



Herzlich Willkommen zur Fachtagung!  
**Wie traumatisierte Geflüchtete  
Unterstützung in Behörden  
finden**

Illustration: Yorgos Konstantinou

# Programm

11:00 Uhr

## Begrüßung

Stefan Schmidt, Beauftragter für Flüchtlings-, Asyl- und Zuwanderungsfragen des Landes Schleswig-Holstein und Schirmherr des Gedenkens anlässlich des Internationalen Tags zur Unterstützung der Folteropfer in Schleswig-Holstein,

Dr. Jasmin Azazmah, Vorstandsvorsitzende der Refugio Stiftung Schleswig-Holstein

11:20 Uhr

## Vortrag

Psychotherapie und psychiatrische Behandlung für Geflüchtete – Wie kann eine angemessene Versorgung gelingen?

Dr. Silja Knolle-Veentjer, Psychologische Leiterin Ambulanzzentrum, Zentrum für Integrative Psychiatrie – ZIP gGmbH, und Monika Dittmann-Weihs, Sozialdienst des ZIP

12:20 Uhr

## Pause mit Imbiss

13:00 Uhr

Musik von Saad Alsaiejed

Danach

Gespräch (Programmänderung)

Wie können traumatisierte Geflüchtete im Behördenkontakt unterstützt werden?

World Café und anschließende Podiumsdiskussion mit:

Chris Reinert, Leiter des Stadtamtes Kiel

Dr. Silja Knolle-Veentjer und Monika Dittmann-Weihs, Zentrum für Integrative Psychiatrie – ZIP gGmbH

Axel Meixner, Jurist, Rechtsberatung für Geflüchtete beim Flüchtlingsrat Schleswig-Holstein e. V.

Ca. 15:00 Uhr

Musik von Saad Alsaiejed und Verabschiedung

Moderation: Anton Mikoleit, minc

Die Veranstaltung wird vom Offenen Kanal Schleswig-Holstein übertragen.

# Stefan Schmidt

Beauftragter für Flüchtlings-, Asyl- und Zuwanderungsfragen des Landes  
Schleswig-Holstein



## **Begrüßung Stefan Schmidt, Beauftragter für Flüchtlings-, Asyl- und Zuwanderungsfragen des Landes Schleswig-Holstein**

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich möchte Sie recht herzlich zu der heutigen Veranstaltung „Wie traumatisierte Geflüchtete Unterstützung in Behörden finden“ begrüßen. Ich freue mich sehr über die hochkarätige Besetzung sowohl hinsichtlich der Fachvorträge als auch des geplanten Gespräches am Mittag zu diesem Thema.

Wenn ich einen Termin bei einem Amt oder einer Behörde habe, ist das in aller Regel nicht problembehaftet. Ich kann sogar über die „Seniorenhotline“ einen schnellen, frühen Zugang zu den Mitarbeitenden der Verwaltung erhalten.

Ob ich meinen Ausweis verlängern möchte oder eine Parkerlaubnis für Anwohner\*innen beantrage oder mich ummelde, in aller Regel werde ich von freundlichen und zugewandten Mitarbeitenden der Verwaltung begrüßt, mein Anliegen wird ernst genommen und dann – meist zügig – bearbeitet.

Befürchtungen, Angst oder eine unsichtbare Mauer, die hindert zu den Behörden zu gelangen, gibt es für mich und für einen Großteil der Mehrheitsbevölkerung in aller Regel nicht; es sei denn, es handelt sich um Vorsprachen bei der Polizei oder der Staatsanwaltschaft.

So ein entspanntes und lockeres Verhältnis zu Behördenvertreter\*innen können viele Drittstaatsangehörige und Geflohene nicht haben, weil es in etlichen Fällen um existenzielle Fragen geht. Im Asylverfahren geht es für die Asylsuchenden um die Fragen eines Schutzstatus und damit einhergehend eines Aufenthaltsrechts. Nach einem Asylverfahren, insbesondere, wenn dieses negativ ausgegangen ist, geht es um Fragen der Aufenthaltsverfestigung, beispielsweise über Integrationsleistungen. Können diese nicht nachgewiesen werden oder fehlen einige der anderen Erteilungsvoraussetzungen, kann es zu einer Beendigung des Aufenthalts in Deutschland führen.

In anderen Fällen geht es um den Erhalt einer Niederlassungserlaubnis – sprich: eines unbefristeten Aufenthaltsrechts –, auch da müssen etliche Voraussetzungen vorliegen, die in einigen Fällen nicht gegeben sind. Oder es geht um den Familiennachzug, der – wenn überhaupt möglich – nicht nur etliche Voraussetzungen hat, sondern auch viele Personen ausschließt, beispielsweise volljährige Kinder oder Geschwister.

Bei sehr vielen Behördenkontakten von Menschen im Asylverfahren oder nach dem Asylverfahren herrscht Unsicherheit, zum Teil auch fehlende Kenntnis über die eigenen rechtlichen Möglichkeiten.

Verstärkt wird diese Problematik noch durch die Tatsache, dass viele Ausländer- und Zuwanderungsbehörden personell nicht ausreichend ausgestattet sind, was zum Teil zu sehr langen Bearbeitungszeiten führt. Schon die Terminvergabe kann Wochen und Monate in Anspruch nehmen.

Dieses Warten auf eine Terminzusage, den Termin oder das Ergebnis eines Termins, stärkt noch das „mulmige Gefühl“ – oft die Angst der Betroffenen im Hinblick auf die Behördenkontakte.

Wenn schon für psychisch stabile Geflohene die Kommunikation mit den Behörden der Ausländer- und Zuwanderungsverwaltung und des Asylverfahrens sehr anspruchsvoll ist, gilt dies umso mehr für Menschen, die besonderen psychischen Belastungen ausgesetzt sind und waren, wie beispielsweise traumatisierte Geflüchtete. Ohne Fachmann in Sachen psychische Erkrankungen zu sein, gehe ich davon aus, dass sich für diese Personengruppe die Problematiken und Schwierigkeiten im Umgang mit Behörden potenzieren und möglicherweise sogar zu Verschlechterungen der Gesundheitssituation führen können.

Vor diesem Hintergrund scheint es mir sehr wichtig, dass die Vertreter\*innen der Zuwanderungsabteilungen sowohl die, die zuständig für Aufenthaltsbeendigungen sind, wie auch die, die für Aufenthaltsverfestigungen zuständig sind, ein Problembewusstsein haben, um den richtigen „Umgangston“ mit der Klientel zu treffen, um wertschätzend und sensibel mit den jeweiligen Bedarfen der Geflohenen umgehen zu können.

Mir ist bekannt, wie schwierig die Situation aufseiten der Ausländerverwaltung ist, sowohl hinsichtlich der Personalstärke wie auch des erheblichen Arbeitszuwachses, auch durch den Angriffskrieg Russlands und die damit einhergehenden Fluchtbewegungen.

Mir ist auch die Aussage im Koalitionsvertrag der derzeitigen Regierung bekannt, die Ausländerbehörden ertüchtigen zu wollen.

Im Hinblick auf die Arbeitssituation der Ausländerbehörden habe ich mir ein Bild machen dürfen durch Gespräche mit Vertreter\*innen der Zuwanderungsabteilungen, sowohl der Kreise und kreisfreien Städte wie auch mit der Staatssekretärin Frau Marjam Samadzade.

Im Hinblick auf die Lebensumstände von traumatisierten Geflüchteten habe ich in den vergangenen zwölf Jahren meiner ehrenamtlichen Tätigkeit vieles erfahren müssen.

Ich hoffe, dass die heutige Veranstaltung dazu beitragen kann, Wege zu finden, wie für traumatisierte Geflüchtete Kontakte zu ordnungsrechtlich relevanten Behörden erleichtert und angemessen gestaltet werden können. Ich wünsche uns allen eine gute Tagung und bedanke mich ausdrücklich bei den Menschen, die alles organisiert haben.

# Dr. Jasmin Azazmah

Vorstand der Refugio Stiftung Schleswig-Holstein



Beauftragter für  
Flüchtlings-, Asyl- und  
Zuwanderungsfragen



**Flüchtlingsrat**  
Schleswig-Holstein e.V.

## **Begrüßung Dr. Jasmin Azazmah, Refugio Stiftung Schleswig-Holstein**

Sehr geehrte Damen und Herren,

auch im Namen der Refugio Stiftung Schleswig-Holstein heiße ich Sie herzlich willkommen.

Wir freuen uns, dass auch in diesem Jahr das Interesse an unserer Veranstaltung aus dem Themenspektrum Flucht und Trauma so groß ist und dass sich mit Ihnen erneut so viele Expert\*innen hier zusammenfinden. Ohne dass sich andere zurückgesetzt fühlen sollen, begre ich namentlich den Migrationsbeauftragten der Psychotherapeutenkammer, Herrn Puya Sattarzadeh.

Die jährlichen Tagungen zum Internationalen Tag zur Unterstützung der Folteropfer werden wesentlich durch die Zusammensetzung ihres Publikums getragen und wir wollen das in diesem Jahr auch in der Form der Veranstaltung stärker abbilden und nutzen. In welcher Weise genau, erläutert später Anton Mikoleit, dem ich herzlich für die Moderation der heutigen Tagung danke.

Lieber Stefan Schmidt: An Dich unseren herzlichsten Dank dafür, dass Du auch in Deinem letzten Amtsjahr als Zuwanderungsbeauftragter die Schirmherrschaft für das Gedenken an berlebende von Folter in Schleswig-Holstein übernimmst und diese Veranstaltung unterstützt!

Unter den Gästen und Beteiligten der heutigen Veranstaltung hätte ich als erste die Integrations-Staatssekretärin Marjam Samadzade herzlich begrt und wünsche Ihr nun stattdessen gute Besserung. Ich begre aber herzlich aus dem Gesundheitsministerium Frau Barbara Keunecke, die heute vorwiegend aus persönlichem Interesse teilnimmt.

Ganz besonders herzlich willkommen an die Teilnehmer\*innen des späteren Fachgesprächs und Vortrages, die sich als Expert\*innen und Entscheidungsträger zur leitenden Fragestellung der Tagung positionieren und über die Situation traumatisierter Geflüchteter im Behördenkontakt informieren werden. Herzlichen Dank dafür an:

Herrn Chris Reinert, den Leiter des Kieler Stadtamtes,

Frau Dr. Silja Knolle-Veentjer, die leitende Psychologin des Ambulanzentrums im ZIP,

und Frau Monika Dittmann-Weihs vom Sozialdienst ebenfalls des ZIP,

sowie Axel Meixner, Jurist und im Flüchtlingsrat Schleswig-Holstein als Berater tätig.

Herzlichen Dank für die musikalische Begleitung an Saad Alsaiejed, den Sie vor zwei Jahren auch schon auf unserer Veranstaltung hören konnten.

Für unser „Key Visual“, mit dem wir in jedem Jahr an den Antifoltertag erinnern und das wir auch für unsere wiederkehrenden Tagungen verwenden, hätte es in diesem Jahr eine Alternative vom selben Künstler gegeben.

Dieses Bild:



sollte die mentale Situation traumatisierter Menschen illustrieren, wenn sie im Behördenkontakt stehen.

Wir haben uns am Ende für das bekannte Motiv entschieden, noch bevor wir die Alternative gesehen hatten. Darüber bin ich froh. Denn so eindringlich das Bild mit der Ermüdung der dargestellten Figur ist, so voraussetzungsreich ist es auch. Tatsächlich wissen wir aber nicht genau, ob die Situation in Behörden von Betroffenen so erlebt und verarbeitet wird, wie es hier dargestellt wird. Nicht selten hört man von Betroffenen, dass ihre Sachbearbeiterin oder ihr Sachbearbeiter sehr bemüht sei und es trotzdem nicht funktioniere. Falls die Situation aber doch so wahrgenommen wird, stellen sich die Fragen, ob das eine Momentaufnahme oder ein Dauerzustand ist und ob traumatisierte Geflüchtete den Behördenkontakt grundsätzlich anders erleben als Kund\*innen, die nicht traumatisiert bzw. die in stabilen Lebensumständen sind.

Der Komplex, mit dem wir uns heute befassen wollen, ist alles andere als trivial und ein Ziel unserer Tagung ist es, einen laufenden Prozess zu analysieren und Impulse in ihn hineinzugeben. Dafür wollen wir ihm mit wenig Vorannahmen begegnen.

Also stellen wir das Bild zurück.

Was sich vielleicht einige gefragt haben, als sie das Thema der diesjährigen Tagung zur Kenntnis genommen haben, ist: Warum die Ausländer- bzw. Zuwanderungsbehörden? Diese Behörden sind auch für Menschen zuständig, die gar nicht geflohen sind. Die Dauer des Kontaktes mit dieser Behörde sollte idealerweise in vielen Fällen kurz sein und gut wäre es auch, wenn Geflüchtete, die psychologischer oder psychiatrischer Unterstützung und Behandlung bedürfen, diese schon haben, wenn sie mit der Behörde in Kontakt treten. Sie zu vermitteln, gehört nicht zu den Aufgaben der Zuwanderungsbehörden. Es lässt sich vielleicht auch mit einiger Berechtigung sagen, dass die Zuwanderungsverwaltung schon so stark strapaziert ist, dass sie Anregungen dieser Art gar nicht produktiv umsetzen könnte.

Aber wir sehen das anders und unser Anliegen ist ein anderes: Zum Beispiel für Geduldete ist der Kontakt mit der Ausländerbehörde intensiv und von Restriktionen geprägt, etwa in der Erteilung eines Aufenthaltstitels für psychisch Erkrankte. Wir wissen auch, dass sich beispielsweise Menschen, die Gewalt erfahren mussten, in unterschiedlichen Settings gegenüber Autoritäten ganz unterschiedlich verhalten und äußern. Das wissen wir zum Beispiel aus der Auseinandersetzung mit besonders vulnerablen Gruppen wie Frauen und Mädchen. Wahrscheinlich ist auch die Annahme nicht unberechtigt, dass Behörden, die Fälle von Geflüchteten bearbeiten, überdurchschnittlich häufig mit Menschen zu tun haben, die zumindest destabilisierende Erfahrungen gemacht haben und dass diese Erfahrungen mitunter doch noch nicht therapeutisch verarbeitet werden bzw. eine Behandlung noch in den Anfängen ist.

Vor allem ist es aber auch so, dass die Ausländer- und Zuwanderungsbehörden modernisiert werden sollen und ein gewisser Reformdruck oder -wille als vorhanden vorausgesetzt werden kann. Wir – die Veranstalter\*innen dieser Tagung – fänden es gut und wichtig, wenn in diesen Prozess Überlegungen einfließen würden, wie Behörden gestaltet sein müssen, um den Bedürfnissen einer psychisch belasteten Klientel angemessen zu begegnen.

Dazu können beispielsweise Ausbildungsstandards, Prozessoptimierungen wie das Verkürzen von Reaktions- und Bearbeitungszeiten oder eine offensive Transparenz zählen, aber auch das Einrichten von Vertrauensstellen, die Gestaltung von Gesprächssituationen, das Einräumen von Bedenk- und Stabilisierungszeiten oder Ähnliches.

Von solchen Maßnahmen würde vermutlich sogar die gesamte Klientel profitieren, denn wir alle wissen von Menschen mit gesundem Selbstbewusstsein, die gut in der Lage sind, Dinge wegzulächeln, dass Behördenkontakte sehr belastend sein können.

Aus unserer Sicht sind all das keine Kleinigkeiten, gerade wenn es darum geht, die Selbstwirksamkeit von Menschen zu verbessern, die etwa durch vorausgehende Erfahrungen im Heimatland oder auf der Flucht traumatisiert sind. Wir würden uns wünschen, dass solche Aspekte in Modernisierungs- und Umstrukturierungsprozessen der Zuwanderungsverwaltung mitgedacht werden und vielleicht sogar positiv auf andere Behörden ausstrahlen.

Dafür sind wir sehr gespannt auf die Beiträge unserer Expert\*innen aus der Theorie und Praxis, aber auch auf die Ideen, die Sie alle liefern werden.

Ich wünsche uns eine erkenntnisreiche und gewinnbringende Veranstaltung innerhalb eines Work in Progress.

Vielen Dank!

# Dr. Silja Knolle-Veentjer

Psychologische Leiterin Ambulanzzentrum, Zentrum für Integrative Psychiatrie – ZIP gGmbH

# Monika Dittmann-Weihs

Sozialdienst des ZIP



Beauftragter für  
Flüchtlings-, Asyl- und  
Zuwanderungsfragen



**Flüchtlingsrat**  
Schleswig-Holstein e.V.

„Psychotherapie und psychiatrische  
Behandlung für Geflüchtete mit  
Traumafolgestörungen– wie kann eine  
angemessene Versorgung gelingen?“

Dr. Silja Knolle-Veentjer

## Wer kommt ins ZIP zur Behandlung?

### Behandlungen in 2022

Insgesamt: 1347 Patient\*innen, (633 Frauen/Mädchen und 714 Männer/Jungen)

**Herkunftsländer:** Irak (326), Syrien (217), Afghanistan (168) und dem Iran (87).  
Ukraine (49)

**Alter:** ca. 50 % der über 18-jährigen Patienten waren im Alter zwischen 30 und 50 Jahren

**Aufenthaltsstatus:** 423 Patient\*innen befanden sich im Asylverfahren, 306 Patient\*innen hatten eine Aufenthaltserlaubnis, bei den übrigen Patient\*innen lag der Aufenthaltsstatus nicht vor.

## Mit welchen Beschwerden stellen sich die Patient:innen vor?

Symptome, die zur Anmeldung führen:

- Schlafstörungen
- Konzentrationsstörungen
- suizidale Gedanken
- Ängste
- Depressionen
- andere psychiatrische Vorerkrankungen.

Diagnosen:

- Reaktionen auf schwere Belastung (z. Bsp. PTBS), Anpassungsstörungen und somatoforme Störungen
- Affektive Störungen, insbesondere depressive Episoden

## Was ist ein **Psychotrauma**?

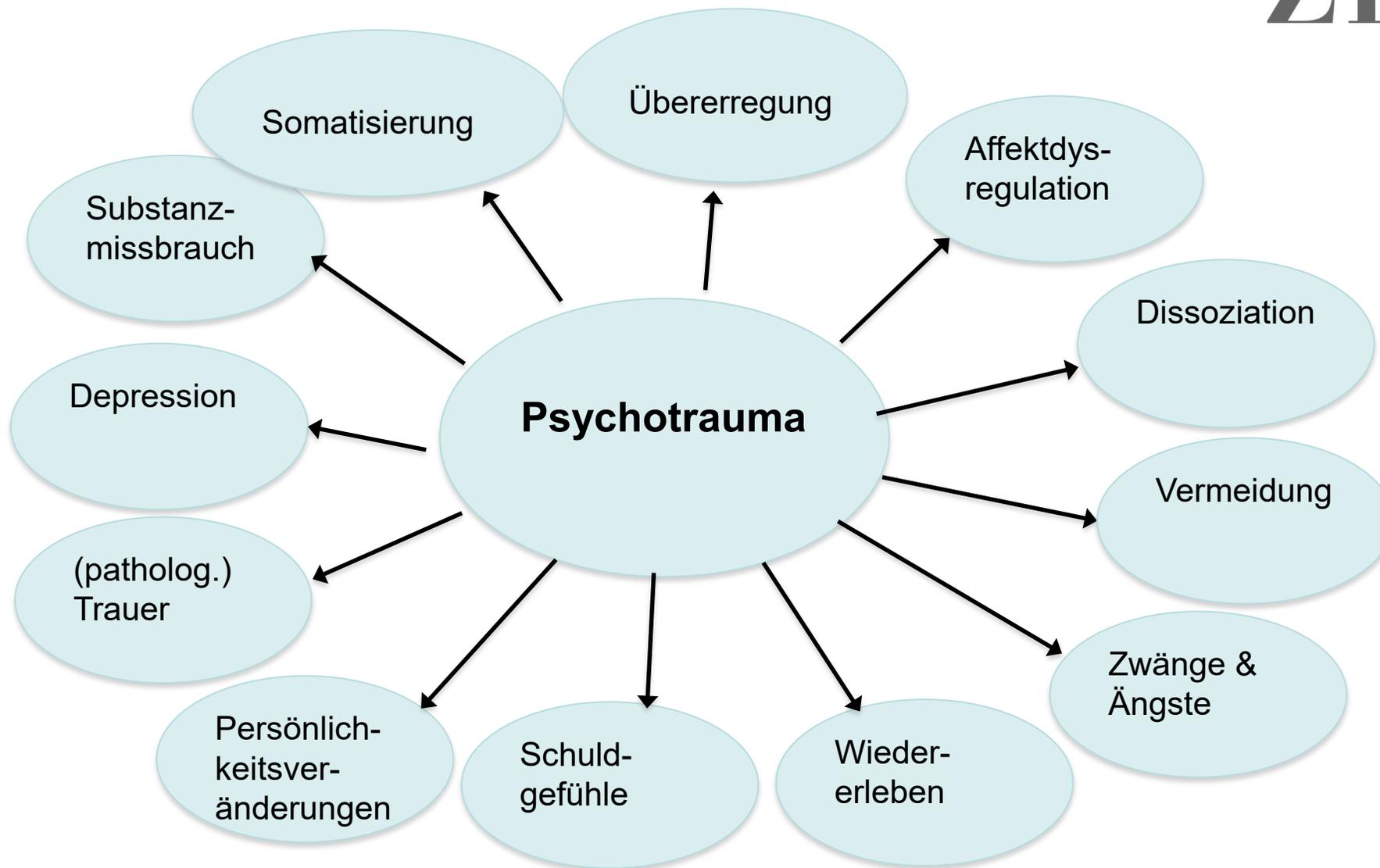
„...kurz- oder langanhaltende Ereignisse oder Geschehen von außergewöhnlicher Bedrohung mit katastrophalem Ausmaß, die nahezu bei jedem tiefgreifende Verzweiflung auslösen würden...“

### **Kennzeichen**

- übersteigt die Verarbeitungsfähigkeit der betreffenden Person durch seine Heftigkeit, Plötzlichkeit und Unmöglichkeit der Flucht und/oder Bewältigung
- ruft einen akuten Zustand von überflutender Angst, das Gefühl ausgeliefert zu sein und Ohnmacht hervor

## Schematische Einteilung traumatischer Ereignisse

	Typ-I-Trauma	Typ-II-Trauma	medizinisch bedingte Traumata
Akzidentielle Traumata	schwere Verkehrsunfälle berufsbedingte Traumata (z.B. Rettungskräfte) kurzandauernd Katastrophen (z.B. Brand)	langandauernde Naturkatastrophen (z.B. Überschwemmung)	akute lebensgefährliche Erkrankungen (z.B. kardiale Notfälle) Chronische lebensbedrohliche Erkrankungen (z.B. HIV, Malignome)
Interpersonelle Traumata ( <i>man made</i> )	sexuelle Übergriffe kriminelle/ körperlich Gewalt ziviles Gewalterleben (z.B. Banküberfall)	sexuelle/ körperliche Gewalt/ Missbrauch in der Kindheit bzw. im Erwachsenenalter Kriegserleben Geiselhaft politische Inhaftierung Folter	komplizierter Behandlungsverlauf



**Abb. Spektrum psychopathologischer Veränderungen nach Traumatisierung (Elbert et al. 2007)**

## **Symptome der Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) nach ICD-10**

**A Traumatisches Ereignis:** Angst, Hilflosigkeit, Entsetzen

**B Intrusionen:**

anhaltende Erinnerungen oder Wiedererleben der Belastung durch aufdringliche Nachhallerinnerungen, lebendige Erinnerungen, sich wiederholende Alpträume, flashbacks

**C Vermeidung:**

Umstände, die der Belastung ähneln, mit ihm in Verbindung stehen oder daran erinnern könnten, werden möglichst vermieden

**D Hyperarousal (min. 2):**

Ein-/Durchschlafstörungen, Reizbarkeit & Wutausbrüche, Konzentrationsschwierigkeiten, Hypervigilanz, Schreckhaftigkeit

**E Zeitkriterium:** Kriterien treten innerhalb 6 Monate nach dem Ereignis auf

**F Funktionsbeeinträchtigung:** soziale Beziehungen, Alltagsbewältigung, Beruf

## Epidemiologie

Lebenszeitprävalenz einer PTSD nach:

- Vergewaltigung: 55,5 %
- Krieg: 38,8 %
- Sexuellem Missbrauch in der Kindheit: 21,8 %
- Waffengewaltandrohung: 17,2 %
- Unfall: 7,6 %

## „Building Block Effekt“

- die Wahrscheinlichkeit an einer PTSD zu erkranken steigt mit der Anzahl unterschiedlicher erlebter Traumatisierungen.

(> 25 traum. Ereignisse → p (PTSD) ≈ 100%)

Kann ein (psycho-)traumatisiertes Gehirn vergessen?

Annahme: es bleiben lebenslang „Narben“ und somit eine erhöhte Verletzlichkeit bestehen

(Neuner et al. 2004, Kolassa & Elbert 2007)

# Trauma und Gedächtnis

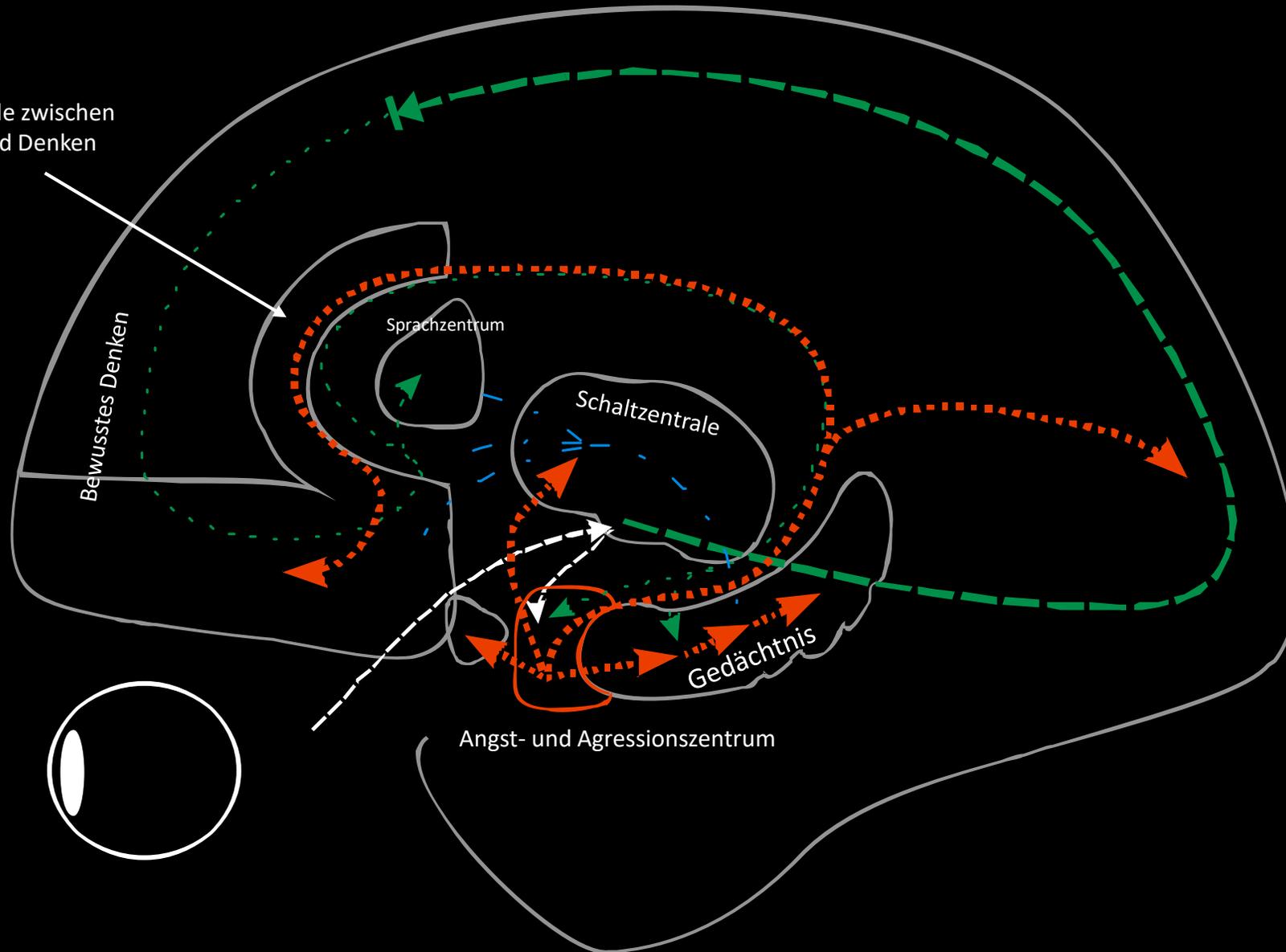
(Neuner, Schauer & Elbert, 2009)

<b>Deklaratives Gedächtnis</b> (Hippocampus)	<b>Nicht-deklaratives Gedächtnis</b> (Amygdala)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontextverständnis</li> <li>• Eckdaten des Ereignisses</li> <li>• Einordnung in Raum &amp; Zeit</li> <li>• chronologischer Bericht</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>„kalt“</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Hier &amp; Jetzt“-Qualität</li> <li>• sensorische, emotionale &amp; physiologische Eindrücke</li> <li>• fragmentierte Inhalte</li> <li>• getriggert durch Hinweisreize → subj. kaum kontrollierbar</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>„heiß“</b></p>



# Trauma

Schaltstelle zwischen  
Gefühl und Denken



## Trauma und Gedächtnis

- Traumainhalte werden nicht adäquat in das deklarative Gedächtnis eingebettet
- Kontextinformationen (Raum /Zeit) nur ungenügend mit emotionalen Aspekten in Verbindung
- Beeinträchtigungen im verbalen/deklarativen Gedächtnis
- Starke assoziative Reiz-Reiz-Verbindungen und Reiz-Reaktions Verbindungen

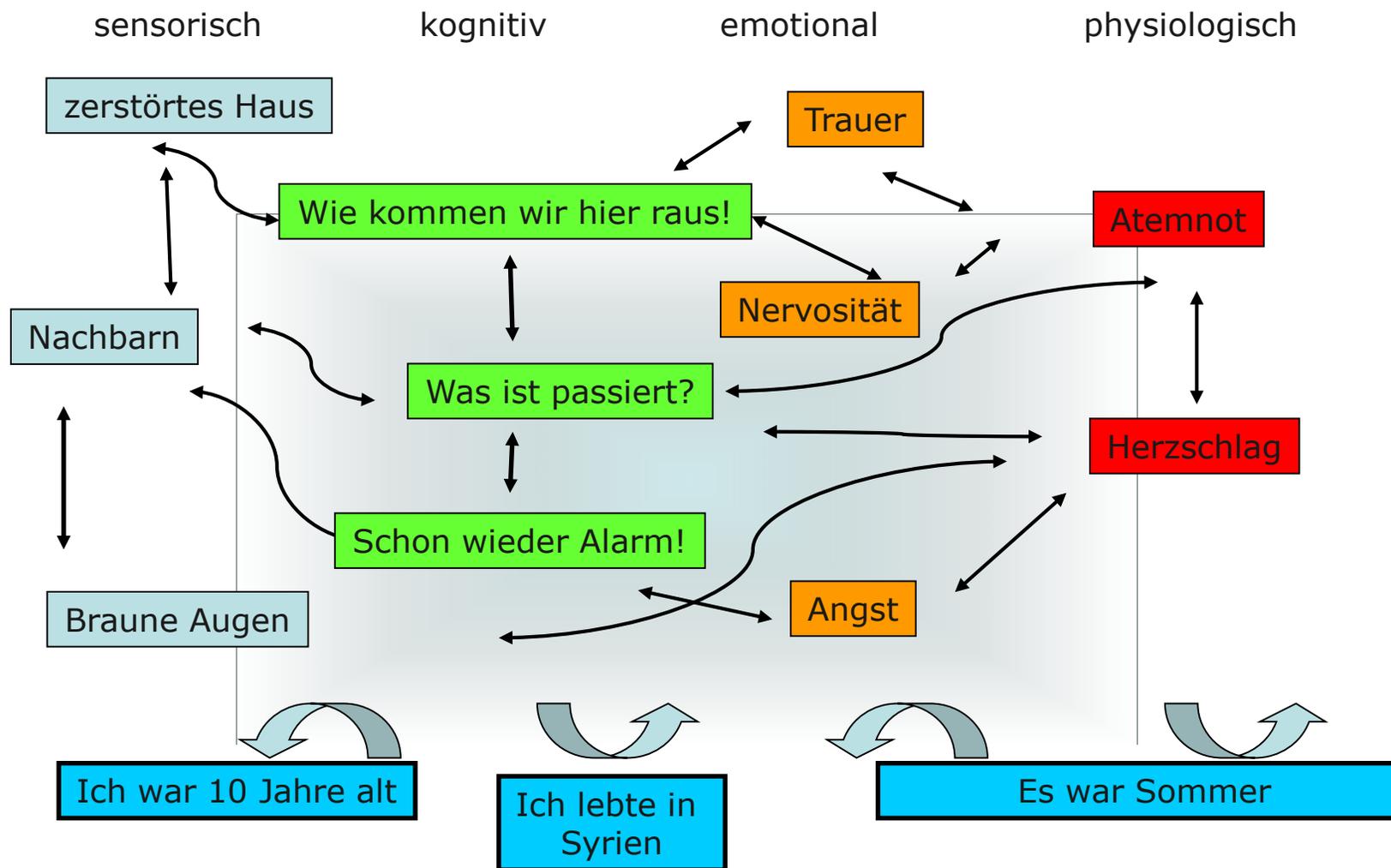
## Intrusionen und Flashbacks

- sensorische Eindrücke, oft sprunghaft /fragmentiert
- Vorwiegend visuelle „Bilder“
- Eindrücke werden erlebt, als würde es wieder passieren
- Emotionen und Körperreaktionen werden mit abgerufen
- Vorkommen von „Emotionen ohne Erinnerung“
- Körpererinnerungen

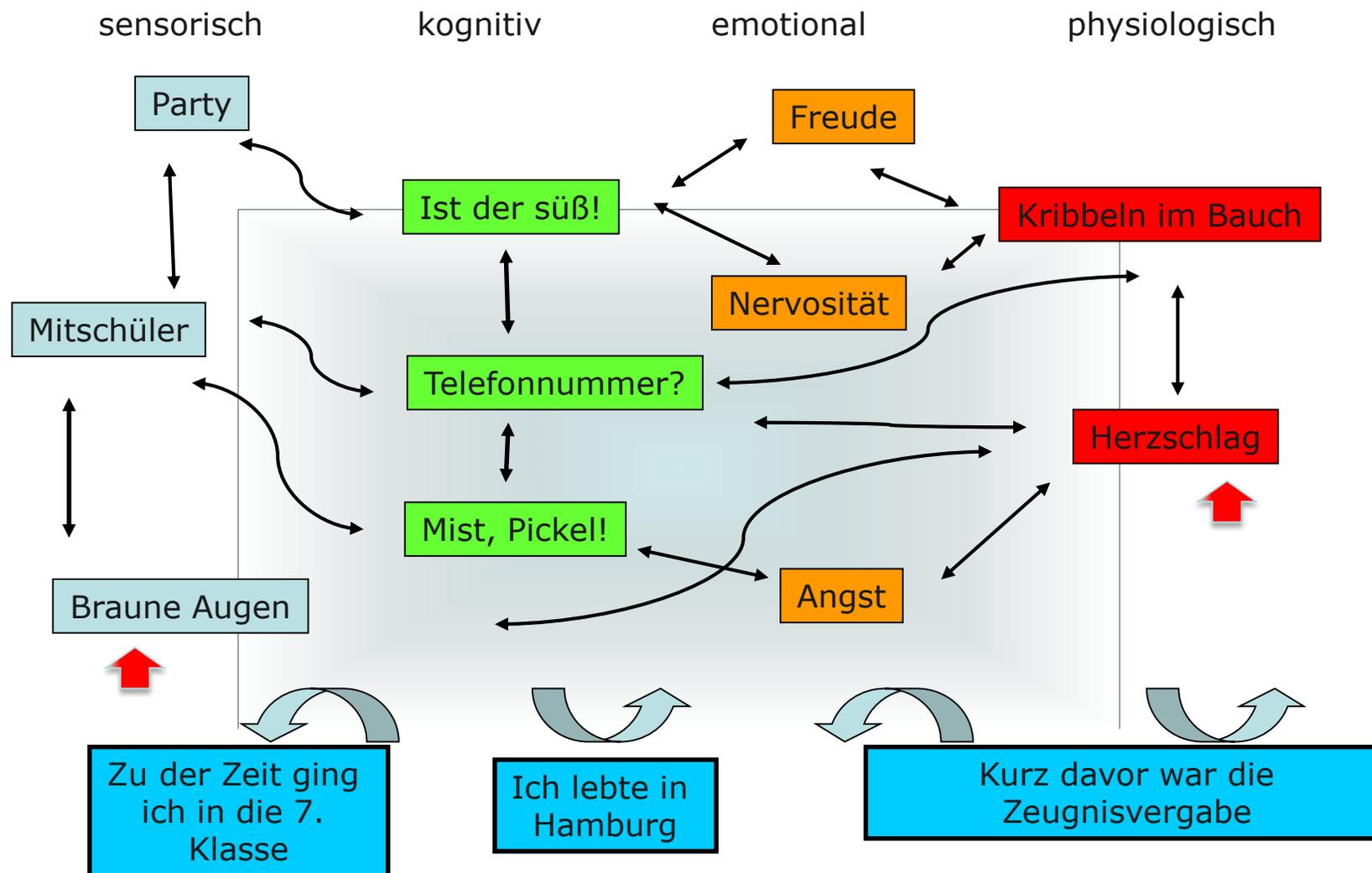
## Dissoziationen

- sensorische Eingänge werden geschlossen
- Wahrnehmungsveränderungen (Zeit und Raum)
- verringertes Schmerzempfinden
- Verlust von Körperwahrnehmung
- verändertes Ich-Erleben
- Bewegungsstörungen
- Sprachhemmung

# Furchtnetzwerk



# Furchtnetzwerk



## Trigger

- „Trigger“ sind einzelne Elemente des Furchtnetzwerkes
- Viele Elemente sind nicht spezifisch:
- Freude ⇔ erhöhter Puls ⇔ Angst
- Viele Trigger wirken unbewusst direkt über die Amygdala

## Können Behörden triggern?

- Erneutes Erleben von Ohnmacht und Hilflosigkeit, Mißtrauen
- Unsicherheit bzgl. wichtiger Zukunftsfragen
- (subjektiv) erlebte Ungerechtigkeit
- Angst vor Abschiebung löst traumatische Erinnerungen aus
- Konfrontation mit Uniformen
- Anwendung von Gewalt im Zusammenhang mit Abschiebungen
- Erleben von (latentem) Rassismus

## Kann eine ungünstige Wohnsituation triggern?

- Lärm
- Fehlende Privatsphäre
- Reizüberflutung
- Konflikte und Gewalt im sozialen Umfeld
- Schlafmangel
- Kulturelle Unterschiede
- Stress um knappe Ressourcen
- Hygienische Probleme

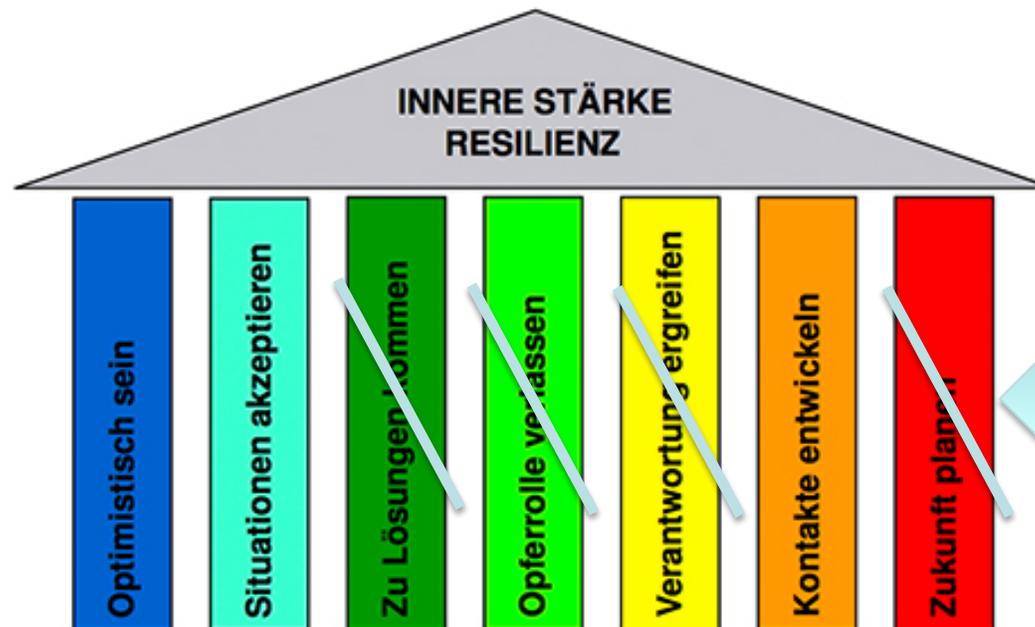
# Resilienz

Resilienz = adaptive Funktionsfähigkeit

## Resilienz

- in Hoch-Risiko erwartungswidrig besser abschneiden
- Widerstandsfähigkeit entwickeln oder Funktionstüchtigkeit aufrechterhalten
- sich nach einer Zeit traumatischer Erfahrungen zu erholen und normale Funktionsfähigkeit wiedererlangen

# Die 7 Säulen der Resilienz



Abhängigkeit von Ämtern und Behörden kann Resilienzfaktoren ungünstig beeinflussen!

## Was kann die therapeutische Versorgung unterstützen?

- Respektvoller Umgang, kultursensibler Umgang
- Validierung der subjektiven Situation
- Vermeidung von Lärm, Stress, Enge und Gewalt
- Größtmögliche Transparenz
- Regelmäßiger Austausch mit allen beteiligten Einrichtungen /Abteilungen
- Wann immer die Möglichkeit besteht: Beteiligung an Entscheidungen
- Finanzierung und Einsatz von Dolmetscher:innen
- Aufzeigen von Optionen bezüglich eigener Handlungsmöglichkeiten

# Traumaambulanz Flucht und Migration



## **Traumaambulanz**

### **Flucht und Migration**

Projektkoordinatorin: Stefanie Thielebein

Niemannsweg 4, 24105 Kiel

Mail: [stefanie.thielebein@uksh.de](mailto:stefanie.thielebein@uksh.de)

Telefon: 0431/500-98077

**Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!**



**Schleswig-Holstein**  
Ministerium für Soziales,  
Gesundheit, Wissenschaft  
und Gleichstellung

# Wie können traumatisierte Geflüchtete im Behördenkontakt unterstützt werden?

Gespräch



Beauftragter für  
Flüchtlings-, Asyl- und  
Zuwanderungsfragen



Flüchtlingsrat  
Schleswig-Holstein e.V.

# Wie funktioniert unser World Café?

## Fragestellungen:

- Welche Erfahrungen aus Ihrer Beratungspraxis haben Sie mit den Zuwanderungsbehörden?
- Wir sind im Jahr 2027. Bis zum Ende der Legislaturperiode wurde die Zuwanderungsverwaltung in Schleswig-Holstein erfolgreich modernisiert. Welche Merkmale hat sie, von der traumatisierte Geflüchtete profitieren?

**Zwei Runden** à 20 Minuten. Eine Person bleibt am Tisch sitzen, alle anderen wechseln zur zweiten Runde.

Am Ende der zweiten Runde ab ca. 13.40 Uhr bitte **drei Essenzen** pro Gruppe festhalten – Hinweis: bitte notieren Sie volle Gedanken.

Danach hören wir die Essenzen im **Plenum**.

An das World Café schließt sich ein Gespräch von Expert\*innen und Verantwortungsträger\*innen über die Essenzen des World-Café an.

## Ergebnisse des Gesprächs

Das Gespräch zur Frage, wie traumatisierte Geflüchtete im Behördenkontakt unterstützt werden können, setzte sich aus einem World Café und einer Podiumsdiskussion zusammen.

Der veränderten Tagesordnung entsprechend wurde das World Café verlängert und neben der zukunftsorientierten Fragestellung um eine subjektive, erfahrungsbasierte Bestandsaufnahme der Berater\*innen erweitert. Hiermit sollte der Ausfall des Vortrags von Frau Staatssekretärin Marjam Samadzade, MSJFSIG, kompensiert werden (10 Min. der ersten Runde).

Es wurden zwei Runden à 20 Minuten durchgeführt. Am Ende der zweiten Runde wurden drei Essenzen pro Gruppe festhalten, die im anschließenden Plenum vorgetragen wurden.

### Geclusterte Ergebnisse des World Café

#### Frage 1: Welche Erfahrungen haben Sie aus Ihrer Beratungspraxis mit den Zuwanderungsbehörden? (Ist-Zustand)

- a) Allgemeine organisatorische Probleme
  - Zu wenig Informationstransfer intern und nach außen/gegenüber Klient\*innen
  - Unzugängliche Sprache
  - Allgemein schlechte Erreichbarkeit und limitierte Kontaktmöglichkeiten, aber verbesserte E-Mail-Kommunikation
  - Fehlende Bezugspersonen durch häufigen Personalwechsel
  - (unnötige) Verzögerung von Prozessen
  - Verlust von Unterlagen
  - Abhängigkeit der Entscheidungen von der/dem zuständigen Mitarbeiter\*in, fehlende Standards
  - Zu viele Fehler
  - Mangelnde Fachkompetenz von Mitarbeiter\*innen
  - Personalmangel
  - Fehlende Transparenz
  - Fehlen von Sprach- und Kulturmittler\*innen
  
- b) Vermutetes Mindset und Atmosphäre
  - Geringe Motivation der Mitarbeiter\*innen, Ermessensspielräume auszunutzen
  - Fehlende Verlässlichkeit
  - Fehlender Respekt gegenüber Klient\*innen, Drängen der Klient\*innen in Unselbstständigkeit
  - Aufbau von Druck auf Klient\*innen
  - Teilweise übergriffiges oder diskriminierendes Verhalten
  - Unfreundliche Kommunikation und schlechte Stimmung, zum Teil angsteinflößendes Klima
  - „geschlossene Türen“
  - Kein Vertrauensverhältnis zwischen Behörde und Klient\*innen
  - Fokus auf Aufenthaltsbeendigungen
  - Keine Zeit für Klient\*innen
  
- c) Umgang mit Traumatisierten

- Wenig Bereitschaft zur Auseinandersetzung z. B. mit PTBS, fehlende Sensibilisierung der Mitarbeiter\*innen
- Zu wenig Kenntnisse in den Behörden über psychische Erkrankungen
- Vorhandene Informationen über psychische Vorerkrankungen und Behandlung werden zu wenig berücksichtigt
- Überforderung der Mitarbeiter\*innen im Umgang mit traumatisierten Klient\*innen
- Sachbearbeiter\*innen überschätzen sich in Sachen Menschenkenntnis

Frage 2: Wir sind im Jahr 2027. Bis zum Ende der Legislaturperiode wurde die Zuwanderungsverwaltung in Schleswig-Holstein erfolgreich modernisiert. Welche Merkmale hat sie, von der traumatisierte Geflüchtete profitieren? (Zielformulierung)

a) Organisationsentwicklung allgemein

- Feste Termine, bessere persönliche Erreichbarkeit
- Verbindliche Absprachen, Transparenz, frühe und vollständige Informationsweitergabe
- Bedarfsgerechte Kapazitäten (finanziell, personell, räumlich, zeitlich)
- Bildung zu Kultursensibilität und entsprechender Haltung der Mitarbeiter\*innen sowie Supervision
- Fest angestellte Sprachmittler\*innen bzw. zuverlässiger Pool an Sprachmittler\*innen, Video-/Audiosprachmittlung als Standardangebot
- Gut eingesetzte digitale Tools (z. B. Checklisten und niedrigschwelliges Onlineterminentool)
- Wirksame Führungsstrukturen, Zeit für Strategie- und Grundsatzfragen
- Vereinfachte Aufträge und Bescheide, leichte Sprache, Mehrsprachiges Informationsmaterial
- Einfache, schnellere Abläufe
- Spezialisierung von Mitarbeiter\*innen in den ABH nach Themen und Ländern/Regionen
- Gleiches Kompetenzniveau überall, Rotation der Mitarbeiter\*innen
- Diversifiziertes Personal
- Ermessensspielräume werden zugunsten der Klient\*innen ausgenutzt
- Unterstützende Verweisberatung
- Bessere Zusammenarbeit verschiedener Behörden und zwischen ABH und Beratungsstellen
- Lotsenfunktion für Beratungsangebote (Frauen, Arbeit, Kinderbetreuung, Sprache)
- Verstärkung zentraler Angebote
- Behörden als Servicestellen mit Beratungsauftrag und Willkommenskultur
- Geflüchtete fühlen sich ernstgenommen und gut aufgehoben
- Unabhängige Beschwerdestelle

b) Umgang speziell mit traumatisierten Klient\*innen

- Weiterbildung über psychische Erkrankungen für Mitarbeiter\*innen, Sensibilisierung des Personals in den Behörden (Empathie, Erlernen von Umgangsstrategien mit traumatisierten Klient\*innen)
- Emotional informierte Unternehmenskultur und Führung
- Fachpersonal für vulnerable Gruppen

- Vertrauensstelle mit der Möglichkeit, „Prozessbegleiter\*innen“ einzubeziehen (kultursensibel und geschlechtssensibel)
- Feste Ansprechpartner\*innen für Beratungs- und Unterstützungssysteme sowie engere Zusammenarbeit zwischen Beratungsstellen und ABH
- Mehr Menschlichkeit und Empathie, gewaltfreie Kommunikation, freundliche Atmosphäre
- Selbstwirksamkeit ermöglichen
- Persönlicher Kontakt

Die nach Ansicht der Teilnehmer\*innen wichtigsten Ergebnisse des World Café waren folgende (Redundanzen entfernt):

- Zur Schaffung eines Willkommensklimas in den Behörden braucht es verpflichtende Schulungen für Mitarbeitende
- Einstellung mehrsprachiger Case-Manager\*innen
- Beratung zu dritt, Schulung und Qualifizierung
- Traumasensibel geschultes Personal
- Es muss vereinfacht werden und gesichert sein, dass qualifizierte Sprach- und Kulturmittlung immer zur Verfügung steht
- Vertrauensstelle mit der Möglichkeit, bezahlte Prozessbegleiter\*innen einzubeziehen (kultur- und geschlechtssensibel)
- Angstfreies Klima und Umgang/Kommunikation
- An den Klient\*innen und ihren Interessen ausgerichtete Ermessensausübung
- Einladende Empfangsstrukturen im Sinne einer guten Erreichbarkeit (offene Sprachstunde, Terminvergabe, digitaler Zugang), mehr Digitalisierung und Transparenz
- Mehrsprachige Informationen, leichte Sprache
- Empathische Kundenorientierung bei Mitarbeitenden
- Psychosoziale Verweisberatung in der ABH oder Clearingstelle bei den Behörden
- Verkürzte Verfahrenszeiten und transparente Verfahrensabläufe
- Mehr fachlich, interkulturell und traumasensibel geschultes Personal, Bildung und Förderung einer offenen Haltung der Mitarbeiter\*innen, Antidiskriminierungstraining
- Schulungen zu Bedarfen und Belastungsfaktoren Traumatisierter, kontinuierliche Weiterbildung zu psychischen Erkrankungen
- Behörden als vernetzte Servicestelle mit Beratungsauftrag
- Bedarfsgerechte Kapazitäten
- Arbeit in den Verwaltungen muss attraktiver werden (ausreichend Ressourcen, gute Aus- und Fortbildung, gesunde Arbeitslast)
- Supervision, um berufliche Herausforderungen besser zu bewältigen, Wechsel zu vermeiden und Kontinuität zu schaffen, interne Transparenz erhöhen
- Wirksame Führungsstrukturen

Die Ergebnisse wurden anschließend im Podium diskutiert. Teilnehmer\*innen waren:

- Chris Reinert, Leiter des Stadtamtes Kiel
- Dr. Silja Knolle-Veentjer und Monika Dittmann-Weihs, Zentrum für Integrative Psychiatrie – ZIP gGmbH

- Axel Meixner, Jurist, Rechtsberatung für Geflüchtete beim Flüchtlingsrat Schleswig-Holstein e. V.

# Wie können traumatisierte Geflüchtete im Behördenkontakt unterstützt werden?

Chris Reinert, Leiter des Stadtamtes Kiel

Dr. Silja Knolle-Veentjer und Monika Dittmann-Weihs, Zentrum für Integrative Psychiatrie – ZIP gGmbH

Axel Meixner, Jurist, Rechtsberatung für Geflüchtete beim Flüchtlingsrat Schleswig-Holstein e. V.

# Vielen Dank!

Musik von Saad Alsaiejed



# Was ist P.

Wie soll es in Zukunft sein  
Kommunikation

Verfahrensmöglichkeit  
mit der begünstigen  
Prozess zu beobachten  
mit (Qualitäts)

Bildung zur  
Kultursensibilität  
und entsprechender  
Haltung der MA

fest eingeschult  
Dolmetscher

fest Ansprechpartner  
für Betatungs-Unterstützungssysteme

Werkzeuge  
Kulturarbeit: immer  
offen für  
Supervision für  
MA

Handgeleitet  
Erneuerung  
aus dem Raum  
Kommunikation

Keine Erreichbarkeit  
z.B. Personal → häufiger Wechsel  
keine "Bezugsperson" keine  
Verlässlichkeit - kein gut  
Umgang  
an das Land →  
Konzept für ABH  
P.

zu wenig in der  
Erkennung  
Schwierigkeiten  
zu wenig Kenntnis  
über psychische  
Belastungen

Widersprüchliche  
Informationen

IS/D  
Wenig Bereitschaft zur  
Kulturübersetzung z.B. z. B. z. B.  
fehlende Sensibilität  
Unternehmenskultur  
Etwas anders  
Werte  
in der  
Politik  
Sensibilität

• bedarfsgerichte Kapazitäten (z. B. genug IT-Mitarbeiter)

• Zeit für Strategie- und Grundsatzfragen

• es gibt einen zuverlässigen Pool an Dolmetscher\*innen

• wirksame Führungsstrukturen

• gut eingesetzte digitale Tools (z. B. Checklisten)

## Wie es 2027 ist

• Transparenz  
• Mehrsprachigkeit!

daraus entstehende Folgen:

- Frust bei den Klient\*innen
- Rückzug der Klient\*innen in z. T. Unselbstständigkeit

Verzögerung v. Verwaltungsprozessen

• ineffektive Beratung

• engere Zusammenarbeit zw. Beratungen & ABH

• adäquates Online-Termin-tool (niedrigschwellig!)

• sensibilisiertes & geschultes Personal in den Ämtern (Empathie etc.) -> verpflichtend!  
-> Erlernen v. Umgangsstrategien  
-> Klient\*innenperspektive einnehmen

• frühe & vollständige Informationsweitergabe

## Häufige Probleme:

- schlechte/mangelnde Erreichbarkeit
- mangelnde Informationsweitergabe / Kommunikation
- Klient\*innen werden unter Druck gesetzt

Wahlbereich  
Kommunikation  
für vulnerable Gruppen

- Mitarbeiter\*innen sind kultursensibel geschult

- Ermessensspielräume werden zugunsten der Klient\*innen ausgeübt  
- Hinweiskärtchen in diversen Sprachen übersetzen

- Video-/Audio-Dolmetschung als Standard

- lange Wartezeiten / Bearbeitungszeiten  
- Verlust von Unterlagen / Schriftstücke / Beschlüssen  
- Klient\*innen wird nicht auf "Angstbewusstsein" Augenblicke begegnet

vereinfachte Anträge +  
Beschwerde

leichte Sprache

mehr Personal führt zu schnelleren Abläufen

in  
Geleit  
prozess

mehr Personal  
geschultes Personal für  
vulnerable Gruppen  
Personal diversifizieren /  
Sprache und Kultur

4/1/14

möglichst zeitnahe  
& verlässliche  
Kommunikation

~~Beispiel: ...~~

"gewaltfreie" Kommunikation  
- keine Drohungen  
- einfache Sprache

Beratung zu Dritt  
-> Schulungen (Ausländerbehörden)  
-> Qualifizierung Dolmetscher\*innen  
-> Kostenübernahme für Sprachmittlung

übergreifendes bis hin zu rassistischem Verhalten der Sachbearbeiter\*in

**Schlechte / gar keine Erreichbarkeit**

"Erfolg" von der Person abhängig, die zuständig ist

Lange Wartezeiten



2. spezialisieren arbeitenden inhalten nach von Mitbewerbsstellen zur Senkung der Arbeitslast

2. Supervision für Mitarbeiter\*innen

2. Bezahlte Person / Vertrauensperson / Prozessbegleitung für vertrauliche Angelegenheiten

2. Verpflichtendes Angebot von Deinetde\*innen

Keine Sicherheitsprüfungen der Sachbearbeiter\*innen

2. Verpflichtende Schulungen für die Mitarbeiter\*innen (interdisziplinäre / Aufklärungsmaßnahmen)

2. ausreichende personelle, finanzielle, räumliche, zeitliche Ausstattung

- fremde Atmosphäre
- unferntzende Vermisgeratung

gleichen Kompatenzniveau ist  
 kritisch

professionelle Sprachwirtschaer-Tool steht

Markteiten sind max. 30 Minuten

starke Vernetzung mit Brautwiprakter

Kunde sind Reserzt

2022

Koordinaton versch. Einrichtungen fehlt oft

Mat. nutzen Ermessens-spielraum nicht  
 (= Verantwortung?) **restriktion**  
**Auslegung**

a Mitarbeiter der ABH sind unterschiedlich

Mat. sind überfordert = zeitlich, zahlen.  
 möglich

Mat. = überschätzen sich i. Punkt

"Menschenkenntnis"

Informationen und Wissen über psychische Voreinkommen oder Behandlung wird zu wenig genutzt.  
 ES gibt keinen Trenndiagnosestatus

Es fehlt im ambulanten Standard  
 es ist für das Fach, um im flexiblen + hilfsreichen Mitarbeiter zu finden.

ES gibt feste Termine  
 Betrachter Ernst fühlen sich gut aufgenommen  
 + Trautzparez der und -Verfahren  
 + Verwaltungsstrukturen und -Verfahren  
 Zustellung von Unterlagen postalisch.

2017 sind ABHn obsolet,  
 weil alle Aufenthalt infrage  
 stellenden Rechtslagen als-  
 gescheite sind.

- Rinde Kommunikation mit Folgen:
  - ↳ schlechte Stimmung
  - ↳ abgängige Fluktuation
  - ↳ Personalwangel

rechtswidrige Auskünfte:  
 "Sie können keinen Antrag stellen!"

Unverhältnismäßigkeiten:

- Aufenthaltsverpflichtung dauert unendlich oder nie
- Aufenthaltsbeendigung flutsch.

Behördenüberlastung

- Unerschöpfbarkeit
- Häufung von Fehlern
- keine Zeit für Behoffene
- immer neue Anforderungen
- gewirke Stimmung
- Werden als abweisend empfunden
- zeitliche Überhau

Selbstständigkeit ermöglichen

wenig Information/Service zu Anträgen + sprachliche Hürden

Behörden als Servicestelle  
 mit Beratung auf Augenhöhe  
 + willkommene Hilfe  
 → Beratung auf Augenhöhe  
 → Beratung auf Augenhöhe

Zusammenarbeit d. Behörden

Integration → Erschwert  
 Sprache keine Barriere

Gestaltung von Wartebarrieren  
 Gefährdung von Arbeitsplätzen  
 Folge → Absichtsvorgang  
 ...  
 geschulte Dolmetscherinnen  
 → keine Ausbildung  
 → unstrukturiert

Die Behörden sollen  
 abseits von  
 Supervision etc.

Schlechte  
 & lange Bearbeitungszeit  
 & lange Bearbeitungszeit  
 & lange Bearbeitungszeit

## Frage 1)

- Terminvergabe digital  $\neq$  ins Präsenz
- Umgang mit Termindruck (schlechte Kommunikation)
- Schlechte Stimmung unter Mitarbeitenden der Ausländerbehörden

## Frage 2)

Kooperation Ausländerbehörde / Eingliederungshilfe  
(Eingliederungshilfe für Traumatisierte Flüchtlinge)

- ausgebildete Sprachmittler\*innen, die bei den Behörden angestellt werden (vgl. NRW z.B. Sprung@)
- Rotation der Mitarbeitenden in der AFBH
- Fallbearbeitung alphabetisch  $\rightarrow$  ungünstig, besser inhaltlich

Recht

- schlechte telefonische Erfahrungen
  - fehlende Dolmetscher: im anst. einfließendes bedrohliches Klima in einigen Fällen
  - zu wenig Personal
  - fehlende Transparenz
- Abtuelle Erfahrungen:
- schlechte telefonische Erfahrungen
  - fehlende Dolmetscher: im anst. einfließendes bedrohliches Klima in einigen Fällen
  - zu wenig Personal
  - fehlende Transparenz

2027

- Finanzierte SprachmittlerInnen
- + professionelle Schulungen
- Willkommensatmosphäre in Behörden
- Prozesstransparenz, Aufklärung der Geflüchteten
- persönlichen Kontakt zu allen

Heute  
- geschlossene Türen

Zukunft

interkulturelle Kompetenz  
für ALLE Mitarbeiter\*innen  
→ Standardisiert!

finanzierte + qualifizierte  
Dolmetscher  
vorhanden für  
Gespräche (Telefon, Video, Persönlich)

Lotsenfunktion für  
Beratungsangebote  
(Frauen, Arbeit, Kinderbetreuung,  
str., Sprachkurse...)

2027

Zukunft  
1/3 offene Sprechstunde  
1/3 Terminvorgabe  
1/3 digitaler Zugang  
1/3 Erreichbarkeit

Einladende  
= Willkommens-  
atmosphäre  
(Digitalisierung,  
Transparenz, ...)

# 1.) - Lange Wartezeiten

- schwere Erreichbarkeit
- geschlossene Türen, limitierte Kontaktmöglichkeiten
- fehlende Sprach- & Kulturmittlung
- mangelnde Sensibilisierung
- Unkenntnis & fehlende Fachkompetenzen
- restriktive Leistungsgewährung asyl- & aufenthaltsrechtliche Kenntnisse & Aktualisierung
- restriktive Auslegung
- Personalmangel / Personallüberlastung

# 2.) - die Eingliederungshilfe ist finanziert

- zentrale Angebote sind verstetigt
- MEHR MENSCHLICHKEIT & EMPATHIE
- alle Ressourcen sind gewährleistet ab Aufnahme

- Schriftverkehr sprachlich vereinfachen
- persönliche Erreichbarkeit (auch Öffnungszeiten)

- Dolmetscher als Norm Sprachmittlung
- einfache & schnelle Terminvergabe
- einladende Atmosphäre
- mehr Entscheidungskompetenzen an die Praxis

Zur Schaffung eines  
Willkommensklimas  
in den Behörden  
braucht es verpflichtende  
Schulungen für  
Mitarbeitende

Stellung  
mehrsprachiger  
Case-Manager\*  
Innen

Beratung  
zu Dritt  
→ Schulung +  
Qualifizierung

Traumatasensibel  
geschultes  
Personal

→ Es muss vereinbart werden  
und gesichert sein, dass Sprach-  
mittlung immer zur Verfügung steht  
- gleichzeitig -  
Ausbau der Möglichkeiten zum  
Sprachenwechsel

pflichtgemäß  
Ermessensspielraum  
positiv ausschöpfen

Bezahlte Vertrau-  
ensperson / Prozess-  
begleitung für  
traumatisierte  
Geflüchtete

Angstfreies  
Klima und  
Umgang/  
Kommunikation

An den Klient\*innen  
Ziele Interessen  
ausgerichtete  
Ermessensausübung

- Es sind finanzia-  
zierte, qualifizier-  
te Dolmetschende  
verfügbar per  
Telefon, Video u.  
persönlich)

Sprach- und Kult-  
turmittler\*innen  
fest vor Ort

Sprachmittlung  
(kompetent +  
finanziert)

2027  
Die Zuwanderungsbe-  
hörde hat eine einladende  
Empfangsstruktur  
i.S. eines guten Erreich-  
barkeit (offene Sprechst.,  
Terminvergabe, digitaler  
Zugang), mehr Dispositiv-  
leistung + Transparenz

Verpflichten des  
Angebot von  
Dolmetscher\*innen  
seitens der  
Behörde

Sprache als Verbindung  
statt Barriere  
→ geschulte Dolmetscher\*innen  
→ Mehrsprachige  
Informationen

Dolmetscher\*innen  
als Standard & leichte/  
einfache Sprache

Empathische  
Kundenorientierung  
bei Mitarbeitenden

professionelle &  
kostenfreie Sprach-  
mittlung auf allen  
Ebenen

psychosoziale Unterstützung  
in der Ausländerbehörde  
oder  
Clearingstelle bei  
den Behörden

verkürzte Verfahrenszeiten & transparente Verfahrensabläufe

Es braucht mehr Personal, das fachlich, interkulturell, trauma-sensibel geschult ist.

Alle Behörden - ~~die~~ Mitarbeitenden sind qualifizierte Kräfte mit interkultureller Kompetenz, Lokalfunktion + ~~haben qualifizierten Dolmetschertalent~~

Ausreichend & geschultes Personal (zeitnahe Termine)  
Schulungen zu Bedenken & Belastungsfaktoren  
Traumatisierten

Behörden als ~~vierte~~ Servicestelle mit Beratungsauftrag -> Willkommenskultur  
Wellnessatmosphäre  
=> Begegnung auf Augenhöhe

Interkulturelle Kompetenz und Antidiskriminierungstraining für Behördenmitarbeiter\*innen

2027 gibt es sensibilisiertes & (verpflichtend) geschultes Personal in den Ämtern & Behörden.

gut geschulte (auch Trauma) Bildung) Mitarbeitende

2027 gibt es bedarfsgerechte Kapazitäten (z. B. genug Personal, Zeit, Ressourcen etc.).

~~Konkurrenz~~  
Weiterbildungen zu psych. Erkrankungen für MA  
Bildung + Förderung offener Haltung (kultursensibel)

• Die Arbeit in den Verwaltungen muss attraktiver werden  
-> ausreichende Ressourcen  
-> gute Ausbildung  
-> Fokus auf Kompetenzentwicklung  
-> Schulung + Sensibilisierung  
-> gesunde Arbeitslast

Supervision für MA um berufl. Herausforderungen besser zu bewältigen  
+ dadurch Wechsel zu vermeiden  
+ Kontinuität zu Schatten  
Transparenz intern

Vertrauensstelle stärken m. d. Möglichkeit Prozessbegleitend einzubringen  
(kultursensibel)

2027 gibt es wirksame Führungsstrukturen.

Einladung zur Fachtagung

# Wie traumatisierte Geflüchtete Unterstützung in Behörden finden



Freitag, 23. Juni 2023

11 bis 15 Uhr

Landeshaus,  
Schleswig-Holstein-Saal

Düsternbrooker Weg 70, Kiel

Behördengänge sind für viele Menschen lästig. Für Geflüchtete, die Gewalt erleiden mussten oder auch aus anderen Gründen traumatisiert sind, kann der Kontakt mit Behörden höchst belastend sein und mitunter sogar zu Retraumatisierungen führen.

Das gilt sowohl für das Asylverfahren beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) mitsamt der Anhörung, den Wartezeiten und der Abhängigkeit von Entscheidungen als auch für den weiteren Kontakt mit der Ausländer- bzw. Zuwanderungsbehörde, mit Standesämtern und Leistungsbehörden. Insbesondere die Ausländerbehörden stehen mit ihrer strapazierten Personalsituation, ihrer Kund\*innenkultur und technischen Infrastruktur aktuell bundesweit und auch in Schleswig-Holstein im Fokus der Diskussion um eine bessere Zuwanderungsverwaltung. Als diejenige Behörde, die auch Aufenthalte beendet, geht von ihr eine weitere abschreckende Wirkung aus, die den Antragsteller\*innen Berührungen erschwert.

Auf unserer jährlichen Fachtagung anlässlich des Internationalen Tages zur Unterstützung der Folteropfer möchten wir in diesem Jahr erörtern, wie die Interessen traumatisierter Geflüchteter – unter anderem solcher mit Foltererfahrung – im Kontakt mit der Behörde besser vertreten werden können. Gemeinsam wollen wir Vorschläge entwickeln, die in die strategische Weiterentwicklung und Prozessoptimierung der Zuwanderungsbehörden in Schleswig-Holstein aufgenommen werden können.

Zu Vorträgen und der gemeinsamen Diskussion laden die Refugio Stiftung Schleswig-Holstein, der PARITÄTISCHE Schleswig-Holstein, der Beauftragte für Flüchtlings-, Asyl- und Zuwanderungsfragen des Landes Schleswig-Holstein und der Flüchtlingsrat Schleswig-Holstein e. V. herzlich ein.

Die Fachtagung im Landeshaus richtet sich insbesondere an Fachleute und Ehrenamtliche in der Begleitung und Versorgung von traumatisierten Geflüchteten und Überlebenden von Folter, an Führungskräfte und Mitarbeiter\*innen in den Behörden, aber auch an alle weiteren Interessierten in Schleswig-Holstein.

## Programm

- 10:30 Uhr **Ankommen und musikalischer Beitrag**
- 11:00 Uhr **Begrüßung**  
*Stefan Schmidt*, Beauftragter für Flüchtlings-, Asyl- und Zuwanderungsfragen des Landes Schleswig-Holstein und Schirmherr des Gedenkens anlässlich des Internationalen Tags zur Unterstützung der Folteropfer in Schleswig-Holstein,  
*Dr. Jasmin Azazmah*, Vorstandsvorsitzende der Refugio Stiftung Schleswig-Holstein
- 11:20 Uhr **Psychotherapie und psychiatrische Behandlung für Geflüchtete - Wie kann eine angemessene Versorgung gelingen?**  
*Dr. Silja Knolle-Veentjer*, Psychologische Leiterin Ambulanzzentrum, Zentrum für Integrative Psychiatrie - ZIP gGmbH, und *Monika Dittmann-Weihs*, Sozialdienst des ZIP
- 12:20 Uhr **Pause mit Imbiss**
- 13:00 Uhr **Musikalischer Beitrag, anschließend: Einblicke in die Besichtigung der schleswig-holsteinischen Zuwanderungsbehörden**  
*Marjam Samadzade*, Staatssekretärin für Integration im Ministerium für Soziales, Jugend, Familie, Senioren, Integration und Gleichstellung Schleswig-Holstein
- 13:30 Uhr **Gespräch: Wie können traumatisierte Geflüchtete im Behördenkontakt unterstützt werden?**  
*Stadtrat Christian Zierau*, Dezernent für Finanzen, Personal, Ordnung und Feuerwehr der Landeshauptstadt Kiel,  
*Dr. Silja Knolle-Veentjer*, Zentrum für Integrative Psychiatrie - ZIP gGmbH,  
*Axel Meixner*, Jurist, Rechtsberatung für Geflüchtete beim Flüchtlingsrat Schleswig-Holstein e. V.
- 15:00 Uhr **Musikalischer Beitrag und Verabschiedung**

Musik von *Saad Alsaiejed*  
Moderation: *Anton Mikoleit*, minc

Die Veranstaltung wird vom Offenen Kanal Schleswig-Holstein übertragen.

## Anmeldung und Teilnahme

Wir freuen uns über Ihre Anmeldung zur Fachtagung!

Bitte melden Sie sich bis zum 13. Juni 2023 über den folgenden Link an:

<https://eveeno.com/fachtagung-un-anti-folter-tag-2023>

Für diese Veranstaltung steht eine begrenzte Anzahl an Teilnahmeplätzen zur Verfügung. Die Teilnahme ist kostenfrei.

Mit Ihrer Anmeldung erklären Sie sich mit der Verwendung Ihrer angegebenen Daten zum Zweck der Veranstaltungsorganisation einverstanden.

Wenn Sie an unserer Veranstaltung teilnehmen möchten und Hilfe benötigen, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf.

Diese Veranstaltung wird fotografisch dokumentiert. Wir weisen darauf hin, dass Bildmaterial für die Öffentlichkeitsarbeit der beteiligten Institutionen aufgenommen, gespeichert und veröffentlicht wird.

Um das Landeshaus zu besuchen, müssen Sie sich mit Ihrem Personalausweis oder einem vergleichbaren Dokument ausweisen.

### **Kontakt bei Fragen zur Anmeldung:**

Katharina Harder

Der PARITÄTISCHE Schleswig-Holstein

Tel.: 0151/44257896

E-Mail: [harder@paritaet-sh.org](mailto:harder@paritaet-sh.org)

### **Kontakt für inhaltliche Rückfragen:**

Dr. Jasmin Azazmah

Büro des Beauftragten für Flüchtlings-, Asyl- und Zuwanderungsfragen des Landes Schleswig-Holstein

Tel.: 0431/988 -1275

E-Mail: [jasmin.azazmah@landtag.ltsh.de](mailto:jasmin.azazmah@landtag.ltsh.de)

### **Link zur Anmeldung:**

<https://eveeno.com/fachtagung-un-anti-folter-tag-2023>

### **Anmeldeschluss:**

13. Juni 2023



## Veranstalter\*innen

Die Tagung wird durchgeführt von der Refugio Stiftung Schleswig-Holstein (<https://refugio-sh.de>), dem PARITÄTISCHEN Schleswig-Holstein (<https://paritaet-sh.org>), dem Beauftragten für Flüchtlings-, Asyl- und Zuwanderungsfragen des Landes Schleswig-Holstein (<https://landtag.ltsh.de/beauftragte/fb>) und dem Flüchtlingsrat Schleswig-Holstein e. V. (<https://frsh.de>).

