



Digitalisierung der Kommunikationswege am Beispiel einer Flüchtlingsberatungsstelle

Ausgangssituation

- Digitale Kommunikation ergänzend zum analogen Beratungsgespräch zwischen Beratungsstellen und Klient_innen
- Corona-Krise: Reduktion der pers. Kontakte zwischen Beratungsstelle - Geflüchtete - Ehrenamtliche – Dolmetscher
- Sensibilität im Umgang mit pers. Daten beachten /einfordern
 - [EU-Datenschutzverordnung DSGVO: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679)
 - Bundesdatenschutzgesetz BDSG: <https://www.bmi.bund.de/DE/themen/it-und-digitalpolitik/datenpolitik/bundesdatenschutzgesetz/bundesdatenschutzgesetz-node.html>
 - **Kirchenrecht: Evangelisch:(EKD-Datenschutzgesetz – DSG-EKD):** <https://kirchenrecht-ekd.de/document/41335?>
 - Katholisch: **KDG und KDSGO:** <https://www.datenschutz-kirche.de/20171122>

Wie kann Beratung in gewohnter fachlicher Qualität gewährleistet werden?

- Medien, (z.B: Messengerdienste) die einen schwellenarmen und zugleich datenschutzkonformen Zugang zur Beratung ermöglichen
- Digitale Instrumente (Software / Hardware)
Bestandsaufnahme: Welche digitalen Instrumente sind vorhanden. Müssen diese nachgerüstet werden. Werden Kosten verursacht?
- Herausforderung Sprachbarriere
Wie kann auf Herausforderungen der Sprachbarriere technisch und organisatorisch eingegangen werden? Welche Möglichkeiten gibt es, diese zu überwinden?

Projektleitende Fragestellung:

- Wie lassen sich zielgruppenorientierte, digitale Kommunikationsstrukturen in einer Flüchtlingsberatungsstelle initiieren?

Ziel:

- Am Ende des Projektes ist ein auf andere Beratungsstellen übertragbares Konzept für die klientenzentrierte Nutzung von digitalen Kommunikationsstrukturen und -medien und deren Etablierung in die Prozessroutinen der Flüchtlingsberatung der Evangelischen Kirche Bottrop vorhanden. Zudem sind die ehrenamtlich Engagierten in der Flüchtlingsarbeit für das Thema sensibilisiert und in der Nutzung geschult.

Weitere Ziele:

- Implementierung des Konzeptes in die Alltagsprozesse der Beratungsstelle
- Sensibilisierung und Schulung von Ehrenamtlichen
Durch bestehende Kontakte zu Geflüchteten wird Bewusstsein im Umgang mit sensiblen Daten geschaffen. Alternative Möglichkeiten können aufgezeigt werden.
- Präsentation und das Stellen des Projektes zur freien Verfügung

Schwerpunkte in der Durchführung:

(exemplarisch, nicht vollständig)

➤ Recherche (aktueller Stand Fachliteratur)

Internetrecherche und Sichtung von Fachliteratur zu den aktuellen digitalen Kommunikationsinstrumenten, benötigte technische Voraussetzungen, gesetzlichen Vorgaben und damit verknüpfte Durchführbarkeit der einzelnen Mittel.

➤ Befragung von Expert_innen, Integrationslots_innen und ehrenamtlich Tätigen

Bei ungeklärten Fragen z.B. IT-Technik oder Rechtsbestimmungen zum Datenschutz werden Expert_innen (z.B. IT-Techniker_innen, Anwälte_innen) befragt und Gesprächsnotizen angefertigt, die mit in die Konzepterstellung einfließen. Zudem wird insbesondere exemplarisch bei den Integrationslotsen und Ehrenamtlichen das praktische Erfahrungswissen erfasst

Schwerpunkte in der Durchführung:

(exemplarisch, nicht vollständig)

➤ Interne / Externe digitale Strukturen

Erfassung der organisationsstrukturellen Gegebenheiten und Möglichkeiten. Welche Medien sind bereits vorhanden, welche Voraussetzungen sind gegeben? Müssen Änderungen vorgenommen werden, um neue Mittel zu integrieren?

➤ Bedarfsanalysen

Mittels Fragebögen an Anwender_innen werden die bevorzugten Medien und Kanäle ermittelt und die Bereitschaft die Vorschläge umzusetzen abgefragt. Ziel ist es die größtmögliche Schnittmenge von Machbarkeit und Klient_innenzentrierung zu ermitteln und umzusetzen. Hierzu sollen Integrationslotsen¹ unterstützend eingesetzt werden (Sprachbarriereabbau, Community- und Netzwerknutzung), um Zugang und Kommunikation zu erleichtern. Zudem wird eine gesonderte Bedarfsanalyse für die in der Flüchtlingsarbeit engagierten Ehrenamtlichen erstellt.

Schwerpunkte in der Durchführung:

(exemplarisch, nicht vollständig)

➤ Auswertung

Die einzelnen Auswertungen der unterschiedlichen Datenerhebungen werden in Schriftform und ggf. grafisch zusammengefasst.

➤ Durchführung

Transfer des vorläufigen Konzeptes in die Handlungsebene.

➤ Kontrolle / Reflexion / Übertragbarkeit prüfen

➤ Übertragung

Risiken

- Neue Kontaktsperre mit allen Auswirkungen
- Sensibilisierung gelingt nicht: „Macht der Gewohnheit“ ist stärker
- Fehlende Hardware bei Haupt- / Ehrenamtlichen und Geflüchteten
-

Durchführungszeitraum

- November 2020
- Oktober 2021

Erwartetes Ergebnis

Die Erkenntnisse über unsichere und sichere digitale Beratungstools werden von haupt- und ehrenamtlichen Anwender_innen und Klient_innen genutzt und werden von anderen Beratungsstellen nachgefragt.