Experten platziert wissen wollten.

Schon Ende des vorvergangenen Jahres waren mit dem Auszug der Mitarbeitenden aus dem benachbarten „Haus der Kirche“ die Zeichen gesetzt worden, dass auch die Stadtteildiakonie Niendorf und damit das am meisten nach Außen wirkende Angebot der Begegnungsstätte am jetzigen Standort bald nicht mehr zu finden sein würde.

Trotz umfangreicher Bemühungen ist es uns nicht gelungen, in Niendorf einen Ersatz für unser kleines Siedlungshaus zu finden. Eine Entscheidung musste getroffen werden, auch wenn diese für viele unpopulär erschien.

Ende Juli 2016 haben wir darum das letzte Mal unsere Tür für die Gäste geöffnet. Ende August 2016 bedankten und verabschiedeten wir uns vorerst bei unseren ehrenamtlichen HelferInnen mit einem kleinen Grillfest.

Trotz der Traurigkeit bei Allen war es letztlich ein schöner Abschluss für das Team. Viele Erinnerungen wurden ausgetauscht. Es wurde verabredet, den Kontakt untereinander weiter zu pflegen. Und es wurde sich zu neuen Taten verabredet, denn das ehrenamtliche Engagement ist weiterhin in vielen Bereichen gefragt.

Ende September 2016 musste das Haus geräumt sein, um den Vorbereitungen für den Neubau des Kirchenkreisentrums zu weichen.

Für Niendorf wird das Ende der Begegnungsstätte kein allzu großer Verlust sein. Unsere Gäste kamen aus ziemlich allen Hamburger Stadtteilen, nur zwei von ihnen aus Niendorf.



## PAULUS KIRCHE ALTONA

**Stadtteildiakonie Pauluskirche Altona**  
Bei der Pauluskirche 1 • 22769 Hamburg  
Tel. 0 40 / 8 50 82 18

[sozialberatung@pauluskirche-altona.de](mailto:sozialberatung@pauluskirche-altona.de)  
[www.diakonie-hhsh.de](http://www.diakonie-hhsh.de)

**Leitung**  
Susanne Wilk

**Zielgruppen**  
Arme, Einsame und Menschen mit Beratungsbedarf

**Angebot**  
Sozialberatung

**Theologischer Ansatz**  
Ausübung praktischer Nächstenliebe

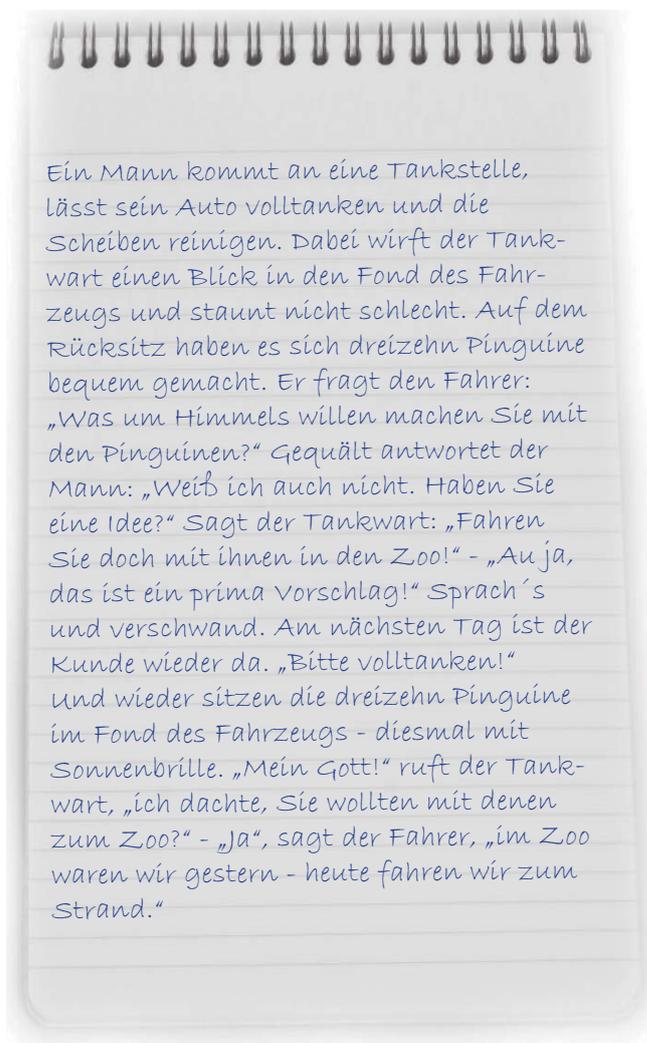
Wer wollte, konnte sich in eine Adressliste eintragen und wird informiert, wenn es eventuell ein neues Angebot in einem anderen Stadtteil geben wird. Daran arbeiten wir.

Damit einher ging auch der Umzug des letzten verbliebenen Nutzers der Notwohnung im Obergeschoss des Hauses. Mithilfe des Kirchenkreises konnte eine Alternative gefunden werden. Nachdem auch das Jobcenter dem Umzug endlich zugestimmt hatte, zog der Nutzer der Notwohnung Anfang August nach Eidelstedt.

Nun blieb „nur noch“ die Räumung des Hauses, eine unendliche Baustelle, wie mir schien. Die Hinterlassenschaften aus 20 Jahren mussten gut verteilt und entsorgt werden.

Andere Einrichtungen wie die Obdachlosentagesstätte MAHL ZEIT in Altona, die benachbarte Wohngruppe für minderjährige Flüchtlinge und auch zwei syrische Familien freuten sich über noch Nutzbares.

Damit endet zwar die Geschichte der Stadtteildiakonie Niendorf, jedoch nicht das Engagement des Diakonisches Werkes um die Stadtteildiakonien. Neben den jetzt bestehenden Stadtteildiakonien arbeiten wir intensiv an neuen Angeboten und prüfen derzeit Bedarfe, Möglichkeiten und Kooperationen in Bahrenfeld, Schnelsen und Eidelstedt.



## Stadtteildiakonie Altona Nord in der Pauluskirche Altona

Schon Ende des letzten Jahres zeigte sich, dass sich das Aufgabengebiet der Stadtteildiakonie Altona Nord in der Pauluskirche Altona erweitern wird.

Täglich kreiste über uns die Frage, was wir als Gemeinde für Menschen die auf der Flucht in Hamburg angekommen sind, tun können. Bislang gab es zwar im Stadtteil schon zwei kleine Folgeunterkünfte für Geflüchtete, diese waren aber durchaus gut versorgt mit Hilfen. Als dann in unmittelbarer Nachbarschaft eine ZEA entstehen sollte, sahen wir unsere Chance und war unsere Verantwortlichkeit gefragt.

Ein Team aus Haupt- und Ehrenamtlichen der Paulusgemeinde, der Mennonitengemeinde und der Evangelischen Gebetsgemeinschaft trafen sich regelmäßig abends, um die Möglichkeiten zu erörtern und Angebote zu schaffen. Selbiges taten wir im kleineren Kreis auch in der Paulusgemeinde.

Im Februar 2016 wurde es dann konkret. In unserem Pastorat konnte aus einem Teil der Diensträume eine kleine Wohnung geschaffen werden. Gleich das erste Treffen mit unseren neuen Nachbarn, einer kleinen Familie aus Afghanistan, zeigte uns, dass wir den richtigen Weg gegangen sind. Wir boten der Familie nicht nur Wohnraum. Ein Team aus ehrenamtlichen HelferInnen steht der Familie, die mittlerweile Nachwuchs bekommen hat, fast täglich zur Seite. Alltägliche Dinge, aber auch der Spracherwerb stehen dabei im Vordergrund. Für alle anderen Problemlagen, vor allem sozialrechtliche Belange, wird die Familie und werden die ehrenamtlichen HelferInnen durch mich als Stadtteildiakonin unterstützt und begleitet. Erfreulicherweise wurde der Familie mittlerweile Asyl gewährt, und wir wollen sie in ein geregeltes Lebens in eigenem Wohnraum wissen, ... um dann einer anderen Familie die gleichen Hilfen angedeihen zu lassen.

Aufgrund der guten Resonanz bei unserer Suche nach ehrenamtlichen HelferInnen zu Beginn des Jahres hatten wir noch Ressourcen, um mehr zu tun. Gespräche mit dem benachbarten JUCA Nord ergaben, dass ein hoher Bedarf an Hausaufgabenhilfe für SchülerInnen der Internationalen Vorbereitungsklassen der Kurt-Tucholsky-Schule besteht.

Nach der Kontaktaufnahme mit der Schule und unseren Vorbereitungen starteten wir im Mai 2016 mit unserem Angebot. Neue ehrenamtliche HelferInnen kamen dazu, so auch Studenten, pensionierte Lehrerinnen, ehemalige Sozialarbeiter, eine Mathematiklehrerin aus Palästina. An zwei Tagen in der Woche helfen wir den SchülerInnen nicht nur bei der Erledigung ihrer Hausaufgaben, wir üben Deutsch sprechen, hören ihnen zu. Leider ist es uns, der Schule und Paulusgemeinde, bisher nicht gelungen, eine verbindliche Teilnahme zu erreichen. Wenige SchülerInnen kommen regelmäßig. Gespräche dazu laufen mit der KTS, den Eltern, Betreuern, Vormündern der SchülerInnen. Die ehrenamtlichen HelferInnen werden aktiv durch mich begleitet und betreut. Denn oft ist es frustrierend, wenn sie vor Ort sind um zu helfen, das Angebot dann aber nicht angenommen wird.

Dennoch planen wir schon in die Zukunft und wollen den SchülerInnen neben der Hausaufgabenhilfe auch ein Freizeitangebot bieten. Dieses soll sich am Unterrichtsstoff orientieren. An Ideen und HelferInnen mangelt es nicht.

Beide Projekte machen deutlich, dass viele der heute im Bereich der Sozialarbeit anfallenden Aufgaben ohne bürgerschaftliches Engagement nicht mehr zu stemmen wären. Professionelle soziale Arbeit bedarf aber des Expertenwissens und ist durch Freiwillige nicht zu ersetzen. Eine Symbiose aus Haupt- und Ehrenamt ist nötig.

In unserer Lebensmittelausgabe hingegen bedarf es weniger der Unterstützung durch das Hauptamt. Die ehrenamtliche HelferInnen vor Ort erledigen alle anfallenden Aufgaben und versorgen einmal pro Woche Familien und Alleinstehende mit Lebensmitteln der Hamburger Tafel. Sie brauchen die Unterstützung der Hauptamtlichen nur für administrative Aufgaben.

Die Sozialberatung der Pauluskirche Altona berät Ratsuchende an zwei festen offenen Sprechzeiten von je zwei Stunden in der Woche und an zusätzlich vereinbarten Terminen. In jede offene Sprechzeit kommen bis zu sechs Rat- und Hilfesuchende. Vor allem, nachdem ein im Sozialraum angesiedeltes Projekt krankheitsbedingt die

Sozialberatung eingestellt hat, waren die Vielzahl der Anfragen kaum zu bewältigen.

In den meisten Fällen stellte sich die Frage nach Unterstützung und Übernahme von Leistungen beim Ausfüllen von Anträgen bei Leistungsträgern, Erklären von Bewilligungsbescheiden und bei dem Erläutern von Möglichkeiten des Widerspruchs. Häufig wurde die Sozialberatung in Anspruch genommen, um SeniorInnen Hilfe bei der Antragstellung zum Schwerbehindertenrecht zu geben. Viele Anfragen sind nicht mit einem Beratungsgespräch erledigt. Darum kommen viele Ratsuchende regelmäßig.

Ein für mich ganz besonderer Fall war darunter. Über unsere Lebensmittelausgabe kam ein Herr in die Beratung, der in akuter finanzieller Not war. Im Laufe der Beratungsgespräche ergaben sich viele „Baustellen“. Jahrelang in Stasi-Haft, durch Familie und Freunde verraten, schließlich aus der DDR ausgewiesen, konnte er in der BRD nie richtig Fuß fassen. Seine politische Rehabilitation hatte er vor Jahren schon allein versucht zu erreichen, ihm wurde nicht recht gegeben. Den Glauben an Gerechtigkeit hatte er ein weiteres Mal verloren. Durch intensive Recherchen nach alten Akten konnten wir gerade noch fristgemäß einen Antrag auf Leistungen aus dem Fonds Heim-erziehung für ehemalige Heimkinder der DDR stellen, und am Ende erhielt er eine materielle Wiedergutmachung in einem Wert von 10.000 Euro. Ein tolles Ergebnis, dass er ohne professionelle Unterstützung allein nicht erreicht hätte.

Auf dem Gelände der Paulusgemeinde stehen seit fast 20 Jahren zwei Kirchenkatzen. Kleine Festbauten von je ca. 14 Quadratmetern dienen der zeitlichen Unterbringung obdachloser Menschen. Während diese bei uns wohnen, werden sie umfänglich durch uns unterstützt. Das Ziel dabei ist eine adäquate, bedürfnisorientierte langfristige Unterbringung in einer geeigneten Einrichtung, oder, so möglich, in eigener Wohnraum. In diesem Jahr gelang uns das aktuell in einem Fall. Ein Bewohner zog im Herbst in eine geeignete Wohnung in einem Seniorenstift.

Die Stadtteildiakonie Altona Nord beteiligte sich auch in diesem Jahr wieder aktiv am Sozialraumteam Altona Nord, unterstützte das SAE Projekt SOLE der Pestalozzi-Stiftung, nahm an regelmäßigen Sitzungen des AK Stadteildiakonien des Diakonischen Werks Hamburg teil, führte ein Projekt mit Konfirmanden durch und war beteiligt am jährlichen Ehrenamtlichenfest der Paulusgemeinde.

# Eingreifen in der Stadtteildiakonie

## Die Beraterin als Coach



Wenn Menschen in die Beratungsstelle der Stadtteildiakonie Sülldorf/Iserbrook kommen, wissen sie keinen Ausweg mehr. Oft sind sie arbeitslos, es droht Wohnungsverlust oder sie gerieten aus persönlichen Gründen aus dem Gleichgewicht.

In Armut zu leben und die Existenz nicht mehr unter Kontrolle zu haben ist kein Lebensgefühl, mit dem ein Mensch sich gern zeigt. Armut und die damit verbundenen Probleme werden versteckt, so lange es geht. Die Änderung der Sozialgesetzgebung, Hartz IV genannt, dramatisiert die Lage zusätzlich.

### Zermürbende Armut

Jahrelang konnte ich als Stadtteildiakonin Bedürftige zum Sozialamt schicken. Zu den Sachbearbeitern hielt ich Kontakt. Die Basis war klar: Menschen in Not haben ein Recht auf Existenzsicherung. Und jetzt? Der Rechtsanspruch besteht weiter. Aber seit der Zusammenlegung von Sozial- und Arbeitsämtern zu Jobcentern hat die Behörde ihre Arbeitsweise gründlich verändert.

Eine Frau kam in mein Büro: Ihr Mann hatte sie vor die Tür gesetzt. Völlig mittellos saß sie bei mir, das Amt hatte sie weggeschickt. Das erlebe ich öfter, denn das Jobcenter ist inzwischen so organisiert, dass die Klienten ihre Sachbearbeiter nicht ohne weiteres erreichen. Nicht einmal per

Telefon. Das zermürbt viele Menschen. Sie verzichten eher auf Hilfe als sich demütigen zu lassen.

### Eingreifen heißt hier, Menschen zu stärken

Menschen in Not zu helfen heißt auch, Konflikte zu analysieren, das Hilfesystem zu kennen und die Klienten in einem guten Netzwerk mit anderen Beratungsstellen zu unterstützen.

War ich anfangs eher eine Wegweiserin durch den Behördenschwungel, so begreife ich mich inzwischen mehr als Coach. Ich kann Mut machen. Ich kann den Menschen Selbstvertrauen geben. Das ist weit mehr, als es auf den ersten Blick scheint.

Die Frau, die in einer ausweglosen Situation zu sein schien, ist nicht ins Bodenlose gefallen. Sie hat eine Wohnung gefunden, wenn auch nicht in Hamburg. Sie sucht weiter, allein; gestärkt durch fachliche, professionelle Beratung hat sie für sich selbst neue Perspektiven entwickeln können.

Solche Erfolge bestätigen mich in der Überzeugung, etwas Sinnvolles und für die Gesellschaft Wichtiges zu leisten. Auch gegen wachsende Widerstände. Es ist schwer auszuhalten, dass die Jobcenter Rechtsansprüche abwehren. Ohne professionelle Hilfe bekommen bedürftige Menschen kaum noch, was ihnen zusteht.

## Ökumenisches Erlebnis - Hamburgerinnen beim Papst



**Zum Abschluss des Jahres der Barmherzigkeit hat Papst Franziskus rund 6000 Obdachlose und arme Menschen aus aller Welt zu einer Audienz und einer Messe im Petersdom eingeladen.**

**600 Teilnehmer machten sich aus Deutschland auf den Weg nach Rom, darunter auch etwa hundert Menschen aus Hamburg.**

Vor dem Abflug  
von Hamburg nach Rom



Abendstimmung am Tiber im antiken Rom

## Die Reise zum Papst

**Die Gruppe, die sich für vier Tage auf die Reise nach Rom begab, bestand zu etwa zwei Dritteln aus bedürftigen Menschen. Organisiert von der katholischen Akademie und der Caritas, war auch die Diakonie eingeladen, sich an der Pilgerfahrt nach Rom zu beteiligen. Einige Teilnehmerinnen der Reisegruppe stellen wir hier vor.**

Was Hunger ist, weiß Frau B. Kein Reiskorn habe sie mehr im Haus gehabt, als sie vor zwei Jahren in der Stadtteildiakonie Iserbrook anklopfte.

Private Schicksalsschläge hatten sie aus der Bahn geworfen. Sie hatte ihre Arbeit verloren und schlug sich 14 Jahre lang mit Jobs durch, bis sie auf Hartz IV landete.

Ihr fehlten Unterlagen beim Sozialamt. Bis zur Klärung stellte der Sachbearbeiter die Zahlung ein. Ihre Kasse war so leer wie ihr Kühlschrank.

„Ich hatte drei Tage lang nichts gegessen und war froh, dass die Pastorin mich zur Tafel schickte“, erzählt die 56-jährige ehemalige Erzieherin.

In der Stadtteildiakonie fand die Hilfesuchende eine hartnäckige und kompetente Unterstützerin, um ihre Rechte beim Amt durchzusetzen. Frau B. holt sich seitdem bei ihr Rat. Und sie schloss sich dem Kreis der Ehrenamtlichen an, die die Tafel organisieren.

Schenefelder Landstr. 202 • 22589 Hamburg  
Tel. 0 40 / 87 08 34 15

susanne.almsdeocana@diakonie-hhsh.de  
www.diakonie-hhsh.de

### Leitung

Susanne Alms de Ocaña

**Anzahl der MitarbeiterInnen**

1

**Anzahl der Ehrenamtlichen**

37

**Anzahl der Klienten**

350

### Zielgruppe

Menschen des Stadtteils

### Angebot

Beratungen, Treffpunkthaus, Mietertreff, Lebensmittelausgabe, Beteiligung an Gemeindeprojekten

### Theologischer Ansatz

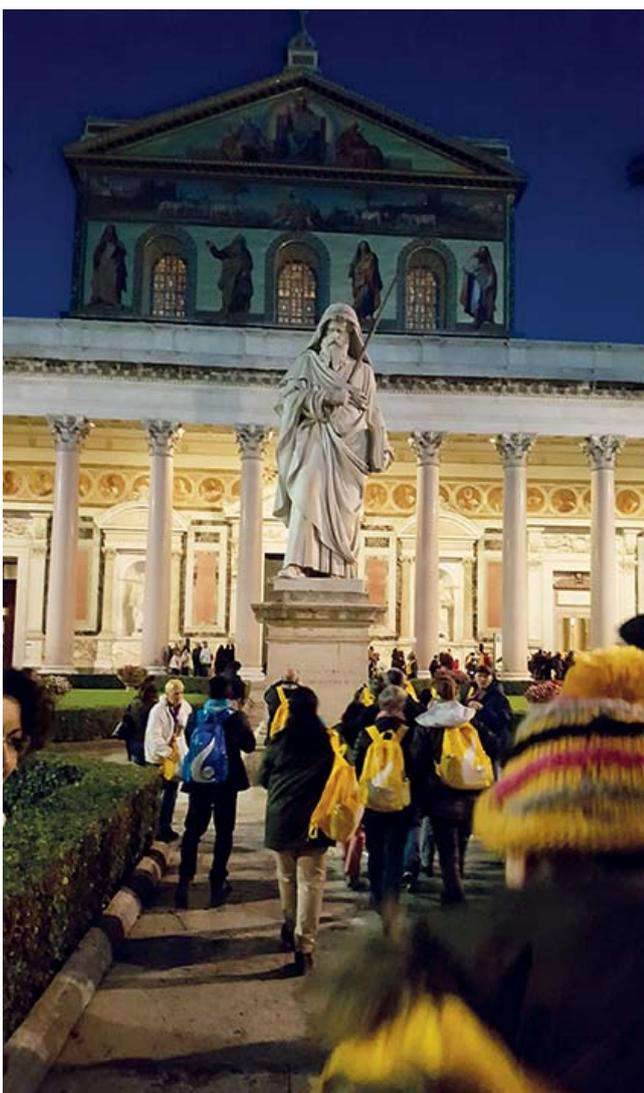
Soziale Teilhabe als Vision davon, heilsame Bewegung in sich verfestigende Strukturen und Lebenszusammenhänge zu bringen, begegnet in der biblischen Tradition schon in den frühen biblischen Weisungen Gottes für das Leben, in der prophetischen Überlieferung und den Evangelien.

Sie fordert die Umkehr und Buße der Reichen, ihre Barmherzigkeit und Solidarität mit den Armen und verheißt umgekehrt:

Gottesnähe bzw. das Reich Gottes. Den Gläubigen, die Wort und Tat, Kontemplation und soziales Engagement verbinden, bzw. auch der Kirche als institutioneller Größe, kommt dabei die Rolle zu, als heilsame Kraft spirituell und sozial innerhalb der Gesellschaft zu wirken und so Veränderung zum Guten für alle auf den Weg zu bringen.



Treffen mit dem Papst in der Audienzhalle



Wir sitzen zusammen in der Beratungsstelle, als zwei Frauen eintreten. Es folgen Umarmungen und aufgekratzte Dialoge. Die beiden sind Tafel-Kolleginnen. „Dort, in der Tafel, stille ich auch den Hunger nach Gemeinschaft“, sagt Frau B.

Armut ist mehr als materieller Mangel. Wer arm ist, erfährt Ausgrenzung und Demütigung - und verliert das Selbstwertgefühl. Ich sehe mich oft als Stabilisatorin, als Mutmacherin und Motivatorin.

Als Frau B. bei einem ihrer Termine mit mir von einer Einladung des Papstes an 3.000 in Armut lebende Menschen erzählte, konnte die gläubige Katholikin nicht glauben, dass dieser Traum für sie wahr werden sollte.

Für diese wunderbare Reise hat Frau B. sogar ihre Flugangst überwunden. Voller Vorfreude hat sie sich auf den Weg gemacht, in der Erwartung, dem Papst nahe zu kommen, den sie so mutig findet, weil er den Armen eine Stimme gibt.

Sie kommt mit offenem Herzen, um das Fremde zu entdecken, die Magie zu spüren und sich berühren zu lassen von den Worten und den Menschen, die sich dort in Rom in das Licht gestellt erleben.

Die Reise wurde eine besondere, ökumenische, spirituelle Erfahrung mit Christen aus allen Teilen dieser Welt. Sie konnten einen Moment teilen, an

Auf dem Weg zur Kathedrale

dem sie sich erlaubten, im Licht dieser Erfahrung zu strahlen. In den gemeinsamen Tagen in Rom haben wir erlebt, wie Menschen, die sich ganz unten, ausgegrenzt und einsam in Dunkelheit gesehen haben, nun wieder zu träumen anfangen.

Besonders beeindruckt hat mich, dass der Papst die 4000 anwesenden Menschen um Entschuldigung bat, für jedes Mal, an dem wir Christen gegenüber einer Situation von Armut wegschauen:

„Verzeihung! Eure Verzeihung für Männer und Frauen der Kirche, die nicht hinschauen wollen oder wollten, ist Weihwasser, eine Reinigung, und hilft uns wieder zu glauben, dass im Herzen des Evangeliums die Armut als große Botschaft steht, und das wir, Katholiken, Christen, alle eine arme Kirche für alle bauen müssen.“



Diese Worte des Papstes fordern uns auf, sollten aufrütteln und alle Christen daran erinnern, an einer Kirche für alle zu bauen. Eine Kirche für die Armen, mit den Armen. Darüber freue ich mich und denke, dass wir mit unserer Arbeit in der Stadtteildiakonie weiterhin die Brücken bauen von der Gemeinde in den Stadtteil - und dabei auch die in den Blick nehmen, die so oft vergessen wurden.

Wie schön, dass es an vielen Orten Friedensstifter gibt und wir gemeinsam von Hoffnung getragen sind - als Christen in Diakonie und Kirche vor Ort und auch weltweit .

Eindrücke von Rom werden festgehalten



*Persönliche Begegnung mit Papst Franziskus*



## Diakonie. Gut beraten. Unser täglich' Brot

In der Beratung entfaltet sich das ganze Spektrum menschlichen Lebens, Erlebens und Leidens. Einige Beispiele aus unserer täglichen Arbeit:

Rudolf steckt seinen Kopf durch den Türspalt der Beratungsstelle. „Hast du Zeit?“ Seine Augen funkeln wütend. „Ich stehe kurz vor der Ausweisung.“ Bitterkeit bestimmt sein Lebensgefühl. Der, dessen Namen er nicht mehr aussprechen kann, habe alles in die Wege geleitet. Ich versuche, ihn zu beruhigen und erkläre, dass niemand ihn ausweisen kann. „Ich wollte dich nur informieren“, sagt er, nun etwas gelassener und zieht ab.

### ZUHÖREN. AUSHALTEN. DASEIN.

Anruf vom Fundbüro. Es sei ein Trolley gefunden worden. Voller leerer Dosen, CDs, persönlichen Notizzetteln, einer Küchenreibe, einer Mappe mit verschiedenen Visitenkarten. Das Fundstück sei niemandem zuzuordnen. Ob ich vielleicht wüsste, wem er gehören könnte? Ja, ich habe eine Idee.

Der Mann schafft gebrauchte Dinge wie Skateboards, Müllkübel, Elektrogeräte, Lautsprecherboxen, Bürostühle und vieles mehr heran und deponiert die Sammelstücke im öffentlichen Raum, auf der Terrasse der TAS, hinter den Mülltonnen.

Er möge sich melden, bat die Dame am Telefon. Sie fände es zu schade, den guten Trolley wegzuworfen. „Dahinter steckt wohl ein tragischer Absturz“, meint sie. Der Mann ist im Gespräch kaum erreichbar. Rastlos rennt er umher und lässt keinen Kontakt zu. Sein aggressiver Blick löst Angst aus. Seine Drohungen verunsichern.

### AUSHALTEN. MITTRAGEN.

Eine lange Warteschlange vorm Büro. „Die nächste, bitte!“ Aline wurde mit Marihuana erwischt. Sie hat einen Brief von der Staatsanwaltschaft bekommen. Das Verfahren wurde eingestellt.

Aline zittert vor Angst und fragt, ob sie jetzt ins Gefängnis müsse. Ich erkläre ihr, dass der Besitz von Marihuana verboten ist, aber diese Straftat nicht weiter verfolgt wird. Wir hatten schon mehrmals über Drogen gesprochen. Alina ist psychisch krank. Das Gras helfe ihr mehr als die Tabletten,

wenn es um ihre Stimmen geht, die sie bedrohen und belasten.

Die Medikamente seien synthetisch und verursachen Übelkeit, klagt sie. Ich empfehle, noch einmal mit ihrer Ärztin darüber zu sprechen. Ein großes Thema. Wir können es heute nicht abschließend klären. Aline fühlt sich dennoch beruhigt und versichert sich noch einmal: „Der Fall ist erledigt, richtig? Ich muss nicht ins Gefängnis?“

### WISSEN. ERKLÄREN. BERUHIGEN. TRÖSTEN. EMPFEHLEN.

Karla reflektiert im Gespräch mit mir ihre Aggressionen. Sie sei misstrauisch und unter Druck. Ihre Reaktionen verunsichern und beängstigen ihre Mitmenschen. Wir sprechen über ihre innere Welt und darüber, wie sie auf andere wirkt. Ein langes, intensives Gespräch.

### ZUHÖREN. AUSBALANCIEREN. STABILISIEREN.

Seit Monaten begleite ich Valentin. Er ist gerade 20 Jahre alt geworden. Jeden Tag arbeitet er in der TAS am Computer oder brütet über einem Spanisch- oder Englischbuch. Eisern lernt er seine vierte Sprache. Die Nächte verbringt er in einem Zelt, mal hier, mal da. Im August begann er seine Ausbildung.

Wir haben gemeinsam Berge von Formularen und Anträgen ausgefüllt. Nun fehlt nur noch eins: eine Meldeadresse in Hamburg. Bevor seine Anträge nicht bewilligt sind und er Geld hat, kann sich Valentin noch kein Zimmer suchen. Er schläft weiter im Zelt. Das sei okay für ihn. Ohne Meldeadresse wird er aber schlimmstenfalls seinen Ausbildungsplatz wieder verlieren. Ich nutze mein Netzwerk, telefoniere herum. Am Ende finden wir eine Lösung.

### RECHERCHIEREN. ORGANISIEREN. VERMITTELN. LÖSUNGEN FINDEN.

Nein, er sei nicht bereit, mit mehreren fremden Menschen das Zimmer zu teilen, auch nicht für zwei oder drei Wochen. Nico würde dann doch lieber draußen schlafen. Er berichtet von seinem alkoholkranken, obdachlosen Vater und beginnt zu weinen.

Er erzählt, dass er immer wieder von der Schule geflogen ist, weil er „Scheiße gebaut“ hat. Was wünscht er sich für sein Leben? Welche können die nächsten Schritte sein? Nico zuckt mit den Schultern. Eine eigene Wohnung ist seine Priorität. Arbeit oder Schulabschluss bräuchte er nicht. Nur eine Wohnung. Leider sieht es damit gar nicht gut aus. Wir besprechen die Möglichkeiten und die Grenzen. Ob er nicht übergangsweise ... nein, sagt Nico und verschwindet.

### ZUHÖREN. NACHFRAGEN. MOTIVIEREN. AKZEPTIEREN.

Was die evangelische Kirche zu ihrem Problem denke, möchte Anna wissen. Jesus liebt alle Menschen und ist besonders denen nahe, die am Rand der Gesellschaft stehen, die nicht der gängigen Norm entsprechen. Nach dem Gespräch lächelt Anna erleichtert.

### DIAKONIE. AUCH TROST „VON OBEN“

Da ist sie, die berühmte Tüte. Gut gefüllt mit einem Durcheinander von Zetteln: Formularen vom Jobcenter, Briefen, Kontoauszügen, Krankmeldungen, Stromrechnungen, Kassenbons. Eine leere Schachtel Zigaretten findet sich auch noch, als wir die Tüte auf dem Tisch entleeren.

Herr Plüss muss einen Folgeantrag für Arbeitslosengeld II stellen. Da er mit seiner Freundin zusammenlebt, müssen auch ihre Einkommens- und Vermögensverhältnisse mit beachtet werden. Doch zunächst brauchen wir einen Überblick.

Wir sortieren. Welches Blatt gehört zu welchem Brief? Welcher Kontoauszug zu welchem Konto, welchem Jahr und Monat? Herr Plüss entschuldigt sich, er sei total überfordert mit den ganzen Papieren. Es dauert, bis wir dazu kommen, den eigentlichen Antrag auszufüllen und die erforderlichen Anlagen, Nachweise, Nummern und Zahlen zusammenzusuchen. Wir verabreden uns mehrmals und atmen erschöpft auf, als alles im Umschlag steckt.

### SORTIEREN. WISSEN. UNTERSTÜTZEN.

Anton wünscht einen Wechsel seiner gesetzlichen Betreuung. Das Gespräch sollte auf neutralem Boden stattfinden. Er möchte, dass ich dabei bin. Wir organisieren Termine, Treffen, Gespräche. Ich erkläre Anton mehrfach das Procedere. Ein Kollege von der Betreuungsbehörde kommt dazu. Es gibt Verzögerungen. Wir bleiben dran.



#### TAS und Beratungsstelle für Wohnungslose

Lütjenmoor 17 a • 22850 Norderstedt  
Tel. 0 40 / 5 23 20 70 • Fax 0 40 / 52 38 54 33

tabea.mueller@diakonie-hhsh.de  
www.diakonie-hhsh.de

#### Leitung

Tabea Müller

#### Anzahl der MitarbeiterInnen

2

#### Anzahl der Ehrenamtlichen

30

#### Anzahl der Klienten

In TAS und Beratungsstelle betreuen wir ca. 250 Personen aus insgesamt 56 Ländern, 10.710 Gästekontakte im Jahr 2016 in der TAS, 726 Beratungen in der Beratungsstelle für Wohnungslose.

Im Projekt „Wohnen und Arbeit“ werden derzeit 6 Personen betreut.

#### Zielgruppe

Obdachlose, Wohnungslose, Arme und einsame Menschen mit verschiedenen sozialen Schwierigkeiten

#### Angebot

Zentrum für Begegnung, Kommunikation, praktische Hilfe und Beratung. Wir sind da und hören zu. Wir bieten Hilfe zur Selbsthilfe, wir beraten, unterstützen und schaffen einen vertraulichen Rahmen, um gemeinsam neue Perspektiven zu entwickeln. Die TAS ist offen für alle Menschen jeden Alters, Geschlechts, jeder Glaubensrichtung, Hautfarbe und Nationalität.

Die Gäste finden einen hellen, freundlichen Ort zum Wohlfühlen und Ausruhen, menschliche Zuwendung sowie offene Ohren und Herzen für ihre individuellen Anliegen, Sorgen und Freuden. Die TAS bietet Raum für Gemeinschaft und Austausch, gegenseitige Hilfe, Gespräche, Unterstützung und Motivation.

Beratung zu allen persönlichen Anliegen, Unterstützung bei der Existenzsicherung, Wohnungslosenberatung, Kooperation mit dem Hilfesystem, Weitervermittlung Grundversorgung mit Essen, Duschen, Waschen, Postadresse, Internet, Tageszeitung, Bücher, Spiele, Hilfe zur Selbsthilfe, Aktionen, Feste, Ausflüge

#### Theologischer Ansatz

Seid mutig und stark!

Habt keine Angst,

und lasst euch nicht von ihnen einschüchtern!

Der Herr, euer Gott, geht mit euch.

Er hält immer zu euch und lässt euch nicht im Stich!

5. Mose 31, 6



Nachtlager an der TAS

### MENSCHEN AN EINEN TISCH BRINGEN. ERKLÄREN. ORGANISIEREN. VERMITTELN.

„Oh, ich bin so glücklich“, juchzt Erika! „Ich habe eine Wohnung!“ Fröhlich wedelt sie mit ihrem Mietvertrag. Ich sehe ihn durch. Alles im grünen Bereich. Die beharrliche Suche hat sich gelohnt! Wir freuen uns riesig und besprechen, wer bei Renovierung und Umzug helfen kann, organisieren ein Darlehen für die Genossenschaftsanteile und schauen nach einem günstigen Stromanbieter.

### SICH MITEINANDER FREUEN. ORGANISIEREN. RECHERCHIEREN.

Für Pawel, Igor und ihre Freunde kommt die Beratung an ihre Grenzen. Sie kamen vor vielen Jahren aus anderen Ländern der Europäischen Union. Ihre selbstgegründeten Firmen sind längst pleite, ihre Pässe abgelaufen. Sie haben keine Möglichkeit, Notunterkunft oder Sozialleistungen zu bekommen. Die Gesetze wurden nochmals verschärft. Igor und Pawel würden trotzdem niemals nach Osteuropa zurückkehren, auch wenn es ihnen hier noch so schlecht geht.

Sie sammeln Flaschen, verkaufen das Straßenmagazin, ab und zu finden sie etwas zu tun. Die TAS hilft mit einer menschenwürdigen Grundversorgung. Essen, Duschen, Waschen, Internet, Platz zum Ausruhen. Gespräche. Schlafen müssen sie draußen. Zum Beispiel hinter der TAS. In der Hundehütte. In einer Tiefgarage. Im Zelt. Bei Landsleuten. Medizinische Hilfe gibt es nur im Notfall.

*DA SEIN. ZUHÖREN. UNTERSTÜTZEN. AUS-HANDELN. Und AKZEPTIEREN, dass jeder Mensch für sich selbst verantwortlich ist und selbst entscheidet, wie und wo er leben möchte. Die größte Not LINDERN, ohne sie kurzfristig ÄNDERN zu können.*

## Vom Abenteuer einer Begegnung

Jede Beratung ist eine besondere Begegnung. Jemand kommt zum ersten Mal. Wir kennen uns noch nicht. Was führt sie zu mir? Die Themen sind nahezu unerschöpflich. Sie reichen von „Wir haben uns getrennt, ich bin jetzt wohnungslos“, „Wie soll ich diesen Antrag ausfüllen?“, „Wo kann ich Geld für mein Kind beantragen?“, „Ich möchte meiner Tante einen Grabstein aufstellen!“, „Mein Sohn nimmt Drogen, was kann ich tun?“, „Ich brauche Pflege für meine Mutter“, „Darf ich ehrenamtlich mitarbeiten?“, „Wo finde ich eine Trauergruppe?“, „Ich möchte ins Projekt „Wohnen und Arbeit“, „Können Sie mir helfen, meinen Bruder zu finden?“ bis hin zu „Wir möchten etwas spenden“ oder: „Ich bin völlig fertig und weiß einfach nicht mehr weiter!“.

Und dann gibt es die Menschen, die regelmäßig immer wieder nach Gesprächen, Rat und Hilfe suchen, die ich oft über Jahre hinweg begleite und unterstütze. Aufmerksam und interessiert zuhören, sich Zeit nehmen, zugewandt, empathisch und vertraulich sein, dies sind die Grundlagen einer gelungenen Beratung. Immer wieder Zuhören. Auch Wut, Trauer, Frust, Aggression, Angst, Tränen, Verzweiflung, Rückfälle, Scheitern und Schweigen aushalten. Etwas sein lassen. Nachfragen und Hinterfragen. Ermutigen. Beistehen. Beratung ist Begleitung eines Menschen auf einem Stück seines ganz persönlichen Weges.

Damit Rat nicht zum verletzenden Ratschlag wird, bleibt jegliche Entscheidung immer bei denen, die sich beraten lassen. Jede hilfeschuchende Person entscheidet, was sie umsetzt, welche Schritte sie geht und wohin. Im eigenen Tempo. Beratung ist erfolgreich, wenn sie ein hohes Maß an Selbstbestimmung ermöglicht und Engagement in eigener Sache fördert.

Beratung öffnet einen Raum. Für Erkenntnis, Wachstum, Entwicklung, Entscheidungen. Sie bietet Schutz und Freiraum zur Reifung und einen Ort, an dem man sich aufgehoben fühlen kann. Beratung ist eine Kunst. Sie kann (Über-)Leben sichern, helfen, lindern, eine Person aufrichten. Und manchmal bleibt nichts weiter als da zu sein, zuzuhören, auszuhalten, was (noch) nicht zu ändern ist.



Beratung ist manchmal ein Balanceakt über den Abgrund

## Hangeln über dem Abgrund

Beratung fordert den ganzen Menschen und kostet Kraft! Das betrifft nicht nur die Ratsuchenden, sondern auch die Beratenden. Es ist eine besondere Form der Beziehung, auf die man sich einlässt, und in der Nähe und Distanz auszubalancieren sind. Mühsame Prozesse bringen uns an die eigenen Grenzen. Ein ständiger Balanceakt über dem Abgrund. Die machtvollen Energien treffen uns auch persönlich. Wir müssen uns damit auseinandersetzen. Auch abschalten können. Ausgleich schaffen. Neue Kraft schöpfen.

Menschen in verschiedenen komplexen Notlagen zu beraten und zu begleiten, ist harte Arbeit. Sie erfordert Professionalität, Wissen in einem riesigen Themenspektrum, gute Ausbildung, Erfahrung und ständige Reflexion, um selbst gesund zu bleiben. Gute Beratung hat somit einen hohen psychischen Preis. Schauen wir auf die Zahlen (s. unten), so sehen wir eine enorme Zunahme an Beratungsnachfragen. Suchten vor acht Jahren noch 118 Menschen die Beratungsstelle auf,



Beratungen in der Beratungsstelle für Wohnungslose - Entwicklung von 2008 bis 2016

waren es Ende des Jahres 2016 726 Beratungskontakte.

Die Ressourcen, die dafür zur Verfügung stehen, haben sich allerdings seit mindestens 13 Jahren nicht vom Fleck bewegt. Da ist eine Schieflage entstanden. zum Glück hat die Stadt Norderstedt im Dezember 2016 entschieden, eine Vollzeitstelle zu finanzieren.

Moment mal, was haben wir hier überhaupt mit all den verschiedenen Themen zu tun: Psychiatrie, Sucht, Lebenskrisen? Sind wir nicht Wohnungslosenhilfe und als solches spezialisiert auf Obdachlosigkeit und Probleme rund ums Thema Wohnen? Die Antwort lautet: Alles hängt miteinander zusammen. Ein Mensch, ein Leben, lässt sich nicht in Fachbereiche abtrennen. Jemand gerät aus der Bahn, weil seine Beziehungen scheitern, der Arbeitsplatz verloren geht, weil Krankheit, Sucht oder psychische Probleme das Leben aus der Balance bringen und damit die eigene Existenz bedrohen. Deshalb sind wir da. Für den ganzen Menschen.

Die Arbeit konfrontiert uns mit menschlichen Abgründen und existenziellem Elend. In einem der reichsten Länder der Welt müssen wir erleben, wie viele Menschen kein Zuhause haben! Etwa die Hälfte unserer Gäste in TAS und Beratungsstelle lebt in prekären Wohnverhältnissen. Für Menschen ohne Arbeitsplatz bzw. mit hohen Schulden ist es nahezu unmöglich geworden, bezahlbaren Wohnraum zu finden.

Noch niemals zuvor haben mehr Menschen an der Außenwand unserer Einrichtung und auch in unmittelbarer Umgebung ihr Nachtlager aufgeschlagen wie in diesem Jahr! Obdachlosigkeit wird sichtbarer denn je. Hier fehlt es an einer Lebensgrundlage, die mehr als existenziell ist: einem privaten, sicheren Ort, einer Wohnung!

Können wir das VERANTWORTEN? Müssen wir nicht EINGREIFEN? Wir haben darüber unter anderem mit PolitikerInnen aus dem Bundestag gesprochen. Sie waren überrascht. Es war ihnen nicht klar, welche Konsequenzen manche politischen Entscheidungen ganz konkret auf das Leben der Menschen und die tägliche Arbeit in sozialen Einrichtungen haben. Den Kontakt zur Basis fanden sie wertvoll. Und so wirkt unsere Arbeit weit hinein in Politik, Öffentlichkeit und Gesellschaft. Wir beteiligen uns an der Debatte, sei es beim Gottesdienst, in öffentlichen Diskussionen oder politischen Gremien.

**Mit DIAKONIE sind auch sie stets GUT BERATEN.**

# Fördern/Beraten/ Betreuen

### *Frühförderung*

Frühförderung Norderstedt .....	84
Zentrum für interdisziplinäre Frühförderung Hamburg .....	86

### *Kindertagesstätte*

Das Bunte Haus - Kindertagesstätte für Integration .....	88
Integrative Kindertagesstätte Unter der Eiche • Familienzentrum Garstedt .....	90

# Gut beraten

Kinder bekommen Frühförderung, wenn sie Schwierigkeiten in ihrer Entwicklung haben. Die Frühförderung trägt dazu bei, die Entwicklungschancen von Kindern zu verbessern.

Die Entwicklung von Kindern ist von vielen Faktoren abhängig, aber am meisten davon, wie sie in ihrer Familie leben.

Eltern können sich an die Frühförderung wenden, wenn sie sich Sorgen um die Entwicklung ihres Kindes machen. Wir beraten sie dann. Manchmal empfehlen wir Frühförderung, oft auch nicht.

## *Hier ein Beispiel: Hannes*

Die Eltern von Hannes haben sich Sorgen gemacht, weil Hannes nicht anfangen zu sprechen. Er war zweieinhalb Jahre alt und alle Kinder um ihn herum begannen damit, Wörter zu sprechen. Nur Hannes nicht.

Die Eltern haben den Kinderarzt gefragt und er hat vorgeschlagen, dass sie sich von der Frühförderung **beraten** lassen.

Das erste **Beratungsgespräch** hatte ergeben, dass es schon ein sogenanntes Störungsbewusstsein bei Hannes und auch bei seinen Eltern gab.

Hannes war oft frustriert, wenn er nicht verstanden wurde, die Eltern waren unsicher, wie sie ihn unterstützen könnten und hatten schon viel versucht: Sie haben so getan, als würden sie seine Gesten nicht verstehen, um ihn zum Sprechen zu bringen. Das hat Hannes richtig wütend gemacht.

Sie haben ihm Wörter immer wieder vorgesprochen, wurden aber enttäuscht, weil er sie nicht nachsprach. Sie haben sich sehr angestrengt, ihn zu verstehen und kamen immer mehr unter Stress, wenn Hannes ihnen etwas mitteilen wollte.

So war der Familienalltag kaum noch entspannt, sondern alles drehte sich um Hannes und seine Sprachschwierigkeiten. Auch die Nachbarn und die Verwandten fragten immer häufiger nach.

Die Eltern erzählen im ersten **Beratungsgespräch**, dass sie einen Satz nicht mehr hören mochten: Das ist doch nicht normal! Sie erzählten auch, dass sie ihn allerdings selbst oft dachten.

Auf der anderen Seite wollten sie ihrem Sohn auch Zeit lassen, Hannes sollte glücklich sein, er musste nicht perfekt sein. Und der Kinderarzt hatte doch auch gesagt, dass sich Kinder unterschiedlich entwickeln.

Heute weiß man, dass bei Kindern mit einer Sprachentwicklungsverzögerung Frühförderung sehr hilfreich sein kann, auch um spätere mögliche Folgen wie eine Lese-Rechtschreibschwäche abzuwenden.

Wenn die Frühförderung so früh beginnt, dann deshalb, um auch die Familiensituation zu entspannen. Denn dann lernen Kinder leichter.

Der Einbezug der Eltern in die Frühförderung ist sinnvoll, die Frühförderung ist dann nachweisbar effektiver. Deshalb findet die pädagogische

## Beratung in der Frühförderung hat mehrere Aspekte

1. Eltern werden **beraten** zur Entwicklung ihres Kindes und zu Möglichkeiten der Förderung/Therapie.
2. Erzieherinnen und Erzieher in Kindertagesstätten werden **beraten**, wie sie mit einem Kind mit Entwicklungsschwierigkeiten am besten umgehen können, damit es im Kindergarten keine Schwierigkeiten hat.
3. Die Fachleute der Frühförderung **beraten** sich untereinander, um abgestimmt vorzugehen.
4. Die Fachleute **beraten** sich gemeinsam mit den Eltern, denn sie sind die Experten für ihr Kind.

Frühförderung meist zuhause statt. Zusätzliche Logopädie einmal in der Woche sollte Hannes dabei helfen, die Lautanbahnung zu fördern.

Wir **berieten** die Eltern entsprechend und Hannes erhielt unsere Leistungen.

Nach 6 Wochen setzten sich die Logopädin, die Pädagogin und der Kinderarzt zusammen und **berieten** sich untereinander.

Es wurde deutlich, dass Hannes eine reduzierte Muskelspannung hatte. Er hatte deshalb Schwierigkeiten damit, seine Bewegungen zu koordinieren. Zusammen mit seiner Sprachentwicklungsverzögerung wirkte er so sehr schüchtern.

Für das Sprechen muss man sehr feine Muskeln gut koordinieren können. Das Team vermutete einen Zusammenhang und empfahl den Eltern, die Logopädie für eine Weile durch Krankengymnastik zu ersetzen. Das hat die Eltern sehr verwundert. Sie haben genau nachgefragt, wie es zu diesem **Rat** kommen konnte.

Dann waren sie einverstanden und wir wechselten die Therapieform.

Hannes ist gern zur Krankengymnastik gekommen. Er hatte Spaß an der Bewegung und machte schnell Fortschritte bei seiner Bewegungsfähigkeit.

Die Eltern wurden **beraten**, wie sie die Bewegungsfähigkeit von Hannes spielerisch im Alltag unterstützen konnten.

Zeitgleich suchte die Pädagogin mit den Eltern nach Situationen, in denen zuhause alle entspannt waren, sich miteinander wohl fühlten und die Sprachentwicklung von Hannes keine Rolle spielte.

Daraus leiteten sie gemeinsam ab, was dabei anders war, als in den angespannten Situationen. Wann immer die Eltern wieder um Hannes besorgt waren, **berieten** sie sich mit der Pädagogin. Es wurde zuhause deutlich entspannter.

Heute spricht Hannes schon ganz gut. Er bekommt noch Logopädie, die Frühförderung ist beendet.



#### Frühförderung Norderstedt

Kirchenstr. 12 a • 22848 Norderstedt  
Tel. 0 40 / 82 31 57 51 00 • Fax 0 40 / 82 31 57 51 99

fruehfoerderung.norderstedt@diakonie-hhsh.de  
www.fruehfoerderung-norderstedt.de  
www.diakonie-hhsh.de

#### **Leitung**

Liane Simon, Annette Grunwaldt

#### **Anzahl der MitarbeiterInnen**

21 Festangestellte

#### **Anzahl der Klienten**

155 in Frühförderung, Einzelintegration und Therapie,  
Beratung von 28 Norderstedter Kindertagesstätten

#### **Zielgruppe**

Säuglinge, Klein- und Vorschulkinder mit Behinderungen

#### **Angebot**

Frühförderung, Entwicklungsdiagnostik, Therapien,  
Eltern-/Fachberatung, Einzelintegration

#### **Theologischer Ansatz**

Diakonie-Frühförderung ist ein handelnder Bestandteil der Kirche.

Eltern mit Sorgen um die Entwicklung ihres Kindes sind bei uns in guten Händen. Wir begrüßen sie mit offenen Armen, unterstützen und beraten auf fachlich hohem Niveau.

Wenn ein Kind eine Behinderung hat oder eine Entwicklungsverzögerung und die Eltern wünschen unsere Hilfe, dann leisten wir sie. Es gibt keine Einschränkungen und keine Bedingungen. Jeder ist willkommen.

Die Mitarbeiter/innen fahren zu den Familien in der Überzeugung, dass jeder Mensch einzigartig und gottgewollt ist.

Dies zeigen wir durch unser Verhalten. Kirche setzt sich ein für Menschen, die keine Lobby haben.

Wir sind im Bereich der Familien mit Säuglingen, Kleinkindern und Kindern im Vorschulalter, die Entwicklungsauffälligkeiten zeigen, die Fachleute.

# Frühförderung - Unterstützung, Beratung und Begleitung

Besondere Kinder haben besondere Bedürfnisse.



Ihre Familien stehen vor der Herausforderung, besondere Bedürfnisse der Kinder in ihren gemeinsamen Lebensplan zu integrieren. Sie wenden sich nicht mit dem konkreten Wunsch nach Beratung an uns.

Sie wünschen vielmehr die Beantragung unserer fachlichen heilpädagogischen, therapeutischen und psychologischen Begleitung auf ihrem ungeplanten Lebensweg, die ihrem Kind nach § 30 SGB IX i. V. mit Abs. 1 FrühV in der wichtigsten Entwicklungsphase seines Lebens von der Geburt bis zur Einschulung zusteht.

Schon das erste gemeinsame Gespräch bei ihnen Zuhause macht Unsicherheiten und konkrete Fragen zur Förderung der Entwicklung ihres Kindes deutlich. Aber noch ist es ein langer Weg, bis wir regelmäßig interdisziplinär mit der Familie und der betreuenden Einrichtung arbeiten können. Das Antragsverfahren ist aufwendig und der behördliche Weg oft steinig und lang.

Mit der Verordnung „Eingangsdagnostik zur interdisziplinären Frühförderung (IFF)“ des behandelnden Kinderarztes haben Familien schon vorab die Möglichkeit, gemeinsam mit der Kinderärztin, Frau Dr. B. Schüling, und uns ausführlich Fragen zum Entwicklungsstand, zur medizinischen, pädagogischen und therapeutischen Betreuung ihres Kindes zu klären und einen individuellen Förder- und Behandlungsplan zu erhalten.



## Ein Plan hilft, sich zu orientieren

Mit der Befürwortung des Förder- und Behandlungsplans durch den Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst oder des Beratungszentrums „Sehen-Hören-Bewegen-Sprechen“ bewilligt die zuständige Behörde der Grundsicherungs- und Sozialabteilung unsere Maßnahme im Rahmen der Eingliederungshilfe in der Regel für ein Jahr.

In dieser Zeit beraten wir nicht nur Eltern und Familienangehörige, sondern auch beteiligte Fachkräfte, geben Tipps und Anregungen zur Entwicklungsförderung und zum Umgang mit problematischen Verhaltensweisen des Kindes und vernetzen uns mit zuständigen Institutionen.

Im Rahmen der Verlaufsdiagnostik erfassen wir dann regelmäßig gemeinsam den Entwicklungsstand und die Bedarfe des Kindes, um zu entscheiden, ob und in welchem Maße weitere Unterstützung erforderlich ist.

## Verlässliche Strukturen geben Sicherheit

Jede Familie ist einzigartig in ihrer Konstellation und Situation in ihrem Lebensumfeld. Das Spektrum unseres gesellschaftlichen Umgangs mit Besonderheiten ist breit und bunt.



Wir stehen vor der Aufgabe, diese Individualität des Kindes und des Systems Familie sensibel zu erfassen, Vertrauen aufzubauen, um Eltern ressourcen- und lösungsorientiert zu beraten und zu begleiten, denn: „Der größte Vertrauensbeweis der Menschen liegt darin, dass sie sich voneinander beraten lassen“ (Sir Francis von Verulam Bacon, englischer Philosoph, 1561-1626).

Der aktuell wachsende Betreuungsbedarf von Familien mit Fluchterfahrung und einem Kind mit Behinderung stellt an uns besonders hohe Anforderungen.

Neben einer offenen und wertschätzenden Haltung, des sensiblen Umgangs mit traumatischen Erfahrungen und kultureller Vielfalt sind Methoden der unterstützten Kommunikation, Fremdsprachenkenntnisse und spezifische Fortbildungen dringend erforderlich. In der Regel ist die Versorgung dieser Kinder stark beschränkt und die Vernetzung mit beteiligten Diensten, Einrichtungen im Sozialraum und Sozialpädiatrischen Zentren dringend erforderlich, um die medizinische Versorgung zu verbessern und geeignete Hilfsmittel oder Reha-Maßnahmen zu erreichen. Unsere kindzentrierte, kultursensible und entwicklungspädagogische Begleitung hilft den Familien, Orientierung und Sicherheit zu erlangen.



Im Gegensatz zu Fragen zur medizinisch-therapeutischen Versorgung des Kindes, Entlassungsangeboten, Nachteilsausgleichen und Rechten benötigen emotionale Themen wie

Trauer, Unsicherheit und Angst, eine sichere Vertrauensbasis und Zeit in unsere Person und Fachlichkeit. Wir vertrauen in die eigenen Lösungswege der Familien, verhelfen ihnen dazu, sie zu finden und unterstützen sie bei der Umsetzung.

**Familien mit besonderen Kindern brauchen eine besondere Beratung.**



Zentrum für Interdisziplinäre Frühförderung Hamburg

Tibarg 40 • 22459 Hamburg  
Tel. 0 40 / 52 10 56 30  
Fax 0 40 / 52 10 56 31

fruehfoerderung.hamburg@diakonie-hhsh.de  
www.diakonie-fruehfoerderung.de • www.diakonie-hhsh.de

**Leitung**

Peggy Nitz

**Anzahl der MitarbeiterInnen**

7

**Anzahl der Klienten**

Betreute Kinder ca. 50-60 pro Monat

**Zielgruppe**

Kinder (0-6 Jahre) mit Entwicklungsproblemen, Einschränkungen oder Behinderungen und deren Familien

**Angebot**

Heilpädagogische, medizinische und therapeutische Förderung - Beratung der Eltern

**Theologischer Ansatz**

Diakonie-Frühförderung ist ein handelnder Bestandteil der Kirche.

Wir leisten einen Beitrag zum Dienst am Menschen, gleich welcher Herkunft/Religion. Wir begleiten, beraten und behandeln Menschen in besonderen Lebenslagen. Wir pflegen, heilen, trösten, stärken, fördern Kinder und deren Familien.

Im Verbund mit anderen Einrichtungen des Diakonischen Werkes (integrative KiTa's, Erziehungsberatungsstellen, etc.) bilden wir eine sinnvolle Ergänzung zu anderen kirchlichen Angeboten.

Wir halten an der Verheißung von Frieden, Gerechtigkeit und der Teilhabe für alle Menschen fest. Wir erhöhen die Erkennbarkeit von Kirche und erleichtern es Gemeindegliedern in ihrem Umfeld, eine christliche Einrichtung zu finden, die Beratung, Hilfe und Unterstützung mit fachlich hoher Kompetenz anbietet.

Kirche setzt sich für Menschen ein, die keine Lobby haben, wie z. B. Menschen mit Behinderungen.

Wir sind hier im Bereich der Säuglinge und Kleinkinder dafür zuständig, den christlichen Auftrag professionell auszuführen.

Wir sind dort, wo Menschen uns brauchen.

In unserem Haus leben, lernen, forschen, staunen, experimentieren, spielen und lachen 110 Mädchen und Jungen im Alter von einem bis sechs Jahren. In unserer Kita wurden im Jahr 2015 im Jahresdurchschnitt 24 Integrationskinder (davon sieben Kinder mit Pflegestufe) und 66 Regelkinder im Alter von drei Jahren bis zum Schuleintritt in sechs Integrationsgruppen betreut und gefördert. In unserer Krippe bieten wir Plätze für 20 Kinder ab einem Lebensjahr bis zum Alter von drei Jahren in zwei Gruppen an.

Jede Gruppe im Regelbereich ist mit zwei pädagogischen Fachkräften besetzt, zusätzlich unterstützen uns zwei Springkräfte und sieben Freiwilligendienstleistende. In unserer Krippe arbeiten jeweils zwei pädagogische Fachkräfte, die von einer Springerin und einer Praktikantin unterstützt werden.

Ein Hausmeister ist gleichzeitig Fahrdienstleiter, eine Hauswirtschaftskraft sorgt für die Verpflegung. Für die Organisation und Abwicklung der Verwaltungstätigkeiten haben wir eine Leitung, eine Leitungsvertretung und eine Verwaltungskraft. Eine Physiotherapeutin und eine Logopädin arbeiten in unserer Kindertagesstätte in freier Praxis interdisziplinär mit dem Team zusammen.

Wir erfüllen mit hohem Standard den pädagogischen Auftrag für Kinder mit besonderem Betreuungsbedarf. Die Betreuung, Bildung und Erziehung übernimmt ein fachkundiges, pädagogisches Team. In unserer Arbeit praktizieren wir den „ganzheitlichen Ansatz“. Wir setzen uns dafür ein, dass die unterschiedlichen Bedürfnisse und Belange der Kinder berücksichtigt werden.

Unsere KiTa finanziert sich über das Land, die Stadt Norderstedt, über Elternbeiträge und speziell für unser religionspädagogisches Profil über den Profilbeitrag.

Unsere Einrichtung hat mit dem Land Schleswig-Holstein eine Leistungsvereinbarung geschlossen und mit der Stadt Norderstedt einen Vertrag, der den Erziehungs- und Bildungsauftrag beinhaltet.

Als evangelische Kindertageseinrichtung gehört zu unserem Bildungsauftrag:

#### Religion • Ethik • Philosophie

Die Religionspädagogik ist für uns ein wichtiger Bestandteil im Kindergartenalltag und findet seinen Stellenwert im Tagesablauf mit den Kindern.

## „Gut Beraten“

### Was gibt es Neues?

Das Bunte Haus und somit auch das Team erfindet sich stetig neu, feilt an seiner Arbeit und durchdenkt das pädagogische Konzept. Hierbei versuchen wir auf alle Veränderungen einzugehen und all das Neue, was die Arbeit mit sich bringt, zu berücksichtigen. Hierbei lassen wir uns natürlich gern und gut beraten ... Womit wir auch beim diesjährigen Thema des Jahresberichtes sind.

### „Gut Beraten“

ist das Thema unseres diesjährigen Jahresberichtes. Um welche Art von Beratung es sich auch handelt: Immer kommen Menschen irgendwie in Kontakt. Sie klären, worum es ihnen jetzt gemeinsam geht, sie arbeiten daran, und irgendwann trennen sie sich wieder. So ein Zeitraum kann von langer oder kurzer Dauer sein ...

### Wir wollen betreuen, begleiten und beraten ... da sein

Dies gehört zu den Anforderungen unserer KollegenInnen im Alltag. Die Herausforderungen der Arbeit in Kindertageseinrichtungen sind in den letzten zehn Jahren gestiegen. Kinder wachsen heute anders auf als vor 20 oder 30 Jahren.

Familien benötigen vielfältigere Unterstützung. Jeder Tag kann die Familie vor eine neue Aufgabe stellen, Fragen aufwerfen, Hindernisse in den Weg stellen. Die KiTa Das Bunte Haus bietet den Eltern und Kindern Unterstützung, den richtigen Weg für sich zu finden.

Wir beschäftigen uns mit dem Wertvollsten, was Eltern zu bieten haben, Ihren Kindern. Hier ist es besonders wichtig, professionell, nachhaltig und liebevoll zu arbeiten und zu beraten.

Gerade in der Arbeit mit Integrationskindern ist eine sensible Vorgehensweise so wichtig! Weniger ist oft mehr und das Tempo ist entscheidend ...

Rat ist wie Schnee:  
je leiser er fällt,  
desto länger bleibt er liegen  
(Finnisches Sprichwort)

Unser Team hat in den Jahren so viel geschafft, verändert und bewiesen, dass seine Arbeit wirklich zählt! Ich kann sicher behaupten, dass es eine große Freude ist zu beobachten, wie unser Potenzial immer weiter wächst.

Die Qualität unserer Arbeit steht immer wieder im Fokus zu unserer beratenden Funktion. Schon lange nicht mehr ist der Auftrag einer Kindertagesstätte lediglich darin zu finden, Kinder zu erziehen, zu begleiten und zu betreuen.

Die Elternarbeit ist ebenso in den Fokus gerutscht. Auch hier bedarf es gleich viel Liebe zur Unterstützung wie bei unseren kleinsten Schützlingen.

### **Nur So gewinnt man die Wage zwischen Eltern und Kind.**

Ich kann mit Sicherheit sagen, dass es den ErzieherInnen und allen KollegInnen des Bunten Hauses immer wieder gelingt, ihre Arbeit auf diesem Wege in vollem Maße so zu gestalten und somit allen unseren Schützlingen, sei es bei den Eltern oder den Kindern, eine helfende Hand zu reichen.

An dieser Stelle kann ich mich nur für so ein herausragendes Team bedanken, welches jeden Tag von neuem mit so viel Engagement, so viel Liebe und so viel Kraft alle Herausforderungen meistert, die es gestellt bekommt.

Mit dieser Perspektive freue ich mich auf ein weiteres erfolgreiches Jahr und lehne mich beruhigt zurück mit der Gewissheit, alle noch so schweren Aufgaben meistern zu können mit so viel Potenzial im Rücken.



*Auch die Großen sind gut Berater, wenn Sie auf die kleinen hören.*

*Gemeinsam arbeiten wir am Glück!*

Cordt-Buck-Weg 33 • 22844 Norderstedt  
Tel. 0 40 / 53 53 90 00 • Fax 0 40 / 5 35 39 00 24

kita.dbh@diakonie-hhsh.de  
www.diakonie-hhsh.de

#### **Leitung**

Jonas Ordemann

#### **Anzahl der Mitarbeiter**

26 + 6 MA im Bundesfreiwilligendienst und  
3 Jahrespraktikantin

#### **Anzahl der Klienten**

110 Kinder und ihre Angehörigen

#### **Zielgruppe**

Kinder von einem Jahr bis zum Schuleintritt mit und ohne Behinderung

#### **Angebot**

Betreuung und Förderung von Kindern mit und ohne Behinderung  
Logopädie und Physiotherapie

#### **Theologischer Ansatz**

Bildung wird als ganzheitlicher lebensbegleitender Prozess der Entwicklung und Entfaltung einer eigenständigen Persönlichkeit mit eigener Identität angesehen.

„Mit Gott groß werden“

heißt unser religionspädagogisches Konzept.

Es umfasst:

- Die Auseinandersetzung mit religiösen Themen
- Die Vermittlung ethischer Werte
- Die Beschäftigung mit Philosophischem
- Gemeinsames Singen von Liedern mit religiösen Inhalten
- Besuch in der Kirche und Auseinandersetzung mit kirchlichen Ritualen
- Ausleben von religiösen und weltlichen Festen: Ostern, Weihnachten ...

Die Kita für Integration liegt nicht nur im Gemeindegebiet unserer Kirchengemeinde - sie ist auch Teil der Gemeinde.



# Starke Eltern = starke Kinder

Eltern müssen gut ausgerüstet, gestärkt und unterstützt sein, damit sie ihre Kinder gut begleiten können



Die Eltern stürmen die Buchhandlungen, in denen sich Erziehungsratgeber türmen. Erziehen ist heute eine Reise ohne Landkarte. Konnte man sich früher an traditionell verankertem „Vorwissen wie ein Kind erzogen wird“ orientieren, so hat die Einstellung zur Kindererziehung sich von einem Befehlshaushalt („Du machst was ich Dir sage“) zu einem Verhandlungshaushalt („Wir treffen gemeinsam eine Entscheidung) gewandelt.

Diese Freiheit den Weg selbst zu definieren ist eine schöne Sache. Aber es ist sicher schwer mit der selbstgemalten Landkarte das Ziel im Blick zu behalten und nicht unsicher zu werden.

Wenn dir ständig jemand erzählt, dass links herum schneller ist wird das intuitive Gefühl für den richtigen Weg belastet. Am Ende schwindet das Vertrauen in die eigene Urteilskraft.

Mit dem Verschwinden der tradierten Vorstellung über die Kindererziehung mangelt es den Eltern verstärkt an Orientierung. Am ehesten suchen sie diese nun in ihrem engeren Umfeld, in den vielen Elternratgebern oder in Gesprächen mit den pädagogischen Fachkräften in der KiTa.



- Welchen Teil des Elternwissens werden die Kinder brauchen?
- Ist Englisch okay, oder doch lieber chinesisches?
- Spanisch vielleicht?

Wissenschaftliche Erkenntnisse, wie die positiven Auswirkungen früher Förderung durch Vorlesen und Musik, sind heute allgemein bekannt. Damit steigt auch die Angst, etwas zu versäumen oder falsch zu machen.

*In der KiTa Unter der Eiche wird jedes Halbjahrsthema „gelebt“ - hier geht es um Märchen.*

## KiTaG - Kindertagesstättengesetz

§ 5

- (2) Bei den Bildungsvorgängen soll zunächst von den Interessen und Fragestellungen der Kinder ausgegangen werden. Deswegen sollen die Kinder aktiv an ihren Bildungsprozessen mitwirken und eigene Lernstrategien entwickeln können. Dabei sind ihre kulturellen Erfahrungen und Lebensbedingungen sowie die unterschiedlichen Lern- und Verhaltensweisen von Mädchen und Jungen in den verschiedenen Bildungsbereichen zu beachten und in die pädagogische Arbeit einzubeziehen.

§ 5

- (4) Die Fachkräfte und die anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Kindertageseinrichtungen und Tagespflegestellen unterstützen, ergänzen und erweitern die familiäre Erziehung. Sie orientieren sich an den Bedürfnissen der Kinder und Familien und arbeiten mit den Erziehungsberechtigten zusammen.

Wir beobachten, dass Eltern untereinander Druck aufbauen und sich zu Rechtfertigungen zwingen, wenn sie z. B. gefragt werden: „Warum geht dein Oliver denn nicht zum Turnen?“

Die Eltern wollen nur das Beste für ihre Kinder und fahren sie zum Reiten oder zur musikalischen Früherziehung. Sie suchen verstärkt unseren Rat auf der Suche nach dem „richtigen“ Weg.

Um die Eltern auf dem Weg zu begleiten und zu stärken, stellen wir unsere KiTa gerne als Begegnungsort für die Familien zur Verfügung und bieten viele Eltern- und Entwicklungsgespräche an. Wir beraten sie bei **kleinen** und **GROSSEN** Problemen oder empfehlen ihnen zur weiteren unterstützenden Beratung andere Einrichtungen, wie zum Beispiel die Frühförderung oder die Erziehungsberatungsstelle.

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Eltern ist ein zentraler Bestandteil unserer pädagogischen Arbeit. Als familienergänzendes und -unterstützendes Tageszu Hause ist es uns wichtig, im Interesse des Kindes, mit den Eltern vertrauensvoll Hand-in-Hand zusammen zu arbeiten.

Dabei ist die enge Zusammenarbeit mit den Eltern nicht nur ein großer Wunsch von uns, sondern auch rechtlich im Kindertagesstätten-gesetz verankert.

Unsere Kindertagesstätte ist eine sozialpädagogische Einrichtung und hat neben der Betreuungsaufgabe einen eigenständigen Erziehungs- und Bildungsauftrag als Elementarbereich des Bildungssystems.

Die Förderung der Persönlichkeitsentwicklung der Kinder, die unsere KiTa Unter der Eiche besuchen und die Beratung und die Information der Eltern sind für uns von wesentlicher Bedeutung.

Die kontinuierliche und enge Zusammenarbeit mit den Eltern zeigt uns, dass das moderne Elternleben für viele Eltern sehr anstrengend ist. Viele heutige Eltern sind sehr erschöpft. Wir beraten und begleiten sie gerne.

Nur wer  
seinen eigenen Weg geht  
kann von niemandem  
überholt werden.

KiTa Unter der Eiche  
Familienzentrum Garstedt

Kirchenstr. 12 a • 22848 Norderstedt  
Tel. 0 40 / 82 31 57 52 00 • Fax 0 40 / 82 31 57 52 99

**KiTa Unter der Eiche**  
kita.ude@diakonie-hhsh.de

**Familienzentrum Garstedt**  
fz.garstedt@diakonie-hhsh.de

www.diakonie-hhsh.de

#### **Leitung**

Birgit Buchholz

#### **Anzahl der Mitarbeiter**

27

#### **Anzahl Ehrenamtlicher**

5

#### **Anzahl der Klienten**

95 Kinder und ihre Angehörigen

#### **Herkunftsländer**

25 Prozent Kinder mit Migrationshintergrund aus folgenden Ländern:

Vietnam, Russland, Italien, Kroatien, Polen, Irland, Litauen, China, Marokko, Pakistan, Korea, Mongolei, Ghana, Ukraine

#### **Zielgruppe**

Kinder vom ersten Lebensjahr bis zur Einschulung mit und ohne Behinderung

#### **Angebot - KiTa Unter der Eiche**

Integrative Bildungseinrichtung

#### **Angebot - Familienzentrum Garstedt**

Familiensprechstunde, Offene Spielgruppe, Singkreis

#### **Theologischer Ansatz**

Mit Gott groß werden.

Ein Kind, das wir ermutigen,  
lernt Selbstvertrauen.

Ein Kind, dem wir mit Toleranz begegnen,  
lernt Offenheit.

Ein Kind, das Aufrichtigkeit erlebt,  
lernt Achtung.

Ein Kind, dem wir Zuneigung schenken,  
lernt Freundschaft.

Ein Kind, dem wir Geborgenheit geben,  
lernt Vertrauen.

Ein Kind, das geliebt und umarmt wird,  
lernt, zu lieben und zu umarmen und  
die Liebe dieser Welt zu empfangen.



Daniela Staade

Seit Januar 2016 haben wir das große Glück, dass unsere Arbeit durch die Eröffnung des Familienzentrums Garstedt in unseren KiTa-Räumen ergänzt wird.

Das Familienzentrum hat die Aufgabe, Begegnungsorte zu schaffen, die durch ihre Niedrigschwelligkeit für viele Personengruppen aus dem Sozialraum erreichbar sind.

Seit dem 1. Januar 2016 ist Daniela Staade als Koordinatorin eingestellt und arbeitet mobil in den Räumlichkeiten, die auf dem Gelände des Integrationszentrums der Emmausgemeinde zur Verfügung stehen.

Sie nimmt ebenso an Veranstaltungen im Sozialraum teil, um sich in lockeren Begegnungen als potentielle Ansprechpartnerin bekannt zu machen.

Weitere Begegnungsorte des Familienzentrums sind:

- Die Offene Spielstunde für Familien mit Kleinkindern von null bis drei Jahren, die jeden Donnerstag von 9:00 bis 11:00 Uhr in der Frühförderung Norderstedt stattfindet.
- Ein Internationaler Singkreis für Jung und Alt wird Dienstagnachmittag um 15:00 Uhr von Sabine Kirjakov begleitet und lädt

Familien mit Kleinkindern, Schulkinder und SeniorInnen herzlich zum gemeinsamen Singen ein.



Im Anschluss besteht das Angebot, sich beim gemeinsamen Kaffeetrinken näher kennenzulernen und ins Gespräch zu kommen.

- Die Familiensprechstunde als Anlaufstelle für Fragen und Anliegen kann am Mittwoch von 15:00 bis 17:00 Uhr im Sozialwerk aufgesucht werden. Sie ermöglicht eine niedrigschwellige Beratungsform, um als Vorlaufstelle für die eigentliche Anlaufstelle zu dienen.

Im Gespräch können mögliche erste Lösungswege erkannt werden und die betroffene Person von mir an Fachberatungsstellen weitergeleitet werden.

Als Koordinatorin hat sie die anspruchsvolle Aufgabe, für die unterschiedlichsten Personengruppen eine Ansprechpartnerin sein zu können. Ihr stehen die vielfältigsten Informationen zur Verfügung. Sie kann jederzeit die unterschiedlichsten „Ratschläge“ von ihren KollegInnen einholen, um die „perfekte“ Lösung anzubieten.

**Singkreis**  
FamZ Garstedt

**Internationaler Singkreis für Jung und Alt**

Alle Menschen, ob groß oder klein, aus allen Ländern der Welt, sind eingeladen mit uns gemeinsam zu singen.  
Wir singen gemeinsam Lieder aller Nationen.

**WANN?**  
Dienstagnachmittag, 15.00 bis 16:00 Uhr.  
Danach gibt es die Möglichkeit zur Begegnung bei Kaffee, Tee und Keksen.

**WER?**  
Daniela Staade, Koordinatorin des Familienzentrums steht als Ansprechpartnerin für Informationen zu allen Lebensfragen zur Verfügung.

**WO?**  
Emmaushaus - Gemeinschaftsraum im Erdgeschoss

**Dienstag**  
- 15:00

**Offene Spielstunde**  
FamZ Garstedt

**Treffpunkt für Familien mit Kleinkindern von 0 bis 3 Jahren**

Zum Spielen und Singen, Kennenlernen, Ausruhen, Kaffee trinken, einander helfen und Alle Kulturen und Religionen sind herzlich willkommen.  
Das Angebot ist kostenfrei.

**Wir freuen uns auf Euch!**

Erreichbar von der U-Bahn-Station Garstedt mit den Bussen 295 und 193 (Haltestelle: Alt Garstedt)

Ansprechpartnerin:  
Daniela Staade unter ☎ 0 40 / 82 31 57

**Familiensprechstunde**  
FamZ Garstedt

Ein Anliegen oder eine Frage bedrückt Sie und Sie wissen alleine nicht mehr so richtig weiter?  
Sie suchen jemanden, dem Sie sich anvertrauen können?

☞ Wir laden Sie herzlich ein, sich einmal bei einer Tasse Kaffee oder einem Getränk auszuruhen.

☞ Wir haben Zeit für Sie und hören Ihnen zu, vertraulich, kostenlos und auf Wunsch anonym.

☞ Wir informieren Sie gerne über verschiedene Hilfsangebote von Fachleuten.

Mit dem Fidibus auf dem Willy Brandt Spielplatz



Aber, wem wäre damit geholfen? Und, worauf kommt es im Grunde beim „Gut-Beraten-Sein“ an?

Bestimmt haben wir alle schon die Erfahrung gemacht, dass andere bei Problemen sofort eine Lösung oder einen Rat-„Schlag“ anzubieten hatten, diese einem selber jedoch nicht weiterhelfen konnten. Im

Gegenteil, der Druck und die innere Einsamkeit wurden dadurch noch größer.

Ihr ist es wichtig, dem hilfeaufsuchenden Menschen ein möglichst sicherer und neutraler Spiegel zu sein. Sie möchte „Hilfe zur Selbsthilfe“ anbieten, in dem sie andere unterstützen kann, für sich selbst herauszufinden, was für sie hilfreich sein kann.

Wer Hilfe sucht in einer Familiensprechstunde, gibt damit seine Verantwortung nicht ab.

Durch ihre eigenen pädagogischen Berufserfahrungen ist es ihr besonders wichtig, mit den Eltern aus der Flut der vielen pädagogischen Ratgeber und Angebote herauszufiltern, was für sie selber zu leisten ist. Damit kann sie helfen den einen eigenen Standpunkt zu finden und auch zu vertreten.



Treffpunkt zum Klönschnack im Moorbekpark

Die frühe Elternphase ist eine besonders sensible Phase, da der Grundstein für das gemeinsame Familienleben gelegt wird.

Daniela Staade: „Als Wegbegleiterin kann ich hilfreich über Schwellen hinweg helfen und ich freue mich auf diese herausfordernde Aufgabe!“



# Pflege­diakonie

Die Pflegediakonie ..... 96

# Die Pflegediakonie

## Gut beraten Pflegerberatung für pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen

Wenn Menschen pflegebedürftig werden, tauchen viele Fragen auf. Die beste Unterstützung ist dann eine einfühlsame und fundierte Beratung für Betroffene und Angehörige. Die Pflegediakonie hat dafür in Rellingen eine eigene Pflegerberatung eingerichtet, geleitet von Eleonore Wienke und Meike Neumann. Zudem besitzt jede Diakoniestation der Pflegediakonie Fachkräfte mit einer Zusatzausbildung in Pflegerberatung.

Jede Beratung ist individuell. Um auch die häuslichen Gegebenheiten mit einzubeziehen, finden die Gespräche in den meisten Fällen bei den Kunden zu Hause statt. Eleonore Wienke: „Wir haben im Moment einen Zuwachs an Fragen zu den gesetzlichen Änderungen in 2017:

Muss ich neue Anträge stellen? Kommt der MDK noch einmal vorbei?“.

In der Beratung spielen aber auch ganz praktische Dinge wie z. B. die Barrierefreiheit der Wohnung, der Einsatz von Hilfsmitteln oder das Erlernen von Bewegungsabläufen eine Rolle. Darüber hinaus gewinnt der sensible Bereich der Entlastung der Angehörigen immer stärker an Bedeutung. „Bei diesem Thema müssen wir sehr einfühlsam vorgehen“, sagt Eleonore Wienke. „Oft übersehen wir Menschen, dass unsere Kraft nicht unendlich ist und so kommt es oft dazu, dass Angehörige sich in der Pflege für den geliebten Menschen aufopfern.“

In solchen Situationen sucht das Pflegerberatungsteam behutsam nach Entlastungsmöglichkeiten. Davon gibt es viele, doch „in der Realität sind diese Veränderungsprozesse oft angstbesetzt und können nur in kleinen Schritten umge-



*Eleonore Wienke (links)  
berät individuell  
zu allen Pflegethemen*



**Pflegeberaterinnen Eleonore Wienke und Meike Neumann (v. l.)**

setzt werden“, erklärt Wienke. Die Wünsche und Möglichkeiten der Kunden stehen dabei absolut im Vordergrund.

## **Pflegeberatung steht jedem pflegebedürftigen Menschen zu**

Bei einer vorhandenen Pflegestufe (ab 2017: Pflegegrad) werden die Kosten der Beratung von der Pflegeversicherung übernommen. Doch auch wenn es noch keine Pflegestufe gibt: „Abgewiesen wird bei uns niemand“, hält Eleonore Wienke fest.

Katrin Zehl, stellvertretende Geschäftsführerin der Pflegediakonie, pflichtet ihr bei: „Das Thema Pflege ist so komplex, dass ein Laie kaum eine Chance auf optimale Unterstützung hat.“ Ihr zufolge ist es sinnvoll, die Beratung zu einem sehr frühen Zeitpunkt in Anspruch zu nehmen. Denn präventives Handeln beugt Überlastungssituationen vor. Häusliche Pflege kann dann sehr gut gelingen, wenn alle Entlastungsmöglichkeiten genutzt werden, wenn die Pflegeabläufe in der eigenen Häuslichkeit optimiert und vereinfacht werden. Wenn Unterstützung angenommen und nach Hilfe gefragt wird.



### **Pflegediakonie Hamburg-West/Südholstein gemeinnützige GmbH**

Klopstockplatz 4 • 22765 Hamburg  
Tel. 0 40 / 39 82 51 00 • Fax 0 40 / 39 82 51 99

info@pflagediakonie.de  
www.pflagediakonie.de

#### **Geschäftsführung** Marten Gereke

**Zielgruppe**  
Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen,  
insbesondere auch Menschen mit Demenz;  
Familien und Alleinerziehende in Notsituationen

**Angebot**  
Beratung, ambulante Pflege, Wohnen mit Service,  
stationäre Pflege, Tagespflege,  
Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz,  
Familienbegleitung

**Wofür stehen wir**  
Die Mitarbeitenden der Pflegediakonie lassen sich vom christlichen Menschenbild leiten:  
Jeder Mensch ist gottgewollt, gleichwertig und einmalig.  
Den ihnen anvertrauten Menschen begegnen die Mitarbeitenden mit Wertschätzung und Respekt.  
Die persönlichen Lebenswege und die Lebensvorstellungen der hilfsbedürftigen Mitmenschen werden umfassend in die Pflege einbezogen.

Auch pflegebedürftige Menschen wünschen sich Eigenständigkeit und Selbstbestimmtheit.  
Die Pflegediakonie unterstützt das.  
Darum orientieren sich Hilfe und Förderung an den vorhandenen Möglichkeiten und Fähigkeiten.

## Aufgefangen Psychosoziale Beratung für Mitarbeitende der Pflegediakonie

Pflegekräfte sind täglich für andere Menschen im Einsatz. Sie kümmern sich, unterstützen, trösten, hören zu, packen an, beraten. Doch wie jeder andere Mensch auch können Pflegekräfte in schwierige Situationen gelangen und vor Problemen stehen, die sie allein nicht mehr lösen können. Ein Kooperationsvertrag mit dem Zentrum für Beratung, Seelsorge und Supervision des Diakonischen Werks Hamburg ermöglicht Mitarbeitenden der Pflegediakonie und ihren Familien jetzt kostenlose, externe Beratung durch Profis.

### Mitarbeiterfürsorge endet nicht nach Dienstschluss

„Unterstützung unserer Mitarbeiterinnen auch in privaten Notlagen gehörte schon immer zur gelebten Kultur unseres Unternehmens“, erklärt Katrin Zehl. Die Kooperation mit der Beratungsstelle hebt diese Mitarbeiterfürsorge auf professionelle Füße. „Wir haben unseren MitarbeiterInnen gegenüber eine Verantwortung, und die endet auch nach Dienstschluss nicht gänzlich“, fügt Geschäftsführer Marten Gereke hinzu. „Dieses Projekt ist ideal, da wir Beratungsmöglichkeiten außerhalb unseres Unternehmens anbieten. So können sich MitarbeiterInnen sicher sein, dass nichts Persönliches ins Unternehmen vordringt.“

### Beratung in allen Lebensbereichen

Der Kooperationsvertrag ermöglicht allen MitarbeiterInnen aus Hamburger und angrenzenden Einrichtungen kostenlos fünf Beratungstermine. So unberechenbar das Leben ist, so vielseitig sind auch die Beratungsmöglichkeiten - thematisiert werden können alle Lebensbereiche wie z. B. Familie, Beruf, Schicksalsschläge, psychische und körperliche Erkrankungen, emotionale Belas-

tungen, Stress und vieles mehr. „Niemand sollte zögern, sich hierbei frühzeitig Hilfe zu suchen“, erklärt der Leiter des Beratungszentrums Henning Röper.

Der erste Schritt für diese Hilfe ist ein Anruf. Kurz und knapp schildert die Person ihr Anliegen. Ab diesem Zeitpunkt gilt die Zusage, dass sich das Zentrum für Beratung, Seelsorge und Supervision innerhalb von 24 Stunden zurückmeldet - eine Besonderheit des Kooperationsvertrages, denn in der Regel hat das Beratungszentrum längere Wartezeiten. Nun wird entweder eine telefonische Erstberatung oder ein vor-Ort-Termin durchgeführt. Dabei wird auch berücksichtigt, welche/r Berater/in sich für das individuelle Anliegen am besten eignet.

### Neue Ressourcen entdecken

„In fünf Beratungsterminen kann schon eine Menge besprochen werden“, sagt Henning Röper. „Wir fokussieren uns darauf, das Problem in seiner Gesamtheit zu verstehen und vor allem anzuerkennen - das ist ein wichtiger Bestandteil in jedem Beratungsprozess.“ Danach wird sehr behutsam aber gezielt die Zukunftsperspektive in Betracht genommen: Was kann sich der Klient vorstellen, an dem Problem zu verändern? Welche Ressourcen und Unterstützernetzwerke können aktiviert werden? Wie wäre das überhaupt, wenn das Problem nicht mehr vorhanden wäre? Welche neuen Energien würden freigesetzt werden und wofür könnten sie eingesetzt werden? Röper: „Die Wünsche der/des Klientin/en stehen dabei uneingeschränkt im Vordergrund.“

In vielen Fällen sind die fünf kostenfreien Beratungstermine ausreichend. Aber auch, wenn danach weitere Unterstützung notwendig ist, wird niemand allein gelassen. „Dann schauen wir, was die nächsten Schritte sein könnten“, erklärt der Leiter des Beratungszentrums. Dies könne zum Beispiel eine anschließende Therapie, Lebensberatung oder Erziehungsberatung sein.

### Kontaktdaten der Pflegeberatung:

Pflegeberatung der Pflegediakonie - Eleonore Wienke & Meike Neumann

Hauptstraße 40 • 25462 Rellingen

Telefon: 0 41 01 / 5 17 90 80 40 • Fax: 0 41 01 / 5 17 90 80 50

E-Mail: [pflegeberatung@pflegediakonie.de](mailto:pflegeberatung@pflegediakonie.de)



**Diakonie**



Diakonisches Werk  
Hamburg-West/Südholstein

**Geschäftsstelle**

Kieler Str. 103 • 22769 Hamburg

T 0 40 / 58 95 01 00 • Fax 0 40 / 58 95 01 99

info@diakonie-hhsh.de • www.diakonie-hhsh.de