

## **Aufsuchende Sozialarbeit im Rahmen der Wohnungslosenhilfe Auswertung 2023**

### **Der Träger**

Die Horizonte – für Familien – gGmbH ist ein anerkannter gemeinnütziger Träger der freien Jugendhilfe mit Sitz in Reinickendorf. Als Mitglied des Paritätischen Wohlfahrtsverbands ist der Träger den in diesem Verband gültigen Organisationsstandards verpflichtet und hat eine entsprechende Trägerstruktur. Er ist ein zuverlässiger Kooperationspartner, übernimmt Verantwortung im Bezirk und ist breit mit vielen Einrichtungen und Beratungsstellen vernetzt.

Seit nunmehr elf Jahren ist die Horizonte – für Familien – gGmbH auch im Bereich der Arbeit mit Migrant:innen im Netzwerk etabliert. Im Bereich der Integrationsarbeit steht die Beratung von Menschen mit Migrations- und/oder Fluchterfahrung mit dem Ziel einer gelungenen Eingliederung in die Gesellschaft im Fokus. Dabei waren im Jahr 2023 im Team „Flucht und Migration“ folgende drei Projekte verankert: Aufsuchende Sozialarbeit im Rahmen der Wohnungslosenhilfe, Mobile Beratung in Hostels in Reinickendorf und Wohnraumberatung.

### **Projektbeschreibung**

Die Wohnungslosigkeit in Berlin ist angesichts des angespannten Wohnungsmarkts, der sozialen Verarmung sowie der anhaltenden Zuwanderung aus dem In- und Ausland eklatant. Hier setzt unser Projekt der aufsuchenden Sozialarbeit im Rahmen der Wohnungslosenhilfe an. Mittels der aufsuchenden Arbeit bietet es Wohnungs- und Obdachlosen in Reinickendorf eine niederschwellige Erstberatung, Bereitstellung von Bedarfsgütern sowie bei Bedarf eine fortführende ressourcenorientierte Unterstützung in ihren jeweiligen individuellen Problemlagen.

Bei auftretenden Wetterphänomenen wie Hitzewellen oder Kälteperioden bietet das Projekt obdachlosen Menschen direkte Unterstützung durch die Verteilung relevanter Hilfsmittel und Bedarfsgüter.

Darüber hinaus werden im Rahmen von Mediationsverfahren Umfeldberatungen an den Hotspots bzw. mit Konfliktbetroffenen (z. B. mit Anwohnern oder Geschäftsinhabern) angeboten.

Ebenso werden von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen beraten, um deren Resilienz zu stärken und Wohnungslosigkeit wenn möglich zu verhindern. Dank der Mehrsprachigkeit des Teams können auch Personen mit Migrationshintergrund und mangelnden Deutschkenntnissen erreicht werden.

### **Zielgruppe**

Zielgruppe des in Berlin-Reinickendorf angesiedelten Projekts sind Menschen, die keinen festen Wohnsitz haben oder sich aus unterschiedlichen Gründen auf der Straße bzw. im öffentlichen Raum des Bezirks aufhalten oder sogar dort leben.

Viele dieser Menschen sind aus unterschiedlichen Gründen über einen langen Prozess in diese prekäre Situation gekommen. Sie weisen Multiproblemlagen auf und sind oftmals überfordert, selbst kleinste Aufgaben ihres Alltags zu bewältigen. Häufig fehlt es ihnen an Wissen, Optionen und Kenntnissen, um ihre nächsten Handlungsschritte zu planen und erfolgreich umzusetzen.

## Ziele des Projekts

Das Projekt ist darauf ausgerichtet, die Integration und Partizipation wohnungs- und obdachloser Menschen im Bezirk Reinickendorf durch Hilfe zur Selbsthilfe zu fördern. Hierzu werden gemeinsam mit den betroffenen Menschen Lösungsansätze gesucht und gefunden, die ihnen ein selbständiges Handeln ermöglichen.

Angesichts der Multiproblemlagen vieler obdach- und wohnungsloser Menschen sind nachhaltige Lösungen in der Regel nicht schnell erreichbar. Daher stehen zunächst die Kontaktaufnahme und neben einer Erstberatung die Primärversorgung sowie die Vermittlung an bezirkliche und berlinweite Hilfseinrichtungen (Suppenküchen, Notunterkünfte, Wärmestuben, medizinische Institutionen etc.) im Mittelpunkt.

Neben der Kontaktaufnahme ist das Ziel, die betroffenen Menschen über bezirkliche sowie berlinweite Angebote und Anlaufstellen zu informieren. Die Betroffenen erwerben das notwendige Wissen über Hilfsangebote, um selbständig die entsprechende Stelle aufzusuchen.

Durch die Förderung der gesellschaftlichen Teilhabe soll der Ausgrenzung der Betroffenen und einer gruppenspezifischen Diskriminierung entgegengewirkt werden.

## Durchführung des Projekts

### Das Team

Die Arbeit wurde von einem Team aus zwei Mitarbeiter:innen durchgeführt, die über Erfahrungen in der Arbeit mit Migrant:innen und Flüchtlingen sowie Kenntnisse über das Sozialleistungssystem, den Sozialraum und das Netzwerk verfügen. Kommunikationsfähigkeit und Empathie, Fremdsprachenkenntnisse in türkischer, bulgarischer, englischer und russischer Sprache sowie ein eigener Migrationshintergrund gehören zu den weiteren Kompetenzen der Mitarbeiter:innen.

Im Projekt „Aufsuchende Sozialarbeit im Rahmen der Wohnungslosenhilfe“ waren im Jahr 2023 zwei Fachkräfte mit insgesamt 40 Wochenstunden in der Beratung und Sprachmittlung tätig: Herr Cagri Coskun war mit 22 Wochenstunden beschäftigt, Frau Berna Ercan mit 18 Wochenstunden.

### Umsetzung

Im Rahmen des Projekts wurden verschiedene Maßnahmen zur Unterstützung von obdach- und wohnungslosen Menschen umgesetzt.

### Aufsuchen der Hotspots

Die Zielgruppe wurde mit der aufsuchenden Arbeit der Projektmitarbeiter:innen durch persönliche Ansprache erreicht. Dafür suchten die Fachkräfte regelmäßig sogenannte Hotspots auf, an denen wohnungs- und obdachlose Menschen häufig anzutreffen sind. Weiterhin wurden insbesondere sowohl die S- und U-Bahnhöfe als auch Parks und Grünflächen im Bezirk aufgesucht, um neu entstehende Hotspots bzw. neues Klientel und dessen bevorzugte Aufenthaltsorte zu erfassen.

Darüber hinaus wurden Informationen über hilfebedürftige Menschen, neu entstehende Hotspots oder auch Beschwerden von Bürger:innen vom Bezirksamt, dem Präventionsteam der BVG oder anderen Netzwerkpartnern an den Träger weitergegeben. Diesen wurde von den Fachkräften zeitnah nachgegangen und den betroffenen Menschen Beratung und Unterstützung angeboten.

## Arbeit mit den Klient:innen

Zunächst stand die Kontaktaufnahme (Ansprechen der Klient:innen, Übergeben der Visitenkarte), eine Erstberatung und die Primärversorgung (Übergabe von Bedarfsgütern wie Nahrungsmitteln, Hygieneartikeln, witterungsgerechter Kleidung, Schlafsäcken oder Iso-Matten) im Mittelpunkt der Arbeit. Dabei wurden auch Informationen über und die Vermittlung an bezirkliche und berlinweite Anlaufstellen, Regelangebote und Hilfseinrichtungen (Suppenküchen und Essensausgaben, Notunterkünfte und Nachtcafés, Wärmestuben, Dusch- und Waschmöglichkeiten, medizinische Einrichtungen usw.) angeboten.

Bei Klient:innen, die wiederholt angetroffen wurden, rückten die Beziehungsarbeit und Kontaktpflege in den Mittelpunkt. Durch Vertrauensaufbau konnte die Grundlage für die Feststellung von individuellen Ressourcen und Bedarfen gelegt werden.

Wurde ein konkreter Bedarf gegenüber den Fachkräften geäußert, erfolgte eine Basisberatung vor Ort, teilweise in Form von Verweisberatungen (z. B. Soziale Wohnhilfe, Schuldnerberatung, Suchtberatung usw.).

Auch Begleitungen von Klient:innen bei Behördengängen (Sozialamt, Ausländerbehörde usw.) oder zur Anbindung an die Gesundheitsversorgung bzw. an anderweitige Hilfsangebote, für Übersetzungen, Kulturmittlung und dergleichen wurden durchgeführt. Bei Bedarf erhielten die Klient:innen fortführende Unterstützung und thematische Beratungen zu ihren individuellen Problemlagen.

Für obdachlose Personen mit Migrationshintergrund wurde eine mehrsprachige Beratung, ggf. auch eine Rückkehrberatung angeboten.

Für Folgeberatungen wurden auch die Beratungsräume im trägereigenen Familienzentrum (Tornower Weg 6, 13439 Berlin) genutzt. Hier konnten im Beisein der Klient:innen Schreiben aufgesetzt, Antragstellungen erledigt und gemeinsam Internet-Recherchen zu individuellen Bedarfen angestellt werden. Die Räume dienen den Projektmitarbeiter:innen auch als Büro für Organisations- und Recherchearbeiten, kollegialen Austausch, Team-Besprechungen usw.

3

## Umfeldkontakte

Auf der Grundlage von Informationen oder auch Beschwerden wurden von den Fachkräften mit Gewerbetreibenden, Ladenbesitzern und Anliegern Kontakt gesucht. Ziel war es, bei auftretenden Konflikten mit Obdachlosen bzw. sich auf der Straße aufhaltenden Personen deeskalierend zu vermitteln. Anwohner und Gewerbetreibende wurden in der Folge regelmäßig erneut aufgesucht und die Kommunikation mit ihnen aufrechterhalten.

Neben der Beratung von Konfliktbetroffenen gehörte zur Vermeidung von Obdachlosigkeit auch die Mediation zwischen Konfliktparteien (z. B. mit Nachbarn, dem Vermieter, dem Leistungsträger o.ä.) zu den Aufgaben der Fachkräfte.

## Ergebnisse

Im Jahr 2023 wurden in regelmäßigen Intervallen folgende **Hotspots** aufgesucht (nach Häufigkeit der Besuche sortiert):

- U-Bahnhof Franz-Neumann-Platz, Schäfersee und Umgebung sowie U-Bahnhof Residenzstraße:  
Der Franz-Neumann-Platz ist ein beliebter Sammel- und Treffpunkt nicht nur für Wohnungs- und Obdachlose, sondern auch für von Armut bedrohte Personen oder auch für ältere, vereinsamte Menschen. An vier Nachmittagen in der Woche steht hier das Essensmobil der Berliner Help Stiftung. Die Menschen erhalten eine warme

Mahlzeit, Lebensmittel- und Kleiderspenden, aber auch Sozialkontakte und Zuwendung. Ein Großteil des hier regelmäßig zusammenkommenden Klientels hat mit Alkohol- und Suchtmittelabhängigkeiten zu kämpfen, weshalb der Platz von Anwohnern tendenziell gemieden wird und einen eher schlechten Ruf genießt. Durch unsere regelmäßige Präsenz vor Ort sind wir für viele Leute auf dem Platz zu einer festen Institution geworden, an die sie sich vertrauensvoll wenden können. In mehreren Fällen konnten wir Klient:innen nach langwieriger Beziehungsarbeit dazu bewegen, zu vertraulichen Gesprächen auch zu uns ins Büro zu kommen. In der Gegend rund um den Platz und den Schäfersee nächtigen hin und wieder Obdachlose. Daher beschränkten wir unsere Präsenz nicht nur auf den Platz selber, sondern waren regelmäßig auf der Suche nach Hilfebedürftigen auch in der Umgebung unterwegs.

- U-Bahnhof Kurt-Schumacher-Platz und Umgebung sowie U-Bahnhof Scharnweberstraße und Umgebung:

Auf dem Platz treffen sich regelmäßig zwei Gruppen aus dem Milieu der Alkohol- und Suchtmittelabhängigen. Einige sind in Gemeinschaftsunterkünften in der Gegend untergebracht, andere verfügen zwar über eigenen Wohnraum, leben aber in prekären Verhältnissen an der Armutsgrenze, und wieder andere sind wohnungslos und übernachten abwechselnd bei Bekannten.

Auch hier wurden in langwieriger Arbeit vertrauensvolle Beziehungen aufgebaut und regelmäßig Bedarfsgüter bei uns nachgefragt. Durch den regelmäßigen, intensiven Kontakt haben wir uns zu vertrauenswürdigen Ansprechpartnern bei konkreten Problemlagen, für Anfragen nach Unterstützung usw. entwickelt. Einige der von uns vor Ort betreuten Personen waren bereits mehrfach bei uns im Büro, um Hilfe in konkreten Angelegenheiten in Anspruch zu nehmen.

Besonders erfreulich war, dass zwei Personen vom Kurt-Schumacher-Platz sogar zu unserem im Rahmen der Interkulturellen Woche veranstalteten Fest am 28.09.2023 zu uns gekommen sind. Das zeugt davon, dass wir von den Menschen vor Ort inzwischen als Vertrauenspersonen akzeptiert wurden, an die sie sich offen auf der Suche nach Rat oder auch nur für ein Gespräch zur emotionalen Entlastung wenden können.

- S- und U-Bahnhof Wittenau und Umgebung:

In dem Gebiet rund um den U-Bahnhofszugang trifft man in unregelmäßigen Abständen auf obdachlose Zugewanderte, die kaum über Deutschkenntnisse verfügen, tagsüber betteln und nachts auf dem Gelände des Bahnhofs oder des angrenzenden Supermarkts schlafen. Einen von ihnen konnten wir mit der Hilfe von Karuna an eine Obdachlosenunterkunft vermitteln. Hin und wieder war er noch bei der Essensausgabe am Franz-Neumann-Platz, doch in den letzten Monaten des Jahres 2023 ist er uns nicht mehr begegnet. In einigen Fällen konnten wir bei Konflikten mit Anwohnern und Gewerbetreibenden erfolgreich vermitteln und dabei vertrauensvolle Beziehungen zu ansässigen Gewerbetreibenden aufbauen.

Neben den Obdachlosen treffen sich hier auch Personen aus dem Milieu der Alkohol- und Suchtmittelabhängigen, die größtenteils über eigenen Wohnraum verfügen, jedoch an der Armutsgrenze leben. Auch hier werden wir als vertrauenswürdige Ansprechpartner geschätzt.

- S- und U-Bahnhof Karl-Bonhoeffer-Nervenklinik, KaBoN-Gelände und Umgebung:

Hier befinden sich das AKUZ und Einrichtungen für Wohnungslose, deswegen ist das Gelände stark von Menschen mit Flucht- und/oder Migrationshintergrund frequen-

tiert. Da hier Wach- und Sicherheitspersonal sowie zahlreiche Hilfsangebote vorhanden sind, beschränken wir uns darauf, mindestens einmal pro Monat die Umgebung auf der Suche nach Obdachlosen abzulaufen.

- U-Bahnhof Alt-Tegel und Umgebung sowie U-Bahnhof Borsigwerke  
Regelmäßig treffen wir hier auf Zugewanderte mit mäßigen Deutschkenntnissen, die sich teilweise mit Betteln vor dem Einkaufszentrum ein Zubrot verdienen. Der Kontaktaufbau gestaltete sich anfangs etwas schwierig, doch inzwischen konnten wir – auch dank unserer regelmäßigen Übergabe von Mitbringsele – ein vertrauensvolles Verhältnis aufbauen.
- S-Bahnhof Schönholz und Umgebung  
Auf dem Bahnsteig und vor dem S-Bahnhof versammeln sich regelmäßig Personen aus dem Milieu der Alkohol- und Suchtmittelabhängigen, mit denen wir uns jedoch noch immer in der Kontaktaufbauphase befinden.

### Beratung der Klient:innen

Die folgende Tabelle zeigt eine statistische Auswertung unserer geleisteten Arbeit im Jahr 2023. Hieraus gehen die Anzahl der monatlich betreuten Personen, die Summe aller monatlichen Beratungen und Umfeldkontakte sowie die monatliche Gesamtanzahl der Produkte im Jahr 2023 hervor.

Monat		Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Ø
Neu-Klient:innen	m	13	11	10	11	7	7	12	14	9	6	12	5	<b>10</b>
	w	2	3	1	1	2	9	4	3	0	2	3	2	<b>3</b>
Bestands-Klient:innen	m	37	27	33	25	23	28	28	35	30	29	29	33	<b>30</b>
	w	16	10	11	10	12	12	12	9	10	5	7	12	<b>11</b>
<b>Gesamt</b>		<b>68</b>	<b>51</b>	<b>55</b>	<b>47</b>	<b>44</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>61</b>	<b>49</b>	<b>42</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>53</b>
Davon	m	50	38	43	36	30	35	40	49	39	35	41	38	<b>40</b>
	w	18	13	12	11	14	21	16	12	10	7	10	14	<b>13</b>
Beratungen		114	79	92	81	83	82	91	62	81	74	95	87	<b>85</b>
Umfeldkontakte		24	10	13	11	18	11	24	16	18	16	22	19	<b>17</b>
<b>Produkte Gesamt</b>		<b>138</b>	<b>89</b>	<b>105</b>	<b>92</b>	<b>101</b>	<b>93</b>	<b>115</b>	<b>78</b>	<b>99</b>	<b>90</b>	<b>117</b>	<b>106</b>	<b>102</b>

Wie ersichtlich ist, wurden im Jahr 2023 insgesamt 149 Klient:innen neu im Bezirk Reinickendorf angetroffen. Davon waren 117 männlich (79 %) und 32 weiblich (21 %). Beim Großteil der von uns betreuten Personen handelte es sich um unsere sogenannten „Stammklient:innen“. Die Zahlen liegen hier bei durchschnittlich 40 Personen pro Monat, davon 30 männlich und 11 weiblich. Monatlich wurden zwischen 35 und 68 Menschen beraten, im Durchschnitt 53 Menschen im Monat.

Einen wesentlichen Teil der Beratungskontakte nahmen die Kontaktaufnahme sowie die Beziehungsarbeit zum Aufbau eines Vertrauensverhältnisses ein. Die meisten Klient:innen nahmen mehrfach, viele auch über mehrere Monate hinweg, die Gesprächsangebote der Fachkräfte wahr. Es fanden im Durchschnitt 85 Beratungsgespräche pro Monat statt, die Gesamtzahl der Beratungsgespräche im Jahr 2023 belief sich auf 1.021. Hinzu kommen noch durchschnittlich 17 Umfeldkontakte pro Monat, sodass sich eine Gesamtanzahl von durchschnittlich 102 Produkten im Monat ergibt.

Der Großteil der angetroffenen obdach- bzw. wohnungslosen Menschen nahm die Gesprächs- und Beratungsangebote der Projektfachkräfte interessiert auf, sobald ein gewisses Vertrauen aufgebaut war. Dieser Prozess dauerte in einigen Fällen auch mehrere Monate. Die Klient:innen öffneten sich schließlich, zeigten große Dankbarkeit und wurden zu Stammklient:innen.

Wesentliche Inhalte der Beratungskontakte neben dem Beziehungsaufbau waren:

- Information zu Notunterkünften und Nachtcafés, Suppenküchen und Essensausgaben, Dusch- und Waschmöglichkeiten usw.,
- Vermittlung in Obdachlosenunterkünfte,
- Intensive Beratung und moralische Unterstützung bei spezifischen persönlichen Problemlagen,
- Unterstützung bei Antragstellungen, Schufa-Auskunft, dem Schreiben von Briefen bzw. Übersetzung,
- Beratung rund um das Thema Wohnraum,
- Verweisberatung (Schuldnerberatung, Suchtberatung usw.),
- Begleitung und Übersetzung bei Behördengängen (Sozialamt, Ausländerbehörde usw.),
- Anbindung an die Gesundheitsversorgung, ggf. Begleitung zu medizinischen Einrichtungen, Ärzt:innen, Krankenhäusern.

6

Die Thematiken, mit denen sich die Fachkräfte im Jahr 2023 konfrontiert sahen, unterschieden sich im Vergleich zu den Vorjahren kaum. Die Vielzahl an individuellen, oftmals zusammenhängenden oder sich gegenseitig bedingenden Problemlagen können wie folgt kategorisiert werden:

- nicht vorhandene witterungsgerechte Kleidung,
- ungesicherter Lebensunterhalt, Betteln,
- Suchterkrankungen,
- fehlende Unterkunft,
- aktueller oder drohender Verlust der Wohnung,
- Abneigung gegen den Aufenthalt in geschlossenen Räumen,
- Existenzsicherung zur Vermeidung von Obdachlosigkeit,
- ungeklärter Aufenthaltsstatus, z. T. illegaler Aufenthalt, Asylantrag,
- fehlende Ausweispapiere,
- Sprach- und Verständigungsprobleme,
- mangelndes Verständnis des deutschen Sozial- und Rechtssystems,
- notwendige ärztliche Versorgung,
- Arbeitssuche,
- Überschuldung.

Die Nationalitäten der Zielgruppe waren breit gefächert: Neben Menschen mit deutscher Staatsbürgerschaft mit und ohne Migrationshintergrund kamen die Klient:innen häufig aus dem ost- und südosteuropäischen Raum: Polen, Ukraine, Russland, Bulgarien, Rumänien,



Serbien, Moldawien, Bosnien. Weitere Herkunftsstaaten waren Syrien, Iran, Irak, Kasachstan, Türkei, Afghanistan, Ghana, Marokko und Mosambik. Bei einem kleinen Teil der Angetroffenen handelte es sich um Asylbewerber:innen.

## **Kooperation**

Die Projektmitarbeiter:innen kooperierten mit bezirklichen Behörden. Hierzu gehören insbesondere die Soziale Wohnhilfe, das Ordnungsamt, das Grünflächenamt, das Büro für Integration und Partizipation sowie der sozialpsychiatrische Dienst. Darüber hinaus arbeitete das Team auch eng mit berlinübergreifenden Institutionen wie dem Präventionsteam der BVG, der Berliner Hitze- und Kältehilfe, Karuna e.V., der Berliner Help Stiftung usw. zusammen.

Unsere Kooperation mit dem Präventionsteam der BVG-Sicherheit unter der Leitung von Herrn Praechtel wurde ausgebaut, da sich das Klientel oft überschneidet. Es wurden Hinweise ausgetauscht und in unregelmäßigen Abständen Austauschrunden angeregt. Darüber hinaus fanden in diesem Rahmen mehrere gemeinsame Rundgänge über Reinickendorfer U-Bahnhöfe statt.

Einen engen klientenbezogenen Austausch pflegten die Mitarbeiter:innen auch mit den Kolleg:innen von Teen Challenge der Berliner Help Stiftung, die an vier Tagen in der Woche am Franz-Neumann-Platz vertreten sind, da sich auch hier die Zielgruppen überschneiden.

Wie bereits erwähnt, bildet die Übergabe von Bedarfsgütern (wie Hygieneartikeln oder Kleidung bzw. Schlafsäcken) einen wichtigen vertrauensbildenden Aspekt in unserer Arbeit mit bedürftigen Klient:innen. Zu diesem Zweck haben wir im Jahr 2023 von der Sozialen Wohnhilfe eine Sachmittelspende im Wert von 1.000 Euro erhalten die wir an bedürftige Klient:innen verteilen konnten.

Darüber hinaus nahmen die Fachkräfte an regionalen und überregionalen Vernetzungsrunden und Austauschtreffen teil, z. B. der KaBoN-Austauschrunde, der AG zur Umgestaltung des Franz-Neumann-Platzes, der AG Südost-Europa, dem Willkommen-in-Reinickendorf-Netzwerk, der Kiezrunde MV usw.

Im Rahmen der Interkulturellen Woche organisierte das Team „Flucht & Migration“ in Kooperation mit dem trügereigenen Familienzentrums am 28.09.2023 ein Familienfest unter dem Motto „Interkultureller Nachmittag für Begegnungen“.

## **Erfahrungen und Schlussfolgerungen**

Die Problemlagen der Klient:innen haben sich gegenüber dem Vorjahr nicht wesentlich verändert. Bedeutsam für die erfolgreiche Arbeit sind die Kontinuität des Projekts und die Erfahrung, über die das Team verfügt. Ein wesentlicher Teil der vertrauensaufbauenden Arbeit besteht in der regelmäßigen Versorgung der bedürftigen Menschen mit Kleidung und Hygieneartikeln.

Das Leben auf der Straße ist für viele Klient:innen seelisch sehr belastend. Nicht wenige sind von Schuldgefühlen, Selbstvorwürfen und Enttäuschungen geplagt. In ihrer Bedeutung ist deshalb die durch die Fachkräfte geleistete „moralische Unterstützung“ der Klient:innen nicht zu unterschätzen. Dies bedeutet, den Klient:innen z. B. bei den Schicksalsschlägen, die ihnen widerfahren sind, durch empathisches, zugewandtes Zuhören Beistand zu leisten. Ein offenes Ohr zu finden und Verständnis entgegengebracht zu bekommen, ist für die Betroffenen enorm wichtig.

Hierbei unterscheiden sich Obdach- und Wohnungslose nicht von Anderen, die sich im öffentlichen Raum aufhalten, z. B. Menschen aus dem sogenannten „Trinkermilieu“, oder anderen, sich in prekären Lebenssituationen befindenden Menschen. Neben Suchterkrankungen oder psychischen Problemen sind auch Armut und Einsamkeit wichtige Faktoren. Das Klientel des Projekts lässt sich deshalb nicht allein auf Obdach- und Wohnungslose einschränken. Mit der niederschweligen aufsuchenden Arbeit des Projekts werden u. a. auch von Wohnungslosigkeit bedrohte Menschen erreicht. Im besten Falle können diese stabilisiert und dem Wohnungsverlust entgegengewirkt werden.

Allerdings zeigt die Erfahrung auch, dass Personen, die schon länger auf der Straße leben, zum Teil nicht mehr in Notunterkünfte, Hostels etc. untergebracht werden möchten. Sie „genießen“ die Freiheit ohne Regeln und Einschränkungen auf der Straße. Oft haben sie die individuelle Erfahrung gemacht, dass es in Notunterkünften zu Streitigkeiten unter den Bewohnern kam. Dies bestärkte ihre Haltung, das Leben auf der Straße zu bevorzugen.

Die Fachkräfte versuchen, mit Empathie und Expertise den Klient:innen die bestmögliche Hilfe zu bieten. Angesichts der Erfahrungen, mit denen sie konfrontiert sind, ist eine klare professionelle Abgrenzung unumgänglich. Neben der mit der Arbeit einhergehenden psychischen Belastung muss möglichen Frustrationen entgegengewirkt werden. Solche demotivierende Erfahrungen können beispielsweise dann entstehen, wenn Hilfe von Klient:innen zwar gern angenommen wird, aber in der Folge keine Bereitschaft oder Fähigkeit zur Selbsthilfe aktiviert werden kann. Um Abgrenzung und Frustrationstoleranz zu stärken, ist die seitens des Trägers angebotene Supervision ein wesentlicher Beitrag.

## **Ausblick**

Angesichts der nicht weniger werdenden Krisen nehmen die Belastungen der Menschen gefühlt und real zu. Dies ist ganz besonders auch bei dem Klientel des Projekts deutlich zu 8 spüren. Der Bedarf an niederschwelliger Kontaktaufnahme, Beratung und Unterstützung ist unseres Erachtens daher nach wie vor, ja mehr denn je gegeben. Von den Angeboten des Projekts profitieren direkt nicht nur Wohnungs- und Obdachlose, sondern auch andere Menschen in prekären Lebenssituationen im Bezirk.

Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit,  
mit freundlichen Grüßen

Berna Ercan  
Team Flucht & Migration

Martin Hoffmann  
Geschäftsführung

Berlin, 20.02.2024