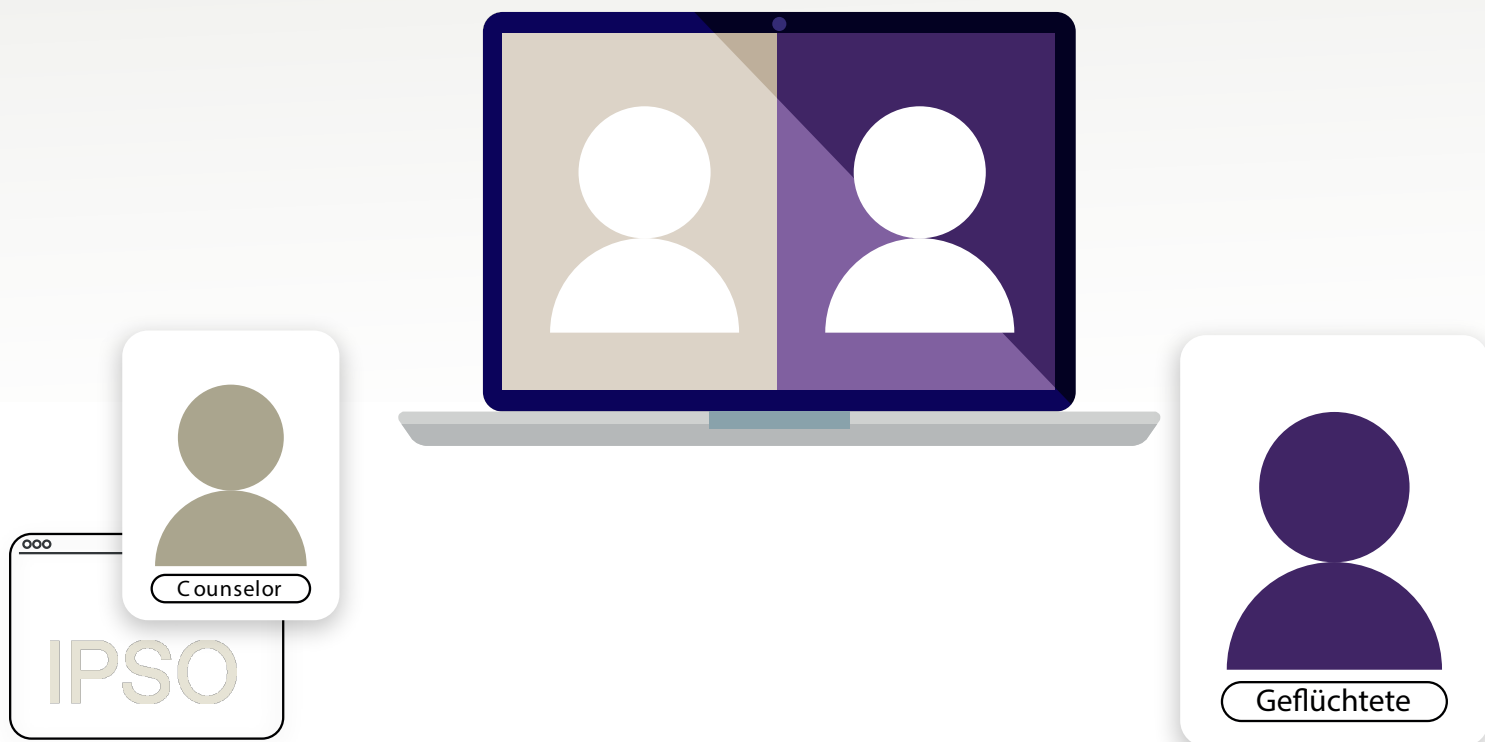


Wirkungs- und Erfahrungsbericht

Psychosoziale Versorgung bei
den Malteser Werken



*Liebe Leser*innen,*

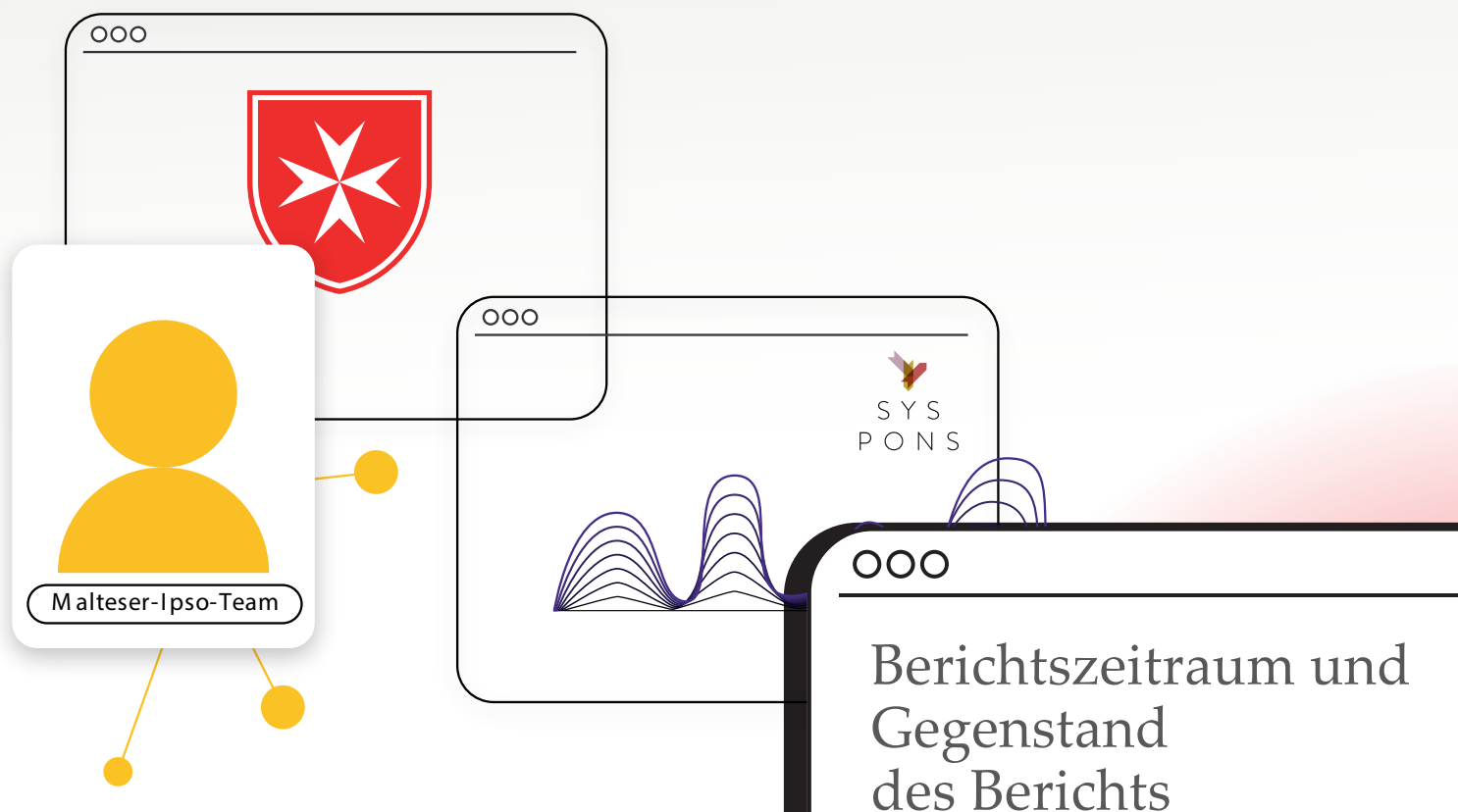
es ist uns eine große Freude, Ihnen den vorliegenden Erfahrungs- und Wirkungsbericht zur Arbeit im Bereich der mentalen Gesundheit in unseren Unterkünften vorzustellen. Exemplarisch berichten wir hier über eines unserer Pilotprojekte, das in enger Zusammenarbeit mit unserem Kooperationspartner Ipso gGmbH (International Psychosocial Organisation) durchgeführt wurde.

Das Herzstück der Zusammenarbeit ist das Value Based Counseling – ein niedrighschwelliges und kultursensibles Beratungsangebot, das darauf abzielt, die psychische Gesundheit von geflüchteten Menschen zu stärken und ihre Resilienz zu fördern. Die Ergebnisse, die wir Ihnen in diesem Bericht präsentieren, bestätigen die Notwendigkeit und Wirksamkeit niedrighschwelliger und vielfältiger Unterstützungsangebote für geflüchtete Menschen. Sie spiegeln nicht nur die positiven Veränderungen in den Lebensumständen der Teilnehmer*innen wider, sondern unterstreichen auch die Bedeutung einer solchen Unterstützung für ein konfliktarmes

Zusammenleben in Unterkünften für Personen mit Fluchtgeschichte.

Wir verstehen unsere Angebote als einen Baustein in dem deutschen Versorgungssystem und zielen darauf ab, mit allen Akteuren im lokalen Umfeld eng zusammenzuarbeiten, um eine vielseitige Unterstützung für psychische Gesundheit sicherzustellen. Für die Zukunft ist es essentiell, dass Politik und Verwaltung die entsprechenden Rahmenbedingungen aufsetzen, um diese Hilfe nachhaltig gesichert anbieten zu können. Nur so können wir geflüchtete Menschen auf ihrem Weg begleiten, aktive und gesunde Mitglieder unserer Gesellschaft zu werden.

Ein wichtiger Erfolgsfaktor war die konstante und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Ipso und unseren Teams in den Unterkünften. Die Teams haben mit großer Hingabe und Fachkompetenz zusammengearbeitet, um eine Atmosphäre zu schaffen, in der sich unsere Bewohnenden sicher und verstanden fühlen.



Malteser-Ipso-Team

000

Berichtszeitraum und Gegenstand des Berichts

JAN. 2022 – NOV. 2023

Der Bericht bezieht sich auf das Angebot „Nationaler Roll-out des Value Based Counseling“ in den Unterkünften der Malteser Werke. Er umfasst den Zeitraum Januar 2022 - November 2023, wohingegen die Projektumsetzung bis Februar 2024 erfolgte. Er entspricht den Richtlinien der Social Report Standard (SRS). Ansprechpartnerin für Rückfragen ist Imke Siefer.

Dieses Engagement ist ein gutes Beispiel dafür, wie Teamarbeit und Professionalität Hand in Hand gehen, um unseren Betreuungsstandard kontinuierlich zu verbessern.

Ein besonderer Dank gilt unseren Partnerinnen und Partnern bei Ipso. Ihre Expertise und ihr tiefes Verständnis für interkulturelle psychosoziale Betreuung waren entscheidend für die Gestaltung und Umsetzung dieses Angebots. Diese erfolgreiche Kooperation bereichert nicht nur die Qualität unserer Angebote, sondern eröffnet auch neue Wege für zukünftige Projekte.

Abschließend möchten wir der Syspons GmbH unseren Dank aussprechen, die durch ihre sorgfältige Evaluation die Grundlage für diesen Bericht geliefert haben. Ihre unabhängige Analyse war entscheidend dafür, die Wirksamkeit unseres Angebots und die Umsetzung in unseren Unterkünften fundiert zu belegen und wertvolle Erkenntnisse für die Weiterentwicklung unserer Arbeit zu gewinnen.

Als lernende Organisation entwickeln wir unseren Programmbereich mentale Gesundheit stetig weiter. Mit diesem Bericht zeigen wir Zwischenergebnisse unserer

i

Arbeit und möchten unsere Erfahrungen sichtbar machen. Unser Anliegen ist es, andere zu ermutigen, zielgruppenorientierte, pragmatische und professionelle Lösungen zu entwickeln, die Geflüchtete auf ihrem Weg unterstützen, gesund und selbstbestimmt Teil unserer Gesellschaft zu werden.

Ihre Anna Eltz und Ihr Sebastian Schilgen

01 DIE MALTESER WERKE

- ///07 Abteilung Migration
- ///08 Schwerpunkte unserer Arbeit in den Unterkünften
- ///10 Unterkunftsformen
- ///12 Entwicklung von Angeboten zur Mentalen Gesundheit

02 PROBLEM- LAGE

- ///14 Situation und Problemlage der geflüchteten Menschen
- ///18 Situation und Problemlage der Mitarbeitenden

EXKURS- WIRKUNG

///20

i



03 UNSER ANGEBOT: PSYCHO- SOZIALES COUNSELING

- ///24 Das Beratungskonzept Value Based Counseling (VBC)
- ///26 Einführung des bundesweiten VBC
- ///28 Die Rolle der Malteser-Ipso-Teams
- ///32 Geplante Wirkung auf Ebene der geflüchteten Menschen
- ///34 Geplante Wirkung auf Ebene der Mitarbeitenden
- ///36 Wirkungsmodell

04 ERREICHTE WIRKUNG

- ///39 Aufgebaute Strukturen
- ///41 Akzeptanz und Einführung des digitalen Ipso-Counselings
- ///42 Bewerbung des Ipso-Angebotes
- ///43 Erreichte Wirkung für geflüchtete Menschen
- ///45 *Wirkungsgeschichte: Psychoedukation*
- ///53 Erreichte Wirkung für Mitarbeitende

05 EVALUATION

///57

06 ERFOLGS- UND HEMMFAKTOREN

///61

07 FAZIT

///64

08 AUSBLICK UND LEARNINGS

///66

01

DIE MALTESER WERKE



Als Malteser Werke setzen wir uns seit unserer Gründung im Jahr 1989 täglich dafür ein, Menschen in schwierigen Lebenssituationen zu unterstützen und ihnen eine Perspektive zu geben. Unsere Arbeit ist geprägt von Mitgefühl, Engagement und der festen Überzeugung, dass jeder Mensch eine Chance auf Teilhabe und Würde verdient. Unsere Arbeit umfasst die Jugendhilfe, die Suchthilfe, wir betreuen Unterkünfte für geflüchtete Menschen und sind Träger von Schulen. Wir schauen genau hin und erkennen Bedarfe, um rechtzeitig Hilfe für Menschen in Not leisten zu können. So entwickeln wir Lösungen in den unterschiedlichsten sozialen Bereichen und unterstützen Menschen dabei, ein selbstbestimmtes Leben zu führen.

Abteilung **Migration**

Seit 35 Jahren unterstützen wir Regierungen und Kommunen bei der menschenwürdigen Unterbringung und Betreuung von Geflüchteten.

Unsere zielgruppenorientierten Betreuungskonzepte sorgen für ein konfliktarmes Zusammenleben und eine positive Begegnung mit dem sozialen Umfeld. Unsere Konzepte wachsen mit unseren Aufgaben, entstehen aus der Praxis heraus und orientieren sich an den aktuellen Entwicklungen und Herausforderungen. Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht der Mensch und damit auch unsere Mitarbeitenden.

Um der Arbeit im Migrationsbereich nachhaltig gewachsen zu sein, bilden wir kontinuierlich weiter und tragen zur Professionalisierung unserer Mitarbeitenden bei.

Als langjähriger Partner der öffentlichen Hand wissen wir, worauf es ankommt. Transparenz, Verlässlichkeit, Flexibilität und ein sorgsamer Umgang mit den uns anvertrauten Mitteln zeichnen unsere professionelle Arbeitsweise im Alltag aus. Unser Arbeitsfeld unterliegt einem ständigen Wandel und wird maßgeblich von externen Faktoren beeinflusst. Um darauf flexibel zu reagieren, setzen wir auf innovative Ideen und neue Ansätze.

Schwerpunkte unserer Arbeit **in den Unterkünften**

Neben der allgemeinen Versorgung der geflüchteten Menschen legen wir besonderen Wert auf folgende Schwerpunkte:

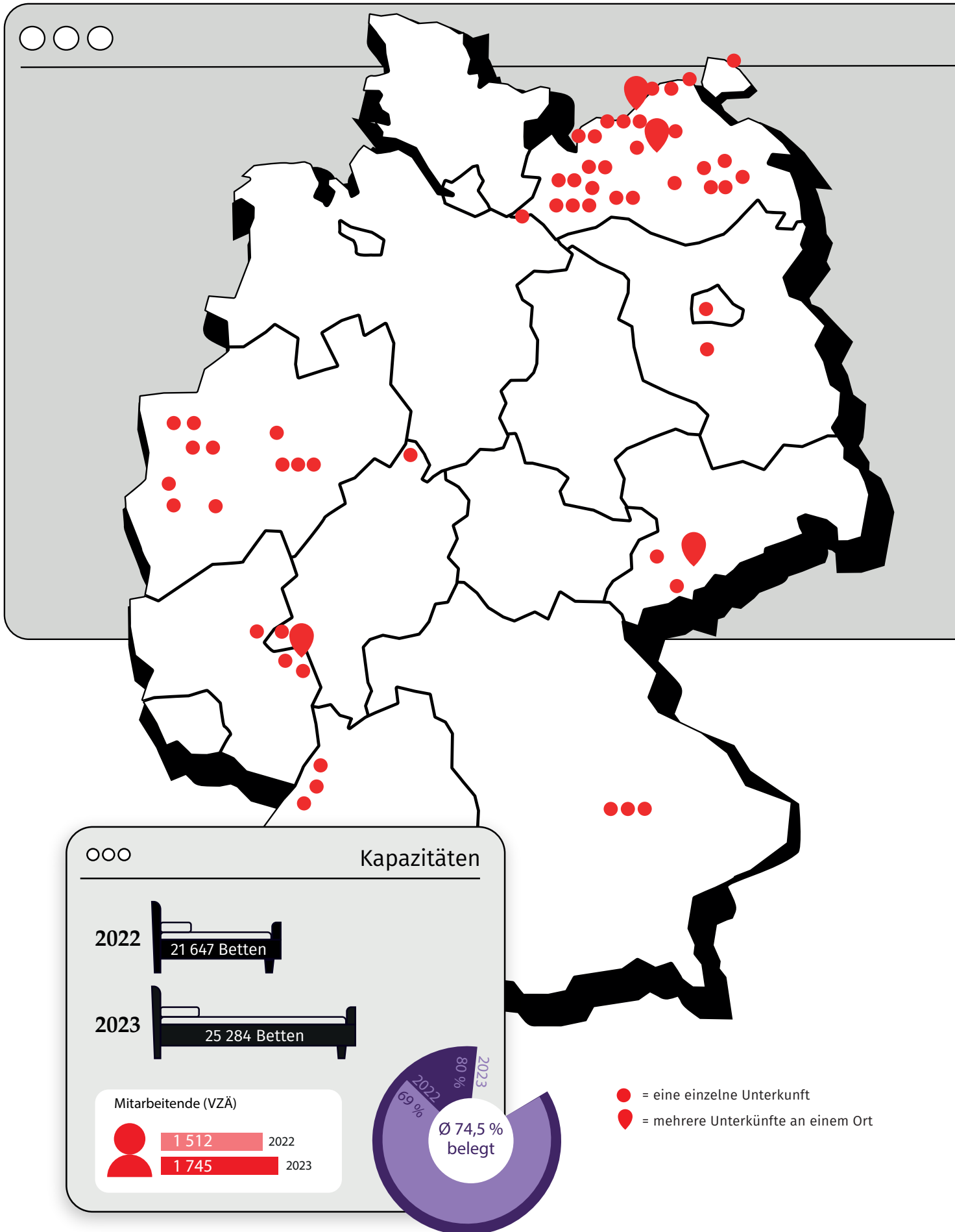
• **Information und Orientierung:** Ab der Ankunft werden die geflüchteten Menschen sowohl persönlich als auch digital über die MALTE App über interne Abläufe, Regeln und Angebote informiert. Darüber hinaus bieten wir durch Gespräche und Aushänge Orientierung im Umfeld der Einrichtung, damit die geflüchteten Menschen Beratungsstellen, Einkaufsmöglichkeiten und den öffentlichen Nahverkehr kennenlernen. Diese umfassende Information fördert Sicherheit und Selbstständigkeit, sodass sie sich schneller in ihrer neuen Umgebung zurechtfinden.

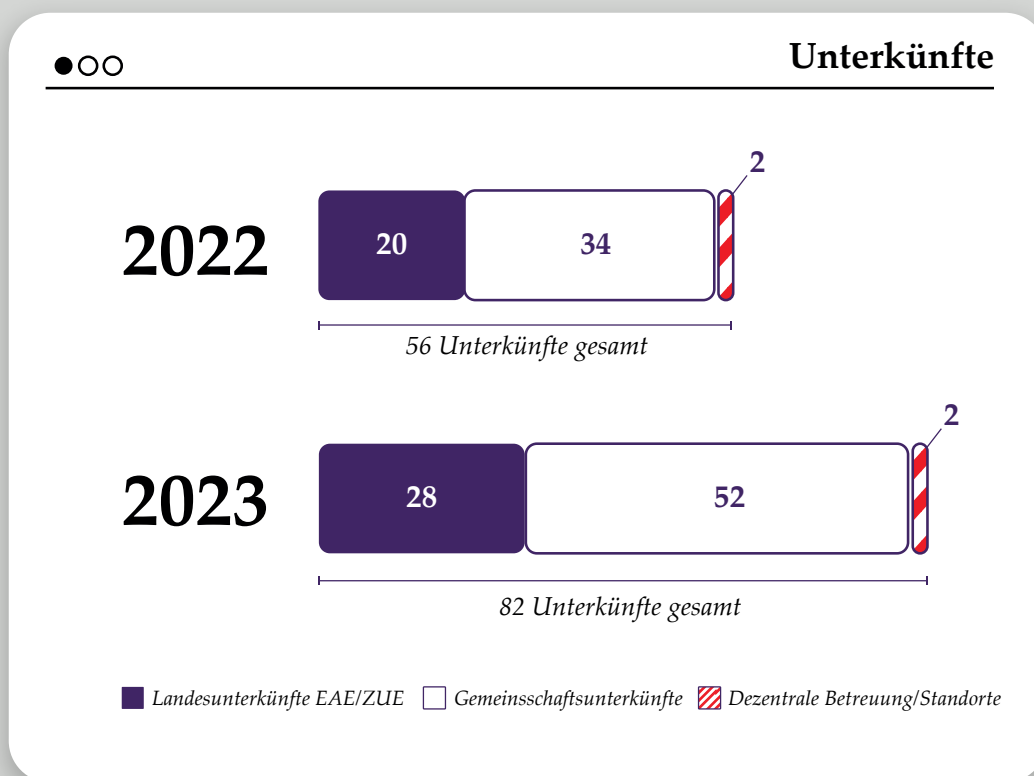
• **Betreuung:** Unsere soziale Betreuung basiert auf Beziehungsarbeit. Mit einem achtsamen und respektvollen Umgang schaffen wir Vertrauen, um den geflüchteten Menschen den oftmals sehr schwierigen Start in Deutschland zu erleichtern. Dabei steht der Mensch im Mittelpunkt unserer Arbeit.

• **Tagesstruktur:** In der Regel haben die Bewohnenden in den Landesunterkünften keine Arbeitserlaubnis. Die dadurch fehlende Tagesstruktur führt zu Frustration und Isolation. Um dem entgegenzuwirken, organisieren wir verschiedene Aktivitäten in den Bereichen Bildung, Integration, Freizeit, Sport, Kunst und Kultur. Dies stärkt das psychische Wohlbefinden und führt zu einem friedlicheren Zusammenleben.

• **Bildung:** Sprache ist der Schlüssel zur Integration. Wir bieten Deutschkurse an, die flexibel auf die Bedürfnisse der Bewohnenden zugeschnitten sind und sofort besucht werden können. Darüber hinaus führen wir Angebote zur Arbeitsmarktintegration und Wertevermittlung durch. Der schnelle Zugang zu Sprachkursen ermöglicht eine frühzeitige sprachliche Integration, die langfristig die Chancen auf soziale Teilhabe und berufliche Perspektiven verbessert.

• **Gesundheit:** In den Landesunterkünften sorgen unsere Sanitätsstationen mit Fachpersonal für die medizinische Versorgung. Wir arbeiten eng mit lokalen Ärztinnen und Ärzten, Hebammen sowie Kliniken zusammen und bieten in den kommunalen Unterkünften weiterführende Unterstützung, etwa bei Arztbesuchen. Um psychische Belastungen zu minimieren, kooperieren wir mit Beratungsstellen und psychosozialen Zentren. Das Counseling von Ipso bietet zusätzlich eine wichtige Unterstützung vor Ort. Es erfüllt eine Brückenfunktion zu anderen Angeboten, ist flexibel und niedrigschwellig zugänglich und schafft spürbare Entlastung im Einrichtungsalltag – wie auf den folgenden Seiten ausführlich dargestellt.





Unterkunftsformen bei den Malteser Werken

Erstaufnahmeeinrichtung (EAE)

Nach der Ankunft in Deutschland wird eine geflüchtete Person zunächst in einer Erstaufnahmeeinrichtung untergebracht. Dort erfolgt die behördliche Registrierung, bei der persönliche Daten erfasst und Fingerabdrücke genommen werden. Anschließend findet eine Gesundheitsuntersuchung statt, um mögliche Erkrankungen frühzeitig zu erkennen und die medizinische Versorgung sicherzustellen.

Danach stellt sich die Person beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) vor, um das Asylverfahren einzuleiten. Während

des Aufenthalts in der Erstaufnahmeeinrichtung erhalten die geflüchteten Menschen eine erste Orientierung über das Asylverfahren sowie Unterstützung bei alltäglichen Herausforderungen. Oft ist diese Zeit von Unsicherheit geprägt, da sie nicht wissen, wie lange sie in der Einrichtung bleiben und wie ihr Verfahren ausgehen wird.

In den meisten Bundesländern verbleiben die Geflüchteten während des gesamten Asylverfahrens in der Landesunterkunft, bis sie einer Kommune zugewiesen werden.

Besonderheit in Nordrhein-Westfalen: Zentrale Unterbringungseinrichtung (ZUE)

Eine Ausnahme bildet Nordrhein-Westfalen. Hier gibt es nach der Erstaufnahme eine gesonderte Stufe im Unterbringungssystem. Geflüchtete werden nach einer gewissen Zeit aus der Erstaufnahmeeinrichtung einer zentralen Unterbringungseinrichtung zugewiesen. Der Alltag dort unterscheidet sich jedoch kaum von dem in einer Erstaufnahmeeinrichtung. Die Menschen bleiben in einer staatlichen Unterkunft, oft in Mehrbettzimmern, und müssen weiterhin auf eine Entscheidung ihres Asylverfahrens warten.

Wie in den Erstaufnahmeeinrichtungen sind die Unsicherheit über die eigene Zukunft, beengte Wohnverhältnisse und die lange Wartezeit große Herausforderungen. Auch in den ZUE unterstützen die Malteser Werke die geflüchteten Menschen durch soziale Beratung, psychosoziale Betreuung und Angebote zur Alltagsgestaltung.

Gemeinschaftsunterkunft (GU)

Sobald über das Asylverfahren entschieden wurde oder eine Zuweisung an eine Kommune erfolgt, zieht die geflüchtete Person in eine Gemeinschaftsunterkunft. Diese Unterkünfte werden von den Kommunen betrieben und bieten eine längerfristige Wohnmöglichkeit, bis eine private Wohnung gefunden wird.

Der Umzug in eine Gemeinschaftsunterkunft bedeutet für viele der Menschen einen wichtigen Schritt in Richtung Selbstständigkeit. Hier leben sie nicht mehr unter den strengen Regeln einer Aufnahmeeinrichtung, sondern haben mehr Freiheiten. Gleichzeitig stehen sie vor neuen Herausforderungen, etwa bei der Suche nach Arbeit oder einer eigenen Wohnung.

In den Gemeinschaftsunterkünften erhalten die Menschen Unterstützung durch soziale Träger wie beispielsweise uns als Malteser Werke. Die Betreuung umfasst Beratung zu Integrationsmöglichkeiten, Hilfe bei Behördengängen, Unterstützung bei der Jobsuche und die Begleitung in den Alltag. Ziel ist es, den geflüchteten Menschen den Übergang in ein eigenständiges Leben zu erleichtern und ihnen Perspektiven für die Zukunft zu eröffnen.

Dezentrale Betreuung

Wenn eine geflüchtete Person nicht mehr in einer Gemeinschaftsunterkunft leben muss oder ihr Asylverfahren abgeschlossen ist, kann sie in eine eigene Wohnung ziehen. In dieser Phase beginnt die dezentrale Betreuung, die darauf abzielt, den Übergang in ein selbstständiges Leben zu erleichtern. Die Menschen leben nun nicht mehr in einer zentral verwalteten Unterkunft, sondern in privaten Wohnungen, die sie entweder selbst gefunden haben oder durch Unterstützung von Sozialdiensten erhalten.

Das Leben in einer eigenen Wohnung bedeutet noch mehr Freiheit und Eigenverantwortung, bringt jedoch auch neue Herausforderungen mit sich. Viele stehen vor der Aufgabe, ein stabiles Wohnumfeld zu finden, sich in den Alltag zu integrieren und wirtschaftlich unabhängig zu werden. Um diesen Prozess zu begleiten, bietet die dezentrale Betreuung gezielte Unterstützung an.

Wir, die Malteser Werke, begleiten die geflüchteten Menschen in dieser Phase mit individueller Beratung. Dazu gehört Unterstützung bei der Wohnungssuche, Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen und Behördengängen sowie Beratung zu Arbeits- und Integrationsmöglichkeiten. Darüber hinaus stehen psychosoziale Hilfsangebote zur Verfügung, um eventuelle Belastungen oder Traumata zu bewältigen.

Durch die dezentrale Betreuung erhalten die Geflüchteten die Möglichkeit, ihr Leben schrittweise selbstbestimmt zu gestalten. Gleichzeitig wird sichergestellt, dass sie weiterhin Ansprechpersonen haben, die sie unterstützen. Das Ziel ist es, den Menschen eine langfristige Perspektive zu bieten und im Integrationsprozess zu begleiten.

Entwicklung von Angeboten zur Mentalen Gesundheit

Zielgruppenorientierte und präventive Ansätze

Unsere langjährige Erfahrung im Bereich der Migration zeigt uns, dass es notwendig ist, Angebote zur seelischen Entlastung in den Unterkünften anzubieten. Frühzeitige und präventive Angebote sind wichtig für eine positive Entwicklung und Integration nach traumatischen Erfahrungen auf der Flucht, im Herkunfts-, Transit- und Ankunftsland.

Unser Ziel ist es, geflüchtete Menschen in unterschiedlichen Lebenskontexten individuell zu begleiten und präventive Unterstützung zu bieten. Regelmäßige Bedarfsanalysen in unseren Unterkünften ermöglichen es uns, schnell auf neue Situationen einzugehen und die geflüchteten Menschen bei Bedarf an passende Beratungsstellen in der Umgebung weiterzuvermitteln.

Kooperation für psychosoziale Unterstützung

Wir kooperieren seit 2017 mit der International Psychosocial Organisation (Ipso gGmbH), um in unseren Unterkünften kultursensible, psychosoziale Beratung anzubieten. Ipso entwickelte das spezifische Value Based Counseling (VBC), das auf muttersprachliche Gespräche auf Augenhöhe setzt und in verschiedenen Kontexten erfolgreich erprobt wurde.

**Erste Gespräche
mit Ipso**

**Start 3-jähriges
Pilotprojekt**
Ipso in Mecklen-
burg-Vorpommern

**Digitale Er-
weiterung**
Ipso startet auch
in NRW

**Meilenstein in
Mecklenburg-Vor-
pommern**
Zusage für 3-jährige
Anschlussfinanzierung
durch das Landesamt
für Innere Verwaltung

2017

2018

2020

2021

Value Based Counseling (VBC)

... ist eine kultursensible Beratungsform, die Klientinnen und Klienten durch die Reflexion persönlicher Werte dabei unterstützt, eigene Ressourcen zur Bewältigung von Herausforderungen zu nutzen. Statt auf Diagnosen zu setzen, zielt VBC darauf ab, das Verständnis für individuelle Werte zu fördern, um in Krisen selbstbestimmteres Handeln zu ermöglichen. Die Beratung erfolgt in der Regel in der Muttersprache und durch Beraterinnen und Berater mit ähnlichem kulturellen Hintergrund, was Vertrauen schafft und kulturelle Barrieren minimiert. Dieses Modell wird sowohl analog als auch digital angeboten.

Meilensteine und neue Kooperationen:

Ausbau und Erweiterung

Zwischen 2018 und 2021 wurde das VBC zunächst analog in acht Einrichtungen in Mecklenburg-Vorpommern umgesetzt und während der Corona-Pandemie in einem Pilotprojekt digital in Unterkünften in Nordrhein-Westfalen angeboten. Dieser digitale Ansatz ebnete den Weg für eine bundesweite Einführung, die 2022 mit VBC-Angeboten in 13 Einrichtungen und in 16 Sprachen verwirklicht wurde. Im Rahmen der Ukraine Hilfe haben

wir seit Mai 2022 unser digitales Angebot weiter ausgebaut und mit einem multi-professionellen Team neue Strukturen zur Entwicklung von Unterstützungsangeboten geschaffen. Seit Januar 2024 ermöglicht eine Kooperation mit dem gemeinnützigen Unternehmen Krisenchat zusätzlich muttersprachliche und chatbasierte Beratung für ukrainische Geflüchtete.

Bundesweiter Ipsos Roll-out: Ausweitung des digitalen Angebots in unseren Unterkünften

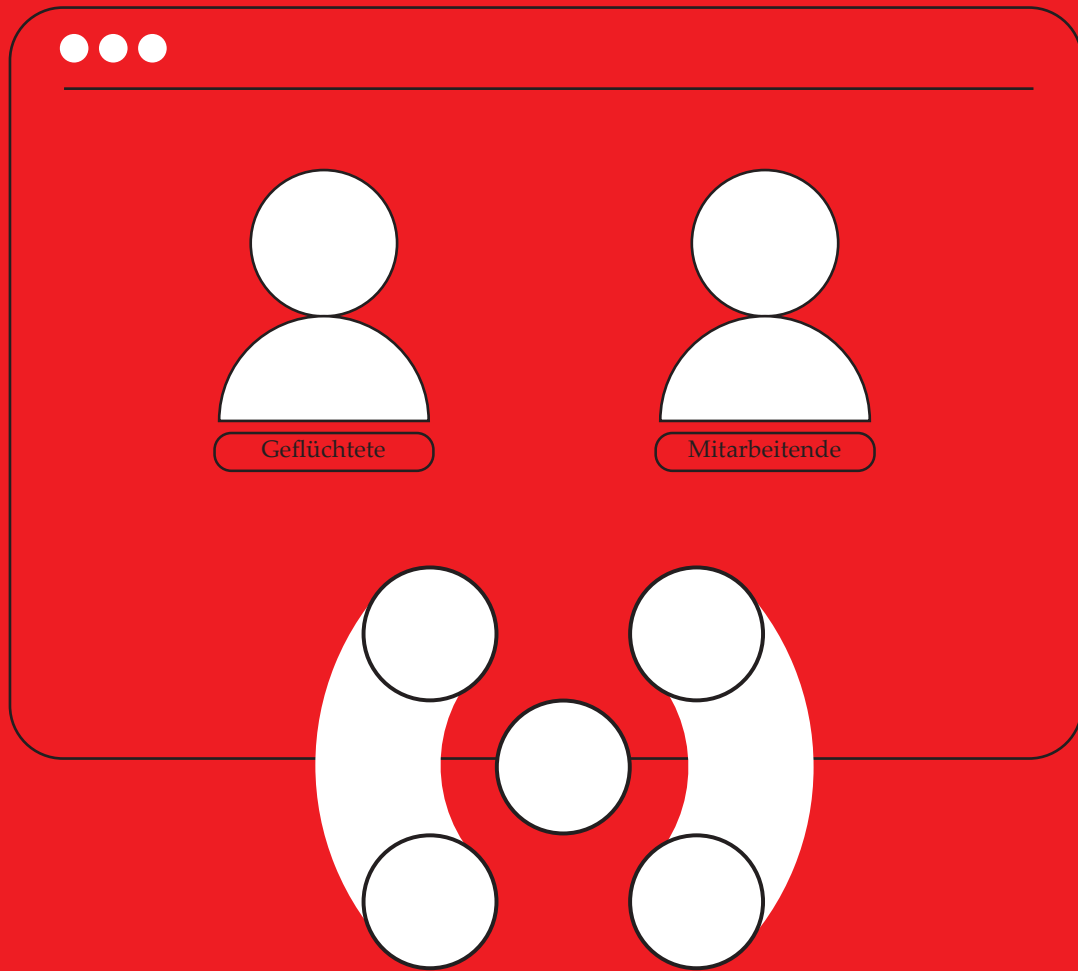
Ukraine Hilfe: Aufbau verbundweiter Unterstützungsstrukturen

Zusammenarbeit mit Krisenchat im Rahmen der Ukraine Hilfe

2022

2024

TBC



02

PROBLEM- LAGE

Situation und Problemlage **der geflüchteten Menschen**

Die Situation geflüchteter Menschen in Deutschland ist von zahlreichen Herausforderungen geprägt. Viele haben Gewalt, Verfolgung und den Verlust von Angehörigen erlebt – sowohl in ihren Herkunftsländern als auch auf der Flucht. Diese traumatischen Erlebnisse wirken sich oft langfristig auf ihre psychische und physische Gesundheit aus. Man geht davon aus, dass ca. 30 % der geflüchteten Menschen in Deutschland Traumafolgestörungen haben und es somit einen Bedarf für psychologische Unterstützung gibt¹.

Nach der Ankunft in Deutschland sehen geflüchtete Menschen sich neuen Problemen gegenüber: der Unsicherheit ihres Aufenthaltsstatus, sprachlichen Barrieren und dem begrenzten Zugang zu medizinischen und psychosozialen Diensten.

Die psychosoziale Versorgung von geflüchteten Menschen in Deutschland ist unzureichend. Strukturelle, institutionelle und sprachliche Hürden erschweren den Zugang zu den ohnehin begrenzten Unterstützungsangeboten. Besonders problematisch ist der fehlende Zugang zu muttersprachlicher, kultursensibler Therapie, was den Aufbau von Vertrauen zu Beratenden oder therapeutischem Fachpersonal erschweren und zu Missverständnissen führen kann. Es fehlt an flächendeckender, finanzierter Sprachmittlung. Hinzu kommen lange Wartezeiten auf psychotherapeutische Behandlungen, die Monate oder sogar Jahre dauern können. Unsere Erfahrung zeigt, dass eine Therapie nicht immer notwendig ist. Ein entlastendes Gesprächsangebot sollte jedoch im Rahmen der Basisversorgung unbedingt möglich sein.

In den ersten 3 Jahren ihres Aufenthaltes in Deutschland ist eine Versorgung gemäß §§ 4 und 6 AsylbLG für Asylbewerber*innen eingeschränkt. In diesem Zeitraum werden Behandlungen, die über die Grundversorgung hinausgehen, in der Regel nicht finanziert. Dadurch wird es vielen

Schutzsuchenden zusätzlich erschwert, die notwendige Hilfe frühzeitig zu erhalten.

Zwischen den rechtlichen Rahmenbedingungen und der Praxis besteht eine große Diskrepanz. Obwohl die EU-Aufnahmerichtlinie (Richtlinie 2013/33/EU) den Zugang zu medizinischer Versorgung für Asylsuchende mit besonderen Schutzbedürfnissen vorsieht, ist die Umsetzung dieser Richtlinie in vielen Bundesländern unzureichend. Die Analyse der besonderen Bedürfnisse der geflüchteten Menschen und die anschließende passgenaue Behandlung sind häufig nicht ausreichend gewährleistet. Die Versorgungssituation für Menschen mit psychischen Herausforderungen ist in Deutschland ohnehin prekär und auch für Menschen ohne Fluchterfahrung unzureichend. Insbesondere für Menschen mit traumatischen Erlebnissen sind psychische Versorgung und Stabilisierung nach der Ankunft essenziell: Sie bilden die Grundlage für ein gesundes Ankommen, eine unmittelbare Rehabilitation und jede Form der Integration.

Folgende Faktoren verschärfen die Lage²:

• Unzureichende medizinische

Versorgung: Menschen, die Leistungen über das Asylbewerberleistungsgesetz beziehen, haben in den ersten 36 Monaten nur bei akuten Erkrankungen und Schmerzen Anspruch auf medizinische Versorgung – präventive Leistungen sind nicht vorgesehen, was für die Betroffenen und das Gesundheitssystem dramatische Folgen mit sich bringt.

• Erschwerte Kommunikation und

Vertrauensprobleme: Sprachbarrieren und die Notwendigkeit von Sprachmittlung können den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zwischen geflüchteten Menschen und therapeutischem Fachpersonal behindern. Dies kann zu Missverständnissen führen, die die Qualität der Behandlung beeinträchtigen.

• **Lange Wartezeiten:** Die Wartezeiten für psychotherapeutische Behandlungen betragen mehrere Monate, was die Belastung der Geflüchteten verschärft und ihre Symptome oft intensiviert.

• **Überlastete psychosoziale Dienste:** Aufgrund begrenzter Kapazitäten im deutschen Gesundheitssystem ist der Zugang zu psychologischer Unterstützung schwierig – passende Angebote in Muttersprache zu finden ist für geflüchtete Menschen umso herausfordernder.

• Negative Auswirkungen auf die

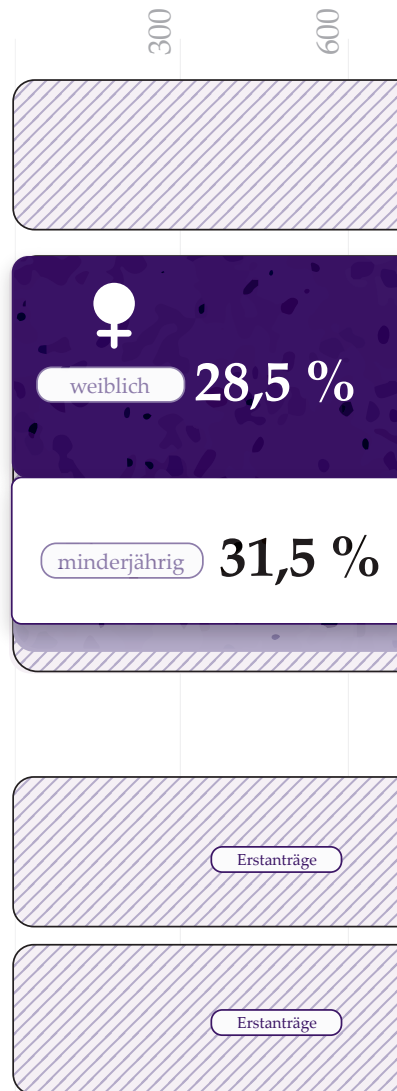
Gemeinschaft: Unbehandelte psychische Belastungen führen nicht nur zu einer Verschlechterung des individuellen Wohlbefindens, sondern beeinflussen auch die Gemeinschaft. Erhöhtes Aggressionspotenzial und Suizidalitätsrisiko, gewalttätiges Verhalten oder der Rückzug in problematische Bewältigungsstrategien wie Alkohol- oder Drogenmissbrauch können die Folge sein.

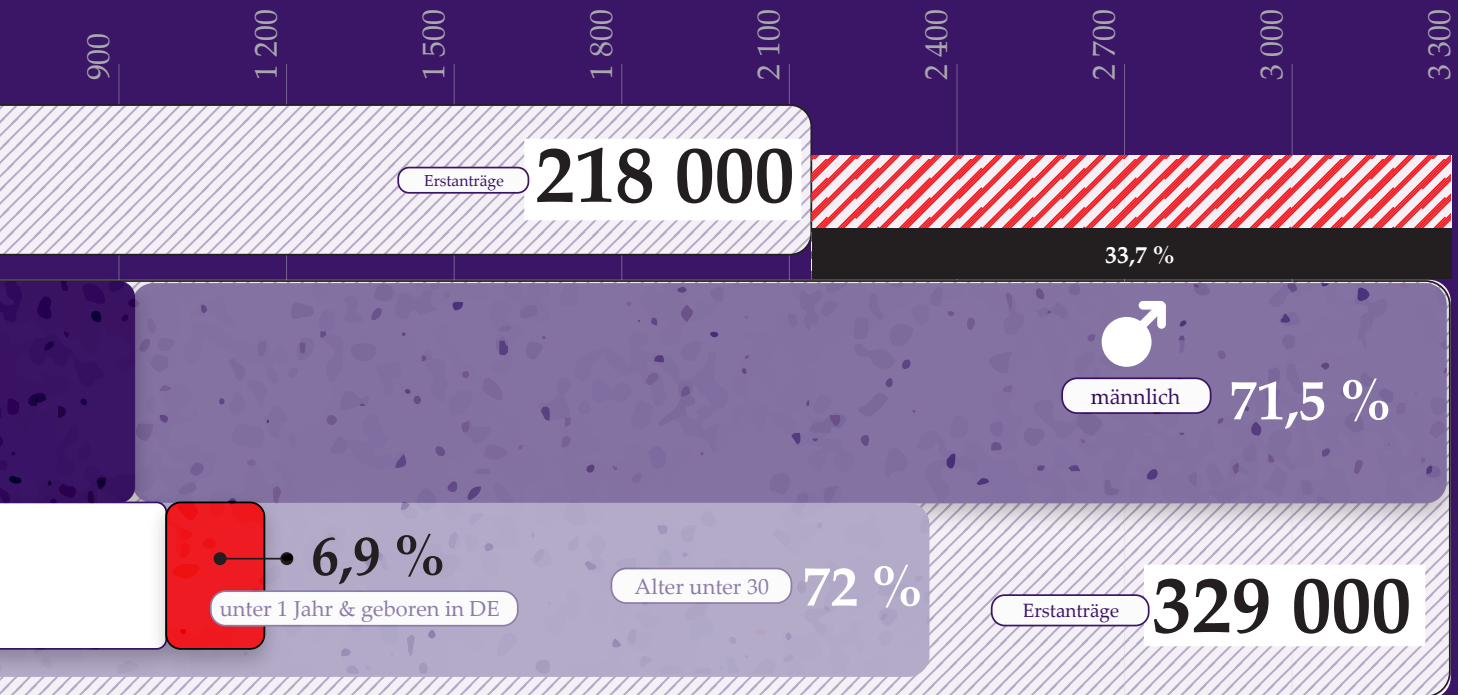
• **Lange Aufenthaltsdauer in Landeseinrichtungen:** Starke Fremdsteuerung und große Unsicherheit während des Asylverfahrens haben negativen Einfluss auf das Selbstwertgefühl der geflüchteten Menschen.

• **Folgen der Corona-Pandemie:** Die Pandemie hat die psychosoziale Belastung der geflüchteten Menschen weiter verstärkt. Quarantänebestimmungen und der eingeschränkte Zugang zu Unterstützungsangeboten haben die ohnehin schwierige Situation weiter verschärft. Die Datenlage zeigt, dass psychische Belastungen im Allgemeinen seit der Corona Pandemie stark zugenommen haben.

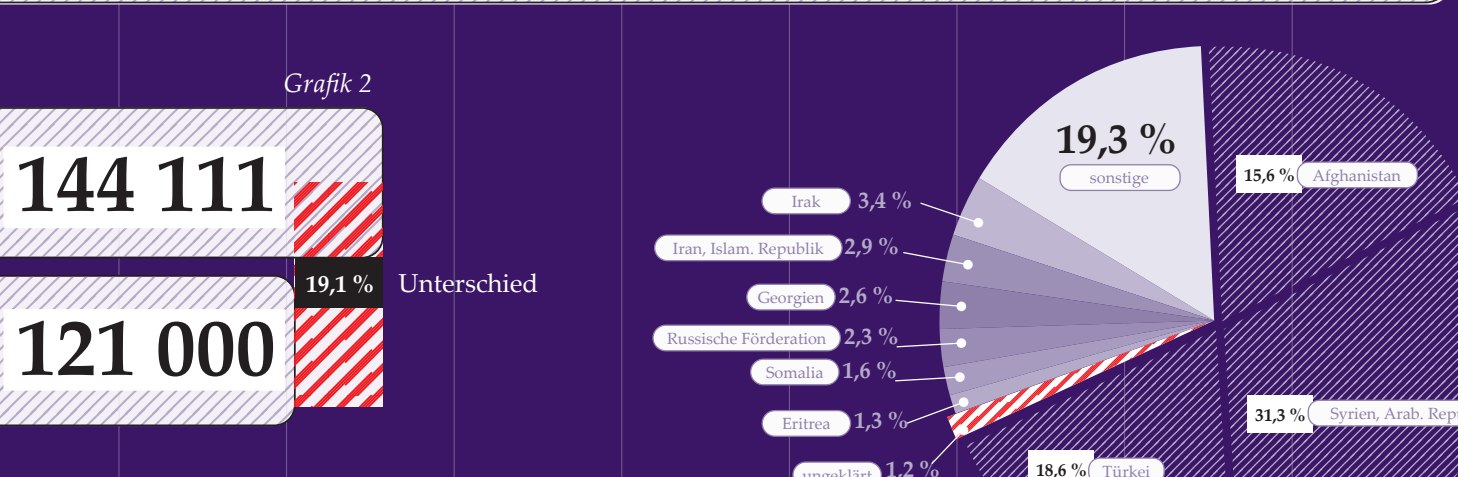
2023

2022





Grafik 1



Grafik 2

Grafik 3

Zahlen, Daten, Fakten zu geflüchteten Menschen (allgemein)^{3,4}

Im Jahr 2023 stellten in Deutschland rund 329 000 Personen erstmalig einen Asylantrag. 71,5 % von ihnen waren Männer, 28,5 % Frauen. 72 % der Asylsuchenden waren unter 30 Jahre alt, 31,5 % minderjährig. 6,9 % aller Anträge entfielen auf Kinder im Alter von unter einem Jahr. Sie wurden erst in Deutschland geboren; ihre Eltern hatten zuvor Schutz beantragt oder leben hier mit anerkanntem Schutzstatus. In 2023 gab es einen deutlichen Anstieg der Antragszahlen im Vergleich zu 2022 (218 000 Erstanträge). (Grafik 1)

Im ersten Halbjahr 2024 ging die Zahl dagegen zurück: Es wurden ca. 121 000 Erstanträge gestellt, 19,1 % weniger als im Vorjahreszeitraum. (Grafik 2)

Herkunftsländer: Seit 2012 sind Syrerinnen und Syrer die größte Gruppe unter den Asylsuchenden in Deutschland. 2023 stellten sie 31,3 % aller Asylerstanträge in Deutschland. Das am zweitstärksten vertretene Herkunftsland war die Türkei (18,6 % der Erstanträge), gefolgt von Afghanistan (15,6 % der Erstanträge). Die Schutzquoten zwischen diesen Herkunftsländern unterscheiden sich jedoch. (Grafik 3)

Situation und Problemlage **der Mitarbeitenden**

Mitarbeitende in Unterkünften bewältigen täglich komplexe Anforderungen mit bemerkenswerter emotionaler und psychischer Belastbarkeit. Sie begegnen dabei vielfältigen Bedürfnisse der geflüchteten Menschen und meistern strukturelle Herausforderungen.

- **Vielfältige Erwartungen und Frustration**

der Geflüchteten: Zu hohe Erwartungen an eine schnelle Integration in Deutschland können sowohl bei Mitarbeitenden als auch bei Geflüchteten zu erheblicher Frustration führen.

- **Zusätzliche Belastung durch kulturelle**

Nähe: Viele Mitarbeitende stammen aus denselben Kulturkreisen wie die geflüchteten Menschen, die sie betreuen und begleiten. Sie sind oft Vertrauensperson und agieren gleichzeitig als Sprachmittlung in schwierigen Situationen. Dies kann emotional sehr belastend sein.

- **Emotionale und psychische Belastung:**

Der Umgang mit psychisch belasteten Menschen, die von ihren schweren Schicksalen berichten, stellt eine erhebliche emotionale Herausforderung dar.

- **Unsicherheit befristeter Arbeitsverträge:**

Die Laufzeiten der Einrichtungen und damit einhergehende Befristungen der Arbeitsverträge sind zusätzliche Stressfaktoren für Mitarbeitende.

- **Risiko für psychische Erkrankungen:**

Ohne angemessene Aufklärung und Sensibilisierung zum Thema Selbstfürsorge steigt das Risiko für eine Verschlechterung der psychischen Gesundheit.





Exkurs Wirkung

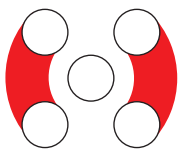
Wirkungsmanagement wird immer wichtiger für gemeinnützige Organisationen. Fördernde Institutionen erwarten Belege dafür, dass ihre Investitionen nachweisbare Wirkungen entfalten. Zudem fördert Wirkungsmanagement datenbasierte Organisationsentwicklung und höhere Effizienz.

Die Auseinandersetzung mit der Wirkung wird nicht nur von Fördernden immer stärker gefordert, sie hilft uns als Organisation dabei, die eigene Arbeit zu reflektieren und zu überprüfen. Die entscheidende Frage muss immer wieder lauten: Hilft das, was wir tun, unserer Zielgruppe dabei, Probleme zu lösen und Herausforderungen anzugehen?

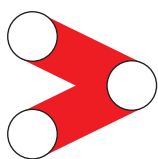
Wirkung – was ist das?

Wirkungen sind positive Veränderungen bei den Zielgruppen.

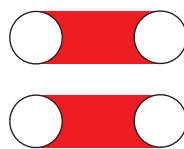
Veränderungen können im Wissen oder Denken erfolgen, sich im konkreten Handeln zeigen und sich langfristig in verbesserten Lebensumständen widerspiegeln. Es geht um Veränderungen, die aufgrund einer Intervention durch eine unserer Leistungen, ein Angebot oder ein Projekt bei den Zielgruppen entstehen.



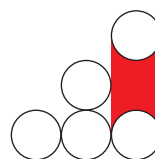
Problemlage



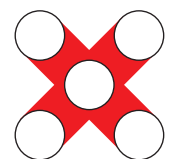
Input



Output



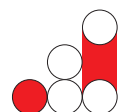
Outcome



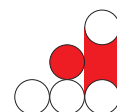
Impact



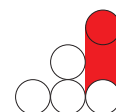
Outcome



Wissen



Handeln



Denken

Wirkungsziele sind wichtig! Sie helfen uns dabei ...



... regelmäßig zu überprüfen, ob unsere Angebote dazu beitragen, dass vorab erkannte Problem zu lösen und eine positive Veränderung herbeizuführen.

... konkret zu formulieren, welche positiven Veränderungen bei der Zielgruppe erreicht werden sollen.

... die Leistungen und Angebote an den Problemen und Bedarfen der Zielgruppe zu orientieren.

... sich auf die Zielgruppe zu fokussieren.

... intern und extern über Entwicklungen und Zielerreichung im Projekt zu berichten.



03

**UNSER ANGEBOT:
PSYCHOSOZIALES
COUNSELING**

Um die beschriebenen Herausforderungen der psychosozialen Versorgung geflüchteter Menschen in Deutschland zu adressieren, haben wir mit unserem Partner Ipso gGmbH das Projekt „Nationaler Roll-out des Value Based Counseling“, in Anknüpfung an unsere bisherige Zusammenarbeit, aufgebaut. Ziel dieses Projekts war es, in unseren Einrichtungen deutschlandweit eine leicht zugängliche und kultursensible psychosoziale Unterstützung anzubieten, die direkt auf die spezifischen Bedürfnisse der geflüchteten Menschen eingeht. Es handelt sich um eine präventive Kurzzeitintervention, keine Therapie.

Das Beratungskonzept Value Based Counseling

- **Kulturelle und sprachliche Übereinstimmung:**

Beim VBC teilen Counselor und Ratsuchende denselben kulturellen Hintergrund und dieselbe Sprache. Diese Nähe schafft Vertrauen, ermöglicht eine verständliche Kommunikation und hilft, Missverständnisse zu vermeiden. Geflüchtete können ihre Probleme und Sorgen frei äußern und fühlen sich kulturell verstanden.

- **Fokus auf Werte und Resilienz:**

VBC legt den Schwerpunkt auf die Stärkung der intrinsischen Werte und Resilienz der Ratsuchenden. Diese Herangehensweise hilft insbesondere Geflüchteten, die Traumata und extreme Lebensveränderungen erlebt haben, ihre Selbstwirksamkeit wiederzuerlangen und ihre Lebensumstände positiv zu beeinflussen.

- **Anpassungsfähigkeit und Flexibilität:**

VBC wird häufig in digitaler Form angeboten, was es besonders zugänglich für Geflüchtete macht, die in ländlichen oder schwer erreichbaren Gebieten leben. Diese Flexibilität ermöglicht eine kostengünstige und ortsunabhängige Beratung, die schneller auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden eingehen kann als herkömmliche Face-to-Face Beratungen.

- **Schnelle Reaktionsfähigkeit:** Dank des digitalen Formats kann VBC schnell auf akute Krisen reagieren, ohne lange Wartezeiten. Diese schnelle Verfügbarkeit entlastet nicht nur die Ratsuchenden, sondern auch das Gesundheitssystem.

- **Ganzheitlicher Ansatz:** VBC betrachtet das Wohlbefinden der Ratsuchenden ganzheitlich, indem es soziale, kulturelle und persönliche Faktoren einbezieht. Die Beratung zielt darauf ab, den Geflüchteten zu helfen, ihre eigenen Werte zu erkennen und zu nutzen, um Herausforderungen zu meistern und sich in ihrer neuen Umgebung besser zu integrieren.

- **Wertbasierte Beratung für Selbstwirksamkeit:** Im Kern des VBC steht die Unterstützung der Ratsuchenden, um persönliche Werte zu erkennen und in den Beratungsprozess einzubringen. Dies stärkt das Selbstwertgefühl und die Selbstwahrnehmung, was entscheidend für die Integration und das persönliche Wohlbefinden in einer neuen Gesellschaft ist.

○○○ Value Based Counseling (VBC)

IPSO

i

Kulturelle & sprachliche Übereinstimmung	Fokus auf Werte & Resilienz	Anpassungsfähigkeit & Flexibilität
Schnelle Reaktionsfähigkeit	Ganzheitlicher Ansatz	Wertbasierte Beratung für Selbstwirksamkeit

International Psychosocial Organisation

Die International Psychosocial Organisation (Ipso) ist eine humanitäre Organisation, die sich auf Mental Health and Psychosocial Support (MHPSS) spezialisiert hat. Sie sieht ihre Aufgabe darin, vulnerable Menschen, Menschen in Krisenregionen, Menschen mit Migrations-, Flucht- oder Gewalterfahrungen zu unterstützen und zu stärken, damit sie ihre Handlungsfähigkeit zurückgewinnen.

Im Mittelpunkt steht dabei das erprobte und evaluierte Value Based Counseling – eine Kurzzeitintervention. VBC ist kultursensitiv und intrakulturell. Es eignet sich für verschiedene Settings in Konflikt- und Krisengebieten ebenso wie für Einsatzfelder mit überlasteten Gesundheits- und Sozialsystemen.

Einführung des bundesweiten VBC



Zielebene: Prozesse und Strukturen

Erstens soll das Beratungsangebot auf Einrichtungsebene als fester Bestandteil einer ganzheitlichen Betreuung der Bewohnenden etabliert werden. Dies betrifft Rahmenbedingungen, Abstimmungsprozesse und Zusammenarbeit zwischen Counselor und Mitarbeitenden.



Zielebene: Bewohnende

Zweitens soll die psychische Gesundheit der geflüchteten Menschen durch die Nutzung und Wirkung des psychosozialen Counselings gestärkt werden. Im Mittelpunkt stehen dabei ihre Selbstwirksamkeit und Resilienz – auch mit Blick auf präventive Wirkungen.



Zielebene: Mitarbeitende

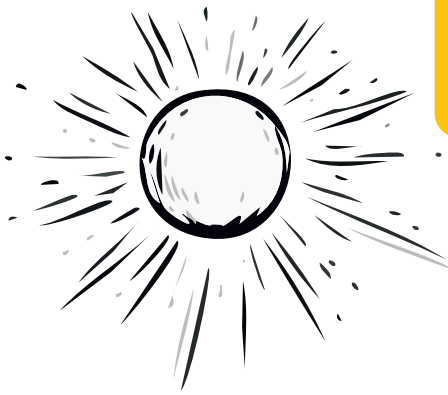
Drittens soll das Beratungsangebot die Mitarbeitenden in den Einrichtungen zeitlich, emotional und fachlich entlasten sowie zur Sensibilisierung beitragen.



Das Projekt trägt dazu bei, die psychische Gesundheit und Resilienz der geflüchteten Menschen zu stärken, **ihre Integration zu fördern und langfristig die Belastung des Gesundheitssystems zu verringern.**



Das Projekt trägt dazu bei, Mitarbeitende emotional, zeitlich und fachlich zu entlasten. Durch die professionelle Unterstützung von Ipso können sie belastete Geflüchtete gezielt weiterverweisen. **Das stärkt nicht nur das Wohlbefinden im Team, sondern auch die Qualität der Betreuung.**



Zentrale Ansprechpersonen vor Ort: die Rolle der Malteser-Ipso-Teams

Für die Umsetzung des Counselings haben wir eine spezielle Struktur entwickelt. In jeder teilnehmenden Einrichtung gibt es sogenannte Malteser-Ipso-Teams. Diese Teams sind entscheidend für die erfolgreiche Bewerbung des Angebots und die direkte Kommunikation mit den Bewohnenden. Sie spielen eine zentrale Rolle bei der Umsetzung des digitalen Counselings vor Ort.

Als verbindende Schnittstelle zwischen Bewohnenden, Counselor und Mitarbeitenden koordinieren sie die Abläufe, sichern die Rahmenbedingungen und fördern die Bekanntmachung und Akzeptanz des Angebots.

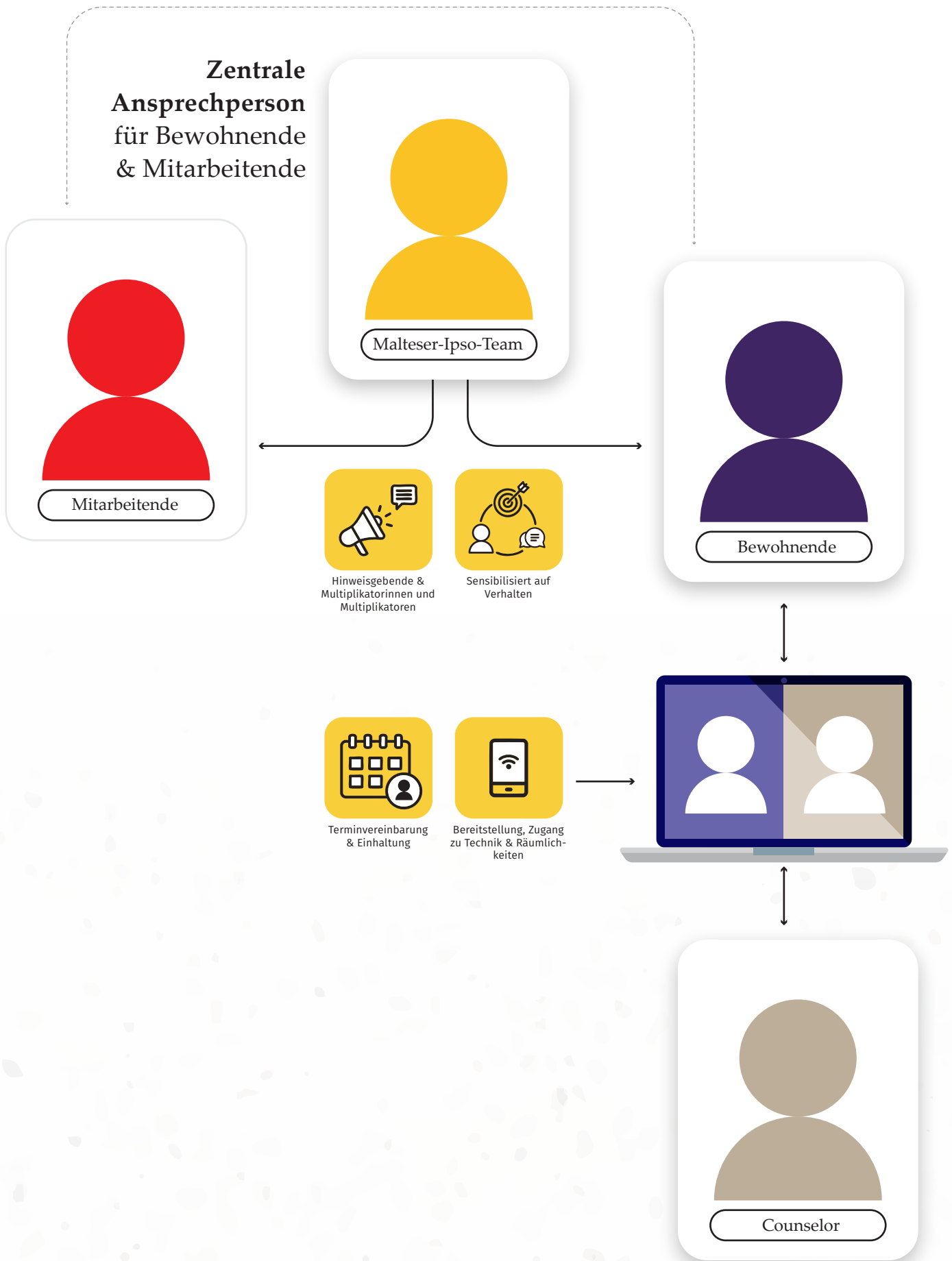
Aufgaben der Malteser-Ipso-Teams

Ablauf

Die Malteser-Ipso-Teams bestehen aus etwa drei bis sechs Mitarbeitenden pro Einrichtung. Sie sind für die Organisation und Umsetzung des Value Based Counseling verantwortlich. Sie stehen sowohl den Bewohnenden als auch ihren Kolleginnen und Kollegen als Ansprechpersonen zur Verfügung, um Fragen zum Counseling zu beantworten.

Aufgaben

- Die Bewerbung des Angebots durch Informations- und Sensibilisierungsarbeit sowie die aktive Informationsweitergabe an Bewohnende.
- Die Koordination der Beratungstermine zwischen den Counselor und den geflüchteten Menschen sowie die Unterstützung bei der Terminwahrnehmung.
- Die Bereitstellung des Zugangs zu den technischen Hilfsmitteln und geeigneter, ungestörter Räumlichkeiten für die digitalen Beratungsgespräche.
- Regelmäßiger Austausch mit den Projektleitungen der Malteser Werke und Ipso, sowie Meldungen bei besonderen Bedarfen (wie z. B. Notwendigkeit von weiteren Sprachen).

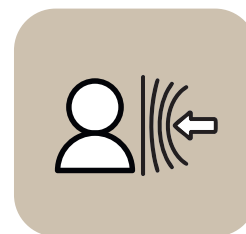


Aufgaben der Counselor

- Die Counselor von Ipso bieten kultursensible digitale Beratung an, die sich an den individuellen Bedürfnissen der Geflüchteten orientiert.
- Die Counselor teilen den kulturellen Hintergrund und die Sprache der Ratsuchenden, was Vertrauen aufbaut und Missverständnisse vermeidet.
- Durch bis zu fünf Beratungssitzungen pro Person helfen sie, traumatische Erlebnisse zu verarbeiten, die Resilienz zu stärken und Handlungsstrategien für den Alltag zu entwickeln.



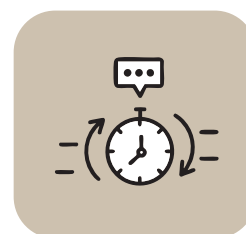
Kulturelle & sprachliche Übereinstimmung



Fokus auf Werte & Resilienz



Anpassungsfähigkeit & Flexibilität



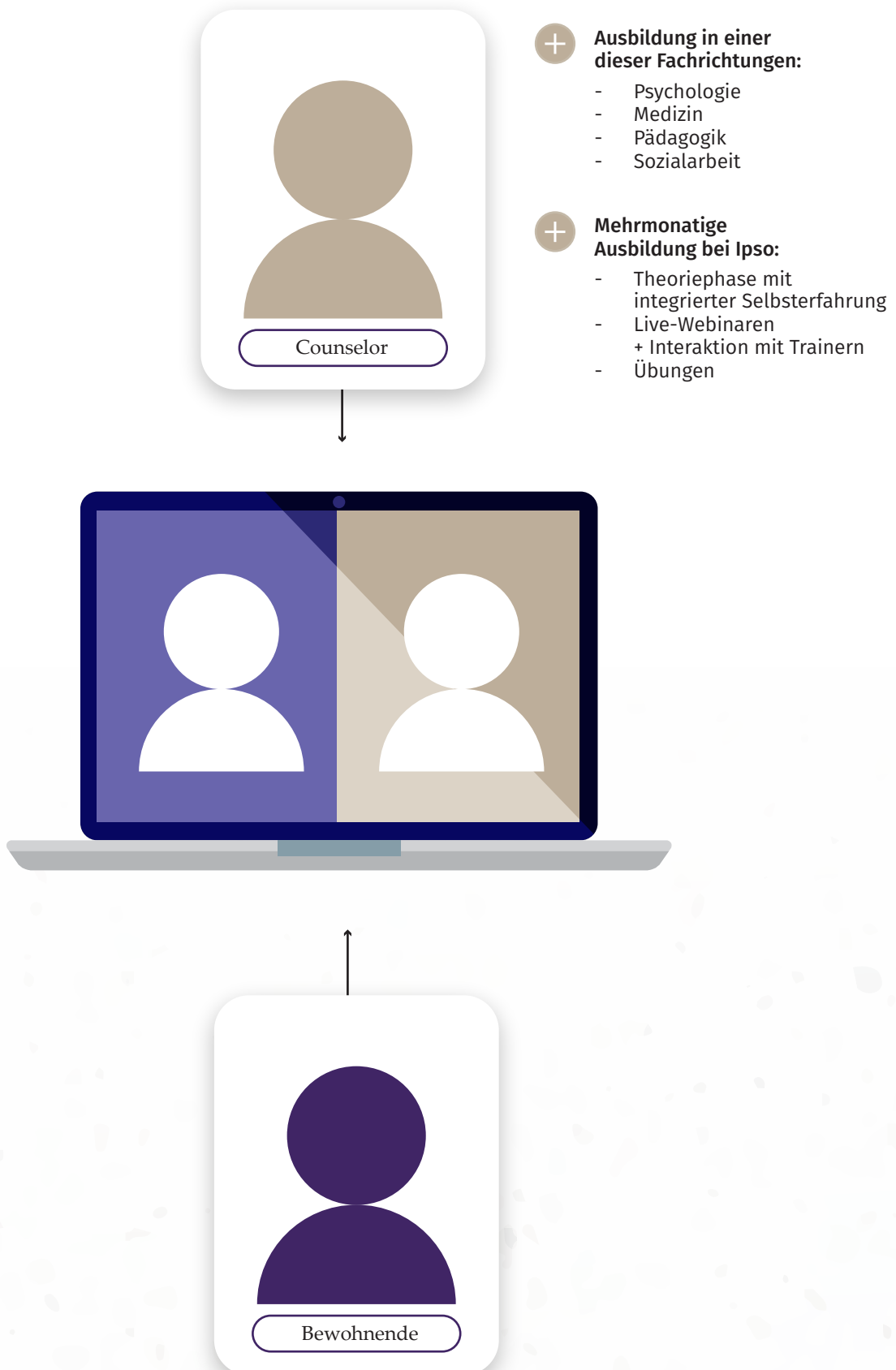
Schnelle Reaktionsfähigkeit



Ganzheitlicher Ansatz

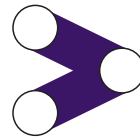
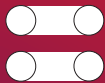


Wertbasierte Beratung für Selbstwirksamkeit



Geplante Wirkung des Value Based Counseling ...

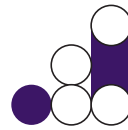
... auf
Ebene der
Geflüchteten



Input

Ressourcen

- Finanzielle Ressourcen für Personal, Räumlichkeiten, Schulungen etc.



Outcome (Ergebnis)

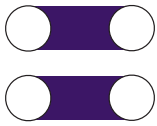
Wissensebene

Geflüchtete Menschen

- wissen, wie sie ihren Alltag eigenständig strukturieren können.
- fühlen sich gehört, gesehen und ernst genommen.
- erleben Counselor als vertrauensvolle Ansprechpersonen.



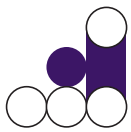
Impact
(langfristige
Wirkung)



Output

Angebot & Struktur

- Angebot des Value Based Counseling (VBC)
- Direkte Ansprache mittels Flyer und Aushängen
- Malteser-Ipso-Teams
- Ipso-Räume
- Sensibilisierte Mitarbeitende

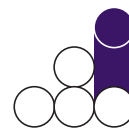


Outcome (Ergebnis)

Handlungsebene

Geflüchtete Menschen

- nehmen psychosoziale Unterstützung in Anspruch.
- entwickeln eigene Handlungsstrategien für den Alltag.
- erleben sich als selbstwirksam.
- beteiligen sich aktiv am Counseling.
- teilen dem Counselor ihre Erlebnisse und Herausforderungen mit.



Outcome (Ergebnis)

Lebenslage

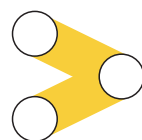
Geflüchtete Menschen

- erfahren eine Linderung akuter psychischer Belastungen.
- gewinnen psychische Stabilität.
- werden in ihrer seelischen Widerstandskraft gestärkt.
- nehmen aktiv am gesellschaftlichen Leben teil.
- können einer Chronifizierung psychischer Beschwerden vorbeugen.

Das Projekt trägt dazu bei, die psychische Gesundheit und Resilienz der geflüchteten Menschen zu stärken, ihre Integration zu fördern und langfristig die Belastung des deutschen Gesundheitssystems zu verringern.

Geplante Wirkung des Value Based Counseling ...

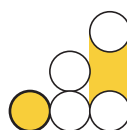
... auf
Ebene der
Mitarbeitenden



Input

Ressourcen

- Finanzielle Ressourcen für Personal, Räumlichkeiten, Schulungen etc.

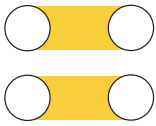


Outcome (Ergebnis)

Wissensebene

Mitarbeitende

- wissen, an wen sie sich bei psychosozialen Fragen wenden können.
- verfügen über wertvolle Kenntnisse und Kompetenzen, um besser auf die Bedürfnisse geflüchteter Menschen einzugehen.
- haben Wissen über psychische Belastungen & Erkrankungen, die bei geflüchteten Menschen häufig auftreten.
- erkennen die Bedeutung ihrer eigenen Arbeit für die psychosoziale Stabilisierung der Bewohnenden.



Output

Produkte & Leistungen

- Schulungen im Bereich psychosozialer Unterstützung für alle Mitarbeitenden
- Workshop und Fachaustausch für die Malteser-Ipso-Teams
- Fachnetzwerk außerhalb der Einrichtung

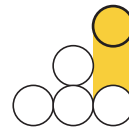


Outcome (Ergebnis)

Handlungsebene

Mitarbeitende

- schätzen Situationen sicherer und realistischer ein.
- sprechen geflüchtete Menschen gezielter und direkter an.
- reagieren sensibler auf die Bedürfnisse der Bewohnenden.
- müssen belastende psychische Problemlagen der Bewohnenden nicht mehr allein bewältigen.
- leiten geflüchtete Menschen mit Unterstützungsbedarf aktiv an Ipso weiter.
- holen sich fachlichen Rat und professionelle Unterstützung ein.



Outcome (Ergebnis)

Lebenslage

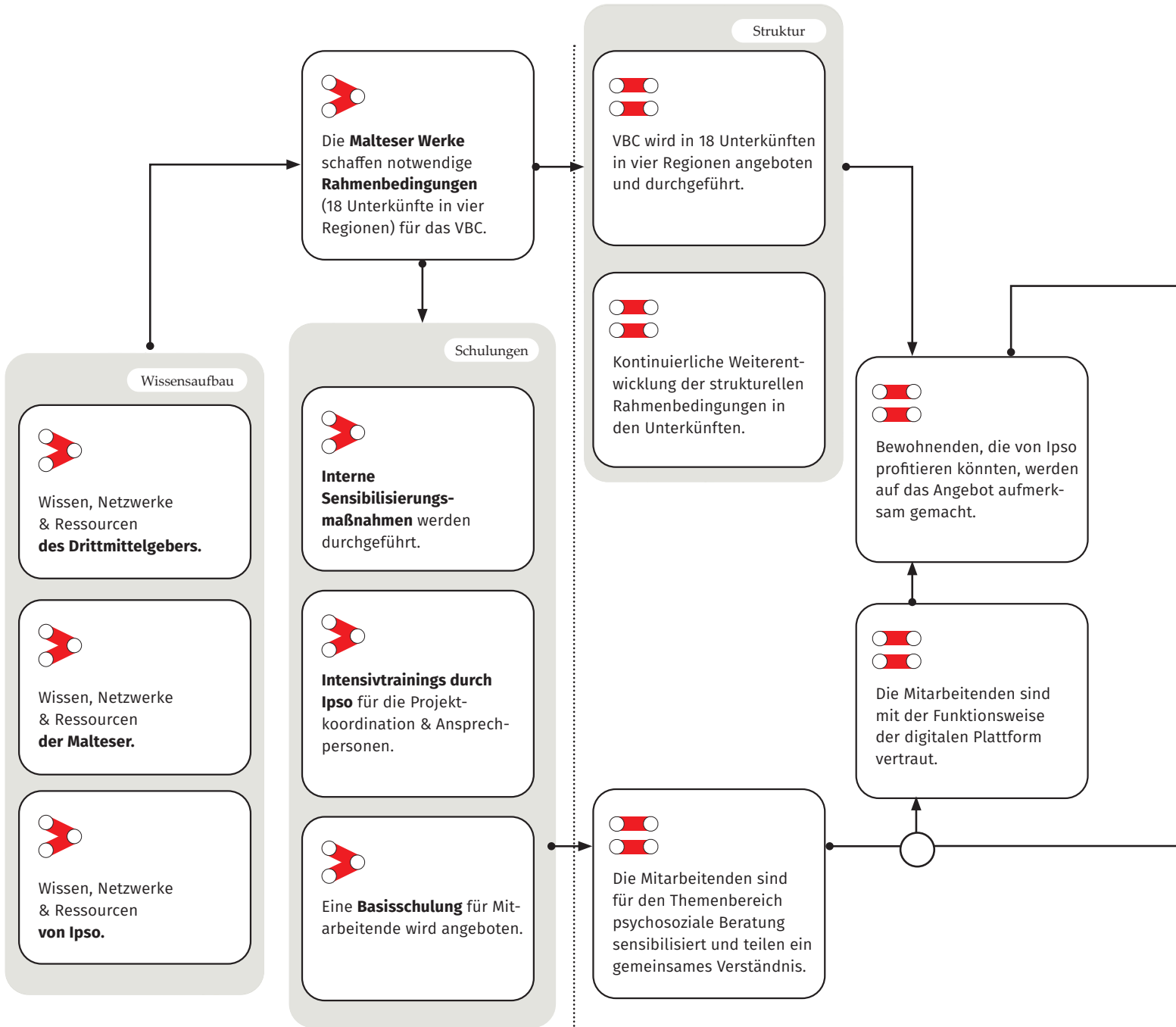
Mitarbeitende

- erleben emotionale Entlastung, gewinnen neue Handlungsfähigkeit und profitieren von einem erleichterten Arbeitsalltag.
- fühlen sich fachlich entlastet, da das Gefühl von Überforderung abnimmt, die Arbeitszufriedenheit steigt und das Engagement gestärkt wird.
- sind zeitlich entlastet, weil sie darauf vertrauen können, Bewohnende an Expertinnen und Experten weiterzuleiten, die sich professionell um das psychosoziale Wohlbefinden geflüchteter Menschen kümmern.

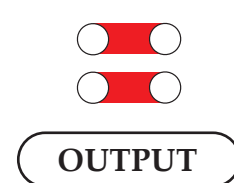
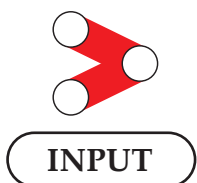


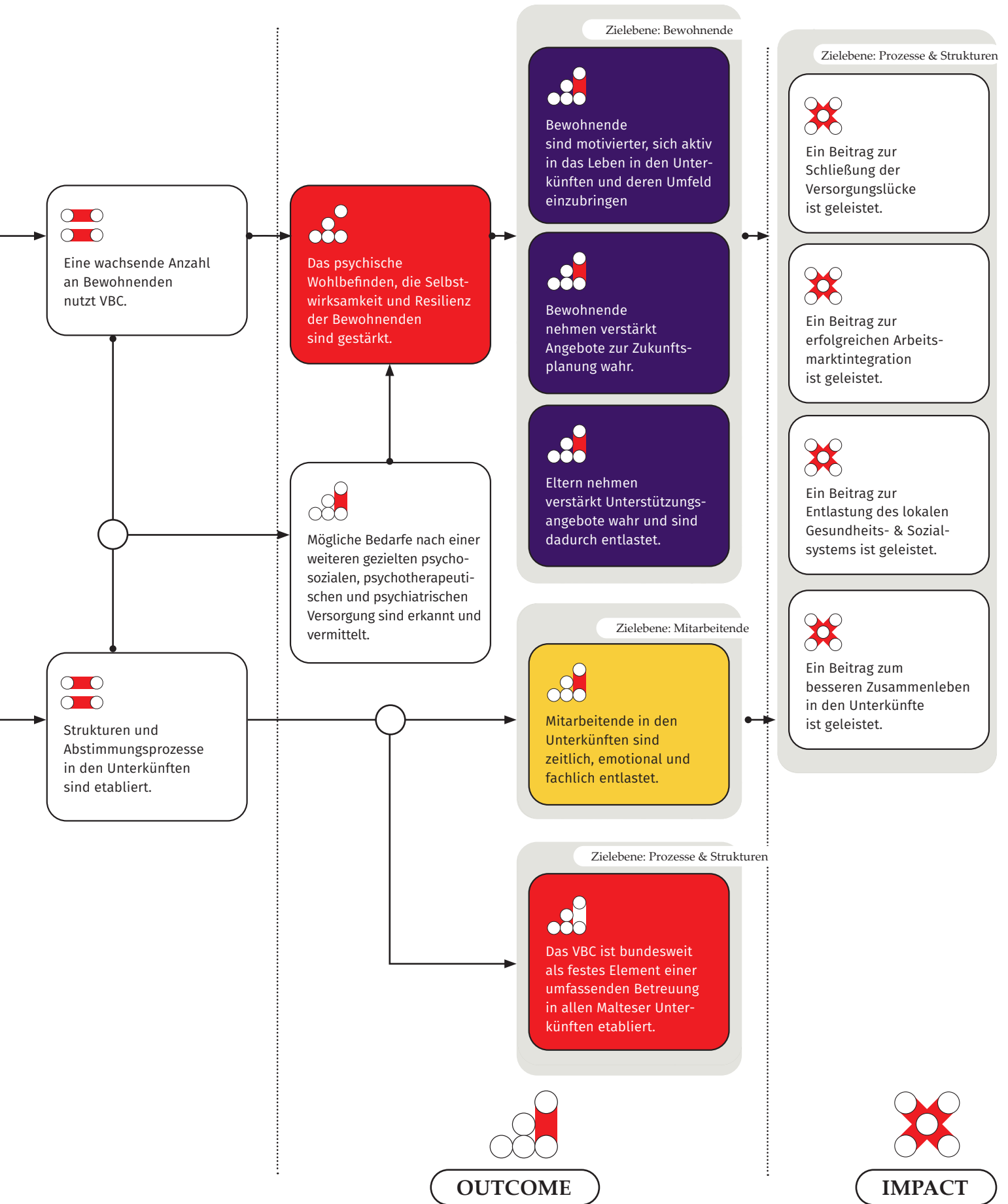
To-Do-Liste für neue Standorte

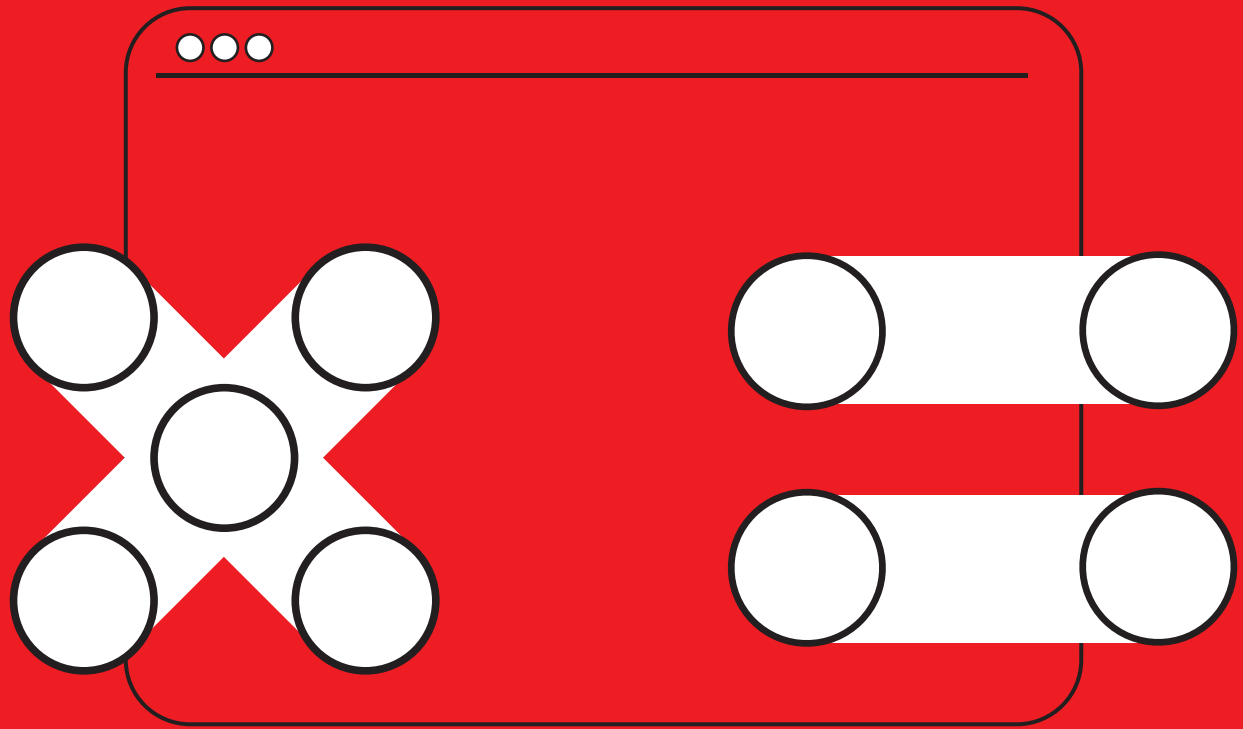
- Schaffung von Ipso-Räumen Sensibilisierungs-Schulung aller Mitarbeitenden
- Digitale Plattform für Terminbuchung & Video-Telefonie
- Workshops für die Malteser-Ipso-Teams
- Bekanntmachung des Angebots bei den Bewohnenden
 - ↳ durch Werbung, Flyer und direkte Ansprache



Wirkungsmodell







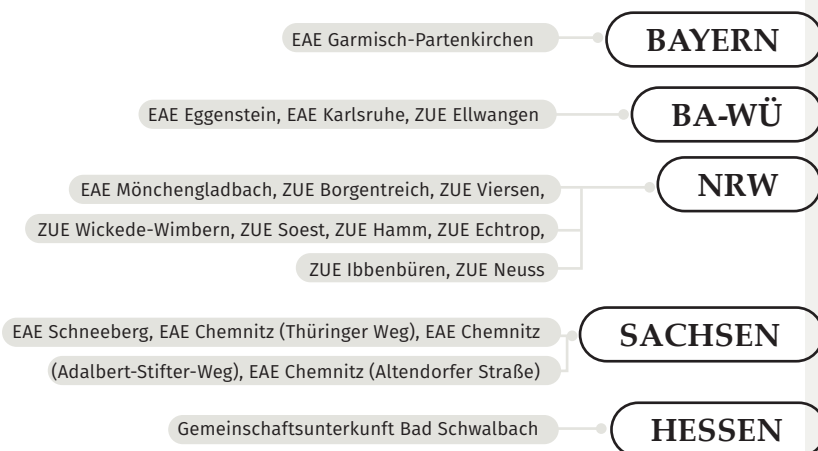
04
ERREICHTE
WIRKUNG

Output

Der bundesweite Roll-out des digitalen Counselings erforderte den Aufbau tragfähiger Strukturen in unseren Unterkünften. Dabei waren sowohl die Bereitstellung geeigneter räumlicher und technischer Voraussetzungen als auch die Qualifizierung der Mitarbeitenden essenziell. Diese Strukturen bilden die Grundlage dafür, dass die im weiteren Verlauf beschriebenen Wirkungen sowohl bei den Bewohnenden als auch bei den Mitarbeitenden erreicht werden konnten. Die im Rahmen des Projekts geschaffenen Strukturen werden im Folgenden näher erläutert.

Aufgebaute Strukturen

- Digitale Plattform für Terminbuchung und Video-Telefonie:** Die Plattform Ipso ist in allen Unterkünften eingeführt, um eine einfache und sichere Terminbuchung sowie die Durchführung der Beratung zu ermöglichen.
- Sensibilisierungs- und Schulungsmaßnahmen:** Vor der Einführung des Counselings wurden in den 18 teilnehmenden Unterkünften Schulungen durchgeführt, um Mitarbeitende der Malteser-Ipso-Teams für die psychosozialen Bedarfe der Bewohnenden zu sensibilisieren und sie im Umgang mit dem VBC-Ansatz zu schulen. Sie wirken auch in ihrem Team als Ansprechperson rund um das Thema Ipso bzw. psychosoziale Versorgung. Darüber hinaus tragen Informationsmaterialien wie Flyer und Poster zur Sensibilisierung des gesamten Teams vor Ort bei.
- Bereitstellung von Ipso Räumen (safe spaces):** Vor der Einführung des Counselings wurden in den 18 Pilotstandorten ruhige, private Räume mit stabiler Internetverbindung eingerichtet, um die digitale Beratung per Video-Telefonie ungestört durchführen zu können.



• **Workshops für die Malteser-Ipso-Teams:**

Teams: Malteser-Ipso-Teams sind speziell geschult, um die digitale Plattform zu nutzen, Terminbuchungen zu koordinieren und die Bewohnenden über das Angebot zu informieren. Diese Teams sind die zentrale Schnittstelle zwischen den Bewohnenden und dem Angebot von Ipso.

Hierzu zählten im Projektzeitraum folgende **Austausch- und Schulungsformate:**



Ipso Impulsgruppe (Interventionsangebot für Malteser-Ipso-Teams): 6 Sitzungen (insgesamt 30 Teilnahmen)

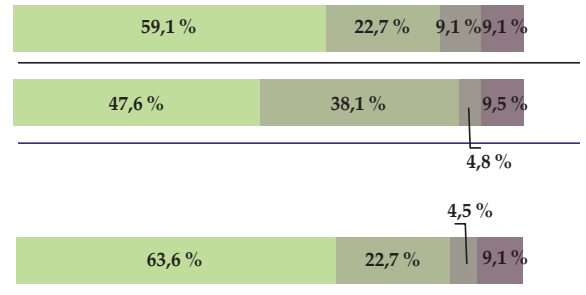


Onboarding, Kick-Off & Workshops: 6 Sitzungen mit unterschiedlicher thematischer Ausrichtung z. B. Resilienz, Suizidalität, Umgang mit Gewalt (insgesamt 70 Teilnahmen)

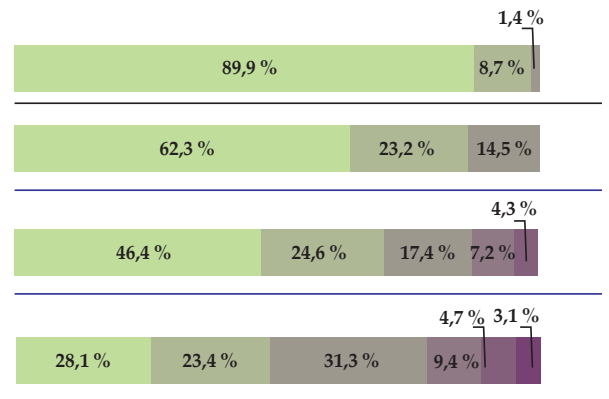


Austausch- bzw. Projektabschlussmeeting: 2 Termine (insgesamt 50 Teilnahmen)

• **Bekanntmachung des Angebots bei den Bewohnenden:** Es wurden Poster und Flyer entwickelt und in 16 Sprachen übersetzt. In den 18 Einrichtungen wurden die Materialien verteilt und an zentralen Stellen ausgelegt. Diese informierten die Bewohnenden über das Angebot und wie sie es nutzen können. Zusätzlich wurden bei Rundgängen für neue Bewohnende die Räumlichkeiten vorgestellt, während Gewaltschutzbeauftragte und die Sanitätsstation das Beratungsangebot regelmäßig bekannt machten.



Wirkung der internen Einführungsveranstaltung bzw. Ipso-Workshops



Funktion des psychosozialen Counselings



Akzeptanz und Einführung des digitalen Value Based Counselings durch die Mitarbeitenden

Größere Überzeugung für das
Ipsso-Angebot (n=22)

Besseres Verständnis für die
Bedarfe der Bewohnenden (n=22)

Bewerben des Ipsso-Angebots
besser möglich (n=22)

Es ist wichtig, dass das digitale
Ipsso-Angebot in der Muttersprache der
Bewohnenden angeboten wird. (n=69)

Die emotionale Unterstützung der
Bewohnenden durch das digitale
Ipsso-Angebot ist wichtig. (n=69)

Es ist wichtig, dass die Ipsso-Counselor
einen ähnlichen kulturellen Hintergrund
besitzen wie die Bewohnenden (n=69)

Seit der Einführung des digitalen
Ipsso-Angebots bin ich stärker für das
Thema psychische Gesundheit und
Wohlbefinden sensibilisiert. (n=66)

Die erfolgreiche Einführung des Counselings setzte voraus, dass die Mitarbeitenden das Projekt nicht nur kennen, sondern auch aktiv unterstützen. Die Akzeptanz und Verankerung des Angebots innerhalb der Unterkünfte waren entscheidend, um das Counseling effektiv unter den Bewohnenden zu verbreiten. Der folgende Abschnitt zeigt, wie die organisatorische Umsetzung und die Einführung des digitalen Formats gestaltet wurden und wie die Mitarbeitenden das Angebot wahrnahmen.

Die organisatorische Umsetzung des digitalen Formats verlief positiv. Mitarbeitende berichteten, dass die Terminvereinbarungen und die Bedienung der digitalen Plattform gut funktionieren. 9 von 10 Mitarbeitende gaben an, dass das Counseling fest in ihren Unterkünften etabliert und anfängliche technische Probleme behoben wurden. Vorteile des digitalen Formats, wie die entfallenden Anfahrtszeiten und die Durchführung in der Muttersprache, führten dazu, dass viele Bewohnenden das Angebot gut angenommen haben.

Die Online-Befragung zeigt, dass sich die Mitarbeitenden insgesamt gut in der Lage fühlten, den psychosozialen Zustand der Bewohnenden einzuschätzen und zu erkennen, ob Bedarf für das digitale Counseling besteht. Besonders die Malteser-Ipsso-Teams profitierten von den Sensibilisierungsworkshops, die ihnen halfen, ein besseres Verständnis für psychosoziale Bedarfe zu entwickeln und ihre Kenntnisse zu erweitern. Wie ein Mitarbeiter zusammenfasste:

„Alle Bewohnenden können vom Counseling profitieren, nicht nur jene mit erhöhter psychischer Belastung. Dies

entspricht dem präventiven Ansatz des Value Based Counseling.“

Einführungsveranstaltungen und Workshops zum Thema Ipsso waren entscheidend für den Erfolg des Projekts. Über 90 % der Malteser-Ipsso-Teams gaben an, dass die Workshops halfen, das Angebot zu bewerben und ein **besseres Verständnis für die Bedürfnisse der Bewohnenden zu entwickeln**. Auch Mitarbeitende außerhalb der Malteser-Ipsso-Teams fühlten sich durch Flyer und Poster gut informiert. Einige äußerten den Wunsch nach weiteren Anregungen zur Bewerbung des Angebots.

Einige plädierten dafür, dass das Counseling von noch mehr Bewohnenden in Anspruch genommen werden sollte: *„Ipsso ist wie ein Pflaster: Es tut den Bewohnenden gut, dass jemand da ist, mit dem sie in Ruhe auf ihrer Muttersprache sprechen können. [...] Das können eigentlich fast alle Bewohnenden gebrauchen“*, beschrieb eine Mitarbeiterin.

Vereinzelt gab es Bedenken gegenüber psychologischen Angeboten und dem digitalen Format, besonders bei Mitarbeitenden aus Kulturen, in denen psychische Gesundheit tabuisiert ist. Trotz dieser Vorbehalte wurde das Angebot genutzt. Die Mitarbeitenden verstanden auch, dass das Counseling keine **fachmedizinische Behandlung ersetzt** und dass **schwerwiegende Fälle an Fachärztinnen und Fachärzte verwiesen werden** müssen. Als ergänzendes Angebot zur seelischen Entlastung von Bewohnenden in den Unterkünften wurde das Angebot sehr geschätzt

Bewerbung des VBC durch die Mitarbeitenden

Ein zentraler Erfolgsfaktor für die Etablierung des Value Based Counselings war die effektive Bewerbung des Angebots. Neben Informationsmaterialien **wie Poster und Flyern** war die **direkte Ansprache der Bewohnenden** entscheidend. Insbesondere die Malteser-Ipso-Teams waren für die Bewerbung und Koordination verantwortlich. Rund 90 % der Mitarbeitenden gaben an, gut über das Angebot informiert zu sein und es bei Bedarf weiterempfehlen zu können. Die Malteser-Ipso-Teams fühlten sich in der Lage, das Angebot zu erklären und auf Fragen einzugehen. Insgesamt nutzten 75 % der Mitarbeitenden persönliche Gespräche, um die Bewohnenden zu informieren, 44 % wiesen auf Plakate hin und 42 % baten die Malteser-Ipso-Teams um Unterstützung.

Auch in den Fallstudien wurde deutlich, dass **die Mitarbeitenden das Angebot von Ipso aktiv bewarben**. Bewohnende wurden bei der Aufnahme in die Einrichtungen direkt über Plakate, Flyer und persönliche Gespräche informiert. Die Vorstellung der Counselor durch Porträts half ebenfalls Vertrauen aufzubauen. Gut funktionierte auch der interne Austausch: Mitarbeitende in den Sanitätsstationen, die einen Bedarf bemerkten, informierten das Malteser-Ipso-Team, das die Bewohnenden anschließend näher über das Angebot aufklärte.

Wichtig ist, den Bewohnenden bereits bei der Erklärung des VBC klar zu vermitteln, was es leisten kann und wo seine Grenzen liegen. Einige hatten sich zum Beispiel ein Nachweis erhofft, in der Hoffnung, damit ihr Asylverfahren beschleunigen oder positiv beeinflussen zu können.

Ein weiterer Erfolgsfaktor war die niedrighschwellige Ansprache: Aufgrund der gesellschaftlich verankerten Stigmatisierung psychischer Belastungen wurden psychologische Fachbegriffe in der Bewerbung des Angebots vermieden. Stattdessen betonten die Mitarbeitenden, dass die Counselor ähnliche Erfahrungen teilen und dieselbe Muttersprache sprechen. Allein die Möglichkeit, sich in Ruhe in der eigenen Sprache mit einer Vertrauensperson auszutauschen, stieß häufig auf Interesse. Oft genügte der Hinweis: „Du kannst dort einfach sprechen, in deiner Muttersprache und es hört jemand zu“.

Bei der Terminvereinbarung achteten die Mitarbeitenden auf Vertraulichkeit. Statt öffentlicher Ankündigungen erhielten die Bewohnenden persönliche Einladungen. Auch Mitarbeitende aus Bereichen wie der Kinderbetreuung oder den Deutschkursen empfahlen das Counseling, da sie bereits einen vertrauensvollen Zugang zu den Bewohnenden hatten.

Ein weiterer Erfolgsfaktor war die Mundpropaganda: Bewohnende, die positive Erfahrungen mit dem VBC gemacht hatten, empfahlen das Angebot aktiv weiter.

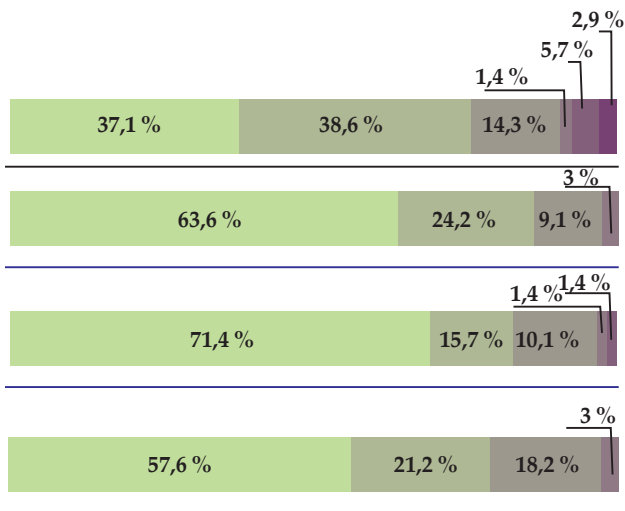
Ich fühle mich gut über das digitale Ipso-Angebot informiert (n=70)

Ich fühle mich in der Lage den Ablauf des digitalen Ipso-Angebots gut zu erklären (Ipso-Team) (n=33)

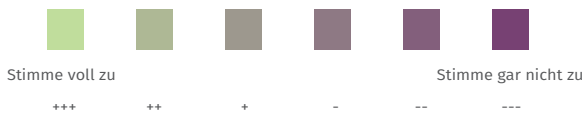
Wenn ich merke, dass Bewohnende Herausforderungen haben, empfehle ich ihnen das digitale Ipso-Angebot. (n=70)

Wenn Bewohnende Fragen haben, kann ich sie ihnen gut beantworten. (Ipso-Team) (n=33)





Sicherheit im Umgang das Counseling zu bewerben



Zusammenfassend identifizierten die befragten Mitarbeitenden aus der Sozialbetreuung drei Strategien für eine erfolgreiche Bewerbung:

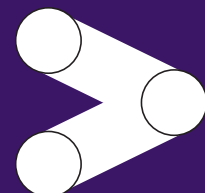
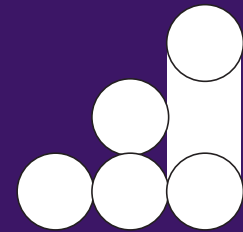
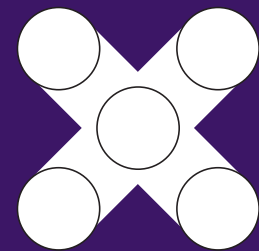
Erfolgsfaktoren

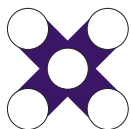
Info an der Rezeption auf 16 Sprachen.

Ein aufmerksames Team, das die Bewohnenden aktiv auf das Counseling hinweist.

Mundpropaganda unter den Bewohnenden.

Erreichte Wirkung für Geflüchtete





Impact (Langfristige Wirkung)

Die Evaluation zeigt, dass das Angebot signifikante positive Wirkungen auf die geflüchteten Menschen hat.

Diese Wirkungen verbessern das individuelle Wohlbefinden der Menschen und tragen zu einer friedlicheren und entspannteren Atmosphäre in den Unterkünften bei. Durch das Counseling erfahren die Bewohnenden Unterstützung in verschiedenen Bereichen, was ihre Lebensqualität und Integration langfristig fördert.

Folgendes Zitat eines Counselor fasst die zentrale Wirkungen zusammen:

„Meine Aufgabe ist es, Klient*innen in einer Übergangsphase zu begleiten, sie zu befähigen, Konflikte selbst zu lösen, Beziehungen aufzubauen und zu zeigen, dass Heimweh und Ängste normal sind und keine Störung darstellen.“



Outcome (Ergebnis)

Psychoedukation

Die Counselor fungieren als Vertrauenspersonen für die Bewohnenden, nicht zuletzt aufgrund ihres kulturellen Hintergrunds und teils eigener Flucht- oder Lebenserfahrungen. Diese Vertrauensbasis ist entscheidend für den weiteren Beratungsprozess. Das Counseling bietet den Bewohnenden ein erstes Gefühl der Entlastung: *„Im Counseling fühlen sich die Bewohnenden gesehen und gehört“*, schilderte ein Counselor im Interview.

Kulturell bedingt fällt es einigen Bewohnenden schwer, offen über Gefühle und Sorgen zu sprechen. In einigen Kulturen ist das Sprechen über Emotionen immer noch stigmatisiert. Die Counselor helfen den Menschen dabei, ihre Emotionen besser zu verstehen, sie einzuordnen und anzunehmen. Ein Counselor beschrieb seine Funktion so: *„Unsere Aufgabe ist es, die Menschen zu stabilisieren. Counseling ist keine Therapie, aber wir sprechen mit ihnen und helfen, sich und ihre Gefühle besser kennenzulernen“*. Das Verstehen und Einordnen der eigenen Gefühle bildet die Grundlage, um Handlungsstrategien zu entwickeln, die zu einem besseren psychischen Wohlbefinden, gesteigerter Selbstwirksamkeit und Resilienz führen.

Wirkungsgeschichte: Psychoedukation

Ein Bewohner berichtete im Erstgespräch mit dem Counselor, dass er jedes Mal zu zittern begann, sobald er die Kantine betrat. Diese Reaktion belastete ihn stark und führte dazu, dass er sich zunehmend zurückzog.

Im Counseling wurde Schritt für Schritt deutlich, was dahintersteckte: Am Eingang der Kantine stand ein Security-Mitarbeiter, dessen Uniform den Bewohner an einen Polizisten erinnerte, von dem er im Herkunftsland misshandelt worden war. Die Situation berührte somit ein altes traumatisches Muster, das ihm vorher nicht bewusst gewesen war.

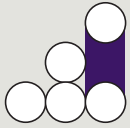
Gemeinsam analysierten Counselor und Bewohner, wann das Zittern einsetzte und welche Gedanken und Gefühle es begleiteten.

Durch diese psychoedukative Auseinandersetzung gewann der Bewohner ein neues Verständnis für seine Stressreaktion und erlebte erstmals wieder Kontrolle über sein Empfinden.

Schon nach kurzer Zeit zeigte sich Wirkung: Allein das bessere Verständnis seines Körpers führte zu spürbarer Entlastung. Der Bewohner nutzt die Kantine inzwischen wieder regelmäßig und beteiligt sich wieder mehr am Alltag der Unterkunft.

Diese Wirkungsgeschichte zeigt eindrücklich, wie wertvoll Psychoedukation im Counseling ist: Sie ermöglicht es Betroffenen, ihr Erleben besser zu verstehen, Stressreaktionen einordnen zu können und letztlich dadurch wieder mehr Teilhabe am gemeinschaftlichen Leben zu gewinnen.



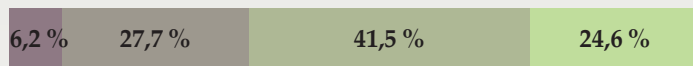


Outcome (Ergebnis)

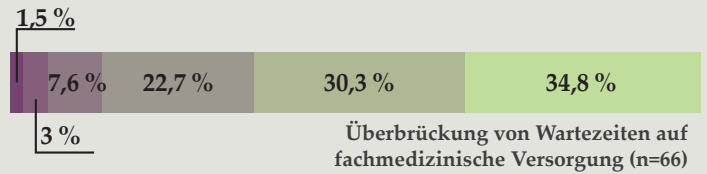
Psychosoziale Erstversorgung

und Überbrückung von Wartezeiten

• Das Value Based Counseling bietet den Bewohnenden eine frühzeitige, psychosoziale Versorgung, die beispielsweise einer Chronifizierung akuter psychischer Belastungen vorbeugen kann. Es kann als Solches bereits ausreichende Unterstützung zur Stabilisierung bieten. Das Angebot kann darüber hinaus die ungewisse Wartezeit auf einen Therapieplatz überbrücken. Dies bewerteten 88% der befragten Mitarbeitenden positiv.



Frühzeitige Ergreifung von Maßnahmen, die eine weitere Verschlimmerung der Situation verhindern. (n=65)



„Wenn geflüchtete Menschen mit der Wartezeit allein gelassen werden, ist das schwierig.“
Counselor

„Wenn davor schon gesprochen wird, dann hilft das und dann ist das schon ein Schritt, ein Signal wahrgenommen zu werden und unterstützt zu werden.“
Counselor

Erhebliche Belastung und Stress

Erhöhtes Risiko für psychisches Erkrankungen

- Situation im Heimatland
- Flucht, traumatische Erfahrungen, Gewalt
- Trennung von Familie
- Sorge um Angehörige

Geflüchtete

- ⊕ Entlastung des Gesundheitssystems
- ⊕ Entlastung von gesellschaftlichen Systemen

Stärkung von Dialog- & Konfliktbereitschaft

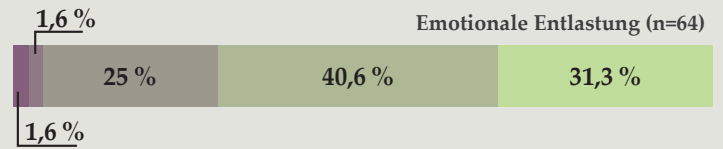
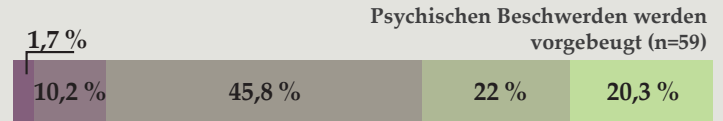
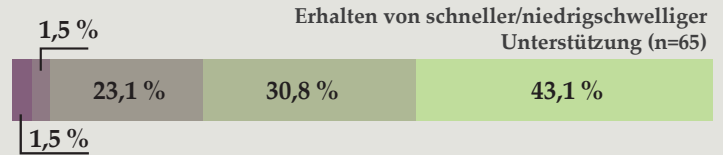
Reduktion von Suchtmittelgebrauch

Reduktion von häuslicher Gewalt

Reduktion & Vermeidung von Isolation

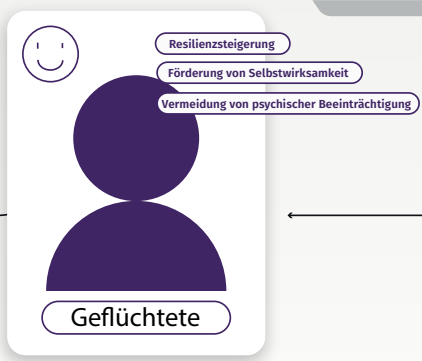
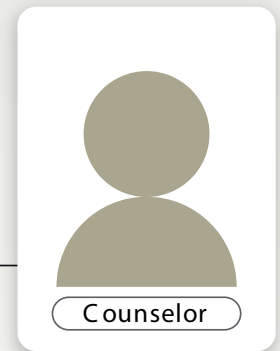
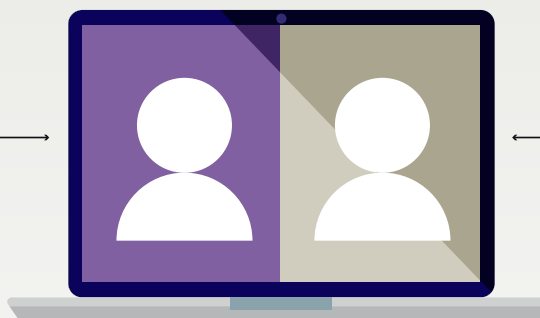
Reduktion & Vermeidung ideologischer Radikalisierung

• Mit einer Zustimmung von rund 97 % wird besonders die schnelle Terminvergabe und Verfügbarkeit der Counselor als sehr positiv wahrgenommen. Im Unterschied zu fachmedizinischen Behandlungen können die Beratungstermine kurzfristig organisiert werden, was als „ein wichtiges Signal, nicht ignoriert zu werden“ (Mitarbeiter der Sozialbetreuung) beschrieben wurde. Ein Counselor fasste die Wirkung des Counselings so zusammen: „Die zeitnahe Bereitstellung von Unterstützung verhindert, dass sich akute psychische Belastungen chronifizieren, und bereitet die geflüchteten Menschen gegebenenfalls auf weiterführende Behandlungen vor.“



Digitales Value Based Counseling

- Schnelle Verfügbarkeit
- Kultursensibel
- Professionelle Counselor
- 18 Sprachen
- Vertrauen durch Muttersprache
- Wissenschaftlich, geprüfter Beratungsansatz



Vermittlung zu weiteren Behandlungsmöglichkeiten

In der Theorie:
Vermittlung an Regelversorgung

In der Praxis:
Konfrontation mit Kapazitätsengpässen.

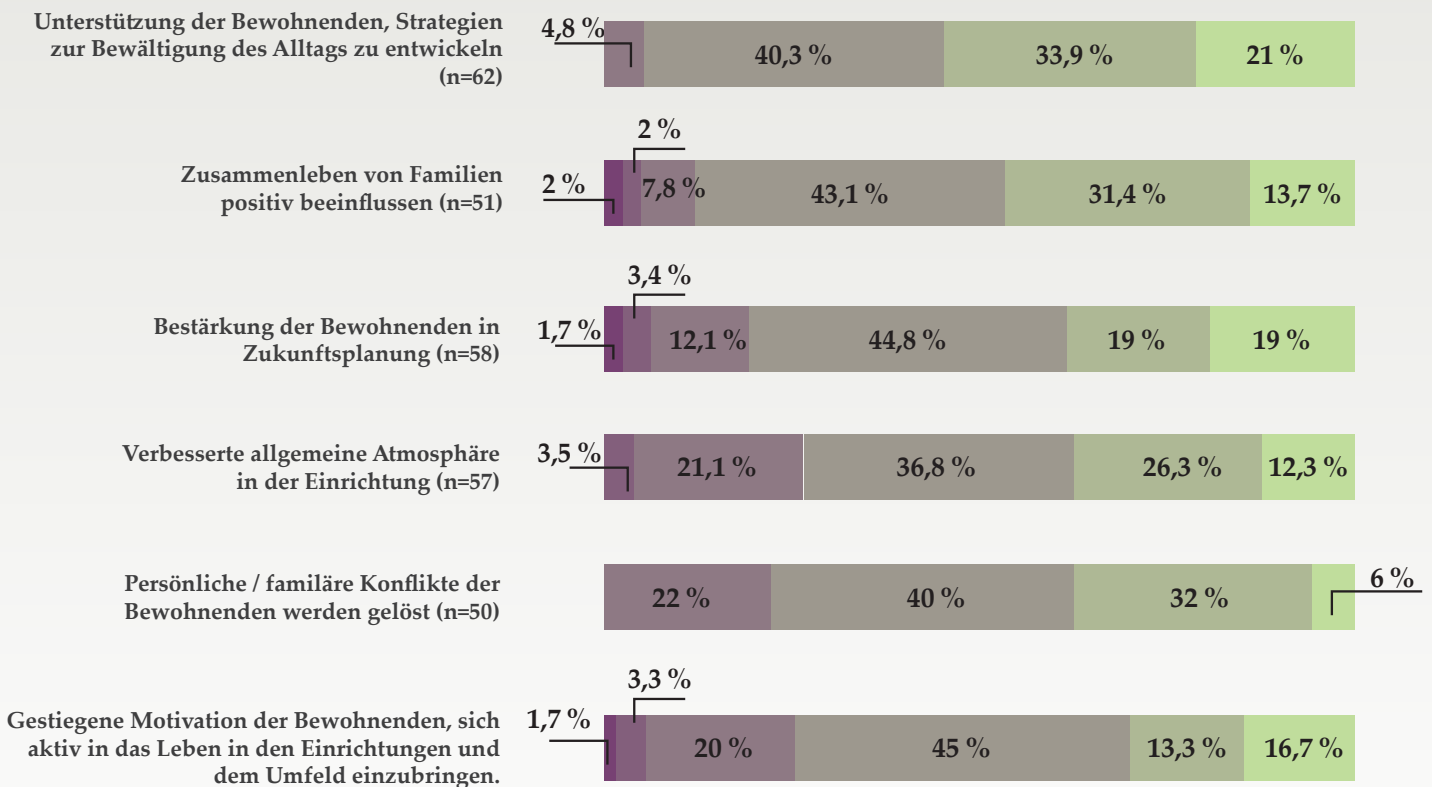


Outcome (Ergebnis)

Ressourcenaktivierung

• Das Counseling verfolgt einen lösungsorientierten Ansatz, indem die Counselor gemeinsam mit den Bewohnenden Handlungsstrategien zur Alltagsbewältigung entwickeln. Diese Strategien helfen den Bewohnenden, ihre Situation aktiv zu gestalten und Selbstwirksamkeit zu erfahren. Sie lernen, ihre eigenen Ressourcen zu aktivieren.

• Positive Rückmeldung: 90 % der befragten Mitarbeitenden stimmen zu, dass das Counseling die Bewohnenden dabei unterstützt, Strategien zur Alltagsbewältigung zu erlernen.



Wirkung auf Ebene der Bewohnenden (Beobachtung)

„Das Counseling macht es leichter hier zu leben und sich aktiv zu beteiligen, Alltagsstrategien zu entwickeln und im Hier und Jetzt anzukommen.“

Mitarbeiterin aus der Sozialbetreuung

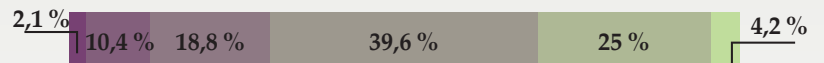
„Nach dem ersten Termin hat (der Bewohner) immer mehr Kontakt zu anderen Bewohnenden aufgebaut.“

Mitarbeiterin aus der Sozialbetreuung

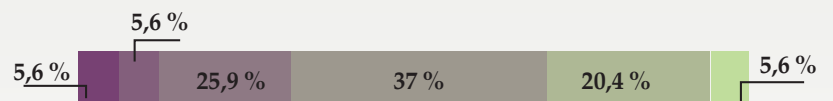
• Als weitere Möglichkeiten, sich aktiv am Leben in der Unterkunft zu beteiligen, wurden in den Interviews der Besuch der Frauencafés und die Teilnahme an Sprach- bzw. Sportangeboten genannt.

• Auch die Nachfrage und Inanspruchnahme von weiteren Unterstützungsangeboten in den Unterkünften wurden von den Mitarbeitenden positiv eingeschätzt. Dies kann als Indikator für die erfolgreiche Verweisberatung durch die Counselor gewertet werden.

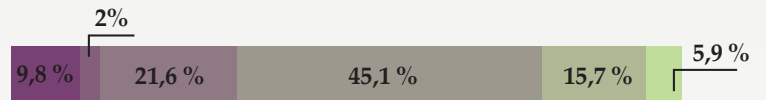
Gestiegene Inanspruchnahme weiterer Beratungsangebote für Eltern / Familien (n=48)



Gestiegene Nutzung von internen Unterstützungsangeboten (n=54)



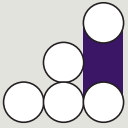
Gestiegene Nutzung von externen Unterstützungsangeboten (n=48)



Gestiegene Nachfrage nach gemeinnützigen Tätigkeiten (n=51)



Wirkung auf Ebene der Bewohnenden (Beobachtung)



Outcome (Ergebnis)

Beratung in Krisensituationen

Krisen äußern sich häufig durch depressive Verstimmungen, Schlafstörungen oder Konflikte mit anderen Bewohnenden. Hier ist das Angebot besonders relevant, da die lokalen psychosozialen Beratungsstellen meist überlastet sind. Wenn sich Bewohnende in akuten Krisensituationen befanden und keine fachmedizinische Hilfe verfügbar war, wurde auch durch die medizinischen Anlaufstellen in den Unterkünften das Counseling empfohlen. Bei Selbst- und/oder Fremdgefährdung ist eine externe fachärztliche Anbindung dringend nötig.

Ein zentrales Ergebnis ist, dass das gesteigerte Wohlbefinden der Bewohnenden sich positiv auf das Zusammenleben in den Einrichtungen auswirkte. Das Leben auf engem Raum und unter oft belastenden Bedingungen birgt hohes Konfliktpotenzial. Doch wie ein Counselor erklärte:

„Wenn Symptome reduziert werden und die Bewohnenden sich insgesamt besser fühlen, ist auch die Atmosphäre in den Einrichtungen friedlicher und entspannter.“

Eine Mitarbeitende aus der Sozialbetreuung fasste es treffend zusammen:

„Das schafft Frieden und Ruhe“

– was gleichzeitig eine spürbare Entlastung für die Mitarbeitenden bedeutet.

„Das Counseling hat sich generell bewährt, kann jedoch keine fachpsychologische Behandlung ersetzen.“

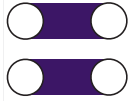
„Manche Bewohnende sind zutiefst traumatisiert, dann müssen sie zu einem Facharzt oder in spezialisierte Einrichtung verlegt werden.“

„Anfänge von depressiven Episoden kann das Counseling aber zum Beispiel gut abfedern.“

Mitarbeitende aus der Sozialbetreuung

„Als ergänzendes Angebot funktioniert Ipso gut, eine Psychotherapie kann es nicht ersetzen.“

Counselor

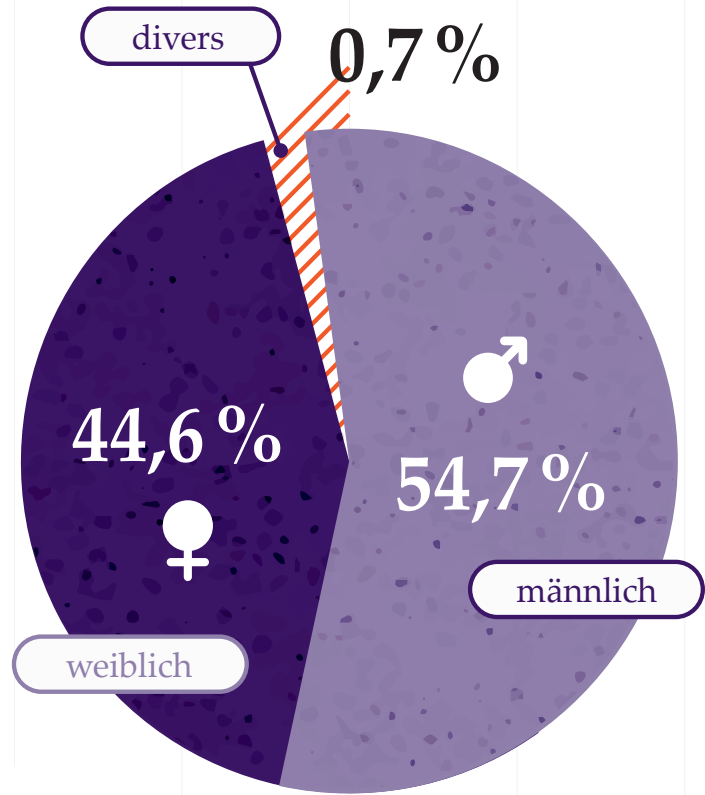


Output Nutzung des bundesweiten Counseling

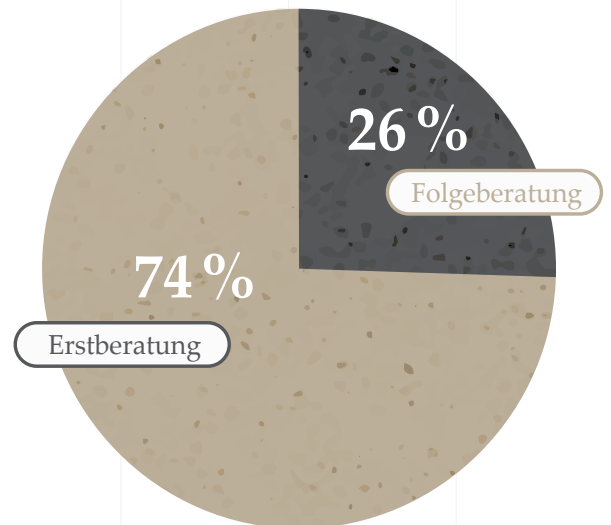
Die dargestellten Zahlen beziehen sich auf den Erhebungszeitraum durch Syspons von 01.01.2022–30.11.2023.

Insgesamt haben in diesem Zeitraum 1 551 Bewohnende das Counseling in Anspruch genommen. 2 092 Counselingtermine (inklusive Folgetermine) haben stattgefunden, wobei ursprünglich 2 862 Termine bei Ipso gebucht wurden (Ausfälle zum Beispiel durch Krankheit, Abwesenheit etc.).

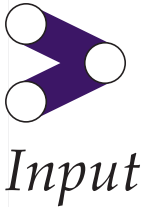
Ob Folgetermine in Anspruch genommen werden, hängt meistens davon ab, ob die Bewohnenden weiterhin in der Einrichtung bleiben sowie von den Themen, die mit dem Counseling adressiert werden.



Geschlecht der Klient*innen (n=1551)



Verhältnis von (1)Erst- & (2)Folgeberatung (n=2092)

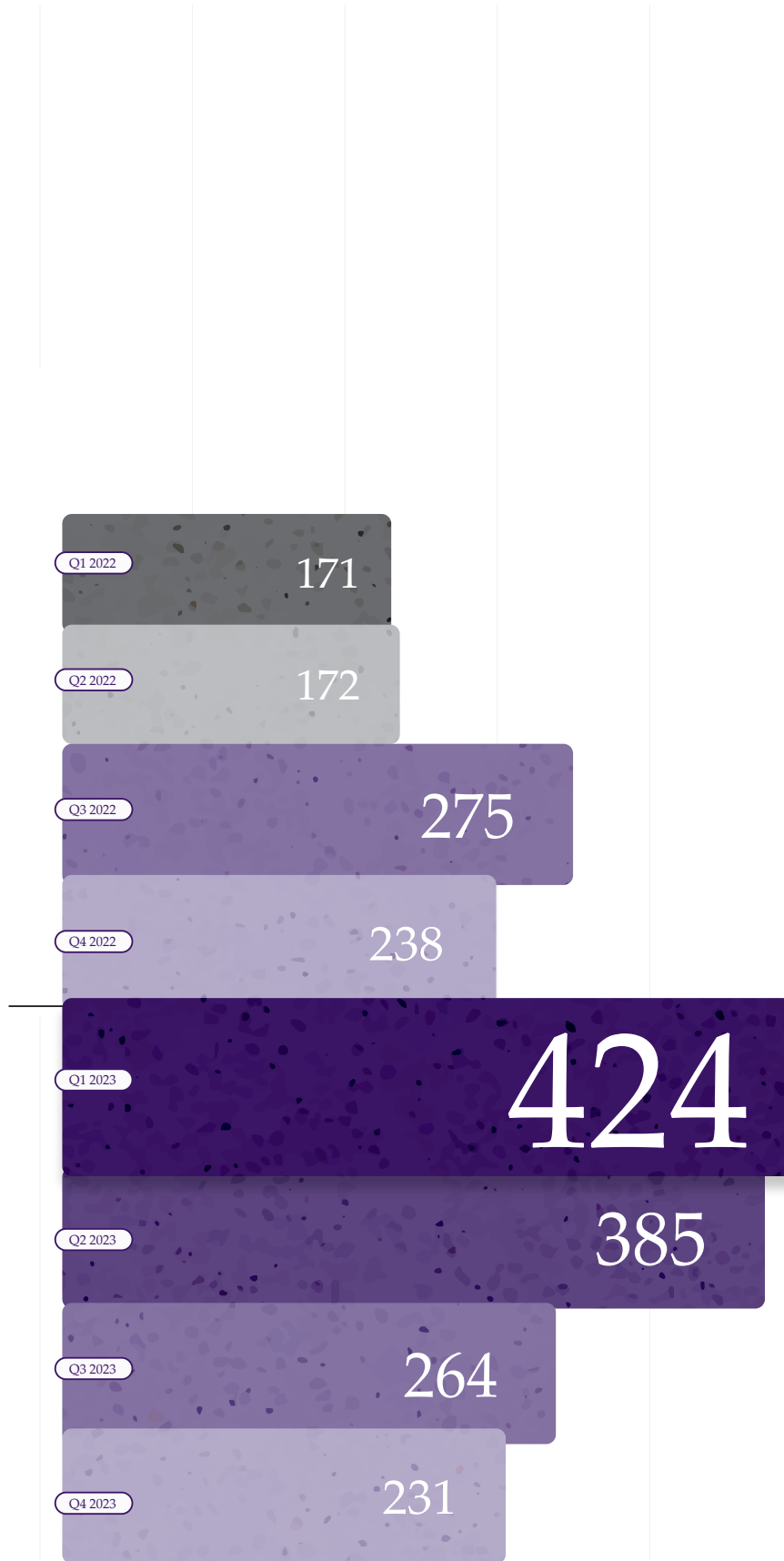


Insgesamt wurde die digitale Beratung in den ersten beiden Jahren der Durchführung 2 092-mal in Anspruch genommen. Dies sind durchschnittlich 91 Beratungen monatlich.

Von den 2 092 Beratungen waren 74 % Erst- und 26 % Folgeberatungen. Ob Folgetermine in Anspruch genommen wurden, hing in der Regel davon ab, ob die Bewohnenden weiterhin in der Einrichtung blieben und von den Themen, die mit dem Counseling adressiert wurden. Diese konnten von niedrigschwelligen Gesprächen über Sorgen und Herausforderungen auf der eigenen Muttersprache bis hin zur Erstversorgung bei schwerwiegenderen psychischen Symptomatiken variieren. Entsprechend variierte auch der Bedarf, einen Folgetermin in Anspruch zu nehmen.

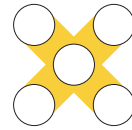
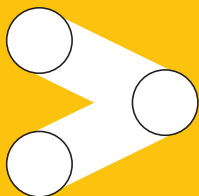
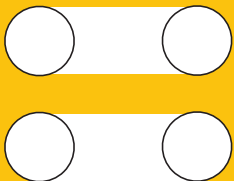
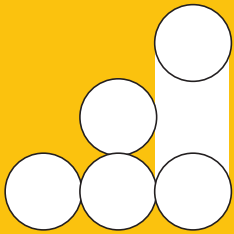
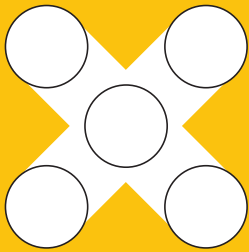
Im Zeitverlauf wird deutlich, dass die Nutzungszahlen bis zum ersten Quartal 2023 anstiegen und danach wieder sanken. Im Q1 2023 wurde ein Höchstwert mit 424 digitalen Beratungen verzeichnet.

Der Rückgang der Nutzung könnte auf einen niedrigeren Bedarf zurückzuführen sein: Zum einen konnten in den Umfeldern der Unterkünfte weitere psychosoziale Hilfsstrukturen ausgebaut und die Bewohnenden besser an lokale Angebote angebunden werden. Zum anderen war der Bedarf im ersten Quartal 2023, insbesondere nach dem Erdbeben in der Türkei und Syrien im Februar 2023, laut den Fallstudieninterviews besonders hoch. Zudem ist es bei präventiven Maßnahmen üblich, dass deren Einführung zunächst zu einer verstärkten Nutzung führt, während bei längerer Aufenthaltsdauer kein neuer Bedarf in den Unterkünften entsteht.



Nutzungszahlen im Verlauf zwischen Januar 2022 bis November 2023, somit umfasst Q4 nur 2 Monate

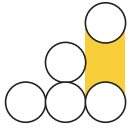
Erreichte Wirkung für Mitarbeitende



Impact (Langfristige Wirkung)

Das Projekt führte zu einer signifikanten Entlastung der Mitarbeitenden in Unterkünften.

Langfristig gehen wir davon aus, dass die Arbeitszufriedenheit und psychische Gesundheit der Mitarbeitenden verbessert wird, da das Angebot emotionale, fachliche und zeitliche Entlastung bietet.



Outcome (Ergebnis)

Im Projekt wurde die Entlastung der Mitarbeitenden auf drei Ebenen als besonders relevant hervorgehoben:



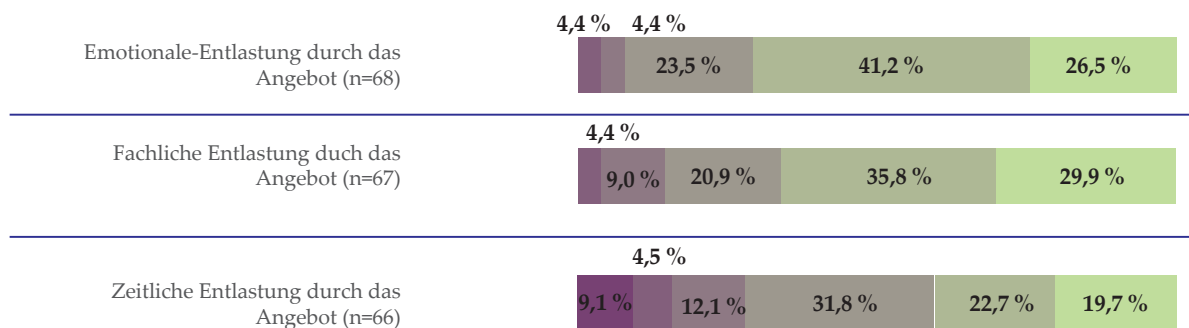
Diese Aspekte der Entlastung spiegeln sich in den Evaluationsergebnissen wider und zeigen, wie das digitale Counseling dazu beiträgt, die Arbeitsbelastung in Unterkünften zu verringern.

Emotionale Entlastung

Die größte Wirkung des digitalen Counselings auf Ebene der Mitarbeitenden war die empfundene emotionale Entlastung, die mit 91,2 % sehr positiv bewertet wurde. Besonders hilfreich wurde wahrgenommen, dass sich die Bewohnenden mit ihren Sorgen direkt an die Counselor wenden können. Dies ermöglichte den Mitarbeitenden, sich emotional abzugrenzen. Ein Mitarbeiter beschrieb dies in den Fallstudien so:

„Das ganze Sozialteam sieht das Counseling als Entlastung. Man muss die großen psychosozialen Probleme nun nicht mehr selbst lösen. Vorher hatten wir kein Handwerkszeug in der Hand, außer den Menschen zuzuhören.“

Diese emotionale Entlastung basiere auf dem Vertrauen der Mitarbeitenden in die Kompetenzen der Counselor. Das Wissen, dass die Bewohnenden von qualifizierten Counselor begleitet werden, gibt den Mitarbeitenden Sicherheit, wenn sie auf das Counseling verweisen.



Wirkung auf Ebene der Mitarbeitende (Selbsteinschätzung)

Fachliche Entlastung

86,6 % der befragten Mitarbeitenden gaben an, sich durch das Angebot auch fachlich entlastet zu fühlen. Obwohl einige von ihnen über psychotherapeutische Weiterbildungen verfügen, sei dies nicht flächendeckend der Fall.

Die Counselor von Ipso haben spezielle Schulungen im Value-based-Ansatz erhalten und verfügen über erprobte Gesprächs- und Handlungsstrategien, um die Bewohnenden zu unterstützen. Das Counseling hilft dabei, weiterführende Bedarfe frühzeitig zu erkennen und das Betreuungsteam zu informieren. Ein weiterer Aspekt der fachlichen Entlastung ist die Möglichkeit, flexibler auf die Bedürfnisse der Bewohnenden einzugehen, etwa wenn eine weibliche Bewohnerin nicht mit männlichen Betreuern sprechen möchte.

Zeitliche Entlastung

Etwa 80 % der befragten Mitarbeitenden bewerteten die Entlastung in ihrer alltäglichen Arbeit positiv, auch wenn die Zustimmung zur zeitlichen Entlastung etwas geringer ausfiel. Dies liegt zum Teil an dem Aufwand, die durch die Organisation der Termine entstehen. Dennoch stellten viele Mitarbeitende fest, dass die zusätzliche Unterstützung durch die Counselor wertvolle Zeit freisetzt, insbesondere weil die Bewohnenden mit diesen eine weitere Vertrauensperson haben, die sie in ihrer Muttersprache ansprechen können. Eine Mitarbeiterin aus der Sozialbetreuung berichtete, dass oft die Zeit fehle, „in Ruhe“ mit den Bewohnenden zu sprechen, wodurch das Counseling entlastend wirke.

„Wir sind froh darüber, dass uns diese Aufgabe abgenommen wird. Ipso hat viel Last von den Schultern genommen.“

„Für das Team ist das Counseling eine große Erleichterung.“

Mitarbeitende aus der Sozialbetreuung

○○○

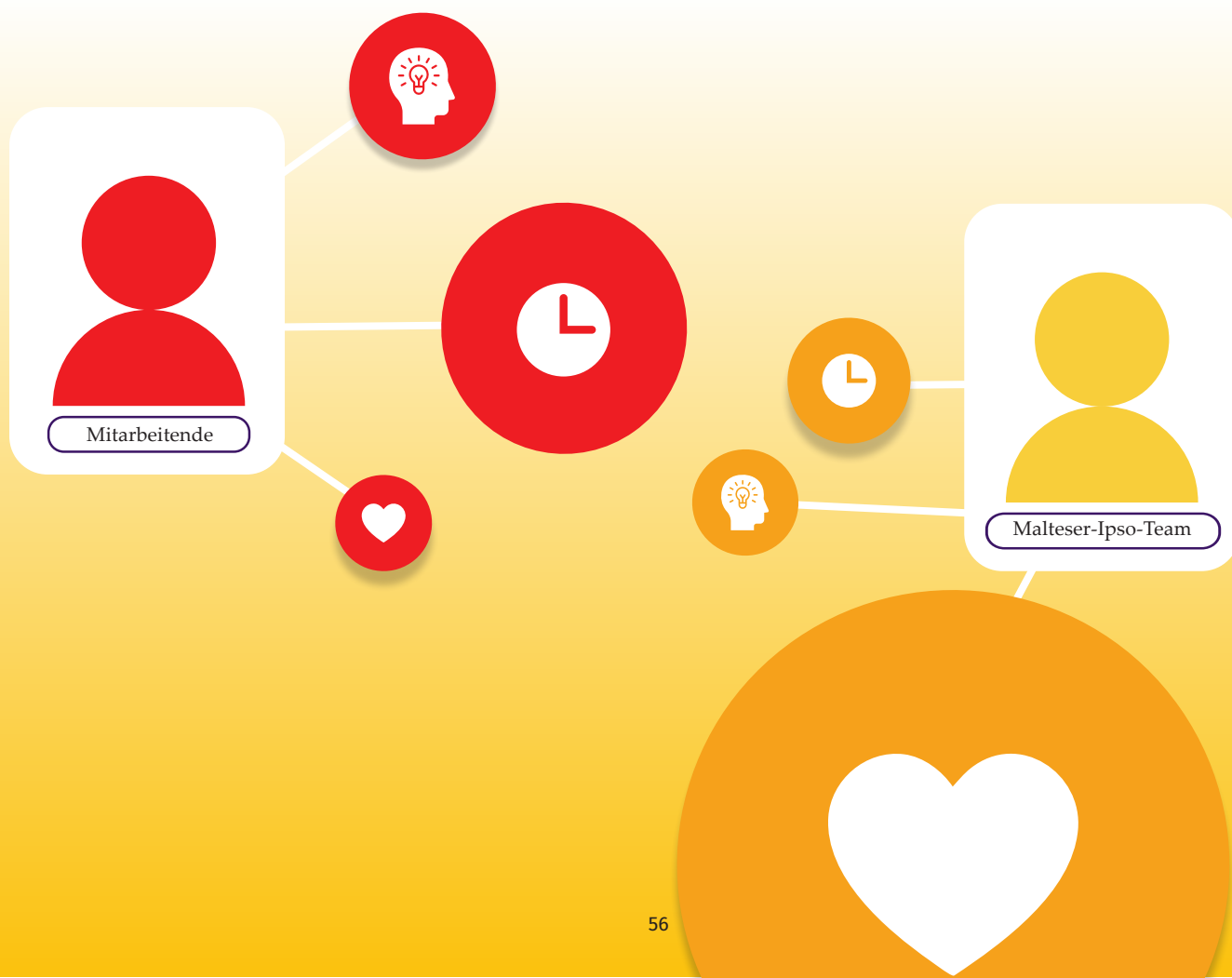
Führungskräfte schätzten die zeitliche Entlastung ihrer Mitarbeitenden sogar noch höher ein.

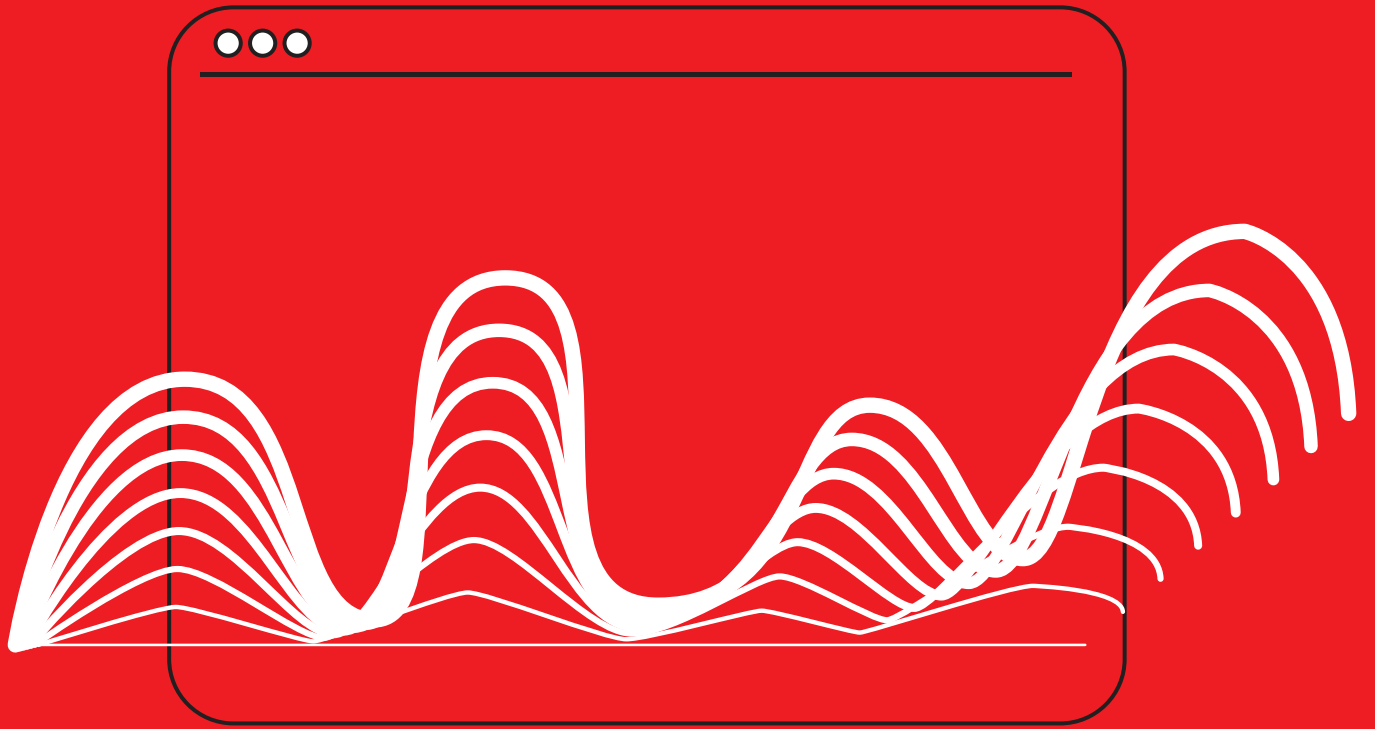


Regelmäßige Nutzung des Counselings

Ein weiterer wichtiger Faktor, der die Entlastung der Mitarbeitenden beeinflusst, ist die Regelmäßigkeit, mit der das Counseling in den Unterkünften genutzt wird. Dort, wo das Counseling kontinuierlich angewendet wird, wird von einer höheren Entlastung in allen Bereichen – emotional, fachlich und zeitlich – berichtet. In Unterkünften, in denen das Counseling nur gelegentlich in Anspruch genommen wird, wurden die positiven Effekte weniger stark wahrgenommen. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass sich die Wirkungen des Counseling erst dann voll entfalten, wenn es in regelmäßigen Abständen genutzt wird und so sowohl für die Bewohnenden als auch für die Mitarbeitenden einen verlässlichen Rahmen bietet.

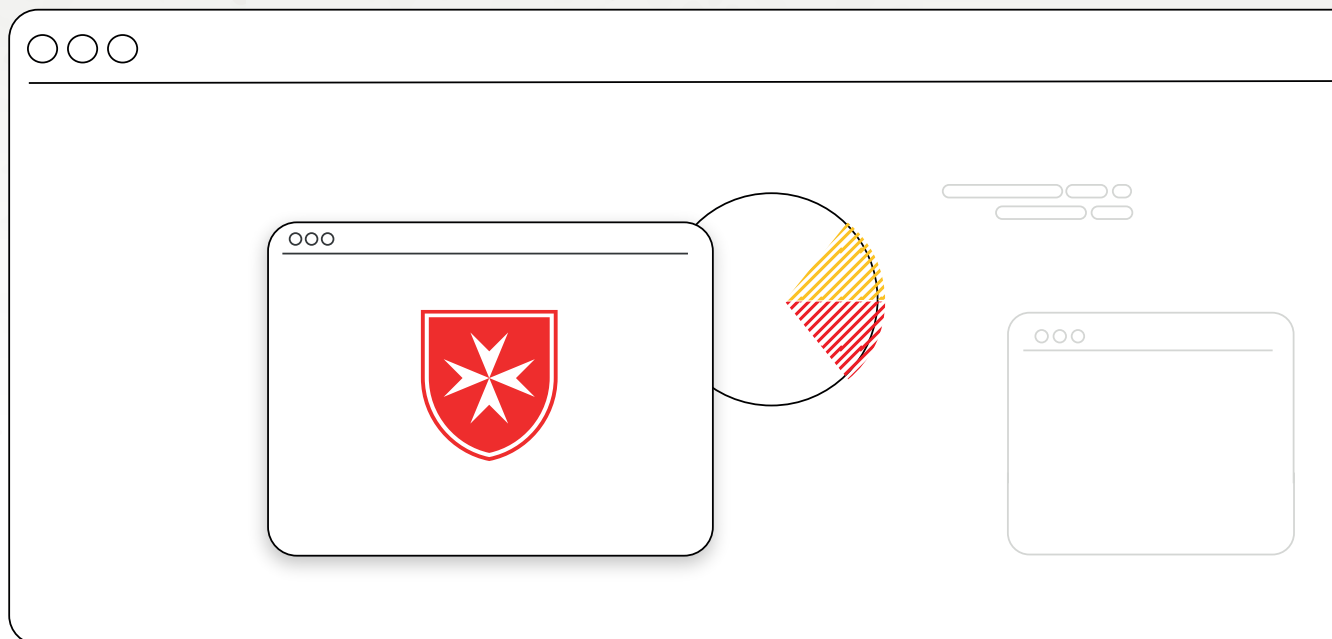
Die Ergebnisse der Evaluation verdeutlichen somit, dass die Entlastung der Mitarbeitenden in allen drei Bereichen stark von der Nutzungshäufigkeit des Counseling und der Kontinuität in der Anwendung abhängt. Besonders das Malteser-Ipso-Team, das eng mit den Bewohnenden arbeitet, schätzt die emotionale Entlastung am höchsten ein, während andere Mitarbeitende eher die fachliche und zeitliche Entlastung betonen.





05

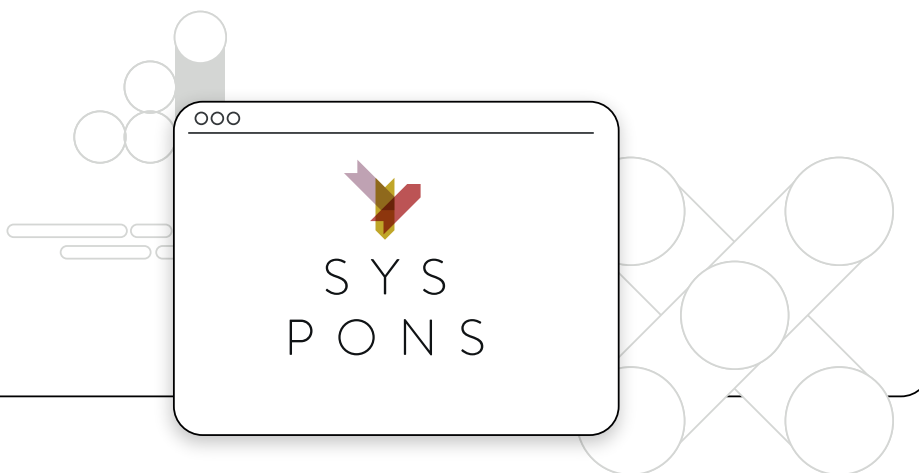
EVALUATION



Um eine objektive Überprüfung des Projekts zu gewährleisten, haben wir die Syspons GmbH mit der Evaluation beauftragt. Eine externe Bewertung unserer Maßnahmen ermöglicht es uns, die Zielerreichung zu überprüfen, wertvolle Erkenntnisse zu gewinnen und die Grundlagen für die zukünftige Weiterentwicklung unseres Handelns zu schaffen.

Durch die Einbindung aller Projektstandorte in die Evaluation werden transparente Einblicke gewährt und die Perspektiven der Zielgruppen werden berücksichtigt. Syspons begleitete den bundesweiten Roll-out des digitalen Counselings von Januar 2022 bis November 2023. Im Februar 2024 erhielten wir die Ergebnisse in Form eines detaillierten Evaluationsberichts. Während Syspons für die Planung der Evaluation und die Datenerhebung verantwortlich war, liegt die Ergebniskommunikation und das Wissensmanagement bei uns als Organisation.

Die Evaluation verfolgte dabei sowohl einen summativen als auch einen formativen Ansatz. Die summative Evaluation, also die abschließende Bewertung des Projekts, konzentrierte sich auf die Bilanzierung der Einführung, Umsetzung und Ergebnisse des nationalen Roll-outs des psychosozialen Beratungsangebots. Hierbei lautete die zentrale Frage: „Wurden die Ziele erreicht, warum oder warum nicht, und wie haben sich die Prozesse in den Einrichtungen verändert?“ Auf dieser Grundlage wurde die formative Evaluation durchgeführt, die während des Projektverlaufs Schlussfolgerungen zieht und Empfehlungen für die zukünftige Weiterentwicklung des Projekts gibt. Sie ist darauf ausgerichtet, das Projekt laufend zu verbessern.



*Syspons hat einen
mixed-methods-Ansatz genutzt,
der qualitative und quantitative
Erhebungen kombinierte:*

Daten- und Dokumentenanalyse:

Die vorhandenen Programmdokumente wurden überprüft, und die Nutzung des Counselings anhand der zusammengestellten Zahlen ausgewertet.

Fallstudien: In vier ausgewählten Unterkünften (Eggenstein, Chemnitz, Wickede-Wimbern, Mönchengladbach) wurden 19 Personen befragt, um Best-Practice-Beispiele sowie Erfolgs- und Hemmfaktoren zu ermitteln.

Qualitative Interviews mit Counselor: 10 Counselor wurden in Einzel- und Gruppeninterviews zu ihren Erfahrungen, den Beratungskonzepten und typischen Herausforderungen befragt.

Explorative Interviews: Vier Interviews mit zentralen Projektbeteiligten halfen dabei, das Wirkungsmodell zu finalisieren und das Evaluationsdesign zu schärfen.

Online-Befragung der Mitarbeitenden: Eine Befragung von 72 Mitarbeitenden der Malteser Werke ermöglichte eine quantitative Einschätzung der Ziele und Wirkungen des Counselings.

Die Evaluation war dabei stark vom Alltagsgeschäft in den Unterkünften geprägt. Die Rücklaufquoten der Fragebögen waren anfangs zögerlich, weshalb in Zukunft eine stärkere Fokussierung auf eine prozessbezogene Datenerhebung erfolgen soll. Die Anonymität des Value Based Counselings erschwerte es, Teilnehmenden des VBC konkret zu begleiten oder zu interviewen. Zum Schutz der Zielgruppe in diesem sensiblen Kontext wurde der Fokus auf die Befragung von Mitarbeitenden gelegt, die ihre Beobachtungen zur Zielgruppe schilderten.

Die Erkenntnisse aus der Evaluation durch Syspons waren ausschlaggebend für die Entscheidung, das Projekt auch nach Ablauf der ursprünglichen Förderung aus Eigenmitteln weiterzuführen.

Besonders in Zeiten, in denen unterstützende Angebote für geflüchtete Menschen zunehmend eingeschränkt werden, sind die positiven Veränderungen in den Einrichtungen von großem Wert. Die Verlängerung des Angebots bis Ende 2027 basiert auf den bisherigen Erfahrungen und Erkenntnissen, wobei das Angebot bedarfsorientiert weiterentwickelt und angepasst wird.

06

ERFOLGS- UND HEMMFAKTOREN



+ *Erfolgsfaktoren*

- *Hemmfaktoren*

Die Erfolgs- und Hemmfaktoren des Projekts wurden sowohl in der Evaluation als auch in der Praxis und den Reflektionsgesprächen deutlich. Während die kulturell angepasste Ansprache und die Zusammenarbeit zwischen den Malteser Werken und Ipso als Stärken hervorgehoben wurden, gab es auch Herausforderungen bei der Koordination und dem Informationsaustausch.

Ansprache der Bewohnenden und Vertrauensaufbau

Niedrigschwellige Ansprache: Der Verzicht auf psychologische Fachbegriffe erleichtert es den Bewohnenden, das Angebot anzunehmen. Die kulturelle und sprachliche Nähe der Counselor sowie ihre eigene Migrations- oder Fluchterfahrung tragen entscheidend zum Vertrauensaufbau bei.

Muttersprache und Vertraulichkeit: Die Beratung in der Muttersprache und die niederschwellige Terminvereinbarung senken Hemmschwellen. Informationsmaterialien in mehreren Sprachen erhöhen die Zugänglichkeit.

Akzeptanz unter den Mitarbeitenden

Interne Bewerbung und Austausch: Ein enger Austausch zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden sowie regelmäßige Workshops sorgen für eine hohe Akzeptanz des Counseling. Auch Mitarbeitende außerhalb der Malteser-Ipso-Teams werden für die psychosozialen Bedarfe der Bewohnenden sensibilisiert.

Transparenz und Erfolgsmessung: Die Einsicht in Nutzungszahlen sowie Beobachtungen der Mitarbeitenden über positive Wirkungen des Counseling auf die Bewohnenden fördern das Vertrauen in die Wirksamkeit des Angebots.

IT Support: Bei technischen Problemen kann die IT-Hotline von Ipso kontaktiert werden. Diese gewährleistet während des Projektverlaufs eine effiziente Zusammenarbeit

Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitenden & Counselor

Effiziente Koordination: Kontinuierliche und lösungsorientierte Absprachen und großer Respekt vor der jeweiligen Tätigkeit zwischen den Maltesern und Ipso ermöglichen eine effiziente Zusammenarbeit.

+ Erfolgsfaktoren

Kooperation Malteser und Ipso

Zusammenfügen von Expertise und Ressourcen:

Als Malteser bringen wir langjährige Erfahrung in der humanitären Hilfe und Betreuung von Geflüchteten ein, während Ipso spezialisiertes Wissen in psychosozialer Beratung und kultursensibler Begleitung bietet. Diese Kombination ermöglicht eine umfassende Versorgung der psychischen und praktischen Bedürfnisse von geflüchteten Menschen.

Malteser-Ipso-Teams als Ansprechpersonen

vor Ort: An allen teilnehmenden Standorten koordinieren fixe Malteser-Ipso-Teams, bestehend aus etwa 3–6 Mitarbeitenden aus unseren Teams der Sozialbetreuung, die Terminbuchung und die direkte Bewerbung und Vermittlung des Angebotes bei der Zielgruppe.

Fachliche Weiterbildung und Qualitätssicherung:

Die Zusammenarbeit fördert die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeitenden und den Austausch von Best Practices. Ipso schult die Mitarbeitenden im sensiblen Umgang mit psychisch belasteten Menschen, während die Counselor von den Praxiseinblicken der Malteser für ihre Beratung profitieren.

Skalierbarkeit und Reichweite: Durch die etablierte Infrastruktur unserer Organisation kann das Counseling bundesweit effizient implementiert werden, um eine große Anzahl von Menschen zu erreichen.

— Hemmfaktoren

Informationen und Austausch

Mangel an Informationen: Aus einigen Unterkünften kam die Rückmeldung, dass regelmäßige Angebote zur Auffrischung des Wissens rund um das Value Based Counseling gewünscht sind. Kontinuierliche Schulungen tragen zur Handlungssicherheit bei.

Fluktuation in den Teams: Die Fluktuation innerhalb von Betreuungsteams kann dazu beitragen, dass die Wissensweitergabe und Kommunikation im Allgemeinen erschwert wird.

Koordination des Angebots

Sprachliche Abdeckung: Nicht alle Sprachen sind verfügbar, z.B. Counseling-Anfragen für Balkansprachen konnten im Projektzeitraum nicht bedient werden.

Technische Ausstattung und Räume: Nicht alle Unterkünfte verfügen über einen separaten Ipso-Raum. Ebenso ist die instabile Internetversorgung zur Umsetzung digitaler Angebote insbesondere im ländlichen Raum eine Herausforderung.

Terminmanagement: Der Umzug in eine andere Unterkunft bzw. in eine eigene Wohnung führt zu Terminausfällen.

07

FAZIT



Insgesamt wurde das Counseling in den Jahren 2022 und 2023 von den Bewohnenden 2 092-mal in Anspruch genommen. Die Counselor unterstützten in Krisensituationen bei der Entwicklung von Bewältigungsstrategien und leisteten psychoedukative Hilfe.

Beispiele hierfür sind die Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten oder individuelle Lösungen, welche die Bewohnenden im Alltag entlasteten und ihre Teilhabe in den Unterkünften stärkten. Darüber hinaus diente das Counseling durch das schnelle und niedrighschwellige Format der psychologischen Erstversorgung und der Überbrückung von Wartezeiten. Damit wurde nicht nur das psychosoziale Wohlbefinden der Bewohnenden und ihre Selbstwirksamkeit gestärkt, sondern auch ein Beitrag zur Schließung der Versorgungslücken und zur Entlastung des Gesundheits- und Sozialsystems geleistet.

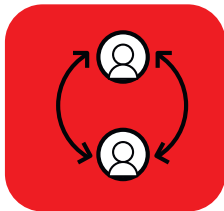
Ebenso profitierten auch die Mitarbeitenden von dem Counseling. Sie wurden emotional, fachlich und zeitlich entlastet. Emotional dadurch, dass die Bewohnenden sich nun mit ihren Sorgen an die Counselor wendeten und die Mitarbeitenden sich besser abgrenzen konnten. Langfristig können so Folgekosten aufgrund von Überlastung und Stress am Arbeitsplatz reduziert werden. Fachlich wurden die Mitarbeitenden entlastet, da die Counselor ausgebildet sind, weiterführende Bedarfe der Bewohnenden zu erkennen und psychosozial und kultursensibel zu unterstützen. Mitarbeitende wurden zeitlich entlastet, indem sich Bewohnende an die Counselor wendeten und die Mitarbeitenden mehr Zeit für andere Aufgaben hatten. Die Einschätzungen waren (noch) positiver in Unterkünften, in denen das Counseling regelmäßig genutzt wird.



Kultursensibel



Auf Augenhöhe



Peer-to-Peer



Teilhabe



Ressourcenaktivierung



Selbstwirksamkeit

08

AUSBLICK UND LEARNINGS



Value Based Counseling **als zentrale Maßnahme**

Das Value Based Counseling hat sich als zentrale Maßnahme zur psychosozialen Unterstützung von geflüchteten Menschen bewährt, besonders durch die präventive Wirkung. Das Angebot zeigt deutlich, dass es bei Bewohnenden mit auffälligem oder störendem Verhalten zu einer spürbaren Stabilisierung beitrug. Dies erhöhte nicht nur das individuelle Wohlbefinden, sondern führte auch zu einem friedlicheren Zusammenleben in den Unterkünften. Die präventiven Erfolge, wie die Vermeidung von Konflikten und die Stärkung der Selbstwirksamkeit, unterstreichen die Notwendigkeit, diesen Ansatz langfristig zu sichern und auszubauen.

Wichtig ist, dass das Counseling nicht nur akute Krisenintervention bietet, sondern präventiv wirkt, indem es psychische Belastungen frühzeitig abmildert und langfristige psychische Erkrankungen verhindert. Insbesondere durch die niedrigschwellige, muttersprachliche Beratung werden lange Wartezeiten auf fachmedizinische Behandlungen überbrückt und eine Chronifizierung von Symptomen vermieden. Die Evaluationsergebnisse zeigen, dass in den ersten beiden Projektjahren 1 551 Bewohnende erreicht und 2 092 Beratungen durchgeführt wurden – ein klarer Erfolg, der einen Beitrag zur Schließung von Versorgungslücken leistet.

Ein zentrales Learning aus dem Projektverlauf ist, dass es klarer Strukturen und Prozesse bedarf, die bei der Einbindung neuer Standorte wiederholt und systematisch angewendet werden können. Ähnlich wie bei einem Qualitätsmanagementsystem könnten solche Strukturen dazu beitragen, die Einführung und Umsetzung des Value Based Counselings auch an neuen Standorten effizient zu gestalten. Dies würde sicherstellen, dass die Standards der Beratung und Betreuung unabhängig vom Standort gleichbleibend hoch bleiben.

Frühe Vernetzung mit lokalen Angeboten, wie z. B. Psychosozialen Zentren in der Region, sowie Ansprechpersonen zum Thema Mentale Gesundheit schaffen ein wichtiges Fundament für die zielgruppenentsprechende und ganzheitliche Versorgung. Hierauf gilt es weiter aufzubauen.

Ein weiterer Erfolgsfaktor ist die regelmäßige Auffrischung des Wissens, insbesondere durch Schulungen und Einführungsveranstaltungen. Diese sind notwendig, um die Fluktuation der Mitarbeitenden zu kompensieren und sicherzustellen, dass alle Beteiligten über den Ansatz und die Funktionsweise des Counseling informiert sind. Der Austausch mit regionalen psychosozialen Angeboten und die Zusammenarbeit mit bestehenden Strukturen sind ebenfalls entscheidend, um das Angebot noch besser in die lokalen Versorgungssysteme zu integrieren.

Trotz der positiven Ergebnisse besteht weiterhin Potenzial, die Wirkung des Projekts zu steigern. Zusätzlich können regelmäßige Informationsveranstaltungen und Schulungen unter den Mitarbeitenden die Akzeptanz und das Verständnis für das Counseling weiter festigen.

Vermeidung von Folgekosten durch Prävention

Entlastung des Versorgungssystems

*Volle Solidarität mit
in verschiedenen*

Enge Kooperation

die

Abschließend bleibt zu betonen, dass eine klare Unterstützung von Politik und Verwaltung notwendig ist, um präventive und weiterführende Ansätze in der psychosozialen Versorgung langfristig zu finanzieren. Nur durch eine kontinuierliche Förderung und Finanzierung von zusätzlichen Angeboten kann das bestehende Versorgungssystem entlastet und die psychosoziale Betreuung geflüchteter Menschen nachhaltig gesichert werden. Die Partnerschaft zwischen den Maltesern und Ipso ist darauf ausgelegt, langfristige Lösungen für die psychosoziale Versorgung zu entwickeln, die sowohl präventive als auch akute Betreuungsbedürfnisse abdecken und dabei eine qualitativ hochwertige, nachhaltige Unterstützung gewährleisten. Die Kooperation und enge Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Akteuren im Bereich der mentalen Gesundheitsangebote für geflüchtete Menschen steht für uns an oberster Stelle, um gemeinsam auf verschiedene Bedürfnisse der Zielgruppe reagieren zu können und vielfältige Angebote entwickeln zu können. Dies kann nur mit entsprechenden politischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen gelingen, für die wir uns ausdrücklich stark machen. Volle Solidarität mit Menschen in verschiedenen Lebenssituationen, die Hilfe benötigen und nicht gehört werden.



Quellenverweis

Seite 15 (1) Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der Psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (BAfF): Versorgungsbericht 2025 – Keyfacts. Online verfügbar unter: https://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2025/06/Keyfacts_Versorgungsbericht2025.pdf

Seite 16 (2) Entringer et al. (2021): Psychische Belastung geflüchteter Menschen in der Corona-Pandemie. DIW Wochenbericht 12/2021: https://www.diw.de/de/diw_01.c.813957.de/publikationen/wochenberichte/2021_12_1/gefluechtete_sind_auch_in_der_corona-pandemie_psychisch_belastet_und_fuehlen_sich_weiterhin_sehr_einsam.html

Seite 17 (3) Aktuelle Zahlen. Ausgabe Dezember 2023. Tabellen. Diagramme. Erläuterungen. Hrsg. Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2024) https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Statistik/AsylinZahlen/aktuelle-zahlen-dezember-2023.pdf?__blob=publicationFile&v=5

Seite 17 (4) Fakten zu Flucht und Asyl. 30.Juli, aktualisierte Fassung. Sachverständigenrat für Integration und Migration (2024) https://www.svr-migration.de/wp-content/uploads/2023/09/SVR-Kurz_buendig_Asyl_2024.pdf

Flucht und Gewalt: Psychosozialer Versorgungsbericht Deutschland 2024 (Hrsg. Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der Psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer – BAfF) : Daten aus den Psychosozialen Zentren (PSZ) (2024) https://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2024/06/BAfF_VB2024_web_01.pdf

Lindert et. Al (2018): Anxiety, Depression and Posttraumatic Stress Disorder in Refugees – A Systematic Review. *Psychother Psychosom Med Psychol* 2018; 68(01): 22-29

Lenssa, M. & Karato, Y. (2012). Flucht & Gewalt: Psychosozialer Versorgungsbericht Deutschland 2022. Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der Psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer. – BafF e. V.

https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Statistik/AsylinZahlen/aktuelle-zahlen-dezember-2023.pdf?__blob=publicationFile&v=4

Programmbereich

Mentale Gesundheit

Wie kann psychosoziale Versorgung in Unterkünften für geflüchtete Menschen gelingen?

Dieser Wirkungs- und Erfahrungsbericht gibt Einblicke in die Herausforderungen und Erfolge psychosozialer Unterstützungsangebote im Kontext von Flucht und Unterbringung bei den Malteser Werken. Im Programmbereich Mentale Gesundheit der Abteilung Migration dokumentiert der Bericht konkrete Ansätze, Stimmen aus der Praxis und Erkenntnisse zur Förderung seelischer Gesundheit – und zeigt, was es braucht, um geflüchtete Menschen nachhaltig zu stärken. Der Programmbereich Mentale Gesundheit arbeitet überregional, zielgruppenorientiert und ist interdisziplinär aufgestellt.



HERAUSGEBERIN

Malteser Werke gGmbH
Erna-Scheffler-Str. 2
51103 Köln

Tel.: +49 (0) 221 9822 1801
Fax: +49 (0) 221 9822 1899
malteserwerke@malteser.org
www.malteser-werke.de

AUTORINNEN

Katrin Heim, Clara Hüttenbrink, Imke Siefer

REDAKTION, KONZEPT & GESTALTUNG

Unternehmenskommunikation Malteser Werke

V.i.S.d.P.

Sebastian Schilgen, Geschäftsführer der Malteser Werke

ERSTVERÖFFENTLICHUNG

1. Quartal 2026

Syspons GmbH

Prinzenstraße 85d 10969 Berlin Germany
www.syspons.com