

***Die Bedeutung des Ehrenamtes in der  
Flüchtlingssozialarbeit***

**Masterarbeit**

zur Erlangung des akademischen Grades  
Master of Arts

an der Karl-Franzens-Universität Graz

vorgelegt von

Julia Stacheder, BA und Lisa-Maria Stöhr, BA

am Institut für Erziehungs- und Bildungswissenschaften

Begutachter: Heimgartner, Arno, Univ.-Prof. Dr.phil.

Graz, 2016

## **Zusammenfassung**

Die vorliegende Masterarbeit befasst sich mit ehrenamtlichem Engagement in organisierten Flüchtlingsunterbringungen in Österreich. Das Thema Ehrenamt wird beziehungsweise auf die Beziehungsformen zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen und auf die Bedeutung für die Flüchtlingssozialarbeit beleuchtet. Zentral wird danach gefragt, durch welche Formen und Inhalte die Freiwilligenarbeit im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit gekennzeichnet ist und wie Ehrenamtliche die Beziehung zu Flüchtlingen bewerten und wahrnehmen. Auch werden der gesellschaftliche Stellenwert und die Kooperationsformen zwischen den Akteurinnen und Akteuren untersucht. Die Arbeit gliedert sich in einen theoretischen Teil, in dem zentrale Hintergründe und Begriffe erörtert werden und einen empirischen Teil, der die forschungsleitenden Fragen und die Auswertung der Ergebnisse beinhaltet. Ziel ist es, die Bedeutung des Ehrenamtes in der Flüchtlingssozialarbeit anhand von leitfadengestützten Interviews zu erfassen und einen Einblick in die subjektiven Erfahrungen und sozialen Handlungen der Akteurinnen und Akteure zu erhalten. Um die Thematik aus mehreren Perspektiven zu beleuchten, werden insgesamt 12 qualitative Interviews mit Ehrenamtlichen, Hauptamtlichen und Flüchtlingen durchgeführt und nach der dokumentarischen Methode ausgewertet. Zentral zeigt sich, dass die Ehrenamtlichen ihre vielfältigen Tätigkeiten durch gemeinwohlorientierte, gesellschaftliche und soziale Konzepte fundieren und durch direkte und wiederkehrende Beziehungen zu Flüchtlingen zu deren sozialer Integration beitragen können. In der Gesellschaft werden sie zu Multiplikatoren des neu erworbenen Wissens über Strukturen und Zusammenhänge in der Flüchtlingshilfe. In den Einrichtungen wirkt das Ehrenamt supplementär zur hauptamtlichen Arbeit und gewährleistet das Betreuungsangebot.

## **Abstract**

The following master thesis attends to volunteer work in Austria's organized refugee accommodations. The subject of pro bono work in regards to the relationships between volunteers and refugees and its importance for the social work among refugees will be examined. The main focus lies on the forms and contents of social work in relation to the community service with refugees as well as the question "How do volunteers see and rate their relationship with refugees?" In addition, the social norms and forms of cooperation amongst actors will be analyzed. The paper is divided into a theoretical part that displays important background information and definitions, and an empirical part that contains the research questions and evaluations of the study. The objective is to portray the meaning of volunteer work in relation to working with refugees, by means of conducting structured interviews, and to gain insight in social interactions of people with first-hand experience. To achieve a realistic picture of the issue, a total of 12 qualitative interviews with volunteers, full-time employers and refugees will be conducted and interpreted according to the documentary method. It appears that the diverse functions of volunteers are based on social concepts and aimed at the greater good. Volunteers can contribute immensely to the social integration of refugees by building direct and repetitive relationships with them. In society they become the multiplying factor of the newly found knowledge of how to structure and link refugee aid. Furthermore, volunteers add supplementary help to full-time work in refugee accommodations and ensure a full range of support and services.

## EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG

Wir, *Julia Stacheder* und *Lisa-Maria Stöhr*, erklären ehrenwörtlich, dass wir die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen nicht benutzt und die den benutzten Quellen, wörtlich oder inhaltlich, entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht haben.

Graz, am \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Julia Stacheder

\_\_\_\_\_  
Lisa-Maria Stöhr

Unser Dank gilt allen Personen, die uns während des Studiums unterstützt haben.

Wir bedanken uns bei unserem Betreuer Herrn Univ.-Prof. Dr.phil. Arno Heimgartner, für die Unterstützung, Beratung und das Vertrauen, welches uns erlaubte selbstständig und nach eigenem Ermessen an unserem Forschungsvorhaben zu arbeiten.

Besonders danken wir den Flüchtlingen, Ehrenamtlichen und den Hauptamtlichen für die Interviews und den offenen Einblick in ihre Erfahrungen, Meinungen und Erlebnisse.

Monika Stacheder und Daniel Mayer danken wir für die Korrektur der Arbeit. Danke auch an das ungeborene dritte Mitglied des Forschungsteams, du hast uns eine Deadline vorgegeben, die wir auf keinen Fall verpassen wollten.

**DANKE!**

*Eine asylantin*

*Hier ist sie nicht geboren  
unsere sprache versteht sie nicht  
gearbeitet hat sie ohne papiere  
gewohnt hat sie wechselnd  
bei einer freundin  
in einem container  
sie würde gern anfangen  
zu arbeiten  
hier bei uns*

*Ihr name ist hoffnung  
hier kennt sie niemand*

*(Dorothee Sölle)*

*Danke an Herrn M.*

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b> .....	1
<b>2. Ehrenamtliches Engagement</b> .....	3
2.1 Begrifflichkeiten .....	3
2.1.1 Bürgerschaftliches Engagement .....	4
2.1.2 Freiwilliges Engagement .....	5
2.1.3 Selbsthilfe .....	6
2.1.4 Ehrenamt – Charakterisierung und Abgrenzung .....	7
2.1.5 Fazit .....	12
2.2 Historische Entwicklung des Ehrenamtes.....	12
2.2.1 Das soziale Ehrenamt .....	13
2.2.2 Das Elberfelder System .....	13
2.2.3 Das Straßburger System .....	15
2.2.4 Das Ehrenamt im 20.Jahrhundert .....	16
2.3 Das Neue Ehrenamt .....	17
2.4 Strukturmerkmale ehrenamtlichen Engagements in Österreich .....	19
<b>3. Das Ehrenamt und seine Bedeutung für die Gesellschaft</b> .....	21
3.1 Die Zivilgesellschaft .....	21
3.1.1 Begriff und Funktionen .....	22
3.1.2 Civil Society in Österreich .....	25
3.1.3 Zivilgesellschaft und Sozialkapital.....	26
3.2 Gesellschaftliche Integrationsbeiträge von Ehrenamt und Zivilgesellschaft... 28	
3.2.1 Soziale Bedeutung .....	29
3.2.2 Ehrenamtliches Engagement und Integration der Flüchtlinge .....	31
<b>4. Flüchtlingsbegriff</b> .....	35
4.1 Flüchtlinge .....	35
4.2 Asylsuchende .....	36
4.3 Subsidiärer Schutz .....	37
4.4 Grundversorgung .....	38

4.5	Unterbringungsformen im Land Steiermark .....	39
4.6	Fazit .....	41
<b>5.</b>	<b>Flüchtlinge als Adressatinnen und Adressaten des freiwilligen Engagements</b> .....	<b>41</b>
5.1	Gründe und Motive der Freiwilligenarbeit .....	41
5.2	Beteiligungsmöglichkeiten im Flüchtlingsbereich .....	45
5.3	Besonderheiten der Beziehung von Ehrenamtlichen zu Flüchtlingen .....	46
5.4	Typen von Ehrenamtsbeziehungen .....	48
5.4.1	Ersatzbeziehung .....	49
5.4.2	Kompensationsbeziehung .....	51
5.4.3	Lernbeziehung .....	51
5.4.4	Kapitalbeziehung .....	52
<b>6.</b>	<b>Ehrenamt und Hauptamt</b> .....	<b>53</b>
6.1	Zusammenarbeit zwischen Ehrenamt und Hauptamt .....	53
6.2	Beziehung zwischen Ehrenamt und Hauptamt .....	55
6.3	Die Flüchtlingssozialarbeit als mögliches Handlungsfeld des Ehrenamtes.....	58
<b>7.</b>	<b>Fragestellung und Zielsetzung der Arbeit</b> .....	<b>61</b>
<b>8.</b>	<b>Methode und Vorgehen</b> .....	<b>63</b>
8.1	Darstellung und Begründung der gewählten Methode .....	63
8.1.1	Methode des leitfadengestützten Interviews.....	65
8.1.2	Netzwerkkarten.....	66
8.2	Das Vorgehen .....	67
8.3	Das Sample .....	70
8.4	Pretest der Instrumente .....	73
8.5	Die Auswertung .....	73
<b>9.</b>	<b>Ergebnisdarstellung und Interpretation</b> .....	<b>75</b>
9.1	Ehrenamtliche .....	75
9.1.1	Fallporträt Frau K. ....	76
9.1.2	Fallporträt Frau A. ....	87
9.1.3	Fallporträt Frau P. ....	103

9.1.4	Fallporträt Herr J. ....	119
9.1.5	Fallporträt Herr N. ....	133
9.1.6	Fallporträt Herr M. ....	149
9.2	Flüchtlinge .....	164
9.2.1	Auswertung Frau W. ....	164
9.2.2	Auswertung Herr B. ....	168
9.2.3	Auswertung Herr L. ....	173
9.2.4	Auswertung Herr S. ....	176
9.3	Hauptamtliche .....	180
9.3.1	Fallporträt Herr G. ....	180
9.3.2	Fallporträt Frau O. ....	194
<b>10.</b>	<b>Diskussion der Ergebnisse</b> .....	<b>204</b>
10.1	Formen und Inhalte des ehrenamtlichen Engagements .....	204
10.2	Gesellschaftliche Funktion .....	207
10.3	Beziehungsformen .....	210
10.4	Bedeutung für die Flüchtlingssozialarbeit .....	215
<b>11.</b>	<b>Reflexion</b> .....	<b>219</b>
11.1	Erkenntnisse .....	219
11.2	Kritische Reflexion .....	221
11.3	Ausblick .....	222
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>I</b>
	<b>Anhang</b> .....	<b>VII</b>

# 1. Einleitung

Das Boot ist voll! – Das Bildmotiv des Bootes hat in der Diskussion um die „Festung Europa“, im Kontext von internationalen Flüchtlingsbewegungen, Grenzsicherungsmaßnahmen und Zäunen eine neue Bedeutung erhalten. Zum einen symbolisiert es den Zusammenhalt der Insassen, die sich gemeinsam auf die Flucht vor Krieg und Verfolgung gemacht haben und hoffnungsvoll in eine neue Zukunft blicken. Andererseits steht es aber auch für die Unüberwindbarkeit der Grenzen, da mit den Wanderungsbestrebungen über das Mittelmeer vor allem überfüllte Flüchtlingsboote assoziiert werden. Von der Politik und den Gegnerinnen und Gegnern der Aufnahmepolitik wird das Boot häufig als Metapher und Visualisierung für die „Überfüllung“ des Landes benutzt. Die Flüchtlinge werden dabei zur gesichtslosen Menschenmasse, deren individuellen und subjektiven Fluchtgründe nicht erfasst oder dargestellt werden. Die Darstellungsweise und die damit einhergehende Homogenisierung, der eigentlich so vielfältigen und multikulturellen Gruppe der Flüchtlinge, unterstützen die Marginalisierung und das scheinbar negativ Bedrohliche.

Die Gruppe derer, die sich sowohl beruflich als auch freiwillig um die ankommenden Menschen kümmern und diese, mit ihren Bedürfnissen und traumatischen Erlebnissen, aufnehmen und versorgen, droht dabei übersehen zu werden. Die Unterbringung, Versorgung und der Schutz vor Gewalt werden von hauptamtlichen Arbeitskräften, Hilfsorganisationen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gewährleistet. Durch die hohe Zahl an Flüchtlingen wird der Bereich der Flüchtlingssozialarbeit zunehmend an Bedeutung gewinnen, wobei die großen Wohlfahrtsverbände und Flüchtlingsorganisationen dabei vor besonderen Herausforderungen stehen. Zentrales Augenmerk sozialpädagogischer Arbeit ist es, die scheinbar namens- und gesichtslosen Flüchtlinge als Individuen mit einzigartigen Biografien wahrzunehmen und deren Ressourcen aufzugreifen. Da allerdings der erhöhte Bedarf qualifizierter Arbeitskräfte nicht finanziert wird, ist die Flüchtlingshilfe ein Feld, in dem ein großer Teil der Arbeit von Ehrenamtlichen übernommen wird. Dabei werden die Ehrenamtlichen in der Betreuung der Flüchtlinge oft alleine gelassen, weil sich der

Staat seiner Verpflichtung gegenüber den Organisationen entzieht. Ziel dieser Arbeit ist es, anhand der Formen und Inhalte des ehrenamtlichen Engagements und des gesellschaftlichen Stellenwertes, die Beziehungen zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen genauer zu untersuchen. Außerdem wird nach der Bedeutung des Ehrenamtes für die Flüchtlingssozialarbeit gefragt. Untersucht werden die Art der Kooperation und Vernetzung und die Gestaltung der Unterstützungsleistungen. Letztlich erscheint wichtig, welche Konsequenzen sich für die zukünftige Entwicklung der Flüchtlingssozialarbeit ergeben und welche subjektiven Positionen die Ehrenamtlichen dazu beziehen. Die Einblicke in die Strukturen und Erfahrungen der Akteurinnen und Akteure sollen mit Hilfe qualitativer und interpretativer Auswertungen leitfadengestützter Interviews erhoben werden. Dabei sollen keine Verallgemeinerungen angestellt, sondern der Komplexität, des sozialen Handelns im Rahmen der Betreuung und Versorgung von Flüchtlingen, Rechnung getragen werden.

Die Arbeit gliedert sich in einen theoretischen und einen empirischen Teil. In Kapitel 2 wird das ehrenamtliche Engagement als Begriff erfasst, abgegrenzt und in seiner historischen Entwicklung betrachtet. Anschließend wird auf das Ehrenamt in Zusammenhang mit der Gesellschaft eingegangen, wobei das Konzept der Zivilgesellschaft und die sozialen Dimensionen der Integration eine zentrale Rolle spielen (Kapitel 3). Kapitel 4 beschäftigt sich mit dem Flüchtlingsbegriff und zeigt die rechtlichen Rahmenbedingungen auf. Die Flüchtlinge als Adressatinnen und Adressaten ehrenamtlichen Engagements und die Beziehungsformen zwischen den beiden Gruppen, finden in Kapitel 5 Beachtung. Daran anschließend werden die Zusammenarbeit und die Beziehungen zwischen Ehrenamt und Hauptamt diskutiert (Kapitel 6). Der empirische Teil der Arbeit gliedert sich in die genaue Erläuterung und Darstellung der Forschungsfragen (Kapitel 7) und des methodischen Vorgehens (Kapitel 8) und geht anschließend in die Darstellung und Interpretation der Ergebnisse über (Kapitel 9). In Kapitel 10 werden die zentralen Ergebnisse diskutiert, verglichen und in Verbindung zur Theorie gesetzt. In der Reflexion (Kapitel 11) werden sowohl die Ergebnisse, als auch Interviewleitfäden, Sample und Methodik einer kritischen Reflexion unterzogen. Der Ausblick bildet den Abschluss der vorliegenden Forschungsarbeit.

## **2. Ehrenamtliches Engagement**

Das ehrenamtliche Engagement in seiner engen Beziehung zur Sozialen Arbeit ist fester Bestandteil unserer Gesellschaft und birgt zahlreiche Potentiale und Facetten. Das breite Spektrum an Beteiligungsmöglichkeiten für ehrenamtlich engagierte Bürgerinnen und Bürger spiegelt deren belangreichen Beitrag zum gesellschaftlichen Zusammenhalt wider. Sowohl in der Fachliteratur als auch im alltäglichen Verständnis existieren verschiedene Begriffe, die sich inhaltlich mit den Dimensionen des ehrenamtlichen, freiwilligen Engagements auseinandersetzen und jeweils eigene Spezifika hervorheben. Inhalt des Kapitels ist deshalb eine Übersicht und Präzisierung der Begriffe, sowie die anschließende Charakterisierung und Abgrenzung der Attribute ehrenamtlichen Engagements. Die Darstellung der historischen Entwicklung bis hin zum Strukturwandel führen zu den veränderten Anforderungen und Gefügen des neuen Ehrenamtes. Abschließend werden die Strukturmerkmale in besonderem Hinblick auf die Flüchtlingsorganisationen dargestellt.

### **2.1 Begrifflichkeiten**

Eine einheitliche Definition und eine allgemeingültige Verortung des Ehrenamtsbegriffes und der Ehrenamtlichkeit sind in der Literatur nicht zu finden. Wie bereits erwähnt existiert jedoch eine Vielzahl von Begriffen und Bezeichnungen, die jeweils mit anderen Assoziationen, geschichtlichen Hintergründen und Kontexten verbunden sind. Dennoch werden die Begriffe häufig synonym verwendet was eine Abgrenzung erschwert. Gesprochen wird vom bürgerschaftlichen, freiwilligen und ehrenamtlichen Engagement, der Freiwilligenarbeit und der Selbsthilfe. Im Folgenden werden die genannten Begriffe definitorisch geklärt um einen Überblick über die unterschiedlichen Konnotationen der Begriffe zu erhalten.

### **2.1.1 Bürgerschaftliches Engagement**

Das „bürgerschaftliche Engagement“ beschreibt eine freiwillige, auf das Gemeinwohl hin orientierte und meist kooperative Tätigkeit, die sich in Organisationen und Institutionen im öffentlichen Raum der Bürgergesellschaft zeigt (vgl. Enquete-Kommission 2002). Der Begriff hat seit der zweiten Hälfte der 1980er Jahre in öffentlichen Diskursen und in der sozialwissenschaftlichen Forschung an Bedeutung hinzugewonnen und entwickelte sich seit den 1990er Jahren zu einem neuen Fachbegriff (vgl. Olk/Hartnuß 2011, S.145). Den deutschsprachigen Diskurs zu diesem Terminus prägt die 1999 vom deutschen Bundestag eingesetzte Enquete Kommission „Bürgerschaftliches Engagement“. Dort wird der enge Zusammenhang von Engagement und Bürgerschaft in der Bedeutung des Engagements für den Zusammenhalt im Gemeinwesen deutlich, der Begriff akzentuiert die Beteiligung und die besondere Rolle der Bürgerinnen und Bürger. „Bürgerschaftlichkeit“ kann dabei als selbstständige Form des sowohl politischen, sozialen oder geselligen Engagements verstanden werden. Die Qualitäten und Wirkungen des Engagements, die über die eigentlichen Ziele und Motive der Engagierten hinausgehen können, kennzeichnen die Tätigkeitsform des bürgerschaftlichen Engagements (vgl. Enquete-Kommission 2002, S.24). Bürgerinnen und Bürger setzen sich über ihre sonstigen Unterschiede (soziale Herkunft, Geschlecht etc.) hinweg und werden in ihrer Rolle als gleichberechtigte Mitglieder der politischen Gemeinschaft anerkannt. Daraus ergibt sich die mitbürgerschaftliche und gegenseitige Verantwortung das Gemeinwesen aktiv mitzugestalten (vgl. Rauschenbach 2005).

Folgt man einer weiten Begriffsverwendung, so lässt sich bürgerschaftliches Engagement als ein Oberbegriff unbezahlter, freiwilliger und gemeinwohlorientierter Tätigkeiten verwenden, der die spezifischeren Begrifflichkeiten, wie beispielsweise Ehrenamt oder Selbsthilfe, mit ihren individuellen Selbstverständnissen und normativen Begründungsmustern inkludiert. Die normative Bedeutungskomponente des Begriffs darf hier jedoch nicht außer Acht gelassen werden, da die verschiedenen Aktivitätsformen nur dann sinnvoll sind, wenn sie auf die Stärkung bürgerschaftlicher Handlungsorientierungen hinwirken. Die Bezeichnung „bürgerschaftlich“ ist schließlich

mit der Betonung bestimmter Leitgedanken und Resultate verbunden. Unter dem Sammelbegriff des bürgerschaftlichen Engagements deckt der Begriff des Ehrenamtes dann einen wichtigen Teilbereich des gesamten bürgerschaftlichen Engagements ab. Dabei handelt es sich vor allem um das besondere Engagement in Verbänden, Vereinen, kirchlichen Institutionen, Sport- oder Freizeitverbänden und Wohlfahrtsverbänden (vgl. Olk/Hartnuß 2011, S.151ff)

### **2.1.2 Freiwilliges Engagement**

Als weiterer Begriff zur Kennzeichnung bestimmter Formen des Engagements dient der des freiwilligen Engagements. Freiwilliges Engagement bezeichnet Tätigkeitsformen, die eine bloße Gemeinschaftsaktivität übersteigen, wobei der Aspekt der Freiwilligkeit die persönlichen Entscheidungsmöglichkeiten und Gestaltungsfreiräume sicherstellt und betont. Freiwilliges Engagement nach der Definition des 2004 in Deutschland durchgeführten Freiwilligensurveys berücksichtigt neben den „formellen“ freiwilligen Tätigkeiten außerdem die weniger sichtbaren „informellen“ Formen des freiwilligen Engagements. Gemeint sind freiwillig Engagierte, die zwar kein „formelles“ Amt oder eine „formelle“ Tätigkeit erfüllen, jedoch regelmäßige und unverzichtbare Hilfstätigkeiten leisten, die über eine „bloß“ teilnehmende Funktion hinausgehen. Der Begriff des freiwilligen Engagements bietet außerdem am ehesten Anschluss an die internationale Bezeichnung „volunteering“ und stellt damit einen international kompatiblen Oberbegriff für die verschiedenen Formen des Engagements dar (vgl. Gensicke/Picot/Geiss 2006).

In Abgrenzung zu den Formen ehrenamtlichen und bürgerschaftlichen Engagements, die innerhalb und außerhalb tradierter Organisations- und Vereinsstrukturen die Wiederbelebung der zivilgesellschaftlichen und sozialen Gemeinschaft zu erreichen versuchen, setzen freiwilliges Engagement und Freiwilligenarbeit stärker an der Autonomie der engagierten Einzelpersonen an. Betont wird eine spontane, kaum institutionell- oder wertgebundene und moderne Form des Engagements freier, unabhängiger und individualisierter Menschen. Im Gegensatz zu den

gemeinwohlorientierteren Arten, lässt sich die Freiwilligenarbeit oder das freiwillige Engagement eher als individualisierte Variante des Engagements kennzeichnen (vgl. Rauschenbach 2005, S.352f).

### **2.1.3 Selbsthilfe**

Selbsthilfe versucht sich durch die Betonung der Eigenständigkeit und Eigenverantwortung der handelnden Personen von den anderen Formen des freiwilligen Engagements abzugrenzen. Im Gegensatz zum Ehrenamt, das sich primär durch das Engagement für Dritte, eine Sache oder die Idee einer Organisation oder Initiative auszeichnet, liegt der Kern der Selbsthilfe in der Gleichbetroffenheit und dem Selbstbezug der engagierten Personen (vgl. Rauschenbach 2005, S.352). Die Selbsthilfe wird also grundsätzlich als Bewältigung privater Aufgaben, Krisen oder Angelegenheiten angesehen und fällt damit nicht in den Bereich der öffentlichen, kollektiven Aufgaben. Typische Formen sind sowohl die Selbsthilfe als individuelle Hilfe für sich selbst, als auch die primär-soziale Selbsthilfe und die Selbsthilfe in Form von Gruppen.

Primär-soziale Netze, auf die Personen zurückgreifen können, sind meist Personen aus dem erweiterten Familien- oder Verwandtschaftskreis, Nachbarn, Arbeitskolleginnen oder Arbeitskollegen, Bekannte und Freunde, die von den betroffenen Personen gewählt werden können. Wichtig ist dabei, ob die Zusammensetzung sozialer Netze und Beziehungsmuster zufällig geschieht oder in Hinblick auf ein Problem oder einen Hilfebedarf entsteht (vgl. Grunow 2011, S.178f).

Selbsthilfegruppen sind in ihrer Beschaffenheit zwischen den primären Sozialsystemen und der professionellen sozialstaatlichen Hilfe anzusiedeln. Charakteristisch für deren Entstehung ist der gemeinsame Problembezug der beteiligten Personen. In wechselseitiger Hilfe und Unterstützung wird dort versucht, gemeinsam, freiwillig und gleichberechtigt das Problem zu bewältigen. Es existieren krankheits- oder suchtbezogene Gruppen, Frauengruppen, Selbsthilfegruppen im Bereich sozialer

Probleme wie Arbeitslosigkeit oder Verschuldung oder auch psycho-soziale Selbsthilfegruppen von beispielsweise depressiven Personen oder Suizidgefährdeten (vgl. Heinze/Olk/Hilbert 1993, S.31).

#### **2.1.4 Ehrenamt – Charakterisierung und Abgrenzung**

Wie im vorangestellten Kapitel dargestellt, existieren zahlreiche Umschreibungen und Bezeichnungen für das gleiche Phänomen. Im Folgenden sollen die wesentlichen Bestimmungsmerkmale des ehrenamtlichen Engagements zusammengetragen werden, wobei besonderer Bezug auf das soziale Ehrenamt genommen wird.

Das freiwillige Engagement im gesellschaftlichen Bereich des Sozialen wird durch das *soziale Ehrenamt* abgedeckt und umschrieben. Der soziale Bereich gilt als großes Beteiligungsfeld für engagierte Bürgerinnen und Bürger und weist bestimmte Merkmale in Abgrenzung zu anderen gesellschaftlichen Feldern auf. So präferieren Freiwillige aus dem Sozialsektor, bezugnehmend auf die Bezeichnung ihrer Tätigkeit, den Begriff „Ehrenamt“, während Befragte aus anderen Tätigkeitsbereichen den Begriff der „Freiwilligenarbeit“ an erster Stelle nennen. Kennzeichnend ist außerdem der hohe Frauenanteil in der Ehrenamtsstruktur des Sozialbereiches (vgl. Gensicke/Picot/Geiss 2006).

Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer sind Personen, die auf dem Gebiet der sozialen Arbeit in Verbindung mit einem Träger sozialer Arbeit freiwillig und unentgeltlich tätig werden (vgl. Olk 1996, S.150). Die alleinige Definition des Ehrenamtes über das Merkmal der Unentgeltlichkeit scheint jedoch nicht zufriedenstellend, wenn bedacht wird, dass vielen Ehrenamtlichen Gelder in Form von Aufwandsentschädigungen oder geringfügigen Vergütungen zukommen. Engel (1994) schlägt daher eine Unterscheidung zwischen einem echten und einem unechten Ehrenamt vor. Unter dem echten Ehrenamt ist jene Tätigkeit zu verstehen, bei der einer Ehrenamtlichen oder einem Ehrenamtlichen

keine Entlohnung außerhalb der konkret nachgewiesenen Auslagen zukommt. Dagegen bedeutet das unechte Ehrenamt eine Tätigkeit, für die der Zeitaufwand pauschal entschädigt wird (vgl. Engel 1994, S.38ff). Integriert man diesen Aspekt in die Definition des sozialen Ehrenamtes sind ehrenamtlich tätige Bürgerinnen und Bürger, Personen die sich, „[...] ohne verwandtschaftliche Beziehungen oder durch ein Amt dazu verpflichtet zu sein, unentgeltlich oder gegen eine geringfügige Entschädigung, die weit unterhalb der tariflichen Vergütung liegt, für soziale Aufgaben zur Verfügung stellen.“ (vgl. Bock 1997, S.241).

Behr, Liebig und Rauschenbach (2002) haben Merkmale und Kriterien aus empirischen Studien herausgearbeitet, die eine genauere Eingrenzung des Ehrenamtsbegriffs ermöglichen und dabei dessen Mehrdimensionalität und Komplexität berücksichtigen. Sie legen keine festen Kategorien fest, sondern bestimmen gegensätzliche Pole, zwischen denen sich das Phänomen Ehrenamt bewegt und positioniert.

Dementsprechend kann das Spektrum dessen, was die unterschiedlichen Definitionen als ehrenamtliches Engagement erfassen, je nach der Festlegung auf den verschiedenen Dimensionen, entsprechend weit oder eng gefasst sein. Folgende Dimensionen können unterschieden werden:

#### *Unbezahltes und bezahltes Engagement*

Wie bereits erwähnt ist die Verortung im Spektrum zwischen unbezahltem und bezahltem Engagement dahingehend eindeutig, dass von Ehrenamt auch dann gesprochen wird, wenn für die Tätigkeit Aufwandsentschädigungen gezahlt werden. Bei ehrenamtlichen Engagement kann außerdem davon ausgegangen werden, dass Tätige eher immateriellen Rückerstattungen wie Anerkennung, Spaß, Kontakt, Sinn, Selbstfindung oder Wertschätzung erwarten (vgl. Rauschenbach 2005, S.349f).

### *Geringes und erhebliches zeitliches Engagement*

Unterschieden wird zwischen regelmäßig stattfindendem Engagement und einmaligen, meist spontanen Hilfeleistungen, wobei auch kurze ehrenamtliche Tätigkeiten mit einer großen zeitlichen Belastung einhergehen können. Die Entstehung von Ehrenamt ist an die zeitliche Ressource gebunden, die den engagierten Personen zur Verfügung steht und frei eingeteilt werden kann. Durch die regelmäßige Ausübung der Tätigkeit, kann die engagierte Person die Institution hinsichtlich der Verwirklichung ihrer Ziele und Leitideen unterstützen.

### *Engagement für sich und für andere*

Ehrenamtliches soziales Engagement kann sowohl bestimmte Formen der Selbsthilfe, ehrenamtliches Engagement für andere als auch Einsatz in freien Initiativen und Zusammenschlüssen beinhalten.

### *Engagement innerhalb und außerhalb des sozialen Nahraumes*

Ehrenamt wird meist verstanden als Fremdhilfe, die außerhalb des familiären, nachbarschaftlichen und verwandtschaftlichen Nahraumes stattfindet und sich an potentiell Unbekannte richtet, zu denen die Ehrenamtliche oder der Ehrenamtliche vorher keinen Kontakt hatte (vgl. Behr/Liebig/Rauschenbach 2002).

### *Engagement mit und ohne organisatorische Anbindung*

Ehrenamtliches Engagement benötigt eine Institution, die zwischen Helfenden und Hilfebedürftigen vermittelt, koordiniert, initiiert und den Rahmen für die Zusammenarbeit darstellt. Es ist also in institutionelle und organisatorische Kontexte eingebunden, in denen Personen ihre Tätigkeit ausüben, ohne dazu verpflichtet zu sein. Neben den typischen Organisationen wie beispielsweise Kirchengemeinden, Hilfsorganisationen, kulturellen und sozialen Initiativen oder gemeinnützigen Vereinen und Verbänden sind heute auch vermehrt kleinere Initiativen zu Menschenrechten,

Asylpolitik, Ökologie oder Frauenthemen Orte ehrenamtlichen Engagements (vgl. Rauschenbach 2005, S.348).

#### *Selbstbestimmtes Engagement oder die Übertragung hoheitlicher Aufgaben*

Durch den Wandel des Ehrenamtsbegriffes (vgl. Kapitel 2.3) versteht man heute unter ehrenamtlichen Engagement vor allem Aktivitäten, die abseits öffentlich-rechtlicher Anbindungen stehen. Die Freiwilligkeit, Eigeninitiative, Unabhängigkeit und bürgerschaftlich gesellschaftliche Aspekte stehen im Vordergrund (vgl. Behr/Liebig/Rauschenbach 2002, S.107ff).

#### *Ehrenamtliches Engagement mit und ohne Qualifikation*

Ehrenamtliches Engagement ist grundsätzlich nicht mit Laienarbeit gleichzusetzen, da die Ausübung ehrenamtlicher Tätigkeiten häufig Einarbeitungsmaßnahmen umfasst und außerdem alltagsweltliche Kenntnisse und Berufserfahrungen miteingebracht werden (vgl. Wessels 1994; zit. n. Behr/Liebig/Rauschenbach 2002).

#### *Personen- und sachbezogene Aufgaben*

Sowohl der direkte Kontakt mit Personen oder Personengruppen, als auch die Gesamtheit der sachbezogenen Tätigkeiten, richten sich gleichwohl in ihrer Ausführung am Gemeinwohl aus (vgl. Behr/Liebig/ Rauschenbach 2002).

#### *Einfache Mitgliedschaft und tätiges Engagement*

Besonders in Vereinen wird eine ausschließlich auf finanziellen Beiträgen beruhende Mitgliedschaft von einer Mitgliedschaft in Verbindung mit der Ausübung von Posten und Funktionen getrennt. Notwendig wird diese Unterscheidung wenn Organisationen Angaben über die Anzahl der ehrenamtlich Engagierten geben wollen (ebd.).

### *Formal und nicht formal legitimierte Funktionen*

Vor allem wenn Vereine und Institutionen ehrenamtliches Engagement koordinieren und organisieren, sind formale Strukturen vorhanden. Dies ist vor allem von Bedeutung wenn eine regelmäßige Tätigkeit in Organisationen durchgeführt wird (vgl. Behr/Liebig/Rauschenbach 2002).

Das Kriterium der Unentgeltlichkeit beziehungsweise der Aufwandsentschädigung, die nicht zum Erhalt des Lebensunterhalts zählt, grenzt das ehrenamtliche Engagement von der bezahlten Arbeit als Erwerbsarbeit ab. Der Begriff des Engagements betont außerdem die innere Motivation der Freiwilligen. Die Ausrichtung des Ehrenamtes auf die Gemeinschaft und auf Dritte lässt eine Abgrenzung hinsichtlich selbstbezogener Tätigkeiten zu. Die Selbsthilfe als selbstorganisiertes Tätigwerden mit anderen, aufgrund eines gemeinsamen Problems oder Leidens, ist nicht allgemein auf die Gesellschaft bezogen, sondern stellt eine Form der wechselseitigen Unterstützung dar, die sich in ihrer Hilfeleistung auf Gleichbetroffene bezieht (vgl. Enquete-Kommission 2002, S.32). Die unentgeltlich geleistete Familien- und Hausarbeit im eigenen Haushalt wird ebenfalls vom freiwilligen Engagement abgegrenzt. Durch familiäre und verwandtschaftliche Bindungen folgt die familiäre Eigenhilfe einer anderen Logik, als das organisierte ehrenamtliche Engagement. Durch den produktiven und gemeinwohlorientierten Charakter des Ehrenamtes ist eine getrennte Betrachtung rein teilnehmender und konsumtiver Freizeitaktivitäten sinnvoll (vgl. BMASK 2009).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass das Ehrenamt als Synonym für eine klassische und historisch gewachsene Form von gemeinwohlorientierten Tätigkeiten gilt. Das ehrenamtliche Engagement als aktive Teilnahme von Bürgerinnen und Bürgern an gemeinwohlorientierten Tätigkeiten, hat die Steigerung des gesellschaftlichen Wohlergehens zur Folge und ist somit auf die Gemeinschaft ausgerichtet. Gemeinwohlorientiert sind diese Tätigkeiten dann, „ [...] wenn sie soziale, kulturelle, kirchliche, politische, ökologische oder sportliche Ziele ohne Gewinnerzielungsabsicht verfolgen“ (vgl. Stricker 2011, S.164). Ehrenamtlich Engagierte üben ihre Tätigkeit

freiwillig aus und sind somit nicht dazu verpflichtet. Außerdem ist Ehrenamt formell in Institutionen oder Organisationen organisiert und kann somit informellen Formen des Engagements gegenüber stehen.

### **2.1.5 Fazit**

Die vielfältigen Formen der begrifflichen Bezeichnungen und deren zahlreiche Definitionsversuche zeigen auf, dass es keinen einheitlichen, das gesamte Themengebiet umfassenden Terminus zu geben scheint. Die diffizile Abgrenzung wird erschwert, durch die unterschiedliche Verwendung im Gebrauch der Organisationen und dem häufig synonymen Gebrauch. Dennoch hebt jede Fachbezeichnung Spezifisches hervor und vernachlässigt damit gleichzeitig andere Aspekte. Vor allem das ehrenamtliche Engagement ist jedoch, durch seine historische Dimension und die enge Verwobenheit mit der Entstehungsgeschichte der Sozialen Arbeit, von Bedeutung. Durch veränderte Rahmenbedingungen, Funktionen, Bereiche und Aufgaben des Ehrenamtes kann es heute losgelöst von staatlichen Ankoppelungen gesehen werden und bietet besonders im sozialen Bereich einen Begriff, der das soziale Engagement nicht beliebig erscheinen lässt. In der Arbeit wird daher die Bezeichnung des ehrenamtlichen Engagements verwendet und beibehalten.

## **2.2 Historische Entwicklung des Ehrenamtes**

Die historische Entwicklung des Ehrenamtes ist eng mit der Entstehung der Sozialen Arbeit als Profession verbunden, wodurch sich die Rollenzuweisung des Ehrenamtes zwischen dem Staat einerseits und der Gesellschaft andererseits bewegte. Bereits in der Antike haben sich Menschen sowohl alleine, als auch organisiert für das Gemeinwohl eingesetzt. Aus den historischen Entwicklungen entwickelten sich schließlich Ausformungen des sozialen Ehrenamtes.

### **2.2.1 Das soziale Ehrenamt**

Die Ehrenamtlichkeit hat einen bedeutenden Bezug zur Sozialen Arbeit, da die berufliche und professionalisierte Sozialarbeit einerseits aus dem Ehrenamt entstand und ehrenamtliche Helferinnen und Helfer auch heute in vielen Arbeitsfeldern Sozialer Arbeit fest integriert sind (vgl. Peglow 2002, S.3).

Das soziale Ehrenamt entwickelte sich aus der zunehmenden Armut und dem rapiden Bevölkerungswachstum während der Zeit der Industrialisierung und der damaligen Armenfürsorge und Armenpflege. Ehrenamtliche Hilfe wurde vor allem aus dem Grund der Nächstenliebe geleistet, da Kirche und Staat die Armen nicht mehr ausreichend versorgen konnten. Mit dem Elberfelder System (vgl. Kapitel 2.2.3) wurde das soziale Ehrenamt erstmals staatlich festgelegt (ebd., S.12).

### **2.2.2 Das Elberfelder System**

Mitte des 19. Jahrhunderts setzten sich im Zuge der Industrialisierung zunehmend veränderte industriekapitalistische Gesellschaftsformen durch. Durch eine Abwanderung der Landbevölkerung hin zu den Industriestandorten ergaben sich rasch gesellschaftliche Probleme, durch die prekären Lebenssituationen der Arbeiterbevölkerung in den Städten. Auch die Stadt Elberfeld war, als eine der am schnellsten wachsenden Industriestädte Deutschlands, von besagten Schwierigkeiten betroffen und zählte zu den am dichtesten besiedelten Kommunen Deutschlands. Aufgrund der Überforderung der kirchlichen Armenfürsorge und der stetig anwachsenden Armut, wurde ein System bürgerlicher Armenpflege eingeführt. Um Betteln zu verhindern wurde ein Armeninstitut errichtet, außerdem entwickelte sich auch eine offene Form der bürgerlichen Armenpflege. Das 1853 von staatlicher Seite eingeführte Elberfelder System ist die erste Form der organisierten Armenpflege und gilt als Ursprung des sozialen organisierten Ehrenamtes (vgl. Sachße/Tennstedt 1998, S.214f).

Im Elberfelder System wurde die Stadt Elberfeld in Bezirke mit je einem ehrenamtlichen Vorsteher aufgeteilt. Die ehrenamtlichen, männlichen Armenfürsorger kümmerten sich um die zugewiesenen Bezirke und Quartiere und die dort lebende arme Bevölkerung (vgl. Hieber 1992; zit.n. Peglow 2002, S.12). Grundsätzlich unterschied man zwischen arbeitsfähigen Armen und arbeitsunfähigen Bedürftigen. Um eine Förderung des Wohlstandes der Hilfsbedürftigen zu erreichen wurden vier Prinzipien angeführt:

- Ehrenamtlichkeit: Ehrenamtliche, männliche Armenpfleger suchten Bedürftige auf um diese zu kontrollieren und sie bei der Beantragung von Unterstützung zu begleiten.
- Individualisierung: Um die Qualität der Kontrolle zu sichern lagen maximal vier Familien oder Personen im Zuständigkeitsbereich eines Armenpflegers.
- Dezentralisierung: Die Bezirke entschieden über Unterstützungen.
- Vermeidung von Dauerleistungen: Unterstützung wurde maximal für den Zeitraum von vierzehn Tagen gewährleistet, danach war eine erneute Antragstellung notwendig (vgl. Sachße/Tennstedt 1998, S.215f).

Durch die konsequente Einhaltung der Prinzipien konnte die Anzahl der Bettlerinnen, Bettler und Bedürftigen gesenkt werden. Aufgrund allgemein wachsender Armutszahlen konnten andere große Städte das System jedoch nicht unverändert übernehmen. Anstelle der anfänglich sehr lokal orientierten Systemauslegung war nun eine verstärkt zentrale Organisation notwendig. Entscheidende Maßnahme ist dabei der vermehrte Einsatz hauptamtlicher Arbeitskräfte. Diese waren fortan für administrative Aufgaben zuständig, während die fürsorglichen Aufgaben weiterhin von Ehrenamtlichen übernommen und aufgeteilt wurden. Durch die zunehmende Herausbildung der Sozialen Arbeit als Erwerbsarbeit wurde das Ehrenamt von seinem ursprünglichen Platz verdrängt und entwickelte sich immer mehr zu freiwilligen, sozialen Hilfeleistung (vgl. Backes 1987, S.17ff, Sachße 1988, S.54; zit.n. Peglow 2002).

### 2.2.3 Das Straßburger System

Das Straßburger System gilt als systematisch ausformulierte Neuordnung der Organisation städtischer Armenpflege, das eine neue Definition des Verhältnisses von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen vorlegt. Das in Straßburg 1906 eingeführte, weiterentwickelte und modifizierte Konzept bestimmte zwar Stadtbezirke, sah aber von einer weiteren Unterteilung in Quartiere ab. Die Armenfürsorge in den Bezirken war von einer Arbeitsteilung Ehrenamtlicher und Hauptamtlicher Pfleger geprägt. Das sogenannte „Armenamt“ war Beschäftigungsort der hauptamtlichen Mitarbeiter, zu deren Aufgabenbereichen vor allem die Kontrolle und Überprüfungen der Fälle zählten.

Wichtige Neuerung war außerdem die Einführung einer Bezirkskommission, welche über die Gewährung von Unterstützung zu entscheiden hatte. Die Auszahlung der Unterstützungsleistungen erfolgte wiederum über das Armenamt. Die Bezirkskommission entschied ebenfalls, ob eine einmalige Unterstützung zur Lösung eines Falles ausreichte oder ob eine langfristige, kontinuierliche Form der Unterstützung und Beratung sinnvoll erschien. Im zweiten Fall wurde ein ehrenamtlicher Pfleger zur dauerhaften Betreuung bereitgestellt. Der Bezirkskommission übergestellt war der Armenrat, dessen Aufgaben in der Abgrenzung der Bezirke, der Ernennung der Armenpfleger und Beamten und der Vermögensverwaltung und Rechnungsführung bestanden (vgl. Sachße/Tennstedt 1988, S.25ff).

Folgende Modifizierungen unterscheiden zusammenfassend das Straßburger vom Elberfelder System:

- Einsatz hauptamtlicher Arbeitskräfte in der Armenpflege
- Zentralisierung der Kompetenzen
- Differenzierung der hauptamtlichen (polizeilich-administrativ) und ehrenamtlichen (pädagogische Beratung und Betreuung) Aufgabenbereiche
- Betonung der fachlichen Aspekte ehrenamtlicher Arbeit (ebd., S.26)

#### 2.2.4 Das Ehrenamt im 20. Jahrhundert

Durch die Entwicklungen im Bereich der öffentlichen Fürsorge wich das Ehrenamt immer mehr der hauptamtlichen Arbeit. Die beiden Weltkriege des 20. Jahrhunderts minderten außerdem, aufgrund der dramatischen Verschlechterung der Lebensverhältnisse, die Bereitschaft der Bürgerinnen und Bürger ein Ehrenamt zu übernehmen. Gleichzeitig kam es, während der Zeit der Weimarer Republik, zu ersten Professionalisierungstendenzen der Sozialen Arbeit in der kommunalen Verwaltung und Sozialpolitik, was viele Bereiche ehrenamtlicher Tätigkeiten betraf. Dennoch wurde das Ehrenamt genutzt, um beispielsweise während der Weltwirtschaftskrise ökonomischen Missständen kostengünstig zu begegnen.

Zur Zeit des Nationalsozialismus waren vor allem die Frauen zur Ausübung von Ehrenämtern aufgefordert. Begründet wurde dies mit den Konzepten der besonderen weiblichen Fürsorge und Mütterlichkeit, die mit Hilfe nationalsozialistischer Theorien auf das gesamte Volk umgelegt wurden. Nach dem zweiten Weltkrieg stagnierte die Zahl Ehrenamtlicher wiederum und die hauptamtliche Soziale Arbeit dominierte vor der Ehrenamtlichkeit (vgl. Peglow 2002, S.14).

Im weiteren Verlauf des 20. Jahrhunderts wurde das Ehrenamt im Zuge weiterer Professionalisierungstendenzen der Sozialen Arbeit aus dem Fachdiskurs verdrängt. Durch die Frauenbewegung und den Bedeutungsverlust traditioneller weiblicher Rollenbilder schrumpfte die Zahl ehrenamtlich Engagierter immer weiter. Während der Wirtschaftskrise und einer Krise der Inhalte Sozialer Arbeit gewann das Thema Ehrenamt wieder vermehrt an Bedeutung. Bürgerschaftliches Engagement trat in den Vordergrund neuer sozialer Bewegungen (ebd.).

Die 1970er Jahre sind also einerseits von einem stetigen Rückgang Ehrenamtlicher geprägt, andererseits entwickelte sich aus den politischen Debatten um die großen Wohlfahrtsverbände und die Soziale Arbeit eine Wiederbelebung der Thematik und der

Ressource ehrenamtlichen Engagements. Zwar hatten die Verbände und Organisationen Probleme mit der Mobilisation neuer Ehrenamtlicher; Olk (1989, S.8; zit.n. ebd., S.27) beschreibt dies aber nicht als allgemeinen Rückgang, sondern als eine Verlagerung des Ehrenamtes hin zu kleineren Projekten und Initiativen, abseits von der Bevormundung und Bürokratisierung der Wohlfahrtsverbände. Ein Strukturwandel des Ehrenamtes kündigte sich an.

### **2.3 Das Neue Ehrenamt**

Der bereits angesprochene Strukturwandel ehrenamtlichen Engagements wird mit dem Begriff des „neuen Ehrenamtes“ umschrieben. Gründe hierfür sieht Notz (1998, S.313; zit.n. Peglow 2002, S.27f) in

- der zunehmenden Individualisierung,
- dem Wertewandel,
- einem Bedeutungsverlust traditioneller Gemeinschaften (Familie, Verbände, Vereine etc.) und
- einem Zerfall gewachsener sozialer Netzwerke.

Für die Ehrenamtlichen änderte sich also die Motivation ihres Handelns. Motive wie Selbstlosigkeit und Uneigennützigkeit wichen individuelleren Handlungsmotiven, wie Selbstverwirklichung, Selbstfindung oder Identitätssuche. Neben der Veränderung der Motive werden dem neuen Ehrenamt auch veränderte Erwartungshaltungen zugerechnet. Diese beinhalten das Bedürfnis nach ideeller, finanzieller und persönlichkeitsbildender Anerkennung, Spaß und die Möglichkeit der wirkungsvollen und gestalterischen Teilhabe am öffentlichen Leben. Beschrieben werden also ein neues Verhältnis der Menschen zum Ehrenamt und eine veränderte Haltung gegenüber dem ehrenamtlichen Engagement. Der Strukturwandel des Ehrenamtes ist allerdings nicht nur auf individueller und subjektbezogener Ebene anzusiedeln, sondern ist auch das Resultat sozialer und struktureller Veränderungen. Vom Strukturwandel des Ehrenamtes sind also mehrere

zentrale Aspekte und Dimensionen betroffen (vgl. Beher/Liebig/Rauschenbach 2002, S.8ff):

- Wie bereits erwähnt, verbindet das neue Ehrenamt soziales Gemeinschaftsgefühl mit individuellen Bedürfnissen nach Selbstverwirklichung und Selbstbestimmung. Das ehrenamtliche Engagement dient zunehmend als Mittel zur Erreichung dieser persönlichen Ziele. Handlungsleitend sind dabei Rückerstattungserwartungen, die ein rein selbstloses Handeln ablösen. Wichtig erscheint außerdem, dass das Ehrenamt in seinem neuen Verständnis als Möglichkeit der Gestaltung der eigenen Biografie genutzt wird. Stimmen Motiv, Anlass und Gelegenheit biografisch mit der spezifischen Lebensphase überein, wird die Bereitschaft zur Übernahme eines Ehrenamtes konkret (ebd., S.13).
- Der Strukturwandel betrifft auch die Inhalte und Formen des Engagements. Die traditionellen Inhalte und Felder der ehrenamtlichen Tätigkeiten haben sich durch zusätzliche Themenbereiche wie Ökologie oder Umweltschutz erweitert. Bezüglich der Formen des Engagements lässt sich feststellen, dass sich die Tätigkeiten, im Gegensatz zu den dauerhaften Mitgliedschaften und Arbeiten in Großverbänden und Organisationen in einem individuelleren Rahmen bewegen. Ehrenamtliche bevorzugen die freie Einteilung ihres Engagements und ziehen die Möglichkeit sich jederzeit zurückziehen zu können, einer verpflichtenden Betätigung vor (vgl. Beher/Liebig/Rauschenbach 2002, S.14).
- Tendenziell erlebt das Ehrenamt eine Verschiebung in Richtung der kleineren und überschaubaren Projekte, die den Personen mehr Freiraum und flexible Gestaltungsmöglichkeiten bieten. Die Verlagerungshypothese beschreibt dieses Phänomen, wobei nur bestimmte gesellschaftliche Felder und nur bestimmte Organisationen wie Kirchen, Parteien oder Wohlfahrts- und Jugendverbände von den Veränderungen betroffen sind (ebd., S.14).

- Eine weitere Dimension ist der gesteigerte Anspruch an die Fachlichkeit und die Qualität der ehrenamtlichen Arbeit. So überlagert sich das ehrenamtliche Engagement zunehmend mit vielen Bereichen der Honorartätigkeit und Ehrenamtliche werden für die Ausübung ihrer Tätigkeiten meist speziell geschult. Darin zeichnet sich eine Entwicklung zur Semi-Professionalität und die schleichende Annäherung an sonstige Formen Sozialer Arbeit ab (ebd., S.14).
- Auch die Gesellschaft stellt schließlich einen Aspekt des neuen veränderten Ehrenamtes dar. Durch strukturelle Umformungen der Arbeitsstrukturen hat sich auch die gesellschaftliche Position des freiwilligen Engagements verschoben. Durch die verlorene Monopolstellung in den sozialen Hilfeformen muss sich das neue Ehrenamt von den professionellen Dienstleistungen und den primären Versorgungsnetzen abgrenzen und neu positionieren (ebd., S.15).

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die neuen Strukturen des Ehrenamtes vor allem durch flexible und individuelle Zeitgestaltung und Befristung geprägt sind. Bedingt wird dies durch die veränderten Motive, die sich mehr auf den Eigennutzen, die Selbstverwirklichungsmöglichkeiten, Anerkennung und die persönliche Weiterentwicklung beziehen. Sowohl der Motivwandel, als auch gesellschaftliche Veränderungen bewirken die vermehrte Organisation des Ehrenamtes in lokalen Zusammenhängen und selbstbestimmten, überschaubaren Formen. Daraus ergibt sich auch die Möglichkeit für kurzfristige und themenspezifische Projekte.

## **2.4 Strukturmerkmale ehrenamtlichen Engagements in Österreich**

Im Folgenden sollen die Beteiligungsformen und Strukturen des sozialen, ehrenamtlichen Engagements in Österreich kurz aufgezeigt werden. Die Beteiligungsquote beschreibt den Anteil der in der Freiwilligenarbeit Tätigen an der Gesamtbevölkerung sowie an

einzelnen Bevölkerungssegmenten. Aus welchen Bevölkerungssegmenten sich die ehrenamtlich Engagierten zusammensetzen wird in der Beteiligungsstruktur dargelegt.

Allgemein sind bundesweit etwa 46 Prozent der österreichischen Bevölkerung ab 15 Jahren freiwillig tätig. Davon engagieren sich rund 28 Prozent in Vereinen oder Organisationen in Form formeller Freiwilligentätigkeit, 31 Prozent leisten informelle Freiwilligentätigkeiten oder engagieren sich im Rahmen der Nachbarschaftshilfe. Die formellen Tätigkeiten verteilen sich auf eine große Zahl von Bereichen. Dabei fällt der höchste Anteil an ehrenamtlich Engagierten auf die Sport- und Turnvereine, gefolgt vom Kunst-, Kultur- und Freizeitbereich. Jeweils circa fünf Prozent der österreichischen Bevölkerung engagieren sich im Katastrophenhilfs- und Rettungsdienst sowie im kirchlichen Bereich und der Gemeinwesenarbeit. Zwischen 3 und 4 Prozent sind in den Bereichen Umwelt-, Natur- und Tierschutz, in der politischen Arbeit und Interessensvertretung, dem Bildungsbereich und dem Sozial-, und Gesundheitsbereich freiwillig tätig (vgl. BMASK 2015).

Die Bereiche weisen unterschiedliche geschlechtsspezifische Strukturen auf. So überwiegen die Frauen im Sozial- und Gesundheitsbereich, im kirchlich-religiösen Sektor und bei Umwelt und Bildung. Trotz der hohen Beteiligung über alle Altersgruppen, ist die Gruppe der 50- bis 59-Jährigen am aktivsten engagiert. Freiwillige leisten formelle Engagements zwar häufig in mehreren Einrichtungen, die Mehrzahl der Ehrenamtlichen aus allen Bereichen ist allerdings in einer einzigen Organisation tätig. Ehrenamtliche betätigen sich außerdem überwiegend regelmäßig oder sowohl regelmäßig als auch einmalig freiwillig. Der Sozial- und Gesundheitsbereich weist Überschneidungen zu anderen Bereichen wie Bildung, Rettungsdienst oder Religion auf (ebd.).

### **3. Das Ehrenamt und seine Bedeutung für die Gesellschaft**

Wie im vorangehenden Kapitel bereits diskutiert, ist das Ehrenamt stark mit gesellschaftlichen Gegebenheiten und Veränderungen verwoben. So änderte sich zwar die Position und Verortung des ehrenamtlichen Engagements im Laufe seiner Entwicklung, nicht aber die enorme gesellschaftliche Bedeutung. Aspekte der Teilhabe, Mitgestaltung und Solidarität prägen die Qualität der Demokratie und der Gesellschaft. Im Folgenden soll das Ehrenamt im Kontext der Themen Zivilgesellschaft, Sozialkapital und gesellschaftliche Integration diskutiert werden. Einer begrifflichen und inhaltlichen Auseinandersetzung mit dem Konzept der Zivilgesellschaft, folgt die Skizzierung des Sozialkapitals, um daraus die integrative gesellschaftliche Funktion des Ehrenamtes zu beleuchten.

#### **3.1 Die Zivilgesellschaft**

Vereine, Bürgerinnen- und Bürgerinitiativen, Selbsthilfegruppen etc. sind soziale Netzwerke und Träger ehrenamtlichen Engagements. Sie sind außerdem Akteure der Zivilgesellschaft und wichtiger Bestandteil demokratischer Entwicklungen. Das soziale Leben zwischen Staat und Markt ist ein bedeutender Handlungsraum um individuelle und allgemeine Interessen auszuhandeln. Dieser Handlungsraum gliedert sich wiederum in kleinere Unterbereiche, die verschieden stark im gesellschaftlichen Bewusstsein verankert sind und sich in ihren Zielen, Methoden und Funktionen unterscheiden (vgl. Schaurhofer 2000, S.9).

Vor diesem Hintergrund scheint es relevant, die Zivilgesellschaft als Begriff und Konzept theoretisch zu verorten und die Funktionen herauszustellen.

### 3.1.1 Begriff und Funktionen

Die Zivilgesellschaft als Begriff und Konzept hat eine lange historische Tradition. So geht er in seinen Ursprüngen auf die europäische, politische Philosophie und den von Aristoteles geprägten Begriff der „politike koinonia“ zurück. Dargestellt wird hier die Polis, als die Gemeinschaft von Bürgerinnen und Bürgern oder die Bürgervereinigung. Der Ausdruck gilt als Synonym für die ideale Lebensweise freier Bürgerinnen und Bürger. Ihrer geschichtlichen Herkunft nach ist Zivilgesellschaft die wörtliche Übersetzung der griechischen „politike koinonia“, beziehungsweise dessen Übertragung ins lateinische als „societas civilis“. Darauf zurückzuführen ist auch der angelsächsische Begriff der „civil society“ (vgl. Adloff 2005, S.17ff).

Der Begriff der Zivilgesellschaft hat in den letzten Jahren zunehmend an Attraktivität und Bedeutung gewonnen. So wird er von vielen Seiten als „Allheilmittel“ für gesellschaftliche Probleme und die systemischen Widersprüche der sozialen Welt angesehen (ebd., S.7). Der Begriff hat durch seine vielfältige Verwendung und die unterschiedlichen Zustandsbeschreibungen und normativen Wertungen allerdings eine starke Bedeutungsvielfalt erlangt, die in der Definition und Eingrenzung berücksichtigt werden müssen (vgl. Pollack 2004, S.23ff).

Unter Zivilgesellschaft wird die Gesamtheit der öffentlichen Assoziationen, Vereinigungen und Zusammenkünfte verstanden, in denen sich Bürgerinnen und Bürger auf freiwilliger Basis bewegen und versammeln. Diese Räume stehen in der Regel in der Öffentlichkeit und formieren sich typischerweise in Vereinen, Verbänden und sozialen Bewegungen. Gemeint sind diejenigen Ausprägungen des sozialen Lebens, die sich jenseits von Privatsphäre, Markt und Staat verorten und somit ausschließlich die freiwilligen und öffentlichen Vereinigungen von Bürgerinnen und Bürgern beinhalten. Zivilgesellschaft kann in diesem Begriffsverständnis nicht an die Stelle von Staat oder Wirtschaft treten, sondern tritt diesen als Teil der Gesellschaft gegenüber. Die Vielfalt der Vereinigungen, Assoziationen und Gruppen einer Zivilgesellschaft ist pluralistisch strukturiert und durch unterschiedliche soziale und politische Interessen gekennzeichnet.

So sind Auseinandersetzungen, Konflikte und Diskussionen in zivilgesellschaftlichen Prozessen genauso vertreten wie Kooperationen, Solidarität oder Netzwerkbildung (vgl. Pollack 2004, S.27ff).

Nach diesem Verständnis der zivilgesellschaftlichen Theorie ist Gesellschaft jenseits von Staat und Ökonomie anzusiedeln. Dennoch benötigt die Bürgergesellschaft sowohl einen handlungsfähigen Staat, als auch eine potente Wirtschaft. Der Idee der Zivilgesellschaft liegt ein Menschenbild zugrunde, das den Menschen als selbstständiges, einzigartiges und gemeinschaftsbezogenes Individuum begreift (vgl. Dettling 2000, S.19). Gerade im Zuge der Veränderungen von öffentlichen Infrastrukturen und der Daseinsvorsorge, der sozialen Sicherungssysteme und des Fürsorgesektors, benötigen immer mehr Menschen bessere Unterstützung, Entfaltungsmöglichkeiten und Fürsorgeleistungen. Unter neoliberalem Leitbild ist aber vor allem der Sektor sozialer Dienstleistungen und damit die Soziale Arbeit, von Kosteneinsparungen und Personalabbau einerseits und ausgedehnten Aufgabenfeldern und Überlastung andererseits betroffen (vgl. Jirku 2011). Viele notwendige und sinnvolle Tätigkeiten können von den Hauptamtlichen der Sozialen Arbeit nur noch unter Stress oder oberflächlich verrichtet werden. Zeit und Ressourcen für personenbezogene und sorgfältige Arbeit fehlen. An dieser Stelle scheinen die Zivilgesellschaft und die Zusammenarbeit hauptamtlicher Fachkräfte mit engagierten Freiwilligen ein Ausweg zu sein. Jedoch ist fraglich, ob man dadurch den eigentlichen Herausforderungen einer sich wandelnden Dienstleistungsgesellschaft gerecht werden kann oder die zivilgesellschaftlichen Akteurinnen und Akteure für die neoliberale Marginalisierung des sozialen Bereiches instrumentalisiert werden (ebd.). In diesem Zusammenhang ist es wichtig zu erkennen, dass die Zivilgesellschaft genauso wie Staat und Markt begrenzt ist und den Sozialstaat nicht ersetzen, sondern nur ergänzen kann. Auch soll Zivilgesellschaft kein Mittel sein, um öffentliche Kassen zu entlasten und eine soziale, öffentliche Infrastruktur zu substituieren. Dennoch kann die Zivilgesellschaft dazu beitragen vor allem soziale Institutionen in soziale und gleichzeitig lebendige Orte zu verwandeln, wenn in Sozialräumen ganzheitlich gedacht wird und die Bürgerinnen und Bürger verstärkt miteinbezogen werden (vgl. Dettling 2000, S.21ff). Bezüglich der Funktionen des zivilgesellschaftlichen Engagements erscheint es sinnvoll zwischen einer politischen und einer nicht-politischen Zivilgesellschaft zu unterscheiden. In ihrer

politischen Funktion gewährleistet die Zivilgesellschaft eine funktionierende Demokratie. Durch die Sicherung der Partizipation an demokratischen Institutionen und die Bereitschaft zur Verantwortungsübernahme im demokratischen Gemeinsinn, schafft die Zivilgesellschaft das kulturelle Fundament des demokratischen Staates. So wird die Arbeit des politischen Systems, durch das bloße Vorhandensein zivilgesellschaftlicher Institutionen, wie Verbänden, Vereinen oder Assoziationen und dem Vertrauen in gesellschaftliche Institutionen, unterstützt. Diese Funktion wird aus unterschiedlichen Perspektiven auch als Partizipations-, Integration- und Interessenartikulationsfunktion beschrieben. Auch wird der Zivilgesellschaft in diesem Zusammenhang eine Schutz-, Vermittlungs-, Sozialisations- und Gemeinschaftsfunktion unterstellt. Zwischen Bürgerinnen und Bürgern und dem Staat nimmt die Zivilgesellschaft außerdem eine Vermittlerfunktion ein. So werden gesellschaftliche Problemlagen aus dem privaten in den öffentlichen Bereich getragen und dort diskutiert. Eine anschließende Weiterleitung in das politische System bedingt, dass die Zivilgesellschaft die Möglichkeit erlangt, in Politik und politischer Entscheidungsfindung mitzuwirken (vgl. Pollack 2004, S.31ff).

Die nicht-politischen Funktionen umfassen vor allem die Förderung des Geselligkeits- und Gemeinschaftssinns in Form von musisch-künstlerischer Erziehung, Altenpflege, Sport oder religiöser Kommunikation. Zusammengefasst ist der Zivilgesellschaft eine integrative Funktion zuzuschreiben (ebd., S.33).

Bisher wurde nur auf die positiven Funktionen der Zivilgesellschaft hingewiesen, wobei verschiedene Autorinnen und Autoren auch die negativen Auswirkungen aufzeigen. So wird deutlich, dass zivilgesellschaftliche Zusammenschlüsse auch anti-zivile Werte vertreten und praktizieren können. Dazu gehören Intoleranz, Rassismus oder Ausschluss spezifischer Randgruppen und damit einhergehende anti-zivile Stereotype und Vorurteile. Der Mehrwert und das soziale Kapital, das in zivilgesellschaftlichen Organisationen gebildet wird, kann also in extrem gegensätzliche Projekte investiert werden. Es gilt daher auch die destruktiven und antidemokratischen Einflüsse aus der zivilgesellschaftlichen Sphäre zu erkennen und idealisierende Zuschreibungen an die Zivilgesellschaft zu vermeiden (vgl. Roth 2004, S.44ff).

### 3.1.2 Civil Society in Österreich

Zivilgesellschaftliche Organisationen tragen einen wichtigen Beitrag zu einer nachhaltigen und solidarischen Gesellschaft in Österreich bei. Die Interessensvertretung Gemeinnütziger Organisationen (IGO) hat 2012 mit dem Bericht „Zivilgesellschaft bewegt“ erstmals versucht das Wirken der zivilgesellschaftlichen Organisationen in Österreich systematisch zu untersuchen.

Aufgrund der Einsicht, dass zivilgesellschaftliches Handeln und dessen Rahmenbedingungen noch sehr ungenügend behandelt wurden, stellt der aktuelle Bericht „Civil Society Index“ eine erstmals international fundierte Analyse der Rahmenbedingungen für zivilgesellschaftliches Engagement in Österreich dar. Dieser wurde 2014 in Zusammenarbeit mit CIVICUS – World Alliance of Citizen Participation und dem NPO – Kompetenzzentrum der Wirtschaftsuniversität Wien verfasst (vgl. More-Hollerweger/Simsa/Kainz/Neunteufl/Grasgruber-Kerl/Wohlgemut 2014).

So wird in Bezug auf empirische Forschung in Österreich unter Zivilgesellschaft schwerpunktmäßig der Sektor der Non Profit Organisationen behandelt, da diese einen wesentlichen Teil der österreichischen Zivilgesellschaft darstellen. Sie spielen eine große Rolle für das Alltagsleben vieler Menschen, die politische Kultur und die ökonomische Entwicklung. Die Erbringung von Sozialleistungen, gesellschaftliche Vielfalt, Partizipation und Innovation zählen zu den sozialen Wirkungen des Sektors. Dabei unterscheiden sich die Organisationen nach Größe, Rechtsform, Tätigkeitsfeld und Struktur. In den letzten Jahren wurden neue Aufgabenfelder und neue Ausprägungen von Tätigkeiten hinzugewonnen. An Bedeutung gewinnen ökologische Themen, Pflege und Altern, Gesundheit, Migration und soziale Ungleichheit. Die föderalistische Struktur Österreichs spiegelt sich auch im Aufbau der zivilgesellschaftlichen Organisationen wider. So können sich auf Landesebene agierende Organisationen in beträchtlicher Weise von ihren Schwesterorganisationen in anderen Bundesländern unterscheiden. Auch der Parlamentarismus und die Vorstrukturierung der politischen Parteien wirken auf das gesellschaftliche System, da ein erheblicher Teil der großen und traditionsreichen

Organisationen im direkten oder indirekten Einflussbereich der Großparteien stehen. Dennoch ist die Tendenz zur politischen Unabhängigkeit zu erkennen. Neben den politischen Parteien prägen auch die Kirchen bedeutende Teile des zivilgesellschaftlichen Sektors. Vor allem im Sozial-, Gesundheits-, und Bildungsbereich, im Erziehungswesen und den speziellen Bereichen der Sozialen Arbeit, tritt die Kirche als großer Anbieter von Dienstleistungen auf (vgl. More-Hollerwegern et al. 2014).

Allgemein bedarf es vielfältiger Möglichkeiten für zivilgesellschaftliche Gruppierungen, ihre Botschaften in die Öffentlichkeit zu transportieren. Zivilgesellschaftliche und gemeinnützige Themen sollen in den öffentlich-rechtlichen Medien mehr Raum erhalten und in ihrer Sprachrohr- und Korrektivfunktion anerkannt werden (ebd. 2014).

### **3.1.3 Zivilgesellschaft und Sozialkapital**

In der Diskussion um das Konzept der Zivilgesellschaft spielt das Sozialkapital eine zentrale Rolle. Dies begründet sich aus der Annahme, dass zivilgesellschaftliches Engagement zu sozialem Kapital führe und letztendlich dessen elementarer Träger ist. Immer wenn Menschen zueinander in Beziehung treten und sich vernetzen, entsteht Sozialkapital, das sich auf die Gesellschaft und deren Entwicklung auswirkt (vgl. Geißel/Kern/Klein/Berger 2004, S.9f). Sozialkapital erwächst also aus Beziehungen zwischen Individuen und Gruppen und kann gewinnbringend für Einzelne oder die Gesellschaft sein. Die Diskussion des sozialen Kapitals ist dadurch gekennzeichnet, dass mehrere Autoren denselben Begriff verwenden, ihn jedoch unterschiedlich definieren. Das Begriffsverständnis von Robert Putnam hat allerdings den größten Einfluss auf die Diskussion über Zivilgesellschaft und zivilgesellschaftliches Engagement als „Produzenten“ von Sozialkapital (vgl. Braun 2011, S.53). Im Folgenden sollen die verschiedenen Ansätze und Definitionen kurz dargestellt werden.

Sozialkapital wird in den soziologischen Theorien *Pierre Bourdieus* (vgl. Bourdieu 1983, S.190ff) vor allem als individuelle Ressource definiert, die auf der Zugehörigkeit zu einer

Gruppe beruht und zur Förderung individueller Ziele eingesetzt werden kann. Ressourcen sind soziale Verpflichtungen und Beziehungen, durch die das Vertrauen der „guten Gesellschaft“ gewonnen wird, was letztendlich die dauerhafte Einbindung in ein Netzwerk mehr oder weniger institutionalisierter Beziehungen ermöglicht. Mit dem Begriff wird bei Bourdieu außerdem die Reproduktion sozialer Ungleichheit und sozialer Exklusion verbunden, da unterschiedliche gesellschaftliche Gruppen mit einem ungleichen Maß an sozialem Kapital versorgt werden (ebd.).

*James Coleman* konzentriert seine Analysen zum sozialen Kapital auf die Wechselbeziehungen zwischen der Entwicklung von Humankapital und Sozialkapital. So entsteht die Sozialstruktur aus den Interaktionen der Akteurinnen und Akteure, wird aber erst zum Sozialkapital, wenn die handelnden Personen die Struktur nutzen, um eigene Interessen zu verfolgen. Er legt also den Fokus auf die Grundlagen, derjenigen Formen des sozialen Austausches, die den Eigennutz maximieren. Soziales Kapital ist an soziale Beziehungen und Bezugsrahmen gekoppelt und offenbart sich in Verpflichtungen, Erwartungen und Vertrauen, in Informationspotentialen oder auch gemeinschaftsbezogenen Normen (vgl. Kern 2004, S.112).

Popularität erlangte der Sozialkapitalansatz, vor allem durch die Analysen von *Robert Putnam*. Zwar bezieht sich bei ihm Sozialkapital auf Aspekte sozialer Organisation wie auf Vertrauen, Normen und Netzwerke, Bezugspunkt seiner Überlegungen ist jedoch nicht mehr die individuelle Akteurin oder der Akteur, sondern die Gemeinschaft als Ganzes. Ressourcen und soziale Beziehungsstrukturen zeigen sich in Netzwerken staatsbürgerlichen Engagements und dem dort produzierten sozialen Vertrauen, das zwischenmenschliche Kooperationen erleichtert. Netzwerke der Zivilgesellschaft fördern also die Kooperation ihrer Mitglieder, erhöhen den Gemeinsinn und sind Schlüssel zu kollektivem Sozialkapital. Das Gemeinwohl wird durch die Entstehung von Reziprozitätsnormen und sozialem Vertrauen gefördert. Durch regelmäßiges zivilgesellschaftliches Handeln entwickeln Bürgerinnen und Bürgern ein stärkeres Gefühl der Verbundenheit und bauen eine Vertrauenskultur auf, was dazu führt, dass ehrenamtliche Tätigkeiten die Distanz zwischen staatlichen Institutionen und

Bürgerinnen und Bürgern verringern können. Zentral in den Überlegungen ist der Rückbezug auf die Arbeiten Alexis de Tocquevilles, der freiwillige Assoziationen und ziviles Engagement der Bürgerinnen und Bürger als Basis für funktionierende Gemeinschaften wertet (vgl. Kriesi 2007, S.27ff).

Wenn zivilgesellschaftliches Engagement als Produzent von Sozialkapital verstanden wird, sind daran hohe Erwartungen geknüpft. So wird angenommen, dass sich Bürgerinnen und Bürger in interaktiven Prozessen, die sich in freiwilligen Vereinigungen wie Vereinen, Projekten, Initiativen oder Netzwerken abspielen, weitreichende bürgerschaftliche Kompetenzen und Dispositionen aneignen. Die so sozialisierten Kompetenzen würden sie anschließend auf andere Lebensbereiche transferieren. Erworbenes Vertrauen und Reziprozitätsnormen würden generalisiert und auf alle gesellschaftlichen Bereiche angewandt (vgl. Braun 2011, S.58).

Ehrenamtliches oder zivilgesellschaftliches Engagement und die Beteiligung in Gruppen oder Vereinen, können also sowohl positive Effekte für die Einzelne oder den Einzelnen als auch für die Gemeinschaft haben. Außerdem lassen sich ökonomische Vorteile in Form von Kosteneinsparungen und der Vermeidung von Entscheidungsrisiken feststellen. Aus politikwissenschaftlicher Perspektive steht die Wirkung des Sozialkapitals auf die Funktionsfähigkeit der Demokratie im Vordergrund (vgl. Kriesi 2007, S.42f).

### **3.2 Gesellschaftliche Integrationsbeiträge von Ehrenamt und Zivilgesellschaft**

Der Integrationsbegriff beinhaltet sehr unterschiedliche Dimensionen, wobei hier die Frage nach der Sozialintegration im Vordergrund stehen soll. So werden Zivilgesellschaft und Sozialkapital als zentrale Elemente politischer und sozialer Integration moderner Gesellschaften verstanden. Zivilgesellschaftliches Engagement wird als Lösung von sozialen Ungleichheiten und wachsender kultureller Unterschiede diskutiert (vgl.

Geißel/Kern/Klein/Berger 2004, S.7). Im Folgenden wird die soziale Bedeutung ehrenamtlichen Engagements und Zivilgesellschaft in Bezug auf gesellschaftlichen Zusammenhalt und Integration diskutiert, um anschließend die Bezüge zwischen ehrenamtlichem Engagement und der sozialen Integration von Flüchtlingen hervorzuheben.

### **3.2.1 Soziale Bedeutung**

Wie bereits erwähnt hat freiwilliges Engagement sowohl ökonomische, politische als auch soziale Wirkungen. So leistet es aus wirtschaftlicher Perspektive einen Beitrag zur Erstellung von Dienstleistungen und Produkten. Politisch kann ehrenamtliches Engagement zu vermehrter Teilnahme an Entscheidungsprozessen führen und somit deren demokratische Qualität und Legitimierung beeinflussen. In Hinblick auf den gesellschaftlichen Zusammenhalt, das Zusammenleben und die Solidarität leistet freiwilliges Engagement einen wesentlichen sozialen Beitrag (vgl. BMASK 2009).

Freiwillige erleben durch ihr Engagement selbst sozialen Rückhalt, durch Einbindung in eine Gemeinschaft und soziales Miteinander. Diese Stütze ist besonders wichtig für die Bewältigung des persönlichen Alltags, die Zufriedenheit und die Gesundheit. Neben primären sozialen Netzwerken nehmen gesellschaftliche Gemeinschaften vermehrt einen hohen Stellenwert ein. Genau diese zivilgesellschaftlichen Netzwerke und das darin gebildete Vertrauen schaffen die Basis für die soziale und wirtschaftliche Entwicklung einer Gesellschaft und die Anhäufung von Sozialkapital. Die verstärkte freiwillige Teilhabe in der Zivilgesellschaft kann das gesamtgesellschaftliche Sozialkapital festigen, indem benachteiligte soziale Gruppen integriert werden (BMASK 2009).

Im Bereich der sozialen Bindungen werden in der Sozialkapital-Theorie drei Ebenen unterschieden. Zur Mikro-Ebene zählen Beziehungen zu Menschen, die einem sehr vertraut sind und deren Anzahl begrenzt ist. Die Meso-Ebene umfasst alle größeren Gruppen und Einheiten, deren Mitgliedern man persönlich sehr nahe steht, die jedoch zu

relevanten sozialen Netzen gehören. Auf der Makro-Ebene sind alle großen Zusammenschlüsse anzusiedeln, die nicht mehr durch persönlichen Kontakt der Mitglieder verbunden sind (vgl. BMASK 2015).

Gemeinschaft und Netzwerke spielen eine grundlegende Rolle für die Bildung von Sozialkapital. Dabei gilt jedoch zu beachten, dass nicht alle Netzwerke automatisch soziales Kapital generieren, sondern vor allem dann, wenn deren Mitglieder ein Minimum an wechselseitigem Vertrauen füreinander aufzeigen. Entscheidend ist, dass sich die beteiligten Personen persönlich kennen und wiederkehrende Kontakte vorliegen, denn daraus ermöglicht sich letztendlich die Ausbildung eines gegenseitigen Verpflichtungsverhältnisses. Für die Bildung von persönlichem Vertrauen als Grundlage von Reziprozität werden also Netzwerke und Beziehungen benötigt, die über den einmaligen Kontakt hinausgehen. Denn reziprok verhält man sich besonders dann, wenn die Chance der Wiederkehr von Gelegenheiten, in denen sich das Prinzip der Wechselseitigkeit bewähren kann, besonders hoch ist. Gerade diese Netzwerke wirken durch ihre Wechselbezüglichkeit integrierend, da sich die beteiligten Personen aufeinander abstimmen und sich dadurch aneinander binden (vgl. Hellmann 2004, S.133ff). Damit zeigt sich, dass die Entstehung von Sozialkapital an Netzwerke mit relativ intensiven Interaktionen gebunden ist und somit primär auf der Mikro- und Meso-Ebene der persönlichen Nahbeziehungen entsteht. Die Übertragung auf Sozitäten, die nicht mehr durch persönlichen Kontakt verbunden sind, erscheint in diesem Zusammenhang unwahrscheinlich (vgl. Newton 2001, zit.n. Hellmann 2004, S.135).

Einen Ausweg versucht Robert Putnam durch die Unterscheidung zwischen zusammenschmiedendem (bonding social capital) und brückenbauendem (bridging social capital) Sozialkapital zu bilden. Unter dem „bonding social capital“ werden alle Formen der Verbundenheit verstanden, die auf kleine Gemeinschaften begrenzt sind. Der Begriff des „bonding“ definiert also die Kommunikation und Interaktion innerhalb der eigenen Gemeinschaft (vgl. BMASK 2015). Bindende Formen von Sozialkapital verstärken den Zusammenhalt und die Identität von kleinen, soziostrukturell eher homogenen Gruppen und den darin bereits bestehenden sozialen Netzen. Mit „bridging social capital“ ist die Verbindung zu Menschen außerhalb der eigenen Gemeinschaft gemeint.

Brückenschlagende Formen des Sozialkapitals vereinfachen somit den Zugang zu externen Ressourcen und die Identitätsbildung großer Gruppierungen (vgl. Kriesi 2007, S.39). So kann „bonding social capital“ für die Einzelne oder den Einzelnen einen unmittelbaren Nutzen bringen, kann aber gesamtgesellschaftlich betrachtet exkludierend wirken und auch negative Effekte ergeben. Zivilgesellschaftliche Organisationen schließen sich meist aufgrund gemeinsamer Interessen oder Ziele zusammen und tragen daher immer einen mehr oder weniger ausgeprägten „bonding character“. Wenn die Gruppierungen allerdings Kontakte zu anders geprägten Vereinen oder Zusammenschlüssen haben, entsteht auf diese Weise eine Form von „bridging social capital“ (vgl. Berger 2004, S.190). Hellmann (2004, S.135f) kritisiert allerdings, dass eine Ergänzung netzwerkinternen sozialen Kapitals durch netzwerkübergreifendes nicht auf Dauer möglich ist. Daraus schließt er, dass integrierende Zivilgesellschaft nur fallweise auftritt und Sozialkapital als Form der Integration eher auf Ebene von Gruppen als auf gesamtgesellschaftlicher Ebene anzusiedeln sei.

### **3.2.2 Ehrenamtliches Engagement und Integration der Flüchtlinge**

Vor dem Hintergrund wachsender Globalisierung und der steigenden weltweiten Migrations- und Fluchtbewegungen, werden neue Dimensionen sozialer Ungleichheit sichtbar. Gefahren sind soziale Ausgrenzung, Isolation von Gesellschaftsgruppen und die Bildung von „Parallelgesellschaften“. Besonders Flüchtlinge gelten als die „Ausgegrenzten der Moderne“, die zwar unter uns leben aber nicht zu uns gehören, deshalb mehrfach benachteiligt sind und mit einem Mangel an Wertschätzung zu kämpfen haben (vgl. Keupp 2007, S.23).

Neue gesellschaftliche Herausforderung ist deshalb die Integration der Außenstehenden und die Sicherung des Zusammenhalts der gesamten Gesellschaft (ebd., S.23f). In diesem Kontext ist das Ehrenamt als Teil zivilgesellschaftlichen Engagements, als Möglichkeit der Unterstützung und der Integration, zu reflektieren. Zivilgesellschaftliche Initiativen sind bei ansteigender, politischer Polarisierung wesentlich daran beteiligt, ob Flüchtlinge integriert leben und gesellschaftlicher Zusammenhalt herrscht. Die Initiativen bilden ein

Verbindungsglied zwischen Bevölkerung, Politik und Flüchtlingen, das dazu beitragen kann Ängste abzubauen und die soziale Akzeptanz in der einheimischen Bevölkerung zu fördern. Aufgrund der Handlungsunfähigkeit und der ständigen politischen Konflikte, kommt den zivilgesellschaftlichen Organisationen eine hohe integrationspolitische Relevanz zu (vgl. Rosenberger 2015). Ehrenamtlichem Engagement wird also in Bezug auf Integration gesellschaftlicher Randgruppen eine besondere Bedeutung zugesprochen, da viele der erbrachten Leistungen den benachteiligten Bevölkerungsgruppen zukommen.

Da Flüchtlinge sich meist nur temporär im Aufnahmeland aufhalten sollen, sind von vorne herein viele strukturelle Integrationshindernisse gegeben. Rechtliche Gleichstellung und gleichberechtigter Zugang zu Bildung und Erwerbsarbeit sind für die große Zahl der Flüchtlinge nicht vorgesehen. Dennoch bemühen sich viele zivilgesellschaftliche Initiativen und Organisationen der Sozialen Arbeit um die soziale und kulturelle Integration der Flüchtlinge in die Aufnahmegesellschaft. Gerade aus diesen Gründen scheint es sinnvoll eine Integrationstheorie zu verwenden, die nicht ausschließlich strukturelle Indikatoren von Integration erfasst, sondern eine mehrdimensionale Betrachtungsweise vorzieht. Die Sozialintegration bezieht sich auf die Integration der Akteurinnen und Akteure in das gesellschaftliche System und hat unmittelbaren Bezug zu den Motiven, Orientierungen und den Beziehungen der handelnden Personen. Das Integrationskonzept von Hartmut Esser soll in der vorliegenden Arbeit als Basis für den Begriff der Sozialintegration verwendet werden.

Esser (2000) versteht unter Integration den Zusammenhalt von Teilen in einem systemischen Ganzen. Dabei müssen die Teile integraler Bestandteil des Ganzen sein, damit sich ein für die Umgebung identifizierbares System ergibt. Gegenbegriff dazu ist die Segmentation, wenn Teile beziehungslos nebeneinander stehen und kein System bilden. Die Integration ist somit über die Existenz bestimmter Relationen der gegenseitigen Abhängigkeit zwischen den Einheiten eines abgegrenzten Systems definiert. Je nachdem wie diese Relationen beschaffen sind, kann ein System mehr oder weniger integriert sein. Soziale Systeme bilden sich also auf der Grundlage sozialer Relationen, die sich in sozialen Kontakten, Interaktionen, Transaktionen oder aufeinander bezogenen Orientierungen äußern können.

In Anlehnung an den Soziologen David Lockwood unterscheidet Esser zwischen der Systemintegration und der Sozialintegration. Die beiden Formen der Integration unterscheiden sich bezüglich ihres Bezugspunktes. Systemintegration bezeichnet den Zusammenhalt eines sozialen Systems als Ganzes, die Sozialintegration bezieht sich dahingegen auf die Akteurinnen und Akteure als Individuen und deren Integration in das bestehende soziale System. Die Sozialintegration hängt also unmittelbar mit den Motiven, Orientierungen und Absichten der handelnden Individuen zusammen. (vgl. Esser 2001, S.67).

Die Sozialintegration in Bezug auf fremdethnische Gruppen umfasst den Einbezug der Akteurinnen und Akteure in gesellschaftliche Vorgänge, das Erlernen der Sprache, das Entstehen sozialer Akzeptanz, die Aufnahme interkultureller- und ethnischer Freundschaften als auch die emotionale Identifikation mit dem Aufnahmeland. Esser untergliedert die Sozialintegration in vier Formen: Kulturation, Platzierung, Interaktion und Identifikation. Kulturation umschreibt das Wissen, die Kompetenzen und die Fähigkeiten sprachlicher Art, die nötig sind um typische Situationen zu meistern und um sinnhaft und erfolgreich in der Gesellschaft agieren und interagieren zu können. Gemeint ist also die Beherrschung kultureller Fähigkeiten als Teil der kognitiven Sozialisation in die Aufnahmegesellschaft. Unter Platzierung wird die Besetzung einer bestimmten gesellschaftlichen Position durch eine Akteurin oder einen Akteur verstanden, durch die diese in ein bereits bestehendes und mit Positionen ausgestattetes soziales System eingegliedert werden. Gemeint sind berufliche Positionen, der Erhalt bestimmter Rechte wie das Staatsbürgerschaftsrecht oder Wahlrecht und die Eröffnung sozialer Gelegenheiten zum Unterhalt sozialer Beziehungen (vgl. Esser 2001, S.68).

Interaktionen sind Spezialfälle sozialen Handelns, in denen sich Akteurinnen und Akteure reziprok über Wissen und Symbole aneinander orientieren. Dadurch und durch ihre Orientierungen und ihr Handeln treten sie schließlich miteinander in Beziehung. Die gedankliche Koordinierung, die symbolische Interaktion und die Kommunikation bilden die drei Spezialformen der Interaktion. Dazu kommen außerdem soziale Beziehungen als typische Arten der Interaktion, mit mehr oder weniger verbindlichen Regeln. Gemeint

sind nachbarschaftliche Beziehungen, Freundschaften oder partnerschaftlichen Verbindungen. Mit Identifikation ist der Aufbau einer gedanklichen und emotionalen Beziehung zwischen der Akteurin oder dem Akteur und dem sozialen System gemeint. Es kommt zu einem „Wir-Gefühl“, durch das sich das Individuum als Einheit mit dem sozialen Gebilde sieht und mit diesem identisch wird (vgl. Esser 2001, S.68ff).

Die Sozialintegration kann sich auf die Aufnahmegesellschaft und/oder die Herkunftsgesellschaft beziehen. So können nach Esser (2001, S.70ff) vier Typen unterschieden werden, je nachdem auf welches gesellschaftliche System sich die Integration bezieht. Die Mehrfachintegration in beide Kontexte gleichzeitig, die Marginalität als das Fehlen jeglicher Sozialintegration, die Segmentation als Sozialintegration in die Herkunftsgesellschaft und die Assimilation als die Sozialintegration in das Aufnahmeland. Für die Integration in ein Aufnahmeland und die Diskussion interethnischer Bezüge werden Kulturation, Platzierung, Interaktion und Identifikation jeweils als kulturelle, strukturelle, soziale und emotionale Assimilation bezeichnet. Allgemein wird unter Assimilation die Angleichung verschiedener Gruppen in bestimmten Eigenschaften verstanden, wobei nicht von einer kompletten Gleichheit aller Akteurinnen und Akteure ausgegangen wird, sondern einer gleichen Verteilung gewisser Ressourcen über verschiedene Gesellschaftsgruppen. Ziel ist also das Verschwinden systematischer Unterschiede unter Beibehaltung aller individuellen Ungleichheiten. Kulturelle Assimilation bedeutet die Angleichung in Wissen und Fertigkeiten, die strukturelle Assimilation meint die Besetzung von gesellschaftlichen Positionen. Unter sozialer Assimilation wird die Angleichung in der sozialen Akzeptanz und in Beziehungsmustern verstanden, während die emotionale Assimilation die Angleichung in der gefühlsmäßigen Identifikation mit der Aufnahmegesellschaft umschreibt. Der Begriff der Assimilation meint dabei nicht die einseitige Anpassung der Akteurinnen und Akteure, sondern die Gleichverteilung der Eigenschaften (vgl. Esser 2001).

Essers Konzept und die Definition der Assimilation wurde vielfach kritisiert und hinterfragt, da eine rein auf die Aufnahmegesellschaft bezogene Integration letztlich zur

Aufgabe der ethnischen Bezüge führt und somit einer kulturellen Homogenisierung gleich kommt. Die Mehrfachintegration ermöglicht es zwar theoretisch eine Beziehung zur Herkunftskultur beizubehalten und ein ausgewogenes Verhältnis zwischen beiden Bezugssystemen herzustellen, wird von Esser allerdings als unrealistisch eingestuft (vgl. Esser 2001).

## **4. Flüchtlingsbegriff**

Gerade im Asylbereich ist es notwendig eine klare Begriffsdefinition vorzunehmen, denn hinter den verschiedenen Bezeichnungen verbergen sich unterschiedliche rechtliche Grundlagen. Im Folgenden wird ein Überblick über die relevanten Begriffe gegeben.

### **4.1 Flüchtlinge**

Der Flüchtlingsbegriff wird im Artikel 1 der Genfer Flüchtlingskonvention von 1951 und in dessen Zusatzprotokoll vom 31.1.1967 definiert. Stand Oktober 2014 sind 145 Vertragsstaaten Teil des Abkommens und drei Staaten, welche nur dem Zusatzprotokoll beigetreten sind, zu verzeichnen (vgl. UNHCR 2014).

*„Im Sinne dieses Abkommens findet der Ausdruck „Flüchtling“ auf jede Person Anwendung: 2. Die (...) aus der begründeten Furcht vor Verfolgung wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Überzeugung sich außerhalb des Landes befindet, dessen Staatsangehörigkeit sie besitzt, und den Schutz dieses Landes nicht in Anspruch nehmen kann oder wegen dieser Befürchtungen nicht in Anspruch nehmen will; oder die sich als Staatenlose infolge solcher Ereignisse außerhalb des Landes befindet, in welchem sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt hatte, und nicht dorthin zurückkehren kann oder wegen ihrer erwähnten Befürchtungen nicht dorthin zurückkehren will.“ (Genfer Flüchtlingskonvention 1951, Art. 1 Kapitel A Nr.2)*

Die Genfer Flüchtlingskonvention stellt das wichtigste internationale Dokument des Flüchtlingsschutzes dar. Es legt fest unter welchen Umständen eine Person als Flüchtling angesehen wird, welchen rechtlichen Rahmen der Unterzeichnerstaat bieten muss, aber auch welchen Personengruppen kein Flüchtlingsstatus gewährt wird. Zudem wird festgelegt, welche Pflichten ein Flüchtling gegenüber dem Schutzland erfüllen muss. Das Zusatzprotokoll aus dem Jahr 1967 stellt eine zeitliche und geografische Erweiterung der Genfer Flüchtlingskonvention dar, da diese den veränderten weltweiten Umständen gerecht werden soll (vgl. UNHCR 2016b).

Die sich weltweit veränderten Umstände veranlassten die Generalversammlung der Vereinten Nationen dazu sicherzustellen, dass die Konvention und das Zusatzprotokoll in der neuen Flüchtlingssituation ihre Bedeutung nicht verlieren. Flüchtlinge verlassen ihre Heimat unfreiwillig aufgrund der Gefahren welche ihnen dort drohen. Dies unterscheidet Flüchtlinge von Migrantinnen und Migranten, welche die Heimat verlassen um ihre Lebensbedingungen zu verbessern. Die Aufnahme von Migrantinnen und Migranten ist dem jeweiligen Land freigestellt, die der Flüchtlinge ist jedoch aufgrund internationaler Abkommen für Österreich und andere Länder verpflichtend (ebd. 2016b).

Binnenvertriebene (International displaced persons) sind Personen, welche aus besagten Gründen geflohen sind, aber im Gegensatz zu Flüchtlingen keine internationalen Grenzen überquert haben, sondern in ihrem Heimatland geblieben sind. Anerkannte Flüchtlinge (auch Konventionsflüchtlinge) haben in Österreich eine dauerhafte Aufenthaltsgenehmigung und die gleichen Rechte (Zugang zum Arbeitsmarkt, Gesundheitswesen und Sozialwesen) wie Österreicherinnen und Österreicher (vgl. UNHCR 2014, S.14).

## **4.2 Asylsuchende**

Die Begriffe „Asylsuchende oder Asylsuchender“ und „Flüchtling“ bedürfen einer weiteren wesentlichen Unterscheidung. Während einem Flüchtling bereits der Status eines Flüchtlings anerkannt wurde, wartet eine Asylsuchende oder ein Asylsuchender noch auf diese Anerkennung und die damit einhergehenden Konsequenzen.

Asylsuchende in Österreich haben aufgrund der Genfer Flüchtlingskonvention die individuelle Verfolgung zu belegen (vgl. Caritas Steiermark 2015).

Eine Asylbewerberin oder ein Asylbewerber ist laut österreichischem Asylgesetz §2 Abschnitt 14 ein „Fremder, ab Einbringung eines Antrags auf internationalen Schutz bis zum rechtskräftigen Abschluss, zur Einstellung oder Gegenstandslosigkeit des Verfahrens“ (Asylgesetz 2016, §2(14)). Ein Aufenthaltsrecht wird schließlich nur einer Person gewährt, deren Asylverfahren positiv abgeschlossen ist. Daraufhin erhält die Person einen anerkannten Flüchtlingsstatus.

Asylbewerberinnen und Asylbewerber dürfen in der Regel keiner Erwerbstätigkeit nachgehen, was erschwerend zu anderen psychischen und physischen Problemen hinzukommen kann. Die finanziellen Leistungen, die eine Person während des Asylverfahrens erhält, müssen ihr daher ausreichen, was oftmals ein schweres Unterfangen darstellt. Zudem leiden Asylbewerberinnen und Asylbewerber unter körperlichem und seelischem Verfall (beispielsweise posttraumatischen Belastungen nach der Flucht). Der Kontakt zu anderen Bewohnerinnen und Bewohnern und die damit einhergehende Integration werden durch die Einschränkung der Arbeitserlaubnis stark limitiert. Ausnahmen sind subsidiäre Schutzbedürftige, Saisonsonderbewilligungen und das Verrichten gemeinnütziger Arbeit (vgl. Caritas 2015).

### **4.3 Subsidiärer Schutz**

Neben dem Flüchtlingsschutz existiert in Österreich der subsidiäre Schutz. Dieser wird Personengruppen mit einem negativen Asylbescheid gewährt, denen jedoch in ihrem Heimatland, beispielsweise wegen Krieg oder Unruhen, eine Gefährdung ihres Lebens und ihrer Sicherheit droht. Trifft dieser Fall ein, erhält die Person eine befristete Aufenthaltsgenehmigung für jeweils ein Jahr, nach Ablauf dieser Frist wird die Situation im Heimatland erneut geprüft und das Aufenthaltsrecht gegebenenfalls verlängert (vgl. UNHCR 2016a).

## 4.4 Grundversorgung

Nachfolgend wird ein Überblick über die gesetzlichen Grundlagen und das Angebot der Grundversorgung geboten.

Ausgehend von den EU Richtlinien des Bundesgesetzes für Grundversorgung (2016) und des Steiermärkischen Betreuungsgesetzes mit den Novellen aus dem Jahr 2012 wird die gerechte Aufteilung der Asylbewerberinnen und Asylbewerber über alle Bundesländer nach einem Quotensystem festgelegt. Die Kosten tragen zu gleichen Teilen der Bund und das Land, zudem wird eine einheitliche Krankenversorgung für Asylbewerberinnen und Asylbewerber garantiert. Als Ersatz für die E-Card erhalten diese eine Bestätigung des Landes und können so eingeschränkte Leistungen im Gesundheitssystem beziehen. In den verschiedenen Unterbringungen für Asylbewerberinnen und Asylbewerber gelten seit September 2014 Mindeststandards, wie beispielsweise die Quadratmeteranzahl pro Person oder die Ausstattung der Quartiere.

Die befragten Personen leben in einem Quartier mit Selbstversorgung, somit erhalten sie einen erhöhten Satz an Verpflegungsgeld im Gegensatz zu Vollversorgerquartieren (aktuell gibt es keine im Land Steiermark) oder Teilvollversorgerheimen. Alle Asylbewerberinnen und Asylbewerber erhalten unabhängig von der Art der Unterbringung ein Taschengeld von 40 Euro im Monat, zudem haben sie Anspruch auf Bekleidungsgeld in Höhe von 50 Euro, welches bis zu dreimal im Jahr ausgezahlt werden kann. Sie erhalten außerdem das Anrecht auf Refundierung von Schulkosten, welche auf Vorlage einer Rechnung bis zu 200 Euro rückerstattet werden. Es herrschen Sonderregelungen für „Unbegleitete minderjährige Flüchtlinge“ (= UMF) und Personen mit Sonderbetreuungsbedarf. Die Grundversorgung regelt zudem alle sonstigen Leistungen, wie Sonderunterstützungen bei etwaigem Todesfall von Angehörigen (vgl. Land Steiermark 2016).

Die Grundversorgung im Land Steiermark wird von der Caritas Regionalbetreuung geregelt und ist unabhängig von der Caritas Flüchtlingsunterbringung. Beide Abteilungen agieren getrennt voneinander, die Regionalbetreuung arbeitet administrativ für das Land

Steiermark für alle organisierten Flüchtlingsquartiere. Eine Person bleibt solange in der Grundversorgung, wie das Asylverfahren läuft oder die Kriterien der Hilfsbedürftigkeit erfüllt sind. Bis vier Monate nach Anerkennung des Asylantrages besteht die Grundversorgung als Übergangshilfe weiter (ebd. 2016).

#### **4.5 Unterbringungsformen im Land Steiermark**

Da Österreich vor 60 Jahren die Genfer Flüchtlingskonvention unterzeichnet hat, ist das Land wie bereits erwähnt dazu verpflichtet, Flüchtlinge aufzunehmen und zu versorgen. Im Januar 2016 befanden sich daher rund 85.000 Asylbewerberinnen und Asylbewerber in der österreichischen Grundversorgung. Antragsstärkste Nationen im österreichischen Asylwesen sind Syrien, Irak, Afghanistan, Pakistan und Somalia. Die Grundversorgungsvereinbarung (siehe Kapitel 4.4) regelt dabei insbesondere die Zuständigkeiten, betreffend der Versorgung hilfs- und schutzbedürftiger Menschen, zwischen dem Bund und den Ländern (vgl. Bundesministerium für Inneres 2016).

In der ersten Phase des Asylverfahrens, dem sogenannten Zulassungsverfahren, leistet in erster Linie der Bund die Grundversorgung der Asylsuchenden. Während dieser Zeit werden die Menschen in den Bundesbetreuungsstellen untergebracht und versorgt. Diesbezüglich können auch Zeltstädte oder Turnsäle für die Unterbringung genutzt werden. Es gibt Bundesbetreuungsstellen bei Verteilerquartieren und bei den Erstaufnahmelagern, Betreuungsstellen für Menschen mit besonderem Bedarf und Notquartiere. Durch das gemeinsame Konzept der Länder und des Bundes zur Aufnahme und Betreuung von Asylbewerberinnen und Asylbewerbern wurde die Einrichtung von sieben Verteilerquartieren beschlossen. Diese sollen eine solidarische und gleichmäßige Verteilung der Menschen in Österreich sicherstellen. In den beiden Erstaufnahmestellen werden nur mehr die Asylbewerberinnen und Asylbewerber untergebracht, für deren Antragsüberprüfung voraussichtlich ein anderer Staat zuständig ist. Jene Menschen, deren Asylantrag in Österreich weiter bearbeitet wird, werden in den Verteilungsquartieren des Bundes versorgt. Sobald feststeht, dass der Asylantrag inhaltlich hinsichtlich des Fluchtvorbringens geprüft wird, geht die Zuständigkeit der

Unterbringung und Versorgung auf die einzelnen Bundesländer über. In den Ländern werden die Asylbewerberinnen und Asylbewerber in kleineren Landesquartieren untergebracht, die grundsätzlich im Zuständigkeitsbereich der Landesregierungen liegen. Die entsprechenden Verträge mit möglichen Quartiergeberinnen oder -gebern sind ebenfalls Angelegenheit der Bundesländer (vgl. Bundesministerium für Inneres 2016).

Da die Flüchtlinge innerhalb Österreichs nach einem dem Verhältnis der Bevölkerungszahlen entsprechenden Schlüssel aufgeteilt werden sollen, entfallen derzeit 14,24% aller in Österreich registrierter Asylbewerberinnen und Asylbewerber auf die Steiermark. Bisher sind in der Steiermark circa 12.000 Flüchtlinge untergebracht, wobei bei der Unterbringung in den Quartieren in den steirischen Gemeinden möglichst auf die Verhältnismäßigkeit zur Bevölkerungszahl geachtet wird. Außerdem werden die soziale Verträglichkeit und die örtlichen Gegebenheiten mit in Betracht gezogen. Betreut werden die Asylbewerberinnen und Asylbewerber in organisierten Quartieren von den Quartiergeberinnen und -gebern. Zusätzlich werden alle Asylsuchenden in Form der Regionalbetreuung von der Caritas betreut, da diese den entsprechenden Vertrag mit dem Land Steiermark hat. Die Caritas ist somit Ansprechpartnerin für Asylsuchende, Quartiere, Gemeinden und Bürgerinnen und Bürger (vgl. Land Steiermark – Amt der Steiermärkischen Landesregierung 2016).

Für die organisierten Flüchtlingsquartiere des Landes Steiermark sind folgende Daten und Zahlen erfasst (Asylbewerberinnen und Asylbewerber die privaten Wohnraum mieten sind darin nicht mitinbegriffen):

	<b>In Graz</b>	<b>In Graz-Umgebung</b>
<b>Org. Quartiere</b>	95	73
<b>Asylbewerber in Quartieren</b>	1.776 Personen	1.516 Personen
<b>Träger der Quartiere</b>	Caritas, Jugend am Werk, Diakoniewerk Deutschfeistritz, Kinderfreunde	

(vgl. Amt der Steiermärkischen Landesregierung 2016)

## **4.6 Fazit**

Der alltägliche Gebrauch der Begriffe umfasst selten eine reflektierte Überlegung des rechtlichen Rahmens. In der aktuellen Debatte um die Arbeit mit Asylbewerberinnen und Asylbewerber spricht man ebenso von der Flüchtlingssozialarbeit (siehe Kapitel 6.3). Faktisch gesehen, ist die Hauptzielgruppe der sozialpädagogischen Arbeit in Flüchtlingswohnheimen jedoch die Gruppe der Asylsuchenden. In dieser Arbeit wird von Flüchtlingen im weitesten Sinne gesprochen, da in den meisten öffentlichen Debatten von diesem Begriff Gebrauch gemacht wird. Die rechtlichen Hintergründe sollen jedoch klar definiert sein, um Missverständnissen entgegen zu wirken. Wie in Kapitel 6.3. ausgeführt wird, verwenden die Autorinnen dieser Arbeit bewusst den Terminus Flüchtlingssozialarbeit. Hierunter fallen alle Formen der Arbeit, Hilfe, Unterstützung und Zusammenarbeit mit Flüchtlingen. Diese benötigen besonders in der Phase der Ankunft im Aufnahmeland, während des Asylprozesses und der Integration in Österreich Hilfestellungen.

## **5. Flüchtlinge als Adressatinnen und Adressaten des freiwilligen Engagements**

In Kapitel 1 wurde das ehrenamtliche Engagement diskutiert, im folgenden Kapitel soll nun die Adressatinnen- und Adressatengruppe des freiwilligen Engagements näher eingegrenzt werden. Hierbei werden zunächst die Gründe, Motive und Beteiligungsmöglichkeiten der Ehrenamtlichen im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit aufgezeigt. Auf die anschließende Darstellung der Besonderheiten der Beziehungen zwischen Ehrenamtlichen und Klientinnen und Klienten, folgt die Erläuterung expliziter Beziehungstypen in der Arbeit mit Flüchtlingen.

### **5.1 Gründe und Motive der Freiwilligenarbeit**

Das Bestreben nach Anerkennung stellt einen wichtigen Faktor für freiwilliges Engagement dar. Allgemein bietet freiwilliges Engagement Personen die Möglichkeit

sich in die Gemeinschaft, entsprechend persönlicher Motivationen und Bedürfnisse, einzubringen, um den Raum für die Anwendung persönlicher Fähigkeiten und Kompetenzen zu erhalten.

*„Ideen zu verwirklichen, selbstständiges Handeln zu ermöglichen, in Entscheidungen einbezogen zu werden und vor allem Mitbestimmungs- und Mitgestaltungsrechte wahrnehmen zu können, resultieren in Anerkennung. [...] Anerkennung wird aber auch durch das Erleben von Gemeinschaft, Zugehörigkeit oder Teamgeist zuteil.“* (Brlica 2013, S.129)

Somit ist Anerkennung als direkte Rückmeldung an freiwillig Engagierte zu sehen und impliziert eine positive Anerkennungskultur für Einrichtungen mit freiwilligen Helferinnen und Helfern. Anerkennungskultur kann zu Zufriedenheit der Engagierten führen und diese längerfristig an die Einrichtung binden. Dies kann in Form von Wertschätzung, Würdigung und Weiterbildung erfolgen (ebd.).

Die Beweggründe für freiwilliges Engagement wurden im zweiten Freiwilligenbericht (2013) behandelt. Unter anderem zeigte sich, dass rund 93% der Befragten anderen Menschen mit ihrem Engagement helfen möchten. So geben 85% an etwas Nützliches zum Gemeinwohl beitragen zu wollen, 75% möchten sich für eine wichtige Sache engagieren und 88% der Befragten geben an Freude und Spaß am freiwilligen Engagement zu haben (vgl. BMASK 2015). Es zeigte sich, dass „sowohl altruistische Motive als auch eigennützige, auf die Steigerung des eigenen Wohlbefindens bzw. der eigenen Kompetenzen ausgerichtete Motive“ (ebd. 2015, S.34) als Faktoren greifen.

In einer Längsschnitt-Studie kommt Erhardt (2011) zum Ergebnis, dass freiwilliges Engagement heute kurzfristig und durch hohe Fluktuation gekennzeichnet ist. Im Gegensatz dazu zeigt das Resultat der Onlinebefragung von Public Opinion (2014) tendenziell eine lange Dauer des freiwilligen Engagements in Einrichtungen. Bei dieser Studie gaben mehr als die Hälfte der Befragten eine mindestens zehnjährige Verweildauer der Freiwilligen in der Institution an, ein Drittel sogar eine Dauer von mehr als 20 Jahren. Die Ergebnisse schwanken in den einzelnen Bereichen stark, im Sozialbereich erreichen nur mehr 7% der Befragten eine Verweildauer von mehr als 20 Jahren (vgl. Public

Opinion 2014). Ein besonders hoher Stellenwert wird in diesem Bereich auf die „Aus- und Weiterbildung der Freiwilligen, den Versicherungsschutz und Qualitätsstandards für die Arbeit mit Freiwilligen gelegt“ (ebd. 2014, S.6).

Während Hauptamtliche Leistung erbringen, um unter anderem die persönliche Versorgung mit Geld sicherzustellen, zeigen sich bei freiwilligen Engagements vielfältige andere Motive (vgl. Redmann 2012). Wie erwähnt ist das freiwillige Engagement eine Möglichkeit individuelle und persönliche Bedürfnisse zu erfüllen. Aus individuellen Bedürfnissen entstehen spezifische Motive, die zu einem freiwilligen Engagement führen. Um ein leistungsstarkes Engagement aufrechtzuerhalten, muss die Institution um die Motive einer freiwilligen Helferin oder eines freiwilligen Helfers wissen und diese befriedigen. Dies führt zu positiven Gefühlen der Engagierten und kann diese zudem an ein gemeinsam verfolgtes Ziel binden. Eine Nichterfüllung der Bedürfnisse und Motive führt im Gegensatz dazu zu Frustration und Enttäuschung und kann mit einer sinkenden Leistungsbereitschaft einhergehen (ebd. 2012).



(vgl. Redmann 2012, Beispiele für eine Motivationsausprägung, S.111)

Wesentliche Motive werden sowohl anhand der Interviews von Redmann (2012), als auch in der Erhebung des Freiwilligensurvey (2009) herausgearbeitet, auch bei Brlica (2013) wird Anerkennung (siehe oben) als wesentliches Motiv genannt. Hinzu kommen

persönliche Beziehungen, soziale Gerechtigkeit, Organisieren, sich kümmern, Ansehen, Einflussnahme, Wissenserweiterung und Wettkampf.

Unter persönlicher Beziehung verstehen die Autoren das Motiv der Kontaktfreudigkeit, dies äußert sich sowohl im Austausch mit anderen als auch in der Zugehörigkeit zu einer Gruppe. Helferinnen und Helfern bereitet es Freude sich in einem sozialen Gefüge oder auf einzelne neue Personen einzustellen. Solch ein Kontakt entsteht, wenn man für einen Menschen etwas macht, eine Gefälligkeit erweist oder Hilfe anbietet. Dies deckt sich mit den Ergebnissen des zweiten Freiwilligenberichtes (2013), in welchem die Hilfe für Personen einen hohen Stellenwert (93%) erreichte. Für Menschen mit diesem Motiv ist es wichtig gleichgesinnte Personen zu treffen, sich mit diesen auszutauschen und die gemeinsame Begeisterung für eine Begebenheit zu teilen (vgl. Redmann 2012).

Der Aspekt der „Sozialen Gerechtigkeit“ stellt das „Bedürfnis, sich im weitesten Sinne moralisch richtig zu verhalten“ (Redmann 2012, S.52) dar. Persönliches Handeln nach einem bestimmten Wertesystem kommt Menschen, der Allgemeinheit oder der Gesellschaft zu Gute. Es ist entscheidend, dass sich die Situation, obgleich für eine Person oder die Allgemeinheit, durch Handeln verbessert. Bezieht sich dieses Bedürfnis der Verbesserung der Lage auf eine konkrete Person oder Gruppe und wird sich in erster Linie um diese gesorgt, handelt es sich um das Motiv des „sich kümmern“. Eine Helferin oder ein Helfer will die Situation für eine andere Person zum Positiven verändern und nimmt explizit den Auftrag an, sich darum zu kümmern. Dieses Motiv setzt den Bedarf des Gebrauchtwerdens voraus, wobei die Helferin oder der Helfer im direkten Kontakt zu einer Klientin oder einem Klienten (oder einer spezifischen Gruppe) diesen Bedarf stillt.

Personen mit dem Motiv „Organisieren“ sehen ihre Erfüllung im Aufbau von Strukturen, Angelegenheiten einen festen Rahmen zu geben und durch Organisieren etwas festzulegen und dies anschließend umzusetzen.

Freiwillig Engagierten, die durch „Ansehen“ motiviert sind, ist es wichtig sich im persönlichen Umfeld durch ihre Tätigkeit zu behaupten. Dies führt zu Beachtung, jedoch

vor allem zu einer „nach außen hin vermittelte(n) privilegierte Rolle“ (Redmann 2012, S.57).

Freiwillige in Führungspositionen sind oftmals durch das Motiv der „Einflussnahme“ angespornt. Diese Personen möchten durch ihre Tätigkeiten Richtungen vorgeben, Entscheidungen treffen, delegieren und die damit verbundene Verantwortung übernehmen.

„Wissenserweiterung“ spielt vor allem bei jüngeren Altersgruppen eine Rolle, sie möchten theoretische und praktische Qualifikationen, welche im Leben wichtig sind, erwerben und anwenden. Diese erworbenen Kompetenzen können von Personen auch im beruflichen Umfeld genutzt werden (vgl. BMFSFJ 2010).

Der „Wettkampf“ als Motiv, befriedigt das Bedürfnis einer Person sich mit anderen zu messen. Die eigene Position soll durchgesetzt werden, um ein triumphierendes Gefühl zu erhalten. Auch Personen mit diesem Antrieb sind oftmals als Freiwillige in Führungspositionen anzutreffen, da sie hier die Möglichkeit erhalten sich mit anderen Personen auseinanderzusetzen (vgl. Redmann 2012).

## **5.2 Beteiligungsmöglichkeiten im Flüchtlingsbereich**

Die Hilfsmöglichkeiten für Privatpersonen sind vielfältig und unterschiedlich, so stellt die freiwillige beziehungsweise ehrenamtliche Mitarbeit, neben Geld- und Sachspenden, medizinischer Hilfe und Patenschaften, einen wichtigen Teil in der Flüchtlingssozialarbeit dar. Der Caritasverband des Landes Steiermark nennt konkrete Einsatzgebiete, in denen sich freiwillige Helferinnen und Helfer engagieren können:

- Spracherwerb
- Deutschkurse und das Üben der Deutschkonversation
- Dolmetschen
- gemeinsame Freizeitgestaltung
- Kinderbetreuung und Lernbetreuung (vgl. Caritas 2015)

Zumal Integration oftmals an sprachlichen Kenntnissen gemessen wird, kann sich das sprachliche Können einer Asylbewerberin oder eines Asylbewerbers maßgeblich auf die persönliche Situation auswirken.

*„Sprachkompetenz und (soziale sowie politische) Teilhabe beeinflussen sich wechselseitig. Eine mangelnde soziale und/oder sozialräumliche Integration in die Mehrheitsgesellschaft beeinträchtigt wiederum die Kompetenz in der „neuen“ Sprache und die wirtschaftliche Situation.“*  
(Marschke 2011, S.58)

Somit können freiwillige Helferinnen und Helfer mit ihrem Angebot Asylsuchende in verschiedenen Komponenten unterstützen, die sich wechselseitig beeinflussen. Marschke (2011) betont die Wichtigkeit der sprachlichen Kompetenz, da ein Fehlen sich erschwerend auf den Übergang in ein Arbeitsverhältnis auswirkt, aber dazu beiträgt im eigenen ethnisch-lokalen Umfeld zu verweilen.

Das eigene Umfeld kann aktiv durch die Freizeitgestaltung bestimmt werden. Durch Engagement der Helferinnen und Helfer können Netzwerke gebildet werden, die ein informelles Lernen begünstigen. Damit gehen die Angebote der Deutschkurse, der Deutschkonversation mit den Asylbewerberinnen und Asylbewerbern und die anfängliche Notwendigkeit des Dolmetschens einher.

### **5.3 Besonderheiten der Beziehung von Ehrenamtlichen zu Flüchtlingen**

Anhand der Betrachtungsweise Van Loons (1994) ergeben sich drei Ebenen des Nutzens ehrenamtlichen Engagements. Die Makro-Ebene, auf welcher ehrenamtlich Engagierte das Funktionieren der Gesellschaft unterstützen, indem sie Verantwortung übernehmen und aktiv als soziale Bürger handeln. Die Meso-Ebene kennzeichnet sich durch:

- mehr Zeit für individuelle Hilfe
- bessere Kenntnisse der Umgebung

- informeller Kontakt zwischen Freiwilligen und Hilfesuchenden
- großes persönliches Engagement
- Spontanität
- Solidarität
- Gleichrangigkeit der Beziehung
- verbesserter Qualität der Versorgung (vgl. Van Loon 1994, S.53)

Die Mikro-Ebene besagt, dass ehrenamtliche Arbeit auch einen persönlichen Nutzen für den Handelnden selbst darstellt. Betrachtet man die Meso-Ebene genauer, ergeben sich einige Spezifika der Arbeit einer ehrenamtlichen Helferin oder eines ehrenamtlichen Helfers:

#### *Mehr Zeit für individuelle Hilfe*

Unter anderem nennt Wessels (1994, zit.n. Heimgartner 2004) die große zeitliche Flexibilität als Vorteil der ehrenamtlichen Arbeit. Diese ergibt sich aus dem geringeren Betreuungsschlüssel ehrenamtlicher Helfer im Gegensatz zu Hauptamtlichen.

#### *Bessere Kenntnisse der Umgebung*

Da Asylbewerberinnen und Asylbewerber in Flüchtlingsquartieren wenig mit der örtlichen Infrastruktur vertraut sind, können freiwillige Helferinnen und Helfer eine große Hilfe darstellen. Kenntnisse über Begebenheiten und Möglichkeiten des Ortes können Vorteile für den Flüchtling bedeuten.

#### *Informeller Kontakt zwischen Freiwilligen und Hilfesuchenden*

Hauptamtliche müssen sich in ihrer Arbeit an gewisse Formalitäten und Regeln halten. Freiwilligen hingegen steht es (größtenteils) frei, auf welche Weise sie Kontakt zu Flüchtlingen herstellen möchten. Beiden Seiten können den Kontakt nach Bedarf intensivieren. Einem Flüchtling steht es beispielsweise nicht frei, sich einen Regionalbetreuer „auszusuchen“, dieser wird vom Land zugeteilt.

### *Großes persönliches Engagement*

Im 2. Freiwilligenbericht des Sozialministeriums sind die drei am häufigsten genannten Beweggründe für das Engagement der Wille anderen zu helfen, der Spaß an der Tätigkeit und die Absicht etwas Nützliches zum Gemeinwohl beizutragen (vgl. BMASK 2015, S.34). Diese Arten des persönlichen Engagements wirken sich positiv auf die Arbeit mit Flüchtlingen aus.

### *Spontaneität und Solidarität*

Unter anderen nennt Manganzi (1999, zit.n. Heimgartner 2004) den Solidaritätsgeist und die vereinfachte Bürokratie als Vorteile ehrenamtlicher Arbeit, da sie den Handlungsspielraum eines Ehrenamtlichen flexibler gestalten und somit auch die Spontaneität fördern.

### *Gleichrangigkeit der Beziehung*

Nach Meyer et al. (1993, S.23, zit.n. Heimgartner 2004) zeichnen sich Unterstützungsnetze durch eine wenig hierarchische und demokratische Struktur aus. Zudem kennen sich alle Beteiligten untereinander. Beide Aspekte können zu einer gleichrangigen Beziehung beitragen.

### *Verbesserte Qualität der Versorgung*

Freiwillig Engagierte übernehmen oftmals Aufgaben, welche von Hauptamtlichen aus Zeitmangel nicht übernommen werden können. Somit profitiert ein Flüchtling durch das Angebot (beispielsweise durch Deutschkurse), welches erst durch das Engagement zustande kommt. Würden Angebote der Engagierten wegfallen, kann nicht per se davon ausgegangen werden, dass diese von Hauptamtlichen übernommen werden können. Es ist wahrscheinlicher, dass der Wegfall zu einem „Qualitätsverlust sozialer Betreuung ohne Abdeckung durch hauptamtliche Dienste führen würde“ (Heimgartner 2004, S.181)

## **5.4 Typen von Ehrenamtsbeziehungen**

Der persönliche Kontakt der Akteurinnen und Akteure zueinander kann als Mittel zur Integration fungieren, Ehrenamtliche leisten „Beziehungsarbeit“. Unter Beziehungsarbeit

versteht man „in der Praxis all jene Aktivitäten und Bemühungen, die zur Herstellung und Aufrechterhaltung eines personalen Kontakts eingebracht werden.“ (Schröder 2013, S.51). Treten Menschen in Beziehung und Vernetzung zueinander, führt es häufig zu Sozialkapital (siehe Kapitel 3.1.3).

Zusammenfassend kann festgestellt werden:

*„Für die Reproduktion von Sozialkapital ist eine unaufhörliche Beziehungsarbeit in Form von ständigen Austauschakten erforderlich, durch die sich die gegenseitige Anerkennung immer wieder neu bestätigt.“*  
(Bourdieu 1983, S.193)

Ehrenamtliche und Flüchtlinge stehen in unterschiedlich intensiven Beziehungen zueinander, welche von den Parteien verschieden bewertet wird. Ehrenamtliche bewerten die Beziehung zu Flüchtlingen meist von vertrauensvoll bis hin zu familiär, geben aber auch Grenzen vor, welche von den Flüchtlingen nicht überschritten werden dürfen. Flüchtlinge beschreiben ihre Beziehung häufig, aus tiefer Dankbarkeit gegenüber den Engagierten, als sehr nah bis hin zu distanzlos. Unterschiede zeigen sich in der Einschätzung der gesellschaftlichen Position, denn während Flüchtlinge sich mit den landeseigenen Ehrenamtlichen gleichsetzen wollen, sehen sich die Engagierten eher in der Helferinnen- oder Helferrolle, als in der des Freundes. Die Beurteilung der Beziehung, als eine vertrauensgeprägte, abgestimmte Interaktion haben beide Parteien, Ehrenamtliche und Adressaten, gemein (vgl. Han-Broich 2012).

Han Broich (2012) differenziert in ihrer Studie vier Beziehungstypen von Ehrenamtlichen zu Flüchtlingen. Die unterschiedlichen Verbindungen können spezifische Integrationswirkungen begünstigen und werden nachfolgend erläutert.

#### **5.4.1 Ersatzbeziehung**

Unterhält ein Flüchtling eine Ersatzbeziehung zu einer oder einem Ehrenamtlichen, soll diese oder dieser das soziale Gefüge bzw. das familiäre Umfeld substituieren oder eine

therapeutische Funktion einnehmen. Die Asylbewerberin oder der Asylbewerber wurde durch die Flucht aus seinem gewohnten sozialen Gefüge (oftmals hinzukommend auch aus dem familiären Umfeld) herausgenommen. Im Aufnahmeland ist sie oder er mit einem neuen Leben konfrontiert, das ganzheitlich neue Gesichtspunkte aufweist. Die Flüchtlinge müssen unter anderem mit „Gänzlich anderen Normen, Verhaltensweisen, Beziehungen, ungeschriebenen Gesetzen, einer anderen Sprache“ (Hafenegger/Schirmacher 1991, S.44) umgehen.

Nach Verlust sozialer Beziehungen werden die Kontakte zu Ehrenamtlichen genutzt um solche wieder zu erreichen, indem neue aufgebaut oder bereits bestehende ergänzt werden. Asylbewerberinnen und Asylbewerber können dadurch ihr „soziales Bezugssystem“ erweitern und stabilisieren (vgl. Han-Broich 2012, S.160).

Ebenso wird das familiäre Bezugssystem ersetzt, speziell bei Flüchtlingskindern ist dies zu beobachten. Ehrenamtliche übernehmen die Rolle einer Bezugsperson und in Ausnahmefällen wird versucht einen Elternersatz zu stellen. Die dritte Form der Ersatzfunktion ist die Übernahme einer Therapeutinnen- und Therapeutenrolle der Ehrenamtlichen. Asylbewerberinnen und Asylbewerber haben traumatische Erfahrungen während und nach ihrer Flucht durchlebt und therapeutische Behandlungen werden durch sprachliche Barrieren oder der fehlenden Vertrauensgrundlage erschwert. Der Aufbau einer Vertrauensbasis zu einer oder einem Ehrenamtlichen über längere Zeit hinweg, kann dazu führen, dass sich die geflüchtete Person dieser oder diesem gegenüber öffnet. Mit der verbalen Äußerung ihrer Erfahrungen beginnen die Flüchtlinge dies zu verarbeiten. Dem Ehrenamt wird hier eine therapeutische Funktion zugeschrieben (vgl. Han-Broich 2012).

Im Kapitel „Ehrenamtliches Engagement und Integration der Flüchtlinge“ (Kapitel 3.2.2) wird erläutert wie soziale Integration ermöglicht werden kann und welchen Beitrag das freiwillige Engagement leistet. Die Form der Ersatzbeziehung ist als eine Unterstützungsform der sozialen Integration anzusiedeln, welche durch Interaktion gekennzeichnet ist. Soziale Beziehungen sind typische Interaktionsformen, die sich unter anderem als freundschaftliche Verhältnisse zeigen.

## 5.4.2 Kompensationsbeziehung

Ehrenamtliche sollen in diesem Beziehungstyp die negativ konnotierte Beziehung zu Behörden und das Erleben eines minderen sozialen Status kompensieren. Durch den Prozess des Asylantrages haben Asylbewerberinnen und Asylbewerber gezwungenermaßen viel Kontakt zu Behörden.

*„Die Mehrheit macht dabei mit den Verwaltungsbeamten oder –angestellten überwiegend negative und ablehnende Erfahrungen, welche bei einigen eine sekundäre Traumatisierung bewirken. Die Beziehung zu Behörden wird von vielen Flüchtlingen als rigoros, angespannt und verängstigend erlebt. Sie fühlen sich nicht willkommen, abgefertigt bzw. abgeschoben oder als Menschen nicht wertgeschätzt, weil man ihnen oft von oben herab oder sogar äußerst unhöflich mit Befehlen und Anordnungen begegnet [...] Die Gefühle der Ablehnung werden durch solche der Annahme von den Ehrenamtlichen kompensiert, wodurch sich überhaupt erst ‚gute Gefühle‘ für die Aufnahmegesellschaft einstellen.“ (Han-Broich 2012, S. 163)*

Zu den negativ erlebten behördlichen Kontakten kommen ähnliche Erfahrungen mit der Gesellschaft des Aufnahmelandes. Dies verstärkt die reservierte Haltung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern des Aufnahmelandes, was lediglich durch Kontakt zu Ehrenamtlichen berichtigt werden kann. Die Einstellungsänderung des Flüchtlings führt wiederum zu einer größeren Integrationsbereitschaft (vgl. Han-Broich 2012). Weitere Kompensationspunkte sind die eigenen Minderwertigkeitsgefühle und die subjektiv „empfundene gesellschaftliche Randlage“ (ebd. 2012, S. 163) der Flüchtlinge. Das ehrenamtliche Engagement wirkt sich dann positiv aus, wenn der Flüchtling eine gesellschaftliche Aufwertung erfährt.

## 5.4.3 Lernbeziehung

Die Lernbeziehung zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen umfasst die kognitiv-kulturelle und die zwischenmenschliche Dimension. Die kognitiv-kulturelle Dimension

enthält das Erlernen von kulturellen Fähigkeiten der Aufnahmegesellschaft, inklusive der Sprache. Flüchtlinge erhalten dadurch eine bessere Einschätzung dessen, was von ihnen im Hinblick auf die Anpassung an die Gesellschaft erwartet wird. Die kognitiv-kulturelle Integration fördert dies, aber auch die soziale Integration, da Vorurteile der Flüchtlinge gegenüber der Bevölkerung überprüft und verändert werden können und somit eine erhöhte Kontaktbereitschaft erreicht werden kann (ebd.). Dieser Lernprozess hat Einfluss auf die Ehrenamtlichen selbst, denn sie werden durch den interkulturellen Kontakt dazu angehalten über Vorurteile und vorgefertigte Meinungen über Asylbewerberinnen und Asylbewerber nachzudenken und diese gegebenenfalls zu korrigieren.

Die Auseinandersetzung mit der Thematik und die gewonnenen Lernerfahrungen führen zu einer Vermittlerinnen- und Vermittlerrolle der Ehrenamtlichen. Als „Meinungsmultiplikator“ (Han-Broich 2012, S.164) agiert eine Engagierte oder ein Engagierter, beispielsweise durch das Mitteilen von positiven Erfahrungen mit Flüchtlingen. Dadurch kann die Gesellschaft aufgeklärt und das Meinungsbild verändert werden. Ehrenamtliche Kontakte können Flüchtlingen dabei helfen, sich im Austausch mit Einheimischen an den hier geltenden Normen und Werten zu orientieren. Ehrenamtliche ermöglichen somit exemplarische Lernsituationen, in denen Flüchtlinge an Sicherheit im Verhalten gegenüber Personen der Aufnahmegesellschaft gewinnen. Oftmals ist die Beziehung zu einer Ehrenamtlichen oder einem Ehrenamtlichen eine der wenigen Möglichkeiten des Austausches mit Einheimischen und somit entscheidend als „Musterfunktion“ (vgl. Han-Broich 2012, S.165).

#### **5.4.4 Kapitalbeziehung**

Über eine Kapitalbeziehung von Flüchtlingen zu Ehrenamtlichen spricht man, wenn der Flüchtling die Beziehung nutzbringend in bestimmten Situationen einsetzen kann. In dieser Form steht, durch den wechselseitigen Kontakt der Akteurinnen und Akteuren, Sozialkapital zur Verfügung, das beispielsweise bei Schwierigkeiten mit Behörden genutzt werden kann. Hier kann die intensive Arbeit der Ehrenamtlichen zur schnelleren und nachhaltigeren Bearbeitung der administrativen Angelegenheiten beitragen.

Flüchtlinge können die Beziehung also sowohl passiv als auch aktiv nutzen und die strukturelle Integration dadurch verbessern (vgl. Han-Broich 2012).

## **6. Ehrenamt und Hauptamt**

Dieses Kapitel bietet einen Überblick über die Gestaltung der Zusammenarbeit und die Beziehungen zwischen hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Anschließend wird die Flüchtlingssozialarbeit als Handlungsfeld für ehrenamtliche Helferinnen und Helfer dargestellt.

*„Empirisch lässt sich bei personenbezogenen Dienstleistungen [...] eher ein Miteinander oder ein Nacheinander und weniger ein „sich ausschließen“ von professionellem und ehrenamtlichem Engagement feststellen. Unentgeltliches freiwilliges Engagement ist oft Voraussetzung für die Gründung einer sozialen Initiative, aus der gegebenenfalls auch ein soziales Unternehmen entstehen kann“ (Effinger/Pfau-Effinger 1999, S.309)*

### **6.1 Zusammenarbeit zwischen Ehrenamt und Hauptamt**

Im Folgenden werden die Kooperationen der ehrenamtlich Engagierten und der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Allgemeinen behandelt. Dazu werden drei Modelle der Zusammenarbeit nach Müller-Kohlenberg, Kardoff und Kraimer (1994) erläutert.

Das *substitutive Modell* der Zusammenarbeit geht von einem gänzlichen Ersatz der hauptamtlichen Arbeit durch ehrenamtliche Tätigkeiten aus. Dies findet laut Müller-Kohlenberg et al. kaum in der Realität statt, am ehesten noch im Bereich der Selbsthilfe (vgl. Müller-Kohlenberg/Kardoff/Kraimer 1994).

Im *komplementären Modell* arbeiten das hauptamtliche und ehrenamtliche Team eng zusammen. Die Aufgabenbereiche sind kaum voneinander zu unterscheiden und die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von den Hauptamtlichen angeleitet. Dieses Modell wird von den Autoren nicht empfohlen, da sie eine Einschränkung des Gestaltungsraumes der Ehrenamtlichen und mögliche negative Auswirkungen der Kontrolle der Hauptamtlichen erkennen (ebd.).

Das *supplementäre Modell* geht von einer mangelnden Zeitressource der Hauptamtlichen aus. In diesem Fall verrichtet das Ehrenamt Tätigkeiten, die ein umfassendes Betreuungsangebot sicherstellen. Dies können unter anderem „[...] Gespräche, Training von Alltagskompetenzen, psychische[n] Stabilisierung, Beratung, Freizeitgestaltung, Spielen mit Kindern, Entwicklungsförderung, Zuhören, Gewährung und Vermittlung von sozialen Kontakten, ‚Hoffnung erwecken‘, Spazierengehen und die Organisation von Lebensnotwendigkeiten“ (ebd., S.148) umfassen. Im Gegensatz zum substitutiven Modell lassen sich die Aufgabenbereiche klar voneinander abgrenzen. In diesem Modell wird die Übergabe der gesamten Einzelfallbetreuung den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verlangt. Dadurch müsste sich das hauptamtliche Team nur noch den Aufgaben des Sozialmanagements widmen (vgl. Müller-Kohlenberg/Kardoff/Kraimer 1994).

Peglow (2002) schließt sich der Kritik von Jakob (1995) an, welcher eine Überforderung der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer in der Übernahme der komplexen Einzelfallhilfe sieht (vgl. Jakob 1995, zit.n. Peglow 2002, S.116). Anzustreben wäre eine „offene und akzeptierende professionelle Haltung“ (ebd., S.116), welche die Ressourcen der Ehrenamtlichen berücksichtigt und eine Instrumentalisierung der Einzelfallhilfe ausschließt. Auch Rauschenbach (2005) sieht einen möglichen Aspekt der erschwerten Beziehung zwischen Hauptamtlichen und ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern in der impliziten Erwartungshaltung, die sich beispielsweise in der „Beziehungsarbeit“ und in deren Fach- bzw. Kompetenzprofilen äußert. Ehrenamtliche, welche nicht bereits einschlägige Erfahrungen in diesem Bereich machen konnten, können die notwendigen Anforderungen oftmals nicht ausreichend erfüllen.

Grundsätzlich lässt sich an den theoretischen Diskursen erkennen, dass ein Modell in dem sich Hauptamt und Ehrenamt ergänzen, ein angestrebtes Verhältnis in der sozialen Arbeit darstellt. Eine gemeinsame Basis der beiden Akteure sollte von wechselseitigen Ergänzungen, Korrekturen und dem Einsetzen der spezifischen Qualifikationen geprägt sein, wodurch ein Gleichgewicht der gemeinsamen Arbeit entsteht (vgl. Otto-Schindler, 1996).

Die Onlinebefragung von Public Opinion (2014) zeigt eine größtenteils positive Beziehung zwischen Hauptberuflichen und Freiwilligen. Die gute Beziehung der Befragten greift sowohl im Kontakt mit der Gesamtorganisation, als auch in der Beziehung zwischen den Akteurinnen und Akteuren der eigenen (Teil-) Organisation.

Den Organisationen wurde eine Auswahl an Statements vorgelegt, die Folgenden wurden am häufigsten bejaht:

- „Hauptberufliche und Freiwillige fühlen sich gegenseitig akzeptiert und verstanden.“
- „Hauptberufliche und Freiwillige arbeiten als Team zusammen.“
- „Hauptberufliche und Freiwillige haben eine ‚Wir sitzen in einem Boot‘-Einstellung.“
- „Auf die eigenverantwortliche Mitarbeit von Freiwilligen wird großer Wert gelegt.“ (vgl. Public Opinion 2014, S.8)

## **6.2 Beziehung zwischen Ehrenamt und Hauptamt**

In Anlehnung an Heimgartner (2004) werden acht Thesen der Beziehung von Akteurinnen und Akteure ehrenamtlicher und bezahlter Arbeit vorgestellt. Es zeigen sich sowohl konkurrierende als auch kooperierende Beziehungen.

### *Die Potenzialthese*

*„Ehrenamtliche Arbeit verhindert, verdrängt bzw. ersetzt hauptamtliche Arbeit – Ehrenamtliche Tätigkeiten sind daher ein Potenzial für die Schaffung hauptamtlicher Arbeitsplätze.“ (Heimgartner 2004, S. 181)*

Ehrenamtliche Arbeit ist konkurrierend zur hauptamtlichen Tätigkeiten, gäbe es demnach keine Personen, welche die Tätigkeiten ohne Bezahlung verrichten würden, würden diese von Erwerbstätigen verrichtet werden. Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer verringern demnach die Personalkosten für Institutionen, aus sozialökonomischer Sicht wäre ein Rückgang der ehrenamtlichen Tätigkeit positiv.

### *Die Limesthese*

*„Ehrenamtliche Arbeit wird geleistet, weil hauptamtliche Arbeit nicht finanzierbar ist.“ (Heimgartner 2004, S.182)*

Geht man von einem Qualitätsunterschied zwischen ehrenamtlicher und hauptamtlicher Tätigkeit aus, wäre es anzustreben möglichst wenig ehrenamtliche Helferinnen und Helfer in einer Einrichtung zu beschäftigen. Eine komplette Abdeckung durch qualitativ hochwertigere, hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wäre das Optimum. (ebd.)

### *Die Substitutionsthese*

*„Ehrenamtliche Arbeit bedeutet versteckte Arbeitslosigkeit. Ehrenamtliche Arbeit ist ein Ersatzfeld.“ (ebd., S.183)*

Kann eine Person keine hauptamtliche Tätigkeit erreichen und ist somit arbeitslos, wird ein Ehrenamt als Ersatz aufgenommen. Diese Beschäftigung von Menschen hilft dabei gesellschaftliche Konflikte zu vermeiden und verschleiert die tatsächliche Arbeitslosigkeit. Als Beispiel kann die Gruppe der 40 bis 60-jährigen Frauen herangezogen werden, welche in der ehrenamtlichen Sozialen Arbeit überrepräsentiert sind. Ihnen fällt der Wiedereinstieg nach abgeschlossener Familiengründung schwer. Sie

können durch ein Ehrenamt eine Beschäftigung trotz Arbeitslosigkeit sicherstellen (vgl. Nohl 1989, S.69 zit.n. Heimgartner 2004). Arbeitslosigkeit bringt eine hohe Auswahl an Personen, die tätig werden möchten und sich auch mit geringer finanzieller Entschädigung zufrieden geben. Man könnte also die ehrenamtliche Tätigkeit als „Methode für die Anwerbung billiger Arbeitskräfte“ (vgl. Bendele 1992, S.86 zit.n. Heimgartner 2004) ansehen.

#### *Die Pionierthese*

*„Ehrenamtliche Arbeit initiiert hauptamtliche Arbeitsplätze.“* (Heimgartner 2004, S.185)

Ausgehend von der Pionierthese findet eine Kooperation zwischen Ehrenamt und Hauptamt statt. Aus einer ehrenamtlichen Tätigkeit entstehen hauptamtliche Arbeitsplätze, da das Ehrenamt ein Wegbereiter für neue Arbeitsbereiche darstellt.

#### *Die Generierungsthese*

*„Ehrenamtliche Arbeit bedeutet Arbeit für Hauptamtliche“* (ebd., S.185)

Ehrenamtliche in einer Institution brauchen hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um sich zurecht zu finden. Der Aufbau der Strukturen, in welchen Helferinnen und Helfer arbeiten können, Begleitung, Beratung und Vermittlung sind unter anderem Aufgaben, welche von Hauptamtlichen besetzt werden. Dies kann als potentielle Notwendigkeit für neue hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesehen werden.

#### *Die Qualitätsdifferenzthese*

*„Ehrenamtliche Arbeit deckt Arbeitsbereiche ab, die Hauptamtliche schlechter bewerkstelligen.“* (ebd., S.186)

Es wird von einer spezifischen Arbeitsweise und Beziehung zum Klientel der Ehrenamtlichen ausgegangen, der Unterschied kann von den Hauptamtlichen als Ergänzung zur Arbeit genutzt werden.

#### *Die Integrationsthese*

*„Arbeitslosigkeit bedeutet Zeit für Ehrenamt. Ehrenamt bedeutet die Möglichkeit zur gesellschaftlichen Teilhabe.“* (Heimgartner 2004, S.186)

Einer Person wird trotz der erschwerenden Arbeitslosigkeit gesellschaftliche Teilhabe durch eine ehrenamtliche Tätigkeit ermöglicht. Das Konzept der ehrenamtlichen Tätigkeit für arbeitslose Personen steht oftmals in der Kritik, da dies die freiwillige Arbeit diskreditiert.

#### *Die Defizitspiralthese*

*„Ehrenamtliches Engagement sinkt bei Arbeitslosigkeit.“* (Heimgartner 2004, S.188)

Ein Einsparen der hauptamtlichen Arbeitsplätze führt zu einem Rückgang des freiwilligen Engagements, da Organisationsstrukturen für Helferinnen und Helfer nicht aufrechterhalten werden können. Dies führt zu einem Qualitätsverlust der Arbeit und zu einem Rückgang der Ressourcen einer Einrichtung.

### **6.3 Die Flüchtlingssozialarbeit als mögliches Handlungsfeld des Ehrenamtes**

In der gängigen Literatur zur Sozialen Arbeit lassen sich einschlägige Beiträge zur Arbeit mit Migrantinnen und Migranten finden, weitgehend unbesprochen bleibt allerdings das spezielle Thema der Flüchtlingshilfe. Hamburger (1999) beschäftigt sich mit Migration und Sozialer Arbeit:

*„Nicht zu Unrecht begreifen wir die Gegenwart als eine unruhige Zeit der Veränderung und des Wandels. Weltweite Migrationsbewegungen sind ein Beispiel dieser Veränderung.“ (Hamburger 1999, S.405)*

In dem Unterkapitel „Flüchtlingsarbeit“ beschreibt der Autor vier zentrale Aufgaben der Arbeit mit Flüchtlingen:

- Psychosoziale Unterstützung bei der Aufarbeitung belastender Fluchterfahrungen
- Motivierung und Stärkung der Selbsthilfe
- Hilfen bei sprachlichen und beruflichen Bildung
- Aktivierung von Unterstützerguppen im Gemeinwesen und Aufklärungsarbeit gegen Ausländerfeindschaft (vgl. Hamburger 1999, S.415)

Eine professionstheoretische Abgrenzung zwischen der Flüchtlingssozialarbeit und der Migrationsarbeit ist kaum vorhanden, Scherr (2015) führt professionsbezogene Bestimmungen eher nebensächlich aus. In seinem Artikel „Soziale Arbeit mit Flüchtlingen“ in der Zeitschrift „Sozial Extra“ thematisiert er die These, der „Diskrepanz zwischen den Idealen der Profession und ihrem normativ fundierten Selbstverständnis, und den faktischen Grenzen, die aus ihrer Einbindung in die Strukturen des nationalen Wohlfahrtsstaates resultieren“ (Bommes/Scherr 2015, S. 153f, zit.n. Scherr 2015, S.17). Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter haben demnach eine normative Selbstbeschreibung der sozialen Arbeit in diesem Tätigkeitsfeld. Diese findet keine Anwendung um kritisch und emanzipatorisch zu arbeiten, sondern nur um im Hinblick auf die flüchtlingspolitischen Missstände eine Selbstberuhigung und eine „Verschleierung ihrer faktischen Mitwirkung“ (ebd., S.17) zu erreichen.

Asylbewerberinnen und Asylbewerber, Flüchtlinge und Migrantinnen und Migranten haben wie in Kapitel 4 bereits erläutert, aufgrund ihres rechtlichen Status einen

differenzierten Zugang zu Integrationsmöglichkeiten. Die Spezifika der Arbeit mit Asylbewerberinnen und Asylbewerbern während der Phase ihres Asylantrages ist theoretisch nicht spezifisch behandelt. Zweifelsohne sind die zentralen Aufgaben der Flüchtlingsarbeit auch bei Asylbewerberinnen und Asylbewerber anzuwenden. Soziale Arbeit mit Flüchtlingen fordert außerdem eine professionelle Basis, sowohl in der Praxis und Theorie, als auch finanziell und wissenschaftlich. Dies umfasst grundlegende Überlegungen auf politischer, gesellschaftlicher und individueller Ebene (vgl. von Grönheim 2015, S.30f). Die Autorin stellt fest, dass die Frage nach grundlegenden Prinzipien der Sozialen Arbeit und eine „stete Reflexion der Eingebundenheit der Sozialen Arbeit selbst in dieses System“ (vgl. von Grönheim 2015, S.29) notwendig sind. Dadurch kann der Reproduktion von Vorurteilen und Diskriminierungsprozessen entgegengewirkt werden (ebd.). Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer können durch ihre spezifische Beziehung (siehe Kapitel 5.4) diese Aufgaben mit einem anderen methodischen Zugang bewältigen, als hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dies zeigt sich an der im vorhergehenden Kapitel erläuterten Qualitätsdifferenzthese (vgl. Heimgartner 2004), die von einer ergänzenden Arbeit der Ehrenamtlichen ausgeht, da sie über eine spezifische Arbeitsweise und Beziehung zu den Klientinnen und Klienten verfügen.

## **7. Fragestellung und Zielsetzung der Arbeit**

Das Interesse am Thema der vorliegenden Forschungsarbeit ergab sich aus der öffentlichen Debatte um die Flüchtlinge aus den aktuellen Krisengebieten der Welt und dem engen Zusammenhang mit der, daraus resultierenden, gesellschaftlichen Verantwortung. Die Sozialpädagogik ist, neben der Politik, in die Verantwortung der Unterstützung, Unterbringung und Betreuung der Flüchtlinge gezogen. Die Flüchtlingssozialarbeit nimmt sich allen Zielgruppen Sozialer Arbeit an – von Kindern über Familien, geduldeten oder illegalen Flüchtlingen bis hin zu Asylberechtigten. Die sozialpädagogische Betreuung ist, aufgrund der traumatischen Erfahrungen der betroffenen Personen, dabei genauso relevant, wie eine schnelle Bearbeitung der behördlichen Formalitäten. Die Regelungen im Asylwesen erschweren jedoch häufig die sozialpädagogischen Ansätze, die auf die Herstellung von vertrauensvollen Beziehungen und die Förderung und Integration der Flüchtlinge abzielen. So müssen die Hoffnungen der geflüchteten Menschen auch oft genug enttäuscht oder entkräftet werden, was wiederum zu Resignation und Perspektivenlosigkeit führt. In zahlreichen Diskussionen wurde die Komplexität und Multiperspektivität der Thematik schnell ersichtlich. Fast täglich berichten die Medien von fremdenfeindlichen Übergriffen und Aussagen aus der Mitte der Gesellschaft. Genauso viele Menschen übernehmen aber einen Teil der Verantwortung und stellen ihre Zeit oder ihre vielfältigen Ressourcen zur Verfügung. Zwar gibt es kaum Statistiken zu Ehrenamtlichen in der Flüchtlingsarbeit, dennoch ist zu vermerken, dass viele freiwillige Hilfsinitiativen aus der Notsituation entstanden sind. Auch in den Institutionen der Sozialen Arbeit und den organisierten Flüchtlingsunterbringungen engagieren sich Menschen und entlasten die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Im Zuge dieser Entwicklungen ist das Interesse daran entstanden, welche Beziehungen die Ehrenamtlichen zu den Flüchtlingen aufbauen können und durch welche Eigenschaften diese charakterisiert sind. Die freiwilligen Helferinnen und Helfer können und dürfen durch ihre besondere Stellung in den Einrichtungen der Sozialen Arbeit spezifische und vertrauensvolle Kontakte zu Flüchtlingen aufbauen und können dadurch

einen wesentlichen Beitrag zur sozialen Integration leisten. In diesem Zusammenhang wurden auch die Überlegungen zu den Funktionen der Ehrenamtlichen bezüglich der Gesellschaft aufgestellt. Damit dies gelingt, muss die Zusammenarbeit und Vernetzung zwischen den Freiwilligen und den Hauptamtlichen funktionieren. Interesse besteht auch daran, wie diese Kooperation die Flüchtlingssozialarbeit unterstützen kann und an welche Punkte zukünftig angeknüpft werden muss.

Aus diesen Überlegungen und in Anbindung an die vorhergehende theoretische Aufarbeitung der Thematik ergeben sich zwei offen gehaltene Fragestellungen, die durch jeweilige Unterfragen konkretisiert und erweitert werden:

(1) Wie gestaltet sich die Beziehung zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit?

- Durch welche Formen und Inhalte ist die Freiwilligenarbeit im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit gekennzeichnet?
- Wie nehmen Ehrenamtliche die Beziehung zu Flüchtlingen wahr und wie bewerten sie diese?
- Welchen Stellenwert hat das ehrenamtliche Engagement für die Gesellschaft?

(2) Welche Bedeutung hat das Ehrenamt für die Flüchtlingssozialarbeit?

- Wie gestaltet sich die Kooperation und Vernetzung zwischen den Akteurinnen und Akteuren?
- Inwieweit kann die Beziehung von Ehrenamtlichen zu Flüchtlingen die Flüchtlingssozialarbeit unterstützen?
- Welche Konsequenzen ergeben sich für die zukünftige Flüchtlingssozialarbeit?

## **8. Methode und Vorgehen**

Im Folgenden werden die Methoden, sowie deren Auswahl und Begründung dargestellt. Dabei werden die Erhebungsinstrumente in der qualitativen Sozialforschung verortet und anschließend erläutert. In einer Darlegung des methodischen Vorgehens sollen die Leitfäden und deren Handhabung kurz dargestellt werden. Anschließend finden die Auswahl und Zusammensetzung des Samples sowie die Überprüfung der Instrumente Beachtung. Die Darstellung der einzelnen Schritte der dokumentarischen Auswertungsmethode ermöglicht die Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse.

### **8.1 Darstellung und Begründung der gewählten Methode**

Da die vorliegende Forschungsarbeit der qualitativen Sozialforschung zugeordnet werden kann, werden bestimmte Erhebungsmethoden verwendet, die sich von den quantitativen Methoden der empirischen Sozialforschung abheben. Die empirischen Daten, die zur Beantwortung der hier gestellten Forschungsfragen herangezogen werden, sind durch die qualitative Erhebungsmethode des leitfadengestützten Interviews gewonnen. So wurden die Ehrenamtlichen und die Hauptamtlichen, als Expertinnen- und Expertengruppe, mittels halbstrukturierter leitfadengestützter Interviews befragt. Die Interviews mit den Flüchtlingen wurden zwar auf Basis eines Leitfadens gehalten, sind jedoch durch unstrukturierte Netzwerkkarten ergänzt. Im Folgenden sollen die wichtigsten Merkmale der qualitativen Sozialforschung kurz erläutert werden, um einen Bezug zwischen dem allgemeinen Forschungsinteresse der qualitativen Forschung und der Fragestellung der Arbeit herzustellen.

Allgemein untersucht die empirische Sozialforschung bestimmte Ausschnitte der sozialen Realität und trägt durch ihre Beobachtungen und Erkenntnisse zur Überprüfung und Generierung wissenschaftlicher Theorien bei (vgl. Gläser/Laudel 2010). Im Gegensatz zu den numerischen Daten der quantitativen Sozialforschung werden die soziale Realität und soziales Handeln durch verbale Daten abgebildet. Ziel dieser Arbeit

ist es, mithilfe der leitfadengestützten Interviews die subjektiven Sichtweisen der Ehrenamtlichen, Hauptamtlichen und Flüchtlinge zu erheben um anschließend die soziale Wirklichkeit in den Beziehungsstrukturen und Organisationsstrukturen in deren Prozessen und Strukturierungen zu rekonstruieren. Hier ist das Verständnis der Sichtweisen der beteiligten Akteurinnen und Akteure von Interesse. Die Kontexte, die sich aus dem raschen sozialen Wandel ergeben und die sensiblen Untersuchungsgegenstände lassen sich eher durch induktive Vorgehensweise erforschen. Nach Lamnek (2010) ergeben sich bestimmte Prinzipien der qualitativen Sozialforschung, die im Folgenden in Beziehung zum Forschungsvorhaben erläutert werden.

Die Erhebungsinstrumente der qualitativen Sozialforschung arbeiten mit geringer Standardisierung und ermöglichen der Forscherin oder dem Forscher somit an umfassende und auch unerwartete Daten zu gelangen. Die *Offenheit* des Forschungszugangs ist besonders in Hinblick auf die Grundhaltung gegenüber den Untersuchungspersonen wichtig (vgl. Lamnek 2010). Durch die unvoreingenommene Herangehensweise konnten in den Interviews mit den Ehrenamtlichen und Flüchtlingen neue Dimensionen bezüglich der Beziehungsstrukturen erschlossen werden, die anschließend in die Formulierung der Forschungsfragen und Hypothesen miteinfließen. Daraus ergibt sich auch die besondere Berücksichtigung des Kommunikationsprozesses zwischen den Forscherinnen und den beforschten Gruppen während der Untersuchung. So ist die *Forschung als Kommunikation* zu betrachten, wodurch Interaktionsbeziehungen zum wichtigen Einflussfaktor auf das Resultat der Untersuchung werden (ebd.) Vor allem die Kommunikation der Forscherinnen mit der Befragtengruppe der Flüchtlinge war, aufgrund der kulturellen Unterschiede und der sprachlichen Unzulänglichkeiten, von alltagssprachlichen Erklärungen und einer lockeren Gesprächsatmosphäre bestimmt. Der *Prozesscharakter* der Forschung gilt nicht nur für den Interaktionsprozess sondern auch für den Forschungsgegenstand (ebd.). Die Verhaltensweisen und Aussagen der Ehrenamtlichen, Hauptamtlichen und Flüchtlinge werden von den Forscherinnen nicht als starre Repräsentationen gesehen. Vielmehr sollen sie prozesshaft Ausschnitte aus der sozialen Wirklichkeit in den Flüchtlingsquartieren und den jeweiligen Verbindungen zwischen den Akteurinnen und Akteuren

wiederspiegeln. Ein weiteres Prinzip der qualitativen Sozialforschung sieht Lamnek (2010) in der *Reflexivität von Gegenstand und Analyse*, die wiederum für Forschungsakt und Forschungsgegenstand geltend ist. Um die Nachvollziehbarkeit der Interpretation zu garantieren, muss die Forscherin oder der Forscher die Schritte des Forschungsprozesses möglichst offen darlegen, Lamnek (2010) spricht hier von *Explikation*. Zuletzt wird die *Flexibilität* des gesamten Forschungsprozesses benannt, welche es ermöglicht, sich an Veränderungen während des Prozesses anzupassen und einen weiten Blickwinkel auf den Untersuchungsgegenstand zu bewahren. So wurde die Untersuchungsgruppe der Ehrenamtlichen aufgrund der vielseitigen Einsichten und Informationen während des Forschungsprozesses erweitert, um ein umfassenderes und mehrdimensionales Bild zu erhalten.

### **8.1.1 Methode des leitfadengestützten Interviews**

Die Interviews wurden als offene und halbstrukturierte Leitfadeninterviews durchgeführt. Witzel hat unter dem Begriff des problemzentrierten Interviews alle Formen dieser Art der Befragung zusammengefasst. Ziel ist es, die Befragte oder den Befragten möglichst frei zu Wort kommen zu lassen, um einem offenen Gespräch nahe zu kommen. Dabei lenkt die Interviewerin oder der Interviewer das Gespräch mithilfe eines vorher zusammengestellten Leitfadens immer wieder auf die eingeführte Thematik. Die Problemzentrierung richtet sich sowohl auf die von den Forscherinnen ermittelten Themenkomplexe als auch auf die Betonung der Sichtweise der Befragten. Die interviewte Person soll dabei frei und ohne vorgegebene Antwortalternativen auf die Fragen eingehen können (vgl. Mayring 2002). Die Konzeptgenerierung durch die Befragten steht also im Vordergrund, wobei ein bereits bestehendes wissenschaftliches Konzept durch die Äußerungen der Personen eventuell angepasst und verändert wird. Das problemzentrierte Interview ist methodisch gesehen folglich eine Kombination aus Induktion und Deduktion mit der Möglichkeit der Modifikation der theoretischen Konzepte der Forscherinnen (vgl. Lamnek 2010). In den Interviews mit den Ehrenamtlichen wurde nach den Formen und Inhalten des Engagements, nach Bedeutungszusammenhängen zwischen Ehrenamt und Gesellschaft, der Beziehung zu

den Flüchtlingen und den Rahmenbedingungen und Kooperationssituationen mit den Hauptamtlichen gefragt.

Die Hauptamtlichen werden in der Forschungsarbeit als Expertinnen und Experten hinzugezogen. Das leitfadengestützte Experteninterview stellt ebenfalls eine Methode der offenen, halbstrukturierten qualitativen Befragung dar. Expertinnen und Experten zeichnen sich durch ihr besonderes Wissen über die sozialen Kontexte in denen sie agieren aus. Sie verfügen also als Beteiligte dieser Kontexte über ein spezielles Wissen, welches mit Hilfe der Interviews erschlossen werden soll. Nach Meuser und Nagel (2009) zeichnet sich die Expertin oder der Experte im Rahmen eines Forschungszusammenhangs durch das spezifische Wissen aus, das ihr/ihm ihre/seine berufliche Stellung ermöglicht und somit nicht jedem zugänglich ist. Es muss also eine klare Unterscheidung zwischen Alltagswissen und Expertinnen- oder Expertenwissen vorliegen. Wichtig ist auch, dass die Expertin oder der Experte in einem speziellen institutionellen Kontext handelt und dort Wissen generiert, was sie/ihn über eine typische Problemperspektive verfügen lässt (vgl. Meuser/Nagel 2009).

Im Vordergrund stehen das Fach- und Organisationswissen und die kontextbezogenen Perspektiven der Hauptamtlichen und nicht die Personen an sich, beziehungsweise deren Biografie. So wurden diese einerseits zur Einrichtung und den Tätigkeiten und andererseits zu ihren Erfahrungen mit Ehrenamtlichen befragt. Dabei sind für die Forscherinnen besonders die Bewertung der Zusammenarbeit, sowie die persönliche und gesellschaftliche Wahrnehmung und Einstellung zum Ehrenamt und dessen Wirken auf die Flüchtlingssozialarbeit von Interesse.

### **8.1.2 Netzwerkkarten**

Die Interviews mit den Flüchtlingen werden als offene leitfadengestützte Befragungen durchgeführt und mit Netzwerkkarten ergänzt. Dies erschien besonders sinnvoll, da persönliche Beziehungen und Netzwerke grundlegend für die soziale Integration sind.

Persönliche Beziehungen fungieren als soziales Kapital, da sie Orientierung schaffen, Zugehörigkeit vermitteln und zusätzlich Entspannung und Geselligkeit bieten können. Die Netzwerkkarte dient in diesem Fall der Visualisierung der sozialen Netzwerke der Flüchtlinge und der kognitiven Unterstützung der Erhebung. Außerdem sollen die Karten als Medium verstanden werden, anhand dessen über die Beziehungen gesprochen wird (vgl. Hollstein/Pfeffer 2008).

Die vorliegende Forschungsarbeit bedient sich der Methode der unstrukturierten Netzwerkkarten. Darunter werden von den Befragten selbst angefertigte Zeichnungen verstanden, die praktisch ohne vorherige Anleitung erstellt werden (ebd.). So wurden die Flüchtlinge im Rahmen des offenen Leitfadeninterviews um eine grafische Darstellung ihrer wichtigsten Interaktionspartnerinnen und Interaktionspartner gebeten. Dafür erhielten sie ein Blatt, in dessen Mitte ein Kreis mit dem Wort „Ich“/„Moi“/„Me“ eingezeichnet ist. Einzige Vorgabe der Interviewerinnen bestand darin, die wichtigsten Personen aus dem persönlichen Umfeld seit dem Aufenthalt in Österreich einzuzeichnen. Personen, die für den Flüchtling wichtiger sind, sollte dieser näher zum „Ich“ und weniger wichtige Personen näher an den Rand des Blattes platzieren. Im Anschluss wurden die eingezeichneten Personen und die Beziehung zu diesen, anhand von Erzählstimuli, möglichst ausführlich besprochen. Die Netzwerkkarte hat also die Funktion eines Erzählgenerators und ist so offen wie möglich gestaltet, um den Befragten eine möglichst unbeeinflusste Entfaltung ihrer Relevanzsetzungen zu ermöglichen. Die Karten dienen als Hilfsmittel der Erhebung und sind nicht vergleichbar. Der Vergleich der Fälle geschieht nur anhand des Textmaterials (ebd.).

## **8.2 Das Vorgehen**

Die Datenerhebung mittels der leitfadengestützten Interviews mit den Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen erfolgte im Wesentlichen in drei Schritten. Die Flüchtlingsinterviews wurden zusätzlich mit Skripten und Postskripten ergänzt.

### *Kurzfragebogen*

Der Kurzfragebogen vor den eigentlichen Interviews ist das erste Medium zur Datenerfassung. Er diene dazu, die demografischen Daten zu erfassen um die Gesprächszeit nachhaltig für die eigentlichen Themen nutzen zu können (siehe Anhang).

### *Leitfaden*

Der Leitfaden wurde auf Basis der Vorüberlegungen und der Forschungsfragen entwickelt und zusammengestellt. Dabei soll dieser vor allem als Gedächtnisstütze und Orientierungsrahmen in der allgemeinen Sondierung angesehen werden (vgl. Lamnek 2010). Die Leitfäden wurden so gehandhabt, dass auch während des Interviews aufkommende Themen ihre Beachtung fanden und mit aufgenommen wurden. Am Ende konnten die interviewten Personen noch Ergänzungen anfügen. Im Folgenden werden die Hauptthemen der einzelnen Leitfäden kurz aufgezeigt, wobei die eigentlichen Leitfäden noch jeweilige Unterfragen zu den Hauptdimensionen enthalten (siehe Anhang).

Der Leitfaden zur Befragung der Ehrenamtlichen gliedert sich in die Hauptthemen:

- Fragen zum Engagement
- Ehrenamt und Gesellschaft
- Beziehung zu Flüchtlingen
- Besonderheiten des Feldes
- Ehrenamt und Flüchtlingssozialarbeit

Der Leitfaden zur Befragung der Flüchtlinge ist durch die Netzwerkkarte ergänzt, die hier als Hauptthemenpunkt angeführt wird:

- Biografische Hintergründe und Lebenssituation
- Netzwerkkarte: Personen im Lebensumfeld
- Fragen zur Netzwerkkarte: Erzählstimuli zu Beziehungsstrukturen

Der Leitfaden zur Befragung der Hauptamtlichen lässt sich in folgende Hauptthemen gliedern:

- Einrichtung und Tätigkeit
- Ehrenamtliche in der Einrichtung
- Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen
- Wahrnehmung der ehrenamtlichen Arbeit
- Ehrenamt und Flüchtlingssozialarbeit

### *Tonband*

Als Hilfsmittel und Datenträger wurde bei allen Interviews ein Tonbandgerät zur Aufnahme benutzt. Das gesamte Interview wurde jeweils aufgezeichnet und im Anschluss von den Forscherinnen vollständig transkribiert. Die Mitschnitte erfolgten nur durch die ausdrückliche Zustimmung der Interviewten und nach Zusicherung der Anonymität und Vertraulichkeit der Datenverarbeitung.

### *Postskript*

Bei den Interviews mit den Flüchtlingen waren beide Forscherinnen anwesend. Dies begründet sich aus den sprachlichen Schwierigkeiten und der Auflockerung der Gesprächsatmosphäre. Während eine Forscherin für die Fragestellung zuständig war, konnte die zweite Person ein ausführliches und detailliertes Interviewprotokoll verfassen, welches anschließend in Form eines Postskriptes zum besseren Verständnis herangezogen wurde. So wurden aufschlussreiche Kontextinformationen und Themenbereiche dokumentiert, die bei der späteren Auswertung des Datenmaterials hilfreich waren.

### 8.3 Das Sample

Für die vorliegende Arbeit wurden als Grundgesamtheit Ehrenamtliche, Flüchtlinge und Hauptamtliche interviewt. Die ersten beiden Gruppen bilden dabei den Hauptuntersuchungsgegenstand, wohingegen die letzte Gruppe als Expertinnen und Experten hinzugezogen wurde.

Ausgangspunkt der Befragung sind Flüchtlingsquartiere, in denen Flüchtlinge mit Anspruch auf Grundversorgung leben und versorgt werden. Dort halten sich auch Personen auf, deren Asylantrag zwar nicht anerkannt wurde, die jedoch Anspruch auf subsidiären Schutz haben. In Austausch mit der Flüchtlingskoordination des Landes Steiermark konnten die Träger und Ansprechpersonen der Quartiere ausfindig gemacht werden. Die dortigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner konnten Interviewpartnerinnen und Interviewpartner aus ihrer Einrichtung vermitteln, welche wiederum weitere Personen mittels des Schneeballsystems vorschlugen.

Die Auswahl der Flüchtlingsquartiere als Ausgangspunkt der Befragungen erfolgte aufgrund theoretischer Vorüberlegungen. Im Vordergrund steht nicht die Generalisierung der Ergebnisse sondern die verschiedenen Typisierungen beziehungsweise Typologien. Durch die Recherchen zur aktuellen Flüchtlingsunterbringung und dem daraus resultierenden Vorwissen, manifestierte sich auch die Auswahl der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner aus dem Bereich organisierter Quartiere. Da vor allem die Beziehungsstrukturen, deren Beschaffenheit und auch deren Auswirkungen auf die Flüchtlingssozialarbeit erfragt werden sollen, ist es wichtig, dass die Beziehung zwischen den Ehrenamtlichen und den Flüchtlinge über einen einmaligen Kontakt hinausgeht. Die Verbindung zwischen beiden Befragtengruppen soll sich also nicht, wie in den Durchgangslagern und Erstaufnahmestellen, auf eine kurze Zeitspanne begrenzen. In den Quartieren halten sich die Flüchtlinge in der Regel über einen längeren Zeitraum auf, woraus sich die Vorannahme ergab, dass sich dies in den Beziehungen und Kontakten widerspiegelt.

So wurden insgesamt 6 Interviews mit Ehrenamtlichen aus unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen innerhalb der Flüchtlingsquartiere und weitere 4 Interviews mit Flüchtlingen verschiedener Herkunft und Aufenthaltsdauer geführt. Außerdem wurden jeweils ein hauptamtlicher Mitarbeiter und eine hauptamtliche Mitarbeiterin aus verschiedenen Flüchtlingsquartieren interviewt. Die Auswahl von Fällen orientiert sich dabei an ihrem zu erwartendem Gehalt an neuen Erkenntnissen. Die Interviews mit den Flüchtlingen sind aufgrund der sprachlichen Schwierigkeiten nicht tiefergehend, weshalb diese nicht in Form von Fallporträts dargestellt werden. Die Ergebnisse können in der Auswertung dennoch berücksichtigt werden.

<b>Interview</b>	<b>Name</b>	<b>Alter</b>	<b>Beruf</b>	<b>Ehrenamtlich tätig seit</b>	<b>Tätigkeiten*</b>
<b>1</b>	Frau K.	64	Graphikerin / pensioniert	8 Monaten	(1, 3)
<b>2</b>	Frau A.	25	Angestellte in einer Werbeagentur	6 Monaten	(2)
<b>3</b>	Frau P.	66	Innenarchitektin / pensioniert	15 Monaten	(3, 9)
<b>4</b>	Herr J.	65	Technischer Kaufmann / pensioniert	9 Monaten	(3, 10)
<b>5</b>	Herr N.	28	Bühnenbildner	8 Monaten	(1, 3, 10)
<b>6</b>	Herr M.	65	Behindertenbetreuer / pensioniert	3 Monaten	(1, 3, 5)

### **Soziodemographische Daten der Ehrenamtlichen**

\*(1) Deutschunterricht/Deutschkonversation (2) Kinderbetreuung (3) Begleitung bei Amtsgängen und/oder Arztbesuchen (4) Einzelbetreuung von Flüchtlingen (5) Dolmetschertätigkeit (6) Gespräche (7) Veranstaltungen (8) Frauengruppe (9) Koordination der Hilfeleistungen (10) Hausmeisterarbeiten

<b>Interview</b>	<b>Name</b>	<b>Alter</b>	<b>Beruf</b>	<b>Aufenthaltsdauer in Ö</b>	<b>Aufenthaltsstatus</b>	<b>Ehrenamtliche Hilfe*</b>
<b>1</b>	Frau W.	64	Obst- und Gemüseverkäuferin	18 Monate	Asylbescheid ausstehend	(6, 8)
<b>2</b>	Herr B.	40	Laborant	3 Monate	Asylbescheid ausstehend	(1, 6, 7)
<b>3</b>	Herr L.	24	Viehhändler	11 Monate	Asylbescheid ausstehend	(1, 3)
<b>4</b>	Herr S.	27	Fotografie Student	9 Monate	Asylbescheid ausstehend	(1, 3, 10)

#### **Soziodemographische Daten der Flüchtlinge**

<b>Interview</b>	<b>Name</b>	<b>Alter</b>	<b>Berufliche Position</b>
<b>1</b>	Herr G.	50	Teamleitung des Flüchtlingsquartiers
<b>2</b>	Frau O.	40	Sozialbetreuerin im Flüchtlingsquartier

#### **Soziodemographische Daten der Hauptamtlichen**

## **8.4 Pretest der Instrumente**

Vor Untersuchungsbeginn wurden Pretests mit Personen der jeweiligen Interessensgruppe durchgeführt. Diese Personen konnten durch die Vernetzung im privaten Umfeld der Forscherinnen gefunden werden. Daraufhin ergab sich eine Modifikation des Leitfadens für Ehrenamtliche, da sich zwei Fragen inhaltlich auf die gleiche Thematik bezogen und deshalb zu Wiederholungen der Antworten führten. Zusätzlich wurde die Qualität der Aufnahme mit Hilfe des verwendeten Gerätes überprüft. Ein weiterer positiver Aspekt kann darin gesehen werden, dass sich die Interviewerinnen mit der Befragungssituation und dem methodischen Instrument vertraut machen konnte.

## **8.5 Die Auswertung**

Für die Auswertung der Interviews wurde die „dokumentarische Methode“ nach Ralf Bohnsack (2010) angewandt. Das Interpretationsverfahren vollzieht sich in unterschiedlichen und jeweils aufeinander aufbauenden Arbeitsschritten:

### *Formulierende Interpretation*

Der Arbeitsschritt der formulierenden Interpretation verbleibt im Bereich des „immanenten“ Sinngehalts des Textes. Der Orientierungsrahmen der befragten Person wird also noch nicht zum Gegenstand begrifflich-theoretischer Erklärungen, sondern die angesprochenen Themen werden unter Oberbegriffen und zusammenfassenden Formulierungen kategorisiert (vgl. Bohnsack 2010). Die Forscherinnen erhielten dadurch eine Übersicht über den Text und erarbeiteten eine thematische Struktur in Form eines Kategoriensystems. Die Kategorien wurden hier sowohl deduktiv auf Grundlage der theoretischen Vorannahmen der Forscherinnen, als auch induktiv auf Basis des Text- und Datenmaterials gebildet. Die Interviewabschnitte, die inhaltlich den Kategorien zugeordnet wurden, wurden anschließend einer detaillierten formulierenden

Interpretation unterzogen. Die Inhalte wurden durch diesen Arbeitsschritt deskriptiv dargelegt.

### *Reflektierende Interpretation*

Während die formulierende Interpretation als Rekonstruktion des thematischen Verlaufes des Interviews zu verstehen ist, zielt die reflektierende Interpretation auf die Rekonstruktion und Erklärung des Orientierungsrahmens, innerhalb dessen die Themen bearbeitet werden, ab. Oberster Bezugspunkt der Analyse und Darstellung ist hier die Besonderheit oder Gesamtgestalt des Falles. Die Forscherinnen stützten sich in diesem Schritt auf einen fallinternen Vergleich thematisch unterschiedlicher Passagen. Ziel ist es, die Charakteristik der befragten Person an deren verschiedenen Äußerungen und auf unterschiedlicher Ebene zu erfassen (vgl. Bohnsack 2010). Die Interpretation der einzelnen Interviews erfolgte dabei stets im gemeinsamen Diskurs der Forscherinnen. Die verschiedenen Lesarten wurden in einem kommunikativen Prozess zusammengeführt. Es galt, das Interpretationswissen und die Lesarten der Forscherinnen zu verschränken, um die Interpretationsperspektive zu weiten.

### *Fallbeschreibung*

In der anschließenden Fallbeschreibung wurden die beiden ersten Schritte des Auswertungsverfahrens in Form eines Fallporträts der jeweiligen Person zusammengeführt. Die Fallbeschreibung hat die Aufgabe, die Gesamtgestalt des Falles zusammenfassend zu charakterisieren und die Ergebnisse zu verdichten (ebd.). Sowohl in die deskriptive als auch in die interpretative Darstellung werden Zitate ausgewählter Textsequenzen aus den bearbeiteten Interviewpassagen mit einbezogen. Ausgewählt wurden die Sequenzen, in denen die Orientierung am prägnantesten zum Ausdruck kommt. In der Fallbeschreibung soll der Unterschied zwischen der Sprachebene der Befragten und der Interpretation der Forscherinnen erkennbar werden. Am Ende jeder Fallbeschreibung steht der Versuch einer zusammenfassenden Beschreibung der Charakteristik des Gesamtfalles.

### *Typenbildung*

In der komparativen Analyse, werden die Interviews daraufhin verglichen, wie die Befragten mit den jeweiligen Themen umgehen und in welchen unterschiedlichen Orientierungsrahmen sie die Thematiken bearbeiten. Hier wurden die Aussagen der Befragten mit den theoretischen Konzepten und Bezügen verknüpft. In der einhergehenden sinngenetischen Typenbildung erhalten die vorher kontrastierten Orientierungsrahmen der Vergleichsfälle nun eine eigenständige Bedeutung, da sie vom Einzelfall abgelöst und zu Typen ausformuliert werden (vgl. Nohl 2006). Aus den Unterschieden und Gemeinsamkeiten der behandelten Themen wurden also sinnhafte Typiken generiert.

## **9. Ergebnisdarstellung und Interpretation**

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Interviewauswertungen dargestellt. Im Sinne der dokumentarischen Methode stellen sich die Fallportraits der Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen in den Schritten der deskriptiven Interpretation, der reflektierenden und schließlich in der Analyse dar. Eingeleitet werden diese durch allgemeine Informationen zur Person und dem Interview. Die Befragtengruppe der Flüchtlinge wird in einer deskriptiven Auswertung dargelegt.

### **9.1 Ehrenamtliche**

In den Falldarlegungen der Ehrenamtlichen werden die deskriptiven Daten anhand der einzelnen Kategorien aufgezeigt. In der darauffolgenden Analyse wurden die relevanten Textstellen einer reflektierenden Interpretation unterzogen.

### **9.1.1 Fallporträt Frau K.**

#### *Allgemeines zur Person und zum Interview*

Frau K. war als Graphikerin tätig und ist seit einigen Jahren im Ruhestand. Seit Juni 2015 engagiert sie sich für Flüchtlinge und arbeitet seit November 2015 als Freiwillige in einem Flüchtlingsquartier in Graz, in welches sie durch die Pfarrgemeinde vermittelt wurde. Ihre Aufgabe ist die Gestaltung des Deutschunterrichtes.

Das Interview fand, nach einem informativen Gespräch in einem Café, bei Frau K. in der Wohnung statt, dauerte 45 Minuten und verlief störungsfrei.

#### *Deskriptive Befunde*

##### **Beschreibung des Engagements (Z.7-8, Z.23-28, Z.33, Z.35-37, Z.56-60)**

Frau K. sei Deutschlehrerin und leite eine Gruppe von drei bis vier männlichen Klienten. Ihre Intention Deutschunterricht abzuhalten war ihr vor ihrem Engagement bewusst, da sie die Spracherlernung für essentiell für eine erfolgreiche Integration erachtet. Frau K. betont sie sei keine ausgebildete Lehrerin und ihre Betreuung gehe über die Lehrtätigkeit hinaus. So würde sie das private Gespräch suchen, wenn einer ihrer Klienten ein Problem hätte.

Die Befragte nennt ihre Tätigkeit „freiwilliges Engagement“ (Z.33), für sie ist die Basis der Freiwilligkeit sehr positiv besetzt. Würde gesellschaftlicher Druck sie dazu veranlassen Deutschunterricht geben zu müssen, bewerte sie dies negativ. Auf die Frage was sie unter ehrenamtlichem Engagement verstehe, erläutert Frau K. es gäbe einige Aspekte, führt diese aber nicht weiter aus. Frau K. bezieht sich auf ihren biographischen Werdegang, so habe sie bereits in jungen Jahren angefangen sich sozial zu engagieren. Als Beispiel nennt sie die von ihr geleistete Hilfe während des Ungarnaufstandes. Die

Befragte verweist auf ihre zeitlichen Möglichkeiten durch ihren Ruhestand, die sie nun nutzen kann um Menschen zu helfen.

### **Besonderheiten des Engagements (Z.14-19, Z.30-31, Z.57-60, Z.192-196, Z.39-45)**

Frau K. berichtet von ihrem Zugang zur Flüchtlingsunterbringung durch die Pfarre des Stadtviertels. Dort erhielt sie die ersten Informationen über Unterstützungsbedarf in der Flüchtlingsunterbringung. Als Frau K. das erste Mal in das Quartier kam, suchte sie sich bereits ihre ersten Klienten aus. Ihr familiärer Hintergrund helfe Frau K. bei der Durchführung des Deutschunterrichtes, da der Lehrberuf in ihrer Familie lange Tradition besitze. Die soziale Tätigkeit, die ihr Leben stets begleitet, sieht sie als großen Einfluss auf ihre jetzige Tätigkeit. Die persönliche berufliche Erfahrung, welche sie zum Teil im Ausland sammelte und die Tatsache, dass sie Söhne hat und viele ihrer Klienten junge männliche Flüchtlinge sind, nennt die Befragte als nützliches Vorwissen und Erfahrung bei ihrer Tätigkeit. Persönliche Bedeutung hat für Frau K. neben der Auffrischung ihrer Englischkenntnisse, die Bereicherung ihres Alltags durch den Kontakt zu den Klienten. Beide Parteien profitieren von dem Engagement, für Frau K. ergebe sich eine gewisse Genugtuung und Freude wenn sie ihr Wissen weiter geben kann. Für die Asylbewerberinnen und Asylbewerber erleichtern sich Alltag und Integrationsprozess durch das Erlernen der lokalen Sprache, zusätzlich haben sie in Frau K. eine einheimische Ansprechperson, die gerne mit Rat und Tat unterstützt.

### **Bedeutung für die Gesellschaft (Z.48-49, Z.63-67, Z.48-52, Z.70-72, Z.75-81)**

Auf den öffentlichen Stellenwert ihrer persönlichen Arbeit und freiwilligen Tätigkeiten im Allgemeinen angesprochen meint Frau K., dass das freiwillige Engagement einen „sehr viel größeren Stellenwert“ (Z.49) und breitere Anerkennung erhalten müsse. Für sie unternehmen öffentliche Stellen zu wenig um eine Verbesserung der Lage herbeizuführen.

Der persönliche Nutzen für die Befragte entsteht aus der neugewonnenen Verantwortung ihren Klienten gegenüber, die Verpflichtung an einem bestimmten Tag einer fixen Tätigkeit nachgehen zu dürfen und die Möglichkeit für ihre Klienten Sprachkurse zu organisieren, die deren Leben deutlich verbessern und erleichtern. Frau K. sieht den Nutzen für die Gesellschaft in den neuerlernten Fähigkeiten der Asylbewerberinnen und Asylbewerbern, dieses Können wird durch freiwillige Helferinnen und Helfer vermittelt. Auch das Interesse der Personen in ihrem Umfeld an ihrer Tätigkeit sieht Frau K. als Nutzen, so wurde sie bereits gefragt ob noch weitere Hilfe in der Einrichtung benötigt werde. Wenn sie über ihre Tätigkeit berichte stoße Frau K. nicht immer nur auf positive Resonanz:

*„[...] naja die sagen halt, das machst du, du hast ja immer geholfen. Aber das ist ja nur ein Tropfen auf dem heißen Stein=ein‘ oder ‚Was tust du wenn die wieder weg sind?‘[...]“ (Z.77-78)*

Frau K. versucht ihren Bekanntenkreis zu motivieren Engagement zu zeigen und Verantwortung zu übernehmen, da sie im Vergleich zu anderen Bundesländern die Beteiligung in der Stadt Graz als zu gering ansieht.

**Beziehung zu Flüchtlingen (Z.83-97, Z.105-111, Z.127-130, Z.99, Z.104-105, Z.114-122, Z.124-125, Z.182-186, Z.139-142, Z.147-158, Z.163-169, Z.137-137)**

Frau K. berichtet von einer Veränderung der anfänglichen Beziehung. Zu Beginn lag ihr Fokus auf dem richtigen Erlernen der deutschen Sprache. Im Laufe der Tätigkeit habe die Helferin bewusst auf den psychischen Zustand der Klienten Rücksicht genommen und die Lösung von persönlichen Problemen priorisiert. So begann Frau K. zum Beispiel in diesem Zusammenhang ihre Klienten mit Frühstück im Unterricht zu versorgen und berichtet von großer Dankbarkeit, die ihr von den Flüchtlingen zugetragen wurde. Erstmals fällt das Wort „Mama“ (Z.90), was mittlerweile die Bezeichnung der Flüchtlinge für Frau K. sei. Eine besondere Beziehung habe Frau K. zu drei Asylbewerbern, diese sehen in ihr eine Mutterfigur und präsentieren ihr beispielsweise

neu erhaltene Gebrauchsgegenstände und Kleidung. Sie spricht von einer Mutterfunktion, die sie gegenüber den Asylbewerbern eingenommen habe. Dies zeige sich auch anhand der Aussage eines Flüchtlings, der ihr den Segen Allahs und ein langes Leben wünsche.

Frau K. stellt selbstständig klar, dass die Beziehung zu den Flüchtlingen nicht monetär geprägt sei. Weder sie noch andere freiwillige Helferinnen und Helfer wurden je um Geld gebeten. Dies seien nur Vorurteile. In ihrer subjektiven Sichtweise bezeichnet Frau K. das Verhältnis zu den Flüchtlingen, mit denen sie Deutsch lernt, als eine „schöne gute Beziehung“ (Z.127). Sie berichtet von ihrer Intention einen Ausflug in die Altstadt von Graz mit den betreuten Männern zu organisieren, da sie dies bereits vor längerer Zeit versprochen hätte. Die Kommunikation mit den Asylbewerberinnen und Asylbewerber beschreibt die Befragte als unkompliziert, sie kommuniziere mit Gestik und „allem was zur Verfügung steht“ (Z.105). Frau K. hebt die Dankbarkeit der Männer hervor, die sich stets für ihre Hilfe und dargebotene Zeit bedanken. Positiv sehe sie auch die Entwicklung, dass die Männer erste umgangssprachliche Wörter in ihr Vokabular aufnehmen.

Die Eingliederung in die Gesellschaft beeinflusse Frau K. positiv, da sie sich bemühe Werte des Aufnahmelandes zu vermitteln. Beispielsweise vermittelte sie ihren Klienten, Frauen trotz ihres höheren Alters direkt in die Augen zu schauen, während sie mit diesen sprechen. Sie gäbe grundlegende Verhaltensregeln weiter, die dann von den Asylbewerbern umgesetzt würden. Negativ beurteilt sie die lange Dauer bis eine Asylbewerberin oder ein Asylbewerber psychologische Betreuung erhält. Die Klienten, mit denen Frau K. in näherem Kontakt steht, seien mittlerweile gut versorgt. Sie sieht hohen Bedarf an psychologischer Betreuung und wünsche sich eine schnellere Versorgung der Bedürftigen. Frau K. würde sich wünschen neben ihren anderen Verpflichtungen zusätzlich Zeit zur Verfügung zu haben, um den Klienten mehr Stunden Deutschunterricht anbieten zu können. Weiteres Verbesserungspotential sieht sie in der Ausstattung des Flüchtlingswohnheimes und der Freizeitgestaltung der Bewohnerinnen und Bewohner. Die einzige Freizeitaktivität der meisten Asylbewerberinnen und Asylbewerber sei der Deutschunterricht, den sie mit Freude besuchen. Darauf folgend würden die Klientinnen und Klienten lernen, dies sei jedoch schon alles an angebotener

und möglicher Freizeitgestaltung. Der Bedarf an Beschäftigung sollte ihrer Meinung besser bedient werden, um den Asylbewerberinnen und Asylbewerbern eine Abwechslung zu ihrem eintönigen Alltag bieten zu können.

Frau K. kann von keinen Schwierigkeiten im Umgang mit den Flüchtlingen berichten. Sie sieht einen möglichen Grund in ihrem fortgeschrittenen Alter und dem vermeintlichen Respekt der jüngeren Männer vor ihr. Sie könne jedoch nicht beurteilen, ob jüngere Helferinnen und Helfer Probleme mit den Bewohnerinnen und Bewohner haben. Ihre konsequente und strenge Art zu unterrichten birgt Konfliktpotential, sie kann damit gut umgehen und den Lernenden erklären weshalb sie streng ihnen gegenüber ist.

#### **Einfluss der Tätigkeit auf die Meinung über Flüchtlingsthematik (Z.176-182)**

Frau K. berichtet, selbst keine Berührungsängste gegenüber den Fluchtsuchenden zu haben, sie sei während ihrer Tätigkeit positiv über die gute Erziehung der jungen Asylbewerber überrascht worden. Erstaunlich finde Frau K. das reibungslose Zusammenleben untereinander im Flüchtlingswohnheim. Sie vergleicht die verschiedenen Nationen der Asylbewerber mit Männern aus Österreich, die aus verschiedenen österreichischen Bundesländern stammen, dabei unterstellt Frau K. den österreichischen Männern in einer ähnlichen Lebenssituation, ein höheres Eskalationspotential. Sie begründet es in der Reife der jungen Asylbewerber, welche durch das große Leid vergleichsweise sehr weit ausgeprägt ist.

#### **Besonderheit des Feldes (Z.192-196)**

Bezüglich der Besonderheiten ihres Tätigkeitsfeldes und des interkulturellen Kontaktes, antwortet Frau K. nur knapp und berichtet sie habe kein Problem auf diesem Gebiet. Sie setzt dies in Zusammenhang mit ihren persönlichen Erfahrungen auf internationalen Tagungen, ihrer Rolle als Mutter von Söhnen und ihrer Zeit in Wien, in der sie viel Kontakt zu Personen aus andern Kulturkreisen gehabt habe.

### **Begleitung der Tätigkeit durch die Einrichtung (Z.198-201, Z.205-208)**

Organisatorischen Bitten ihrerseits wurde von den bemühten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung nachgekommen. Die Einrichtung biete regelmäßig Zusammenkünfte in legerem Rahmen für freiwillige Helferinnen und Helfern gemeinsam mit hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Für Frau K. sind die recht seltenen Gelegenheiten nebensächlich, sie zeigt Verständnis für das hohe Arbeitspensum der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erkennt eine Überforderung aufgrund des zu geringen Personals.

### **Kooperation zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen (Z.212-215, Z.201-203, Z.186-189, Z.217-221, Z.224-230, Z.256-259. Z.232-233)**

Auf die Frage der Interviewerin, wie sich die Kooperation zwischen Frau K. und den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gestalte, antwortet die Befragte es herrsche Akzeptanz und eine positive Atmosphäre. Frau K. erhält Unterstützung seitens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der organisatorischen Vorbereitung ihres Deutschunterrichtes. Der Kontakt gestalte sich zu allen Teammitgliedern höflich. Bezüglich ihrer eigenen Position in der Einrichtung, schildert Frau K. Situationen, in denen sie den Hauptamtlichen einen Vorschlag über Interventionen für Klientinnen und Klienten der Einrichtung macht. Diese gründe sie auf Beobachtungen, wie beispielsweise die traurige Stimmung eines Asylbewerbers. Sie sehe die Notwendigkeit auf solche Vorkommnisse aufmerksam zu machen um mögliche Traumen aufzudecken. Konflikte und Probleme mit den Hauptamtlichen verneint Frau K., berichtet jedoch von einem Vorfall in der Einrichtung. Der Unterricht wurde von den Hauptamtlichen der Einrichtung vergessen, woraufhin keine Klientinnen und Klienten erschienen. Dies verärgerte Frau K. zunächst, da sie jedoch verständnisvoll auf das Vergessen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter reagierte, sei der Konflikt nicht schwerwiegend gewesen. Raum für persönliche Anliegen sei vorhanden, Frau K. brauche dies aber nicht, da sie keine Wünsche oder Probleme habe. Sehe sie allerdings Grund zur Besorgnis bezüglich der Klienten gibt Frau K. dies an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Büro der Einrichtung weiter. Diese Informationen werden weiterverfolgt und bearbeitet. Frau K.

sieht die reflektierende Wirkung in Gesprächen mit anderen Freiwilligen, sie kann dabei Erfahrungen über ähnliche Ereignisse austauschen und sich über diese freuen.

### **Nutzen der Tätigkeit für die Einrichtung (Z.241)**

Frau K. kann den Nutzen ihres Engagements für die Einrichtung auch auf nochmalige Nachfrage nicht einschätzen, bei der Beantwortung der Frage lacht die Befragte.

*„Das kann ich nicht beurteilen, wirklich nicht (Lachen). Wirklich nicht.“  
(Z.241)*

### **Wünsche für die zukünftige Zusammenarbeit (Z.243-252)**

Frau K. wünsche sich einen regelmäßigen Dialog mit den Hauptamtlichen, um sich über die Klienten auszutauschen und eine weitere Sicht auf den Klienten zu erhalten. Dies würde zu einer Verbesserung der Betreuung für die Flüchtlinge führen, weil man auf diese Weise besser erheben könne, welcher Bedarf zu priorisieren sei.

*Analyse - „Und dann war es schon immer so, dass sie gesagt haben ‚Danke Mama‘ [...]“ (Z.90)*

Im Folgenden werden die relevanten Interviewabschnitte inhaltlich interpretiert und analysiert. Dabei sollen Schwerpunkte des Interviews herausgearbeitet werden.

### **Formen und Inhalte der Freiwilligenarbeit**

Die Freiwilligkeit des Engagements ist ausschlaggebend für die Bezeichnung der Tätigkeit als „freiwilliges Engagement“, da sich Frau K. rein intrinsisch motiviert hat und nicht durch äußeren sozialen Druck eine Aufgabe übernahm.

Frau K. grenzt ihre Tätigkeit in der Einrichtung genau ein und sieht ihre Aufgabe in der Ausführung des Deutschunterrichtes. Frau K. war dies von Anfang an bewusst und so suchte sie sich aktiv ihre ersten Klienten. Zu dieser Flüchtlingsunterbringung sei sie durch die Information der Pfarrgemeinde gekommen und war eine der ersten Aktiven. Die zusätzliche Betreuung der Asylbewerber gehe ins „Private“ hinein und ist somit auf einer zwischenmenschlichen Ebene anzusetzen. Dies geschehe jedoch nur bei den Klienten, die sie bereits besser kenne und auch nur bei Bedarf. Frau K. sagt es gäbe einige persönliche Aspekte des ehrenamtlichen Engagements für sie, zur Erläuterung dieser kommt es jedoch nicht. Die Befragte setzt zu einer Erklärung ihrer Motivation des freiwilligen Engagements an, bezieht sich dann jedoch auf ihren biographischen Werdegang, der von sozialen Tätigkeiten durchzogen ist. Bereits in jungen Jahren unterstützte Frau K. ungarische Flüchtlinge, an die sie Decken verteilte. Dies deutet daraufhin, dass Frau K. durch ihre soziale Art, die ihr Leben immer begleitete, das ehrenamtliche Engagement nicht reflektiert und sich keine expliziten Gedanken über ein Verständnis ihrer Tätigkeit macht. Daran ist zu erkennen, dass ihre freiwillige Hilfe nicht erstmalig zum Tragen kam, sondern ein allgemeines persönliches Konzept ihres Lebens, nämlich des sozialen Helfens, darstellt.

Die persönliche Bedeutung der Tätigkeit sieht Frau K. sowohl in der sprachlichen Kompetenz, die sie im Kontakt mit den Flüchtlingen zurück gewinnt, als auch in der persönlichen Bereicherung durch den Kontakt von dem beide Seiten profitieren. Auch die Freude am Lernfortschritt der Asylbewerber wirkt sich positiv auf Frau K. aus: „Nur damit ich mich freue und damit sie sehen, dass sie schon was können (Lachen).“ (Z.44-45). Hier dokumentiert sich die beidseitige Sympathie, die sich im Wohlwollen des Anderen äußert.

### **Beziehung der Ehrenamtlichen zu Flüchtlingen**

Frau K. differenziert zwischen der anfängliche Beziehung zu den Flüchtlingen und der jetzigen, die eine „ganz gute Beziehung“ (Z.94) sei. Die Asylbewerber, die regelmäßig ihren Deutschunterricht besuchen, lernte sie im Laufe der Zeit auch persönlich kennen

und erkennt psychische Probleme ihres Gegenübers im gemeinsamen Schuldialog. Die Flüchtlinge bringen Frau K. Dankbarkeit für ihre Hilfe entgegen. Der Kontakt ist geprägt von Vertrauen und Wertschätzung, welche die Asylbewerber immer wieder zum Ausdruck bringen, Lernbereitschaft und Freude. Man erkennt deutlich die gegenseitige Sympathie, welche beide Parteien füreinander zeigen. Die Befragte erzählt von einer Aussage eines Flüchtlings, dass Allah sie schützen solle und sie ein langes Leben führen möge. Dies zeigt das Wohlwollen der Flüchtlinge für die Helferin. Frau K. sorgt sich nicht nur um das psychische Wohl ihrer Klienten, sondern umsorgt diese auch auf emotionaler Ebene.

Die Intensität der Beziehung verdeutlicht sich in der Anrede der Flüchtlinge gegenüber Frau K. So wird sie von diesen meist mit „Mama“ (Z.90) angesprochen. Nicht nur die Flüchtlinge nehmen diese Perspektive ein, sondern auch Frau K. stellt fest sie habe eine Art „Mutterrolle“ (Z.97) gegenüber den Männern übernommen. Sie kümmert sich offensichtlich auf einer menschlichen Ebene um die Klienten und ihre Tätigkeit geht weit über die Funktion einer Lehrerin hinaus. Die Anrede impliziert ein vertrautes Verhältnis, das aber auch hierarchisch zu verstehen ist. So beinhaltet eine „Mutterrolle“ ein hohes Maß an emotionaler Zuwendung aber auch an Verantwortung. Frau K. sieht einen wichtigen Aspekt der erfolgreichen Integration in dem Erlernen der gesellschaftlichen Gepflogenheiten. So vermittelt sie ihren Klienten beispielsweise österreichische Begrüßungsformen, hierbei sieht Frau K. eine Verpflichtung der Asylbewerberinnen und Asylbewerber (*„[...] Und ich hab gesagt ,das müssen sie lernen [...]“* Z.118-119) sich an die österreichischen Verhaltensregeln anzupassen. Kommunikationsprobleme stellen sich im Kontakt mit den Flüchtlingen keine dar, da sie im Fall über Gestik und Mimik kommunizieren. Frau K. wirkt direktiv auf ihre Klienten, um ihnen eine Eingliederung in die österreichische Gesellschaft zu erleichtern. Von Seiten der Einrichtung wünscht sie sich mehr Unterstützung in der Betreuung der Klienten, bezüglich der Bewältigung ihrer starken psychischen Erschütterungen. Hier dokumentiert sich Unsicherheit bei der Befragten. Frau K. gesteht sich ein, nicht einschätzen zu können inwiefern ein Klient mit einem Trauma zu kämpfen habe und welche Auswirkung solche psychischen Belastungen haben können. Die Notwendigkeit professioneller Hilfe ist äußerst wichtig. Frau K. nennt Freizeitaktivitäten für Asylbewerberinnen und Asylbewerber als einen Wunsch der

allgemeinen Art. Sie sieht die begrenzte Möglichkeit und erkennt einen Bedarf, der einen Ausgleich zum Alltag schaffen würde. Auch die räumliche Unterbringung in Mehrbettzimmern mit schlechter Ausstattung kritisiert die Helferin.

### **Stellenwert für die Gesellschaft**

Frau K. sieht großen Bedarf und die Wichtigkeit des freiwilligen Engagements und begründet dies in der geringen Handlungsaktivität der öffentlichen Stellen. Für die Befragte ist klar, dass das Können der Flüchtlinge auf die freiwilligen Helferinnen und Helfer zurück zu führen ist. Was die Befragte mit Können detailliert meint führt sie nicht aus. Daraus profitiert wiederum die Gesellschaft, da Asylbewerberinnen und Asylbewerber nur durch spezifische Kompetenzen in die Gesellschaft integriert werden können.

Das Interesse ihres Bekanntenkreises und der Personen mit denen sie durch die Pfarrgemeinde in Kontakt tritt, wertet Frau K. als positiv. Dieser Austausch führt oftmals zu weiteren Engagements von Personen. Trotzdem stößt Frau K. auch auf negative Rückmeldungen bezüglich ihrer Tätigkeit in der Flüchtlingsunterbringung. Die Befragte versucht die Menschen in ihrer Umgebung davon zu überzeugen sich zu engagieren. Frau K. erkennt einen sehr hohen Nutzen in der freiwilligen Hilfe und vertraut den öffentlichen Stellen und Trägern weniger. Die bürokratische Seite der Flüchtlingssozialarbeit trage keinen Nutzen zur Integration von Flüchtlingen bei.

### **Kooperation und Vernetzung**

Die Kooperation und Vernetzung zwischen Frau K. und den hauptberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtung ist laut der Befragten vorhanden, jedoch kann Frau K. keine spezifischen Ereignisse nennen, in denen sie sich mit dem Team ausgetauscht hätte. Die Befragte sieht das Arbeitspensum der Hauptamtlichen als Grund für die wenigen Angebote. Sie schätzt trotzdem die Bereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Bitten und Anliegen umzusetzen. Als freiwillige

Helferin in der Einrichtung wird Frau K. akzeptiert, auch die Weitergabe an Informationen bezüglich der Klienten ist seitens der Einrichtung erwünscht. Den Informationen wird nachgegangen und mögliche Schritte werden eingeleitet.

### **Wünsche für die Zusammenarbeit**

Frau K. sieht großes Verbesserungspotenzial in der Zusammenarbeit aller Parteien, von welchen der Hauptadressat, der Flüchtling profitieren soll. Dies könnte im regelmäßigen Austausch über die Arbeit erfolgen. Informationen sollten weder beim hauptamtlichen Team noch bei den Ehrenamtlichen bleiben. Ein reger Austausch kann zur Verbesserung der Situation einer Asylbewerberin oder eines Asylbewerbers führen, da Hilfen und Unterstützungsangebote besser geplant werden können.

### ***Zusammenfassung***

Aus den interpretierten Textstellen des Interviews lassen sich Themenschwerpunkte differenzieren, welche charakteristisch für Frau K. und ihr freiwilliges Engagement sind. Frau K. ist in ihrem Leben oftmals freiwillig engagiert gewesen und sieht diese soziale Einstellung als normal an. Soziales Engagement ist in ihrem Leben fest verankert und sie sieht ihre gewonnene Zeit durch die Pensionierung, als Chance dieses Engagement auszuweiten. Dies wird auch deutlich in der Interaktion mit Kritikerinnen und Kritikern ihrer Tätigkeit, diese versucht sie davon zu überzeugen, dass freiwilliges Engagement ein Muss in der Gesellschaft sei.

Frau K. handelt aufgrund persönlicher Einstellungen und Erlebnissen und nimmt die Rolle der Lehrerin, aber auch die Rolle der Mutter gegenüber den Flüchtlingen an. Die Engagierte hat eine klare Vorstellung der Intention des Deutschunterrichtes, kümmert sich aber darüber hinaus auch um persönliche Angelegenheiten ihrer Schützlinge.

## 9.1.2 Fallporträt Frau A.

### *Allgemeines zur Person und zum Interview*

Frau A. ist 25 Jahre alt, hat Kommunikationsdesign studiert und arbeitet derzeit in einer Werbeagentur in Graz. Seit Sommer 2015 engagiert sie sich ehrenamtlich in einem Flüchtlingsquartier. Ihre Hauptaufgabe besteht in der Betreuung der Kinder.

Das Interview fand im Büro von Frau A. statt, dauerte knapp 35 Minuten und verlief störungsfrei.

### *Deskriptive Befunde*

#### **Beschreibung des Engagements (Z.6-9, Z.11, Z.102-107, Z.14, Z.16, Z.64-70)**

Nach der Aufforderung ihre Arbeit in der Einrichtung kurz zu beschreiben, erläutert Frau A., dass sie jeden Montag nach der Arbeit im Flüchtlingsquartier sei um dort mit den Kindern zu spielen. Die Kinder sind nicht zum Spiel verpflichtet, sondern können selbst entscheiden, ob sie mitspielen. Frau A. führt beispielhaft an, dass sie UNO mit den Kindern spiele oder im vergangenen Sommer häufig den Spielplatz besucht habe. Sie engagiert sich seit dem Sommer 2015 ehrenamtlich in der Einrichtung. Die Kinder sind durchschnittlich acht oder neun Jahre alt, wobei Frau A. berichtet, dass während ihrer Tätigkeit bereits auch ältere und jüngere Kinder von ihr betreut wurden. Dadurch, dass im Heim eine hohe Fluktuation herrsche und Familien nach positiven Asylbescheiden verziehen und neue Familien einziehen, sei es häufig ein „hin und her“ (Z.104). Auf die Frage, wie sie selbst ihre Tätigkeit bezeichne antwortet Frau A., dass ihr das egal sei. Die Bezeichnungen „freiwillig“ und „ehrenamtlich“ sind „okay“ (Z.16) und nach ihrer Ansicht „stimmt beides“ (Z.16).

Im weiteren Verlauf differenziert sie jedoch zwischen freiwilligem Engagement und dem Ehrenamt. Sie begründet die Unterscheidung darin, dass freiwilliges Arbeiten zwar gratis

Arbeit sei, aber oft mit eigenem Profit verbunden ist, wohingegen eine ehrenamtlich engagierte Person menschlich profitiere, jedoch keinen Nutzen für die Karriere aus der Tätigkeit zieht. Frau A. ist sich „nicht ganz sicher“ (Z.69) über ihre Aussage.

*„[...]Dass man einerseits sagt (2) wenn ich freiwillig wo arbeite dann also (.) gratis arbeite dann ist das nicht unbedingt ehrenamtlich sondern man hat dann oft vielleicht Praxis wo man selber davon profitiert oder wenn man ehrenamtlich das macht dann profitiert man vielleicht menschlich davon aber jetzt nicht für die Karriere oder so (2) kann man vielleicht so sagen (.) ich bin mir auch nicht ganz sicher ob man das so sagen kann oder darf oder soll aber vielleicht ist es das.“ (Z.65-70)*

### **Besonderheiten des Engagements (Z.20-25, Z.27-31, Z.33-36)**

Frau A. berichtet, dass sie sich in irgendeiner Weise engagieren wollte, jedoch nicht über die Möglichkeiten verfügt finanzielle Hilfe in Form von Spenden zu leisten. Für sinnvoller hielt sie es „wenn man selber was macht“ (Z.23). Per Telefon habe sie den Leiter der Einrichtung erreicht, mit dem sie besprochen habe, wie sie sich ehrenamtlich einbringen könne. Durch ihre Tätigkeit als Voltigiertrainerin hat Frau A. Erfahrung im Umgang mit Kindern, woraus der Wunsch entstand, auch im Flüchtlingsquartier mit Kindern zu arbeiten. Auf die Frage nach der persönlichen Bedeutung erläutert Frau A., dass ihr die Tätigkeit grundsätzlich wichtig sei und sie als „neugieriger Mensch“ (Z.34-35) gerne andere Menschen kennen lernt, wobei dies nicht im Vordergrund stehe.

### **Bedeutung für die Gesellschaft (Z.39-59, Z.73-82, Z.84-100, Z.110-122, Z.269-279)**

Auf die Frage nach der Bedeutung ehrenamtlichen Engagements für die Gesellschaft führt Frau A. aus, dass sie sich zwar vorher nie damit auseinander gesetzt habe, aber einen positiven Eindruck von Engagierten hatte. Erfahrungen hat sie vor ihrer jetzigen Tätigkeit wenn dann bei einigen ehrenamtlichen Aktivitäten während ihrer Schulzeit gesammelt. Dabei sei sie jedoch nicht mit speziellen Klientinnen oder Klienten in Kontakt getreten.

Hinsichtlich der gesellschaftlichen Bedeutung betont Frau A. die positive Bewusstseinsbildung und weitet dies auf alle Bereiche des sozialen Engagements aus. Nach ihrer Auffassung kann die Bewusstseinsbildung dazu führen, dass sich mehr Menschen zutrauen freiwillige Hilfe zu leisten.

*„[...]weil wenn das Bewusstsein geschaffen ist oder geschaffen wird, dann machen das viel mehr Menschen weil die Menschen sind oft nicht schlecht aber sie trauen sich einfach nicht. (2) [...]“ (Z.47-49)*

Anders beschreibt sie die Bedeutung des Ehrenamtes für den Arbeitsmarkt. Frau A. erläutert, dass die Sozialarbeit nicht durch ehrenamtliche Arbeit ersetzt werden könne. Bezugnehmend auf die Flüchtlingssituation merkt sie an, dass durch eine bessere politische Organisation im Vorhinein viele ehrenamtliche Tätigkeiten nicht nötig gewesen wären. Andererseits ginge dann auch die Bewusstseinsbildung der allgemeinen Bevölkerung verloren. Die Bewusstseinsbildung erklärt Frau A. an einem Beispiel. So könne man bereits viel bewirken, wenn man erreiche, dass Freunde Päckchen mit Schulunterlagen für ein Kind packen, das sie mit in die Einrichtung nehmen könne. In Bezug auf ihre Tätigkeit mit den Kindern führt sie außerdem noch an, dass die Einrichtung als staatliche Institution die Kinderbetreuung nicht vorsieht und Frau A. durch ihr Angebot das Kennenlernen der Bewohnerinnen und Bewohner fördere und somit bewirke, dass mehr Kontakte zwischen den Kindern dort entsteht. Dies könne sie jedoch nicht sicher einschätzen, da ihr dazu das Wissen über die vorherige Situation im Haus fehle.

Gefragt nach dem persönlichen Nutzen der Tätigkeit gibt Frau A. an, dass die Tätigkeit ihr viel Spaß bereite. Dies sei aber nicht von den Flüchtlingen abhängig, denn sie habe generell Spaß im Umgang mit Kindern. Außerdem wird für Frau A., die von den Medien häufig geschilderte Situation durch die direkte Arbeit mit den Menschen greifbarer und real. Dies sei für sie ein „Anker“ (Z.82) um nicht zu vergessen, dass es Menschen in Not gebe. Den Nutzen für die Adressatinnen und Adressaten ihrer Tätigkeit sieht Frau A.

darin, dass sich die Kinder besser verstehen. Durch die vielen Nationalitäten können sich die Kinder untereinander nur auf Deutsch verständigen, was trotz des sofortigen Schulbesuches häufig schwierig ist. Außerdem komme es aufgrund kultureller oder religiöser Unterschiede teilweise zu Streitereien oder Problemen. Frau A. kann durch ihre Tätigkeit „bekanntmachen“ (Z.94) und dabei helfen kulturelle Barrieren zu überbrücken. Angesprochen darauf, ob sie als Ehrenamtliche zwischen Gesellschaft und Flüchtlingen vermitteln kann, deutet Frau A. darauf hin, dass sie wenig gesellschaftliche Kontakte habe in denen vermittelt werden müsse. Ihr Freundeskreis vertrete ihre Ansichten und sei „aufgeklärt“ (Z.121). Dennoch kenne sie Personen, die eine negative Einstellung gegenüber Flüchtlingen und ihrer Tätigkeit äußern, sie vermeide jedoch Streit und gehe Gesprächen eher aus dem Weg.

#### **Beziehung zu Flüchtlingen (Z.126-129, Z.131-140, Z.143-152, Z.154-158, Z.161-183, Z.246-253)**

Bezüglich der Beziehung zwischen ihr und den Flüchtlingen erzählt Frau A., dass sich sowohl sie als auch die Kinder bei jedem Treffen aufeinander freuen. Vor allem in den Ferienzeiten nehmen die Kinder das Spielangebot gerne wahr. Die Kommunikation funktioniere laut Frau A. „ziemlich gut“ (Z.131). Bei Streitigkeiten der Kinder müsse sie manchmal „schimpfen“ (Z.132), dies regle sie nach Gefühl da sie keine pädagogische Ausbildung besitze.

*„[...] man muss halt leider manchmal bisschen schimpfen und so [...] eben wegen den Religionssachen oder so streiten sie manchmal oder wenn sich jemand unfair behandelt fühlt oder so und da ich eben so pädagogisch gar keine Ausbildung habe muss ich das einfach nach Gefühl machen und ich denke mir solange sie wieder kommen (2) ist es schon okay [...]“ (Z.131-137)*

Die Kommunikation verlaufe außerdem mehr zwischen den Kindern, Frau A. ermögliche ihnen den Rahmen dafür. Auf die Frage nach der Auswirkung des Engagements auf die

Eingliederung der Kinder in die Gesellschaft antwortet Frau A., dass sie dies hauptsächlich in der Verantwortung der Eltern sehe. Sie kann die Kinder durch die Förderung des Austausches und der damit einhergehenden Verbesserung der Deutschkenntnisse oder durch Ausflüge auf den Spielplatz unterstützen. Bezüglich der Rückmeldung von den Klientinnen und Klienten äußert Frau A. das Gefühl, dass es den Kindern „voll taugt“ (Z.154) und dass sie das Angebot gerne in Anspruch nehmen. Frau A. äußert den Wunsch, dass die Kinder, die sie betreut, Österreich positiv erfahren und wahrnehmen und durch aktive Teilnahme an der Gesellschaft das Land kennen lernen können. So führt sie beispielhaft an, dass viele Kinder nicht viel über die Stadt Graz wissen und zum Beispiel noch nie den Schlossberg besucht haben. Grundsätzlich war das ihre Intention, die Verwirklichung stellte sich jedoch als sehr schwierig heraus.

*„[...] ich war auch mit ihnen schon mal in der Stadt drin aber das ist halt ein riesen Projekt weil ich nur alleine bin und dann vier, fünf Kinder das ist halt sehr aufwendig aber grundsätzlich war mein Grundgedanke in die Richtung (.) jetzt gehen wir halt mehr zum Spielplatz [...]“ (Z.171-174)*

Zwar sei sich Frau A. nicht sicher ob ihre jetzige Tätigkeit ihrem ursprünglichen Gedanke noch folge, sie habe aber sehr viel Spaß an ihrer Arbeit. Manchmal sei es ihr auch gelungen Kontakt zu den Eltern aufzubauen, wobei die Kommunikation durch die Sprache erschwert wird. Diesen wolle sie vermitteln, dass sie gerne Ansprechperson bei Problemen oder Fragen sei.

*„[...] dass man da ihnen vielleicht vermittelt (.) ja schau da ist noch jemand, du kannst auch mit mir über Probleme reden und nicht nur persönliche Probleme sondern auch wenn du irgendwie dich nicht auskennst oder so.“ (Z.180-183)*

Angesprochen auf eventuelle Probleme oder Konflikte mit den Kindern schildert Frau A. ein Beispiel. Sie habe den Spielraum kurz verlassen und zwischen den Kindern sei ein Streit eskaliert, den sie allerdings wieder beruhigen konnte. Allgemein sieht sie die beengte Wohnsituation und die psychischen Belastungen der Bewohnerinnen und Bewohner als Auslöser von Konflikten.

### **Einfluss der Tätigkeit auf die Meinung über Flüchtlingsthematik (Z.185-196)**

Durch die Tätigkeit sei ihr Bild über Flüchtlinge persönlicher geworden. Frau A. berichtet, dass sie vor ihrem Engagement in der Einrichtung viel Mitleid für die betroffenen Menschen empfunden habe und sich dessen bewusst war was Flüchtlinge „durchgemacht haben“ (Z.187). Dieses Bild habe sich zwar im Laufe ihre Tätigkeit nicht verändert, dennoch sehe sie in Flüchtlingen nun vorrangig Menschen und nicht „arme“ (Z.189) Personen, die es zu bemitleiden gilt. Frau A. umschreibt, dass sich ihr Blick dahingehend verändert hat, dass Flüchtlinge für sie vorher eine „unbekannte Masse“ (Z.190) waren, was sich durch den direkten Kontakt zu Personen verändert hat.

*„[...]aber wenn ich jetzt vor Flüchtlingen stehe denke ich nicht Oh Gott ist der arm, sondern ich sehe ihn halt als Menschen (2), von dem her hat sich nicht viel geändert, weil vorher war es einfach eine unbekannte Masse und jetzt sind halt sind es halt einzelne Menschen die ich kenne [...] das war mir aber vorher schon grundsätzlich klar und eigentlich steigert es nur halt die Tragik, von dem her ist es eigentlich nur trauriger wenn man es dann wenn man dann konkrete Menschen kennt.“ (Z.188-196)*

### **Besonderheiten des Feldes (Z.199-208, Z.214-227)**

Auf die Frage nach den Besonderheiten des Feldes erläutert Frau A., dass diese Tätigkeit das einzige sei, was sie gerne macht und im Bereich ihrer Möglichkeiten liegt. Andere freiwillige Arbeiten in der Flüchtlingshilfe sind für sie nicht durchführbar, da sie kein Auto besitzt, um beispielsweise bei Essensausgaben zu helfen und ihr das Abhalten eines

Sprachkurses persönlich zu schwierig und aufwendig erscheint. Beim Spiel mit den Kindern sieht sie die Vorteile in der Freiwilligkeit des Angebots für die Klientinnen und Klienten einerseits und dem Spaß für die Kinder andererseits. Frau A. sieht keine besonderen Schwierigkeiten im interkulturellen Kontakt mit den Kindern, anders wäre dies jedoch bei Erwachsenen. Dies begründe sich vor allem darin, dass Kinder weniger Schwierigkeiten in der Adaption neuer gesellschaftlicher Umgangsformen haben und „einfach das typische Kind sein“ (Z.219) im Vordergrund stehe. Hauptschwierigkeit ist für Frau A. deshalb auf das Wohl aller zu achten und die Kinder gleich zu behandeln. Schwierig ist es auch dann, wenn sich ein Kind sprachlich nicht ausdrücken kann und Frau A. deshalb nicht auf dessen Bedürfnisse eingehen kann.

*„[...] weil ich übersehe das halt dann auch oft und manchmal können sie sich nicht ausdrücken (2) also manche können teilweise nicht wirklich gut reden von der Sprache aus ausdrücken und dann weiß ich nicht was los ist und dann hab ich vielleicht grad auf ein anderes Kind geschaut und dann wollen sie gar nicht mehr reden, weil sie merken, dass sie es nicht sagen können und das ist eigentlich das schwierige aber sonst (2) [...]“ (Z.222-227)*

### **Begleitung der Tätigkeit durch die Einrichtung (Z.230-233, Z.236-237)**

Hinsichtlich der Begleitung ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit in der Einrichtung nennt Frau A. verschiedene Ansprechpersonen. Wenn sie kommt sind Zivildienstler vor Ort, bei längeren Diensten trifft sie auch auf die Personen im jeweiligen Nachdienst. Der Leiter des Flüchtlingsquartiers ist ebenfalls eine wichtige Ansprechperson. Regelmäßige Treffen finden nicht statt. Frau A. berichtet, dass Gespräche nur bei Bedarf geführt werden. Weiterbildungsmaßnahmen oder spezielle Angebote sind ihr nicht bekannt, Frau A. betont aber, dass sie das in dieser Form auch nicht benötige.

### **Kooperation zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen (Z.240-244, Z.253-254, Z.257-263)**

Bezüglich der Kooperation zwischen ihr und den Hauptamtlichen im Flüchtlingsquartier betont Frau A., dass sie dort Anerkennung erfahre und die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter „alle voll nett“ (Z.243) finde. Sich selbst sieht sie in der Einrichtung als „das Mädchen das am Montag kommt“ (Z.240), sie will allerdings auch keine verpflichtende Rolle dort einnehmen. Konflikte oder Probleme mit Hauptamtlichen gab es während ihrer Tätigkeit keine. Bei Fragen oder Anliegen kann sie sich an den Teamleiter oder sonstige Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter wenden. In Entscheidungsprozesse der Einrichtung wird Frau A. nicht mit einbezogen, dafür sei sie zu kurz vor Ort und dies wäre ihr auch „viel zu viel“ (Z.262-263).

### **Nutzen der Tätigkeit für die Einrichtung (Z.265-269)**

Frau A. ist sich unschlüssig, ob ihr Engagement der Einrichtung nützt. Sie erläutert, dass es sonst keine Kinderbetreuung geben würde, da dies von Träger und Einrichtung grundsätzlich nicht vorgesehen ist. Aus diesem Grund nehme Frau A. der Einrichtung zwar keine Last ab, sieht aber trotzdem den Nutzen für die Kinder.

### **Wünsche für die zukünftige Zusammenarbeit (Z.282-285)**

Wünschenswert für die zukünftige Zusammenarbeit ist für Frau A., dass die gute Kooperation so bestehen bleibt. Da die Kinderbetreuung momentan im Waschraum des Hauses stattfindet, wünscht sich Frau A. einen Spielraum. Dies scheitert aber daran, dass die Räumlichkeiten für weitere Familien gebraucht werden, worüber sich Frau A. jedoch im Klaren ist.

*Analyse – „also selbst wenn es nichts bringt, also es muss nichts bringen, haben sie es wenigstens lustig gehabt“ (Z.207-208)*

Im Folgenden werden die relevanten Interviewpassagen inhaltlich interpretiert und analysiert. Dabei wird versucht bedeutende Schwerpunkte herauszuarbeiten.

### **Formen und Inhalte der Freiwilligenarbeit**

Frau A. folgt der Erzählaufforderung nach einer Beschreibung ihres Engagements, mit einer knappen Schilderung ihrer Tätigkeit. Deutlich wird hier, dass Frau A. ihre Tätigkeit nicht auf besondere inhaltliche Kriterien stützt, sondern einmal pro Woche in die Einrichtung kommt und alles andere mehr zufällig geschehen lässt. Einziger Fixpunkt ist die Tatsache, dass sie Kinder und keine Erwachsenen betreut. Zwar richtet sich die Frage der Interviewerin auf einen Sachverhalt und ist nicht erzählanregend, trotzdem bildet die knappe und kurze Darstellung der Tätigkeit den Ausgangspunkt der weiterführenden Erzählungen.

Im späteren Verlauf des Interviews geht Frau A. näher auf die Zusammensetzung der Zielgruppe ihrer Arbeit ein. Dabei beschreibt sie einen häufigen Wechsel, der sich einerseits durch den freiwilligen Charakter des Angebots und andererseits durch positive oder negative Asylbescheide bedingt. Hier dokumentiert sich eine große Fluktuation bei den zu betreuenden Kindern, die es Frau A. offenbar nicht ermöglicht konkrete und feste Beziehungen zu einzelnen Kindern aufzubauen. Dies schlägt sich auch in ihren weiteren Ausführungen nieder. Auf die Nachfrage der Interviewerin wie sie ihre Tätigkeit selbst bezeichne, antwortet Frau A. wieder sehr knapp, lacht und meint die Bezeichnung sei ihr „eigentlich egal“ (Z.14). In dieser Aussage zeigt sich, dass Frau A. selbst noch nicht darüber reflektiert hat und dem keine große Bedeutung beimisst. Daraufhin detailliert die Interviewerin ihre Frage und fordert Frau A. zu einer Differenzierung auf, indem sie nach dem allgemeinen Verständnis ehrenamtlichen Engagements fragt. Hier stellt diese nun einen Unterschied zwischen den verschiedenen Bezeichnungen fest und ordnet sich selbst latent dem Ehrenamts-Begriff zu. Hier stehen für Frau A. nämlich menschliche, anstelle

von karrierebezogenen Aspekten im Vordergrund. Dem Begriff des freiwilligen Engagements ordnet sie eher die Attribute „gratis“ (Z.66) und Eigenprofit zu. Bezüglich der Besonderheiten ihres Engagements bewertet Frau A. ihre Tätigkeit positiv, da sie das tatsächliche Tun im Gegensatz zu finanziellen Spenden als „sinnvoll“ (Z.23) bezeichnet. In ihrer Schilderung wird außerdem deutlich, dass sie aus eigener Initiative zu dem Engagement gekommen ist und sich selbst um Telefonnummern und Kontaktdaten des Teamleiters der Einrichtung gekümmert hat. Auch zeigt sich, dass Frau A. vorher keine konkreten Vorstellungen über die Tätigkeit oder mögliche Tätigkeitsbereiche hatte, da sie beschreibt wie sie mit dem Teamleiter überlegt hat, was sie in der Einrichtung tun könnte.

Deutlich wird dann allerdings, dass Frau A. den Wunsch hatte viel mit Kindern zusammen zu arbeiten. Auf die Frage nach Vorwissen und Erfahrungen berichtet sie, dass sie mit Kindern gut umgehen könne, da sie Erfahrungen als Voltigiertrainerin habe. Sie vergleicht diese Tätigkeit unmittelbar mit ihrem ehrenamtlichen Engagement mit den Kindern in der Einrichtung. Dies begründet sie argumentativ mit dem Hinweis darauf, dass beide Aktivitäten für die Kinder freiwillig sind. Daraus schließt Frau A., dass die Kinder gerne kommen und das Angebot auch in Anspruch nehmen wollen. Die Erfahrung im Umgang mit Kindern im Zuge vorheriger ehrenamtlicher Tätigkeiten stellt für Frau A. also ausreichendes Vorwissen dar. Über die persönliche Bedeutung ihres Engagements scheint Frau A. sich nicht direkt im Klaren zu sein. Dies dokumentiert sich einerseits darin, dass sie angibt dass ihr die Tätigkeit grundsätzlich wichtig sei, was sie sofort relativiert, indem sie sagt, dies sonst „wahrscheinlich eh nicht zu machen“ (Z.34). Andererseits beschreibt sie sich selbst als neugierigen Menschen, der gerne in Kontakt mit anderen tritt, relativiert aber auch diese Aussage wieder, indem sie meint dass auch dieser Aspekt bezogen auf ihre Tätigkeit nicht im Vordergrund stehe.

### **Beziehung zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen**

Bezüglich der Beziehung zu den Kindern die sie betreut, gibt Frau A. erneut eine kurze Auskunft. In ihrer Beschreibung dokumentiert sich, dass sie sich selbst jeden Montag freut die Kinder zu treffen und sie „glaubt“ (Z.126) dass dies auf Gegenseitigkeit beruht.

Es zeigt sich, dass sie sich über die Wechselseitigkeit der Beziehung nicht im Klaren ist und nur subjektiv schildern kann. Die Kommunikation mit den Kindern funktioniere nach der Einschätzung von Frau A. gut, wenn es Schwierigkeiten gibt greift sie auf eine Strategie zurück die sich nach ihrer Erfahrung im Umgang mit den Kindern bewährt hat. Sie beschreibt manchmal mit den Kindern „schimpfen“ (Z.132) zu müssen, was für Frau A. zwar negativ konnotiert ist, da sie in diesem Zusammenhang die Zusätze „leider“ (Z.131) und „schade“ (Z.132) verwendet, allerdings auch zu einer Verbesserung der Situation führt. Gründe für Streitigkeiten seien religiöse Konflikte oder dass sich einzelne Kinder nicht fair behandelt fühlen. Frau A. scheint hier keine methodischen Zugänge zu besitzen, ist sich dessen aber bewusst. Sie betont keine pädagogische Ausbildung zu haben, weshalb sie „nach Gefühl“ (Z.136) handeln müsse. Den Schluss, ob ihre gefühlsintendierten Handlungen wirkungsvoll und richtig waren zieht sie daraus, dass die Kinder ihr Angebot wieder in Anspruch nehmen. Frau A. erwähnt außerdem, dass die Kommunikation meist nur zwischen den Kindern statt finde und sie lediglich den Rahmen dafür ermögliche. Hier dokumentiert sich, dass Frau A. keine feste Bindung oder Beziehung zu den einzelnen Kindern aufgebaut hat und eher als Beobachterin auftritt. Sie hinterfragt die Konflikte der Kinder nicht, sondern achtet darauf dass Regeln eingehalten werden.

Auf die Nachfrage der Interviewerin, ob ihr Angebot den Kindern bei der Eingliederung in Gesellschaft und Schule helfe, reagiert Frau A. eher verneinend. Sie bezieht ihre Antwort auf das vorher von ihr erwähnte „schimpfen“ (Z.143) und betont, dass sie nicht glaubt eine Vorbildfunktion für die Kinder zu haben. Diese Aufgabe schreibt sie den Eltern zu und sieht in ihrem Angebot keine pädagogische Ressource, die sich positiv auf die Integration der Flüchtlingskinder auswirken kann. Dies begründet sie argumentativ mit ihrer eigenen Biografie, da sie aus subjektiver Sicht korrekte und gesellschaftlich anerkannte Verhaltensweisen ausschließlich durch ihre Eltern erlernt habe. Auch hier dokumentiert sich, dass Frau A. ihr Wissen auf persönliche Erfahrungen stützt und nicht auf eine fachliche Auseinandersetzung mit der Thematik. Angesprochen auf die Rückmeldung von den Kindern auf das Angebot und die Beziehung spricht Frau A. an, dass sie das „Gefühl“ (Z.154) habe, dass die Kinder sie mögen und gerne mit ihr spielen. Wiederrum zeigt sich die Bewertung der Tätigkeit und der Beziehungsqualität auf einer

spekulativen und subjektiven, gefühlsbezogenen Ebene. Frau A. hat keine direkte Rückmeldung erhalten, da sie keine direkten Beziehungen zu den Flüchtlingen hat und kann somit das gegenseitige positive Erleben der Tätigkeit nur vermuten.

Frau A. äußert, dass sie sich wünscht, dass die Kinder Österreich positiv erfahren und wahrnehmen und die Möglichkeit zur Integration erhalten. In ihrer Schilderung wird deutlich, dass die eigentliche Intention hinter ihrer Tätigkeit die Verwirklichung dieser Wünsche war. Frau A. umschreibt dies als „Grundgedanken“ (Z.173), den sie allerdings in der jetzigen Tätigkeit nicht verwirklicht sieht. Dies begründet sich darin, dass Ausflüge und Unternehmungen, die den Kindern gesellschaftliche und kulturelle Horizonte eröffnen, für Frau A. nicht alleine durchführbar sind und ihre Kapazitäten übersteigen, was sich für sie durch einen einmaligen Versuch bestätigt hat. Nochmals betont sie, dass sie nicht sicher darüber sei, ob das Spielen auf dem Spielplatz und in der Einrichtung ihrem ursprünglichen Gedanken folge und gerecht werde. Dies relativiert Frau A. aber sofort, indem sie ausführt, dass es ihr „egal“ (Z. 176) sei weil die Kinder trotzdem Spaß haben können. Außerdem scheint sie dies dadurch zu kompensieren, indem sie teilweise den Kontakt zu den Eltern sucht und sich als Vertrauensperson anbietet. Widersprüchlich erscheint in diesem Zusammenhang, dass Frau A. häufig betont, dass ihr die Art der Tätigkeit egal sei und sie keine pädagogische Ressource darin zu sehen scheint, sich aber vor ihrer ehrenamtlichen Arbeit Gedanken über den Integrationseffekt gemacht hat. In ihren Ausführungen dokumentiert sich, dass Frau A. damit abgeschlossen hat und damit zufrieden ist, wenn es die Kinder durch ihr Betreuungsangebot „lustig gehabt“ (Z.208) haben.

Die besonderen Herausforderungen im interkulturellen Kontakt bewertet Frau A. als „nicht schwierig“ (Z. 214). Dabei differenziert sie jedoch zwischen Kindern und Erwachsenen, da sie glaubt der Kontakt mit Erwachsenen Flüchtlingen sei schwerer und berge mehr Herausforderungen. Dies begründet sie damit, dass Kinder die starren gesellschaftlichen Konventionen ihrer Herkunftskulturen nicht so verinnerlicht haben oder ausleben wie die Erwachsenen. Es dokumentiert sich außerdem, dass ihre

Schwierigkeiten und Herausforderungen mit den Kindern eher auf pädagogischer als auf kultureller Ebene anzusiedeln sind.

### **Stellenwert für die Gesellschaft**

Frau A. stellt fest, dass sie vor ihrer Tätigkeit ehrenamtliches Engagement zwar positiv bewertet hat, sich jedoch nicht differenziert damit auseinandergesetzt hat. Ihre einzige Erfahrung mit ehrenamtlichem Engagement bezieht sich auf freiwillige Tätigkeiten während der Schulzeit oder freiwillige Aushilfsarbeiten. Den Unterschied dieser Tätigkeiten zum ehrenamtlichen Engagement argumentiert sie einerseits mit der Bedeutung für die Gesellschaft und andererseits durch die Zielgruppe. So meint sie vor ihrer Zeit in der Einrichtung keine Erfahrung mit „Sozialfällen“ (Z.42) gemacht zu haben. Der Begriff ist zwar stark negativ konnotiert, wird aber von Frau A. sofort relativiert indem sie einlenkt und betont, dass dies vielleicht das falsche Wort dafür sei. Den gesellschaftlichen Aspekt hebt Frau A. hervor, indem sie dem ehrenamtlichen Engagement eine Funktion der Bewusstseinsbildung zuschreibt. Dabei geht sie über die Flüchtlingshilfe hinaus und sieht diese Funktion bei allen zielgruppenspezifischen Hilfen. Ehrenamtliches Engagement kann also für Frau A. Bewusstsein für Notlagen von Menschen schaffen und dadurch mehr Menschen aus der Gesellschaft animieren sich zu engagieren. In diesem Zusammenhang zeigt sich, dass Frau A. auch darüber hinaus geht und die politische Ebene reflektiert. Sie konstatiert ein politisches Versagen in der Organisation der Flüchtlingsunterbringung, kann jedoch sowohl Positives als auch Negatives daraus ziehen. So fällt ihr einerseits auf, dass durch frühere und bessere Organisation im Vorfeld der Dienst der vielen Ehrenamtlichen nicht nötig gewesen wäre, andererseits wäre dann der von ihr positiv bewertete Effekt der gesellschaftlichen Bewusstseinsbildung verloren gegangen.

Angesprochen auf den persönlichen und den Fremdnutzen ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit, deutet sich Unsicherheit an. So sei sich Frau A. „nicht sicher“ (Z.73), ob ein persönlicher Nutzen vorhanden ist. Sie betont zwar, dass ihr das ehrenamtliche Engagement Spaß bereite, dies ist für sie allerdings nicht unmittelbar an die Tätigkeit gebunden. Sie

argumentiert, dass ihr auch alternative Tätigkeiten oder Aktivitäten mit anderen Kindern den gleichen Spaß bereiten. Dies beschreibt sie selbst als „kaltherzig“ (Z.74), lacht aber gleichzeitig. Den Nutzen für die Kinder bewertet sie aus ihrer subjektiven Wahrnehmung positiv. Durch ihr Angebot kann Frau A. den Kindern einen Rahmen für Kennenlernen und Austausch bieten, was die Kommunikation untereinander in deutscher Sprache anregt. So kann Frau A. als Vermittlerin bei religiösen oder kulturellen Konflikten auftreten und erwähnt an dieser Stelle einen Aspekt, den sie zuvor nicht deutlich gemacht hat: sie kann in ihrer Funktion „hinzeigen“ (Z.96) und den Kindern erklären, dass diese Auseinandersetzungen lösbar sind. Hier dokumentiert sich erstmals ein von ihr festgestellter, pädagogischer Aspekt ihres Handelns. Daraus schließt sie, dass ihre Aufgabe „sinnvoll“ (Z.100) sei.

Bezüglich der Vermittlungsfunktion Ehrenamtlicher zwischen Gesellschaft und Flüchtlingen stellt Frau A. fest, dass sie nur wenig Kontakt zu Menschen hat, die ihre Einstellung nicht teilen. Sie berichtet zudem, dass sie ein oder zwei Personen kennt, die völlig gegenläufige Meinungen bezüglich der Flüchtlingsthematik vertreten, allerdings „traue“ (Z.115) sie sich nicht mit diesen Personen zu reden. Es dokumentiert sich eine vermeidende Haltung zu Konflikten und einer verbalen Auseinandersetzung. Diese begründet sich allerdings nicht in einer allgemeinen Ablehnung gegenüber Meinungsaustausch, sondern darin, dass diese Thematik häufig aggressiv aufgeladen sei, weshalb sie Gespräche mit diesen Personen vermeide.

Grundsätzlich bewertet Frau A. ihre Funktion als Vermittlerin zwischen Flüchtlingen und Gesellschaft positiv. So argumentiert sie beispielsweise, dass es bereits viel bewirkt, wenn sie von den Kindern erzählt und Personen aus ihrem Freundeskreis daraufhin Initiativen ergreifen und Sachspenden sammeln. Es zeigt sich, dass sich Frau A. ihrer Stellung bewusst ist und dieser auch eine gewisse Sinnhaftigkeit unterstellt.

## **Kooperation und Vernetzung**

Angesprochen darauf, wie die Einrichtung ihre Tätigkeit begleitet, antwortet Frau A. mit einer Aufzählung der Ansprechpersonen. Sie nennt dabei nur die Personen, die im Haus anwesend sind, wenn sie montags ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit nachgeht. Außerdem erwähnt Frau A. den Hausleiter, den sie bereits früher im Interview als erste Kontaktperson in der Einrichtung nennt. Auch kann sie keine Angebote oder Begleitmaßnahmen der Einrichtung benennen und betont, dass sie keine Angebote braucht. Hier dokumentiert sich, dass Frau A. mit den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Einrichtung nur kooperiert und kommuniziert wenn sie Hilfe benötigt und selbst die Initiative eines Austausches ergreift. Sonst distanziert sie sich von den Abläufen im Flüchtlingsquartier und möchte ihr Wissen nicht durch spezielle Angebote vertiefen. Dies zeigt sich auch in ihrer sachlichen und knappen Schilderung. Falls sie Informationen benötige, wende sie sich in jedem Fall an den Chef, was verdeutlicht, dass sie den meisten Kontakt zum Hausleiter selbst hat.

Bezüglich der sonstigen Kooperation mit den Hauptamtlichen der Einrichtung spricht Frau A. sich positiv aus. Sie erfahre von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Anerkennung, allerdings erwähnt sie nicht wie sich diese Anerkennung zeigt oder auszeichnet. Ihre eigene Position in der Einrichtung umschreibt Frau A. indem sie sich selbst als „das Mädchen das am Montag kommt“ (Z.240) benennt. In ihrem gleichzeitigen Lachen drückt sich aus, dass Frau A. sich nicht als ernsthaftes Mitglied der Einrichtung identifizieren kann. Dies begründet sich auch darin, dass Frau A. keine verpflichtende Tätigkeit anstrebt und sich durch diese Aussage von den Hauptamtlichen abgrenzt. Angesprochen darauf ob sie als Ehrenamtliche in Entscheidungsprozesse der Einrichtung miteinbezogen werde, reagiert Frau A. verneinend. Wiederrum grenzt sie sich ab, indem deutlich wird, dass das nicht miteinbezogen werden für sie nicht negativ konnotiert ist. Es wird deutlich, dass sich das Engagement für Frau A. auf den wöchentlichen Fixtermin begrenzt und für sie persönlich nicht darüber hinausgehen soll.

### **Unterstützung der Flüchtlingssozialarbeit**

Über den Nutzen ihres Engagements für die Flüchtlingseinrichtung ist sich Frau A. nicht sicher. Dies zeigt sich darin, dass sie ihre Unsicherheit darüber offen ausdrückt und betont nicht zu wissen ob es „der Einrichtung irgendwas bringt“ (Z. 265). Sie erkennt zwar, dass ohne ihr Engagement kein Angebot für Kinder vorhanden wäre, relativiert dies aber sogleich indem sie betont, dass dies von der Einrichtung rein rechtlich auch nicht vorgesehen wäre. Daraus schließt Frau A. dass sie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern keine bereits vorhandene Arbeit abnehme. Hier zeigt sich erneut, dass Frau A. weder eine entscheidende persönliche noch eine pädagogische integrative Wirkung ihres Engagements feststellt.

### **Wünsche für die Zusammenarbeit**

Für die zukünftige Zusammenarbeit mit den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wünscht sich Frau A. keine Veränderung. Es zeigt sich, dass sie mit der jetzigen Situation und der Kooperation zufrieden ist. Für die Arbeit mit den Kindern wünscht Frau A. sich einen Spielraum, da sie für die Spielestunde momentan im Waschraum der Einrichtung untergebracht sind. Hier dokumentiert sich ein Interesse an der Verbesserung der Rahmenbedingungen der ehrenamtlichen Tätigkeit. Frau A. scheint diesen Wunsch in der Einrichtung jedoch nicht vorzubringen, da sie davon ausgeht, dass ein Zimmer für eine weitere Flüchtlingsfamilie immer Vorrang vor einem Spielraum hat. Dennoch zeigt sich eine positiv konnotierte Haltung in Bezug auf die zukünftige Arbeit.

### ***Zusammenfassung***

Aus der Interpretation der gewählten Interviewabschnitte lassen sich für Frau A. charakteristische Themenschwerpunkte differenzieren. Diese prägen ihre ehrenamtliche Tätigkeit in der Flüchtlingseinrichtung. So ist Frau A. aus eigener Initiative zu dieser Form des Engagements gelangt und hat selbst den Kontakt zum Hausleiter aufgenommen. Außerdem ist ihre Arbeit dadurch gekennzeichnet, dass sie sich mit den Kindern beschäftigt, was die Beziehung und die Kommunikation zwischen ihr und den

Flüchtlingen maßgeblich beeinflusst. Frau A. zeigt sich häufig unschlüssig bezüglich des Nutzens und der Auswirkungen ihres Engagements. Die Bewertung dessen stützt sie dabei ausschließlich auf ihre subjektive Wahrnehmung und nicht auf aktive Rückmeldungen der Klientinnen und Klienten oder der Hauptamtlichen der Einrichtung. Zwar wird deutlich, dass Frau A. vor Beginn der ehrenamtlichen Arbeit konkrete Vorstellungen über mögliche integrative Effekte hatte, diese greift sie jedoch nicht mehr auf. Vielmehr charakterisiert sie ihre Tätigkeit als Freizeitaktivität, die Spaß macht und den Nebeneffekt besitzt sie an die Hilfsbedürftigkeit von Menschen zu erinnern. Dies relativiert sich in ihrer positiven Sicht auf den gesellschaftlichen Stellenwert der Engagements. Hier dokumentieren sich die Wirkung der Tätigkeit nach außen und die Möglichkeiten der gesellschaftlichen Bewusstseinsbildung.

Das Handeln in der Einrichtung ist durch Zurückhaltung und Distanzierung geprägt. Frau A. strebt keine festen Verpflichtungen an und reduziert die Kooperation und Kommunikation mit den Hauptamtlichen sowohl in Bezug auf die Beziehungen als auch die Häufigkeit. Somit reflektiert Frau A. ihre Arbeit nicht mit den anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und erhält keine Rückmeldung. Geleitet wird Frau A. in ihrem Handeln durch subjektive Einstellungen und Sichtweisen.

### **9.1.3 Fallporträt Frau P.**

#### *Allgemeines zur Person und zum Interview*

Frau P. ist 66 Jahre alt und engagiert sich seit November 2014 in der Flüchtlingshilfe. Durch ihre Patenschaft für sechs junge Eritreer schloss sie sich einer festen ehrenamtlichen Tätigkeit in einer Organisation der Flüchtlingssozialarbeit an. Vor ihrem Ruhestand war sie als Innenarchitektin tätig, später war sie Angestellte in der Augenarztpraxis ihres Mannes. In der Einrichtung ist sie mit anderen Ehrenamtlichen für die Koordination der Hilfeleistungen zuständig.

Das Interview fand in der Wohnung von Frau P. statt, dauerte 35 Minuten und verlief störungsfrei.

### ***Deskriptive Befunde***

#### **Beschreibung des Engagements (Z.2-9, Z.172-175)**

Frau P. berichtet, dass sie mit anderen Ehrenamtlichen in einem Betreuungsteam in einer Flüchtlingsunterbringung tätig sei. Dabei handle es sich um Betreuung im Alltag durch das Beantworten von alltäglichen Fragen, diverse Hilfestellungen, Freizeitgestaltung, Betreuung bei Schwierigkeiten mit Patinnen und Paten oder mit anderen Flüchtlingen. Sie selbst organisiere dabei die verschiedenen Teams der Ehrenamtlichen, die sich in der Einrichtung beteiligen und koordiniere sowohl die Terminplanung als auch administrative Angelegenheiten. Frau P. schildert, dass sich ihr Team um die Handybetreuung der Asylbewerberinnen und Asylbewerber kümmere. Sie organisieren Handys, beispielsweise durch Spendenaufrufe, verteilen diese anschließend und betreuen die Flüchtlinge in allen weiteren Fragen. Frau P. stellt an dieser Stelle fest, dass die Flüchtlinge viele Abläufe nicht kennen und die Ehrenamtlichen deshalb Grundsätzliches erklären und verständlich machen müssen um Integration und Eingliederung zu ermöglichen und „ihnen halt das Leben hier verständlich zu machen“ (Z.19). Bezüglich ihres Engagements betont Frau P. außerdem, dass sie in ihrem jetzigen Lebensabschnitt geplant hatte ein soziales Engagement aufzunehmen, da sie sonst mit älteren Menschen gearbeitet hätte, mache ihr der Umgang mit den jungen Menschen umso mehr Spaß.

#### **Besonderheiten des Engagements (Z.21-30, Z.32-36, Z.38-46)**

Angesprochen auf die Besonderheiten des Engagements, berichtet Frau P. von einer Initiative für Zivilcourage, durch deren Aufruf sie sich erstmals über die Themen Mut und Courage informieren konnte. Dadurch wurde ihr Interesse an der Thematik geweckt und aufgrund einer aktuellen Nachfrage habe sie eingewilligt, eine Patenschaft für sechs junge Eritreer zu übernehmen. Sie gehe dieser Tätigkeit nun seit November 2014 nach und ihr ehrenamtliches Engagement in der Einrichtung habe sich seither immer weiter

entwickelt. Aufgrund ihrer Pension habe sie Zeit sich zu engagieren und traue sich auch zu die anderen Ehrenamtlichen zu koordinieren. Ihr Vorwissen und ihre Erfahrungen bezieht Frau P. aus ihren früheren Beschäftigungen. So habe sie als Innenarchitektin in Teams gearbeitet und auch selbst Gruppen und Projekte geleitet. Während ihrer Tätigkeit in der Augenarztpraxis ihres Mannes konnte sie ebenfalls Erfahrungen in der Anleitung von Teams und Auszubildenden sammeln. Frau P. erläutert, dass sie immer mit Menschen gearbeitet habe und immer daran interessiert war „dass die Menschen im Team miteinander auskommen“ (Z.36).

Auf die Frage nach der persönlichen Bedeutung des Engagements geht Frau P. auf verschiedene Punkte ein. So sei es sehr „interessant“ (Z.40) und „bereichernd“ (Z.42) für sie, auf andere Engagierte aus verschiedenen Bereichen, Berufsgruppen und Gesellschaftsschichten zu treffen. Ein weiterer Punkt ist das Kennenlernen anderer Kulturen durch die Asylbewerberinnen und Asylbewerber.

*„[...] es ist interessant aus welchen Kulturen die kommen und wie sie gelebt haben bisher (.) wie sie versuchen sich einzubringen wie sie auch versuchen mit uns Kontakt aufzubauen, also es bringt viel an Menschenkenntnis zusätzliche und bereichert einfach (.) erweitert den Horizont.“ (Z.43-46)*

### **Bedeutung für die Gesellschaft (Z.48-65, Z.68-73, Z.75-79)**

Frau P. stellt fest, dass die Flüchtlingsbetreuung ohne die Ehrenamtlichen nicht funktionieren würde. Auf ihre Stadt bezogen schildert sie, dass ohne die Engagierten „ein großes Chaos“ (Z.50) herrschen würde. Die Menschen wären nicht über die gesellschaftlichen Konventionen unterrichtet und es fehle an Infrastruktur zur Beschaffung wichtiger Gegenstände. Viele der Asylbewerberinnen und Asylbewerber kommen verzweifelt und traumatisiert in der Einrichtung an und sind auf die Hilfe angewiesen.

*„[...] das bedeutet, dass wenn sich niemand um sie kümmert sie sich einfach nur Alkohol kaufen und sich in ihren Zimmern verschanzen und ja (.) verzweifeln (2) die kommen als alle total verzweifelt an, die sind alle größtenteils traumatisiert und (.) und kommen hier an und wissen nichts, haben keine Ahnung wie das Leben vor sich geht. [...]“ (Z.52-55)*

Bezüglich des Trägers schildert Frau P. den vorherrschenden Personalmangel. Die hauptamtlich angestellten Personen wären hauptsächlich mit den Asylfragen beschäftigt. Dies verursache Chaos, da die Menschen beispielsweise Ärzte aufsuchen wollen, die hauptamtlichen Betreuerinnen und Betreuer aber keine Zeit für Begleitdienste haben. Hier greifen die Ehrenamtlichen ein, begleiten die Flüchtlinge und organisieren Dolmetscherinnen oder Dolmetscher. Ohne die engagierten Ehrenamtlichen würde das System nicht funktionieren, da vom Träger und den anderen Sozialeinrichtungen kein ausreichendes Betreuungsangebot zur Verfügung gestellt werde. Beispielhaft nennt sie die Angebote der Ehrenamtlichen; die Fahrradbetreuung, in der Ehrenamtliche Fahrräder beschaffen und Fahrradschulungen anbieten, die Freizeitgestaltung, Deutschkurse oder Hausaufgabenbetreuung. Angesprochen auf den persönlichen Nutzen ihres Engagements stellt Frau P. fest, dass ihr Leben bereichert werde und dies einen positiven Nutzen für sie darstelle. Sie übe ihre Tätigkeit gerne aus, habe Spaß dabei und trete in Kontakt zu vielen neuen Menschen, allerdings sei für sie „hinten nichts Bewegendes raus gekommen“ (Z.69-70).

Das breite Betreuungsangebot würde ohne die Engagierten nicht existieren. Dies funktioniere nur mit dem Engagement und teilweise sehr langen Einsätzen Einzelner. Frau P. erläutert außerdem, dass die Ehrenamtlichen die verschiedenen notwendigen Hilfsschwerpunkte eruiert haben und somit zwischen Gesellschaft und Flüchtlingen zu vermitteln versuchen. So kümmern sie sich beispielsweise um Kontakte und Anlaufstellen für Feriapraktika oder Feriastellen und leiten diese Informationen an die Flüchtlinge weiter.

**Beziehung zu Flüchtlingen (Z.81-103, Z.105-107, Z.110-117, Z.120-121, Z.124-132, Z.135-137)**

Sehr intensiv sei ihr Kontakt zu den sechs Eritreern, mit denen sie in regem Austausch stehe, sie unternehme Freizeitaktivitäten mit ihnen oder nehme sie mit zu Veranstaltungen. Man müsse die Flüchtlinge zu den Veranstaltungen abholen, da sie sich nicht trauen alleine hinzugehen. Ein persönlicher und enger Kontakt sei Voraussetzung für die Beteiligung und das Engagement der Eritreer. Sie schildert außerdem, dass die Flüchtlinge sich nach wie vor unwohl fühlen und ängstlich seien. Intensiver Kontakt sei daher notwendig um Rückmeldung zu erhalten und mehr über den biografischen Hintergrund zu erfahren. Die längere Bekanntschaft und die besseren Deutschkenntnisse der Flüchtlinge ermöglichten Frau P. einen tieferen Einblick in ihr Leben zu erhalten. So stellte sie fest, dass diese „in einer ganz anderen Welt immer noch leben“ (Z.92) und Kontakte anders pflegen als es hier üblich sei. Die Familie nimmt einen sehr hohen Stellenwert ein, worunter häufig die Zuverlässigkeit leidet. Die Ehrenamtlichen versuchen die gesellschaftlichen Konventionen zu vermitteln und Regeln aufzuzeigen. Auch in Bezug auf das Frauenbild berichtet Frau P. davon, dass jüngere Kolleginnen auf Probleme stoßen. Sie selbst sei als ältere Frau eine Respektsperson und werde von den männlichen Flüchtlingen anerkannt. Über einen längeren Zeitraum intensiviere sich die Beziehung zu den Asylbewerberinnen und Asylbewerbern und die Sprachkenntnisse nehmen zu, wodurch Frau P. mehr über die Biografie und das Herkunftsland erfahre.

*„Das wird über die Zeit intensiver natürlich, man erfährt viel mehr (.) was einfach (.) der Grundstein ist die Sprache (2) und ich bin natürlich ganz fest dran, dass die=die Sprache lernen und indem sie die Sprache können, können sie erzählen wie es bei ihnen daheim ist.“ (Z.105-107)*

Wenn sprachliche Barrieren vorhanden sind, sei die Kommunikation sehr reduziert. Frau P. versucht dann, über Kartenspiele oder andere Spiele die Verständigung anzuregen. Viele Flüchtlinge nehmen das Angebot an und treffen sich einmal pro Woche zum gemeinsamen Spiel. Dort würden sie durch die Regeln und den Austausch die deutsche

Sprache üben. Wenn Verständigungsprobleme auftreten, regle Frau P. dies mithilfe von Dolmetscherinnen oder Dolmetschern, durch Flüchtlinge die Englisch sprechen oder mit „Händen und Füßen“ (Z.117).

Die Frage ob ihr Engagement den Flüchtlingen bei der Eingliederung in die Gesellschaft helfe bejaht Frau P. Diesbezüglich sei auch die Einrichtung den Ehrenamtlichen sehr positiv gesinnt. Von den Flüchtlingen selbst erhalte Frau P. positive Rückmeldungen über die Hilfe. Sie seien „sehr dankbar“ (Z.124) und kommunizieren ihr dies direkt. Außerdem stellt Frau P. fest, dass sich die stetige Anpassung der Flüchtlinge für sie bemerkbar mache. Die Asylbewerberinnen und Asylbewerber legen mehr Wert auf Pünktlichkeit, suchen selbst den Kontakt mit ihr und stellen Fragen. Sie betont wiederum die Sprache als Schlüssel zu einem offeneren und vertrauteren Verhältnis. Bezüglich der Stärkung der Beziehung zwischen ihr und den Flüchtlingen wünscht sie sich mehr Unterstützung von Ämtern und zuständigen Stellen. Diese würden sich zu sehr auf die Arbeit der Ehrenamtlichen und der jeweiligen Einrichtungen verlassen.

### **Einfluss der Tätigkeit auf die Meinung über Flüchtlinge (Z.139-151)**

Durch ihre ehrenamtliche Tätigkeit kann Frau P. mehr Verständnis für die geflüchteten Menschen aufbringen, was sie aus positiver und negativer Perspektive betrachtet. So sei ihr bewusst geworden, dass es auch viele „Wirtschaftsflüchtlinge“ (Z.140) gäbe, die „man am liebsten sofort los hätte“ (Z.140-141). Außerdem berichtet sie von anspruchsvollen Menschen einerseits und bescheidenen und dankbaren Flüchtlingen andererseits. Sie erläutert, dass man sowohl die Flüchtlinge als auch unsere Gesellschaft nicht generalisieren könne.

*„[...] man kann nie sagen alle Flüchtlinge sind so und so, da gibt es ganz fleißige und engagierte und da gibt es welche die sich ausruhen und sagen: oh super, jetzt krieg ich mein Geld und setz mich rein mach gar nicht (.) also wie bei uns auch, also es menschtelt bei den Flüchtlingen genauso wie bei uns.“ (Z.148-151)*

### **Besonderheiten des Feldes (Z.153-169, Z.178-188)**

Die Besonderheit des Engagements sieht Frau P. in der Arbeit mit jungen Menschen und dem Kennenlernen anderer Kulturen. Sie selbst versuche den ankommenden Flüchtlingen „einen Weg zu zeigen“ (Z.155) um sich wohl zu fühlen. Die meisten hier lebenden Asylbewerberinnen und Asylbewerber fühlen sich nicht wohl und haben Heimweh. In einer kleineren Gemeinde konnte sie beobachten, dass die Menschen dort schneller in das örtliche Geschehen miteinbezogen werden. In der Stadt sei dies schwieriger, da die Ressentiments gegen die Flüchtlingsquartiere sehr hoch seien. Menschen aus dem Freundeskreis von Frau P. ziehen sich aufgrund ihres Engagements von ihr zurück oder umgehen bei gemeinsamen Unternehmungen bestimmte Themen. Sie gestehe jeder und jedem eine individuelle Meinung zur Flüchtlingsthematik zu und nicht alle müssen Hilfe leisten. Bezüglich der Herausforderungen im interkulturellen Kontakt hebt Frau P. hervor, dass viele Engagierte im Laufe der Tätigkeit an ihre Grenzen stoßen, da zahlreiche Aufgaben anfallen und diese viel Zeit in Anspruch nehmen. Es sei eine besondere Schwierigkeit, alle Bewohnerinnen und Bewohner zum Zusammenhalt und zur Zusammenarbeit in der Einrichtung zu animieren.

*„[...] es sind da 48 Leute und die sind aufgeteilt auf zwei Stockwerke und es gibt eine große Küche und gemeinsame sanitäre Einrichtungen und bei manchen klappt das und bei manchen nicht (2) was damit zusammenhängt, dass da viele verschiedene Nationalitäten zusammen wohnen und natürlich frustrierte Männer und nicht frustrierte Männer (.) die einen machen halt sauber und die andere nicht und da kommen natürlich alle dort an ihre Grenzen.“ (Z.183-188)*

### **Begleitung der Tätigkeit durch die Einrichtung (Z.190-192, Z.194-196)**

Die Einrichtung begleitet die Ehrenamtlichen durch regelmäßige Treffen und Besprechungen. Diese finden alle zwei Wochen statt, zusätzlich treffen sich die Ehrenamtlichen selbst alle vier Wochen. So gäbe es immer Termine, die Austausch ermöglichen. Die Einrichtung biete außerdem über den Träger spezifische

Weiterbildungsmöglichkeiten an. Frau P. wisse zudem noch von Angeboten eines weiteren caritativen Trägers. Sie selbst habe bereits zwei Schulungen besucht.

### **Kooperation zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen (Z.198-200, Z.202-203, Z.206-208, Z.210-212, Z.214-216, Z.218-220)**

In mancher Hinsicht benötigen Ehrenamtliche mehr Unterstützung. Durch Zeitmangel bleibe bei den Hauptamtlichen selbst „viel auf der Strecke“ (Z.202-203), was die Ehrenamtlichen kompensieren. Ihre eigene Aufgabe in der Einrichtung liegt in der Koordination der Ehrenamtlichen und der verschiedenen Hilfeleistungen. Dies müsse an die Hausleitung weitergeleitet und mit dieser abgesprochen werden. Konflikte oder Probleme gäbe es dann, wenn Personen „meinen sie müssen da bestimmen“ (Z.206-207). Geregelt werden Konflikte durch die Hausleitung, was laut Frau P. gut funktioniere. Frau P. schildert, dass der regelmäßige Austausch in Form von Teamsitzungen erfolgt. Wenn beispielsweise individuelle Probleme mit einzelnen Flüchtlingen auftreten, können diese dort angesprochen werden. Ein jeweiliges Protokoll informiert alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die besprochenen Themen.

### **Nutzen der Tätigkeit für die Einrichtung (Z.222-225)**

Angesprochen auf den Nutzen der ehrenamtlichen Tätigkeit für die Einrichtung betont Frau P, dass das System ohne die Ehrenamtlichen nicht funktionieren könne. Ohne das explizite Betreuungsangebot der freiwilligen Helferinnen und Helfer können die Flüchtlinge langfristig nicht integriert werden.

*„ [...] weil wenn die Flüchtlinge nicht betreut werden so wie wir das tun dann können sie auch auf lange Sicht nicht integriert werden weil wir ja erst mal lernen mussten was sie überhaupt lernen müssen (.) das sind viele Dinge wo man sich einfach missversteht.“ (Z.222-225)*

### **Wünsche für die zukünftige Zusammenarbeit (Z.227-229)**

Für die zukünftige Zusammenarbeit mit der Einrichtung wünsche sich Frau P., dass die Arbeit der Ehrenamtlichen respektiert wird. Sowohl für die Hauptamtlichen als auch für die Ehrenamtlichen wünsche sie sich außerdem mehr Unterstützung von Seiten des Staates.

### ***Analyse – „wenn es die Ehrenamtlichen nicht gäbe, würde das Ganze mit den Flüchtlingen nicht funktionieren“ (Z.48-49)***

Im Folgenden werden die relevanten Interviewpassagen inhaltlich interpretiert und analysiert. Dabei wird versucht bedeutende Schwerpunkte herauszuarbeiten.

### **Formen und Inhalte der Freiwilligenarbeit**

Auf die Frage nach einer kurzen Beschreibung ihrer Tätigkeit, antwortet Frau P. mit einer sehr aufschlussreichen und ausführlichen Schilderung ihres Einsatzgebietes. Die Ehrenamtlichen der Einrichtung beschreibt sie dabei als „Betreuungsteam“ (Z.2), welches für die Alltagsbetreuung der Asylbewerberinnen und Asylbewerber zuständig ist. Frau P. nimmt die Ehrenamtlichen als Einheit wahr und beschreibt sie als Team mit fester Aufgabe. Es folgt eine Aufzählung der wichtigsten Funktionen der Ehrenamtlichen. Die freiwilligen Helferinnen und Helfer organisieren sich selbst und geben dem freiwilligen Team eine Struktur. Frau P. teilt sich zusammen mit einer anderen Ehrenamtlichen, die Helferinnen und Helfer in themenbezogene Gruppen auf. Ihre Tätigkeit ist durch ein hohes Maß an Koordination und Organisation geprägt. Die Hilfestellungen sind sehr „umfangreich“ (Z.15) und „vielseitig“ (Z.6). Die Vielseitigkeit des Angebots beruht auf dem hohen Engagement des freiwilligen Betreuungsteams, welches sich aus den Erfahrungen mit den Asylbewerberinnen und Asylbewerbern ergeben hat. Die Flüchtlinge die in Österreich ankommen haben meist „keine Ahnung wie irgendwas bei uns funktioniert“ (Z.16-17). Es wird deutlich, dass die Ehrenamtlichen sich aufgrund dieser Erfahrungswerte und des Mangels an Betreuungsangeboten dazu entschlossen haben, wichtige Themen herauszuarbeiten und sich selbst in spezifischen Arbeitsgruppen

zu formieren. Ziele der Freiwilligen sind die Eingliederung und Integration der Menschen und das Erklären der gesellschaftlichen und kulturellen Konventionen. Dies wird erreicht, indem möglichst alltagsnahe und einfache Angelegenheiten aufgegriffen werden.

Frau P. hat sich bewusst dafür entschieden sich in ihrem momentanen Lebensabschnitt sozial zu engagieren. Zwar war ihr dies grundsätzlich ein Bedürfnis, die konkrete Arbeit mit Flüchtlingen ergab sich allerdings eher zufällig. Sie selbst hätte sich sonst in der Seniorenarbeit engagiert, bewertet ihre jetzige Arbeit mit jungen Menschen aber sehr positiv. Es mache ihr „mehr Spaß“ (Z.174-175) und sie arbeite „viel lieber“ (Z.174) mit jungen Leuten. Konkreter Anreiz war für Frau P. eine Informationsveranstaltung einer Initiative zu den Themen Mut und Courage. Hier dokumentiert sich ihre offene und interessierte Haltung gegenüber der Thematik. Sie erzählt in diesem Zusammenhang, dass sich ihr Interesse durch die Gespräche herausgebildet hat und sie aufgrund einer Anfrage der Initiative, die Patenschaft für sechs junge Eritreer übernahm. Aus dieser Arbeit entwickelte sich im Laufe der Tätigkeit schließlich ihr ehrenamtliches Engagement in der Flüchtlingsunterbringung. Frau P. war nicht von Anfang an für die Koordinierung der anderen Ehrenamtlichen zuständig. Aus ihrer Erzählung wird deutlich, dass sie sich die Aufgabe aufgrund ihrer Pension und der dadurch verfügbaren Zeit „zugetraut“ (Z.29) hat. Zwar meint Frau P. in ihrem früheren Berufsfeld nicht in diesem Bereich tätig gewesen zu sein, angesprochen auf ihr Vorwissen und ihre Erfahrungen relativiert sich dies allerdings. So konnte sie sowohl während ihrer Tätigkeit als Innenarchitektin, als auch als Assistentin in der Augenarztpraxis ihres Mannes, Erfahrungen in der Anleitung und Koordination von Teams sammeln. Hier deuten sich Gemeinsamkeiten zwischen ihrem beruflichen Hintergrund und der Funktion im Team der Ehrenamtlichen an: Frau P. ist an der Arbeit mit Menschen interessiert und hat Spaß daran gute Teamarbeit zu ermöglichen.

Angesprochen auf die persönliche Bedeutung des Engagements differenziert Frau P. zwischen der Bedeutung des Kontaktes zu den Ehrenamtlichen einerseits und zu den Flüchtlingen andererseits. So ist es für sie nicht nur wichtig neue Kulturen kennenzulernen, interkulturelle Kontakte aufzubauen und bei der Eingliederung der Flüchtlinge in die Gesellschaft zu helfen, sondern sie bewertet auch die Beziehung zu den

anderen Freiwilligen sehr positiv. Es dokumentiert sich, dass die Formation der Ehrenamtlichen in einem beständigen Team, den Zusammenhalt stärkt und enge Bindungen ermöglicht. Frau P. ist mit ihrem Engagement nicht alleine, sondern befindet sich in einem Hilfenetzwerk mehrerer Helferinnen und Helfer. Bezüglich der Arbeit mit den Asylbewerberinnen und Asylbewerbern schildert Frau P. den Zugewinn an Menschenkenntnis und die Bereicherung ihres Lebens als positive Auswirkungen auf ihre Persönlichkeit.

### **Beziehung zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen**

Auf die Frage nach ihrer Beziehung zu den Flüchtlingen, schildert Frau P. ihren Kontakt zu den sechs jungen Eritreern, die sie seit Beginn ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit kennt. Es deutet sich an, dass die Beziehung über einen oberflächlichen oder sporadischen Kontakt hinausgeht. Frau P. beschreibt, dass sie in „regem Austausch“ (Z.81-82) mit den jungen Männern steht und sie sich regelmäßig zu bestimmten Freizeitaktivitäten treffen. Der enge persönliche Kontakt scheint aber auch Voraussetzung für die Teilnahme an gemeinsamen Aktivitäten zu sein. Frau P. schildert, dass die Männer sehr ängstlich sind und sich ohne persönliche Kommunikation nicht alleine zu Veranstaltungen oder in die Öffentlichkeit trauen. Frau P. kann durch die intensive Beziehung die Flüchtlinge also einerseits zur Teilnahme an gesellschaftlichen Events motivieren und baut andererseits eine persönliche Bindung zu ihnen auf. Dies dokumentiert sich in ihrer Aussage, dass sich durch die Dauer des Kontakts die Bindung immer mehr festigt und sie mehr von der Lebenswelt der Männer erfahre. Frau P. eröffnen sich also kulturelle Hintergründe, die ihr und den anderen Ehrenamtlichen in der Integrationsarbeit sehr behilflich sein können. So führt sie beispielsweise die mangelnde Zuverlässigkeit an, die nicht Ausdruck fehlenden Respekts ist, sondern kulturell nicht so verankert ist wie in der Aufnahmegesellschaft. Auch bezüglich des Verhaltens gegenüber Frauen, orientiert sich Frau P. daran, die Flüchtlinge aufzuklären und ihnen die Verhaltensregeln klar aufzuzeigen. Grundsätzlich bewertet sie die sprachlichen Kenntnisse als Schlüssel zu Kommunikation mit den Ehrenamtlichen einerseits und der Gesellschaft andererseits. Sie betont, dass ihr das rasche Erlernen der Sprache sehr wichtig ist.

Wenn die sprachlichen Fertigkeiten nicht ausreichen bedient sich Frau P. der Methode des gemeinsamen Spiels. Dadurch hat sie eine Möglichkeit gefunden, mit den Flüchtlingen zu kommunizieren und gleichzeitig das informelle Lernen der deutschen Sprache zu fördern. Von den Flüchtlingen selbst erhält Frau P. nach ihren bisherigen Erfahrungen ausschließlich positive Rückmeldungen. Indirekte Rückmeldung erhält sie auch durch die beobachtbaren Fortschritte in der Integration und im persönlichen Kontakt. So merkt sie an, dass viele der von ihr betreuten Asylbewerberinnen und Asylbewerber pünktlicher geworden sind und Termine zeitgerecht wahrnehmen. Auf persönlicher Ebene stellt sie fest, dass Flüchtlinge direkt auf sie zukommen, sich ihr öffnen und der Umgang immer vertrauter wird. Um die Beziehung weiter aufzubauen und zu stärken betont Frau P. die Notwendigkeit der amtlichen und staatlichen Unterstützung. In ihrer Ausführung dokumentiert sich Unzufriedenheit bezüglich der offiziellen Hilfestrukturen.

Für Frau P. ist es besonders interessant mit jungen Menschen zu arbeiten und dabei gleichzeitig Einblicke in neue Kulturen zu erhalten. Sie hat es sich zur Aufgabe gemacht den Betroffenen einen möglichen Weg in die Gesellschaft aufzuzeigen und ihnen dabei behilflich zu sein. Aus ihren persönlichen Erfahrungen in der Einrichtung kann sie berichten, dass sich der Großteil der Flüchtlinge unwohl fühlt und Heimweh hat. Dieses Wissen scheint sie aus den intensiven Kontakten mit den Bewohnerinnen und Bewohnern zu generieren. Frau P. schildert in diesem Zusammenhang, dass sie persönlich an einem Beispiel erlebt habe, dass sich Flüchtlinge in kleineren Dorfgemeinden besser integrieren können. In der Stadt seien die Widerstände gegen die Asylbewerberinnen und Asylbewerber zu groß, was sie selbst im eigenen Freundes- und Bekanntenkreis zu spüren bekommt. Die Tatsache, dass Menschen sich von ihr abwenden ist für sie allerdings nicht negativ konnotiert, da sie allen Personen eine freie Meinung zur Thematik zugesteht. Die Frage nach den besonderen Herausforderungen im interkulturellen Kontakt bezieht Frau P. auf das ehrenamtliche Engagement als Solches. Die Patenschaften und das Engagement in den themenspezifischen Gruppen sind durch die mangelnde Unterstützung emotional und zeitlich sehr aufwendig, weshalb viele der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an ihre Grenzen stoßen. Diese Überforderung gilt es nach Frau P. durch erweiterte Ressourcen zu minimieren.

## **Stellenwert für die Gesellschaft**

Frau P. schreibt dem ehrenamtlichen Engagement einen besonders hohen gesellschaftlichen Stellenwert zu. Dies sieht sie darin begründet, dass das System ohne die Freiwilligen nicht funktionieren würde. Es dokumentiert sich, dass sie der ehrenamtlichen Arbeit eine essentielle Rolle in der Flüchtlingshilfe zuteilt. Diese Haltung generiert sich aus ihren realen Erfahrungen in der Flüchtlingsunterbringung. So argumentiert Frau P., dass ohne das Team der Ehrenamtlichen ein „großes Chaos“ (Z.50) ausbrechen würde, da die Betreuung der Asylbewerberinnen und Asylbewerber wegfallen würde. Dies führt nach ihrer Ansicht dazu, dass die Menschen nicht über das nötige Wissen über gesellschaftliche Normen und Werte verfügen und somit in Konflikt mit den Anwohnerinnen und Anwohnern geraten. Konsequenz daraus sind Verzweiflung, Alkoholkonsum und Abschottung. In diesem Zusammenhang kritisiert Frau P. den Träger der Einrichtung, da der Personalmangel zu der fehlenden Betreuungsstruktur führt und somit die vielseitige ehrenamtliche Arbeit erst nötig macht. Die wenigen hauptamtlich Angestellten können sich nicht um die alltägliche Versorgung der Bewohnerinnen und Bewohner kümmern, da sie mit den administrativen Angelegenheiten voll ausgelastet sind. Die Ehrenamtlichen übernehmen also viele Aufgaben, die eigentlich in den Bereich des Hauptamtes fallen und versuchen somit Konflikte mit der Gesellschaft zu vermeiden und eine gelungene Integration zu ermöglichen. Frau P. sieht dies als Versäumnis des Trägers und aller anderen Sozialeinrichtungen.

Auf die Frage nach dem persönlichen Nutzen ihres Engagements, antwortet Frau P. sehr kurz aber prägnant. Im Vordergrund stehen bei ihr die Aspekte Spaß und die „Bereicherung“ (Z.68) ihres Lebens. Dennoch relativiert sie den Nutzen, indem sie anfügt, dass „hinten“ (Z.69) für sie „nichts Bewegendes raus gekommen ist“ (Z.69-70). Frau P. kann also positive Effekte ihrer Tätigkeit benennen, schreibt diesen aber keine verändernden oder starken Auswirkungen auf ihr Leben zu. Bezüglich der Flüchtlingsorganisation bewertet sie den Nutzen des Engagements allerdings verändernd, da das Betreuungsangebot erst aus der Initiative der Ehrenamtlichen entstanden ist.

Zwischen der Gesellschaft und den Flüchtlingen vermittelt Frau P., indem sie mit den anderen Ehrenamtlichen der Einrichtung die wichtigsten Themen für eine gelungene Betreuung herausgearbeitet hat. Für uns selbstverständliche und alltägliche Routinen stellen die Asylbewerberinnen und Asylbewerber vor große Schwierigkeiten und können somit Auslöser von Konflikten sein. Außerdem helfen die Freiwilligen bei der Kontaktaufnahme zu möglichen Arbeitgeberinnen oder Arbeitgebern oder Praktikumsstellen. Hier dokumentiert sich die Tragweite des Engagements: Durch die gezielte Aufklärung und Betreuung der Flüchtlinge, versuchen die Ehrenamtlichen diese, für die hier vorherrschenden Werte und Normen zu sensibilisieren und bilden gleichzeitig eine Brücke zur Gesellschaft.

### **Kooperation und Vernetzung**

Auf die Frage nach der Kooperation und Vernetzung mit den Hauptamtlichen der Einrichtung antwortet Frau P. sehr knapp und beschreibt diese als „gut“ (Z.202). Sie relativiert die Aussage jedoch sofort, indem sie einen Mangel an Unterstützung konstatiert. Diesen scheint sie allerdings auch für die Hauptamtlichen festzustellen, da sie beschreibt dass „viel auf der Strecke“ (Z.202-203) bleibt und die Angestellten keine verfügbaren zeitlichen Kapazitäten haben. Die Aufforderung richtet sich also nicht zwingend an die Hauptamtlichen, sondern vielmehr an die politischen Akteurinnen und Akteure, die zu wenige Ressourcen zur Verfügung stellen.

Die Frage nach ihrer eigenen Position in der Einrichtung bezieht Frau P. nicht auf die Flüchtlingsunterbringung als Ganzes sondern ausschließlich auf das Team der Ehrenamtlichen. Dort sei ihre Aufgabe die Koordination der Themen und der spezifischen Gruppen. Es dokumentiert sich, dass Frau P. den Zusammenschluss der Freiwilligen vom Rest der Einrichtung abgrenzt und differenziert. Dennoch betont sie, dass alle Entscheidungen und Regelungen mit der Hausleitung abgesprochen werden müssen. Auch zur Regelung von Konflikten oder Problemen muss Frau P. letztlich auf die Leitungsinstanz zurückgreifen. Dies bewertet sie jedoch nicht negativ, da es aus ihrer Sicht gut funktioniere.

Der regelmäßige Austausch in den Teamsitzungen ist für Frau P. wichtiges Element der Zusammenarbeit, da dort alle Schwierigkeiten oder persönlichen Anliegen Raum zur Besprechung finden. Sie berichtet von Sitzungsprotokollen, die im Anschluss an alle Mitglieder versendet werden. Es dokumentiert sich, dass die hauptamtlichen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gut vernetzt sind und der Informationsfluss gesichert ist. Die Teilnahme an den Teamsitzungen wertet Frau P. bereits als Einbeziehen der Ehrenamtlichen in innerinstitutionelle Entscheidungsprozesse. Da ausschließlich das ehrenamtliche Team für die pädagogische Betreuung der Flüchtlinge verantwortlich ist, steht es für Frau P. außer Frage in die Abläufe und Entscheidungen miteinbezogen zu werden. Sie argumentiert, dass die Freiwilligen die einzigen Informationsträger sind und damit unverzichtbarer Bestandteil des gesamten Teams.

### **Unterstützung der Flüchtlingssozialarbeit**

Die unterstützende Funktion für die Flüchtlingssozialarbeit weitet Frau P. auf die Gesellschaft aus, indem sie konstatiert, dass ohne die Betreuung keine langfristige Integration der Flüchtlinge möglich wäre. Ohne das Wissen über die notwendigen Hilfeleistungen können Konflikte und Missverständnisse entstehen, bestehen und nicht überwunden werden. Da die Flüchtlingssozialarbeit durch die administrativen Aufgaben und die Klärung der Asylfragen nicht in der Lage ist diese integrative Funktion zu übernehmen, wird dem ehrenamtlichen Engagement eine hohe unterstützende Rolle zugeteilt.

### **Wünsche für die Zusammenarbeit**

Frau P. wünscht sich für die zukünftige Zusammenarbeit einen respektvollen Umgang. Außerdem wiederholt sie, dass sie sowohl für die Ehrenamtlichen als auch für die Hauptamtlichen einen erhöhten Bedarf an staatlicher Unterstützung festgestellt hat. Sie spricht sich also für eine Entlastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch mehr Ressourcen und eine verbesserten Infrastruktur aus.

## *Zusammenfassung*

Aus der Interpretation der ausgewählten Interviewabschnitte lassen sich die für Frau P. charakteristischen Themenschwerpunkte herausarbeiten. Für ihre Pension hatte sich Frau P. ein ehrenamtliches Engagement vorgenommen und wurde durch eine Informationsveranstaltung zu den Themen „Mut und Courage“, auf die Flüchtlingshilfe aufmerksam. Ihr ehrenamtliches Engagement in der Einrichtung entwickelte sich aus einer Patenschaft für sechs junge Eritreer. In der Einrichtung differenziert sie stark zwischen dem hauptamtlichen Team, das nach ihrer Auffassung stark unterbesetzt ist und dem Team der Ehrenamtlichen. Diese haben sich hierarchisch organisiert und verteilen sich in themenspezifische Gruppen. Frau P. übernimmt dabei die Rolle der Koordinatorin und Organisatorin.

Frau P. steht in engen Kontakt zu den sechs jungen Flüchtlingen, die sie anfänglich durch eine Patenschaft betreute. Die Beziehung ermöglicht ihr einen genaueren Einblick in die jeweilige Lebenswelt der Asylbewerber. Dadurch fällt es ihr leichter, kulturelle Eigenheiten zu deuten und die hier geltenden gesellschaftlichen Konventionen zu vermitteln. Indem sie gemeinsam mit dem Team der Ehrenamtlichen herausarbeitet wo besonderer Hilfebedarf bei den Flüchtlingen besteht, bildet sie auch eine Brücke zur restlichen Gesellschaft. Missverständnisse und Konflikte können so vermieden werden und das Ziel der Integration scheint leichter erreichbar. Die Kooperation mit den Hauptamtlichen wird von Frau P. nur kurz angesprochen, vielmehr bemängelt sie die Hilfestrukturen von Seiten des Staates. Für die gesamte Flüchtlingshilfe wünscht sie sich mehr Unterstützung und Ressourcen.

#### **9.1.4 Fallporträt Herr J.**

##### *Allgemeines zur Person und zum Interview*

Herr J. ist 65 Jahre alt, pensioniert und engagiert sich ehrenamtlich in einer Einrichtung für Asylbewerberinnen und Asylbewerber. Seine Hauptaufgaben bestanden anfangs in der Begleitung der Klientinnen und Klienten zum Arzt und zu Behörden, nun übernimmt er Hausmeistertätigkeiten. In dieser Einrichtung ist er seit circa neun Monaten aktiv.

Das Interview fand in den privaten Räumlichkeiten des Interviewten statt, dauerte 35 Minuten und verlief störungsfrei. Die Fragen der Interviewerin wurden nach einer einleitenden, 20 minütigen Smalltalk-Phase gestellt.

##### *Deskriptive Befunde*

###### **Beschreibung des Engagements (Z.7-8, Z.11, Z.19-20, Z.73-75, Z.23)**

Nach der Aufforderung seine Arbeit in der Einrichtung kurz zu beschreiben, erläutert Herr J., dass er als „Hausmeister“ (Z.7) in den verschiedenen Unterkünften tätig sei. In den Einrichtungen gäbe es Aufgaben, welche im alltäglichen Betrieb einer Wohnräumlichkeit anfallen, wie beispielsweise das Austauschen einer defekten Glühbirne. Es komme auch vor, dass Einrichtungsgegenstände kaputt gehen, weil eine Bewohnerin oder ein Bewohner diese falsch verwendet. In diesen Fällen kommt zur Aufgabe der Wiederinstandsetzung, der Auftrag der Aufklärung hinzu. Herr J. versucht die Bewohnerin oder den Bewohner ausfindig zu machen, welche den Schaden verursacht hat, um daraufhin zu erklären, wie man solche Schäden verhindern kann. Zuvor begleitete Herr J. die Klientinnen und Klienten bei Arztbesuchen und Behördengängen, seit zwei Monaten übernehme er handwerkliche Tätigkeiten. Einzelne Asylbewerberinnen oder Asylbewerber betreue Herr J. nicht, da dies aus zeitlichen Gründen nicht möglich sei.

Auf die Frage wie er selbst seine Tätigkeit bezeichne, antwortet Herr J., dass er ein Helfer sei und einfach hilft.

### **Besonderheiten des Engagements (Z.35-37, Z.44-46, Z.25-30, Z.32-35, Z.37-40)**

Herr J. berichtet, dass es bei seiner Tätigkeit um notleidende Menschen ginge und er handle aus einem natürlichen Reflex heraus, wenn er sich für diese engagiere. Aus diesem Gedanken heraus interessierte sich Herr J. für die Thematik und bot seine Hilfe an. Auch der Realitätsbezug der Erfahrung ist für ihn ein nennenswerter Punkt. Seiner Meinung nach würde ohne das ehrenamtliche Engagement keine umfassende Betreuung stattfinden können, da die offiziellen Stellen lediglich die rechtlich vorgesehenen Aufgaben erfüllen. Menschliche und persönliche Betreuung werden nur durch Ehrenamtliche übernommen. Herr J. sieht sich selbst als technisch versiert. Durch seine beruflichen Tätigkeiten, welche sehr vielseitig waren, konnte Herr J. technische Fähigkeiten erlernen und bringt Erfahrung bei der Kooperation mit Firmen und Behörden mit. Auch juristische Aspekte waren Teil seiner beruflichen Karriere, daher kann er auf vielen Gebieten helfen. Auf die Frage nach persönlicher Bedeutung erläutert Herr J., dass seine Tätigkeit ein Ausgleich für die, von der Gesellschaft entgegengebrachten Leistungen, sei. Seit er pensioniert ist, könne er als Mitglied der Gesellschaft diese Aufgabe erfüllen. Auch eine persönliche Befriedigung erreicht der Befragte mit seinem Handeln, wenn er erkennt, dass er dadurch etwas Positives beitragen kann.

### **Bedeutung für die Gesellschaft (Z.43-48, Z.51-56, Z.86-94)**

Ohne das Ehrenamt im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit würde die Betreuung nicht funktionieren. Die Behörden erfüllen nur die Aufgaben, zu denen sie rechtlich verpflichtet sind. Seiner Meinung nach übernehmen die Ehrenamtlichen die Aufgaben, die darüber hinaus notwendig sind und die keine andere Stelle übernehmen würde. Herr J. sieht den persönlichen Nutzen in der Ausführung einer sinnvollen Tätigkeit, welche ihn selbst zufrieden stellt.

*„Und für mich persönlich ist der Nutzen halt eine gewisse Befriedigung etwas Sinnvolles zu tun.“ (Z.55-56)*

Den Nutzen seiner Tätigkeit für Adressatinnen und Adressaten, erläutert Herr J. an dem konkreten Nutzen für die Asylbewerberinnen und Asylbewerber. Dies führt er an einem Beispiel eines von ihm organisierten Transportes für eine Asylbewerberin aus. Diese habe durch den erleichterten Umzug von seinem Engagement profitiert. Die direkte positive Auswirkung auf die Klientinnen und Klienten bei technischen Reparaturen nennt Herr J. als weiteren konkreten Nutzen. Angesprochen darauf, ob er als Ehrenamtlicher zwischen Gesellschaft und Flüchtlingen vermitteln kann, bezeichnet Herr J. sich selbst als „Multiplikator“, der „immer wieder angesprochen wird“ (Z.86). So hätten manche Personen die primäre Intention ihre Meinung kund zu tun, wodurch Herr J. den Eindruck gewinne, nur deshalb auf die Thematik angesprochen zu werden. Herr J. wählt gezielt aus, wie er auf diese Person wirken kann. Vorurteile entstehen oftmals durch Unwissenheit, deshalb können sich Aufklärung und Information häufig positiv auf die Einstellung zur Thematik auswirken. Er beobachtet Veränderungen in der Sichtweise, dies kann dazu führen, dass Personen selbst eine helfende Tätigkeit aufgreifen möchten. Herr J. äußert zudem die Hoffnung, dass Begegnungen dieser Art positiv auf die Gesellschaft einwirken, sieht in erster Instanz jedoch die Wirkung auf einzelne Personen.

**Beziehung zu Flüchtlingen (Z.59-62, Z. 63-72, Z.78-83, Z.116-118, Z.86, Z.106-114, Z.189-191, Z.148-150)**

Der Kontakt zu den Flüchtlingen ist für Herrn J. nicht außergewöhnlich, er vergleicht dies mit dem Verhältnis zu seinen Nachbarn. Die aktive Kontaktaufnahme seitens der Flüchtlinge komme in den Einrichtungen vor, da die Klientinnen und Klienten Herrn J. und seinen Aufgabenbereich bereits kennen. So werde er oftmals direkt von Flüchtlingen über Probleme in den einzelnen Räumlichkeiten informiert. Die zwischenmenschliche Ebene bezeichnet Herr J. als „normal“ (Z.62). Bei Regelverletzungen führe er durchaus Diskussionen mit Bewohnerinnen und Bewohnern, der Befragte betont die Notwendigkeit der klaren Positionierung. Als Beispiel nennt er das Rauchverbot in den

Quartieren, zu dieser Regel müssen alle Helferinnen und Helfer klar stehen und sie auch durchsetzen. Herr J. sagt aus: „man darf sich da nicht beeindrucken lassen oder sogar einschüchtern lassen, finde ich.“ (Z.65-66). Das regelkonforme Verhalten stellt für Herrn J. einen wichtigen Aspekt in der Arbeit dar und Engagierte müssen seiner Meinung nach strikt hinter diesen Regeln und deren Durchsetzung stehen.

Die Kommunikation mit den Flüchtlingen änderte sich im Laufe des Aufenthaltes. So habe Herr J. anfänglich in den Zweitsprachen Englisch und Französisch kommuniziert und notfalls mit einem Übersetzungsprogramm auf dem Smartphone. Auch die Kinder in den Flüchtlingsunterbringungen habe er zur Hilfe herangezogen, da sie meist mehr Deutschkenntnisse besitzen als die Eltern. Sobald die Anfangsphase vorüber sei, bestehe die Herausforderung darin, mit den Asylbewerberinnen und Asylbewerber deutsch zu sprechen, da sie bereits einiges gelernt haben und nicht in die alten Muster des Englisch oder Französisch Sprechens zurück fallen sollen. Eine weitere Möglichkeit ist das Hinzuziehen von Dolmetschern, diese sind Freiwillige und andere Flüchtlinge, welche sich bereits gut verständigen können. Herr J. sieht die Art der Kommunikation nicht als grundlegend wichtig, da sich beide Seiten bewusst sind „nicht immer Hundertprozent verstanden zu werden“ (Z.117). Er beschreibt die Gesprächsatmosphäre als immer positiv.

Die Frage der Interviewerin wie der Befragte die Wirkung seiner Tätigkeit auf die Eingliederung der Flüchtlinge in die Gesellschaft einschätze, ist für ihn nicht messbar, er sieht die Frage als schwierig an. Auf die Frage nach der Rückmeldung der Flüchtlinge bringt der Befragte den Vergleich eines Obstkorbes, welcher von einem faulen Obststück überschattet wird. Es gäbe Klientinnen und Klienten, die feste Vorstellungen über die Zeit im Aufnahmeland hätten und Ansprüche an diese erheben würden. Mit diesen diskutiere Herr J. um ihnen auch Grenzen des Möglichen aufzuzeigen. Dies führt in manchen Fällen zu Wut und Drohungen seitens der Flüchtlinge. Herr J. berichtet daraufhin, dass die meisten Rückmeldung positiver Art sind. Klientinnen und Klienten zeigen große Dankbarkeit für sein Tun, aber auch Interesse an Erklärungen, um sich selbst voran zu bringen.

Der Befragte hat zu allen Flüchtlingen eine gute Beziehung und kann daher spontan keine Wünsche zur Stärkung der Beziehung nennen. Im Allgemeinen sehe er aber eine Verbesserung der Situation der Klientinnen und Klienten als wünschenswert und hilfreich an. Auch aus der beengten Wohnsituation resultieren Konflikte zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern. Diese Reibungspunkte sind für ihn nicht verwunderlich, da jede Person in solch einer Situation unzufrieden wäre.

### **Einfluss der Tätigkeit auf die Meinung über Flüchtlingsthematik (Z.97-105)**

Herr J. änderte seine Meinung über die Flüchtlingsthematik während seiner Tätigkeit nicht grundlegend. Er berichtet von mehr Informationen, die er indirekt oder direkt erhält. Hinzu kommen die Erfahrung und das Lernen über Inhalte, welche wichtig für die Flüchtlinge sind. Beispielsweise müssen grundlegende Verhaltensweisen, die Österreicherinnen und Österreicher bereits im Kindesalter erlernen individuell reflektiert werden, da diese in anderen Ländern nicht üblich sind. Herr J. beschreibt dies anhand des Verschließens der Haustür, was in dieser Form in Ländern wie Eritrea nicht notwendig sei.

### **Besonderheit des Feldes (Z.62-63, Z.116, Z.99-102, Z.120-125)**

Die Besonderheit liege für ihn im Kontakt mit verschiedenen Kulturen, dabei komme es zu schwierigen Fällen, was aber nicht unmittelbar mit den Flüchtlingen zusammenhänge. Herr J. vergleicht dies wiederum mit seinen Nachbarinnen und Nachbarn, da er hier auch nicht mit allen zurechtkomme.

Auf die Frage nach den Besonderheiten im interkulturellen Kontakt nennt Herr J. die unterschiedlichen Einzelfälle. Zudem erwähnt er die Notwendigkeit von Geduld gegenüber Flüchtlingen, da diese manche Verhaltensweisen nicht von Kindheit an gelernt haben. Auch die verschiedenen Kulturen und die damit verbundenen Verhaltensweisen lernt Herr J. im intensiveren Kontakt mit den Personen kennen. Diese Aspekte führen für den Befragten zu einer komplexeren und breiteren Weltanschauung.

### **Begleitung der Tätigkeit durch die Einrichtung (Z.128-131, Z.134-135)**

Herr J. bezieht sich auf sein persönliches Bedürfnis Kontakt mit den Hauptamtlichen der Einrichtung zu haben, da er eine strukturierte Tätigkeit vorzieht. Dies erreiche er durch intensiven, regelmäßigen Austausch und verweist auf den guten Kontakt zu allen in der Einrichtung tätigen Personen. Bei Lösungsfindungsprozessen bezieht sich der Befragte auf bereits etablierte Lösungsansätze der Anderen. Angesprochen auf Angebote der Weiterbildung glaubt der Befragte, dass die Helferinnen und Helfer etwas in Anspruch nehmen können, er selbst habe noch keine Notwendigkeit empfunden und somit auch noch nicht an Weiterbildungsmaßnahmen teilgenommen.

### **Kooperation zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen (Z.140-142, Z.137-138, Z.147-148, Z.153-159, Z.142-144, Z.164-165)**

Herr J. beschreibt die Kooperation als „Gut“ (Z.141): „Wir reden uns da immer ab und ich mach das ja auch gerne.“ (Z.140). Sein Alter bedingt seiner Meinung nach die Akzeptanz, die ihm die Hauptamtlichen entgegen bringen. Seine eigene Position sieht der Befragte als Hilfe für die Einrichtung, welche in der Situation des Wegfallens seines Engagements eine bezahlte Kraft einsetzen müsste. Herr J. kann keine Konflikte oder Probleme nennen, da sich alle im Team gut miteinander verstehen und „sympathisch“ (Z.147) sind. Durch die gute Basis würden somit keine Reibungspunkte entstehen. Beim regelmäßigen Austausch wird über allfällige Vorkommnisse diskutiert. Persönliche Anliegen und die Auflösung von Missständen haben stets Vorrang vor anderen Angelegenheiten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seien sich über den Stellenwert von Informationen, die sie direkt von Klientinnen und Klienten erhalten, bewusst und wissen wie wichtig es sei diese ernst zu nehmen und darüber zu sprechen. Herr J. sieht in diesem Punkt noch Verbesserungspotential. Über die Art und Weise in welcher Herr J. als Ehrenamtlicher in Entscheidungsprozesse miteinbezogen wird, berichtet er:

*„Da kann ich vielleicht schon manchmal einen besseren Rat geben, liegt ja auch an der Lebenserfahrung. Und wenn ich helfen kann, dann helf ich auch.“ (Z.142-144)*

Seine Meinung äußert Herr J. aktiv gegenüber den Hauptamtlichen, somit kennen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seine Einschätzung zu gewissen Themen.

### **Nutzen der Tätigkeit für die Einrichtung (Z.167-169)**

Herr J. sieht seine Tätigkeit als eine „Erleichterung“ (Z.167) für alle im Flüchtlingsquartier an. Die Erledigung von unbeliebten Aufgaben, wie das Wechseln von Glühbirnen, stellt für Herrn J. kein Problem dar.

*„Weil ich die Aufgaben auch gern mach, die vielleicht nicht jeder machen will oder man jemanden dafür bezahlen muss.“ (Z.167-168)*

### **Wünsche für die zukünftige Zusammenarbeit (Z.159-162, Z.171-178, Z.180-186)**

Herr J. erkennt das Bedürfnis der Helferinnen und Helfer sich in größerem Rahmen, wie monatlichen Treffen, auszutauschen. Die Möglichkeit mit Engagierten aus anderen Einrichtungen zu diskutieren sei reizvoll. Auf weitere Wünsche angesprochen schildert der Befragte, dass man oftmals ein Motivationstief bei Helferinnen und Helfern beobachten könne. Auf die anfängliche Euphorie folgt Ernüchterung, speziell wenn Hindernisse während der Tätigkeit auftreten. Dies führe manchmal auch zum Ende des Engagements. Hier sieht der Befragte den Bedarf, die Freiwilligen durch intensiven Kontakt in der Einrichtung zu halten. Die meisten Personen, die helfen wollen, seien ernsthaft daran interessiert eine Verbesserung der Situation zu erreichen. Für ihn sei eine Abschätzung der weiteren Entwicklung der Flüchtlingsbewegung schwierig. Die Politik habe Handlungsbedarf und müsse sich einschalten und handeln, da die politische Stimmung die Gesellschaft direkt beeinflusse. Die Politik weist lediglich auf die Probleme hin, für eine Lösung zieht sie laut Herrn J. die Ehrenamtlichen heran, welche dann aktiv handeln.

*Analyse – „Ich glaub ich bin einfach eine Hilfe, da braucht die Einrichtung nicht noch jemanden bezahlen für solche Sachen, die ich ja auch machen kann.“ (Z.137-138)*

Im Folgenden werden die relevanten Interviewpassagen inhaltlich interpretiert und analysiert. Dabei sollen Schwerpunkte herausgearbeitet werden.

### **Formen und Inhalte der Freiwilligenarbeit**

Herr J. folgt der Erzählaufforderung der Interviewerin nach einer Beschreibung seines Engagements mit einem knappen Satz „Ja, also Überschrift ist Hausmeisterei.“ (Z.7), daraufhin schildert er seine Tätigkeiten und wie diese sich im Alltag zeigen. Die Bezeichnung unter einer „Überschrift“ macht deutlich, dass Herr J. sich seiner Aufgabenbereiche bewusst ist und darin eine Ordnung ausmacht. Diesen Aufgabenbereich übernahm der Befragte aktiv, nach einer anfänglichen Phase seines Engagements, in welcher er Asylbewerberinnen und Asylbewerber zu Terminen begleitete. Er berichtet er habe keine weitere Betreuung von konkreten Einzelklientinnen oder Klienten übernommen, da dies seine zeitlichen Ressourcen übersteigen würde. „Ich helf einfach.“ (Z.23) stellt die Begründung seiner Tätigkeit dar, daraus ergibt sich die schlichte Bezeichnung „Helfer“ (Z.23). In dieser Aussage manifestiert sich, dass Herr J. der Bezeichnung keine größere Bedeutung zuspricht und dementsprechend eine einfache Erklärung seines Engagements vorzieht.

Bezüglich der Besonderheiten seines Engagements sieht Herr J. sein Handeln als „normalen Reflex“ (Z.36) im Angesicht der Notlage eines Menschen an. Dies zeigt, dass Herr J. auf die Frage nach besonderen Aspekten seine Tätigkeit relativiert und diese als normale Reaktion ansieht. Die Ehrenamtlichen spielen eine spezielle Rolle in der Arbeit mit Flüchtlingen, da sie die Betreuung sicherstellen. Im Falle des Wegfallens der Ehrenamtlichen würden diese Aufgabenbereiche nicht mehr abgedeckt werden, da offizielle Stellen nur die nötigsten Aufgaben erfüllen. Den beruflichen Vorerfahrungen schreibt Herr J. einen Nutzen in der jetzigen Tätigkeit zu, da er sowohl technische Fertigkeiten erlernen konnte, als auch juristisches Vorwissen und die Kooperation mit

Firmen und Behörden miteinbringt. Auch seine persönliche Begabung im technischen Bereich kann er nun vorteilhaft bei der Instandhaltung der Flüchtlingsquartiere nutzen. Herr J. bezieht sich auf handwerkliche Fertigkeiten, die gesammelte Berufserfahrung und die damit verbundene soziale Kompetenz, die im späteren Interview wieder aufgegriffen werden. Herr J. fühlt sich der Gesellschaft gegenüber verpflichtet ein Engagement auszuführen um „etwas zurück zu geben“ (Z.34). Seit seiner Pensionierung kann er diesen Aspekt als Gesellschaftsmitglied erfüllen und somit einen Ausgleich bezüglich seiner erhaltenen Bezüge seitens der Gesellschaft erreichen. Welchen Profit Herr J. als Teil der Gesellschaft erhält führt er in diesem Zusammenhang nicht weiter aus, geht dann zu seiner persönlichen Befriedigung durch die Tätigkeit über. Durch die Ausführung einer sinnvollen Arbeit erhält er ein positives Gefühl, das er in seiner Tätigkeit in der Flüchtlingsunterbringung gefunden hat. Dies hängt direkt mit den Rückmeldungen der Klientinnen und Klienten zusammen, welche er als aufrichtig einschätzt. Diese Aufrichtigkeit erfährt Herr J. in der österreichischen Gesellschaft nicht, wo er eine Dankesbekundung als formalen Akt einschätzt.

### **Beziehung der Ehrenamtlichen zu Flüchtlingen**

Herr J. vergleicht die Art der Beziehung zu einzelnen Flüchtlingen mit der zu seinen Nachbarinnen und Nachbarn. Es sei nicht außergewöhnlich sich zu begrüßen, sowohl in einer österreichischen Nachbarschaft, als auch im Flüchtlingsquartier mit Asylbewerberinnen und Asylbewerbern.

*„Und Kontakt ist auf zwischenmenschlicher Ebene ziemlich normal.“ (Z.62)*

Das Wissen um den Aufgabenbereich des Helfers führt dazu, dass die Klientinnen und Klienten ihm aktiv Probleme schildern wenn sie ihn im Quartier sehen. Diskussionen entstehen bei Regelverletzungen im Quartier. Herr J. betont die Notwendigkeit einer klaren Positionierung der Helferinnen und Helfer gegenüber der Befolgung von Regeln und Geboten. Auch Einschüchterungen und Drohungen seitens der Klientinnen und Klienten muss furchtlos entgegnet werden. Hier erkennt man die Heterogenität

der Asylbewerberinnen und Asylbewerber, mit welchen der Befragte in Kontakt tritt. Herr J. sammelt sowohl positive als auch negative Erfahrungen, macht dies jedoch nicht von der Adressatinnen- und Adressatengruppe abhängig. Dies sei ebenso in der Nachbarschaft vorgekommen. Somit gäbe es eine heterogene Nachbarschaft, in der man nicht immer nur Sympathien empfinden kann.

Die Kommunikation mit den Flüchtlingen stellt für Herrn J. keine Herausforderung dar, sowohl in der Anfangsphase als auch danach können sich beide Parteien auf verschiedene Weisen mitteilen. Zweitsprachen, technische Unterstützung mit einem Übersetzungsprogramm und Dolmetscher kommen zum Einsatz. Es spiele eine untergeordnete Rolle, ob beide Seiten den vollen Umfang des Gespräches verstehen, Herr J. bewertet den positiven Kontakt miteinander höher. Über die Auswirkung seines Engagements auf die Eingliederung der Flüchtlinge kann Herr J. keine Angaben machen, da er es als nicht messbar ansieht. Er bestärkt jedoch die Dankbarkeit seitens der Asylbewerberinnen und Asylbewerber aufgrund seines Engagements. Herr J. geht genauer auf die Rückmeldungen der Flüchtlinge zu seiner Tätigkeit ein und beschreibt sie zunächst anhand einer Metapher („*Ja es gibt so wie immer, also wenn ein fauler Apfel im Korb ist, der ist fürn ganzen Korb schlecht.*“, Z.106-107), da auch Klientinnen und Klienten Schwierigkeiten verursachen können. Oftmals endet dies in Diskussionen, welchen Herr J. nur teilweise Erfolg zuspricht. Die Heterogenität der Flüchtlinge verdeutlicht sich, was laut Herrn J. in jeder Gesellschaftsgruppe der Fall ist und somit normal sei.

In der Regel seien die Rückmeldungen, welche Herr J. erhält positiver Natur. Es gäbe Klientinnen und Klienten, die dankbar sind und welche, die noch mehr Engagement zeigen und sich aktiv bemühen eine Verbesserung ihrer Lage herbeizuführen. Der Befragte reflektiert Verhaltensweisen der Klientinnen und Klienten und bringt dies in Zusammenhang mit der Kultur. Für ihn sind kulturspezifische Aspekte für das Verhalten der jeweiligen Person verantwortlich, dies werde sichtbar, wenn der Kontakt zu den Personen intensiviert werde und nicht oberflächlicher Natur sei. Dies führt zu einer prüfenden Betrachtung der eigenen Verhaltensweisen, da grundlegende Aspekte des

Lebens in Österreich für Menschen aus anderen Kulturkreisen erst aktiv erlernt werden müssen. Solche Grundlagen seien für Menschen, die in diesem Land aufgewachsen sind, nicht besonders, da sie im Kindesalter passiv erlernt wurden. Die Konfrontation mit kulturspezifischen Verhaltensweisen ist für Herrn J. maßgebend für einen verständnisvolleren Blick auf die Welt.

### **Stellenwert für die Gesellschaft**

Der Befragte schreibt den ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer einen sehr hohen Stellenwert zu, denn seines Erachtens könnte die Flüchtlingsthematik im jetzigen Ausmaß ohne die Engagierten nicht bewältigt werden. Explizit übt Herr J. Kritik an der politischen Situation und am Umgang mit der Thematik durch die Behörden, indem er ihnen unterstellt nur das vorgeschriebene Aufgabenpensum zu erfüllen, aber nichts darüber hinaus. Dies bestätigt sich im weiteren Verlauf des Dialogs als die Interviewerin nach Wünschen bezüglich der weiteren Zusammenarbeit fragt.

Herr J. zieht persönlichen Nutzen aus der sinnvollen Tätigkeit im Flüchtlingsquartier. Den Nutzen für die Adressatinnen und Adressaten misst er an konkreten Beispielen, wie der Organisation eines Transportes für eine Asylbewerberin oder die Wiederinstandsetzung einer Lampe im Quartier. Herr J. bewertet somit nur einen funktionalen Nutzen seiner Tätigkeit und geht nicht auf weitere mögliche Nebeneffekte seines Kontaktes zu den Bewohnerinnen und Bewohnern der Unterbringung ein. Für die Einrichtung sieht er den Nutzen in der Erfüllung der Aufgaben ohne dafür eine bezahlte Arbeitskraft heranziehen zu müssen. Somit ist seine Hilfstätigkeit eine Ressource für die Flüchtlingsunterbringung, welche keine finanziellen Mittel verbraucht und zudem mögliche unbeliebte Angelegenheiten erledigt.

Auf die Frage nach einer Vermittlerfunktion zwischen der Gesellschaft und den Flüchtlingen beschreibt Herr J. seine Rolle als „Multiplikator“ (Z.86). Er sieht sich als eine Person, die Wissen oder Informationen weitergibt und gegebenenfalls zur Verbreitung dieser beiträgt. In der Gesellschaft entstehen Vorurteile aus Unwissenheit

und Fehlinformation. Wenn andere Personen Interesse an der Tätigkeit des Befragten zeigen, erkennt Herr J. die Einstellung des Gegenübers durch deren Meinungsäußerung. Dadurch gelange er oftmals in Situationen, die sowohl ihn selbst als auch den Gegenpart zu einer inhaltlichen Diskussion drängen. Herr J. wirkt gezielt durch Information auf die Personen ein um eine Veränderung der Einstellung zu erreichen. An dieser Stelle wird die Hoffnung des Engagierten deutlich, dass die ehrenamtliche Tätigkeit eine Veränderung der Stimmung in der Gesellschaft herbeiführe. Dies gelingt zwar nur durch das Einwirken auf einzelne Personen, jedoch kann die große Menge an Helferinnen und Helfern die Veränderung vorantreiben. Auch der Stetigkeit der Konfrontation kann eine Beeinflussung zugeschrieben werden.

### **Kooperation und Vernetzung**

Angesprochen auf die Begleitung der Tätigkeit durch die Einrichtung kann Herr J. über einen regelmäßigen Austausch mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berichten. Herr J. sucht aktiv den Kontakt zu anderen Tätigen in der Einrichtung und bewertet diesen durchwegs positiv. Herr J. nutzt diesen Austausch um Struktur in seine Arbeit zu bringen und seine pragmatische Arbeitsweise zu optimieren.

*„Und ich muss dann nicht noch spontan eine Lösung finden, wenn die bereits jemand gefunden hat.“ (Z.129-130)*

Die Kooperation mit den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern empfindet er als zufriedenstellend und den regen Austausch über die Tätigkeit als hilfreich. Es herrscht gegenseitige Akzeptanz, welche Herr J. in seinem fortgeschrittenen Alter begründet. Der Aspekt des Alters beeinflusst seiner Meinung nach auch die Miteinbeziehung in Entscheidungsprozesse, da er sich selbst durch seine Lebenserfahrung als kompetent ansieht, um einen Rat erteilen zu können. Hinzu komme die Bereitschaft Hilfe zu leisten, welche er auch gerne anbiete. Die gegenseitige Akzeptanz ist ein Hauptgrund für das gute Klima der Zusammenarbeit, die unter anderem durch eine offene Gesprächsbasis gekennzeichnet ist. In diesem Klima kann Herr J. seine Meinung und Einschätzungen

aktiv kundtun und dadurch Informationen an die Hauptamtlichen weitergeben. Inwiefern die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die von Herrn J. weitergegebenen Kenntnisse in ihre Arbeit miteinfließen lassen, wird nicht thematisiert. Seine eigene Position in der Einrichtung stellt Herr J. als nichtbezahlte Ressource dar, welche im direkten Zusammenhang mit dem Nutzen für die Einrichtung steht, da diese durch sein Engagement Personalkosten einsparen kann. Der Raum für regelmäßigen Austausch ist für Herrn J. in der Einrichtung gegeben, er erkennt seinen hohen Stellenwert bei den Hauptberuflichen, da seine Anliegen von ihnen Priorität vor anderen Angelegenheiten zugesprochen werden. Herr J. äußert, dass sowohl das hauptamtliche Team, als auch die Helferinnen und Helfer diese Gespräche benötigen um die Erlebnisse zu verarbeiten und durch die Meinung der Anderen besser einschätzen können.

### **Wünsche für die Zusammenarbeit**

Der Austausch mit anderen Tätigen ist ein wichtiger Aspekt in der Arbeit von Herrn J. Der Engagierte wünscht sich eine Plattform, die eine breitere Diskussion über Themen und Inhalte der Arbeit mit Flüchtlingen ermöglichen würde. Herr J. wünscht sich einen Austausch Freiwilliger aus mehreren Flüchtlingsunterbringungen, da alle von den individuellen Erfahrungen profitieren können. Zudem sollte dies eine zeitliche Regelmäßigkeit erhalten, Herr J. würde monatliche Treffen für sinnvoll halten. Man erkennt das Bedürfnis des Befragten nach Austausch, der ihm in seiner Arbeit eine zusätzliche Stütze bietet. Die Stütze entsteht durch die Einbettung seiner Erlebnisse in den Relativierungsrahmen der anderen Helferinnen und Helfer und die Bestätigung seiner persönlichen Ansichten durch diese („*Halt einfach reden und auch die Meinung von anderen holen, ob die halt auch so denken.*“, Z.157).

Ein weiteres Thema bei dem er Handlungsbedarf erkennt, ist der Verlust der Motivation von Freiwilligen während ihrer Tätigkeit. Seiner Beobachtung nach, seien Helferinnen und Helfer anfangs motiviert ihr Angebot in der Einrichtung zu erstellen und anzubieten. Die Konfrontation mit der Realität und womöglich auch mit negativen Erfahrungen führen oftmals zu einem Verlust der Motivation, bis hin zur Aufgabe des Engagements.

Der Handlungsbedarf bestehe nun darin, mit dem Freiwilligen intensiven Kontakt zu halten um einem Motivationsverlust entgegen zu steuern. Es verdeutlicht sich der hohe Stellenwert des Gespräches für Herrn J. Von der Politik wünscht sich Herr J. eine realistische Einschätzung und adäquate Reaktion auf den nicht endenden Flüchtlingszustromes. Für Herrn J. sei es wichtig, dass die Gesamtlage bestmöglich verbessert werde, da er die Politik nicht aus ihrer Verantwortung entlassen will.

### ***Zusammenfassung***

Herr J. präsentiert im Interview eine pragmatische und funktionale Einschätzung seiner Tätigkeit. Aus der Interpretation der ausgewählten Interviewabschnitte lassen sich Themenschwerpunkte differenzieren, welche charakteristisch für Herrn J. sind und seine Tätigkeit in der Flüchtlingsunterkunft prägen. Diese sind zum einen der funktionale Nutzen seiner handwerklichen Tätigkeiten und zum anderen die „Multiplikatoren“-Rolle, die er in Hinblick auf die Gesellschaft annimmt. Herr J. sieht sich als aktiven Vermittler, welcher einen Einfluss auf die Meinungen innerhalb der Gesellschaft haben kann. Es dokumentieren sich die Wirkung des freiwilligen Engagements nach außen und die Möglichkeiten der gesellschaftlichen Bewusstseinsbildung. Der Befragte erreicht durch Gespräche, Austausch und Reflexionen mit anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Psychohygiene. Dies hat einen hohen Stellenwert für Herrn J. Es kristallisiert sich zudem heraus, dass der Ausbau dieser Möglichkeiten einen großen Bedarf und einen Wunsch für ihn darstellt.

Herr J. ist ein Kritiker des behördlichen Systems und ist unzufrieden mit der Politik und deren Umgang mit der Flüchtlingsthematik. Er sieht sich selbst und die Ehrenamtlichen als Ausgleich für das Versagen der öffentlichen Stellen. Ohne das Engagement wäre die erfolgreiche Handhabung der Thematik nicht sichergestellt. Die Bewertung des Nutzen seiner Tätigkeit reflektiert der Befragte, sowohl an Rückmeldungen der Adressatinnen und Adressaten, als auch an seiner subjektiven Einschätzung. Einen positiven Nutzen zieht er persönlich aus seiner Tätigkeit und schätzt den Nutzen für die Einrichtung als

positiv ein. Das Handeln in der Einrichtung ist von Akzeptanz und Autorität geprägt. Herr J. tritt als aktiver Handelnder auf, der seine Meinung gegenüber dem hauptamtlichen Team selbstbewusst vertritt. Auch im Kontakt mit den Adressatinnen und Adressaten tritt er autoritär auf. Geleitet wird Herr J. in seinem Handeln durch subjektive Einstellungen, wie Pragmatismus und komplexe Sichtweisen.

### **9.1.5 Fallporträt Herr N.**

#### *Allgemeines zur Person und zum Interview*

Herr N. ist 28 Jahre alt und ist seit Mai 2015 als Ehrenamtlicher in einem Flüchtlingsquartier in Graz tätig. Er ist Obmann in einem Theaterverein und ist ausgebildeter Bühnenbildner. In der Einrichtung ist er für Deutschkonversation, handwerkliche Arbeiten und Begleitdienste zuständig.

Das Interview fand im Gemeinschaftsraum des Flüchtlingsquartiers statt, dauerte 43 Minuten und verlief störungsfrei.

#### *Deskriptive Befunde*

##### **Beschreibung des Engagements (Z.2-13, Z.16-17, Z.46-49)**

Herr N. beschreibt zu Beginn des Interviews sein Engagement im Flüchtlingsquartier und was dabei für ihn ausschlaggebend war. Am Anfang seiner Tätigkeit habe er zunächst den Wunsch gehabt Kontakt zu Flüchtlingen aufzubauen und „irgendwie zu helfen wo es geht“ (Z.5). Im Laufe der Zeit fand Herr N. seine Aufgabe in der Einrichtung als Möbelpacker und Zuständiger für die Einrichtung des Quartiers. Sein Auto unterstützte ihn dahingehend, dass er auch außerhalb der Stadt Graz an Aufbauarbeiten für neue Flüchtlingsquartiere mitwirken konnte. Dabei sei er viel mit Remuneranten aus der Einrichtung unterwegs gewesen und habe sowohl Möbel als auch andere Gegenstände

transportiert und wenn nötig auch repariert. Dadurch habe Herr N. dem Teamleiter Arbeit abgenommen. Offiziell begann seine Tätigkeit als Praktikum und lief fort als ehrenamtliche Tätigkeit. Ehrenamtliche Arbeit sieht Herr N. als wichtigen Teilbereich der Gesellschaft an. Er betont, dass ihm in Zusammenhang mit der Flüchtlingssituation klar geworden sei, wie „gut es uns geht“ (Z.48) und dass viele Menschen Hilfe benötigen.

### **Besonderheiten des Engagements (Z.19-35, Z.38-44, Z.49-56)**

Angesprochen auf die Besonderheiten seines Engagements erzählt Herr N., dass er im Jahr zuvor viele Werke von Autoren gelesen habe, die sich mit den allgemeinen globalen Problematiken auseinandersetzen. Dabei habe sich in ihm viel Wut gegenüber der europäischen Politik angestaut, die es zu kanalisieren galt. Herr N. schildert, dass die beste Lösung für ihn war sich selbst zu engagieren. Nach vielen Gesprächen mit anderen Menschen und seiner Freundin habe er schließlich den Entschluss gefasst sich telefonisch in einem Flüchtlingsquartier zu erkundigen. Mit dem Teamleiter konnte er schnell einen Termin vereinbaren, was für Herrn N. positiv war und ihm ermöglichte einen Beitrag zu leisten.

*„[...] bin sofort an den Teamleiter geraten der sofort einen Termin vereinbart hat mit mir und das war dann eigentlich (.) dann ist das ganz schnell gegangen und ich hab mich sehr gefreut weil ich das Ziel für mich selbst damit auch irgendwie erreicht habe damit also ich hab mich (.) man fühlt sich halt besser wenn man=wenn man Menschen hilft aber es ist einfach (.) bisschen zufriedener mit dass man doch einen Beitrag leistet.“  
(Z.31-35)*

Vorwissen bezieht Herr N. aus der Lektüre vieler Bücher als auch aus dem Internet. Außerdem habe er im Laufe der Tätigkeit seine handwerklichen Fähigkeiten entdeckt, die letztendlich zu seiner Funktion in der Einrichtung geführt haben.

Auf die Frage nach der persönlichen Bedeutung des Engagements schildert Herr N., dass jeder Mensch, der Zeit, Lust und Kraft zur Verfügung habe ein Ehrenamt ausführen sollte. Eine Bezahlung brauche Herr N. nicht, da man viel „Power“ (Z.52) und „positive Energie“ (Z.52) zurückbekomme. Außerdem beschreibt er, dass es ein positives Gefühl sei einen Beitrag zu leisten.

### **Bedeutung für die Gesellschaft (Z.58-65, Z.68-73, Z.75-100)**

Die Bedeutung für die Gesellschaft sieht Herr N. darin, dass man in bestimmten Bereichen des ehrenamtlichen Engagements als Vorbild für Andersdenkende wirkt. So wirke sich der Kontakt zu Menschen in prekären Situationen auf deren Einstellungen aus und könne sogar rechtspolitische Haltungen komplett verändern. Den persönlichen Nutzen sieht Herr N. darin, auf einfache Weise die Möglichkeit zu haben, das Ankommen und die Zeit im Quartier für die geflüchteten Menschen positiver zu gestalten. Den Nutzen für die Klientinnen und Klienten sieht er beispielsweise im Beziehen einer von ihm eingerichteten Wohnung. Auf die Frage ob Herr N. sich als Vermittler zwischen Gesellschaft und Flüchtlingen betrachtet, erwähnt dieser ein Erlebnis während der Zusammenarbeit mit einer Flüchtlingsunterbringung, die außerhalb der Stadt Graz neu aufgebaut wurde. Er schildert, dass er dort die Wichtigkeit eines Bindeglieds zwischen den Bewohnerinnen und Bewohnern vor Ort und dem Flüchtlingsquartier bemerkt habe. Er selbst habe mit Nachbarinnen und Nachbarn kommuniziert, Fragen geklärt und Abläufe erklärt. Daraufhin war für Herrn N. teilweise eine Veränderung der Haltung auf Seiten der Bewohnerinnen und Bewohner bemerkbar.

*„[...] das war schon interessant weil da teilweise aus so Gesprächen man am Anfang gemerkt hat da ist so eine ablehnende Position und wenn man dann aber erzählt hat (.) entschuldige da kommen kleine Kinder und du hast auch kleine Kinder die hier spielen im Garten und die werden sich sicher freuen wenn sie ein paar Spielkameraden kriegen (.) wie sich durch so ganz einfach Sachen dann zumindest so ein bisschen die Einstellung ändert [...].“  
(Z.81-85)*

Herr N. geht im weiteren Verlauf näher auf die Möglichkeit der positiven Beeinflussung anderer ein. Er erläutert dies an Beispielen und hebt hervor, dass man als Person mit Einblick in die Geschehnisse sein Wissen nicht im Verborgenen halten dürfe. Wichtiger Punkt sei für ihn außerdem die Tatsache, dass man durch einfache Arbeiten zur aktiven Eingliederung der Menschen in die Gesellschaft beitragen kann.

**Beziehung zu Flüchtlingen (Z.100-108, Z.110-125, Z.127-129, Z.131-147, Z.149-156, Z.159-178, Z.276-282, Z.293-296)**

Bezugnehmend auf seine Beziehung zu den Flüchtlingen schildert Herr N., dass sich die Intensität, wie bei allen anderen Menschen, unterscheidet und von der Verschiedenheit der Personen abhängt. Außerdem sei die Beziehung auch davon beeinflusst, inwieweit sich die Klientinnen und Klienten auf das Gegenüber einlassen wollen. Beispielhaft nennt er Tätigkeiten bei denen er häufig von drei Remuneranten unterstützt wurde, mit denen es von Anfang an keine Ängste im Kontakt gab. Zwischen den drei Männern aus dem Irak und Herrn N. entwickelte sich ein freundschaftliches Verhältnis. Trotz der sprachlichen Barrieren habe die Kommunikation funktioniert und Herr N. habe mit den Flüchtlingen sehr viel unternommen, gelacht und „einen wahnsinnigen Spaß gehabt“ (Z.119). Einer der Männer habe auch Kontakt zum Vater von Herrn N., da dieser für eine einmalige Hilfstätigkeit ausgeholfen habe.

*„[...] der ist auch dann später bei meinem Vater den ich einmal mitgehabt habe zum Schränke aufbauen (.) der ist auch sofort auf ihn zugegangen also die lieben sich mittlerweile (lacht) als die sind ganz eng miteinander mein Vater sprich nur noch von ihm mittlerweile (lacht) und er hat ihn gleich zum Essen eingeladen [...]“ (Z.141-144).*

Er berichtet außerdem, dass es auch zu anderen Klientinnen und Klienten positive und auf gegenseitiger Sympathie beruhende Verhältnisse gibt, die sich allerdings nicht so intensiv ausgestalten. Herr N. gehe selbst häufig auf Menschen zu, zu manchen könne er aber keinen Bezug aufbauen weil diese sehr selbstständig sind, keine Hilfe benötigen oder

Herr N. keine Notwendigkeit zur intensiven Beziehungsarbeit wahrnehme. Er habe während seiner Tätigkeit noch keine auffallend negativen Erlebnisse mit betroffenen Menschen gemacht. Die Kommunikation betreffend erklärt Herr N., dass man bei sprachlichen Hindernissen auf andere Weise kommunizieren könne. Die Verständigung läuft dann nonverbal ab oder es wird mithilfe von Übersetzungsfunktionen im Internet versucht zu verstehen was der jeweils andere meint. Nach anfänglichen Schwierigkeiten verstehe er sich mittlerweile sehr gut mit den von ihm betreuten Flüchtlingen.

Hilfe zur Eingliederung in die Gesellschaft könne man nach Herrn N. leisten, indem man gesellschaftliche Konformitäten an die Flüchtlinge weiter gibt und erklärt. Wenden die Flüchtlinge dies dann konkret in der Gesellschaft an, erhalten sie positive Rückmeldung von den Menschen. Als Ehrenamtlicher habe man viel Zeit, sich um diese Integrationswirkung zu kümmern und sich direkt mit den Menschen zu beschäftigen. Auf die Frage nach der Rückmeldung der Klientinnen und Klienten auf die Beziehung erwähnt Herr N. die drei Iraker, von denen er ausschließlich positive und „sehr liebe“ (Z.150) Rückmeldungen erhalten habe. Er beschreibt die Bindung als freundschaftlich und wechselseitig.

*„[...] also das ist wirklich einfach so gegenseitig oder dass er sagt ich soll zum Essen kommen oder so und ich dann natürlich auch frage ob ich ihn wo hin bringen soll oder ob wir irgendwas machen sollen (.) das sind meine drei besten Freunde dort.“ (Z.154-156)*

Allgemein wünscht sich Herr N., dass in der Gesellschaft mehr Akzeptanz herrscht. Großes Potential sieht er in der Zusammenarbeit mit Freiwilligen, da sie in kleinen Bezirken und Stadtteilen zur Integration der Flüchtlinge beitragen können. Dies sieht er als wünschenswerte Entwicklung und als Lösung vieler Probleme. Zusammenarbeiten müssen nach Herrn N. sowohl die Quartierleitungen, als auch die Ehrenamtlichen, um die Kommunikation nach außen und zu den Bürgerinnen und Bürgern zu fördern. Auch sieht er besonderen Bedarf darin, Kinder und Jugendliche bereits in der frühen Bildung

pädagogischen anzuleiten und auf diese Themen vorzubereiten, um zukünftige Probleme bereits jetzt zu lösen.

### **Einfluss der Tätigkeit auf die Meinung über Flüchtlinge (Z.180-192, Z.194-206, Z.209-218)**

Vor seiner Tätigkeit habe Herr N. ein „romantisertes Bild“ (Z.180) von Flüchtlingen gehabt, das sich im Laufe der Arbeit verändert habe. Herr N. hat sich die Lösung der vielen Probleme einfacher vorgestellt, was sich für ihn erst durch die Praxis in der Einrichtung berichtigt hat. Sein Blick habe sich dahingehend geschärft, dass die Breite an sympathischen und unsympathischen Menschen unter Flüchtlingen genauso existiere wie in unserer Gesellschaft. Hier konnte Herr N. durch seine Tätigkeit große Erfahrungen sammeln.

*„[...] da habe ich am Anfang ein bisschen romantisiert und das ist was wo ich große Erfahrungen gemacht habe (2) und wo ich jetzt auch sage das hat jetzt nichts mit vorsichtiger werden zu tun aber du wirst halt einfach (.) man ha ein bisschen mehr Erfahrung generell mit Menschen.“ (Z.189-192)*

### **Besonderheiten des Feldes (Z.194-206, Z.209-218)**

Besonders an seinem Tätigkeitsfeld ist für Herrn N., dass man in der Flüchtlingshilfe direkt mit einer bestimmten Menschengruppe konfrontiert ist und konkrete Hilfe leistet. Durch die Arbeit werde die Reflexion des eigenen Kulturkreises und der eigenen kulturellen Schönheiten angeregt, die dann gerne an Flüchtlinge weiter gegeben werden. Wenn diese wiederum die Dinge in der Gesellschaft anwenden, sei dies „unglaublich schön“ (Z.204) und hebe die Flüchtlingsarbeit von anderen ehrenamtlichen Tätigkeiten ab. Als besondere Herausforderungen im interkulturellen Kontakt nennt Herr N. einerseits die sprachlichen Barrieren und andererseits nicht angenommene Hilfen. Wichtig sei auch die Rücksichtnahme auf kulturelle Eigenheiten und das Vermitteln der

eigenen Kultur und deren Gepflogenheiten. Dies sei für Herrn N. jedoch interessant, außerdem sehe er generell keine Schwierigkeiten die nicht überwindbar wären.

### **Begleitung der Tätigkeit durch die Einrichtung (Z.220-227, Z.230-233)**

Ansprechpartner in der Einrichtung ist für Herrn N. der Teamleiter des Flüchtlingsquartiers. Herr N. hebt hervor, dass die Zusammenarbeit von viel Wertschätzung geprägt ist und er sich als ehrenamtlicher Mitarbeiter sehr wohl fühle. Der Leiter sei immer für Diskussionen offen und rund um die Uhr bei Problemen erreichbar. Mit anderen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern hat Herr N. noch keine Erfahrungen gemacht. Herr N. gibt Auskunft darüber, dass der Träger der Einrichtung sowohl fachübergreifende als auch speziell an den Flüchtlingsbereich gerichtete Angebote hat. In einem Freiwilligenfolder könne man sich informieren und für geringe Geldbeiträge an Angeboten teilnehmen.

### **Kooperation zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen (Z.235-239, Z.241-242, Z.244-254, Z.256-261)**

Die Kooperation zwischen den Hauptamtlichen in der Einrichtung und ihm selbst beschreibt Herr N. als positiv. Seine eigene Position habe sich im Laufe der Tätigkeit immer mehr herauskristallisiert. So sei er „der Mann fürs Grobe“ (Z.239), der sich um die handwerklichen Angelegenheiten kümmere. Von Konflikten oder Problemen kann Herr N. nicht berichten. Den regelmäßigen Austausch zwischen ihm und den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschreibt Herr N. als ausgedehnt und positiv. In schwierigen Situationen diskutiert das Team und behandelt die Themen so lange bis alle Probleme gelöst sind. Beispielhaft nennt Herr N. einen besonders sensiblen Mitarbeiter, für den viel Zeit und Raum für gemeinsame Besprechungen eingeräumt wurde. Generell gehe der Austausch auch über Problemsituationen hinaus und auch allgemeine Themen werden häufig diskutiert. Auf die Frage ob er in Entscheidungsprozesse der Einrichtung miteinbezogen werde, antwortet Herr N., dass er an allen Dienstbesprechungen teilnimmt und der Leiter viel Wert auf das Einbeziehen von Ehrenamtlichen, Praktikantinnen oder Praktikanten und Zivildienern legt. Zu Rate

gezogen wurde Herr N. meist bei logistisch organisatorischen Angelegenheiten oder bei der Koordination von Spenden.

### **Nutzen der Tätigkeit für die Einrichtung (Z.263-268, Z.282-290)**

Den Nutzen seiner Tätigkeit für die Einrichtung sieht Herr N. nicht nur in der konkreten Hilfe für die Flüchtlinge, sondern auch in der besonderen Unterstützung der Hausleitung bei der Organisation. Durch diese Entlastung habe sich der Hausleiter in vielen Momenten mehr auf seine Betreuerfunktion konzentrieren können. Herr N. betont außerdem, dass Freiwillige die Flüchtlinge durch den engeren Kontakt besser vorbereiten und gezieltere Hilfestellung leisten können. Dies sei auf einer „ebenbürtigen“ (Z.285) Ebene möglich und erlaube einen menschlicheren Zugang, durch den leichter ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werde.

*„[...] weil wir ihnen halt ganz andere Tipps geben können als es vielleicht eine Rechtsberatung geben kann auf menschlicher Ebene also nicht auf rechtlicher auf einer ganz direkten Ebene (2) ich glaube schon dass da ein anderer gegenseitiger Zugang da ist und ich glaub dass dadurch auch eine Vertrauensgrundlage einfacher zu schaffen ist.“ (Z.286-290)*

### **Wünsche für die zukünftige Zusammenarbeit (Z.270-276)**

Für die zukünftige Zusammenarbeit wünscht sich Herr N., dass Freiwillige viele Mitspracherechte behalten und erhalten, da sie einen besonderen Einblick in die Lebenswelt der Flüchtlinge haben. Dies müsse von den Hauptamtlichen zugelassen werden, um Ressourcen sinnvoll zu nutzen.

*„[...] vor allem weil ich gemerkt habe, dass Freiwillige auch oft einen ganz einen anderen Einblick haben in das Leben oder die Gefühlswelt von Flüchtlingen und da muss man auch zuhören und auch vertrauen auf das*

*was die Freiwilligen sagen und wenn man sich darauf besinnt und dass das generell mehr wird ist da schon viel geholfen [...].“ (Z.271-273)*

***Analyse – „da muss man auch zuhören und auch vertrauen auf das was die Freiwilligen sagen“ (Z.273)***

Im Folgenden werden die relevanten Interviewpassagen inhaltlich interpretiert und analysiert. Dabei wird versucht bedeutende Schwerpunkte herauszuarbeiten.

**Formen und Inhalten der Freiwilligenarbeit**

Vor seiner Tätigkeit hatte Herr N. den Anspruch Kontakt zu Flüchtlingen aufzubauen und zu helfen, aber keine konkreten Vorstellungen über die Form der Hilfe. Im Laufe des ehrenamtlichen Engagements stellte sich sehr schnell sein zukünftiger Zuständigkeitsbereich heraus. Herr N. sieht sich selbst als „Mann für Einrichtungen und Möbelpacker“ (Z.6) und bewertet dies sehr positiv. Es dokumentiert sich, dass er dadurch ein neues persönliches Interessensgebiet erschließen und sich gut in diese Rolle einfinden konnte. Er stellt in diesem Zusammenhang fest, dass er dem Teamleiter durch seine Tätigkeit viel Arbeit erspart, sieht also den unmittelbaren Nutzen seines Engagements. Bezüglich der Bezeichnung seiner Tätigkeit spricht Herr N. über die Entwicklung eines anfänglich freiwilligen Praktikums hin zu einer ehrenamtlichen Funktion und Tätigkeit. Mit zunehmender Festigung seiner Aufgaben und der Position in der Einrichtung scheint Herr N. sein Engagement eher mit dem Ehrenamtsbegriff zu assoziieren. Ehrenamtliche Tätigkeiten sind für Herrn N. sehr positiv konnotiert, da er diesen einen hohen gesellschaftlichen Stellenwert zuschreibt. Besonders bezüglich der vielen geflüchteten Menschen sieht er erhöhten Hilfebedarf.

In seinen Ausführungen dokumentiert sich, dass Herr N. die ehrenamtliche Tätigkeit als Konsequenz seiner Unzufriedenheit über die politischen Entwicklungen sieht. So schildert er, viel gelesen und diskutiert zu haben, woraus sich bei ihm Wut und Ernüchterung über gesellschaftspolitische Gegebenheiten und die europäische

Flüchtlingspolitik entwickelten. Auf Rat vieler Personen aus seinem näheren Umfeld entschloss er sich, direkten telefonischen Kontakt mit Einrichtungen aufzunehmen und gelang so zu seiner Tätigkeit im Flüchtlingsquartier. Seine Hoffnung einen aktiven Beitrag zur akuten Flüchtlingsthematik zu leisten hat sich durch die Tätigkeit erfüllt. So argumentiert Herr N., dass ihn die Arbeit „zufriedener“ (Z.35) macht und er sich „besser fühlt“ (Z.34). Durch die aktive Auseinandersetzung mit den Anforderungen in der Flüchtlingshilfe kann er also die anfänglich negative Verstimmung kompensieren und erfährt außerdem eine Steigerung seines Selbstwertgefühls. Er betont außerdem, dass die Besonderheiten der Flüchtlingshilfe die Arbeit von anderen ehrenamtlichen Tätigkeiten abheben. Das Weitergeben von kulturellen und gesellschaftlichen Konventionen und Eigenheiten regt bei ihm die Reflexion der eigenen Kultur an, was er sehr positiv bewertet.

Angesprochen auf sein Vorwissen und seine Erfahrungen nennt Herr N. das Lesen und das hohe Interesse an aktuellen Entwicklungen. Dies bewertet er selbst als sehr hilfreich für die Arbeit im Flüchtlingsquartier. Es zeigt sich, dass er dabei nicht bei den täglichen Zeitungsmedien bleibt, sondern versucht sich darüber hinaus einen umfassenden Überblick auch durch alternative Medien zu verschaffen. Die handwerkliche Tätigkeit hat er erst im Laufe der konkreten Hilfeleistung für sich entdeckt. Bezüglich der persönlichen Bedeutung stellt Herr N. fest, dass der finanzielle Ausgleich durch andere Gegenleistungen kompensiert wird und an Bedeutung verliert. So haben für ihn „Power“ (Z.52), „positive Energie“ (Z.52) und ein „schönes Gefühl“ (Z.54) als Gegenwert zum geleisteten Engagement mehr wert als Materielles.

### **Beziehung zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen**

Herr N. differenziert bezüglich seiner Beziehung zu den Flüchtlingen zwischen freundschaftlichen Verhältnissen und Bekanntschaften. Dabei zieht er den direkten Vergleich zu den unterschiedlichen Beziehungsintensitäten in seinem sozialen Umfeld außerhalb der ehrenamtlichen Tätigkeit. Die Qualität der Beziehung ist für Herrn N. auch immer davon abhängig, inwiefern die Klientinnen und Klienten der Einrichtung den

Kontakt zulassen. Er zieht den Schluss, dass der Zusammenhalt der Angestellten und die Zusammensetzung der Bewohnerinnen und Bewohner Gründe für die positive Entwicklung von Beziehungen sind.

Herr N. selbst berichtet von einem engen freundschaftlichen Verhältnis zu drei jungen Männern aus dem Irak, die er während seiner Tätigkeit kennen gelernt hat. Es zeigt sich, dass sich dieses Verhältnis aus gemeinsamen Aktivitäten, dem gemeinsamen Verrichten von Arbeiten und dem Austausch kultureller und sprachlicher Besonderheiten ergeben hat. Herr N. verdeutlicht, dass die Kommunikation trotz der Sprachbarriere sehr gut funktioniert und er auf nonverbale Kommunikationsformen zurückgreift. Er selbst sieht die Entwicklung der Freundschaft im gemeinsamen Erleben von Spaß und der grundsätzlich vorhandenen Sympathie begründet. Die Beziehung zwischen Herrn N. und den irakischen Männern geht auch über den bloßen Kontakt in der Einrichtung hinaus. Dies dokumentiert sich in der von Herrn N. sehr positiv konnotierten Tatsache, dass einer der jungen Flüchtlinge seinen Vater kennen lernen konnte und sich auch zwischen ihnen ein fast freundschaftliches Verhältnis entwickelt hat. Mit den anderen Klientinnen und Klienten hat Herr N. zwar keine negativen Erfahrungen gemacht, der Kontakt geht aber nicht über die Bekanntschaft hinaus. Er argumentiert, dass zu manchen Personen der Bezug fehlt, da diese sehr selbstständig leben oder keine Hilfe in Anspruch nehmen möchten. Ein weiterer Grund ist für Herrn N., dass die Beziehung zu einseitig verläuft und sich dadurch nicht weiter entwickeln kann.

Die Kommunikation stellt für Herrn N. kein Problem dar, da er auf andere Kommunikationsformen zurückgreift. Er nennt an dieser Stelle das nonverbale Kommunizieren durch Gesten, das provisorische Übersetzen mit dem Smartphone, gemeinsame Erfahrungen oder Englisch als Notfallalternative. In der Schilderung des Kontakts zu den Flüchtlingen dokumentiert sich, dass Herr N. den größeren Anteil zur Eingliederung bei den Flüchtlingen selbst sieht. Unterstützende Wirkung schreibt er dem Verhältnis zu den Helferinnen und Helfern zu. In der Beziehung können Flüchtlinge die hier anerkannten gesellschaftlichen Konventionen erleben und in anderen gesellschaftlichen Kontakten wieder anwenden. Darin dokumentiert sich die integrative

Wirkung, die Herr N. besonders dem Umgang mit Ehrenamtlichen unterstellt. Dies begründet er damit, dass Ehrenamtliche über mehr Zeit verfügen und sich ausschließlich auf die zwischenmenschliche Ebene konzentrieren können. Im Gegensatz zu den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verlieren die Ehrenamtlichen keine Zeit durch administrative Arbeiten und können sich somit direkt mit den Einzelschicksalen beschäftigen. Auch müssen sich Freiwillige nicht durch Meldungen oder Dokumentation verantworten, wodurch eine eigene Form des Vertrauens ermöglicht wird. Dadurch ergeben sich engere Beziehungen, die eine individuelle Hilfeleistung ermöglichen.

Die freundschaftliche Beziehung zu den drei jungen Flüchtlingen beschreibt Herr N. als wechselseitig und ausgeglichen. Erkennbar ist dies für ihn an den positiven Rückmeldungen und an gegenseitigen Freundschaftsdiensten. So bekomme auch er selbst von den Flüchtlingen häufig Hilfe angeboten, zum Beispiel in Form von Autowaschen. Die drei Männer beschreibt er als seine „besten Freunde“ (Z.156) in der Einrichtung, was stark positiv konnotiert ist und die Enge der Beziehung verdeutlicht.

Wie bereits erwähnt schreibt Herr N. den Beziehungen zwischen Freiwilligen und Flüchtlingen ein hohes Integrationspotential zu. Dabei bezieht er sich auf die konkrete Arbeit von Flüchtlingswohnheimen in Stadtteilen oder Bezirken. Durch das Einbeziehen der Einrichtung in den Mikrokosmos des Bezirks können Flüchtlinge aufgefangen und nachhaltig integriert werden. Die Freiwilligen sind für ihn dabei das Bindeglied und durch deren Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen und Flüchtlingen kann nach seiner Auffassung eine „große Familie“ (Z.166) entstehen. Es dokumentiert sich die Haltung, dass durch die engen Bindungen zwischen Freiwilligen und Flüchtlingen auch die Beziehung zur Gemeinde geschaffen und gefördert werden kann. Dabei müssen seiner Meinung nach auch die Flüchtlingsquartiere auf die Menschen zugehen und Kommunikation initiieren. Diese Symbiose und das notwendige wechselseitige Bemühen vergleicht er mit „normalen Freundschaften“ (Z.176). Herr N. konstatiert klar einen Bedarf an Frühförderung und pädagogischer Aufarbeitung des Migrations- und

Flüchtlingsthemas in der Bildung von Kindern und Jugendlichen. Dies ist für ihn eine Möglichkeit der Vermeidung zukünftiger Problematiken.

Als besondere Herausforderung im interkulturellen Kontakt betrachtet Herr N. die sprachlichen Barrieren in der zwischenmenschlichen Kommunikation. Außerdem berichtet er in diesem Kontext, dass manche Menschen keine Hilfe annehmen wollen und „völlig resistent“ (Z.210) sind. Er relativiert dies aber, indem er sich dagegen ausspricht auf Verallgemeinerungen zurück zu greifen und Menschen aufgrund ihres Stolzes oder ihrer Persönlichkeit Vorwürfe zu machen. Er betont, dass eine gegenseitige Rücksichtnahme auf kulturelle Besonderheiten wichtig ist, um Konflikte oder Probleme zu vermeiden. Dies scheint für ihn jedoch keine unüberwindbare Schwierigkeit zu sein, da er allgemein Interesse an anderen Kulturen äußert.

### **Stellenwert für die Gesellschaft**

Ehrenamtliches Engagement hat für Herrn N. einen hohen Stellenwert für die Gesellschaft. Er differenziert zwischen den vielfältigen Bereichen des Engagements und hebt speziell diese hervor, in denen Ehrenamtliche eine „Vorbildwirkung“ (Z.60) innehaben. Dies äußert sich darin, dass die Engagierten positiv auf anders Denkende und negativ eingestellte Personen einwirken können. Eben dieses Potential scheint für Herrn N. speziell in Bezug auf die Flüchtlingshilfe besonders wichtig. So argumentiert er, dass Menschen mit politisch rechten Einstellungen sich durch Kontakt zu Flüchtlingen oder Ehrenamtlichen „komplett umgedreht haben“ (Z.64). Hier dokumentiert sich der Vorbild- und Aufklärungscharakter des ehrenamtlichen Engagements.

Den persönlichen Nutzen seines Engagements sieht Herr N. in der Möglichkeit konkrete Arbeit in der Flüchtlingssozialarbeit zu verrichten und somit einen Beitrag für Andere zu leisten. Dieser Beitrag besteht für ihn darin, dass er den Menschen das Ankommen in Österreich erleichtert, indem er die Wohnungen einrichtet und somit beziehbar macht.

Die Vermittlerfunktion zwischen Flüchtlingen und Gesellschaft sieht Herr N. in persönlichen Erfahrungen und beispielhaften Situationen bestätigt. Vor allem die, von ihm bereits erwähnten, gesellschaftlichen Mikrokosmen profitieren von Personen, die als Bindeglied zwischen der Flüchtlingsunterbringung und den Anwohnerinnen und Anwohnern fungieren. So konnte Herr N. selbst erfahren, wie die anfängliche Ablehnung gegen das Flüchtlingsquartier durch Gespräche abgebaut werden konnte. Er argumentiert an dieser Stelle, dass durch einfache Themen, wie Gespräche über Kinder, Gemeinsamkeiten erkannt werden und somit Barrieren abgebaut werden können. In seiner Beschreibung der gesellschaftlichen Funktion des ehrenamtlichen Engagements dokumentiert sich, dass Herr N. sich dessen sehr bewusst ist und seine bisherigen Erfahrungen bereits dahingehend reflektiert hat. Für ihn gilt außerdem, dass der Einblick in die Geschehnisse dazu auffordert die Erkenntnisse und das Wissen zu teilen. Er selbst verwirklicht dies, indem er aktiv auf die Personen seines Bekanntenkreises zugeht und auch die Konfrontation sucht. So können Ehrenamtliche durch einfache Mittel zur aktiven Gestaltung der Gesellschaft beitragen und erhalten „Freude“ (Z.90) als Gegenleistung. Herr N. betont zusammenfassend, dass der Zusammenhalt in der Gesellschaft eine wichtige Voraussetzung für die Integration von Flüchtlingen darstellt.

### **Kooperation und Vernetzung**

Bezüglich der Kooperation mit den Hauptamtlichen der Einrichtung, berichtet Herr N. von der positiven Zusammenarbeit mit dem Teamleiter. Dieser war für ihn die erste Kontaktperson und im weiteren Verlauf seiner Tätigkeit auch weiterhin Anlaufstelle und Vertrauensperson. Dies dokumentiert sich auch in seiner Aussage, von keinen Erfahrungen mit anderen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern berichten zu können. Die Zusammenarbeit mit dem Hausleiter ist durch gegenseitige Wertschätzung geprägt. In der Bewertung der Beziehung hebt Herr N. hervor, dass für ihn besonders der Raum für Diskussion und Kommunikation wichtig ist. Den Teamleiter beschreibt er als „perfekt“ (Z.227) für seine Position geeignet und betont durch diese starke positive Konnotation seine Wertschätzung für dessen Arbeit.

Herr N. berichtet, dass die Einrichtung viele Angebote zur Weiterbildung anbietet. Über den Träger erhält er Informationen in Form eines Freiwilligenfolders, in dem Interessierte über aktuelle fachübergreifende oder speziell an den Flüchtlingsbereich gerichtete Angebote in Kenntnis gesetzt werden. Herr N. bewertet den Träger in diesem Zusammenhang als Unterstützung. Seine eigene Position in der Einrichtung hat Herr N. erst im Laufe der Tätigkeit gefunden und sieht diese immer in Rückbezug zu seinen handwerklichen Fähigkeiten. Es zeigt sich, dass er damit eine neue Stellung im Flüchtlingsquartier geschaffen hat, die zuvor in dieser Form von niemandem ausgefüllt wurde.

Probleme und Konflikte mit Hauptamtlichen hat Herr N. während seiner ehrenamtlichen Tätigkeit nicht erfahren. Dafür berichtet er detailliert von der Kommunikation und dem innerinstitutionellen Austausch. Dieser verlaufe immer sehr „ausgedehnt“ (Z.246), außerdem werden alle Anliegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ernst genommen und besprochen. Bereits in vorherigen Abschnitten wird deutlich, dass die Kommunikation für Herrn N. wichtiger Bestandteil einer gelungenen Zusammenarbeit ist. Seine Beschreibung des Teams zeigt, dass er dies in der Einrichtung verwirklicht sieht. Angesprochen auf die Mitwirkung und Einbeziehung der Ehrenamtlichen in Entscheidungsprozesse gibt Herr N. an, dass das in seiner Einrichtung durchaus stattfindet. Er begründet dies durch die Teilnahme an den Teamsitzungen, die Wertschätzung der Meinung der Freiwilligen, Praktikantinnen oder Praktikanten und Zivildienstler und das Recht seine Einstellung immer offen zu äußern. Herr N. berichtet für organisatorische und logistische Angelegenheiten bereits als Berater hinzugezogen worden zu sein. Aus diesen persönlichen Erfahrungen ergibt sich bei ihm der Eindruck, in die Geschehnisse und Entscheidungen involviert zu sein.

### **Unterstützung der Flüchtlingssozialarbeit**

Herr N. erkennt den Nutzen seiner Tätigkeit für die Einrichtung und spricht dies auch offen an. Er differenziert zwischen der Hilfe für die Flüchtlinge und der Unterstützung der Hausleitung. Den Schwerpunkt seiner Arbeit sieht er selbst in der Förderung der

organisatorischen Abläufe, wodurch er nach seinem subjektiven Eindruck den Hausleiter stark entlasten konnte. Die Entlastung zeigt sich darin, dass sich der Leiter in vielen Situationen auf seine Betreuerfunktion konzentrieren konnte, während Herr N. Administratives und Organisatorisches übernahm. Generell sieht er die Flüchtlingssozialarbeit durch die Freiwilligenarbeit unterstützt und erweitert. Herr N. begründet, dass Ehrenamtliche sich auf einen oder wenige Flüchtlinge konzentrieren können und auf „ebenbürtiger Ebene“ (Z.285) Hilfe leisten können. Hier dokumentiert sich die Besonderheit der Beziehung, in der Herr N. beide Seiten als gleichberechtigt und gleichrangig bewertet. Er berichtet außerdem, dass Freiwillige den Klientinnen und Klienten menschlicher und direkter begegnen als Hauptamtliche. Daraus schließt er, dass leichter ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden kann.

### **Wünsche für die Zusammenarbeit**

Für die Zusammenarbeit wünscht sich Herr N., dass Ehrenamtliche in Entscheidungsprozesse miteinbezogen werden und ein gleichwertiges Mitspracherecht erhalten. Er argumentiert, dass die Ehrenamtlichen vor dem Hintergrund der besonderen Beziehungsqualität oft einen wichtigen Einblick in die Lebens- und Gefühlswelt der Flüchtlinge haben. Hier sieht Herr N. den Bedarf, die Freiwilligen darin zu unterstützen und ihre Einsichten und Kenntnisse mit in die pädagogische Arbeit aufzunehmen. Er wünscht sich, dass dieses Verhältnis auf Gegenseitigkeit beruht und die Hauptamtlichen die Arbeit der Ehrenamtlichen zulassen, akzeptieren und darauf vertrauen.

### ***Zusammenfassung***

Aus den interpretierten Textstellen ergeben sich charakteristische Themenschwerpunkte, die Herrn N. und seine ehrenamtliche Tätigkeit auszeichnen. So hat er, aufgrund von Unzufriedenheit über die politischen Entwicklungen, die Initiative ergriffen selbst zu helfen und einen Beitrag durch aktives Mitwirken zu leisten. Die Tätigkeit bewertet er selbst als sehr zufriedenstellend und betont häufig die Besonderheit der nicht-materiellen

Gegenleistungen. Seine Arbeit im Flüchtlingsquartier besteht einerseits im Kontakt zu den Flüchtlingen und andererseits in der Hilfe durch handwerkliche Tätigkeiten.

Herr N. reflektiert seine Beziehung zu den Flüchtlingen und konnte freundschaftliche Verhältnisse aufbauen. Generell vergleicht er die Bindungen mit seinen Kontakten außerhalb der Einrichtung und den jeweiligen individuellen Besonderheiten. Er sieht großes Potential in den Beziehungen zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen, da er davon ausgeht, dass Ehrenamtliche einen tieferen Einblick in die Lebenswelt des Gegenübers erhalten. Hier zeigt sich auch der von Herrn N. konstatierte Nutzen des freiwilligen Engagements für die Flüchtlingssozialarbeit, den es von den Hauptamtlichen unbedingt wahrzunehmen gilt. Die Ehrenamtlichen sieht Herr N. außerdem als Vermittlerinnen und Vermittler zwischen den Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger und der Flüchtlinge. Daraus ergibt sich für ihn die große gesellschaftliche Bedeutung des Engagements. Die Kooperation mit der Einrichtung und den dort angestellten Hauptamtlichen verlief für ihn durchwegs positiv.

#### **9.1.6 Fallporträt Herr M.**

##### *Allgemeines zur Person und zum Interview*

Herr M. ist ein 65-jähriger Pensionist, der einen Magisterabschluss in Theologie besitzt und als Behindertenbetreuer gearbeitet hat. Seit Dezember 2015 engagiert er sich freiwillig in einem Flüchtlingsquartier in Graz. Zu seinen Aufgaben zählen die Begleitung der Klientinnen und Klienten zu Behörden und Deutschkonversationen.

Das Interview fand in einem Gemeinschaftsraum des Flüchtlingsquartiers statt und verlief störungsfrei.

## *Deskriptive Befunde*

### **Beschreibung des Engagements (Z.13-22, Z.37-41, Z.25-26, Z.308-313)**

Herr M. beschreibt zu Beginn des Gesprächs sein Engagement und den Weg zu seinen Aufgaben. Anfänglich war seine Hauptaufgabe die Begleitung der Klientinnen und Klienten zu Arztterminen und Behörden. Im Laufe der Tätigkeit ergab sich jedoch eine intensive Beziehung zu einem französisch-sprachigen Flüchtling. Dieser habe seine Fluchtgeschichte zuvor aufgrund der häufigen Quartierwechsel niemandem erzählt und konnte sich Herrn M. erstmals anvertrauen. Da der Asylbewerber schnell eine positive Beziehung zu Herrn M. aufbauen konnte, konzentrierte sich dieser fortan nur noch auf dessen Betreuung. Allgemein habe Herr M. es sich zu Aufgabe gemacht, den Flüchtling auf den Lebensalltag in Österreich vorzubereiten und mit ihm Deutsch zu lernen. Herr M. bezeichnet sich selbst als „freiwilligen Helfer“ (Z.25), da er unter Ehrenamt eine übertragene Funktion versteht. Sein Engagement sei allerdings aus eigener Initiative entstanden. Seine Tätigkeit in der Einrichtung bewertet er flexibler und offener als seine frühere hauptberufliche Arbeit in der Behindertenbetreuung. So sei ein großer Teil des Handelns improvisiert und „jeder probiert was möglich ist“ (Z.314-315).

### **Besonderheiten des Engagements (Z.7-11, Z.28-30, Z.30-33, Z.36-38, Z.43-45, Z.47-52)**

Herr M. äußert, dass er seine Tätigkeit nicht aus einem bestimmten Anreiz aufgenommen habe. Aufgrund des öffentlichen Diskurses und der intensiven Diskussionen in seinem persönlichen Umfeld entschied er sich jedoch letztendlich dafür einen konkreten Beitrag zu leisten. Herr M. erläutert, dass er nach seiner Pensionierung nicht auf direkter Suche nach einer Tätigkeit war. Die Gelegenheit sich im Flüchtlingsquartier zu engagieren kam für ihn zufällig aber war „der Augenblick“ (Z.30), sich nebenher zu engagieren. Da er bereits 1982 mit polnischen Flüchtlingen zusammen gearbeitet hat, kann er aus diesen Erfahrungen nützliches Vorwissen in seine Tätigkeit miteinbringen. Außerdem bezieht er sich auf die langjährige Berufserfahrung im Behindertenbereich.

Angesprochen auf die persönliche Bedeutung des Engagements erläutert Herr M., dass es ihm wichtig gewesen sei sich ein eigenes Bild über die Abläufe im Flüchtlingsquartier zu verschaffen. Das geringe Vertrauen in die Meinungen und das Halbwissen der Personen seines Umfeldes, veranlassten ihn dazu sich selbst zu informieren. Diese Informationen könne er dann an andere Personen weitergeben und deren verfälschtes Bild über die Zustände gegebenenfalls korrigieren.

### **Bedeutung für die Gesellschaft (Z.55-58, Z.75-77, Z.80-92, Z.59-63, Z.65-73)**

Herr M. erläutert, dass er sowohl die Hauptamtlichen als auch die freiwilligen Helferinnen und Helfer als Teil der Gesellschaft ansehe. Unter ihnen finden sich Menschen, die einen positiven Kontakt zu den Flüchtlingen herstellen wollen.

*„Und man trifft Leute die diesen Menschen, den Klienten da sehr wohlwollend gesinnt sind und ein gutes Einvernehmen herstellen wollen und nicht von vornherein einen Abstand herstellen wollen. Das nicht die Staatsbürgerschaft zählt sondern der menschliche Kontakt einfach [...].“  
(Z.75-78)*

Die Bedeutung der ehrenamtlichen Tätigkeit für die Gesellschaft sieht er vor allem in der Tatsache begründet, dass die realen Gegebenheiten in den Einrichtungen und die dort gemachten Erfahrungen in die Öffentlichkeit getragen werden und Vorurteile somit abgebaut werden können. Als persönlichen Nutzen seiner Tätigkeit, werden von Herrn M. Spaß an Kommunikation und kulturellem Austausch genannt. So sei er auf Gemeinsamkeiten und Unterschiede gestoßen, die ihm vorher nicht bewusst waren. Außerdem habe er viel über die politische und kulturelle Situation in Afrika erfahren, was bei ihm einerseits großes Interesse hervorrief, Herrn M. aber andererseits emotional stark beschäftigte.

Die Klientinnen und Klienten profitieren vor allem vom zwischenmenschlichen Kontakt, der laut Herrn M. nicht auf Basis rechtlicher Kategorisierungen erfolgt sondern sich rein auf die menschliche Ebene konzentriert.

*„[...] (..) und wenn mehrere ihre Arbeit so begreifen, dann (.) dann wirkt das auch. Ich kann jetzt nicht sagen ich kam als Missionar und sag was ihr denkt, das ist falsch. Ich kann nur sagen also so ist meine Erfahrung und schaut es auch selber an.“ (Z. 60-62)*

Wichtig sei es, Erfahrungen weiter zu geben und die Beziehung zu stärken. Bürokratische Angelegenheiten treten dahinter zurück und seien erst im nächsten Schritt von Bedeutung. Dass Ehrenamtliche positiv zwischen der Gesellschaft und den Flüchtlingen vermitteln können, belegt Herr M. an einem Beispiel aus seiner persönlichen Erfahrung. So habe er durch Aufklärung und Kommunikation die anfänglich schwierige Beziehung eines Flüchtlings zu einer Fachärztin überwinden können. Herr M. misst jedem „kleinen Kontakt“ (Z.73) eine hohe Bedeutung zu, da erst dadurch Barrieren überwunden werden können.

### **Beziehung zu Flüchtlingen (Z.105-108, Z.126-130, Z.95-103, Z.111-118, Z.120-126, Z.133-136, Z.136-149, Z.252-256)**

Da Herr M. für die ehrenamtliche Tätigkeit einen zeitlichen Rahmen festgelegt hat, beschränkt sich sein Kontakt auf einen Flüchtling. Zu den anderen Bewohnerinnen und Bewohnern des Flüchtlingsquartiers gestaltet sich die Beziehung sehr oberflächlich. Trotzdem werde er auf der Straße von den Klientinnen und Klienten begrüßt und angesprochen. Auf die Frage wie sich die Kommunikation mit den Flüchtlingen gestaltet, erläutert Herr M., dass der Austausch über die Sprache sehr schwierig sei, da er selbst über keine ausreichenden Englischkenntnisse verfüge. Abhilfe verschaffe er sich durch die nonverbale Kommunikation, oder Übersetzungsprogramme. Da Herr M. französisch spricht, konnte er zu dem von ihm betreuten Flüchtling eine gute Beziehung aufbauen.

Weil beide über einen eher kleinen französischen Wortschatz verfügen sei der Austausch zwar eine Herausforderung, gelinge ihnen jedoch gut.

Herr M. schildert, selbst keinen Überblick über die möglichen integrativen Wirkungen des ehrenamtlichen Engagements zu haben. Allerdings wisse er davon, dass die Pfarre vor Ort sehr viele unternehme. Der Schlüssel zur erfolgreichen Eingliederung sei das Wissen über die Bedürfnisse und Interessen der einzelnen Flüchtlinge. So habe er für den von ihm betreuten Flüchtling einen Fußballverein ausfindig machen können. Nach seinen Beobachtungen wirkt sich diese Freizeitaktivität positiv auf dessen „seelisches Gleichgewicht“ (Z.118-119) aus. Herr M. hat dem Flüchtling angeboten sich um eine geeignetere Betreuungsperson zu kümmern, die über mehr Sprachkenntnisse verfügt und somit bessere Hilfe leisten kann. Der Flüchtling bestand allerdings auf die Betreuung durch Herrn M., was für diesen eine Bestätigung und gleichzeitig positive Rückmeldung über das Vertrauensverhältnis darstellte. Herr M. erläutert in diesem Zusammenhang, dass er in Asylfragen und offiziellen behördlichen Angelegenheit nur unter Vorbehalt Hilfe leisten könne, da er sich hier schnell überfordert fühle. Außerdem begrenze er selbst die Zeit, die er für die Tätigkeit aufwendet, da seine Priorität bei seiner eigenen Familie liegt.

Herr M. wünscht sich, dass mehr Menschen in persönlichen Kontakt mit Asylbewerberinnen und Asylbewerbern treten und dadurch Misstrauen und Vorurteile abbauen. Nur so sei eine beidseitige Integration möglich. Außerdem habe die Gesellschaft hier eine „Bringschuld“ (Z.144), da einseitige Integration nach Herrn M. nicht möglich sei. Voraussetzung sei das bewusste und aktive Handeln der Bürgerinnen und Bürger.

*„[...] auch der Satz von der=von der Merkel stimmen „Wir schaffen das“. Das stimmt schon, aber dann Voraussetzung ist, dass es ein WIR gibt, dass die Gesellschaft das wirklich bewusst in die Hand nimmt, jeder Einzelne. Dass man des bewusst macht und aktiv macht und schafft. Und dass man mal weiß um was es überhaupt geht. [...]“ (Z.147-150)*

Probleme und Konflikte mit Flüchtlingen habe Herr M. nicht erlebt. Allerdings stoße er gelegentlich an seine Grenzen, wenn es darum geht Dokumente für das Asylverfahren zu beschaffen. Hier muss er oft an die Eigeninitiative des Flüchtlings appellieren.

### **Einfluss der Tätigkeit auf die Meinung über Flüchtlingsthematik (Z.151-152, Z.157-160, Z.162-164)**

Die Falschheit der gesellschaftlichen Vorurteile bestätigte sich für Herr M. in der Tätigkeit mit Flüchtlingen. Die Konfrontation mit Themen in diesem Bereich führen zur aktiven Informationsbeschaffung und dadurch zu mehr Wissen. Die Thematik wird dadurch bewusster und umfassender von ihm wahrgenommen.

*„[...] Das einerseits die Welt noch schiefer sich darstellt, als man es vorher gedacht hätte, aber andererseits auch so viele freundliche Gesichter kommen.“  
(Z.162-164)*

### **Besonderheit des Feldes (Z.168-173, Z.175-181, Z.183-186, Z.195-198)**

Der Kontakt in diesem Feld ist laut Herr M. eine Interaktion, von der beide Parteien profitieren. Außerdem nennt er den Austausch zu den Hauptamtlichen bezüglich der bürokratischen Möglichkeiten. Die besondere Herausforderung im Hinblick auf den interkulturellen Kontakt besteht für ihn im Unterschied der Reduktion komplexer Sachverhalte durch den Flüchtling. Hier beruft sich der afrikanische Asylbewerber auf sein Gottvertrauen, Herrn M. fällt es jedoch schwer sich darauf zu verlassen. Auch Alltagsstrategien, welche Flüchtlinge anwenden, um die Vergangenheit zu überwinden sind für Herr M. von Bedeutung. Er bewundert die Kunst mit diesem großen Leid umzugehen, spürt aber auch die enorme Belastung. Herr M. wiederholt die sprachlichen Aspekte des Kontaktes, welche durch eingeschränktes Vokabular erschwert werden.

### **Begleitung der Tätigkeit durch die Einrichtung (Z.201-208, Z.211-213)**

Der Befragte wird durch den stetigen Austausch mit dem Teamleiter, Rückmeldung seitens der Institution und das Coaching in seiner Tätigkeit begleitet. Auch der Austausch mit anderen Freiwilligen sei für ihn hilfreich. Bezüglich der Weiterbildungsmaßnahmen berichtet Herr M., an einer Informationsveranstaltung über rechtliche Hintergründe im Asylbereich teilgenommen zu haben. Außerdem erhalte er regelmäßig Informationsemails der Pfarre. Die Informationen nutzt Herr M. um Vorurteile in Gesprächen zu berichtigen. Den größten Stellenwert lege Herr M. auf den Austausch mit allen Akteurinnen und Akteuren.

### **Kooperation zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen (Z.219-221, Z.241-245, Z.267-283, Z.293-303, Z.227-232, Z.235-239, Z.256-257)**

Die Kooperation zwischen ihm und dem hauptamtlichen Team des Flüchtlingsquartiers sei von gegenseitiger Anerkennung und Wertschätzung geprägt. Die Hauptamtlichen stoßen jedoch auch an ihre Grenzen, da sie nicht jeden Freiwilligen nach seinen persönlichen Bedürfnissen fragen können. Herr M. berichtet von der Aussage des Teamleiters, seine Arbeit sei „vielleicht schon zu viel“ (Z. 241). Eine direkte positive Auswirkung einer guten Kooperation sieht der Befragte in der Beeinflussung des Klimas des Flüchtlingsquartiers. Auf die Nachfrage wie der Interviewte seine Position in der Einrichtung bewerte, berichtet er von seiner Stellung außerhalb des Systems, in welches er sich bewusst nicht einklinke. Er stelle den Hilfebedarf des Flüchtlings fest und könne spezifische Sachverhalte näher betrachten. Er sieht sich daher selbst als eine „Verlängerung“ der Hauptamtlichen, da diese nicht alle Bereiche abdecken können. Herr M. könne die Hauptamtlichen zu ihren Arbeitsschritten befragen, wolle diese aber nicht kontrollieren. Die Nicht-Eingebundenheit in das bürokratische System bringe eine größere Flexibilität im Handeln für den Freiwilligen. Dies empfinde der Befragte als positiv, da er sich in seinem Berufsalltag durch die Bürokratisierung eingeengt fühlte. In der Rolle als Ehrenamtlicher könne er intuitiver handeln.

In Hinblick auf Konflikte mit Hauptamtlichen kann Herr M. keine konkreten Situationen nennen. Der Austausch gestaltet sich in Form eines 10-15 minütigen, persönlichen oder telefonischen Gespräches mit dem zuständigen Betreuer vor und nach der Arbeit mit dem Flüchtling. Hierbei gibt Herr M. Anregungen weiter und berichtet welche Schritte notwendig oder zu diskutieren sind. Diese Gespräche nehmen auch allgemeine Art an, um aktuelle Thematiken gemeinsam zu diskutieren. In Entscheidungsprozesse werde Herr M. nur in Bezug auf den von ihm betreuten Klienten miteinbezogen. Bei solchen Themen trete Herr M. aktiv gegenüber den Hauptamtlichen auf und engagiere sich für den Asylbewerber.

### **Nutzen der Tätigkeit für die Einrichtung (Z.296-303, Z.312-313)**

Bezüglich des Nutzens seiner Tätigkeit sieht er sich als Verlängerung der Hauptamtlichen, denn er unterstütze diese durch seine Beobachtungen und seinen Blickwinkel. Herr M. äußert sein Unwissen über die korrektive Möglichkeit der Arbeit der Freiwilligen, da diese dem Team der Hauptamtlichen eventuell Schwerpunkte aufzeigen können.

*„[...] Und ob da die Freiwilligenarbeit manchmal ein bisschen korrektiv ist, dass der Hauptamtliche dann merkt, dass der Schwerpunkt mehr da oder da liegt. Weiß ich nicht.“ (Z. 312-313)*

### **Wünsche für die zukünftige Zusammenarbeit (Z.305-306, Z.308-312)**

Herr M. konnte während seiner Tätigkeit keine Defizite erkennen, da das Arbeitsfeld noch zu jung sei. Herr M. wünscht sich die flexible Möglichkeit, neue Strategien in der Arbeit zu ermöglichen und auszuprobieren. An dieser Stelle nennt er die Besorgnis über das Arbeitspensum der Hauptamtlichen.

*Analyse – „Ich denk man kann aussprechen was einen bewegt und im Prinzip ist die Atmosphäre offen und das=ich=ich glaub die ganze Arbeit ist noch nicht in fixen Bahnen [...]“ (Z.308-310)*

Im Folgenden werden die relevanten Interviewabschnitte inhaltlich interpretiert und einer Analyse unterzogen. Dabei sollen Schwerpunkte herausgearbeitet werden.

### **Formen und Inhalte der Freiwilligenarbeit**

Deutlich wird hier die anfängliche Passivität bei der Auswahl einer Hilfstätigkeit in der Flüchtlingsunterbringung. Herr M. nennt eine Person, die ihm anfangs die Begleitung zu Ärzten vorschlug. Diese Aufgabe übernahm er und bot zudem seine Sprachkenntnisse an. Erst als seine Kenntnisse durch den Einzug eines weiteren Flüchtlings nützlich wurden, übernahm er auch die Betreuung eines Klienten. Herr M. stellt dies als ungeplanten und spontanen Werdegang seines Engagements dar, es hat „sich ergeben“ (Z.15) und ist „im Groben und Ganzen passiert“ (Z.21). Die Tätigkeiten, die Herr M. in diesem Flüchtlingsquartier übernimmt sind flexibel, da keine Vorgaben bezüglich der Stundenanzahl und Aufgaben gegeben sind. Sowohl von Seiten der Einrichtung, als auch von Seiten des Engagierten können sich jederzeit Faktoren ändern, die dazu führen dass die Tätigkeit in einem anderen Ausmaß weiter geführt wird. Deutlich wird die Relevanz des biographischen Hintergrundes. Entscheidend sind die Parallelen zu der früheren hauptberuflichen Tätigkeit und die damit verbundenen Erfahrungen. Sowohl die damalige Arbeit mit Flüchtlingen, welche auf ein Jahr begrenzt war, als auch die Arbeit in der Behindertenbetreuung, sind für Herrn M. ein Pool aus welchem er auf Erfahrungen zurück greifen kann. Herr M. orientiert sich bei der Benennung seiner Tätigkeit an seinem eigenen Verständnis des übertragenen Ehrenamtes. Da er diese Tätigkeit jedoch aus seiner intrinsischen Motivation anging, betitelt er sich selbst als „freiwilliger Helfer“ in der Einrichtung. Somit orientiert sich Herr M. an seiner subjektiv wahrgenommenen Position in der Einrichtung. Auch den Zugang zur Tätigkeit beschreibt Herr M. als passiv. Die Tätigkeit wurde nicht explizit von ihm gesucht sondern eher zufällig aufgenommen. Die Erfahrungen in seinem persönlichen Umfeld, und die aktuelle Diskussion

beeinflussten den Befragten zunehmend. Herr M. betont er sei aus eigener Motivation in das Flüchtlingsquartier gekommen und dies sei der Moment gewesen, auf welchen er nach seiner Pensionierung gewartet hat. Die Pensionierung ist als passender Lebensabschnitt zur Übernahme eines Engagements zu bewerten. Er lässt sich flexibel auf die Arbeit ein, was im direkten Widerspruch zu seiner früheren hauptberuflichen Tätigkeit steht, in der er weniger flexibel arbeiten konnte.

*„[...] ich glaub die ganze Arbeit ist noch nicht in fixen Bahnen vorgegeben, so wie das in der Behindertenarbeit bei uns war.“ (Z.308-309)*

Herr M. reflektiert in der Arbeit mit den Flüchtlingen seine eigenen Meinungen und die durch Andere vermittelnden Eindrücke. Hierbei nennt er den Wunsch eigene Erfahrungen zu machen, da ihm bewusst wurde, dass die in der Öffentlichkeit verbreiteten Meinungen nicht der Wahrheit entsprechen können. Durch seine gemachten Erfahrungen möchte er die Falschheit der Vorurteile bestätigen und gegenüber anderen ausräumen. Er nimmt hier aktiv die Position eines Vermittlers ein.

### **Beziehung der Ehrenamtlichen zu Flüchtlingen**

Herr M. unterscheidet zunächst zwischen „seinem“ Flüchtling und den anderen Bewohnerinnen und Bewohnern des Flüchtlingsquartiers. Der Kontakt zu den Flüchtlingen ist für Herrn M. durchwegs positiv konnotiert. Engeren Kontakt hat der Freiwillige zu einem Flüchtling, diese Beziehung ist durch die gemeinsame Sprache und gegenseitige Sympathie gekennzeichnet. Die anderen Bewohnerinnen und Bewohner des Flüchtlingsquartiers kennt Herr M. nur oberflächlich. Die Kontaktfreudigkeit gegenüber ihm sei jedoch vorhanden, dies sieht Herr M. positiv. Der Kontakt zu den Flüchtlingen ist in erster Linie von sprachlichen Barrieren gekennzeichnet, Herr M. berichtet jedoch von Strategien um diese zu überwinden. Beispielsweise übersetzen beide Parteien mit einem Smartphone um Verständigung zu ermöglichen. Hierbei spielt auch die Gestik und Mimik eine große Rolle. Da sowohl die Flüchtlinge als auch Herr M. einen „guten

Willen“ (Z.102) zeigen, wäre diese Barriere jedoch kein Problem und die Verständigung sei möglich.

Auf den Stellenwert der freiwilligen Hilfe für die Eingliederung der Flüchtlinge in die Gesellschaft betont der Befragte zunächst sein Unwissen („Ich hab da keinen Überblick (6) ich hab keinen Überblick. Ich weiß nur was ich jetzt gehört hab [...]“ Z.111-112). Sowohl die wiederholte Aussage über seinen fehlenden Überblick, als auch die längeren Sprechpausen deuten auf die Unsicherheit des Interviewten hin. Im weiteren Verlauf berichtet er über die Pfarre, mit der er jedoch bewusst nicht in engerem Kontakt stehe, die jedoch ein breites Angebot für Flüchtlinge anbiete. Herr M. sieht den Schlüssel zur Integration in die Gesellschaft in der Hinterfragung der individuellen Bedürfnisse und Interessen der Asylbewerberinnen und Asylbewerber und deren Erfüllung. Dies wird jedoch durch die mangelnde Kommunikation der einzelnen Flüchtlinge erschwert.

*„[...] Ich denk mir halt man müsste immer herausfinden was jeder Einzelne für Bedürfnisse und Interessen hat. Wo ich jetzt drauf gekommen bin, der X will Fußball spielen und der hat jetzt die Initiative ergriffen und gefragt ob wir einen Verein vielleicht wissen. Aber das ist oft, oft artikulieren sie das nicht, das Bedürfnis. (..) Das kommt so zögernd. Nach 10 Monaten in Österreich kommt der Wunsch nach einem Fußballspiel. Nimmt gewisse Traumen bringt seelisches Gleichgewicht. Mir fällt noch viel ein, das ist jetzt aber nicht die Frage (Lachen).“ (Z.113-118)*

Die vorrausgestellte Phrase „Ich denk mir halt“ deutet auf die subjektive Darstellung der Tatsachen und auf das Eingeständnis hin, dass Herr M. die Lage nur aus seiner Sicht beurteilen kann. Er bestätigt seine Aussage, dass die Bedürfnisse und Interessen der Klientinnen und Klienten wichtig für die gesellschaftliche Integration sind anhand des derzeit von ihm betreuten Asylbewerbers. Dieser kann durch den Ausgleich des Sportes einen neuen Zugang zum Aufnahmeland gewinnen. Herr M. schreibt Freizeitaktivitäten weitere tiefgreifende Funktionen zu, wie beispielsweise die Hilfe bei der Aufarbeitung

von erlebten Traumata. Herr M. bricht seine Überlegungen hierzu ab und lacht gleichzeitig. Dies deutet darauf hin, dass der Rahmen des Interviews eine weitere Ausführung seiner Überlegung zu diesem Thema nicht zulässt, seine Meinung jedoch nicht umfassend dargestellt werden konnte.

### **Stellenwert für die Gesellschaft**

Herr M. betont die Stellung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Flüchtlingssozialarbeit, inbegriffen auch die freiwilligen Helferinnen und Helfer, als Teil der Gesellschaft. Dies sei unmöglich zu trennen, daher treffe man als Teil der Gesellschaft auf Menschen, die den Asylbewerberinnen und Asylbewerber helfen und deren Leben positiv beeinflussen möchten. Herr M. möchte durch seine Tätigkeit die Meinung der Gesellschaft durch Erfahrungen widerlegen. Auf diese Weise könnten seiner Meinung nach Vorurteile abgebaut werden, was er im späteren Verlauf des Interviews noch einmal aufgreift. Den persönlichen Nutzen seiner freiwilligen Hilfe sieht er darin, dass der Austausch verschiedener Aspekte aus verschiedenen Kulturen stattfinden kann und ihm Freude bereitet. Auch die Erkenntnis dieses Austausches, dass der Gesellschaft lediglich ein sehr einseitiges Bild der internationalen Situation vermittelt wird, ist für Herrn M. eine Bereicherung. Dies deutet wie bereits in den vorhergehenden Interviewpassagen auf die Relevanz der persönlichen Erfahrung und Erkenntnis hin. Diese Informationen reflektiert Herr M. im Hinblick auf die stark reduzierten Mitteilungen der Medien, was ihn emotional bewegt.

Auf die Aussage hin unterbricht Herr M. seine Ausführung und teilt der Interviewerin mit, dass er dies nicht weiter ausführen wolle. Auch die darauf folgende Aussage „*Das kann man sich nicht vorstellen // Wie hilft man dann und dann als Asylsuchender, als Flüchtling?*“ (Z.90-92), zeigt die emotionale Involvierung in die Thematik. Die indirekte Frage an die Interviewerin kann so gedeutet werden, dass der Interviewte selbst noch keine Antwort darauf finden konnte. Seine Auseinandersetzung mit der Flüchtlingsthematik ist sowohl durch persönliche Erfahrungen, als auch durch die Meinungen in seinem Umfeld geprägt.

Deutlich wird die Einstellung gegenüber Ansätzen in der Arbeit mit den Klientinnen und Klienten in der Antwort bezüglich des Nutzens seiner Tätigkeit für Andere. Herr M. greift auf, dass die Arbeit am Menschen ansetzt und nicht durch Zuschreibungen geleitet wird. Bürokratisches kommt für ihn in der Arbeit erst an nachfolgender Stelle. Diese Differenzierung ist für ihn ein wesentlicher Schritt in der Aufhebung von Vorurteilen. Nur wer Erfahrungen macht, kann eine valide Meinungsbildung anstreben. Barrieren zwischen Personen und Flüchtlingen, können durch Aufklärung und Berichtigungen von Falschinformationen abgebaut werden. In einer Beschreibung eines Erlebnisses, während der Begleitung eines Klienten zum Arzt, erläutert Herr M. den Nutzen dieser Aufklärung, da er darin eine besondere Wirkung sieht. Die auf eine Pause nachgestellte Phrase „*Denk ich mir.*“ (Z.73) kann als Unsicherheit des Interviewten gedeutet werden. Die Unsicherheit im Hinblick auf die Meinung zur aktuellen Integrations- und Flüchtlingsdebatte zeigt sich zudem in einer späteren Interviewpassage (Kooperation und Vernetzung, Z.201-208 und Frage zu Wünschen im Allgemeinen, Z. 136-149).

### **Kooperation und Vernetzung**

Bezüglich der Kooperation in der Einrichtung beschreibt Herr M. unter anderem den Austausch mit dem Teamleiter. Dieser Austausch begründet sich auf dem Selbstbild des Freiwilligen eine „*Verlängerung*“ (Z.202 und Z.298) des Trägers und der Hauptamtlichen zu sein. Dieses Selbstbild gründet in der Nichtbefugnis über bürokratische Sachverhalte zu entscheiden, daher fungiert Herr M. lediglich als Verbindungsglied zwischen Klientinnen und Klienten und Hauptamtlichen. Jegliche Informationen, die er während der Begleitung einer Klientin oder eines Klienten erhält, gibt er an das Team der Flüchtlingsunterbringung weiter. Es wird auch deutlich, dass Herr M. auf die Unterstützung der Hauptamtlichen angewiesen ist. Hierbei setzt er auf „*Rückendeckung*“ (Z.206) und Coachings beziehungsweise Anleitungen („[...] oder auch bisschen geco=acht wird, hätt ich jetzt gesagt, das ist schon notwendig.“ Z.206-207). Hier zeigt sich die Unsicherheit, welche Herr M. im Austausch mit den Hauptamtlichen zu überwinden versucht. Herr M. sieht hierbei die klare Abgrenzung zu den Hauptberuflichen, welche im Gegensatz zu ihm bürokratische Handlungsbefugnis und Pflichten („*Fachleute*“ Z.271) innehaben. Dies wird auch deutlich in der Beschreibung

seiner eigenen Position. Herr M. stellt seine Autonomie heraus, durch die er freier und intuitiver in seiner Tätigkeit handeln kann. Dies setzt er auch in Zusammenhang mit seinem früheren Beruf, in dem er die Entwicklung zu mehr Bürokratie als negativ empfand.

*„Und jetzt kann ich einfach bei der UNO in Genf anrufen und kann machen  
WIE ich das will. Überhaupt kein Problem. (Lachen)“ (Z.238-239)*

Als weitere Hilfe für die Arbeit mit Asylbewerberinnen und Asylbewerbern nennt er die Informationen über rechtliche Angelegenheiten und allgemeine Sachverhalte, da er diese nutzt er um Vorurteile auszuräumen. Den größten Stellenwert erhält jedoch der Austausch: Herr M. betont erneut die Bestärkung seiner Arbeit durch die Kommunikation mit den Hauptamtlichen, aber auch mit anderen freiwilligen Helferinnen und Helfern. Es dokumentiert sich außerdem, dass Herr M. alles in seiner Macht stehende versucht um den Klientinnen und Klienten zu helfen und dabei nicht resigniert, sondern immer nach weiteren Möglichkeiten sucht.

### **Unterstützung der Flüchtlingssozialarbeit**

Herr M. sieht sich selbst als unterstützende Kraft für die Hauptamtlichen. Sowohl das Selbstbild der „Verlängerung“, als auch die Berichterstattung über seine Tätigkeit an die Hauptamtlichen der Einrichtung deuten darauf hin. Seine Aufgabe sei es mögliche Informationen einzuholen und weiterzugeben, welche Hauptamtliche, aufgrund ihrer Eingebundenheit und ihrer zeitlichen Engpässe nicht erfassen können. Auch die Ressource, die Freiwillige für die Einrichtung darstellen, arbeitet Herr M. klar heraus. Er selbst sieht sich als Unterstützung der Einrichtung und übernimmt auch Aufgaben, die aufgrund des Zeitmanagement der Hauptamtlichen sonst vernachlässigt werden müssten. Eine Kontrollfunktion gegenüber den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möchte Herr M. jedoch nicht einnehmen. Herr M. übernimmt dennoch häufig selbst die Aufgaben um den Prozess voran zu bringen. Herr M. zeigt jedoch Verständnis gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, da er das größere Arbeitspensum und die

mögliche Überforderung des Systems erkennt. Seine Arbeit soll demnach eine ergänzende Wirkung haben, falls die Einrichtung und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an die Grenzen ihrer Ressourcen gelangen. Herr M. nennt aber die Möglichkeit einer korrektiven Aufgabe durch die freiwillige Arbeit, da er den Hauptamtlichen in der Einrichtung aufzeigen kann, an welcher Stelle Schwerpunkte in der Arbeit mit den Asylbewerberinnen und Asylbewerbern gesetzt werden sollten.

### **Wünsche für die Zusammenarbeit**

Herr M. sieht ein großes Potenzial in der Zusammenarbeit der freiwilligen Helferinnen und Helfern, da er eine offene Atmosphäre und Platz für Improvisationen erkennt. Die Arbeit mit Asylbewerberinnen und Asylbewerbern sei ein neues Gebiet und daher noch offen für mögliche Erneuerungen. Herr M. erkennt die Überforderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Flüchtlingssozialarbeit, kann dies aber nicht ausreichend einschätzen. Es wird deutlich, dass Herr M. die Motivation in der Flüchtlingssozialarbeit als weitere Ressource sieht. Seiner Meinung nach schöpft jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter seine Möglichkeiten aus und sei motiviert den Klientinnen und Klienten zu helfen.

### ***Zusammenfassung***

Aus der Interpretation der ausgewählten Interviewabschnitte lassen sich Themenschwerpunkte differenzieren, welche charakteristisch für Herrn M. und seine freiwillige Tätigkeit in dieser Flüchtlingsunterbringung sind. Herr M. greift auf Erfahrungen aus seinem früheren sozialen Beruf zurück und macht sich dies in der Arbeit mit Flüchtlingen zu Nutze. Herr M. ist ein freiwilliger Helfer, der sich bewusst von den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern abgrenzt. Diese Differenzierung bewertet er positiv, da er die Autonomie in seinem Handeln vorteilhaft nutzen kann. Er selbst möchte sich nicht durch fremdvermittelte Sichtweisen beeinflussen lassen, sondern seine eigenen Erfahrungen gegenüber der Gesellschaft vermitteln. Hierin sieht er den wesentlichen Schritt im Abbau von Vorurteilen gegenüber Asylbewerberinnen und

Asylbewerbern. Sein Handeln ist stark geprägt von Selbstreflexionen und Gesprächen, in welchen er Bestätigung seiner Tätigkeiten erhalten möchte. Diese Bestätigungen seitens der Hauptamtlichen und der anderen freiwilligen Helferinnen und Helfer sollen Herrn M. über mögliche Unsicherheiten in seinem Kontakt mit den Flüchtlingen hinweg helfen. Auch seine persönliche Überzeugung und sein persönliches Interesse an kulturellem Austausch spiegeln sich im Handeln in der Einrichtung wieder. Die Empathie gegenüber den Klientinnen und Klienten und die Begleitung derer sind für Herrn M. maßgeblich für seine Tätigkeit in der Flüchtlingsunterbringung.

## **9.2 Flüchtlinge**

Die Interviews mit den Flüchtlingen werden einer formulierenden Interpretation unterzogen. Dabei wird auf die in den Netzwerkkarten genannten Personen im Umfeld der Flüchtlinge Bezug genommen.

### **9.2.1 Auswertung Frau W.**

#### ***Demographische Daten***

Frau W. stammt aus Eritrea und ist 64 Jahre alt. Ihre Flucht führte sie über die Türkei nach Österreich. Auf dem Weg nach Österreich verlor sie den Anschluss zu ihrer Gruppe, weshalb sie die letzte Etappe der Flucht alleine bestritt.

Frau W. lebte laut eigenen Angaben in einem kleinen Dorf und verdiente ihren Lebensunterhalt als Verkäuferin von Obst und Gemüse. Zu ihren Kindern, die bereits vor ihr geflohen sind, hat sie den Kontakt verloren. Sie ist seit fast 18 Monaten in Österreich und wartet auf einen positiven Asylbescheid. Sie lebt in einem Zwei-Bett-Zimmer zusammen mit einer Asylbewerberin aus Tschetschenien.

### *Personen im Umfeld*

Auf die Eingangsfrage nach der Gestaltung des Alltags in der Einrichtung, berichtet Frau W. über die Zubereitung ihrer Mahlzeiten, die im eigenen Zimmer gekocht und gegessen werden. Hier achtet sie darauf dreimal täglich zu essen. Der tägliche Gang ins Büro um ihre Anwesenheit mit einer Unterschrift zu bestätigen, ist weiterer Eckpunkt ihres Alltags. Der nahegelegene Supermarkt wird von Frau W. zwei bis dreimal in der Woche aufgesucht. Außerdem erwähnt sie den „Frauentreff“, der einmal im Monat an einem Freitag stattfindet. Dabei handle es sich um eine Kaffeerunde, an der Asylbewerberinnen, Betreuerinnen und ehrenamtliche Helferinnen teilnehmen. Frau W. bedauert, dass das Treffen nur einmal im Monat stattfindet und berichtet dieses bereits vier Mal besucht zu haben. Der Bitte der Interviewerin die Menschen, mit denen sie in ihrem Alltag interagiert in die Netzwerkkarte einzuzeichnen, folgt Frau W. und zeichnet vier Punkte ein. Sie erklärt, dass es sich dabei um ihre Mitbewohnerin, eine ehemalige Praktikantin, eine Betreuerin der Einrichtung und einen Asylbewerber aus ihrem Herkunftsland handle. Die Praktikantin habe ihren Dienst zwar bereits beendet, besuche Frau W. allerdings trotzdem gelegentlich.

Die erste genannte Bezugsperson ist die Mitbewohnerin von Frau W. Diese sei eine russisch sprechende Asylbewerberin, mit der sie bereits einige Monate in einem Zimmer lebe. Anfangs war es sehr schwer für die beiden Frauen miteinander zu kommunizieren, im Laufe des Zusammenlebens relativierte sich dies allerdings. Sie unterhalten sich mit den wenigen Worten, die beide auf Englisch oder Deutsch kennen. In dem Zimmer der Frauen befinde sich ein Fernseher, auf dem immer ein russisches Programm laufe. Anfangs habe Frau W. sich daran gestört, mittlerweile lerne sie aber dadurch noch einige Wörter Russisch.

Die zweite Person auf der Netzwerkkarte ist die ehemalige Praktikantin des Flüchtlingsquartiers. Sie war laut Frau W. einige Monate in der Einrichtung tätig, mittlerweile hat sie ihren offiziellen Dienst jedoch beendet, sie stattet Frau W. trotzdem sporadisch Besuche ab. Frau W. freut sich wenn sie kommt, da sie es schön findet mit ihr

Tee zu trinken. Die Interviewerin fragt daraufhin nach, ob sie mit der ehemaligen Praktikantin auch noch andere Sachen unternimmt. Dies wird von Frau W. verneint, sie würden nur Tee trinken und miteinander sprechen, jedoch sei dies aufgrund der sprachlichen Barrieren sehr schwierig.

Ein weiterer Punkt auf der Netzwerkkarte gilt einer Betreuerin des Flüchtlingsquartiers, welche jedoch nicht die Muttersprache von Frau W. spricht, daher sei die Verständigung auf das Wesentliche reduziert. Beim täglichen Unterschreiben in den Räumlichkeiten des Büros sehe sie auch die anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die alle freundlich zu ihr seien, jedoch habe sie keinen weiteren ausgedehnten Kontakt zu ihnen. Lediglich mit der eingezeichneten Betreuerin tausche sie sich über ihre Bedürfnisse aus.

Der letzte Punkt den Frau W. einzeichnet, stellt einen Landsmann dar, der bis vor kurzem im selben Flüchtlingsquartier lebte. Dieser sei jedoch seit einem Monat in einem anderen Quartier untergebracht. Laut Frau W. war dies der einzige Kontakt zu einer Person aus ihrem Herkunftsland. So sei es schön gewesen sich mit ihm in ihrer Muttersprache zu unterhalten, auch das gemeinsame Kochen und Essen fehle ihr. Außerdem sei es für sie nun schwieriger, ihre Anliegen im Büro deutlich zu machen da niemand für sie übersetzen könne. Auf die Nachfrage der Interviewerin wie sie diese Situationen nun lösen würde, weiß Frau W. keine Antwort. Ihr Bekannter habe einen positiven Asylbescheid erhalten und sei nun auf Arbeitssuche.

### ***Beziehung zu den genannten Personen***

Die Interviewerin stellt nun Fragen zu den eingezeichneten Personen, um mehr über die Qualität der jeweiligen Beziehung zu erfahren. Frau W. wird gefragt, an wen sie sich wenden würde, wenn sie Geld für eine Zugfahrkarte benötige. Diese kann die hypothetische Frage der Interviewerin nicht beantworten, da sie keine Person kennt die sie um Geld bitten kann. Nach erneutem Nachfragen meint Frau W. sie würde hoffen, dass die Betreuerinnen und Betreuer im Büro eine Lösung für sie finden.

Die Interviewerin möchte nun wissen, an wen sich Frau W. wendet, wenn sie österreichische Post erhält und den Inhalt nicht versteht. Frau W. schildert, dass sie große Probleme mit der Verständigung habe und kaum Lesen und Schreiben könne, deswegen händigt sie Briefe direkt einer Betreuerin oder einem Betreuer aus. Dieser wisse um ihre Lage und könne ihr bei wichtigen Schreiben weiter helfen. Persönliche Anliegen bespricht Frau W. mit keiner der Personen aus ihrer Netzwerkkarte. Sie hat sporadischen Kontakt zu ihrer Familie in Afrika, dies gestalte sich jedoch zunehmend schwierig. Zusätzlich verweist sie auf ihren Glauben und die religiös-spirituelle Hilfe. Auf die Nachfrage der Interviewerin mit wem Frau W. ihre Freizeit verbringe, lacht diese und antwortet, dass es ohne Arbeit es auch keine Freizeit für sie gäbe. Sie sei oft alleine in ihrem Zimmer, viel Kontakt außerhalb des Flüchtlingsquartiers habe sie nicht. Das monatliche „Frauen Café“ ist eine Abwechslung zu ihrem sonst sehr eintönigen Alltag. Zwar sei dort auch niemand der ihre Sprache spricht, trotzdem bereite ihr die Veranstaltung sehr viel Spaß. Angesprochen auf ihre Wünsche für die Zukunft, erläutert Frau W., dass sie sich Gesundheit wünsche und verweist wiederum auf ihren Glauben. Außerdem wünsche sie sich einen positiven Bescheid in ihrem Asylverfahren, obwohl sie aufgrund ihres hohen Alters keine bezahlte Arbeit mehr verrichten könne.

### ***Zusammenfassung***

Frau W. ist eine Asylbewerberin aus Eritrea. Sie kam alleine nach Österreich und wartet nun auf eine Entscheidung über ihren Asylantrag. Aus dem Interview geht hervor, dass Frau W. in Österreich zu ausschließlich vier Personen Kontakt pflegt. So zeichnet sie ihre Mitbewohnerin, eine ehemalige Praktikantin, die Betreuerin des Flüchtlingsquartiers und einen Flüchtling aus ihrem Herkunftsland in die Netzwerkkarte ein. Ihre Familie hat sie auf dem Fluchtweg verloren und kann auch sonst nur von spärlichem Kontakt zu Personen aus ihrem Herkunftsland berichten. Frau W. bereitet sich dreimal täglich Mahlzeiten in ihrem Zimmer zu, die sie dort alleine zu sich nimmt. Der Alltag ist zudem bestimmt von der Bestätigung ihrer Anwesenheit durch eine Unterschrift im Büro der Einrichtung. Eine positive Abwechslung in ihren Alltag bringt das Frauen Café.

## 9.2.2 Auswertung Herr B.

### *Demografische Daten*

Herr B. stammt aus der Nähe der syrischen Hauptstadt Damaskus und musste im Oktober 2014 sein Haus verlassen und fliehen, dabei ließ er seine Frau und drei Kinder zurück. Der 40jährige Herr B. arbeitete in einem Krankenhaus in Damaskus als Laborant. Nach seiner Ankunft in Österreich verbrachte er drei Wochen in einer Erstaufnahmeeinrichtung und bewohnt jetzt ein Mehrbettzimmer in einem Flüchtlingsquartier in Graz.

Das Interview fand in der Flüchtlingsunterkunft statt und dauerte circa 30 Minuten. Das Interview wurde auf Englisch gehalten und verlief störungsfrei. Zusätzlich zur Tonbandaufnahme wurde von einer zweiten Interviewerin ein ausführliches Interviewprotokoll verfasst.

### *Personen im Umfeld*

Auf die Einstiegsfrage nach der Gestaltung des Alltags, schildert Herr B. seinen typischen Tagesablauf im Flüchtlingsquartier. Nach dem Frühstück besucht Herr B. dreimal pro Woche einen Deutschkurs, der im Haus stattfindet und ehrenamtlich von Mitgliedern der örtlichen Pfarre angeboten wird. Sonst versucht er auch an den restlichen Tagen Deutsch zu lernen, um zukünftig in Österreich seinem Beruf nachgehen zu können. Dafür hält er sich meist in seinem Zimmer oder im Gemeinschaftsraum der Einrichtung auf. Frühstück, Mittag- und Abendessen bereitet sich Herr B. selbst oder manchmal mit anderen Bewohnern zu. Zu den Gebetszeiten zieht er sich in sein Zimmer zurück oder besucht freitags die Moschee. Unregelmäßig aber bei Bedarf treffe er sich zudem mit einem Studenten, der ihn bei Ämterangelegenheiten oder beispielsweise beim Ausfüllen von Unterlagen und Anträgen unterstützt.

Nach der Aufforderung, die ihm nahe stehenden Personen in die vorgelegte Netzwerkkarte einzutragen, nennt Herr B. die wichtigsten Personen seines Umfeldes.

Dabei erläutert er jeweils kurz um wen es sich dabei handelt. Zunächst zeichnet Herr B. die Hausleiterin ein, die er seit seiner Ankunft im Flüchtlingsquartier kenne. Er treffe sie häufig im Flur oder den Büroräumen an, wobei er anmerkt, dass sie auch häufig außerhalb des Hauses unterwegs sei. Als zweiten Punkt zeichnet Herr B. die Deutschlehrerinnen ein. Er erläutert, dass dreimal pro Woche Lehrerinnen in das Haus kommen, die einen kostenlosen Deutschkurs anbieten. Er nehme an jedem teil und verstehe sich mit allen Deutschlehrerinnen sehr gut. Eine der Lehrerinnen unterrichte ihm jedoch etwas zu schnell, was ihm manchmal Probleme beim Verstehen der Übungen bereite. Dritter Punkt sind die Betreuerinnen und Betreuer, die Herr B. häufig im Büro antrifft. Er müsse täglich auf einer Liste dort unterschreiben und käme dadurch teilweise mit den Angestellten ins Gespräch.

Anschließend nennt Herr B. seine Mitbewohner, mit denen er sich das Zimmer in der Unterkunft teilt. Einer der Mitbewohner ist 23 Jahre alt und stammt ebenfalls aus Syrien, der zweite Mann ist ein 36-jähriger afghanischer Flüchtling. Herr B. erläutert, dass sich alle Männer in der Einrichtung in der gleichen Situation befinden und auf die Bearbeitung ihrer Asylanträge warten. Der einzige Kontakt zur Familie im Herkunftsland ist sowohl bei ihm als auch bei seinen Mitbewohnern ausschließlich über das Handy möglich. Deshalb lebe man zwar gut miteinander und es gäbe keine Streitigkeiten oder Probleme, aber jeder müsse mit seiner eigenen Geschichte umgehen. Allen gemeinsam ist der Wunsch so schnell wie möglich die deutsche Sprache zu erlernen, um am Leben in Österreich teilhaben zu können und die Abläufe besser zu verstehen.

Ein weiterer Punkt auf der Netzwerkkarte ist die Moschee. Herr B. besuche diese jeden Freitag und treffe dort auf andere Gläubige. Er kenne dort allerdings nicht viele Personen namentlich und trifft diese auch nicht außerhalb des Gebetshauses. Herr B. betont, dass er die Zeit in der Moschee dafür nutze, im Gebet für sein Land und seine Familie da zu sein, weil er in seiner jetzigen Situation niemandem dort helfen kann. In diesem Zusammenhang berichtet er außerdem, dass seine Frau und die drei Kinder das gemeinsame Haus ebenfalls verlassen haben und in ein weniger gefährliches Dorf umgezogen sind.

Letzter Punkt auf der Netzwerkkarte ist der Student, der ihn häufig bei Ämterangelegenheiten oder sonstigen Schwierigkeiten begleitet. Im Rahmen eines Kochprojekts in der Einrichtung sei Herr B. mit dem Studenten in Kontakt getreten und habe sich dort lang mit ihm unterhalten. Anschließend haben beide ihre Handynummern getauscht und stehen über Telefon und Chat in Verbindung. Der junge Mann fragt oft nach ob er behilflich sein kann oder kommt beizeiten in der Einrichtung vorbei um sich zu unterhalten oder um gemeinsam zu kochen. Herr B. sei auch schon in die Wohnung des Studenten eingeladen worden, zu dem Treffen sei es jedoch aus zeitlichen und terminlichen Gründen noch nicht gekommen. Herr B. versuche sich gemeinsam mit dem Studenten auf sein Asyl-Interview vorzubereiten und mit ihm so oft wie möglich deutsch zu sprechen, sonst finde die Kommunikation auf Englisch statt.

### ***Beziehung zu den genannten Personen***

Die Interviewerin fragt Herrn B. nun, an wen er sich wenden würde, wenn er Geld für beispielweise Zugfahrkarten benötige. Herr B. erläutert, dass ihm das monatlich zu Verfügung stehende Geld zwar für die Verpflegung ausreiche, er jedoch keine Ausflüge oder sonstiges unternehmen könne. Nach erneuter Nachfrage und Klären der Frage meint Herr B., dass er sich in so einem Fall an das Büro wenden würde und dort nach Zugtickets oder Geld fragen würde, denn dort bekäme er auch sein monatliches Taschengeld. Herr B. soll nun eine Person nennen, an die er sich wendet, wenn er beispielweise deutschsprachige Post von einem Amt erhält und den Inhalt nicht versteht. Er schildert zunächst, dass im Deutschunterricht der ehrenamtlichen Lehrerinnen teilweise Beispielbriefe übersetzt und behandelt werden. Dabei habe der Kurs aber hauptsächlich die formellen Richtlinien und die höflichen Anredeformen geübt und gelernt. Falls Herr B. selbst einen Brief erhalten solle, fotografiere er diesen ab und schicke ihn an den Studenten, der ihn dann ins Englische übersetzt oder sich mit ihm trifft um den Brief gemeinsam zu besprechen. Er erzählt in diesem Zusammenhang, dass er mit dem Studenten auch bereits mögliche Szenarien eines Asyl-Interviews auf Englisch durchgespielt habe.

Auf die Frage an wen er sich bei persönlichen Anliegen oder Problemen wende, nennt Herr B. seine Frau einerseits und seinen syrischen Zimmernachbar andererseits. Mit seiner Frau stehe er täglich in Kontakt um sich über die Situation der Familie zu informieren und Neuigkeiten auszutauschen. Da sein syrischer Mitbewohner eine ähnliche Fluchtgeschichte habe, könne er sich manchmal mit ihm über die aktuellen Geschehnisse dort austauschen. Bei Sprachproblemen wendet sich Herr B. an die Deutschlehrerinnen oder an den Studenten. Er betont an dieser Stelle, dass er froh darüber sei Englisch sprechen zu können, da viele der Flüchtlinge auf keine andere Sprache ausweichen können. Herr B. erläutert auf die Frage nach seiner Freizeitgestaltung, dass er die meiste Zeit in der Flüchtlingsunterkunft verbringe und froh darüber sei, wenn er sich zurückziehen könne. In der Einrichtung seien ausschließlich Männer untergebracht und auf jedem Flur gibt es jeweils nur eine Gemeinschaftstoilette und zwei Gemeinschaftsduschen. Wenn er einen Ort findet, an dem er in Ruhe Deutsch lernen oder beten kann sei das für ihn genug. Freizeitaktivitäten gäbe es nur dann, wenn beispielsweise ein gemeinsames Kochen mit Österreicherinnen oder Österreichern oder Aktivitäten dieser Art organisiert werden.

Angesprochen darauf, an wen er sich wende wenn er in der Einrichtung etwas durchsetzen oder erreichen wolle, erklärt Herr B., dass dies noch nie vorgekommen sei. Er schildert seine negativen Erfahrungen in der Erstaufnahmeeinrichtung, wo er mit vielen anderen Flüchtlingen in einer großen Halle untergebracht war. Aufgrund dessen sei das Flüchtlingsquartier in Graz für ihn eine deutliche Verbesserung, da er sich mit seinen Zimmernachbarn sehr gut versteht und eine Möglichkeit hat sich selbst seine Mahlzeiten zuzubereiten. Herr B. fügt an, dass dennoch alle die Einrichtung betreffenden Angelegenheiten von den Betreuerinnen und Betreuern oder der Hausleiterin bearbeitet werden. So wende man sich im Falle einer defekten Toilette oder eines defekten Wasserhahnes zuerst an das Büro und von dort aus werde dies dann geregelt.

Auf die Frage ob es bereits Konflikte oder Probleme mit Personen gab, meint Herr B., dass er Konflikte beobachtet und miterlebt habe, sich aber selbst zurückziehe und diese vermeide. Herr B. betont, dass er versucht mit allen Bewohnerinnen und Bewohnern gut auszukommen und die Freundlichkeit der Betreuerinnen und Betreuer des

Flüchtlingsquartiers sehr schätzt. Während seines Aufenthalts im Erstaufnahmelager habe er auch negative Erfahrungen mit Helferinnen und Helfern gemacht, weshalb er hier versucht alle Probleme selbst zu lösen. Einziges Hindernis sei für Herrn B. die deutsche Sprache. Angesprochen auf die Beziehung zu dem ehrenamtlich tätigen Studenten meint Herr B., dass er sehr dankbar für die Hilfe sei. Oftmals hätte er sich sonst bei Ämtern nur schwer verständigen können. Auch erkläre ihm der Student viel und weise ihn in die österreichische Kultur ein. Herr B. betont, dass er dadurch bereits viele Gesten und Eigenheiten der Kultur besser verstanden habe und versuche sich vieles selbst anzueignen. Der Student sei zudem sehr interessiert an der syrischen Kultur und Herr B. gibt dies gerne weiter. Der Kontakt über das Handy ist für Herrn B. gut geeignet, da er dies immer bei sich habe und den Studenten somit auch im Notfall schnell erreichen kann. Herr B. könne sich außerdem durch die Hilfe besser auf das Asyl-Interview vorbereiten.

### ***Zusammenfassung***

Herr B. ist ein Flüchtling aus Syrien, der in der Flüchtlingseinrichtung in Graz auf die Bearbeitung seines Asylantrages wartet. Aus dem Gesprächsbeginn geht hervor, dass Herr B. einen großen Teil der Zeit in der Einrichtung selbst verbringt. Dort findet auch der Deutschkurs statt, den er dreimal wöchentlich besucht. Seine Mahlzeiten bereitet sich Herr B. in der Gemeinschaftsküche der Einrichtung dreimal täglich selbst zu. In die vorgelegte Netzwerkkarte zeichnet er sieben Personen ein. Neben den Betreuerinnen und Betreuern und der Hausleiterin, hat er Kontakt zu den ehrenamtlichen Deutschlehrerinnen und seinen Zimmermitbewohnern. Dies sind zwei junge Männer aus Syrien und Afghanistan, mit denen sich Herr B. gut versteht. Außerdem nennt er einen Studenten, mit dem er überwiegend über das Handy in Kontakt stehe. Dieser helfe ihm bei sprachlichen Problemen oder Ämterangelegenheiten, wofür Herr B. sehr dankbar ist. Jeden Freitag trifft er außerdem andere Gläubige in der Moschee.

### **9.2.3 Auswertung Herr L.**

#### ***Demografische Daten***

Herr L. ist ein aus Benin stammender Flüchtling. Nach eigenen Angaben war der 24 Jahre alte Flüchtling in seinem Heimatdorf als Viehhändler tätig, über etwaige Schulbesuche wurden keine Auskünfte gegeben. Seit März 2015 lebt er in Österreich und bewohnt derzeit ein Doppelzimmer in einem Flüchtlingsquartier in Graz. Herr L. wartet auf die Bearbeitung seines Asylantrages und hat den rechtlichen Status eines Asylbewerbers.

Das Interview fand in einem Büroraum des Flüchtlingsquartiers statt. Das Interview wurde auf Französisch geführt, dauerte 38 Minuten und verlief störungsfrei.

#### ***Personen im Umfeld***

Auf die Eingangsfrage nach der Gestaltung des Alltags schildert Herr L., dass er tagsüber deutsch lerne und sich dafür meist in seinem Zimmer in der Einrichtung aufhalte. Dreimal täglich bereite er sich außerdem jeweils Frühstück, Mittag- und Abendessen zu. Herr L. isst entweder in seinem Zimmer oder im Gemeinschaftsraum der Einrichtung, der sich neben der Küche befindet und mit zwei Tischen und Stühlen ausgestattet ist. Tagsüber hält sich Herr L. fast ausschließlich im Flüchtlingsquartier auf und verlässt dies nur selten. Jeden Freitag besucht er mittags die Moschee, an anderen Tagen gehe er nur sporadisch, wenn er Lust dazu habe. Herr L. berichtet außerdem, dass er nach den festen Terminen für die Deutschkurse seine Hausaufgaben erledigt und versucht alleine zu lernen. Dreimal in der Woche gehe er außerdem zum Fußballtraining. Dort befinde er sich momentan in einer Probezeit, nach deren erfolgreichem Abschluss er sich beim Fußballverband anmelden könne.

Der Bitte der Interviewerin, die Personen, mit denen er im Alltag interagiert auf die Netzwerkkarte einzuzeichnen, folgt Herr L., beginnt Personen aufzuschreiben und kurz zu erläutern um wen es sich dabei handelt.

Als erste Person nennt Herr L. einen Ehrenamtlichen, der ihn mehrmals in der Woche besucht und ihm sowohl bei alltäglichen als auch rechtlichen Fragen behilflich ist. Anschließend erwähnt er seinen Zimmermitbewohner, mit dem er sich sehr gut verstehe. Bei seinen wöchentlichen Moscheebesuchen, die fester Bestandteil seines Lebens in Österreich sind, trifft Herr L. auf mehrere Personen, deren Namen er jedoch nicht weiß. Er benennt diese in der Netzwerkkarte mit „mehrere Beter in der Moschee“. Im Haus kenne Herr L. außerdem die Personen aus dem Büro, die er ebenfalls nicht namentlich nennen kann. Er weiß, dass dort eine Frau und zwei Männer arbeiten und schreibt „Büroleute“ auf die Netzwerkkarte. Auf die Nachfrage der Interviewerin, ob auch Zivildienstler im Haus seien zu denen er Kontakt habe, nennt er einen Zivildienstler den er kenne, dieser wird von Herrn L. allerdings nicht in die Netzwerkkarte eingezeichnet. Im weiteren Verlauf zählt Herr L. Personen auf, die er zwar kennt und trifft, die aber nicht im Flüchtlingsquartier wohnen. Er erwähnt, dass er zwar viele Personen kenne, allerdings die Namen nicht wisse. In diesem Zusammenhang nennt er das Fußballtraining und notiert „Fußball“ auf der Netzwerkkarte. Außerdem habe er in Graz einen Flüchtling aus Benin getroffen, den er vorher nicht kannte und nun regelmäßig in der Moschee antrifft. Er weiß weder Namen noch Fluchtgeschichte des Flüchtlings und habe außerhalb der Moschee keinen Kontakt zu ihm. Herr L. erwähnt nun die Deutschlehrerinnen, die dreimal in der Woche Deutschunterricht im Flüchtlingsquartier halten.

### ***Beziehung zu den genannten Personen***

Die Interviewerin nennt eine hypothetische Situation und bittet Herrn L. eine Person auf der Netzwerkkarte zu wählen, die er in diesem Fall hinzuziehen würde. So wolle sie wissen, bei welcher Person er sich Hilfe einholen würde, wenn er amtliche Post auf Deutsch bekomme, deren Inhalt er weder übersetzen noch verstehen könne. Herr L. lacht und weist darauf hin, dass er den Brief dem „Maître“ (franz. Meister, Lehrer) zeige. Auf die Frage der Interviewerin, um wen es sich dabei handle, erklärt Herr L., dass dies der Ehrenamtliche sei, mit dem er häufigen Kontakt habe. Außerdem weist er darauf hin, dass er den Brief zwar im Büro der Einrichtung vorzeigen könne, letztendlich aber immer der Ehrenamtliche komme, um diese Dinge mit ihm zu besprechen.

Auf die Frage, wen er bei persönlichen Problemen oder Konflikten zu Rate ziehe, erklärt Herr L., dass er in diesen Fällen zuerst seine Familie kontaktiere. Zu seiner Frau stehe er durch Telefon und Chats in regelmäßigen Kontakt. Dabei betont er, dass es häufig so sei, dass seine Frau ihm die Probleme im Herkunftsland schildert, die er in seiner Situation als Flüchtling in Österreich nicht beeinflussen kann. Dies führe bei Herrn L. dann häufig zu neuen Sorgen und Gedanken, die ihn im Alltag beschäftigen. Auf die Frage an wen er sich wende wenn es Streit gebe oder er Veränderungswünsche bezüglich der Einrichtung habe, antwortet Herr L., dass er noch nie Streit mit seinem Mitbewohner gehabt hat. Im Falle eines Streites oder ernsthaften Problemen, ziehe er jedoch vor das Büro aufzusuchen um die Angestellten dort um Hilfe zu bitten. Die erneute Nachfrage der Interviewerin, ob es bereits mit anderen Personen aus dem Haus Probleme oder Konflikte gab verneint Herr L. Er komme mit allen gut aus und halte sich zudem meist alleine in seinem Zimmer auf.

Angesprochen darauf, ob der Kontakt zu dem Ehrenamtlichen für ihn hilfreich sei und wie er die Beziehung zu ihm einschätze, erläutert Herr L., dass es ihm vor allem bezüglich der Sprache wichtig sei. Der Ehrenamtliche spricht französisch und englisch und konnte ihm dadurch bereits vieles erleichtern. Außerdem helfe ihm der Ehrenamtliche bei internationalen Telefonaten, da er viele Papiere nicht besitzt oder auf dem Weg der Flucht verloren hat. Herr L. berichtet außerdem, dass der Ehrenamtliche ihn dazu anrege Deutsch zu lernen und ihm häufig dabei helfe. Auch ermögliche dieser einen besseren Kontakt zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Büro des Flüchtlingsquartiers. Probleme habe Herr L. mit dem Ehrenamtlichen noch keine erlebt. In diesem Zusammenhang berichtet er von einer anderen Ehrenamtlichen mit der er zuvor in Kontakt stand. Die Beziehung war nur von kurzer Dauer, da es Verständigungsschwierigkeiten gab. Beispielhaft schildert Herr L. die Situation, dass die Freiwillige während eines Deutschkurses mit anderen Flüchtlingen laut im Unterricht gesprochen habe, während er still einen Text bearbeiten sollte. Dies sei für ihn unmöglich gewesen, seine Schwierigkeiten konnte er ihr jedoch aufgrund der sprachlichen Barrieren nicht vollständig mitteilen. Die Ehrenamtliche betreue nun drei andere Flüchtlinge und sei nicht mehr für ihn und den Deutschunterricht zuständig. Für die Zukunft wünscht sich Herr L., dass er die deutsche Sprache besser beherrscht, da dies sein größtes Problem in Österreich sei. Dafür lerne er täglich und versuche sich zu verbessern, was ihm im Moment allerdings noch schwer fällt.

## ***Zusammenfassung***

Herr L. ist ein Flüchtling aus Benin, der auf die Bearbeitung seines Asylverfahrens wartet und derzeit ein Flüchtlingsquartier in der Stadt Graz bewohnt. Aus der Schilderung seines Tagesablaufes geht hervor, dass er den Großteil seiner Zeit im Quartier selbst verbringt und nur für den Moscheebesuch, den Einkauf und das Fußballtraining das Haus verlässt. In die Netzwerkkarte zeichnet Herr L. sieben Personen ein, zu denen er in Österreich den meisten Kontakt hat. Im Flüchtlingsquartier sind dies sein Mitbewohner und die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Büro. Außerdem erwähnt er den Ehrenamtlichen, zu dem er häufigen Kontakt hat, die Deutschlehrerinnen und einen weiteren Flüchtling, den er allerdings mit vielen weiteren Betern ausschließlich in der Moschee antreffe. Beim Fußballtraining hat er zwar Kontakt zu den anderen Spielern, kennt aber niemanden namentlich und trifft diese nicht außerhalb der Trainingszeiten.

### **9.2.4 Auswertung Herr S.**

#### ***Demographische Daten***

Herr S. ist ein aus dem Irak stammender Flüchtling, der sich zum Zeitpunkt des Interviews bereits neun Monate in Österreich aufhielt. Der 27-jährige Herr S. ist in einem Dreibettzimmer untergebracht, das er derzeit mit seinem Bruder und einem Freund aus dem Irak bewohnt. Sein Asylbescheid ist zum Zeitpunkt des Interviews ausständig. Vor seinem Aufenthalt in Graz war er sechs Wochen in einem Erstaufnahmelager in Linz untergebracht. In seinem Heimatland beendete er laut eigenen Angaben die Schule mit einem Abschluss und studierte anschließend Fotografie.

#### ***Personen im Umfeld***

Auf die Eingangsfrage nach der typischen Gestaltung des Alltags in der Einrichtung berichtet Herr S. von seinem Deutschkurs, den er mit seinem Bruder und seinem Mitbewohner besucht. Er habe den ersten Deutschkurs bereits abgeschlossen und fange nun mit dem darauf aufbauenden zweiten Kurs an. Hier nennt er bereits die ersten zwei

Personen in seinem Umfeld: Seinen leiblichen Bruder und einen Freund, der das gleiche Zimmer bewohnt und ebenfalls aus dem Irak stammt. Zudem besuchen die drei Männer fast jeden Tag gemeinsam das nahegelegene Fitnessstudio um sich sportlich zu betätigen. Herr S. nennt als weiteren Bestandteil seines Alltags die wöchentliche, freiwillige Mitarbeit bei einer caritativen Einrichtung. Zudem kann er Remunerantentätigkeiten im Flüchtlingsquartier übernehmen, wodurch er sich ein wenig Geld hinzuverdienen kann. Auch sein Bruder und der Mitbewohner übernehmen solche Tätigkeiten.

Auf die Frage der Interviewerin mit welchen Personen er sonst in Kontakt stehe, nennt der Befragte den Teamleiter und eine Betreuerin. Mit dem Teamleiter habe er oft Kontakt wenn es um die Einteilung für das Remunerantenteam gehe, zur Betreuerin habe er weniger Kontakt. Die Betreuerin fungiert als Russisch Dolmetscherin und stehe deshalb mehr mit den russischsprachigen Bewohnerinnen und Bewohnern des Hauses in Verbindung. Zudem nennt er den Namen eines freiwilligen Helfers der Einrichtung, mit dem er in letzter Zeit häufig kleinere Arbeiten erledigt habe. Als die Interviewerin die Netzwerkkarte in das Gespräch einführt, bedarf es einer genauen Klärung der Vorgehensweise. Die Interviewerin erklärt, dass die Netzwerkkarte eine Hilfe sei, um die Beziehungen nochmals genauer beleuchten zu können. Nach dem Klären aller Fragen zeichnet Herr S. anschließend die Personen auf der Netzwerkkarte ein. Neben den bereits genannten Personen beschreibt er noch einen weiteren Punkt auf der Netzwerkkarte. Dabei handle es sich um einen Freund, der nicht in der Einrichtung wohne, jedoch auch Asylbewerber sei. Diesem half er in den letzten drei Wochen intensiv bei der Wohnungssuche und übersetze oftmals für ihn bei Behördengängen.

### ***Beziehung zu den genannten Personen***

Herr S. beginnt damit die Beziehung zu seinem Bruder zu erläutern. Zunächst erzählt er davon, dass beide Brüder in einem Erstaufnahmelaager in Linz untergebracht waren, jedoch die anschließende Verlegung in zwei verschiedene Städte erfolgte. Herr S. wurde nach Graz verlegt und leitete sofort den Umzug seines Bruders in die Wege. Hierzu musste er den Regionalbetreuer bitten einen Antrag zu stellen, durch den der Bruder das gleiche Flüchtlingsquartier in Graz beziehen konnte. Herr S. beschreibt den gelungenen Transfer seines Bruders als große Erleichterung für beide.

Der Freund und Mitbewohner der Brüder stammt ebenfalls aus dem Irak. Er ist die dritte Person mit der Herr S. einen großen Teil seiner Freizeit verbringt, da dieser ihn sowohl zu den Deutschkursen als auch zum Sport begleitet. Trotz der gleichen Muttersprache, bemühen sich alle drei Männer miteinander Deutsch zu sprechen. Alle drei erkannten früh, dass die Sprache der erste Schritt ist um eine bezahlte Tätigkeit ausführen zu können. Das Ziel eine Anstellung in Österreich zu finden, habe für alle drei einen hohen Stellenwert. Auf die Nachfrage der Interviewerin, ob der Befragte noch etwas zu der Beziehung zu seinem Bruder und dem Mitbewohner sagen möchte, erläutert Herr S., dass sie gemeinsam versuchen der Langeweile zu entkommen. So sei es ihnen wichtig den Deutschkurs zu besuchen und Sport zu treiben, was die meisten Tage allerdings nicht vollständig ausfülle.

Anschließend geht er auf den extern wohnenden Bekannten ein. Diesem half Herr S. in den letzten Wochen bei der Wohnungssuche und bei behördlichen Gängen. Er übersetzte und telefonierte für ihn, da Herr S. besser Deutsch spricht. Nachdem der Bekannte seinen neuen Mietvertrag unterschrieben hatte, begleitete Herr S. ihn zum Träger des Flüchtlingsquartiers um die neue Anschrift zu melden. Auch zum Finanzamt habe er seinen Bekannten begleitet. Mit dem freiwilligen Helfer habe Herr S. verschiedenen Tätigkeiten ausgeführt und ihm bei Aufgaben geholfen. So nennt er beispielsweise das Aufbauen von Möbeln in einem neuen Quartier. Er erzählt, dass sie während der Erledigung der Arbeit viel miteinander sprechen würden und er dadurch seine Deutschkenntnisse verbessern könne. Auch der freiwillige Helfer versuchte anfänglich einige Wörter in Herrn S. Muttersprache zu erlernen, dies scheiterte jedoch. Auf die Nachfrage welche Gesprächsthemen er mit dem freiwilligen Helfer habe, nennt Herr S. alltägliche Themen, wie Essen, Nachrichten oder Hobbies.

Die eingezeichneten Punkte für den Teamleiter und die Betreuerin bezeichnet der Befragte als „Büro“. Der Teamleiter sei zuständig für alle bürokratischen und administrativen Angelegenheiten. Da Herr S. jedoch keine Probleme auf diesem Gebiet habe, brauche er den Teamleiter nicht. Nur wenn es um die Möglichkeit der Remunerantentätigkeit gehe, habe er Kontakt zu diesem. Auch die Betreuerin sei nicht

weiter wichtig für ihn, da diese russisch spricht und daher mehr Kontakt zu den russischsprachigen Bewohnerinnen und Bewohnern im Quartier hat. Er begrüße diese zwar genauso wie die anderen Mitarbeiter im Büro, jedoch geht der Kontakt nicht darüber hinaus.

Die Interviewerin verwendet nun die Erzählstimuli um mehr über die Qualität der Beziehungen zu erfahren. Herr S. soll sich vorstellen, dass er Geld für ein Zugticket braucht, selbst aber keines mehr zur Verfügung hat. Er nennt als erste Anlaufstelle seine Freunde, bei denen er um Geld bitten könne. Wenn diese auch keine finanziellen Mittel mehr zur Verfügung haben, würde er den Teamleiter bitten ihm eine Remunerantentätigkeit zu vermitteln, damit er sich das Geld selbst verdienen kann. Eine andere Möglichkeit habe er nicht. Herr S. soll sich nun vorstellen einen wichtigen Brief auf Deutsch zu erhalten, dessen Inhalt ihm unverständlich ist. Die Interviewerin bittet Herrn S. zu überlegen, welche Person er in diesem Fall hinzuziehen würde. Er weist darauf hin, dass er den Ehrenamtlichen der Einrichtung um Hilfe bitten würde. Herr S. erläutert, dass er von anderen Klientinnen und Klienten wisse, die den Freiwilligen bereits zu diesen Themen zu Rate gezogen haben und dass dieser ihnen meist helfen konnte. In zweiter Instanz würde er den Teamleiter hinzuziehen um sich zusätzliche Unterstützung einzuholen. Persönlichen Rat holt er sich bei seinem Bruder und seinem Mitbewohner und Freund. Auch mit dem freiwilligen Helfer spricht er über persönliche Anliegen, dies gestalte sich manchmal jedoch schwierig aufgrund sprachlicher Missverständnisse. Die Frage, ob er den Kontakt zu dem freiwilligen Helfer schätze, bejaht Herr S. Er begründet dies durch die persönliche Sympathie zu diesem und seine stete Bereitschaft ihm zu helfen. Auch wenn dieser Hilfe bräuchte, wäre Herr S. jederzeit bereit ihn zu unterstützen.

Auf die Abschlussfrage der Interviewerin nach möglichen positiven Auswirkungen auf seine Lage im Flüchtlingsquartier nennt Herr S. erneut die Wichtigkeit des Erlernens der Sprache. Außerdem sei es für ihn relevant eine bezahlte Anstellung zu finden, was allerdings erst nach positivem Abschluss des Asylverfahrens möglich sei.

## *Zusammenfassung*

Herr S. ist ein Flüchtling aus dem Irak, der in der Flüchtlingsunterbringung in Graz auf den Bescheid seines Asylverfahrens wartet. Aus den, während des Gesprächs angesprochenen Themen geht hervor, dass das Erlernen der deutschen Sprache einen sehr hohen Stellenwert für den Befragten darstellt. Dies verfolgt er im Rahmen des Deutschkurses den er gemeinsam mit seinen Zimmerkollegen besucht. In seiner Freizeit vertieft er die erlernten Sprachkenntnisse und übt Sport aus. In die vorgelegte Netzwerkkarte zeichnet Herr S. sechs Personen ein. Neben der Betreuerin und dem Teamleiter, hat er Kontakt zu einem freiwilligen Helfer, seinem Bruder, einem Freund und seinem Zimmermitbewohner. Herr S. übt mit allen seinen Kontakten die deutsche Sprache, auch wenn sein Bruder und sein Zimmerkollege seine Muttersprache sprechen.

### **9.3 Hauptamtliche**

Im Rahmen der Forschungsarbeit wurden ein hauptamtlicher Mitarbeiter und eine Mitarbeiterin aus dem Bereich der Flüchtlingssozialarbeit interviewt. Die Ergebnisse werden in Form von Fallbeschreibungen dargelegt.

#### **9.3.1 Fallporträt Herr G.**

##### *Allgemeines zur Person und zum Interview*

Herr G. ist fünfzig Jahre alt und Haus- und Teamleiter in zwei Flüchtlingsquartieren in Graz. Vor seiner Tätigkeit in der Flüchtlingshilfe ging er seinem Ausbildungsberuf des Krankenpflegers nach. Davor war Herr G. außerdem als Busfahrer und Fotograf tätig.

Das Interview fand in seinem Büro in einem der Flüchtlingsquartiere statt, dauerte knapp 35 Minuten und verlief störungsfrei.

## ***Deskriptive Befunde***

### **Einrichtung und Tätigkeit (Z.3-8, Z.11-14)**

Nach der Aufforderung kurz über die Einrichtung und deren Aufgaben zu berichten, erläutert Herr G., dass es sich bei der Einrichtung um ein Flüchtlingswohnhaus eines sozialen Trägers handle. Dieses wird von Asylbewerberinnen und Asylbewerbern bewohnt, die sich in der Grundversorgung befinden und damit keine Transitflüchtlinge sind, sondern einen Asylantrag in Österreich gestellt haben und auf dessen Bearbeitung warten. Die Hauptaufgaben der Einrichtung sieht Herr G. in der Begleitung und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner im Alltag. Beispielhaft nennt er die Unterstützung bei Behördenangelegenheiten oder Arztbesuchen. Seine Hauptaufgaben sieht Herr G. in der Teamleitung einerseits und der Betreuung der Klientinnen und Klienten im Alltag andererseits. Dabei nennt er in Zusammenhang mit der Leitungsfunktion die administrativen Dinge wie die Dienstplangestaltung, die „viel zu viel“ (Z.12-13) seien.

### **Hauptamtliche und Ehrenamtliche in der Einrichtung (Z.17, Z.19-20, Z.22-26, Z.196-200)**

Auf die Frage wie viele haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Einrichtung tätig sind, gibt Herr G. an, dass derzeit neun Hauptamtliche plus zwei Zivildienstler und fünf Ehrenamtliche im Haus arbeiten. Die Frage ob er selbst Ansprechpartner für Ehrenamtliche sei, bejaht Herr G. Während einige Interessierte einfach selbst in der Einrichtung anrufen oder vorbei kommen, werden manche auch von der Trägerzentrale an ihn als Kontaktperson weitervermittelt. Auch die lokalen Medien wie Bezirkszeitungen seien Mittel um Personen die an ehrenamtlichen Tätigkeiten interessiert sind zu erreichen. Auf die Frage nach den Einsatzmöglichkeiten und Tätigkeitsbereichen der Ehrenamtlichen nennt Herr G. als ersten Punkt die Sprachförderung. Immer häufiger übernehmen die Ehrenamtlichen aber auch Begleitdienste zu Behörden oder Ärzten oder sportliche Aktivitäten wenn „die Jahreszeit wieder entsprechend ist“ (Z.25).

**Begleitung der Ehrenamtlichen in der Institution (Z.28-33, Z.35-40, Z.42-51, Z.53-60, Z.62-68, Z.133-144)**

Angesprochen auf die Begleitung der Ehrenamtlichen in der Einrichtung, gibt Herr G. Auskunft über Weiterbildungsmaßnahmen, die in einem jährlichen Weiterbildungskatalog aufgeführt werden und den Freiwilligen die Möglichkeit bieten, Seminare und Kurse zu besuchen. Außerdem geht er auf die Reflexion ein, die immer wieder in persönliche Gespräche eingebaut werde. Herr G. sieht die Begleitung auch darin, dass er „jederzeit“ (Z.32) ein „offenes Ohr“ (Z.33) für alle Belange und Themen habe und somit genau auf die Bedürfnisse der Ehrenamtlichen eingehe. Auf die Nachfrage der Interviewerin, ob die Reflexion fest integriert sei oder je nach Bedarf statt finde, erläutert Herr G., dass die Reflexion zwar mehr nach Bedarf geschehe, jedoch einen hohen Stellenwert im Team habe. Herr G. verdeutlicht dies, indem er darauf hinweist, dass jedes Thema laufend angesprochen und auch besprochen wird, wodurch es meist keine Notwendigkeit fest integrierter Reflexionsgespräche gibt.

*„[...] da wird sehr viel geredet und es gibt kaum ein Thema das nicht angesprochen wird dass es oft dann gar nicht mehr so notwendig wird, dass man sagt wir müssen jetzt jeden Freitag um dreizehn Uhr so ein Reflexionsgespräch machen oder vierzehn tägig, sondern das passiert laufend (.) [...]“ (Z.36-39)*

Auf die Frage, ob die Ehrenamtlichen in der Einrichtung Mitspracherechte haben, meint Herr G., dass dies zwar nicht im genauen Wortsinn verankert sei, er jedoch immer ein „offenes Ohr“ (Z.43) habe. Anschließend betont er, dass es ihm wichtig sei, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unabhängig von deren Stellung oder Anstellung in der Einrichtung mit allen Anliegen oder Vorschlägen zu ihm kommen können. Herr G. nehme alles was von außen kommt gerne an, und sehe dann inwieweit es umsetzbar ist. Dies bedeutet für ihn eine Art des Mitsprachrechtes im Sinne einer „Beraterfunktion“ (Z.50).

Angesprochen darauf, ob ihm Leitlinien über die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen bekannt sind, führt Herr G. aus, dass grundsätzlich alles in der Einrichtung über ihn als Teamleiter laufe. In seinem Flüchtlingsquartier versuche er, Ehrenamtliche und Praktikantinnen oder Praktikanten in das Team einzubinden und ihnen somit das Gefühl zu vermitteln vollwertige Mitglieder zu sein. Er begründet dies damit, dass die Arbeit dann konstruktiver verläuft und mehr Austausch zustande kommt. Er schließt daraus, dass seine persönliche Richtlinie in dieser Einrichtung darauf beruht, dass jede und jeder mitreden und sich einbringen kann. Dies sei zwar „schwammig“ (Z.60), funktioniere aber gut. Zwar können die Ehrenamtlichen keine alleinigen Dienste in der Einrichtung verrichten, allerdings könne ein Freiwilliger kurzzeitig alleine das Büro besetzen oder Telefonate entgegen nehmen, wenn eine Hauptamtliche oder ein Hauptamtlicher kurz verhindert ist.

*„[...] sie können keine alleinigen Dienste machen hier in diesen Einrichtungen ja es kann einmal es kann mal kurz einer alleine im Büro sitzen wenn der Hauptamtliche grad raus geht (.) ich sage auch kein Problem wenn er vom Telefon abhebt ja aber grundsätzlich alleine einen Dienst machen oder Nachtdienst machen für Freiwillige ist bei und nicht vorgesehen. [...]“ (Z.63-67).*

Die Frage, ob Leitlinien über die Zusammenarbeit von Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen vom Träger notwendig seien, bejaht Herr G. Wichtig ist, dass vor Beginn der ehrenamtlichen Tätigkeit der genaue Tätigkeitsbereich mit den Personen abgeklärt wird. Beispielhaft verdeutlicht er, dass Ehrenamtliche, die für einen Deutschkurs in die Einrichtung kommen, sich auch auf die Ausübung dieser Funktion beschränken, ansonsten bedarf es einer erneuten Absprache. Da in seinem Haus wenige Ehrenamtliche tätig sind, sei es leichter, in ländlichen Gebieten engagieren sich hingegen weitaus mehr Personen, was sich nach Herrn G. schwieriger gestalte. Dort bräuchte man Angestellte, die sich nur um die Koordination der Freiwilligen kümmern, was finanziell nicht möglich ist. Umso wichtiger seien die genauen Richtlinien in der Zusammenarbeit.

### **Chancen der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen (Z.70-77)**

Die Chancen in der Zusammenarbeit sieht Herr G. in der Unterstützung und den persönlichen Ressourcen der Ehrenamtlichen. Als Beispiele für persönliche Ressourcen nennt er die jeweilige Ausbildung, die persönliche Lebensgeschichte und die Erfahrung. Außerdem sei der soziale Bereich immer personell und finanziell benachteiligt, wo für ihn die „wertvolle“ (Z.75) Unterstützung der Ehrenamtlichen wichtig wird. Dadurch könne man sich als Hauptamtliche oder Hauptamtlicher der eigentlichen Betreuung der Klientinnen und Klienten zuwenden, die sonst in der täglichen Arbeit zu kurz käme.

*„[...] (.) ist es eine wertvolle Unterstützung man kann Dinge machen zu denen man sonst nicht kommt, weil sonst würde sich manches vielleicht wie auf einen Journaldienst beschränken in der täglichen Arbeit und so kann man wirklich betreuen. Das ist die Chance die ich sehe.“ (Z.74-77)*

### **Umgang mit Konfliktsituationen (Z.79-83)**

Wenn Konfliktsituationen auftreten, löst Herr G. dies immer im persönlichen Gespräch mit den betroffenen Personen. Dazu sei es zwar noch nicht häufig gekommen, dennoch strebe er in diesem Fall ein Gespräch mit Reflexion an. Zuerst mit der betroffenen Person direkt und anschließend mit allen beteiligten Teammitgliedern.

### **Beweggründe der Ehrenamtlichen in diesem Bereich (Z.85-93)**

Beweggründe für das Engagement der Ehrenamtlichen in der Flüchtlingshilfe sieht Herr G. in der derzeitigen, „extremen“ (Z.85) Präsenz des Flüchtlingsthemas. Nach seiner Erfahrung gäbe es dabei nur „schwarz und weiß“ (Z.85-86), Menschen die helfen wollen und solche die nur hetzen und „schimpfen“ (Z.87). Herr G. beschreibt weiter, dass die Personen durch das Helfen einen Beitrag leisten wollen. Dabei kommen viele ohne konkrete Vorstellungen in die Einrichtung, andere haben bereits gezielte Vorschläge oder Fähigkeiten, die sie den Flüchtlingen gerne anbieten wollen. Die starke Antriebskraft der

ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer sieht Herr G. vor allem in der akuten Situation, die Menschen dazu veranlasst Hilfe zu leisten.

### **Bedeutung des ehrenamtlichen Engagements für die Gesellschaft (Z.95-105, Z.108-114, Z.117-120)**

Auf die Frage nach der gesellschaftlichen Bedeutung des ehrenamtlichen Engagements meint Herr G., dass die Gesellschaft dankbar sein müsse und bezieht sich anschließend direkt auf die „Flüchtlingsgeschichte“ (Z.96). Das System würde ohne die ehrenamtliche Hilfe momentan zusammenbrechen, da vor allem in der akuten Situation der Großteil der Flüchtlingshilfe von den Ehrenamtlichen getragen werde. Hauptamtliche nehmen dabei höchstens die Rolle der Koordinatorinnen oder Koordinatoren ein. Herr G. äußert wiederholt, dass die Gesellschaft dankbar sein müsse. Die hilfsbereiten Menschen, die für viele „Wahnsinnige“ (Z.102) seien und die Situation nur verschlimmern würden, helfen nach Herrn G. dabei die Situation zu kontrollieren. Außerdem wäre eine rein durch Hauptamtliche aufgestellte Hilfe nicht bezahlbar. In der ehrenamtlichen Arbeit in der Flüchtlingshilfe sieht Herr G. das Potential zur Auflockerung der angespannten gesellschaftlichen Situation. Dadurch, dass die Ehrenamtlichen mit Außenstehenden in alltäglichen Situationen in Kontakt treten und mit Begeisterung von ihren Tätigkeiten erzählen, können sie ihr Wissen in die Gesellschaft hinaustragen und haben auch die Möglichkeit mit Skeptikerinnen oder Skeptikern zu sprechen. Dies wertschätzt Herr G. mehr als das was Medien verbreiten.

*„[...] die haben ja auch ein anderes Leben außer ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit und da sind sie natürlich in Kontakt mit anderen Leuten und die Ehrenamtlichen machen das ja mit Begeisterung ja (.) und mit der Begeisterung gehen sie auch herum und erzählen was sie machen und wie das tatsächlich abläuft (.) [...] und das ist sicher viel mehr Wert als so manche Zeitung die da vielleicht irgendwo lenkt.“ (Z.108-114)*

Bezüglich der Wahrnehmung der Beziehung zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen hat Herr G. den Eindruck, dass Flüchtlinge in der tatsächlichen Hilfe nicht unterscheiden ob sie in Kontakt mit Ehrenamtlichen oder Hauptamtlichen stehen und von allen gerne Hilfe annehmen.

### **Zusammenarbeit Ehrenamtliche und Flüchtlingssozialarbeit (Z.123-131, Z.146-153, Z.155-173)**

Zwar laufe es in seinem Team derzeit gut, jedoch wisse Herr G. von anderen Kolleginnen oder Kollegen die auch negative Erfahrungen mit Ehrenamtlichen gemacht haben. Konflikte entstehen vor allem dann, wenn Ehrenamtliche in die Einrichtungen kommen und Dinge nicht mit der Teamleitung absprechen oder „glauben die können alles besser und müssen alles verändern“ (Z.124-125). Dabei ist es möglich, dass die Freiwilligen in ihrem Wunsch zu helfen teilweise über das Ziel hinausschießen. Problematisch ist dies für Herrn G. deshalb, weil die Hauptamtlichen die Verantwortung für die Handlungen der Ehrenamtlichen tragen und sich in letzter Konsequenz vor der Arbeitgeberin oder dem Arbeitgeber oder den Behörden verantworten müssen. Auf die Frage, ob er die ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer als Chance oder Belastung für die Soziale Arbeit sehe, differenziert er seine Ansicht und schildert sowohl die Chance des Ehrenamtes als auch mögliche Probleme. Eine Belastung stellt für ihn dar, dass die Soziale Arbeit mit wenigen Arbeitskräften zu kämpfen hat und eine Einrichtung mit vielen Ehrenamtlichen eine Person brauche, die nur für deren Koordination angestellt wird. Für ihn ist dies aber nicht möglich, da die finanziellen Ressourcen der Sozialen Arbeit nicht zur Verfügung stehen.

Die Chancen der ehrenamtlichen Arbeit führt Herr G. im weiteren Verlauf aus. Vor allem wenn man das zeitaufwendige Ziel verfolge, Flüchtlinge in die Gesellschaft zu integrieren und nicht lediglich den Schlafplatz zu stellen, seien Ehrenamtliche eine entscheidende „Zeitressource“ (Z.155). Wenn Freizeitaktivitäten und andere integrative Tätigkeiten teilweise den Ehrenamtlichen überlassen werden, können sich die Hauptamtlichen auf Behördliches und Administratives konzentrieren.

*„[...] wenn man aber sagt wir möchten sie integrieren dann ist es zeitaufwendig und da sehe ich die große Chance mit Ehrenamtlichen zusammen zu arbeiten. [...]“ (Z.157-159)*

Besonders hervor hebt Herr G. in diesem Zusammenhang, dass speziell Studentinnen oder Studenten als Ehrenamtliche im Spracherwerb oder der Lernbetreuung helfen können. Die sportlichen Aktivitäten, die von Studierenden angeleitet werden können, seien besonders für die jungen männlichen Flüchtlinge wichtig. Dies sei nach Herrn G. eine sinnvolle Betätigung, die zur Ablenkung diene und dabei helfe Aggressionen abzubauen. Dafür fehle das hauptamtliche Personal wodurch sich die Relevanz der ehrenamtlichen Mitarbeit ergibt.

*„ und da kann man sie mit sportlichen Betätigungen, wirklich gescheiterten sportlichen Betätigungen ganz anders beschäftigen, ablenken, ihre Aggressionen können sie abbauen (.) aber dafür fehlt uns halt das Personal wenn da einer der da Dienst hat mit denen auf den Fußballplatz geht wäre das Haus unbesetzt und das geht nicht (.) da sind wir eigentlich angewiesen auf die ehrenamtlichen Mitarbeiter.“ (Z.168-173)*

### **Wünsche für die zukünftige Zusammenarbeit (Z.175-194)**

Auf die Frage nach den Wünschen für die zukünftige Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen meint Herr G., dass die Kooperation manchmal dadurch erschwert werde, dass Personen „weltverbesserermäßig“ (Z.177) und mit realitätsfremden Vorstellungen von der Flüchtlingshilfe in die Einrichtung kämen. Dies finde man aber meist erst nach Beginn der ehrenamtlichen Tätigkeit heraus, was die zukünftige Zusammenarbeit behindert. Herr G. betont, dass die Menschen häufig die Vorannahme besitzen, dass die Flüchtlinge „nur arme Leute“ (Z.181) seien, „denen man jetzt helfen“(Z.181-182) müsse. Nach seiner Auffassung sind unter den Flüchtlingen allerdings, genau wie in unserer Gesellschaft, Menschen mit denen er sich gut versteht und Personen die er eher meidet.

*„[...] Dabei (.) das sind einfach Menschen (.) Und die ganze Bandbreite die es gibt beim Menschen, die gibt es unter den Flüchtlingen auch. Manche sind so lieb die schautst du an und du merkst da passt es und den magst du und dann gibt es welche die sind einfach ungut (.) die sind aber nicht ungut weil sie Flüchtlinge sind und die sind auch nicht lieb und arm weil sie Flüchtlinge sind die sind einfach (.) so sind die halt [...]“ (Z.182-186)*

Schwierig ist es für Herrn G. dann, wenn ehrenamtliche Helferinnen oder Helfer ihn für seine Strenge gegenüber Klientinnen oder Klienten kritisieren. Er muss in seiner Funktion Grenzen aufzeigen und Regeln festlegen um Chaos zu vermeiden. Sonst würde es auch den Bewohnerinnen und Bewohnern „nichts bringen“ (Z.191). Für manche Ehrenamtliche sei er dann ein „Faschist“ (Z.188) oder gehe schlecht mit den Flüchtlingen um. Als Unterstützung sieht er die Ehrenamtlichen, die ihm zustimmen.

*„[...]Und dann sind Ehrenamtliche oft so dass die meinen: Ja wie geht der mit den Leuten um. Dann gibt's aber auch wieder Ehrenamtliche die das auch genauso sehen und die sind aber dann die größte Unterstützung und Hilfe.“ (Z.191-194)*

**Analyse – „ohne die Ehrenamtlichen würde das System glaube ich momentan zusammen brechen“ (Z.97)**

Im Folgenden werden die relevanten Interviewpassagen inhaltlich interpretiert und analysiert. Dabei wird versucht bedeutende Schwerpunkte herauszuarbeiten.

### **Formen und Inhalte der Freiwilligenarbeit**

Angesprochen auf die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verweist Herr G. darauf, dass in seiner Einrichtung zum Zeitpunkt des Interviews neun Hauptamtliche und

fünf Ehrenamtliche tätig sind. Außerdem ist er selbst Ansprechpartner für Ehrenamtliche oder Interessierte. Die strukturierten Antworten zeigen, dass Herr G. einen Überblick über die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Einrichtung hat. Er erklärt zudem die verschiedenen Wege, wie Ehrenamtliche zur Mitarbeit im Flüchtlingsquartier gelangen. So gäbe es Personen, die aus eigener Initiative kommen, anrufen oder seine Nummer von der Trägerzentrale vermittelt bekämen. Außerdem werden in Bezirkszeitungen häufig Artikel veröffentlicht, die zur freiwilligen Hilfe aufrufen und unter anderem Herrn G. als Kontaktperson angeben. Herr G. ist sich also der Strukturen und der verschiedenen Zugänge zu ehrenamtlichen Engagement bewusst. Die Einsatzbereiche und Hauptaufgaben der Ehrenamtlichen schildert Herr G. aus seiner subjektiven Sicht des Hausleiters und nennt die Aufgaben der Helferinnen und Helfer in seiner Einrichtung. Hauptaufgabe sieht er dabei in der Sprachförderung der Flüchtlinge, wachsendes Betätigungsfeld seien jedoch auch Begleitdienste bei Behördenwegen oder Arztbesuchen. Auch sportliche Aktivitäten zählen zu den Aufgaben der Ehrenamtlichen.

### **Stellenwert für die Gesellschaft**

Auf die Frage welchen Stellenwert das ehrenamtliche Engagement für die Gesellschaft habe, nimmt Herr G. eine klare Position ein. Er verdeutlicht an mehreren Stellen, dass die Gesellschaft „dankbar“ (Z.95) für die Hilfe der freiwilligen Personen sein muss. Begründet wird dies einerseits mit der These, dass das soziale System in der Konfrontation mit der Flüchtlingssituation ohne die Ehrenamtlichen zusammenbrechen würde. Herr G. schreibt den Helferinnen und Helfern also eine große gesellschaftliche Bedeutung zu und betont, dass die große Masse derer die helfen ehrenamtlich Engagierte sind. Lediglich die Koordination, also auch seine eigene Position, werde zum aktuellen Zeitpunkt von Hauptamtlichen durchgeführt. Andererseits betrachtet er die Freiwilligen als „Kostenfaktor“ (Z.104), da die gestiegene ehrenamtliche Arbeit in der Flüchtlingshilfe vom sozialen Sektor nicht bezahlt werden könne. Herr G. impliziert damit einen gestiegenen Bedarf an Arbeitskräften im neuen und anwachsenden Feld der Flüchtlingssozialarbeit, der momentan nicht finanziert werden kann und somit durch die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unentgeltlich mitgetragen wird. Dies

verdeutlicht sich auch in der anfänglichen Darstellung der Zahlen: so herrscht in der Einrichtung ein fast ausgeglichenes Verhältnis von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen.

Den Ehrenamtlichen schreibt Herr G. die Funktion zu, die angespannte Situation in Bezug auf die Flüchtlingsdiskussionen „aufzulockern“ (Z.108). Er argumentiert, dass die Ehrenamtlichen im Alltag in Kontakt mit anderen Personen ihres Umfeldes stehen und dort von ihrer Tätigkeit und den Abläufen in der Einrichtung erzählen und berichten. Aus seiner subjektiven Wahrnehmung beobachtet er, dass die Freiwilligen ihre Arbeit mit großer Begeisterung verrichten, woraus er schließt, dass sie mit der gleichen Begeisterung davon erzählen. Das wiederum bedeutet für Herrn G. dass die Engagierten als Vermittlerinnen und Vermittler zwischen dem Flüchtlingsquartier und ihrem persönlichen Umfeld agieren. Er bewertet diese Funktion als sehr positiv und sieht die Möglichkeit Personen, die der Thematik skeptisch gegenüberstehen oder Zweifel haben, zur Reflexion und zum Dialog anzuregen. Er schreibt dem mehr „Wert“ (Z.114) zu als den Berichterstattungen der Zeitungen. Generell ist Herr G. der Meinung, dass die Flüchtlinge jede Hilfe gerne annehmen und deshalb nicht zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen unterscheiden. Herr G. begründet seinen Eindruck nicht und führt diese Vermutung nicht weiter aus.

### **Kooperation und Vernetzung**

Die Kooperation mit den Ehrenamtlichen ist für Herrn G. geprägt durch deren Begleitung in der Institution. Er berichtet von einem Weiterbildungskatalog, den der Träger jährlich neu auflegt und der den Freiwilligen die Möglichkeit der Weiterbildung bietet. Von der Einrichtung selbst werden keine speziellen Angebote für die Ehrenamtlichen vorgelegt. Herr G. betont außerdem, dass die Begleitung in Form von Reflexionen satt findet. Es dokumentiert sich die Relevanz der gelungenen Begleitung der Ehrenamtlichen, da Herr G. den persönlichen Kontakt und das persönliche Gespräch zu den Personen sucht. Er hebt außerdem hervor, dass die freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter „jederzeit“ (Z.32) zu ihm kommen können um Themen, Anliegen oder Schwierigkeiten zu besprechen, worin er die Begleitung positiv verwirklicht sieht. Reflexionen seien keine

festen und regelmäßigen Bestandteile des Ablaufs in der Einrichtung, sondern werden je nach Bedarf durchgeführt. Die Methode der gezielten Reflexion wird von Herrn G. in der sozialpädagogischen Praxis der Flüchtlingseinrichtung situationsspezifisch angewandt. Dies begründet er damit, dass für ihn als Teamleiter die Kommunikation an oberster Stelle stehe, weshalb alle Themen sofort offen im Team angesprochen werden. Daraus erübrigt sich für Herrn G. eine terminlich festgelegte Form der Reflexion, da sie laufend in der alltäglichen pädagogischen Praxis der Einrichtung integriert sei.

Bezüglich des Mitspracherechts für Ehrenamtliche in der Einrichtung, stellt Herr G. klar, dass ein Recht zur Mitsprache in der direkten Bedeutung des Wortes nicht richtig ist und so nicht vorkommt. Er relativiert diese Aussage allerdings, indem er ausführt, dass er für alle ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, als auch für die Praktikantinnen oder Praktikanten und Zivildienstler eine offene Anlaufstelle für Anliegen aber auch Vorschläge ist. Damit nähert er die Ehrenamtlichen den anderen Personen und deren Positionen im Teamgefüge an. Sich selbst bezeichnet er in diesem Zusammenhang als „betriebsblind“ (Z.47), was negativ konnotiert ist und dokumentiert, dass er als Teamleiter Vorschläge und Einblicke von außerhalb benötigt. Da die Ehrenamtlichen von außen kommen und über diese Einblicke verfügen, spricht Herr G. ihnen eine Beraterfunktion zu, die er sehr positiv bewertet. Leitlinien in der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen sind für Herrn G. sehr wichtig. Dabei geht er allerdings nicht von übergeordneten Leitlinien des Trägers aus, sondern berichtet aus subjektiver Sicht. So laufe in der Einrichtung in erster Linie alles über ihn als Teamleiter und Ansprechperson. Er schildert im weiteren Verlauf seinen persönlichen Leitfaden und beschreibt diesen selbst als „schwammig“ (Z.60) aber gut bewährt. Hier zeigt sich, dass sich Herr G. seiner persönlichen Leitlinien zwar durchaus bewusst ist, diese aber nirgends fest und einsehbar dokumentiert sind. Grundgedanke seines Leitfadens für die Zusammenarbeit ist die Einbindung der Ehrenamtlichen in das Team. Die Begründung dafür liegt in der von Herrn G. beobachteten Tatsache, dass die Arbeit dann konstruktiver sei und der Austausch besser funktioniere. Er betont, dass die Ehrenamtlichen das Gefühl haben sollen vollwertige Mitglieder des Teams zu sein. Dies steht in Widerspruch zu seiner vorherigen Aussage, dass Freiwillige kein direktes Recht zu Mitsprache erhalten und von ihm eher als Beraterinnen oder Berater hinzugezogen werden. Außerdem

erwähnt er, dass Ehrenamtliche grundsätzlich keine Dienste alleine ausführen können und nur in Ausnahmefällen kleinere Aufgaben der Hauptamtlichen übernehmen dürfen.

Den Bedarf an genauen und festgelegten Richtlinien in der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen sieht Herr G. eher im ländlichen Raum wo die freiwillige Beteiligung sehr viel höher ist. Dafür benötige man eine hauptamtliche Person, die ausschließlich für die Koordination der Ehrenamtlichen zuständig ist. Bereits in den vorherigen Abschnitten wurde deutlich, dass Herr G. in seiner Einrichtung diese Funktion des Koordinators selbst übernimmt. Wichtig ist hier wieder die Kommunikation, da Herr G. betont, dass er in persönlichen Gesprächen, bereits vor Beginn der Tätigkeit, den genauen Einsatzbereich bespricht und absteckt.

### **Unterstützung der Flüchtlingssozialarbeit**

Herr G. spricht sehr deutlich an, dass das ehrenamtliche Engagement eine große Unterstützung für die Hauptamtlichen darstellt. Dabei bezieht er sich nicht auf die fachlichen Ressourcen, sondern betont, dass die individuellen Biografien und Erfahrungen der Ehrenamtlichen eine Chance sind. Dies wird von Herrn G. positiv konnotiert, was sich vor allem daraus begründet, dass der Bereich der Flüchtlingssozialarbeit personell stark unterbesetzt ist und die Ehrenamtlichen Räume schaffen. Die Hauptamtlichen können sich durch die Entlastung häufig auf ihre wirkliche Aufgabe des Betreuens der Klientinnen und Klienten konzentrieren. Probleme mit Ehrenamtlichen kommen dann vor, wenn die Bereiche nicht klar abgegrenzt sind und die Freiwilligen in Konflikt mit den Hauptamtlichen geraten. Herr G. kann dies allerdings nicht aus eigener Erfahrung berichten sondern stützt sich dabei auf Erzählungen von Kolleginnen oder Kollegen aus anderen Einrichtungen. Er betont, dass die Ehrenamtlichen vor den Trägern und Behörden letztendlich keine Verantwortung tragen, sondern diese immer auf die Hauptamtlichen zurück falle. Hier dokumentiert sich eine Abgrenzung zwischen den beiden Gruppen, da die Ehrenamtlichen zwar unterstützend wirken aber nicht zur Verantwortung gezogen werden können.

Herr G. differenziert zwischen der Chance, die das Ehrenamt einerseits bieten kann und der potentiellen Belastung andererseits. Belastend ist für ihn, dass bei steigender Zahl der Freiwilligen eine hauptamtlich angestellte Person zur Koordination und Anleitung benötigt werde. Herr G. bewertet dies eher negativ und belastend, da personelle und finanzielle Ressourcen sehr knapp sind. Auf die Frage welche Ressourcen das Ehrenamt für die Flüchtlingssozialarbeit biete, antwortet Herr G. mit einer sehr aufschlussreichen Argumentation. Man erfährt nicht nur etwas über die quantitative Art der Unterstützung, sondern auch über deren Qualität und die möglichen Auswirkungen auf die Integration der Flüchtlinge. Herr G. orientiert sich einerseits an der zeitlichen und quantitativen Ressource, da ehrenamtlich Engagierte unentgeltlich arbeiten und das Team personell unterstützen. Andererseits abstrahiert er daraus, dass durch die Unterstützung die Qualität der Beziehungs- und Integrationsarbeit gesteigert werde. Die Ehrenamtlichen können nach Herrn G., Teilbereiche der „zeitaufwendigen“ (Z.158) Integrationsarbeit übernehmen und die Hauptamtlichen entlasten. Diese können sich dann auf ihre administrativen und behördlichen Aufgaben konzentrieren. Widersprüchlich erscheint an dieser Stelle, dass Herr G. bereits im vorherigen Verlauf des Interviews berichtet hat, dass die zeitliche Entlastung durch die Ehrenamtlichen dazu führe, dass sich die Hauptamtlichen auf die Betreuungstätigkeit konzentrieren können. Abschließend sagt Herr G. aus, dass die Flüchtlingssozialarbeit besonders im Bereich der sprachlichen Förderung, der Lernbetreuung und der Freizeitgestaltung auf die ehrenamtlich Engagierten angewiesen ist. Dies begründet er mit einem großen Personalmangel, der eine nachhaltige Integrations- und Betreuungsarbeit verhindert.

### **Wünsche für die Zusammenarbeit**

Herr G. bezieht sich hier auf die persönliche Ebene in der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen. Zwar betont er prinzipiell die Arbeit der Freiwilligen zu schätzen, schildert aber in diesem Zusammenhang seine dahingehend negativen Erfahrungen. So seien viele Engagierte in der Flüchtlingshilfe „weltverbesserermäßig“ (Z.177) und verkennen laut Herrn G. die Tatsache, dass Flüchtlinge auch Menschen sind unter denen es verschiedene Charaktere gebe. Dies führe zu Konflikten, wenn Ehrenamtliche seine Arbeitsweise kritisieren und ihm vorwerfen nicht gut mit den Menschen umzugehen. Herr

G. argumentiert aber die Notwendigkeit des Aufzeigens von Grenzen, um in einem Haus mit vielen Klientinnen und Klienten Ordnung zu bewahren. Wenn Ehrenamtliche diese Sichtweisen teilen bewertet Herr G. sie als große Unterstützung für die Einrichtung und die Flüchtlingssozialarbeit.

### ***Zusammenfassung***

Aus der Interpretation der ausgewählten Interviewabschnitte lassen sich thematische Schwerpunkte differenzieren, die charakteristisch für Herrn G. und sein Handeln in der Einrichtung sind. Herr G. ist Teamleiter und Ansprechperson für Ehrenamtliche und Interessierte. In der Zusammenarbeit orientiert er sich vornehmlich an persönlichen Handlungskonzepten und Leitlinien. Diese beruhen vor allem auf den Prinzipien der Kommunikation, Reflexion und der klaren Absprache. Dabei steht er immer in starkem Rückbezug zu seinen bisherigen Erfahrungen mit ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. An Grenzen in der Kooperation stößt Herr G. dann, wenn Engagierte seine Arbeitsweise in Frage stellen oder eigenmächtige Entscheidungen treffen, die vorher nicht abgesprochen wurden. Insgesamt nehmen die interpersonelle Kommunikation und das Einbeziehen aller beteiligten Personen für Herrn G. einen hohen Stellenwert ein. Herr G. schreibt dem Ehrenamt eine hohe gesellschaftliche Bedeutung zu und sieht die Freiwilligen als Vermittlerinnen und Vermittler zwischen der Flüchtlingshilfe einerseits und der Bevölkerung andererseits. Auch in der Flüchtlingssozialarbeit sind die ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer für ihn zu einer unverzichtbaren Größe geworden.

### **9.3.2 Fallporträt Frau O.**

#### ***Allgemeines zur Person und zum Interview***

Frau O. ist sowohl Betreuerin in einem Flüchtlingsquartier als auch in einem Frauenwohnhaus für Asylbewerberinnen. Ihrer Tätigkeit als Sozialbetreuerin geht sie seit über einem halben Jahr nach. Ihre Berufsausbildung schloss sie an einem Fachkolleg für Sozialpädagogik ab. Frau O. ist 40 Jahre alt.

Das Interview fand in den Büroräumlichkeiten des Flüchtlingsquartiers statt, dauerte 18 Minuten und verlief störungsfrei.

### *Deskriptive Befunde*

#### **Einrichtung und Tätigkeit (Z.2-5)**

Frau O. ist Sozialbetreuerin in zwei verschiedenen Einrichtungen der Flüchtlingshilfe. Sowohl im Flüchtlingsquartier, als auch im Frauenwohnhaus bezieht sich ihr Aufgabenbereich auf die Betreuung der Klientinnen und Klienten. Die Hauptaufgabe des Trägers ist laut Frau O. die Unterbringung der Asylbewerberinnen und Asylbewerber.

#### **Hauptamtliche und Ehrenamtliche in der Einrichtung (Z.10-13, Z.8, Z.16-23, Z.30-33)**

Die genaue Anzahl der in den Institutionen tätigen Ehrenamtlichen kennt Frau O. nicht, jedoch kann sie drei Personen konkret benennen, von denen sie weiß, dass diese Deutschkurse abhalten und als Begleitpersonen tätig sind. Im weiteren Verlauf des Interviews nennt sie noch andere Freiwillige, die sich um die Kinderbetreuung kümmern und als Dolmetscherinnen oder Dolmetscher eingesetzt werden. Frau O. selbst ist keine Ansprechperson für Ehrenamtliche in den Einrichtungen. Als konkrete Einsatzgebiete der Ehrenamtlichen nennt Frau O. die Abhaltung von Deutschkursen, die Begleitung einzelner Klientinnen oder Klienten zu Ärztinnen oder Ärzten, die Kinderbetreuung und das Dolmetschen. Die Kinderbetreuung gestaltet sich laut Frau O. in Form des gemeinsamen Spiels, durch Abholdienste von Schule und Kindergarten oder gemeinsame Ausflüge.

### **Begleitung der Ehrenamtlichen in der Institution (Z.37-40, Z.43-48, Z.51-54, Z.68-71, Z.97-100, Z.56-57)**

Frau O. betont die selbstständige Arbeit der freiwilligen Helferinnen und Helfer, die möglichst nach den persönlichen Kenntnissen der Ehrenamtlichen gestaltet sein soll. Frau O. greife hier nicht ein, da sich die Ehrenamtlichen ihrer Meinung nach freiwillig dazu erklärt haben eine Arbeit im Quartier zu übernehmen und demnach auch keine weitere Anleitung benötigen. Einzige Anhaltspunkte für die Arbeit der Freiwilligen seien ihre Beobachtungen und das Feedback der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Rückmeldungen der Asylbewerberinnen und Asylbewerber gibt Frau O. in kurzen Gesprächen an die Freiwilligen weiter, hierbei können auch die Engagierten ihre Anliegen zum Ausdruck bringen. Solange es keine Probleme gäbe, wäre dies alles was nötig sei. Falls es jedoch zu Schwierigkeiten mit den Freiwilligen komme, würde Frau O. Rücksprache mit dem jeweiligen Teamleiter halten. Dieser wiederum suche dann das Gespräch mit dem Freiwilligen, wobei es wichtig sei alle Perspektiven miteinzubeziehen und auch zu reflektieren. Angesprochen auf das Mitspracherecht der Ehrenamtlichen in der Einrichtung, berichtet Frau O., dass auf eine ausgewogene Beteiligung beider Parteien geachtet werden muss. Die Ehrenamtlichen dürfen nicht das Gefühl haben durch die Machtposition der Hauptamtlichen zurückgedrängt zu werden. Zwischen den Freiwilligen und der Institution gibt es laut Frau O. zudem Vereinbarungen, welche im Vorfeld der Tätigkeit mit dem Teamleiter unterzeichnet werden.

### **Chancen der Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen (Z-59-62)**

Die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen sieht Frau O. als einen Gewinn für alle Beteiligten. Sie benennt den Nutzen für die Klientinnen und Klienten und für die Ehrenamtlichen, die ihre Arbeit aus einer intrinsischen Motivation heraus erfüllen würden.

### **Umgang mit Konfliktsituationen (Z.64-68)**

Frau O. erläutert, dass sie noch keine ernsthaften Konfliktsituationen in der Zusammenarbeit erlebt habe. Sie berichtet jedoch von freiwilligen Personen, die eine

Begleitfunktion übernommen haben, jedoch zeitlich so häufig verhindert waren, dass sich die Kooperation wieder auflöste. Daraufhin übernahm Frau O. die Begleitung der Klientinnen und Klienten selbst und stellte den Kontakt zu den Ehrenamtlichen ein.

### **Beweggründe der Ehrenamtlichen in diesem Bereich (Z.74-77)**

Als Beweggrund für die Arbeit der Freiwilligen im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit sieht die Befragte vor allem das empathische Einfühlen in die Situation der Klientinnen und Klienten. So würden sich Ehrenamtliche in die Situation der Flüchtlinge einfühlen und sich daraufhin für ein Engagement entschließen. Frau O. fasst dies unter dem Begriff des „Menschlichen Helfens“ (Z.74) zusammen.

*„Das ist dieses menschliche Helfen einfach. Wenn man sieht, dass ein Mensch in Not ist=etwas braucht und eigene Fähigkeiten so sind, dass man bereit ist, dann setzt man sich ein. Und vielleicht denkt man auch „Was wäre wenn ich in der Situation wäre?“ (Z.74-76)*

### **Bedeutung des ehrenamtlichen Engagements in diesem Bereich (Z.79-82, Z.85, Z.88-91)**

Auf die Frage der Interviewerin nach der Bedeutung des ehrenamtlichen Engagements für die Gesellschaft antwortet Frau O., dass der Nutzen in der Offenheit besteht. Durch die Öffnung der Flüchtlingsquartiere in Richtung der Gesellschaft, könne man Menschen, die dem Flüchtlingsthema reserviert gegenüber stehen, eine andere Sichtweise vermitteln und aufzeigen. Die Nachfrage, ob sie dem Ehrenamt eine Vermittlerfunktion zwischen Gesellschaft und Flüchtlingen zuschreibe, bestätigt Frau O. Die Beziehung zwischen den Ehrenamtlichen und den Flüchtlingen ist in ihrer subjektiven Wahrnehmung von Akzeptanz und Dankbarkeit geprägt. Die Flüchtlinge seien sehr froh über die Hilfe, sei es in Form der Kinderbetreuung oder der Deutschkurse.

### **Zusammenarbeit der Ehrenamtlichen und FSA (Z.94-97, Z.104-108, Z.110-118)**

Frau O. sieht mögliche Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und den Hauptamtlichen der Flüchtlingssozialarbeit, führt dies aber nicht weiter aus. Für sie sei es wichtig, dass hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Ehrenamtlichen in ihrer Arbeit unterstützen und diese nicht auf sich allein gestellt sind. Unterstützung und Zusammenarbeit seien zentrale Schlagwörter. Auf die Frage ob sie ehrenamtliches Engagement als Chance oder Belastung ansieht, antwortet die Frau O., dass beide Möglichkeiten existieren. Da sie die fehlenden Ressourcen der bezahlten Flüchtlingshilfe durch das Ehrenamt abgedeckt sieht, erkennt Frau O. den Nutzen des ehrenamtlichen Engagements, sowohl für die Klientinnen und Klienten, für den Träger und die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hier sei das Ehrenamt eine mögliche Entlastung. Ressourcen des ehrenamtlichen Engagements wirken sich zudem positiv auf die Klientinnen und Klienten aus. Außerdem seien die Ehrenamtlichen eine zeitliche Entlastung, da Hauptamtliche durch die administrativen Aufgaben weniger Zeit für die Klientinnen und Klienten aufbringen können. Dies wirke sich positiv auf die Integration der Asylbewerberinnen und Asylbewerber aus und helfe ihnen auch dabei an wichtige Informationen zu gelangen. Als Beispiel nennt Frau O. die Möglichkeit der Ehrenamtlichen österreichische Werte an Flüchtlinge zu vermitteln. Dies werde zwar auch von Hauptamtlichen gemacht, jedoch können Ehrenamtliche niederschwelliger ansetzen.

*„[...]Ehrenamtliche können auch zum Beispiel österreichische Werte viel besser vermitteln, Pünktlichkeit oder so etwas. Alles was vielleicht einfach wichtig ist. Wir [=Hauptamtliche] machen das schon auch, aber wenn das einfach niederschwelliger oder durch Workshops von Ehrenamtlichen übernommen werden kann.“ (Z.115-118)*

### **Wünsche für die zukünftige Zusammenarbeit (Z.120-125)**

Für Frau O. sei es für die zukünftige Zusammenarbeit wichtig, dass die zwischenmenschliche Ebene der Kommunikation der einzelnen Mitarbeiterinnen und

Mitarbeitern funktioniere. Gemeinsame Reflexionen und Besprechungen können Missverständnissen entgegen wirken. Sie schätzt es, wenn Menschen sich mit ihren persönlichen Ressourcen einbringen und sieht darin großes Potential. Gemeinsam könne die Arbeit, die von Leitlinien der Organisation umrandet sei, verbessert werden.

*Analyse – "[...] und dann brauche ich nicht sagen wie sie etwas machen sollen, das entscheiden sie selbst. So funktioniert es eben, solange es passt, brauche ich nichts sagen." (Z.45-47)*

Nun werden die relevanten Interviewausschnitte inhaltlich interpretiert und analysiert. Dabei werden bedeutende Schwerpunkte des Interviews herausgearbeitet, um charakteristische Aspekte der Person zu erhalten.

### **Formen und Inhalte der Freiwilligenarbeit**

Frau O. stellt die Tätigkeitsbereiche der freiwilligen Helferinnen und Helfer beschreibend dar. Die Ungenauigkeit in der Angabe der Anzahl der mitwirkenden Ehrenamtlichen deutet darauf hin, dass Frau O. keine exakten Informationen über die Freiwilligenarbeit hat, zusätzlich dokumentiert sich hier auch die Unübersichtlichkeit und die hohe Fluktuation der Personen in den Einrichtung. Frau O. zählt eine Reihe von Tätigkeitsbereichen, wie Deutschkurse, die Begleitung zu Ärztinnen und Ärzten oder die Beschäftigung der Flüchtlingskinder auf, die von den Ehrenamtlichen in der Organisation derzeit übernommen werden. Frau O. nennt diese nicht bei konkretem Namen, sondern verwendet den Ausdruck „Personen“ (unter anderem Z.20, Z.27, Z.40), darin dokumentiert sich, dass Frau O. keinen persönlichen Bezug zu den ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern hat. Diese Distanz wird auch deutlich, als Frau O. die Begleitung der Ehrenamtlichen in der Flüchtlingsunterbringung beschreibt. Hierbei lässt sie den Freiwilligen freie Hand in der Gestaltung ihres Engagements. Sie sieht keine Notwendigkeit, die Freiwilligen in ihrem Handeln anzuleiten oder ihnen einen Rahmen dafür zu geben. Zwischen den beteiligten Personen findet lediglich ein kurzer Austausch statt, um den grundlegende Bedarf der Hilfe zu klären. Dieser Austausch ist jedoch nicht

konkret vorgegeben und wird auch nicht dokumentiert. Frau O. holt sich Feedback der Asylbewerberinnen und Asylbewerber ein, um den Nutzen der Tätigkeiten der Engagierten zu erfassen. Deutlich wird das Vorgehen im Fall einer negativen Rückmeldung über die Tätigkeit der freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Tritt so eine Situation auf, berichtet Frau O. dem Teamleiter von den Vorkommnissen, damit dieser über das weitere Vorgehen entscheiden kann. So schildert sie Gegebenheiten, in denen der Teamleiter aufgrund von Konflikten das Gespräch mit den Freiwilligen suchte. Dabei werden die Wahrnehmungen und Beobachtungen von Frau O. den Ehrenamtlichen in einem Gespräch mitgeteilt.

*„So funktioniert es eben, solange es passt, brauche ich nichts sagen.“ (Z.48)*

Diese Grundhaltung wird auch in der Interviewpassage bezüglich der Kooperation zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen deutlich. Auf die detaillierte Nachfrage der Interviewerin wie sich die Kooperation zu den freiwillig Engagierten gestaltet, argumentiert Frau O. es sei notwendig einen Dialog beider Parteien zu erreichen. Es solle keine Hierarchie vorherrschen, aufgrund derer sich die Gruppe der Helferinnen und Helfer gegenüber den Hauptamtlichen benachteiligt fühle. Dies widerspricht sich mit der vorher geschilderten Herangehensweise an Konflikte. Hier greift Frau O. nämlich auf die hierarchisch höhere Ebene zurück, um eine Situation zu beeinflussen und zu regeln. Somit herrscht eine Autonomie der Ehrenamtlichen, welche jedoch von der hauptamtlichen Seite (in diesem Fall Frau O. und der Teamleiter der Einrichtung) reglementiert werden kann, falls Frau O. dies für nötig hält.

### **Stellenwert für die Gesellschaft**

Frau O. bittet um eine Erläuterung der Frage bezüglich des Stellenwertes für die Gesellschaft und stellt „Wenn ich die Frage richtig verstehe [...]“ (Z.79) vor die eigentliche Beantwortung. Die Antwort auf die Frage hält Frau O. sehr allgemein. Vor allem nennt sie die „Angst vor Fremden“ als negativ konnotierten Aspekt, dem durch das ehrenamtliche Engagement entgegen gewirkt werden könne. Die Notlage der Flüchtlinge

sieht sie als Ausgangspunkt des Engagements, denn dies sei ausreichende Veranlassung zum Helfen. Die Engagierten zeigen Empathie gegenüber den Asylbewerberinnen und Asylbewerbern und entscheiden sich daraus zur Hilfe („menschliches Helfen“, Z.74). Frau O. argumentiert hier, dass grundlegende menschliche Haltungen bei Personen zur Hilfe für Flüchtlinge führen. Somit sei jede Person der Gesellschaft, die über die Möglichkeiten und Kapazitäten zu helfen verfügt, zu einem Engagement bereit. Hier zeigt sich eine Diskrepanz zwischen Wahrnehmung der ehrenamtlichen Tätigkeit und der Wirklichkeit in der Gesellschaft, da dies bedeuten würde, jede oder jeder mit diesen Voraussetzungen würde sich engagieren. Auf die Konkretisierung der Interviewerin, ob Frau O. die ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer als Vermittlerinnen und Vermittler zwischen den Flüchtlingen und der Gesellschaft sieht, bejaht sie dies und bestärkt die Aussage der Interviewerin.

### **Kooperation und Vernetzung**

Frau O. bewertet die Zusammenarbeit mit freiwillig Engagierten positiv, erkennt aber die Gefahr der Belastung für die Flüchtlingssozialarbeit. Sie konkretisiert die möglichen Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit, die dann entstehen können, wenn eine mangelnde Unterstützung und mangelnder Austausch gegeben sind. Somit sind die Unterstützung der Ehrenamtlichen, die Informationen und Zusammenarbeit essentiell für eine gelingende Miteinbeziehung der Engagierten. Frau O. sieht die Beziehung der Flüchtlinge zu den in der Einrichtung tätigen Ehrenamtlichen als durchweg positiv. Die Asylbewerberinnen und Asylbewerber zeigen Anerkennung und Dankbarkeit gegenüber den Freiwilligen. Frau O. schränkt ihre Aussagen ein („Also was ich sehe [...]“, Z.88) indem sie sich lediglich auf ihre subjektive Wahrnehmung bezieht. Besonders hervor hebt sie den Nutzen der Tätigkeiten für die Flüchtlinge. Frau O. spricht in diesem Zusammenhang einen Betreuungsbedarf an, der von den Ehrenamtlichen teilweise behoben wird. Offen lässt Frau O., ob ein Wegfallen dieser Hilfen bedeuten würde, dass die Angebote in der Einrichtung nicht mehr bereitgestellt werden können.

Positiv bewertet Frau O., die intrinsische Motivation der Ehrenamtlichen. Darin sehe sie Potential für beide Parteien, da sowohl die Flüchtlinge, als auch die Helfenden selbst von dem Kontakt profitieren. Die Hauptamtlichen sind daher für eine aktive Unterstützung

der Ehrenamtlichen zuständig, was im direkten Widerspruch zur Praxis von Frau O. steht. Es dokumentiert sich eine Diskrepanz zwischen der aktuellen Arbeit mit freiwilligen Helferinnen und Helfern in der Flüchtlingsunterbringung und ihrer Aussage darüber, wie sie sich eine gelingende Zusammenarbeit vorstellt. Frau O. berichtet, dass sie die Freiwilligen in ihrer Arbeit ohne Vorgaben ihrerseits agieren lässt und sie keine aktive Unterstützung anbiete, da die freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch ihre eigenen Fähigkeiten und Interessen die Inhalte ihrer Tätigkeiten wählen.

### **Unterstützung der Flüchtlingssozialarbeit**

Frau O. schreibt der ehrenamtlichen Hilfe die Funktion einer sinnvollen Freizeitbeschäftigung zu. Durch die Hilfe der Freiwilligen können Klientinnen und Klienten ihre Zeit sinnvoll nutzen und erhalten darin Unterstützung. Dies sei eine Ressource für die Flüchtlingssozialarbeit, da den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht genügend Zeit zur Verfügung stehe.

Aus ihren Erfahrungen kann Frau O. berichten, dass die Flüchtlinge durch die zahlreiche Mitarbeit der Ehrenamtlichen mehr Informationen und Möglichkeiten erhalten. Hier bestätigt sich die Vermutung, dass mit dem Wegfall der Freiwilligen das Angebot für Klientinnen und Klienten verringert würde. Frau O. verdeutlicht außerdem, dass die Arbeit der Freiwilligen einen niederschweligen Zugang zu den Flüchtlingen ermögliche. Dies könne genutzt werden um den Asylbewerberinnen und Asylbewerbern Aspekte des Aufnahmelandes zu vermitteln und ihnen dadurch wiederum die Integration zu erleichtern. Obwohl hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dies auch vermitteln, könne ihrer Meinung nach ein zusätzlicher Zugang zu den Klientinnen und Klienten eröffnet werden. Somit sind ehrenamtliche Helferinnen und Helfer ein zusätzliche Stütze im Integrationsprozess der Flüchtlinge, da sie informell und niederschwellig das Werte- und Normensystem und die gesellschaftlichen Konventionen des Aufnahmelandes vermitteln können.

### **Wünsche für die Zusammenarbeit**

Frau O. bezieht sich hier auf die zwischenmenschliche Ebene, da sie es für wichtig erachtet gemeinsam über Probleme sprechen zu können. In den Gesprächen zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen wird eine Reflexion der Arbeit ermöglicht, was die Potentiale der Zusammenarbeit stärkt. Betonung findet hier das Einbringen persönlicher Kenntnisse in das freiwillige Engagement, darin sieht Frau O. große Chancen für die Beteiligten. Einen hohen Stellenwert schreibt sie der Kooperation zu, die zu einer Verbesserung der gemeinsamen Arbeit führen soll.

### ***Zusammenfassung***

Aus der Analyse der Interviewabschnitte lassen sich spezifische Charakteristika der Arbeit von Frau O. feststellen. Frau O. ist eine hauptamtliche Mitarbeiterin, die ein Konzept einer gelingenden Zusammenarbeit mit freiwilligen Helferinnen und Helfern zwar beschreiben kann, dies jedoch in ihrer Praxis nur zum Teil umsetzt. Deutlich wird die fehlende gemeinsame Reflexion der Arbeit der Ehrenamtlichen in ihrem Team. Trotz des Potentials und der Ressource der Helfenden kann Frau O. keine spezifischen Strategien benennen, die sie in der derzeitigen Arbeit anwendet. Da sie dies konkret benennt ist davon auszugehen, dass Frau O. sich dessen bewusst ist. Auch die Wertschätzung der positiven Wirkung der Helferinnen und Helfer auf die Flüchtlinge wird deutlich. Die Befragte weiß um die Übernahme der Aufgaben durch Ehrenamtliche und sieht darin eine Entlastung der hauptberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## **10. Diskussion der Ergebnisse**

Für die Diskussion der Ergebnisse als komparative Fallanalyse wurden übergreifende Kategorien gebildet. Die folgenden Ausführungen dienen der Veranschaulichung der Gemeinsamkeiten und Unterschiede der einzelnen Interviews. In der komparativen Analyse werden die Interviews mit den Ehrenamtlichen diskutiert, wobei Bezüge zu Literatur und den anderen beiden Befragtengruppen miteinfließen. Die Diskussion erschließt sich von einer vergleichenden Textbetrachtung in Verflechtung mit Theorien bis hin zur sinngenetischen Typenbildung.

### **10.1 Formen und Inhalte des ehrenamtlichen Engagements**

Im Folgenden sollen die Formen und Inhalte des ehrenamtlichen Engagements der befragten Personen herausgearbeitet werden. Diskutiert werden die persönliche Bedeutung der freiwilligen Tätigkeit, der jeweilige Zugang zum Feld, die persönliche Ausgangssituation und die individuellen Bedürfnisse und Motivationsausprägungen.

#### *Persönliche Bedeutung*

Alle befragten Ehrenamtlichen äußern in der Bewertung und der persönlichen Bedeutung des ehrenamtlichen Engagements einen gemeinwohlorientierten und gesellschaftlich relevanten Bezug. Sowohl Herr N., Frau K., Frau P. als auch Frau A. schreiben dem Engagement einen hohen gesellschaftlichen Stellenwert zu und begründen dies vor allem durch das Versagen der Politik. Die Interviewten nutzen das ehrenamtliche Engagement als Möglichkeit der aktiven Teilnahme an gemeinwohlorientierten Tätigkeiten und erzielen somit eine Steigerung des gesellschaftlichen Wohlergehens (vgl. Stricker 2011). Besonders Herr N. betont, dass er aus der Unzufriedenheit über die politische und soziale Lage die Initiative zum Ehrenamt ergriff. Alle Befragten beteiligen sich also in formell organisierten Strukturen und verfolgen soziale und politische Ziele, die auf die Gemeinschaft ausgerichtet sind (ebd.). Herr J. und Herr M. betonen zwar auch den gesellschaftlichen Aspekt der ehrenamtlichen Arbeit, differenzieren dies jedoch

individuell aus. Für Herrn J. beinhaltet das Engagement zusätzlich die Dimension des „Zurückgebens“. Durch sein Handeln kann er gesellschaftliche Leistungen und positive Wirkungen, die er selbst erhalten hat, zurückgeben und somit reproduzieren. Herr M. diskutiert die persönliche Erfahrung, durch die er Vorurteile und Informationen aus Politik und Gesellschaft selbst überprüfen und gegebenenfalls korrigieren kann. Es lässt sich also bei allen befragten Ehrenamtlichen der gesellschaftliche Bezug erkennen, wobei sich Herr J. und Herr M. jeweils individuell verorten. Indem die Interviewten dem ehrenamtlichen Engagement einen gesellschaftlich hohen Stellenwert zuschreiben und die Handlungsaktivität als Kompensationsmöglichkeit für die fehlenden staatlichen Infrastrukturen sehen, platzieren sie sich selbst jenseits des Staates und der Ökonomie (vgl. Dettling 2000). Durch die Aussagen von Herrn N. wird deutlich, dass der Ehrenamtliche bereit ist Verantwortung im demokratischen Gemeinwohl zu übernehmen.

#### *Persönliche Ausgangssituation*

Bezüglich der persönlichen Ausgangslage der Interviewten lassen sich zwei unterschiedliche Arten des Zugangs herausarbeiten. Herr N. und Frau A. haben ihr Engagement aufgrund der politischen Verhältnisse und der daraus resultierenden Unzufriedenheit aufgenommen. Herr N. betont stärker auf emotionaler Ebene, dass ihn Wut und Ernüchterung zum Entschluss geführt haben. Frau A. hingegen gibt zwar an, durch die Informationen aus den Medien den Wunsch nach einer Tätigkeit entwickelt zu haben, nimmt diese aber letztendlich auf, weil sie die direkte Mitwirkung sinnvoller als finanzielle Spenden bewertet. Dennoch agieren beide Befragten aus der gleichen Ausgangslage heraus, da sie die Möglichkeit der wirkungsvollen und gestalterischen Teilhabe am öffentlichen Leben nutzen (vgl. Behr/Liebig/Rauschenbach 2002). Im Gegensatz dazu wird bei Frau K., Frau P, Herrn J, und Herrn M. deutlich, dass sie sich vor allem aufgrund des aktuellen Lebensabschnittes für das ehrenamtliche Engagement entschieden haben. Alle vier Befragten verdeutlichen die Dimension der Möglichkeit der Gestaltung der eigenen Biografie durch die Tätigkeit (ebd.). Aus den Texten lassen sich dabei noch zwei weitere Untertypen herausfiltern. Frau K. und Herr J. betonen das Konzept des „Helfens“, das bei beiden bereits biografisch verankert ist. Während Frau K. die soziale Hilfestellung im Laufe ihrer bisherigen Biografie habitualisiert hat, bewertet

Herr J. das Helfen als natürliches Konzept der Mitmenschlichkeit und Empathie. Aus diesen internalisierten Schemata begründen beide ihre Entscheidung für das Ehrenamt im aktuellen Lebensabschnitt. Frau P. und Herr M. hingegen sprechen die beruflichen Vorerfahrungen an, die ihr Engagement maßgeblich beeinflussen. So setzen beide ihre unterschiedlichen Erfahrungen und ihr spezifisches Fachwissen auch in der ehrenamtlichen Tätigkeit um und profitieren daraus. Obwohl also verschiedene Motive und Anlässe zum Tragen kommen, stimmen diese bei Frau K., Frau P., Herrn J. und Herrn M. biografisch mit der spezifischen Lebensphase überein. Daraus entsteht bei allen die konkrete Bereitschaft zur Übernahme eines Ehrenamtes (ebd.). Auffallend ist, dass sich die Ehrenamtlichen deren Tätigkeit aufgrund der biografischen Passung aufgenommen wurde im Lebensabschnitt der Pension befinden. Herr N. und Frau A. hingegen sind berufstätig und mittleren Alters.

#### *Individuelle Bedürfnisse und Motivationsausprägungen*

Hinsichtlich der individuellen Bedürfnisse und Motivationsausprägungen sind sowohl Unterschiede als auch Gemeinsamkeiten zwischen den Befragten auszumachen. So nennen Frau P., Frau A. und Herr M. den Spaß als Motiv ihrer Tätigkeit. Darüber hinaus betonen Herr M., Herr J., Frau P. und Frau K. die persönliche Beziehung als Ausprägung ihrer Motivation. Diese äußert sich sowohl in der Zugehörigkeit zu einer Gruppe von Helferinnen und Helfern als auch im Austausch mit den Klientinnen und Klienten. Während Herr M., Herr J. und Frau K. primär der Kontakt zu einzelnen Klientinnen oder Klienten suchen und sich auf diese einstellen, bereitet es Frau P. besondere Freude sich in einem sozialen Gefüge zu bewegen (vgl. Redmann 2012; Brlica 2013; BMFSFJ 2010). In der Beschreibung ihrer Tätigkeit wird außerdem deutlich, dass sie, auch aufgrund ihrer beruflichen Vorerfahrungen, ihre Erfüllung im Aufbau von Strukturen und im Organisieren von Angelegenheiten findet (vgl. Redmann 2012). Herr N., Frau K. und Herr J. eröffnen weitere Dimensionen von Motivausprägungen. Alle drei Befragten sehen in der Tätigkeit eine Zufriedenstellung ihres Bedürfnisses nach gesellschaftlicher und sozialer Gerechtigkeit. Durch ihr Engagement erfahren sie ein positives Selbstwertgefühl durch die Ausübung einer sinnvollen Tätigkeit. Die Interviewten können durch ihr Mitwirken also im weitesten Sinne das Bedürfnis erfüllen sich moralisch richtig zu

verhalten. Sie basieren ihr Handeln auf ein bestimmtes Wertesystem, das den Flüchtlingen und schlussendlich der Gesellschaft zu Gute kommt. In den Interviews wird deutlich, dass die Ehrenamtlichen verstanden haben, dass konkretes Handeln für die Verbesserung der von ihnen negativ bewerteten Situation notwendig ist. Frau K. spricht hier explizit das Motiv des „sich kümmern“ an. Ihr Bedürfnis bezieht sich auf die Gruppe der Flüchtlinge, die von ihr durch ihr Engagement versorgt wird. Die befragten Personen nehmen den Auftrag des Helfens also an, um die Situation für eine andere Person zum Positiven zu verändern (ebd.).

Allen befragten Ehrenamtlichen ist außerdem gemeinsam, dass sie durch ihr freiwilliges Engagement die Möglichkeit erhalten, sich entsprechend ihrer individuellen Motive und Bedürfnisse in die Gemeinschaft einzubringen. Dadurch erhalten alle einen besonderen Raum zur Anwendung ihrer persönlichen Fähigkeiten und Kompetenzen, in dem sie ihre Ideen verwirklichen und selbstständig handeln können. Diese Aspekte, das Erleben von Gemeinschaft, Zugehörigkeit und Teamgeist und vor allem die Mitbestimmungs- und Mitgestaltungsrechte sozialer und politischer Gegebenheiten, resultieren in Anerkennung (vgl. Brlica 2013). Frau K. äußert außerdem „Ansehen“ durch ihre Tätigkeit zu erlangen, was aufzeigt, dass ihr eine Behauptung im persönlichen Umfeld wichtig ist. Ihr Engagement kann als Mittel zur Erlangung von Beachtung gesehen werden (vgl. Redmann 2012).

## **10.2 Gesellschaftliche Funktion**

Alle befragten Ehrenamtlichen gehen davon aus, dass sie durch ihre Tätigkeit zwischen den Flüchtlingen und der Gesellschaft vermitteln können. Diese Funktion wird aus den unterschiedlichen Perspektiven als „Bewusstseinsbildung“ oder „Vorbildwirkung“ charakterisiert. So begründen Herr N., Herr J., Frau A. und Herr M. die Vermittlungsfunktion vor allem durch den Abbau von Vorurteilen in der Gesellschaft. Dies erreichen sie durch Gespräche und das Weitergeben von Information. Herr N. spricht außerdem an, dass die Ehrenamtlichen eine Vorbildfunktion für den Rest der Bevölkerung haben und ein „Bindeglied“ zwischen der Einrichtung und dem jeweiligen

Stadtteil darstellen. Das zivilgesellschaftliche Handeln der Ehrenamtlichen kann die Bürgerinnen und Bürger zu Kooperation initiieren, somit das Gemeinwohl im Bezirk erhöhen und kollektives Sozialkapital erzeugen (vgl. Kriesi 2007). Für Herrn N. ist es auch wichtig Barrieren abzubauen und Gemeinsamkeiten zwischen den Flüchtlingen und den hier lebenden Menschen hervorzuheben. Damit spricht er die Gemeinschaftsfunktion zivilgesellschaftlichen Engagements an, die den gesellschaftlichen Zusammenhalt stärkt und Netzwerke fördert (vgl. Pollack 2004). Herr J. bezeichnet sich in diesem Zusammenhang selbst als „Multiplikator“ von Wissen und Informationen. Er trägt aktiv zur Verbreitung seines Wissens bei, indem er stets die Konfrontation mit der Gesellschaft sucht. Der Engagierte ist dadurch Medium zur Verbreitung und kann positive Erfahrungen mit Flüchtlingen mitteilen und gesellschaftliche Aufklärung leisten (vgl. Han-Broich 2012). Herr J. erreicht dadurch, dass die Problemlagen in den Flüchtlingsunterbringungen aus dem privaten in den öffentlichen Bereich getragen und dort diskutiert werden. Durch den Erfahrungsaustausch werden Gespräche, Diskussionen und Kontroversen angeregt die letztendlich bewirken, dass Meinungen und Haltungen in das politische System weitergeleitet werden und die Mitglieder der Gesellschaft dazu befähigt an Entscheidungsfindungen teilzuhaben. Die Vermittlerfunktion bezieht sich also nicht nur auf die Beziehung zwischen den Flüchtlingen und den Bürgerinnen und Bürgern sondern im weitesten Sinne auch auf die Vermittlung zwischen Staat und Gesellschaft (vgl. Pollack 2004). Frau A. agiert besonders in ihrem Bekanntenkreis als Vermittlerin und bezieht die „Bewusstseinsbildung“ nicht nur auf die Gesellschaft sondern auch auf sich selbst. Durch das ehrenamtliche Handeln kann sie sich selbst die Notlage der Menschen vor Auge führen und ihr Bewusstsein für die Problemlage schärfen. Herr M. reagiert ähnlich, indem er die Meinungen der Bürgerinnen und Bürger durch seine eigenen Erfahrungen im konkreten Feld der Flüchtlingssozialarbeit belegen oder widerlegen möchte. Alle vier befragten Ehrenamtlichen engagieren sich regelmäßig und sind sich der Vermittlerfunktion ihrer Tätigkeit bewusst. Durch dieses Bewusstsein erarbeiten sie sich ein stärkeres Gefühl der Verbundenheit und bauen Vertrauen zu der ausgegrenzten Gesellschaftsgruppe auf. Durch diese Vertrauenskultur kann die ehrenamtliche Tätigkeit letztlich die Distanz zwischen den organisierten Flüchtlingsquartieren, als staatliche Organisationen, und den Bürgerinnen und Bürgern verringern (vgl. Kriesi 2007).

Frau K. und Frau P. sprechen die Vermittlerfunktion ebenfalls an und sind sich derer bewusst, fassen diese allerdings anders auf. Die Barrieren zwischen den Flüchtlingen und den Bürgerinnen und Bürgern versuchen sie nicht durch Gespräche und Informationsverbreitung zu überwinden, sondern sie beziehen ihre Funktion direkt auf die Arbeit mit den Flüchtlingen selbst. Indem sie diesen die österreichischen Werte und Normen und besonders die deutsche Sprache näher bringen, vermitteln sie indirekt zwischen ihnen und der Gesellschaft. Beide Ehrenamtliche argumentieren, dass die Gesellschaft sich erst für die Flüchtlinge öffnet, wenn diese sich spezifische Kompetenzen angeeignet haben. Aufgabe der Helferinnen ist es also, bei der Vermittlung der Kompetenzen behilflich zu sein. Frau P. bezeichnet die Ehrenamtlichen in diesem Zusammenhang auch als „Systemstütze“, da sie viele der hauptamtlichen Aufgaben abdecken und die Kontakte zur Gesellschaft ermöglichen.

Hier wird der Unterschied zwischen den beiden Ansätzen zur Vermittlerfunktion deutlich. Herr N., Herr J., Frau A. und Herr M. sehen sich selbst als Bindeglied zwischen Flüchtlingen und der Gesellschaft und verorten sich damit im Raum zwischen den beiden Parteien. Sie appellieren durch ihre Tätigkeit und ihre Erfahrungen direkt an die Mitglieder der Gesellschaft und möchten somit zur Bewusstseinsbildung beitragen. Die Initiativen der Ehrenamtlichen werden als Verbindungsglied zwischen Bevölkerung, Politik und Flüchtlingen interpretiert, das dazu beitragen kann Ängste abzubauen und soziale Akzeptanz in der einheimischen Bevölkerung zu fördern. Im Gegensatz dazu setzen Frau K. und Frau P. an der direkten Zusammenarbeit mit den Flüchtlingen an. Ihre Vermittlerfunktion geschieht indirekt, indem sie den Flüchtlingen die gesellschaftlichen Normen- und Wertesysteme aufzeigen und sie darin bestärken in Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern zu treten. Allen gemeinsam ist, dass sie durch das Erkennen ihrer zivilgesellschaftlichen Funktionen auf direkte oder indirekte Weise die Verbindung zu Menschen außerhalb der Gemeinschaft der Flüchtlingsunterbringung suchen. Der Nutzen und das „bonding social capital“ aus den direkten Beziehungen zu den Flüchtlingen werden in einen gesamtgesellschaftlichen Nutzen umgewandelt. Es ist der Versuch brückenschlagende Formen von Sozialkapital zu generieren und somit die Identitätsbildung größerer Gruppierungen zu ermöglichen (vgl. Kriesi 2007). Aus dem Interview mit dem Hauptamtlichen Herrn G. geht genau dieser Aspekt des

ehrenamtlichen Engagements hervor. So berichtet er von der Euphorie der Freiwilligen, die diese auch in die Gesellschaft und ihren Alltag hinaustragen. Auch von der Seite der hauptamtlichen Sozialen Arbeit im Flüchtlingsbereich wird die Vermittlerfunktion der Ehrenamtlichen erkannt. In diesem Zusammenhang erwähnt Herr G., dass Reflexion und Dialog in der Gesellschaft durch den Informationsaustausch angeregt werden. Die in der Einrichtung erworbenen bürgerschaftlichen und gemeinwohlorientierten Kompetenzen können von den Ehrenamtlichen also auf andere alltägliche Lebensbereiche transferiert werden (vgl. Braun 2011).

Bezüglich des konkreten Nutzens ihrer Tätigkeit für andere, lassen sich bei den befragten Ehrenamtlichen zwei Grundhaltungen differenzieren. So beziehen Herr N., Frau P. und Herr J. den Nutzen ihres Engagements primär auf die Einrichtung und Ressource der unbezahlten Arbeit. So entlasten sie einerseits durch ihre Tätigkeit die Hauptamtlichen und decken andererseits den von ihnen konstatierten Personalmangel in der Flüchtlingshilfe. Herr G. bestätigt dies aus der Perspektive der Hauptamtlichen, da für ihn der Soziale Sektor im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit durch den gestiegenen Bedarf an Arbeitskräften ohne die Ehrenamtlichen nicht tragbar wäre. Die Kooperation mit den Ehrenamtlichen ist für Herrn G. ein Ausweg für die momentane Überlastung des Systems. Frau K., Frau A. und Herr M. beziehen den Nutzen vorrangig auf die Zielgruppe der Flüchtlinge. Herr N. und Herr J. sprechen diesen Aspekt zwar auch an, verweisen aber erst später darauf. Der Nutzen für die Flüchtlinge zeigt sich in der Erleichterung des Alltags, des Ankommens und im gegenseitigen Austausch über kultur- und gesellschaftsspezifische Gepflogenheiten.

### **10.3 Beziehungsformen**

Die Beziehungsintensität der befragten Ehrenamtlichen zu den Flüchtlingen lässt sich grob in zwei Typiken differenzieren. So geht die unterschiedliche Bewertung der Beziehung mit der Intensität und der Art des Kontaktes und der subjektiv wahrgenommenen integrativen Wirkung des Kontaktes einher. Frau P., Herr M., Herr N. und Frau K. stehen in intensiver Beziehung zu einem Flüchtling oder einer kleinen

Gruppe von Flüchtlingen, während Herr J. und Frau A. durch ihre Tätigkeit zwar mit Flüchtlingen in Kontakt treten, aber keine festen und regelmäßigen Bindungen zu Einzelnen haben. Die erste Gruppe der Ehrenamtlichen leistet eher die Form der Beziehungsarbeit, in welcher durch Aktivitäten und Bemühungen personale Kontakte hergestellt und aufrechterhalten werden (vgl. Schröder 2013). Die Arten der Beziehungen unterscheiden sich in Bezug auf Inhalt, Intensität, die von den Ehrenamtlichen eingenommenen Rollen und die integrative Wirkung:

### Direkte und Integrative Beziehung

	<b>Inhalt/ Intensität</b>	<b>Rolle</b>	<b>Integrative Wirkung (qual. Aspekt)</b>
<b>Frau P.</b>	Familiär	Mutterrolle	Hierarchisch-unterstützend
<b>Frau K.</b>			
<b>Herr M.</b>	Freundschaftlich	Ersatz soziales Gefüge	Gleichrangig-unterstützend
<b>Herr N.</b>	Vertrauensvoll	Therapeutenrolle	

Sowohl Frau K. als auch Frau P. bezeichnen sich selbst als „Respektspersonen“, da sie als ältere Frauen von den Flüchtlingen anerkannt werden. Während Frau K. ihre Mutterrolle selbst klar formuliert, wird diese bei Frau P. in den Interpretationen der spezifischen Interviewpassagen ersichtlich. Die Flüchtlinge finden im Kontakt zu den beiden Ehrenamtlichen Ersatzbeziehungen, die das familiäre Umfeld substituieren oder ergänzen. Das familiäre Bezugssystem der Asylbewerberinnen und Asylbewerber kann durch diese Beziehungsformen erweitert und stabilisiert werden (vgl. Han-Broich 2012). Durch ihre spezielle Rolle werden Frau P. und Frau K. zu Bezugspersonen, die einen Elternersatz darstellen. Daraus ergibt sich auch die hierarchisch definierte Form der integrativen Unterstützung. Frau P. nimmt sowohl in der Gruppe der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer, als auch im Kontakt zu den Flüchtlingen die übergeordnete Rolle der Organisatorin ein. So nimmt sie subjektiv die integrative Wirkung ihrer Tätigkeit

wahr, spricht sich aber gleichzeitig für strikte Regeln in der Vermittlung gesellschaftlicher Konventionen aus. Auch Frau K. schreibt ihrer Arbeit mit den Flüchtlingen eine integrative Wirkung zu, beschränkt sich dabei aber konsequent auf den familienähnlich organisierten Kontakt mit den ihr anvertrauten Flüchtlingen. Durch die Vermittlung von integrativ wirkenden Informationen erhält die Beziehung außerdem eine kognitiv-kulturelle Dimension. Durch das Erlernen der kulturellen Fähigkeiten der Aufnahmegesellschaft und der Sprache erhalten die Flüchtlinge eine bessere Einschätzung der gesellschaftlichen Erwartungshaltung (vgl. Han-Broich 2012). Auch aus den Flüchtlingsinterviews geht diese Einschätzung deutlich hervor. So bewerten die Befragten das schnelle Erlernen der deutschen Sprache als Schlüssel zu Integration und Arbeitsmarkt.

Herr N. beschreibt sein enges freundschaftliches Verhältnis zu drei Flüchtlingen. Die Asylbewerber können zu dem Ehrenamtlichen eine neue Beziehung aufbauen und somit den Verlust der sozialen Beziehungen kompensieren. Das soziale Gefüge aus dem Herkunftsland wird durch den Kontakt zu den Ehrenamtlichen ersetzt. Die freundschaftliche Verbindung ist nicht hierarchisch geprägt, sondern gleichrangig definiert. Herr N. betont die große zeitliche Ressource, die eine Konzentration der Ehrenamtlichen auf die Einzelschicksale der Flüchtlinge ermöglicht. Aus dem geringeren Betreuungsschlüssel der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer ergibt sich der Vorteil der großen zeitlichen Flexibilität der freiwilligen Arbeit (vgl. Wessels 1994, zit.n. Heimgartner 2004). Durch den gleichrangigen Kontakt wird die kognitive-kulturelle Dimension der Beziehungsarbeit in die Ersatzbeziehung integriert. Die Flüchtlinge lernen durch die gemeinsamen Aktivitäten, Gespräche und die unterstützenden Hilfeleistungen.

Herr M. konzentriert sich in der Beziehungsarbeit als Ehrenamtlicher auf einen Flüchtling und unterstützt diesen in gleichrangiger und vertrauensvoller Form. Aus der Interpretation des Interviewtextes geht hervor, dass sich der Flüchtling Herrn M. anvertraut hat und somit erstmals seine biografischen Hintergründe und die Fluchtgeschichte dokumentiert werden konnten. Der Ehrenamtliche übernimmt hier eine Therapeutenrolle als Ersatzfunktion. Die traumatischen Erlebnisse und Erfahrungen vor

und während der Flucht können zum ersten Mal aufgearbeitet werden. Da Herr M. und der Flüchtling über längere Zeit hinweg ein starkes Vertrauensverhältnis aufbauen konnten, kann sich die geflüchtete Person ihm gegenüber öffnen und durch die verbalen Äußerungen eine Verarbeitung der Erfahrungen initiieren (vgl. Han-Broich 2012). Auch das Erlernen der kulturellen Fähigkeiten und die damit einhergehende Integration sind Teil der Beziehung.

Aus den Interviews mit den Hauptamtlichen geht hervor, dass diese die Beziehungs- und Integrationsarbeit der Ehrenamtlichen positiv bewerten. Herr G. beschreibt die Integrationsarbeit als zeitaufwendig, weshalb die ehrenamtliche Arbeit eine Steigerung der Beziehungs- und Integrationsqualität in der Einrichtung bewirkt. Auch von Frau O. wird die integrative Wirkung der kognitiv-kulturellen Beziehungsarbeit der Ehrenamtlichen konstatiert.

Durch die Interaktionen tauschen sich die Ehrenamtlichen und die Flüchtlinge über Wissen und Symbole aus und können sich aneinander orientieren. Mit der gegenseitigen Identifikation geht der Aufbau einer gedanklichen und emotionalen Beziehung zwischen den Akteurinnen und Akteuren und dem sozialen System einher. Durch den persönlichen und wiederkehrenden Kontakt der Ehrenamtlichen zu den Flüchtlingen ermöglicht sich die Ausbildung eines gegenseitigen Vertrauens- und Verpflichtungsverhältnisses, was die Generierung sozialen Kapitals ermöglicht. Das persönliche Vertrauen, das bei den vier befragten Ehrenamtlichen Teil der Beziehung ist, stellt die Grundlage für reziprokes Verhalten dar. Gerade die von Reziprozität geprägten Vernetzungen wirken durch ihre Wechselbezüglichkeit integrierend, da sich die beteiligten Personen aufeinander abstimmen und sich dadurch aneinander binden. Von einer integrierenden Wirkung der hier diskutierten Kontakte ist auszugehen, da die Entstehung von Sozialkapital an Vernetzungen mit relativ intensiven Interaktionen gebunden ist (vgl. Hellmann 2004).

### Indirekte und wenig integrative Beziehung

	Inhalt / Intensität	Rolle	Integrative Wirkung
<b>Herr J.</b>	Neutral	Helfer/ Helferin	Gleichrangig-wenig unterstützend
<b>Frau A.</b>	Distanziert („Beobachterin“)		Hierarchisch-wenig unterstützend

Im Gegensatz zu den direkten Kontakten zu Flüchtlingen stehen die indirekten und daher weniger integrativen Beziehungen. Herr J. steht durch seine Tätigkeit in Austausch mit mehreren Bewohnerinnen und Bewohnern des Flüchtlingsquartiers und beschreibt die Intensität neutral. Da die Beziehungen nicht durch spezielle Inhalte geprägt sind ergibt sich der oberflächliche Charakter. In seiner Tätigkeit ist er gleichrangiger Helfer, der vor allem durch administrative und handwerkliche Tätigkeiten zum Wohlbefinden der Flüchtlinge beiträgt. Frau A. zeigt ein distanziertes Verhältnis zu den Flüchtlingen, das sich in der eigenen Bezeichnung als „Beobachterin“ manifestiert. Dadurch grenzt sie sich ab und verhindert den Aufbau stabiler und vertrauensvoller Beziehungen. Da sie vor allem mit Kindern arbeitet, sieht sich Frau A. in einer hierarchisch höheren Position. Sie kann in ihrem Setting exemplarische Lernsituationen darstellen, in denen die Kinder an Sicherheit im Verhalten gegenüber anderen Personen der Aufnahmegesellschaft gewinnen (vgl. Han-Broich 2012). Die integrative Wirkung der Tätigkeit wird von ihr nicht wahrgenommen.

Bezüglich der Kommunikation mit den Flüchtlingen äußern alle Befragten die gleiche Grundhaltung. Durch die zeitlichen Ressourcen und den informellen Kontakt können die Beteiligten verschiedene Arten der Kommunikation erproben und situationsspezifisch agieren. Alle Ehrenamtlichen nennen mehrere Kommunikationsformen aus ihrem Erfahrungshorizont und zeigen sich sehr flexibel. Besonders wichtig bewerten die Ehrenamtlichen außerdem das Erlernen der sprachlichen Kompetenzen, da sich dies maßgeblich auf die Integration in die Gesellschaft auswirkt (vgl. Marschke 2011).

Die weniger integrativen Beziehungen werden von allem aus subjektiver Sicht der Befragten als Solche bewertet. Dennoch können diese indirekt auf die Personen wirken und zur Vermittlung von wichtigen Alltagskompetenzen beitragen.

#### **10.4 Bedeutung für die Flüchtlingssozialarbeit**

In Hinblick auf die Vernetzung und Kooperation der Ehrenamtlichen mit den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ergibt sich eine Grundhaltung, die sich nur bei Frau A. unterschiedlich ausdifferenziert. Die Arbeitsstrukturen in den Einrichtungen sind durch hauptamtliche Arbeit geprägt, werden allerdings durch das ehrenamtliche Engagement ergänzt und bereichert. Aus den Interviews mit den beiden Hauptamtlichen geht hervor, dass diese zwar gerne mit Ehrenamtlichen zusammenarbeiten und ihre spezifischen Leistungsbeiträge zu schätzen wissen, es aber auch negative Erfahrungen in der Kooperation gibt. Die Ehrenamtlichen berichten ausschließlich von positiver Zusammenarbeit und gelingendem, regelmäßigem Austausch. So sind Teamsitzungen, Reflexionen, Gespräche und feste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, wichtige Merkmale einer gelingenden Kooperation. Frau A. hingegen distanziert sich von der Einrichtung und den Hauptamtlichen und sieht sich als ehrenamtliche Mitarbeiterin nicht als Mitglied des Teams. Grundsätzlich lassen sich aus den Interviews folgende Merkmale der Kooperation und Vernetzung herausarbeiten:

- Positiv konnotierte Zusammenarbeit
- Gegenseitige Wertschätzung und Akzeptanz
- Transparenter Informationsfluss
- Austausch
- Reflexion
- Teilnahme an Teamsitzungen

Es lässt sich erkennen, dass die Ehrenamtlichen in die Einrichtungen eingebunden sind und ein Modell der gegenseitigen Komplettierung von Hauptamt und Ehrenamt verfolgt wird. Die Zusammenarbeit ist geprägt von wechselseitigen Ergänzungen und der Reflexion der Tätigkeiten und spezifischen Qualifikationen, wodurch ein Gleichgewicht in der gemeinsamen Arbeit entstehen kann. Da die Freiwilligen in Teamsitzungen integriert sind und teilweise auch beratend hinzugezogen werden, lässt sich feststellen, dass die Ehrenamtlichen und die Hauptamtlichen als Team zusammenarbeiten (vgl. Otto-Schindler 1996). Besonders Herr N. und Frau P. sind in die Entscheidungsprozesse der Einrichtung miteinbezogen. Beide werden von den Hausleitern als Experte und Expertin der Beziehungs- und Organisationsarbeit wahrgenommen und somit in die strukturellen und institutionellen Prozesse involviert. Herr M. ist durch seine intensive Beziehung zu einem Flüchtling zum Vermittler zwischen diesem und den Hauptamtlichen geworden. Das ihm anvertraute Wissen um die besonderen Bedürfnisse des Flüchtlings werden durch Herrn M. weitergereicht und somit auf institutioneller Ebene behandelt. Es zeigt sich, dass hier ein Arbeitsbereich abgedeckt wird, den die Hauptamtlichen durch sprachliche Hindernisse und die fehlenden Vertrauensbasis nicht bewältigen können. Herr M. kann, durch seine spezifische Arbeitsweise und die stabile Beziehung zum Flüchtling, die Hauptamtlichen unterstützen, indem er wichtige Informationen weitergibt und die Arbeit der Einrichtung ergänzt (vgl. Heimgartner 2004). Die befragten Hauptamtlichen bestätigen die Einbindung der Ehrenamtlichen durch persönliche Begleitung, Gespräche, und Reflexionen. Frau O. sieht durch die gestiegenen Flüchtlingszahlen einen hohen Bedarf an Freiwilligen.

Bezüglich der Weiterbildung der Ehrenamtlichen lassen sich zwei Grundhaltungen differenzieren. Während Frau K., Frau A. und Herr J. keinen Bedarf an der persönlichen Weiter- und Ausbildung haben, sind Herr N., Frau P. und Herr M. über die Angebote der Einrichtung und des Trägers informiert oder haben selbst bereits an Schulungen teilgenommen. Hauptamtliche übernehmen hier die Begleitung, Beratung und Weiterbildung der Ehrenamtlichen. Allerdings bleibt es den Ehrenamtlichen freigestellt, ob und welche Angebote sie nutzen.

In der Wahrnehmung des hauptamtlichen Teams der Flüchtlingseinrichtungen decken sich die Aussagen der Ehrenamtlichen größtenteils. So betonen besonders Herr N., Frau K., Herr J. und Herr M. die starke Entlastung des hauptamtlichen Teams durch die ehrenamtlichen Tätigkeiten. Das Ehrenamt wird als Ressource gesehen, durch die das Team unterstützt und erweitert wird. Entscheidend ist wiederum die zeitliche Ressource, die insbesondere bei personenbezogenen Tätigkeiten von großer Bedeutung ist und über die Ehrenamtliche oft reichlich verfügen. So wird bei Frau P., Herrn N. und Herrn M. deutlich, dass die Ehrenamtlichen die fehlenden zeitlichen Kapazitäten der Hauptamtlichen durch direkte personenbezogene Beziehungsarbeit mit den Flüchtlingen kompensieren. Das relativ junge Arbeitsfeld ist von starker Überlastung der Arbeitskräfte geprägt und viele der notwendigen und sinnvollen pädagogischen Aufgaben können von den hauptamtlichen Pädagoginnen und Pädagogen nur unter Stress oder sehr oberflächlich verrichtet werden (vgl. Jirku 2011). Da die Ehrenamtlichen in einigen Einrichtungen die vollständige pädagogische Betreuung übernehmen, wird bei Frau P., Herrn N. und Herrn M. deutlich, dass diese auch einzige Informationsträger sind (vgl. Müller-Kohlenberg/Kardoff/Kraimer 1994). Die Hauptamtlichen sind durch die administrativen und rechtlichen Aufgaben zu ausgelastet um eine integrative Funktion zu übernehmen. Die Ehrenamtlichen stellen durch ihre Tätigkeiten ein umfassendes ergänzendes Betreuungsangebot in den Einrichtungen sicher, indem sie die Einzelbetreuung für die Flüchtlinge ermöglichen, Alltagskompetenzen trainieren, zur Freizeitgestaltung beitragen und soziales Kapital zur Verfügung stellen (vgl. Müller-Kohlenberg/Kardoff/Kraimer 1994). Der befragte Hauptamtliche Herr G. sieht die Ehrenamtlichen als Ressource, die durch ihre individuellen Biografien und Erfahrungen zur Qualität der Beziehungsarbeit beitragen können. Die Flüchtlingssozialarbeit ist nach Herrn G. besonders auf der Ebene der sprachlichen Förderung, der Lernbetreuung und Freizeitgestaltung auf die Freiwilligen angewiesen. Dennoch konstatiert er, dass die ehrenamtliche Arbeit geleistet wird, weil hauptamtliche Betreuerinnen und Betreuer nicht finanziert werden können (vgl. Heimgartner 2004).

Die Wünsche der befragten Ehrenamtlichen für die zukünftige Zusammenarbeit in den Einrichtungen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Gleichwertiges Mitspracherecht
- Akzeptanz und Vertrauen
- Anerkennung der wichtigen Beziehungsarbeit
- Respektvoller Umgang
- Bessere Planung von Hilfe- und Unterstützungsangeboten
- Mehr Unterstützung von staatlicher Seite
- Kontakt zu anderen Freiwilligen (Organisation einer Plattform für Erfahrungsaustausch)
- Bessere Infrastruktur
- Bessere Anleitung um Überforderung der Ehrenamtlichen zu vermeiden

Die befragten Ehrenamtlichen wünschen sich die Einbindung in die Einrichtung und eine Infrastruktur, die eine Vernetzung mit anderen Ehrenamtlichen ermöglicht. Erfahrungsaustausch ist also nicht nur auf institutioneller Ebene erwünscht, sondern auch auf horizontaler Ebene mit anderen Freiwilligen aus der Flüchtlingssozialarbeit. Da die Ehrenamtlichen tiefe Einblicke in die Einrichtungen und die Problematiken haben, sprechen sie sich für vermehrte staatliche Unterstützung aus, die sie auf alle Beteiligten Personengruppen beziehen. Die personenbezogene Arbeit und die resultierende integrative Wirkung sollen von den Hauptamtlichen anerkannt werden. In diesem Zusammenhang stellen auch die Hauptamtlichen die Relevanz der guten Zusammenarbeit fest, sehen aber auch Risiken und mögliche Belastungen durch die Ehrenamtlichen. Diesen kann durch Anleitung und Koordination entgegen gewirkt werden.

## **11. Reflexion**

Im Folgenden werden die Erkenntnisse anhand der Forschungsfragen reflektiert und zusammenfassend dargestellt. Anschließend sollen Interviewleitfäden, Sample und Methode einer kurzen kritischen Reflexion unterzogen werden. Der Ausblick resümiert die Forschungsarbeit und bildet den Abschluss.

### **11.1 Erkenntnisse**

Bezüglich der Frage nach den Formen und Inhalten der Freiwilligenarbeit im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit konnten sowohl unterschiedliche Inhalte wie Beziehungsarbeit, Begleitdienste oder Sprachförderung, als auch Motivausprägungen und individuelle Erscheinungsformen herausgearbeitet werden. Alle Befragten bewegen sich in formell organisierten Strukturen und schätzen die aktive Teilnahme an gemeinwohlorientierten Tätigkeiten zur Steigerung des gesellschaftlichen Wohlergehens und der Kompensationsmöglichkeit fehlender staatlicher Infrastrukturen. Sowohl der Aspekt der gestalterischen Teilhabe, als auch die biografische Passung spielen eine Rolle in der Ausformung des ehrenamtlichen Engagements.

Zu den Beziehungen zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen konnten zwei Beziehungstypen herausgearbeitet werden. In den direkten und integrativen Beziehungen werden personale und wiederkehrende Kontakte hergestellt und aufrechterhalten. Daraus entstehen vertrauensvolle und reziproke Beziehungen, in denen integratives Sozialkapital generiert werden kann. Die indirekten und weniger integrativen Beziehungen sind durch eine neutrale oder distanziertere Haltung zu einer größeren Gruppe von Flüchtlingen geprägt. Die Ehrenamtlichen nehmen hier die Helferinnen- bzw. Helferrolle ein und haben oberflächliche Beziehungen zu den Klientinnen und Klienten.

Die gesellschaftliche Bedeutung des ehrenamtlichen Engagements konnte anhand von zwei unterschiedlichen Ansätzen verdeutlicht werden. So sehen die Ehrenamtlichen sich in der Vermittlerfunktion zwischen Gesellschaft und Flüchtlingen, setzen jedoch an verschiedenen Stellen an. So konnte festgestellt werden, dass einige der Ehrenamtlichen

durch Gespräche und Informationsaustausch zu Multiplikatoren werden, die ihr Wissen in den öffentlichen Bereich hinaustragen, während andere durch Werte- und Kompetenzvermittlung in der Arbeit mit den Flüchtlingen ansetzen. So ergeben sich indirekte und direkte Formen der Vermittlungsfunktion des Ehrenamtes.

Insgesamt konnte die erste Forschungsfrage nach der Gestaltung der Beziehung zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit umfassend und multiperspektivisch erfasst werden. Durch die Unterfragen konnten weitere Dimensionen eröffnet und bearbeitet werden.

Die zweite Forschungsfrage wurde, durch die ergänzenden Fragen nach der Art der Kooperation und Vernetzung und der Unterstützungsfunktion des Ehrenamtes für die Flüchtlingssozialarbeit, erhoben. So konnte festgestellt werden, dass das Ehrenamt in den Einrichtungen supplementär und bereichernd hinzukommt. In den Flüchtlingsunterbringungen wird ein Modell der gegenseitigen Ergänzung verfolgt, wobei negative Erfahrungen mit Ehrenamtlichen zwar angesprochen aber nicht ausdifferenziert wurden. Unterstützung erfährt die Flüchtlingssozialarbeit besonders durch die Gewährleistung eines umfassenden Betreuungsangebotes durch die Ehrenamtlichen. Die personenbezogenen pädagogischen Tätigkeiten könnten sonst aufgrund des Personal- und Ressourcenmangels nicht in dieser Form realisiert werden. Die Konsequenzen für die zukünftige Flüchtlingssozialarbeit ergeben sich besonders aus den angesprochenen Wünschen der Ehrenamtlichen. Akzeptanz, Respekt und ein vertrauensvoller Umgang ermöglichen die effektive Einbindung der speziellen Ressourcen der Freiwilligen. Dennoch müssen auch die Hauptamtlichen auf diesem Gebiet der Sozialpädagogik von staatlicher Seite anerkannt und gefördert werden. Schließlich soll es Ziel sein, die zwischenmenschliche Seite der hauptamtlichen Arbeit zu erhalten und diese anzuerkennen. Es gilt eine Balance zwischen den beiden Gruppe zu finden und die Kooperation so zu gestalten, dass die Qualitätssicherung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gegeben ist und Tätigkeitsbereiche klar abgegrenzt werden.

## 11.2 Kritische Reflexion

Bei der hier durchgeführten qualitativen Befragung handelt es sich um einen exemplarischen Ausschnitt aus den subjektiven Erfahrungen Ehrenamtlicher, Flüchtlinge und Hauptamtlicher der Flüchtlingssozialarbeit in Österreich. Die Typenbildung und das Sampling kann durch weitere Interviews und Falldarstellungen erweitert werden.

### *Der Leitfaden*

Anhand des Pretests konnte der Leitfaden bereits vor der Durchführung der ersten Interviews optimiert werden. Während der Interpretation der Ergebnisse wurde neue Literatur herangezogen, die im Vorfeld nicht in die Erarbeitung der Leitfäden miteingeflossen ist.

### *Das Sample*

Die Interviews mit den Flüchtlingen gestalteten sich aufgrund der sprachlichen Hindernisse schwierig. Die Inhalte konnten zwar erfasst werden, jedoch stellten die Interviewerinnen fest, dass durch die sprachliche Eingeschränktheit häufig nur oberflächliche Inhalte angesprochen wurden. Dies wurde vor allem im Vergleich zu den Interviews mit den Ehrenamtlichen deutlich. Daher wurde die Befragtengruppe der Ehrenamtlichen in den Fokus der Arbeit gestellt.

### *Die Methodik*

Die im Vorfeld erarbeiteten Forschungsfragen konnten während der Literaturrecherche und der Erarbeitung der Leitfäden noch genauer gefasst werden. Im Laufe der Arbeit entwickelten sich aus der Theoriearbeit und weiteren Überlegungen die genau formulierten Fragen. Aus der Forschungsarbeit ergaben sich weitergehende Forschungsfragen, die auch andere Aspekte berücksichtigen (wie beispielsweise die Rolle des Alters oder Geschlechts der Ehrenamtlichen) und im Rahmen weiterer Projekte bearbeitet werden können. Die Arbeit und die exemplarischen Gesichtspunkte sind als Denkanstoß für eine weitere Diskussion der Strukturen der Flüchtlingssozialarbeit zu sehen.

### 11.3 Ausblick

Sowohl aus den theoretischen Aufarbeitungen, den aktuellen öffentlichen Diskursen und den Auswertungen, der hier erhobenen Einblicke, gehen die Komplexität und die spezifischen Herausforderungen der Flüchtlingssozialarbeit hervor. Da Flüchtlinge sowohl sprachlich, rechtlich als auch sozial von Migrantinnen und Migranten abgegrenzt werden, scheint es sinnvoll und notwendig professionsbezogene Bestimmungen der Flüchtlingssozialarbeit in Abgrenzung zur Migrationssozialarbeit zu differenzieren. Flüchtlinge sind als besondere Gruppe von Ausgegrenzten zu verstehen. Durch die starke mediale Belastung der Thematik wird ihnen von Seiten der Gegnerinnen und Gegner jeglicher gesellschaftlicher Nutzen abgesprochen und die Gruppe wird zudem mit Bildern der Bedrohung und Kriminalisierung belegt. Pauschalisierungen der Flüchtlinge zu „Asylbetrügerinnen und -betrügern“ oder „Wirtschaftsflüchtlinge“, tragen zu einer homogenen Darstellung der Asylbewerberinnen und Asylbewerber bei. So werden die flüchtenden Menschen häufig als gefährliche Masse beschrieben und mit Naturkatastrophen assoziiert. Die Rede ist dann von „Flüchtlingswellen“, „Fluten“ oder „Flüchtlingsunamis“ (vgl. Langthaler/Trauner 2009). Genauso wird aber unsere Gesellschaft homogenisiert, indem behauptet wird „Wir“ können die Gruppe der Flüchtlinge nicht aufnehmen, was zur Entmenschlichung der betroffenen Personen führt. Ein Ziel dieser Arbeit war es deshalb aufzuzeigen, dass sowohl „Wir“ als auch „die Flüchtlinge“ heterogene Gruppen darstellen und die Integration von hilfebedürftigen Menschen nicht einseitig verlaufen kann. Es hat sich gezeigt, dass die österreichische Gesellschaft selbst erst lernen muss, was die hier ankommenden Menschen von uns lernen müssen um sich in den Strukturen zurechtzufinden. Häufig entstehen Reibungspunkte aufgrund von Missverständnissen, die wegen der fehlenden Kommunikation nicht aufgelöst werden. Kulturelle Unterschiede, aber auch Gemeinsamkeiten können Schlüssel zur Eröffnung neuer Horizonte und zu erfrischenden Begegnungen sein. Konflikte und Probleme in der Zusammenarbeit mit den Flüchtlingen sind dabei nicht zu pauschalisieren oder zu verleugnen, sondern als normale Heterogenität zu verstehen. Die Barrieren und das soziale Klassifizierungssystem erschweren den Flüchtlingen den Zugang zu Chancengleichheit und vor allem den Zugang zur Gesellschaft. In dieser Arbeit soll aufgezeigt werden, dass die Gesellschaft in Form des

freiwilligen Engagements einen großen Teil der politischen Versäumnisse auffängt und zur Integration der Asylbewerberinnen und Asylbewerber beiträgt. Die Freiwilligen wirken der Isolation in den Flüchtlingsunterbringungen entgegen, indem sie die Menschen in gesellschaftliche Prozesse miteinbeziehen und als Brücke zu den Bürgerinnen und Bürgern fungieren. Die Soziale Arbeit als Menschenrechtsprofession muss ebenfalls gestärkt und in ihrer Arbeit anerkannt werden, um zukünftig eine nachhaltige, wissenschaftlich und finanziell solide Basis zu erhalten. Den Forscherinnen konnte durch die Arbeit ein weiter Blick in das Problemfeld der Flüchtlingssozialarbeit eröffnet werden.

Wichtigstes Resümee erscheint der Appell, nicht die Flüchtlinge als Problem in den Mittelpunkt der Überlegungen zu stellen, sondern die latenten Prozesse der gesellschaftlichen Selektion und Klassifizierung.

## Literaturverzeichnis

- Adloff, F. (2005): Zivilgesellschaft. Theorie und politische Praxis. Frankfurt/New York: Campus Verlag.
- Amt der steiermärkischen Landesregierung, Harm-Schwarz, K., kerstin.harm-schwarz@stmk.gv.at : Information über aktuelle Zahlen. Graz und Graz-Umgebung [E-Mail] Nachricht an lisa.stoehr@edu.uni-graz.at Gesendet am 20.04.2016.
- Beher, K./Liebig, R./Rauschenbach, T. (2002): Strukturwandel des Ehrenamts. Gemeinwohlorientierung im Modernisierungsprozeß. Weinheim/München: Juventa.
- Berger, M. (2004): Einleitung: Ethnische Gemeinschaften als Integrationschance? In: Klein, A./Kern, K./Geißel, B./Berger, M. (Hrsg.): Zivilgesellschaft und Sozialkapital. Herausforderungen politischer und sozialer Integration. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S.189-193.
- BMASK (2009): Freiwilliges Engagement in Österreich. 1. Freiwilligenbericht. Wien: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.
- BMASK (2015): Bericht zur Lage und zu den Perspektiven des Freiwilligen Engagements in Österreich. 2. Freiwilligenbericht. Wien: Institut für Sozialforschung.
- BMFSFJ (2010): Hauptbericht des Freiwilligensurveys 2009. Ergebnisse der repräsentativen Trenderhebung zu Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und Bürgerschaftlichem Engagement. München: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.
- Bock, T. (1997): Ehrenamtliche/freiwillige Tätigkeit im sozialen Bereich. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hrsg.): Fachlexikon der sozialen Arbeit. Frankfurt am Main: Nomos, S.241-244.
- Bohnsack, R. (2010): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. 8. durchgesehene Auflage. Opladen: Verlag Barbara Budrich.
- Bourdieu, P. (1983): Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital. In: Kreckel, R. (Hrsg.): Soziale Ungleichheiten. Soziale Welt Sonderband 2. Wiesbaden: Schwartz, S.183-198.
- Braun, S. (2011): Sozialkapital. In: Olk, T./Hartnuß, B. (Hrsg.): Handbuch Bürgerschaftliches Engagement. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S.53-65.
- Brlica, N. (2015): Kultur der Anerkennung und Wertschätzung von Freiwilligentätigkeit. In: BMASK (Hrsg.): Bericht zur Lage und zu den Perspektiven des Freiwilligen Engagements in Österreich. 2. Freiwilligenbericht, S.129-133.

- Bundesministerium für Innees (2016): Asylbetreuung. Begriffsbestimmungen. In: [http://www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Asyl\\_Betreuung/begriffe/start.aspx](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asyl_Betreuung/begriffe/start.aspx) [12.03.2016].
- Caritas Steiermark (2015): So können Sie Flüchtlingen helfen. In: <https://www.caritas-steiermark.at/aktuell/soziale-brennpunkte/hilfe-fuer-fluechtlinge/so-koennen-sie-fluechtlingen-helfen/> [20.02.2016].
- Detting, W. (2000): Soziale Räume erweitern! – Was kann, was soll die Bürgergesellschaft leisten? In: Schaurhofer, M./Brix, E./Brandstätter, A./Kellner, W. (Hrsg.): Räume der Civil Society in Österreich. Die Armutskonferenz. Lernort Gemeinde. Selbsthilfegruppen in Österreich. Wien: Österreichische Forschungsgemeinschaft, S.17-27.
- Effinger, H./Pfau-Effinger, B. (1999): Freiwilliges Engagement im Sozialwesen. In: Kistler, E./Noll, H.-H./Priller, E. (Hrsg.): Perspektiven gesellschaftlichen Zusammenhalts. Berlin: Edition Sigma, S.307-323.
- Engel, C. (1994): Ehrenamt und Arbeitsrecht: Die Übertragbarkeit von Regelungen des Individualarbeitsrechts und des Arbeitsschutzrechtes auf ehrenamtlich Tätige. Bayreuth: P.C.O.-Verlag.
- Enquete-Kommission „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“ (2002): Bürgerschaftliches Engagement: auf dem Weg in eine zukunftsfähige Bürgergesellschaft. Berlin: Deutscher Bundestag.
- Erhardt, J. (2011): Ehrenamt. Formen, Dauer und kulturelle Grundlagen des Engagements. Frankfurt am Main: Campus Forschung.
- Esser, H. (2000): Soziologie. Spezielle Grundlagen. Band 2: Die Konstruktion der Gesellschaft. Frankfurt/New York: Campus Verlag.
- Esser, H. (2001): Integration und das Problem der „multikulturellen Gesellschaft“. In: Mehrländer, U./Schultze, G. (Hrsg.): Einwanderungsland Deutschland. Neue Wege nachhaltiger Integration. Bonn: J.H.W. Dietz Nachf., S.64-91.
- Genfer Flüchtlingskonvention (1951): Abkommen über die Rechtsstellung der Flüchtlinge vom 28. Juli 1951 und Protokoll über die Rechtsstellung der Flüchtlinge vom 31. Januar 1967. In: <http://www.unhcr.at/index.php?id=237> [10.02.2016].
- Gensicke, T./Picot, S./Geiss, S. (2006): Freiwilliges Engagement in Deutschland 1999-2004. Ergebnisse der repräsentativen Trenderhebung zu Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und bürgerschaftlichem Engagement. Wiesbaden: VS-Verlag.
- Gläser, J./Laudel, G. (2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Grunow, D. (2011): Selbsthilfe. In: Olk, T./Hartnuß, B. (Hrsg.): Handbuch Bürgerschaftliches Engagement. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S.173-185.

- Hamburger, F. (1999): Migration und Soziale Arbeit. In: Chassee, K.-A./von Wensierski, H.-J. (Hrsg.): Praxisfelder der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Weinheim/München: Juventa, S. 405-420.
- Han-Broich, M. (2012): Ehrenamt und Integration. Die Bedeutung des sozialen Engagements in der (Flüchtlings-) Sozialarbeit. Wiesbaden: Springer Verlag.
- Heimgartner, A. (2004): Ehrenamtliche bzw. freiwillige Arbeit in Einrichtungen Sozialer Arbeit. In: Europäische Hochschulschriften. Reihe 11. Band 916. Frankfurt am Main/Wien u.a.: Peter Lang.
- Heinze, R.-G./Olk, T./Hilbert, J. (1993): Selbsthilfe und ehrenamtliches Engagement (1988). In: Müller, C.-W. (Hrsg.): SelbstHilfe. Ein einführendes Lesebuch. Weinheim/Basel: Beltz, S.31-41.
- Hellmann, K.-U. (2004): Solidarität, Sozialkapital und Systemvertrauen. Formen sozialer Integration. In: Klein, A./Kern, K./Geißel, B./Berger, M. (Hrsg.): Zivilgesellschaft und Sozialkapital. Herausforderungen politischer und sozialer Integration. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S.131-151.
- Hollstein, B./Pfeffer, J. (2008): Netzwerkkarten als Instrument zur Erhebung egozentrierter Netzwerke. In: Soeffner, H.-G. (Hrsg.): Unsichere Zeiten. Verhandlungen des 34. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Soziologie, 6.-10. Oktober, Jena. Frankfurt a.M.: Campus Online. In: [https://www.wiso.uni-hamburg.de/fileadmin/sozialoekonomie/hollstein/Team/Hollstein\\_Betina/Literatur\\_Betina/Netzwerkkarten\\_Hollstein\\_Pfeffer\\_2010.pdf](https://www.wiso.uni-hamburg.de/fileadmin/sozialoekonomie/hollstein/Team/Hollstein_Betina/Literatur_Betina/Netzwerkkarten_Hollstein_Pfeffer_2010.pdf) [18.01.2016].
- Jirku, B. (2011): Ist sozial, was Arbeit schafft? Zivilgesellschaft und Soziale Arbeit. In: Forschungsjournal Soziale Bewegungen, 24, 3, S. 71-76.
- Kern, K. (2004): Sozialkapital, Netzwerke und Demokratie. In: Klein, A./Kern, K./Geißel, B./Berger, M. (Hrsg.): Zivilgesellschaft und Sozialkapital. Herausforderungen politischer und sozialer Integration. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S.109-131.
- Keupp, H. (2007): Visionen der (Zivil)Gesellschaft. Vortrag bei der Tagung „Kultur und aktive Bürgergesellschaft“ der Evangelischen Akademie Tutzing am 23.Februar 2007. In: [http://www.ipp-muenchen.de/texte/keupp\\_zivil\\_07.pdf](http://www.ipp-muenchen.de/texte/keupp_zivil_07.pdf) [24.03.2016].
- Klein, A./Kern, K./Geißel, B./Berger, M. (Hrsg.). (2004): Zivilgesellschaft und Sozialkapital. Herausforderungen politischer und sozialer Integration. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kriesi, H. (2007): Sozialkapital. Eine Einführung. In: Franzen, A./Freitag, M. (Hrsg.): Sozialkapital. Grundlagen und Anwendungen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S.23-47.
- Lamnek, S. (2010): Qualitative Sozialforschung. 5. überarbeitete Auflage. Weinheim/Basel: Beltz.

- Land Steiermark – Amt der Steiermärkischen Landesregierung (2016): Grundversorgung von AsylwerberInnen. In: <http://www.soziales.steiermark.at/cms/ziel/112908349/DE/> [12.03.2016].
- Langthaler, H./ Trauner, H. (2009): Das österreichische Asylregime unter besonderer Berücksichtigung der Rolle zivilgesellschaftlicher Organisationen. In: SWS-Rundschau, 49, H.4, S.446-467.
- Marschke, B. (2011): Gesellschaftliche Teilhabe und Chancengleichheit als Indikator für Integration. In: Marsche, B./Brinkmann, H. (Hrsg.): Handbuch Migrationsarbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 52-76.
- Mayring, P. (2002): Einführung in die Qualitative Sozialforschung. 5. überarbeitete und neu ausgestattete Auflage. Weinheim/Basel: Beltz.
- Meuser, M./Nagel, U. (2009): Das Experteninterview – konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage. In: Pickel, S./Pickel, G./Lauth, H.-J./Jahn, D. (Hrsg.): Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaft. Neue Entwicklungen und Anwendungen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S.465-481.
- More-Hollerweger, E./Simsa, R./Kainz, G./Neunteufl, F./Grasgruber-Kerl, R./Wohlgemut, F.-S. (2014): Der Zivilgesellschaftsindex – Civil Society Index. Rahmenbedingungen für die Zivilgesellschaft in Österreich. Wien: IGO/Kompetenzzentrum für Nonprofitorganisationen/CIVICUS.
- Müller-Kohlenberg, H./ Kardoff, E./ Kraimer, K. (1994): Laien als Experten. Eine Studie zum sozialen Engagement im Ost- und Westteil Berlins. Hildesheim: Peter Lang.
- Nohl, A.-M. (2006): Interview und dokumentarische Methode. Anleitungen für die Forschungspraxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Olk, T. (1996): Ehrenamtliche Helfer. In: Kreft, D./Mielenz, I. (Hrsg.): Wörterbuch Soziale Arbeit. Aufgaben, Praxisfelder, Begriffe und Methoden der Sozialarbeit und Sozialpädagogik. Weinheim: Beltz, S.150-152.
- Olk, T./Hartnuß, B. (2011): Bürgerschaftliches Engagement. In: Olk, T./Hartnuß, B. (Hrsg.): Handbuch Bürgerschaftliches Engagement. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S.145-161.
- Otto-Schindler, M. (1996): Berufliche und ehrenamtliche Hilfe. Perspektiven der Zusammenarbeit. Osnabrück: Universitätsverlag Rasch.
- Peglow, M. (2002): Das neue Ehrenamt. Erwartungen und Konsequenzen für die soziale Arbeit. Marburg: Tectum Verlag.
- Pollack, D. (2004): Zivilgesellschaft und Staat in der Demokratie. In: Klein, A./Kern, K./Geißel, B./Berger, M. (Hrsg.): Zivilgesellschaft und Sozialkapital. Herausforderungen politischer und sozialer Integration. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S.23-41.

- Public Opinion (2014): Lage und Perspektiven von freiwilligen Engagement aus der Sicht österreichischer Freiwilligenorganisationen. Bericht der Onlinebefragung 2014. Linz: Institut für Sozialforschung.
- Rauschenbach, T. (2005): Ehrenamt. In: Otto, H.-U./Thiersch, H. (Hrsg.): Handbuch. Sozialarbeit. Sozialpädagogik. München/Basel: Ernst Reinhardt Verlag, S.344-360.
- Redmann, B. (2012): Erfolgreich führen im Ehrenamt: Ein Praxisleitfaden für freiwillig engagierte Menschen. Wiesbaden: Gabler Verlag.
- Rosenberger, S. (2015): Flüchtlinge: Integration durch Zivilgesellschaft. In: <http://derstandard.at/2000019748625/Fluechtlinge-Integration-durch-Zivilgesellschaft> [19.03.2016].
- Roth, R. (2004): Die dunklen Seiten der Zivilgesellschaft. Grenzen einer zivilgesellschaftlichen Fundierung von Demokratie. In: Klein, A./Kern, K./Geißel, B./Berger, M. (Hrsg.): Zivilgesellschaft und Sozialkapital. Herausforderungen politischer und sozialer Integration. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S.41-65.
- Sachße, C./Tennstedt, F. (1988): Geschichte der Armenfürsorge in Deutschland. Band 2: Fürsorge und Wohlfahrtspflege 1871 bis 1929. Stuttgart/Berlin/Köln/Mainz: Kohlhammer.
- Sachße, C./Tennstedt, F. (1998): Geschichte der Armenfürsorge in Deutschland. Band 1: Vom Spätmittelalter bis zum 1. Weltkrieg. 2. Auflage. Stuttgart/Berlin/Köln: Kohlhammer.
- Schaurhofer, M. (2000): Über Räume der Civil Society in Österreich. In: Schaurhofer, M./Brix, E./Brandstätter, A./Kellner, W. (Hrsg.): Räume der Civil Society in Österreich. Die Armutskonferenz. Lernort Gemeinde. Selbsthilfegruppen in Österreich. Wien: Österreichische Forschungsgemeinschaft, S.9-17.
- Scherr, A. (2015): Soziale Arbeit mit Flüchtlingen. Die Realität der „Menschenrechtsprofession“ im nationalen Wohlfahrtsstaat. In: Sozial Extra, 39, 4, S.16-19.
- Schröder, A. (2013): Beziehungsarbeit. In: Deinet, U./Sturzenhecker, B. (Hrsg.): Handbuch offene Kinder- und Jugendarbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S.427-431.
- Stricker, M. (2011): Ehrenamt. In: Olk, T./Hartnuß, B. (Hrsg.): Handbuch Bürgerschaftliches Engagement. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, S.163-172.
- Thole, W. (2010): Grundriss Soziale Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- UNHCR (2013): Facilitators and barriers. Refugee Integration in Austria. In: <http://www.refworld.org/pdfid/5278dc644.pdf> [20.02.2016].

UNHCR (2014): Liste der Vertragsstaaten. In: [http://www.unhcr.at/fileadmin/rechtsinfos/fluechtlingsrecht/1\\_international/1\\_1\\_voelkerrecht/1\\_1\\_1/FR\\_int\\_vr\\_GFK-Liste\\_Vertragsstaaten.pdf](http://www.unhcr.at/fileadmin/rechtsinfos/fluechtlingsrecht/1_international/1_1_voelkerrecht/1_1_1/FR_int_vr_GFK-Liste_Vertragsstaaten.pdf) [10.02.2016].

UNHCR (2016a): Die Magna Carta des Flüchtlingsschutzes. In: <http://www.unhcr.at/index.php?id=237> [10.02.2016].

UNHCR (2016b): Asylsuchende in Österreich. In: <http://www.unhcr.at/unhcr/in-oesterreich/fluechtlingsland-oesterreich/questions-and-answers/asylsuchende-in-oesterreich.html> [20.02.2016].

Van Loon, T. (1994): Der Stellenwert des Ehrenamtes in der Gesellschaft. In: Pözlner, L./Andersons, I. (Hrsg.): Die Verantwortung der älteren Menschen für sich selbst – Ehrenamt und Selbsthilfe. Graz: Schriftenreihe der EURAG 83/84, S. 50-58.

Von Grönheim, H. (2015): Migrationsarbeit statt Flüchtlingssozialarbeit? Potentiale und Herausforderungen für eine inklusive Soziale Arbeit mit Flüchtlingen. In: Sozial Extra, 39, 4, S.28-31.

### **Rechtsquellenverzeichnis**

Bundesgesetz über die Gewährung von Asyl (Asylgesetz 2005 - AsylG 2005). In: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004240&ShowPrintPreview=True> [14.03.2016].

### **Abbildungsverzeichnis**

Redmann, B. (2012): Erfolgreich führen im Ehrenamt: Ein Praxisleitfaden für freiwillig engagierte Menschen. Wiesbaden: Gabler Verlag.

# Anhang

## Interviewleitfaden „Ehrenamtliche“ Halbstandardisierte Leitfadeninterviews

### I. Gesprächseinstieg

- **Dank:** Vielen Dank, dass Sie sich heute Zeit für das Interview genommen haben.
- **Tonbandaufnahme:** Ist es in Ordnung für Sie wenn ich das Interview mit einem Tonbandgerät aufzeichne?
- **Anonymität:** Die Daten werden vertraulich und anonym behandelt.
- **Datenverwendung:** Die Daten werden nur im Rahmen meiner Masterarbeit verwendet.
- **Vorgehensweise:** Ich habe einige Fragen vorbereitet, möchte aber das Gespräch so offen gestalten, dass auch Sie Punkte die Ihnen wichtig sind einbringen können. Wenn ich etwas nicht verstanden habe oder noch genauer wissen möchte, werde ich nachfragen. Wenn Sie eine Frage nicht verstanden haben, oder selbst noch etwas einbringen möchten, bitte ich Sie einfach nachzufragen oder mich zu ergänzen.

### II. Hauptteil

Besprechen und Ausfüllen des Kurzfragebogens

#### **Thema: Fragen zum Engagement**

- Können Sie Ihre Arbeit möglichst genau beschreiben?
- Wie bezeichnen Sie selbst Ihre Tätigkeit? (Welchen Begriff verwenden Sie für Ihre Tätigkeit?)
- Wie sind Sie dazu gekommen sich in diesem Bereich zu engagieren?
- Welches Vorwissen und Erfahrung haben Sie in die Tätigkeit eingebracht?
- Was bedeutet diese Tätigkeit für Sie selbst?

## **Thema: Ehrenamt und Gesellschaft**

- Was bedeutet Ihr Ehrenamt aus Ihrer Sicht für die Gesellschaft?
- Wodurch zeichnet sich das ehrenamtliche Engagement aus? (Allgemein)
- Wenn Sie auf Ihre bisherige Tätigkeit zurückblicken, worin bestand der größte Nutzen für Sie und Andere?
- Wie vermitteln Sie durch Ihre Tätigkeit zwischen Flüchtlingen und Gesellschaft?

## **Thema: Beziehung zu Flüchtlingen**

### Subjektive Wahrnehmung der Beziehung

- Wie gestaltet sich Ihr Kontakt mit Flüchtlingen? (Intensität)
- In welcher Beziehung stehen Sie zu Flüchtlingen? / Können Sie die Beziehung zu den Flüchtlingen beschreiben?
- Wie beschreiben Sie die Kommunikation zwischen sich und dem Flüchtling?
- Welchen Eindruck haben Sie? Wirken sich Ihr Engagement und Ihre Beziehung zum Flüchtling positiv auf dessen Eingliederung in unsere Gesellschaft aus?
- Welche Rückmeldung erhalten Sie von den Flüchtlingen über die Qualität der Beziehung? Gab es positive oder negative Erfahrungen?
- Was wünschen Sie sich in Bezug auf Ihre Tätigkeit? Inwieweit kann die Beziehung zwischen Ihnen und den Flüchtlingen gestärkt werden?
- Wie hat sich Ihre Meinung über Flüchtlinge im Laufe der Tätigkeit verändert? (Wenn ja) Wie schätzen Sie diese Veränderung ein?

### Besonderheit des Feldes

- Was ist das Besondere an Ihrem Gebiet des Engagements?
- Was war für Sie Anreiz sich ausgerechnet auf diesem Gebiet zu engagieren?
- Was sind nach Ihren Erfahrungen die besonderen Herausforderungen bei interkulturellen Kontakten?

## **Thema: Ehrenamt und Flüchtlingssozialarbeit**

### Rahmenbedingungen

- Wie begleitet Ihre Einrichtung Ihre Tätigkeit? Gibt es Anlaufstellen, Ansprechpartner etc.?
- Welche Angebote hat die Einrichtung? Bietet Ihre Einrichtung beispielsweise spezielle Weiterbildungsmaßnahmen?

#### Kooperation

- Wie beschreiben Sie ihre eigene Position in der Einrichtung?
- Wie würden Sie Ihre Beziehung zu den Hauptamtlichen Ihrer Einrichtung beschreiben? (Akzeptanz, Anerkennung, Unterstützung)
- Welche Konflikte oder Probleme gab es während Ihrer Tätigkeit bereits? Wie wurden diese gelöst?
- Wie gestalten sich der regelmäßige Austausch und der Raum für Besprechung wichtiger Anliegen?
- Werden Sie in interne Entscheidungsprozesse der Einrichtung einbezogen? (Konsultation)
- In welchen Situationen wurden Sie beratend hinzugezogen? Um welche Situationen handelte es sich?
- Wie bewerten Sie den Nutzen Ihrer Tätigkeit für die Einrichtung?
- Was wünschen Sie sich für die zukünftige Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen?

### **III. Gesprächsabschluss**

- Haben Sie noch Ergänzungen? Habe ich etwas Wichtiges vergessen?

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für dieses Interview genommen haben!

Das Interview wird nun von mir transkribiert, Ihre Daten bleiben wie anfangs schon erwähnt, anonym.

## **Interviewleitfaden „Flüchtlinge“**

### **Leitfadengestützte Ethnografische Interviews mit Netzwerkkarten**

#### **I. Gesprächseinstieg**

- **Dank:** Vielen Dank, dass Sie sich heute Zeit für das Interview genommen haben.
- **Tonbandaufnahme:** Ist es in Ordnung für Sie wenn ich das Interview mit einem Tonbandgerät aufzeichne?
- **Anonymität:** Die Daten werden vertraulich und anonym behandelt.
- **Datenverwendung:** Die Daten werden nur im Rahmen meiner Masterarbeit verwendet.
- **Vorgehensweise:** Ich habe einige Fragen vorbereitet, möchte aber das Gespräch so offen gestalten, dass auch Sie Punkte die Ihnen wichtig sind einbringen können. Wenn ich etwas nicht verstanden habe oder noch genauer wissen möchte, werde ich nachfragen. Wenn Sie eine Frage nicht verstanden haben, oder selbst noch etwas einbringen möchten, bitte ich Sie einfach nachzufragen oder mich zu ergänzen.

#### **II. Hauptteil**

Besprechen und Ausfüllen des Kurzfragebogens

##### **Thema: Biografische Hintergründe und Lebenssituation**

- Seit wann sind Sie in Österreich? Möchten Sie kurz Ihre aktuelle Lebenssituation hier beschreiben?
- Wie gestaltet sich Ihr Alltag?
- Stehen Sie in Kontakt zu ehrenamtlichen Mitarbeitern oder Mitarbeiterinnen?

##### **Thema: Netzwerkkarte**

*Der oder die Befragte erhält ein Blatt in dessen Mitte ein Kreis mit dem Wort „Ich“ oder „You“ eingezeichnet ist.*

- Wenn Sie an Ihren Aufenthalt hier in der Einrichtung zurück denken, wer sind die wichtigsten Personen für Sie? Können Sie wichtige Personen näher am „Ich“ und weniger wichtige weiter weg auf dem Blatt platzieren? (Je nachdem wie Sie die Verbindung einschätzen)
- Die Karte dient dann als Veranschaulichung und damit wir keine wichtigen Personen im Verlauf des Interviews vergessen.

*Der oder dem Befragten wird Zeit zum Einzeichnen gegeben.*

### **Thema: Fragen zur Netzwerkkarte**

- Welche Personen sind eingezeichnet?
- Können Sie die Beziehungen zu den einzelnen Personen genauer für mich beschreiben? Was verbindet Sie mit den Personen?

■

### **Erzählstimuli**

- Stellen Sie sich vor Sie benötigen Geld für ein Zugticket um einen wichtigen Termin wahrnehmen zu können. An wen wenden Sie sich?
- Sie erhalten Post vom Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl und Sie sind sich unsicher über den Inhalt. Wen bitten Sie zuerst um Hilfe?
- Wen fragen Sie um Rat bei persönlichen Anliegen?
- Mit welchen Personen oder mit welcher Person verbringen Sie gerne Ihre Freizeit?
- Wenn Sie hier in der Einrichtung etwas durchsetzen oder erreichen wollen, an wen wenden Sie sich?
- Welche Konflikte gab es mit bestimmten Personen? (Hauptamtliche/Ehrenamtliche)
- Ist der Kontakt zu ehrenamtlichen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen für Sie hilfreich?

- Was schätzen Sie an der Beziehung zu den Ehrenamtlichen? Gab es auch Probleme?

### **III. Gesprächsabschluss**

- Was würde sich positive auf Ihre Lage hier in der Einrichtung auswirken?
- Haben Sie noch Ergänzungen? Habe ich etwas Wichtiges vergessen?

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für dieses Interview genommen haben!

Das Interview wird nun von mir transkribiert, Ihre Daten bleiben wie anfangs schon erwähnt, anonym.

## **Interviewleitfaden „Hauptamtliche“ Leitfadengestützte Experteninterviews**

### **I. Gesprächseinstieg**

- **Dank:** Vielen Dank, dass Sie sich heute Zeit für das Interview genommen haben.
- **Tonbandaufnahme:** Ist es in Ordnung für Sie wenn ich das Interview mit einem Tonbandgerät aufzeichne?
- **Anonymität:** Die Daten werden vertraulich und anonym behandelt.
- **Datenverwendung:** Die Daten werden nur im Rahmen meiner Masterarbeit verwendet.
- **Vorgehensweise:** Ich habe einige Fragen vorbereitet, möchte aber das Gespräch so offen gestalten, dass auch Sie Punkte die Ihnen wichtig sind einbringen können. Wenn ich etwas nicht verstanden habe oder noch genauer wissen möchte, werde ich nachfragen. Wenn Sie eine Frage nicht verstanden haben, oder selbst noch etwas einbringen möchten, bitte ich Sie einfach nachzufragen oder mich zu ergänzen.

### **II. Hauptteil**

#### **Thema: Einrichtung und Tätigkeit**

- Können Sie ihre Einrichtung und deren Aufgaben kurz beschreiben?
- Wie gestaltet sich Ihre Tätigkeit in der Einrichtung? Was gehört zu Ihren Hauptaufgaben?
- Sind Sie AnsprechpartnerIn für Ehrenamtliche oder Interessierte?

#### **Thema: Ehrenamtliche in der Einrichtung**

- Wie viele Haupt- und Ehrenamtliche sind in Ihrer Einrichtung tätig?
- Wie gestalten sich die Tätigkeits- und Einsatzbereiche der Ehrenamtlichen in der Einrichtung?
- Wie werden die Ehrenamtlichen in die Einrichtung eingebunden und wie gestaltet sich deren Begleitung? (Weiterbildungsmaßnahmen, Reflexionen)

### **Thema: Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen**

- Welche Mitspracherechte kommen den ehrenamtlichen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen zu?
- Sind Ihnen Leitlinien über die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen bekannt? (Wenn ja) Welche? (Wenn nein) Halten Sie dies für notwendig?
- Welche Chancen bietet Ihrer Meinung nach die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen?
- Wie gehen Sie mit Konfliktsituationen um?

### **Thema: Wahrnehmung der ehrenamtlichen Arbeit**

- Warum glauben Sie, dass sich Ehrenamtliche genau in Ihrer Einrichtung betätigen? Welche Motivation steckt dahinter sich für Flüchtlinge zu engagieren?
- Was bedeutet ehrenamtliches Engagement für die Gesellschaft?
- Werden die Ehrenamtlichen Ihrer Einschätzung nach von den Flüchtlingen akzeptiert und wird deren Arbeit angenommen?

### **Thema: Ehrenamt und Flüchtlingssozialarbeit**

- Wie sehen Sie das Ehrenamt in Zusammenhang mit der hauptamtlichen Sozialen Arbeit?
- Im Zuge der aktuellen gesellschaftspolitischen Entwicklungen und der steigenden Flüchtlingszahlen engagieren sich immer mehr Menschen aus der Gesellschaft für Flüchtlinge. Sehen Sie diese Entwicklung als Chance oder Belastung der Sozialen Arbeit?
- Welche Ressourcen bietet das Ehrenamt für die zukünftige Flüchtlingssozialarbeit?
- Was wünschen Sie sich für die Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen?

### **III. Gesprächsabschluss**

- Haben Sie noch Ergänzungen? Habe ich etwas Wichtiges vergessen?

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit für dieses Interview genommen haben! Das Interview wird nun von mir transkribiert, Ihre Daten bleiben wie anfangs schon erwähnt, anonym.

**Kurzfragebogen Ehrenamtliche**  
**Datum des Interviews: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2016**

Ehrenamtliche Tätigkeit seit	
Funktion der Tätigkeit/ Art des ehrenamtlichen Engagements	
Name der jetzigen Organisation	
Berufsausbildung/ Fachrichtung	

**Kurzfragebogen Flüchtlinge**  
**Datum des Interviews: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2016**

Name	
Alter	
Nationalität	
Aufenthaltsdauer in Ö	
Jetzige Unterbringungsform	
Aufenthaltsstatus	
Berufsausbildung/ Fachrichtung	

**Kurzfragebogen für Hauptamtliche**

**Datum des Interviews: \_\_\_\_/\_\_\_\_/2016**

Name	
Alter	
Name & Art der Einrichtung	
Position in der Einrichtung	
seit	
Berufsausbildung/ Fachrichtung	