

Integration durch Engagement



Abschlussbericht

Prof. Dr. Sabine Jungk und Serafina Morrin

Ein Praxisforschungsprojekt über die Ressourcen,
Erwartungen und Erfahrungen von ehrenamtlichen
Helfer/-innen in pädagogischen Settings

Impressum

Herausgeber:

Der Paritätische Gesamtverband e. V.

Oranienburger Straße 13-14

D-10178 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 24636-0

Telefax: +49 (0) 30 2424636-110

www.paritaet.org

info@paritaet.org

Verantwortlich im Sinne des Presserechts: Dr. Ulrich Schneider

Autorinnen der Studie:

Dr. Sabine Jungk und Serafina Morrin, Katholischen Hochschule für Sozialwesen Berlin

Ansprechpartner beim Paritätischen Gesamtverband:

Stefan Paul Kollasch

Titelbild:

© Workshop zum Thema „Umgang mit rechten Anfeindungen“ Freiwilligenagentur Marburg

1. Auflage, Dezember 2017





Katholische Hochschule
für Sozialwesen Berlin

In Kooperation mit dem Paritätischen Gesamtverband

Ehrenamt mit Geflüchteten

Ein Praxisforschungsprojekt über die Ressourcen, Erwartungen und Erfahrungen von ehrenamtlichen Helfer_innen in pädagogischen Settings

Abschlussbericht

Prof. Dr. Sabine Jungk und Serafina Morrin

Dezember 2016

Inhaltsverzeichnis

0	Einleitung.....	2
1	Die Ergebnisse in Kürze	5
2	Forschungsgegenstand, Fragestellung und Methodologie	10
3	Stand der Forschung zum Thema Freiwilliges Engagement mit Geflüchteten	13
4	Ergebnisse.....	17
4.1	Auswertungsmethoden	17
4.2	Die Untersuchungsgruppe.....	18
4.3	Tätigkeitsfelder.....	20
4.4	Zugang	22
4.5	Motive	24
4.6	Ziele, Erwartungen und die Dimensionen von Integrationsprozessen	31
4.7	Der Beziehungsaspekt: Nähe und Distanz.....	38
4.8	Individualisierung	43
4.9	Lerneffekte	45
4.10	Zusammenarbeit von Hauptamtlichen mit Ehrenamtlichen.....	49
4.11	Ressourcen für das freiwillige Engagement	53
4.12	Zusammenarbeit und Vergemeinschaftung mit anderen Ehrenamtlichen	56
4.13	Rahmenbedingungen für ehrenamtliche Tätigkeiten	58
4.14	Informationsquellen	59
4.15	Begleitung und Qualifizierung des Ehrenamtes	60
4.16	Umgang mit irritierenden Situationen	63
4.17	Bürokratie – Zusammenarbeit der Ehrenamtlichen mit den Behörden	74
4.18	Der Einfluss des gesellschaftlichen Klimas auf die Engagierten	77
4.19	Politisches versus humanitäres Engagement.....	81
5	Schlussbemerkungen: Resümee und praktische Implikationen der Studie	87
6	Literatur.....	89
7	Anhang.....	91

*Wir haben unser Zuhause und damit die Vertrautheit des Alltags verloren.
Wir haben unseren Beruf verloren und damit das Vertrauen eingeüßt,
in dieser Welt irgendwie von Nutzen zu sein.
Wir haben unsere Sprache verloren und mit ihr die Natürlichkeit unserer Gebärden und
den ungezwungenen Ausdruck unserer Gefühle.*
Hannah Arendt 1943

0 Einleitung

„Vor allem mögen wir es nicht, wenn man uns ‚Flüchtlinge‘ nennt“ (Arendt 1986, S. 7).

Wir hadern damit, in diesem Forschungsbericht von Geflüchteten oder von geflüchteten Menschen zu sprechen, die damit in ihrem individuellen Menschsein eindimensional reduziert werden. So oft wie möglich haben wir versucht, andere Sprechweisen zu nutzen und z.B. von von Freiwilligen begleiteten Menschen oder von Mentees zu sprechen.

Allein seit Beginn des Jahres 2014 haben in Deutschland mehr als 1 Mio. Menschen einen Asylantrag gestellt (BAMF 2016, S. 4). Die Vielfalt der Herausforderungen von der Registrierung bis zur Unterbringung der geflüchteten Menschen brachte die staatlichen und kommunalen Strukturen bis an den Rand der Leistungsfähigkeit. Das Engagement¹ von freiwilligen zivilgesellschaftlichen Akteuren hat entscheidend dazu beigetragen, diese Aufgaben in der Erstaufnahme sowie auch in der Begleitung erster Integrationschritte zu bewältigen. Eine nicht-repräsentative Studie (Karakayali/Kleist 2015) weist aus, dass zwischen 2011 und 2014 sich 70% mehr Menschen ehrenamtlich für Flüchtlinge engagierten als zuvor. Stand 2014 eher „Integrationshilfe“ im Mittelpunkt, so 2015 die „niedrigschwellige[n] Orientierungs- und Ankunftshilfe“ (Karakayali/Kleist 2016, S. 5): Freiwillige halfen den zeitweise überforderten Kommunen und staatlichen Stellen bei der Erstversorgung – von der Einrichtung von Notunterkünften bis zur Versorgung von ankommenden Menschen mit Nahrung, Kleidung und Hygieneartikeln (Daphi 2016, S. 35). Sie sind aber auch in der langfristigen Betreuung aktiv (ebd.) – und der Trend dürfte sich künftig wieder in Richtung „Integrationshilfe“ verstärken. Diese völlig neuartige Dynamik freiwilligen Engagements in der gegenwärtigen, in vielerlei Hinsicht als „historisch“ zu kennzeichnenden Phase² kann auch langfristig erhebliche Auswirkungen auf das gesellschaftliche Klima gegenüber Einwanderung und Asyl sowie lebensweltlichen, nachbarschaftlichen, vermutlich aber auch professionell gestalteten Integrationspraxen haben.

¹ Der Begriff Engagement wird hier synonym zu anderen Begrifflichkeiten wie bürgerschaftliches, zivilgesellschaftliches oder freiwilliges, soziales Engagement sowie Ehrenamt genutzt. Die Unterscheidungslinien in theoretischer Hinsicht nachzuzeichnen, erscheint in Anbetracht der Studienziele nicht vordringlich. Eine Analyse der unterschiedlichen Begrifflichkeiten findet sich bei Braun 2002.

² An dieser Stelle sollen – ergänzend zu dem oben Gesagten – einige Stichworte genügen: Kurze Phase der „Öffnung der Grenze“ mit neuartiger humanitärer Politik der Aufnahme von Flüchtlingen in Deutschland – bei gleichzeitig weiterer Verschärfung der Asylpolitik, Stichwort: „sichere Drittstaaten“ etc.; außergewöhnliche (Selbst-)Mobilisierung verschiedenster Gruppen der Gesellschaft im Sinne einer Willkommenskultur bei gleichzeitig entstehender politischer Polarisierung; breite Medienöffentlichkeit für die verschiedenen Facetten der Fluchtursachen, Schicksale von Geflüchteten, Bedarfe zur Integration, aber auch möglicher Bedrohungen etc.

Wir gehen davon aus, dass – gleich, wie man sich politisch, weltanschaulich, gesinnungs- oder verantwortungsethisch (vgl. Ott 2016) zur Frage der (Flucht-)Migration positioniert – Einwanderung nach Deutschland und europaweit weiter stattfinden wird. Die Antriebskräfte der modernen, internationalen Migration sind u.a. in der Einkommenskluft zwischen ärmeren und reicheren Ländern begründet (Collier 2014, S. 44). Migration ist „wie etwa die Erderwärmung“ ein „neues und vorhersehbares künftiges Phänomen“ (ebd., S. 272). Trotz Abwehr und Begrenzungen von Flucht- und Arbeitsmigration werden Prozesse der „Eingliederung“ (Treibel 1999) von Neuzuwanderern eine anhaltende Herausforderung in Deutschland sein. Um sozial-strukturelle Integration zu erleichtern und krisenhaften Entwicklungen und Wahrnehmungen zu begegnen, sind die Leistungen, die im lebensweltlich verankerten zivilgesellschaftlichen Engagement erbracht werden, unverzichtbar: Vertrauen aufbauen, Sozialkapital teilen und kooperative Beziehungen entwickeln.

Colliers Vision, dem Streit um den Erhalt nationaler Identitäten das positive Narrativ des „globalen Dorfs“ entgegenzusetzen, dürfte im Interesse einer unumkehrbar multidiversen Gesellschaft und besonders der freiwillig Engagierten sein (vgl. auch Aumüller et al. 2015). In Öffentlichkeit und Politik wird das Engagement als kennzeichnend für die „Weltoffenheit“ der engagierten Bürgerinnen und Bürger positiv gewertet; es wird auch durch finanzielle Mittel unterstützt.³

So bemerkenswert die schnellen Reaktionen auf allen Seiten sind, ist dennoch anzunehmen, dass die Herausforderungen in diesem Feld, nämlich die langfristige Eröffnung von Teilhabechancen der Geflüchteten, gerade erst begonnen haben. Dafür wird weiterhin die Unterstützung durch Freiwillige unverzichtbar sein. Erschwerend kommt hinzu, dass – jenseits des ehrenamtlichen Engagements – die professionellen Standards im Umgang mit Geflüchteten, etwa in der Sozialen Arbeit oder im Bildungswesen, kaum entwickelt sind (Positionspapier 2016, Zepf 1994, 1999). Da viele soziale, politische und bürgerliche Rechte an den Staatsbürgerschaftsstatus geknüpft sind, ist de jure eine Schlechterstellung von Geflüchteten festgelegt – mit Auswirkungen auf die entsprechend marginalisierten Arbeitsfelder. Für die Soziale Arbeit sind die Rahmenbedingungen im Arbeitsfeld „Flucht und Asyl“ bis heute als schlecht zu kennzeichnen, z.B. durch befristete Arbeitsverträge, hohe Betreuungszahlen, ungenügend ausgestaltete Stellenprofile. Ein Positionspapier zur Situation der Flüchtlingssozialarbeit von 2016 will hier Impulse geben⁴. Wie sich das Feld jenseits des quantitativen Ausbaus künftig professionalisieren wird, ist noch ungewiss; genauso unklar ist, wie sich das freiwillige Engagement und die Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen weiter gestalten werden.

Schon jetzt werden die strukturellen Maßnahmen und Projekte durch Qualifizierungsangebote für Ehrenamtliche, z.B. des Paritätischen, begleitet. Die Programme dafür werden nach kurzen Sondierungen der Bedarfe von Ehrenamtlichen in der Arbeit mit geflüchteten Menschen zusammengestellt. Die Strukturen sind erst im Aufbau und die dort beschäftigten Fachkräfte wissen noch wenig über die oft zum ersten Mal aktiven Freiwilligen, ihre Motive, Ressourcen, Haltungen, Handlungen sowie die Akzeptanz dieser Leistungen und Interaktionen bei Geflüchteten. Ebenso ist wissenschaftliche Expertise zur Ausgestaltung der Angebote rar. Ehrenamtliche bringen bestimmte Ressourcen, Fähigkeiten

³ So hat das BMFSFJ für 2016 10 Mio. Euro für Patenschaftsprojekte avisiert; die Integrationsbeauftragte des Bundes unterstützt die Qualifizierung von Ehrenamtlichen mit 8 Mio. Euro; das BMFSFJ richtet zusätzliche 1.000 Stellen im Freiwilligen Sozialen Jahr für die Arbeit mit Geflüchteten für die nächsten drei Jahre ein; ebenfalls aufgestockt wird der Bundesfreiwilligendienst.

⁴ <http://fluechtlingssozialarbeit.de>

und Wissensbestände mit und im Verlauf ihres Engagements – in der Interaktion mit Geflüchteten und dritten Instanzen wie Behörden, Bildungs- und Sozialeinrichtungen – erfahren sie erhebliche Lernprozesse. Es gilt, in Erfahrung zu bringen, welche Lernstrategien (z.B. Wissensaneignung durch verschiedene Quellen und reflexive Prozesse, ggf. im Austausch mit anderen) Ehrenamtliche verfolgen, wie die Zufriedenheit mit bestehenden Informations- und Qualifizierungsangeboten aussieht, welche Veränderungen sich in ihren Motivationen, Einstellungen, Handlungsweisen vollziehen, und welche Ressourcen sie auf Grund dieser Erfahrungen wiederum bereit stellen können. Nicht zuletzt verfügen viele Ehrenamtliche ggf. über Ideen und Vorschläge, wie die Integrationsarbeit vor Ort erfolgreicher und mit weniger Hürden gestaltet werden kann. Eine besondere Herausforderung ist außerdem die langfristige Erhaltung des ehrenamtlichen Engagements; auch hierfür ist eine kontinuierliche Begleitung der Freiwilligen förderlich. Gerade die Erfahrungen, Erfolgserlebnisse, aber auch Krisen und Konflikterfahrungen, die Lernprozesse und -strategien der Ehrenamtlichen selbst dürften von hohem Wert sein für die Ausgestaltung künftiger Angebote für diese Zielgruppe.

Diese besondere und offene Situation motiviert die Forscherinnen und den Auftraggeber, den aktuellen Prozess wissenschaftlich zu begleiten. Das Vorhaben soll Wissen über Freiwillige und ihre Interaktionen mit Geflüchteten hervorbringen und für die Gestaltung der Praxis z.B. von Unterstützungs- und Qualifizierungsmaßnahmen für Engagierte fruchtbar machen.

Wir möchten uns sehr bei allen Freiwilligen bedanken, die uns ihre – ohnehin stark beanspruchte – Zeit für die Befragung geschenkt und mit ihren Auskünften zur Erhellung der Forschungsfragen beigetragen haben. Auch den beiden Engagierten, die für den Pretest das Interview mit uns geführt haben, gilt ein großes Dankeschön. Ausgezeichnet unterstützt wurden wir vom Team des Paritätischen, das die Studie begleitet und Zugang zu den Mitgliedsorganisationen vermittelt hat. Nicht zuletzt danken wir den diesen Organisationen, die unter ihren freiwillig Engagierten für die Teilnahme an der Studie geworben und uns vor Ort unterstützt haben.

1 Die Ergebnisse in Kürze

Forschungsgegenstand dieses Projekts sind Ehrenamtliche, die sich in der Betreuung, Begleitung und Bildung von Geflüchteten engagieren. Erkenntnisse über dieses Praxisfeld und Fallbeispiele sollen nützlich sein für die Gestaltung von Unterstützungs- und Qualifizierungsangeboten für freiwillig Engagierte sowie für Weiterbildung und Lehre der Sozialen Arbeit. Die Untersuchung ist als qualitativ-rekonstruktive Studie angelegt; 19 freiwillig engagierte Frauen und Männer aus fünf verschiedenen Bundesländern wurden befragt, 16 Interviews in die Auswertung einbezogen. Durch die exemplarische Erkundung unterschiedlicher Konstellationen wurden eine Vielfalt von Stimmen eingefangen und Detailsichten in die Arbeit der Ehrenamtlichen in verschiedenen Dimensionen und mit unterschiedlichen Interaktionspartnern gewonnen.

Zugang

Die Befragten haben überwiegend eigenständig den Zugang zum Engagement gesucht; eine Eingebundenheit in aktive Kreise spielt kaum eine Rolle.

Motive

Die Ehrenamtlichen sind zumeist von mehr als einem Motiv geleitet, sie weisen jedoch eine spezifische motivationale Gerichtetheit auf. So nennen nahezu alle Befragten explizit als Motiv, dass sie Interesse an Menschen anderer Herkunft und an Minderheiten haben und offen sind gegenüber Unbekanntem. Thematisierungen von Empathie und Solidaritätsgefühlen angesichts der eigenen privilegierten Lage überwiegen gegenüber christlich-religiösen Orientierungen, in der Sozialisation vermittelten sozialen Prägungen oder der Kategorie „Sinn“. Für die Aufnahme des Engagements spielen historisch-biografische Erfahrungen und spätere Berufswünsche eine lediglich untergeordnete Rolle. Der Drang, angesichts der (welt-)politischen und konkret der humanitären Situation in Deutschland aktiv zu werden, dürfte durch die mobilisierende Wirkung der Medienberichterstattung unterstützt worden sein. Für die Ansprache und Gewinnung von Engagierten für die Unterstützung von geflüchteten Menschen sollten diese spezifischen motivationalen Interessen besonders berücksichtigt und Beispiele aus der Praxis der Freiwilligentätigkeit in die Medien kommuniziert werden.

Ziele, Erwartungen und die Dimensionen von Integrationsprozessen

Ehrenamtliche sehen ihre Rolle darin, durch soziale Nähe, Ermutigung und Einbeziehen in soziale Netzwerke das psychische Wohlbefinden von geflüchteten Menschen zu unterstützen. Zugleich reflektieren sie in ihren Zielen – und in ihrem konkreten Tun – Integrationserfordernisse. Dabei stellen sie sich weniger auf die Seite einer fordernden Gesellschaft, sondern sehen die Bedeutung kognitiver und sozial-struktureller Integration für Orientierung, Autonomie, Anerkennung und Würde der von ihnen begleiteten Menschen. Sie thematisieren außerdem Barrieren für die Eingliederung in den Bereichen Gesundheit, Bildung, Arbeit und Wohnen und reflektieren Notwendigkeiten, Integrationsangebote und -erwartungen auf individuelle Vermögen anzupassen.

Der Beziehungsaspekt Nähe und Distanz

Humanitär-soziales Engagement ist Beziehungsarbeit. Nähe und Distanz sind Themen, mit denen die ehrenamtlich Engagierten stark konfrontiert sind und ihre Ausbalancierung stellt oft eine große Herausforderung dar. Es handelt sich dabei um ein ambivalentes Geschehen, denn es gilt, sich vor überfordernder Beanspruchung zu schützen und einzuschätzen, wann und welche Hilfe nötig ist. Zugleich ist der menschliche Faktor ein zentrales Movens für die Tätigkeit, wobei eine freundschaftliche Be-

ziehungsqualität auf Augenhöhe häufig als besonders wertvoll erlebt und teilweise angestrebt wird. Sprachkompetenzen erleichtern Nähebeziehungen, sind aber weder Voraussetzung noch per se Garant für gelingende Beziehungen zwischen Ehrenamtlichen und Geflüchteten. Die geflüchteten Menschen müssen Vertrauen aufbringen, damit die Freiwilligen wirksam werden können; daraus resultiert eine hohe Verantwortung z.B. hinsichtlich von Beratungsleistungen. Die Reflexion von Nähe und Distanz und die Unterstützung bei der Ausbalancierung stellen sich als große Themen für Qualifizierungsangebote dar.

Individualisierung

Die intensive Zusammenarbeit mit geflüchteten Menschen, die konkreten Erfahrungen führen bei den Befragten dazu, dass sie individuelle Unterschiede der Menschen und zugleich eine Ähnlichkeit zum Eigenen feststellen, als *Menschen wie du und ich*. Sie distanzieren sich von stereotypen Einschätzungen und legen ihr Gegenüber nicht eindimensional auf den Flüchtlingsstatus fest. Diese individualisierende Perspektive wird vermutlich begünstigt durch Einstellungen der Offenheit für und Interesse an Unbekanntem, die die Engagierten bereits in ihren Motiven kundtun. Sie lässt sich aber auch als Bestätigung der empirisch gut abgesicherten Kontakthypothese von Gordon Allport lesen.

Umgang mit irritierenden Situationen

Eine zentrale Rolle freiwillig Engagierter ist, den Menschen, die sie begleiten, alltagspraktische Orientierung und Unterstützung zu geben und zu helfen, Lebensperspektiven im neuen Land anzubahnen. Dabei kommt es immer wieder zu Gratwanderungen: Es gilt die Autonomie und Selbstbestimmung der geflüchteten Menschen zu respektieren, aber auch Wissen, Situations- und Realitätskenntnis zu vermitteln sowie sich bei Wertekonflikten zu positionieren. Zwischen unverzichtbaren, unstrittig sinnvollen Normen und solchen Verhaltenserwartungen, die in einer pluralen Gesellschaft nicht undiskutiert gültig sind, zu unterscheiden ist nicht leicht. Irritierende Erfahrungen entzünden sich an unangemessenen Verhaltensformen und Erwartungshaltungen, aber auch an problematischen Wertabweichungen. Die nach der Flucht hier angekommenen Menschen müssen umgekehrt viel Vertrauen aufbringen, um sich in ihren Einstellungen und Handlungen korrigieren zu lassen. Arrangements zum Austausch über solche Dilemmasituationen können Unterstützung bei der Diskussion und Aushandlung von Wertefragen für Ehrenamtliche und Geflüchtete bieten.

Lerneffekte

Die von uns Befragten siedeln ihre Lernerfahrungen auf verschiedenen Ebenen an. Sie erweitern ihre Einblicke in kulturelle, landesspezifische, politische Verhältnisse, in familiäre und religiöse Lebensweisen. Sie gewinnen neue Einsichten über die Menschen, mit denen sie zu tun haben, über die Motivation geflüchteter Menschen, aber auch ihre Belastungen, insbesondere Traumatisierungen. Die freiwillig Engagierten werden bestärkt darin, keine Hemmungen und Vorbehalte zu haben und lernen, sich besser abzugrenzen. Schließlich gewinnen sie Einblicke in den mühevollen Weg zur Integration, haben aber auch Erfolgserlebnisse. Einen praktischen Kompetenzzuwachs äußern vor allem diejenigen mit auch beruflichen Motiven, andere thematisieren Lernerfahrungen in Hinblick auf das Ehrenamt selbst. Schließlich führen das Engagement und die Begegnung mit Menschen, die alles verloren haben, zu einer Reflexion über Prioritäten im Leben und die Zufälligkeit der eigenen privilegierten Lage.

Zusammenarbeit von Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen

Die von uns Befragten sind überwiegend sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen, fühlen sich wertgeschätzt, angemessen unterstützt und sprechen ihrerseits Anerkennung aus. Auffällig ist, dass einige Freiwillige fast ohne Kontakt zu hauptamtlichen Kräften und Strukturen agieren, sodass Austausch, Beratung oder auch Qualitätskontrolle kaum stattfinden. In der Zusammenarbeit mit Heimbetreibern scheint es vermehrt zu Konflikten zu kommen, für die keine Formen der Diskussion, Vermittlung und Aushandlung gefunden werden. Die Kompetenzen der Engagierten könnten noch stärker genutzt werden, wobei ihre zeitlichen Ressourcen und klar begrenzte Zuständigkeiten zu beachten sind.

Ressourcen für das freiwillige Engagement

Die von uns Befragten bringen vielseitige, auch im fachlichen Bereich angesiedelte Fähigkeiten mit, neben lebensweltlichen, sozialen und persönlichen Kompetenzen und Ressourcen. Für das freiwillige Engagement mit geflüchteten Menschen halten sie jedoch vor allem Selbst- und Sozialkompetenzen für wichtig.

Zusammenarbeit und Vergemeinschaftung

Der Wunsch nach Vergemeinschaftung, der gemeinhin als Movens für die Aufnahme einer freiwilligen Tätigkeit angesehen wird, ist in unserer Untersuchungsgruppe eher gering ausgeprägt. In keinem der Fälle ist der Impuls zu erkennen, das Ehrenamt aufzunehmen, um Kontakte zu anderen Ehrenamtlichen zu gewinnen. Bei fast der Hälfte der Befragten sind Familienmitglieder in das Engagement mit einbezogen. Austausch wird durchaus geschätzt oder prinzipiell als sinnvoll angesehen; teilweise wird kein Bedarf verspürt und ist der Hang zu autonomem Arbeiten hoch.

Rahmenbedingungen für ehrenamtliche Tätigkeiten

Die Befragten zeigen sich im Allgemeinen mit den Rahmenbedingungen zufrieden. Materialien sind vorhanden, nur gelegentlich berichten sie von Raumproblemen oder zeitlichen Restriktionen für ihre Tätigkeit.

Informationsquellen

Die vermittelnde Organisation oder eine spezifische Einrichtung wird in vielen Fällen als Quelle der Information genannt. Es wird deutlich, dass ein gutes Netz der Begleitung und Information von freiwillig Engagierten geschaffen wurde, das genutzt und gebraucht wird. Daneben ist das Internet die Informationsquelle der Wahl; hierfür dürfte es wichtig sein, ein Portal (wie z.B. www.fluechtlingshelfer.info) zu haben, das verlässliche und aktuelle Informationen koordiniert. Andere Zugänge z.B. zu informierten Fachkräften gehören zum sozialen Kapital einzelner Engagierter und sind eher zufällig.

Begleitung und Qualifizierung des Ehrenamtes

Was die Weiterbildungswünsche betrifft, so lässt sich keine Systematik in Hinblick auf Organisationsformen, berufliche Vorerfahrungen, Alter oder Tätigkeitsfeld ausmachen. Die Hälfte der Engagierten wünscht sich mehr Fachwissen, hierzu zählen Rechts-, Behörden-, aber auch Sprachkenntnisse. Die andere Hälfte der Themenwünsche bezieht sich auf Fähigkeiten, die mit der Persönlichkeit im Zusammenhang stehen (Selbstkompetenz) oder die soziale Interaktion betreffen (Sozialkompetenz). Festzustellen ist bei einigen aber auch eine Distanz gegenüber Seminar-Formaten. Dies weist auf die Notwendigkeit hin, Ehrenamtliche für Weiterbildungsangebote zu motivieren und Formen zu finden,

die nicht lehrbuchartig wirken oder die die Scheu nehmen vor auf Selbst- und Sozialkompetenz gerichtete Themen. Formen kollegialen Austauschs sollten dazu gehören.

Bürokratie – Zusammenarbeit mit den Behörden

Ehrenamtliche erleben die Zusammenarbeit mit Behörden dann als konstruktiv, wenn das Verwaltungspersonal kompetent und kundenorientiert agiert. Hilfreich wären im Sinne der Interkulturellen Öffnung Mitarbeitende mit mehr interkulturellem Verständnis und mehr Sprachkompetenz. Auffällig ist die große Beschwerdeführung gegenüber dem Jobcenter bzw. den oft unproduktiven Ablaufregelungen zwischen Sozialamt und Jobcenter. Ein weiteres großes Problem stellt die Wohnungssuche dar. Generell wird beklagt, dass Verwaltungsapparate und -handlungen unflexibel sind.

Der Einfluss des gesellschaftlichen Klimas auf die Engagierten

Die von uns Befragten sind nicht einseitig in ihrer Wahrnehmung zugewanderter, geflüchteter Menschen. Sie können Skepsis nachvollziehen, und zwar aus differenzierter, erfahrungsgesättigter Perspektive. Jedoch treten sie Pauschalisierungen entgegen und ihr positives Bild überwiegt – wobei einige sich auch davon distanzieren, dass Tabus aus falsch verstandener politischer Korrektheit verhängt werden. Die Hälfte der Befragten thematisiert explizit, dass sie ihre auf direktem Kontakt beruhenden Einsichten auch skeptischen Menschen gegenüber weitergeben oder thematisieren würden. Damit können wir die These bestätigen, dass Ehrenamtliche zum Meinungsklima gegenüber Geflüchteten in positiver Weise beitragen. Festzuhalten ist auch, dass negative Einstellungen gegenüber Geflüchteten die von uns Befragten nicht anfechten. Allerdings gibt es auch Unsicherheiten, wie mit stark negativ aufgeladenen oder rassistischen Äußerungen umgegangen werden kann. Argumentationstrainings oder ähnliches können die freiwillig Engagierten hier unterstützen.

Politisches versus humanitäres Engagement

Die freiwillig Engagierten positionieren sich unterschiedlich zur Frage, wie politisches und humanitäres Engagement zugunsten von geflüchteten Menschen zueinander stehen. Zumeist wollen sie beide Engagementarten nicht gegeneinander ausgespielt sehen, sondern begreifen sie als komplementär. Die unmittelbare Hilfe steht für sie im Vordergrund; die dadurch gewonnene Detailkenntnis erscheint manchen realistischer und konkreter als bestimmte politische Positionierungen. Ferner wünschen sie sich (außenpolitische) Konzepte, die die Ursachen für Fluchtbewegungen bekämpfen sowie eine konsistente Steuerung von Fluchtmigration. Sowohl die von den Freiwilligen gewünschte Vernetzung zwischen humanitären und politischen Strategien als auch der Appell an die Politik, stärker gehört zu werden, und die von ihnen erkannten Notwendigkeiten in der Arbeit mit Geflüchteten produktiv aufzugreifen, braucht Unterstützung. Dass bei einigen Engagierten sowohl in migrations- als auch in außenpolitischen Fragen Unsicherheit oder auch Resignation besteht, ruft Angebote der politischen Bildung auf, die dezidiert daran anknüpfen.

Schlussbemerkungen

Planvolle Gestaltung der Freiwilligenarbeit bedarf der Konzepte von der Werbung von Engagierten über die Vorbereitung des Einsatzes bis zur professionellen Begleitung. Hauptamtliche müssen bereit sein, transparent und dialogorientiert mit Ehrenamtlichen zusammenzuarbeiten und sie als – temporäre – Mitglieder der Organisation anzuerkennen. Freiwillige sind selbstbestimmt, dennoch sollten mittelbare zeitliche Belastungen etwa durch Qualifizierungen und kollegialen Austausch eingeplant werden. Wichtige Themen dafür sind z.B. Selbstsorge, die Balance zwischen Fürsorglichkeit und Stärkung der Autonomie der begleiteten Menschen oder Vergewisserungen über adäquate Situations-

Ehrenamt mit Geflüchteten. Ein Praxisforschungsprojekt über die Ressourcen, Erwartungen und Erfahrungen von ehrenamtlichen Helfer_innen in pädagogischen Settings. Endbericht.
Prof. Dr. Sabine Jungk und Serafina Morrin

deutungen und Handlungen im interkulturellen Kontext. Politische Bildung zum Kontext der Migrations- und Integrationspolitik oder Argumentationstrainings für den gelingenden Transfer eigener Erfahrungen in die Gesellschaft wären eine wichtige Ergänzung. Neue Qualitäten können entstehen durch gemischte Gruppen mit Menschen mit Fluchterfahrungen.

Anerkennung bedeutet für viele Ehrenamtliche, dass Staat und Kommunen sich nicht auf den kostensparenden Leistungen ausruhen, sondern ihren Teil dazu beitragen, die Aufnahme- und Eingliederungsprozesse individualisierter, auf höherem Niveau und mit mehr Ressourcen zu fördern. Wenn das Ehrenamt die vielbeschworene „Schule der Demokratie“ ist, dann gehört es zur Engagementkultur, die Stimme der auf diese Weise besonders qualifizierten Staatsbürger auch demokratisch-politisch zu hören. Die Instrumente dafür wären zu entwickeln.

2 Forschungsgegenstand, Fragestellung und Methodologie

Forschungsgegenstand dieses Projekts sind Ehrenamtliche, die sich in der Betreuung, Begleitung und Bildung von Geflüchteten engagieren, wie z.B. die Betreuung von unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten, Deutschkurse, Freizeitangebote, Begleitung bei bürokratischen oder gesundheitlichen Anliegen etc.. Das heißt, es werden solche freiwilligen Tätigkeiten fokussiert, die im weiteren Sinne pädagogische Qualitäten und lebensweltnahe beraterische Fähigkeiten verlangen. Dies entspricht den Empfehlungen von Bohn und Alicke (2016), die freiwilliges Engagement insbesondere in den Bereichen Freizeitgestaltung, Spracherwerb und Information (sowie, als vierte „zentrale Säule“: Versorgung) angesiedelt wissen wollen, auch um auszuschließen, dass es staatliches Handeln ersetzt. Die Begrenzung begründet sich ferner durch ein besonderes Interesse am Praxisfeld Sozialer Arbeit, um dort z.B. Rollenklärungen zwischen Professionellen und Ehrenamt voranzutreiben, die spezifischen Bedarfe für ein gelingendes Miteinander zu eruieren und für die Bereiche Weiterbildung und Lehre z.B. Fallbeispiele zur Verfügung zu stellen. Begleitende Unterstützungs- und Qualifizierungsstrukturen für freiwillig Engagierte haben eine wesentliche Aufgabe darin, eine normativ und interaktionell reflektierte Beziehungsgestaltung auf Augenhöhe zwischen Freiwilligen und Geflüchteten anzuleiten.

Das ehrenamtliche Engagement entfacht unbestritten zahlreiche positive Effekte, jedoch gibt es auch die Gefahr des Scheiterns der anspruchsvollen und verantwortungsvollen Arbeit, etwa durch Überforderung des zivilgesellschaftlichen Engagements bei zu geringer struktureller Unterstützung und anhaltendem Druck negativer bis radikal ablehnender Stimmen. Zum Beispiel ist mit Harrel-Bond (2002) zu warnen, dass überforderte Helfende zu einer Stigmatisierung der Geflüchteten, als „good“ und „bad refugees“ neigen. Weiter identifiziert sie paternalistische Haltungen, Entmachtung und Klientelisierung der Geflüchteten, die diese zu hilflosen, bedürftigen Menschen stilisieren. Ähnlich stellen Yap et. al. (2010) dar, wie (ehrenamtliche) Geflüchtete selbst das Bild eines „bad refugees“, der im gesellschaftlichen Diskurs als kriminell, wirtschaftliche Kosten verursachend und die Sicherheit gefährdend dargestellt wird (ebd., S. 158) und eines „good citizen“ rekonstruieren. Dem Konstrukt des „guten Bürgers“ liegt das Bild eines Menschen mit sozialer und moralischer Verantwortung, politischer Bildung und Sinn für Gemeinwohl zugrunde (ebd., S. 161). Vom Integrationsprozess werde erwartet, dass Geflüchtete ihre Kompetenzen diesbezüglich erweitern und bestimmte Ziele erreichen, um Akzeptanz und Bestätigung zu erhalten (ebd., S. 167). Dennoch, so Yap et al., könne eine Hierarchie von Geflüchteten entstehen, bei der einige Geflüchtete das Ansehen eines „guten Bürgers“ eher verdienen als andere (ebd., S. 168).

Zepf (1994) legt einer emanzipatorischen Flüchtlingssozialarbeit den „3A-Ansatz“ zugrunde: Advocacy, Autonomie, Akzeptanz. Auch wenn dieser für professionelle Kräfte entwickelt wurde, halten wir, abgewandelt und minimiert, zumindest die zwei Säulen Advocacy und Autonomie auch für ehrenamtliche Arbeit für unverzichtbare Standards. Bei Advocacy geht es um eine Anwaltsfunktion, um die Selbstbestimmungsinteressen der Flüchtlinge zu unterstützen. Ferner soll mit Autonomie die Selbsthilfekraft von Flüchtlingen gestärkt werden, trotz prekärer rechtlicher Lage und komplizierter rechtlicher und behördlicher Prozesse sowie ihrer gleichzeitig extrem verminderten (sprachlichen) Verständigungs- und Orientierungskompetenzen. Der dritte Auftrag bezieht sich darauf, in der Aufnahmegesellschaft die Akzeptanz hinsichtlich der Aufnahme und Unterbringung von Flüchtlingen zu vergrößern und (rassistischen) Konflikten entgegenzuwirken. Letzteres ist eine Anforderung, die sich

nicht mit dem Kern freiwilligen Engagements mit Geflüchteten verbindet und nicht unmittelbar erwartet werden kann.

Vor diesem Hintergrund und angesichts der Tatsache, dass nur wenig über die in der Arbeit mit geflüchteten Menschen Engagierten bekannt ist, standen im Fokus des Forschungsprojekts exemplarische empirische Erkenntnisse über folgende Fragen:

1. Wie lassen sich die Motive, Ressourcen, Fähigkeiten, Einstellungen, Erwartungen, Ziele und Handlungsweisen der Ehrenamtlichen kennzeichnen?
2. Was sind die Herausforderungen, Erfahrungen und Lernprozesse in der Zusammenarbeit von Geflüchteten und Ehrenamtlichen?
3. Welche Erfahrungen machen Ehrenamtliche in der Kooperation mit Sozialprofessionellen und Behörden?
4. Welche Ideen und Vorschläge haben Ehrenamtliche, um die Arbeit in diesem Feld in Hinblick auf die Integration der Geflüchteten erfolgreicher, ressourcen- und bedarfsgerechter zu gestalten?
5. Welches sind thematische und didaktische Anforderungen für die Qualifizierungen im Ehrenamt, die Lernprozesse der Ehrenamtlichen produktiv aufgreifen?
6. Wie lassen sich „Gelingensbedingungen“ für das Ehrenamt beschreiben?

Die Untersuchung ist als qualitativ-rekonstruktive Studie angelegt, in der Ehrenamtliche in Projekten des Paritätischen leitfadengestützt befragt wurden⁵. Besonderer Wert wurde auf die Auskünfte ehrenamtlich engagierter Migrant_innen gelegt: einerseits, weil die Forschung hierzu immer noch marginal ist, andererseits, um die Besonderheit im Feld der Arbeit mit geflüchteten Menschen auszuloten. Über Mitgliedsorganisationen des Paritätischen, die 2016 Projekte zur Qualifizierung von Freiwilligen durchführten, wurden Engagierte für die Teilnahme an der Forschung angesprochen. Die Befragten in unserem Sample haben sich daraufhin freiwillig für das Interview gemeldet.

Angestrebt war kein repräsentatives Sampling; qualitative Forschung orientiert sich am Kriterium der Relevanz (statt der Repräsentativität). Zentral ging es um die exemplarische Erkundung möglichst unterschiedlicher Konstellationen mit dem Ziel, eine Vielfalt von Stimmen einzufangen und Detailsichten in die Arbeit der Ehrenamtlichen in verschiedenen Dimensionen und mit unterschiedlichen Interaktionspartnern zu gewinnen. Auf diese Weise können deskriptiv Erfahrungen ermittelt, Kompetenzen, und wie sie im Verlauf der Tätigkeit angereichert werden, in Erfahrung gebracht, aber auch Herausforderungen, Grenzen und Frustrationen im Ehrenamt ermittelt werden. Dennoch wurde auf eine breite Komposition der Stichprobe geachtet: aus fünf verschiedenen Bundesländern, Klein- und Großstädten, Männern und Frauen (vgl. 4.2).

Der Interview-Leitfaden, der die genannten Themen-/Fragekomplexe operationalisiert, wurde nach zwei Pretest-Interviews optimiert. Er ist überwiegend mit erzählgenerierenden Fragen gestaltet. In verschiedenen Fragen, z.B.

- nach „Höhen und Tiefen“ im Ehrenamt (Erfolge, Schwierigkeiten oder Überforderungen),

⁵ In zwei Fällen stellte sich heraus, dass die Befragten nicht (mehr) über eine Organisation des Paritätischen tätig waren.

- danach, ob Geflüchtete andere Vorstellungen entwickeln als Ehrenamtliche (wobei es hier auch implizit um Einstellungen wie das Beziehungsverständnis ging, also ob z.B. paternalistische oder laissez-faire-Haltungen entwickelt werden),
- nach den wichtigsten „Lernerfahrungen“ im Umgang mit Geflüchteten oder
- ob sich das Bild von Geflüchteten verändert habe im Prozess des Kennenlernens

konnten dichte Narrationen erzeugt werden. Sie machen neben dem expliziten auch implizites Wissen rekonstruierbar (Nohl 2006, S. 19ff). Neben dem Leitfaden-Interview wurden die Befragten um Auskünfte in einem Kurzfragebogen gebeten; sie bilden die Grundlage der statistischen Beschreibung des Samples.

3 Stand der Forschung zum Thema Freiwilliges Engagement mit Geflüchteten

Obwohl die ehrenamtliche Flüchtlingsarbeit nach Karakayali/Kleist (2015) eine weitreichende Tradition als zivilgesellschaftliche Hilfe für Schutzsuchende hat, gewinnt sie erst im jüngeren wissenschaftlichen Diskurs wieder an Bedeutung. Die Inhalte zentraler Studien zum Thema lassen sich wie folgt zusammenfassen: (1) Ausmaß, Bedeutung der Tätigkeit und die Motivation der Engagierten (Han-Broich 2012, 2015; Karakayali/Kleist 2015, 2016; Mutz et al: 2015), (2) die Haltungen und Perspektiven der Geflüchteten selbst (Yap/Byrne/Davidson 2010), (3) der Einfluss der Ehrenamtlichen und die Probleme im Integrationsprozess (Behnia 2007; Erickson 2012), (4) Koordinierung ehrenamtlicher Flüchtlingshilfe (Hamann et al. 2016) und (5) sozialräumliche Rahmenbedingungen der Flüchtlingsaufnahme und die Ausgestaltung einer „Willkommenskultur“ (Aumüller et al. 2015; Daphi 2016). Damit liefern vereinzelte nationale sowie internationale Studien a) erste empirische Erkenntnisse zum Thema Flucht und freiwilliges Engagement sowie b) inhaltlichen Erkenntnisgewinn hinsichtlich (Motivations-)Theorien zum Engagement mit Geflüchteten⁶.

a) empirische Erkenntnisse zum Thema Engagement mit geflüchteten Menschen

Freiwilliges und bürgerschaftliches Engagement ist als zentrale Form gesellschaftlicher Partizipation eine „unverzichtbare Bedingung für den Zusammenhalt einer Gesellschaft“ (Enquete-Kommission 2002, S. 7) und gilt als Indikator für eine lebendige Zivilgesellschaft (Simonson et al. 2016, S. 26)⁷. Seit den 1990er Jahren wird es in Zusammenhang mit der Sozialkapitaltheorie politisch und wissenschaftlich diskutiert (vgl. hierzu Bourdieu 1992; Coleman 1988; Putnam 1993). Soziales Kapital stellt nach Bourdieu (1992) ein Produkt menschlichen Handelns dar und besteht aus sozialen Verpflichtungen und Beziehungsnetzwerken, die Unterstützung in vielen Lebensbereichen liefern und als individuelle Ressource nutzbar gemacht werden können. Die Qualität und der Umfang des sozialen Kapitals sind eng mit der Höhe des kulturellen und ökonomischen Kapitals verbunden. Migration geht mit einem Verlust dieser Kapitalien einher. Beispielsweise ist der Zugang zu sozialen Kontakten und Netzwerken der Bevölkerung ohne Migrationshintergrund erschwert; sprachliche Verständigungsmöglichkeiten und fehlende Orte zur Begegnung stehen dem entgegen (vgl. Rühl/Babka von Gostomski 2012, S. 33 f). Zudem werden ihre Bildungs- und Berufsabschlüsse häufig nicht anerkannt, Wissen und kulturelle Ausdrucksformen sind weniger wert. Das ehrenamtliche Engagement zivilgesellschaftlicher Akteure und speziell die Interaktionen zwischen Engagierten und Geflüchteten transferieren soziales (und kulturelles) Kapital und relativieren das Missverhältnis der Verhandlungspositionen.

Angesichts gegenwartsnaher Gesellschaftsdiagnosen, die einen Individualisierungsschub und Wertewandel konstatieren, müssten die normativen Bindungen erodieren und das Vertrauen (Sozialkapital im Sinne Putnams) abnehmen. Die Zahlen des neuesten Freiwilligensurveys zeigen jedoch etwas anderes: 30,9 Mio. Menschen in Deutschland engagieren sich demnach freiwillig (Simonson et al. 2016, S. 15). In den Jahren zwischen 2011 und 2014 haben sich allein 70% mehr Menschen ehrenamtlich für Flüchtlinge engagiert als zuvor (Karakayali/Kleist 2015, 2016).

⁶ Einige der angeführten Literatur verwenden wir unmittelbar im Kontext der Ergebnispräsentation; sie wird hier nicht systematisch dargestellt.

⁷ Im Gegensatz zu etatistischen Positionen, die zivilgesellschaftliches Engagement auf (unfreiwillige) Hilfestellung zur Verabschiedung des Staates verkürzen und letztlich Bürgerfähigkeiten und -sinn misstrauen (z.B. Van Dyk/Misbach 2016).

Ehrenamtliche, die sich um Geflüchtete kümmern, finden sich in ländlichen wie städtischen Gebieten. Es sind mit ca. zwei Drittel mehr Frauen als Männer ehrenamtlich tätig, sie haben ein gehobenes Bildungs- und sozio-ökonomisches Niveau (Karakayali/Kleist 2015, S. 19). Auffällig ist, dass ein überproportional hoher Anteil der Engagierten einen Migrationshintergrund hat. Tendenziell waren 2014 – bei breiter Streuung der beruflichen und altersmäßigen Struktur – Jüngere und Studierende überrepräsentiert. „Mit diesem Profil setzt sich die ehrenamtliche Flüchtlingsarbeit weitgehend von anderem freiwilligen Engagement ab“, hieß es in der Studie von 2015 (ebd., S. 4). 2015 finden wir aber bereits eine gleichmäßigere Altersverteilung und eine Zunahme konfessionell Gebundener gegenüber 2014 (Karakayali/Kleist 2016, S. 5).

Selbst wenn sich auffallend viele der Engagierten, nämlich 42%, in selbstorganisierten Gruppen zusammengefunden haben (dies. 2015, S. 21), so ist das Engagement in etablierten Vereins- oder Verbandsstrukturen ebenfalls gewachsen. Hier können die Freiwilligen professionelle Begleitung und Qualifizierung erwarten; umgekehrt stellt sich den hauptamtlichen Kräften die Aufgabe, die neuen Ehrenamtlichen einzubinden, zu beraten, zu begleiten. Neben diesen ersten Daten, so die Studie von Karakayali und Kleist (2015), besteht weiterer Forschungsbedarf, v.a. qualitativ-rekonstruktiver Art.

b) (Motivations-)Theorien zum freiwilligen Engagement (mit Geflüchteten)

In der (psychologischen) Forschung interessieren Motive von Engagierten in besonderer Weise. Die Motivationsfrage ist auch für Organisationen relevant, wenn sie Werbung für freiwillige Tätigkeiten machen oder bei Überlegungen, wie sie das Engagement möglichst langfristig erhalten und als erfolgreiche und befriedigende Tätigkeit ausgestaltend unterstützen können.

Wurde zunächst häufig von einem dichotomen Altruismus-Egoismus-Ansatz ausgegangen, so erweitert der funktionale Ansatz dies⁸. Sechs Funktionen oder Beweggründe von Freiwilligenarbeit werden gemessen (Clary et al. 1998, zit. nach Oostlander/Güntert/Wehner 2015, S. 62). Es handelt sich um die

- Erfahrungsfunktion (Sammlung praktischer Erfahrung)
- Karrierefunktion (Fähigkeiten und Kontakte für den Berufsweg)
- Schutzfunktion (Entlastung von Schuldgefühlen)
- Selbstwertfunktionen (Steigerung des Selbstwertgefühls)
- soziale Anpassungsfunktion (Vergemeinschaftung in einer Gruppe)
- Wertefunktion (Ausdruck eigener Werte).

Diese Funktionen schließen sich nicht gegenseitig aus. Jiranek et al. (2015, S. 102) weisen darauf hin, dass diese sechs Funktionen weiterhin eine dichotome Zuordnung im Sinne des Egoismus-Altruismus-Schemas aufweisen, wobei es einen Überhang im Bereich des Egoismus gibt (Karriere-, Erfahrungsfunktion, Schutz-, Selbstwertfunktion; die Funktion soziale Anpassung reicht in den Bereich des Altruismus hinein). Im Bereich des Altruismus ist lediglich die Wertefunktion verankert, und zwar im Sinne der „Fürsorge und des Mitgefühls für andere Menschen“ (ebd.). Die Autoren fügen den sechs Funktionen die „soziale Gerechtigkeitsfunktion“ hinzu, die sich aus „sozialer“ und „politischer Verantwortung“

⁸ In diesem Kontext wurde auch ein Instrument entwickelt, das Volunteer Functions Inventory, VFI (Clary et al. 1998, zit. nach Oostlander/Güntert/Wehner 2015, S. 62).

zusammensetzt, und aus ihrer Sicht die „Wertefunktion“ überschreitet (ebd., S. 103). Für unseren Zusammenhang könnte dies eine Rolle spielen.

Um eine weitere Studie mit Motivanalysen anzuführen: Jennifer Klöckner (2016) betrachtet in einer vergleichenden Studie Wohlfahrts- und Migrantenorganisationen und gibt einen Überblick über Motive in der freiwilligen Arbeit. Diese bündelt sie in vier Cluster: ein „pseudo-altruistisches Cluster“ (z. B. anderen helfen wollen), ein „sozial-religiöses Cluster“ (z.B. soziale Kontakte knüpfen), ein „selbstzentriert-hedonistisches Cluster“ (z.B. Lebenserfahrung sammeln, sich weiterbilden) und ein „Selbstwert- und Kompensationscluster“ (z.B. Ausgleich für das Nicht-Mehr-Berufstätig sein) (Klöckner 2016, S. 333f).

Wenige Erklärungen liefern Studien bisher hinsichtlich der *spezifischen* Situation der Aufnahme eines freiwilligen Engagements mit Geflüchteten. Ehrenamtliche in der Arbeit mit Geflüchteten sind von religiösen, humanitären und/oder gesellschaftspolitischen Motiven geleitet (Karakayali/Kleist 2015, S. 32 f). Bohn und Aliche (2016, S. 54) konstatieren, dass Ehrenamtliche teilweise aktiv für „freiheitliche und solidarische Grundwerte“ eintreten. Damit könnten sie als Bindeglied zwischen Flüchtlingen und der Aufnahmegesellschaft vermitteln und einer Polarisierung der Gesellschaft entgegenwirken (Aumüller et al. 2015).

Han-Broich (2012) legte eine qualitative Studie zum Ehrenamt mit geflüchteten Menschen vor. Zwar hält sie die in der bisherigen Motivationsforschung überwiegenden Begriffe wie „Subjekt- und Gemeinschaftsbezug oder Egoismus und Altruismus“ (ebd., S. 94) für nur begrenzt gültig, nämlich zu dichotom gedacht, abstrahiert selbst aber wiederum bipolar in „intrinsische“ und „extrinsische“ Motive (ebd., S. 85 ff). Extrinsisch motivierte Ehrenamtliche seien durch eine „äußere Quelle“ motiviert und zeichneten sich durch einen „Gesellschaftsbezug“ aus. Ihre Leitmotive sind „biographische Neuorientierung“ („Selbstbezogenheit nach dem Prinzip der ‚biografischen Passung‘“, ebd., S. 83) und „Eigennützigkeit“ („persönlichen Nutzenerwartung“, „innere Zufriedenheit und Erfüllung durch eine den persönlichen Ansprüchen genügende Aufgabe“, ebd., S. 86) oder „gemeinschaftliche Problemlösung“ („Bewältigung einer aktuellen Problemlage“) und „gesellschaftspolitische Veränderung“. Letztere wollen gesellschaftliche Missstände beseitigen und gesellschaftspolitische Prozesse mitgestalten, „z.B. einen politischen Akzent setzen, weil der ‚Umgang der Gesellschaft mit Flüchtlingen‘ ihrer Ansicht nach nicht hinzunehmen sei“ (ebd., S. 87). Sie seien von Gefühlen der Solidarität geleitet, aber auch von persönlicher Nutzenerwartung, was aus unserer Sicht das Konstrukt von Han-Broich widersprüchlich und systematisch nicht recht nachvollziehbar macht. Intrinsisch motivierte Ehrenamtliche seien hingegen von einer „inneren Quelle“ bestimmt, die die Autorin unterscheidet in „Normbezug“ (religiöse Überzeugung und Pflichtbewusstsein) und „Persönlichkeitsbezug“, der von spezifischen Einflüssen in „Erziehung und Sozialisation“ sowie einem Charakter der „helfenden Persönlichkeit“ („empathische Persönlichkeitsstruktur“, ebd., S. 95) gekennzeichnet ist (ebd., S. 85ff). Für Letztere sei „das Tätigkeitsfeld selbst relativ unerheblich, wichtiger ist ihnen vielmehr die Tatsache, dass sie sich überhaupt engagieren“; häufig ließen sich bei ihnen „Engagementkarrieren“ erkennen (ebd., S. 88). Sie engagierten sich „kontinuierlicher und längerfristiger – auch bei situativen

Schwierigkeiten“ (ebd., S. 96)⁹. Dass das Tätigkeitsfeld „relativ unerheblich“ ist, wäre zu prüfen. Unser Anliegen war, gerade die Spezifik des Engagements im Untersuchungsfeld zu ergründen.

Schließlich unterschieden sich, so Han-Broich (2012), diese beiden Typen auch in den Beweggründen, die ehrenamtliche Tätigkeit zu beenden. Bei intrinsisch Motivierten überwiegen biografiebezogene Veränderungen als Gründe für die Beendigung des Ehrenamts, während die extrinsisch Motivierten häufiger „Probleme mit der ehrenamtlichen Arbeit selbst (Konflikte, Überforderung, ausbleibende Erfolge)“ angeben (ebd., S. 92). „Zweifel am Sinn der Tätigkeit“ entstehen häufig durch „Grenzsituationen“ wie „interkulturelle Schwierigkeiten“ („Mentalitätsunterschiede“ oder Sozialisationsunterschiede), „Verzweiflung oder Wut“ z.B. bei plötzlicher Abschiebung oder anderen ausländerrechtlichen Hürden (ebd., S. 92, Fußnote 75). Sie kommt zu dem Schluss, dass sich Soziale Arbeit vor allem bemühen sollte, die intrinsisch Motivierten zu identifizieren und zu gewinnen, da das Engagement der ziel- und erfolgsorientierten extrinsisch motivierten (mehrheitlich jüngeren und männlichen) Personen „öfter kurzfristig und wechselhafter ist“, vor allem wenn sich die äußeren Lebensumstände ändern (ebd., S. 95).

Corsten/Kaupfert (2007) hingegen erklären auf Basis biografischer Interviews die Aufnahme zivilgesellschaftlichen Engagements aus der Akteursperspektive und betonen die Pluralität der Tätigkeiten und subjektiven Motivationen. Dabei haben sie einen Engagementbereich „Globale Solidarität“ untersucht, der nahe bei unserem Thema angesiedelt ist. Sehen die Akteure ihren „Wir-Sinn“ als bedroht und konkrete Realisierungschancen, etwas als *praxiskompetenter „local player“* ändern zu können, sind die Voraussetzungen für ein freiwilliges Engagement gegeben. Die aktuelle Flüchtlingssituation bietet, so unsere anschließende Hypothese, moralisch ansprechbaren Engagierten jene Gelegenheitsstruktur, bei der sie wirksam sein können. Somit kann kein generelles Motiv rekonstruiert werden, vielmehr spielen differenzierte Formen subjektiv-biografischer Motivlagen und gesellschaftliche Chancen/Notwendigkeiten zusammen¹⁰.

⁹ In einer Publikation von 2015 fasst sie zusammen: Einer intrinsischen Motivation sei die „Erfüllung religiöser oder ethischer Ansprüche“ sowie eine „empathische Persönlichkeitsstruktur“ zuzuordnen, die „extrinsische Motivation hat ihren Ursprung in einer (veränderten) biografischen oder gesellschaftlichen (Lebens-)Situation“ (Han-Broich 2015, S. 45).

¹⁰ In gewisser Weise greifen dies Olk und Gensicke (2014, S. 61) auf: Es seien die „Typik der Lebensphase oder die jeweiligen Gelegenheitsstrukturen, die erhöhtes Engagement erklären“.

4 Ergebnisse

4.1 Auswertungsmethoden

Die Studie beruht auf je circa einstündigen Leitfaden-Interviews mit ehrenamtlich in der Arbeit mit Geflüchteten Tätigen. Es wurden 19 Interviews geführt, in die Auswertung beziehen wir 16 Befragte ein. Bei drei Befragten stellte sich heraus, dass ihr Engagement sich nicht mit dem Fokus der Studie deckte. Alle Interviews wurden von den Interviewerinnen abgehört und teils paraphrasierend, teils mit wörtlichen Zitaten zusammengefasst und vollständig transkribiert¹¹. Die Befragten und alle Hinweise auf Orte oder weitere Akteure wurden pseudonymisiert. Die Interviewten haben Vor- und Zuname mit den Initialen AA bis TT erhalten, wobei sie teilweise ihr Pseudonym selbst wählten.

Alle 16 einbezogenen Interviews wurden mit einer qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring und Brunner (2010) untersucht, und zwar sowohl mit Fokus auf die formulierten Fragen, als auch mit Offenheit für sich aus dem Material ergebende Aspekte. Die induktive Kategorienbildung (offene Kodierung) mit hoher Nähe zum Sprachgebrauch der Interviewten wurde in einem weiteren Schritt in übergeordnete Kategorien überführt, wobei die Fragestellung selbst i.d.R. eine Oberkategorie darstellte. Ausgewertet wurden die Aussagen, die die Befragten unmittelbar auf die jeweilige Frage genannt haben, zumeist aber auch solche aus anderen Gesprächspassagen, in denen die Interviewpartner_innen auf dieselbe Dimension zu sprechen kommen. Dadurch konnten weitere differenzierende Aussagen zutage gefördert werden. Die Informationen aus den Kurzfragebögen wurden v.a. zur statistischen Darstellung des Samples ausgewertet.

In der Ergebnispräsentation nehmen z.T. ausführliche Interviewpassagen einen prominenten Platz ein; dies soll die Nutzbarkeit als Material für Weiterbildung und Lehre gewährleisten. Dabei verwenden wir die Pseudonymnamen ohne Abkürzung, um dem Charakter von Fallbeispielen nahe zu kommen.

¹¹ Transkriptionssystem: vgl. Anhang.

4.2 Die Untersuchungsgruppe

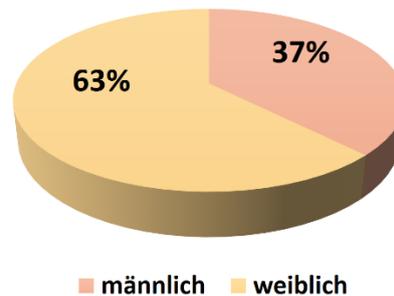
Befragt haben wir 19 Ehrenamtliche, in die Auswertung beziehen wir 16 Befragte ein. Die Befragten des Samples sind zwischen 18 und 76 Jahren alt. Sie leben in Berlin, Brandenburg, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen und Sachsen. Eine der Befragten ist noch Schülerin, drei sind Studentinnen, neun sind berufstätig und drei weitere sind Rentner_innen.

Pseudonym, Alter	Ausbildung / Beruf	Tätigkeit im Ehrenamt
Anna Asmus, 32 Jahre	Journalistin	Mentorin
Bernhard Bär, 37 Jahre	arbeitssuchend	Mentor
Claudia Carstens, 38 Jahre	Dolmetscherin	Mentorin
Dora Dorling, 18 Jahre	Abiturientin	Volleyballprojekt
Emelie Ehrmann, 46 Jahre	Juristin	Kleiderkammern und Begegnungssessen
Friederike Friedrichs, 35 Jahre	Studentin	Deutschkurse, Beratung
Greta Gutt, 22 Jahre	Studentin	Mentorin
Iris Ittal, 71 Jahre	Selbständig	Deutschkurse und Betreuung von drei afghanischen Jugendlichen
Kulm Kalligrafie, 62 Jahre	Rentner	Deutschkurse und (seit den 1990er Jahren) Betreuung von Geflüchteten
Ludwig Lanz, 58 Jahre	Seelsorger	Deutschkurse und (langjährige) Betreuung von Migrant_innen und Geflüchteten
Natascha Neumann, 76 Jahre	Rentnerin	Koordination
Otto Offermann, 73 Jahre	Rentner	Deutschunterricht und Beratung
Paul Pohlmann, 75 Jahre	Rentner	Koordination
Rashid Rahman, 33 Jahre	Dolmetscher	Dolmetschen und Betreuung von (arabischen) Geflüchteten
Samira Shahid, 54 Jahre	Dolmetscherin	Dolmetschen und Betreuung von (arabischen weiblichen) Geflüchteten
Theresa Turner, 27 Jahre	Studentin	Assistenz bei Deutschkursen

Übersicht: Die Befragten

Die Stichprobe besteht aus zehn Frauen und sechs Männern. Dieses Verhältnis entspricht nicht ganz den Daten von Karakayali/Kleist (2016, S. 3), wonach drei Viertel der in der Arbeit mit Geflüchteten der Jahre 2013 und 2014 weiblich sind, bei den unter 50-Jährigen sogar 80 Prozent. Nach deutschsprachigen Untersuchungen zu Freiwilligen in der Wohlfahrtspflege sind dort ca. zwei Drittel weiblich (vgl. Klöckner, 2016, S. 114).

Anteil der Frauen und Männer



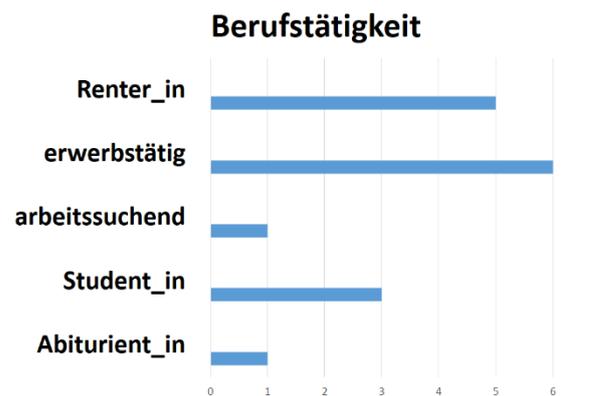
Die meisten Befragten, jeweils fünf, sind zwischen 30 und 39 oder zwischen 60 und 76 Jahren alt. Eine der Befragten ist unter 20 Jahre alt, zwei sind zwischen 20 und 29 und drei zwischen 40 und 59 Jahren alt.

Alter der Befragten



Vierzehn der sechzehn von uns Interviewten kennen aus ihrem näheren Umfeld Menschen mit Flucht- oder Migrationserfahrung.

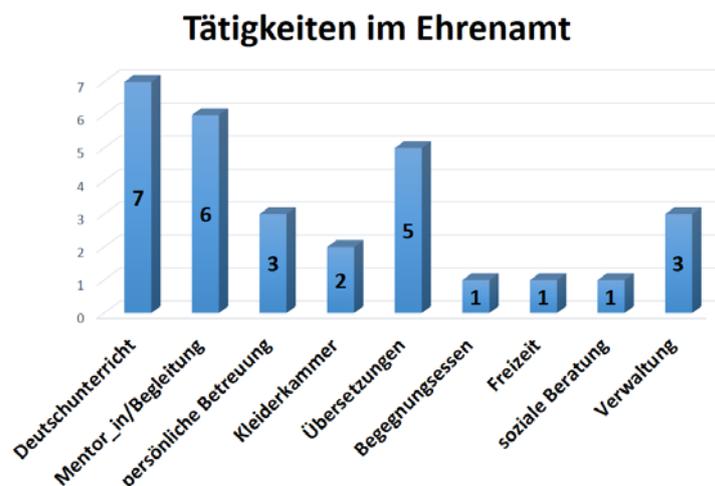
Mit Blick auf die Schul- und Berufsausbildung stellt man fest, dass 11 der 16 Befragten einen Studienabschluss haben oder zurzeit studieren. Dies ist ein hoher Wert akademisch Gebildeter, betrachtet man zudem noch den Alterseffekt, denn die Anzahl der Hochschulabsolventen vor 50 Jahren war insgesamt geringer als heute. Dass das Bildungsniveau der freiwillig Engagierten in der Wohlfahrtspflege höher ist als in anderen Engagementbereichen, bestätigt sich aber auch in anderen Studien (vgl. Kopke und Lembcke 2005, S. 114 zitiert nach Klöckner, 2016, S. 120).



Die größte Gruppe, sechs Befragte, sind die Erwerbstätigen, gefolgt von einer Gruppe von fünf Rentnerinnen und Rentnern. In einem Studium befinden sich drei der freiwillig Engagierten, während eine Person arbeitsuchend ist und eine andere Person gerade ihr Abitur beendete.

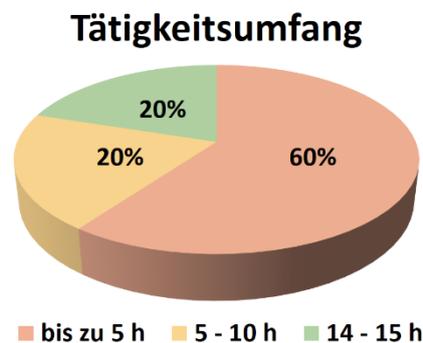
4.3 Tätigkeitsfelder

Bei der Frage nach der Tätigkeit im Ehrenamt berichten die Befragten oft von mehreren Bereichen. So haben sich z.B. aus dem Deutschunterricht oft Beratungsangebote, Dolmetscherleistungen oder in einem Fall auch persönliche Betreuung ergeben. Daher sind hier Mehrfachnennungen enthalten.



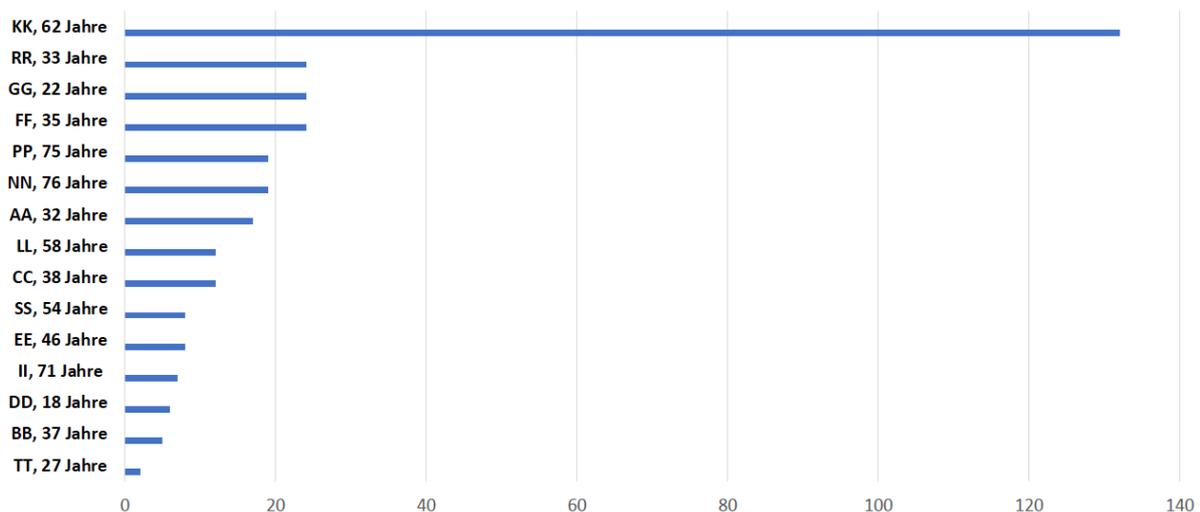
Die Tätigkeitsbereiche lassen sich unterteilen in Bildungsangebote, konkret: Deutschunterricht als am häufigsten genannte Tätigkeit (7 Nennungen). Die meisten Tätigkeiten lassen sich dem Feld der praktischen Lebenshilfe zuordnen. Es beinhaltet Begleitung/Mentoring, das von sechs Ehrenamtlichen genannt wurde. Auch die persönliche Betreuung, von drei Ehrenamtlichen genannt, fällt in diesen Bereich der praktischen Lebenshilfe. Ebenso zählt dazu die Ausgabe von Kleidung, was zwei Ehrenamtliche als eine ihrer Tätigkeiten angeben, sowie Übersetzungen, die fünf Engagierte nennen. Aus dem Bereich Begegnungen und Kontakte war nur eine Ehrenamtliche vertreten, die sich aber auch in weiteren Bereichen engagierte. Als Freizeitaktivität hat eine Befragte ein Volleyballprojekt initiiert. Soziale Beratung, allerdings in enger Verbindung mit ihrer Organisation, bietet eine Ehrenamtliche an, die zugleich in weiteren Bereichen tätig ist. Verwaltungsarbeit als Tätigkeitsfeld wird von drei

Ehrenamtlichen benannt, wobei zwei davon dies ausschließlich machen, jedoch haben auch sie bei ihrer Tätigkeit direkten Kontakt mit geflüchteten Menschen.



Der zeitliche Aufwand von freiwilliger Arbeit in der Wohlfahrtspflege beträgt laut Klöckner (2016, S. 124) im Schnitt bis zu fünf Stunden pro Woche. Auch in unserem Sample geben neun der Befragten an, bis zu fünf Stunden pro Woche als Ehrenamtliche zu arbeiten. Drei Personen (davon eine Person voll erwerbstätig und zwei Personen in Rente) geben an, fünf bis zehn Stunden pro Woche im Ehrenamt tätig zu sein. Drei weitere Befragte arbeiten sogar bis zu 14 oder 15 Stunden pro Woche im Ehrenamt (eine Person davon ist in Rente, eine studiert und die dritte ist arbeitssuchend).

In der aktuellen ehrenamtlichen Position/Einrichtung tätig seit (Angabe in Monaten)



Klöckner (2016, S. 29) weist darauf hin, dass die Anzahl der Menschen, die sich engagieren, zwar gleichgeblieben ist, die Dauer aber kontinuierlich kürzer wird. Han-Broich (2012, S. 95) stellt fest, dass extrinsisch Motivierte sich öfter kurzfristig und wechselhafter engagieren, während intrinsisch Motivierte kontinuierlicher und längerfristiger im Ehrenamt verweilen. Wir haben in unserer Studie nicht zwischen intrinsischer und extrinsischer Motivation unterschieden. Es lässt sich lediglich erkennen, dass bei unserer nicht repräsentativen Stichprobe bezüglich des Alters keine Systematik vorhan-

den ist. Die von uns Befragten sind im Mittelwert seit 21 Monaten in der jetzigen Einrichtung und ihrer jetzigen Position tätig. Betrachtet man allerdings die Dauer im Engagement (11 Jahre) von Kulm Kalligrafie als statistischen Ausreißer, so liegt der Schnitt bei 13 Monaten zum Zeitpunkt der Befragung im Sommer 2016. Dies könnte als Bestätigung gelesen werden, dass die politisch-humanitäre Situation in Deutschland und die Medienberichterstattung darüber mobilisierend wirkten.

Was an dieser Stelle noch erwähnt werden soll: Vier der Befragten haben eigene Motive für die Teilnahme an der Untersuchung thematisiert. Zwei der Engagierten hatten Konflikte mit (den Hauptamtlichen) der Einrichtung, in der oder über die sie ihre Tätigkeit ausübten – in beiden Fällen eine (je andere) Notunterkunft. Darüber wollten sie berichten. Einer anderen Person war es wichtig, ihre Erfahrungen „nach außen zu tragen“, in dem sie sich darüber befragen lässt. Sie wollte damit sowohl Engagement und tieferes Verständnis für die Situation der Geflüchteten anregen, aber auch Unzulänglichkeiten im Sprachunterricht Deutsch deutlich machen, die dazu führen, dass die Geflüchteten unter ihren Möglichkeiten bleiben. Die vierte Person sah im Interview die Chance, so ihre Abschlussbemerkungen, um ihre Erfahrungen und Vorgehensweisen zu reflektieren.

4.4 Zugang

Fast alle der von Befragten haben sich aus eigener Initiative auf die Suche nach Engagementmöglichkeiten für geflüchtete Menschen gemacht; lediglich Iris Ittal beschreibt ihren Zugang so, dass sie von einer Bekannten – zunächst für Hilfe in der Kleiderkammer – angesprochen wurde (II, 9). Danach engagiert sie sich als ehrenamtliche Deutschlehrerin und kommt darüber zur intensiven Betreuung von drei miteinander verwandten jungen Afghanen, ohne eine formelle Partnerschaft o.ä. aufzunehmen. Drei der Engagierten, die sich selbst für das Engagement gemeldet haben, waren bereits seit langem einschlägig aktiv (CC, KK, LL). Für andere ergab sich eine Nähe zur freiwilligen Tätigkeit (zusätzlich) durch den Beruf resp. das Studium (BB, 9; CC, 15; FF, 14; GG, 9; LL, 12f; OO, 13; TT, 9). Dass sie außerdem Zeit hatten für das Engagement, war für drei der Befragten eine explizite Überlegung (LL, 11; OO, 11; SS, 98). Sechs Engagierte (II, KK, LL, NN, OO, PP) haben eine kirchlich-gemeindliche Bindung, allerdings ist die Tätigkeit nicht dort angesiedelt.

Für die meisten war die aktuelle, sich krisenhaft entwickelnde Lage der Geflüchteten in den Jahren 2014 oder 2015 ausschlaggebend. Medien und Medienberichterstattung spielten deshalb eine große Rolle. Man kann sie der „Willkommensbewegung“ des Jahres 2015 zuordnen. Dore Dorling berichtet, sie hätte auf Facebook gelesen, *dass halt ganz viele Aufrufe waren, dass sie ganz viel Hilfe gesucht hatten* (DD, 9). Durch Medien(berichterstattung) wurden auch andere motiviert, auch wenn sie z.T. bereits länger eine Aufmerksamkeit für die Thematik Flucht und Migration hatten. Anna Asmus (AA, 9) fand eine E-Mail-Liste, in der ein *Verein immer mal Leute sucht mit russischen Sprachkenntnissen speziell*. Claudia Carstens (CC, 11) fand den gleichen Verein über einen Zeitungsartikel, *in dem Lyra porträtiert wurde. Und hatte mich dann gemeldet*. Sie verfolgte die Berichterstattung aber schon länger: *Ich meine, das ist ja schon seit Jahrzehnten Thema* (CC, 15). Auch Emelie Ehrmann wurde durch einen Artikel in einer Frauenzeitschrift motiviert, nach Möglichkeiten des Engagements zu suchen. Allerdings war sie schon auf der Suche *bevor diese ganze große Krise war* (EE, 15). Sie fand die in der Zeitschrift vorgestellten *Begegnungssessen eine tolle Idee* (EE, 21): *Und wenn man da so ein bisschen anfängt Internet/ Ich bin dann bei Facebook gewesen. Was ich bis daher nicht war. Weil da sind die Netzwerke, wo sich alles organisiert. Und dann bin ich so einer Seite beigetreten: Refugees Welcome. Und da haben sie Helfer gesucht* (EE, 11; später nimmt sie an einem Runden Tisch teil).

Medienberichte und Nachrichten motivierten auch Natascha Neumann (NN, 17), Otto Offermann (OO, 11) und Paul Pohlmann (PP, 9).

Auf die Frage, ob in ihrem Umfeld andere Leute ebenfalls ehrenamtlich aktiv sind, antworten elf der von uns Befragten (AA, BB, DD, FF, GG, KK, LL, NN, RR, SS) positiv. Dabei entsteht jedoch nicht der Eindruck, dass dadurch eine spezifische Motivation oder gar ein Erwartungsdruck erzeugt wurde, die zur Aufnahme des Ehrenamts führte, sondern es wirkt in der Darstellung der Befragten fast peripher. *Ja, im breiteren Umfeld*, bestätigt Anna Asmus (AA, 15), auch Natascha Neumann bleibt knapp: *Also Freundeskreis, ja* (NN, 182). Über die Kirchengemeinde kennt Ludwig Lanz (LL, 41) einen aktiven Pastor, der wie er Deutschunterricht erteilt; intensives Engagement der Gemeinde in der Flüchtlingsarbeit seit den 1990er Jahren benennt Kulm Kalligrafie, wobei er sich als Motor dieser Öffnung beschreibt (KK, 15). Paul Pohlmann (PP, 21) dagegen sagt aus, er habe erst nach der Aufnahme seines Ehrenamts erfahren, dass noch andere Menschen in seinem Umfeld aktiv waren: *Wir haben dann gemerkt, dass zeitgleich mit uns, es vielen auch genauso gegangen ist. Und manche vor uns natürlich auch schon tätig waren. Also auch in der Verwandtschaft haben wir gehört, dass Leute da, der eine Schwager mit seiner Frau, der Französischunterricht gibt und so* (PP, 21; ebenso FF, 24). Auch seine Tochter hatte sich engagiert. Mit der meisten ‚Emphase‘, wenn man es so auffassen kann, berichten Bernhard Bär und Samira Shahid von einem Engagement im Umfeld: *Ja. Auf jeden Fall. Also meine Schwester macht auch was, also mit Flüchtlingen zusammen*, berichtet Bernhard Bär der auch noch weitere aktive Leute kennt (BB, 13). Samira Shahid berichtet von ihrem Sohn, der in einer anderen Stadt aktiv ist und auch der Mutter übermittelt: *‚Es gibt viele, viele Leute, die uns brauchen.‘ Weil wir sind hier in Deutschland seit fünfzehn Jahren und wir verstehen es* (SS, 9-13). Auch Greta Gutt (GG, 59) klingt zunächst enthusiastisch, in dem sie sagt, *viele* seien in ihrem Umfeld aktiv. Beim Aufzählen korrigiert sie sich – es sind lediglich zwei oder drei Personen.

Dass es kein Engagement im Freundeskreis oder näheren Umfeld gibt, gilt für Emelie Ehrmann (EE, 31) und Theresa Turner (TT, 71); auch Iris Ittal hat neben der Bekannten, die sie in die Arbeit einführte (selbst aber nicht mehr dabei ist), keine engagierten Personen im Umfeld.

Auch im weiteren Verlauf des Interviews (z.B. bei der Frage *Hat sich sonst noch etwas/etwas Unerwartetes durch das Engagement ergeben?*) wird nicht davon berichtet, dass sich bspw. neue Kontakte im Sozialraum ergeben oder neue Treffpunkte sich etabliert haben. Die meisten Ehrenamtlichen sind eher einzeln und unabhängig von Einbettungen in einem Milieu oder Gruppen tätig. Lediglich Kulm Kalligrafie erwähnt eine ausgeprägte Abstimmung der Ehrenamtlichen im Verein untereinander und ein intensives Leben in der Kirchengemeinde seiner Kleinstadt, die von über *40 Ausländern* (KK, 15 und 35) besucht werde.

Fazit

Wir sind von der Annahme ausgegangen, dass wir überwiegend auf selbstinitiierte Ehrenamtliche stoßen würden. Dies bestätigt sich: Bei den Engagierten handelt es sich um Teile der „Willkommensbewegung“ der letzten zwei Jahre. Die persönliche Eingebundenheit in aktive Kreise spielt kaum eine Rolle. Der Wunsch nach Vergemeinschaftung, der gemeinhin als ein Movens für die Aufnahme eines Ehrenamts angesehen wird, ist in unserer Untersuchungsgruppe sehr gering. Iris Ittal ist ein Beispiel für eine Ehrenamtliche, die sich durch einen zufälligen Anstoß involvieren lässt und für weiteres ansprechbar ist. Im richtigen Moment diese Bereitschaft zu nutzen, ist eine geeignete Möglichkeit, eh-

renamtliche Unterstützung zu gewinnen, wobei die räumliche Nähe durchaus ein Faktor sein dürfte (so auch für NN, 13; ähnlich PP, 9).

4.5 Motive

Zentral in der Engagementforschung ist die Frage nach Motiven der Ehrenamtlichen. Sie hat auch uns interessiert, wobei wir vor allem fragen, wieso sich so viele Menschen *spezifisch* für das Engagement für geflüchtete Menschen entschieden haben. Geläufige Theorien geben wenig Aufschluss über die Spezifik des Engagements: die altruistische Haltung etwa oder die helfende Persönlichkeit oder auch im Gegenteil die egoistischen Anteile beim Ehrenamt – all diese Ansätze sind vielleicht nicht unbedingt falsch (wenn auch sehr grob), sie können aber v.a. nicht die Spezifik des Engagements erklären. So finden wir zahlreiche Belege in allen Interviews, dass die Ehrenamtlichen Befriedigung und Freude aus ihrem Engagement ziehen – wie sonst sollten sie diese Arbeit tun? Der Topos „Subjektbezug“ oder „Egoismus“, wenn man denn Freude an der Sache als solchen verbuchen kann, ist u.E. banal.

Und so finden wir viele Aussagen wie diese: *Aber es ist eben auch eine Freude, wenn man anderen Leuten helfen kann und einfach zusammensitzen und sich zu unterhalten* (CC, 51); *Also mir bringt es auf jeden Fall ganz viele neue Kontakte, ganz viel Spaß* (DD, 47); *Und halt auch einfach irgendwie schöne und nette Erlebnisse so* (FF, 88); *Ja, ja, einfach die Befriedigung, helfen zu können* (PP, 74); *es bringt mir persönlich was, also auf menschlicher Basis. Ich fühle mich gut dadurch und ich habe Menschen geholfen* (RR, 52). *Privat ist es natürlich auch einfach eine schöne Erfahrung* (TT, 69) oder *Ist schon interessant, so mit den Leuten Umgang zu pflegen. Einfach so Freundschaften halt, die da entstehen, oder Bekanntschaften. Und gemeinsam essen, so Sachen machen, gemeinsam. Ist schon schön, ist interessant* (LL, 94). Auch in folgendem, dezidiert altruistischen Statement findet sich emotionaler „Gewinn“: *Ich will geben, ohne zu nehmen. Ich erwarte nichts von den Leuten. Das ist ein schönes Gefühl* (SS, 98).

Zurück zur Motivationstheorie. Auch die Überwindung des dichotomen Altruismus-Egoismus-Konzepts im funktionalen psychologischen Ansatz bringt nur wenig weiter. Das Hauptproblem: Diese Ansätze sehen nicht, dass Akteure der sozialen Welt „gerichtet“ gegenüberstehen. Corsten/Kauppert (2007) hingegen haben diese Theorie entwickelt, die uns als sehr plausibel erscheint: Menschen verfolgen spezifische Formen sozialer Praxis („Wir-Sinn“) und solche, die aktiv werden, haben starke Werte entwickelt („fokussierte Motive“). Die von uns interviewten Ehrenamtlichen weisen tatsächlich sehr spezifische Interessen auf. Man könnte allgemein sagen: Sie sind (inter-)kulturell interessiert, haben eine spezifische Offenheit und starkes Interesse an Begegnungen mit Unbekannten, verfügen häufig über besondere Sprachkenntnisse (russisch, arabisch). Die Engagierten mit Migrationshintergrund in unserem Sample unterscheiden sich außerdem insofern, als dass sie durch ihre persönlichen Erfahrungen aktiviert sind. Nach dem – verkürzt dargestellten – Modell von Corsten/Kauppert (2007) kann kein generelles Motiv rekonstruiert werden, vielmehr spielen differenzierte Formen subjektiv-biografischer Motivlagen und gesellschaftliche Chancen oder Notwendigkeiten zusammen. Motive sind demnach ein Effekt „passungsförmiger Sinnmuster“ zwischen Wir-Sinn und fokussierten Motiven der biografischen Lebenspraxis. Diese Theorie kommt der Komplexität von Motivlagen entgegen, die sich nicht nur situativ erklären lassen. Vielmehr sind motivationale Gründe auf drei Zeitebenen angelegt: im Vorfeld (ex-ante), in der konkreten Situation (in actu) und im Nachhinein (ex-post). Weder eine Verkürzung auf die aktuelle Situation, noch eine Festlegung durch biografische Erfahrungen sind damit legitim und sinnvoll, sondern es ist die „existentielle Nöti-

gung zu zukunftsfähigem Lebensvollzug“ zu berücksichtigen (ebd., S. 360). Motive sind damit in der Lebenspraxis verankert und brauchen zudem bestimmte Rahmenbedingungen zur „Aktivierung“ (Anlass, Ressourcen). Sehen die Akteure ihren „Wir-Sinn“ als bedroht und konkrete Realisierungschancen, etwas als *praxiskompetenter „local player“* ändern zu können, sind die Voraussetzungen für ein freiwilliges Engagement gegeben. Die aktuelle Flüchtlingssituation bietet, so unsere anschließende Hypothese, moralisch ansprechbaren Engagierten jene Gelegenheitsstruktur, bei der sie wirksam sein können.

Allgemein können wir bestätigen, dass die Befragten zumeist Motivbündel anführen. Die Isolierung eines einzigen Motivs erweist sich somit als unsinnig, wenngleich in Fallstudien zu prüfen wäre, ob eine Gewichtung von Motiven möglich ist, die sich etwa als biografische Prägung als besonders bedeutsam erweisen.

Motiv: Offenheit gegenüber Unbekanntem und Interesse an Menschen anderer Herkunft und an Minderheiten

Eine grundlegende motivationale Orientierung ist die Offenheit gegenüber Unbekanntem, das Interesse an anderen Lebensweisen, kulturellen Prägungen, unbekanntem Lebenswelten, an Menschen anderer Herkunft und an Minderheiten (Wir-Sinn und fokussierte Motive nach Corsten/Kauppert 2007). Sie geht Hand in Hand mit bereits bestehenden Kontakten und Bekanntschaften mit Menschen mit Flucht- oder Migrationserfahrung im näheren Umfeld, wie sie in den Kurzfragebögen angegeben wurden: 14 Personen kennen aus ihrem näheren Umfeld Menschen mit Flucht-/Migrationserfahrung, nur für zwei Personen trifft dies nicht zu (II und TT). Auch die Frage danach, ob sich die Befragten vor der Aufnahme des freiwilligen Engagements bereits mit den Themen Migration, Integration, Flucht beschäftigt haben, zeigt die thematische Präsenz. Intensiv mit Fragen der Migration, Integration oder anderen Ländern haben sich sieben Personen beschäftigt (BB, 11; DD, 11; FF, 20 und 22; KK, 12f und 27; LL, 39; OO, 15, RR, 13). Durch Studium und Beruf sind acht Befragte in mehr oder weniger intensiver Berührung mit der Thematik (AA, 17 als Journalistin; BB, 21 in seinem letzten Job; CC, 15 als Dolmetscherin v.a. in psychosozialen Einrichtungen; FF, 18 durch ihr Soziologie- und Cultural Studies-Studium; GG, 9 und 15 durch ihre Arbeit als Sprachmittlerin in einer Registrierstelle; OO, 13 und 15 durch diverse berufliche Tätigkeiten; RR, 23 als Islam-Wissenschaftler; TT, 31 als Studentin für Deutsch als Zweitsprache, Deutsch als Fremdsprache). Eigene Migrations- und Fluchterfahrungen begründen eine Nähe zu den Geflüchteten, für die sich die Freiwilligen engagieren, die eben nicht das „Unbekannte“ repräsentieren. Dies gilt für zwei Befragte (RR, 13; SS, 18f); drei andere Befragte thematisieren Erfahrungen mit Migration und Flucht in der Familie, die Empathie aktivieren (GG, 56f; LL, 39; OO, 13). Bei einer Person (NN, 17) fällt die Auskunft zögerlich aus, die Aufnahme einer anderen Familie im eigenen Haus im 2. Weltkrieg sei *unterschwellig* ein Motiv gewesen. Dass sie sich *gar nicht* vorher mit dem Themenfeld auseinandergesetzt habe, äußert nur eine Person (II, 19 – die allerdings in der gleichen Passage eine Fluchterfahrung ihrer Großmutter aktualisiert); zwei weitere formulieren: *Politisch eher weniger* (EE, 33) bzw., dass er *nur über die Nachrichten* (PP, 15) sich damit beschäftigt habe.

Die einzelnen Aussagen zum ausschlaggebenden Motiv ergeben folgendes Bild. Kulm Kalligrafie kommt sofort auf sein Interesse an *anderen Menschen* zu sprechen: *Mich haben schon immer andere Menschen interessiert. Und war immer offen für andere Menschen oder den Austausch* (KK, 9) (auch TT, 15, es sei ein *persönliches Interesse* und TT, 59, sie *war schon immer sehr positiv dem Ganzen gegenüber gestellt*). Bernhard Bär bezieht sich auf das Leben in einer multikulturell geprägten Stadt

und formuliert in negativer Wendung, er habe *keine Berührungsängste: Und ich habe halt in den Achtzigern die Libanesen, die Polen, die Russlanddeutschen, die Bosnier und so weiter und so fort und ich habe da so gesehen keine Berührungsängste* (BB, 11). Eng damit verbunden ist das formulierte Motiv, andere Realitäten, Kulturen, Geschichten kennenzulernen. Vier Befragte begründen ihr Engagement so. Anna Asmus wollte nicht nur bei politischen Demonstrationen aktiv sein, sondern *auch einfach mehr mitkriegen von der Realität der Leute so* (AA, 13). Dore Dorling *find die ganzen Geschichten spannend. Und mich haben auch die ganzen verschiedenen kulturellen Einflüsse und so/ interessieren mich halt auch total* (DD, 11). Friederike Friedrichs betont, dass sie *auch gerne mit Menschen auch aus anderen Kulturen [etwas, d.V.] machen wollte* (FF, 16). Kulm Kalligrafie spricht davon, dass die Arbeit *faszinierend und interessant* ist. *Und wir wollten auch unseren Horizont erweitern* (KK, 9). Dorle Dorling war *vorher mal mit einem Afghanen zusammen* (DD, 11), während Kulm Kalligrafie (KK, 9) und Emelie Ehrmann (EE, 21) lockere oder zufällige Bekanntschaften gemacht haben, aus denen sie spontan intensivere Beziehungen aufgebaut haben: *Ich kannte auch einen Flüchtling, einen Syrer. Kannte dessen Situation so ein bisschen. [...] Den hatte ich zu Weihnachten eingeladen schon 2014. Und der hatte zwei Schwestern. Und dann sagt der: ‚[...] Meine Schwestern, die sitzen nur zu Hause, die machen gar nichts. Hast du nicht eine Idee?‘, hat er mich gefragt. Dann habe ich gesagt: ‚Naja, nicht, dass das jetzt die große Integrationsmaßnahme wäre, aber: Dann kommt doch einfach mal zu mir zum Essen* (EE, 21). Auch Bernhard Bär (BB, 11) benennt als Motiv, dass möglicherweise eine freundschaftliche Beziehung entstehen kann – in ausdrücklicher Abgrenzung zu einem *Helfersyndrom: Also ich habe halt gedacht, vielleicht entwickelt sich eine Freundschaft oder so was. Oder jetzt ich habe jetzt kein Helfersyndrom so gesehen* (BB, 11). Die Erwartung oder Überraschung, dass sich Nähebeziehungen bis hin zu Freundschaften entwickeln, finden sich im weiteren Verlauf der Interviews bei vielen der Engagierten (vgl. Kap. 4.7).

Spezifiziert wird das Interesse als eines an Minderheiten oder Außenseiter durch zwei Befragte. Bei beiden ist dies biografisch motiviert. Ludwig Lanz bezeichnet sich als *vielleicht selbst Migrant, aus dem Badischen raus* und fährt fort: *Und, ja, ich habe früher in der Alkoholikerarbeit gestanden. Und so Außenseiter haben mich vielleicht schon immer ein bisschen interessiert durch meine eigene Geschichte. Wir sind als einzige evangelische Familie in einem stockkatholischen Dorf aufgewachsen und waren da auch so ein bisschen die Außenseiter* (LL, 23). Ebenso Otto Offermann: *Überhaupt Minderheiten haben mich immer interessiert* (OO, 15).

Anna Asmus, Claudia Carstens, Greta Gutt, Samira Shahid und Rashid Rahman verfügen über im Kontext der Arbeit mit Geflüchteten wichtige Sprachkompetenzen; drei von ihnen (GG, SS, RR) sind Muttersprachler_innen. Der sprachlich-kulturelle Zugang wird explizit bei den Motiven oder dem Zugang als zentrale Voraussetzung genannt. Greta Gutt haben die Sprachkenntnisse Russisch zu einem studentischen Job als Dolmetscherin in einer Registrierstelle geführt, in der sie weiter in die bürokratischen und rechtlichen Aspekte im Asylprozess involviert wurde: *Also durch meine Arbeit in der Registrierstelle bin ich natürlich speziell daran interessiert gewesen und natürlich auch dadurch, dass ich halt schon so viel Wissen über den Asylprozess habe [...] Also schon sehr lange, seitdem ich achtzehn bin, arbeite ich mit Asylbewerbern zusammen. Übersetze für Asylbewerber und habe halt schon sehr/ Mir gefällt halt einfach/* (GG, 15). Auch Anna Asmus und Claudia Carstens haben spezifische Sprachkenntnisse, die sie in ihre freiwillige Tätigkeit einbringen. Bei Anna Asmus und Greta Gutt sind sie ferner durch Reisen oder das Aufwachsen in dem Land dieser Sprache angereichert.

Gesondert zu betrachten sind die beiden Freiwilligen, die sich eindeutig als Migrant und Geflüchtete

verorten. Hier sind neben dem sprachlichen Zugang die eigenen Migrations- und kulturellen Erfahrungen prägend für das Engagement. Rashid Rahman stammt aus binationaler Ehe und ist in verschiedenen arabischen Ländern aufgewachsen: *Also mein Vater ist Palästinenser. Also ich spreche Arabisch, bin in der arabischen Welt großgeworden. Darum habe ich einen sprachlichen und kulturellen Zugang dazu. Das ist natürlich ein Vorteil* (RR, 9). Samira Shahid hat selbst einen Fluchthintergrund. Ihre Sprachkompetenz ist zum ersten Mal seit 15 Jahren, solange lebt sie in Deutschland, eine Gelegenheit sich einzubringen, was sie offensiv verfolgt: *Aber als sie hörten, dass ich Araberin und ein bisschen Deutsch sprechen kann* (SS, 9). Etwas später im Interview führt sie aus: *Ja. Seit fünfzehn Jahren habe ich die gleiche Situation. Ich war auch in einem Heim. Und viele Leute haben mir auch geholfen. Ich habe es mein Leben lang nicht vergessen* (SS, 19). Die eigenen Migrationserfahrungen sind aber nicht nur für diese beiden ausschlaggebend. Auch Greta Gutt hat nach der statistischen Definition einen Migrationshintergrund, da sie binationale Eltern hat, ohne dass sie dies an dieser Stelle thematisiert (allerdings später: GG, 56f). Otto Offermann thematisiert, dass er in Polen geboren ist (OO, 11) und greift auf länger zurückliegende, ausgeprägte Flucht- und Migrationserfahrungen in der Familie zurück: *Und dann sind mir sozusagen auch in der Familienbiographie Flüchtlingsschicksale bekannt* (OO, 13, auch 15).

Motiv: Empathie mit Menschen in Not

Empathie ist eine Grundvoraussetzung, sich mit Menschen zu beschäftigen und eine freiwillige humanitäre Tätigkeit aufzunehmen. In der Klassifikation von Clary et al. (1998, zit. nach Ostlander et al. 2015, S. 62) stellt dies einen Aspekt der altruistischen Wertefunktion dar. Diese Motiv-Dimension ergänzt bei vielen Befragten die zuvor geäußerte typische Gerichtetheit auf Menschen anderer Herkunft oder Kultur. Dore Dorling sieht die *akute Not*: *Ich fand auf jeden Fall, dass es halt Menschen sind, die auf jeden Fall gerade akut in Not sind und halt Hilfe brauchen. Und man hat es halt auch schnell gesehen* (DD, 11). Auch Emelie Ehrmann sagt, sie dachte, man muss sozusagen an der Front helfen (EE, 11). Sie kennzeichnet die Situation der Geflüchteten als *bittere[n] Zeit* (EE, 25): *Ich meine, ich stelle mir immer vor, ich würde jetzt - was weiß ich - in Ägypten oder irgendwo jetzt wirklich mutterseelenallein, ohne Familie, ich kenne die Sprache nicht, ich verstehe die Menschen nicht, ich kenne deren Gepflogenheiten nicht und weiß nicht, wie es weitergeht, keine Perspektive. Und das stelle ich mir so furchtbar vor, dass ich denke: Man muss offen auf die zugehen* (EE, 25). Auch Greta Gutt beginnt mit empathischer Einfühlung als Motiv. In ihrer vergüteten Tätigkeit als Sprachmittlerin in einer Registrierstelle sah sie täglich *das Leid der Leute* (GG, 9); zunächst reizte sie, dass man dort *Menschen wirklich helfen* kann (GG, 11). Zunehmend war sie jedoch von dieser Arbeit *enttäuscht*, denn sie nahm wahr: *Ich kann mich nicht mehr einzeln um die Menschen kümmern* (GG, 11). Die freiwillige Tätigkeit ist für sie zugleich ein Beitrag zur Selbstsorge: *Und dann dachte ich mir: Ich brauche jetzt etwas. Und ich habe auch natürlich an die Menschen gedacht. Weil ich mir dachte: Ich will helfen. Aber ich will auch etwas für mich tun. Dass ich sozusagen wieder mich reinfühle, auch mit meiner Arbeit in der Registrierstelle* (GG, 15).

Auch Rashid Rahman ist stark vom *Leid* der Menschen geleitet, aus dem sich für ihn eine Pflicht zu helfen ergibt: *Und es ist einfach ein einmaliges Ereignis gerade, dass wir hier, denen es so gut geht, direkt in Kontakt mit Menschen kommen, uns auch nicht davon abschirmen können. Menschen, denen es nicht gutgeht, die einfach Hilfe brauchen. Und ich habe mir einfach gedacht, ich möchte einfach helfen, also Leuten helfen, weil ich helfen kann, vielleicht auch weil ich helfen muss. Weil es eine gute Sache ist. [...] Man muss helfen und ich KANN helfen* (RR, 9). Samira Shahid erinnert sich an ihre

eigene Geschichte des Ankommens nach der Flucht und begründet so: *Deswegen will ich die gleichen Schritte machen mit diesen neuen Leuten* (SS, 19).

Iris Ittal hatte vor Aufnahme der freiwilligen Tätigkeit keine Erfahrungen mit Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund. Sie hilft zunächst beim Sortieren von Kleiderspenden in einer Notunterkunft. Dabei entdeckt sie, dass es sich um *liebe Menschen* handelt: *Diese Menschen entsprachen nicht dem Klischee, was man uns da vorgestellt hatte. Sondern das waren wirklich liebe Familien. Mit Fehlern, mit Schwächen, klar. So wie wir auch, völlig normal* (II, 11). Diese Erfahrung führt sie in ausgedehntes Engagement. Die Metapher, es handle sich um *ganz normale Menschen*, taucht bei vielen der Befragten an anderen Stellen ebenso auf. Offensichtlich ist dies eine Strategie, sich das „Fremde“ als in vielem dem „Eigenen“ ähnliches anzuverwandeln und die geflüchteten Menschen als Individuen zu sehen (s. Kap. 4.8).

Motiv: Eigene privilegierte Lage

Nach Clary et al. (1998, zit. nach Oostlander/Güntert/Wehner 2015, S. 62) ist eine Funktion des Ehrenamts die „Schutzfunktion“, die u.a. „von Schuldgefühlen [entlastet, d.V.] aufgrund der Tatsache, es besser zu haben als andere Menschen“. Wir haben bei fünf Befragten Aussagen gefunden über das Bewusstsein der eigenen privilegierten Lage, allerdings sehen wir weniger ein dahinter verborgenes Schuldbewusstsein, als empathisches Solidaritätsgefühl und Verantwortungsbewusstsein. *Wir wohnen hier so schön, wir wohnen in bester Umgebung, wir haben alles, was wir brauchen. Nicht im Übermaß, aber ausreichend* (NN, 15). Implizit spielt das auch bei Rashid Rahman eine Rolle: *Aber zweitens, hier im Westen, wir hören viel von Leid, aber wir kommen selten in Berührung mit so viel Leid* (RR, 9). Noch drei weitere Befragte kommen auf den Motivkomplex der eigenen Privilegierung im weiteren Verlauf des Interviews zu sprechen (EE, 63; II, 124; TT, 43). Rashid Rahman leitet dabei philosophische Überlegungen über die Zufälligkeit eigenen Seins in Sicherheit und die *Illusionen* über den eigenen Verdienst ab: *Erst mal das Zufallsprinzip, was einem immer wieder in den Kopf kommt ist, wie zufällig man hier ist und Leute dort. Es ist nichts. Die Schranken, die Menschen auseinanderhalten, sind Grenzen und Pässe und Zufall, Zufall. [...] Und das Trauma zu hören, also direkt von Menschen, das zu erleben - natürlich das zerstört Illusionen über seine eigene Wichtigkeit und vor allem auch über seinen eigenen Verdienst. Weil das meiste, was man im Leben hat, hat man nicht selber verdient, es ist einem in die Wiege gelegt worden* (RR, 44).

Motiv: Gesellschaftspolitische Orientierung und der Drang etwas zu tun (einen Unterschied machen)

Corsten/Kauppert (2007, 351) haben in ihrer bereits kursorisch dargestellten Theorie darauf hingewiesen, dass es nicht nur einer bestimmten sozialen Praxis (Wir-Sinn) und Wertorientierung (fokussierte Motive) bedarf, damit es zur Aufnahme eines Engagements kommt. Vielmehr haben die Akteure zugleich den Eindruck, dass ihr Wir-Sinn bedroht oder herausgefordert ist (hier: Situation der Geflüchteten) und sie müssen annehmen, dass sie durch ihr Handeln „einen Unterschied machen“, also etwas bewirken können. Dass sie gesellschaftliche Herausforderungen reflektieren und „einen Unterschied machen“ wollen, belegen fünf Befragte mit Verweis auf die gesellschaftspolitische Situation. Ein *weltoffenes Land* will Emelie Ehrmann zeigen: *Ach, das klingt so prosaisch, aber das stimmt wirklich: Ich möchte einfach, dass wir ein freundliches und weltoffenes Land sind* (EE, 25). Dass sie durch die politische Situation motiviert wurde, aktiv zu werden, thematisiert Anna Asmus. An ihrem Beispiel lässt sich sehen, wie die Gelegenheitsstruktur wirkt, aber nicht unabhängig von einer schon vorhandenen Involviertheit; die Flüchtlingssituation hat sie *umgetrieben: Also das war ja schon 2014*

eigentlich ein ziemlich präsent es Thema in den Medien und ja, ich wollte gerne irgendwie nicht immer so rezipieren passiv irgendwie die blöden Nachrichten konsumieren und es doof finden. Ja, ich wollte irgendwie irgendwas aktiv mit dem Thema umgehen, weil es mich irgendwie umgetrieben hat (AA, 11; ähnlich TT, 15). Nicht so tatenlos zugucken wollte auch Emelie Ehrmann (EE, 11), wengleich ihre Gerichtetheit zunächst unspezifisch ist (irgendetwas): Das war der Drang, irgendetwas zu machen. Also einfach nicht so tatenlos zuzugucken. Also ich habe erst schon mal bei einer Obdachloseninitiative geholfen. Aber in der Großstadt, das war mir dann auch zu weit. Und dann kam das mit den Flüchtlingen (EE, 11). Und auch Greta Gutt sucht das freiwillige Engagement in der konkreten Situation, in der sie viele Geflüchtete sieht, die Unterstützung brauchen: dass ich halt auch wirklich das Gefühl habe, dass ich auch noch etwas Zivilgesellschaftliches mache (GG, 15). Ebenso formuliert Rashid Rahman (RR, 9) den Drang etwas zu tun, weil er helfen muss und kann.

Motiv: Christlich-religiöse Orientierung

Als nicht ausschließliches, sondern ergänzendes Motiv benennen zwei Befragte direkt den christlichen Glauben als Beweggrund: *Es hat auch ein Stück christlichen Hintergrund. Ich habe früher Gott weit weg geschoben, für mich war er nicht existent. Und durch einige Schicksalsschläge habe ich erfahren, dass er DOCH da ist und mir hilft. Und aus Dankbarkeit auch Gott gegenüber habe ich mich eben für viele Dinge geöffnet, die ich vorher abgelehnt habe. Und das hat eben halt dazu geführt, eben halt offener zu sein für andere Menschen (KK, 11). Paul Pohlmann begreift das Engagement und die Mobilisierung der gesamten Kirchengemeinde als Einlösung eines Auftrags: dass ich mir als Mitglied unserer Kirchengemeinde in Feldhausen schon immer gesagt habe, wir müssen mal über den Tellerrand schauen. Nicht nur uns selber feiern, das ist auch sehr schön und gibt auch Kraft für den Alltag, aber wir müssen mal was tun für andere. Kirche für andere sein (PP, 13). Das christlich-religiöse Motiv spielt auch für Ludwig Lanz eine große Rolle, wie er im weiteren Verlauf des Interviews mehrfach ausführt. Vier weitere Befragte (BB, OO, NN, II) erwähnen zwar ihre kirchlich-gemeindliche Bindung bzw. ein Theologiestudium (BB), beziehen dies jedoch in ihre Erklärungen zur Motivation nicht ein.*

Motiv: Sozialisation zum Engagement

Eine unspezifische, allgemeine soziale Prägung beschreiben zwei ältere Befragte: *Also an sich habe ich eine soziale Ader (NN, 15). Oder Otto Offermann: Es gab das Motiv, ich sag mal, eine gewisse soziale Grundeinstellung. [...] Und außerdem komme ich sozusagen aus einer Familie, in der immer großes soziales Engagement war. Ich komme aus einem Internat, das sehr politisch war. Das einen sehr stark dazu erzog, im Gemeinwesen sich für den Schwächeren einzusetzen (OO, 13). Bei Otto Offermann finden wir zusätzlich ein starkes spezifisches, auf Minderheiten, Migrant_innen oder Geflüchtete gerichtetes Motiv (Migrationsbiografien in der Familie, OO, 13 und 15), bei Natascha Neumann eine *unterschwellig* wirkende historisch-biografische Erfahrung (NN, 17).*

Motiv: Sinn

Wehner et al. (2015) halten „Sinn“ für die zentrale Kategorie in der Freiwilligenarbeit, in seiner Untersuchung sprechen über 90 Prozent der biografisch interviewten Freiwilligen von einem Sinnerleben, und zwar meist schon in den ersten drei Minuten (Wehner et al. 2015, S. 20). Explizit als Motiv wird „Sinn“ in unseren Interviews lediglich zwei Mal genannt; im weiteren Verlauf des Interviews bringen drei andere Befragte die Dimension „Sinn“ zur Sprache. So formuliert Claudia Carstens dies quasi als win-win-Situation, etwas *Sinnvolles* zu tun, von dem Geflüchtete *profitieren*: *Naja, mal was Sinnvolles tun (lacht). [...] Na etwas, wovon die Personen, mit denen ich etwas unternehme, profitie-*

ren. Und was mir selbst auch ein positives Gefühl gibt (CC, 17-19; ähnlich FF, 16; AA, 55 drückt es später fast identisch aus). Kulm Kalligrafie spricht später von *sinnvoll genutzte[r] Zeit* (KK, 61; ähnlich PP, 76).

Motiv: Historisch-biografische Kriegs- und Fluchterfahrungen

Historisch-biografische Kriegs- und Fluchterfahrungen spielen für zwei ältere Ehrenamtliche eine Rolle (II, NN), drängen sich aber nicht in den Vordergrund. Natascha Neumann (NN, 15) thematisiert Erinnerungen an den Zweiten Weltkrieg: *Und nicht ganz unwichtig war die Erinnerung an meine Kindheit. Weil meine Mutter - das war also zweiter Weltkrieg - eine Familie in eine etwa zweieinhalb-Zimmer-Wohnung aufgenommen hat mit fünf Personen.* Iris Ittal fällt im Verlaufe des Interviews ein, dass ihre Großmutter *Anfang des Dritten Reiches* aus der Ukraine gekommen ist und von einer deutschen Familie unterstützt wurde: *Nahrungsmittel und Kleidung, das wurde dann immer prinzipiell zu meiner Oma gebracht. Ganz fair. Und da, dachte ich mir, sind wir dran* (II, 19).

Motiv: Beruflicher Nutzen

Spätere Berufswünsche als Motiv für die Aufnahme des Engagements thematisieren lediglich zwei Befragte. Im Sinne von Clary et al. (1998, zit. nach Oostlander/Güntert/Wehner 2015, S. 62) entspricht das der „Karrierefunktion“: einen unmittelbaren Nutzen vom Ehrenamt im (angestrebten) beruflichen Kontext zu sehen. Friederike Friedrichs will *die Arbeit halt auch kennenlernen [...]. Ob das halt auch eben, weil ich eben Soziale Arbeit studiere, auch für mich hauptamtlich was wäre* (FF, 16). Und Theresa Turner realisiert ihr freiwilliges Engagement im Zusammenhang mit ihrer Master-Arbeit: *Und der Blick natürlich auch auf meinen späteren Berufswunsch und der Tatsache, dass ja auch viele Schüler auch in den Schulen integriert werden und wenig Deutschkenntnisse haben. Und ich das jetzt im Studium kennengelernt habe und mich da einfach weiter für interessiert habe. Und deswegen habe ich versucht, mein Masterarbeitsthema so zu legen, dass ich halt einen späteren Nutzen daraus ziehen kann* (TT, 15). Allerdings sind diese Motive nicht die einzigen bei diesen Befragten, es treten weitere hinzu (s. passim). Eine dritte Befragte (GG, 55) kommt zwar auch auf die praktische Verwertbarkeit *für den Lebenslauf* zu sprechen, allerdings erst im weiteren Verlauf des Interviews, und sie betont, dies sei *nicht zentral*.

Fazit

Resümierend kann man sagen, dass die Ehrenamtlichen eine motivationale Gerichtetheit, einen spezifischen – und nicht beliebigen – „Wir-Sinn“ aufweisen (Corsten/Kaupfert 2007). So nennen nahezu alle Befragten explizit als Motiv, dass sie Interesse an Menschen anderer Herkunft und an Minderheiten haben und offen sind gegenüber Unbekanntem. Diese Erkenntnis hat praktische Implikationen für die Ansprache und Gewinnung von Engagierten für die Unterstützung von geflüchteten Menschen. In Form allgemeiner Appelle sind sie wenig wirkungsvoll; vielmehr sollte ein spezifisches Interesse angesprochen werden, das im freiwilligen Engagement verwirklicht werden kann (ebd., S. 360).

Dies sind allerdings nach Corsten/Kaupfert (2007) noch keine hinreichenden Bedingungen, vielmehr müssen die potenziell Engagierten der Überzeugung sein, dass etwas „auf dem Spiel steht“ (das ihren Wir-Sinn bedroht oder herausfordert) und dass sie etwas bewirken können. In diesem Kontext ist auf die mobilisierende Bedeutung der Medienberichterstattung und der politischen Kommunikation hinzuweisen, die „Hypokognitionen“ vermitteln (Wehling 2016). Ideen, Werte, Moralvorstellungen müssen über Sprache und Veröffentlichung via Medien wach gehalten und ausgebaut werden (ebd., S.

60)¹²: „Menschen begeistern sich dann für Politik und setzen sich ein, wenn sie in ihren Werten, ihrer moralischen Weltsicht angesprochen werden“ (ebd., S. 64). Fünf Befragte reflektieren explizit hierauf. Sie thematisieren angesichts der (welt-)politischen Situation den Drang, aktiv zu werden und „einen Unterschied machen“ zu wollen. Hieraus ergibt sich eine weitere Aufgabe für die Öffentlichkeitsarbeit der Vereine und Verbände: Um für Engagement zu werben, sollten das (medien-)öffentliche Interesse aufrechterhalten und Beispiele aus der Praxis der Freiwilligentätigkeit kommuniziert werden.

Empathische Motive werden von sechs Befragten explizit und ergänzend genannt; auch Aussagen über das Bewusstsein der eigenen privilegierten Lage bei fünf Befragten zeugen überwiegend von einem empathischen Solidaritätsgefühl. Die christlich-religiöse Orientierung bzw. kirchliche Bindung als nicht ausschließliches, sondern ergänzendes Motiv benennen drei Befragte explizit; zwei Befragte thematisieren eine in der Sozialisation vermittelte soziale Prägung. „Sinn“ gilt als zentrale Kategorie in der Freiwilligenarbeit, die explizite Nennung kommt in unseren Interviews lediglich drei Mal vor. Jedoch werden im weiteren Verlauf der Interviews konkrete Dimensionen benannt, die die Sinnhaftigkeit des Handelns anschaulich machen. Historisch-biografische Erfahrungen mit Krieg und Flucht spielen für zwei ältere Ehrenamtliche eine – lediglich untergeordnete – Rolle. Spätere Berufswünsche als Motiv für die Aufnahme des Engagements, also die „Karrierefunktion“, ist bei den von uns Befragten eher marginal (zwei Jüngere).

4.6 Ziele, Erwartungen und die Dimensionen von Integrationsprozessen

Wir haben die Ehrenamtlichen nach ihren Zielen und Erwartungen in ihrer Tätigkeit gefragt, um Aufschluss zu erhalten über die Aufgaben und Rollen, die sie sich zueignen, sowie über die Haltung, das Selbstverständnis der Engagierten in ihrer Beziehung zu Geflüchteten¹³. Die Antworten ermöglichen nicht, den Stellenwert des jeweiligen Wollens der Beteiligten in der ungleichen Beziehung zu ermitteln (dies thematisiert das Kap. 4.9).

Studien berichten, dass beim Engagement im Jahr 2014 eher die „Integrationshilfe“¹⁴ im Mittelpunkt stand, 2015 aber die „niedrigschwellige[n] Orientierungs- und Ankunftshilfe“ (Karakayali/Kleist 2016, S. 5). Die Befragten unserer Studie sind Ehrenamtliche, die sich in der Betreuung, Begleitung und Bildung von Geflüchteten engagieren, sodass die in der „Integrationshilfe“ Tätigen fokussiert sind. Entsprechend lassen sich ihre Nennungen verschiedenen Dimensionen der Integration zuordnen, wie sie z.B. Hartmut Esser (2001) entwickelt hat.

¹² Wehling (2016, S. 60) spricht im Sinne der neueren Kognitions- und Ideologieforschung von „konzeptionellen Metaphern“ und „contested concepts“, also „streitbaren Ideen“.

¹³ Deshalb nennt die Fragestellung die semantisch anders akzentuierten Begriffen „Ziele“ und „Erwartungen“.

¹⁴ Der Begriff der Integration steht v.a. wegen seines normativen Gehalts in der Kritik, wir halten ihn als sozialwissenschaftliche (Analyse-)Kategorie jedoch für sinnvoll.

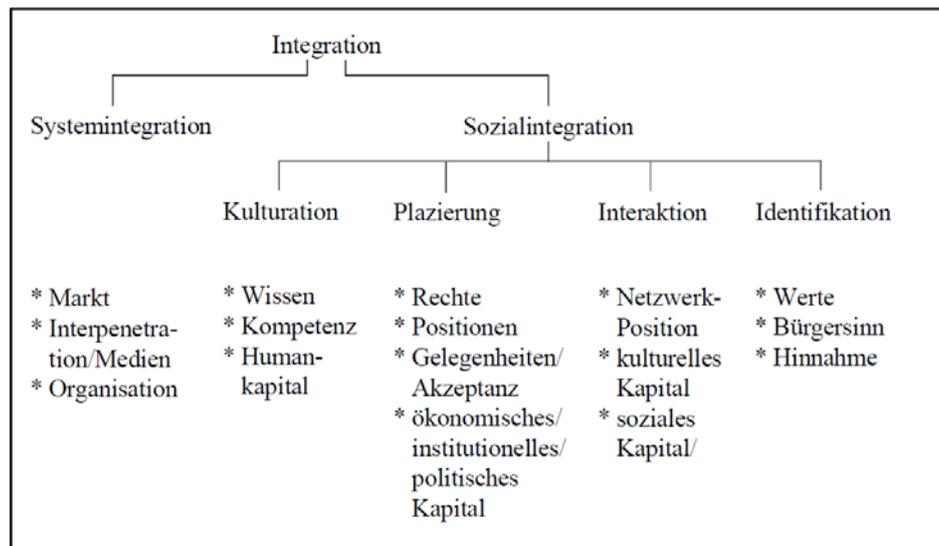


Abbildung: Integrationsdimensionen nach Esser (2001), S. 16

Han-Broich erkennt neben kognitiv-kulturellen (bei Esser: Kulturation) und sozial-strukturellen Dimensionen (Plazierung und Interaktion) eine seelisch-emotionale Dimension und erweitert damit das Modell von Esser, während sie die – umstrittene – identifikatorische Dimension außen vor lässt (vgl. Han-Broich 2012, S. 122f)¹⁵. Mit der von ihr benannten „Gefühlsintegration“ überschreitet sie also das soziologische Konstrukt (trotz Nähe zum Bereich der „Interaktion“ bei Esser) und integriert eine psychologische Dimension, was bisher in Migrationssoziologie und -psychologie weitgehend getrennt verhandelt wurde. Unzweifelhaft sind die psychologischen Kosten von regulärer oder Flucht-Migration hoch zu veranschlagen; so hoch, dass sie den „ökonomischen Vorteil“ zunichtemachen können, zumindest in der ersten Generation (Collier 2016, S. 187). Han-Broich sieht deshalb die „seelisch-emotionale Integration“ als wichtigstes Element, das in der Beziehung zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen hergestellt wird. Durch die „ganzheitliche Begegnung“ entfalte sie die größte Wirkung und stelle die notwendige Vorbereitung für alle weiteren Integrationsprozesse dar (Han-Broich 2012, S. 184ff)¹⁶.

Seelisch-emotionale Integration und soziale Interaktion: Ehrenamtliche als Bindeglied zwischen Geflüchteten und Mehrheitsgesellschaft

Dass der Beziehungsaspekt von herausragender Bedeutung ist, wenngleich er meist nicht als *Ziel* des Engagements von den Befragten thematisiert wird, ist bereits an anderer Stelle dokumentiert worden (vgl. Kap. 4.7). Die Hälfte unserer Studienteilnehmenden berichtet an verschiedenen Stellen in den Interviews, dass *viele herzliche Beziehungen erwachsen* sind (KK, 15; ähnlich AA, 41, 107; CC, 31,

¹⁵ Zur Dimension der Identifikation zählt Esser, dass Rückkehrabsichten aufgegeben und ethnische Gebräuche sowie politisches Verhalten der Herkunftskultur abgelegt werden. „Es ist eine gedankliche und emotionale Beziehung zwischen dem einzelnen Akteur und dem sozialen System als ‚Ganzheit‘ bzw. als ‚Kollektiv‘ [...]“ (Esser 2001, S. 12). Diese Dimension wird im wissenschaftlichen Diskurs am meisten mit „Assimilation“ konnotiert und als homogenisierendes Konzept häufig abgelehnt und wird auch von Esser nicht für neu Angekommene beansprucht.

¹⁶ Dass die emotionale Dimension wichtiger sei als die „kognitiv-kulturellen“ und „sozial-strukturellen“, „praktischen“ Hilfen gelte insbesondere für geduldete Geflüchtete mit prekärem Bleiberecht und oft traumatischen Kriegs- und Fluchterfahrungen, während gut gebildete Kontingentflüchtlinge von sozial-struktureller Unterstützung profitierten (Han-Broich 2012, S. 184ff).

35; EE, 51; KK, 15, 25, 91; LL, 43, 146,148; OO, 29, 31, 70ff; RR, 72; SS, 52). Dies wird nicht nur deutlich bei Ehrenamtlichen, die betreuende oder begleitende Aufgaben übernehmen, sondern auch, wenn es sich um Tätigkeiten wie Übersetzungen oder Deutschunterricht handelt.

Emotionales Wohlbefinden herzustellen, nennen neun Ehrenamtliche explizit als Ziel ihrer Tätigkeit. Otto Offermann z.B. sieht sich als Deutschlehrer in erster Linie als *Gesprächspartner* [...], *der von ihm* [dem Geflüchteten, d.V.] *nichts verlangt, der ihm zuhört und der ihm sozusagen Mut macht*, der anregen will über Flucht, Familie und Lebensweisen zu sprechen, um dadurch den *ersten Leidensdruck oder Heimweh in der Fremde* zu nehmen (OO, 27). *Also mein vordringlichstes Ziel ist auf ganz menschlicher Basis, ein menschliches Gegenüber zu schaffen* (NN, 43, ähnlich EE, 41) wird formuliert, aber auch sich hier *gut fühlen* und *ankommen* (AA, 35; auch GG, 33), *ein gutes Leben zu haben und nicht traurig zu sein* (SS, 58), sie *abzulenken von der Notlage*, damit sie einige Stunden *voll Spaß haben* (DD, 31), dass sie sich *sicher* fühlen und *sich beruhigen* können (GG, 31) oder dass *sie angenommen sind* (PP, 46). Dass Traumatisierte ihr psychisches Leiden überwinden können, thematisiert explizit nur ein Befragter als Ziel (BB, 25); bei ihm wie bei weiteren Interviewpartnern, die in anderen Zusammenhängen über Traumata sprechen, wird deutlich, dass sie sich von psychotherapeutischen Prozessen abgrenzen¹⁷.

Eng mit seelisch-emotionaler Integration nach Han-Broich verbunden ist die sozial-interaktionelle Integration. Denn diese erschöpft sich nicht soziologisch-nüchtern in „Netzwerken“ und „sozialem Kapital“, sondern ist zentrale Quelle des Wohlfühlens. Drei Ehrenamtliche beschreiben, dass die Flucht nicht nur den Verlust eines bisherigen Sozialstatus (EE, 123; RR, 86; SS, 287), sondern auch von sozialen Beziehungen zur Folge hat: *Die freuen sich total, wenn sie eine Wohnung gefunden haben. Und dann sitzen sie in ihrer Wohnung, sind ganz alleine. Und sind tief traurig* (EE, 123). Bei der Aufgabe, sich in einer individualistischen Gesellschaft alleine zurechtzufinden, bieten die Engagierten Unterstützung (Putnams „bridging capital“, s. Kap. 2). Geflüchtete an sozialem Kapital teilhaben zu lassen, sie *ein bisschen Normalität erleben* zu lassen, *in einem normalen Haushalt, nicht in einem Flüchtlingsheim zu sein* (CC, 27), eigene *Freunde* zu haben (BB, 23 und 25; CC, 31 und 33) und *Kontakte* zu ermöglichen, um sie in *Verbindung zu bringen* (DD, 31; ähnlich AA, 73; NN, 43) nennen fünf Ehrenamtliche explizit als Ziel ihrer Tätigkeit. Dafür ist es notwendig, so formuliert es ein Freiwilliger, dass *der Geflüchtete sich eingibt* und *Offenheit* entwickelt, auch wenn *er nicht unbedingt in der Lage ist, immer alles umzusetzen* (KK, 21).

Kulturation (kognitiv-kulturelle Integration)

Weitere Ziele der Befragten liegen im Bereich der kognitiv-kulturellen Integration. Dazu zählen u.a. der funktionale Aspekt von sprachlichem Wissen, aber auch Orientierungsvermögen, Normenkenntnisse und die Fähigkeit zu situationsädaquatem Verhalten.

Sechs der Ehrenamtlichen geben Deutschunterricht, deshalb würde es nicht überraschen, dass es ihnen wichtig ist, dass Geflüchtete die Sprache erlernen. Zugleich ist es offensichtlich so selbstverständlich, dass nur drei von ihnen Deutschlernen als explizites Ziel benennen (DD, 33; LL, 82; TT, 39); umgekehrt nennen auch andere, die nicht Deutsch unterrichten, dieses Ziel im weiteren Verlauf des Interviews (AA, 73; SS, 248).

¹⁷ Han-Broich (2015, S. 46) sieht die durch Laien angebahnte „Therapiebeziehung“ als wesentlich an; sie entsteht v.a. durch vertrauensvolle Begleitung (vgl. Kap. 4.7).

Dabei wird deutlich, dass die ehrenamtlichen Lehrpersonen Sprachelernen auch als kulturelles und soziales Lernen betrachten: *Die sollen die Sprache lernen, sollen auch etwas von unserer Kultur mitkriegen* (LL, 82). Weil sich Ludwig Lanz unter anderem wünscht, dass Geflüchtete den *Islam gelassener sehen*, hält er es für *wichtig, dass man eben den Menschen zeigt, es gibt auch noch etwas anderes wie Scharia und alles Mögliche* (LL, 61). Iris Ittal verbindet die Ziele des Deutschunterrichts mit dem kognitiven Erlernen von kulturellen Normen und bearbeitet z.B. Texte zu verschiedenen Formen von Lebensgemeinschaften: *dass es in Deutschland verschiedene Formen von Ehen gibt. Dass auch zwei Frauen heiraten können, dass zwei Männer zusammenziehen können, heiraten können, Kinder haben können* (II, 67; ähnlich LL, 61). Theresa Turner sieht ihre Aufgabe im Deutschunterricht darin, kulturell überformte soziale Kompetenzen zu vermitteln, *die geübt werden müssen*, wie beispielsweise Pünktlichkeit und sich an Absprachen zu halten (TT, 37, 39; ähnlich KK, 21). Ein anderer Engagierter geht über die Normenkenntnis hinaus und erwartet, dass *das ganze Rechtssystem eben halt auch bejaht wird, auch, wenn er [der geflüchtete Mensch, d.V.] nicht alles versteht* (KK, 23). Die Anforderung, die darin liegt, ist ihm jedoch bewusst, *eine Menge Vertrauen* sei dafür nötig (KK, 23).

Informelle Vermittlung von kultureller und sozialer Regelkompetenz bezieht sich auf den Umgang mit alltäglichen Dingen, wie *sich weiterläufig irgendwo zurechtfinden in der Stadt* (CC, 33) und *dass die mit der Straßenbahn wissen, wo sie hinfahren müssen* (EE, 27). Zwei der Befragten nennen als Ziel, dass sich Geflüchtete im *Paragraphendschungel zurechtfinden* (EE, 27) und dass sie auf dem Arbeitsmarkt nicht ausgebeutet werden und grundlegende Vorgänge und Regelungen kennen, wie beispielsweise *was man macht, wenn man krank geworden ist* (OO, 29).

Fünf der Interviewten geben als Ziel Selbstständigkeit für die Geflüchteten an und benennen ihre Tätigkeit auch als Hilfe zur Selbsthilfe (AA, 39; BB 23; KK, 23; LL, 61): *Also ich kann ihn halt nur quasi sozusagen zeigen, wie man schwimmt, aber irgendwann muss er halt schwimmen oder alleine laufen, wie man es nimmt* (BB, 23). Insbesondere wenn die Ehrenamtlichen als Ziel benennen, dass Geflüchtete ein *gutes, ein gelungenes* Leben führen können (SS, 58 und RR, 36; auch: AA, 35; OO, 25), wird deutlich, dass dazu seelisch-emotionale und kognitive Integration nicht hinreicht, sondern es struktureller Integration im Sinne von Teilhabe bedarf.

Strukturelle Integration – Platzierung in der Aufnahmegesellschaft

Strukturelle Möglichkeiten zur Teilhabe sind ein wichtiger und längerfristig unverzichtbarer Teil von Eingliederung in die Gesellschaft. Wohnen, Ausbildung, berufliche Position und Einkommen bestimmen zentral die Platzierung in der Aufnahmegesellschaft (Esser 2001, S. 71), vor allem anderen jedoch zunächst die rechtliche Sicherstellung von Zugehörigkeit.

Bleiberecht und Anerkennung als Geflüchtete wird als explizites Ziel von zwei Befragten genannt (AA, 35; PP, 46). Es stellt einen Selbstzweck dar, der die Lebensperspektive in Deutschland eröffnet. Zugleich ist dies eine wichtige Voraussetzung für die Motivation zur Integration. Denn, das betonen auch andere, das Gefühl *jederzeit abgeschoben werden zu können* (GG, 99) und mit einer *Ungewissheit, wie es weitergeht*, zu leben (KK, 103), stellen strukturelle Barrieren dar, die Integration verhindern¹⁸.

Eine eigene Wohnung zu haben, als Ort, an dem man sich *sicher fühlen* und anfangen kann *zu wur-*

¹⁸ Uns hat überrascht, wie wenige Ehrenamtliche die Bleibeperspektive ansprechen. Das mag mit geklärten Status' zusammenhängen, aber auch mit ihrer humanitären Ausrichtung (vgl. Kap. 4.19).

zeln, wird von zwei Ehrenamtlichen als Ziel ihrer Arbeit genannt (GG, 31; CC, 33). Den Wunsch, dass die Geflüchteten sich selbstständig in den behördlichen Strukturen zurechtfinden, alleine das Jobcenter oder Ärzte besuchen können, äußern zwei weitere Ehrenamtliche (AA, 39; BB, 25). Vier der freiwillig Tätigen sehen als Ziel ihrer Arbeit, dass die von ihnen begleiteten Menschen *es schaffen*, sie eine berufliche *Perspektive* erhalten (AA, 35; CC, 31; DD, 33; LL, 61) oder *Kinder ihren Platz bekommen* (CC, 31) und die Schule erfolgreich durchlaufen (DD, 33; GG, 33). Ludwig Lanz betont die materielle Funktion von Berufstätigkeit, *sich selbst ernähren* zu können: *Wir möchten, dass sie es schaffen, dass sie die Möglichkeit haben, hier einen Beruf auszuüben. Und die Jungen, dass die vielleicht noch mal auf die Abendschule gehen, eine Ausbildung machen können oder Studium. Und die Eltern, dass sie halt eben einen Job finden und sich selbst ernähren können* (LL, 61). Claudia Carstens hingegen weist auf die ebenso wichtige Anerkennungsdimension der Berufstätigkeit hin: *Weil er [der geflüchtete Mann, d.V.] eben sich selbst auch sehr über Arbeit definiert, seinen eigenen Wert* (CC, 31). Insgesamt wird deutlich, dass die Prozesse der strukturellen Integration und Platzierung für die in jüngerer Zeit Geflüchteten zum Untersuchungszeitpunkt noch kaum begonnen haben. Deshalb gibt es nur wenige Rückmeldungen zu Inklusions- und Exklusionserfahrungen.

Exkurs: Bedarfsgerechte Unterstützung von Geflüchteten und Reflexionen zum Integrationsprozess

In unseren Interviews haben wir nach Vorschlägen für eine bedarfsgerechte Unterstützung gefragt, wobei die Frage eine Fokussierung auf strukturelle Aspekte nahe legt. Auch an vielen weiteren Stellen äußern die Befragten ohne unsere direkte Nachfrage den Bedarf von besserer struktureller Unterstützung, um die gesellschaftliche Platzierung von Geflüchteten zu ermöglichen.

Mehr als die Hälfte der Befragten, neun Personen, erwähnen, dass bürokratische Verfahren der Status-Anerkennung, aber auch der Arbeits- und Wohnungssuche vereinfacht werden sollten; dies zum einen, weil die Verfahren für die Geflüchtete intransparent und nicht verständlich sind, zum anderen, weil von den Ehrenamtlichen selbst oft vielfache Wege gegangen werden müssen, um simple Informationen herauszufinden (AA, 93; BB, 83; CC, 97; FF, 192; GG, 103; II, 164; KK, 105; an anderer Stelle im Interview dazu auch: BB, 31; GG, 111ff; OO, 19, 21): *Also das Hauptproblem ist einfach dieser mit der Bürokratie und mit allem, was da so dranhängt. Also ich will jetzt auch nicht zu sehr kritisieren. Aber damals hatte die gute Frau Merkel ja gesagt, dass wir alle mal ein bisschen flexibler und ich weiß nicht, offener oder was werden sollen. Und da hat sich zumindest auf kommunaler Ebene nichts getan. Also GAR NICHTS* (BB, 51). Otto Offermann (OO, 19, 21), der aus seinem früheren Berufsleben Behördenexpertise mitbringt, hat in seiner Kommune mehrmals vergeblich versucht, Vorschläge einzubringen (s. Kap. 4.17).

Generell mehr Unterstützung von Geflüchteten durch Fachkräfte halten sieben Personen für wichtig (II, 164; PP, 138; RR, 64; TT, 117; SS, 248, 250; an anderer Stelle dazu auch CC, 65); zwei weitere spezifizieren dies in Hinblick auf Sprachkurse und Dolmetscher (BB, 85; SS, 248, 250): *Ich würde vorschlagen, dass man Menschen mehr Psychotherapie erst mal anbietet [...] Also dass man mehr Experten reinbringt, ist wichtig. Weniger Security zum Beispiel, weniger Sicherheitsbedienung, weniger NUR Versorgung* (RR, 64). Eine bessere Versorgung mit Wohnungen fordert eine Ehrenamtliche ein (CC, 97). Zwei Freiwillige schließlich haben den Wunsch, dass Geflüchtete an Projekten und Treffen stärker partizipieren können (an anderen Stellen im Interview DD, 69; GG, 65).

In der Reflexion ihrer Erfahrungen bringen die Engagierten differenzierte Ansichten über den Integrationsprozess zum Ausdruck. So sind sie sich bewusst, dass das Alter für die kognitiv-kulturelle Integra-

tion und gesellschaftliche Platzierungen eine Rolle spielen (vgl. Esser 2001, S. 9). Drei Ehrenamtliche schreiben den Jüngeren bessere Integrationschancen zu. *Aber für die Älteren ist es halt wesentlich schwerer. Weil sie noch an die frühere Kultur mehr gebunden sind und auch viel mehr Krieg miterlebt haben. Und dadurch natürlich auch stärker beeinflusst sind als die Jüngeren* (CC, 47; ähnlich II, 67; RR, 38, 88). Ebenso sehen sie, wie Bildungsvoraussetzungen sowohl das Sprachenlernen (OO, 40) als auch die Orientierungsfähigkeit beeinflussen. Emelie Ehrmann macht sich Sorgen über die Integrationswege derjenigen, die über wenige Ressourcen verfügen. Sie hat erlebt, dass selbst eine privilegierte Geflüchtete ihre Promotionsabsichten falsch einschätzt: *Dann, was macht die Mutti, die kaum lesen kann, mit fünf Kindern? Die ja auch kein soziales Umfeld hat* (EE, 55).

Sie thematisieren auch, dass Lernen nicht nur von bewusster kognitiver Aneignung abhängt. Otto Offermann betont beispielsweise die große Motivation zum Lernen, die auf der *riesen ideale[n] Hoffnung* beruht: *Es sind ja sehr, sehr viele junge, diese ganzen jungen Afghanen und Syrer. Ich meine, alleine um hierherzukommen - das sind schneidige, tapfere Leute, die das geschafft haben. Und sie haben eine riesen ideale Hoffnung auf Deutschland. Das geht soweit, dass zum Beispiel selbst die, die Englisch können, wollen nichts in Englisch erklärt haben, weil sie sagen: ‚Nein, wir wollen hier nur noch Deutsch sprechen.‘* (OO, 40). Das umgekehrte gilt ebenso: Rashid Rahmann betrachtet *das Konzept, Menschen zu nötigen zu arbeiten, Deutsch zu lernen, als fragwürdig* (RR, 64). Sprache könne man nicht lernen, wenn man psychisch krank sei und die Familie habe zurücklassen müssen (RR, 90, 64).

Rashid Rahman (RR, 88) sieht kritisch, dass strukturelle Integration weit entfernt ist, und Geflüchtete nicht Teil der Gesellschaft, sondern nur Beobachtende vor einem *Fenster* sind: *Die meisten Menschen denken positiv über Deutschland. Aber [...] sie sitzen wie vor dem Fenster und sehen Deutschland da draußen. Und das ganze Leben geht vor sich, aber sie dürfen nicht raus. [...] Und das ist das Problem. Man hat immer gesagt: Deutschland ist toll, in Deutschland kann man arbeiten. Deutschland hat Würde, in Deutschland ist man frei. Aber was habe ich davon? Ich darf das nicht. Ich darf mich nicht daran beteiligen* (RR, 88). Ähnlich spricht auch Bernhard Bär (BB, 53) von fehlenden Angeboten nach dem Integrationskurs; *in die Bresche springen* dann lediglich die Vereine und ihre Ehrenamtlichen (BB, 53; ähnlich RR, 66). Er fordert generell mehr Angebote, die die Lücke zwischen verschiedenen Maßnahmen und Ausbildung und Beruf schließen könnten, also „Verkettungsintegration“ (Esser 2001, S. 14). Diese beiden Befragten warnen zugleich vor einem mechanischen, maschinenhaften Integrationsverständnis, einer *Bürokratiemaschine*, in die Menschen *reingeschoben* werden und man *hofft, dass irgendwas Gutes rauskommt* (BB, 83): *Menschen sind nicht Maschinen, die man versorgen muss, die man dann in den Arbeitsmarkt hineindrängt* (RR, 64). Dabei blieben Selbstbestimmung und Partizipation auf der Strecke: *Und die Menschen sind noch nicht aus diesem Zyklus rausgekommen, wo jemand NICHT für sie entscheidet. Jetzt entscheidet der Staat für sie, jetzt entscheidet das Jobcenter für sie. Es entscheidet die Integrationsbeauftragte für sie. Es entscheidet der Deutschkurs für sie. Jeder entscheidet für die. Jeder. Also selbst der Ehrenamtliche entscheidet für sie, was sie tun sollen* (RR, 68).

Die Dimension Zeit – Erholung als Menschenrecht

Eine Voraussetzung gelungener gesellschaftlicher Eingliederung, die von vielen Ehrenamtlichen direkt und indirekt benannt wird, ist der Faktor Zeit (II, 67; TT, 117; RR, 64, 90; GG, 31; AA, 41). In einer beschleunigten Gesellschaft wird Zeit grundsätzlich als zu knappe Ressource wahrgenommen (Rosa 2005). Mit Zeitlosigkeit hingegen verbindet sich Vertrauen, Ruhe und Gelassenheit sowie, wie Hart-

mut Rosa es nennt, Verbundenheit und „Resonanz“. Eine „Besonderheit von Resonanzbeziehungen“ sei, dass man sie „nicht einfach instrumentell herstellen“ könne. „Deshalb ist eine Voraussetzung dafür, dass wir wirklich in Resonanz zur Welt treten können, eben genügend Zeit zu haben. Uns selber Zeit zu lassen und auch der Weltseite Zeit zu lassen, eine Beziehung wirklich aufzubauen und dann auch auf eine gewisse Stabilität zu gründen“ (Rosa 2016). Diese Beobachtungen treffen in besonderer Weise für Menschen nach der Flucht zu – und für die Chancen, die in der ehrenamtlichen Begleitung liegen.

Zeit kann helfen, nach einer Flucht wieder zur Ruhe zu kommen; der Zeit- und Erfolgsdruck der postmodernen Gesellschaft, politisch als Integrationsstrategie vermittelt, läuft dem jedoch zuwider. Zwar wollen viele der neu Angekommenen so schnell wie möglich „anfangen“, problematisch aber ist erzwungene Eile. Diese Erfahrung machen die Freiwilligen insbesondere mit Frauen mit Kindern (AA, 41; GG, 31) und traumatisierten Geflüchteten. Das *Recht auf Erholung*, wie es im Arbeitsrecht verankert ist, beschreibt Rashid Rahman daher als ein *Menschenrecht*: *Die kommen hier hin, sind beinahe ertrunken, sind in Lagern, kommen aus den Lagern, müssen zum Jobcenter, müssen direkt Deutsch lernen, unter Druck. Dann müssen sie arbeiten. Ich meine, das ist enorm. Das vergisst man oft. Die Menschen haben keine Zeit, sich zu erholen. Weil wir haben auch Urlaub, wir haben Wochenende. Wenn man hier zwei Wochen arbeitet ohne Wochenende, wird man wahnsinnig. Man pocht darauf, das ist ein Menschenrecht. Ich habe das Recht auf Freizeit, ich habe das Recht auf Erholung. Aber diese Menschen haben quasi kein Recht auf Erholung. [...] ich weiß, es gibt viel politischen Druck jetzt zu beweisen, dass man es schaffen kann* (RR, 64).

Dem *Willen* zur Eingliederung kann durch *Geduld* entgegengekommen werden (II, 67). *Mehr Zeit* kann auch funktionale Anforderungen wie Deutschlernen erleichtern, und helfen, das Lernen zu lernen, wie Theresa Turner es beschreibt: *Also ich glaube ganz pauschal bräuchte man einfach viel mehr Zeit. Und viel mehr Personal. Weil die ja nicht nur für die Sprache und für alles, also das Lernen eigentlich auch lernen müssen* (TT, 117)¹⁹.

Die Ehrenamtlichen machen kritisch auf den Zwiespalt aufmerksam, der zwischen einer Aufnahmekultur besteht, die sich in der zweiten Moderne zu noch mehr Ökonomisierung gezwungen sieht, und den individuellen Bedürfnissen von neu angekommenen, zum Teil traumatisierten Menschen, die sich in dieser Welt zurechtfinden müssen.

Fazit

Ehrenamtliche sehen ihre Rolle darin, durch soziale Nähe, Ermutigung und Einbeziehen in soziale Netzwerke das psychische Wohlbefinden von geflüchteten Menschen zu unterstützen. Zugleich reflektieren sie in ihren Zielen – und in ihrem konkreten Tun – nötige niedrigschwellige Orientierung, aber auch Integrationserfordernisse für weiterreichende Lebensperspektiven. Dabei stellen sie sich weniger auf die Seite einer fordernden Gesellschaft, sondern sehen die Bedeutung kognitiver und sozial-struktureller Integration für Autonomie, Anerkennung und Würde der von ihnen begleiteten Menschen. Sie thematisieren außerdem Barrieren für die Eingliederung in den Bereichen Gesundheit, Bildung, Arbeit und Wohnen und reflektieren Notwendigkeiten, Integrationsangebote und -erwartungen auf individuelle Vermögen anzupassen. Auf Basis ihrer Erfahrungen formulieren sie,

¹⁹ Eine ähnliche Fachmeinung hat Christoph Schroeder in der Süddeutschen Zeitung vom 7.3.2016 publiziert unter dem Titel: Wunder dauern etwas länger.

dass schematisch gestellte Anforderungen und Druck die Menschen in unakzeptabler Weise belasten und kontraproduktiv sind.

Vertrauen der Geflüchteten ist eine Voraussetzung, damit die Freiwilligen wirksam werden können. Zugleich jedoch ist damit die hohe Verantwortung markiert, die die Ehrenamtlichen innehaben. Fehlinformationen und Fehleinschätzungen hinsichtlich der Lage der Geflüchteten und ihrer strukturellen wie individuellen Möglichkeitsräume können weitreichende Folgen für den Lebensverlauf haben.

4.7 Der Beziehungsaspekt: Nähe und Distanz

Das Thema menschliche Beziehungen spielt, nicht überraschend bei einem humanitär-sozialem Engagement, für alle von uns Befragten eine Rolle. Sie sprechen von einer besonderen Intensität der Beziehungen, bis hin zu Freundschaften (am wenigsten ist dies Thema bei Natascha Neumann und Paul Pohlmann, die eher verwaltend tätig sind, sowie bei Rashid Rahman und Samira Shahid, beide mit Migrationshintergrund). Der Beziehungsaspekt war kein eigenes Frage-Item, sondern wurde von den Befragten an unterschiedlichen Stellen, v.a. bei den bewusst offen formulierten Fragen nach „Höhen und Tiefen“ der Arbeit, aber auch nach „Unerwartetem“ und Lernerfahrungen, eingebracht. Kontakte und die menschlichen Beziehungen sind eine Quelle der Freude, der *Befriedigung*, ein *Geschenk* (OO, 58), häufig auch der Motivator für die Anstrengungen und Belastungen des freiwilligen Engagements: *...jetzt habe ich wieder jemand Netten kennengelernt oder so. Das ist die Befriedigung. Und das baut mich auch auf* (OO, 29).

Die Nähebeziehung ist jedoch nicht der Ausgangspunkt oder Ziel des Engagements, dies ist vielmehr ein sachbezogenes Ziel, wie etwa Deutschunterricht zu erteilen oder zu dolmetschen. Erfolgreiche pädagogische, unterstützende oder beraterische Arbeit, so auch Freiwilligenarbeit in diesem Feld, setzt jedoch einen Beziehungsaufbau voraus und insofern ist Beziehungsorientierung auch eine sachgerechte Zieldimension. Die Ehrenamtlichen äußern häufig, wie *überrascht* sie sind über die entstehenden Beziehungen, woraus erkennbar wird, dass die Beziehungsdimension, zumindest in einer starken persönlichen Ausprägung, weder das vordergründige Motiv der von uns Befragten war noch erwartet wurde: *Also für mich war auch überraschend, dass wir so viel persönlichen Kontakt auch haben. Dass sie uns halt auch fragen, ob wir mit denen Essen gehen* (DD, 71). *Was mich im Moment ein bisschen überrascht, wie sich so die Situation für uns auch ändert. Von diesen so ganzen Erstkontakten und wo wir am Anfang halt immer wieder neue Leute irgendwie so ein bisschen kennengelernt haben. Ist es jetzt so, dass man wie so - klingt vielleicht komisch - seinen eigenen Kreis an Flüchtlingen hat* (EE, 107). *Dann habe ich nicht damit gerechnet, dass sehr erfreuliche Beziehungen zu diesen jungen Flüchtlingen entstehen. Es sind Leute, wo ich also wirklich, wenn sie mir auf der Straße begegnen oder so, wo ich mich wirklich freue. Und wo ich weiß, der freut sich auch, ja?* (OO, 58).

Auffällig ist, dass keine_r der von uns Befragten von Sprachbarrieren berichtet, die die Beziehungsgestaltung schwierig machen könnten. Der menschliche Faktor im Ehrenamt ermöglicht offenbar, Resonanz zu erfahren, eine Unmittelbarkeit, die auch ohne ausgeprägte sprachliche Verständigung funktioniert.

Welche einzelnen Dimensionen des Beziehungsaspekts lassen sich analysieren?

Dimensionen des Beziehungsaspekts

In der engen persönlichen Begleitung kann die gute Beziehung eine Bedingung für das Engagement werden: Iris Ittal begleitet drei junge, miteinander verwandte Afghanen, zwei von ihnen sind minder-

jährig. Sie hat keine formelle Patenschaft aufgenommen, sondern aus ihrem Deutschunterricht heraus wendet sie sich den Jugendlichen intensiv zu: *Also die (drei Jungs) machen uns viel Freude. Sonst würde ich es nicht machen. Und sie sind wirklich lieb* (II, 69) – sie hat jetzt zehn Enkel statt sieben eigene, wie sie an einer Stelle formuliert (II, 69). Die Jugendlichen werden in diesem Fall familialisert.

Eine weitere Variante ist die umgekehrte Familialisierung, die viele Ehrenamtliche erleben und als eine persönliche Wertschätzung, einen oft völlig unerwarteten Statuswandel und -zugewinn als Großvater erfahren: *Es kommt zum Beispiel vor, dass ein Flüchtling mir nach so einem Unterricht sagt/ Wenn ihm das gefallen hat, wenn er etwas gelernt hat, dann sagt er plötzlich: ‚Du bist jetzt mein Großvater.‘ Und das ist dann schon bewegend* (OO, 31, auch 58). Von außergewöhnlicher Zuwendung, für die er nur das Wort *Liebe* findet, spricht ein anderer: *Im Grunde genommen - das habe ich ja nicht erwartet - bekommt man auf einmal da Zuwendung. Und sie lieben einen wirklich. Das kennt man hier so nicht. Ja, ich weiß nicht, ob ich ihr Großvater bin (lacht) oder was. Das ist wirklich so, dass man sagen kann: die lieben mich* (KK, 29; II, 97 wird ebenfalls Omi genannt, sie findet dies jedoch nicht weiter bemerkenswert).

Bei anderen ist spürbar, wie sehr die Etablierung einer freundschaftlichen Beziehung (*über persönliche Sachen reden*, AA, 41) das Engagement trägt und *erfolgreich* macht, auch bei unterschiedlichen Lebensentwürfen: *Also was ich einfach gut finde oder schön, dass wir jetzt nicht nur Mentorin und Mentee sind, sondern irgendwie auch so ein bisschen befreundet. Und sie interessiert sich auch für mein Leben und so. [...] Ich fand es auch cool, dass sie mich gefragt hat, ja, soll ich denn heiraten oder nicht? Also sie hat mir solche Fragen/ so laut vor mir überlegt. [...] Das dauerte schon ein bisschen, aber/ Also wir haben auch über persönliche Sachen reden können, auch wenn wir eigentlich total verschiedene Vorstellungen haben vom Leben, würde ich sagen. Das fand ich einen Erfolg irgendwie oder das fand ich gut* (AA, 41).

Höhepunkt der Nähebeziehung ist in der Wahrnehmung der Ehrenamtlichen, wenn „echtes“ Vertrauen entsteht. Für Kulm Kalligrafie ist *Vertrauen* geradezu ein Leitmotiv seiner Erzählungen (KK, 23, 45) und auch andere sehen darin eine Art Nachweis der eigenen Wirksamkeit: *Und ich finde das zeigt auch, dass sie ein gewisses Vertrauen haben, wenn sie etwas erzählen. Genau, und mein Mentee hat da auch sehr viel Privates so, genau, berichtet. Und die Mutter halt auch. Und das war für mich ein sehr wichtiges Ereignis in unserem Austausch* (GG, 37; auch AA, 41; RR, 38; SS, 78; TT, 35).

Die Vertrauensdimension kann auch anders definiert werden, als therapeutischer Benefit für die Geflüchteten: *Und wenn du ihnen dann hilfst und die Menschen öffnen sich und erzählen dann die Sachen, das ist dann ein trauriges Erlebnis, aber auch ein schönes Erlebnis gleichzeitig, weil man für einen Moment die Vertrauensperson dieses Menschen ist. Und dieser Mensch erzählt etwas und es geht ihm danach besser. Er hat sich geöffnet und er hat was erzählt* (RR, 38). Da Rashid Rahman arabisch spricht, ist ihm ein solcher intensiver Zugang möglich (ähnlich könnte es bei AA, CC, GG sein, die jedoch auf die Bedeutung ihres sprachlichen Zugangs nicht weiter eingehen; jedoch betonen AA, 41 und GG, 37 die freundschaftliche Dimension); gesteigert wird dies vermutlich durch die eigene Migrations- oder Fluchterfahrung. So nimmt auch Samira Shahid wahr, dass Angst verschwindet: *Wenn es Araber gibt und sie sprechen Arabisch, dann gibt das ein schönes Gefühl. Und sofort reden sie und haben keine Angst. Ich habe Erfahrung* (SS, 82).

Viele Ehrenamtliche berichten davon, dass die geflüchteten Menschen, mit denen sie zusammenar-

beiten, versuchen, ein Gleichgewicht von Geben und Nehmen herzustellen. Häufig kommt es z.B. vor, dass die Geflüchteten mit Einladungen zum Essen oder mitgebrachten Speisen ihren Dank bezeugen: *Auch dass sie wollen, dass man mit ihnen isst. Ist auch bei ihm oben so, ja? [...] Es ist das einzige, was sie machen können, sie können selber kochen. Und dass sie denken, sie müssten einen dafür entschädigen* (OO, 29). Emelie Ehrmann spricht von *tiefer Dankbarkeit* (EE, 49), die sie erlebt (ähnlich AA, 55; OO, 66, KK, 29; LL, 59). Dazu gehören die emotionalen ‚Gaben‘, die „beeindrucken“: *Ja, was mich am meisten überrascht, das hätte ich nicht gedacht, dass doch so eine intensive Beziehung stattfindet. Dass sich so etwas entwickelt. Und, sage ich mal, ich hätte nie gedacht, so viel zurückzubekommen. [...] Also die Gastfreundschaft, diese ganze Liebe, die einem entgegengebracht wird, das macht einen manchmal fassungslos. Ich will nicht sagen beschämend, aber es ist beeindruckend* (KK, 91). Ganz ähnlich äußert sich Otto Offermann: *Aber ich habe nicht damit gerechnet, ich sage mal, mit dem Charme und der Zuneigung und der Freundlichkeit. Und das ist schon ein Geschenk* (OO, 58). Insbesondere wird auch die Zuneigung von Kindern als beglückend empfunden, wie Paul Pohlmann schildert: *Oder diese Schülerin, dass wir das Geld gesammelt haben, und die Schülerin kommt auf einen zu, wenn man hier erscheint, mit geöffneten Armen und drückt einen* (PP, 58; ähnlich RR, 38).

Abgrenzungsprobleme und -notwendigkeiten

Die Kehrseite des Näheerlebens sind Abgrenzungsnotwendigkeiten, die teilweise als schwierig erlebt werden. Abgrenzung ist einerseits ein Erfordernis der Selbstsorge. In der Debatte sind z.B. sekundäre Traumatisierungen von Ehrenamtlichen durch die Konfrontation mit Erzählungen über Traumata. Allerdings bleibt dies in unserem Sample die Ausnahme; lediglich bei einer Befragten klingt das an: *Einmal habe ich ihn zu einer Psychologin begleitet [...] Die hat ihn einfach ein paar Sachen gefragt, ich glaube, das ist auch gut, dass SIE ihn das gefragt hat und nicht ich oder so, was er denn für Verfolgungserfahrungen gemacht hat. Und das fand ich schon/ also war schon ein ganz schön harter Tobak. [...] Anfangs dachte ich, eigentlich interessiert es mich brennend. Aber eigentlich, jetzt bin ich doch vielleicht auch ganz froh, dass es nicht dauernd/* (AA, 87). Die von uns befragten Ehrenamtlichen berichten nicht von starken Überforderungen, wohl aber führt Paul Pohlmann (PP, 68ff) das Beispiel seiner Tochter an, die in einer Extremsituation nicht anders konnte, als die Verantwortung abzugeben und auszusteigen. Sie betreute eine werdende Mutter und malte sich aus, als ebenfalls junge Mutter, wie sie als Patin mit der Geflüchteten diese erfreuliche Zeit teilen könnte (PP, 72): *Die hat sich das so schön ausgemalt, wie sie helfen könnte. Und das ging ganz in die Hose* (PP, 72). Die Mutter lehnte das Baby ab, selbst die Ernährung des Säuglings wurde problematisch: *Und meine Tochter ist dann ausgestiegen aus der Patenschaft. Die hat gesagt, ‚Ich halte es nicht mehr aus‘. Die hat dann die Verantwortung nicht mehr wahrnehmen können und wollen, falls vielleicht in ihrer Patenschaft das Kind verstirbt* (PP, 68).

Auch jenseits solcher Extremsituationen können die Kompetenzen überfordert werden: *Also ich kann ja auch nicht helfen, ich kann auch keine Wohnung finden und keine Ahnung, ich kann auch nicht jeden Tag für alle von den 20 irgendwas übersetzen. Dass man tatsächlich irgendwie eine Distanz finden muss, aber trotzdem einen persönlichen Umgang findet. Also irgendwie die Balance dazwischen zu halten, das vielleicht* (DD, 43). Insbesondere Mentorenschaften stellen vor große, leicht zu unterschätzende Herausforderungen. Greta Gutt hatte sich vor Aufnahme der freiwilligen Tätigkeit gesorgt, in dem *offenen Raum* ohne feste Strukturen in der Interaktion vor Schwierigkeiten gestellt zu sein. Tatsächlich kam es zum Abbruch einer ersten Mentorenschaft, weil der Mentee zu fordernd war. Dennoch ging sie eine neue, zweite Mentorenschaft ein, die sie als bereichernd erlebt: *Also be-*

vor ich mit der ehrenamtlichen Arbeit angefangen hatte, habe ich mich ein bisschen gesorgt. Weil ich mir dachte halt: In der Registrierstelle bist du ja in einer festen Struktur mit eingebunden, du hast deine Aufgaben. Ich kann auch abblocken, wenn mir da irgendjemand anfängt, Geschichten zu erzählen. Oder ich kann mir in meinem Kopf denken: Ach, der will jetzt nur irgendwie, dass ich da ihm noch helfe oder was auch immer, mich da irgendwie beeinflussen. Und dann dachte ich mir halt bei meiner ehrenamtlichen Arbeit: Oh, da werde ich konfrontiert, da bin ich in einem offenen Raum (GG, 53). Ihre Erfahrung ist, dass Normalisierung hilft: Und das ist halt einfach so wichtig, dass man sich nicht die ganze Zeit denkt: Oh Geflüchteter, gleich (GG, 53).

Dennoch können die an die Freiwilligen herangetragenen *Lebensschicksale* belastend sein. Entsprechend bildet insbesondere in der engen persönlichen Begleitung, wie in Mentorenprogrammen, das Ausbalancieren von Nähe und Distanz eine stete Aufgabe. Damit wird die psychosoziale Dimension benannt: *Das ist immer ein Balanceakt zwischen Empathie und Distanz. Also man muss eben sehen, dass man einerseits natürlich mit ihm mitfühlt, allerdings darf man auch gewisse Dinge nicht zu nah an sich ranlassen (BB, 35).* Kulm Kalligrafie wiederholt seine Erkenntnis mehrfach: *Und wie gesagt: Man braucht eine gesunde Distanz, weil sonst zerfrisst einen das. Weil man ja die ganzen Lebensschicksale mitkriegt (KK, 61).* Otto Offermann ist der einzige unter den Befragten, der von Erfahrungen mit Abschiebungen berichtet und diese als etwas wahrnimmt, das ihn *stark beschäftigt: Und dann habe ich nicht damit gerechnet, dass mich diese Abschiebungen so stark beschäftigen. Ich dachte immer, die Abschiebung löst ein Problem. Und ich merke jetzt: Ich kenne noch keine Abschiebung, die harmlos war. Ich habe einen tollen Flüchtling gehabt, der toll Deutsch gelernt hat. Landwirtssohn aus Afghanistan, untergebracht in einer Gärtnerei in Malshausen. Und jetzt kommt er und kriegt einen Bescheid: Er wird nach Bulgarien abgeschoben. Das war das Erstaufnahmeland. Und er sagt mir: ‚Wenn das passiert, bringe ich mich um.‘ Er ist nämlich von der Türkei nach Bulgarien reingekommen und ist da so verprügelt worden. Der kam sofort ins Gefängnis, hat er gefragt, warum denn und so. Und da haben die Polizisten ihm gesagt: ‚Du wirst hier deswegen so verprügelt, damit du nie mehr nach Bulgarien kommst.‘ Was logisch ist, ja? Und jetzt schieben wir ihn nach Bulgarien ab und wir sagen: Erstaufnahmeland (OO, 58).*

Abgrenzung ist aber auch in Hinblick auf eine Überforderung der zeitlichen Ressourcen nötig. Ehrenamtliche müssen ihr Leben neben dem Ehrenamt verteidigen (lernen); viele der von uns Befragten haben den zeitlichen Aufwand nicht vorhergesehen. Einige der Engagierten bewegen sich am Rande ihres Leistungsvermögens, was die Frage aufwirft, welche Regelungen z.B. seitens der koordinierenden Stellen gefunden werden müssen, um ausbalanciertes Engagement zu ermöglichen: *Also es ist eine Menge Stress damit verbunden, weil man die Zeit finden muss, um, ja, für eine ganze Familie [die sie betreut, d.V.] noch da zu sein (CC, 51).* Dass er die zeitliche Beanspruchung *nicht vorausgesehen* habe, formuliert auch Otto Offermann: *Oft denke ich: Ist das eigentlich noch gesund? (OO, 58).*

Falsche Erwartungen können auch durch Fehlannahmen über Rolle und Status der freiwillig Tätigen selbst entstehen. Manche Geflüchtete nehmen an, sie hätten es mit beruflich Zuständigen zu tun. Greta Gutt berichtet, dass ihrer Mentee lange kaum klar war, dass sie ohne Geld tätig ist – und deshalb keine formelle Zuständigkeit und professionellen Pflichten hat: *Und dann unterzeichnet man auch einen Vertrag, der über ein Jahr läuft. Was aber, was ich gemerkt habe, bei meinem Mentee zu Verwirrung geführt hat, weil sie dann dachte, ich werde dafür bezahlt. Weil es sah halt so aus wie so ein offizieller Vertrag. Und dann, ja, hat sie das also bis Ehrenamt, glaube ich, nicht richtig verstanden, (lacht) dass ich nicht dafür bezahlt werde (GG, 61).*

Schwer ist die Begrenzung auch deshalb, weil die Ehrenamtlichen das Ungleichgewicht der Beziehungen spüren. Es erzeugt ein Unbehagen, wenn sie – und nicht die Geflüchteten – die Art und Intensität der Beziehung definieren, über Nähe und Distanz oder das Interesse an Erzählungen entscheiden: *Und dass es halt auch schwer ist, wenn man halt so viele persönlich, also mit allen so persönlich ist, dass es halt auch schwierig ist. [...] Weil einerseits finde ich das auch halt total interessant und möchte halt auch privat über die was wissen, wie ihre Geschichte ist und so. Aber andererseits muss man halt auch irgendwie den Abstand wahren* (DD, 43). Dass die Engagierten im Leben der geflüchteten Menschen eine so große Rolle spielen, erzeugt eine moralische Verpflichtung, *noch viel mehr* zu helfen (EE, 107; auch DD, 43; AA, 101). Doch stete Verfügbarkeit oder auch Beziehungen zu zahlreichen Menschen sind unerfüllbar: *Und, ich muss sagen, irgendwo ist auch eine eigene Belastungsgrenze, ja? Ich muss dann auch manchmal/ Man chattet mit ganz vielen, ja? Hallo, wie geht's dir? Was machst du? Weil sie halt keinen kennen, ja? Also und dann muss man manchmal auch denken: Okay, ich kann jetzt nicht mehr. Ja? Es muss auch Grenzen haben* (EE, 55).

Der innere Konflikt wird verschärft, wenn die Ehrenamtlichen annehmen müssen, dass eine existenzielle, vielleicht dramatische Situation für die Geflüchteten besteht, in der sofortige Hilfe erforderlich ist. Greta Gutt berichtet davon, dass ihr Mentee Druck ausübte, was zum Abbruch dieser Mentorenschaft (und der Aufnahme einer neuen) geführt hat: *Und da kam halt sehr große Frust auf, weil er mich dann immer angerufen hat und dann meinte: ‚Von dir hängt alles ab. Wenn du jetzt nicht kommst, dann/‘ Und dann bin ich extra aus den Ferien früher zurückgekehrt einmal, weil ich mir dachte: Oh Gott, der hat jetzt da niemanden, der für ihn übersetzen kann. Und dann im Endeffekt ist er gar nicht erschienen. Und das lag auch nicht an ihm. Das war ein schwer traumatisierter Mensch* (GG, 23, auch 37).

Viele berichten von Lerneffekten, sich abzugrenzen und *mit der Zeit* (DD, 45) Strategien zu entwickeln, z.B. klare Tage zu vereinbaren, an denen sie erreichbar sind und Zeit für Begleitungen o.ä. haben: *Also Tiefen waren halt wirklich diese Sachen, wenn ich mich überreden lassen habe und selber aber eigentlich wirklich keine Zeit hatte. Also dass ich am Anfang auch nicht ganz so abgeklärt habe, wann ich jetzt die freien Tage hatte oder so* (GG, 37, ähnlich AA, 53). Für Kulm Kalligrafie ist *eine gewisse Konsequenz* erforderlich, *eine gesunde Distanz: Dass man auch mal Nein sagen kann – nein, um diese Uhr ist Feierabend. Dann nur noch anrufen in absoluten Notfällen. Ja? Wenn du den Hausmeister nicht erreichst und das Wasser läuft irgendwo raus, dann kannst du mich anrufen* (KK, 19). Nicht selten lernen die Engagierten, dass vermeintliche Dringlichkeiten sich als nicht so wichtig herausstellen: *Also am Anfang/ also wir haben auch irgendwann so Telefonnummern ausgetauscht oder so, damit man sich absprechen kann. Und am Anfang war das halt, dass man tatsächlich das Bedürfnis hatte, jedem immer sofort zu antworten Und immer sofort zu helfen. Und irgendwann hat man halt gemerkt, dass das nicht mehr funktioniert. Und dass es für die auch gar nicht so schlimm ist, weil die sowieso halt auf so vieles warten, dass es auch vielleicht gar nicht so dramatisch ist* (DD, 45; auch GG, 23). Dazu gehört auch zu lernen, dass und wohin bestimmte Anliegen delegiert werden können: *Aber am Anfang hatte ich selber immer den Anspruch, sofort und perfekt zu helfen und dass denen manchmal auch nur ein Tipp hilft: ‚Guck mal, da kannst du andere Hilfe finden‘ oder so* (DD, 45).

Fazit

Humanitär-soziales Engagement ist Beziehungsarbeit. Nähe und Distanz sind Themen, mit denen die ehrenamtlich Engagierten stark konfrontiert sind und ihre Ausbalancierung stellt oft eine große Herausforderung dar. Es handelt sich dabei um ein ambivalentes Geschehen, denn einerseits gilt es, sich

vor überfordernder Beanspruchung zu schützen. Zugleich müssen sie abwägen, was bei bestimmten Anliegen auf dem Spiel steht, wie dringlich sofortige Hilfe ist. Und nicht zuletzt ist der menschliche Faktor zugleich ein zentrales Movens für die Tätigkeit, wobei das Aufeinander-angewiesen-sein ungleich verteilt ist. Auch das Wissen, dass man eine freundschaftliche Beziehungsqualität, die zugleich Ausweis einer Beziehung auf Augenhöhe wäre – nicht einfordern kann, macht die Ambivalenz aus. Einige Engagierte werden zu Weggefährten und es entwickeln sich langjährige Beziehungen, andere erleben schnell ein Mismatching und wieder andere haben mit dem Abbruch von Beziehungen durch Abschiebungen zu tun. Sinnvoll ist es, ein Matching hinsichtlich lebensweltlicher Anschlüsse herzustellen. Sprachkompetenzen erleichtern Nähebeziehungen, sind aber weder Voraussetzung noch per se Garant für gelingende Beziehungen zwischen Ehrenamtlichen und Geflüchteten.

Damit stellen sich die Reflexion von Nähe und Distanz und die Unterstützung bei der Ausbalancierung als ein großes Thema für Qualifizierungsangebote dar. Dazu gehört auch die Vermittlung von Verweismöglichkeiten, damit die Engagierten solche Anliegen, die ihre zeitlichen oder fachlichen Kompetenzen überschreiten, delegieren können. Die von uns Interviewten haben persönlich kaum Enttäuschungen erlebt, einige kontrastieren allerdings ihre guten Erfahrungen mit problematischeren Fällen, von denen sie gehört haben. Deshalb stellt sich darüber hinaus die Frage: Lassen sich Ehrenamtliche auch für „problematischere Fälle“ gewinnen, und wenn nicht: Haben die Hauptamtlichen diese Menschen besonders im Blick?

4.8 Individualisierung

Eine privilegierte Nähebeziehung oder Freundschaft kann dann entstehen, wenn die Engagierten offen und besonders interessiert an dem „Anderen“ sind. Dies ist nach unseren Analysen (s. Kap. 4.5) das Spezifikum der Ehrenamtlichen in der Arbeit mit Geflüchteten: ein hohes Interesse an Menschen anderer Herkunft, an anderen Lebensweisen, kulturellen Prägungen, unbekanntem Lebenswelten. In interkulturellen Kontexten werden die Gefahren der Exotisierung des „Anderen“ diskutiert, die zur stereotypen Kulturalisierung oder Orientalisierung, insbes. auch in Konfliktsituationen, führen können (z.B. Sarma 2012). Wir haben dies bei unseren Gesprächspartner_innen nicht gefunden, sondern viele Beispiele von Austauschbeziehungen, wie im Beispiel von Greta Gutt: *Also Höhen waren halt wirklich jetzt mit, dass ich so viel Privates auch erfahren habe. Also auch von der Geschichte und irgendwie. Aber dass man irgendwie auch einfach so zusammen lachen kann* (GG, 37). Dies entspricht gut belegten sozialpsychologischen Erkenntnissen, die Allport 1954 als Kontakthypothese entwickelte: Häufige Kontakte zu Mitgliedern anderer Gruppen, die von Interaktion und Kooperation möglichst Statusgleicher geprägt sind, vermindern Vorurteile (van Dick 2017).

Besonderen Aufschluss über die Perspektive, die die Befragten auf geflüchtete Menschen einnehmen, erlauben die Antworten auf die Frage, ob sich das Bild von Geflüchteten geändert habe. So, wie die Forscherinnen die Frage gestellt hatten, war bereits ein eingegrenzter Fokus auf ‚den Geflüchteten‘ vorgegeben – genau dies wurde von den Ehrenamtlichen häufig zurechtgerückt: Es gebe nicht *den* Geflüchteten. Zwar sagt Emelie Ehrmann zunächst, ihr vorher *unscharfes* Bild habe sich *geschärft*, fährt jedoch fort: *Es gibt nicht den Flüchtling, ja? Und es gibt nicht die Flüchtlinge. Die sind genauso bunt gemischt wie wir als Gesellschaft. Von wirklich, glaube ich, ‚naiv mitgegangen‘ bis hin zu ‚mit Perspektive losgegangen‘. [...] Es sind genauso Individuen wie Sie und ich, wie wir hier sitzen. Und die Masse, DEN Flüchtling, DIE Flüchtlinge, nein, die gibt es nicht* (EE, 61). Auch Friederike Friedrichs beschreibt die *Konkretisierung* als *Individualisierung*: *Ja, also, wie gesagt, das konkretisiert sich, das individualisiert sich* (FF, 86). Otto Offermann gibt an, vorher kein *festes Bild* gehabt zu haben, es sei

allerdings eines entstanden im Verlauf seines Engagements, und zwar ebenso im Sinne einer Individualisierung: *Ich hatte kein festes Bild, ja? Allerdings im Laufe der Zeit hat sich eines gebildet, dass sich das sehr aufgefächert hat. Dass ich plötzlich sehe: Es gibt überhaupt keinen Menschentyp, keine Biographie, die da NICHT ist. Das hat sich geändert. Vorher hatte ich sozusagen den typischen Flüchtling vor mir. Und ich stelle fest: Den gibt es gar nicht* (OO, 86).

In besonderer Weise zeichnet die Befragten die Fähigkeit aus, Geflüchtete in ihrer Besonderheit und Individualität wahrzunehmen und in ihrer Ähnlichkeit zum „Eigenen“. Wir haben das in dezidierten Äußerungen bei zehn Befragten gefunden (z.B. an folgenden Stellen: BB, 83.; CC, 34; EE, 61; FF, 82 und 84; GG, 53; II, 118; LL, 23 und 96; NN, 23, 94 und 162; OO, 86; TT, 65). Ludwig Lanz z.B. formuliert bereits bei der Frage nach seinen Motiven: *Die Leute sind so wie du und ich, bloß mit dem Nachteil, dass sie Flüchtlinge sind* (LL, 23). Bei ihm zielt diese Reflexion darauf, dass die Geflüchteten *keine Sozialfälle* sind, sondern Menschen, die unverschuldet durch die Flucht aus ihrer etablierten Lebenswelt gerissen wurden und nun in einem fremden Land Unterstützung benötigen.

Wenn Friederike Friedrichs äußert: *Das ist jetzt auch nicht irgendwie Geflüchteter oder irgendwie. Sondern man sitzt sich einfach gegenüber und man lernt sich wirklich kennen* (FF, 82; ähnlich CC, 34-35), dann bringt sie eine andere Dimension zur Sprache. Sie thematisiert, dass der Status ‚Geflüchtete‘ die Menschen nicht vollständig beschreibt und festlegt, sondern dass sie eine Individualität jenseits ihres Kollektivschicksals besitzen. Sie wiederholt: *Und es sind ja dann nicht irgendwie die Geflüchteten, sondern es sind einzelne Menschen* (FF, 84), um fortzufahren: *Auch egal, welche Unterschiede es gibt, die es halt genauso gibt mit meinen anderen deutschen Bekannten, Freunden oder so, sind wir uns aber auch einfach total ähnlich* (FF, 84). Hier bekommt ihre Individualisierung der Menschen, mit denen sie arbeitet, eine weitere Bedeutung: In dem sie die Ähnlichkeit zu *anderen deutschen Bekannten* betont, entgeht sie der Gefahr einer weiteren pauschalisierenden Zuschreibung des vorgeblich ‚kulturell Anderen‘. Ganz explizit formuliert das Bernhard Bär: *Und ja, also für mich ist es so, ich sehe da jetzt weniger die Aliens oder sonst was. Also 90 Prozent sind gleich und die 10 Prozent machen jetzt auch nicht den Braten fett, sage ich mal* (BB, 21). Bei Greta Gutt wiederum hat die Individualisierung die Funktion, sich selbst die Angst vor einer vielleicht schwer zu gestaltenden Beziehung zu nehmen: *Da hätte ich so ganz banal gesagt, dass man nicht die ganze Zeit denken sollte: Oh, ein Geflüchteter. Sondern, dass es halt nur Menschen sind* (GG, 53). Ludwig Lanz geht in einer weiteren Passage auf gesellschaftlich virulente Vorurteile ein, die sich in der persönlichen Begegnung zerstreuen: *Na, die Menschen, die sind genau wie Deutsche auch. Also außen sieht er ganz anderes aus wie das, was drin steckt. Und wenn man Leute längere Zeit begleitet, dann lernt man oftmals ganz andere Menschen kennen, wie auf den ersten Blick* (LL, 86). Für ihn nimmt das eine weitere Dimension ein. Als überzeugter Christ und Religionsinteressierter ist er von einer hohen Skepsis gegenüber dem Islam geprägt, den er einmal als *faschistische Religion* und *Herrschaftssystem* (LL, 61) bezeichnet. Und dennoch kommt er aufgrund intensiver Kontakte zu einer Einschätzung, die ihm wertschätzende Begegnung und auch ein differenzierteres Bild ermöglicht: *Ich habe gelernt, dass eben auch Moslem nicht gleich Moslem ist. Ja, das habe ich auch erst lernen müssen* (LL, 86). Iris Ittal, die sich vorher nie mit Migration oder Geflüchteten beschäftigt hat, entdeckt in ihrem Ehrenamt, dass die geflüchteten Menschen nicht einem verbreiteten Vorurteil entsprechen: *Diese Menschen entsprechen nicht dem Klischee, was man uns da vorgestellt hatte. Sondern das waren wirklich liebe Familien. Mit Fehlern, mit Schwächen, klar. So wie wir auch, völlig normal* (II, 11, auch: II, 118).

Theresa Turner ist als angehende Lehrerin mit DAZ/DAF-Studium darauf eingestellt, den Einzelnen,

und besonders Migrant_innen in ihrer Lebenssituation wahrzunehmen, um einen förderlichen Unterricht zu gestalten: *Also viel wichtiger, als es teilweise im normalen Unterricht ist, muss man also die Gesamtsituation von jedem Einzelnen betrachten. Und das ist auch wichtig, dass man die kennt, um halt auch Verhaltensweisen und Probleme einschätzen zu können* (TT, 65). Auch in einer weiteren Passage zeigt sie sich von einer professionellen Haltung geprägt, die Individualisierung als unumgängliche Notwendigkeit in pädagogischen Prozessen ansieht: *Also das wichtigste für mich ist einfach, dass man sich auf jeden Einzelnen einlassen muss und dass man kein Rezeptwissen mitbringen muss. Weil jeder einzelne eigentlich gefördert werden muss und auch gefördert werden will* (TT, 65).

Fazit

Die intensive Zusammenarbeit mit geflüchteten Menschen, die konkreten Erfahrungen führen bei den Befragten dazu, dass sie individuelle Unterschiede der Menschen und zugleich eine Ähnlichkeit zum Eigenen feststellen, als *Menschen wie du und ich*. Sie distanzieren sich von stereotypen Einschätzungen und legen ihr Gegenüber nicht eindimensional auf den Flüchtlingsstatus fest. Diese individualisierende Perspektive wird vermutlich begünstigt durch Einstellungen der Offenheit für und Interesse an Unbekanntem, die die Engagierten bereits in ihren Motiven kundtun. Sie lässt sich aber auch als Bestätigung der empirisch gut abgesicherten Kontakthypothese von Gordon Allport lesen.

4.9 Lerneffekte

Lerneffekte beschreiben die von uns Befragten an verschiedenen Stellen; hier werden lediglich die umfangreichen Nennungen auf die direkte Frage aufgegriffen. Obschon die von uns befragten Ehrenamtlichen, wie oben dargestellt, überwiegend bereits Erfahrungen mit Menschen anderer Herkunft haben und sich für andere Lebensweisen, Weltregionen oder Kulturen interessieren, erwerben sie weitere kulturelle, politische, landesspezifische Kenntnisse durch die Begegnung mit den Geflüchteten. Sie empfinden dies als bereichernd und beglückend. So schätzt Claudia Carstens die *Informationen aus erster Hand*: *Dann lerne ich natürlich eine Menge über die Kultur. Der Vater erzählt sehr viel über sein Land, über die Kriege, über die politischen Verhältnisse dort jetzt. Und das ist schon faszinierend. Obwohl ich mich immer für die Region interessiert habe, Kaukasus, habe ich natürlich wirklich eine ganze Menge an Informationen aus erster Hand dazugewonnen* (CC, 47; ähnlich AA, 13; DD, 11; KK, 9; LL, 86; OO, 29). Otto Offermann kommt ins Nachdenken über familiäre Lebenspraxen und die Rolle der Frauen (OO, 29); ähnlich ist Claudia Carstens *fasziniert*, wie familiäre Beziehungen funktionieren: *Wie die Beziehungen zwischen den einzelnen Personen sind. Gerade so eine große Familie trifft man ja nicht so häufig. Wie die Dynamik so funktioniert. Wie viel der Älteste schon an Verantwortung mit übernimmt* (CC, 47).

Nähere Einblicke in muslimische Lebens- und Religionspraxis thematisieren drei Befragte. Natascha Neumann spricht davon, dass sie zwar *einen Begriff* vom Ramadan hatte, jetzt aber *erlebt*, wie *Menschen ihn erleben* (NN, 140-145). Ähnlich fühlt sich Otto Offermann *bereichert* von der konkreten Anschauung unterschiedlicher Praxen im Ramadan und der hohen Bedeutung *islamischer Namen*: *Wer von meinen Schülern macht eigentlich Ramadan und wer nicht. Und warum. Und wie stehen sie dazu, zu den anderen, die kein Ramadan machen. Das ist überaus interessant, ja? Oder sehr interessant eben mit ihren Namen. Sie nennen ihre Namen, die Namen sind sehr oft Namen, die bei uns im Alten Testament vorkommen, die islamischen Namen. Ja, ich sehe ihre Sicht. Sie wollen durchaus darüber erzählen. Ich sehe ihre Sicht des Alten Testaments, ja? Also er legt großen Wert darauf/ Wenn einer nach Jesiah heißt, will er das aber auch erklären, warum oder so. Das sind Sachen, die mich bereichern* (OO, 29). Ludwig Lanz, der seine Skepsis gegenüber dem Islam deutlich formuliert, findet in

der direkten Begegnung zu einer differenzierteren Haltung und kommt zu weitergehenden Einschätzungen über die Verfasstheit der Religionen: *Ich war schon in sunnitischen Moscheen. Und das war keine schöne Erfahrung. Die Leute sind sehr verbittert fast schon, ja? Dieser strenge Glaube. Und jetzt eben bei dem Afghanen da, in seiner schiitischen Moschee, das war so richtig freudig fast, dieser Gottesdienst. Das war sehr interessant für mich, so diesen Unterschied zu sehen. Klar, wenn man an Schiiten denkt, dann denkt man erstmal an Iran und die bösen Mullahs und so. Und das sind auch keine lieben Menschen. Aber man darf eben von den Mullahs nicht auf das Volk schließen. Das ist ein ganz großer Unterschied* (LL, 86).

Viele der Engagierten beschreiben als Lernerfahrung neue Einsichten über Geflüchtete. Iris Ittal beeindruckt die Motivation, dass die Menschen sehr gerne lernen und *willig* sind, auch wenn sie die Frauen erst ermuntern muss, nicht auf den Unterricht zu verzichten, um für alle zu kochen: *Alle, auch die beim Deutschkurs, sind sehr willig, sind bereit zu lernen. Die Männer und die Frauen. Während die Frauen dachten, sie machen uns eine Freude, wenn sie eine Stunde vorher runtergehen und kochen und uns dann zum Essen einladen. Wo ich dann unten sagte: ‚Es wäre mir viel lieber, wir würden zusammen den Deutschunterricht machen und ihr wärt hier‘* (II, 108).

Dass viele der Geflohenen traumatisiert sind, offenbart sich dreien der Ehrenamtlichen als neue Einsicht. Otto Offermann hat erfahren, dass es Zeit braucht, bis eine Therapie in Anspruch genommen werden kann: *Das war mir nicht klar. Ich habe ganz junge Flüchtlinge, die DEUTLICH traumatisiert sind. Und wir haben hier eine Trauma-Zentrale für Flüchtlinge beim Krankenhaus, die darunter leidet, dass die Leute halt nicht kommen, ja? Also wir haben hier Frauen gehabt /[...] Alles war vermittelt, meine Frau wollte mit ihr zu der Psychiaterin gehen. Am Tag vorher sagt sie: ‚Nein‘, ja? Das ist auch oft noch zu nah* (OO, 40). Samira Shahid kennt die Flucht aus dem Irak aus eigener Erfahrung. Für sie ist dennoch neu, das heutige Ausmaß der humanitären Katastrophe zu erleben: *Die Seele der Leute ist schon verletzt. Und sie haben Angst, mehr als früher. Weil früher gab es auch Krieg, aber nicht so schlimm wie jetzt. Aus Irak auch. Mit ISIS, das ist eine Katastrophe. Viele Leute haben psychische Probleme. Nicht so hundert Prozent, aber fünfzig Prozent. Und die Kinder haben auch Angst. [...] Ich kam auch als Flüchtling, aber es war nicht so schlimm wie jetzt* (SS, 94; auch RR, 44: *Der Lerneffekt ist der Umgang mit Trauma.*).

Vier der Engagierten berichten darüber, dass ihre Arbeit dazu geführt hat, die geflüchteten Menschen (noch mehr als zuvor) als Individuum, als „Menschen wie du und ich“ wahrzunehmen (vgl. Kap. 4.8; mit Blick auf andere Gesprächspassagen greifen zehn Engagierte diesen Themenkomplex explizit auf). Dabei tritt auch zutage, dass sie Scheu gegenüber unbekanntem Menschen und Situationen durchaus verspüren, es ist ihnen jedoch offensichtlich recht leicht, diese zu überwinden. So beschreiben die befragten Ehrenamtlichen Lernerfahrungen auch im Hinblick auf eigene Ängste und Vorbehalte oder Hemmungen. *Also, dass man komplett diese Berührungsängste ablegen sollte und nicht die ganze Zeit denken sollte: Oh, dieser Mensch hat etwas ganz Schreckliches erlebt. Sondern, dass es halt einfach zu dieser Realität von den Menschen gehört. [...] Aber dass man halt einfach wirklich diese Ängste ablegt* (GG, 53). Kulm Kalligrafie beschreibt seinen Lernprozess, sein Bild von Geflüchteten habe sich *gewaltig* geändert: *Also bevor ich diese positive Einstellung hatte, war mir vieles suspekt* (KK, 55). Er formuliert seine Erfahrung ebenso als Ratschlag, wobei er zwei Haltungen zusammenführt: Angstfreiheit in der Begegnung und Wertschätzung dem Fremden gegenüber. Damit beschreibt er sogleich eine Dimension, die die eigene Offenheit erst nutzbringend für das Gegenüber macht: *Zum einen ist das: Man sollte keine Angst haben vor dem Fremden. Wertschätzung dem ande-*

ren entgegenzubringen ist eine ganz wichtige Sache (KK, 45). Ludwig Lanz hat seit über 15 Jahren mit anderen Migrantengruppen zu tun. Offensichtlich gibt es aber immer wieder Hürden, Vorbehalte, die er bei sich erkennt, z.B. gegenüber muslimischen Menschen. Und auch hier beschreibt er als Lernerfahrung: *Ja, also ich glaube, das habe ich gelernt. Dass man eben noch viel unbedarfter auf Leute zugeht* (LL, 86) – wobei er mit *unbedarft* wohl eher *vorbehaltlos* oder *unbefangen* meint. Die 76-jährige Natascha Neumann benennt dezidiert, dass sie *Hemmungen abbauen* musste, weil das Heim an ihrem Wohnort ausschließlich von Männern bewohnt wird (vgl. Genderfaktor, NN, 78): *Ja, Hemmungen abbauen, indem man den Kontakt sucht* (NN, 86). Wobei sie zuvor betont hatte, dass sie immer von der Haltung geleitet war: *Ich denke, dass es Menschen wie wir sind* (NN, 94).

Bei aller Reflektiertheit, mit der die von uns Befragten mit kulturellen Zuschreibungen umgehen (vgl. Kap. 4.9), nehmen sie doch kulturelle Unterschiede wahr, die größer sind, als zunächst angenommen. So bemerkt Emelie Ehrmann, dass sie Barrieren für die Integration darstellen: *Und wie groß die Kulturunterschiede sind, das ist mir da/ Ich habe wirklich am Anfang gedacht: Ach ja, kommt mal her, lernt Deutsch. Und Jobs gibt es eigentlich auch im Moment eigentlich ganz gut. Und, mhm. Da prallen wirklich Welten und Verständnisse aufeinander, ja* (EE, 59). Und Anna Asmus ringt damit, wie sie mit einem *traditionellen* Konzept eines weiblichen Lebensentwurfs umgehen kann, ihr Lernprozess in dieser Hinsicht sei *noch nicht abgeschlossen* (AA, 51). Claudia Carstens schließt an ihre Beobachtungen Gedanken zum Integrationsweg an: *Aber für die Älteren ist es halt wesentlich schwerer. Weil sie noch an die frühere Kultur mehr gebunden sind und auch viel mehr Krieg miterlebt haben. Und dadurch natürlich auch stärker beeinflusst sind als die Jüngeren* (CC, 47). Und Emelie Ehrmann kommen deshalb manchmal Zweifel, wie der *Weg* gelingen kann: *Und dass es ein unheimlich schwerer Weg ist, wirklich Integration. Ja? Und ich selber viel darüber nachdenke und eigentlich manchmal keine Vorstellung mehr habe, wie sie gelingen kann* (EE, 59). Auch Kulm Kalligrafie kennt Situationen scheinbarer Erfolglosigkeit, hat jedoch gelernt, dass *dranbleiben* oft lohnt (am Beispiel des erfolgreichen beruflichen Einstiegs eines Syrers): *Und ich habe gesagt: ‚Das ist egal, wenn du jetzt da arbeitest eine Woche und da eine Arbeit und da eine Arbeit. Du sammelst Erfahrung fürs Leben.‘ Und diese Erfahrungen fürs Leben haben dafür gesorgt, dass er letztlich einen super Job gekriegt hat [...] Der hat ECHT was gemacht* (KK, 51). Deshalb empfiehlt er: *Nicht aufgeben, auch, wenn es mal nicht so klappt. Ich denke das ist sehr wichtig* (KK, 53).

Die Balance zwischen Nähe und Distanz zu finden, führen drei Befragte als „Lernerfahrung“ an (BB, 35; DD, 43; KK, 45). Im Kapitel 4.7. ist bereits ausgeführt, dass das Thema für alle Befragten eine große Rolle spielt; wir verweisen an dieser Stelle auf die dortigen Ausführungen.

Praktische Erfahrungen sind für Theresa Turmer und Friederike Friedrichs beruflich bedeutungsvolle Lernerfahrungen. Beide sind Studentinnen, die die Bedeutung des freiwilligen Engagements für ihren Beruf als Motiv hervorgehoben haben. Es geht um Selbstreflexion beim Unterrichten, die Theresa Turmer ganz für die professionelle Weiterentwicklung in Hinblick auf ihr angestrebtes Lehramt nutzt: *Reagiere ich auf das, was passiert im Unterricht, angemessen? Und gibt es vielleicht auch Aspekte, die ich einfach nicht weiß, die ich aber hinterfragen muss? Und das ist etwas, finde ich, was man in der Arbeit mit Flüchtlingen viel mehr betrachten muss als in der Arbeit mit anderen Menschen oder in der Schule* (TT, 65). Sie hat darüber hinaus auch erfahren, dass es *nicht nur um sprachliche Förderung oder, ja, auch kulturelle Förderung geht. Dass man halt sagt: Okay, so funktioniert das bei uns in Deutschland. Das muss man ja auch beibringen. Sondern, dass da auch ganz viel Zwischenmenschliches wichtig ist. Und dass man auch einfach sich Zeit nehmen muss, über Probleme zu sprechen und*

über Erfahrungen (TT, 65). Friederike Friedrichs betont die Theorie-Praxis-Differenz: *Das ist wirklich einfach noch was Anderes, als wenn man – ich weiß nicht – darüber liest oder mal so sporadisch mit jemandem spricht oder auch wissenschaftlich vielleicht, theoretisch sich irgendwie mit so Themen beschäftigt* (FF, 82). Bezüglich eigener Kompetenzen äußern sich die Befragten in mehreren Dimensionen. Dass man einfühlsame Gesprächstechniken braucht, nennt Samira Shahid als Lerneffekt: *Ich habe auch gelernt, dass man ein bisschen langsam und einem guten Gefühl mit diesen Leuten sprechen muss* (SS, 94).

Bezogen auf das Ehrenamt beschreiben vier Engagierte ihre Lernerfahrungen. Iris Ittal hadert mit einigen Organisationen in der Flüchtlingsarbeit und folgert: *Ich habe festgestellt: Die echte, richtige Hilfe kommt von der Kirche. Es ist erstaunlich. Ja? Die Linken, die wollen ihre Suppe kochen. Die Rechten wollen ihre Suppe kochen. Aber wirklich helfen tut nur die Kirche* (II, 176). Die Verlässlichkeit anderer Ehrenamtlicher begeistert Natascha Neumann (NN, 86). Dore Dorling hingegen ist überrascht vom Umfang, den das Engagement angenommen hat und von der Kraft, die es kostet – was aber zu persönlichem Wachstum führt: *Und zum anderen, dass es aber tatsächlich auch eine Menge Kraft kostet und eine Menge Organisation. Also es entwickelt sich ja auch immer weiter* (DD, 43, auch 45). Dass manche Ehrenamtliche *irgendwas durchsetzen wollten oder halt in eine bestimmte Richtung irgendwie gestrebt sind*, hat Dore Dorling außerdem wahrgenommen. Sie beschreibt damit ein uneinigtes Team, das nicht zu plan- und verantwortungsvollem Handeln zusammengefunden hat und stellt ihre Lerneffekte über Prozesse im Team dar. Sie erkennt unterschiedliche Ansichten, die sich im Laufe der Zeit herauskristallisiert haben. Vor allem bei solchen vielfältigen Herangehensweisen sei es wichtig, *dass man sich halt wahrscheinlich doch tatsächlich auch ein gemeinsames Ziel setzen sollte, also sowohl wir, die halt helfen, als auch dann irgendwie, [...] auch mit dem, was die Geflüchteten überhaupt wollen* (DD, 67). Und Emelie Ehrmann resümiert ihren neuen realistischen Blick: *Dass es ganz wenig Sozialromantik ist, die dabei ist* (EE, 57).

Eine ganz andere Dimension klingt bei drei Engagierten an, die Reflexion über existenzielle Lebensfragen (und damit eine Weiterführung des Motivs „eigene privilegierte Lage“). Bei Claudia Carstens ist es die Einsicht, *womit man sich alles zufriedengeben kann. Dass es, ja, möglich ist, so zu leben* (CC, 47). Dore Dorling lernt eine neue Gewichtung: *Ich glaube zum einen, dass wir uns manchmal um viel zu viele Sachen viel zu viel Stress machen. [...] Also wir haben halt immer das Ansinnen, denen das so schön wie möglich zu machen, aber für die ist es gar nicht so wichtig, glaube ich. Also viele Sachen finden die/ sind halt andere Sachen irgendwie wichtiger* (DD, 43). Und Rashid Rahman wendet die an ihn herangetragenen traumatischen Erfahrungen lebensphilosophisch, ihn bewegen der Zufall der Lebenschancen, die Relativität dessen, was wichtig ist und er plädiert mit Blick auf politische Entwicklungen für eine *neue Definition von Nachbar*: *Erst mal das Zufallsprinzip, was einem immer wieder in den Kopf kommt ist, wie zufällig man hier ist und Leute dort. Es ist nichts. Die Schranken, die Menschen auseinanderhalten, sind Grenzen und Pässe und Zufall, Zufall. [...] Und das Trauma zu hören, also direkt von Menschen, das zu erleben - natürlich das zerstört Illusionen über seine eigene Wichtigkeit und vor allem auch über seinen eigenen Verdienst. Weil das meiste, was man im Leben hat, hat man nicht selber verdient, es ist einem in die Wiege gelegt worden. [...] Wenn wir weiter eine falsche Politik betreiben/ Am Ende ist unser Leben, unser demokratisches Wohlstandsleben eine Blase. Und die sehr leicht zerbersten kann. Wir können uns hier noch sicher fühlen. Das ist eine Festung, die man sieht. Aber jede Festung wird irgendwann überrannt, hat man aus der Geschichte gelernt. Jede Festung ist einnehmbar, jede Festung. Und man sollte darüber nachdenken, was die neue Definition von*

Nachbar ist, was Menschen sind (RR, 44).

Fazit

Die von uns Befragten siedeln ihre Lernerfahrungen auf verschiedenen Ebenen an. Sie erweitern ihre Einblicke in kulturelle, landesspezifische, politische Verhältnisse, in familiäre und religiöse Lebensweisen. Sie gewinnen neue Einsichten über die Menschen, mit denen sie zu tun haben, über die Motivation geflüchteter Menschen, aber auch über ihre Belastungen, insbesondere Traumatisierungen. Die freiwillig Engagierten werden bestärkt darin, keine Hemmungen und Vorbehalte zu haben, lernen zugleich, sich besser abzugrenzen. Schließlich gewinnen sie Einblicke in den mühevollen Weg zur Integration, erleben dabei jedoch auch Erfolge. Einen praktischen Kompetenzzuwachs stellen vor allem diejenigen mit auch beruflichen Motiven fest, andere thematisieren Lernerfahrungen in Hinblick auf das Ehrenamt selbst. Schließlich führen das Engagement und die Begegnung mit Menschen, die alles verloren haben, zu einer Reflexion über Prioritäten im Leben und die Zufälligkeit der eigenen privilegierten Lage.

4.10 Zusammenarbeit von Hauptamtlichen mit Ehrenamtlichen

Die Qualität der Kooperation von Professionellen und Freiwilligen ist wesentlich für ein gutes Gelingen des ehrenamtlichen Engagements. Hauptamtliche stellen die Ermöglichungsstruktur für die Tätigkeit der Freiwilligen, z.B. durch Koordination, Bereitstellung oder Unterstützung bei der Beschaffung von Räumen und Material oder durch Qualifizierungsangebote.

Anerkennung und Wertschätzung tragen erheblich zum Erhalt der freiwilligen Tätigkeit bei (Backhaus-Maul et al. 2015, S. 46), diese zu geben, ist Aufgabe der Hauptamtlichen. Wertschätzung konfliktiert u.U. mit anderen Aufgaben der Hauptamtlichen, nämlich für die Qualitätssicherung zu sorgen (z.B. Führungszeugnisse einzufordern), und sie müssen unterstützen oder eingreifen, wenn unangemessen gehandelt wird. Vertrauen muss allerdings gegenseitig aufgebaut werden, wie die Schilderungen der von uns Befragten zeigen. Denn umgekehrt können Hauptamtliche die Freiwilligen als kontrollierend erleben. Wir fragten, wie die Ehrenamtlichen die Zusammenarbeit mit hauptamtlich Tätigen erfahren, wie sie unterstützt und akzeptiert werden, aber auch welche Konflikte eventuell entstanden sind.

Insgesamt überwiegen deutlich die positiven Einschätzungen: Neun Interviewte sehen die Kooperation mit hauptamtlich Tätigen als sehr gut, unkompliziert oder wertschätzend an (AA; BB, CC, FF, GG, LL, PP, SS, TT). Eine weitere Freiwillige berichtet sowohl von kompetenten und engagierten Hauptamtlichen, aber auch von massiven Konflikten: *Es gibt auch da solche und solche, ja? Denn der Herr Singer zum Beispiel, der müht sich wirklich, etwas für alle zu tun. Der räufelt sich praktisch auf* (II, 126). Das hohe Engagement der Hauptamtlichen wird häufig anerkennend hervorgehoben (CC, 119; II, 126; LL, 69; PP, 78; TT, 77; SS, 120). Vier weitere Engagierte arbeiten weitgehend unabhängig von Hauptamtlichen, z.B. mit Menschen aus einer Notunterkunft (DD, OO, RR); der Verein von Kulm Kalligrafie ist rein ehrenamtlich organisiert, mit der Zusammenarbeit etwa mit städtischen Angestellten ist er zufrieden.

Die Befragten berichten davon, dass die Organisation auf ihre Bedürfnisse eingegangen ist, die räumlichen und technischen Rahmenbedingungen z.B. für Deutschunterricht gut gewährleistet hat (LL, 96) oder dass ihre Anfragen verlässlich beantwortet wurden: *Ich habe halt bei Problemen oder wenn ich irgendwie dachte: Was ist das denn jetzt irgendwie? Keine Ahnung, ich fühle mich überfordert. Habe*

ich auch immer den Kontakt gesucht und muss auch sagen, dass ich dann auch immer einen Ansprechpartner hatte (FF, 98). Als Beweis der guten und produktiven Kooperation *auf Augenhöhe* wird auch gesehen, wenn Anregungen der Freiwilligen aufgegriffen werden, wie im Beispiel von Teresa Turmer, die durch ihr DaF-DaZ-Studium große fachliche Kenntnisse mitbringt: *Weil ich jetzt gerade mit der Lehrkraft, die den Alphabetisierungsunterricht leitet, sehr, sehr viel Zeit verbracht habe. Und sie für Anregungen und Kritik, die ich auf Grund der Masterarbeit hatte, sehr offen war und eine sehr intensive Zusammenarbeit erlebt hatte. Auf Augenhöhe auch. Und nicht als Praktikantin, in Anführungsstrichen, sondern/ Das war unglaublich bereichernd und ganz wertschätzend* (TT, 77). Auch Samira Shahid fühlt sich respektiert: *Ja, ich habe es in Ihren Augen gesehen: Respekt. Sie sagen immer: ‚Ehrenamtlich, ja, gerne‘* (SS, 120). Paul Pohlmann hebt den großen Stellenwert der Regionalkoordination hervor, die inzwischen *top in Ordnung* (PP, 78) ist: *Also die Regionalkoordinatorin ist auch sehr dankbar dann, dass es dieses Netz gibt. Und dass wir da helfen, da ist sie sehr dankbar dafür. Und unterstützt uns nun auch mit Informationen und mit ja, wie was zu händeln ist und so* (PP, 36).

Von denjenigen, die zufrieden mit der Zusammenarbeit sind, geben einige an, dass sie eher wenig in Kontakt stehen, weil sie keinen Anlass oder Bedarf verspüren (AA, 57; BB, 43, 49; GG, 61; alle drei als Mentor_innen beim gleichen Verein tätig): *wenn man die Hilfe in Anspruch nimmt, dann ist sie gut* (GG, 61). Sensibilisiert durch eine Fachtagung, nimmt Greta Gutt zu dieser nur lockeren Verbindung von Mentor_innen zum organisierenden Verein kritisch Stellung: *Aber ich glaube es ist wichtig, dass halt die Hauptamtlichen noch mal ein bisschen mehr hinterher sind, wie jetzt der Umgang da ist und so. Also, weil eigentlich ist die Absprache so, dass man sich alle zwei Monate mal melden soll und schreiben soll, wie es läuft. Aber ich vergesse das auch öfter oder so. Ich weiß auch nicht, wie viele Ehrenamtliche jetzt da genau tätig sind. Wahrscheinlich ist es auch zu viel verlangt. Aber dass da so ein bisschen nachgeforscht wird* (GG, 61).

Vereinzelt wird – verständnisvoll – von Anlaufschwierigkeiten berichtet, die Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen habe sich im Verlauf der Zeit positiv entwickelt (CC, 55; NN, 104; PP, 78). Sie führen eine anfängliche Überforderung innerhalb der Organisation z.B. auf die hohe Anzahl von neuen Geflüchteten zurück: *Am Anfang hatte ich so ein bisschen das Gefühl, die Betreuung lief nicht so gut. Aber dann kamen eben auch die ganzen Mengen an neuen Flüchtlingen, denen vordringlich geholfen werden musste* (CC, 55). Nun ist sie aber von der professionellen und engagierten Arbeit des Vereins restlos begeistert (CC, 119). Andere stellen fest, dass sich gegenseitiges Vertrauen in der Zusammenarbeit mit der *Regionalkoordination* erst aufbauen musste: *Das ging natürlich nicht vom ersten Tag an, da ist erst eine Vertrauensbasis/ hat erst wachsen müssen, bis man dann auch Informationen bekam, die nicht für alle sind, damit wir wissen, wo wir uns wie einbringen können* (PP, 38, auch 78 und NN, 104). Einzig Dore Dorling spricht von einer negativen Tendenz durch die *verschiedenen Vorgaben* in einer Notunterkunft. *Also es hat sicherlich alles seine Gründe und seinen Sinn, aber tatsächlich war es am Anfang halt schneller und einfacher, jemandem zu helfen* (DD, 55). Die zunehmende Verregelung in der Einrichtung hat für die Befragte dazu geführt, dass sie sich jetzt ganz auf ihr Volleyballprojekt konzentriert, das sie in Eigenregie und mit Unterstützung ihres Sportvereins durchführt: *Und im Moment bin ich gar nicht mehr richtig in Zusammenarbeit mit denen, also es steht halt auf der Internetseite das Projekt und es ist auch halt so angemeldet, sage ich jetzt mal, aber die Spieler kommen alleine zur Halle* (DD, 51). Man kann also konstatieren, dass der – nach der improvisierten Anfangsphase notwendige – Aufbau von Standards und Strukturen in Notunterkünften auch zu negativen Effekten hinsichtlich der spontanen Handlungsformen der Willkommensbewegung im

Herbst 2015 führte. Für das Volleyballprojekt selbst hatte dies zunächst keine Konsequenzen; eine Einbettung in Strukturen des Sportvereins, die Dore Dorling anbahnt, könnte für den weiteren Bestand entscheidend sein.

Es fällt auf, dass lediglich vier Ehrenamtliche, die alle direkt mit einer Notunterkunft kooperieren, über manifeste Konflikte berichten, die nicht moderiert werden. In drei Fällen (zwei davon in der gleichen Einrichtung) bemängeln die Freiwilligen ungesicherte Fluchtwege und beklagen, dass ihre Kritik nicht zur Abhilfe führt (II, 83; NN, 106; PP, 84). Für Iris Ittal waren die Konflikte wesentlicher Anlass, an der Studie teilzunehmen und darüber zu berichten. Sie interveniert zugunsten der von ihr betreuten Jugendlichen; sie ist empört, dass der Schulbesuch der jungen Afghanen, wie sie meint, von einer Mitarbeiterin der Notunterkunft verzögert wird. Sie sieht dadurch ihre eigenen Erfolge im Deutschunterricht gefährdet und kann die Begründung nicht nachvollziehen (II, 27). Dass sie selbst sich dann um den Schulbeginn kümmert, erhöht offensichtlich die Misstimmung. Weitere Konflikte folgen; vor allem einer Mitarbeiterin wirft die Ehrenamtliche unkorrektes Verhalten vor (II, 57). Schließlich erfährt sie keine Unterstützung bei ihren Bemühungen, für den nicht mehr schulpflichtigen Jugendlichen eine Schul- oder Ausbildungsmöglichkeit zu finden (II, 71-73). Dieses Beispiel zeigt, wie fehlende Kommunikation und Konfliktlösung seitens des Trägers das Klima vergiftet und zu Misstrauen führt. *Man will die Ehrenamtlichen nicht zu viel reingucken lassen* (II, 152; ähnlich PP, 84). Das hohe Engagement der Freiwilligen wird nicht unterstützt, sondern in unproduktiven Kämpfen gebremst – zu Lasten der geflüchteten Menschen.

Eine andere Kontroverse schildert Natascha Neumann. Auch hier geht es um den Heimbetreiber, den sie im Interview mehrmals erwähnt: *Also was die Hausleitung hier anbelangt, das ist eigentlich/ Ist wirklich das Letzte* (NN, 106). Sie beklagt, dass *klare Information* fehlen *über die Leute, die hier im Heim sind, welchen Status sie haben, dass wir sozusagen zielgerichtet dann einsteigen können* (NN, 213). Ferner hat sie andere Vorstellungen darüber, wie man die Bewohner, die Maler oder Tischler sind, in Handwerksarbeiten im Heim einbeziehen könnte (NN, 62, 54-56). Offensichtlich ist auch hier die Kommunikation gestört. Paul Pohlmann, der sich in der gleichen Einrichtung engagiert, ärgert sich über mangelnde Partizipationsmöglichkeiten: materielle Unterstützung für das Heim werde akzeptiert, organisatorische oder strukturelle Veränderungen blieben jedoch undiskutabel (PP, 90). Natascha Neumann wünscht sich – auch angesichts der Auseinandersetzung wegen des fehlenden Fluchtwegs – *ein bisschen mehr Freundlichkeit, ein bisschen mehr, ja, von unserem Stil zu leben* (NN 106).

Etwas anders ist der Konflikt von Emelie Ehrmann gelagert. Sie hat sich, genauso wie Iris Ittal, ausdrücklich aufgrund ihrer hohen Unzufriedenheit mit dem Heimbetreiber für das Interview gemeldet. Der Träger behandle die Ehrenamtlichen *richtig schlecht: Man muss hochmotiviert sein und es wirklich wollen, zu sagen: Ich lasse mich nicht von euch abschrecken* (EE, 73). Ebenso ist sie mit Weiterbildungen des Trägers unzufrieden, sie drehten sich lediglich um die Geschichte des großen Trägers (EE, 115). Sie erkennt an, dass der Träger aufgrund von Qualitätsstandards nicht auf alle Ideen der Freiwilligen eingehen kann und versteht verärgerte Professionelle, wenn unerfahrene Ehrenamtliche *daher gehopst* kommen und Hauptamtlichen erklären, *wie die Welt richtig läuft* (EE, 174). Jedoch findet sie die Regelungen in Bezug auf sich selbst als unangemessen und ärgert sich, dass eine *Vierundzwanzigjährige* (Hauptamtliche) *eine[r] gestandenen Frau über den Mund fährt* (EE, 161). Ihr freiwilliges Engagement wird dadurch behindert, denn sie darf z.B. Kleider nur dann austeilern, wenn Hauptamtliche anwesend sind, was ihr aufgrund ihrer Arbeitszeiten nicht immer möglich ist.

Sieben Befragte bejahen dies (AA, 59; CC, 57; CC, 60-63; FF, 170; GG, 63; KK 70-71; KK, 73, LL, 110, PP 90, TT 81, TT 87); sie nutzen diese Möglichkeit aber nicht unbedingt. Zeitmangel oder einfach, dass sie sich noch keine Gedanken darüber gemacht haben, sind die Ursachen. Fünf Engagierte äußern dezidiert, für einen kompetenten Träger tätig zu sein; sie haben daher auch kein Bedürfnis, eigene Vorschläge einzubringen (BB, 75; DD, 89; LL, 144; LL, 144; PP, 128; SS, 228). In diesem Zusammenhang distanzieren sich auch vier Befragte, also ein Viertel der Befragten (BB, 51; EE, 161; OO, 25; RR, 54), weil sie ohnehin kritisch sehen, dass Engagierten professionelle Aufgaben übertragen werden, die in staatlicher Verantwortung liegen müssten.

Nur zwei von 16 Interviewten äußern sich negativ über die Möglichkeit, Vorschläge einbringen zu können. Beide sind in Notunterkünften tätig und es spiegeln sich die zuvor beschriebenen Konflikte. Für Natascha Neumann ist es *ganz schwer. Das ist GANZ schwer* (NN, 116). Auch Iris Ittal glaubt nicht, dass ihre Ideen gehört werden: *Ja, wenn man gewillt ist, mit uns zu reden. Was ich aber manchmal nicht denke* (II, 154).

Fazit

Die von uns Befragten sind überwiegend sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen, fühlen sich gewertschätzt, angemessen unterstützt und sprechen ihrerseits Anerkennung aus. Auffällig ist, dass einige Freiwillige fast ohne Kontakt zum organisierenden Verein agieren, sodass Austausch, Beratung oder auch Qualitätskontrolle kaum stattfinden. Dass dies problematisch sein kann, thematisiert eine Ehrenamtliche, die selbst zu dieser Gruppe gehört. Auch die vermittelnden Organisationen haben im Verlauf der Zeit weiter ihre Expertise aufgebaut. Die Kehrseite der Professionalisierung zeigt sich in der zunehmenden Verregelung in den Notunterkünften, die spontane Handlungsformen der Willkommensbewegung im Herbst 2015 erstickt. Andererseits kann man davon ausgehen, dass das spontane Engagement sich nicht über einen längeren Zeitraum erhält; eine Anbindung von Freiwilligen-Projekten an Strukturen, wie etwa Sportvereine, kann aber ihre Dauerhaftigkeit fördern.

In der Zusammenarbeit mit Heimbetreibern scheint es vermehrt zu Konflikten zu kommen, die das gegenseitige Misstrauen schüren. Partizipation wird klein geschrieben, die Engagierten reiben sich an für sie unsinnigen Regelungen auf, fühlen sich einem intransparenten System unterworfen, funktionalisiert sowie als Person missachtet. Dass es bei Betreibern, Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen zu unterschiedlichen Interessen kommen kann, ist an sich nicht das Problem. Wohl aber, dass keine Formen der Diskussion, Vermittlung und Aushandlung gefunden werden. Ehrenamtliche entlasten die Organisationen oder ermöglichen zusätzliche Angebote, sie dürfen umgekehrt eine darauf positiv eingestellte Organisationskultur erwarten, in der Professionelle produktiv mit Unstimmigkeiten umgehen.

Wenn Freiwillige eigene Vorschläge einbringen können, verweist dies auf kooperative Arbeitsstrukturen und eine lernende Organisation. Träger und Hauptamtliche könnten noch mehr auf die Kompetenzen der Engagierten setzen und zu Beteiligung oder Themenvorschlägen ermutigen. Andererseits sind die zeitlichen Ressourcen der meisten Freiwilligen bereits stark beansprucht und es ist auf eine klare Begrenzung von Zuständigkeiten und „Professionalitätserwartungen“ des Ehrenamtes zu achten.

4.11 Ressourcen für das freiwillige Engagement

Die Studie soll u.a. dazu beitragen, notwendige Strukturen der Unterstützung von freiwillig Engagierten und sinnvolle Interventionen zu identifizieren. Mit mehreren Fragekomplexen näherten wir uns diesen Erkenntnissen (s. auch Kap. 4.11). Zunächst fragten wir nach den Ressourcen und Qualifikationen (Kenntnissen, Fähigkeiten), die Ehrenamtliche in ihre Tätigkeit einbringen können und als nützlich ansehen (z.B. als Tipps für Neueinsteiger). In quantitativen Studien (Karakayali/Kleist 2015, 2016) wurde ermittelt, dass die Engagierten überdurchschnittliche Bildung und eine mittelschichtige Komposition aufweisen; dies gilt auch für unser Sample. Welche Bedeutung hat dies für die Bewältigung verschiedener Aufgaben in der freiwilligen Tätigkeit?

Ressourcen, die die Befragten mitbringen

Als Ressourcen thematisieren die Befragten Fachkenntnisse, die z.B. in Ausbildung und Beruf erworben wurden, lebensweltliche Kompetenzen, persönliche Eigenschaften und soziale Kompetenzen.

Einige berufliche oder schulisch erworbene Kompetenzen führen neun Ehrenamtliche als relevant an. Dazu zählt Claudia Carstens, die *in der psychosozialen Arbeit eben schon als Dolmetscherin mitgeholfen* hat und dadurch die Herausforderungen im Umgang mit Traumatisierten kennt (CC, 39). Bernhard Bär hält sein Studium der Theologie und Kommunikationswissenschaft für relevant und dass er sich beruflich mit Völkerrecht beschäftigt hat (BB, 21). Greta Gutt ist durch ihren studentischen Job in einer Registrierstelle sehr gut über Asylverfahren und andere rechtliche Belange informiert; ihr Anthropologie-Studium trägt auch einiges bei (GG, 29). Friederike Friedrichs bezieht viel Wissen aus ihrem Studium der Sozialen Arbeit (FF, 26). Otto Offermann hat lange beruflich mit *deutsch-polnischen Beziehungen* zu tun gehabt (OO, 15). Rashid Rahman ist Islamwissenschaftler und das gibt ihm eine Expertise darin, Menschen auch in ihrer Religion heraus zu verstehen (RR, 23). Theresa Turmer studiert Deutsch als Zweitsprache; sie besitzt methodisches Wissen für den Deutschunterricht (TT, 31). Dore Dorling hat als Schülerin an einem interkulturellen Training teilgenommen (DD, 27) und Iris Ittal hält ihre *jahrelange Verbindung mit vielen ausländischen Kunden* für eine wertvolle Kompetenz (II, 65). Zur Frustration kann es führen, wenn Engagierte an sich selbst Kompetenzen erkennen, die sie missachtet sehen. Emelie Ehrmann nennt ihr – u.a. durch ihren Beruf ausgewiesenes – *Verantwortungsbewusstsein* als eine Kompetenz (EE, 174), die sie berechtigen sollte, jenseits der Arbeitszeiten der Hauptamtlichen ehrenamtlich zu arbeiten. Sie erkennt an, dass es leichtfertige Kritik oder unrealistische Vorstellungen von freiwillig Engagierten gibt, die die Hauptamtlichen zu Recht zurückweisen. Sie ist jedoch aufgebracht, dass auch ihr Misstrauen entgegengebracht wird. Die als unbefriedigend empfundene Interaktion mit Hauptamtlichen war ihre Motivation, an dieser Studie teilzunehmen.

Vier Befragte schildern, dass ihre Kenntnisse über den *deutschen Behördenschwungel* (CC, 27) und bürokratische Abläufe sehr nützlich sind (CC, 27; FF, 28; GG, 29; SS, 48). Es sind orientierende Kompetenzen, z.B. dass sie *schon mal beurteilen [können], wie man an bestimmte Sachen herangehen muss, um überhaupt eine Chance auf Erfolg zu haben* (CC, 27), dass sie an hilfreiche Institutionen verweisen können (FF, 28) oder ihnen der *Duktus* von Verwaltungen vertraut ist, sodass sie *so ein bisschen mehr Druck machen* können und wissen, *was so die Rechte sind* (GG, 29). Während diese drei ihr Wissen beruflich erworben haben, schöpft Samira Shahid aus ihren eigenen Erfahrungen als Geflüchtete. Sie kann *Kontakte herstellen* (SS, 48) und kennt z.B. die Wege zur Anerkennung von Zeugnissen: *Ich habe gesagt: ‚Dieses Zeugnis wird sofort übersetzt, es muss eine Anerkennung gemacht werden, das dauert mindestens ein Jahr vielleicht‘. ‚Und wo kann man ein Zeugnis anerkennen lassen?‘ ‚Es gibt viele Ministerien hier in Deutschland und die Gesetze sind anders als in unserer Heimat‘* (SS, 64).

Fremdsprachenkenntnisse werden ebenfalls als spezifische Ressource angeführt; sie wurden in der Schule, im Studium oder muttersprachlich erworben (AA, CC, DD, FF, GG, RR, SS, TT). Dies ist besonders hilfreich bei der Begleitung *wenn die irgendwelche wichtigen Termine haben*, weil sie zugleich dolmetschen können (CC, 27). Während Theresa Turmer über professionelle DaZ-Kenntnisse verfügt, berichten drei Befragte, warum sie als Laien gut Deutsch unterrichten können. Sie waren z.B. in der Schule *früher gut in Deutsch* (LL, 53), haben schon ihren Kindern und Enkeln bei den Hausaufgaben geholfen (II, 9) oder haben in jahrzehntelanger Arbeit im Altenheim gelernt, *langsam, laut und deutlich* zu sprechen und *einfaches Vokabular zu verwenden*, ohne dass es *komisch wirkt* (KK, 17). Darüber hinaus haben sie sich in grammatische Regeln und Methoden der Sprachvermittlung weiter eingearbeitet.

Soziale Kompetenzen werden ebenfalls benannt. Dazu gehört, Menschen mit Fluchtgeschichte am eigenen Alltag, der eigenen Familie und Lebenswelt teilhaben zu lassen (Transfer sozialen Kapitals, vgl. Kap. 3). So beschreibt Claudia Carstens, dass dadurch *Normalität* erlebt werden kann. *Dass die sehen, wie deutsches Leben ist. Dass sie auch die Möglichkeit haben - gerade die Kinder - Deutsch zu sprechen. Und sie einfach ein bisschen Normalität erleben können (lacht), in einem normalen Haushalt, nicht in einem Flüchtlingsheim zu sein.* (CC, 27; ähnlich II, 55, 67; AA, 41).

Als weitere Qualifikation für das Ehrenamt beschreiben die Befragten Ressourcen und Erfahrungen, die dadurch gegeben sind, dass sie selbst im Ausland geboren oder dort zum Teil aufgewachsen sind. Dies gibt ihnen eine Selbstverständlichkeit im Umgang mit Menschen anderer Herkunft (GG, 29; OO, 15), ebenso wie längere Auslandsaufenthalte diese Vertrautheit erleichtern (AA, 25). Dass sie durch Offenheit geprägt sind, berichten aber auch andere Befragte. Sie sprechen davon, *keine Menschen-scheu* zu haben oder *keine Berührungsängste* (BB, 11 und GG, 29) und von ihrer Fähigkeit zu *schneller Kontaktaufnahme* (TT, 35; LL, 53).

Noch intensiver können sich die beiden Befragten mit Migrations- und Fluchthintergrund einfühlen. So betont Samira Shahid mehrfach, dass ihre Hilfe *von Herzen* komme und durch die eigene Flucht- und Ankommenserfahrung motiviert ist (SS, 18-19). Sie berichtet davon, dass sie Vertrauen erweckt: *Und sie vertrauen immer einer arabischen/ oder von unserer Kultur* (SS, 78). Geflüchtete hätten gegenüber Menschen, die selbst ihre Heimat verlassen haben und die gleiche Sprache sprechen, ein *schönes Gefühl. Und sofort reden sie und haben keine Angst* (SS, 82). Sie betrachtet soziale Fähigkeiten wie Geduld zeigen, emphatisches Zuhören und Hoffnung vermitteln als wichtig: *Und auch ein bisschen optimistisch sein. Nicht pessimistisch, und sagen: ‚Du kannst hier in Deutschland anfangen. Es gibt hier Freiheit, keinen Krieg. Und es gibt hier bestimmt eine gute Zukunft.‘* (SS, 17; auch: 48). Später bringt sie es auf den Punkt: *Ich gebe diesen Familien Hoffnung* (SS, 52).

Zu seinen in der Sozialisation erworbenen Fähigkeiten gehören, so Rashid Rahman, die *Schwierigkeiten* zu erkennen, die Menschen aus einem anderen (arabischen) *Kulturraum* mitbringen, um ihre *Wurzellosigkeit* zu wissen und darum, was *dieser politische Konflikt mit Menschen anrichtet* (RR, 23). Auch Integrations-, Werte- und Identitätskonflikte kennt er aus eigenem Erleben: *Ich trage diese Sachen in mir [...] Das heißt, dass man nirgendwo wirklich einen Boden hat. Und vielleicht nicht/ man nennt sich selber nicht als Flüchtling, aber die Menschen, die keinen festen Grundsitz haben, die keine FESTE Identität haben* (RR, 27). Rashid Rahman ist der Ansicht, dass *Wissen* alleine nicht ausreicht, sondern Empathie zentral sei: *Und dann noch, [...] es hört sich ein bisschen komisch an - aber ich finde, damit muss man auch Empathie haben für die Menschen. Also nicht nur, dass man etwas weiß,*

sondern dass man auch Wissen, Empathie hat, Mitgefühl für die Leute. Wissen allein ist nicht viel wert (RR, 23).

Kulm Kalligrafie, der ebenso wie Ludwig Lanz sein Ehrenamt als christlichen „Dienst“ der Nächstenliebe (LL, 59) betrachtet, sieht es als seine *Gabe*, den Menschen *Wertschätzung* entgegenzubringen und *ruhig und geduldig* zu sein (KK, 17). Er benennt sein höheres Alter als eine natürliche Ressource, weil *graue Haare* in anderen Kulturen *besonders geehrt und geschätzt* würden (KK, 17). Wie ein weiterer Ehrenamtlicher spricht er davon, für Geflüchtete ein *Großvater* geworden zu sein (KK, 29; OO, 31): *Wenn ihm das gefallen hat, wenn er etwas gelernt hat, dann sagt er plötzlich: ‚Du bist jetzt mein Großvater.‘* (OO, 31). Aber auch Teresa Turmer bezieht sich auf eine hilfreiche persönliche Eigenschaft, wenn sie sagt, dass sie *relativ vertrauenserweckend* wirke (TT, 35).

Empfehlungen für Ehrenamtliche für Neueinsteigende

Wenn die Befragten nützliche Qualifikationen nennen sollen, die sie neuen Ehrenamtler_innen empfehlen würden, verändert sich das Bild²⁰. Während sie als eigene Ressourcen sowohl Fachkenntnisse, die z.B. in Ausbildung und Beruf erworben wurden, lebensweltliche Kompetenzen, persönliche Eigenschaften und soziale Kompetenzen anführen, bekommen fachliche Kenntnisse hier sehr untergeordnete Bedeutung. Nur zwei Freiwillige geben an, dass sprachliche Kenntnisse nützlich sein könnten (CC, 89; FF, 160). Friederike Friedrichs erwähnt als einzige juristische Kompetenzen (FF, 160). Umgekehrt ist auffällig, dass die Engagierten fast ausnahmslos Selbst- oder Sozialkompetenzen als wichtige Fähigkeiten beschreiben.

Eine den Neueinsteigenden empfohlene Selbstkompetenz bezieht sich auf die Einstellung zum Engagement. Bernhard Bär warnt, man dürfe es auf *gar keinen Fall mit so einem Idealismus angehen* (BB, 113): *Also man darf den Job nicht machen von wegen, dann grillen wir in zwei Monaten bei der Fußball-EM im Syrischen Garten* (BB, 113). Er hält eine bestimmte *Persönlichkeitsstruktur* für wichtig, nämlich mit *Rückschlägen umgehen* zu können und warnt vor Romantisierung: *man ist irgendwann wieder im Alltag. Also dann hat man den Kater quasi* (BB, 115; ähnlich EE, 57, die vor *Sozialromantik* warnt). Des Weiteren wird empfohlen, auf Abgrenzung zu achten (vgl. Kap. 4.7). Man müsse sich darüber klar sein, *inwieweit man selbst da reingehen will. Also, inwieweit man sich persönlich abgrenzt so. Ob man jetzt wirklich will, dass das jetzt auch wirklich so eine Freundschaft wird, die man dann aber auch halten kann* (FF, 176). Man müsse *seine Rolle klar* haben (FF, 178), um weder andere noch sich selbst zu enttäuschen. Als weitere Selbstkompetenzen werden Lebenserfahrung und Selbsteinschätzungen der eigenen Kraft genannt. Claudia Carstens berichtet, dass die von ihr betreute Familie zuvor von einer jungen Studentin begleitet wurde, die *schrecklich überfordert* war, weil sie *keine Lebenserfahrung* hatte (CC, 89). Paul Pohlmann rät, vorher zu prüfen, ob man *die Zeit und die Kraft hat, es wirklich zu tun* (PP, 126).

Auch Sozialkompetenzen werden von Ehrenamtlichen als wichtig betrachtet. Hierzu zählen *Feinfühligkeit* (PP, 124) und auch die bereits mit Blick auf die Motivation zum Ehrenamt diskutierte „Offenheit für Fremdes“ empfehlen zwei Ehrenamtliche als Herangehensweise (EE, 121; FF, 174): *Einfach wirklich offen zu sein* (FF, 174). Es gilt also eine Balance zu finden zwischen Offen-Sein und Grenzzie-

²⁰ Neben den Auskünften auf die direkte Frage wurden hier andere Stellen in den Interviews mit betrachtet, in denen Empfehlungen von Ehrenamtlichen erkennbar sind.

hung. Otto Offermann hält nur eines für wichtig: *man muss die Menschen lieben. Das ist die einzige Voraussetzung* (OO, 64).

Fazit

Die von uns Befragten bringen vielseitige, auch im fachlichen Bereich angesiedelte Fähigkeiten mit, neben lebensweltlichen, sozialen und persönlichen Kompetenzen und Ressourcen. Für das freiwillige Engagement mit geflüchteten Menschen halten sie jedoch vor allem Selbst- und Sozialkompetenzen für wichtig.

4.12 Zusammenarbeit und Vergemeinschaftung mit anderen Ehrenamtlichen

Bereits in Auswertung der Frage nach dem Zugang zum Freiwilligen Engagement (vgl. Kap. 4.4) konnten wir feststellen, dass die von uns Befragten überwiegend aus eigener Initiative aktiv wurden. Zwar kennen sie mehrheitlich auch andere Engagierte in ihrem näheren Umfeld, für den Zugang zum Engagement war dies jedoch in den wenigsten Fällen entscheidend. In der Literatur wird die „Vergemeinschaftungsfunktion“ recht hoch eingeschätzt²¹; dies meint z.B., dass das Milieu das Ehrenamt nahelegt oder erwartet, aber auch, dass Ehrenamtliche gezielt die Tätigkeit aufnehmen, um neue Leute kennenzulernen. Wir fragten danach, wie die Zusammenarbeit mit anderen Ehrenamtlichen erfahren wird, auch um Hinweise für koordinierende Stellen zu gewinnen, ob und wie die entsprechenden Erfahrungen und Bedürfnisse aufgegriffen werden können.

Drei Typologien der Austauschbeziehungen lassen sich unterteilen: Vergemeinschaftung, Autonomie mit Interesse an Kooperation und Distanzierung.

Emotionale und fachliche Vergemeinschaftung mit anderen Ehrenamtlichen

Acht der 16 Befragten²² betrachten den Kontakt zu anderen Engagierten als positiv, konstruktiv und gut (DD, 67; EE, 105; FF, 144; II, 140; KK, 87; LL, 124; NN, 136; OO, 54). Fünf Engagierte darunter berichten von einer besonderen Qualität der Beziehungen und formulieren v.a. emotional, aber auch sachbezogen positive Erfahrungen. Otto Offermann fühlt sich *viel mehr zu Hause in der Stadt als zum Beispiel vor fünf Jahren*, vor allem, weil er junge *politisch interessierte* Menschen kennengelernt und insgesamt generationenübergreifende Kontakte und Freundschaften gewonnen hat (OO, 54). Er sieht die Zusammenarbeit als *Bereicherung: Das sind alles Leute, die irgendwie nicht faul sind oder so, ja? Und das ist ein angenehmes Ambiente, ja? Ich habe da Freunde gefunden* (OO, 54). Auch fachlich überwiegen seine positiven Erfahrungen: *Man zieht ja an einem Strang* (OO, 54), selbst wenn er die Praxis anderer Ehrenamtlicher durchaus kritisch sieht, wenn sie *jeden immer umarmen* und damit Geflüchteten einen *Bärendienst* in Hinblick auf eine *wichtige Integrationserfahrung* antun (OO, 54). Ähnlich betrachtet Emelie Ehrmann die Helfergemeinschaft als Gleichgesinnte (EE, 105), wobei sie außerdem die gegenseitige Fürsorge betont: *Dass man sich auch unterstützt und dann sagt: ‚Komm, kümmere dich erstmal um dich selber. Und wenn es hier über deine Kraft geht, setze für eine Weile aus.‘* (EE, 83). Sie berichtet von Unterstützung und einem unkonventionellen Aufgabenverteilen zwischen den Ehrenamtlichen (EE, 105), was auch Kulm Kalligrafie (KK, 87), Otto Offermann (OO, 50) und Iris Ittal (ZZ, 140) beschreiben. Iris Ittal, die als selbständige Geschäftsinhaberin immer mit ihrem

²¹ Sie bildet z.B. die „soziale Anpassungsfunktion“ im Konzept von Clary et al. (1998, zit. nach Jiranek et al. 2015, S. 103).

²² Zwei Befragten haben wir diese Frage nicht gestellt, sie berichten aber von keinerlei negativen Erfahrungen (CC und PP; PP 9ff beschreibt seine Arbeit in Team; an weiteren Stellen erwähnt er neutral Kontakte zu anderen Ehrenamtlichen).

Ehemann zusammenarbeitete, ist erfreut über den Kontakt zu den anderen Deutsch-Unterrichtenden: *Man, jetzt habe ich endlich einen Kollegenkreis'* (II, 23). Dore Dorling beschreibt die Begegnung mit *ganz vielen verschiedenen Menschen*, die sie trotz ihrer Unsicherheit, *ob ich überhaupt richtig bin an der Stelle*, akzeptierten. *Ich war zu dem Zeitpunkt noch nicht mal 18. Aber das hat irgendwie gar keinen so gestört* (DD, 67). Sie beschreibt die Erfahrung, Teil einer Bewegung gewesen zu sein, insbesondere im Herbst 2015. Vor allem als es zu Beginn in ihrer Organisation, einer Notunterkunft, noch sehr unstrukturiert zugeht, hat sie die Begegnung als *kraftvoll* und *motivierend* (DD, 67) empfunden. Andere, wie Ludwig Lanz, haben eine eher nüchterne Beziehung: *Eben, das läuft gut. Macht auch Spaß. Da hat man schon miteinander zu tun. Es ist nicht so, dass wir jetzt ausgehen miteinander oder so. Aber Austausch ist da* (LL, 124; ähnlich FF, 144). Frühere Kontakttreffen wurden jedoch *beerdigt* (LL, 120). Auch Natascha Neumann bezeichnet das Verhältnis zu anderen Ehrenamtlichen als gut, thematisiert dann aber, dass sie nicht an Tagungen teilnehme: *Also ich brauche es immer möglichst rationell (lacht)* (NN, 136).

Autonomes Ehrenamt – Interesse an Kooperation

Andere können sich zu der Frage nach der Beziehung zu anderen Engagierten nicht positionieren, weil sie überwiegend unabhängig agieren. Die fünf freiwillig Engagierten, die dies explizit angeben (AA, 69; BB, 57; GG, 79; SS, 199ff; TT, 91), sehen in der Kooperation mit anderen Ehrenamtlichen oftmals keine Notwendigkeit. So war Anna Asmus zwar zweimal bei einem von der Organisation angebotenen Stammtisch, aber: *Ich hatte auch nicht so einen großen Bedarf nach so viel Austausch und so, es lief eigentlich ganz gut alles* (AA, 69). Ähnlich ist es bei Greta Gutt, die für die gleiche Organisation arbeitet. Die Workshops, an denen sie zweimal teilgenommen hat, haben für sie zu wenig Neues gebracht: *Und deshalb habe ich jetzt da noch nicht so richtig viel Austausch gehabt. Weil ich mich davor auch noch nicht so wirklich da engagiert habe. Weil ich mir dachte, Ach, ich habe ja schon dieses ganze Wissen zum Asylrecht und deswegen muss ich das nicht machen* (GG, 79).

Dennoch erwähnen drei von ihnen ungefragt, dass inzwischen das *Interesse* geweckt sei, sich mit anderen auszutauschen (GG, 79), dass ein regelmäßiger Austausch unterstützend sein könnte (FF, 140) oder dass sie es interessant fänden zu wissen, wie es andere gemacht haben (AA, 69). Somit ist bei autonom tätigen Ehrenamtlichen ein grundsätzliches Interesse an einem Austausch gegeben, doch wird er weniger aktiv eingefordert oder genutzt.

Negative Erfahrungen und Distanzierung

In wenigen Interviews klingt Kritik an anderen Engagierten an, die jedoch bis auf eine Ausnahme wenig an ihrer positiven Einschätzung der Zusammenarbeit ändert (DD, 67; EE, 141, 143; OO, 54; RR, 60ff). Einzig bei Rashid Rahman führt seine *gemischte* Erfahrung zu einer *manchmal sehr skeptisch[en]* Haltung *gegenüber Motiven*: *Und ich sehe einfach Sachen, die sie tun, die mir nicht gefallen* (RR, 60). Er erkennt unangenehme Machtstrukturen bei anderen Engagierten, die vielen Ehrenamtlichen gar nicht bewusst seien (RR, 68). Hierzu beschreibt er als Beispiel eine Ehrenamtliche, die *total sturzbetrunken* in ihr *Königreich* geht und *anfängt Leute da anzugraben* (RR, 62). Als weiteren Beleg für die Machtstrukturen nennt er Indoktrination, die er erkennt, wenn Aktivisten der *linken Szene* versuchen, weibliche Geflüchtete zu instrumentalisieren: Sie sollten behaupten, sie seien sexuell belästigt worden (RR, 68). *Also mit besten Absichten, aber ich sage mal unprofessionell, ideologisch und gefährlich* (RR, 68).

Familialisierung des Ehrenamtes

Bei den Interviews fällt noch ein anderer Faktor ins Auge, nämlich der Rückgriff auf familiäre Ressourcen. Bei sieben Befragten weitet sich das individuell begonnene Ehrenamt zu einem Familienprojekt aus. Dore Dorling, die Volleyball-Freizeitangebote macht, bietet inzwischen mit ihrer Mutter zwei Geflüchteten im privaten Rahmen Deutschunterricht an (DD, 19). Der Lebenspartner von Claudia Carstens gibt mittlerweile einer Betreuten Nachhilfe für die Schule (CC, 23). Bei Iris Ittal ist es nicht nur die Enkeltochter, die beim Deutschunterricht hilft (II, 11), auch ihr Ehemann (II, 37) und die gesamte Großfamilie (II, 53) unterstützen sie z.B. bei Fahrdiensten und unternehmen etwas mit den drei von ihr betreuten Jugendlichen. Auch die Frau von Kulm Kalligrafie beteiligt sich inzwischen; für sie hätten sich dadurch *neue Welten geöffnet* (KK, 113). Ludwig Lanz versteht sein Ehrenamt als gemeinsames Projekt mit seiner Frau (LL, 59). Die Ehefrau von Otto Offermann wollte eine Traumatisierte zum Psychiater begleiten (OO, 40). Und wenn Familienmitglieder nicht direkt mitwirken, so zeigen sie generelles Verständnis und Unterstützung (TT, 75; OO, 42).

Fazit

Der Wunsch nach Vergemeinschaftung, der gemeinhin als ein Movens für die Aufnahme eines Ehrenamts angesehen wird, ist in unserer Untersuchungsgruppe eher gering ausgeprägt: Nur fünf der Befragten schildern einen emotional und fachlich für sie *bedeutsamen* Zusammenhang. In keinem der Fälle ist der Impuls zu erkennen, das Ehrenamt aufzunehmen, um Kontakte zu anderen Ehrenamtlichen zu gewinnen. Interessant ist, dass bei fast der Hälfte der Befragten Familienmitglieder in das Engagement mit einbezogen sind oder werden. Austausch wird durchaus geschätzt oder prinzipiell als sinnvoll angesehen, aber relativ wenig in Anspruch genommen. Der Bedarf wird nicht verspürt und der Hang zu autonomem Arbeiten ist hoch – diese Struktur spiegelt sich ähnlich bei der Frage nach Unterstützung durch Weiterbildung.

4.13 Rahmenbedingungen für ehrenamtliche Tätigkeiten

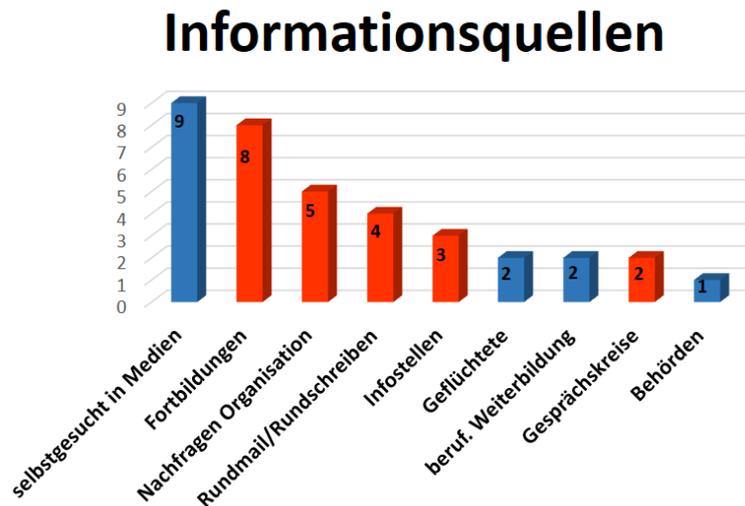
Gefragt nach den Rahmenbedingungen für ihr freiwilliges Engagement, zeigen sich die Ehrenamtlichen im Allgemeinen zufrieden.

Vor allem mit Unterrichtsmaterial für den Deutschunterricht scheinen die Ehrenamtlichen gut versorgt zu werden (FF, 130; II, 130; KK, 81; SS, 138). Jedoch weist die in Sachen DaZ/DaF als Expertin zu bezeichnende Teresa Turner darauf hin, dass selbst die professionellen Lehrkräfte nicht über alle nötigen Konzepte bspw. des BAMF für die Integrations- und Alphabetisierungskurse verfügten (TT, 85, 87). Iris Ittal und Samira Shahid berichten, dass sie selbst Gegenstände und Materialien aus einer Küche für situative Sprachübungen nutzen können (SS, 138; II, 130). Samira Shahid wurde auch zusätzlich Geld für spezifische Materialien zur Verfügung gestellt. Zwei Ehrenamtliche geben explizit an, dass sie mit den Räumlichkeiten zufrieden sind bzw. bei der Suche unterstützt wurden (KK, 81; DD, 61); drei andere Ehrenamtliche berichten von Raumproblemen (FF, 116; NN, 124; TT, 85).

Zeitliche Souveränität ist eine wesentliche Voraussetzung für freiwilliges Engagement. Der Vorteil ihrer freiwilligen Tätigkeit sei, so äußern sechs Befragte, sich die Zeiten selbst einteilen zu können (FF, 117-120; PP, 94). Auch für die ehrenamtlichen Mentor_innen (AA, BB, CC, GG) gilt, dass sie die zeitlichen Anforderungen gut selbst steuern können; sie erwähnen dies an anderen Stellen. Zeitliche Restriktionen der ehrenamtlichen Arbeit durch Strukturen der Organisation werden von zwei Personen beklagt (EE, 91; DD, 19).

4.14 Informationsquellen

Wir haben die 16 Interviewten gefragt, woher sie ihre spezifischen Informationen erhalten, die sie in ihrer Tätigkeit brauchen. Dabei nannten die meisten Ehrenamtlichen mehrere Quellen.



- Neun Befragte erwähnen Medien als eine Quelle ihrer Information, wobei die meisten im Internet konkret nach einer Thematik suchen (BB, 69; CC, 81; EE, 113, 115; II, 150; KK, 93; LL, 136; OO, 60; PP, 114; TT, 99).
- Acht Ehrenamtliche geben an, relevante Informationen in Fortbildungen erhalten zu haben oder dort erhalten zu können (AA, 77; DD 19/78; EE, 117; FF, 108/152; GG 85; KK, 96f; LL, 136; OO, 62).
- Fünf der Interviewten wenden sich mit konkreten Fragen an ihre Organisation (AA, 77; KK, 93; DD, 79; LL, 132; TT, 99).
- Zwei Befragte nennen Weiterbildungen, die sie beruflich besucht haben oder Arbeitgeber, die für Nachfragen zur Verfügung stehen (GG, 85-87; CC, 85).
- Gesprächskreise oder Runde Tische werden von zwei weiteren Ehrenamtlichen gelegentlich besucht (EE, 115; OO, 60).
- Rundmails oder Rundschreiben nennen vier Befragte als Informationsquelle (CC, 81; NN, 147; PP, 114; SS, 210).
- Auskunftsstellen bei christlichen Zentren oder in sozialen Beratungsstellen sind für drei Ehrenamtliche die Informationsquelle (AA, 81; NN, 147; PP, 114).
- Geflüchtete selbst werden von zwei Ehrenamtlichen bei konkretem Bedarf nach ihrem Wissen oder ihren Erfahrungen befragt (BB, 69; OO, 60).
- Eine Person spricht von einer hilfsbereiten Fachkraft im Sozialamt (PP, 114).

Drei Ehrenamtliche sprechen sogar von einer Informationsflut und davon, die vielen Hinweise kaum verarbeiten zu können (FF, 152; KK, 93; PP, 114).

Eine Befragte, die in einer Notunterkunft tätig ist, betrachtet den Zugang zu Informationen als *verzweifelt* schwierig (II, 71) – sie wird offensichtlich von Hauptamtlichen allein gelassen, vermutlich auf Grund des bereits dokumentierten schlechten Verhältnisses. Iris Ittal beklagt weiter, dass der Heimbetreiber keine Weiterbildungen anbiete (II, 150). Diese Auskunft ist nicht leicht zu bewerten, denn der Träger bot Informationsnachmittage an; bei einem war die Befragte auch anwesend. Vielleicht wünscht sie sich andere Angebote oder versteht unter Weiterbildung etwas anderes. Ein weiterer

Ehrenamtlicher, der sich durch die von ihm betreute Person oder dessen Freunde informiert, distanziert sich von sonstigen Informationsquellen. Er äußert dezidiert Skepsis: *Pro Asyl in allen Ehren, aber es ist halt so, ich brauche nicht den Standpunkt von irgendwelchen NGOs, weil ich weiß, es ist teilweise illusorisch* (BB, 69).

Fazit

Zusammenfassend lässt sich erkennen, dass in 22 Nennungen (in der Grafik als rote Säulen gekennzeichnet) die vermittelnde Organisation oder eine spezifische soziale Einrichtung oder Dienstleistung die Quelle der Information sind. Damit wird deutlich, dass ein gutes Netz der Begleitung und Information von freiwillig Engagierten geschaffen wurde, das genutzt und gebraucht wird. Daneben ist das Internet die Informationsquelle der Wahl; hierfür dürfte es wichtig sein, ein Portal zu haben, das verlässliche und aktuelle Informationen koordiniert wie z.B. www.fluechtlingshelfer.info des Paritätischen. Andere Zugänge zu Fachkräften gehören zum sozialen Kapital einzelner Engagierter und sind eher zufällig.

4.15 Begleitung und Qualifizierung des Ehrenamtes

Freiwilliges Engagement heute wird als „ein neues reflexives Engagement“ in komplexen Umwelten beschrieben, weil es „oft nicht mehr auf der Statik gesicherter Werte aufbauen“ könne (Pankoke 2002, S. 79). Dies gilt insbesondere für das Ehrenamt mit Geflüchteten, einer Tätigkeit in „sensiblen Feldern sozialer Dienste“, in denen die Engagierten „im ‚Stress der Interaktion‘ (Badura) [...] letztlich allein gelassen und [...] deshalb schnell überfordert“ werden (ebd.; vgl. Kap. 4.9 und 4.18). Deshalb seien „neue kommunikative wie auch kulturelle Kompetenzen“ erforderlich, um z.B. sich über widerstreitende Interessen verständigen und sie aushandeln zu können (ebd., S. 76). Professionelle Vorbereitung und fachliche Begleitung von Engagierten wird somit unverzichtbar. Zudem sei es eine Form der Anerkennung, „wenn das Bedürfnis, etwas lernen zu wollen, umgesetzt wird in Weiterbildungsangebote für Ehrenamtliche, die damit in ihrem Bedürfnis ernst genommen werden, sich weiterbilden zu dürfen und so in der komplexen Relation zur sozialen Welt, aber auch zum eigenen Selbst an Reflexivität gewinnen zu können“ (ebd., S. 77).

Dabei kann es jedoch nicht darum gehen, freiwillig Engagierte zu Profis zu machen – weder kann das Ehrenamt überfrachtet werden mit Anforderungen, noch darf einem billigen Ersatz bezahlter professioneller Arbeit Vorschub geleistet werden (dies beklagen z.B. BB, 51; OO, 25; RR, 64 fordert explizit *mehr Experten*). Falsches Herangehen in der lebensweltlichen Begleitung und Beratung jedoch kann weitreichende Folgen haben, und zwar nicht nur hinsichtlich des Selbstschutzes oder der mit der Arbeit verfolgten Ziele, für die die angesprochene (selbst-)reflexive Haltung zum eigenen Engagement entscheidend ist. Mangelndes fachliches Wissen kann sich existenziell auf die begleiteten geflüchteten Menschen auswirken, wie beispielsweise in asylrechtlichen Fragen, in der Wahl von Ausbildungswegen oder im Umgang mit Traumata. Nicht zuletzt ist basales fachliches Wissen auch deshalb erforderlich, damit Ehrenamtliche wissen, wann unbedingt Fachleute einzuschalten sind.

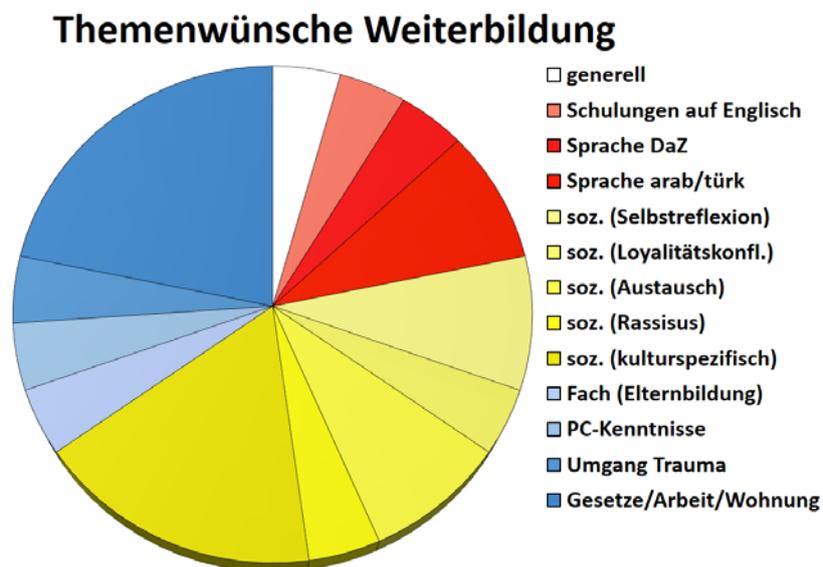
Einige Ehrenamtliche thematisieren Defizite und Gefahren freiwilliger Arbeit, die in ihren Augen *nicht professionell* ist. So wünscht sich Otto Offermann mehr *Selbstbewusstsein* und ein *professionelle(s) Geschick* darin, Geflüchtete *zur Arbeit anzuleiten* und kritisiert damit eine zu starke Umsorgung durch die Freiwilligen – aber auch durch die Hauptberuflichen (OO, 76). Rashid Rahman ist noch skeptischer und sieht *viele Fehler*: *Ich sage ganz ehrlich, es hat auch einen Nachteil, das Ehrenamt. Es ist nicht immer alles gut. Ich habe viele Sachen erlebt. Menschen sind ehrenamtliche Sozialarbeiter oft und*

sind dabei teilweise unprofessionell auf eine Art. Weil sie sich nicht mit der Kultur auskennen, sie können die Sprache nicht. Und sie sind einfach keine geschulten Sozialarbeiter, sie machen viele Fehler. Und diese Fehler zeigen sich dann später. Also es sind zwei Sachen, das ich am Ehrenamt/ Einerseits finde ich es bemerkenswert und andererseits habe ich manchmal Bedenken darüber, dass unser Staat vielen Menschen diese Aufgabe überlässt, die teilweise grobe Fehler machen mit den Menschen und teilweise auch ihre Ideologie mit reinbringen in die Integration, in diese Hilfe. So sehe ich das (RR, 15, auch 17).

Wir haben die Freiwilligen nach ihren Erfahrungen und Vorschlägen zu einer bedarfsgerechten Unterstützung im Ehrenamt gefragt; wir wollten wissen, welche Themen und Weiterbildungen für ihre Tätigkeit relevant sind.

Die Themenwünsche für Weiterbildungen lassen sich in drei Bereiche unterteilen: sprachliche Kompetenzen (rot), soziale Kompetenzen (gelb) und weitere fachspezifische Kompetenzen (blau). (Die von Iris Ittal, II, 150, vermissten Schulungen sind hier in dem Diagramm als genereller Themenwunsch, weiß, integriert.)

Mit ihren Wünschen greifen die Befragten z.T. solche Angebote auf, die sie kennen oder bereits besucht haben. Sie verweisen also nicht unbedingt auf ein Angebotsdefizit, sondern können auch als Bestärkung vorhandener Angebote gelesen werden.



Die Wünsche nach sprachlichen Kompetenzen (rot) lassen sich untergliedern in Schulungen, die auf Englisch stattfinden (GG, 69), so dass auch interessierte Geflüchtete teilnehmen können. Auch die Deutsche Sprache angemessen zu lehren (Kurse zum Unterrichten von DaZ) wurde als Wunsch geäußert (TT, 101). Zwei der Ehrenamtlichen nennen Grundkenntnisse im Arabischen oder Türkischen als Wertschätzung der Geflüchteten ein Anliegen (BB, 73; TT, 103).

Das größte Themenfeld nehmen die Wünsche ein, die sich im weitesten Sinne zu sozialen Kompetenzen (gelb) zählen lassen. Freiwillige, die andere Menschen betreuen oder begleiten, verfügen in ihrer

Tätigkeit oft über ein hohes Maß an Entscheidungsfreiheit und haben gleichzeitig eine große Nähe zu den Bedürfnissen ihrer Betreuten. Supervision und Austausch sind bedeutsam, um sich zu beraten, Grenzen zu ziehen oder emotionale Distanz zu gewinnen. Zwei Ehrenamtliche fordern Austausch konkret ein (FF, 108; LL, 188); an anderen Stellen (vgl. Kap. 4.12) äußern weitere Befragte ein Interesse an Austausch (GG, 79; AA, 69). Sicher ist der Bedarf auch abhängig von der Art der ehrenamtlichen Tätigkeit, z.B. können in der Begleitung von Mentees mehr Nähe-Distanz-Konflikte auftreten als im Deutschunterricht. Jedoch können selbst im Sprachunterricht belastende Einflüsse entstehen, wie Ludwig Lanz überlegt: *Vielleicht so eine Art Supervision wäre vielleicht nicht schlecht, ja. So eine Austauschgruppe, das wäre schon gut. Auf der anderen Seite: Ich habe jetzt nicht so richtig Dinge zu verarbeiten. Oder, ja, dass man Dingen nachgeht. Es ist schon traurig manchmal, was du manchmal hörst, wenn die so erzählen* (LL, 188).

Weiter gehören Fragen nach Selbstschutz und Distanz (KK, 99; RR, 82) in diesen Bereich. Aber auch Kenntnisse über Datenschutz und Umgang mit Loyalitätskonflikten werden als sinnvoll angesehen, z.B. wie mit Information umzugehen ist, von der man weiß, dass Legalität berührt ist (FF, 160). Genannt werden auch der Umgang mit Rassismus und Selbstreflexion, um sich einem möglichen Machtgefälle in der Beziehung bewusst zu werden (GG, 93, auch 105). Der Austausch über kulturspezifische Kenntnisse im Rahmen eines Stammtisches (AA, 83) oder eines Get-Togethers (GG, 65) wünschen sich zwei Ehrenamtliche, wobei eine davon anregt, dass auch Geflüchtete teilnehmen sollten (GG, 65). Die Fähigkeit zur Kommunikation zwischen Kulturen (LL, 138, 140, 188), Wissen über interkulturelle Unterschiede (EE, 117) und Kulturspezifisches (AA, 83), sowie über Feiertage und den Umgang mit Ramadan (TT, 107) halten vier Ehrenamtliche für sinnvoll.

Zu weiteren fachspezifischen Kompetenzen (blau) zählen Wissen über Elternberatung, um z.B. Familien an den Kindergarten heranzuführen (II, 152). Fünf Ehrenamtliche nennen Kenntnisse über Zuständigkeitsbereiche von Behörden, über Asyl- und Arbeitsrecht, aber auch bezüglich Wohnungssuche, Recht auf Kinderbetreuung und Berufsbildung (DD, 83, 87; FF, 154, II, 132, 150, 142; PP, 120; RR, 82)

Friederike Friedrichs bringt ein, dass anstelle thematischer Angebote das Gefühl, *eingebunden und angebunden* zu sein wichtig sein könnte: *Irgendwie noch nicht mal so sehr so thematisch, glaube ich. Sondern einfach, ja, wirklich irgendwie das Gefühl: Okay, das ist hier eingebunden und angebunden und ist auch ein Teilbereich irgendwie hier in diesem Verein irgendwie, wo das auch wirklich eingebunden ist, ja* (FF, 110). Diese Überlegung kontrastiert auffällig zu der festgestellten hohen Autonomie der Engagierten und spiegelt u.U. wider, dass diese Auskunftsperson neben ihrem freiwilligen Engagement ein Praktikum im gleichen Verein macht und dadurch zugleich eine hauptamtliche Perspektive innehat.

Drei der von uns Befragten halten explizit spezifische Weiterbildungen nicht für nötig (AA, 83; EE, 117; OO, 62), wobei sich Anna Asmus an anderen Stellen für einen Austausch ausspricht und sich mehr kulturspezifisches Wissen wünscht. Dass sie Weiterbildungen ablehnt, hat mit ihrem Rollenverständnis zu tun: Sie betrachtet sich als eine Art Freundin der von ihr betreuten Person und dafür brauche sie keine Ausbildung (AA, 83). Emelie Ehrmann ist sich nicht sicher, ob man kulturspezifisches Wissen in einem Seminar vermitteln kann. Sie hält persönliche Erfahrungen durch direkten Kontakt für geeigneter als formell vermitteltes Wissen: *ein Buch über Deutschdidaktik oder 10-stündige Seminare* (EE, 117). Grundlegende Skepsis gegenüber Weiterbildungen o.ä. äußert auch

Bernhard Bär: *Aber so was wie interkulturelle Kommunikation, da hilft nur der Sprung ins kalte Wasser, meiner Meinung nach* (BB, 71). Otto Offermann sieht das genauso (OO, 62), berichtet an anderer Stelle aber davon, im Netzwerk viel über Argumentationsstrategien gelernt und an einem Training teilgenommen zu haben (OO, 79).

Fazit

Was die Weiterbildungswünsche betrifft, so lässt sich keine Systematik in Hinblick auf Organisationsformen, berufliche Vorerfahrungen, Alter oder Tätigkeitsfeld ausmachen. Die Bedürfnisse scheinen individuell verschieden.

Mehr Fachwissen wünschen sich viele Engagierte, hierzu zählen Rechts-, Behörden-, aber auch Sprachkenntnisse. Dieses Faktenwissen macht etwa die Hälfte der Nennungen aus. Die andere Hälfte bezieht sich auf Fähigkeiten, die mit der Persönlichkeit im Zusammenhang stehen (Selbstkompetenz) oder die soziale Interaktion betreffen (Sozialkompetenz). Sie könnten z.B. in kollegialem Austausch bearbeitet werden. Das Spektrum der Softskills spiegelt zugleich wider, dass die Befragten als nützliche Qualifikationen im Ehrenamt oder Tipps für Neueinsteigende (vgl. Kap. 4.12) Fähigkeiten wie Empathie, Offenheit und Widerstandskraft am meisten anempfohlen haben.

Festzustellen ist bei einigen aber auch eine Distanz gegenüber Seminar-Formaten. Dies weist auf die Notwendigkeit hin, Ehrenamtliche für Weiterbildungsangebote zu motivieren und Formen zu finden, die nicht lehrbuchartig wirken oder die die Scheu nehmen vor auf Selbst- und Sozialkompetenz gerichtete Themen.

4.16 Umgang mit irritierenden Situationen

Wer die Grunderfahrung von Flucht und Vertreibung einmal gemacht hat, der arbeitet ein Leben lang an dem Problem der Ich-Findung und der Orientierungssicherheit, denn das erste, was das Flüchtlingsdasein bewirkt, ist die Zerstörung verlässlicher Orientierung. Diese wieder herzustellen oder neu zu gründen ist ein Aufbauelement einer Gesellschaft, die den Menschen ein Stück Macht über die eigenen Verhältnisse zurückgeben kann (Negt 2016, 17).

Irritierende Ereignisse, die mit Geflüchteten erlebt werden, können zur Aufgabe des Ehrenamts und zur Ausbildung von Vorurteilen führen. Dies ist aus der Forschung bekannt: Enttäuschungen und Überforderungen können so verarbeitet werden, dass zuvor positive Haltungen in Ressentiments und negative Stereotype umschlagen (Harrel-Bond 2002). Umgekehrt verhilft Reflexionskompetenz zu einem gelassenen Umgang mit unterschiedlichen irritierenden Situationen, etwa auch in Fragen der „kulturellen“ Differenz, und mit Frustrationen. Erfahrungen der Irritation wurden tatsächlich häufig benannt, ohne dass wir direkt danach gefragt haben. Vielmehr sind die Aussagen über solche Ereignisse und Erfahrungen aus verschiedenen Stellen der Interviews zusammengeführt („Höhen und Tiefen“; „andere Vorstellungen bei Geflüchteten“; „Lernerfahrungen“; „Bild von Geflüchteten“). Sie festzuhalten und die Strategien des Umgangs von Ehrenamtlichen damit zu dokumentieren, hat im Kontext der Untersuchung eine hohe Bedeutung. Denn sie können Aufschluss geben über notwendige Begleit- und Qualifizierungsangebote, die solche negativen Effekte verhindern und vielmehr (potenzielle) Ehrenamtliche stärken, stabilisieren und damit zu erfolgreichem und anhaltendem Engagement führen können. Zugleich helfen die Stimmen der Ehrenamtlichen anderen, auch potenziell Engagierten, Beispiele zu geben für eine angemessene Einordnung verstörend erlebter Ereignisse.

Autonomie der Geflüchteten wahren

Die Selbstbestimmung der Geflüchteten zu wahren, ist vielen der von uns Befragten ein explizites Anliegen, das in speziellen Situationen immer wieder aufgerufen und reflektiert wird. Sich *nicht aufdrängen*, nicht drängen, so lauten die Formulierungen: *Aber ansonsten dränge ich mich nicht auf. Ich mache Vorschläge. Wenn sie die nicht annehmen wollen, ist das ihr gutes Recht* (CC, 43).

Anna Asmus ist ein Beispiel für eine Ehrenamtliche, die sehr damit ringt, wie sie mit bestimmten Lebens- und Wertentscheidungen ihrer weiblichen Mentee umgehen soll. Ausgedrückt durch vielfaches Zögern und Überlegungen beim Sprechen, steht dahinter nicht nur, dass sie einem Lebensentwurf oder auch einem Frauenbild anhängt, das von ökonomischer (und emotionaler) Unabhängigkeit von Partnern geprägt ist, sondern es repräsentiert zugleich ein Integrationsziel, nämlich die Aufnahme von Ausbildung und Arbeit. Diese doppelte Konfliktlage bleibt aber implizit (das „Integrationserfordernis“ thematisiert Anna Asmus nicht) und die Ehrenamtliche akzeptiert trotz gewisser Enttäuschung über einen *konservativeren* weiblichen Lebensentwurf die Autonomie der Geflüchteten: Zu heiraten und ein zweites Kind zu bekommen sei offenkundig *das Sinnstiftendere* (AA, 41) für ihre Mentee. *Also (4) (überlegt) okay, was ein bisschen schwierig - oder schwierig (?) - aber ja, vielleicht schwierig ist, ist diese Sache mit dem, okay, die Sema hat jetzt ihren Deutschkurs abgeschlossen und ich habe sie schon ein paar Mal darauf angesprochen, was sie mal weiter machen will, was sie sich vorstellen kann, beruflich zu machen. Also sie ist schon als 18-Jährige oder so weg, also keine Ausbildung oder so. Und ich habe das Gefühl, ich dränge da immer so ein bisschen und ich will sie zu so einer Beratung, so eine Extraberatung für Migrantinnen/ also dass sie da irgendwie eine Idee kriegt, was sie weiter machen kann. Und ja, ich glaube, ihr ist es ein bisschen weniger wichtig als mir oder sie hat einfach andere Prioritäten* (AA, 41 und weitere Stellen). Es beschäftigt die Ehrenamtliche sehr, dass sie eine andere Einschätzung hat, was für ihre Mentee wichtig wäre: *Aber das [Ausbildungs- bzw. Jobsuche, d.V.] habe ich eigentlich wieder ein bisschen aufgegeben gerade, weil es irgendwie, ich weiß nicht. Sie ist auch schwanger und dann geht es ihr nicht so gut. Also ich will es auch nicht überfrachten mit irgendwelchen Sachen* (AA, 73). Greta Gutt (GG, 51) kennt ähnliches, weil ihre Mentee eine mühsam gefundene Wohnung ablehnt. Jedoch gelingt es ihr ebenso, die Perspektive des Mentees einzunehmen und zu akzeptieren, dass die Lösung für die Alleinerziehende mit drei Kindern vielleicht nicht alltagstauglich gewesen wäre: *Ja, und dann denkt man sich halt so: Ach, komm schon. Und sie meinte halt: ‚Nein, ich habe es mir auf der Karte angeguckt. Da gibt es keinen Supermarkt in der Nähe und ich habe drei kleine Kinder.‘ Und da musste ich mir halt ins Gedächtnis rufen, also übersetzt: Du hilfst nur. Das sind nicht deine Wünsche, deine Prioritäten, da musst du dich dran/ Aber da hatte ich kurz so ein bisschen so Frust, der aufgekommen ist. Ja, aber danach dachte ich mir auch: Wenn ich jetzt hier allein in der Stadt wäre mit drei kleinen Kindern, dann brauche ich Unterstützung von meiner Familie und dann kann ich nicht am anderen Ende der Stadt wohnen. Das muss man sich halt immer wieder ins Gedächtnis rufen. Ich glaube das ist sehr wichtig* (GG, 51).

Bernhard Bär (BB, 27) trägt weniger Konflikte mit sich aus, was den Weg seines Mentees anbelangt: *Ich will den jetzt nicht in irgendeine Richtung drängen, ich will ihm einfach nur die Möglichkeiten aufzeigen. Ob er jetzt weiterstudiert, zu Ende studiert, ob er eine Lehre macht oder was ganz Anderes macht. Also ich will ihm nur die Möglichkeiten zeigen, die er hat* (BB, 27; ähnlich CC, 43). Auch Ludwig Lanz (LL, 82) kann sich klar distanzieren: *Ich habe eigentlich nicht so irgendetwas im Sinn. Dass sie jetzt eine bestimmte Richtung einschlagen sollen oder so. Das ist mir egal. Und auch in meinem Coaching, da geht es um Hilfe zur Selbsthilfe. Was die daraus machen, das ist dann ihre Sache* (LL, 82).

Iris Ittal, die die von ihr betreuten Jugendlichen in ihr Familienleben einbindet und an „deutsche

Normalität“ heranführt, weiß, dass sie die Jugendlichen nicht bedrängen darf und *vorsichtig* sein muss: *Ich habe mir sagen lassen: Man darf ihnen nicht die Identität nehmen. Sie sind noch nicht angekommen. Und wenn wir ihnen jetzt die Wurzeln kappen, dann ist das ganz gefährlich. Sie müssen erst einen neuen Weg finden. Wir versuchen vorsichtig zu sein* (II, 103).

Normenkompetenz erwerben – Soziale und kulturelle Praktiken

Unterhalb dieser Ebene von „Lebensentscheidungen“ finden sich jedoch sehr wohl Verhaltenserwartungen seitens der Ehrenamtlichen. Sie tragen einen ambivalenten Charakter. Einerseits dienen sie dem Selbstschutz, z.B. trägt Pünktlichkeit dazu bei, ihr Engagement zeitlich nicht überzustrapazieren oder durch Warten zu „vergeuden“. Sie haben außerdem aus Sicht der Ehrenamtlichen die Funktion einer „Einsozialisation“ in erfolgreiche oder regelhafte Verhaltensmuster in der deutschen Gesellschaft, die die Geflüchteten *lernen* müssen (vgl. BB, 33). Sie haben damit andererseits auch einen allgemeineren „Erziehungscharakter“, indem Normen vermittelt und ihre Einhaltung eingefordert wird, die evtl. überprüft werden müssten auf ihre Verhandelbarkeit. Den schmalen Grat zu bestimmen zwischen unverzichtbaren, unstrittig sinnvollen Normen (die auch Geflüchtete kennenlernen möchten²³) und solchen Verhaltenserwartungen, die in einer pluralen Gesellschaft nicht undiskutiert gültig sind, ist nicht leicht. Die Ehrenamtlichen zeichnen sich durch unterschiedliche Entschiedenheit aus.

Aber es ist auch wichtig: eine gesunde Distanz. Dass man durchaus auch Dinge anspricht, die nicht immer so ganz, ja, nett und freundlich sind (KK, 45). Hinter dieser Aussage verbirgt sich ein klarer Anspruch, Normen zu vermitteln und auch durchzusetzen oder ein entsprechendes Handeln einzufordern. Kulm Kalligrafie sieht darin – in Verbindung mit *Wertschätzung* des anderen – den Effekt, dass Menschen, die neu in Deutschland sind, so *die Realität des Alltags nahe* gebracht werden kann: *Und dadurch lernen die auch, dass man nicht nur schönredet, sondern man stellt das ganze Leben dar* (KK, 45).

Das eigene Maß zu finden ist eine große Herausforderung, das Ehrenamtlichen oft prozessartig entwickeln, wobei der Austausch mit anderen Orientierung bieten kann. Freiwillige sind immer wieder mit Dilemma-Situationen konfrontiert, die auch Einfallstor für z.B. kulturelle Zuschreibungen sein können. Die von uns Befragten gehen jedoch reflexiv mit irritierenden Erfahrungen um.

Pünktlichkeit etc.: Zu den klassischen Verhaltensabweichungen im interkulturellen Kontext gehört der unterschiedliche Umgang mit Zeit. Das erleben auch viele der von uns Befragten (PP, 68; II, 15; KK, 25; OO, 54). Kulm Kalligrafie ist ein erfahrener Ehrenamtlicher. Er ist kurzfristig *etwas enttäuscht*, wenn Geflüchtete Verabredungen nicht einhalten, weiß dies aber zu relativieren und hört sich die Gründe an: *Natürlich enttäuscht mich das schon etwas, wenn meinetwegen nur zwei in den Deutschkurs kommen. Ohne, dass sie sich abgemeldet haben. Die haben ja auch Termine. Aber im ersten Moment, da sage ich immer: Es wird schon seinen Grund haben. Und dann beim nächsten Unterricht spreche ich mit ihnen, warum sie nicht da waren. Und dann klärt sich das ganz schnell. Sie sind ja eben auch krank. Und dann haben sie einen Arzttermin und denken nicht daran, abzusagen. Aber das ist eben nur immer ein kurzer Moment* (KK, 25). Iris Ittal nimmt solche Gelegenheiten zu beherztem

²³ Z.B. hat das Mobile Beratungsteam Berlin der Stiftung SPI in enger Abstimmung mit Mitarbeiter/innen und Bewohner/innen von Flüchtlingsseinrichtungen eine Handreichung zur Normenorientierung in der sozialen und pädagogischen Arbeit mit Flüchtlingen erstellt. http://www.mbt-berlin.de/mbt/publikationen/Berichte-und-Dokumentationen/9-Dokumentation_Fachveranstaltung_Normen_Werte_Freigabe.pdf

„Erziehen“ wahr: *Gut, manche kamen in Badelatschen, manche kamen zehn Minuten später. Und da haben wir dann schon Einfluss genommen und ich habe dann schon gesagt: ‚Also hier ist Deutschland. Und wenn ich sage: 14 Uhr, dann seid ihr fünf vor zwei hier. Und dann liegt der Stift auf dem Tisch und der Zettel auf dem Tisch. Und das Namensschild, wenn ich bitten darf.‘ Und nach dem dritten Mal hat es dann auch geklappt* (II, 15). Dass ritualisierte kulturelle Praxen erlernt werden müssen, schildert Bernhard Bär am Beispiel seines Mentees: [...] *auch wir waren mit Lyra bei einem Konzert in der Konzerthalle und dass man ihn auf so Sachen hinweisen muss, dass er auch applaudieren soll* (BB, 37).

Iris Ittal unterscheidet deutlich zwischen „kulturellen“ Praktiken, bei denen sie Abweichungen von deutschen Lebensgewohnheiten feststellt, jedoch nicht fordernd, sondern eher ermutigend auf die drei von ihr betreuten Jugendlichen eingeht und solchen, bei denen sie entschieden ist. Bezüglich des Fastens im Ramadan ist sie besorgt, drängt aber nicht weiter: *Wir haben uns jetzt auseinandergesetzt über Ramadan. Indem ich gesagt habe: ‚Wenigstens trinken solltet ihr.‘ – ‚Nein, wir nicht brauchen trinken.‘ Ich sage: ‚Aber es ist heiß, ihr müsst trinken. Trinken ist ganz wichtig.‘ – ‚In Afghanistan wir 42 Grad und auch Ramadan* (II, 97). Als sie die Jugendlichen an das Vergnügen des sommerlichen Schwimmens heranführen will, geht sie mit Humor an die Überredung: *Ja, dann arbeiten wir daran, dass sie sich auch - baden gehen sie schon - ausziehen. Aber so Konflikte sind das nicht, nein. Die kommen dann und fragen, ob wir einen Schlafanzug vom Opa haben, damit sie ins Wasser gehen können. Ich sage: ‚Ja, hier. Der Opa hat Nachthemd, kannst du anziehen‘, (lacht)* (II, 97)²⁴. Die Essgewohnheiten der Jugendlichen findet sie nicht akzeptabel – sowohl dass mit Fingern, als auch, dass zu wenig gegessen wird – und reglementiert: *Und mit dem Essen haben wir schon Probleme gehabt, doch. Da haben wir Regeln aufgestellt. Die hauen sich mit den Fingern drei Happen rein und dann sagen sie, dann sind sie satt* (II, 103). Ganz entschieden ist sie aber bei allen Rechtsnormen widersprechenden Andeutungen (s.u., Wertekonflikte).

Es sind besonders die beiden Ehrenamtlichen, die hauptsächlich im Bereich Verwaltung und Kooperation tätig sind, die sich von „erziehenden“ Vorstellungen eines Heimmitarbeiters distanzieren. So ist Natascha Neumann der Meinung, dass die Küchen in dem Wohnheim chaotisch aussähen, habe nichts mit den Menschen zu tun, sondern mit den unzulänglichen Verhältnissen, in denen sie im Moment leben (NN, 201). Ebenso sieht sie die Verantwortung für eine stets offen gelassene Außentür nicht bei den Geflüchteten, sondern es fehle eine entsprechende Beschilderung (NN, 201-205). Ähnliches gilt für Paul Pohlmann (PP, 54), der die gleichen Konfliktpunkte ebenfalls alleinig in der Verantwortung des Betreuers des Hauses verortet, auf den er auch wegen anderer Dinge nicht gut zu sprechen ist.

Höflichkeit: Friederike Friedrichs (FF, 54) sieht soziale Einstellungen, Werte (*Glaubensgrundsätze*), die ungewohnt sind: *Also mit manchen versteht man sich halt nicht oder prallen dann doch irgendwie Glaubensgrundsätze aufeinander. Also damit meine ich jetzt nicht religiös, sondern Einstellungen oder so* (FF, 54) und erlebt unangemessene Ansprache, gegen die sie sich verwahrt: *Oder, dass ich denke: Also ich möchte jetzt eigentlich nicht, dass mit mir so gesprochen wird oder so* (FF, 60). Ehrenamtliche berichten aber ebenso das Gegenteil, nämlich ausgeprägte, ihnen fast schon peinliche Höflichkeit, so Otto Offermann *Dann in Höflichkeitsfragen ist es so, dass die Vorstellungen unterschiedlich sind, weil sie so extrem höflich sind. Also in meinem Sprachunterricht sind sie sehr, sehr bedacht, einen höflich*

²⁴ Iris Ittal gibt manchmal Gesprächsszenen in infantilisiertem Deutsch wider, das sie aber offenkundig nicht durchgängig benutzt. An anderen Stellen thematisiert sie, dass sie Wert auf grammatisch richtige Sprache legt.

zu behandeln oder sich höflich zu bedanken oder so. Wobei - das hat aber mit dem Lebensalter zu tun. Weil ich viel älter bin als sie. Ich bin nicht sicher, ob dieselben Flüchtlinge mit einem weiblichen Lehrer die gleiche Höflichkeit zeigen (OO, 38).

Motivation: Selten wird thematisiert, dass die geflüchteten Menschen zu wenig Motivation zeigen. Otto Offermann nimmt wahr, dass Menschen in Lethargie verfallen. Er verspürt Grenzen, sie daraus herauszuholen, agiert manchmal aber doch entschieden: *Aber wenn da so einer rumdämmert - also ich kann ihn auch nicht mit Wasser bespritzen, ja? Ich sage ihm dann manchmal: ‚Also, so wie du hier rumliegst, das wird nichts‘ (OO, 35).* Auch Samira Shahid gibt – auf Nachfrage – an, dass sie nicht damit einverstanden ist, wenn sich – *selten* – Geflüchtete nicht mobilisieren lassen. Sie bemüht sich intensiv um Überzeugungsarbeit, insbesondere auch mit Blick auf die Kinder, die ihr eine klare Legitimation geben zu insistieren: *Selten gibt es welche, die faul sind, die sagen: ‚Ich habe keine Lust.‘ Ich habe gesagt, dass es zum Beispiel einen Ausflug gibt. Das ist freiwillig über [einen Verein, d.V.]. Und es gibt auch einen kostenlosen Bus. Damit kannst du zum Museum gehen und gucken, was hier in der Großstadt steht, und dich informieren über unsere Stadt. Sie sagt: ‚Ich habe keinen Bock‘, immer. Ich habe gesagt: ‚Ich gehe mit dir‘, sie hat auch drei kleine Kinder, die auch ein bisschen raus müssen. Sie haben noch keinen Kindergarten. Sie sagt: ‚Ich habe keinen Bock. Ich habe keine Lust‘, immer, ‚ich will zu Hause/‘ In einem Zimmer. Das ist unglaublich. Ich habe gesagt: ‚Du willst bleiben. Aber warum die Kinder? Die sind Opfer. Die müssen auch rausgehen, an die frische Luft.‘ Zum Beispiel gibt es einen Park nebenan. Ich habe gezeigt, welche/ Ja (lacht) (SS, 72).* Claudia Carstens (CC, 45) erlebt innerhalb der Familie, die sie betreut, dass die älteste Tochter motiviert werden muss und überlegt sich *andere Wege*. Sie ist *ängstlich*: *Sie hat immer den Deutschkurs dort im Heim mitgemacht. Und hat sich aber nicht getraut, irgendwo anders hinzugehen. Und ich habe ihr dann Vorschläge gemacht, was sie vielleicht versuchen könnte. Aber sie ist sehr ängstlich allein und braucht immer eine Begleitung. Das kann ich natürlich nicht bieten, weil ich Vollzeit arbeite. Aber da haben wir auch schon andere Wege gefunden, um sie irgendwie auch zu Mädchen-Treffs oder so zu bekommen (CC, 45).* Theresa Turner bemerkt ungleiches Engagement der Deutschkursteilnehmenden und ordnet es so ein: *Auch, wenn man merkt, dass die zu Hause auch ZUSÄTZLICH noch ein bisschen etwas tun, das ist natürlich auch ganz klasse. Genauso hat man natürlich auch diejenigen dabei, die das nicht machen. Aus welchen Gründen auch immer nicht schaffen, nicht können. Und das ist natürlich dann auch gleichzeitig wieder ein bisschen frustrierend (TT, 51).*

Umgang mit Erwartungshaltungen: Geflüchtete sind abhängig von Informationen, die ihnen gegeben werden, sei es von Ämtern, Sozialprofessionellen oder Ehrenamtlichen. Sie müssen sie glauben, hinnehmen, auch wenn sie ihnen nicht plausibel erscheinen. Das bedeutet: Verlust der Selbstwirksamkeit und Eigenständigkeit und es erfordert enormes *Vertrauen*, dass die Auskünfte und Empfehlungen richtig sind. Kulm Kalligrafie nimmt dies explizit wahr: *Und das heißt für ihn eben, dass er eine Menge Vertrauen aufbringen muss. Jetzt sage ich mal auch an mich als Person. Wenn ich ihm was sage, dass er das annimmt (KK, 23).* Wenn dieses Vertrauen nicht besteht, suchen manche Geflüchtete nach alternativen Möglichkeiten, ihre Vorstellungen zu realisieren (vgl. KK, 43; EE, 55). Auf den freiwillig Engagierten lastet eine hohe Verantwortung, wenn es um Zukunftschancen – vom Bleiberecht bis zu erfolgreichen Bildungs- und Arbeitsoptionen – geht. Und es ist keine leichte Aufgabe, realistische Einschätzungen zu übermitteln.

Claudia Carstens berichtet, dass es schwer ist, manche Geflüchtete in ihren Aktivitäten zu bremsen: *Gerade der Vater ist sehr kommunikativ eingestellt. Und er versucht viel im persönlichen Gespräch zu*

erreichen. Auch bei Sachen, wo das einfach nicht möglich ist. Also zum Beispiel mit der Anwältin möchte er ständig reden. Aber ich sage: Nein, sie hat ganz klar gesagt, sie meldet sich, wenn es was Neues gibt. In diesem Stadium gibt es nichts, was du noch machen kannst und wir müssen einfach warten. Und das fällt ihm sehr schwer (CC, 43).

Im Beispiel von Kulm Kalligrafie geht es um Positions- und Statusfragen, wenn Geflüchtete an vorhandene Kompetenzen und berufliche Positionen anknüpfen wollen, die offenkundig in Deutschland anders definiert werden: *In Afghanistan, sagt er, wäre er irgendwie so Getränk Laden-Manager gewesen. Und er wäre Englischlehrer gewesen. Aber das kann nie im Leben stimmen. Und ich glaube, er überschätzt sich (KK, 41).* Diese Statuszumutung kann die Akzeptanz z.B. von Jobangeboten schwer machen: *Wenn man sagt: ‚Du bekommst jetzt vom Arbeitsamt dieses Angebot, dieses Praktikum. Das solltest du jetzt auch machen.‘ Und dann hat er schon eine andere Vorstellung davon. Nach zwei Tagen: ‚Mir tut alles weh, ich kann nicht mehr.‘ Also dann reden wir schon ein ernstes Wort mit ihm. [...] Aber ich denke das Problem ist, dass er sich selbst nicht richtig einschätzen kann (KK, 41).* Otto Offermann sieht folgenden Punkt: *Zum Beispiel nordafrikanische Männer haben oft Probleme, dass sie noch gar nicht kapiert haben, dass bei uns vor allem körperliche Arbeit auf sie wartet. Weil das oft Leute sind, die aus irgendwelchen anderen Ressourcen gelebt haben. Sind ja gar nicht alle arm, ja? Da gibt es Vorstellungen (OO, 38).* Ähnliche Probleme sieht Emelie Ehrmann: *Dass intelligente junge Männer wirklich sagen, sie haben sich das Leben in Deutschland so vorgestellt mit vier Stunden Arbeit am Tag und Auto und Haus und Wohlstand für alle. Ja? Also ich habe das immer so ein bisschen für, ja, so einen Mythos gehalten. Und das trifft in der Tat zu, ja? Aber wirklich studierte Männer. Und dann haben sie auch so ein bisschen andere Vorstellungen (EE, 55).*

Unangemessen-unpassende Erwartungen von Geflüchteten lernen Ehrenamtliche immer wieder kennen. Bernhard Bär sieht sehr nüchtern, dass Geflüchtete *lernen* müssen, wie es in der deutschen Gesellschaft funktioniert, und dass sie manche illusionären Vorstellungen eines ‚Landes unbegrenzter Möglichkeiten‘ haben. *Ja, er [der Mentee, d.V.] muss halt eben vieles lernen. Also dazu gehört halt die Wohnungssuche. Weil die Leute, die meisten, die hier hingekommen sind, auch seine Freunde, die haben eine ziemlich hohe Erwartungshaltung. Es sind auch so Vorkommnisse gewesen, dass er denkt, auch als anerkannter Asylbewerber, ist er Jobcenter-Kunde oder wie es heißt, dass er dennoch noch ein Vorrecht gegenüber anderen Leuten hat, die ALG2 bekommen, weil er ja Flüchtling ist (BB, 33).* Diese Erwartungshaltung führt manchmal auch zu Unmut beim Mentor Bernhard Bär: *Ich habe ihn mit Ach und Krach aus einer Erstaufnahmeeinrichtung, wo er mit vier Leuten auf einem zehn Quadratmeter großen Zimmer war, in ein Einzelzimmer bekommen von einer Erstaufnahmeeinrichtung. Jetzt hat er sich letzte Woche darüber beschwert oder mich gefragt, ob es die Möglichkeit gibt, ein Westfenster zu haben, weil Nordfenster wäre im Sommer nicht so schön. (lacht) Und ja, da war ich halt ein bisschen wütend. Weil er verfolgt ja auch die Nachrichten in seiner Heimat. Und wenn er dann meint, Westfenster/Nordfenster, dann – ja (BB, 67).*

Friederike Friedrichs (FF, 62, auch: 58) setzt zu Beginn ihrer Erzählpassage ein negativ einzuordnendes Verhalten in Relation zu anderen, positiven Mustern und relativiert es so. Außerdem hat sie eine weitere Strategie, mit solchen Vorkommnissen zurechtzukommen – sie macht sich klar, dass Menschen unabhängig ihrer Herkunft sich so verhalten können: *Und die meisten, die da reinkommen, die sind halt total nett und möchten halt, ja, eben Beratung. Und sind höflich, nett. Ja, aber es gibt halt auch immer wieder dann welche, die kommen halt rein und irgendwie haben halt so einen Anspruch. ‚Und warum klappt das jetzt nicht, dass ich hier direkt einen Termin kriege.‘ Ja, aber halt so wie Leute,*

die hier leben, auch (FF, 62)²⁵. Die Fähigkeit, sich unliebsame Verhaltensformen auch in anderen Kontexten vor Augen zu führen, ermöglicht, Zuschreibungen z.B. auf Grund der „kulturellen“ Herkunft zu vermeiden. Ähnlich agiert Iris Ittal, wenn sie „Fehler und Schwächen“ als menschlich (*wie wir*) charakterisiert: *Die haben genauso viele Fehler und Schwächen wie wir. Und in dem Ferienheim in Ringsheide [Übergangswohnheim, d.V.] hatten sie zum Beispiel sieben Siebe zu hängen. Und nach vier Wochen war kein Sieb mehr da (lacht). Ja, jede Frau hat sich gedacht: Mein Gott, der hat sieben Siebe. Und wenn ich einen Hausstand habe/ Sie glauben nicht, was bei uns hier [in ihrem Laden, d.V.] geklaut wird. Und es sind Deutsche. Es sind Menschen WIE WIR. Die haben Fehler und Schwächen wie wir. Und es gibt auch Syrer, die trinken Alkohol. Ja? Es wäre ja furchtbar, wenn die so viel besser wären als wir. Würde ich gar nicht mit leben können (lacht)* (II, 118).

Wertekonflikte – Herausforderung für die eigene Werteorientierung: Geflüchtete müssen Wissen und Orientierung über das neue Aufnahmeland gewinnen und evtl. geläufige soziale Verhaltensmuster ablegen, verlernen. So berichten einige Ehrenamtliche von Wertekonflikten. Bernhard Bär erlebt unvorbereitet einen – untauglichen – Bestechungsversuch: *Es gibt da eben Dinge, wo man eigentlich nicht drauf vorbereitet ist. Also wenn er zum Beispiel Apotheker bestechen will, weil er spezielle verschreibungspflichtige Medikamente haben möchte und so was* (BB, 35).

Emelie Ehrmann erklärt sich Wert-Unterschiede als Definitionssache und je übliche soziale Regeln. Was in Deutschland zum Teil *Korruption* ist, so führt sie aus, sei *bei denen gegenseitige Hilfe* (EE, 41) oder z.B. auf dem Basar übliches Verhalten (EE, 55). Sie betont dann, man müsse *sich auch irgendwann anfangen abzugrenzen* (EE, 55). Dafür bringt sie dieses Beispiel: *Aber dann rief er mich an und wollte irgendwelche Quittungen von mir geschrieben haben. [...] Hat er irgendwie eine Wohnung bekommen und Möbel gekauft über eBay. Und das Sozialamt hat ihm nicht erstattet, weil sie gesagt haben, Sie haben keine Rechnungen. Und dann sagt er zu mir: ‚Kannst du mir jetzt nicht mal die Rechnungen schreiben?‘ Dann sage ich: ‚Nein, Amir. Ich bin im öffentlichen Dienst. Ich kann das nicht. Ich kann dir helfen. Schicke mir, was du gekauft hast. Ich versuche das auf anderem Wege zu regeln. Ich schreibe an das Sozialamt. Du kannst auch dann irgendwie so eine Eigenerklärung abgeben.‘ – ‚Wenn du mir nicht helfen willst, dann lass es sein.‘ Ich sage: ‚Amir, es geht nicht darum, dass ich dir nicht helfen möchte. Ich möchte dir helfen. Aber du musst mir schon die Wege lassen, die für mich auch gehbar sind‘, ja? Und dann war er beleidigt. Und dann sitzt man selber erstmal da und denkt: Will ich jetzt nicht helfen? (EE, 55). Emelie Ehrmann beschreibt hier ihr Ringen, zu einer eigenen Position zu kommen, zwischen ihrem Impuls zu helfen, ihrer durch den Geflüchteten ins Wanken gekommenen Werteorientierung und ihrem Verständnis von richtig und falsch. Sie erklärt sich quasi noch einmal die Grundprinzipien des Rechtsstaats: *Und wir sind auch ein sehr gut strukturiertes und streng organisiertes Land, ja? Es gibt Regeln für alles. Mögen es zu viele sein, mag es zu bürokratisch sein. Aber es versucht auch schon einen Wohlstand gerecht zu verteilen, ja? Und da merkt man dann schon die anderen Ansichten* (EE, 55). Sie resümiert: *Und sich da abzugrenzen ist schwierig* (EE, 55). Die Vermutung, dass Geflüchtete kriminellen Aktivitäten nachgehen, beunruhigt Otto Offermann (OO, 43). Er fühlt sich jedoch machtlos, kann die jungen Menschen nicht festhalten: *Wenn ich dann von einem Jungen – wir haben Zwölfjährige oder Fünfzehnjährige dabei im Unterricht, ja? – wenn ich höre: ‚Nach dem Unterricht gehe ich zum Bahnhof.‘ Dann frage ich: ‚Was macht ihr da?‘ Ja, also entweder er handelt und sie kommen zu Geld, wenn sie mit Drogen handeln. Oder es handelt sich um Prostitution.**

²⁵ Friederike Friedrichs arbeitet als Praktikantin auch hauptberuflich in einer Beratungsstelle; in diesem Zitat wird ihre ehrenamtliche Perspektive von der professionellen überlagert.

Also da gibt es welche, wo man sagt: Also dich dürften wir eigentlich jetzt nicht weggehen lassen. Das sind Tiefpunkte (OO, 33). Dass es sich um schwierige Abwägungen handelt, von denen Ehrenamtliche manchmal überfordert sind, stellt auch Friederike Friedrichs dar. Sie thematisiert Rechtsverletzungen, aber auch andere Sachverhalte, bei denen der Vertrauensschutz mit korrektem Handeln konfliktiert: Oder es werden einem ja viele Sachen erzählt, dann denkt man sich schon oder weiß es vielleicht auch, dass das jetzt eigentlich nicht so ganz legal ist oder so. Wie geht man damit um? Also so als Ehrenamtlicher. Was macht man dann irgendwie? Oder ich kriege hier jetzt plötzlich Sachen, wo ich nicht richtig weiß, wie ich damit umgehen soll. Aber an wen wende ich mich jetzt, ohne das Vertrauen dieser Person zu verletzen (FF, 160).

Ganz entschieden ist Iris Ittal, die drei junge Geflüchtete betreut, bei allen den Rechtsnormen widersprechenden Andeutungen: *Und Sahid hatte mal gesagt, er wird dann, wenn er einen Beruf hat, heiraten und zwei Frauen. Da habe ich gesagt: ‚In Deutschland wirst du keine zwei Frauen. Dann kannst du nach Afghanistan gehen. Da kannst du zwei Frauen.‘ – ‚Omi, ich Joke.‘ Ich sage: ‚Kein Joke, das ist kein Scherz.‘ (lacht) Solche Scherze nicht mit uns (II, 97).*

Andere Beobachtungen beziehen sich auf *Länder-Denken* (DD, 35, 37) oder *Rivalitäten und Antipathien* zwischen (ethnischen) *Gruppen* (CC, 49). Beide Befragte, die dies äußern, nehmen es jedoch weder als besonders problematisch wahr, noch beschäftigt oder beeinflusst sie das näher. Dore Doring überrascht eine Länderorientierung bei Mannschaftsaufstellungen in Sportangeboten als *negativ*, deutet dies aber positiv um als „Ehrgeiz“, *Stolz* und verbindendes „Heimatgefühl“: *Also negative Sachen sind dann halt, dass halt dann doch wieder, also zwischenzeitlich dann auf einmal gefragt wurde, zum Beispiel: ‚Ja, können wir mal in Mannschaften der Länder spielen?‘ Und die sich tatsächlich in die Länder untergliedert hatten, aus denen sie stammten. Und dann auch tatsächlich so ehrgeizig dabei waren, dass es halt so kurz vor dem Streit stand oder so (DD, 35). Sie fährt fort: Ich glaube, dass das tatsächlich irgendwas mit Stolz zu tun hat [...] Und dass es vielleicht so ein bisschen, ich weiß nicht, sie an die Heimat erinnert oder so, sie verbindet irgendwie (DD, 37). Als sie später auf diese Szenen zurückkommt konstatiert sie, dass diese unterschiedlichen Auffassungen für sie kein Anlass längerer Thematisierungen sind: *Aber tatsächlich habe ich nicht so viel darüber geredet (DD, 41). Auch Claudia Carstens sieht überwiegend tolerantes und differenziertes Verhalten beim Vater der von ihr betreuten Familie: Der Vater ist sehr tolerant, erstaunlicherweise. Aber er ist durch die gesamte Sowjetunion gekommen in seiner Jugend und hat also wirklich mit ganz vielen unterschiedlichen Menschen zu tun gehabt. Und wenn er dann irgendwas Negatives sagt, dann sagt er es eben auch nur über die, die es gerade betrifft. Also er würde jetzt nicht sagen: Alle Araber sind schrecklich, oder so was (CC, 49). Für sie selbst sind diese Dinge wahrnehmbar, aber: das höre ich mir an, das betrifft mich aber in keiner Weise. Also ich würde mich davon jetzt nicht beeinflussen lassen (CC, 49).**

Antisemitische Haltungen, die zwei Befragte beobachten (BB, 61, 63; RR, 38, 40), fordern hingegen eine Wertediskussion heraus. Rashid Rahman, der sprachlich (und kulturell) eine intensivere Gesprächsbeziehung aufbauen kann, sieht Gefahren in antisemitischen Einstellungen und interveniert sofort: *Also als Halbpalästinenser, immer wenn ich so was höre, und ich kenne den Antisemitismus der arabischen Welt und ich weiß, wie giftig der ist. Also direkt vom schlimmsten Nationalsozialismus übernommene Theorien über die Juden, über die Protokolle der älteren Personen, zum Beispiel so Aussagen wie: Hitler war ein guter Mann, er hat alle Juden in Synagogen in Wien getan und dann verbrannt. Und dann sage ich: ‚Das darfst du hier nicht sagen. Allgemein darfst du das nicht sagen. Es ist nicht menschlich richtig, so was zu sagen, du bist in Deutschland.‘ Ich mache mal einen Vergleich:*

In Deutschland anzukommen und gleich so was zu sagen ist in etwa in die islamische Welt zu gehen und gleich vor einer Moschee zu pinkeln. Das ist kein guter Start (RR, 38). Er investiert viel in Diskussionen: *Da hat er gesagt: ‚Die Juden sind einfach ein verfluchtes Volk. Und es ist gut, dass wir sie von der arabischen Halbinsel vertrieben haben.‘ Und ich habe gesagt: [...] Du kommst gerade in ein Land, gerade weil du weißt, dass du hier wenig Stigma erfährst. Aber dann musst du aufpassen auf dieses Stigma. Dieses Stigma nicht auf andere Gruppen anwenden.‘ – ‚Ja, ja.‘ Dann hat er verstanden und dann wurde er ein bisschen rot (RR, 40).* Rashid Rahman meint hier also einen Lerneffekt zu erkennen. Seine Botschaft, wie wichtig es ist, klar Position zu beziehen, unterstreicht er mehrfach: *Und manche Sachen muss man einfach nicht akzeptieren, ist ganz einfach. Muss man ganz hart sein. [...] Also es heißt nicht, politische Konsequenzen zu ziehen, Menschen zurückzuschicken, das ist eine andere Sache. Aber ganz, ganz klar sagen: Das sind unsere Regeln (RR, 40).* Bernhard Bär hat befürchtet, auf antisemitische Einstellungen zu treffen, und begegnet ihnen ebenso konsequent: *Ja, also es gibt halt so Sachen, gewisse Befürchtungen, die sind bei mir eingetreten. Also ich sage mal das Beispiel, den Holocaust oder die Shoah die Judenvernichtung - ist abenteuerlich, was man da halt in der Schule lernt über seinen südlichen Nachbarn, also Syrien jetzt. Und ja, es gibt halt gewisse Punkte, da muss man wirklich, wenn es geht, die Reset-Taste drücken bei den Leuten, wenn man das so sagen kann (BB, 61).* Er erklärt sich Antisemitismus mit der Schulbildung in den Herkunftsländern, in Syrien: *Also dass in/ ja, man weiß halt oder man denkt ja, woher kommt diese Denke. Aber dass das halt irgendwie so offiziell in der Schule gelehrt wird, dass zwischen hundert und zweihundert Juden während des Zweiten Weltkriegs ums Leben gekommen sind, Hitler aber kein schlechter Mensch war, weil er hat nie einen Menschen persönlich umgebracht. Und das sind Dinge, da würde man in Deutschland vor den Kadi zitiert (BB 63).*

Otto Offermann erlebt Intoleranz, aber er relativiert: *Aber es ist natürlich eine so bunte Schar. Es sind auch welche dabei, denen man zurecht Intoleranz vorwirft (OO, 33).* Viel dezidierter ist Rashid Rahman, der einen palästinensischen Vater hat und selbst seine Jugend in arabischen Ländern verbracht hat. Er bringt seine kritische Haltung zur arabischen Welt oft zum Ausdruck und warnt davor, sich Illusionen zu machen: *Also um es kurz zu fassen, Einstellung zu Gewalt und auch Diskussionen über Homophobie und Antisemitismus habe ich auch schon erlebt (RR, 38).* Er problematisiert z.B. körperliche Züchtigungen von Kindern, erläutert jedoch, dass sie es oft gut meinen und ihre Kinder lieben. Man müsse auf die Kinderrechte und Erziehungspraktiken in Deutschland hinweisen: *Das habe ich auch erlebt, dass Eltern ihre Kinder hauen. Die Eltern, die meinen es oft gut. Also das sind Eltern, die ihre Kinder lieben, das ist nicht wie der eine Mann, der seine Frau krankenhausreif schlägt. Aber trotzdem muss man sie darauf hinweisen, dass in Deutschland das nicht die Methode ist, um Kinder zu erziehen. Kinder haben ja auch Rechte. (RR, 38).*

Emelie Ehrmann beobachtet brutale Auseinandersetzungen zwischen Kindern, die sie jedoch fast lakonisch hinnimmt: *Als ich das allererste Mal dahingekommen bin, waren da so kleine Jungs, die sich da wild mit Steinen bewarfen. Da ist nichts mit Flüchtlingsromantik. Und der Wachdienst - bestimmt, aber nicht unfreundlich - ist da sehr dazwischen gegangen. Und die hatten dann auch Wunden. [...] Dann dachte ich: Okay, so sieht es vor Ort aus. Nicht die knopfäugigen Kinder, die man da mit Teddy im Arm in der Zeitung sieht (EE, 51).* Was sie nicht weiter ausführt ist, dass Kinder, die vielleicht aus Kriegsgebieten oder anders verrohten Gegenden kommen, Brutalität als Normalität erlebt haben können. Emelie Ehrmann empört sich aber nicht über die Kinder, sondern macht sich klar, dass knopfäugige Kinder zu den von uns erwarteten, romantisierenden Klischeebildern gehören.

Genderaspekte und Frauenrechte: Der Genderfaktor und Frauenrechte werden in fast allen Interviews thematisiert. Dazu gehören Ausbalancierungen im Verhältnis von weiblichen Ehrenamtlichen und männlichen Geflüchteten. Die Interviews fanden im Sommer 2016 nach den sexualisierten Übergriffen geflüchteter Männer auf junge Frauen in der Silvesternacht statt, die zu erheblicher Medienaufmerksamkeit und im September 2016 zu einem verschärften Gesetz gegenüber der Verletzung sexueller Selbstbestimmung geführt haben. Die von uns Befragten berichten in keinem Fall von sexualisierten Übergriffen und stellen Strategien wie Rückzug und Grenzziehung relativ undramatisch her. So findet es Theresa Turner zwar manchmal *ein bisschen schwierig* mit Männern, wirkt allerdings nicht überfordert mit der Situation. *Schwierig ist es manchmal, gerade mit den Männern auch so ein bisschen, Grenzen zu ziehen. Da ist es mir jetzt so ergangen, dass teilweise die das falsch verstanden haben, wenn man einfach nett und freundlich war, und sich dann ein bisschen ermutigt gefühlt haben. Das war jetzt für mich weniger ein Problem, als dass ich da mich einfach ein bisschen mehr distanziert habe und zurückgezogen habe. Aber man versucht natürlich, das Ganze auch trotzdem höflich und freundlich zu machen. Ohne dann irgendwie auf einer kulturellen Ebene da irgendwie Schwierigkeiten zu erlangen und die zu verletzen, weil die das dann vielleicht nicht verstehen* (TT, 43). Sie findet *Unangebrachtes*, aber *nichts Schlimmes* und versucht abzuwägen, wie sie dieses Verhalten deuten soll jenseits einfacher kultureller Zuschreibungen: *Ja. Also es war jetzt auch nichts Schlimmes, was dann passiert ist. Also für unser Verhältnis wäre das vielleicht unangebracht gewesen, was dann so an Kontakten kam. Vielleicht ist es auch überbewertet, wenn man halt private Nachrichten dann bekommt. Aber das kann man schlecht einschätzen. Finde ich sehr schwierig. Und da kann man halt schlecht einschätzen, wie viel dann kulturell bedingt ist. Ob das halt einfach auch ein Aspekt der Kultur ist, wirklich des Charakters, der einfach dadurch geprägt ist. Oder, ob das einfach wirklich ein Anmachversuch war* (lacht) (TT, 45). Hilfreich war eine Rückversicherung: *Da habe ich auch Rücksprache dann mit meiner Lehrerin gehalten. Und ob ich das so, wie ich das gemanagt habe, auch vernünftig gemacht habe. Und das war auch immer alles in Ordnung. Darüber macht man sich vorher keine Gedanken* (TT, 43).

Bei Natascha Neumann (NN, 78) klingt ein leises Unbehagen an, das sie vor Beginn ihrer Tätigkeit in einer von Männern bewohnten Unterkunft hatte. Es löste sich jedoch auf: *Mir ging es auch am Anfang/ Als ich in das Männerhaus, da dachte ich auch immer: naja. Aber man baut ab. Das sind alles Menschen* (NN, 78).

Emelie Ehrmann (EE, 49) schildert ambivalent ihre Erfahrungen *kultureller Unterschiede*, in denen ein Genderkonflikt aufscheint. Sie nennt es zunächst *beeindruckend* und beginnt mit einem Beispiel, das möglicherweise eine Parentifizierung, zugleich aber eine unangemessene Autorität eines männlichen Kindes seiner Mutter gegenüber ausdrückt: *Wie gesagt, ganz beeindruckend finde ich diese Kulturunterschiede in dieser Johannes-Frank-Straße, wenn der zehnjährige Junge der Mutter diktiert, was sie da an Kleidung aussuchen soll. Das ist schon, wo man denkt: Oh lala. Ja? Das ist eine andere Kultur* (EE, 49).

Otto Offermann nimmt an, dass manche Männer ihre Frauen aus dem Deutschunterricht heraushalten wollen. Er fragt nach, doch bleibt oft ohne Erfolg: *Oder auch Auseinandersetzungen mit den Männern. Ich frage immer bei den Männern: ‚Seid ihr allein? Gibt es eine Frau? Gibt es die Kinder?‘, und so. Und dann frage ich: ‚Warum ist die Frau nicht hier? Wo ist sie?‘ Da gibt es auch zum Teil Antworten, die uns nicht überzeugen* (OO, 33). Im weiteren Verlauf des Gesprächs interpretiert er, dass er mit seiner ‚Erziehungsmethode‘ scheitert, weil der Ehemann es als übergriffig empfinde, wenn er

auf Teilnahme der Frau insistiere: *Dann zum Beispiel mit den Frauen, dass ich sage: Ich habe Fälle gehabt, wo ich einem Mann sagte: ‚Dich unterrichte ich nicht mehr, wenn du nicht mit deiner Frau kommst.‘ Was dazu führt, dass er nicht kommt, weil er denkt: Das ist jetzt ein besonders schlimmer Strolch, wie der sich an meine Frau ranmacht, ja? Sozusagen. Das sind unterschiedliche Vorstellungen* (OO, 38). Ludwig Lanz nimmt Gelegenheiten im Rahmen seines ehrenamtlich angebotenen Deutschunterrichts wahr, Werteauseinandersetzungen zu führen und Prinzipien z.B. der Geschlechtergleichberechtigung zu erklären: *Zum Beispiel einmal im Unterricht gab es irgendetwas mit Frauen. Und, ja, bei uns in Deutschland respektieren wir auch die Frauen. Die Frauen haben denselben Wert wie Männer. Und ein Somali hat dann so/ Das war gerade die Gruppe, die haben alle sehr gut Englisch geredet, da konnten wir dann ganz anders kommunizieren. Und da hat er so gelächelt: ‚Ja, ja, ihr/‘ - na, wie sagt man? ‚Ihr unterstellt euch den Frauen‘, oder so. Dann habe ich ihm das so versucht zu erklären. Und das hat nichts mit Unterordnung zu tun, sondern mit Gleichwertigkeit. Und da hatte ich so ein kleines Beispiel. Und, ja, haben sie schon verstanden. Auch, wenn es vielleicht ein neuer Gedanke ist für viele, dass eine Frau wirklich gleichwertig ist wie der Mann. In manchen Ländern ist es wirklich so, dass eben eine Frau keinen großen Wert hat* (LL, 65). Ähnlich ist auch Kulm Kalligrafie sehr entschieden, dass die Rechtsstellung von Frauen in Deutschland verdeutlicht werden muss, auch wenn er sich der Sensibilität des Themas bewusst ist: *Wie verdeutliche ich das, dass auch die Frau das gleiche Recht hat wie der Mann. Haben eine gewisse Sensibilität, aber das kann man nicht machen. Aber ich denke, wenn man sich mit der Kultur, mit dem Hintergrund beschäftigt, dann denke ich, findet man Eingangstüren, um eine Thematik aufzugreifen. Und vielleicht dem anderen etwas deutlicher zu machen, ihm zu helfen, du bist hier in Deutschland, hier gelten andere Regeln* (KK, 101).

Auch bei Rashid Rahman steht das Geschlechterverhältnis kritisch im Mittelpunkt: *Ich habe auch schon Gewalt erlebt gegen Frauen. Da war ein pakistanisches Paar aus Saudi-Arabien, sie sind aus Saudi-Arabien gekommen und sie kamen immer zum Medizinraum, um sich Schmerztabletten zu holen. Und dann hat man gesehen, dass sie blaue Flecken hat. Der Mann hat sie so geschlagen, dass man das nicht sehen konnte, sondern das verdecken konnte. Und sie wollte ihn nicht anzeigen, ‚nein, nein, das ist meine Religion‘* (RR, 38; ähnlich FF, 74).

Otto Offermann macht aber auch ganz andere Beobachtungen, die in Frage stellen, was wir denken. Er spekuliert über eine *feministische[n] Schattenhierarchie*, ein *verborgene[s] Matriarchat*: *Diese ganzen jungen Männer scheinen nicht von ihren Vätern erzogen zu sein. Sondern die entscheidende Prägung sind die Mütter. Zum Beispiel einer hat Bier getrunken. Der andere sagt am Tisch im Witz zu ihm: ‚Wenn ich dich noch mal mit Bier sehe, dann schreibe ich es deiner Mutter‘, nicht dem Vater, ja? Das ist ganz interessant. Dass die Gesellschaft in einer Schattenhierarchie/ ist sie möglicherweise viel feministischer als wir denken* (OO, 29).

Anna Asmus befindet sich mitten in einem Prozess der Auseinandersetzung über Frauenrollen, für sie eine *Gratwanderung* und eine noch *nicht abgeschlossene Lernerfahrung*: *Okay, ich denke, Sema, kümmere dich mal um dein Auskommen und lerne mal einen Beruf, werde mal unabhängig von deinem Mann und so. [...] Und ihr ist es gar nicht so wichtig oder sie findet es gar nicht so schlimm. Da heiratet sie lieber und kriegt ein Kind und findet es auch okay, dass sie sich um das Kind vor allem kümmern muss, das ist irgendwie klar. Ich kann es akzeptieren, aber erst mal fand ich es komisch. Ich meine, eigentlich ist es auch so ein bekanntes Ding irgendwie, dieser westliche Feminismus ein bisschen, der so anderen übergestülpt wird. Aber ich find schon, es ist auch eine Gratwanderung [...] Naja, also da muss man einfach irgendwie wachsam sein oder gucken. Einerseits würde ich ihr nicht einre-*

den, sie ist die Frau, die sich unterwirft, und auf der anderen Seite will aber trotzdem, dass sie auch versteht, dass es auch andere Möglichkeiten gibt und dass sie ja mal in Betracht ziehen kann, auch sich dagegen entscheiden kann. So. Über diese Frauenrollen so, es ist jetzt nicht zu einem wirklichen Streit gekommen. Wir haben schon oft drüber geredet. Aber für Sema ist es auch klar irgendwie, ja, ich weiß, bei euch ist das so. Und das ist immer so ein bisschen bei uns / bei euch, wir sind halt anders so. Manchmal find ich das nicht so leicht, das so hinzunehmen. [...] Aber das ist schon eine wichtige Lernerfahrung. Die ist auch noch nicht abgeschlossen, würde ich sagen (AA, 51).

Fazit

Eine zentrale Rolle freiwillig Engagierter ist, den Menschen, die sie begleiten, alltagspraktische Orientierung und Unterstützung zu geben und zu helfen, Lebensperspektiven im neuen Land anzubahnen. Dabei kommt es immer wieder zu Gratwanderungen: Es gilt die Autonomie und Selbstbestimmung der geflüchteten Menschen zu respektieren, aber auch Wissen, Situations- und Realitätskenntnis zu vermitteln sowie sich bei Wertekonflikten zu positionieren. Regeln und Verhaltensmuster tragen den Doppelcharakter, sozial-funktional und kulturell-normativ zu sein; zwischen unverzichtbaren, unstrittig sinnvollen Normen und solchen Verhaltenserwartungen, die in einer pluralen Gesellschaft nicht undiskutiert gültig sind, zu unterscheiden ist nicht leicht. Irritierende Erfahrungen entzünden sich an unangemessenen Verhaltensformen und Erwartungshaltungen, aber auch an problematischen Wertabweichungen. Die nach der Flucht hier angekommenen Menschen müssen umgekehrt viel Vertrauen aufbringen, um sich in ihren Einstellungen und Handlungen korrigieren zu lassen. Eine dritte Instanz einzuführen, Arrangements zum Austausch über solche Dilemmasituationen, könnte Unterstützung bei der Diskussion und Aushandlung von Wertefragen für Ehrenamtliche und Geflüchtete bieten.

4.17 Bürokratie – Zusammenarbeit der Ehrenamtlichen mit den Behörden

Im Interview wurde die Frage nach der Zusammenarbeit mit Behörden gestellt. Aber auch im Zusammenhang mit anderen Schilderungen kommen die Befragten auf die Interaktion mit Ämtern zu sprechen.

Zentrale Charakteristika von Bürokratie ist ihre legal-rationale Organisation. Bürokratisches Handeln ist durch Satzung und Regelungen – im Falle öffentlicher Verwaltung durch Gesetze und Verordnungen – strukturiert, die eine Gleichbehandlung aller Anspruchsberechtigten, Kompetenz sowie Berechenbarkeit gewährleisten sollen. Zugleich ist Bürokratie „aus individuell-subjektiver Perspektive“ deshalb schwer durchschaubar und die „Anpassung der internen Struktur an Zielveränderungen in einer sich permanent wandelnden sozialen Umwelt fallen der Bürokratie schwer“ (Schöbel o.J.). Bürokratiekritik hat Tradition; die „intra-organisatorische[n]“ Dimension gilt als „schon fast klassischer Gegenstand von Reformanstrengungen in Deutschland. Bürger- und Kundenorientierung spielen in den Verwaltungsreformen insbesondere auf kommunaler Ebene seit den späten 70er Jahren eine wichtige Rolle“ (Jann et al. 2007, S. 45). Auch das sog. „Neue Steuerungsmodell“ der öffentlichen Verwaltung sollte unter anderem zu mehr Kundenorientierung beitragen. Strategien der interkulturellen Öffnung haben an das neue Leitbild der Kundenorientierung angeschlossen, um zu erreichen, dass Behörden diskriminierungsfrei, kompetent und erfolgreich mit Menschen mit Migrationshintergrund zusammenarbeiten (z.B.: Handschuck/Schroer 2001). Interkulturelle Öffnung und Kundenorientierung zielen auf „bürgerfreundliche“ Verfahren und Abläufe (inklusive möglichst weniger involvierter Stellen in Richtung auf One-Stop-Agencies), aber auch auf den angemessenen Umgang des Personals mit den

Kunden der Verwaltung.

Die von uns Befragten haben sowohl negative wie positive Erfahrungen mit Bürokratie gemacht. Sieben Befragte geben an, dass sie mit Behörden eher wenig Kontakt haben, können aber dennoch über Erfahrungen anderer berichten. Aus zehn Interviews lässt sich eine Beschreibung der Behörden als eine ‚Maschinerie‘ herauslesen. Die Ehrenamtlichen beschreiben vielfach umständliche bürokratische Verfahren, die *nicht flexibel* scheinen (AA, 89, 93; BB, 31, 83; CC, 39, 71, 97; EE, 97; FF, 192ff; GG, 103; II, 164; KK, 105; OO, 19; PP, 102).

Das Jobcenter wird von mehreren Befragten negativ erwähnt. Als wenig motivierend hat Claudia Carstens ihre Bemühungen um eine Ausbildungsstelle erlebt. Sie konnte ihren eigenen Arbeitgeber gewinnen, einen Ausbildungsplatz für einen Geflüchteten zur Verfügung zu stellen. Dies scheiterte jedoch an ihr nicht nachvollziehbaren, unflexiblen behördlichen Vorgaben (CC, 97) und daran, dass sich keine Behörde fand, die sich als zuständig erklärte (CC, 39). Kulm Kalligrafie (KK, 103) hält die Regelungen für unbezahlte Praktika für unsinnig und die entsprechende Antragsstellung für ein sehr aufwendig. Ehrenamtliche ärgern sich aber auch über Regelungen, die sie selbst betreffen. So musste sich ein Ehrenamtlicher (BB, 55) für eine begleitende Übersetzertätigkeit beim Jobcenter nicht nur mit Angabe der Personalausweisnummer ausweisen, zudem wollte das Amt einen Nachweis, für welchen Verein er tätig sei.

Auch Friederike Friedrichs spricht von Demotivation, wenn Menschen, die gerade eine Flucht hinter sich haben, von Amt zu Amt „rennen“ oder vom Arzt ohne Behandlung nach Hause geschickt werden (FF, 192ff). Wenn eine Antragsstellung für in Deutschland aufgewachsene Menschen schon eine Herausforderung sein kann, überfordere sie erst recht Menschen aus einer Krisenregion (GG, 103).

Wiederholt wird geäußert, dass solche bürokratischen Verfahren bei Geflüchteten Unverständnis hervorrufen (DD, 91; KK, 103). Das Unverständnis wird umso lauter, je tiefer in persönliche Lebensentwürfe eingegriffen wird, wie in dem Fall der Betreuten von Anna Asmus (AA, 89). Der traumatisierte der Bruder ihres Mentees wurde als einziges Mitglied der Familie in ein anderes Bundesland überwiesen. Eine Diskussion mit den Behörden war nicht möglich, jedoch später eine Klage erfolgreich. Paul Pohlmann (PP, 102) schildert einen Fall, bei dem einer Schülerin die Teilnahme an der Klassenfahrt nicht durch das Sozialamt finanziert wurde. Grund war seiner Meinung nach eine bürokratische Entscheidung, die das menschliche Leid nicht mit in den Fokus nimmt (PP, 102).

Otto Offermann fühlt sich, ebenso wie Paul Pohlmann (PP, 110; OO, 35f), von den behördlichen Verfahren zur Wohnungssuche überfordert. Er beschreibt, dass geflüchtete Wohnungssuchende vier Behördentermine und einen Besichtigungstermin wahrnehmen müssen. Diese Besuche zu begleiten, bringe Ehrenamtliche wie Geflüchtete an ihre Grenzen (OO, 19, ähnlich BB, 31). Daher hat Otto Offermann schon mehrmals, allerdings vergeblich, der Stadt den Vorschlag unterbreitet, dass es Dolmetscher vor Ort geben sollte, die je nach Wochentag für eine andere Sprache zuständig sind.

Auch sind die Vorgaben zur Wohnungsvermittlung teilweise untauglich für die familiäre Situation geflüchteter Menschen. Wenn drei, zum Teil minderjährige, Verwandte nicht zusammenwohnen dürfen (II, 47), wenn eine Wohnung versagt wird, weil altersnahe Geschwister unterschiedlichen Geschlechts keine getrennten Zimmer darin haben würden (BB, 31) oder sich eine Familie nicht auf zwei Wohnungen aufteilen darf, obwohl sie so endlich das Heim verlassen könnte (CC, 41), dann spricht das für unflexible Vorgaben, die im Einzelfall wenig förderlich sind. Wohnungssuchende sollen durch

Vergabekriterien vor unangemessenem Wohnraum geschützt werden; geflüchteten Menschen geht es prioritär darum, aus einer Not- oder Gemeinschaftsunterkunft herauszukommen und ein Privatleben mit eigener Wohnung aufzubauen.

Die hohe Anzahl von Neuzugezogenen in kurzer Zeit hat die Verwaltung an Belastungsgrenzen gebracht. Neben der ‚bürokratischen Maschinerie‘ sind auch die Mitarbeiter_innen teilweise überfordert und unfreundlich. Samira Shahid berichtet: *Aber immer Schreien. Wirklich. Im Jobcenter. Und sie haben keine Lust, keine Geduld.* (SS, 152). Ähnliches bemerkt Claudia Carstens (CC, 69), wenn sie telefonisch versucht herauszufinden, wer für ihre Frage eine verantwortliche Ansprechperson sei. Greta Gutt beklagt Intransparenz bei der Terminvergabe (GG, 103), vor allem aber, dass sie bei ihren Besuchen im Jugendamt unterschiedliche Auskünfte erhält. Sie stellt fest, durch ihre Arbeit in einer Registrierstelle fachlich gut informiert, *dass da halt die ganzen Leute wirklich gar keine Ahnung haben* (GG, 71; auch: 99).

Neben diesen starren Regelungen nehmen Ehrenamtliche auch zum Teil wenig *Verständnis für Menschen aus islamischen Kulturkreisen* (BB, 55) wahr. Greta Gutt spricht von Bürokraten mit wenig Sensibilität für Geflüchtete und wenig interkultureller Erfahrung (GG, 71). Dies kann sich z.B. darin äußern, dass als Amtssprache nur deutsch vorgesehen ist (BB, 55).

Doch gibt eine Ehrenamtliche auch den Hinweis, dass es vielleicht zu einfach ist, nur von einem Behördenversagen zu sprechen. Auch die Einstellung der Geflüchteten spiele sicherlich eine Rolle. Emelie Ehrmann berichtet von einem Geflüchteten, der bei dem Besuch der Arbeitsagentur grundlegendes Desinteresse zeigte (EE, 101). Sie hält es in diesem Fall für eine bequeme Ausrede, die Verantwortung nur auf die Behörden zu schieben.

Schließlich gibt es auch Aussagen, die Flexibilität dokumentieren. So hat ein längeres persönliches Gespräch in der Schule bei Claudia Carstens (CC, 71) dazu geführt, dass Nachhilfe für eine Schülerin bewilligt wurde.

Zusammenarbeit mit Behörden wird dann als erfolgreich beschrieben, wenn eine persönliche Beziehung zu den Mitarbeitenden möglich ist. Dies wird deutlich bei Samira Shahid (SS, 152-156) die von einer *netten Sachbearbeiterin*, die *wie ein Engel ist*, und zu der sie *wie mit der eigenen Tochter* sprechen kann. Von solchen persönlichen Erfahrungen mit Behörden oder Unterstützung von konkreten Personen berichtet die Hälfte der Befragten (GG, 71; II, 37; II, 132; LL, 118; PP, 102; OO, 102; SS, 174).

Otto Offermann, früher selbst in leitender Funktion, sieht die Steuerungsebene in der Verantwortung. Er konstatiert einen *Realitätsverlust* von politisch Verantwortlichen: *Das sind aber nicht die einzelnen Mitarbeiter. Sondern es ist vielleicht eine Unprofessionalität oder auch eine politische/ Diese Leute, die politische Entscheidungen treffen, sind ja nicht an der Front. Es ist ein Realitätsverlust. Sie sehen nicht, was wirklich ist* (OO, 52).

Fazit

Die Auskünfte der von uns Befragten sind nicht dazu geeignet, dezidierte Vorschläge zur Vereinfachung oder angemessenen Arbeit von Verwaltungen zu unterbreiten. Weder fällt das in die Kompetenz von freiwillig Engagierten angesichts der komplizierten Materie, noch ist unsere Studie differenziert genug auf einen solchen Erkenntnisgewinn gerichtet – zumal in Hinsicht auf ganz unterschiedliche Bürokratiesysteme.

Dennoch kann man festhalten: Ehrenamtliche erleben die Zusammenarbeit mit Behörden dann als konstruktiv, wenn das Verwaltungspersonal kompetent und kundenorientiert agiert und zeigt, dass nicht nur „Fälle“ schematisch abgearbeitet werden. Führt man sich vor Augen, dass die Freiwilligen den von ihnen betreuten geflüchteten Menschen und ihren Schicksalen mit einem hohen Maß an Empathie und Verantwortung begegnen, kann die „Fallhöhe“ gegenüber rein amtsmäßig handelnden Personen beträchtlich sein. Deutlich wird auch, dass Verwaltungen immer noch zu wenig interkulturell geöffnet und auf Menschen ausgerichtet sind, die die deutsche Sprache nicht sprechen. Überreglementierung gegenüber den Freiwilligen selbst wird als Zumutung erlebt.

Augenfällig ist die große Beschwerdeführung gegenüber dem Jobcenter bzw. den für die Menschen oft unproduktiven bis absurden Ablaufregelungen zwischen Sozialamt und Jobcenter. Hier wird – nicht zum ersten Mal – ein Reformbedarf sichtbar. Ein weiteres großes Problem stellt die Wohnungssuche dar, vor allem in den Großstädten mit der bekannten Wohnungsnot. Starre Vergaberegulungen beschränken die formellen Ansprüche geflüchteter Menschen mit ihren besonderen familiären Konstellationen und Bedürfnissen.

Festzustellen ist ferner, dass Politik und Verwaltung nur schlecht auf die Aufnahme einer großen Zahl von Geflüchteten vorbereitet waren – oder immer noch sind. Dies erklärt fachliche Inkompetenz in Hinblick auf (neue) Regelungen, die in einigen Fällen erlebt wird. Zu bemerken sind auch regionale Unterschiede; es scheint so, als seien in Kleinstädten kürzere Wege zur Ämterabstimmung möglich als in Großstädten.

4.18 Der Einfluss des gesellschaftlichen Klimas auf die Engagierten

Die ‚Willkommenskultur‘ der letzten Jahre erschöpft sich nicht in humanitärem Engagement. Die offensive Willkommensansprache hat sich teilweise auch an die Nachbarschaft im Sozialraum sowie, medial vermittelt, an die Mehrheits-Bürger_innen allgemein gerichtet. Explizit gilt das politische Bekenntnis von Gruppen wie etwa *Refugees Welcome* der Prävention xenophober Stimmungen, wie sie sich Anfang der 1990er Jahre aufschaukelte und weite Kreise der Bevölkerung erfasste.²⁶ Das „Bündnis ‚Refugees Welcome‘ Leipzig“ etwa platziert seine Mission sofort als Untertitel: „Gegen den rassistischen Strom und die nationalistischen Wellen“ (<http://refugeeswelcome.blogspot.eu/> [25.04.2016]). Hier wird versucht, eine Öffentlichkeit zu etablieren, die proaktiv den Diskurs antirassistisch beeinflussen soll. Doch umgekehrt könnten auch skeptische Stimmen in der veröffentlichten Meinung Einfluss auf die freiwillig Engagierten haben. E. Wehling (2016) referiert neuere Positionen der Kognitions- und Ideologieforschung und die Bedeutung von politisch erzeugten und medial vermittelten „Hypokognitionen“. Ideen, Werte, Moralvorstellungen – bei Wehling „konzeptionelle Metaphern“ und „contested concepts“ („streitbare Ideen“) – müssen über Sprache und Veröffentlichung via Medien wach gehalten und ausgebaut werden (ebd., S. 60). Insofern könnte man annehmen, dass der Anstieg freiwilligen Engagements für Geflüchtete in den Jahren 2014 bis 2016 auch auf die mobilisierende Wirkung der Medien zurückgeht, die in der – inzwischen umstrittenen – Sentenz der Kanzlerin „Wir schaffen das!“ eine ermutigende und eingängige Fassung erhielt.

Wie sich die freiwillig Engagierten zu den lauter werdenden abweisenden Stimmungen gegenüber Geflüchteten in der Bevölkerung stellen, erfragten wir wie folgt: *Viele Menschen in Deutschland ste-*

²⁶ So gibt eine Broschüre von ProAsyl „Gemeinsam Willkommenskultur gestalten“ Beispiele für Integrationsprojekte an die Hand und schlägt „Initiativen zum Engagement für den Schutz von Flüchtlingen vor rechten Angriffen“ vor: <https://www.proasyl.de/material/refugees-welcome/> [24.04.2016]

hen den Flüchtlingen skeptisch gegenüber. Was denken Sie darüber, wie gehen Sie damit um? Dabei ging es uns insbesondere darum zu erfahren, wie die Ehrenamtlichen mit Anfechtungen im Umfeld umgehen, auch um Aufschluss über das Engagement schwächende Einflüsse der „öffentlichen Meinung“ herauszulesen. Die Fragestellung ließ die Interpretation von „skeptisch“ offen; dies musste nicht als „feindselig“ oder „rassistisch“ interpretiert werden, sondern die Befragten konnten eigene Akzente setzen. Die Antworten waren sehr vielfältig.

Drei der Engagierten (EE, 127; CC, 103; FF, 196) beziehen sich auf ihr eigenes, aufgeschlossenes Umfeld, sodass sie sich mit Skepsis nicht auseinandersetzen müssen, wie Claudia Carstens sagt: *Also in meinem privaten Umfeld gibt es zum Glück fast nur sehr aufgeschlossene Menschen, die sie mit Spenden unterstützen und interessiert nachfragen: Was sind das für Leute, mit denen du da zu tun hast* (CC, 103). Umgekehrt erlebt Friederike Friedrichs (FF, 196) als Problem, eigene negative Erfahrungen mit Geflüchteten kaum ansprechen zu können (s.u.).

Für unbegründet (BB, 87) oder häufig unbegründet (TT, 133) halten zwei Befragte die Angst. Theresa Turmer kommt zu diesem Schluss, weil es *natürlich irgendwie immer irgendwo schwarze Schafe [gibt]: Aber die gibt es in unserer Gesellschaft genauso. Man muss sich einfach bewusstmachen, dass jeder Mensch ein Einzelfall, ein Individuum ist* (TT, 133).

Acht der Befragten können die Skepsis grundsätzlich nachvollziehen (AA, DD, II, KK, LL, RR, SS, TT). So sagt Anna Asmus: *Also es ist ja auch erst mal normal, dass man natürlich skeptisch ist gegenüber Sachen, die man nicht kennt und wo man irgendwas Bestimmtes drüber weiß und das ist vielleicht eher negativ* (AA, 95). Sie erklärt sich *Misstrauen* mit *Unkenntnis* und offenbart, dass das Engagement für sie auch eine Möglichkeit ist, eigene *Vorurteile* oder *Skepsis* abzubauen. Dore Dorling erklärt sich *wodurch das kommt* damit, dass *Menschen sich darüber Gedanken machen* (DD, 97). Sie findet es zunächst *positiv, dass man so was wahrnimmt, dass man halt sich irgendwie darüber Gedanken macht* (DD, 97). Und Theresa Turmer nimmt in den Blick, *dass sehr viele einfach sehr unwissend sind*. Sie macht auf die Rolle der Medien in diesem Prozess aufmerksam, die *polarisierend* sind und *Halbwissen* produzieren: *Und durch politische Nachrichten, aber auch durch die Nachrichten, die man durch die Presse ja einfach auch mitbekommt, dass die ja sehr polarisierend sind, sehr viel Halbwissen sehr gefährlich ist* (TT, 133).

Die anderen sechs meinen, dass Skepsis ihre Berechtigung haben kann: *Es gibt wirklich auch schlechte Menschen unter den Flüchtlingen. Na klar, na klar. Es gibt wirklich auch Leute, die wir ausweisen müssen* (II, 166, ähnlich SS, 273; LL, 150 und 162). Auch *Missbrauch* von Sozialleistungen wird als Negativfaktor genannt: *Dann ist es auch nachvollziehbar, warum die Leute sauer sind* (KK, 107). Ludwig Lanz fokussiert auf Skepsis gegenüber dem Islam, die er teilt: *Also ich würden den Islam schon als Problembär bezeichnen. Es ist eine sehr rassistische Religion. Weil im Prinzip sollten sich alle Menschen bekehren zum Islam. Und dann erst sind es echte Menschen oder sind sie gleichwertig*. Dabei sieht er aber auch: *Bloß ist es natürlich jetzt ein Problem, wenn man dann alle Ausländer unter Generalverdacht stellt. Das ist nicht okay* (LL, 154). Umgekehrt hat Iris Ittal (II, 166) schon erlebt, dass in der Notunterkunft Geflüchtete selbst Hinweise geben auf Mitbewohner, die sie für gefährlich halten.

Auch die beiden Befragten mit Migrations- und Fluchthintergrund haben Verständnis für skeptische Haltungen, wobei Rashid Rahman betont: *Skeptisch gegenüberstehen ist etwas anderes als feindlich gegenüberstehen* (RR, 92). Skepsis dürfe man nicht *verteufeln*, sonst erzeuge man ein Problem: *Wenn*

du Menschen abstempelst als rechts, dann sagen die irgendwann mal: Ich bin rechts (RR, 92). Am Beispiel der sexualisierten Übergriffe in der Silvesternacht 2016 thematisiert er, dass die *politische Korrektheit* zu weit gegangen sei: *Das war eigentlich das Hauptproblem, dass man so viel Angst hatte, ins rechte Spektrum abgeschoben zu werden, dass man selbst im feministischen Spektrum, das ist unglaublich, am linken Spektrum, dass Menschen diese Leute in Schutz genommen haben, auf Kosten der Frauen, die da belästigt wurden. Ich fand das unglaublich (RR, 92).* Auch Friederike Friedrichs erlebt die Tabuisierung möglicher Kritikpunkte, wenn sie z. B. anspricht, dass *teilweise die Frauenrechte nicht so gehandhabt werden wie zum Beispiel hier.* Es würde ihr entgegengehalten: *„das kann man nicht verallgemeinern‘. Also das darf man schon nicht sagen (FF, 196).* Sie erklärt ihre Position weiter: *Aber, wenn jetzt hier eine Frau geschlagen wird, dann finde ich das auch nicht in Ordnung. Und trotzdem würde ich nicht denken, dass das jetzt ALLE/ (FF, 196).* Es ist dann *sehr schwierig, [...] man kann fast gar nicht mehr darüber reden. [...] Ohne, nicht von einer oder anderen Seite in irgendwie eine Schublade gesteckt zu werden (FF, 196).*

Drei der Befragten nehmen zusätzlich in den Blick, dass die Menschen in Deutschland eine soziale, politische und finanzielle *Bürde* tragen (RR, 92, ähnlich KK, 107) oder dass sie ein Recht darauf haben zu *wissen: Unser Staat ist in der Lage - nicht gleich heute und morgen, aber: Geduld - das [schlechte Menschen unter den Geflüchteten] zu sortieren (II, 166).*

Ein weiterer Aspekt ist, dass die Befragten ihre Unsicherheit, wie mit sie Fremdenfeindlichkeit oder Rassismus umgehen sollen, thematisieren. Greta Gutt hat bereits Erfahrungen damit gemacht, *mit einem Menschen mich zu unterhalten, also dagegen zu argumentieren. Der halt so irrationale, weiß nicht, so PEGIDA-Meinung hatte oder AfD-Meinung, oder wie man die auch immer bezeichnen möchte. Also so gegenüber Geflüchteten, ‚irgendwann ist das Boot auch voll‘ und/ Das ist halt wirklich, wirklich schwierig, gegen so eine Verblendung anzukommen (GG, 105).* Sie ist dann *irrational sauer*, vor allem aber macht es sie *traurig und besorgt, in welche Richtung das Ganze geht (GG, 105).* Dore Dorling (DD, 97) hörte Gespräche auf dem Schulhof und konnte sich nicht entscheiden, wie sie agieren sollte und ob sie überhaupt etwas bewirken könnte: *Mische ich mich jetzt da mit ein und fange halt jetzt eine große Diskussion an, weil ich ganz anderer Meinung bin? Oder lass ich die halt einfach reden, weil es halt einfach/ also manche Sachen halt für mich so unverständlich waren oder so, wo ich halt denke, okay, weiß ich nicht, ob ich überhaupt da die Meinung noch mal ändern kann (DD, 97).* Letztlich aber kommt sie zu dem Schluss, *dass man halt sagen sollte, was man denkt. Und auch mit den Leuten darüber diskutieren sollte.* In diesem Kontext werden ihre *persönlichen Eindrücke* wichtig, die sie schildert, und ihre Aufforderung: *‚Frag die doch einfach mal, frag die doch einfach mal, wie das bei denen zu Hause war‘ (DD, 97).*

Insgesamt sind es sieben Befragte, die in solchen Situationen von ihren *Erfahrungen* berichten oder Kontakte mit Geflüchteten anempfehlen, um z.B. das *Schicksal dieser Leute kennen[zu]lernen (II, 166;* ferner: DD, NN, 178 OO, PP, RR, TT). An anderen Stellen der Interviews berichten noch andere davon, wie sie unbeteiligte Menschen involvieren (z.B. Kulm Kalligrafie seine Gemeinde, AA ihren Freundeskreis). Theresa Turner betont, damit *solche Befürchtungen oder Ängste halt kleiner zu machen (TT, 133).* Sie bestätigt die Annahme, dass Ehrenamtliche durch Begegnungen oder Einblicke in ihre Erfahrungen zu einem aufgeschlossenerem Umfeld beitragen (vgl. Kap. 4.19), denn sie denkt *dass das halt auch wirklich Aufgabe/ ist (TT, 133),* z. B. auch auf die *Leistungen* von Geflüchteten zu verweisen. Sie tragen sich zumindest nicht explizit mit einer Unsicherheit. Emelie Ehrmann findet: *ich stehe auf der richtigeren Seite (lacht),* auch wenn dies *jetzt arrogant klingen mag (EE, 127).* Sie argumentiert, redet

sich um *Leib und Leben* (EE, 127). Otto Offermann äußert, früher habe er innerhalb und außerhalb der Familie *denen mit wenigen Sätzen so den Kopf zurechtgesetzt, dass sie sich überhaupt nicht mehr an mich herantrauten. Ich habe sozusagen ihnen klargemacht: Das ist eine Gemeinheit, wie ihr euch verhaltet* (OO, 77). Mittlerweile ist er von seiner Argumentationsstrategie abgerückt: *Inzwischen weiß ich - das habe ich eben bei dem Netzwerk gelernt - dass das völlig unnützlich und unproduktiv ist, dass ich noch nie eine Einstellung damit geändert habe. Sondern, dass ich viel mehr leiste, wenn ich mir mal geduldig bis zum Schluss anhöre und versuche zu verstehen, warum kommt es, woher hast du das. Und diese Technik habe ich inzwischen. Und habe dabei auch festgestellt, dass ich - für mich auch - zu ganz wichtigen Erkenntnissen kam. Auch letztlich zu Verständnis kam. Was ich früher für diese nie hatte.* Er nimmt an einem Training teil, das ihm *persönlich so viel gesagt hat. Also das erzieht einen, durch genaues Zuhören, den Standpunkt überhaupt erstmal aufzunehmen, dem anderen die Angst zu nehmen, das Vertrauen zu geben, dass man ihn nicht schlecht macht. Und auch dann in diesem gemeinsamen Austausch von Erklärungen auch gemeinsame Erkenntnisse zu finden, die dem Einzelnen nicht zugänglich sind* (OO, 79). Auch er nutzt seinen persönlichen Erfahrungsraum, um *sehr kritischen Leuten zu begegnen* (OO, 101): *Ich habe zum Beispiel PEGIDA-Leute in den Flüchtlingsunterricht gebracht. Oder hier, wir machen ein Flüchtlings-Café. Dann kommt zwar immer: ‚Ja, der, mit dem wir hier zusammensaßen, der ist anders.‘ Sie machen dann eine Ausnahme, weil sie nämlich den Menschen sympathisch fanden. Aber ich glaube doch, dass sie ihre Einstellung etwas ändern. Immerhin sehen sie, dass es jemanden gibt, der anders ist. Also da würde ich sagen: So viel wie möglich normale Kontaktflächen zwischen Deutschen und Flüchtlingen schaffen. Wer einen Flüchtling erlebt, mit ihm umgegangen ist, das ist wichtiger als JEDES Argument. Und vor allem als jede Moral. Also ein normaler Mensch, wenn er nicht schon selbst krank im Kopf ist, wenn der MIT einer Frau mit Kopftuch spricht, dann spricht der anders, als wenn er ÜBER eine Frau mit Kopftuch spricht. [...] Also da meine ich, da versuche ich politisch zu wirken. Indem ich immer wieder versuche, Begegnungen, Anstöße/* (OO, 101).

Paul Pohlmann hält *reden und Fragen* zu stellen für wichtig (PP, 140), spricht aber im Konjunktiv: *Und ich würde auch solche Menschen fragen, was ist denn deine Grundanschauung auf diesem Globus? Und ihm einfach mal ein paar Fragen stellen. [...] Und vielleicht könnte er auf diesem Wege dahingebracht werden, ein paar Einsichten zu kriegen* (PP, 140). Auch Rashid Rahman (RR, 92) spricht im Konjunktiv, will die Menschen *verstehen*, statt sie zu *verteufeln*, denn *Menschen müssen das Recht haben, ihre Meinung zu sagen: Also man müsste diese Leute eher verstehen und mit denen reden und sie beruhigen als dass man sie verteufelt. Ich meine, Menschen aus dem rechten Spektrum haben sowieso ein Verfolgungskomplex. Und diesen Verfolgungskomplex darf man nicht noch nähren. Und ich sage mal so, Meinungsspektrum, Meinungsfreiheit bedeutet nicht nur - das darf man nie vergessen in Deutschland - ausländerfreundliche oder integrationsfreundliche oder islamfreundliche Meinung zu haben* (RR, 92). Doch sieht er auch Grenzen: *was ins Nationalsozialistische abdriftet, ins Faschistische.*

Fazit

Die von uns befragten freiwillig Engagierten sind nicht einseitig in ihrer Wahrnehmung zugewanderter, geflüchteter Menschen. Sie können Skepsis nachvollziehen, und zwar aus differenzierter, erfahrungsgesättigter Perspektive. Sie sind bereit, auch problematisches Verhalten der Geflüchteten zu thematisieren. Jedoch treten sie Pauschalisierungen entgegen und ihr positives Bild überwiegt – wobei einige sich auch davon distanzieren, dass Tabus aus falsch verstandener politischer Korrektheit

verhängt werden. Mehr als die Hälfte der Befragten thematisiert explizit, dass sie ihre auf direktem Kontakt beruhenden Einsichten auch skeptischen Menschen gegenüber weitergeben oder thematisieren würden. Insofern können wir die These bestätigen, dass Ehrenamtliche zum Meinungsklima gegenüber Geflüchteten in positiver Weise beitragen, wobei wir auf die mittelschichtige Komposition unseres Samples (die sich mit Daten quantitativer Studien deckt) hinweisen müssen. Insofern sind die Kommunikationskreise in der Regel sozial begrenzt. Festzuhalten ist auch, dass negative Einstellungen gegenüber Geflüchteten die von uns Befragten nicht anfechten. Allerdings gibt es auch Unsicherheiten und Lernprozesse, wie mit stark negativ aufgeladenen oder rassistischen Äußerungen umgegangen werden kann. Hieraus ergibt sich ein Bedarf, nämlich unterstützende Argumentationstrainings oder ähnliches für die freiwillig Engagierten anzubieten, um ihre politische Wirkkraft zu stärken.

4.19 Politisches versus humanitäres Engagement

*„Sehr wohl gesprochen“, antwortete Candide. „Aber wir müssen unseren Garten bestellen.“
(Voltaire 2006, S. 144)*

In Hinblick auf sozialräumliche Auswirkungen des Engagements wird angenommen, dass zivilgesellschaftliche Initiativen den lokalen Diskurs über Flüchtlinge indirekt und direkt positiv beeinflussen: Indirekt, weil gute Betreuung die soziale Integration fördert und so Vorurteilen und Stigmatisierung vorbeugt. Direkt, weil es zu Begegnungen zwischen geflüchteten Menschen und Anwohner_innen kommt, aber auch zu „strategischen Interventionen im öffentlichen Diskurs, beispielsweise auf Veranstaltungen und Kundgebungen“ (Daphi 2016, S. 37; vgl. auch Aumüller et al. 2015, S. 122ff.). Thomas Gebauer von Medico International sieht ebenfalls ein wachsendes Interesse an globaler Ungerechtigkeit bei ursprünglich rein humanitär Engagierten (zit. nach Baureithel 2016). Ulrike Baureithel dagegen ist skeptischer. Sie stellte im ‚der Freitag‘ (24.03.2016) die Frage, ob humanitäres, „individuelles Engagement, das nur darauf abzielt, unmittelbar Not zu lindern, nicht sogar stabilisierend im Hinblick auf die großen gesellschaftlichen Ungerechtigkeiten [wirkt, d.V.]? Oder anders formuliert: Wie weit reicht reine Charity, die sich davor scheut, politische Fragen zu stellen?“. Vor dem Hintergrund dieses ungesicherten Wissens und der sich dahinter abzeichnenden Kontroverse befragten wir die freiwillig Engagierten nach ihrer Einschätzung in Bezug auf folgende Frage: „Es gibt die These, dass hinter dem großen humanitären Engagement die politische Aktion/Intervention in Vergessenheit gerät (Bsp. Proteste gegen Asylpaket I und II). Wie stehen Sie dazu?“.

Zwei Befragte distanzieren sich vehement von politischen Aktivitäten wie Demonstrationen oder politischen Gruppen (an anderer Stelle distanziert sich außerdem BB, 69 von Gruppen wie Pro Asyl). Ludwig Lanz fragt zurück: *So Lichterketten oder so, was soll das? Verstehe ich nicht. Habe ich noch nie kapiert* (LL, 170). Dann fährt er fort: *Ich glaube das sind so Aktionen, die sorgen für Gegenbewegungen. Dass der normale Bürger sagt: Was soll denn das? Damit will ich nichts zu tun haben. Und dann auch automatisch die Asylbewerber mit in Haft nimmt* (LL, 172). Er hält es für *viel besser, man nimmt sich mal einer Familie an. Ja? Man nimmt sich da den Flüchtlingen an und wird aktiv in der Hinsicht* (LL, 174). Auch Rashid Rahman hält Demonstrationen für *sinnlos: Ich meine, [...] durch eine Demonstration wird sich nichts lösen. Diese Demonstrationen Pro Flüchtlinge sind für mich sinnlos, sind für mich komplett sinnlos. Sie sind einfach nur Humbug. Die Menschen werden hier bleiben, unabhängig, ob hier demonstriert wird oder nicht. Und diese Welcome Refugees hat noch keinem Flüchtling was geholfen. Es hilft einfach nicht. Die Menschen sitzen hier und haben ihre Probleme. Und ihr wisst*

nichts von den Problemen von denen. Ihr heißt die willkommen – ja und? Was hilft das den Menschen? Nichts, wirklich nichts (RR, 100). Er verbindet mit solchen Interventionen eine plakative politische Ausrichtung, die er nicht mehr gutheißt, obwohl er sich früher durchaus in solchen Kreisen bewegt hat: Auch auf diese Anti-rechts-Demonstration, weil ich die auch viel zu politisch plakativ halt/ Wir sitzen hier und wir sitzen da. Also ihr seid da, ihr seid da. Wir wissen genau, wer gut, wer böse ist. Mache ich nicht mehr mit. Ich bin vielleicht auf eine gegangen, aber mache ich nicht mehr mit. Lieber helfe ich Leuten.

Etwas anders positioniert sich Greta Gutt. Sie hat Kritik an linken Gruppen, deren Positionen sie als rechthaberisch und essentielle Probleme verkennend wahrnimmt: *aber vor allen Dingen in dieser politischen Gruppe – dass sich da viele einfach herausnehmen/ Also zu wissen, was das Beste jetzt ist für die Geflüchteten. Also das war halt irgendwie mein Konflikt immer oder meine Debatte. Weil in diesen politischen Organisationen sind dann halt meistens keine Geflüchteten drin (GG, 107). Geflüchtete seien also dort nicht vertreten, sie würden aber instrumentalisiert: Aber die Linken an meiner Uni und so. Also das war halt sehr oft, dass zum Beispiel wir in einer Gruppe zusammensaßen und da meinte halt einer: ‚Ja, man müsste den Flüchtlingen von der Registrierstelle auch sagen, dass sie kein Geld mehr annehmen sollten. Weil wir müssen gegen das System kämpfen‘, und so. Also das sind so Sachen (lacht), die von ganz weit her kommen. Also so idealistisch, kommunistisch, sozialistisch gedacht. Und das finde ich halt wirklich ein großes Problem bei der Sache. Also, dass da manche Sachen einfach verkannt werden, die jetzt gerade essentiell wichtig sind. Und ich glaube die, die sich humanitär beteiligen, wissen da mehr, was jetzt gerade benötigt wird und so (GG, 109). Gleichzeitig aber distanziert sie sich nicht von politischem Engagement, sondern wünscht sich mehr Austausch: Aber natürlich ist es auch wichtig, sich politisch zu engagieren - das sage ich nicht. Also ideal wäre es halt, wenn man sich auf beiden Seiten beteiligen würde. Also, ja, dass so ein Austausch stattfindet (GG, 109).*

Emelie Ehrmann hingegen drückt deutliche Abneigung gegen parteipolitische Verbindungen aus, positioniert sich aber gegen eine AfD. Und insofern finde ich, bin ich auch politisch (EE, 129). Es seien keine getrennten Welten, sondern zwei verschränkte. Ich unterstütze die Politik der Kanzlerin (EE, 129). In erster Linie aber sieht sie ihr Engagement als gelebte Politik für Weltoffenheit und wehrt die von den Forscherinnen eingebrachte These ab: Aber ich finde, ich lebe eine Politik. Die es in diesem Land gibt. Ja? Wir wollen ein tolerantes, weltoffenes/ Mühldamm bekennt Farbe. Ja? Das ist Politik. Und das unterstütze ich mit meinem Engagement. Und insofern weiß ich nicht, was mit Politik gemeint ist und kann diese These nicht nachvollziehen (EE, 131; ähnlich sehen FF, 202 und NN, 186 ihr Engagement auch irgendwie politisch). Auch zwei weitere Befragte assoziieren „politisch“ vor allem mit parteipolitischem Engagement. Paul Pohlmann hält es jedoch für genauso legitim wie entsprechende Abstinenz: Aber wenn jemand sagt, ich will parteilos bleiben, ich werde mich politisch nicht engagieren, ist das dann auch richtig. Also nein, also wenn jemand der Meinung ist, über Parteizugehörigkeit habe ich mehr Einfluss, um das Humanitäre zu tun und zu bewirken, dann soll er es machen (PP, 148). Bernhard Bär (93) charakterisiert sich nicht politisch aktiv so gesehen, und präzisiert seine Definition mit dem Nachsatz, dass er kein Mitglied in einer Partei sei. Für ihn stellt sich eine menschliche, moralische, humanitäre Aufgabe, während er die politische Steuerung für katastrophal hält. Unter politischen und rechtlichen Gesichtspunkten war das halt eine absolute Katastrophe. Also da ist bis heute kein Plan zu erkennen (BB, 93). Ebenso sieht Natascha Neumann (184) die Hilflosigkeit der Politik und hält sich deshalb an ihr Engagement: kleine konkrete Schritte, die ein gutes Gefühl geben angesichts diese[r] Hilflosigkeit in der Welt, die man ja allerortens jetzt spürt, also auch gerade in der

Politik (NN, 184).

Otto Offermann (81) schließlich hat sich aufgrund seiner beruflichen Funktion von politischem Engagement lange zurückgehalten und formuliert, dass er zunehmend Schwierigkeiten habe, Politik zu verstehen: *Ich meinte früher, dass ich Politik verstehe. Und sozusagen mündig urteile. Inzwischen erlebe ich einen Politikbereich nach dem anderen, wo ich sagen muss: den verstehe ich wieder nicht. Und das habe ich wieder nicht verstanden. Also das führt zu einer gewissen (lacht) unmündigen Stumpfheit, weil man immer alles nicht versteht, ja?* An anderer Stelle kommt er auf eigenes politisches Wirken zurück (vgl. Kap. 4.18): *Egal ob bei einem klassischen Konzertpublikum oder mit PEGIDA-Leuten, versuche ich politisch zu wirken. Indem ich immer wieder versuche, Begegnungen, Anstöße/ zu geben (OO, 101). Denn, so hat er inzwischen erfahren, es sei wichtig: So viel wie möglich normale Kontaktflächen zwischen Deutschen und Flüchtlingen schaffen. Wer einen Flüchtling erlebt, mit ihm umgegangen ist, das ist wichtiger als JEDES Argument (OO, 101).*

Sieben der Befragten (AA, DD, EE, s.o., GG, II, PP, s.o., TT) halten die humanitäre und politische Dimension von Engagement für verschiedene Aktionsbereiche, die nicht gegeneinander ausgespielt werden dürften: Es seien *total verschiedene Dinge*, wie Anna Asmus sagt (AA, 99). Sie sieht jedoch: *die Gefahr* [dass das politische Engagement zu kurz kommt, d.V.] *besteht natürlich, klar* (AA, 99). Ihre Mentorentätigkeit mache *nicht unbedingt die Flüchtlingspolitik besser*. Dafür, so fährt sie fort, *muss ich was ANDERES machen* (AA, 99). Sie schaut zurück auf ihren Entscheidungsprozess, bei dem ihr weder die passive Rezeption von Nachrichten, noch die gelegentliche Teilnahme an Demonstrationen als ausreichend erschien. Die freiwillige Begleitung von geflüchteten Menschen ist für sie die Tätigkeit, in der sie sich stärker verbindlich einlässt und konkrete Hilfe bietet. Gleichwohl überlegt sie, dass die Konzentration auf den *Mikrokosmos* dazu führen könne, dass *man manchmal aus den Augen irgendwie das größere Problem verliere* (AA, 99). Anna Asmus kann man als einen Typus kennzeichnen, der mehrere Optionen des Engagements sieht, kennt und sich nach einem reflektierten Prozess der Auseinandersetzung für die persönliche Hilfestellung und Begleitung als die sinnvollste Aktivität entschieden hat – als ihre Art, *Prioritäten* zu setzen. Ähnlich wie andere (GG, 109; EE, s.o.; PP, s.o.) kommt sie zu dem Schluss, dass die *Vernetzung* der Aktionsgruppen „humanitäres Engagement“ und „politisches Engagement“ produktiv gemacht werden müsste.

Auch Dore Dorling positioniert sich ähnlich: *Ich weiß nicht, ob man das miteinander vergleichen kann unbedingt. Also für mich ist es halt eigentlich mal ursprünglich der Gedanke gewesen, dass diese ehrenamtliche Arbeit vor allem JETZT hilft, also genau in der Situation, genau jetzt, wo die halt in Not sind und hier sind* (DD, 99). In der akuten Notsituation könne *ihnen die Politik erst mal nicht helfen*. Gut sei ein Zusammenspiel, *im politischen Sinne müsste es halt langfristige Lösungen geben* (DD, 99).

Wenn Teresa Turner von *zwei unterschiedliche[n] Aspekte[n]* spricht, *was da auf der politischen Ebene und auf der humanitären Eben passiert* (TT, 109), dann meint sie vor allem, dass die *Kontexte*, Diskurse und Praxis von Ehrenamtlichen und Politik, die diese Bemühungen eigentlich unterstützen müsste, getrennt sind. Sie hat *auch durch die Erfahrungen, die ich jetzt gemacht habe* das Gefühl, *dass alles das, was hier ehrenamtlich oder auch selbst bezahlt als Vollzeitjob geleistet wird, einfach eine individuelle Entscheidung ist. Und weniger auf der politischen Ebene irgendwie Unterstützung oder Betrachtung findet* (TT, 109). Für sie war es ein Motiv, an der Studie teilzunehmen, dass sie ihre Erfahrungen *nach außen tragen* wollte, vor allem, um auf sehr unzulängliche Bedingungen für den

Spracherwerb Deutsch in den Integrationskursen hinzuweisen: *Einfach auch, weil die Kommunikation meiner Meinung nach unheimlich schlecht ist zwischen dem, was in den Kursen passiert, und der Realität und dem, was auf politischer Ebene entschieden wird. Und ich glaube, dass es da unheimlich hilfreich ist, wenn so Studien gemacht werden und die halt vielleicht auch einfach ein Echo finden in der Politik. Und dass man da halt viel mehr an die Öffentlichkeit gehen muss* (TT, 119). Sie will die kontraproduktiven Bedingungen in den Deutschkursen nicht einfach hinnehmen, *die Erfahrungen, die gemacht werden, [müssten, d.V.] viel SCHNELLER auch einfach reflektiert werden*, denn sonst könne einerseits das ehrenamtliche Engagement entmutigt werden: *Also sonst ist es halt meiner Meinung nach so, dass so alles, was auf der humanitären Ebene als zusätzliche Arbeit läuft, nur bis zu einem bestimmten Teil halt geleistet werden kann. Weil irgendwann die Menschen am Ende ihrer Kräfte sind und das Gefühl haben, sie leisten und es kommt auf der anderen Seite aber nichts wieder* (TT, 123). Und andererseits würden *völlig realitätsfern[e]* Erwartungen an die Erfolge der Kurse gestellt, aber: *Das kann so nicht funktionieren* (TT, 125).

Vier Engagierte (CC, SS, II, LL) wenden die zur Abwägung gestellte Frage außenpolitisch, darunter eine Person (LL), die sich zuvor deutlich gegen Demonstrationen positioniert hat. Alle vier halten vor allem eine Diplomatie für nötig, die Konflikte löst und damit Migration unnötig macht. Claudia Carstens denkt, *dass sich die Politik vielleicht ein bisschen zu sehr ausgerichtet hat über das private Engagement und deshalb versäumt hat, etwas an unseren Strukturen zu ändern, konkret, die Ursachen zu bekämpfen: Aber selbst, was hier passiert, ist ja nicht das Ausschlaggebende. Sondern die Politik sollte sich darauf konzentrieren, an den Ursachen zu arbeiten, die Ursachen zu analysieren. Diplomatische Lösungen, wenn möglich, zu finden, um/ Oder eher gesellschaftliche Lösungen zu finden, um dafür zu sorgen, dass solche riesengroßen Migrationsströme nicht mehr notwendig sein werden* (CC, 105). Die politischen Versäumnisse hätten eine *tragische* Situation erzeugt: *Macht man es militärisch, macht man es nur diplomatisch. Und über das ganze Überlegen hat man den Moment verpasst, wo es nötig gewesen wäre, irgendetwas zu tun. Und jetzt sind die Leute hier. Das ist einfach tragisch. Also ich möchte nicht irgendwie im Auswärtigen Ausschuss oder sonst irgendwo sitzen und das mitverantworten müssen* (CC, 106).

Das sieht auch Ludwig Lanz so, denn bevor er sich ausdrücklich von *Lichterketten* distanziert, führt er aus: *Was viel wichtiger ist, dass man Syrien nicht zerbombt* (LL, 170). Nachdem er verschiedene Aspekte der internationalen und nationalen Verwicklungen im syrischen Konflikt thematisiert hat, fährt er fort: *Und da müssten wir Frieden schaffen, in diesen Regionen – freilich auch mit einer gewissen Resignation: Aber wie man das händeln soll, wie man da Frieden schaffen kann - ich weiß es nicht. Keine Ahnung. Aber das wäre der einzige Schritt* (LL, 170). Samira Shahid bezieht sich auf Informationen über Waffen- und Panzerverkäufe im Tausch gegen Erdöl z.B. nach Katar oder Saudi-Arabien, die, wie sie gehört hat, in den Händen von *ISIS* landen: *Politische Leute oder die deutsche Regierung zum Beispiel verkaufen viele Waffen/* (SS, 256-258). Und sie hat einen dringlichen Appell: *Man braucht eine Lösung am Anfang: BITTE KEINE Regierung von Europa/ European Union/ Europäische Länder: Bitte verkauft keine/ Es gibt viele Wege, um Petrol billiger zu machen, nicht nur mit diesen Panzern und Waffen* (SS, 261).

Iris Ittal (II, 168) hält *beides* für wichtig. *Humanitäres Engagement. Aber auch helfen in den Ländern, dass die Leute bleiben können*. Dann, so ihre Hoffnung, wird die gute Aufnahme und Ausstattung der geflüchteten Menschen noch ganz andere Früchte tragen: *Und wenn wir dann sagen: Jeder von euch kriegt [...] dreitausend Euro und ihr habt einen super Beruf. Und ihr bleibt weiter bei Siemens, wir*

bauen da eine Filiale auf. Und jetzt geht ihr nach Hause und baut da mit die Filiale auf. Na, besser kann unser Staat nicht verdienen. Und so wird es wahrscheinlich auch kommen. [...] Sicher, man muss da helfen, man muss da aufbauen (II, 168).

Darüber hinaus äußern drei der von uns Befragten starke Kritik an der Ausgestaltung der Migrationspolitik der letzten Jahre. Kulm Kalligrafie (KK, 109) hält die Verschärfungen in der Asylpolitik für einen Versuch, *im Nachhinein noch irgendetwas zu korrigieren. Auf eine unschöne Art und Weise* (KK, 109; ähnlich BB, 93, s.o.). Die Regierung habe *eine klare Regelung* versäumt: *[...] dann müsste sie jetzt da nicht rumkämpfen und rumeiern, um jetzt noch irgendwelche Gesetze zu machen, die logischerweise viel Konfrontation mit sich bringt.* Dabei seien auch den fluchtbereiten Menschen *ganz falsche Perspektiven vermittelt worden* (KK, 109). Rashid Rahman (94) wird noch deutlicher, er hält die *Einstufung in Sicherheitsländer* für richtig und überfällig: *Und hätte man das von Anfang an gemacht, dann hätte man sich viele soziale Probleme erspart. Also viele politische Probleme* (RR, 94). Der Vorzug klarer Regeln liegt seiner Ansicht nach vor allem darin, dass die danach aufgenommenen Menschen sichere Perspektiven gehabt hätten: *Und vor allem hätte man den Menschen das Leben nicht so schwergemacht, dass sie hier hinkommen, Monate hier warten und dann wieder zurückgeschoben werden* (RR, 94). Er sieht, genau wie Kulm Kalligrafie (KK, 59), dann auch die Kehrseite in aller Härte: *Also von Anfang an, also grob gesagt, aussortieren müssen. Wer ist Asylant und wer nicht. Wer ist Flüchtling und wer ist nicht Flüchtling. Wirtschaftsflüchtlinge sind keine Flüchtlinge. Wer hat Chancen und wer nicht. Und das ist auch grausam gegenüber Familien, auch gegenüber Kindern, sie dann nach einem Jahr abzuschieben.* (RR, 94).

Fazit

Die von uns Befragten positionieren sich unterschiedlich zur Frage, wie politisches und humanitäres Engagement zugunsten von geflüchteten Menschen zueinander stehen. Zumeist wollen sie beide Engagementarten nicht gegeneinander ausgespielt sehen, sondern begreifen sie als komplementär. Die unmittelbare Hilfe steht für sie im Vordergrund; die dadurch gewonnene Detailkenntnis erscheint manchen realistischer und konkreter als bestimmte politische Positionierungen. Zwei Personen definieren ihr Engagement für Weltoffenheit zugleich als gegen rechtspopulistische oder rechtsradikale Meinungen politisch ausgerichtet (vgl. auch Kap. 4.18); zwei andere distanzieren sich dezidiert gegenüber außerparlamentarischen politischen Aktivitäten, keine Person ist gleichzeitig in flucht- oder migrationspolitischen Zusammenhängen aktiv.

In vier Fällen assoziieren die Ehrenamtlichen politisches Engagement mit Außenpolitik, die die Ursachen für Fluchtbewegungen zu bekämpfen und langfristige Lösungen zu erarbeiten habe; zwei Engagierte sind ausgesprochen kritisch gegenüber der Steuerung von Fluchtmigration, die auch für einige zunächst aufgenommene Geflüchtete unsichere Perspektiven und Grausamkeiten bedeute. Dass bisher die Leistungen der Zivilgesellschaft wenig produktive Resonanz aus der Politik erhalten, ist bei zwei Befragten Thema (s. auch Kap. 4.17).

Sowohl die von den freiwillig Engagierten mehrfach gewünschte Vernetzung zwischen humanitären und politischen Strategien als auch der Appell, von der Politik stärker gehört zu werden, um die von ihnen erkannten Notwendigkeiten in der Arbeit mit Geflüchteten produktiv aufzugreifen, braucht Unterstützung. Aus der zivilgesellschaftlichen Arbeit heraus sind diese organisatorischen, kommunikativen und politisch-strategischen Anstrengungen nicht zu leisten, zumal sie nicht nur auf kommunaler, sondern auch auf Landes- und Bundesebene Interventionen erforderten. Umgekehrt sollte

Ehrenamt mit Geflüchteten. Ein Praxisforschungsprojekt über die Ressourcen, Erwartungen und Erfahrungen von ehrenamtlichen Helfer_innen in pädagogischen Settings. Endbericht.

Prof. Dr. Sabine Jungk und Serafina Morrin

überlegt werden, wie Interessens- oder Dachverbände ihre „politischen Verhandlungen“ im weitesten Sinne gezielt an die kommunikativen Kreise der Engagierten rückbinden können. Dass bei einigen Engagierten sowohl in migrations- als auch in außenpolitischen Fragen Unsicherheit oder auch Resignation besteht, ruft Angebote der politischen Bildung auf, die dezidiert daran anknüpfen.

5 Schlussbemerkungen: Resümee und praktische Implikationen der Studie

Das freiwillige Engagement in der Betreuung, Begleitung und Bildung von Menschen mit Fluchterfahrungen ist hoch. Es ist von bemerkenswertem zeitlichen Einsatz gekennzeichnet und entwickelt sich häufig entlang lebensweltlicher Herausforderungen multidimensional. Personale und soziale Kompetenzen spielen eine große Rolle: Offenheit, Interesse und Zugewandtheit zu Menschen aus anderen Lebenskontexten, persönliche Robustheit und die Fähigkeit, sich abzugrenzen, reflektierter Umgang hinsichtlich der Selbstbestimmung der begleiteten Menschen, mit unerwarteten Situationen und Irritationen in der Interaktion. Zur Unterstützung nötiges Sachwissen erschließt sich aus der eigenen Lebenserfahrung und Situationskenntnis, muss jedoch wegen der häufig spezifischen Angelegenheiten auch recherchiert und nachgefragt werden. Dass sich positive, manchmal freundschaftliche Beziehungen entwickeln, ist der Gewinn; die Welterfahrung wird angereichert, und nicht zuletzt die Kenntnisse über die eigene Gesellschaft, z.B. ihre politisch-demokratischen, rechtlichen und administrativen Funktionsweisen erweitert.

Trotz des immensen freiwilligen Einsatzes, der die Ankommenssituation, aber auch erste Schritte in den neuen Alltag für die angekommenen Menschen sehr erleichtert, sind mehr Fachkräfte nötig. Die professionellen Regelstrukturen und spezifische Angebote etwa zur Traumatherapie müssen qualifiziert und ausgebaut werden, um die aufgenommenen Geflüchteten ausreichend zu unterstützen und damit indirekt auch die Arbeit der Freiwilligen. Daneben sind Fachkräfte unverzichtbar, um ehrenamtliche Tätigkeiten zu koordinieren, zu qualifizieren und um sachgerechtes und angemessenes Handeln zu gewährleisten.

Planvolle Gestaltung der Freiwilligenarbeit ist nötig; so sie bereits praktiziert wird, möchten wir bestätigen: Sie bedarf der Konzepte von der Werbung von Engagierten über die Vorbereitung des Einsatzes bis zur professionellen Begleitung (so auch Han-Broich 2015, S. 48f.). Und es erfordert auf Seiten der Hauptamtlichen zunächst die Bereitschaft, transparent und dialogorientiert mit Ehrenamtlichen zusammenzuarbeiten. Sie sind als – wie temporär auch immer – Mitglieder der Organisation mit Ansprüchen auf Partizipation anzuerkennen, die zahlreiche fachliche und soziale Ressourcen in ihre Tätigkeit einbringen.

Die Vorbereitung zielt auf ein angemessenes Matching zwischen Kompetenzen und Aufgaben oder den in Kontakt zu bringenden Personen, die z.B. durch lebensweltliche Anschlüsse und ggf. Sprachkenntnisse zueinander passen sollten. Wir halten es für angeraten, im Vorfeld der freiwilligen Tätigkeit auf mittelbare zeitliche Belastungen etwa durch Qualifizierungen hinzuweisen. Freiwilligenarbeit zeichnet sich durch Selbstbestimmung aus und Verordnungen konterkarieren dies; das nötige Zeitbudget unter Berücksichtigung des zusätzlichen Aufwands zu antizipieren, könnte eine Hilfe sein, Qualifizierungen anzunehmen. Ferner könnte die Vorbereitung mit einer Sensibilisierung für entstehende Herausforderungen und mögliche Dilemma-Situationen beginnen, für die wir hoffen, mit der vorliegenden Studie Material bereitgestellt zu haben. Begleitend zur freiwilligen Tätigkeit werden bereits jetzt Weiterbildungen angeboten, die z.B. Standardthemen wie basale (Asyl-)Rechts- und Verfahrenkenntnisse oder Wohnungs- und Ausbildungsplatzsuche behandeln, sowie Themenwünsche der Freiwilligen aufgreifen. Ein Problem kann sein, dass freiwillig Engagierte ihre eigenen Wissenslücken oder sonstigen Bedarfe nicht erkennen, z.B. in Hinblick auf Selbstsorge, die Balance zwischen Fürsorglichkeit und Stärkung der Autonomie und Selbstwirksamkeit der begleiteten Menschen oder hinsichtlich der Tragweite mancher Ratschläge und Arrangements. Diese Themen sowie auch

Vergewisserungen über adäquate Situationsdeutungen und Handlungen im interkulturellen Kontext lassen sich im (professionell strukturierten) kollegialen Austausch und in Seminaren bearbeiten. Dadurch wird auch spezifische Expertise der Engagierten wirksam. Darüber hinaus sind Angebote im Bereich der politischen Bildung stützend, um die Arbeit mit den Menschen mit Fluchterfahrungen z.B. im Kontext der Migrations- und Integrationspolitik verorten zu können oder mit Argumentationstrainings die Wirksamkeit des gewollten Transfers eigener Erfahrungen in die Gesellschaft zu stärken. Noch sehr unterentwickelt sind Ansätze, die Menschen mit Fluchterfahrungen in solche Angebote mit einzubeziehen. Hier könnten neue Qualitäten entstehen, denn gemischte Gruppen bergen sowohl in Hinblick auf Sachthemen als auch hinsichtlich sozialer Interaktionsmuster, kultureller Deutungen, Normen und Werte und nicht zuletzt in Bezug auf politische Selbstverortungen die Chance, die Selbstwirksamkeit der Geflüchteten zu erhöhen wie auch Begegnungen und Aushandlungen auf Augenhöhe zu stärken.

In der Debatte um das Ehrenamt wird unterstrichen, dass Anerkennungsleistungen wesentlich zum langfristigen Erhalt des freiwilligen Engagements beitragen. Darunter werden neben monetären Aufwandsentschädigungen und für z.B. berufliche Kontexte nützliche Zertifikate sowie Weiterbildungen vor allem symbolische Wertschätzung wie Einladungen zu gemeinsamen Aktivitäten oder Auszeichnungen gefasst. Dies spielt für die von uns Befragten eine eher geringe Rolle. Sie haben jedoch auf eine weitere Dimension hingewiesen: Sie vermissen eine spürbare Wertschätzung ihrer Anstrengungen durch komplementäre und weiterführende Leistungen des Sozialstaats und der Politik. Dies betrifft Maßnahmen zur strukturellen Integration, die reform- und erweiterungsbedürftig sind, und zur interkulturellen Öffnung von Ämtern und Organisationen. Die Engagierten wollen erkennen können, dass Staat und Kommunen sich nicht auf den kostensparenden, unentgeltlichen Leistungen ausruhen, sondern ihren Teil dazu beitragen, die Aufnahme- und Eingliederungsprozesse individualisierter, auf höherem Niveau und mit mehr Ressourcen zu fördern. Eine stärkere Durchdringung der abgekoppelten Welten von individuell Engagierten mit konkreten Einsichten in die Herausforderungen und Notwendigkeiten zur Eingliederung von Menschen mit Fluchterfahrung und dem Personal in abstrakt verfahrenender politischer und administrativer Steuerung steht aus.

Wenn das Ehrenamt die vielbeschworene „Schule der Demokratie“ ist, dann gehört es zur Engagementkultur, die Stimme der auf diese Weise besonders qualifizierten Staatsbürger auch demokratisch-politisch zu hören. Die Instrumente dafür wären zu entwickeln.

6 Literatur

- Arendt, Hannah (1986): *Wir Flüchtlinge*. In: *Zur Zeit. Politische Essays*. Berlin
- Aumüller, Jutta/Daphi, Priska/Biesenkamp, Celine (2015): *Die Aufnahme von Flüchtlingen in den Bundesländern und Kommunen. Behördliche Praxis und zivilgesellschaftliches Engagement*. Expertise gefördert und herausgegeben von der RBS. Stuttgart
- Backhaus-Maul, Holger/Speck, Karsten/Hörnlein, Miriam/Krohn, Maud (2015): *Engagement in der Freien Wohlfahrtspflege. Empirische Befunde aus der Terra incognita eines Spitzenverbandes*. Wiesbaden.
- Baureithel, Ulrike (2016): *Gemeinsame Sache machen. Wie gelangt man vom humanitären Engagement zur politischen Aktion? Über die neue Aktualität alter Fragen*. In: *der Freitag*, 24.03.2016
- Behnia, Behnam (2007): *An Exploratory Study of Befriending Programs with Refugees: The Perspective of Volunteer Organizations*. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, Vol 5(3). Harworth Press
- Bohn, Irina/Alicke, Tina (2016): *Wie kann Integration von Flüchtlingen gelingen, damit die Stimmung nicht kippt?* Schwalbach/Ts.
- Bourdieu, Pierre (1992): *Ökonomisches, soziales und kulturelles Kapital*. In: Franzjörg Baumgart (Hrsg.): *Theorien der Sozialisation*. Bad Heilbrunn 1997, S. 217-231
- Braun, Sebastian (2002): *Begriffsbestimmungen, Dimensionen und Differenzierungskriterien von bürgerschaftlichem Engagement*. In: Enquete-Kommission „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“ des Deutschen Bundestags (Hg.): *Bürgerschaftliches Engagement und Zivilgesellschaft* S. 55-72
- Coleman, J. S. (1988): *Social Capital in the Creation of Human Capital*. In: *American Journal of Sociology*, Vol. 94, Supplement, S. 95-120
- Collier, Paul (2016): *Exodus. Warum wir die Einwanderung neu regeln müssen*. München
- Corsten, Michael/ Kauppert, Michael (2007). *Wir-Sinn und fokussierte Motive. Zur biographischen Genese bürgerschaftlichen Engagements*. In: *Zeitschrift für Soziologie*, Jg. 36, Heft 5, S. 346-363. Stuttgart: Lucius & Lucius Verlag
- Daphi, Priska (2016): *Zivilgesellschaftliches Engagement für Flüchtlinge und lokale „Willkommenskultur“*. In: *Bundeszentrale für politische Bildung* (Hg.): *APuZ 14-15*. Bonn. S. 35-39
- Darling, Jonathan (2011): *Care, generosity and belonging in a UK asylum drop-in centre*. *Geoforum* 42, S. 408-417
- Enquete-Kommission „Zukunft des bürgerschaftlichen Engagements“ des Deutschen Bundestags (2002): *Bericht. Bürgerschaftliches Engagement: auf dem Weg in eine zukunftsfähige Bürgergesellschaft*. (Schriftenreihe Band 4). Opladen
- Erickson, Jennifer (2012): *Volunteering With Refugees: Neoliberalism, Hegemony, and (Senior) Citizenship*. *Human Organization*, Vol 71 (2); *Society of the Applied Anthropology*
- Esser, Hartmut. (2001): *Integration und ethnische Schichtung*. Arbeitspapiere - Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung (Nr. 40)
- Güntert, Stefan T. (2015): *Über Besonderheiten der Freiwilligenarbeit im Vergleich zur Erwerbsarbeit*. In: Wehner, Theo/Güntert, Stefan T. (Hg.): *Psychologie der Freiwilligenarbeit*. Heidelberg, S. 23-37
- Güntert, Stefan T. (2015): *Über Besonderheiten der Freiwilligenarbeit im Vergleich zur Erwerbsarbeit*. In: Wehner, Theo/Güntert, Stefan T. (Hg.): *Psychologie der Freiwilligenarbeit*. Heidelberg, S. 23-37
- Güntert, Stefan T. (2015): *Selbstbestimmung in der Freiwilligenarbeit*. In: Wehner, Theo/Güntert, Stefan T. (Hg.): *Psychologie der Freiwilligenarbeit*. Heidelberg, S. 77-93
- Han-Broich, Misun (2012): *Ehrenamt und Integration. Die Bedeutung sozialen Engagements in der (Flüchtlings-) Sozialarbeit*. Wiesbaden
- Han-Broich, Misun (2015): *Engagement in der Flüchtlingshilfe – eine Erfolg versprechende Intgrationshilfe*. In: *APuZ 14-15*, S. 43-49.
- Handschuck, Sabine/Schroer, Hubertus (2001): *Interkulturalität als Qualitätsstandard*. In: *Landeszentrum für Zuwanderung* (Hg.): *Praxisforum Interkulturelle Öffnung der Jugendhilfe*. Solingen. S. 23-36
- Harrell-Bond, Barbara (2002): *Can Humanitarian Work with Refugees Be Humane?* In: *Human Rights Quarterly*, Vol. 24, No. 1 (Feb.), S. 51-85. <http://www.jstor.org/stable/20069589> [10.05.2016]
- Heckmann, Friedrich (2012): *Willkommenskultur was ist das, und wie kann sie entstehen und entwickelt werden?* EFSM-Paper 7/2012 http://www.efms.uni-bamberg.de/pdf/efms%20paper%202012_7.pdf [21.04.2016]
- Hamann, Ulrike/Karakayali, Serhat/Wallis, Mira/Höfler, Leif J. (2016): *Koordinationsmodelle und Herausforderungen ehrenamtlicher Flüchtlingshilfe in den Kommunen*, Hg. von der Bertelsmann Stiftung. Gütersloh
- Hemann, Heidi (2015): *Flüchtlingssozialarbeit. Analyse des Tätigkeitsfeldes der aufsuchenden Flüchtlingssozialarbeit und deren Aufgabenschwerpunkte am Beispiel Dresden*. Masterarbeit. Dresden. <http://www.socialnet.de/materialien/20088.php> [18.01.2016]
- Jann, Werner/Wegrich, Kai/Tiessen, Jan (2007): *„Bürokratisierung“ und Bürokratieabbau im internationalen Vergleich – wo steht Deutschland? Studie im Auftrag der Friedrich-Ebert-Stiftung*. Berlin <http://library.fes.de/pdf-files/do/04405.pdf> [24.11.2016]
- Jiraneck, Patrick/Wehner, Theo/Kals, Elisabeth (2015): *Soziale Gerechtigkeit – ein eigenständiges Motiv für die Freiwilligenarbeit*. In: Wehner, Theo/Güntert, Stefan T. (Hg.): *Psychologie der Freiwilligenarbeit*. Heidelberg, S. 95-108
- Jones, Caitlin; Williamson, Andrea E. (2014): *Volunteers working to support migrants in Glasgow: a qualitative study*. *International Journal of Migration, Health and Social Care*, Vol 10 (4), S. 193-206
- Jungk, Sabine (2016): *Willkommenskultur: Von neuen Chancen, alten Fehlern und Versäumnissen. Ein Essay*. In: *Widersprüche* 141, S.99-110
- Karakayali, Serhat/Kleist, J. Olaf (2015): *EFA-Studie: Strukturen und Motive der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit in Deutschland, 1. Forschungsbericht: Ergebnisse einer explorativen Umfrage vom November/Dezember 2014*, Berlin: Berliner Institute für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM), Humboldt-Universität zu Berlin.

- Karakayali, Serhat/Kleist, J. Olaf (2016): EFA-Studie 2: Strukturen und Motive der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit in Deutschland, 2. Forschungsbericht: Ergebnisse einer explorativen Umfrage vom November/Dezember 2015, Berlin.
- Koca, Burcu Togrul (2016): New Social Movements. "Refugees Welcome UK". *European Scientific Journal* 12(2), S. 96-108
- Kubisch, Sonja/Störkle, Mario (2016): Erfahrungswissen in der Zivilgesellschaft. Eine rekonstruktive Studie zum nachberuflichen Engagement. Springer Fachmedien. Wiesbaden
- Mayring, Philipp/Brunner, Eva (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Friebertshäuser, Barbara/Langer, Antje/Prenzel, Anne-dore (Hg.): *Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Weinheim und München. S. 323-334
- Mutz, Gerhard et al. (2015): *Engagement für Flüchtlinge in München*. München.
- Nash, Mary/Wong, John/Trlin Andrew (2006): Civic and social integration. A new field of social work practice with immigrants, refugees and asylum seekers. *International Social Work*, 345-363.
- Negt, Oskar (2016): *Überlebensglück*. Göttingen
- Nohl, Arnd-Michael (2006): *Interview und dokumentarische Methode. Anleitungen für die Forschungspraxis*. Wiesbaden.
- Olk, Thomas/Gensicke, Thomas (2014): *Bürgerschaftliches Engagement in Ostdeutschland*. Wiesbaden: Springer Verlag für Sozialwesen.
- Oostlander, Jeanette/Güntert, Stefan T./Wehner, Theo (2015): Motive der Freiwilligenarbeit – der funktionale Ansatz am Beispiel eines generationenübergreifenden Projekts. In: Wehner, Theo/Güntert, Stefan T. (Hg.): *Psychologie der Freiwilligenarbeit*. Heidelberg, S. 59-76
- Pankoke, Eckart (2002): Freies Engagement, zivile Kompetenz, soziales Kapital. Forderung und Förderung aktivierenden Netzwerk und Lernprozesse. In: Enquete-Kommission „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“ des Deutschen Bundestags (Hg.): *Bürgerschaftliches Engagement und Zivilgesellschaft* S. 73-88
- Positionspapier (2016): Soziale Arbeit mit Geflüchteten in Gemeinschaftsunterkünften – Professionelle Standards und sozialpolitische Basis. 2016. <http://fluechtlingssozialarbeit.de>
- Putnam, R. D. (1983): *Making Democracy Work. Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: University Press
- Rosa, Hartmut. (2005): *Beschleunigung. Die Veränderung der Zeitstrukturen der Moderne*. Frankfurt/Main: Suhrkamp
- Rosa, Hartmut (2016): *Sich genügend Zeit lassen*. Abgerufen am 30. 12 2016 von Deutschlandradio Kultur: http://www.deutschlandradiokultur.de/soziologe-hartmut-rosa-sich-genuegend-zeit-lassen.1008.de.html?dram:article_id=341309
- Rozakou, Katerina (2012): The biopolitics of hospitality in Greece. Humanitarianism and the management of refugees. *Journal of the American Ethnological Society*. Vol 39 (3), S. 562-577
- Sarma, Olivia (2012): *Kulturkonzepte. Ein kritischer Diskussionsbeitrag für die Interkulturelle Bildung*. Frankfurt/M.
- Simonson, Julia/Vogel, Claudia/Ziegelmann, Jochen P./Tesch-Römer, Clemens (Hg.) (2016): *Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Freiwilligensurvey 2014*. Wiesbaden: Springer VS Verlag
- Schöbel, Enrico (o.J.): *Bürokratie*. In: Gabler Wirtschaftslexikon. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/buerokratie.html>
- Van Dyk, Silke/Misbach, Elène (2016): Zur politischen Ökonomie der Flucht und der Migration. In: *Prokla* 183, H. 2, S. 205-228
- van Dick, Rolf (2017): Kontakthypothese. In M. A. Wirtz (Hrsg.), *Dorsch – Lexikon der Psychologie*. Abgerufen am 17.01.2017, von <https://portal.hogrefe.com/dorsch/kontakthypothese/>
- Voltaire (2006): *Candide oder der Optimismus*. Wiesbaden
- Wehling, Elisabeth (2016): *Politisches Framing*. Köln
- Wehner, Theo/Güntert, Stefan T./Neufeind, Max/Mieg, Harald A. (2015): *Frei-gemeinnützige Tätigkeit: Freiwilligenarbeit als Forschungs- und Gestaltungsfeld der Arbeits- und Organisationspsychologie*. In: Wehner, Theo/Güntert, Stefan T. (Hg.): *Psychologie der Freiwilligenarbeit*. Heidelberg, S. 4-22
- Yap, Su Yin/Byren, Angela/Davidson, Sarah (2010): From Refugee to Good Citizen: A Discourse Analysis of Volunteering; *Journal of Refugee Studies* Vol. 24, Nr. 1; Oxford University Press, S 157-170
- Zepf, Bernhard (1999): *Bewältigungsstrategien in der Flüchtlingssozialarbeit*. In: *IZA* 3-4, S. 104-110
- Zepf, Bernhard (1994): *Von der Armenfürsorge zum Advocacy-Mandat: Eine Skizze zur Flüchtlingssozialarbeit*. In: *Informati- onsdienst zur Ausländerarbeit*, Nr. 2, S. 54 bis 56

7 Anhang

Transkriptionsregeln

Es werden einfache Transkriptionsregeln verwendet, „die die Sprache deutlich ‚glätten‘ und den Fokus auf den Inhalt des Redebeitrages setzen“ (Kuckartz et al. 2008, S. 27).

1. Es wird wörtlich transkribiert.
2. Vorhandene Dialekte werden möglichst wortgenau ins Hochdeutsche übersetzt. Wenn keine eindeutige Übersetzung möglich ist, wird der Dialekt beibehalten (z.B. „heuer“). Redewendungen/Idiome werden wörtlich und Standarddeutsch wiedergegeben.
3. Wortverschleifungen werden nicht transkribiert, sondern an das Schriftdeutsch angenähert. Aber: Wortverkürzungen wie „mal“ statt „einmal“ werden genauso geschrieben, wie sie gesprochen werden.
4. Wort- und Satzabbrüche sowie Stottern werden geglättet bzw. ausgelassen. Wortdoppelungen werden nur erfasst, wenn sie als Stilmittel zur Betonung genutzt werden. „Ganze“ Halbsätze, denen nur die Vollendung fehlt, werden jedoch erfasst und mit dem Abbruchzeichen / gekennzeichnet.
5. Interpunktion wird zu Gunsten der Lesbarkeit geglättet, das heißt bei kurzem Senken der Stimme oder uneindeutiger Betonung wird eher ein Punkt als ein Komma gesetzt. Dabei sollen Sinneinheiten beibehalten werden. Konventionelle Interpunktion.
6. Pausen werden ab drei Sekunden durch Klammern und Sekundenzahl markiert: (5).
7. Verständnissignale des gerade nicht Sprechenden wie „mhm, aha, ja, genau, ähm“ etc. werden nicht transkribiert. AUSNAHME: Eine Antwort besteht NUR aus „mhm“ ohne jegliche weitere Ausführung. Dies wird als „mhm (bejahend)“, oder „mhm (verneinend)“ erfasst, je nach Interpretation.
8. Besonders betonte Wörter oder Äußerungen werden durch GROSSSCHREIBUNG gekennzeichnet. Dehnungen mit Vervielfachung der Buchstaben „viiiil“
9. Jeder Sprecherbeitrag erhält eigene Absätze. Zwischen den Sprechern gibt es eine freie, leere Zeile. Auch kurze Einwürfe werden in einem separaten Absatz transkribiert. Mindestens am Ende eines Absatzes werden Zeitmarken eingefügt. #00:01:01-0#
Längere Interviewpassagen werden untergliedert.
10. Emotionale nonverbale Äußerungen der befragten Person und des Interviewers, die die Aussage unterstützen oder verdeutlichen (etwa wie lachen oder seufzen), werden beim Einsatz in Klammern notiert.
11. Unverständliche Wörter werden mit (unv.) gekennzeichnet. Längere unverständliche Passagen sollen möglichst mit der Ursache versehen werden (unv., Handystörgeräusch).
12. Die interviewende Person wird durch ein „I:“, die befragte Person durch ein „B:“ (im vorliegenden Text: durch das Pseudonym bzw. seine Abkürzung) gekennzeichnet.