

WELCOMING
INTERNATIONAL

GESCHICHTEN ZUR RESILIENZ:
Deutschland

Flexibler, kreativer und
reaktionsschneller Ansatz zur
Bekämpfung der Pandemie

CREDITS

Veröffentlicht im November 2021. Copyright Welcoming America. Alle Rechte vorbehalten.

Diese Veröffentlichung ist Teil der Fallstudienreihe *Stories of Resilience* (Geschichten zur Resilienz), die Welcoming America im Rahmen der Initiative Welcoming International veröffentlicht. Die Inhalte basieren auf Gesprächen mit Claudia Walther (Bertelsmann Stiftung) und Samera Bartsch (PHINEO), Project Manager im Modellprojekt Weltoffene Kommune, Mohamed Sayed, Integrationsbeauftragter des Landkreises Nordhausen, und Alexander Pongracz, Integrationsbeauftragter der Stadt Kaiserslautern.

Hintergrund

Zu Beginn der COVID-19-Pandemie unterzogen die Kommunen Kaiserslautern und Nordhausen ihre Erfahrungen mit Integrations- und Vielfaltsarbeit und ihre Beteiligung am Modellprojekt [Weltoffene Kommune](#) einem Praxistest, indem sie in ihren Regionen an der Bereitstellung eines inklusiveren und effizienteren Corona-Hilfsangebotsarbeiteten.

Die Stadt Kaiserslautern liegt in Westdeutschland, während der ländlich geprägte Kreis Nordhausen im ostdeutschen Thüringen liegt. Die beiden Kommunen weisen zwar viele regionale Unterschiede auf, gemeinsam haben sie jedoch, dass beide auf digitale Formate umgestellt haben, um die Kommunikation innerhalb ihrer Gemeinschaft und mit anderen Regionen aufrechtzuerhalten und auszuweiten und um mit einem engagierten, interdisziplinären Team auf dringende lokale Herausforderungen zu reagieren.

Das Projekt Weltoffene Kommune fördert die Willkommenskultur, indem sie Kommunen in Deutschland bei der Weiterentwicklung ihrer Integrations- und Diversitätsarbeit unterstützt. Sie ist Mitglied der Initiative Welcoming International, die von der gemeinnützigen Organisation Welcoming America mit Sitz in den USA geführt wird.

Das Projekt Weltoffene Kommune sah zunächst die Arbeit durch die Pandemie gefährdet, denn die Veranstaltungen mit Interessengruppen und Vertretern der Verwaltung konnten deshalb nicht stattfinden. Darüber hinaus mussten die Kommunalverwaltungen ihre Aufmerksamkeit auf die Kontaktnachverfolgung von Infektionsketten richten und dem Gesundheitsamt Ressourcen zur Verfügung stellen.

Im Laufe von 2020 sah sich das Modellprojekt Weltoffene Kommune angesichts strenger Eindämmungsmaßnahmen und Lockdowns dazu gezwungen, ihr Angebot überwiegend auf digitale Veranstaltungen umzustellen, einschließlich der drei Säulen ihres Konzepts: den Workshop Selbstcheck, die Dialogveranstaltungen und die Angebote für kommunale Entscheidungsträger*innen.

Die Ansprechpartner des Projektes Weltoffene Kommune in den Kommunen waren durch die zusätzliche Arbeitsbelastung überlastet und es war daher schwerer, sie zu erreichen. Allein in Kaiserslautern wurden 70 bis 80 % der Projekte zu Integrationsthemen aufgrund von Ausgabenkürzungen oder deshalb, weil Personal und Ressourcen für dringende Krisenreaktionen eingesetzt wurden, eingestellt.

Als Reaktion auf diese Herausforderungen führten PHINEO und die Bertelsmann Stiftung, die dieses Projekt gemeinsam durchführen, eine Abfrage durch, um die Veränderungen der lokalen Bedürfnisse und mögliche Veränderungen der langfristigen Zielsetzungen der Modellkommunen Weltoffene Kommune zu ermitteln. Um die Qualität der Zusammenarbeit aufrechtzuerhalten, wurden einige der Maßnahmen heruntergefahren und die vor der Pandemie aufgestellten Pläne geändert und aktualisiert.

Es gab Bedenken wegen regionaler Unterschiede, da einige der ländlichen Kommunen in Ostdeutschland über weniger Ausstattung und über weniger digitale Ressourcen verfügten. In ähnlicher Weise hatte sich in geografisch abgelegenen Kommunen das Coronavirus erst später bemerkbar gemacht, so dass sie erst kürzlich auf Online-Sitzungen umgestellt hatten und sich zum ersten Mal Zugang zu Webcams verschaffen mussten.

Um die Beteiligung an ihren Projektaktivitäten aufrechtzuerhalten, verwendete das Projektteam Weltoffene Kommune unterschiedliche Kommunikationsstrategien, um den sich wandelnden Pandemiebedingungen gerecht zu werden, dazu gehörten unter anderem: regelmäßige Besprechungen mit den Partnern, hybride Sitzungsformate (Präsenz und digital) sowie verstärkte Evaluierung und Planung.

Die Pandemie bot auch eine Gelegenheit für interne Umstrukturierungen und Reorganisationen sowie dazu, die Zusammenarbeit und den Informationszugang zwischen beiden Organisationen zu verbessern. PHINEO und die Bertelsmann Stiftung hielten häufigere kürzere Treffen ab, um die Konzentration der Teilnehmer zu erhalten.

Zutaten für den Erfolg

#1 AUFBAU AUF HISTORISCHEN ERFAHRUNGEN UND INTEGRATIONSARBEIT IN DER VERGANGENHEIT

In Nordhausen werden jedes Jahr zwei bis drei Bomben aus dem Zweiten Weltkrieg gefunden, zu deren Räumung die Innenstadt unter Mithilfe der Feuerwehr und anderer Organisationen vollständig evakuiert werden muss. Diese sehr reaktionsschnellen Krisenteams verlagerten ihre Anstrengungen auf pandemiebezogene Herausforderungen, wodurch ein wirksames Krisenmanagement vor Ort möglich war.

In Kaiserslautern nutzte die Verwaltung das Fachwissen der ehemaligen Stabstelle Asyl, um die Betreuung älterer Bürger und anderer Risikogruppen zu koordinieren. Man war der Ansicht, dass das Team der Stabstelle über besonders wertvolle Erfahrungen bei der Unterstützung von Menschen in Krisensituationen verfügte, da es sich 2014-2016 bei der Bewältigung der hohen Flüchtlingszahlen bewährt hatte. Mit einer unvorhersehbaren Pandemie konfrontiert wurde beschlossen, sich auf die Umsetzung von Strukturen zur Notfallversorgung für diejenigen Gruppen zu konzentrieren, die von ihren regulären Netzen abgeschnitten zu werden drohten.

Alexander Pongracz, Integrationsbeauftragter der Stadt Kaiserslautern, erinnert sich: „Vom ersten Tag an haben wir einen interdisziplinären Krisenstab gebildet, dem eine feste Gruppe von Mitarbeitern der Stadtverwaltung und wechselnden Gastexperten angehörten. Pro Woche findet mindestens ein themenübergreifendes Treffen pro Woche statt - anfangs waren es zwei oder sogar drei - die behandelten Themen hängen von der weiteren Entwicklung der Pandemie und den staatlichen Vorgaben ab, die auf lokaler Ebene umgesetzt werden müssen.“

#2 EINRICHTUNG HYBRIDER BEGEGNUNGSRÄUME ZUR GEWÄHRLEISTUNG DER INKLUSION

Im Bundesland Thüringen, in dem es erst relativ spät während der Pandemie zu hohen Infektionszahlen kam, wurde ein hybrides Sitzungsformat eingeführt, das digitale Kommunikation und Präsenztreffen miteinander verbindet. Es wurde von der Kommune Nordhausen und der Weltoffenen Kommune gemeinsam entwickelt und erwies sich als erfolgreich, denn sowohl die Bewohner Nordhausens als auch die Stakeholder schätzten es, dass das Team von Bertelsmann bereit war, zu reisen und persönlich an Treffen teilzunehmen. Sie sahen dies als Bestätigung dafür, dass die Einheimischen als wertvolle Dialogpartner angesehen wurden.

Mohamed Sayed, Integrationsbeauftragter in Nordhausen, erinnert sich: „Wir haben ein Treffen mit der Weltoffenen Kommune organisiert, auf dem wir gemeinsam Sicherheitsmaßnahmen erarbeitet haben. Das PHINEO-Team aus Berlin schaltetet sich online dazu, um das Risiko zu verringern, die Vertreterin der Bertelsmann Stiftung konnte jedoch persönlich anwesend sein, so dass wir ein hybrides Format aus physischer Präsenz und digitaler Teilnahme in einem Paket hatten. Wir glauben, dass die Kommune die Tatsache, dass das Team von Bertelsmann persönlich teilnehmen konnte, sehr schätzte, und dass dieser Umstand viel zum Erfolg der Veranstaltung beigetragen hat. Es bewies, dass sie bereit waren, darin zu investieren, zu uns zu kommen“.

Für eine kleine, geographisch abgelegene Kommune wie Nordhausen verstärkte die Anwesenheit wichtiger Stakeholder die Dringlichkeit der Integrations- und Vielfaltssarbeit und brachte andere Mitglieder der Gemeinschaft dazu, sich an den Programmen zu beteiligen.

Claudia Walther von der Bertelsmann Stiftung erinnert sich, dass eine Kommune aus einer anderen Region ein ähnliches Hybridformat entwickelt hatte, um Teilnahmebarrieren für bestimmte Teilnehmergruppen zu überwinden. Die Mitglieder des Migrationsbeirats und ältere Erwachsene waren bei den Treffen persönlich anwesend, während die meisten anderen Teilnehmer sich online von zu Hause dazuschalteten. Samera Bartsch von PHINEO nahm an einer Sitzung teil, die im Freien stattfand, und bei einer anderen Gelegenheit in einer größeren Stadt kamen 30 Personen in einer großen Stadthalle zusammen, die zwei Meter voneinander entfernt saßen und über Mikrofone miteinander sprachen.

#3 INVESTITIONEN IN DIGITALE RÄUME UND DIGITALE UNTERSTÜTZUNG

Die Weltoffene Kommune arbeitete eng mit Moderator:innen und Prozessbegleiter:innen zusammen, die bereits über Erfahrung mit digitalen Treffen verfügten. Sie organisierten Treffen, um Informationen zu potenziellen Barrieren zu sammeln, um mit den Projektpartner:innen vor Ort zu koordinieren, wie man diese Barrieren für Online-Treffen überwinden könne.

Claudia Walther nannte ein Beispiel: „Ein Beamter einer Stadtverwaltung sagte am Telefon: ‚So etwas habe ich bisher noch nie gemacht, ich habe noch nie Zoom oder ähnliche Anwendungen verwendet.‘ Wir boten an, es mit ihm und den Projektverantwortlichen zu üben und ihnen einen Link zu senden, um es eine halbe Stunde lang auszuprobieren. Der Beamte war begeistert, und inzwischen haben wir dort bereits zwei Zoom-Workshops durchgeführt. In Pforzheim haben wir ebenfalls zwei Zoom-Workshops durchgeführt - es wirkte motivierend.“

Auch im Landkreis Nordhausen waren einige Teilnehmer wegen der Nutzung von Zoom unsicher, da es Veränderungen der sozialen Dynamik erfordert und die Gespräche zwangsläufig förmlicher werden. Sayed bemerkte dazu: „Die Menschen sind an Präsenzveranstaltungen gewöhnt, bei denen man sprechen kann, wie man will, aber bei digitalen Veranstaltungen ist das nicht dasselbe. Die Teilnehmer erkennen die neuen Regeln nicht immer sofort.“

Es war klar, dass die Umstellung auf eine vollständig digital stattfindende Veranstaltung anfangs eine Herausforderung sein würde und nicht alle Vorteile einer Präsenzveranstaltung würde ersetzen können. Langfristig jedoch führte die Zeitersparnis durch weniger Reisen - sowohl innerhalb Deutschlands als auch international - zu mehr Produktivität, so dass mehr Zeit und Ressourcen für die Bewältigung dringender Herausforderungen vor Ort zur Verfügung standen.

Wir haben bei der Agentur, von der wir Fördermittel erhalten, angefragt, um eine Videokamera anschaffen zu können, so dass wir die Lücke schließen und online rekrutieren konnten. Wir konnten das gesamte Projekt auf die Website stellen und direkten Kontakt zu unseren Ausbildern herstellen.

- Mohamed Sayed, Integrationsbeauftragter in Nordhausen

Gruppen in Kommunen erprobten auch digitale Werkzeuge, um ihre Arbeit weiterführen zu können. Der Kaiserslauterer Integrationsbeauftragte Pongracz berichtete, dass einige lokale Organisationen, die bereits sehr gemeinschaftsorientiert und in ihren Netzwerken aktiv waren (z. B. Kirchengruppen und Sportvereine), während der Pandemie schnell Unterstützung anboten.

Eine Kirchengruppe richtete einen E-Mail-Verteiler ein, über den Gemeindemitglieder dann Tipps und Ressourcen zu Themen wie Homeschooling, Wandern (mit Karten zum Ausdrucken), illustrierte Gedichte usw. anboten. Diese kleinen Gesten wirkten als Stimmungsaufheller und trugen dazu bei, dass sich die Menschen weniger einsam und isoliert fühlten.

Außerdem nutzte Kaiserslautern die App Integreat, die für Migranten kostenlos ist und auch offline genutzt werden kann. Die App steht außerdem in drei Sprachen zur Verfügung: Arabisch, Englisch und Deutsch. Die Stadtverwaltung verlinkt auf der ersten Schaltfläche auf der Hauptseite aktuelle Informationen und Ratschläge zu COVID-19, und die App hat sich zu einem wichtigen Kommunikationsinstrument für die Verbreitung lokaler Nachrichten an Migrantengemeinschaften entwickelt.

#4 FLEXIBLER UND KREATIVER ANSATZ, UM ALLEN GERECHT ZU WERDEN

Der Ansatz der Weltoffenen Kommune besteht in kontinuierlichem Dazulernen, in der Anpassung von Instrumenten und der Selbstevaluation von Perspektiven. Dieser flexible Ansatz musste sich in der Praxis bewähren, als die Pandemie die Kommunen zwang, ihre Kommunikationsstrategien zu überdenken, um ihre Arbeit weiterführen zu können.

Der Landkreis Nordhausen erkannte schnell, dass ein flexiblerer und kreativerer Ansatz gefragt war, um die Beteiligung der lokalen Bevölkerung an ihren Integrations- und Vielfaltsaktivitäten zu erhalten.

Als die Pandemie bei uns ankam, fragten wir uns, ob wir unsere Ziele auf digitalem Wege erreichen können und ob wir damit dann die gleiche Wirkung erzielen können wie mit einem auf Präsenz ausgerichteten Programm. Wir haben die Treffen immer nach ihrer Dringlichkeit eingestuft und geprüft, ob ein Präsenztreffen zu mehr Effizienz führen würde. Dann haben wir versucht, entweder den Raum anzupassen, d. h. größere Räume für kleinere Gruppen zu finden, oder für eine kontrollierte Sitzordnung zu sorgen, damit Infektionsketten bei Bedarf zurückverfolgt werden können. Das ist der Moment, in dem die Leute kreativ werden.

- Mohamed Sayed, Integrationsbeauftragter in Nordhausen

Um sicherzustellen, dass die wichtigen Informationen alle in Nordhausen erreichen, arbeitete die Stadtverwaltung mit den Lokalmedien zusammen, zu denen seit langem eine gute Beziehung bestand. Die Presse berichtete mehrmals täglich über die Verlautbarungen des Krisenstabs und wurde so zum wichtigsten Kommunikationskanal zwischen Politikern, Verwaltung und der Bevölkerung.

In Kaiserslautern wurde eine vielschichtig aufgestellte Kommunikationsstrategie angewandt, um ähnliche Informationen an ein breites Spektrum von Einwohnern zu übermitteln; dazu gehörten: Gestaltung und Aushang von Informationsplakaten in Apotheken, Gemeinschaftsunterkünften, Supermärkten und Linienbussen Zusammenarbeit mit Wohnungsbaugesellschaften zur direkten Ansprache von älteren Mietern Untersuchungen innerhalb von Gemeinschaft, um Problemzonen zu ermitteln, sowie Mitteilungen in öffentlichen Radiosendern.

Als es im Sommer wieder sicherer war, passten sie auch ihre Sitzungsräume an, um Maßnahmen zur sozialen Distanzierung zu ermöglichen. Bei einer der ersten Sitzungen fanden 35 Teilnehmer in einem fußballfeldgroßen Raum mit offenen Türen und Fenstern zur Belüftung Platz.

Während die persönlichen Treffen in Nordhausen den Wunsch weckten, zusammenzukommen und teilzunehmen, führte eine ähnliche Veranstaltung in Kaiserslautern zu einer Reihe von Absagen, die auf die Angst vor einer Ansteckung mit dem Coronavirus zurückzuführen waren. Dies unterstreicht die Überzeugung des Projektteams Weltoffene Kommune, dass jede Partnerschaft einen maßgeschneiderten und flexiblen Ansatz beinhalten muss, und dass Strategien und Methoden mit Blick auf die Anpassungsfähigkeit entwickelt werden müssen.

#5 DIE GEMEINSCHAFT MUSS IN DEN MITTELPUNKT DER INKLUSIVEN RESILIENZBILDUNG GESTELLT WERDEN

Die Zusammenarbeit beginnt bereits, wenn ich eine E-Mail verschicke oder eine Verteilerliste erstelle: an wen ich denke, aber auch, wen ich vielleicht vergesse.

- Alexander Pongracz, Integrationsbeauftragter in Kaiserslautern

In Kaiserslautern führte der kreative Kommunikationsansatz des Krisenteams schnell zu mehr Unterstützungsangeboten als Unterstützungsanfragen. Man konzentrierte sich auf die Notfallversorgung von Risikopersonen, bei denen das Risiko bestand, dass sie von ihren gewohnten Netzwerken abgeschnitten waren. Mithilfe von Flugblättern und Plakaten und über die lokale Presse wurden Freiwillige und Sachspenden von einer Vielzahl lokaler Vereine und Institutionen wie dem 1. FC Kaiserslautern, Kirchen und Studierendengruppen, die sich in den Fachbereichen der Universität organisierten, angeworben. Direkte Investitionen in die Rekrutierung dieser Art von Organisationen hatten einen Schneeballeffekt, da sie die Informationen in ihren eigenen Netzwerken verbreiteten und mehr Menschen an Bord holten.

Das Krisenteam kümmerte sich um die Aufsicht, das Personal und die Ressourcen, indem es eine Website, Hotlines und ein Informationszentrum einrichtete, die sowohl von bewährten als auch von neuen Teammitgliedern besetzt wurden. Sie entwarfen auch Online-Registrierungsformulare zur Erfassung von Hilfsanfragen und Hilfsangeboten. Schließlich arbeiteten sie mit verschiedenen Vereinen in der Kommune zusammen, um die Informationen in mehreren Sprachen zu verbreiten.

Im Laufe der Zeit beobachtete das Team, dass die Nachfrage nach ihrer Unterstützung abnahm, da die Familien- und Gemeindestrukturen - von denen einige neu gegründet wurden - zu selbstverwalteten Strukturen wurden. In anderen Situationen, in denen die Menschen beispielsweise nach einem Krankenhausaufenthalt keinen Zugang zu Lebensmitteln hatten, verwiesen sie an die entsprechende Fachstelle der Gemeindeverwaltung; in weniger kritischen Fällen wurden sie an Sozialberatungsstellen verwiesen.

#6 TEILEN VON INFORMATIONEN UND RESSOURCEN

Kaiserslautern wird oft als „Stadt der kurzen Wege“ bezeichnet, weil verschiedene Institutionen und das Rathaus fußläufig erreichbar sind.

Als Integrationsbeauftragter kennt Pongracz die Vertreter all dieser Institutionen persönlich. Sie tauschen häufig Wissen und Ressourcen untereinander aus, und haben ihre regelmäßigen Treffen auch während der Pandemie fortgesetzt. Er bekräftigt, dass „die Stadtverwaltung die besten Möglichkeiten - und daher auch die Pflicht - hat, Informationen über Prozesse, Gesamtzahlen, Bevölkerungsdaten usw. zu sammeln. Aber wir dürfen uns nicht auf diesen Erkenntnissen ausruhen; Stattdessen müssen wir sie so offen und

umfassend wie möglich mit den Experten, den Betroffenen, teilen. Diese stehen dann in Kontakt mit den Menschen vor Ort, tauschen Informationen aus und arbeiten an Projekten, und wir bekommen dann ein Feedback von ihnen.“

Mitbringssel

Im Folgenden werden einige Erkenntnisse aus diesen Fallstudien vorgestellt, die Kommunen und nationale Netzwerke von Willkommenskommunen bei ihrer Arbeit berücksichtigen können:

Für nationale Willkommensnetzwerke:

- Auch wenn es anfangs eine Herausforderung zu sein schien, können in einer digitalen Umgebung Ziele gesetzt und Pläne umgesetzt werden.
- Ein flexibler, intuitiver und anpassungsfähiger Ansatz ist der Schlüssel zur erfolgreichen Umsetzung des Programms.
- Die Pandemie hat gezeigt, wie eine bessere Kommunikation zwischen den verschiedenen Bevölkerungsgruppen von Migranten und Nicht-Migranten hergestellt werden kann. Die Krise hat die Probleme sichtbarer gemacht, aber auch die Vorteile deutlicher herausgestellt.
- Vernetzung braucht eine Vertrauensbasis, und sie funktioniert am besten, wenn sich die Menschen kennen lernen und ihren eigenen Rahmen für die Zusammenarbeit finden.
- Obwohl Videoanrufe in mancher Hinsicht nicht an persönliche Treffen heranreichen, können sie doch viel persönlicher sein als Telefonsitzungen oder Telefonkonferenzen, die vor der Pandemie üblich waren. Sie brachten die Teams näher an viele der Zielgruppen heran, mit denen sie zusammenarbeiten.
- In der Tätigkeit der Kommunalverwaltungen hat sich eine neue Normalität herausgebildet, die die Möglichkeit bietet, eine stärkere ressortübergreifende Zusammenarbeit zu fördern.
- Es ist wichtig, Informationen in mehreren Sprachen bereitzustellen.

Für die Kommunen:

- Die Verwaltung muss offen bleiben, auch wenn alles andere geschlossen ist. Sie muss für alle zugänglich sein und prägnante Informationen liefern. Es müssen Vorkehrungen getroffen werden, um sicherzustellen, dass immer Personal vor Ort verfügbar ist.
- Wenn möglich, sollten Präsenzveranstaltungen zusätzlich zu Online-Treffen und nicht an deren Stelle organisiert werden.
- Auf Grundlage von Daten und Analysen muss ermittelt werden, wo Lücken bestehen und was verbessert werden kann, um Informationen für zukünftige Maßnahmen zu haben.
- Jede Kommune sollte über eine Notfallstruktur verfügen, die bei Problemen schnell zusammentreten kann und in der Lage ist, mit oder im Namen der Verwaltung Entscheidungen auf höchster Ebene zu treffen. Sie sollte interdisziplinär sein und sich möglichst gut mit der aktuellen Situation auskennen. Wenn dieses Team erst in einer Krisensituation zum ersten Mal zusammenkommt, wurde die Gelegenheit für eine Verbindung verpasst.
- In einer Krise sollten man auf einen Konsens hinarbeiten. Entscheidungen sollten schnell und pragmatisch getroffen werden. Die Zusammenarbeit sollte vorbehaltlos und auf gegenseitigem Vertrauen gegründet und parteiübergreifend erfolgen, und hochrangige Beamte der Kommunalverwaltung sowie Berater aus den einschlägigen Bereichen und Interessenvertreter einbeziehen.

- Die beengten Wohnverhältnisse während der Pandemie haben für alle Betroffenen zu zusätzlichen Belastungen geführt, und es wurde über zunehmende häusliche Gewalt berichtet. Auch Spracherwerb und die Möglichkeiten zur sozialen Integration waren stark eingeschränkt. Eine wichtige Priorität sollte die Förderung der psychischen Gesundheit und des Wohlbefindens durch Kurse und Lernangebote wie Kochkurse und andere Begegnungsmöglichkeiten sein.
- Anstatt einfach nur Projekte vorzuschlagen, sollten die Kommunen offen für Projektvorschläge von Personen außerhalb der Institutionen sein, die für hart betroffene Personen von Nutzen sein können.
- Es ist offensichtlich, dass es darauf ankommen wird, sich auf Themen wie alltäglichen und strukturellen Rassismus zu konzentrieren.

© 2022 - Welcoming America

[WelcomingAmerica.org](https://www.WelcomingAmerica.org)

[WelcomingInternational.org](https://www.WelcomingInternational.org)

