

Vorintegration durch Onlineberatung – Ein Projekt der Jugendmigrationsdienste (JMD): www.almanyayolu.org

Özcan Ülger

Zusammenfassung

Das Projekt Vorintegration durch Onlineberatung unterstützt Jugendliche und junge Menschen aus der Türkei, die konkret planen, nach Deutschland zu migrieren, mit Hilfe einer kostenlosen Beratungsplattform im Internet. Dies geschieht in Kooperation mit dem Goethe Institut e.V., mit dem die Jugendlichen i.d.R. vor ihrer Ausreise nach Deutschland in Kontakt waren/sind. Durch diese Verzahnung werden die Zuwandernden bereits vor der Einreise nach Deutschland begleitet und unterstützt. Das Projekt ist durch Europäische Integration Fond (EIF) und Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) mitfinanziert. Die Projektträger ist das Servicebüro Jugendmigrationsdienste.

Schlüsselwörter

Vorintegration, Integration, Jugendmigrationsdienste, Onlineberatung auf Türkisch

Abstract

The project pre-integration through online counseling supports young people from Turkey who have decided to migrate to Germany via a free online counseling platform. This is achieved together with the Goethe Institute, with whom most of the young people have been in contact previous to their voyage to Germany. Through this cooperation, the migrants are being accompanied and supported even before their entrance to Germany. The project is co-financed by the European Integration Fund and the Federal Ministry of Family Affairs, Senior Citizens, Women and Youth (BMFSFJ). The service bureau for youth migration services is responsible for project management.

Keywords

pre-integration, integration, youth migration service, Turkish language online counseling

Autor

- **Özcan Ülger (MA)**
- Projektleiter Onlineberatung der Jugendmigrationsdienste
- Studium Interkulturelle Kommunikation und Europa Studien an der Hochschule Fulda
- **Kontakt:** Özcan Ülger
Projektleiter JMD-Onlineberatung
Servicebüro Jugendmigrationsdienste (JMD)
Adenauerallee 12-14, 53113 Bonn
t. 0228-95968-14, f. 0228-95968-30
Web: www.jugendmigrationsdienste.de
www.jmd-onlineberatung.de
<http://www.almanyayolu.org>
<https://www.facebook.com/jmdforyou>
E-Mail: uelger@jugendmigrationsdienste.de

1. Beratungsbedarf

Jedes Jahr ziehen viele Menschen nach Deutschland, darunter rund 20.000 allein aus der Türkei. Unter den mehr als 65.000 Jugendlichen und jungen Menschen mit Migrationshintergrund, die die Jugendmigrationsdienste (JMD) 2010 begleitet haben, sind gut 40 % in den vergangenen drei Jahren neu nach Deutschland zugewandert. Bei den türkischen Zuwanderinnen und Zuwanderern handelt es sich mit einem Durchschnittsalter von 25 Jahren um eine junge Bevölkerungsgruppe, die – persönlich oder beruflich motiviert – ihr Leben in Deutschland aufbauen möchten. Die Zuwanderung und erfolgreiche Integration gerade dieser jungen Zuwanderergruppe ist für Deutschland angesichts des demografischen Wandels und des steigenden Fachkräftebedarfs eine der wichtigsten gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Herausforderungen der kommenden Jahrzehnte.

Junge Zuwanderer, insbesondere aus Drittstaaten, haben häufig Informationsdefizite über Integrationswege und -perspektiven in Deutschland. Sie verfügen oft nicht über ausreichende Informationen und sind sich nicht bewusst darüber, welche individuellen, sprachlichen und gesellschaftlichen Herausforderungen die Migration an sie stellt. Welche Möglichkeiten der Anerkennung ihrer Bildungsabschlüsse es gibt und wie das deutsche Schul-, Berufsbildungs- und Hochschulsystem in Deutschland aufgebaut ist, erfahren sie meist erst nach ihrer Einreise. Häufig vermitteln Bekannte oder Familienangehörige informelles Wissen, welches nicht immer die Realität widerspiegelt. Viele von ihnen können trotz ihrer Potentiale und Bildungsressourcen, die sie mitbringen, ihre schulischen und beruflichen Ziele nicht wie erhofft realisieren.

Die Integrationsprobleme dieser Zielgruppe kristallisieren sich aus unserer Sicht auf drei Ebenen heraus:

- (a) Sprachliche Anforderungen: Erwerb bzw. Vertiefung der Kenntnisse der deutschen Sprache,
- (b) Anschluss an das Bildungssystem und
- (c) Herausforderungen des interkulturellen Zusammenlebens.

Beim letzten Punkt kommt aufgrund des jungen Alters oft die Auseinandersetzung mit der eigenen Identität hinzu, die ggf. zu Identitätskonflikten führen kann. Dabei zeigt sich, dass je konstruktiver junge Menschen im Verlauf des Integrationsprozesses mit Fremdheits- und Ausgrenzungserfahrungen und Rückschlägen umzugehen lernen, desto besser sind ihre Chancen auf die Verwirklichung ihrer Lebens- und Berufsperspektiven. Damit dies gelingt, ist neben dem Rückhalt in der Familie und der aktiven Einbindung in das Gemeinwesen, in Schule und Arbeitsleben auch eine frühzeitige professionelle Hilfestellung, Informations- und Vermittlungsleistung notwendig.

2. Informations- und Beratungsbedarf vor der Einreise

Unseren Recherchen zufolge existieren aktuell keine allgemein zugänglichen, fremdsprachlichen und qualitativ hochwertigen Informations- und Beratungsangebote deutscher Einrichtungen zu Fragen sozialer, schulischer und beruflicher Integration, die noch vor der Einreise greifen. Verlässliche Ansprechpartner in der Türkei sind in rechtlichen Fragen das Auswärtige Amt mit der deutschen Botschaft und den Generalkonsulaten. Des Weiteren bietet das Goethe-Institut mit seinen Zweigstellen in Istanbul, Izmir und Ankara Deutschkurse an und berät über künftige Möglichkeiten bzgl. der Integrationskurse in Deutschland. Diese Angebote decken jedoch nicht – außerhalb von privaten Netzwerken, konsularischen Angelegenheiten und Sprachkursbesuchen – den Beratungsbedarf in alltags- und integrationspezifischen Fragen.

Das Projekt „Vorintegration durch Onlineberatung“ berät mithilfe einer kostenlosen Online-Informations- und Beratungsplattform Jugendliche und junge Menschen aus der Türkei, die mit dem Goethe-Institut in Kontakt stehen oder bereits standen, und die konkret planen, nach Deutschland zu migrieren. Die Zuwandernden werden bereits vor der Einreise nach Deutschland beratend begleitet und unterstützt. Die Informations- und Beratungsquellen sind ortsunabhängig und Web-öffentlich zugänglich und bieten Orientierung und Beratung in alltags- und integrationspezifischen Fragen.

3. Zielgruppen

Das Projekt richtet sich an Jugendliche und junge Menschen zwischen 12 und 27 Jahre in der Türkei, die beabsichtigen nach Deutschland zu migrieren. Diese Jugendlichen nehmen i.d.R. vor der Einreise an der Sprachprüfung „Start Deutsch 1 (SD1)“ teil. Die Goethe-Institute sind als einzige Einrichtung autorisiert, die erforderlichen Deutschprüfungen durchzuführen.

Der Ehegatten- und Familiennachzug ist eine wichtige Zuwanderungsform aus der Türkei nach Deutschland. Bei ZuwanderInnen, die im Rahmen des Familiennachzugs nach Deutschland einreisen, ist in der Regel von einer längerfristigen bzw. dauerhaften Verbleibeabsicht im Bundesgebiet auszugehen. Durch diese Charakteristik wurde die Entwicklung des Portals und die Wahl der Themen beeinflusst.

Das Modellvorhaben wurde zunächst auf das wichtige Herkunftsland Türkei eingegrenzt.

Dadurch wird die Online-Informations- und Beratungsplattform im Land mit der stärksten Zuwanderung nach Deutschland modellhaft erprobt. Es wird ein vorintegratives Angebot für Zielgruppen geschaffen, die nach aktuellen Erkenntnissen den größten Unterstützungsbedarf in Fragen der schulischen und beruflichen Integration in Deutschland aufweisen. Mit diesem Angebot werden jugendgerechte Methoden genutzt und innovative Wege beschritten, um Desintegrationseffekten vorzubeugen und den Zugang zu bestehenden Integrationsangeboten in Deutschland zu verbessern.

4. Zielsetzung des Projektes

Ziel dieses Projekts ist es, potentielle jugendliche und junge ZuwanderInnen frühzeitig, d.h. noch in ihrem Herkunftsland Türkei, anzusprechen und sie über Chancen und Anforderungen des Integrationsprozesses in Deutschland zu beraten. Durch das Projekt werden die jungen Menschen mit Beginn des Deutschsprachkurses bzw. der Deutschprüfung des Goethe-Instituts in der Türkei begleitet. Dadurch wird sichergestellt, dass passende Anschlussberatungen in Deutschland aufgesucht werden können. Ziel ist es, den größten Teil der PrüfungsteilnehmerInnen online zu beraten.

Zur Erreichung dieses Ziels dient eine vorintegrative Online-Beratungsplattform für junge Menschen aus der Türkei. Mittels eines Online-Beratungstools werden junge ZuwandererInnen durch qualifizierte Beratung unterstützt, sich realistische Ziele zu stecken und frühzeitig mit den Einrichtungen in Kontakt zu kommen, die sie nach der Einreise aufsuchen können. Durch diesen präventiven Charakter werden Frustrationen, falsche Erwartungen und eventuelle Missverständnisse vorgebeugt.

Die qualifizierte Beratung wird durch zweisprachige Fachkräfte der Jugendmigrationsdienste gewährleistet.

Die geschulten JMD-Fachkräfte beteiligen sich an der Online-Beratung, indem sie sich in das Beratungsportal einloggen und innerhalb einer personalisierten Oberfläche die ihnen zugeordneten Beratungsfälle bearbeiten.

In einem internen geschützten Forum für das Onlineteam wird die Arbeit koordiniert und moderierend begleitet. Der virtuelle Austausch wird durch Präsenzseminare begleitet. Die Angebote der JMD Online-Beratung beinhalten im Einzelnen: Mail-Beratung, Einzelchat-Beratung, Gruppen- und Themenchat, Forum (Peer-Beratung). Die Jugendlichen können selbst wählen, wie sie ihre Anfrage an das JMD-Onlineteam richten.

5. Bekanntmachung des Beratungsangebots

Wichtiger Partner in der Bekanntmachung des Projekts in der Türkei und in der Verbreitung von entsprechendem Informationsmaterial ist das Goethe-Institut. Während Deutschsprachkurse überall in der Türkei angeboten werden, kann die „Start Deutsch 1 (SD1)“-Prüfung nur an den Goethe-Instituten abgelegt werden. Um das Projekt allen Prüfungsteilnehmenden bekannt zu machen, verteilen die Goethe-Institute die türkischsprachigen Informationsflyer bereits bei der Prüfungsanmeldung. Durch aktives Bewerben der Online-Informations- und Beratungsplattform über die Prüfungszentren, Sprachkurse und Beratungen der Goethe-Institute in der Türkei wird sichergestellt, dass alle Deutsch-Lernenden bereits in der Türkei die Möglichkeit bekommen, noch vor der Einreise erste Beratung und Unterstützung bei integrationsspezifischen Fragen zu erhalten. Es werden Sprachberatungen des Goethe-Instituts durch unsere Online-Migrationsberatung ergänzt, die die Goethe-Institute nur in sehr begrenztem Umfang leisten können.

Neben den Lehr- und Beratungsfachkräften an den Goethe-Instituten verweisen auch die Lehrkräfte an den Partnersprachschulen die Teilnehmenden bei integrationsspezifischen Fragen für ihr zukünftiges Leben in Deutschland (z. B. Ausbildung, Berufstätigkeit etc.) auf das Angebot der Online-Informations- und Beratungsplattform. Darüber hinaus wird das Projekt auf der Homepage der Deutschen Botschaft in der Türkei vorgestellt und verlinkt.

Generell spielen Verlinkungen der Angebote im Internet und das Social Media Management eine große Rolle bei der Bekanntmachung der Online-Beratung. Social Media Management ist eine Form der Web-Öffentlichkeitsarbeit, um durch die Beteiligung an sozialen Kommunikations- und Austauschprozessen im Web 2.0 Jugendliche und junge Menschen zu erreichen. Die sozialen Netzwerke und Austauschplattformen werden analysiert und zur Bekanntmachung des Angebots genutzt; vor allem facebook. Außerdem wird das Projekt auf konventionelle Weise (Pressemeldungen, give aways, Plakate, Flyer etc.) bei den Sprachkursanbietern und in den Prüfungsorten (Goethe-Institute) in der Türkei unterstützt und beworben.

Darüber hinaus wurde ein Erklärvideo zum Beratungsportal erstellt. Das Video wurde an die Lehrkräfte für ihren Unterricht weitergegeben. Auch hier ist das Video zu sehen:



6. Inhaltliche Schwerpunkte / Dienstleistungsangebote

Die Jugendlichen können ihre Fragen an die Onlineberatungsfachkraft stellen. Sie beantwortet diese Fragen fachkundig und in kurzer Zeit. Drei Beratungsinstrumente finden hier Anwendung: Chat, Webbasierte Mailberatung und Forum.

Es handelt sich bei der Mail-Beratung um eine interpersonale Kommunikation, die eine niedrighschwellige und anonyme Kontaktaufnahme und Hilfeleistung bietet: Der Ratsuchende schildert in schriftlicher Form seine Sorgen und seine Problemstellung und erhält in einem festgelegten Zeitraum, der sich von einigen Stunden bis hin zu mehreren Tagen erstrecken kann, eine Antwort auf sein Schreiben. Nachdem der Ratsuchende seine Anfrage oder sein Problem direkt in einem Eingabefeld auf der Online-Beratungsplattform eingegeben hat, wird die Anfrage intern an eine/n JMD-Online-Berater/in weitergeleitet. Per Mail gestellte Anfragen werden vom Berater/in, der an dem Tag für das Portal zuständig ist, beantwortet. Prinzipiell werden Anfragen so rasch wie möglich beantwortet. Die Beantwortung soll an Werktagen innerhalb von max. 24 Stunden erfolgen. Die Mail-Beratung vom JMD ist eine webbasierte verschlüsselte Beratung. Die

Ratsuchenden legen unter Angabe eines Nicknamens und eines Passworts einen Account auf der Website der www.almanyayolu.org an. In diesen Account geben die Ratsuchenden nun ihre Anfrage ein und schicken sie ab.

Die Mail-Anfragen müssen klassifiziert werden. Die Anfragen werden nach ihrem Anliegen in Informations- und Unterstützungs-Mails aufgeteilt. Bei den Ersteren möchte der/die Rat Suchende über etwas informiert werden. Bei dem Zweiteren sieht die Person ein Problem und sagt bzw. vermittelt, dass sie Hilfe braucht, äußert also den Wunsch nach Beratung. - Ungeachtet des Inhalts ist jede Anfrage ernst zu nehmen. Daher beantworten die BeraterInnen jede erhaltene Mail. - Eine Beantwortung erfolgt so schnell als möglich, in der Regel innerhalb von 24 Stunden. - Jede Anfrage ist individuell zu beantworten, es wird nicht auf so genannte Textbausteine oder vorgefertigte Antworten zurückgegriffen, da jede Anfrage einzigartig ist. Ein Austausch mit KollegInnen ermöglicht neue Blickwinkel auf die Anfrage und vermeidet so eine einseitige Sichtweise der Situation der Rat Suchenden. Das findet im internen geschützten Bereich statt. Als Medien stehen dafür zur Verfügung Mail, eigenes Diskussionsforum der Fachkräfte, gemeinsamer Chat der Fachkräfte, jährlicher Erfahrungsaustausch. - Den Ratsuchenden wird in jeder Mail die Fortführung des Mail-Kontakts angeboten, da viele Rat Suchende (vorerst) keine „face-to-face“-Beratung in Anspruch nehmen (wollen), aber eine Beratung in vielen Fällen gewünscht wird. - Aufgrund der Strukturen des JMD bietet es sich an, gegebenenfalls interne (oder auch externe) ExpertInnen zur Beratung hinzuzuziehen, um eine höchst professionelle Beratung zu garantieren. Da Situationen auftauchen können, die besonders schwer sind und wenig häufig auftreten.

Das Angebot dient der Klärung und Unterstützung bei Unsicherheit jeglicher Art. Die Onlineberatungsfachkraft berät deshalb auch zu spezifischen Themen des Alltagswissen und der Beratung über die deutschen Sozial-, Bildungs- und Gesundheitssysteme und zu individuellen und familiären Rahmenbedingungen.

Beim Thema berufliche Integration (Anforderungen zur Anerkennung ausländischer Abschlüsse und Qualifikationen und deren Bewertung durch Arbeitgeber. Informationen über im Herkunftsland verfügbare Weiterbildungsangebote oder die korrekte Übersetzung und Beglaubigung von Zeugnissen) werden als Partner die Agentur für Arbeit, oder je nach Ausbildungsstand und Beruf des Zuwanderungswilligen, die Weiterbildungsträger, die Universitäten oder die Industrie- und Handelskammern und die Handwerkskammern einbezogen. Auch Spezialangebote, wie z. B. die Angebote der Jugendmigrationsdienste, oder die Zielgruppenjobbörse für türkischsprachige MigrantInnen werden in der Beratung berücksichtigt.

Eine weitere Komponente ist eine psychosoziale Beratung, um den Befürchtungen und Sorgen vor der Migration und den Problemen die damit zusammenhängen zu begegnen. Die Onlineberatungsfachkraft wird in solchen Fällen kompetent beraten und ggf. auf spezielle türkischsprachige Angebote im Internet verweisen.

Nicht Gegenstand der Beratung sind Fragen zu gesetzlichen Zuwanderungs- und Einreisebestimmungen, die in die Zuständigkeit der konsularischen Tätigkeit des

Auswärtigen Amts fallen sowie zu Maßnahmen des Deutschspracherwerbs vor der Einreise, die in der Zuständigkeit der Goethe-Institute liegen.

7. Inanspruchnahme der Beratungen

Die vertraulichste Form der Beratung ist die Einzelberatung für Jugendliche. Sie wird webbasiert als Mailberatung angeboten. Das Beratungsportal ist seit 15.05.2013 online. Im Jahr 2013 haben **942** Ratsuchende die Mailberatung in Anspruch genommen. Jugendliche nutzten die Mailberatung intensiver als die anderen Beratungsformen.

Jeder Besucher (genauer jeder PC), der die Webadresse der Vorintegration Onlineberatung www.almanyayolu.org aufruft, wird eindeutig (distinct) ausgezählt. Im Zeitraum zwischen Launch und am 31.12..2013 haben 5.083 Besucher das Angebot aktiv oder passiv genutzt. Als Besucher kann man die Diskussionen in den Foren lesend mitverfolgen und gewinnt auf diesem Weg einen Einblick. Wer selbst aktiv werden möchte und sich an einer Forendiskussion beteiligt oder aber eine individuelle Hilfe in Form einer Einzelberatung in Anspruch nehmen möchte, muss sich registrieren. Es genügt die Angabe eines Nicknamens und eines Passworts.

- *Rund 80 % der Ratsuchenden sind Ehegattennachzügler.*
- *Rund 5 % der Ratsuchenden interessieren sich für ein Studium in Deutschland.*
- *Rund 15 % der Ratsuchenden sind die qualifizierten Fachkräfte.*

Die folgenden Beispiele präsentieren die häufig gestellten Beratungsthemen je nach der Zielgruppe.

- *Hallo, Ich bin Klient(Name wurde anonymisiert). Mein Verlobter lebt jetzt in Deutschland und ich muss nach der Heirat auch dahin ziehen. Ich bin der Meinung, dass ich die richtigen Informationen zum Thema Familienzusammenführung von Ihnen bekommen kann. Ich habe Hochschulabschluss und möchte mich in Deutschland weiterbilden. Ich freue mich auf Ihre Rückmeldung!*
- *Hallo lieber Berater, mein Name ist Klient (Name wurde anonymisiert) Ich möchte mich über Familienzusammenführung informieren. Meine Verlobte lebt in Deutschland und deutsche Staatsbürger. Standesamtlich möchten wir in Deutschland heiraten, da meine Verlobte ihr Mädchennamen nach der Heirat behalten möchte. Wenn wir in der Türkei heiraten, muss sie laut des türkischen Gesetzes meinen Nachnamen nehmen. Deswegen muss sie ihre Papiere vom Führerschein bis Kreditkarte alles neu beantragen. Ich besuche jetzt einen Deutschkurs für die A1 Prüfung. Hoffentlich werde ich die Prüfung bald bestehen. Ich habe von Ihrem Portal bei einem Seminar beim Sprachkurs erfahren. Damit wir in Deutschland heiraten können, was sollen wir machen? Ist das erlaubt? Hoffentlich können Sie uns dabei unterstützen. Vielen Dank im Voraus!*

- *Hallo, Ich bin 28 Jahre Alt, Single und Steuerberater. Ich bin in Köln geboren und lebe jetzt in der Türkei. Jetzt möchte ich in Deutschland meinen Beruf ausüben. Kann ich das realisieren? Wenn Sie mich informieren könnten, würde ich mich freuen.*
- *HALLO, ICH HABE VORDIPLOM UND MÖCHTE MEIN STUDIUM IN DEUTSCHLAND WEITERFÜHREN. ICH HABE GEHÖRT DASS ICH 10.000 EUR IM KONTO HABEN SOLLIST ES RICHTIG? ICH WÜRDE MICH FREUEN WENN SIE MICH UNTERSTÜTZEN KÖNNTEN.*

Wie vorhergesehen, gibt es bei der Zielgruppe häufig Informationsdefizite über das Leben in Deutschland. Durch die Beratungen werden diese Informationsdefizite und dadurch entstehende Unsicherheiten minimiert und bei jeder Beratung versucht die Ratsuchende mit einer Beratungsstelle in Deutschland in Verbindung zu bringen. Darüber hinaus werden von den Ratsuchenden viele Rückmeldungen während der Beratungen bekommen, dass in dieser Art Unterstützung sie sehr motiviert hat, was nach unserer Ansicht die Willkommenskultur dadurch verstärkt.

8. Ausblick

Neben der Konsolidierung unseres Angebots mit der Türkei und der Intensivierung der Zusammenarbeit mit den anderen Trägern möchten wir unser Angebot auf andere Sprachräume z.B. russische und arabische ausdehnen.