



# «WIR LEBEN MIT DEN FAMILIEN...»

Erfahrungen von  
Integrationslots\_innen in Berlin

# INHALT

---

Vorwort	5
Einleitung	10
<b>Ivie</b>	<b>14</b>
Westberlin	
<b>Dilara</b>	<b>24</b>
Westberlin	
<b>Zeynep</b>	<b>35</b>
Ostberlin	
<b>Rafail und Said</b>	<b>52</b>
Ostberlin	
<b>Mira und Valeska</b>	<b>69</b>
Ostberlin	
Impressum	

## VORWORT

Als ich 2017 mit diesem Projekt bei ReachOut / Ariba e.V. anfang, dachte ich: «Hier kann ich meine eigenen Erfahrungen in der Begleitungsarbeit reflektieren.» Ich kam 2012 in der selbstorganisierten Bewegung der Geflüchteten mit dieser Arbeit in Kontakt. Mit Akzent und gebrochenem Deutsch begann ich damals, ehrenamtlich zu Behörden, Ärzt\_innen und Anwält\_innen zu begleiten.

**Meine Motivation war dieselbe Motivation, die ich heute bei den Integrationslots\_innen entdecke: Migrant\_innen, die wie WIR sind, das Ankommen und die Wege in der deutschen Bürokratie zu erleichtern.**

Ich hatte seinerzeit die bürokratischen Hürden noch nicht einmal selbst richtig kennengelernt, da bemerkte ich schon, dass es sich komisch anfühlt, als Ausländerin of Color mit Beamt\_innen Dinge zu erledigen, Anliegen klarzustellen oder mit Ärzt\_innen zu kommunizieren.

Irgendwann bemerkte der Senat, dass es wichtig wäre, Stellen für eine systematische Unterstützung und Begleitung einzurichten: Ehrenamtliche konnten nicht dauerhaft die Lücken staatlicher Verantwortung füllen, dazu hatten sie weder die Kapazitäten noch die Nerven.

Es wurden einige Stellen geschaffen, repräsentative und symbolische Fortschritte, durch die neu ankommende Geflüchtete und Migrant\_innen in Berlin in ihrer «Integration» unterstützt werden sollten. Diese Stellen sind für die Anzahl der ankommenden Personen nicht ausreichend. Für das Dolmetschen von Hauptsprachen wie Arabisch, Farsi, Urdu, Kurdisch, Swahili und Pashto wurden viel zu wenige Leute eingestellt.

Als ich 2017 begann, war ich neugierig, was sich in den vergangenen fünf Jahren verbessert hat. Ich hatte große Erwartungen. Ich wollte tatsächlich glauben, dass sich Berlin für Integration einsetzt und der Senat UNS nicht weiter im Stich lässt. Tatsächlich wurden Arbeitsplätze geschaffen. Sie sind jedoch schlecht bezahlt, Überstunden werden nicht vergütet und es gibt zahlreiche weitere Komplikationen. Jedoch soll man sich nicht immer beschweren und auch das Gute ins rechte Licht rücken.

**Unser Hauptziel als ReachOut bestand darin, den Integrationslots\_innen eine Unterstützung anzubieten. Wir hatten von zahlreichen rassistischen Erfahrungen in ihrer Arbeit gehört, sowohl bei ihnen selbst als auch bei Klient\_innen.**

**Wir wollten ein Angebot schaffen, dass die Integrationslots\_innen stärkt und als Team widerstandsfähiger macht.**

Es gab ein Macht- und Gehaltsungleichheitsverhältnis zwischen Projektleitungen und denjenigen, die «an der Front» waren, wie die Lots\_innen ihre Arbeit selbst beschrieben. Es wurde deutlich, dass die institutionellen und strukturellen Rahmenbedingungen in der Arbeit der Lots\_innen ebenfalls in den Blick genommen werden mussten, um wirksame Interventionen gegen Rassismus-Erfahrungen auf individueller Ebene entwickeln zu können. Wir haben in der Folge Weiterbildungs- und Gesprächsmodule für Lots\_innen konzipiert, in denen es

Mit großer Motivation begann ich, die verschiedenen Lots\_innen-Projekte und ihre Teams in Berlin zu treffen und Gespräche mit den Koordinator\_innen der Projektträger zu führen.

In den vielen Konsultationen zeigten sich einige Dinge deutlich: Die Lots\_innen hatten einen großen Gesprächsbedarf, viele von ihnen berichteten von Überforderung und Überlastung.

Raum für den Erfahrungsaustausch und die Fallanalyse gab, ebenso wie für die dahinterliegende Systematik. In der Folge entwickelten wir Handlungsmöglichkeiten für die jeweiligen Situationen rassistischer Diskriminierung und Abwertung im Rahmen der Arbeit.

**Vielen Lots\_innen war es wichtig, dass ihr Widerstand gegen Rassismus und ihr Einsatz für Geflüchtete und andere Migrant\_innen in der Stadt wahrgenommen werden.**

Sie wollten öffentlich darüber sprechen, wodurch ihr Arbeitsalltag geprägt ist, welche Motivation hinter ihrem Tun steht und welchen Belastungen sie sich ausgesetzt fühlen.

So ist die Idee für diese Broschüre entstanden. Ihre Grundlage bilden fünf Interviews mit sieben Integrationslots\_innen aus verschiedenen Berliner Bezirken, die ihre Zufriedenheit, ihren Frust und ihre Courage zum Ausdruck bringen. Dafür bin ich unendlich dankbar. Nicht nur für das Vertrauen, die Ehrlichkeit und die Bereitschaft, die mir entgegen gebracht wurden, sondern auch für die hochpolitischen Aussagen, ihren Beitrag für die Gesellschaft und für den Kampf um Gleichbehandlung aller Menschen, die hier leben.

**Ich bewundere, wie sich die Lots\_innen die vielen Kenntnisse über bürokratische Prozesse in Deutschland und Berlin angeeignet haben. Es berührt mich, warum sie Überstunden machen, ohne dabei an die Bezahlung zu denken, und dass sie mit der Idee «professioneller Distanz» zu Klient\_innen zu kämpfen haben.**

Wie kann man diese Arbeit auch nicht mit nach Hause nehmen, wenn man von dem vielen Elend, der Verzweiflung und dem Frust

der Mitmenschen hört? Wie kann man sachlich bleiben, wenn es um Tod, Vertreibungen und Menschenrechtsverletzungen geht? Wie kann man still sein, wenn Klient\_innen in der Aufnahmegesellschaft weiter mit Diskriminierung, Rassismus und Ungleichbehandlung konfrontiert sind? Wie kann man bei dem tiefen Vertrauen, das Klient\_innen gegenüber Lots\_innen entwickeln, keine Nähe eingehen? Wie kann man sich nicht wiederfinden in den Geschichten über Flucht und Migration, die man selbst so gut kennt?

**Aus eigener Erfahrung weiß ich, dass alles nicht so einfach geht und es schwer ist, sich die Sachlichkeit des Nordens anzueignen. WIR definieren uns durch Empathie und stehen damit in Abgrenzung zur Funktionsweise der Mehrheitsgesellschaft. Es wird durch diese Arbeit deutlich, dass UNSERE Realitäten uns anders gemacht haben.**

Heute gibt es in Berlin verschiedene soziale Träger, die Integrationslots\_innen-Projekte entwickelt haben. Nichtsdestotrotz gibt es weiterhin weniger Lots\_innen, als Begleitungsbedarf. So kann es nicht überraschen, dass diejenigen, die in diesem Feld arbeiten, erkranken und frustriert sind. Was ist vor diesem Hintergrund der Motor, diese Arbeit weiter zu machen?

Es ist die Dankbarkeit der Klient\_innen, die Wertschätzung der Arbeit, die Anerkennung, dass die Lots\_innen «an der Front» bleiben, dass es zwar eine erschöpfende Aufgabe ist, jedoch wertvoll für die Aufnahmegesellschaft?

**Diese Broschüre möchte genau das sein: ein Zeichen der Dankbarkeit, der Bewunderung und der Wertschätzung.**

Nach den Gesprächen mit den Lots\_innen wurde mir einmal mehr klar, warum diese Arbeit oft von Menschen mit Migrations- und Fluchtgeschichte gemacht wird.

WIR haben die Erfahrungen der Klient\_innen zum Teil selbst gemacht, WIR erachten diese Arbeit als wichtig und WIR hätten uns selbst gewünscht, damals nicht «ins kalte Wasser» geworfen zu werden.

Institutioneller, struktureller und Alltagsrassismus ist immer noch präsent, tagtäglich. Er kann aber bekämpft werden, indem WIR Migration weiter normalisieren, indem WIR weiter und vermehrt über Flucht- und Migrationsursachen sprechen, sie erklären und den Norden in seine Verantwortung nehmen.

Berlin, Mai 2018

Carolina T. Rojas

## EINLEITUNG

### «Es war eine sehr unangenehme Situation für mich.»

Erzählungen aus dem  
Arbeitsalltag der Berliner  
Integrationslots\_innen und  
Kiez-/Stadtteilmütter

Folgende Episode berichtete uns eine Integrationslotsin. Sie konnte noch Monate nach dem Vorfall nicht die Arroganz und Dreistigkeit, die ihr damals begegnet war, begreifen.

«Ich habe eine Frau aus Afghanistan zu einem Psychiater begleitet. Der Arzt war von Anfang an unfreundlich und herabwürdigend, außerdem sprach er sehr laut mit ihr. Sie hatte kaum begonnen zu erzählen, da fing der Arzt an, selbst zu reden. Er sagte ihr, dass sie keine Probleme habe. Sie hatte aber die ganze Zeit Kopfschmerzen und bat den Arzt, etwas leiser zu reden. Dann fiel sie in Ohnmacht. Ich war ziemlich sprachlos und habe einen Krankenwagen gerufen. Der Arzt hat sich bei meinem Projekt-Träger schriftlich über mich beschwert. Er behauptete, dass ich während der Begleitung nicht richtig übersetzt hätte. Ich fragte mich, wie er das beurteilen konnte. Er sprach doch gar kein Farsi.»

Integrationslots\_innen sind durch Erlebnisse wie diese noch lange verunsichert. Auch nachfolgende Situation lag schon einige Zeit zurück, als die Lotsin uns von ihr erzählte: «Sie haben ihr Zuhause verloren, ich versuche, dass sie sich in der Fremde ein bisschen wohler fühlen. Ich bin auch als Kind mit meinen Eltern geflohen und nach Deutschland gekommen. Beim Jobcenter habe ich manchmal das Gefühl, da arbeiten nicht Menschen, sondern Maschinen. Einmal habe ich einen Vater dorthin begleitet. Der Sachbearbeiter sagte ihm, er solle seinem

Kind klarmachen, dass das Jobcenter kein Spielplatz sei. Er schaute uns sehr böse an. Ich sagte ihm, dass ich Sprachmittlerin bin und die Familie nur begleite. Das hat er gar nicht verstanden und immer weiter mit dem Mann gesprochen, obwohl der ihn gar nicht verstehen konnte. Es war eine sehr unangenehme Situation für mich.»

Während der vielen Workshops, die wir mit Berliner Integrationslots\_innen und Kiez-/Stadtteilmüttern durchführten, haben wir solche und ähnliche Schilderungen immer wieder gehört. Wir haben mit unserem Fortbildungsangebot einen Raum geschaffen, ihre zum Teil rassistischen Erlebnisse im Rahmen der Arbeit thematisieren zu können.

Die Workshops gestalteten wir sehr offen. Wir gaben den Teilnehmer\_innen viel Raum zum Erzählen. Das erwies sich als sehr wichtig, da die Lots\_innen und Kiez-/Stadtteilmütter während ihrer Einsätze häufig das Gefühl haben, nicht respektiert zu werden.

Als dringlichste Aufgabe kristallisierte sich heraus, ihre Handlungskompetenzen bei der Begleitung ihrer Klient\_innen zu stärken. Es war notwendig, ihre persönlichen Ressourcen zu ermitteln, um sie besser nutzen und mobilisieren und sich untereinander und mit anderen besser vernetzen zu können.

Die Integrationslots\_innen mussten sich mehr und mehr mit Themen auseinandersetzen, die sie in ihrem Arbeitsalltag wegen der zahlreichen Begleitungen beschäftigten. Unsere Workshops boten hierfür einen Raum, in dem sie sowohl über irritierende Erfahrungen berichten als auch hinsichtlich möglicher Bewältigungsstrategien kollegial voneinander lernen konnten.

Durch den Austausch wurde für die Lots\_innen und Kiez-/Stadtteilmütter die strukturelle und institutionelle rassistische Diskriminierung greifbar, mit der sie in ihrer Arbeit immer wieder konfrontiert sind. So konnten auch Selbstzweifel bei einigen Teilnehmer\_innen thematisiert und bearbeitet werden.

Die Integrationslots\_innen und Kiez-/Stadtteilmütter sprechen oft die gleiche Sprache wie diejenigen, die sie beraten und begleiten. Sie haben meist selbst eine Migrationsgeschichte und ähneln im Äußeren oft den Menschen, die sie unterstützen.

Ihre professionelle Rolle ist auf den ersten Blick nicht sichtbar. Obwohl sie ähnliche Herabwürdigungen und Bedrohungen erleben, möchten sie eine Stütze für diejenigen bleiben, für die sie arbeiten. Diese widersprüchliche Rolle benötigt Empowerment, auf das wir in unseren Workshops den besonderen Fokus richteten.

**Das Bild, das die Lots\_innen von ihrer Arbeit zeichneten, zeigte einerseits ihre hohe Verantwortungsbereitschaft, offenbarte aber andererseits gleichzeitig fehlende Anerkennung.**

Wir wissen, wie heikel das Thema Rassismus in Deutschland immer noch ist. Über Rassismus sollte am besten nicht gesprochen werden, schon gar nicht über Rassismus in Behörden.

So konnten wir uns vorstellen, wie schwierig und verzweifelnd es für die Lots\_innen und Kiez-/Stadtteilmütter in einigen Situationen in Behörden gewesen sein musste.

Die Existenz von Rassismus wird von der Bundesregierung verneint. 2015 antwortet sie auf eine parlamentarische Anfrage, dass es keinen Rassismus in Behörden und staatlichen Institutionen gebe. Es gebe deshalb auch keinen Grund, gegen Rassismus in Ämtern und

Behörden vorzugehen. «Es gibt ihn nämlich nicht (...) – es scheine den Betroffenen nur so.»<sup>1</sup>

Wie Menschen, die nicht als «Deutsche» wahrgenommen werden, die unterschiedlichen Formen von Rassismus erleben, was häufig als «Betroffenenhysterie» abgetan wird, möchten wir dokumentieren.

**Wir möchten Rassismus mit ihren Worten sichtbar und lesbar machen.**

Die Integrationslots\_innen und Kiez-/Stadtteilmütter erleben manchmal offene und gewalttätige Diskriminierung, manchmal subtile und verletzende Herabwürdigung.

Alltagsrassismus hat etwas Heimtückisches an sich, da er oft nur für die Betroffenen selbst wahrnehmbar ist.

Wir fragten uns, ob die Erfahrungen der Integrationslots\_innen und Kiez-/Stadtteilmütter in ihrem Arbeitsalltag nicht der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden sollten. Auch ihr Wunsch war es, der Berliner Öffentlichkeit und Politik von den Herausforderungen und der besonderen Verantwortung ihrer Arbeit zu erzählen. Wir unterstützen dieses Anliegen von Beginn an. So entstand die Idee zu dieser Broschüre. Sie ist der Versuch, einen kleinen, aber bedeutenden Teil ihres Arbeitsalltags zu dokumentieren.

Sanchita Basu  
(Geschäftsführerin)

<sup>1</sup> Dernbach, Andrea 07.07.2017: Regierung sieht kein Problem mit Rassismus in Behörden. In: Tagesspiegel. Online abrufbar unter: <https://www.tagesspiegel.de/politik/diskriminierung-regierung-sieht-kein-problem-mit-rassismus-in-behoerden/12018782.html>. Zugriff 18.04.2018

## IVIE

Wenn du als Schwarzer Mensch im Öffentlichen Raum bist oder in einer Behörde, bekommst du oft so einen komischen Blick. Du wirst nicht angesprochen, aber du bekommst das Gefühl: Ich gehöre hier nicht her. Oder du kommst in ein Amt ganz nett und sagst: «Hallo» – und keine\_r sagt etwas.

Das ist ein Zeichen, dass so wie du bist, du nicht hierhergehörst, du nicht Teil von UNS bist. Das finde ich sehr rassistisch. Natürlich muss man nicht befreundet sein, aber ich habe doch etwas zu sagen. Diese Kleinigkeiten stören das Leben. Sie stören den Tag, an dem man so fröhlich aufgestanden ist. Obwohl du den Anspruch und das Recht hast, in ein Amt zu gehen und zu sagen, was du auf dem Herzen hast, wird es einfach nicht angenommen.

### Würden Sie uns erzählen, wann Sie mit der I-lotsen Arbeit angefangen haben?

Ich bin seit 2013 dabei. Anfangs hatte ich 20 Prozent gute und 80 Prozent schlechte Erfahrungen, das war richtig hart. Mit der Zeit hat sich das ein bisschen geändert, weil man lernt, sich selbst zu stärken.

Man weiß jetzt, wie Behörden sind und wie die Menschen dort arbeiten. Man sucht andere Instrumente, mit denen man sich gut schützen kann, und wird auch ein bisschen arroganter.

Man reagiert auf dieselbe Weise, wie sie mit einem umgehen. Jetzt habe ich zu 80 Prozent ein gutes Gefühl.

### Waren Sie immer im gleichen Bezirk tätig oder sind Sie überall in Berlin unterwegs?

Anfangs waren wir richtig im Bezirk gebunden. Begleiten tue ich in der ganzen Stadt und überall hin, weil es ohne Begleitung gar nicht geht. Ich begleite zu Konferenzen in der Schule, in den Kindergarten, bei Eltern-Gesprächen und bei der Eingewöhnung. Ich war auch schon beim Gericht, beim Notar und natürlich in der Ausländerbehörde.

### Sie sind wirklich überall unterwegs.

Unsere Arbeit ist keine einfache Arbeit. Sie ist komplex, nicht A-B-C und du bist fertig. Die Menschen kommen mit großen Problemen, Sachproblemen. Sie müssen erst einmal mit dem Aufenthalt kämpfen, dann kommt das Jobcenter, dann kommt die Sprache und dann kommt die Abschiebung.

Es kommt immer etwas Neues: Ich glaube mittlerweile gibt es keine verständlichen Gesetze mehr für diese Menschen. Du kannst heute schon mit fünf Jahren Aufenthalt hier leben. Dann kommt ein kleiner Mist, dann bist du deinen Aufenthalt wieder los, musst wieder zum Sozialamt, dann geht alles von vorn los. Das ist die Arbeit, die ich mache.

### Welche Sprachen sprechen Sie?

Englisch, Französisch und Alltags-Deutsch.

### Gibt es außerhalb der Begleitung andere Arbeitsfelder?

Ich habe eine zweijährige Schulung hier gemacht. Dadurch bin ich viel in der Kita und im Familienzentrum unterwegs und gebe mein Wissen weiter. Im Familienzentrum mache ich Frauen-Treffen und schaue, was die Mütter, die dorthin kommen, brauchen: Ich gebe



ihnen Tipps, wie sie mit Übergewicht bei ihren Kindern umgehen können, welche Ernährung gut ist; oder was sie erwartet, wenn sie zu einem Elternabend gehen; oder wie sie mit ihren Kindern zu Hause kleine Spiele machen können oder einen Erziehungsplan.

**Die Mütter sollen nicht mehr nur verwenden, was wir in unserer Heimat gelernt haben, sondern die Erziehung in Deutschland beachten, sodass sie nicht so schnell in Konflikte kommen.**

Zum Beispiel erkläre ich Familien mit großen Kindern, was Pubertät ist und welches Risiko es gibt, wenn man herumschreit. Wir kennen das nicht aus unseren Ländern.

Ich habe keine Pubertät erlebt, ich bin einfach so aufgewachsen und durfte nicht raus. Auch mit 20 Jahren musste ich immer nach Erlaubnis fragen. Aber hier kenne ich meine Rechte. Mit 18 Jahren bin ich erwachsen. Ich versuche, diese Konflikte in den Familien zu vermeiden.

### **Ok, also «interkulturelle Erziehung»?**

Mit Mädchen gehen wir Fußballspielen. An zwei Tagen in der Woche bin ich im Familienzentrum. Ich biete Frauen mit kleinen Kindern Kurse an und erfahre, welche Anliegen sie haben: Ich bin da, um mit ihnen Elterngeld und all die anderen Leistungen zu beantragen. Ich arbeite auch mit Frauen, die in Zufluchtswohnungen leben und in der Trennungsphase sind. Ihre Kinder sind sehr belastet und sie wissen nicht, was sie tun sollen. Es ist immer Arbeit nach Bedarf.

### **Sie sind eigentlich in allen Bereichen der Sozialen Arbeit unterwegs.**

Ja, aber unsere Aufgabe ist nicht, diese Probleme zu lösen, sondern an die richtige Stelle zu vermitteln, dorthin zu begleiten und deutlich zu erklären, was die Probleme sind.

### **Wie denken Sie, wird Ihre Arbeit bei Behörden und in der Gesellschaft allgemein angenommen? Wird sie Ihrer Meinung nach wertgeschätzt?**

Wie gesagt, anfangs haben sie uns nicht akzeptiert.

### **Können Sie uns von einer Erfahrung erzählen, die Ihnen im Herzen geblieben ist?**

Ich habe mir gewünscht, das einmal öffentlich zu sagen: Einmal war eine Frau aus Nigeria hier. Sie war nach der Dublin-Regelung nach Deutschland gekommen. Sie hatte das Recht, hier zu bleiben, durfte aber nicht arbeiten. Dann war sie schwanger von einem Deutschen. Sie hat das Baby bekommen und im Krankenhaus hat man nur Deutsch mit ihr gesprochen und sie hat gar nichts verstanden. Eine Frau, die neben ihr im Krankbett lag, hat uns angerufen. Sie sagte, wir sollen sofort kommen, sie hätte gehört, wie Krankenschwestern das Jugendamt und die Polizei angerufen hatten, und sogar Pflegeeltern. Sie behaupteten, dass die Frau illegal in Deutschland sei und sie ins Abschiebegefängnis nach Köpenick müsse und sie das Kind nicht behalten könne.

### **Wollten sie Ihr das Baby wegnehmen?**

Ja, das haben sie auch gemacht! Es ist eine schreckliche Geschichte! Als sie uns angerufen hatte, gingen wir zu zweit zu der Mutter.

**Sie hat nur geweint, ihr Baby festgehalten und gesagt: «Ich verstehe nichts. Sie sprach Englisch. Ich verstehe nichts, warum werden sie mein Baby wegnehmen?»**

Als wir kamen, war eine Polizistin da und wir haben unsere Karte gezeigt. Wir haben gefragt, was los ist. Da wollten sie uns rausschicken, zusammen mit der Leiterin der Kinderabteilung des Krankenhauses und einem Mitarbeiter des Jugendamts.

Die Pflegemutter wartete bereits.

Als die Mutter mich sah – ich bin auch Schwarz – hat sie mir das Baby gegeben und gesagt: «Schütze mein Baby für mich, ich verstehe nichts, ich verstehe nicht, warum diese Menschen mein Baby nehmen möchten, ich weiß es nicht, ich verstehe es nicht. Dieses Kleine hat eine Vaterschafts-Anerkennung von einem Deutschen!» Ich habe der Polizistin gesagt, dass sie das Kind nicht wegnehmen kann und dass ich nicht gehen werde. Dann hat meine Kollegin, die auch dunkel ist, in Deutschland geboren wurde und sehr gut und sehr laut Deutsch sprechen kann, geschrien: «Habt ihr Kinder? Wie könnt ihr so etwas machen, ein Baby, das noch nuckelt, wie könnt ihr das machen?» Ich bin zu der Mutter gegangen, habe sie berührt und gefragt, was passiert ist. Sie konnte nicht antworten, sie war fix und fertig. Sie hatte nichts verstanden, niemand hat nach einer Vaterschafts- Anerkennung geschaut oder den Vater angerufen. Dann fragte eine Sozialarbeiterin: «Warum seid ihr hier? Es ist schon abgeschlossen.» Wir haben uns eine Erklärung geben lassen, alle Namen und Telefonnummern notiert und der Mutter gesagt, dass sie das Baby vorerst gehen lassen muss.

**Wir haben ihr versprochen, dass sie ihr Baby nicht verlieren wird, dass wir kämpfen werden und dass sie ihr Baby, egal wie, zurückbekommen wird. Sie hat so geweint, dass sie ihr Beruhigungsmedikamente gegeben haben.**

Sie haben das Baby genommen. Am nächsten Morgen haben wir beim Jugendamt angerufen und die haben gefragt: «Was ist das, warum macht ihr das?» Dann sagte das Jugendamt, die Mutter sei illegal in Deutschland. Ich fragte, ob sie den Aufenthalt der Mutter kennen und den Paragraphen ihres Bleiberechts.

Ich habe gesagt, dass wir eine Kopie der Vaterschafts- Anerkennung haben. Dann haben wir den Vater angerufen und der hat nur geweint:

«Warum ruft mich keiner? Warum wurde ich nicht gefragt? Gab es ein Problem mit der Versicherung? Kann man das nicht klären?» Wir haben gekämpft. Sie hatte einen Aufenthalt und so sind wir mit ihrem Pass zur Ausländerbehörde gegangen. Sie haben uns zum LAGeSo geschickt und im LAGeSo schickte man uns weiter ins BAMF, wo sie uns eine Fiktionsbescheinigung gaben. Im Jugendamt bekam ich keinen Termin und die Mutter durfte ihr Baby nicht sehen. Dann haben wir mit unserer Koordinatorin gesprochen, die eine starke Frau ist. Gott wird sie ihr ganzes Leben lang sehr lieben! Wir haben ihr alles erzählt und sie konnte es nicht glauben, es hörte sich an wie ein schlechter Film. Sie telefonierte mit dem Jugendamt, um sich unseren Bericht bestätigen zu lassen. Man erzählte ihr, die Mutter wohne in einer Wohnung, wo der Prostitution nachgegangen werde. Ich sagte unserer Koordinatorin, dass ich das nicht glaube und nicht denke, dass die Mutter mich angelogen hatte. Die Frau pendelte zwischen Spanien und Deutschland, und als sie schwanger war, sagte ihr Freund, es sei besser, das Baby in Deutschland zu bekommen. So meldete sie sich bei einer Freundin in Berlin an, die verheiratet war und Kinder hatte. Wir selbst prüften dann ihre Adresse und sahen, dass es sich um ein Mehrfamilienhaus handelte. Wir haben immer weiter gekämpft, auch mit Hilfe unserer Koordinatorin. Die Mutter konnte nicht aufhören zu weinen, sie verstand nichts. Sie hatte Blutungen und sehr geschwollene Brüste, sie aß nichts und sie trank nichts. Schließlich bekam sie ein Besuchsrecht für ihr Kind. Doch wir haben weitergemacht, viele Unterlagen gesammelt und waren dann gemeinsam mit ihr und dem Vater vor Gericht. Dort hat sie alles erzählt und nur geweint. Wir haben alle Nachweise gezeigt.

**Später hat die Mitarbeiterin vom Jugendamt zu ihr gesagt: «Ich habe sie verwechselt.»**

## Verwechselt? Gab es Konsequenzen für die Mitarbeiterin?

Nein. Deswegen spreche ich hier darüber. Ich wollte es laut sagen, dass man in Deutschland und Berlin weiß, dass es Menschen gibt, die so böse sind, dass sie nicht in einem solchen Amt arbeiten dürften. Sie machen die Würde der Menschen kaputt. Wie kann man so etwas tun? «Ja, die Schwarzen...» Wo leben wir? Es sind nicht mehr die 1960er oder 1970er Jahre. Wie kann man sagen, man hat die Mutter verwechselt? Wir haben alle einen anderen Namen.

Vor Gericht waren alle da, alle Lots\_innen und unsere Koordinatorin. Die Richterin hat die Mutter gefragt, warum sie da sei und sie antwortete, weil sie ihr Kind wiederhaben möchte. Dann fragte die Frau die Mitarbeiterin vom Jugendamt und sie sagte, dass sie das Krankenhaus angerufen hatte und dann hätte sie die Mutter verwechselt. Dann hat sie sich entschuldigt.

**An dem Tag haben wir uns nur gefreut, dass die Frau ihr Baby zurückbekommen hatte, aber der Schmerz, den sie erleben musste, kann nicht wiedergutmacht werden.**

Ohne uns wäre die Frau einfach abgeschoben worden, das Kind wäre hier geblieben und sie hätte nie beweisen können, dass sie in Deutschland ein Baby auf die Welt gebracht hat.

Ich habe die Frau später in ihrer Einrichtung besucht, das Kind wurde getauft und ihr Glaube gab ihr Stärke. In ihrer Gemeinde hat sie viel gebetet. Sie lebt jetzt in einer Wohnung. Wir haben viel getan, damit das Baby nach all der Zeit eine gute Bindung zu ihr bekommt.

Es ist ein Schrei-Kind, es hat viel Angst. Ihre Frauenärztin hat gemeinsam mit einem Familienzentrums viel geholfen, die Frau hat mit dem Kind viele Kurse besucht, damit sie enger miteinander werden. Das

Jobcenter fand das nicht gut, dort haben sie gesagt, die Frau muss zum Deutschkurs gehen, ihren Aufenthalt klären... Aber das ist eine andere Geschichte.

**Dieser Erfahrungsbericht zeigt uns welche Arbeit die Integrationslots\_innen machen. Diese Geschichte beweist die große Bedeutung Ihrer Arbeit. Ohne Sie und Ihre Koordinatorin hätte die Frau keine Chance gehabt. Sie sagten, heute ist es etwas besser im Umgang mit Behörden. Wie werden Sie denn dort wahrgenommen, erleben Sie auch selbst Rassismus?**

In einigen Behörden erlebte ich Rassismus, zum Beispiel im Geburtenregister Marzahn-Hellersdorf. Ich denke, man müsste mit den Behörden viele Schulungen machen. Ich weiß, es ist belastend, wenn plötzlich so viele Menschen mit anderer Hautfarbe oder Kopftuch kommen.

**Aber man muss die Behörden sensibilisieren, dort passiert so viel Rassismus. Sie sollen uns aussprechen lassen, nicht gleich 1000 Fragen stellen, wenn wir begleiten, und dann sagen, das alles geht nicht.**

Oder dass Frauen mit kleinen Kindern sofort aus den Büros geschickt werden. Warum können sie nicht geduldig sein? Ich dachte immer, Deutschland sei kinderfreundlich und die Menschen in den Behörden seien in Pädagogik geschult.

Sie sollten ein bisschen Verständnis für die Menschen aufbringen, sie sollten wissen, dass Amts-Deutsch sehr belastend sein kann, genauso wie die vielen Briefe vom Jobcenter oder ein kleines Kind. Ich weiß nicht, ob sie nur Schwarze Menschen mit kleinen Kindern, wenn sie schreien, herauschicken. Aber ich finde das in diesen Zeiten wirklich rassistisch. In Köpenick schicken sie dich raus wie kleine Kinder. Dort ist es am schlimmsten.

**In einigen Bezirken wie Mitte und Charlottenburg-Wilmersdorf sind sie menschlicher geworden, da habe ich Respekt. Auch in der Ausländerbehörde sind jetzt junge Leute, die versuchen zu helfen.**

Sie erklären, warum man z.B. an einem Tag keinen Aufenthalt bekommen kann, und empfehlen dir, was du tun solltest. In den Jahren, in denen ich jetzt unterwegs bin, hat sich einiges geändert.

### **Was machen Sie, wenn Sie sich beschweren möchten?**

Wir können uns nach einem Einsatz immer bei unserer Koordinatorin melden, wenn es rassistische Vorfälle gab. Wir geben ihr sofort einen Bericht. Dann beschwert sie sich bei der zuständigen Stelle.

### **Wie viele Stunden arbeiten Sie in der Woche? Machen Sie Überstunden?**

Ich arbeite 85 Prozent der Regelarbeitszeit und mache viele Überstunden. So oft musst du telefonieren und dann schaffst du nicht alles. Häufig musst du warten, wenn du jemanden wohinschickst, dann klappt es nicht, dann musst du alles den Mitarbeiter\_innen in der Stelle erklären...

**Wir arbeiten immer solange, bis eine Geschichte beendet ist, wir haben Verantwortung gegenüber den Menschen.**

Wir können nicht sagen, nach sechs Stunden ist Schluss, ich mache dieses und jenes morgen.

Denn morgen habe ich auch schon etwas geplant und so weiter. Auf Dauer ist es belastend, und ich wünschte mir vom Senat, dass er unsere Arbeit nicht einfach als schnell gemacht ansieht, sondern sie

gut bezahlt und langfristig ausgerichtet. Zwei Jahre für unsere Arbeit ist zu wenig. Wir sind alle geschult.

Die Integrationsarbeit ist nicht nur für Erwachsene, wir arbeiten mit Familien, dann kommen die Kinder in die Kita, dort gibt es die Eingewöhnung, alles muss übersetzt werden. Dann kommt die Schule, dort begleitest du Elterngespräche. Die Familien haben Vertrauen zu uns, wir haben unsere Kontakte. Unsere Arbeit sollte längerfristig sein und wertgeschätzt werden.

**Wir arbeiten nicht nur für unser Gehalt, wir arbeiten für Deutschland und Berlin, dafür, dass diese Stadt eine schöne Stadt für alle sein kann.**

Ich bin dankbar, dass der Senat die Idee für die Lots\_innen hatte. Als ich damals hierher kam, gab es keine Hilfe.

Du fühlst mit den Menschen mit, es wird dir von so vielen Problemen erzählt, du bist Psychologin und Familienhelferin, ein Mensch für vieles. Du musst den Menschen sehr viel beibringen, wie in Deutschland alles läuft, Bürokratie und der ganze Papierkram, das muss man alles erst einmal verstehen.

## DILARA

Meine Mädchen haben einmal eine Tanzgruppe für Flüchtlinge mitorganisiert, sie haben mitgeholfen und mitgetanzt. Das war in Köpenick. Als sie abends nach Hause gehen wollten, sind sie an einer Kneipe vorbeigekommen, in der gerade Fußball lief und eine Mannschaft hatte gerade verloren. Da wurden sie alle angegriffen; sogar meine Töchter wurden vom Krankenwagen abgeholt, weil sie so geschockt waren und zusammenbrachen.

Alle wurden angegriffen, 15 oder 16 Kinder, ältere erwachsene Männer und sogar die ehrenamtliche deutsche Frau, weil sie mit ihnen gelaufen war. Leute, die das vom Auto aus beobachtet hatten, sind ausgestiegen und haben mitgemacht, anstatt zu helfen. Ich habe meinen Kindern gesagt, dass es mir leidtut, sie aber nicht mehr nach Köpenick gehen können. Es ist einfach zu gefährlich. Sie hatten das sehr gern gemacht: für die anderen Kinder übersetzt, mitgeholfen und mitgetanzt. Das war ja auch gut, um soziales Engagement zu lernen. Aber ich kann das nicht mehr, ich würde nur zittern und Angst haben.

### Was ist Ihre Arbeit, wann haben Sie angefangen?

Ich bin seit 2015 I-Lotsin. Ich arbeite eigentlich nur in einem Bezirk, begleite aber in der ganzen Stadt. Ich muss überall hin, in alle Ämter. Bei uns im Bezirk bin ich hauptsächlich im Gesundheitsdienst, Zahnärztlichen Dienst, in Schulen, im Jobcenter und natürlich bei Ärzt\_innen und in Krankenhäusern.

### In welchen Sprachen arbeiten Sie?

Ich spreche Arabisch, hauptsächlich mit Syrier\_innen und Iraker\_innen. Manchmal kommen auch Menschen aus Somalia oder Eritrea, die können auch ein bisschen Arabisch. Ein wenig Englisch spreche ich auch.

### Sie machen viele verschiedene Sachen in Ihrer Arbeit

Ja. Wir machen sehr viel für Kinder, z.B. Fußball. Es gibt hier einen Verein, mit dem wir viele Veranstaltungen gemacht haben. Wir haben Fußballspiele und -camps mit Flüchtlingskindern organisiert und alle Kinder mitgenommen.

Das haben ich und meine Kolleg\_innen sogar am Wochenende gemacht. Eine hat die Kinder immer abgeholt und ich habe sie zu Fußballspielen und Turnieren begleitet.

### Gibt es eine Erfahrung, die Sie aus Ihrer Arbeit als I-Lotsin erzählen möchten, die Sie ungerecht oder unfair fanden?

Einmal war ich bei einer Familie, in der die Frau Krebs hatte und Chemotherapie bekam. Sie lebte im Heim. Es war wichtig, dass sie in einer sauberen Umgebung wohnte, weil die Infektionsgefahr während der Chemotherapie so groß ist. Niemand hat sich darum gekümmert. Sie ist allein zur Behandlung gegangen, allein zu Ärzt\_innen... Im Heim wussten sie davon, doch niemand kümmerte sich. Dann haben meine Koordinatorin und ich versucht, eine bessere Unterkunft für sie zu finden, mit eigener Küche und Toilette, wegen der Hygiene. Wir waren im LAGeSo und überall. Es war sehr schwer, aber wir schafften es. Ich habe die Familie die ganze Zeit begleitet. Dann wurde die Unterkunft nach zwei Monaten geschlossen und sie

musste wieder in ein normales Heim mit Gemeinschaftsräumen. Der Frau ging es richtig schlecht, sie musste ständig ins Krankenhaus, weil sie sich angesteckt und Fieber hatte. Wir haben so viel versucht. Wir haben eine Wohnung gefunden und die Familie konnte endlich aus dem Heim ausziehen. Der Mann hat sich so gut um die Frau und ihre drei Kinder gekümmert. Dann haben wir die Familie an die Integrationslots\_innen im neuen Bezirk vermittelt. Jetzt ist die Frau gestorben: Als sie nach Deutschland kam, war der Krebs noch nicht so schlimm, dann hat sie aber keiner behandelt. Im Krankenhaus wurden sie oft weggeschickt, weil es keine Dolmetscher\_innen gab, obwohl man eigentlich Dolmetscher\_innen bestellen kann. Es gibt Gemeindedolmetscher\_innen, die kommen ohne Probleme.

Wenn man sich kümmern würde, wenn man menschlich handeln würde... So aber wurde es schlimmer und schlimmer.

**Sie behandeln Deutsche nicht auf diese Weise, warum diese Frau? Sie hatte drei kleine Kinder...**

Oder im Jobcenter: Für das Jobcenter schreiben wir immer einen kleinen Zettel, wenn Menschen etwas abgeben oder ihren Berlin-Pass verlängern wollen, damit das bearbeitet wird. Aber nein, die Menschen werden immer wieder zu uns zurückgeschickt, es wird immer gesagt, sie bräuchten eine\_n Dolmetscher\_in, obwohl alle Papiere vollständig sind. Sie werden hin- und hergeschickt. Ich hatte eine Klientin, die zum Jobcenter kam und wegen ihrer Meldeadresse wieder weggeschickt wurde. Sie sollte zur Arbeitsagentur gehen. Dort schickte man sie zurück. Dann stellte man fest, dass das Jobcenter in einem anderen Bezirk zuständig ist. Die Frau ist seit einem Monat obdachlos, obwohl sie eine Europäerin aus Spanien ist und ihr Mann seit zwei Jahren in Deutschland arbeitet. Gestern haben wir uns beschwert. Die Leute werden so schikaniert. Wenn wir dabei

sind, fragen sie auch mal nach. Oft haben sie im Jobcenter selbst keine Ahnung, kennen ihre eigenen Gesetze nicht, weil auch für sie vieles neu ist. Sie sind noch nicht geschult.

**Ich finde es ungerecht und unfair, dass man seine Ansprüche einfach nicht bekommt, wenn man seine Rechte nicht kennt und sich auf Deutsch nicht so gut verständigen kann.**

Viele trauen sich auch nicht zu fragen. Viele haben keine Ahnung, z.B. von Schulgeld. Flüchtlinge kennen das Schulsystem nicht und wissen nicht, wie es funktioniert.

Die Kinder werden einfach irgendwo in Schulen gesetzt. Die Eltern müssen dann, wenn ein Kind krank ist, weite Strecken zur Schule fahren, oder die Kinder einer Familie sind über die ganze Stadt verteilt. Dann sollen die Eltern auch noch einen Deutschkurs machen. Wie sie das alles schaffen sollen, sagt man ihnen nicht. Und dann haben sie noch Termine beim Jobcenter, LAGeSo, der Wohnhilfe und was weiß ich, wo noch alles. Die Leute sind wirklich überfordert mit diesem ganzen Papierkram, ständig kriegen sie Briefe und müssen Unterlagen einreichen. Dabei können sie die Briefe gar nicht lesen. Wenn sie dann z.B. zum Jobcenter gehen und sagen, dass sie einen Brief bekommen haben, sagt man ihnen, sie müssten das und das tun, sonst würden sie kein Geld bekommen. Die Leute können aber nichts dafür.

**Sie sagten, dass man bei Ihrer Arbeit mit den Menschen mit lebt...**

Ja, man lebt mit den Menschen mit. Die Familie, in der die Frau Krebs hatte, da habe ich mit gelebt. Sie konnten mich immer erreichen, sie hatten meine Telefonnummer für Notfälle. Ich war fast jeden Tag mit ihnen unterwegs und war viel in ihrer Wohnung. Dann musste ich sie an meine Kolleg\_innen abgeben, weil mir das zu viel wurde. Ich hatte

eigene Erfahrungen mit Krebs, mein Vater hatte Krebs, und ich wollte nicht dabei sein, wenn sie stirbt.

**Ich habe sie sehr gemocht und sie hat stark gekämpft und ihr Mann hat wirklich alles so super gemacht. Er hat sich um die Kinder und um sie gekümmert, obwohl er dreimal umsteigen und eine Stunde fahren musste, bis die Kinder in der Kita waren. Danach hat er seine Frau im Krankenhaus besucht, dann hat er gekocht, die Kinder wieder abgeholt, Essen für die Frau ins Krankenhaus gebracht, also wirklich. Und sie haben keine Hilfe bekommen. Er musste auch zum Deutschkurs. Beide waren so tapfer.**

Bei der Familie mit der krebserkrankten Frau wusste ich, dass es irgendwann zu Ende geht, aber ich war einfach froh, als sie eine Wohnung bekommen hatten und die Kinder in die Kita kamen. Ich habe sie so abgesichert, dass die Frau glücklich war. Sie ist dann auch in ihrer Wohnung gestorben und nicht in einem Heim. Sie konnte auch mit der Sicherheit gehen, dass die Kinder gut versorgt sind.

Das war dann auch für mich abgeschlossen, da ich alles in meiner Macht Stehende getan hatte und auch etwas erreichen konnte.

### **Konnten Sie sich da abgrenzen, so etwas trifft einen ja auch.**

Am Anfang, als ich gearbeitet habe, konnte ich mich gar nicht abgrenzen. Da habe ich so viele Termine angenommen und immer gedacht: «Denen muss ich helfen und denen muss ich helfen. Bitte, ich muss dahin, ich muss dorthin.» Ich arbeitete auch mit einem taub-stummen Kind, da habe ich mich so viel gekümmert. Es wurde operiert, ich habe es zur Beratungsstelle begleitet, den Behindertenausweis mit beantragt; alle diese Sachen, dort konnte ich mich nicht

abgrenzen. Langsam habe ich das gelernt. Ich habe manchen Leuten, die wirklich Notfälle hatten, meine Privatnummer gegeben. Das dürfen wir eigentlich nicht. Wir sollen unser Diensthandy außerhalb der Arbeit ausschalten, das machen wir auch nicht.

### **Können Sie in der Supervision über solche Fälle reden?**

Ich rede mit meinen Kolleg\_innen, wir sind fast wie eine Familie. Wir reden miteinander und ich finde, wenn wir das tun und unsere Erfahrung miteinander sammeln, tut mir das besser als Supervision.

Ich bin ein Mensch, der seine Konflikte gern selbst löst. Ich habe in meinem Leben viel durchgemacht und viele Erfahrungen gesammelt. Ich versuche immer, meine Konflikte selbst zu bewältigen, oder ich habe Freundinnen. Ich weiß, mit wem ich sprechen kann und wann ich abschalten muss.

**In der Teamsitzung nehmen wir uns richtig Zeit, frühstücken gemeinsam und reden auch über Fälle. Das hilft. Jede\_r redet über einen Fall und wie es ihr oder ihm dabei geht. Durch längere Erfahrung wird man immer professioneller und man gewinnt mehr Abstand. Aber anfangs war das schwer.**

Ich bin so ein Mensch, der einfach mitfühlt und gern hilft. Es ist auch eine Arbeit mit Menschen. Wie können Sie sagen: «Naja, nach 16 Uhr bin ich nicht mehr da.» Das ist sehr schwer, wenn z.B. jemand krank ist.

### **Haben Sie im Rahmen Ihrer Arbeit rassistische Diskriminierung erlebt?**

Ich persönlich nicht, nein... Aber ich kenne eine Familie, die eine 12-jährige Tochter hat, die in eine Willkommensklasse geht. Ihr Ber-

lin-Pass sollte vom Lehrer verlängert werden. Der Lehrer meinte, sie müsse ihr Kopftuch ausziehen, dann würde er ihr den Pass verlängern. Er lud sie auch zu sich nach Hause ein. Ich habe der Mutter geraten, mit den Schulsozialarbeiter\_innen oder dem Schulamt zu sprechen oder die Tochter von der Schule zu nehmen.

### **Ein Klassenlehrer, der den Berlin-Pass verlängert?**

Ich habe der Mutter erzählt, dass sie den Berlin-Pass vom Jobcenter verlängern lassen kann, aber das klappte nicht. Ich riet ihr, sich eine Schulbescheinigung vom Sekretariat der Schule ausstellen zu lassen, anstelle vom Lehrer.

Manche Leute nutzen Flüchtlinge richtig aus, sogar in Hotels, Hostels und Unterkünften. Manche haben keine Waschmaschine, andere dürfen wegen des Stromverbrauchs nur zweimal alle 14 Tage waschen oder die Heizung wird nicht angemacht. Wenn etwas kaputt geht, wird es nicht repariert. Eine Familie erzählte mir einmal, dass ihre Tür beschädigt war. Die wurde ganz herausgenommen und sie mussten eine Woche lang ohne Tür leben, bis eine neue da war.

Die Situation in den Heimen ist richtig kompliziert. Für Kinder ist es besonders schwer. Ja, viele Leute kassieren Geld, ohne die Flüchtlinge abzusichern.

**Sie werden ausgenutzt, weil sie das System und die Regeln nicht verstehen und sich nicht beschweren können. Manche haben auch Angst, dass sie aus dem Heim geworfen werden, dann sagen sie: «Ich halte lieber den Mund.»**

### **Haben Sie eine Erfahrung im Kopf, in der ein\_e Klient\_in in Behörden rassistisch diskriminiert wurde?**

Wenn ich dabei bin, passiert das nicht. Ohne mich, denke ich, werden sie schon manchmal diskriminiert. Aber auch im Alltag: Wenn ich z.B. in die U-Bahn steige, sehe ich, wie die Leute mich anschauen. Wenn sie aber hören, dass ich und meine Kinder Deutsch sprechen und wie wir Deutsch sprechen, dann sind sie freundlich und lächeln uns an.

Einmal war meine Schwester im Supermarkt. Da kam ein alter Mann und sagte, sie solle doch «beim Türken» einkaufen. Sie hat sich ganz laut aufgeregt und dann hat der Mann kein Wort mehr gesagt. Sie wollen nur ihre Wut heraus lassen, aber wenn sie merken, dass du gut Deutsch sprechen kannst, sagen sie nichts mehr.

### **Müsste sich in Ihrer Arbeit etwas verändern, damit sie gut arbeiten können?**

Eine wichtige Nachricht an den Senat: Wir brauchen gute Handys mit Internet-Zugang. Viele Klient\_innen benutzen Messenger, das ist kostenlos und man kann alles darüber verschicken. Auch wenn die Klient\_innen einmal einen Ort nicht finden, könnten Sie uns dann immer gleich erreichen und wir könnten helfen. Die Dokumentation mit dem Fahrgeld ist sehr kompliziert. Es dauert lange und ist aufwendig jede einzelne Fahrt zu belegen. Es ist auch nicht schön für den Datenschutz der Klient\_innen, alles aufzuschreiben, wo wir mit ihnen waren, z.B. bei Ärzt\_innen, im Jobcenter und so weiter. Ich habe keine Lust auf diesen ganzen Papierkram, ich habe genug für die Menschen auszufüllen, Verträge, Anträge ... Ja, diese deutsche Bürokratie.



**Nach zwei Jahren endet unser Arbeitsvertrag und wir müssen aufhören, obwohl alle Behörden und die Jobcenter dein Gesicht kennen. Wir haben unsere Klient\_innen, und sie tun mir leid, weil sie noch einen langen Weg vor sich haben.**

Die Langfristigkeit unserer Arbeit ist sehr wichtig und eine gute Bezahlung auch. Die Träger wollen sparen, sie wollen uns nicht aus eigener Tasche bezahlen.

**Für uns ist es dramatisch, weil wir uns jetzt zwei Jahre kennen, sehr eng miteinander arbeiten, viel Vertrauen zueinander haben und uns als Kolleg\_innen wie eine Familie unterstützen. Ich finde es schade aufzuhören: für mich, für meine Klient\_innen und meine Arbeit.**

Es wird auch schwierig, etwas Neues anzufangen oder überhaupt erst einmal etwas Neues zu finden. Ich bin ein bisschen traurig und auch enttäuscht. Ich habe gerade keine Motivation, etwas anderes zu machen. Ich habe noch ein bisschen Hoffnung und die lasse ich nicht sterben. Wenn ich etwas Neues suche, überstürze ich nichts und nehme mir Zeit.

Aber man kann unsere Verträge nicht verlängern, weil wir sonst unbefristet eingestellt werden müssten. Ich wünschte mir, dass man einen Weg findet, dass wir länger arbeiten könnten. Wir haben darauf keinen Einfluss, es ist die Entscheidung des Senats.

### **Wie sieht es mit der Wertschätzung Ihrer Arbeit aus?**

Viele sehen nicht, was wir alles machen. Man müsste mal mit uns mitlaufen und das alles anhören. Unsere Arbeit wird im Vorstand unserer Vereine nicht wertgeschätzt. In den Einrichtungen oder den Jobcentern, wo wir gerade mit vielen Menschen zusammen sind, oder in der Wohnhilfe, dort wird unsere Arbeit gesehen.

Die Behörden freuen sich, wenn wir da sind. Kinder-, Jugend- und Gesundheitsdienst, die Schulen bedanken sich, und auch das Jobcenter. Viele sagen: «Schön, dass es Sie gibt.» Aber im Vorstand kennen sie unsere Arbeit nicht.

### **Was, denken Sie, braucht es, damit Ihre Arbeit in der Gesellschaft Anerkennung erfährt?**

**Es sollte mehr über unsere Arbeit berichtet werden, auch im Fernsehen oder in der Zeitung: wie wir arbeiten und was wir machen. Man möchte doch, dass sich die Menschen, die hier leben, integrieren, sie eine Ausbildung haben und auch arbeiten können. Wir helfen ihnen dabei.**

Wir zeigen ihnen, wie sie die Sachen allein schaffen. Viele müssen fast überall hin, sie haben einfach den U-Bahn-Plan in der Tasche, schreiben sich alles auf und finden die Stellen. Wir versuchen, die Leute selbstständiger zu machen. Wir arbeiten ja mit Menschen, die kannst du nicht einfach im Stich lassen. Man würde den Weg mit ihnen gern weitergehen, bis sie es allein schaffen, und dann ist man auch stolz, wenn es gelingt.

### Gibt es noch etwas, was Sie hinzufügen möchten?

Ja, ich habe meine Arbeit geliebt, ich habe sie gern gemacht und werde sie ehrenamtlich weiter machen. Ich habe diese Arbeit auch früher schon gemacht.

In der Ausländerbehörde sind sie immer noch komisch, aber es ist besser als früher. Ich versuche immer, freundlich zu sein, damit sie gezwungen sind, auch nett zu antworten. Entweder bist du ein freundlicher Mensch und kannst mit allen auskommen, dann kannst du in der Ausländerbehörde arbeiten. Aber wenn du Ausländer\_innen hasst, dann suche dir einen anderen Job, wo nur Deutsche sind.

### Ostberlin

## ZEYNEP

Einmal ging es um eine Wohnungsbesichtigung, wo ich gedolmetscht habe. Da hat die kleine Tochter dem Vater erzählt, was ich sagte. Die Leute und auch die Maklerin waren froh, dass sie kommunizieren konnten.

Ich habe gemerkt, dass diese Sprachlosigkeit, weil man die andere Sprache nicht kann, nicht nur für die Seite der Geflüchteten oder der ausländischen Mitbürger\_innen schwer ist, sondern auch für die andere Seite. Da sind die Leute genauso sprachlos, weil sie nicht wissen, was sie machen sollen, wenn sie nicht erklären können, worum es geht. Ich denke, dass ist auch problematisch, also für Beamt\_innen, Ärzt\_innen und so weiter.

### Wann haben Sie mit der Arbeit als I-Lotsin angefangen?

Angefangen als Lotsin habe ich vor über zehn Jahren in einem Bezirk in Westberlin. Damals war es noch anders strukturiert als heute. Wir haben hauptsächlich türkische Mitbürger\_innen gehabt, die Probleme mit Ämtern, mit Formularen, Briefen oder Urteilen hatten, die nicht lesen konnten.

Ich hatte zum Beispiel einen älteren Mann, der hatte sich scheiden lassen, und kam dann mit dem Scheidungsurteil zu mir. Er fragte mich, ob er das wegwerfen könne, da die Sache doch jetzt durch sei. Ich sagte ihm, nein, so etwas müsse er aufbewahren, weil es ein Dokument ist.

**Teilweise hatten wir auch deutsche Mitbürger\_innen, die zum Beispiel mit dem Amts-Deutsch nichts anfangen konnten, bei einem Schreiben vom Amtsgericht oder einem Bescheid von der Rentenkasse und solche Dinge.**

Oder wir haben ganz viele Formulare ausgefüllt. Ich weiß noch, als ich angefangen habe, waren wir zwei Leute in einem kleinen Büro und wir hatten kein Internet. Telefon hatten wir, aber kein Internet.

Wir mussten sechs Monate mit der Geschäftsleitung diskutieren, bis sie uns eine Internetleitung gegeben haben. Danach war alles viel leichter. Wir hatten sehr viele türkische Leute, ältere Leute, die schon ihr ganzes Leben lang gearbeitet hatten und dann in Rente gingen. Ausschlaggebend für den Internetanschluss war, dass das türkische Konsulat damals die Terminierung über das Internet eingeführt hatte, womit die älteren Leute nicht klarkamen. Wenn sie etwas vom Konsulat wollten, wurden sie einfach an der Tür abgefertigt. Naja, und dann haben wir diese Internetleitung bekommen.

### **Wie war das all die Jahre möglich, dass Sie die Arbeit als Lotsin weitermachen konnten?**

Die Erfahrung, das Wissen, das Know-How, wie mache ich was, haben wir uns selbst aneignen müssen. Das war leider so. Sie haben uns zu keinen Seminaren geschickt oder zu Weiterbildungen.

**Ich habe meine Arbeit zuerst als 1-Euro-Job gemacht und dann in einer anderen Jobcenter-Maßnahme. Dann haben wir ein Projekt bekommen, das hieß Kommunal-Kombi, das war ein Vollzeitvertrag für drei Jahre. Das wurde nicht verlängert, da habe ich ein Jahr pausiert und war arbeitslos.**

Wir haben viele Überstunden gemacht. Damals waren unsere Bürozeiten von 9:00 bis 17:00 Uhr, und wenn dann jemand um 16:45 Uhr gekommen ist und gesagt hat, er muss ganz schnell etwas klären und braucht dabei Hilfe, haben wir nicht gesagt, er soll morgen wiederkommen. Vor allem, wenn die Leute selbst gearbeitet haben, hatten sie keine Zeit wiederzukommen. Die Leute waren dankbar. Wir haben versucht, unsere Arbeit vernünftig und korrekt zu machen.

Es gibt ja viele Beratungsstellen, die helfen und diese ganzen Antragssachen machen. Aber die machen auch viel falsch und dann haben die Leute mehrere Gänge zu den Ämtern und müssen nochmal einen Antrag ausfüllen, weil es vorher falsch war.

**Wir hatten den Ruf, dass wir alles korrekt machen. Was wir ausgefüllt haben, kam nicht mehr zurück, wurde erledigt.**

**Dafür haben wir natürlich auch viel Zeit investiert.**

Der Bezirk, in dem ich damals arbeitete, ist sehr bunt und kosmopolitisch. Ich habe dort 20 Jahre gewohnt. Wir wurden auf der Straße angehalten, wenn wir einkaufen gingen. Dann hieß es oft: «Kannst du mal bitte meine Papiere hier angucken.» Dann wurden auf der Straße die Papiere herausgeholt. Jedenfalls sind die Leute dort ein bisschen herzlicher. Mein damaliger Verein hat später noch ein Projekt bekommen und zufällig hatte ich dort angerufen und gefragt, ob es Arbeit gibt. Und dann hatte ich Glück und konnte nochmal zwei Jahre dort arbeiten.

### **Haben Sie damals keine Begleitung gemacht?**

Nein, in diesem ersten Projekt waren wir nur zwei Leute und da ging keine Begleitung. In den anderen Projekten waren wir zu fünft, eine

Frau war nicht für die Anträge und so weiter zuständig, sondern hat dort einfach für uns gekocht und sauber gemacht. Die Projektleitung hat das Projekt nur beaufsichtigt und hatte noch viele andere Aufgaben des Vereins gemacht. Da waren wir dann nur zu dritt und da ging Begleitung auch nicht. Wir haben gut gearbeitet, wir waren ein gutes Team, wir haben uns gut ergänzt und uns gegenseitig geholfen, keine Konkurrenz oder so. So hat man gern gearbeitet. Damals hatte ich auch in der Nähe gewohnt und da war es in Ordnung. Dann bin ich umgezogen, das Projekt ist ausgelaufen, mein Vertrag wurde nicht verlängert und ich war wieder zu Hause. Seit 2016 bin ich nun hier, in dem neuen Verein.

### Wie ist die Arbeit bei Ihrem neuen Verein?

Das Publikum hier ist bunter, hier sind nicht nur Türk\_innen oder Bulgar\_innen mit türkischem Hintergrund oder ein paar Deutsche.

**Hier sind ganz viele verschiedene Leute, weil wir auch viele Sprachen vertreten. Wir haben elf oder zwölf Sprachen bei uns im Büro, von daher ist das Publikum auch weiter gefächert.**

Es gibt viele arabische Mitbürger\_innen, viele afghanische, aserbaidchanische, italienische, polnische und russische Leute. Türkische hatte ich nur zwei oder drei, weil hier nicht so viele Türk\_innen leben.

Aufgabenmäßig machen wir viel Begleitung. Das war für mich neu. Ich muss auch sagen, teilweise ist es anstrengend. Manchmal sind die Ämter richtig froh, wenn wir kommen. Dann können sie sich vernünftig mit den Leuten unterhalten, weil wir sprachlich vermitteln, und müssen nicht tausend Termine machen, bevor eine Sache

geklärt ist. Aber wenn es dann nicht mit einem Erfolg endet... Es gibt leider viele Beamt\_innen, die sehr stur sind, sehr von sich eingenommen.

**Sie denken, sie wissen alles besser, oder stellen sich den Leuten einfach nur in den Weg, weil sie es können. Das ist dann natürlich ärgerlich. Wenn man es mit solchen Menschen zu tun hat, muss man sehr diplomatisch sein.**

Auch wenn ich mich ärgere, kann ich nicht sagen: «Was fällt Ihnen ein, das ist ein Flüchtling, Sie können ihn nicht so runtermachen.» Da muss man einfach besser vermitteln. Dann sieht auch die andere Seite, dass man helfen muss, weil es eigentlich die Pflicht ist. Manchmal ist es frustrierend, aber im Großen und Ganzen ist es in Ordnung.

Wie ich schon sagte, machen wir viel Begleitung. Aber unsere Koordinatorin will mit uns neue Beratungsansätze probieren, so dass wir mehr im Büro sind. Wir sollen helfen, Anträge auszufüllen, Briefe zu schreiben, also ein bisschen so wie ich es früher gemacht habe. Unsere Koordinatorin ist sehr interessiert daran, dass wir uns weiterentwickeln. Das ist auch wichtig, weil immer neue Gesetze und Verordnungen kommen und wir darüber zumindest halbwegs Bescheid wissen müssen. Das Sozialgesetzbuch I und XII muss man sich schon ein bisschen aneignen.

Man muss sich für diese Arbeit selbst interessieren, habe ich festgestellt. Wenn man keine Empathie hat, wenn man nicht menschenfreundlich ist, dann ist es kein Job für dich. Wenn man eine Haltung hat wie: «Was geht mich das an?», geht es nicht. Aber wenn es dich etwas angeht, was so passiert, im Umfeld und überhaupt, ist es der richtige Job.

## Welche Sprachen sprechen Sie selbst?

Ich spreche Türkisch und Deutsch.

## Wie sind Ihre monatlichen Arbeitszeiten?

Wir arbeiten 33 Stunden in der Woche und machen jeden Tag eine kleine Pause. Wir bekommen pauschal immer das gleiche Geld. Wir könnten natürlich mehr Zeit haben... Unsere Arbeitsverträge sind auf ein Jahr befristet und laufen im Dezember aus.

Obwohl wir vorher schon inoffiziell eine Zusage bekommen, dass es für uns noch eine Verlängerung gibt, ist die offizielle Zusage erst in der letzten Dezemberwoche. Dann muss man sich vorsorglich absichern und sich Ende September arbeits-suchend melden.

**Wenn man sich nicht drei Monate vor Vertragsende bei der Arbeits-agentur meldet, macht man sich schuldig, wird für drei Monate gesperrt und bekommt kein Geld. Das geht am Ende ins Portemonnaie, und du hast kein Geld für Miete oder so. Dass wir so spät Bescheid kriegen, liegt am Senat.**

Das war auch früher schon so. Dort macht man es sich leicht, aber wir haben keine Zeit, uns umzustellen. Man muss sich wirklich mental darauf einstellen, dass man von einem Tag auf den anderen arbeitslos sein könnte.

## Durch Ihre Erfahrung haben Sie mittlerweile fast eine Ausbildung in Sozialer Arbeit...

Ich kann schon einiges aus der Tasche ziehen.

## Sie meinten, die Behörden sind froh, dass Sie da sind, weil es sonst keine Sprachmittlung geben würde. Dann ist wirklich alles schwieriger...

Viele Stellen sind stur und sagen: «Egal, löse dein Problem selbst. Besorge dir Sprachmittlung oder eine\_n Dolmetscher\_in.» Aber wenn es wirklich um solch ernsthafte Dinge geht, müssten die Stellen selbst dafür sorgen. Ich finde, sie müssten das beim Amtsgericht oder bei Ärzt\_innen so machen. Wenn wir da sind, sparen sie Kosten und sind deswegen auch dankbar.

## Wie wird Ihre Arbeit von der Mehrheitsgesellschaft angenommen?

Also, mein Umfeld meint, dass es sich nicht lohnt, für so wenig Geld so viel zu arbeiten. Man nimmt ja viel mit nach Hause im Kopf. Obwohl ich mittlerweile gelernt habe, abzuschalten. Wenn ich Feierabend habe und meine Wohnung betrete, gibt es zwar ein paar Sachen, an die ich noch denke, aber ich setze mich nicht hin und weine und bin traurig, weil es den Leuten schlecht geht. Das habe ich am Anfang eine Weile gemacht, da habe ich nicht schlafen oder essen können.

Ich war todtraurig, weil es den Leuten so schlecht ging und ich nicht helfen konnte. Ich habe gelernt, dass man nicht jedem helfen kann, das geht leider nicht.

**Aber ich freue mich über jeden Erfolg, auch wenn er nur klein ist. Es gibt so einen türkischen Spruch: «Auch wenn es nur tropft, irgendwann ist es ein See.»**

Nach diesem Motto gehe ich zur Arbeit. Im Deutschen sagt man: «Kleinvieh macht auch Mist.» Von daher ist auch der kleinste Erfolg

etwas Gutes, etwas Schönes. Ich weiß, dass man sich ärgert, wenn so viele dieser Leute abgeschoben worden sind oder in Zukunft abgeschoben werden.

Ich begleite zum Beispiel gerade einen Fall, der ist sehr tragisch. Ende des Jahres 2016 kam ein 69 Jahre alter Mann aus Aserbaidschan mit seinen zwei erwachsenen Kindern unter dem Vorwand nach Deutschland, sie seien politisch verfolgt. Sie beantragten Asyl und kamen in eine Unterkunft. Etwa einen Monat später hatte der Mann eine Magenblutung und begann, Blut zu spucken. Er wurde ins Krankenhaus gebracht und dort stellten sie Magenkrebs im Endstadium fest. Ich habe die Familie Anfang 2017 kennengelernt und habe sie zum Arzt, zum Onkologen, begleitet.

Damals hieß es noch, seine Lebenserwartung betrüge ungefähr drei Jahre. Dann hat er eine Chemotherapie begonnen. Die erste Chemo hat nicht angeschlagen, da hat er noch eine bekommen und die half auch nicht. Da haben sie ihn operiert und wollten einen Bypass legen, weil er nicht mehr essen konnte.

**Da haben sie gesehen, dass sein ganzer Magen voll mit Tumoren war. Sie gaben ihm eine Lebenserwartung von sechs bis zwölf Monaten. Vor zwei Wochen hat ihn eine Kollegin, die auch Russisch konnte, zum Arzt begleitet und dort hieß es, er hätte noch ein bis zwei Monate zu leben. Er hatte also einen sehr aggressiven Krebs.**

Das Problem an der ganzen Sache war, dass der Mann dachte, dass er hier behandelt und geheilt wird. Er wusste, dass er schwerkrank ist und Krebs hatte, aber er dachte, dass man ihm hier helfen kann. Der Mann spricht nur Russisch. Ich habe immer mit seiner Tochter gesprochen, die Türkisch kann. Sie hat dann übersetzt. Der Mann selbst konnte mit den Ärzt\_innen nicht reden. Die Tochter aber hatte

ihm verschwiegen, wie schlimm es ist. Immer, wenn er fragte, hatte sie gesagt: «Du wirst wieder gesund, die Ärzte werden dich heilen.» Doch bei todkranken Menschen bestehen die Ärzt\_innen darauf, dass die Leute es erfahren. Ich habe dem Arzt erklärt, dass ich es dem Mann nicht sagen kann, da ich kein Russisch spreche. Und seine Tochter wollte es ihm nicht sagen. Ich habe ihr immer wieder gesagt, dass sie es dem Vater erzählen müsse... Vielleicht würde er dann wieder zurückwollen. Seine Frau ist nämlich noch dort und auch eine Tochter und die Enkelkinder. Wenn er hören würde, dass er sterbenskrank ist und nicht mehr lange leben wird, wollte er vielleicht wirklich in seine Heimat zurück. Alte Menschen sind ja sehr heimatverbunden. Als die Kollegin vor zwei Wochen die Familie zum Arzt begleitete, hat sie dem Mann in Russisch übersetzt, dass er todkrank ist, ihm nicht mehr geholfen werden kann und er nur noch Medikamente bekommt, um die Schmerzen zu lindern. Und nun ist das passiert, was ich schon die ganze Zeit gesagt habe: Er möchte wieder zurück und möchte in seiner Heimat sterben. Die Tochter ist jetzt so verzweifelt, sie ist 42 Jahre alt und möchte nicht zurückgehen. Sie ist in einem Gewissenskonflikt. Sie möchte den Vater nicht allein zurückschicken, damit die Familie nicht denkt, sie hätte den Vater im Stich gelassen. Das hat sie auch nicht gemacht, das habe ich in den letzten Monaten gesehen. Sie hat wirklich alles erledigt. Er hat jetzt ein Attest und muss nichts mehr machen, er muss nicht zum Bundesamt gehen oder so, weil er nicht reisefähig ist.

**Jedenfalls hat sie einen Gewissenskonflikt: Wenn sie nicht mit ihm geht, sieht sie ihn nie wieder. Für sie ist es tragisch. Jedes Mal, wenn ich sie sehe oder mit ihr telefoniere, weint sie.**

Jetzt arbeiten wir daran, wie er zurückkommt, bevor er stirbt. Es ist so viel Papierkram: Zum Beispiel möchte das Bundesamt vom Arzt eine Bescheinigung, dass er fliegen kann. Wenn er die nicht bekommt, lassen sie ihn auch nicht fliegen. Ich habe gefragt, ob man eine Überführung machen kann. Eine Überführung machen sie jedoch bei Flüchtlingen nicht. Stirbt ein Flüchtling hier und ist zum Beispiel Muslim, dann kommt er auf einen muslimischen Friedhof. Nicht-Muslim\_a kommen auf andere Friedhöfe, aber Überführungen gibt es nicht. Das bezahlen sie nicht, das ist auch recht teuer. Ich habe die Tochter gefragt, ob sie es sich leisten könnte, aber sie konnte nicht. Ich habe ihr geraten, mit dem Vater zu sprechen, so dass er selbst entscheiden kann. Vielleicht ist es ihm ja auch egal. Mir persönlich wäre es egal, wo ich sterbe: Wenn ich tot bin, bin ich tot. Mir ist nur wichtig, dass es ein muslimischer Friedhof ist, weil ich Muslima bin. Ansonsten ist es mir egal, es hat doch keinen Sinn, da ich doch in der Erde bin. Erde ist Erde. Vielleicht lebe ich zu lange in Deutschland und bin schon assimiliert. Jedenfalls habe ich gerade diesen schwerwiegenden Fall und vermute, dass ich die Frau weiter begleiten werde, wenn ihr Vater nicht mehr da ist. Sie braucht psychologischen Beistand.

### **Wie gelingt es Ihnen in Fällen, die so tragisch sind, Distanz zur Arbeit zu schaffen?**

Sie tut mir leid.

**Ich mache so etwas prinzipiell nicht, aber wenn sie zum Beispiel am Wochenende anruft, dann gehe ich auch an mein Handy und rede mit ihr. Ich habe ihr gesagt, dass sie gern anrufen kann, wenn sie nur reden will.**

Ich habe auch eine Stelle gefunden, mit der sie reden kann. Die Stelle hat sich neulich bei uns vorgestellt. Dort habe ich erfahren, dass sie Mitarbeiter\_innen haben, die Russisch sprechen. Ich finde, solche schlimmen Dinge sollte man immer persönlich besprechen können, ohne Sprachmittlung. Die Leute dort sind gut geschult, ich werde einen Termin für sie machen. Jetzt einen kurzfristigen Termin bei einer türkischen Therapeutin zu bekommen, ist schwierig, sehr schwierig. Sie braucht wirklich ganz dringend psychologische Hilfe. Wenn ich Therapeutin wäre, würde ich nicht mit Dolmetscher\_innen arbeiten, das ist, wie die Geschichte aus zweiter Hand erzählt zu bekommen. Ich würde das von der Person selbst hören wollen, um das ganze Paket zu bewerten. Ich würde nicht nur hören wollen, was die Dolmetscher\_in sagt, denn die Person hat es vielleicht anders erzählt oder würde auch das Gesagte der Therapeutin anders interpretieren. Jedenfalls ist das eine sehr schwierige Sache. Viele Flüchtlinge, die hierher kommen, sollten gleich vom ersten Tag an psychologischen Beistand bekommen.

Es ist okay, dass Deutschland diese ganzen Unterkünfte hat, dass die Leute hier untergebracht und versorgt werden. Das ist jedoch sehr ausbaufähig. Wenn wir hören, dass zwei Familien oder fünf Leute in einem Raum leben... Oder der Hangar in Tempelhof, das ist eine Katastrophe. Viele sind das Essen nicht gewohnt und haben keine Alternative. Sie müssen essen, was sie bekommen. Diese Dinge müsste man verbessern und menschlicher machen.

**Es ist okay, aber ich bin davon überzeugt, dass die Leute genauso wie Wasser und Brot eine psychologische Betreuung brauchen. Das ist leider nicht gegeben.**

Ich könnte mir vorstellen, dass es nicht genug Therapeut\_innen gibt, die die Muttersprachen der Menschen sprechen. Aber dann könnte man vielleicht Dolmetscher\_innen genau zu diesem Zweck schulen.

Es gibt jetzt zum Beispiel geschulte Sprachmittler\_innen, die die medizinische Begleitung machen. So könnte man es mit Psycholog\_innen auch machen. Die Leute wären dann in der ersten Etappe mit Dolmetscher\_innen bei der Psychologin, bis sie genug Deutsch könnten. Aber wir haben es leider nicht in der Hand.

**Das ist, was mich an dieser Arbeit stört: Wir sind an der Front, bekommen alles mit, machen die ganzen Erfahrungen, aber haben kein Mitspracherecht und können keine Verbesserungsvorschläge machen.**

Auch der Begriff der Integrationslots\_innen ist noch sehr neu. Wenn man gefragt wird, was man beruflich macht, und man sagt, dass man Integrationslotsin ist, gucken die Leute und wissen das nicht einzuordnen. Da gibt es Erklärungsbedarf, der Begriff ist nicht so geläufig. Mit der Zeit wird es sich etablieren.

Ich bin aus einer Gastarbeiter\_innen-Familie und lebe schon sehr lange in Deutschland. Ich bin die zweite Generation. Ich bin, so gesehen, schon seit ich zehn oder elf Jahre alt war, Integrationslotsin. Ich war das für meine Eltern. Mein Vater hat mich überall mitgeschleppt und so habe ich Sprachmittlung für meine Eltern oder für Verwandte und Bekannte gemacht. So wächst man da hinein. Und durch das viele Übersetzen kommt das Schalten im Kopf «Deutsch-Türkisch-Deutsch» ganz von selbst. Man muss nicht mehr lange überlegen. Da ich das schon so lang mache, war es mit den Integrationslots\_innen okay, Leuten zu helfen und sie zu begleiten, weil ich das sowieso schon mein ganzes Leben lang machte. Dann kann ich dafür auch ein bisschen Geld bekommen.

**Haben Sie Erfahrungen in Ihrer Arbeit gemacht, wo Sie den Eindruck hatten, dass man sich Ihnen oder Ihren Klient\_innen gegenüber rassistisch verhalten hat?**

**Als Türkin werde ich nicht wahrgenommen. Die Leute sagen, ich sei Italienerin oder so etwas. Als Deutsche werde ich auch nicht wahrgenommen. Aber wenn du deinen Namen sagst, wissen die Leute: «Aha!»**

Diese Erfahrung habe ich bei der Wohnungssuche gemacht. Ich habe angerufen und man hat mir gesagt, die Wohnung sei noch frei, man könnte einen Besichtigungstermin machen. Wenn ich dann meinen Namen sagte, gab es eine kurze Pause. Danach entschuldigten sich die Leute, weil die Wohnung doch schon vergeben sei. Offiziell dürfen Menschen so etwas nicht machen, weil es gegen das Gesetz ist. Mir haben türkische oder bulgarische Klient\_innen auch erzählt, dass sie alle zwei Wochen ins Jobcenter mussten und dort ihre Bewerbungen zeigen sollten. Sie sagten, bei anderen passiere das nicht. Ich habe dann mal eine Klientin begleitet. Sie hat 900 Stunden Integrationskurs gemacht, aber kann die deutsche Sprache nicht. Sie hat kein Talent dafür. Nichtsdestotrotz ist sie arbeiten gegangen. Ich habe also den Sachbearbeiter im Jobcenter gefragt, warum sie alle zwei Wochen kommen und zehn Bewerbungen vorweisen müsse, obwohl er wisse, dass sie kein Deutsch kann. Da meinte er: «Ich will das so, und wenn es so nicht klappt, dann gib es zack-zack eine Sanktion.» Und das sagt er mit einem Lächeln.

**Jedenfalls habe ich dann im Namen der Klientin eine Beschwerde eingelegt, habe mir seinen Raum notiert und geschrieben, dass er sie schikaniert und dass ich einen anderen Sachbearbeiter möchte.**



In der Antwort hieß es, dass der Sacharbeiter zurzeit nicht gewechselt werden kann. Bei ihrem nächsten Termin bin ich wieder mitgegangen, denn ich war neugierig, ob der Sachbearbeiter auch Klärungsbedarf hat.

Er hat ja auch einen Abteilungsleiter, und man verlangt auch von ihm ein bestimmtes Pensum an Arbeit. Jedenfalls hat er versucht, sein Verhalten auf seinen Teamleiter abzuschieben, dass er auch unter Druck stehe. Das hätte er früher erklären sollen. Er hätte sagen können, dass er die Lage der Frau versteht und weiß, dass sie kein Deutsch kann, aber es trotzdem sehr wichtig sei, eine richtige Arbeit zu finden. Ich denke, er hat eine Mahnung oder so etwas bekommen. Beim nächsten Termin, bei dem ich die Klientin begleitet habe, war der Sachbearbeiter nicht mehr da. Man kann sich also gegen diese Leute wehren.

### **Haben Ihre Eltern ähnliche Erfahrungen in Deutschland gemacht?**

Ich weiß von meinen Eltern, dass es die Deutschen gern haben, wenn Ausländer\_innen jammern. Als meine Mutter damals allein nach Deutschland kam, suchten große Firmen wie Siemens und die Telekom weibliche Arbeiter\_innen. Sie mussten eine Gesundheitsuntersuchung machen.

**Sie mussten sich halbnackt vorstellen und wurden bis auf die Zähne untersucht wie Vieh, sie sprachen kein Wort Deutsch. Dann kamen sie in die Firmenhalle und das einzige, was sie konnten, waren «ja» und «bitte». Das Wort «nein» haben sie erst später gelernt.**

Dort hat jemand als Dolmetscher gearbeitet und meine Mutter meinte, dass er wirklich dachte, er sei jetzt der König. Wenn man etwas wollte, hat er gesagt, er habe zu tun. Gegenüber seinen eigenen Landsleuten, ein arroganter Typ. Da ging etwas ab, in den 1970er Jahren. Meine Mutter erzählte, sie haben alle in Arbeiter\_innenwohneimein gelebt. Eine Frau hatte Knoblauch gegessen und als sie am nächsten Morgen anfang zu arbeiten, schrie die Leiterin: «Hier stinkt es pervers», und sie schickte die Frau nach Hause, weil sie Knoblauch gegessen hatte. Sie hatte natürlich nichts verstanden und da haben sie den Dolmetscher gefragt. Er hat der Vorarbeiterin auf Türkisch gesagt, dass sie stinke und deshalb gehen müsse. So war es damals. Mein Vater hat sich schon gewehrt, aber meine Mutter war sehr demütig.

**Wir waren damals die einzigen Ausländer\_innen in unserem Block. Immer wenn die Polizei wegen irgendetwas kam, kamen sie zu uns. Wenn zum Beispiel Lärm auf der Straße gemacht wurde, hat man die Polizei gerufen und gesagt, die Ausländer waren das.**

Das waren alles Deutsche, und wir wurden wirklich beobachtet. Wenn wir die Straße entlangliefen, wurden wir angeschaut wie Giraffen. So kam ich mir vor. Sobald jemand von uns einen Piep machte, hieß es, wir sind zu laut. Und meine Mutter sagte immer «Entschuldigung», das habe ich gehasst.

Sie hat sich mit dieser Rolle als zweitrangige Ausländerin, die weniger wert ist als Deutsche in Deutschland, abgefunden. Mein Vater war nicht so, er hat sich sehr oft mit seinem Arbeitgeber angelegt. Er ist deshalb oft gefeuert worden, aber er hat sich so etwas nicht gefallen lassen.

**Ich habe gelernt, dass man sich nicht unbedingt mit den Leuten anlegen muss, aber man braucht sich auch nicht alles gefallen lassen.**

Es gab da mal einen Vorfall, da war ich ein bisschen älter. Bei einem Nachbarn gab es einen Wasserschaden, und er hat uns beschuldigt, obwohl ein Rohr in der Wand geplatzt war, wie sich später herausstellte. Der Nachbar kam und sagte, wir seien daran schuld, und er schreit mich an und duzt mich. Da habe ich gesagt, er solle aufhören, mich so anzusprechen, wir sind keine Freund\_innen. Er antwortete, er kenne mich von klein auf. Ich sagte ihm, dass er sich aber nicht so verhalte und er mich deshalb siezen soll. Wenn ein Rohr kaputt ist, muss man zur Hausverwaltung gehen, es ist nicht mein Haus, ich bin auch nur Mieterin. Solchen Leuten bin ich in Deutschland mein ganzes Leben lang begegnet. Je nach Situation ignoriere ich sie. Wenn ein Rassist merkt, dass er nicht ernst genommen wird, lässt er es meistens gut sein. Sie wissen auch nicht, wovon sie reden. Wenn ich das schon höre: «Sie nehmen uns die Arbeit weg!» Die meisten Flüchtlinge dürfen gar nicht arbeiten. Und dann geben sie Flüchtlingen oft keine Arbeit, weil sie nicht wissen, ob sie in drei Monaten überhaupt noch da sind. «Ihnen wird alles hinterhergeschmissen.»

**Vor 30 Jahren waren diese Leute gegen Türk\_innen, gegen Ausländer\_innen, gegen Gastarbeiter\_innen. Was für ein Wort: Gastarbeiter\_innen! 1993 habe ich meinen deutschen Pass bekommen. Den hatte ich schon 1990 beantragt, es hat lange gedauert, weil die türkischen Behörden noch langsamer arbeiten als die deutschen.**

Damals habe ich in einer Verpackungsfirma gearbeitet und eine deutsche Kollegin hat mich gefragt, ob ich jetzt einen deutschen Namen annehmen würde. Ich fragte sie, warum, und sie meinte, weil ich doch jetzt Deutsche bin. Wenn ich einen deutschen Pass habe, werde ich doch nicht automatisch Deutsche, das ist kein Impfstoff.

Ich habe mich einbürgern lassen, damit mein Ehemann es leichter hat, in Deutschland zu leben. Als ich meinen Pass bekam, hat er einen unbefristeten Aufenthalt bekommen. Er hätte sich den deutschen Pass auch holen können, aber er ist ein Patriot, so heimatverbunden. Es gibt Rassismus in Deutschland und gab ihn immer. Es gibt böse ausländische und böse deutsche Leute, das hat nichts mit der Nationalität zu tun. Ich habe sehr viele nette, hilfsbereite, loyale und liberale Deutsche kennengelernt. Ich habe auch schlechte Deutsche getroffen. Umgekehrt ist es genauso. Von daher sehe ich da keinen Unterschied. Für mich ist Rassismus staatenlos, hat keinen Pass und kommt überall vor.

### **Gibt es Verbesserungsvorschläge für Ihre Arbeitsstelle?**

Es wäre gut, wenn man besser verdienen könnte. Wir machen keine geistlose Arbeit, wir bringen Empathie und Interesse mit, sind mit der Arbeit verbunden.

**Ja, und vielleicht ein bisschen mehr Offenheit für die Erfahrungswerte der Kolleg\_innen.**

Vielleicht könnte man einmal im Jahr einen Runden Tisch machen und Fragebögen für Verbesserungsvorschläge sammeln, die dann ernstgenommen werden.

## RAFAIL UND SAID

Wir haben eine Lotsin, die sehr viel für die Klientin in einer Unterkunft tat. Sie hatte dort eine Sprechstunde. Dann gab es Familien, die zu ihr gekommen sind, weil sie dringend einen Termin beim Anwalt oder einer Ärztin brauchten. Sie schickte sie für die Terminierung zu den Sozialarbeiter\_innen der Unterkunft, da sie nur die Beratung machte. Oft war es so, dass die Leute nach einem Monat wieder zu der Lotsin kamen und in der Zwischenzeit nichts passiert war, keine Termine gemacht wurden. Die Sozialarbeiter\_innen hatten sich um nichts gekümmert.

Das ist ein Beispiel, wo wir uns ausgenutzt fühlen, nach dem Motto: «Die kommt ja einmal in der Woche, die übernimmt das bestimmt.» Unsere Lotsin hat sich dann beschwert. Sie hatte schon mit so vielen Sachen zu tun. Da hat man nicht die Kraft, auch noch die Arbeit der Unterkünfte zu übernehmen. Wir machen unsere Sprechstunde, aber ihren Job, z.B. die Terminierung für die Klient\_innen zu übernehmen, machen wir nicht.

Das ist schon schwierig, und die Lots\_innen werden dann auch krank, wenn sie sich ausgenutzt fühlen, sie kaputt und mental belastet sind. Dann fällt man auch öfters aus. Es ist jetzt besser geworden, aber es gibt immer noch Ausnahmen, wo es nicht so gut läuft.

## Welche Aufgaben haben Sie als I-Lotsen?

**Rafail:** Wir sind beide I-Lotsen in einem Bezirk in Ostberlin. Unsere Aufgaben sind weit gefächert. Wir unterstützen in vielen Sachen, auch wenn einige Dinge leider weggefallen sind, die wir nicht mehr machen dürfen.

Bevorzugt begleiten wir zu Ämtern, zum Jobcenter, zum Standesamt. Beim Standesamt machen wir viele wichtige Sachen: Vaterschafts-Anerkennung, Anträge für Geburtsurkunden und so weiter. Das ist manchmal schwierig mit den Dokumenten, weil Flüchtlinge oft nicht die originalen Pässe haben und dann gibt es Probleme. Da sind wir dann da und unterstützen sie, soweit wir können, und machen das auch sehr gut. Dann haben wir noch viel zu tun mit Sprechstunden, die wir in den Unterkünften anbieten. Die meisten von uns sprechen Arabisch und Farsi, einige auch Kurdisch. Dann gibt es noch vereinzelt andere Sprachen: Wir haben bei uns auch Türkisch, Französisch und Englisch. Diese Sprachen sind nicht so sehr gefragt, weil die meisten Leute aus Syrien und Afghanistan kommen. Und dann machen wir sehr viel Beratung bei uns im Büro.

**Said:** Ich bin für die Sprachen Farsi, Pashto, Urdu und Griechisch zuständig. Das bedeutet, dass ich am meisten afghanische Geflüchtete begleite oder diejenigen, die Farsi sprechen. Ich gehe mit ihnen zu unterschiedlichen Behörden wie dem Standesamt, der Ausländerbehörde, dem Jobcenter und wo wir noch mitdürfen.

Wir überlegen auch, in unserem Büro eine Beratungsstelle zu machen, sodass wir einmal in der Woche eine Sprechstunde für Farsi sprechende Menschen anbieten können. Mein Kollege hat schon erzählt, dass alles, was wir machen, eine gesellschaftliche Aufgabe ist.

Es ist überhaupt nicht leicht, jeden Tag als Lotse mit Geflüchteten zu arbeiten, die aus Kriegsländern kommen. Sie sind sehr tief traumatisiert und müssen in diesen Notunterkünften leben, deren Lage und Lebensstandards sehr, sehr schlecht sind. Natürlich kriegen wir das jeden Tag mit und das tut uns sehr leid.

**Rafail:** Es ist natürlich kein schlechter Job, weil die Leute sehr viel bekommen. Früher haben wir noch mehr gemacht: Wir haben auch zu Ärzt\_innen begleitet oder Menschen im Krankenhaus besucht. Dann hat der Senat gesagt, dass wir das nicht mehr machen dürfen. Anfangs kamen noch viele Anfragen, weil die Begleitung zum Arzt ganz, ganz oft gebraucht wurde. Danach ist es aber erst einmal ruhig gewesen und die Leute haben sich nicht mehr bei uns gemeldet. Dann haben wir andere Aufgaben bekommen: im Standesamt, Jobcenter, Bezirksamt, Bürgeramt. Das sind sehr wichtige Dinge, weil sie für die Integration immer den ersten Schritt bedeuten, dass man diese Papiere alle vollständig hat. Es ist hier in Deutschland immer so: Man braucht für alles zehn Papiere. Da haben die Leute teilweise eine richtige Rennerei. Ich selber spreche Italienisch. Das wird aber nie gebraucht. Ich spreche auch ein bisschen Englisch. Ich habe täglich mit Klient\_innen zu tun, die zu mir ins Büro kommen. Sie wollen z.B. einen Weiterbewilligungsantrag für das Jobcenter ausfüllen oder einen Kautionsantrag stellen oder einen Brief schreiben. Dann mache ich auch Sprachmittlung.

Meistens geht es aber mit Deutsch, weil die Leute schon ein wenig Deutsch sprechen. Dann kann man sich ein bisschen unterhalten und ein bisschen mit Händen und Füßen reden.

Meine Muttersprache Italienisch habe ich bisher noch nicht benötigt. Die zwei Klient\_innen, die ich habe, sprechen sehr gut Deutsch.

Es gibt viele Menschen, die über Italien nach Deutschland gekommen sind und dann auch Italienisch gelernt haben.

**Rafail:** Die beiden Italiener sprechen sehr gut Deutsch und dann spreche ich natürlich Deutsch mit denen. Ich möchte das eigentlich nicht, aber unsere Arbeit setzt voraus, dass es der Integration hilft.

**Sie arbeiten mit Menschen, die schwer traumatisiert nach Deutschland kommen. Welche Strategien haben Sie für diesen Umgang entwickelt?**

**Said:** Ich glaube, dass mir Qualifizierung fehlt. Wenn man gut qualifiziert ist, lernt man wahrscheinlich besser, damit umzugehen und klarzukommen.

Meine deutschen Kolleg\_innen sagen immer, dass man sich abgrenzen und abschalten muss. Ich verstehe es einfach nicht, wie man mit Geflüchteten arbeiten kann, ohne Gefühle. Ohne Emotionen läuft es nicht, erst recht, wenn man selbst Geflüchteter war oder einen Migrationshintergrund hat und das alles selbst erlebt hat. Dann kann man sich nicht einfach distanzieren.

Für mich ist es schwierig und ich denke, einfach nur zu sagen, ich mache meine Aufgaben hier, ich mache Sprachmittlung und der Rest ist nicht mein Job, und ich mache einfach meine Augen zu und sehe nicht, wie die Menschen in der Notunterkunft leben, ist für mich nicht akzeptabel. Da leide ich mit und versuche, politisch aktiv zu sein und etwas dagegen zu tun und Solidarität zu zeigen.

Ich versuche, die Leute weiter zu unterstützen, wenn es eine Möglichkeit gibt, dass sie aus der Situation heraus kommen. Wie ich

damit umgehe? Wir haben Supervision, so ein Team-Coaching, das hilft uns sehr gut. Wir haben eine gute Coacherin, die ist super, wir sind alle zufrieden mit ihr. Leider ist das nur alle 3 Monate, das ist sehr wenig für uns. Wir sind mehrere Leute und dann nur diese drei Stunden alle drei Monate, das reicht uns überhaupt nicht. Da hätte ich mir gewünscht, dass wir mindestens einmal im Monat so ein Team-Coaching haben, in dem wir unsere Arbeit, die Schwierigkeiten und unsere Gefühle besprechen können. Ich glaube, was wir als eine I-Lots\_innen für diese Gesellschaft leisten, ist sehr wichtig.

**Ich würde besser mit der Arbeit umgehen können, wenn meine Leistung von staatlicher Seite mehr Verständnis und Wertschätzung bekommen würde. Es würde mich auch ein bisschen beruhigen, wenn ich sehen könnte, dass sich etwas für die Leute verbessert.**

Wenn ich denken könnte: «Okay, sie leben sechs Monate oder ein, zwei Jahre in einer schlechten Situation, aber danach verbessert sich ihre Lage.» Das würde mir helfen, mit der Arbeit klarzukommen. Dass es da keine Verbesserungen gibt, ist ärgerlich.

Du denkst, du arbeitest für die Geflüchteten und verdienst damit dein Geld, aber für die Leute verbessert sich nichts. Man stellt sich Fragen wie: «Warum verbessern sie die Lager nicht? Warum haben sie nicht die Möglichkeit, die Lage der Geflüchteten zu verändern? Das ist ein reiches Land und ein Rechtsstaat?» Dann gibt es diese Ohnmacht und man ist ein bisschen hoffnungslos.

**Rafail:** Meiner Meinung nach ist einer der wichtigsten Punkte, dass die Lots\_innen so gefangen sind in sich, so hilflos manchmal. Dann fehlt auch die Wertschätzung. Wir helfen wirklich aus, versuchen, jeden Termin wahrzunehmen, den wir wahrnehmen können. Klar,

manchmal geht es nicht, weil unsere Kalender so voll sind, aber wir übernehmen so viel. Und dann gibt es oft keine Wertschätzung.

**Die Termine, die Unterkünfte mit den Lots\_innen machen, da übernehmen wir manchmal deren Arbeit. Und die Unterkünfte verlassen sich dann sehr auf die Lots\_innen und wir übernehmen teilweise wirklich soziale Aufgaben dort. Und dann fühlen sie sich ein bisschen ausgenutzt, als wäre ihre Arbeit nicht wertvoll und sie sind nur Aushilfskräfte.**

Das war auch in der Sprechstunde in den Unterkünften manchmal so, da gaben sie uns nicht einmal einen Sitzplatz und wir standen zwei Stunden. Da wurden wir nicht mit Respekt behandelt, obwohl wir sehr wichtige Arbeit machen. Ohne uns könnten die Unterkünfte viele Sachen gar nicht machen.

**Said:** Eigentlich müssten wir für die Verwaltung arbeiten, aber wir haben eine Kooperation mit den Unterkünften und die profitieren von unserer Leistung, von unserer Arbeit. Ja, als es in der Sprechstunde keinen Sitzplatz für mich gab, sagte ich, dass ich nicht wiederkommen werde. Dann gab es sofort eine Änderung und sie haben sich bemüht.

**Rafail:** Es geht um eine menschliche Natur, darum, ein bisschen Anerkennung zu bekommen, wenn man etwas tut. Ich denke, die Leute, die uns kritisieren, die z.B. im Senat sitzen, sollen einmal einen Tag mit den I-Lots\_innen tauschen und diesen Job machen. Danach kann man sich unterhalten. Man weiß nicht, ob man nächstes Jahr noch als I-Lots\_in tätig ist, weil nur Ein-Jahres-Verträge unterschrie-

ben werden. Man kann auch nicht langfristig planen. Oft sind die Lots\_innen krank, weil sie mit sehr viel zu kämpfen haben, sie harte Arbeit machen, die auch mental schwer zu verkraften ist. Und dann wissen sie nicht einmal, ob sie nächstes Jahr noch einen Job haben. Wir erfahren im Dezember, kurz vor Weihnachten, ob es weitergeht. Das ist eigentlich eine Phase, wo man abschalten möchte und sich auf das neue Jahr konzentrieren will. Es sind so viele Sachen, die die Lots\_innen ohnmächtig machen.

Wir haben diese Probleme schon angesprochen, aber man kann wohl nichts machen. Dabei braucht man gerade beim Thema Flüchtlinge erfahrene Leute, die ein gewisses Taktgefühl haben und wissen, wie man mit den Menschen umgeht. Wenn jedes Jahr neue Lots\_innen kommen, die alles von neuem lernen müssen, ist es halt schwierig. Wir haben so viele gute Leute in den Bezirken. Als ich meine Basisqualifizierung gemacht habe, habe ich so viele Kolleg\_innen kennengelernt, die alle super Mitarbeiter\_innen, super Menschen sind. Und alle wissen nicht, ob sie im nächsten Jahr noch da sind. Und ihre Klient\_innen wissen es auch nicht und haben ja Vertrauen aufgebaut. Sie müssen dann ab Januar ihre ganze Geschichte noch einmal erzählen, wieder jemand Neuem, obwohl sie traumatisiert sind.

**Said:** Hätte ich keine Angst um meinen Arbeitsvertrag, könnte ich auch ruhiger arbeiten.

Bei mir beginnt die Angst im September, wo ich denke: «Okay, jetzt muss ich mich arbeits-suchend melden.» Dann kann ich mich drei Monate nur schlecht konzentrieren, weil ich immer daran denken muss, was passiert, wenn mein Vertrag nicht verlängert wird.

## Wie sieht Ihr Beratungsangebot aus, das Sie entwickeln möchten?

**Rafail:** Wir haben die Idee, Sprechstunden in verschiedenen Sprachen bei uns im Büro anzubieten. Normalerweise gehen wir ja in die Unterkünfte. Dann kommen die Menschen aber gar nicht heraus und sind in diesen fürchterlichen Zuständen gefangen. Die Idee ist, dass sie zu uns kommen, ein bisschen abschalten können und unsere Räumlichkeiten kennenlernen. Sie können so ein bisschen selbstständiger sein.

Wir beraten sie dann in unserer Sprechstunde in ihrer Sprache zu allen Problemen, die sie mitbringen. Was das ist, spielt keine Rolle: Job-center-Probleme, Standesamt-Probleme, persönliche Probleme, psychische Probleme. Bei psychischen Problemen können wir nicht helfen, haben aber viele Kooperationspartner\_innen und Adressen, an die wir weiterleiten und die wir empfehlen können. Wir würden den Weg aufzeigen, aber nicht sagen: «Das müsst ihr so und so machen.» Wir beraten einfach, was man machen könnte, und verweisen weiter. Wir helfen aus, wo gerade der Schuh drückt, und das können viele Dinge sein.

**Said:** Die Idee ist einfach: Die Geflüchteten kommen heraus aus den Unterkünften und gehen zu einem Ort, wo sie jemand in ihrer eigenen Sprache beraten kann.

Wir haben Farsi, Arabisch, Türkisch, Polnisch und Ukrainisch. In den Unterkünften haben die Menschen Schwierigkeiten zu kommunizieren, weil sie die deutsche Sprache nicht so gut sprechen, und die Sozialarbeiter\_innen können eben kein Farsi oder Arabisch.

Wenn die Menschen zu uns kommen, machen wir, was möglich ist, und leiten sie ansonsten weiter. Dann können sie versuchen, ihre Sachen zu machen, und kommen in der nächsten Sprechstunde wieder. Da sitzen wir zusammen und schauen, wie es weitergehen kann.

## Wie ist Ihre Beziehung zu den Heimleitungen und Trägern der Unterkünfte, in denen Sie Sprechstunden anbieten?

**Said:** Meine Beziehung zu den Sozialarbeiter\_innen ist sehr gut, weil sie anerkennen, was wir leisten. Wenn wir nicht kämen, müssten sie das ja bezahlen, oder es gäbe kein Verständnis zwischen den Geflüchteten und den Mitarbeiter\_innen der Unterkunft. Wenn ich dort bin, gibt es eine gute Beziehung.

**Auch wenn ich sehe, dass etwas falsch läuft, dass es Diskriminierung gibt oder schlechte Lebensbedingungen, kann ich das an die Mitarbeiter\_innen weiterleiten und ihnen sagen, was ich nicht gut finde. Wenn Geflüchtete schlecht behandelt werden, reagiere ich sofort und melde das. Natürlich gab es auch Unterkünfte, wo ich unzufrieden war, wie sie gearbeitet haben.**

Zum Beispiel, wenn die Sozialarbeiter\_innen nur ihren Papierkram machen und es ihnen nicht darum geht, dass die Geflüchteten aus der Unterkunft herauskommen und unter besseren Bedingungen leben. Aber meistens sind die Leute nett. Ich denke, es ist wichtiger, dass die Mitarbeiter\_innen in den Unterkünften eine gute Beziehung zu den Geflüchteten haben als zu mir. Ich bin ja immer nur kurz dort.

**Rafail:** Ich habe eher viel mit den Betreiber\_innen der Unterkünfte zu tun, weil ich die Termine mache. Wir haben auch ein gutes und offenes Verhältnis. Es ist nicht mehr so förmlich wie zu Beginn, weil man täglich miteinander zu tun hat. Das erleichtert die Arbeit ein bisschen, weil man eine menschliche Basis hat. Es gibt Unterkünfte, da ist es nicht ganz so wunderbar, weil die Organisation nicht so gut ist. Aber bei den meisten funktioniert es gut und wir bekommen auch Wertschätzung, weil die Leute dankbar sind, dass wir sie unterstützen.

## Welche Herausforderungen stellen sich für Sie in der Arbeit?

**Said:** Ich glaube, als I-Lotse zu arbeiten, ist eine Herausforderung an sich. Es gibt viele Schwierigkeiten, aber auch schöne Momente. Geflüchtete reden auch nicht immer von Trauma und Tod, manchmal reden sie auch von schönen Sachen. Nach der Sprachvermittlung sind sie sehr dankbar und laden dich zum Essen oder zum Kaffee ein. Oder sie sagen: «Wenn wir eine Wohnung bekommen, laden wir dich zum afghanischen Essen ein.»

**Man denkt, wie lieb die Leute sind, obwohl sie sehr viele schlimme Erfahrungen hatten. Man freut sich auch, dass man etwas Gutes tut, und denkt sich dann, dass es sich lohnt, als I-Lotse zu arbeiten. Ich bin sehr dankbar, dass Geflüchtete für unsere Arbeit Verständnis und Wertschätzung haben.**

Auf der politischen Ebene sehe ich, dass der Senat nichts mit uns zu tun hat und unsere Arbeit nicht kennt. Das finde ich sehr schade.

**Rafail:** **Der Senat sucht keinen Kontakt zu uns, so als ob wir nicht existieren. Obwohl sie wissen, dass es uns gibt, wollen sie in den meisten Fällen unsere Arbeit nicht anschauen.**

Das ist, was ich mit fehlender Wertschätzung meine. Der Senat ist unser Arbeitgeber, weiß aber nicht, womit die Lots\_innen tagtäglich zu kämpfen haben. Wenn man sich beschwert, wird es mehr oder weniger abgewiesen. Dann ist da halt das Gefühl, dass wir gar keine richtige Arbeit machen.

Wir loben uns als Kolleg\_innen viel gegenseitig. Und die Wertschätzung der Klient\_innen ist immer da, nur auf politischer Ebene fehlt sie ein bisschen, wie gesagt. Es gibt Fälle, da holen dir Klient\_innen einen Kaffee, nicht weil sie dich bestechen wollen, sondern weil sie dankbar sind und dir zeigen, dass sie mit deiner Arbeit zufrieden waren. Das ist etwas Menschliches.

Wenn ich einen Kaffee nicht annehme, sind sie beleidigt und auch sauer. Das macht man nicht, das ist auch etwas Kulturelles. Das ist ein Dankeschön, eine Geste. Es gibt so viele schlimme Sachen, die die Klient\_innen erleben, da finde ich, sollte man die positiven Momente auch genießen.

Wenn man immer nur geradeaus geht, nach den Richtlinien handelt, wie es in der deutschen Bürokratie immer ist, ist es eiskalt und langweilig. Dann opfert man das Menschliche immer ein bisschen. Ich denke, wenn man sich in der Arbeit komplett von seinen Klient\_innen abgrenzt, ist man falsch in diesem Beruf.

Man hat ja Gefühle, ist auch ein Mensch. Und wir haben vieles auch selbst miterlebt und fühlen deshalb immer ein bisschen mit, können nicht immer abschalten. Das ist in diesem Beruf schwierig.

**Said:** Ein Teil der Gesellschaft versteht sich sehr gut mit Geflüchteten. Die meisten von denen, die sich nicht mit Geflüchteten verstehen, haben einfach kein Verständnis oder möchten nicht wissen, was die Leute erlebt haben. Wenn ich bei den Ämtern bin, merke ich, dass ich die Geflüchteten besser verstehe als die Kolleg\_innen aus der Verwaltung. Ich sehe auch, warum sie sie nicht verstehen: weil sie keinen Kontakt zu den Leuten haben wollen. Dann denke ich: «Warum diese Distanz?» Die Geflüchteten sind super freundlich, super aktiv und sehr dankbar, wenn man sie unterstützt. Sie

fühlen sich dann nicht mehr als Geflüchtete, sondern einfach als Menschen, die in dieser Gesellschaft leben.

### **Haben Sie Situationen erlebt, in den ihre Klient\_innen rassistische Diskriminierung erlebt haben? Haben Sie selbst Erfahrungen mit Rassismus während der Arbeit gemacht?**

**Said:** Nicht so konkret.

Aber ich sehe täglich, wenn ich Geflüchtete begleite, dass sie schlecht behandelt werden. Ich würde das Rassismus und Diskriminierung durch Wörter oder Körpersprache nennen.

Wie sie in Ämtern mit Geflüchteten reden, ist für mich auch Diskriminierung. Zum Beispiel war ich vor einer Woche mit einer afghanischen Familie bei der Ausländerbehörde.

Wir haben vier Stunden gewartet. Dann sind wir an die Reihe gekommen, sind in das Büro gegangen und die Mitarbeiterin hat sofort geschrien, dass die Familie nicht in ihren Raum passt. Sie wollte nicht, dass ich mit der Familie mitgehe und sage, worum es geht, und warum wir da waren. Sie wollte nur mit einem sprechen, nicht mit der ganzen Familie. Das war für mich Rassismus, sie mochte die Leute einfach nicht, deswegen ließ sie uns nicht ins Büro.

Wir sind dann zu zweit gegangen, der Mann der Familie und ich, und dann gab es keine Stühle, keine Sitzplätze für uns. Wir haben vier Stunden gewartet und waren dann zwei Minuten in diesem Büro!

Die Art, wie sie mit den Geflüchteten reden, wie sie die Leute behandeln, ist für mich Alltagsrassismus.



## Wie ist Ihre Strategie, damit umzugehen?

**Said:** Ich muss menschlich und beruflich ein bisschen diplomatisch sein, ich schaue, dass es nicht eskaliert.

Ich habe der Frau sofort gesagt, dass sie nicht schreien müsse und dass wir vier Stunden gewartet haben. Dass die Familie nicht in ihr Büro passt, sehe ich auch, aber sie könne das freundlich sagen und müsse nicht schreien. Sie hat dann auch sofort gemerkt, dass sie falsch gehandelt hat, und ist ruhiger geworden. Ich sage sofort, wenn ich den Eindruck habe, dass jemand meine Klient\_innen schlecht behandelt oder ihnen nicht zuhört. Ich sage dann sofort, dass das Rassismus und Diskriminierung ist. Ich habe damit jeden Tag zu tun. Das ist sehr schwierig in unserer Arbeit, mit solchen Leuten zu tun zu haben. Es ist hart und überhaupt nicht einfach. Ich kämpfe dagegen, ich bin lange politisch aktiv gewesen in der Antifa in Griechenland.

Ich habe meinen eigenen Weg, dagegen zu kämpfen, und fürchte mich nicht, den Leuten zu sagen, dass das Rassismus ist und einfach nicht geht, dass man sich beschweren und Vorfälle weiterleiten kann.

Jede Art von Rassismus und Diskriminierung leite ich in unserer wöchentlichen Teamsitzung an die Kolleg\_innen weiter und dann sprechen wir auch darüber.

**Rafail:** Rassismus ist ja oft auch unterschwellig. Wenn ich an einer Bushaltestelle oder S-Bahn-Station stehe und mich ein bisschen umschaue, ist Rassismus unterschwellig irgendwie immer da. Man hat auch bei den Wahlen gesehen: Da ist mehr als man denkt.

Man dachte, es wird nicht mehr wie früher, aber wir bewegen uns dorthin. Gerade in unserem Bezirk ist es auch so. Ich bin in Wedding aufgewachsen und groß geworden und dann herüber gezogen. Die Unterschiede zwischen Ost und West sind immens, was Ausländer\_innen betrifft. Ich habe das Glück, dass ich sozusagen als Deutscher durchgehe, aber meine Schwestern haben dieses Glück nicht. Sie haben schwarze Haare und sind braun und haben sehr viel mit Rassismus zu tun. Immer ist es unterschwellig, aber zu erkennen. Ich finde, das ist ein riesen Problem.

Wenn man sieht, wie es sich in den letzten Jahren entwickelt hat, muss man wirklich aufpassen. Es nimmt gerade zu. Ich finde das schon gefährlich und traurig zu sehen, dass die Leute immer sagen, es gibt keinen Rassismus. Die Wahlen haben schwarz auf weiß gezeigt, dass das nicht stimmt.

Ich möchte nicht sagen, dass jede\_r AfD-Wähler\_in Rassist\_in ist, das wäre zu einfach. Manche haben einfach gegen die aktuelle Politik aus Protest gewählt. Aber ein großer Teil ist unterschwellig rassistisch, das ist, was ich erlebe. Es sind Kleinigkeiten: Steigst du mit einem Kaffee in einen Bus und siehst wie ein Ausländer aus, kommst du nicht rein. Siehst du wie ein Deutscher aus, kannst du weitergehen.

Es sind diese kleinen Dinge, die man im Leben sieht, da weiß man im ganzen Herzen, das ist Rassismus, auch wenn man es nicht beweisen kann.

**Said:** Ein Teil von Rassismus oder Diskriminierung ist das, was man draußen sieht, in der Gesellschaft. Auf der anderen Seite gibt es die

politische Diskriminierung gegen die Geflüchteten in diesen ganzen Unterkünften, ihre Unterbringung in Notunterkünften. Das ist systematische Diskriminierung... Dass es da keine Pläne gibt, keine Gelder. Hier sind die Menschen sehr reich, aber die Stadt und die Politik lassen die Geflüchteten weiter in diesen Notunterkünften leben, in denen sich zwei Familien 16 Quadratmeter teilen.

**Wenn Rassismus und Diskriminierung in der Öffentlichkeit passiert, kann ich schnell reagieren. Wenn es aber um politische Entscheidungen geht und die Regierung so etwas tut, fühle ich mich ein bisschen ratlos und weiß nicht, was ich machen soll. Ich versuche in meiner Arbeit, dagegen zu kämpfen. Wenn du aber zu sehr dagegen kämpfst, verlierst du deinen Job. Du musst aufpassen, weil dein Job von der Stadt ist.**

**Rafail:** Die Lots\_innen erzählen es immer in der Teamsitzung. Oft war es so, dass die Mitarbeiter\_innen in der Verwaltung sehr unfreundlich waren oder diskriminierend. Dann mussten sich die Lots\_innen fragen: «Dolmetsche ich das nun wörtlich oder versuche ich, es ein bisschen zu umschreiben, um es nicht schwerer zu machen, als es ohnehin schon ist?» Es gab aber auch schon Situationen, die in die andere Richtung gingen, in denen die Klient\_innen unfreundlich geworden sind, warum auch immer. Da hat etwas nicht funktioniert, beim Jobcenter oder Standesamt. Das sollst du den Verwaltungsmitarbeiter\_innen dann auch übersetzen, das hat nicht immer funktioniert. Eigentlich sollen wir ja Wort für Wort dolmetschen, wenn ich das richtig verstanden habe. Aber es gibt Situationen, wo die Lots\_innen durch Erfahrung gelernt haben und einen diplomatischen Weg gehen. Es sind oft feste Verwaltungsmitarbeiter\_innen, die die

Klient\_innen haben, und wenn sie dann einmal übertreiben oder an die Decke gehen, ist es im Effekt wahrscheinlich auch negativ für sie. Deshalb muss man immer die Waage halten und meistens haben sich die Situationen dann auch ins Positive verändert.

**Said:** Gott sei Dank hatte ich bis jetzt noch nicht so schlechte Erfahrungen.

**Aber die Art, wie in den Ämtern mit Geflüchteten geredet wird, ist schlimm. Die Mitarbeiter\_innen reden, als ob sie sehr hoch sind, und die Geflüchteten sind weit darunter. Ich weiß es nicht, sie behandeln Geflüchtete wie einen 4./5.-Klasse-Menschen. Sie brauchen dafür keine ekligen rassistischen Wörter.**

Wie sie mit den Geflüchteten umgehen, da merkt man sofort, das ist diskriminierend, sie wollen die Geflüchteten nicht vor sich haben.

**Haben Sie sich beschwert, wenn so etwas passiert ist?**

**Said:** Ich schreibe mir immer die Zimmernummer und die Nachnamen auf, wenn ich beim Jobcenter oder der Ausländerbehörde bin. Da erfahre ich immer viel Unfreundlichkeit und wenn etwas passiert, habe ich etwas.

**Rafail:** Wir hatten einige Fälle, wo es Reibereien gab, und das haben wir an die Chefin weitergegeben. Sie hat dann E-Mail-Kontakt aufgenommen, telefoniert oder sich sonst irgendwie für uns eingesetzt.

**Gut ist, wenn man sich die Vorfälle aufschreibt und welche Mitarbeiter\_innen beteiligt sind. Dann kann man wirklich handeln. Wenn man die Daten nicht hat, ist es zu spät.**

**Said:** Wenn ich mit einer afghanischen Familie unterwegs bin, mit einer Frau mit Kopftuch, dann ist mir klar, dass jeden Moment etwas passieren kann, dass es rassistische Wörter gibt oder jemand kommen kann. Da muss ich auch sehr gut vorbereitet sein, um zu reagieren. Das ist klar, diese Angst ist immer da, wenn ich mit afghanischen Frauen unterwegs bin, die Kopftuch tragen.

Die Angst vor rassistischen Vorwürfen ist da, wenn man mit Geflüchteten arbeitet. Wenn ich allein im Bezirk unterwegs bin, lese ich oft Bücher in Farsi. Da habe ich auch Angst, dass jemand etwas dagegen tut oder etwas sagt.

**Rafail:** Das ist so traurig: Wenn du hier unterwegs bist, wo wir gerade sind, brauchst du keine Angst zu haben, da ist alles normal. Dann gehst du ein paar Kilometer weiter in den Osten und da ist es umgekehrt. Das ist es, was ich meine: eine Stadt, in der die eine Hälfte so ist und die andere ganz anders, so wie früher eben. Das finde ich wirklich sehr problematisch: dass wir in derselben Stadt sind und so unterschiedliche Sichtweisen haben.

Hier kannst du offen und frei sein und machen, was du willst. Dort musst du vorsichtig sein, besonders wenn du abends allein unterwegs bist, denn es kann immer etwas passieren.

## Ostberlin

### MIRA UND VALESKA

**Mira:** Vorher haben alle über Hartz IV-Empfänger\_innen gemeckert, nach dem Motto: «Die kriegen ja alles.» Und jetzt kommen die Menschen aus Syrien und diese alte Diskussion ist weg. Nun stürzen sich alle auf die Syrier\_innen, die waren vorher nicht da.

Es ist eigentlich bloß Wut. Sie haben immer jemanden, über den sie meckern und dem sie die Schuld zuschieben. Ich glaube, es geht gar nicht um die Syrier\_innen, es geht nur darum, dass sie jemanden haben wollen, auf den sie hauen können. Mehr ist das nicht.

#### Seit wann arbeiten Sie als Integrationslots\_innen? Wo sind Sie tätig? Was beinhaltet Ihre Arbeit?

**Mira:** Ich arbeite seit mehreren Jahren als Lots\_in in Ostberlin. Unsere Arbeit ist, Leute zu Ämtern zu begleiten und sie ein bisschen aufzuklären darüber, was möglich und was nicht möglich ist.

Ich habe meine Arbeit im Lauf der Zeit durch Erfahrung gelernt, habe sozusagen mit jedem Tag dazugelernt. Vieles wiederholt sich.

Beim Jobcenter oder Jugendamt geht es oft um die gleichen Sachen, was die Leute beantragen wollen oder was sie brauchen. Wir haben unsere Erfahrung, was klappt und was nicht klappt. Früher haben wir

auch zu Ärzt\_innen begleitet. Das machen wir nicht mehr. Ansonsten gehen wir in den Kindergarten mit, in die Schulen und alles, was öffentlicher Dienst ist.

**Valeska:** Ich arbeite im gleichen Bezirk, aber ein Jahr weniger als Mira. Wir machen einmal in der Woche einen Frauentreff und beschäftigen uns ein bisschen mit Freizeit. Wir sammeln die Interessen der Frauen. Viele wollen Deutsch lernen. Zum Frauentreff kommt auch die Deutschlehrerin. Sie bringt den Frauen, die nicht alphabetisiert sind, ein bisschen die Buchstaben bei. Wir machen Ausflüge, sodass die Frauen Berlin ein wenig kennenlernen und mit den Kindern hinausgehen können.

### **Welche Sprachen sprechen Sie?**

**Mira:** Arabisch.

**Valeska:** Russisch und manchmal Polnisch.

### **Welche Bevölkerungsgruppen begleiten Sie?**

**Valeska:** Ich begleite meistens russischsprechende Migrant\_innen oder diejenigen, die aus der ehemaligen Sowjetunion kommen. Da gibt es Menschen aus Georgien, Aserbaidschan, Armenien, viele aus Moldawien, auch aus Tschetschenien. Nicht alle sprechen Russisch, aber die ältere Generation schon.

### **Leben diese Personen auch in den Unterkünften?**

**Valeska:** Notunterkünfte, ja! Manchmal gibt es auch Migrant\_innen aus der ehemaligen Sowjetunion, die Hilfe brauchen.

**Mira:** Die Leute, die ich kenne, leben nicht in Heimen. Sie haben meistens eine Wohnung. Am meisten arbeite ich mit Menschen aus Syrien, Irak, Libanon und auch mit Kurd\_innen und Palästinenser\_innen. Bei den Kurd\_innen ist es besser, wenn ein\_e Kurd\_in übersetzt. Wenn sie Arabisch sprechen, vermischen sie viel mit Kurdisch, weil Arabisch nicht ihre Sprache ist. Dann braucht es ein bisschen länger, sich zu verständigen. Aber es geht schon. Manche verstehen ein bisschen schwieriger, da ich auch Syrisch spreche, und nutzen dann auch andere Wörter. Das ist dann ein bisschen kompliziert. Arabisch ist eine Sprache, die in unterschiedlichen Ländern sehr verschieden gesprochen wird. Ich hatte vorher z.B. noch nie mit Iraker\_innen gesprochen und am Anfang habe ich sie nicht verstanden.

### **Begleiten Sie auch Menschen vom afrikanischen Kontinent, da ist das Arabisch auch ein bisschen anders, oder?**

**Mira:** Die verstehe ich gut. Aus Sudan habe ich einige Menschen gehabt und die habe ich verstanden.

**Ich sage immer: «Für jedes deutsche Wort gibt es auch ein ausländisches Wort. Tisch ist Tisch, es heißt nur überall anders.»**

### **Wie, denken Sie, wird Ihre Arbeit bei Behörden und in der Mehrheitsgesellschaft wahrgenommen?**

**Mira:** Bei Behörden gut, die meisten sind froh, wenn wir da sind. Sie bedanken sich auch.

**Eigentlich ist es unsere Arbeit und sie bräuchten sich nicht zu bedanken, aber viele machen es. Sie sagen: «Es ist gut, dass Sie da sind.»**

**Valeska:** Wir haben einen Dienstausweis. Bei einigen Jobcentern macht man für uns eine andere Wartezeit. Sie schätzen unsere Arbeit.

### Wie ist es in der Mehrheitsgesellschaft?

**Mira:** Es kommt darauf an, was man für Leute kennt. Die Leute, die ich kenne, mögen Ausländer\_innen nicht. Wenn man redet, dann fragen sie, was für eine Arbeit das ist.

Ich erzähle dann nicht über meine Arbeit, sage nur, dass ich helfe. Dann sagen sie: «Die kriegen alles», und schimpfen herum.

**Nehmen sie euch denn etwas weg? Das ist eigentlich eine furchtbare Diskussion.**

**Valeska:** Ich hatte vor ungefähr zwei Wochen eine Situation, da hat sich eine deutsche Frau ein bisschen beschwert, weil wir in einer Schule erzählt haben, dass arabische Kinder an diesem Freitag das Zuckerfest feiern. Da hat sie sich geärgert und gesagt: «Warum? Sie werden für das Zuckerfest frei bekommen, aber unsere deutschen Kinder müssen in die Schule gehen.» Das ist ein bisschen schwer für die Leute.

**Mira:** Eigentlich braucht man sich darüber nicht so große Gedanken machen.

**Valeska:** Das stimmt. Aber wenn eine redet, reißt sie die nächste mit und dann noch eine – und dann wächst die Diskriminierung ein bisschen. Ich bin der Meinung, das ist fast wie ein Domino-Effekt.

**Mira:** Ja, eine\_r muss immer anfangen.

### Was denken Sie müsste anders laufen, damit sich rassistische Haltungen ändern?

**Mira:** Sie haben ihre Meinung, da geht es nicht einmal um Rassismus. Ich kenne ganz alte Leute, die bei uns wohnen, die sehr viel bekommen, zum Beispiel Möbel, und die sich trotzdem aufregen.

**Das ist mehr Neid, nach dem Motto: «Die kriegen alles und wir kriegen nichts.» Es geht nicht darum, dass sie Ausländer\_innen sind, es geht darum, dass sie etwas bekommen.**

Die Leute denken, sie bekommen nichts und ihre Rente ist zu klein. So sind die Diskussionen, die ich kenne.

**Valeska:** Es gibt immer diese Diskussion. Es ist wie damals mit den Ost- und Westdeutschen. Im Westen hat man sich beschwert, dass denen im Osten geholfen wird, und jetzt meckern alle, dass die Ausländer\_innen mehr bekommen. Meiner Meinung nach muss eine neue Generation kommen. Sie werden dann damit klarkommen. Ich denke, dass man mehr Informationen an diese Leute geben muss. Kostenlose Informationen. Ich habe viele Klient\_innen aus der Ukraine und sie werden abgeschoben. Aber wohin?

Sie haben ihr Haus verloren und es herrscht so etwas wie Krieg. Die Frauen wurden vergewaltigt. Wenn sie zurückkommen, haben sie nichts, sie stehen vor Ruinen.

**Hier in Deutschland geht es den Menschen gut, mir geht es gut. Ich bin schon gut integriert und so. Aber die meisten verstehen nicht, was Armut und Krieg ist.**

Ich denke, dass es mehr Informationen über das Fernsehen, die Medien, die Zeitungen, über Flyer, oder was weiß ich, geben muss.

Man muss Bilder zeigen, wie ein Haus vorher war und wie es jetzt aussieht, dass alles eine Ruine ist. Die Leute können nicht zurück, sie haben kein Zuhause, aber das sieht man gar nicht. Deswegen verstehen es manche nicht.

### **Dann haben sie bestimmt viel mit Menschen zu tun, die traumatisiert sind?**

**Mira:** Ja, am meisten Kinder, die auf der Flucht waren. Sie sprechen oder reagieren nicht. Das kommt dann erst langsam wieder.

### **Wie finden Sie einen Umgang damit?**

**Mira:** Man behandelt sie ganz normal. Ich hatte ein Kind, das in die Schule kommen sollte und zurückgestellt werden musste. Sie war ein Mädchen und sieben Jahre alt. Ihre Familie begleite ich schon seit mehreren Jahren. Sie ist dann nach den Ferien in den Kindergarten gegangen, weil der Psychologe gesagt hat, dass sie sehr zurückhaltend sei und wenig mit anderen Kindern zusammen ist.

**Dieser Kindergarten war so gut für sie, sie hat den Erzieher\_innen geholfen und ist richtig aufgeblüht. Sie hat die Tische gedeckt und als Große ein bisschen Verantwortung übernommen. Da hat sie sich vollkommen verändert, sie war aufgeweckt und redete.**

Sie ist wieder selbstbewusster geworden und ist dann in die Schule gekommen. Das hat ihr sehr gut getan. Es ist immer unterschiedlich. Ich kenne auch Familien, wo die Kinder nicht richtig sprechen oder wegen eines Schocks Sprachfehler haben.

Manche Kinder sprechen am Anfang kein Wort. Wenn sie dann in Deutschland sind, fangen sie wieder ein bisschen an. Es gibt meh-

rere Kinder, die nicht richtig sprechen können, die richtig etwas davongetragen haben.

**Valeska:** Die Eltern sind auch traumatisiert. Ich habe eine Familie, da flippt der Papa aus, weil das Geld fehlt und die Umgebung der Unterkunft schrecklich ist. Da leben 2-3 Familien in einem Klassenraum mit Trennwänden, in einer alten Schule oder so. Es gibt keine Privatsphäre, gar nichts. Das macht ihm Druck im Kopf. Das ist ein sehr großes Problem. Jeder Mensch ist anders, jedes Land ist anders, es gibt verschiedene Traditionen und Gewohnheiten. Auch das Essen sind sie nicht gewohnt, es geht auf den Magen und belastet sie psychisch.

**Mira:** Da lässt du dir jeden Tag das Essen vorsetzen und das für zwei Jahre. Das muss man sich einmal vorstellen. Ich vermisse das Essen, was ich und meine Kinder gegessen haben. Das mit den Unterkünften ist ein anderes Problem. Jugendliche zwischen 20 und 25 Jahren erzählen mir vieles, wenn wir zusammen unterwegs sind. Sie haben viele Probleme in den Gemeinschaftsunterkünften, wo sie mit anderen und mit Familien zusammenleben.

**Sie sagen, sie streiten sich schon, weil sie einfach nicht in Ruhe reden können, immer andere zuhören. Sie können nie allein sein, immer sind Leute da. Es fehlt Privatsphäre und dann reiben sie sich aneinander. Viele haben Probleme in der Ehe, weil sie es psychisch in den Gemeinschaftsunterkünften nicht aushalten.**

Da leidet die ganze Familie darunter – und niemand spricht darüber. Selbst Ehepaare bekommen Probleme.

**Valeska:** Manche kehren auch zurück, weil sie diese privaten Probleme haben. Ich kenne eine Familie, die seit ein paar Monaten in einer Notunterkunft lebt und viele Kinder hat und ein Baby. Die Frau hat mir erzählt, dass die Sozialarbeiter\_innen denken, dass ihr Mann sie schlägt, und sie haben ihr Hilfe angeboten. Die Frau sagt, so ist es nicht. Langsam öffnet sie sich, weil wir ihr so viel anbieten, Gespräche mit einer Psychologin oder einer Familienberaterin. Und dann erzählt sie, dass ihr Kind Probleme hat und in der Schule keine Freund\_innen findet. Es ist alles sehr stressig in der Umgebung der Unterkunft, in der es keine richtige Tür, sondern nur einen Vorhang gibt.

Jede\_r hört mit, jede\_r hat einen anderen Verdacht. Sie sagt, bevor wir uns scheiden lassen, kehren wir besser zurück.

**Es gibt solche Familien, die wollen einfach zusammen bleiben und fahren lieber nach Hause, als weiter hier zu leben.**

### **Sie machen auch Sprechstunden in den Unterkünften, oder?**

**Mira:** Ich gehe meistens zu Elterngesprächen und mache keine Sprechstunde, weil es sehr viele Leute betrifft und wir oft unterwegs sind. Die Sprechstunde in den Unterkünften macht Valeska und noch eine Person für Arabisch.

### **Wie klappt es mit den Heimleitungen?**

**Valeska:** Das ist unterschiedlich. Es gibt Heime, da sind die Sozialarbeiter\_innen sehr nett und hilfsbereit, da gibt es keine Probleme und alles ist in fünf Minuten erledigt. Manchmal können Dinge auch erst etwas später oder am nächsten Tag gemacht werden, aber sie werden erledigt. Und dann gibt es ein Heim, da schreibt

ein\_e Sozialarbeiter\_in eine Notiz und monatelang werden die Probleme nicht gelöst. Es hängt also vom Träger und von den Heimen ab, ob die Sozialarbeiter\_innen schnell reagieren. Ich begleite die Menschen überallhin, sie brauchen wirklich Hilfe und sind nach den Gesprächen, der Sprechstunde oder der Begleitung so dankbar und sehr froh.

### **Wie ist es bei einem Elternabend: Meinen Sie, dass es für die arabischsprachigen Eltern sehr schwer ist, hier Fuß zu fassen?**

**Mira:** Die Schule, die ich kenne, ist sehr nett, sehr engagiert. Die anderen Eltern kenne ich nicht. Aber wenn es ein Schulgespräch gibt, auch bei Problemen, sind die Lehrer\_innen sehr engagiert zu helfen.

**Valeska:** Ich war in letzter Zeit nicht bei Elterngesprächen, früher aber schon. Und ja, in der Schule sind sie wirklich sehr engagiert und hilfsbereit.

### **Anfangs sagten Sie, dass Sie die Begleitung zu Ärzt\_innen nicht mehr machen...**

**Mira:** Es kommt darauf an. Wenn jemand krank ist, würde ich überallhin begleiten. Wenn es aber um einen Zahnarzt geht, oder sich jemand eine Brille machen lässt oder eine Routineuntersuchung hat, muss man es für sich ein bisschen einschätzen. Zu einer OP würde ich nicht mitgehen. Da sage ich: «Hole dir lieber eine\_n richtige\_n Dolmetscher\_in.» Da weiß man nicht, was kommt, und deshalb mache ich so etwas nicht.

**Valeska:** Es gab eine Situation, da hat die Notunterkunft nicht gehandelt, sie hatten keine\_n Dolmetscher\_in bestellt.

Als ich zur Sprechstunde kam, warteten ein Vater und sein Sohn auf mich, wie auf ein Wunder. Sie baten und baten mich, sie zum Doktor zu begleiten. Sie hatten schon zwei Monate auf den Termin gewartet und zweimal hatten sie ihn schon verschieben müssen, weil die Unterkunft keine Dolmetscher\_innen bestellt hatte.

Dann hatten sie sich einen Bekannten gesucht, der ein bisschen Deutsch sprach und der hatte in der letzten Minute, eine halbe Stunde vor dem Termin, abgesagt. Da habe ich reagiert und die Familie begleitet. Es ging um ihren Jungen, der aus medizinischen Gründen beschnitten werden sollte. Ich habe mich dem Doktor sofort vorgestellt und gesagt, dass ich keine professionelle Dolmetscherin, sondern Integrationslots\_in bin, und nur wegen des Notfalls da sei.

Der Doktor war so froh, dass ich mit der Familie dort war, weil er meinte, die Familie hätte schon so lange gewartet. Einmal war der Papa allein dort, aber sie konnten sich ohne Dolmetscher\_in nicht miteinander verständigen. Danach hat der Doktor immer wieder gefragt, ob ich die Familie begleiten könne. Deshalb bin ich ein bisschen verzweifelt, ob wir nun begleiten dürfen oder nicht. Vielleicht im Notfall, wenn ich keine Zeit mehr habe, jemanden anderen anzurufen und zu fragen.

Der Junge hatte zwei Monate solche Schmerzen und die Sozialarbeiter\_innen hatten keine\_n Dolmetscher\_in bestellt. So etwas geht nicht.

**Was machen Sie, wenn die Sozialarbeiter\_innen ihren Job nicht richtig erledigen? Oder Sie ihre Arbeit übernehmen, ohne dafür bezahlt zu werden? Gibt es Möglichkeiten für Sie, sich zu beschweren, und gibt es dann auch Konsequenzen für die Mitarbeiter\_innen?**

**Valeska:** Ob es Konsequenzen hat, weiß ich nicht. Aber beschweren kann ich mich immer. Ich kann meiner Koordinatorin davon erzählen, was nicht stimmt oder mir nicht passt. Es gab auch schon Situationen, da bin ich nicht mehr in die Notunterkunft gegangen. Da habe ich nur noch meine Telefonnummer hinterlassen und gesagt, dass man mich anrufen kann, wenn man mich braucht. Dann kommt monatelang kein Anruf, aber auf einmal haben sie mich bestellt.

Und dann schieben sie ihre gesamte Arbeit auf mich: Ich soll am Telefon sitzen, ich soll am Computer sitzen, ich soll alles heraussuchen, wenn jemand Termine braucht. Das ist nicht meine Arbeit.

Deshalb notiere ich jetzt, wenn Geflüchtete einen Termin brauchen. Ich behalte eine Notiz für mich und eine gebe ich den Sozialarbeiter\_innen. Dann recherchiere ich in der darauffolgenden Woche, ob sie die Termine gemacht haben oder nicht.

Ich beobachte erst einmal, weil es anders nicht geht. Wenn ich sehe, dass sie keine Termine vereinbaren, muss ich mich beschweren.

**Mira:** Ehrlich gesagt, bei mir war es anders. Ich habe alles mitgemacht und dann haben die Sozialarbeiter\_innen zu mir gesagt, dass ich das gar nicht hätte machen brauchen. Ich habe vorher darüber nicht nachgedacht, bis jetzt.



**Valeska:** Ich mache auch vieles. Ich kann in der Sprechstunde aber oft nicht schnell reagieren, ich habe kein Telefon vor Ort. Dann müsste ich von meinem privaten Handy aus anrufen. Oder etwas im Internet suchen. Ich habe dafür schon zweimal meinen Laptop mitgenommen. Aber in der Sprechstunde bin ich zum Dolmetschen da, das dauert manchmal drei Stunden. Ich schaffe das nicht alles. Manchmal muss ich nach der Sprechstunde noch eine Stunde sitzen und etwas für die Leute am Computer suchen. Das ist dann nicht meine Aufgabe.

### **Können Sie sich gut von Klient\_innen abgrenzen?**

**Mira:** Es kommt darauf an. Ich habe Familien, die ich lange kenne und die wirklich sehr nett sind. Wenn sie anrufen und es um Schulvermittlung oder Ämter geht, dann komme ich.

Bei den meisten Familien gibt es eine Distanz. Wenn es einen Termin gibt, dann geht man dorthin und es ist gut. Ich habe einige Familien, da ist es schon schwer. Sie tun mir leid, sie haben so viele Probleme. Da kann man sich nicht so gut abgrenzen, aber das ist auch menschlich.

Ich habe eine Familie, die eine Wohnung hat und sich so darüber freut. Dann wohnt jemand über denen, der sie nur tyrannisiert. Das sind Sachen, die tun einem leid. Dann sind wir zur Wohnungsgesellschaft gegangen und der Mann dort hat gesagt, sie wüssten schon, und dass der Mieter sich über alles und jeden beschwert.

Er hat Langeweile und schreibt gerne Beschwerdebriefe. Sie haben einen Horror vor dem, aber rausschmeißen können sie ihn nicht. Und die Familie hat ihn nun gerade über sich in der Wohnung. Er klopft immer an die Wand und macht Anzeigen bei der Wohnungsgesell-

schaft, wenn das Kind weint. Es ist ein Baby. Es ist einfach nur Terror. Da spielen alle Kinder auf dem Hof, sie haben einen Garten, und wenn die arabischen Kinder kommen, brüllt er aus seiner Wohnung herunter, dass sie weggehen sollen. Einmal war eine freiwillige Helferin dort, die sich auch um die Familie kümmert, und sie ist zu ihm hochgegangen. Da sprechen sie ganz freundlich. Sind die Leute aber weg, die versuchen Kontakt zu ihm herzustellen, damit es endlich einmal Ruhe im Haus gibt, geht das ganze Theater von vorn los.

Ich sage, mit denen kann man nicht freundlich reden, da hilft es nicht, nett zu sein.

**Valeska:** Bei mir ist es unterschiedlich. Ich gucke, wer mehr Aufmerksamkeit braucht. Zum Beispiel habe ich einmal eine ältere Dame begleitet, die einsam war. Ich nahm mir ein bisschen Zeit für sie, Zeit zum Sprechen, weil sie total allein hier ist, keine Familie hat, keine Kinder, gar nichts. Im Frauentreff haben wir manchmal eine afghanische Frau, die kann gar nicht schreiben. Sie kennt keinen Buchstaben und im Deutschkurs geht es ihr schlecht und sie schreibt gar nicht mit. Nach dem Kurs habe ich mich zu ihr gesetzt, ein bisschen geholfen zu buchstabieren, ein bisschen lesen zu lernen.

Ich schaue, wer mehr Hilfe braucht und komme ihnen dann ein bisschen näher. Die Leute vertrauen uns und wir müssen ein bisschen dankbar dafür sein.

**Mira:** Das entwickelt sich, weil man mehrmals mit den Leuten mitläuft. Die Frauen, mit denen ich unterwegs bin, erzählen viel Persönliches von sich, von der Familie, welche Probleme es gibt und was sie belastet. Sie reden auch untereinander. Wir sind ihre Ansprech-

partner\_innen, weil sie wissen, dass wir es nicht weiter erzählen, weil wir uns alle kennen. Bei mir ist es so, dass ich gerne zuhöre. Diejenigen, die ich länger kenne, erzählen alles ... Es gibt schlimme, aber auch schöne Sachen.

**Valeska:** Ich begleite viele Fälle aus Moldawien, viele Roma-Familien. Manchmal vertrauen die Leute mir sehr und vergessen, mit wem sie sprechen, und erzählen dann viele nicht schöne Sachen. Da kommt man sich näher. Manchmal schimpfe ich mit den Leuten, weil zum Beispiel ein Brief vom Gericht oder Rechtsanwalt kommt, und sie Strafen kriegen.

### **Wie reagiert die Mehrheitsgesellschaft auf Rom\_nija?**

**Valeska:** Wenn ich Roma-Familien begleite ist mir egal, wie die Leute gucken. Ich beobachte die Leute nicht, sondern richte meine ganze Aufmerksamkeit auf die Familie. Wenn ich begleite, brauchen wir Zeit zum Sprechen, sie haben viele Fragen. «Valeska, wie kann man dies machen, wo kann ich das gucken? Wohin können wir fahren, um mit unseren Kindern nicht nur in der Notunterkunft herumzusitzen?» Manche fragen, wo sie billige Sachen für Kinder kaufen können, das suche ich ihnen dann heraus und beschreibe ihnen den Weg dorthin. Bei Behörden behandeln sie sie manchmal anders, aber da nehme ich sie dann in meine Hände. Einmal ist eine Frau zur Behörde gegangen und wollte etwas erzählen, da kam ich eine Minute zu spät. Der Mitarbeiter hat so skeptisch geguckt und gesagt, dass er nicht versteht, was sie wolle. Da habe ich erklärt, dass ich die Familie begleite und erzählt, was ihr Problem ist.

**Wenn ich dabei bin, gibt es wirklich Respekt, die Leute bleiben nett und freundlich und dann geht es immer.**

Manchmal sind die Familien sehr laut, aber immer bevor wir in ein Gebäude hineingehen sage ich, wie man sich hier verhält und dass man nicht so laut redet. Einmal waren wir beim Doktor und die ganze Familie hat die Mutti begleitet, drei Söhne mit den Schwiegertöchtern und noch ihre Kinder. Da muss man den Leuten erst einmal sagen: «Entschuldigung, es tut mir leid, aber wir können nicht mit der ganzen Familie in den kleinen Raum zum Doktor herein gehen. Jemand, zum Beispiel der ältere Sohn, kommt mit, aber die anderen bleiben hier und bitte mit Ruhe.» So geht es.

### **Arabische Familien berichten von Ungleichbehandlung in den Behörden**

**Mira:** Ich selbst erlebe das ganz selten.

**Aber von Klient\_innen höre ich immer, wenn ich mitkomme, geht alles anders. Sie sagen, wenn ich dabei bin, klappt es, und wenn nicht, dann läuft es anders.**

Sie sagen: «Du bist Deutsche, komm mal mit, dann geht alles seine Gänge.» Wenn sie allein sind oder mit arabischen Dolmetscher\_innen kommen, ist es anders. Das sagen viele, dass sie mir gegenüber anders sind, weil ich Deutsche bin. Vielleicht sind sie ein bisschen höflicher.

### **Haben Sie den Eindruck, dass Ihre Arbeit wertgeschätzt wird?**

**Mira:** Ehrlich gesagt, mag ich meinen Job. Ich finde ihn toll und bin glücklich und mir ist es wurst, was die anderen denken. Ich fühle mich wohl mit meiner Arbeit.

**Valeska:** Ich liebe meine Arbeit hauptsächlich, wenn ich weiß, dass

ich an diesem Tag jemandem geholfen habe. Dann ist es nicht umsonst. Ja, und bei Behörden bekommt man ein gutes Feedback. Dort, wo sie auf uns warten, sind sie auch sehr nett und bedanken sich immer. Vom Heim bekommen wir auch symbolische Geschenke, weil wir fleißig sind und gut arbeiten. Man freut sich darüber, ich bin etwas wert.

**Mira:** Das ist ja meine Arbeit, ich werde dafür bezahlt. Wenn ich woanders arbeite, sagt man auch nicht jedes Mal: «Danke!»

### **Und welche Erfahrungen machen Sie in der Begleitung von Geflüchteten?**

**Mira:** Das stimmt, es kommt viel zurück, das muss man sagen. Es geht natürlich ganz selten auch mal anders. Einmal war ich mit einem Mann unterwegs zum Jugendamt, zum Schulamt und so weiter. Einmal kam seine Frau mit, die ich nicht kannte, und noch bevor ich «Guten Tag» sagen konnte, fragt sie mich: «Du übersetzt? Wie viele Sprachen sprichst du denn?» Ich sagte ihr, dass ich Arabisch spreche und sie antwortete: «Nur Arabisch? Ich spreche Arabisch und Kurdisch.» Ich sagte ihr, das sei schön, aber jetzt soll sie mich übersetzen lassen. Es gibt so Leute. Einmal habe ich eine Mutter mit ihrem Sohn zum Elternabend begleitet. Sie hatte eine komische Einstellung. Die Lehrerin hat erzählt, was mit dem Sohn ist, und sie hat es nicht besonders schön gesagt. Ich habe übersetzt. Ein paar Wochen später war ich am Bahnhof und da ging die Frau zufällig an mir vorbei. Da sagte sie zu ihrer Freundin: «Das ist sie.»

**Als wenn ich schlecht über ihren Sohn gesprochen hätte. Ich hatte nur übersetzt, was die Lehrerin gesagt hat. Aber sie hat mich als böse hingestellt. Ja, solche Sachen kommen vor.**

**Valeska:** Ich hatte einmal einen unhöflichen Mann aus Moldawien, einen Geflüchteten. Der hat immer auf Deutsche geschimpft und mich auch bedroht. Er hat mir immer Geschichten erzählt. Ich habe mir für die Sprechstunde dann eine Strategie überlegt. Ich habe ihn gefragt, warum er die Unwahrheit sagt, und dass er mir knapp antworten soll. Die ganze Geschichte, über Tanten und Cousinen, möchte ich nicht wissen, dafür gibt es eine andere Zeit. Da sagte er mir, ich sei die Böseste und die Schlechteste und eine Woche später kam er wieder und meinte, dass er mich braucht. Er ist so ein launischer Mensch.

**Mira:** Wenn jemand so unverschämt ist, dann werde ich auch unverschämt. Es gibt Leute, die haben keine Grenzen. So geht es nicht.

**Valeska:** Aber von Behörden und Schulen haben wir immer ein gutes Feedback.

### **Was müsste sich ändern, damit Sie eine gute Arbeitsstruktur haben?**

**Mira:** Dass der Arbeitsplatz besser gestaltet ist, würden wir uns alle wünschen. Ein Entspannungs- oder Pausenraum wäre gut, weil wir hier so viel arbeiten in zwei kleinen Zimmern. Wenn dann so viele Klient\_innen kommen, ist es wirklich zu wenig Platz und ein bisschen ungemütlich. Es wäre auch schön, einmal im Quartal etwas als Team zusammen zu machen. So ein entspannter Tag, da könnten wir reden, nicht nur über unsere Arbeit. Das machen wir ja sowieso im Büro, wenn wir ankommen. In der Supervision kann man auch ein bisschen entspannen, dort kann man erzählen, was einem auf dem Herzen liegt. Dann kommt die schlechte Energie auch raus.

**Valeska:** Ich persönlich würde mir wünschen, dass wir früher Bescheid bekommen, ob unser Vertrag verlängert wird.

Wir wissen das erst Ende Dezember, aber müssen uns schon drei Monate vorher arbeitssuchend melden. Wir könnten schon Arbeit suchen, wenn wir früher wüssten, dass unser Vertrag nicht verlängert wird.

*Wir sind immer beschäftigt, immer fleißig, und wenn dann Weihnachten ist und du das Geschenk bekommst, dass du gekündigt bist oder dein Vertrag nicht verlängert wird, ist es nicht schön. Es ist unsicher für unsere Perspektive und nicht gut für unsere Arbeit.*

**Mira:** Wir haben es vor kurzem im Büro gemerkt, dass alle ein bisschen gereizt waren, weil keine\_r wusste, wie es weitergeht. Jede\_r dachte, dass etwas passiert. Und da sagen sie im Fernsehen, dass es Ein-Jahres-Verträge gar nicht geben sollte, aber selbst machen sie es. Was soll man dazu sagen.

**Bei einer Arbeit, in der man mit Menschen zu tun hat, ist es ein bisschen schwierig, wenn sie auf ein Jahr begrenzt ist. Durch die Arbeit sammelt man ja eigentlich auch die Erfahrung...**

**Mira:** Ja, es ist so. Und auch sprachlich ist man viel weiter als am Anfang.

**Valeska:** Die neuen Leute, die jetzt kommen, kennen die Arbeit nicht. Als wir anfangen, haben wir keinen Qualifizierungskurs gemacht, keine Schulung, Wir haben aus unserer Erfahrung gelernt, aus unseren

Fehlern. Wenn jetzt die Neuen kommen, muss man sie erst einmal schulen, die kann man nicht so einfach ins kalte Wasser schubsen.

**Mira:** Man weiß es nicht, sie können genauso gut sein.

*Wir haben auch angefangen, und keiner wusste, was Sache ist. Die Leute, die sich für diesen Job vorstellen, sind so engagiert und irgendwie menschenfreundlicher. Sonst würden sie den Job nicht machen.*

**Valeska:** Am Anfang wusste ich nicht, was ich machen musste, da bin ich von einer Behörde in die andere Behörde gegangen. Jetzt weiß ich, nein, ich muss nur zu dieser Behörde gehen, dann muss ich warten, bis ich ein bestimmtes Dokument unterschrieben bekomme. Das macht schon viel aus.



## Impressum:



### Herausgegeben von:

ReachOut – Opferberatung und  
Bildung gegen Rechtsextremismus,  
Rassismus und Antisemitismus  
Beusselstr. 35  
10551 Berlin

Telefon: 030 69 56 83 39

Fax : 030 69 56 83 46

info@reachoutberlin.de

www.reachoutberlin.de

### Interviews

Carolina Tamayo Rojas

### Redaktion

Johanna Mohrfeldt

### Korrekturen

Koray Yilmaz-Günay

### Layout und Druck

TEKTEK | Gestaltung & Produktion | Tünya Özdemir

### V.i.S.d.P.

Sanchita Basu, Berlin im Mai 2018

Die Broschüre wurde gefördert durch das Berliner Landesprogramm  
gegen Rechtsextremismus, Rassismus und Antisemitismus



Senatsverwaltung  
für Justiz, Verbraucherschutz  
und Antidiskriminierung



Das Landesprogramm



Reach  
*ut*