

1. Einführung

1.1 Hintergrund

Die Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der Psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (BAfF e.V.) ist ein bundesweites Netzwerk der in der Behandlung und Betreuung von Opfern von Folter und anderen schwerwiegenden Menschenrechtsverletzungen involvierten Organisationen und Einrichtungen. Sie initiiert, fördert und bündelt den fachlichen Austausch zwischen ExpertInnen, die mit traumatisierten Flüchtlingen arbeiten und im Bereich der Menschenrechtsarbeit tätig sind. Die BAfF-Koordinationsstelle steht in regelmäßigem Kontakt mit ihren Mitgliedszentren und ist die Interessenvertretung für gemeinsame Anliegen. Die in der BAfF vernetzten Zentren stellen seit Jahrzehnten die maßgebliche Instanz in der Behandlung von besonders schutzbedürftigen Flüchtlingen dar.

Die Behandlungszentren wurden von Menschen mit viel Engagement ins Leben gerufen und kontinuierlich aufrechterhalten, deren Triebkraft vor allem der Anspruch ist, traumatisierten Flüchtlingen und Folterüberlebenden bestmögliche gesundheitliche Versorgung und psychosoziale Betreuung zukommen zu lassen. Sie decken damit eine Lücke in der gesundheitlichen Regelversorgung und erfüllen somit den Anspruch des sozialen Rechtsstaates.

MitarbeiterInnen der Zentren, die in der Behandlung, Betreuung und Unterstützung von Folteropfern engagiert sind, leisten wesentliche Arbeit für Menschenrechte und Menschenwürde. Ihre Arbeit trägt zu einem besseren sozialen und politischen Umfeld für die Flüchtlinge und ihre Familien bei. Die Arbeit mit Flüchtlingen und Folteropfern ist jedoch höchst komplex und anspruchsvoll. Diejenigen, die sie leisten, arbeiten unter großem sozialem und moralischem Druck und haben ein erhöhtes Risiko an traumaspezifischem Burnout¹ zu erkranken. Hinzu kommt, dass ihre Arbeit durch kontroverse Debatten in Gesellschaft und Politik beeinflusst und vielfach erschwert wird.

Um diesem Druck standhalten und die Versorgung traumatisierter Flüchtlinge stetig verbessern zu können, bedarf es der kontinuierlichen Reflexion der eigenen Arbeit. Die vorliegende Broschüre basiert auf einem Projekt, das die BAfF in den Jahren 2011 und 2012 in Kooperation mit fünf ihrer Mitgliedszentren durchgeführt hat. Kern des Projektes war die Einführung und Erprobung einer speziell auf die Anforderungen und Bedürfnisse der Zentren abgestimmten Evaluationsmethode. EXSEM ist eine solche, von der BAfF entwickelte, Methode, die bereits erfolgreich auf europäischer Ebene getestet wurde. EXSEM steht für „**EX**ternally guided **Self Evaluation Method**“

¹ In der Literatur wird auch von „sekundärer Traumatisierung“ oder „Mitgefühlerserschöpfung“ gesprochen. Wir benutzen hier den Begriff „traumaspezifisches Burnout“.

(ausführliche Erläuterung der Methode siehe Kapitel 2). Diese Methode wurde von der BAfF in Zusammenarbeit mit der Freien Universität Berlin, der University of Ulster, Nordirland und Zentren in fünf europäischen Ländern entwickelt. Sie wurde gezielt auf die besonderen Anforderungen der Zentren abgestimmt, die sich in ihrer Arbeit im Spannungsfeld von Politik, Recht und Psychologie/psychosozialen Hilfen bewegen. Sie berücksichtigt die komplexen Anforderungen und Rahmenbedingungen, die den Arbeitsalltag in den Zentren bestimmen. Insbesondere beinhaltet die Methode direktes Feedback für die MitarbeiterInnen der Zentren und unterstützt sie unmittelbar bei ihrer Arbeit mit traumatisierten Flüchtlingen. Zudem geht sie über eine reine Evaluation hinaus, indem konkrete Maßnahmen und Arbeitsschritte zur Verbesserung der Arbeit in den Zentren entwickelt werden.

Die BAfF konnte die fünf Mitgliedszentren XENION e.V. in Berlin, Psychosoziales Zentrum Düsseldorf, Refugio München, Behandlungszentrum für Folteropfer (bzfo) in Berlin und Refugio Villingen-Schwenningen als Projektpartner gewinnen, um die Methode EXSEM in Deutschland zu erproben. EXSEM wurde im Projektzeitraum Juni 2011 bis Mai 2012 in den Partnerzentren vorgestellt, durchgeführt und bewertet. Relevante Problemstellungen in der Behandlung und Unterstützung von Flüchtlingen und Opfern von Folter werden in der vorliegenden Broschüre benannt und diskutiert. Die im Projekt entwickelten Beispiele guter Praxis („good practice“) in der Arbeit der psychosozialen Flüchtlingszentren werden vorgestellt.

1.2 Ziele und Rahmenbedingungen

„Zwischen Anspruch und Realität - Evaluation der Arbeit mit traumatisierten Flüchtlingen“ lautet der Titel dieser Broschüre. Die Evaluation beinhaltet zum Einen das Spannungsfeld, in dem sich die Mitarbeitenden der Zentren in ihrem Berufsalltag befinden: zwischen dem Anspruch, traumatisierten Menschen in Not zu helfen, für die sich sonst niemand verantwortlich zeigt und den Herausforderungen und Schwierigkeiten, mit denen sie in der Realität bei der Umsetzung ihrer Ansprüche konfrontiert sind. Gegenstand der Evaluation muss zum Anderen demnach auch der Anspruch des sozialen Rechtsstaates sein, als den sich die Bundesrepublik Deutschland definiert und die Realität bei der Umsetzung, wie sie sich an den Rahmenbedingungen der bei uns Schutz suchenden Flüchtlingen und Folterüberlebenden darstellt.

Zielsetzung des Projekts EXSEM war die kritische Reflexion, Analyse und Weiterentwicklung der Arbeit der Flüchtlingszentren und somit die Verbesserung der Versorgung von Flüchtlingen in Deutschland. Die Arbeit der Flüchtlingszentren soll unter den gegebenen finanziellen, gesellschaftlichen und gesetzlichen Bedingungen so effektiv wie möglich gestaltet werden. Kriterien bzw. Standards für eine „Good Practice“ im Umgang mit besonders schutzbedürftigen Flüchtlingen sollten identifiziert und beschrieben werden.

Angestrebt wurden des Weiteren die Harmonisierung der Arbeitsweise und die Intensivierung der Kooperation der deutschen Behandlungszentren für Flüchtlinge und Folteropfer untereinander.

Zur Erreichung dieser Ziele wurde in allen Partnerzentren die Methode EX-SEM zur Selbstevaluation und kritischen Bewertung der eigenen Arbeit eingeführt und angewandt.

In der vorliegenden Publikation werden zunächst die Selbstevaluationsmethode sowie deren theoretischer Hintergrund und die Vorgehensweise beschrieben. Daraufhin befasst sie sich mit aktuellen zentralen Fragen zu den Bedürfnissen und der Versorgung von Flüchtlingen in Deutschland. Dargestellt wird des Weiteren die Geschichte und Herkunft der teilnehmenden Zentren, deren Entwicklung im Kontext der örtlichen Gegebenheiten, spezielle Herausforderungen, die gemeistert wurden und werden müssen, sowie das derzeit bestehende Angebot zur Behandlung und Unterstützung von Flüchtlingen. Die gemeinsam mit den fünf Partnerzentren identifizierten, analysierten und diskutierten Schlüsselereignisse und Herausforderungen werden beschrieben. Die im Rahmen der Selbstevaluation gefundenen Beispiele guter Praxis werden vor dem Hintergrund des unterschiedlichen Leistungsspektrums und der unterschiedlichen Probleme der Zentren kritisch reflektiert und diskutiert. Analysiert werden auch die Faktoren, die erfolgreiche Hilfe für Flüchtlinge und Folteropfer in der Praxis verhindern können.

Die gemeinsam erarbeiteten Problemstellungen und Ansätze zu deren Überwindung sind die Ergebnisse der in Kapitel 2 vorgestellten Methode und wurden an zwei Teamtage erarbeitet. Sie sind somit als exemplarischer Ausschnitt der täglichen Arbeit in den Zentren zu verstehen, nicht als deren vollständiges Abbild. Neben vielen Gemeinsamkeiten traten auch Unterschiede innerhalb und zwischen den Zentren klar zu Tage. Trotz ihrer unterschiedlichen Kontexte und Vorgehensweisen gelang den Zentren ein effizienter Austausch, der den Vergleich ihrer Ansätze, ihres Fachwissens und professionellen Know-hows zuließ.

Diese Publikation dokumentiert die Projektergebnisse sowie den Prozess ihrer Entstehung.

Die zusammengestellten Beispiele, Informationen und Empfehlungen sollen Professionelle und interessierte Laien ansprechen und dazu beitragen, das Wissen über die Vielfalt der Ansätze und Methoden, die in der Versorgung und Unterstützung von Flüchtlingen und Folteropfern angewandt werden, zu erweitern. Wir hoffen auch, dass einige unserer Vorschläge aufgegriffen werden und dass unsere Erfahrung einen Rahmen für andere Einrichtungen schafft, ihre Arbeit zu evaluieren und weiter zu entwickeln.