

Impressum

Herausgeber

Hessisches Ministerium für Soziales und Integration
Dostojewskistraße 4
65187 Wiesbaden
V.i.S.d.P.: Esther Walter
www.soziales.hessen.de
Titelbild: RP GI

Erstellt von

Karin Buchner
Claudia Koch

Vorwort

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

wer sind eigentlich die vielen Menschen, die sich im vergangenen Jahr so überaus zahlreich in der Flüchtlingshilfe engagiert haben? Welche Motivation liegt ihrem Engagement zugrunde? Welche Erfahrungen machen sie? Welche Hilfestellung brauchen sie?

Diese Fragen haben das Hessische Ministerium für Soziales und Integration dazu bewogen, seine Partnerorganisation in Fragen der ehrenamtlichen Flüchtlingshilfe – die Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen - mit einer Untersuchung zu diesen Fragen zu beauftragen. Das Ergebnis liegt nun vor Ihnen. Es ist zwar nicht repräsentativ, aber die Studie bietet dennoch belastbare Ergebnisse und fundierte Thesen.

Mehr als ein Drittel der Befragten (48 %) hat sich in der Flüchtlingshilfe erstmalig engagiert, davon die Hälfte als Einzelpersonen jenseits von festen Strukturen, sogenannte freie Freiwillige. Für viele der Befragten war die Ausgangsmotivation Solidarität und Mitgefühl, dann wurde im Laufe des Engagements viel Neues erfahren und die Kontakte zu Geflüchteten als Bereicherung erlebt. Es ist vor allem diese direkte Begegnung, die die anfängliche Motivation verstärkt und verstetigt und damit auch dazu befähigt, sich auch in der langwierigen Aufgabe der Integration zu engagieren.

Um Integration als wechselseitigen Prozess langfristig erfolgreich zu befördern, sind die Offenheit und gegenseitige Wertschätzung zwischen Zugewanderten und Aufnahmegesellschaft genauso wichtige Voraussetzungen wie das Gelten gleicher Regeln für alle Bevölkerungsgruppen.

Die Engagierten erwarten laut Befragung eine effektive Unterstützung durch hauptamtliche Kräfte, ausreichende Informationen und die Einbindung in bestehende Netzwerkstrukturen. Für ein gutes Gelingen der Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen zum Wohle der Geflüchteten und der Aufnahmegesellschaft, kurz für eine erfolgreiche Integration, ist eine Verständigung über die unterschiedlichen Handlungslogiken und die jeweiligen Erwartungshaltungen notwendig.

Das überwältigende Engagement der Zivilgesellschaft in der Flüchtlingshilfe hat auch die Chance eröffnet, auf breiter Basis Verantwortungspartnerschaften zu entwickeln, in die jeweils vor Ort die Kommunen, Ehrenamtliche und auch Politik und Wirtschaft eingebunden sein sollten. Auf diese Weise unterstützen wir nicht nur gesellschaftliche Gruppen, die diese Hilfe brauchen, sondern arbeiten auch aktiv und gemeinsam an der demokratischen Verfasstheit unserer offenen und toleranten Gesellschaft.

Ich bin davon überzeugt, dass wir auf einem guten Weg zu diesem Ziel sind. Ich danke an dieser Stelle sehr herzlich allen Engagierten – unabhängig davon ob sie sich jetzt neu engagiert haben oder schon lange in diesem Feld aktiv sind - und auch denen, die die Engagierten unterstützen. Sie alle können sicher sein, dass das Hessische Ministerium für Soziales und Integration an der Seite derjenigen steht, die das Ehrenamt in der Flüchtlingshilfe, der Integrationsarbeit und auch in anderen sozialen Bereichen stützen.

Ich wünsche allen Leserinnen und Lesern eine bereichernde Lektüre.

Stefan Grüttner

Hessischer Minister für Soziales und Integration

Inhaltsverzeichnis

1. Hintergrund und Zielsetzung	S. 3
2. Datengrundlage und Vorgehensweise	S. 3
3. Wer engagiert sich?	S. 4
4. Ergebnisse, Hinweise, Rückschlüsse	S. 6
4.1. Welche Motive bewegen die Freiwilligen?	S. 6
4.2. Ziele: Was Freiwillige mit ihrem Engagement in der Flüchtlingshilfe bewegen wollen.	S. 10
4.3. Welche Erwartungen bringen in der Flüchtlingsarbeit Engagierte mit?	S. 10
4.4. Hat sich die Engagementlandschaft im letzten Jahr verändert?	S. 12
4.5. Engagieren sich mehr Menschen oder verlagert sich Engagement?	S. 14
4.6. Wie kann das aktuelle Engagement verstetigt werden?	S. 15
4.7. Lassen sich die aktuellen Engagementmotive auf andere Bereiche übertragen?	S. 18
4.8. Braucht es neue Gewinnungsstrategien?	S. 19
4.9. Wie können Menschen für andere Engagementfelder gewonnen werden?	S. 22
5. Was für die Zukunft wichtig ist!	S. 22
a. gesellschaftliche Stabilität	S. 22
b. Integrationsverständnis	S. 23
c. Qualifizierung und Begleitung	S. 24
d. Strukturen	S. 25
e. Raum für Mitgestaltung schaffen	S. 27
6. Zusammenfassung und Handlungsansätze	S. 28
a. Verantwortungspartnerschaften	S. 28
b. Haltung und Gestaltungsräume	S. 29
c. Strukturen	S. 30
d. Qualifizierung und Begleitung	S. 30
7. Anhang 1	
Zahlen und Daten im Überblick	S. 31
8. Anhang 2	
Der Befragungsbogen	S. 50

1. Hintergrund und Zielsetzung

Im November 2015 organisierte die LAGFA Hessen e.V. im Auftrag des Hessischen Ministeriums für Soziales und Integration [HMSI] den Fachtag "Engagiert für Flüchtlinge". Rund 150 Teilnehmende diskutierten an 18 Thementischen Fragen rund um das Engagement mit und für Geflüchtete.

Es ging um Motive Freiwilliger, die Einbindung der Potenziale Geflüchteter und die Notwendigkeit engagementfördernder Rahmenbedingungen und Strukturen. Viele Aspekte wurden angesprochen, noch mehr Fragen blieben aber offen.

Insbesondere bewegte die Initiatoren des Fachtags die Überlegung, ob die jetzt in der Flüchtlingsarbeit Engagierten aus anderen als den bekannten Motiven heraus handeln oder spezifische Erwartungen an ihr Engagement mitbringen.

Wenn ja, würde sich dies u.a. auf künftige Gewinnungsstrategien, Angebote der Begleitung und Formen der Qualifizierung auswirken. Diese veränderten Anforderungen müssten sich in der Freiwilligenkoordination spiegeln; vorhandene Strukturen müssten möglicherweise verändert und | oder weiterentwickelt werden.

Die zielgerichtete Förderung und Stärkung von Ehrenamt und Engagement kann nur gelingen, wenn diese Bedarfe erkannt und berücksichtigt werden. Daher griffen wir diesen Aspekt aus den Ergebnissen des Fachtags heraus, um ihn im Rahmen der vorliegenden Befragung näher zu beleuchten.

Müssen Gewinnungsstrategien, Formen der Begleitung Freiwilliger und Qualifizierungsangebote veränderten Bedarfen angepasst werden? Und wie wirkt sich das auf bestehende Strukturen aus?

Gleichzeitig wollten wir mehr über die Gründe erfahren, die Bürgerinnen und Bürger in so beeindruckend großer Zahl dazu bewegen, sich mit und für Geflüchtete zu engagieren. Zwar weisen alle Studien der letzten Jahre und auch der gerade vorgelegte Freiwilligensurvey eine hohe Engagementbereitschaft der Bevölkerung aus, jedoch schien es bisher nicht recht zu gelingen, diese Bereitschaft in ein aktives Engagement zu überführen.

Nun aber - im Zuge der hohen Zahl an Schutzsuchenden und der damit verbundenen Herausforderungen - wird dieser "gute Wille" konkret und lebendig: Menschen werden in großer Zahl aktiv, suchen nach Einsatzmöglichkeiten und bieten ihre Fähigkeiten, ihre Talente und ihre Zeit an, um anderen zu helfen. Oder sie packen einfach dort an, wo sie glauben, gebraucht zu werden.

Vor diesem Hintergrund konzipierte die LAGFA Hessen eine Befragung. Diese sollte auch Erkenntnisse dazu liefern, wie aus der grundsätzlichen Bereitschaft, sich zu engagieren der konkrete Impuls entsteht, tatsächlich auch aktiv zu werden.

2. Datengrundlage und Vorgehensweise

Die vorliegende Untersuchung erhebt keinen wissenschaftlichen Anspruch. Dennoch kommen wir zu belastbaren Ergebnissen und fundierten Thesen, auf deren Basis sich weitere Schritte entwickeln lassen.

Denn als Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen in Hessen e.V. [LAGFA Hessen] nutzen wir die gebündelten Erfahrungen und Kompetenzen unserer

Mitgliedsagenturen, die tagtäglich im Austausch mit Freiwilligen und den sie einsetzenden Organisationen stehen.

Diesen Erfahrungsschatz haben wir mit den Ergebnissen der Befragung zusammengeführt und daraus Thesen entwickelt, die nun in der Folge in der Praxis validiert werden müssen.

Der von der LAGFA Hessen entwickelte vierseitige Fragebogen, dessen Auswertung Grundlage der vorliegenden Arbeit ist, wurde über verschiedene Verteiler [LAGFA Mitgliedsagenturen, Engagementlotsen, Anlaufstellen und engagementfördernde Initiativen] mit der Bitte um Ausfüllung und Rücksendung versandt.

Die Datengrundlage ist nicht repräsentativ. Ergänzend fließt aber der Erfahrungsschatz der LAGFA-Mitgliedsorganisationen in die Befragung und deren Auswertung ein.

Insgesamt erreichten uns 199 ausgefüllte Fragebogen. Teilweise wurden Interviews mit den Freiwilligen geführt und die Ergebnisse im Fragebogen festgehalten; andere Engagierte füllten den Bogen selbst aus und sandten diesen an uns zurück.

Demzufolge wurden sowohl Menschen erreicht, die sich als Einzelperson und in eigener Initiative engagieren, als auch solche, die an Freiwilligenagenturen oder engagementfördernde Initiativen angebunden sind.

Da sich die Auswahl der Teilnehmenden zufällig ergab, ist die Befragung nicht repräsentativ. Die Datenbasis, verbunden mit den Erfahrungen aus der Alltagspraxis der Freiwilligenagenturen ist jedoch hinreichend valide, um Tendenzen zu erkennen und aussagekräftige Hinweise zur Beantwortung der der Untersuchung zugrundeliegenden Fragestellungen zu liefern.

3. Wer engagiert sich?

Der dieser Befragung zugrundeliegende Fragebogen wurde über Mail-Verteiler der LAGFA Hessen e.V. sowie der Landesehrenamtsagentur Hessen vor allem an Freiwilligenagenturen und engagementfördernde Initiativen weitergeleitet.

Dieses Setting bringt es mit sich, dass überwiegend Menschen erreicht wurden, die in Kontakt zu eben diesen Organisationen | Institutionen stehen. Dies bedeutet jedoch nicht, dass die Teilnehmenden in diesen Einrichtungen formal organisiert sind. Vielmehr liegt es im Selbstverständnis von Freiwilligenagenturen, als Mittler und Ermöglicher Gestaltungsräume gerade für diejenigen zu schaffen, die sich nicht in festen Strukturen engagieren möchten.

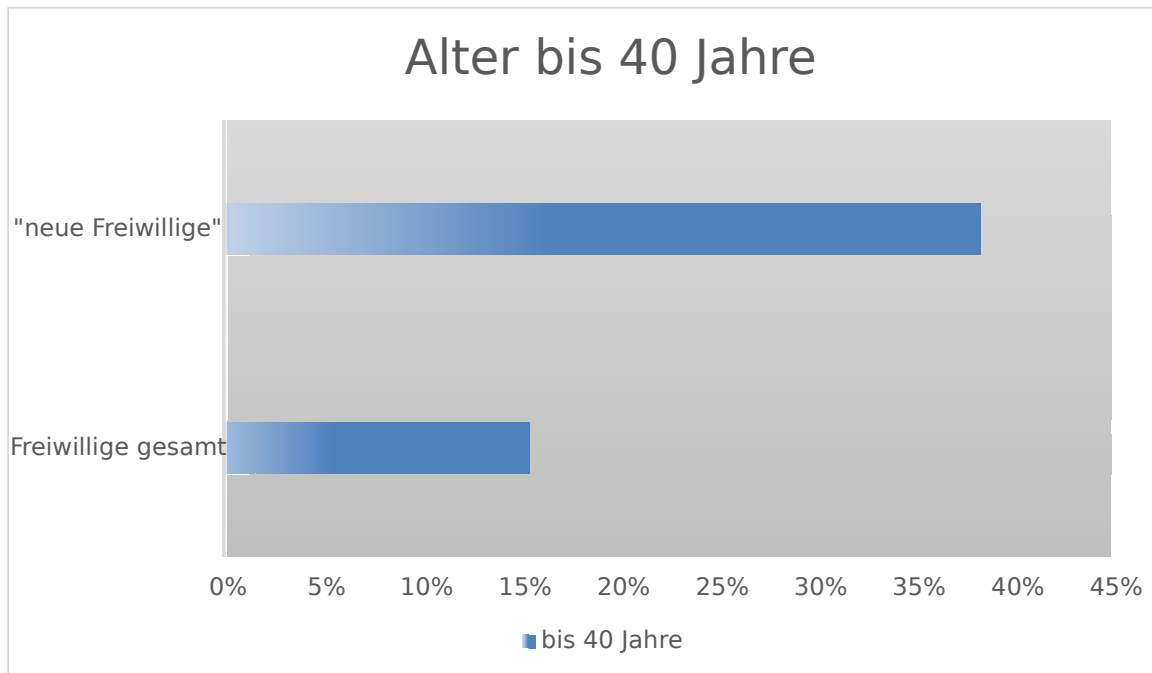
So ist die der Befragung zugrundeliegende Datenbasis zwar nicht repräsentativ, erfasst aber rund zur Hälfte Menschen, die sich als Einzelperson jenseits einer festen Struktur engagieren.

Für 36% der Befragten sind die übernommenen Aufgaben in der Flüchtlingshilfe der erste Berührungspunkt zu freiwilligem Engagement. Für die Weiterentwicklung methodischer Ansätze der Freiwilligenkoordination ist es von Bedeutung, ob diese sogenannten „neuen Freiwilligen“ von besonderen Motiven geleitet werden und | oder spezifische Erwartungen an ihr Engagement haben. Diese Gruppe haben wir daher bei der Auswertung der Befragungsergebnisse separat betrachtet.

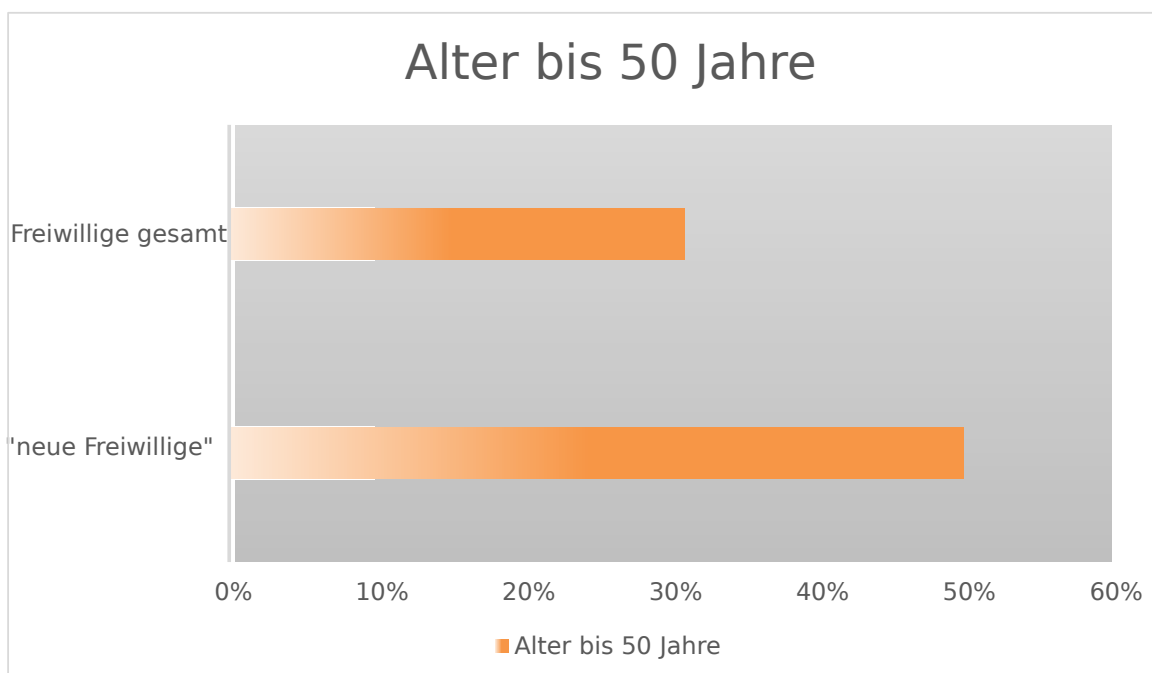
70% der Befragten sind Frauen. In der Gruppe der „neuen Freiwilligen“ liegt der Anteil etwas höher, nämlich bei 78%. Dies mag seine Ursache darin haben, dass Frauen grundsätzlich stärker von sozialen Aufgaben und dem Motiv, anderen Menschen helfen zu wollen, angesprochen werden.

Bezogen auf die Altersstruktur zeigen sich signifikante Unterschiede zwischen der Gesamtheit der Befragten und der separaten Betrachtung der „neuen Freiwilligen“:

18% aller Befragten geben an, 40 Jahre und jünger zu sein. In der Gruppe der „neuen Freiwilligen“ ist dieser prozentuale Anteil doppelt so hoch und liegt bei 39%.



31% aller Befragten zählen sich zur Altersgruppe „bis 50 Jahre“. Bezogen auf die Gruppe der „neuen Freiwilligen“ liegt dieser Anteil bei 50%.



Diese Altersstruktur bedingt auch, dass der Anteil derjenigen, die im Berufsleben stehen, unter den „neuen Freiwilligen“ im Vergleich zur Gesamtheit der Befragten um 8% höher liegt [46% - Gesamtheit; 54% - „neue Freiwillige“].

Das oftmals angeführte Argument, die Doppelbelastung durch Familie und Beruf lasse ein (zusätzliches) Engagement nicht zu, scheint im Bereich der Flüchtlingsarbeit also weniger bedeutungsvoll zu sein.

Unter 4.1 gehen wir auf die Motive ein, die Menschen dazu bewegen, sich in der Arbeit mit Geflüchteten zu engagieren. Wichtige Aspekte dabei sind, dass die Herausforderung drängt und jede|jeder spontan und ohne Zugangsbarrieren Möglichkeiten finden kann, seine Kompetenzen und Fähigkeiten einzusetzen.

Ob dies auch ausschlaggebend dafür ist, dass sich gerade in den oben genannten Altersgruppen deutlich mehr Menschen in der Flüchtlingshilfe engagieren, kann anhand der hier relevanten Befragungsergebnisse nur als These formuliert werden und bedarf zur Validierung einer weitergehenden Analyse.

7% der Befragten zählen zur Altersgruppe der 18 bis 29jährigen. Diesen überraschend niedrigen Anteil führen wir jedoch auf die für die Befragten gewählten Ansprachewege zurück. Hätten wir hier verstärkt den Weg beispielsweise über soziale Medien gewählt, hätten sich sicherlich andere Ergebnisse gezeigt. Insofern bleibt die Frage, wie stark sich junge Menschen in die Arbeit mit Geflüchteten einbringen, durch die Befragung weitgehend offen und müsste durch eine zielgruppenspezifischere Vorgehensweise weiter untersucht werden.

Gleiches gilt für das Engagement von Migrantinnen und Migranten. Lediglich 10% der von uns Befragten geben als Herkunftsland ein anderes Land als Deutschland an.

Aus vielen Gesprächen und den lokalen Aktivitäten vor Ort wissen wir allerdings, dass sich sehr viele Menschen mit Migrationshintergrund in der Flüchtlingshilfe engagieren. Um mehr über Quantität und Rahmenbedingungen dieses Engagements zu erfahren, ist es allerdings ebenfalls notwendig, andere Wege der Ansprache zu wählen.

Für mehr als ein Drittel der Befragten sind die freiwillig übernommenen Aufgaben in der Flüchtlingshilfe der erste Berührungspunkt mit einem Engagement. Der Anteil der Altersgruppe der unter 40jährigen ist in dieser Gruppe im Vergleich zur Gesamtheit der Befragten mehr als doppelt so hoch.

4. Ergebnisse, Hinweise, Rückschlüsse

4.1. Welche Motive bewegen die Freiwilligen?

50% der Befragten nennen *Solidarität* und *Mitgefühl* als wesentliche Motive für ihr Engagement in der Arbeit mit Geflüchteten.

Ihre ergänzenden Erläuterungen zu diesem Punkt lassen den Schluss zu, dass sie vom Schicksal der Schutzsuchenden in hohem Maße berührt werden. Vor dem Hintergrund der Frage "Wie würde ich mich fühlen?", können sie sich offenbar in deren aktuelle Lebenssituation sehr gut hineinversetzen.

Diese Empathie mit dem Schicksal der Geflüchteten wird auch dadurch unterstützt, dass das Thema in allen Medien und im persönlichen Alltag omnipräsent ist. In nahezu

jeder Kommune wurden bedarfsorientierte Erstaufnahmeeinrichtungen oder Gemeinschaftsunterkünfte eingerichtet. Geflüchtete werden zu Nachbarn.

Damit aus dem Motiv der Betroffenheit aber der Impuls entsteht, tatsächlich aktiv zu werden, sind aus der Perspektive Freiwilliger drei Aspekte von zentraler Bedeutung:

a.

Die Herausforderung drängt. Angesichts der großen Zahl Ankommender scheint wenig Zeit für persönliche Abwägungsentscheidungen zu bleiben. Hilfe wird gebraucht, und zwar jetzt. So konstatiert eine Befragte "Sie sind eben da und brauchen jetzt Unterstützung."

Das Erfordernis zum Handeln entsteht quasi "vor der eigenen Haustür" und wird damit zu einer sehr greifbaren, konkreten Herausforderung. Durch diese Nähe wird das Wegsehen erschwert und es entsteht unmittelbare Betroffenheit.

b.

Zugleich liegt die "Lösung" auf der Hand: Viele Bürgerinnen und Bürger können sich gut vorstellen, welche Form von Unterstützung Geflüchtete benötigen (z.B. Kleidung, Sprachkenntnisse, Alltagsbegleitung ...). Somit kann auch jeder entsprechend seiner Präferenzen "anpacken", zumal die konkrete Hilfe (zumindest auf den ersten Blick) keiner besonderen Qualifikationen oder Fähigkeiten bedarf.

Helfen wird leicht, weil der spontane Impuls unmittelbar in die Tat umgesetzt werden kann. Dabei spielt es keine Rolle, ob die persönliche Vorstellung, welche Unterstützung gebraucht wird, zutrifft oder nicht. Für den Impuls aktiv zu werden, genügt es, dass jeder Engagierte das Gefühl hat, mit seinem Tun dazu beizutragen, die aktuelle Herausforderung zu bewältigen.

Drei Aspekte lassen aus dem Motiv der Betroffenheit den Impuls zu aktivem Handeln entstehen:

- die Herausforderung drängt
- die „Lösung“ liegt auf der Hand
- viele machen mit

c.

Verstärkt wird dieses Empfinden noch dadurch, dass sich sehr viele Menschen einbringen und einsetzen. So entsteht unter den Helferinnen und Helfern das Gefühl, Teil eines "größeren Ganzen" zu sein. Sie identifizieren sich in hohem Maße mit dem Schicksal der Geflüchteten, mit ihrer jeweiligen Aufgabe und mit ihrem Engagement, so dass sich zwischen den Freiwilligen ein verbindendes Wir-Gefühl entwickeln kann.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass aus dem Motiv der Betroffenheit im Zusammenspiel mit der konkret greifbaren Herausforderung der Impuls zum Handeln entsteht.

Wie stark dieser Antrieb ist, zeigt sich auch darin, dass ein Drittel der Befragten angeben, selbst aktiv nach einem Engagement in der Flüchtlingsarbeit gesucht zu haben. Ein weiteres Drittel folgte entsprechenden Aufrufen in der Presse oder seitens der Kommunen.

Dieses Bündel aus Motivlage einerseits und externen Faktoren andererseits ist nicht unbekannt: Es ist eine klassische und stets angestrebte Konstellation für erfolgreiches Fundraising. Der Spender wird berührt, fühlt sich unmittelbar angesprochen, hat das

Gefühl, konkret helfen und Teil einer Lösung sein zu können. Daraus entsteht der Impuls des Spendens, in diesem Fall der Impuls zur Zeitspende.

Mit deutlichem Abstand zu den Motiven „Solidarität“ und „Mitgefühl“ werden als weitere Beweggründe für das jeweilige Engagement "Integration ermöglichen" (17%) und "demokratische, freiheitliche Werte leben" (8%) genannt. Beide Aspekte lassen sich unter der Überschrift "gesellschaftliche Verantwortung übernehmen | Gesellschaft mitgestalten" zusammenfassen.

In ihrer Arbeit mit und für Geflüchtete sehen die Befragten offensichtlich eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe, an deren Lösung sie mitarbeiten möchten - oder auch mitarbeiten müssen, um Einfluss auf einen gesellschaftlichen Veränderungsprozess zu nehmen.

Jedoch lassen sich individuell durchaus unterschiedliche Perspektiven erkennen:

Betroffenheit führt einerseits zu Solidarität und Mitgefühl mit dem Schicksal anderer. Die Bereitschaft, Hilfe zu leisten, ist die logische Folge.

Andererseits kann *Betroffenheit* aber auch daraus entstehen, dass beobachtete Trends und Entwicklungen tatsächlich oder vermeintlich, mittelbar oder unmittelbar, das eigene Leben betreffen und verändern werden. Dann speist sich der Impuls zum Handeln daraus, diese Veränderungen aktiv mitgestalten zu wollen.

Die jeweilige Sichtweise beeinflusst auch das Engagement: Steht im einen Fall die Hilfe für die Betroffenen im Mittelpunkt, geht es im anderen Fall – nicht nur, aber auch – um den eigenen Nutzen, nämlich Veränderungen so zu beeinflussen, dass sie den eigenen Wünschen, Interessen und Vorstellungen möglichst entsprechen.

Das Motiv der Betroffenheit kann verschiedene Hintergründe haben ...

- *Solidarität und Mitgefühl mit den Schutzsuchenden*
- *Entwicklungen, die das eigene Leben tatsächlich oder vermeintlich, mittelbar oder unmittelbar verändern (werden)*

Aus den von den Befragten genannten Stichworten lässt sich dreierlei schließen:

□ Integration

Gefragt nach ihren Motiven, nennen die an der Untersuchung Teilnehmenden immer wieder den Aspekt der Integration. Auf die Frage nach der voraussichtlichen Dauer ihres Engagements, antworten 85% der Freiwilligen, dass sie sich voraussichtlich länger in der Flüchtlingsarbeit engagieren werden.

Setzt man beides – voraussichtliche Dauer des Engagements und Motivlage – in Relation zueinander, wird deutlich, dass die Freiwilligen sich in ihrem Engagement nicht allein auf eine gelebte Willkommenskultur beschränken, sondern durchaus die Integration der Schutzsuchenden bereits zu diesem frühen Zeitpunkt im Blick haben. Mit der Unterstützung und Begleitung der Geflüchteten in Alltagsdingen wollen sie deren individuelle Integrationsprozesse begleiten, gestalten und möglichst rasch voranbringen.

Aber auch hier wird das oben beschriebene unterschiedliche Integrationsverständnis sichtbar:

Zum einen verstanden als Hilfe für die Geflüchteten, um sich schneller heimisch zu fühlen; zum anderen verstanden im Sinne der Assimilation und mit dem Ziel, dass Schutzsuchende unsere Werte und Traditionen, unsere Kultur und unsere Lebensgewohnheiten kennen lernen und übernehmen.

□ **Unsicherheit**

Die große Zahl an Menschen, die aus anderen Ländern und Kulturen nach Deutschland kommen, bewegt, aber sie verunsichert auch.

Viele der Befragten meinen, unser Leben und unsere Gesellschaft werde sich durch diesen Zuzug verändern. Die damit einhergehenden Veränderungsprozesse wollen sie aktiv mitgestalten, sei es, um eigene Werte, Normen und Grundhaltungen zu kommunizieren oder um den Neuankommenden das Einleben in unseren Lebensalltag zu erleichtern.

Einige der Befragten formulieren sehr konkret, dass sie sich mit ihrem Engagement ganz bewusst Fremdes vertraut machen und durch persönliche Kontakte zu Geflüchteten gegen ihre eigenen Ängste angehen wollen.

□ **Staat und Kommune**

Viele der Befragten haben das Gefühl, "der Staat" sei mit der Bewältigung der aktuellen Aufgaben überfordert.

Teils besteht hierfür Verständnis, teils wird aber auch Unmut deutlich. Je nach Perspektive fühlen sich die Befragten "zum Handeln gezwungen" oder haben das Gefühl, ergänzend zu Behörden und Kommunen Mitverantwortung übernehmen zu müssen.

Diesen Aspekt greifen wir u.a. unter Punkt 4.3b noch einmal detaillierter auf.

Die weiteren Motivkategorien "eine sinnvolle Aufgabe ausüben" (15%) und "Neues kennenlernen" (10%), die wir auch aus anderen Engagementfeldern kennen, sind für die Befragten wichtig, treten im Vergleich zu den vorgenannten Motiven aber eher in den Hintergrund.

Viele der Freiwilligen empfinden dies auch weit weniger als Antrieb, sondern vielmehr als „unvermuteten Zusatznutzen“ ihres Engagements.

Denn danach gefragt, ob sich die persönlichen Motive im Verlauf ihrer freiwilligen Tätigkeit verändert haben, geben sie an, sie hätten zunächst einfach helfen wollen.

Dann aber hätten sie festgestellt, dass sie im Laufe ihres Engagements sehr viel Neues erfahren und zudem die Kontakte zu Geflüchteten als persönliche Bereicherung erleben.

Fazit: Die von den Befragten genannten Motive für ein Engagement in der Flüchtlingsarbeit sind nicht grundsätzlich neu.

Bemerkenswert ist jedoch die Art und Weise, in der persönliche Beweggründe und äußere Faktoren zusammentreffen: Analogien zu erfolgreichen Fundraising-Strategien werden ebenso sichtbar wie Elemente, die für erfolgreiche Bürgerbeteiligungsprozesse von Bedeutung sind. Bewegt von dem Gefühl, dass sich unsere Gesellschaft und unser Zusammenleben durch den

Zuzug so vieler Menschen aus anderen Ländern und Kulturen verändern werden, sehen Bürgerinnen und Bürger – aus durchaus unterschiedlichen Perspektiven - die Notwendigkeit, diesen Prozess aktiv zu gestalten.

1 1

4.2. Ziele: Was Freiwillige mit ihrem Engagement in der Flüchtlingshilfe bewegen wollen.

Ausgehend von der Kategorie "Solidarität und Mitgefühl" zeigen die Befragungsergebnisse, dass die Engagierten das Ankommen und das Alltagsleben der Geflüchteten erleichtern möchten. Dies spiegelt sich auch in den jeweiligen Engagementfeldern: *Alltagsbegleitung* [22%] und *Sprachkurse | Unterricht* [21%] nehmen dort breiten Raum ein.

Zugleich sind diese Handlungsfelder eng verknüpft mit der längerfristigen Intention, Integration zu ermöglichen | zu fördern sowie eigene Normen, Werte und Grundhaltungen zu kommunizieren. So engagieren sich 27% der Befragten in Projekten, die unter der Überschrift "Brückenfunktion in die Gesellschaft" zusammengefasst werden können.

Dabei betonen die Befragten stets auch die außerordentliche Bedeutung des Spracherwerbs. Dieser wird als zentrale Grundlage gesehen, damit Schutzsuchende in der neuen Heimat Fuß fassen und das Leben wieder selbst in die Hand nehmen können.

Eine weniger augenfällige, aber latent mitschwingende Wirkungserwartung liegt darin, Entwicklungen, die unser gesellschaftliches Zusammenleben künftig beeinflussen werden, aktiv mitzugestalten. Denn das angestrebte "Ankommen" der Geflüchteten in der Gesellschaft wird von den Befragten damit beschrieben, ihnen die "deutsche Kultur", den Lebensalltag oder die für unser Zusammenleben wichtigen Werte zu vermitteln.

Hinter der Intention, den Neuankommenden Fremdes vertraut zu machen, könnte aber zugleich auch stehen – so die These –, das uns Vertraute nicht zu verändern.

Dies ist – wie auch schon unter 3.1. dargelegt – ein wichtiger Hinweis auf das teils unterschiedliche Verständnis des Begriffs *Integration*.

4.3. Welche Erwartungen bringen die in der Flüchtlingsarbeit Engagierten mit?

Hier ist zu differenzieren zwischen den Erwartungen an das Engagement selbst sowie den Erwartungen, die die Engagierten (möglicherweise) an die Rahmenbedingungen ihres Engagements stellen.

a. Erwartungen an das Engagement selbst

Wer sich engagiert, tut dies aus individuellen Motiven und in der Regel in der Erwartung, mit seinem Tun ein bestimmtes Ziel [für sich selbst oder für andere] und | oder eine angestrebte Wirkung zu erreichen.

Sind beispielsweise Solidarität und Mitgefühl mit den Geflüchteten zentrale Motivatoren, ist für die Freiwilligen das Gefühl wichtig, mit ihrem Engagement auch tatsächlich zu einer Verbesserung der Lebenssituation der Geflüchteten beizutragen.

Dieser Anspruch an das eigene Tun wird einerseits befriedigt durch das hohe Maß an Anerkennung, das die Engagierten durch die Geflüchteten selbst erfahren. Die Befragten betonen immer wieder, wie dankbar die Menschen für jede Form der Unterstützung seien. Auf die Frage, ob sie sich in ihrem Engagement anerkannt fühlen, antworten dementsprechend 73% der Befragten, dies treffe voll oder ganz überwiegend zu.

Zugleich erfahren Freiwillige ihr Engagement als sinnvoll, weil sie „hautnah“ erleben, wie ihre Unterstützung den Geflüchteten dabei hilft, erste Schritte in der neuen Heimat zu gehen. Indem sie aktiv das Ankommen und Einleben der Schutzsuchenden begleiten, erleben sie Selbstwirksamkeit und empfinden sich selbst als wichtigen Baustein im Ankommens- und Integrationsprozess der Schutzsuchenden.

Dass ihr Engagement auch eine persönliche Bereicherung sei und individuelle Entwicklungsperspektiven für die eigene Person biete, sagen 67% der Befragten. Sie selbst hätten vieles über andere Kulturen und Lebenssituationen gelernt. Den Wert von Frieden und Freiheit könnten sie angesichts der Schicksale der Geflüchteten sehr viel mehr schätzen, ebenso sei die Zufriedenheit mit den eigenen Lebensumständen gestiegen.

Auch hierin liegt ein Mehrwert des Engagements, der die Erwartungen der Freiwilligen an ihr Tun sogar noch übertrifft. Sahen sie sich ursprünglich oftmals ausschließlich in der Rolle der Helfenden, erleben sie nun, dass sie selbst vieles aus ihrer Tätigkeit mitnehmen können.

b. Erwartungen an die Rahmenbedingungen des Engagements

Wer sich engagiert, stellt seine Zeit, seine Fähigkeiten und teils auch finanzielle Mittel zur Verfügung. Vorliegend sehen sich viele Freiwillige zudem in der Rolle, (Pflicht-)Aufgaben der Kommunen zu übernehmen.

Gerade diese Konstellation führt zu besonderen Erwartungen an die Rahmenbedingungen des eigenen Tuns – und auch zu Spannungsfeldern:

Rund 1/3 der Befragten sind aus eigener Initiative aktiv geworden, ein weiteres Drittel folgte entsprechenden Aufrufen der Presse bzw. seitens der Kommune.

Insbesondere im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit Politik und Verwaltung [im Weiteren als Kommune bezeichnet] lassen sich im Wesentlichen zwei Sichtweisen Freiwilliger unterscheiden:

- i. Für die erste Gruppe steht die Komplexität der Herausforderung im Vordergrund.

Aus Sicht dieser Befragten sind Politik und Verwaltung von den mit der Aufnahme Geflüchteter verbundenen komplexen Aufgaben nahezu zwangsläufig überfordert. Sie sehen daher die Bewältigung der aktuellen Herausforderung als eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe, die das

freiwillige Engagement aller Bürgerinnen und Bürger erfordert. Häufig wird daher von dieser Gruppe der Befragten als „Unterstützungswunsch“ auch geäußert, dass noch viel mehr Menschen dafür begeistert werden sollten, sich in der Flüchtlingsarbeit zu engagieren.

In ihrem Selbstverständnis sehen sich diese Engagierten als „Helfer in der Not“ – sowohl für die Menschen, die bei uns Schutz suchen, als auch für die Kommune, die eine Ausnahmesituation zu bewältigen hat.

- ii. Demgegenüber sieht die zweite Gruppe ein Versagen des Staates, der seinen Pflichtaufgaben nicht hinreichend nachkommt. Vor diesem Hintergrund sehen sie sich selbst eher in der Pflicht, anstelle des Staates einzuspringen und dessen Aufgaben zu übernehmen.

Diese unterschiedlichen Perspektiven beeinflussen selbstverständlich die Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen in der Kommune und ehrenamtlichen Helfer*innen.

Bemerkenswerterweise wirken sie sich aber nicht auf die Erwartungen aus, mit denen alle Freiwilligen der Kommune begegnen:

Denn unabhängig von ihrer jeweiligen Sichtweise erwarten sie flexiblere Strukturen, um die notwendige Unterstützung leisten zu können. Auch schreiben sie der Kommune die Aufgabe zu, Vernetzung und Kooperation zu organisieren, notwendige Ressourcen zur Verfügung zu stellen sowie Rahmenbedingungen für Engagement zu schaffen.

Mit anderen Worten: Engagierte Bürgerinnen und Bürger erwarten eine professionelle Verwaltung, die mit hoher fachlicher Kompetenz ihren Teil der Aufgaben gut erledigt und damit die Basis für wirkungsvolles Engagement schafft.

Unabhängig von der jeweils vertretenen Perspektive wünschen sie sich von den Kommunen zumindest ein Entgegenkommen, beispielsweise im Sinne von mehr Flexibilität und weniger Bürokratie, um so in der Lage zu sein, freiwillige Unterstützung auch im benötigten Umfang zu leisten.

Gerade in dieser Erwartung sehen sich viele Akteure jedoch enttäuscht.

Mehr noch: Gestaltungsmöglichkeiten und Selbstwirksamkeit, die das Engagement der Freiwilligen in ihrer unmittelbaren Beziehung zu Geflüchteten prägen, stoßen in der Zusammenarbeit mit der Verwaltung an Grenzen. Hier treffen verschiedene Erwartungshaltungen, Anforderungen und Rahmenbedingungen zusammen, die – wenn sie nicht verständlich und nachvollziehbar kommuniziert werden – auf Seiten der Freiwilligen, aber auch bei Hauptamtlichen zu Frustration, Unverständnis und im schlimmsten Fall zu Konflikten führen.

4.4. Hat sich die Engagementlandschaft im letzten Jahr verändert?

Aus den Befragungsergebnissen lassen sich nur indirekt Rückschlüsse zur Beantwortung dieser Frage ziehen.

In der Arbeit mit und für Geflüchtete engagierten sich Bürgerinnen und Bürger in den letzten Monaten in hohem Maße.

Wie zuvor beschrieben, liegt die Motivation dafür nicht allein in der Anteilnahme am Schicksal der Geflüchteten, sondern begründet sich auch in dem Gefühl des sich prospektiv durch den Zuzug von Menschen aus anderen Kulturen verändernden gesellschaftlichen Zusammenlebens. Diesen Veränderungsprozess aktiv zu begleiten und zu gestalten ist ein zentrales Anliegen vieler Engagierter.

Ein solcher Beweggrund ist nicht grundsätzlich neu: Auch in der Vergangenheit und ebenso in anderen Engagementfeldern war und ist die aktive Gestaltung des eigenen Lebensumfelds ein starkes Engagementmotiv.

Was sich jedoch deutlich verändert hat, ist der Blick auf freiwilliges Engagement:

Zwar wurde die Bedeutung von Ehrenamt und freiwilligem Tun seitens der Politik immer schon hervorgehoben, anerkannt und geschätzt.

In der aktuellen Situation ist das Engagement der Bürgerinnen und Bürger jedoch nicht nur schätzenswert, sondern wird – darin sind sich alle Beteiligten einig – essentiell gebraucht. Dies verändert zum einen die Position und die Rolle der Freiwilligen und beeinflusst zum anderen ganz massiv die faktische Zusammenarbeit zwischen Kommune | Verwaltung und Engagierten.

- Freiwillige werden zur „unverzichtbaren Ressource“: Sie sind zentrale Akteure, die über die existenzielle Grundsicherung der Geflüchteten hinaus deren Ankommen, Erst-Orientierung und Begleitung übernehmen. Sie organisieren Sprachkurse, eröffnen den Geflüchteten Kontakte zu den hier lebenden Menschen und bringen vor allem Zeit und Geduld mit, damit notwendige bürokratische Anforderungen trotz kultureller und sprachlicher Barrieren erfüllt werden können.

Zugleich setzen sich viele Bürgerinnen und Bürger zum ersten Mal mit bestimmten Rechtsnormen, aber auch mit Verwaltungsbereichen auseinander. Viele von ihnen hatten zuvor nie Kontakt zum Jobcenter, zum Sozialamt oder zur Ausländerbehörde. Nun erleben sie erstmals die Komplexität von Verwaltungsvorgängen und den damit verbundenen bürokratischen Aufwand.

Diese Erfahrungen und die damit teilweise verbundene Ambivalenz verändern den Blick auf Verwaltungsstrukturen und beeinflussen das Verhältnis zwischen Freiwilligen und Kommune sowie die Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen [siehe hierzu auch 4.3u.].

- Engagierte Bürgerinnen und Bürger leben Menschlichkeit und Solidarität.

Quasi als Nebeneffekt tragen sie so dazu bei, die gesellschaftliche Balance zu erhalten. Denn sie knüpfen persönliche Kontakte und Freundschaften zu den geflüchteten Menschen. Sie erfahren mehr über deren Kultur und Lebensalltag und tragen dieses Wissen in ihre Netzwerke. Diese Annäherung hilft, Vorbehalte und Ängste abzubauen und Verständnis füreinander zu entwickeln.

Es entsteht eine gesellschaftliche Atmosphäre, in der fremdenfeindliches Denken bislang nur wenig Chancen hat sich zu manifestieren.

Auch wenn es bislang zwischen den Akteuren noch viele Reibungsverluste gibt: Die Situation der vergangenen Monate hat das Selbstverständnis aller Engagierten [auch in anderen Engagementfeldern] und damit das Zusammenwirken zwischen Kommune und Bürger*innen, zwischen hauptamtlich in der Verwaltung Tätigen und ehrenamtlich Aktiven verändert.

Drei Aspekte werden dabei besonders deutlich:

- Das Selbstbewusstsein der Freiwilligen nimmt spürbar zu.
- Haupt- und Ehrenamt unterscheiden sich deutlich in ihren Handlungslogiken.
- Engagement braucht Strukturen und Rahmenbedingungen, Koordination und Ansprechpartner*innen, um sich zu verstetigen und nachhaltig wirken zu können.

Das Engagement in der Flüchtlingshilfe hat die Engagementlandschaft im letzten Jahr durchaus verändert:

Aus dem bisherigen Nebeneinander, das jenseits von lobenden Worten oder Ehrungen nur wenig konkrete Berührungspunkte zu kommunalem Handeln hatte, muss nun eine alltagstaugliche und belastbare Zusammenarbeit werden. Zumindest fordern dies die Freiwilligen in ihrem jeweiligen lokalen Umfeld aktiv und selbstbewusst ein.

Vor allem besteht aber die Chance, dass sich diese Entwicklung fortsetzt und manifestiert, so dass zunehmend sogenannte Verantwortungspartnerschaften zwischen allen gesellschaftlichen Akteuren, und insbesondere zwischen Kommune und Verwaltung einerseits sowie Bürgerinnen und Bürgern andererseits, entstehen werden.

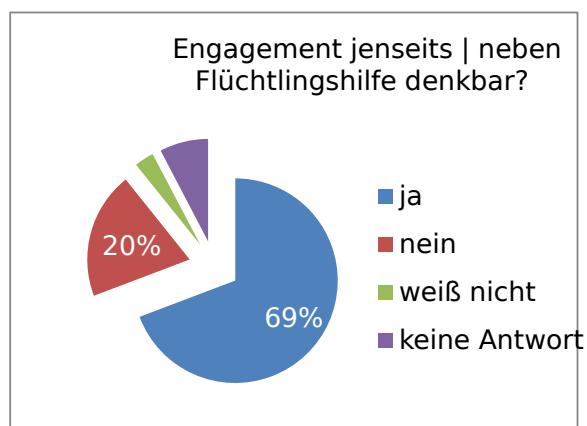
Dies setzt voraus, dass sich die Beteiligten als gleichberechtigte Partner verstehen, die ihre jeweiligen Ressourcen und Fähigkeiten einbringen, ihre Arbeitsorganisation und ihre Handlungslogiken aufeinander abstimmen, um an der Erreichung gemeinsam formulierter Ziele zu arbeiten [siehe hierzu auch Punkt 6a „Verantwortungspartnerschaften“].

4.5 Engagieren sich mehr Menschen oder verlagert sich Engagement?

Die Befragungsergebnisse zeigen, dass sich mehr als ein Drittel der Befragten ausschließlich in der Flüchtlingsarbeit engagiert. Diese Personen geben weiterhin an, sie hätten bereits häufiger über ein mögliches Engagement nachgedacht, jedoch habe ihnen bisher die Zeit oder der letzte ausschlaggebende Impuls gefehlt, um tatsächlich aktiv zu werden.

Das Schicksal der Geflüchteten erreicht also offenbar gerade die Menschen, die laut Freiwilligensurvey grundsätzlich engagementbereit sind, jedoch nicht genau wissen, wo und wie sie sich engagieren sollen.

Bemerkenswert ist zudem, dass 69% dieser Gruppe angeben, sie könnten sich grundsätzlich auch ein Engagement in anderen Handlungsfeldern vorstellen. Als „Engagement-Ideen“ werden dabei vor allem die Arbeit mit Kindern oder mit älteren Menschen genannt. Allerdings schränken die Befragten ein, dass sie aktuell keine Kapazitäten für ein zusätzliches Engagement sehen, sondern zunächst die jetzt in der Arbeit mit Geflüchteten übernommenen



Aufgaben priorisieren.

Die in verschiedenen Studien zum freiwilligen Engagement konstatierte Bereitschaft von Menschen, die bereits freiwillig aktiv sind, ihr Engagement auszuweiten, bestätigt sich ebenso in unserer Befragung:

Zwei Drittel der Befragten waren schon vorher in den unterschiedlichsten Feldern ehrenamtlich tätig. Sie bleiben ihrem bisherigen Engagement treu, übernehmen darüber hinaus aber weitere und zusätzliche Aufgaben in der Arbeit mit und für Geflüchtete.

Die Zahl derjenigen, die ihr Engagement zugunsten der Flüchtlingsarbeit aufgegeben haben, ist mit 9% eher gering.

Der gerade veröffentlichte Freiwilligensurvey 2014 zeigt eine signifikante Zunahme der Zahl von Bürgerinnen und Bürger, die sich freiwillig engagieren. Diese Zahlen haben ihren Ursprung im Jahr 2014, also zu einer Zeit, als das Thema „Flucht und Asyl“ noch keine herausgehobene Rolle in der Engagmentlandschaft spielte.

Ob und ggf. inwieweit jedoch die offenbar insgesamt vorhandene Tendenz zu mehr Engagement mitursächlich für die hohe Engagementbereitschaft in der Flüchtlingshilfe ist, lässt sich anhand der Befragungsergebnisse nicht sagen.

4.6. Wie kann das aktuelle Engagement verstetigt werden?

Die Arbeit mit und für Geflüchtete ist eine langfristige Aufgabe.

Das sieht auch ein Großteil der Befragten so: Danach gefragt, ob sie sich vermutlich längerfristig in der Flüchtlingsarbeit engagieren werden, antworten insgesamt 85% mit „ja“.

Aktuell steht bei vielen Freiwilligen der spontane Impuls zum Handeln im Vordergrund. Dieser wird maßgeblich durch die Allgegenwärtigkeit des Themas und die Vielzahl ankommender Schutzsuchender (also durch externe Faktoren) ausgelöst.

Mit zunehmender Dauer des Engagements werden sich aber auch die Aufgaben der Freiwilligen verändern: Die spontan gelebte Willkommenskultur tritt in den Hintergrund; die Integration der Neu-Zuwanderer und damit der Aufbau einer Bleibestruktur rückt verstärkt in den Vordergrund. Es geht also künftig weniger um die „schnelle Soforthilfe“, sondern vielmehr um einen Prozess, bestehend aus vielen kleinen Schritten mit zuweilen auf den ersten Blick kaum wahrnehmbaren Fortschritten.

Die kontinuierlichen „Erfolge“, die die Begleitung Geflüchteter in der Phase des ersten Ankommens prägen und die Motivation der Freiwilligen stets aufs Neue stärken, werden spärlicher. Das Engagement erfordert nun eine starke intrinsische Motivation, also den inneren Anreiz, der aus dem Tun selbst heraus entsteht.

Wie unter 4.3a dargelegt, ist das Erleben von Selbstwirksamkeit, also durch eigenes Tun das Lebensumfeld (mit)gestalten, bewegen und verändern zu können, für viele Freiwillige eine wichtige Erfahrung und zugleich genau der innere Anreiz, den es braucht, um sich weiterhin zu engagieren.

Aus unserer Sicht liegt hierin ein wichtiger Schlüssel zur Verstetigung des aktuellen Engagements.

Zwei Aspekte spielen dabei eine wichtige Rolle: Die zeitliche Dimension des Integrationsprozesses einerseits und der von allen Akteuren zu bewältigende Veränderungsprozess andererseits.

a. zeitliche Dimension des Integrationsprozesses:

Gastfreundschaft ist in vielen Ländern des Nahen und Mittleren Ostens ein sehr hohes Gut. Dennoch gilt die ungeschriebene Regel, dass Gäste niemals länger als drei Tage bleiben sollten. Denn für einen überschaubaren Zeitraum kann man Kompromisse eingehen und etwaige Unannehmlichkeiten in Kauf nehmen. Werden Gäste jedoch zu dauerhaften Mitbewohnern, können Verhaltensweisen, die man für kurze Zeit akzeptiert, zu Belastungen werden, die das Zusammenleben empfindlich stören.

Dieses Bild lässt sich recht gut auf die Hürden des Übergangs von einer Willkommenskultur zu einer Bleibestruktur übertragen und veranschaulicht die Schwierigkeiten eines gesamtgesellschaftlichen Integrationsprozesses.

Die zwischen Freiwilligen und Geflüchteten aufgebauten individuellen Beziehungen stellen die wichtigsten Brücken eines wechselseitigen Integrationsprozesses dar.

Der Phase des Kennenlernens und der vorsichtigen Annäherung folgt im nächsten Schritt das dauerhafte miteinander leben. Dabei müssen alle Beteiligten ihre Werte, Traditionen und Lebensgewohnheiten hinterfragen, um dann Schritt für Schritt gemeinsame Verhaltensnormen zu entwickeln. Dies erfordert von den Freiwilligen in hohem Maße Geduld, Beharrlichkeit, Offenheit und Veränderungsbereitschaft.

Danach gefragt, welche persönlichen Eigenschaften Menschen mitbringen sollten, die sich in der Arbeit mit Geflüchteten engagieren wollen, nennen die Befragten mehrheitlich genau diese Charakteristika.

b. Veränderungsprozesse

Dieser Punkt hat 2 Dimensionen:

Integration als individueller Prozess verlangt persönliche Veränderungsbereitschaft [s.o. zu a.].

Integration als gesamtgesellschaftlicher Prozess bedeutet eine veränderte Zusammenarbeit zwischen Bürger*innen und Verwaltung sowie zwischen haupt- und ehrenamtlichen Akteuren.

So zeigen die Befragungsergebnisse einerseits eine veränderte Engagementlandschaft [siehe Punkt 4.4]; zum anderen wird deutlich, dass *Selbstwirksamkeit* und *Mitgestaltung* für viele Aktive in der Flüchtlingsarbeit wichtige Elemente ihres Engagements sind [siehe Punkt 4.3]. Hieraus speist sich in vielen Fällen die intrinsische Motivation der Freiwilligen.

Gleichzeitig entsteht aus den unterschiedlichen Anforderungen, Erwartungen und Handlungslogiken von Haupt- und Ehrenamtlichen ein Spannungsfeld, das zu Reibungsverlusten, Frustration und schlimmstenfalls Demotivation auf Seiten der Freiwilligen führt.

Wer mitgestalten soll und will, braucht dafür den Raum und die Möglichkeiten.

Um das Engagement der Freiwilligen zu verstetigen, müssen im Zusammenspiel mit der Kommune sowie mit anderen Institutionen und Organisationen Strukturen aufgebaut und Rahmenbedingungen entwickelt werden, die entsprechende Gestaltungsmöglichkeiten zulassen und fördern.

Die Erfahrungen der letzten Monate haben gezeigt, dass dies dann funktioniert, wenn eine klare Haltung gegenüber den Ehrenamtlichen, und zwar sowohl seitens der Verantwortlichen in Politik und Verwaltung, aber auch von Seiten der Sozialunternehmen und in der Flüchtlingshilfe tätigen Organisationen, formuliert wird. Anerkennung und Wertschätzung dürfen sich nicht allein in Worten erschöpfen, sondern müssen sich in einer lebendigen und gelebten Partnerschaft manifestieren.

Die Interessen und Erwartungen, aber auch die Erfahrungen und die Kompetenzen der Freiwilligen sind eine wichtige und notwendige Ressource, um Integration zu gestalten. Die Expertise Freiwilliger sollte daher aktiv eingeholt und gehört werden, in Konzepte und Verfahrensweisen einfließen, um eine gleichberechtigte Zusammenarbeit zu ermöglichen, die zu tragfähigen gesamtgesellschaftlichen Lösungen führt.

So sagen beispielsweise einige der Befragten, die Unterstützung durch hauptamtliche Kräfte sei für ihr Engagement sehr wichtig, umgekehrt würden „die Hauptamtlichen“ aber auch vom Wissen und der Expertise Freiwilliger profitieren.

Auch eine fruchtbare Auseinandersetzung zwischen Ehrenamtlichen, Politik und Verwaltung wird immer wieder eingefordert. Zwar werde das ehrenamtliche Engagement allenthalben gelobt, in der alltäglichen Praxis entstehe aber eher der Eindruck, Engagement werde als Störung politischer Entscheidungsfindung und bürokratischer Abläufe empfunden. Dies könne auf Dauer sowohl die Wirksamkeit wie auch die Bereitschaft freiwilligen Engagements zerstören.

Die Verstetigung des Engagements in der Arbeit mit Geflüchteten wird ein wesentlicher Erfolgsfaktor gelingender Integration sein und zugleich maßgeblich dazu beitragen, unsere demokratische Gesellschaftsordnung trotz notwendiger Veränderungsprozesse zu stärken.

Damit Freiwillige diese Aufgabe dauerhaft gut bewältigen können, benötigen sie unter anderem auch psychische Widerstandskraft und Durchhaltevermögen. Beides wird zuweilen auf eine harte Probe gestellt:

- Nicht alle Geflüchteten haben eine gute Bleibeperspektive. Für Freiwillige kann das im Falle der Abschiebung Schutzsuchender bedeuten, Abschied nehmen zu müssen von Menschen, die unter Umständen zu Freunden geworden sind. In einer solchen Situation müssen rechtsstaatliche Normen akzeptiert und möglicherweise kommuniziert werden, die die Freiwilligen selbst in der individuellen Situation nur schwer verstehen können.
- Menschen willkommen zu heißen, ist eine schöne und befriedigende Aufgabe. Sie mittel- und langfristig beim Einleben zu begleiten, kann zuweilen schwierig und frustrierend sein.
Im dauerhaften Miteinander gewinnen die jeweils anderen Wissens- und Erfahrungshorizonte, Lebensentwürfe, Werte und Gewohnheiten zunehmend an Bedeutung. Bei aller Offenheit und Toleranz auf beiden Seiten kann dies zu

Missverständnissen und Konflikten führen und es ist oft anstrengend und erschöpfend, immer wieder Zusammenhänge zu erklären und dennoch nur wenig „Erfolge“ zu sehen.

- Wie bereits dargelegt, entstehen durch die Begleitung Geflüchteter für viele Freiwillige erstmals Berührungspunkte mit bestimmten Verwaltungsprozessen und behördlichen Verfahren. Getragen von Empathie und Mitgefühl für das Schicksal der Schutzsuchenden, verstehen sich viele Engagierte als Wegweiser durch deutsche Strukturen. Dabei stellen sie häufig fest, dass auch sie manchmal ohnmächtig und hilflos bestimmten behördlichen Handlungsweisen und rechtlichen Rahmenbedingungen gegenüberstehen.

Maßnahmen, Methoden und Instrumente, die die Verstetigung des jetzigen Engagements zum Ziel haben, müssen daher berücksichtigen, dass ...

- sich die Aufgaben Freiwilliger auf dem Weg von der Willkommenskultur zur Bleibestruktur verändern werden;
- Selbstwirksamkeit und Mitgestaltungsmöglichkeiten zentrale Motivatoren für viele Freiwillige sind;
- die Zusammenarbeit zwischen Bürger*innen und Politik | Verwaltung, zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen dergestalt weiterentwickelt werden muss, dass entsprechende Gestaltungsräume für Engagierte entstehen.

Zielsetzungen sollten somit sein, ...

- die Resilienz Freiwilliger zu stärken
- den Dialog zwischen allen Akteuren [Geflüchtete, Bürger*innen | Freiwillige, Politik | Verwaltung und Organisationen | Institutionen] trotz vorhandener Hürden kontinuierlich fortzuführen
- erfolgreiche Verantwortungspartnerschaften zwischen allen gesellschaftlichen Beteiligten zu fördern
- und Gestaltungsräume zu schaffen.

Diese Rahmenbedingungen zu schaffen ist umso wichtiger, als die sogenannten „neuen Freiwilligen“ vergleichsweise unsicherer sind als die Gesamtheit der Befragten, wenn es um die voraussichtliche Dauer ihres Engagements in der Arbeit für und mit Geflüchtete geht. Während 85% aller Befragten angaben, vermutlich längerfristig in der Flüchtlingshilfe aktiv zu sein, betrug der prozentuale Anteil bezogen auf die Gruppe der „neuen Freiwilligen“ lediglich noch 76%.

Gerade mit Blick auf die Verstetigung des Engagements der „neuen Freiwilligen“ scheint es also ganz besonders geboten, vorgenannte Strukturen zu schaffen.

4.7. Lassen sich die aktuellen Engagementmotive auf andere Bereiche übertragen?

Wie dargelegt, setzt in der Arbeit mit und für Geflüchtete das Zusammenspiel multipler Aspekte den Impuls, um sich freiwillig zu engagieren. Dazu gehören u.a. die mediale Präsenz des Themas, die unmittelbare Betroffenheit und eine konkrete Idee, wie jeder persönlich und in seinem Umfeld spontan helfen kann.

Dieses Muster und die damit verbundene Ursache-Wirkungskette stehen in Analogie zu erprobten und erfolgreichen Fundraising-Strategien.

Jedoch wissen wir aus dem Fundraising auch, dass solche Modelle nicht ohne weiteres auf andere Zusammenhänge, Themen- oder Handlungsfelder übertragbar

sind: So führte eine Twitter-Kampagne unmittelbar nach dem Erdbeben auf Haiti im Jahr 2010 zu einer der größten Spendenaktionen. Die Flutkatastrophe in Pakistan ein Jahr später hatte ähnlich katastrophale Folgen wie das Erdbeben, jedoch scheiterte der Versuch, die damalige Spendenkampagne mit gleichem Erfolg zu wiederholen. Die Resonanz auf Seiten der Spender blieb trotz aller Anstrengungen weit hinter den Erwartungen zurück.

Dieses Beispiel zeigt, dass selbst bei vergleichbarer Ausgangslage bekannte Muster nicht ohne weiteres oder „mit Erfolgsgarantie“ auf andere Situationen übertragen werden können.

Vermutlich wird dies auch für die Übertragbarkeit des Engagements von Bürgerinnen und Bürger auf andere Handlungsfelder gelten.

Dennoch lässt sich aus der großen Einsatzbereitschaft der Bevölkerung im Kontext der Flüchtlingshilfe vieles lernen.

Danach gefragt, welchen Unterstützungsbedarf sie sehen, mahnen die Befragten immer wieder eine bessere Kommunikation, zeitnahe Informationen, eine klare Aufgabenverteilung, weniger Bürokratie und mehr Unterstützung seitens der Kommune an. Dann könnten sie weit mehr einbringen und leisten.

Ein Mehr an Unterstützung wird dabei nicht zwingend gleichgesetzt mit benötigten Ressourcen. Viele Befragte verstehen darunter explizit verlässliche Strukturen, feste Ansprechpartner, klare Zuständigkeiten und nachvollziehbare Verfahrensweisen.

Dies lässt mittelbar den Schluss zu, dass belastbare Strukturen, gute Rahmenbedingungen, ein Gestaltungsrahmen und eine partnerschaftliche Haltung zum zivilgesellschaftlichen Engagement zentrale Erfolgsfaktoren sind. Deren systematische Ausgestaltung wird bei der möglichen Übertragbarkeit der Engagementbereitschaft auf andere Handlungsfelder aus unserer Sicht eine wichtige Rolle spielen.

Auch wenn es keine Erfolgsgarantie gibt, wird sich der Versuch auf jeden Fall lohnen.

4.8. Braucht es neue Gewinnungsstrategien?

Bisherige Gewinnungsstrategien stellen mögliche Zielgruppen, zielgruppengerechte Ansprache, die Aufgabenanalyse sowie die Bündelung von Aufgaben entsprechend der Interessen und Fähigkeiten der Freiwilligen in den Fokus.

Blickt man auf das Thema „Flüchtlingshilfe“, scheint es, als bedürfe es aktuell keiner besonderen Gewinnungsstrategien. Die Herausforderung an sich und deren Präsenz motivieren Menschen, aktiv zu werden. Dabei spielen die Organisationen, die Freiwillige einsetzen, für letztere offenbar eine eher untergeordnete Rolle. Entscheidend für die Engagierten ist nicht, wo oder unter welchem Dach sie aktiv werden, sondern dass sie spontan, selbstbestimmt und ohne Zugangsbarrieren Aufgaben übernehmen können.

Wie bereits dargelegt, suchten sich ein Drittel der Befragten selbst aktiv ihre Aufgaben in der Arbeit mit Geflüchteten. Ein weiteres Drittel folgte entsprechenden Aufrufen in der Presse oder seitens der Kommunen. Weitere 17% ließen sich von Freunden oder Bekannten aktivieren.

Die Angaben der Befragten zu ihren jeweiligen Aufgaben machen ein hohes Maß an Selbstbestimmung und Selbstorganisation sichtbar:

21

- mehr als $\frac{3}{4}$ der an der Befragung teilnehmenden Freiwilligen geben an, sich ihr Aufgabenfeld selbst gesucht zu haben und dort anzupacken, wo sie meinen gebraucht zu werden
- das Vorliegen einer eindeutigen Aufgabenbeschreibung bejahen demgegenüber lediglich 11%; weitere 14% sagen, dies treffe teilweise zu
- knapp 75% der Befragten haben das Gefühl, ihre eigenen Vorstellungen und Ideen im Rahmen ihrer Aufgabe umsetzen zu können; demzufolge sehen sie auch persönliche Entwicklungsperspektiven in ihrem Engagement
- 75% sagen, es gebe einen regelmäßigen moderierten Austausch in ihrem Team; 70% der Teilnehmenden geben an, sie hätten einen festen Ansprechpartner, an den sie sich bei Fragen wenden könnten

An dieser Stelle bleibt offen, ob Austausch und feste Ansprechpartner*innen durch Organisationen | Institutionen sichergestellt werden, die die Arbeit der Freiwilligen koordinieren.

Da jedoch 55% der Befragten angaben, als Einzelperson oder zusammen mit einer Gruppe zu arbeiten, vermuten wir eher, dass der Austausch selbstorganisiert aus den Gruppen heraus entsteht und sich so auch feste Ansprechpartner*innen ergeben [beispielsweise aufgrund ihrer jeweiligen Erfahrungen ...].

Die Aufgaben in der Arbeit mit Geflüchteten sind so vielschichtig und gleichzeitig so alltagsnah, dass diejenigen, die sich engagieren möchten, ohne besondere Schwierigkeiten das Feld finden, in dem sie sich einbringen können und wollen.

Darüber hinaus führen einige der Befragten aus, sie hätten eigentlich nur eine Sachspende abgeben wollen, dann aber angesichts der Situation vor Ort erkannt, dass mehr Hilfe benötigt werde. Da sie in der Lage gewesen seien, diese Hilfe zu leisten, hätten sie spontan angepackt.

In anderen Engagementfeldern besteht hingegen weit mehr Aufklärungs- bzw. Erklärungsbedarf im Hinblick auf das mögliche Aufgabenspektrum. Weder der Bedarf noch das mögliche Tätigkeitsspektrum sind dort so sichtbar wie in der Flüchtlingshilfe.

Auch in diesem Zusammenhang lassen sich (wiederum) Parallelen zu erfolgreichen Fundraising-Strategien – bezogen auf die Gewinnung von Zeitspendern – ziehen: Dabei ist von besonderer Bedeutung, dass Menschen ein Problem als solches erkennen, verstehen, warum ihr Handeln jetzt wichtig ist und wie sie konkret anpacken und unterstützen können.

In der Flüchtlingshilfe scheint dieses Muster nahezu automatisch zu gelingen: Der Hilfebedarf ist omnipräsent, die Engagierten erfahren von allen Seiten Anerkennung und bei vielen (potentiellen) Freiwilligen entsteht der Wunsch, „dazu zu gehören“.

Der Impuls aktiv zu werden, kann an vielen Stellen und ohne besondere Vorbereitung umgesetzt werden. Der „leichte Einstieg“, beispielsweise über die Sachspende, aus der dann spontan vor Ort ein längerfristiges und intensiveres Engagement wird, ist vergleichbar mit einer „Schnupperphase im Zeitraffer“.

Wie bereits zuvor an mehreren Stellen dargelegt, ist dieses Zusammentreffen von externen Faktoren und Motiven der Freiwilligen außergewöhnlich, dem Zufall geschuldet und daher nur schwer reproduzierbar.

Neue Gewinnungsstrategien lassen sich daher unseres Erachtens nicht ableiten.

Zudem zeigt sich bereits jetzt angesichts zurückgehender Zahlen Geflüchteter, dass allein der Versuch, das Interesse engagementbereiter Bürger*innen, die sich bislang noch nicht engagiert haben, auf den sehr eng mit der Flüchtlingshilfe verbundenen Bereich *Integration* zu lenken, Schwierigkeiten bereitet.

Dennoch meinen wir, aus der zuvor beschriebenen Situation lernen zu können:

Neben den äußeren Faktoren sind die zentralen Aspekte des Engagements in der Flüchtlingshilfe:

- das unübersehbare „Problem“
- die unmittelbare Betroffenheit
- kaum Zugangsbarrieren für Freiwillige
- jeder kann anpacken und wird mit seinen Fähigkeiten und Kompetenzen gebraucht
- die Attraktivität des Engagements [reizvoll, hohes Maß an Selbstbestimmung und Selbstorganisation, gesamtgesellschaftliche Anerkennung].

Für die **Weiterentwicklung** bisheriger Gewinnungsstrategien bedeutet dies, vorgenannte Kernpunkte eines Engagements noch stärker sichtbar zu machen und lebendig werden zu lassen.

Dabei kann auf erprobte Instrumente und Verfahren zurückgegriffen werden. Jedoch müssen diese konsequent und zielgruppenorientiert genutzt werden.

In der (Weiter-) Entwicklung bisheriger Gewinnungsstrategien sollten die Nutzung sozialer Medien und neuer Methoden stärker als bislang Berücksichtigung finden. So werden beispielsweise mit der Methode des „Storytelling“ relevante Botschaften in personalisierten Geschichten transportiert. Beim Zuhörer | Leser entstehen dadurch Emotionen und die Inhalte [Wissen, Informationen, Appelle] bleiben nachhaltiger im Gedächtnis.

Die Nachricht, dass viele hundert Menschen im Mittelmeer auf der Flucht ertrunken sind, macht uns betroffen, gerät im Alltag aber leider ebenso schnell wieder in Vergessenheit. Einzelne Schicksale verbleiben in der Anonymität.

Das individuelle Einzelschicksal des Menschen, dessen Familie auf diesem Boot ertrunken ist, und der nun allein und zusätzlich durch diesen Verlust belastet, sein Leben in Deutschland aufbauen muss, berührt uns hingegen zutiefst und bleibt daher auch im Gedächtnis haften.

Die damit verbundene Emotion kann immer wieder „abgerufen“ werden und aufs Neue den Impuls zum Helfen oder Handeln auslösen.

Auch dies ist eine Parallele zu erfolgreichen Fundraising-Strategien und wirkt daher gleichermaßen auch in der Gewinnung von Zeitspendern.

Nicht zuletzt kommt Freiwilligenagenturen und engagementfördernden Initiativen eine zentrale Aufgabe bei der Gewinnung Freiwilliger zu: Als neutrale Mittler lenken sie den Blick auf Engagement und Engagementmöglichkeiten, beraten und begleiten Freiwillige, aber auch Organisationen, Institutionen und Kommunen beim Aufbau und

der Entwicklung einer Freiwilligenkoordination, die auf dem Fundament einer gemeinsamen Engagementstrategie ruht.

Sie können gemeinsame [lokale] Plattformen schaffen, Akteure vernetzen und als „Anwalt aller Freiwilligen“ für mehr Wahrnehmung und Anerkennung von Engagement und Ehrenamt eintreten.

4.9. Wie können Menschen für andere Engagementfelder gewonnen werden?

Um Hinweise zur Beantwortung dieser Frage zu entwickeln, ist es zunächst notwendig zu verstehen, welche Besonderheiten ein Engagement in der Flüchtlingshilfe auszeichnen und was dieses Engagement aus Sicht Freiwilliger attraktiv macht.

Mehrfach haben wir bereits auf Analogien zu erfolgreichen Fundraising-Strategien hingewiesen. Zur Vermeidung von Wiederholungen nehmen wir darauf hier Bezug.

Neben den Aspekten, die wir unter 4.8. zu *Gewinnungsstrategien* ausgeführt haben, spielen aus unserer Sicht Gestaltungsräume eine große Rolle:

Wer sich in der Arbeit mit und für Geflüchtete engagiert, tut dies in einem hohen Maße

- selbstbestimmt
- und selbstorganisiert.

Menschen packen dort an, wo sie es für hilfreich, sinnvoll und notwendig erachten und suchen sich ihre Aufgaben entsprechend ihrer persönlichen Präferenzen und Fähigkeiten. Sie übernehmen Verantwortung: für andere, für ihr Lebensumfeld und damit auch für sich selbst.

Wenn es gelingt, systematisch solche Möglichkeiten des Mitgestaltens auch in anderen gesellschaftlichen Bereichen zu schaffen, werden auch diese Engagementfelder (noch) attraktiv(er).

Dies setzt jedoch eine positive Haltung seitens der Kommunen und der beteiligten Organisationen gegenüber dem Mitwirkungs- und Gestaltungswillen von Bürgerinnen und Bürgern voraus. Ihr Erfahrungs- und Fachwissen, ihre Kompetenzen und Fähigkeiten, müssen erwünscht sein und als wichtige Ressource wahrgenommen werden.

Hier sind einerseits Politik und Kommunen gefordert, alle gesellschaftlichen Akteure zur Entwicklung einer gemeinsamen Engagementstrategie einzuladen. Andererseits ist es aber auch Aufgabe von Freiwilligenagenturen, engagementfördernden Initiativen und den Bürgerinnen und Bürgern selbst, diesen Prozess einzufordern.

5. Was für die Zukunft wichtig ist!

a. Gesellschaftliche Stabilität

Mehr als die Hälfte der Befragten gibt an, auf Vorbehalte zu treffen, wenn sie anderen von ihrem Engagement in der Flüchtlingsarbeit erzählen.

Bei aller gelebten und von vielen Menschen zum Ausdruck gebrachten Willkommenskultur bestehen also ganz offensichtlich auch Ängste, Vorurteile und Skepsis gegenüber den Schutzsuchenden.

Das Engagement der Bürgerinnen und Bürger ist somit nicht nur unter dem Aspekt von Menschlichkeit und Solidarität, sondern auch unter dem Gesichtspunkt gesellschaftlicher Stabilität immens wichtig: Die persönlichen Kontakte zwischen Aufnahmegesellschaft und Schutzsuchenden führen zum Abbau von Vorurteilen. Viele der Befragten beschreiben, dass sie durch ihr Engagement andere Kulturen kennen und schätzen gelernt hätten. Aus ersten Kontakten hätten sich teils freundschaftliche Beziehungen entwickelt.

Dies ist nicht nur eine Etappe auf dem Weg zu erfolgreicher Integration: Durch ihre Präsenz, durch ihren Einsatz und durch ihre persönlichen Erfahrungen tragen die Freiwilligen maßgeblich dazu bei, dass fremdenfeindliche Stimmung nicht Oberhand gewinnt. Ihr Engagement hat damit nicht nur eine menschliche und solidarische, sondern auch eine gesellschaftspolitische Dimension. Engagierte Bürgerinnen und Bürger sind Botschafter und Brückenbauer zwischen den Kulturen.

b. Integrationsverständnis

Wie zuvor dargelegt, haben viele der Befragten über die Willkommenskultur hinaus die dauerhafte Integration der Geflüchteten im Blick. Danach gefragt, wie lange sie sich voraussichtlich in der Flüchtlingsarbeit engagieren werden, gehen 85% davon aus, dass dies für einen längeren Zeitraum der Fall sein wird. Als zentrale Schlüssel einer gelingenden Integration werden der Erwerb von Sprachkompetenzen und die Alltagsbegleitung genannt.

Die Analyse der stichpunktartigen Aussagen der Befragten liefert aber auch Hinweise darauf, dass ein gesamtgesellschaftlicher Diskurs über das Verständnis von Integration notwendig ist.

Integration und Assimilation: Ein schmaler Grat

Es ist unzweifelhaft wichtig, Menschen, die neu in Deutschland ankommen, mit den hiesigen Strukturen, Lebensgewohnheiten und Traditionen, aber auch mit den entsprechenden Normen und Werten vertraut zu machen.

Damit sollte aber nicht der Anspruch verbunden werden, dass Geflüchtete ihre jeweils eigene kulturelle Identität vollständig aufgeben. Vielmehr sollten wechselseitiger Respekt, Wertschätzung und Offenheit für andere Lebensweisen in die gemeinsame Suche nach verbindenden Grundhaltungen münden.

Integration als wechselseitiger Prozess

Somit ist Integration auch nicht allein Aufgabe der Zugewanderten, sondern ein gesamtgesellschaftlicher Veränderungsprozess, der die Aufnahmegesellschaft und deren zivilgesellschaftliche Akteure gleichermaßen betrifft.

bilateral vs. multilateral

Unsere Aufnahmegesellschaft ist ebenso heterogen wie die Gruppe der Menschen, die als Geflüchtete nach Deutschland kommen. Hinzu kommt die Individualität sowie die persönlichen Lebens- und Erfahrungswelten jedes einzelnen Menschen.

Bei der Gestaltung von Integrationsprozessen gilt es, diese Heterogenität zu bedenken und zu berücksichtigen. Es müssen nicht lediglich zwei, sondern mehrere Kulturen zueinander finden und ein gemeinsames Gerüst an Werten, Normen und Grundhaltungen entwickeln, das zugleich Raum für kulturelle Vielfalt lässt.

Dennoch dürfen bei aller Heterogenität an Zuwanderungs**gründen** nicht unterschiedliche Regeln für bestimmte Gruppen gelten. Aktuell nehmen viele Zuwanderer ohne Fluchthintergrund wahr, dass sie teilweise ein im Vergleich zu Geflüchteten unterschiedliches Maß an Unterstützung erfahren [z.B. Erwerb von Sprachkompetenzen, Programme zur Förderung des Zugangs zum Arbeitsmarkt ...].

Es bedarf also eines gesamtgesellschaftlichen Diskurses, der auch benachteiligte Gruppen der Aufnahmegesellschaft einbindet, um zu einem gemeinsamen Integrationsverständnis zu gelangen.

Vorgenannte Aspekte sind für das Engagement Freiwilliger insofern von Bedeutung, als das jeweilige Verständnis von Integration auch die Erwartungen Freiwilliger an die Wirkung ihres Engagements bestimmt. Je stärker Integration faktisch als Assimilation verstanden wird, umso größer ist die Gefahr enttäuschter Erwartungen und damit verbundener Frustration und Demotivation.

c. Qualifizierung und Begleitung

Integration als langfristiger und zum Teil zäher Prozess, erfordert auf allen Seiten Offenheit, Geduld und Energie. Freiwillige hierauf vorzubereiten und auf diesem Weg zu begleiten, beinhaltet auch, deren Resilienz zu stärken.

Neben einem gesamtgesellschaftlichen Diskurs über das Verständnis von Integration, sollten daher vorgenannte Aspekte in der Begleitung und der Qualifizierung Ehrenamtlicher ebenso eine Rolle spielen wie die Entwicklung eines entsprechenden Rollenverständnisses.

Rund 60% der Befragten geben an, sie seien nicht durch eine entsprechende Schulung oder Qualifizierung auf ihre Aufgaben vorbereitet worden. Dies ist angesichts der Umstände, die aus Sicht vieler ein spontanes und schnelles Handeln erforderten, auch durchaus nachvollziehbar.

Die vielfältigen Angebote an Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten im Bereich des freiwilligen Engagements stehen fast $\frac{3}{4}$ aller Befragten nach deren Angaben offen.

Auffallend ist aber, dass die „neuen Freiwilligen“ offenbar über solche Qualifizierungsmöglichkeiten deutlich schlechter informiert sind: Fast die Hälfte gibt nämlich an, von solchen Angeboten nichts zu wissen bzw. keinen Zugang dazu zu haben.

Allerdings haben aus Sicht der Befragten die **eigene** Vorbereitung, Schulung und Begleitung eine eher untergeordnete Bedeutung.

Stattdessen fordern nicht wenige von ihnen eine bessere Qualifizierung der Hauptamtlichen. Aus den ergänzenden Aussagen wird deutlich, dass die Freiwilligen sich selbst einen Wissens- und Erfahrungsvorsprung gegenüber den hauptamtlich Tätigen zusprechen.

Auch wenn dies möglicherweise als Indiz für das gestiegene Selbstbewusstsein der Befragten angesehen werden kann, ändert es doch nichts daran, dass alle Seiten – haupt- und ehrenamtlich Tätige – über Konflikte und Reibungsverluste klagen, die durch mangelnde Abstimmung, das nicht Respektieren von Aufgaben- und Verantwortungsbereichen oder durch ein divergierendes Rollenverständnis entstehen.

Qualifizierung und Begleitung **aller** Akteure mit modifizierten Inhalten und zielgruppenspezifischen Schwerpunkten sind ein notwendiger Baustein, um das Engagement in der Arbeit mit Geflüchteten zu verstetigen. Nachholende und begleitende Angebote erleichtern zudem die Überleitung von der originären Flüchtlingsarbeit in den Integrationsbereich.

Die gemeinsame Formulierung von Zielen, klare Aufgabenprofile, wertschätzende Kommunikation, Umgang mit Nähe und Distanz, unterschiedliche Arbeitsweisen, Rollen- und Selbstverständnisse von Haupt- und Ehrenamtlichen sowie Konfliktlösungsstrategien sind nur einige der Themen, die verstärkt und zielgruppenspezifisch angeboten werden sollten.

Dann können alle Beteiligten respektvoll und achtsam mit den Stärken der jeweils anderen umgehen, die unterschiedlichen Arbeitsweisen und Handlungsspielräume verstehen lernen, sich über eine gemeinsame Haltung und das jeweilige Rollenverständnis verständigen.

Angesichts beschränkter zeitlicher Ressourcen und der Tatsache, dass die Akteure offenbar selbst ihren Qualifizierungsbedarf als eher gering einschätzen, sollte zudem über neue Qualifizierungsformate und Zugangswege nachgedacht werden.

Kleine „Wissenshäppchen“, die dem Prinzip des oben erwähnten Storytelling folgen, und im Internet als Clip zugänglich sind [ähnlich „Youtube“], könnten einen mehr spielerischen Zugang zu Qualifizierungsangeboten schaffen und das Bewusstsein fördern, dass auch freiwilliges Engagement oder die Koordinierung Freiwilliger nicht ohne entsprechendes Fachwissen und die notwendige Begleitung auskommen.



Qualifizierung und Begleitung sind auch deshalb so wichtig, weil mehr als 2/3 der Befragten sich noch nicht lange [weniger als 1 Jahr] in der Flüchtlingsarbeit engagieren und von dieser Gruppe wiederum 1/3 angeben, sich erstmals überhaupt freiwillig einzubringen.

Gerade mit Blick auf diese Freiwilligen sollte vor allem der Umgang mit Nähe und Distanz thematisiert werden, um deren Resilienz zu stärken und drohender Erschöpfung vorzubeugen.

d. Strukturen

Freiwilliges Engagement in der Arbeit mit Geflüchteten zeichnet sich durch einen hohen Grad an Selbstorganisation aus.

So geben 77% der Freiwilligen an, sie hätten sich ihre Aufgaben selbst gesucht, packten dort an, wo sie meinen, gebraucht zu werden und hätten dabei das Gefühl, eigene Ideen und Vorstellungen umsetzen zu können.

Aufgaben und Zuständigkeiten seien nicht klar geregelt, meinen 34% der Befragten. Dennoch erleben 75% von ihnen kaum Abgrenzungsprobleme zwischen den jeweiligen Aufgabenfeldern.

Die Vermutung liegt nahe, dass dies eher der Fülle zu erledigender Aufgaben geschuldet ist. Denn mit der zurückgehenden Zahl an Schutzsuchenden mehren sich in den letzten Monaten gerade die Stimmen, die eine stärkere Abgrenzung von Aufgaben und Zuständigkeiten zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen einfordern. Es könnte allerdings auch sein, dass der hohe Grad an Selbstorganisation und informeller Abstimmung zu einer Struktur führt, in der es nicht zu Überschneidungen kommt. Dies muss anhand der hier vorliegenden Befragungsergebnisse offenbleiben, sollte aber sicherlich einer genaueren Analyse unterzogen werden.

Rund die Hälfte der Befragten beurteilt die Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen als gut. Danach gefragt, welche Unterstützung sie sich wünschen, antworten die Freiwilligen aber auch, es benötige zusätzliche personelle Ressourcen im Hauptamt, um die Arbeit der Ehrenamtlichen effektiver zu unterstützen. Auch sei es notwendig, flexibler auf Bedarfe zu reagieren, Freiwillige besser zu informieren und sie in bestehende Netzwerke einzubinden.

Im Bereich der Soziologie beschreibt der Begriff *Struktur* den Rahmen, in dem sich gesellschaftliches | soziales Handeln vollzieht. Zwar gibt es keine einheitliche Begriffsdefinition; die nachstehenden Punkte sind jedoch nach gängigem Verständnis kennzeichnend für Strukturen:

- eine eindeutige Zielsetzung
- Festlegung der zur Verfügung stehenden Ressourcen
- Ansprechpartner*innen
- systematische Abstimmungsprozesse, Information und Kommunikation der Beteiligten
- transparente Entscheidungswege
- fest umrissene Verantwortungsbereiche, definierte Aufgaben
- klares Rollenverständnis.

Reibungsverluste in der Flüchtlingshilfe und insbesondere in der Zusammenarbeit der Akteure entstehen nicht zuletzt daraus, dass die vorstehenden Aspekte oft nur unzureichend geklärt sind.

Hinzu kommt, dass haupt- bzw. ehrenamtliche Arbeit unterschiedlichen Handlungslogiken (Arbeitsweisen, Entscheidungsfindung, Interessen, Ressourcen etc.) folgt. Daraus ergeben sich auch ganz verschiedene Erwartungen an die Ausgestaltung der notwendigen Strukturen.

Um das Engagement der Freiwilligen mittel- und langfristig zu verstetigen [und auch, um es in anderen Bereichen zu stärken und neue Freiwillige zu gewinnen] ist es u.a. wichtig ...

- die jeweiligen Erwartungen | Anforderungen Haupt- und Ehrenamtlicher an die Organisationsstruktur zu klären
- vorhandene lokale Strukturen zu analysieren
- und auf dieser Basis eine gemeinsame Arbeitsorganisation und Arbeitsweise zu definieren.

Im Grunde bedeutet dies, gemeinsam mit allen Akteuren eine Engagementkultur zu entwickeln. Auf dieser Basis können Bürger*innen ihre Ressourcen [Fach- und

Erfahrungswissen, Kontakte und Zeit] einsetzen. Darin läge zugleich eine Form der Anerkennung bürgerschaftlichen Engagements. Ein neues Wir-Gefühl, in dem alle Verantwortung für sich selbst und für ihr Lebensumfeld übernehmen, kann entstehen.

Problematisch ist, dass sowohl die Befragungsergebnisse als auch andere Studien und die Erfahrungen aus der Praxis der LAGFA Mitgliedsagenturen vermuten lassen, dass Freiwillige sich gerade wegen des Fehlens von Strukturen und den dadurch entstehenden Gestaltungsräumen in der Flüchtlingshilfe engagieren, andererseits jedoch sehr dezidiert gerade den Aufbau von Strukturen als konkrete Form der Unterstützung einfordern.

Es scheint also, als gäbe es ein differierendes Verständnis des Begriffs *Struktur*.

Prospektiv sollte daher ein Austausch zum Begriffsverständnis und zu den damit einhergehenden Erwartungen | Anforderungen und Vorstellungen, die Freiwillige und Hauptamtliche mit dem Begriff *Struktur* verbinden, mit dem Ziel erfolgen, Wege zu finden, wie diesbezüglich eine Annäherung stattfinden kann.

Dabei kann der Begriff des *Netzwerks* möglicherweise hilfreich sein:

Wolfgang Klenk, Breuninger Stiftung, führt in einem Webinar im Rahmen des Programms *Engagierte Stadt* aus, dass

Netzwerke ganz allgemein als „ein Geflecht sozialer Beziehungen von Personen oder Organisationen und ihre Verknüpfung“ (Jütte) verstanden werden können.

Er merkt weiter an, Netzwerke böten Akteuren die Möglichkeit der Kooperation „ohne feste Bindung“. Die Stärke des Netzwerks beruhe darauf, dass unter dem Dach eines gemeinsamen Ziels alle Netzwerkakteure selbstständig Ressourcen akquirierten und bündelten. Dabei operiere einerseits jeder Akteur eigenständig und für sich selbst, andererseits aber auch für das Netzwerk.

[Quelle: https://www.engagiertestadt.de/wp-content/uploads/Pr%C3%A4sentation_Klenk_Netzwerkarbeit_Webinar_ES.pdf]

Diese Beschreibung scheint den Erwartungen Freiwilliger an die Rahmenbedingungen ihres Engagements recht nahe zu kommen. Wie weiter oben dargelegt, verstehen sich viele engagierte Bürgerinnen und Bürger als Unterstützer – einerseits bezogen auf die Geflüchteten selbst, andererseits aber auch mit Blick auf die Kommunen. Sie erwarten professionelle Unterstützungsstrukturen, damit sie selbst eigenständig ihre Aufgaben erfüllen können.

Diese Sichtweise entspricht Klenks Beschreibung von Netzwerken (s.o.). Träfe sie tatsächlich auf die Erwartungen Freiwilliger zu, böte sich hier ein Ansatz, um die Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen unter Berücksichtigung der verschiedenen Interessen neu zu organisieren.

e. Raum für Mitgestaltung schaffen

Wenn Bürger*innen anpacken, sich einbringen und Verantwortung übernehmen sollen, dann braucht es zwingend entsprechende Gestaltungsräume.

Diese haben sich in der Flüchtlingshilfe angesichts der großen Zahl Geflüchteter quasi zwangsläufig ergeben.

Um Engagement – in der Flüchtlingshilfe, aber auch in anderen Bereichen – zu fördern und zu verstetigen, müssen gezielt Gestaltungsräume geschaffen werden. Dies steht in enger Verbindung zu dem zu Punkt d. –„Struktur“ Gesagten und ist ein weiterer Aspekt, der für die gemeinsame Entwicklung einer Engagementstrategie und die Initiierung von Verantwortungspartnerschaften spricht.

6. Zusammenfassung und Handlungsansätze

a. Verantwortungspartnerschaften

Das große Engagement der Bürger*innen in der Arbeit mit Geflüchteten ist nicht nur beeindruckend, sondern hat auch unsere Gesellschaft verändert.

Es wurde deutlich, wie wichtig das Zusammenspiel zwischen Kommune [als Synonym für Politik und Verwaltung] und Bürger*innen bei der Bewältigung gesellschaftlicher Herausforderungen ist. Mindestens ebenso wichtig ist aber, dass bürgerschaftliches Engagement – wie oben dargelegt – ein für unser gesellschaftlichen Zusammenleben wesentliches und stabilisierendes Element ist.

Jedoch hat sich auch gezeigt, dass es oftmals (noch) an belastbaren Strukturen und möglicherweise an einem gemeinsamen Verständnis des Begriffs *Strukturen* fehlt. Dadurch entstehen Reibungsverluste und Konfliktsituationen, die wiederum Frustration und enttäuschte Erwartungen auf allen Seiten nach sich ziehen. Um dies künftig zu vermeiden und die Zusammenarbeit konstruktiv zu gestalten, bedarf es

- der Entwicklung einer Engagementkultur | Haltung [Bürger*innen als Expert*innen in eigener Sache und verantwortliche Mitgestalter*innen]
- der Formulierung gemeinsamer Ziele
- einer Klärung des Strukturbegriffs und der jeweiligen Erwartungen an eine Struktur
- der eindeutigen Abstimmung von Aufgaben, Verantwortungs- und Zuständigkeitsbereichen
- der Verständigung über die jeweiligen Arbeitsweisen und die Entwicklung einer gemeinsamen Systematik
- der Akzeptanz und Wertschätzung der wechselseitig eingebrachten Ressourcen [Fach- und Erfahrungswissen, Zeit, Geld etc.].

Hierin liegt eine Herausforderung, vor allem aber eine Chance: Auf dieser Basis können Verantwortungspartnerschaften entstehen, an denen Kommune und Ehrenamtliche, aber auch Politik und Wirtschaft beteiligt sein können.

Dabei verstehen wir Verantwortungspartnerschaften als Form multisektoraler Zusammenarbeit, beispielsweise zwischen Politik, Wirtschaft, Verwaltung und Bürgerschaft. Alle bringen ihre jeweiligen Ressourcen, Kompetenzen und Fähigkeiten ein, um als gleichberechtigte Partner ein gemeinsames Ziel zu erreichen.

Vereinzelte kennen wir solche Verantwortungspartnerschaften bereits aus anderen Bereichen, beispielsweise im Rahmen der Bundesinitiative *Frühe Hilfen*, im Kontext *Pflege* oder im Programm *Soziale Stadt*. Bislang sind sie aber eher die Ausnahme als die Regel.

Die Arbeit von und mit Geflüchteten kann ein Lernfeld sein, um solche Verantwortungspartnerschaften zu erproben und die dafür notwendigen Voraussetzungen und Gelingensbedingungen zu analysieren, um sie dann in die Praxis zu übertragen.

b. Haltung und Gestaltungsräume

Eine Grundvoraussetzung gelingender Verantwortungspartnerschaften ist, dass Gestaltung und Mitverantwortung der Bürger*innen von allen Akteuren gewollt und gewünscht sind. Neben einer entsprechenden Engagementkultur sowie einem potentialorientierten Blick auf die Kompetenzen, Erfahrungen und Fähigkeiten der Bürger*innen, müssen tatsächliche Möglichkeiten der Mitgestaltung gegeben sein.

Dies ist beim Aufbau bzw. der Weiterentwicklung entsprechender Strukturen zu berücksichtigen.

Darin liegen noch weitere wichtige Potentiale:

Die meisten Freiwilligen hatten zuvor kaum Berührungspunkte zu manchen Behörden wie beispielsweise Sozialamt, Jobcenter oder Ausländerbehörde. Durch die Arbeit mit Geflüchteten kommen sie nun erstmals in unmittelbarem Kontakt mit bestimmten Verwaltungsabläufen, die einerseits komplex und oft zäh sind, andererseits die wirtschaftliche Existenz von Menschen maßgeblich beeinflussen. Häufig erfahren die Freiwilligen dann zum ersten Mal selbst Hilflosigkeit und Ohnmacht gegenüber staatlichem Handeln.

Wenn sich Verwaltung als lernende Organisation begreift und in den von den Bürger*innen gespiegelten Erfahrungen die Chance sieht, sich bürgerfreundlich weiterzuentwickeln, könnten hier beispielsweise Gestaltungsräume und Verantwortungspartnerschaften entstehen.

Gleiches gilt auch, wenn Bürger*innen proaktiv und frühzeitig in Entwicklungs- und Entscheidungsprozesse eingebunden werden. Dann haben sie konkrete Möglichkeiten, Verantwortung zu übernehmen und das eigene Lebensumfeld aktiv mitzugestalten.

Wolfgang Klenk, Breuninger Stiftung, nennt dies in seinem Webinar im Rahmen der *Engagierten Stadt* „die Stärke schwacher Beziehungen“:

„Stärke“ beziehe sich dabei auf das Austauschpotential an Information in einer Beziehung. Die Bezeichnung „schwache Beziehung“ beschreibe den niedrigen Grad an Nähe zwischen den Akteuren.

Laut Klenk lässt sich zeigen, dass gerade solche „schwachen Beziehungen“ für Netzwerke von besonderer Bedeutung seien, da durch sie Verbindungen zu anderen Netzwerken und damit zu (neuen) Informationen hergestellt würden.

[Quelle: https://www.engagiertestadt.de/wp-content/uploads/Pr%C3%A4sentation_Klenk_Netzworkearbeit_Webinar_ES.pdf]

Übertragen auf die Zusammenarbeit zwischen Bürger*innen und Kommune könnten Verantwortungspartnerschaften auch im Sinne solcher „schwachen Beziehungen“ verstanden werden: Sie entwickeln ihre Stärke aus der Verschiedenheit, ermöglichen dadurch andere Perspektiven und führen zu neuen Lösungsansätzen.

Gerade in der Arbeit mit Geflüchteten gibt es inzwischen gute Beispiele dafür, wie solche Veränderungsprozesse gestaltet werden und gelingen können.

Verantwortungspartnerschaften verbunden mit der Sicht Klenks auf „die Stärke schwacher Beziehungen“ würden zwangsläufig mit einer veränderten Haltung aller Beteiligten einhergehen: Kommunen wären nicht länger alleine in der Pflicht. Als ein wichtiger, aber nicht alleiniger Akteur böten sie einen verlässlichen und unterstützenden Rahmen, der Gestaltungs- und Verantwortungsräume schafft und damit das Engagement der Bürger*innen fördert und stärkt. Die jeweiligen Ressourcen, Fähigkeiten und Kompetenzen würden wechselseitig respektiert und genutzt, um gemeinsame Ziele zu erreichen.

Denn Engagement ist kein angenehmes „Plus“, sondern unverzichtbarer Bestandteil einer demokratischen und solidarischen Gesellschaft, in der Menschen Verantwortung für sich selbst und für andere übernehmen.

c. Strukturen

Bereits unter 5d. haben wir die Bedeutung und die Notwendigkeit von Strukturen dargelegt.

Es bleibt jedoch die Frage, wie der hohe Grad an Selbstorganisation, den die Freiwilligen in der Arbeit mit Geflüchteten so hervorheben und schätzen, in Einklang mit notwendigen Strukturen gebracht werden kann.

Wir haben bereits dargelegt, dass eine Verständnisklärung im Hinblick auf den Begriff „Strukturen“ unerlässlich ist.

Darüber hinaus meinen wir, dass auch bisherige Rahmenbedingungen und Arbeitsweisen auf den Prüfstand gestellt werden müssen, wenn es gelingen soll, das Engagement in der Flüchtlingshilfe zu verstetigen und auf andere Engagementbereiche zu übertragen.

Diesen Gedanken verdeutlicht das folgende Beispiel:

Viele Engagierte haben sich lose zusammengeschlossen und organisieren auf dieser informellen Basis Begegnungs-Cafés oder Sprachkurse. Benötigen sie Material, Kopien oder Bücher, sind sie auf Spenden oder Fördermöglichkeiten angewiesen.

Als informeller Zusammenschluss können sie aber weder Zuwendungsbescheinigungen ausstellen, noch sind sie in der Regel – mangels Rechtsform – förderfähig.

Nach unserem Dafürhalten müssen solche Aspekte zwingend beim Aufbau von Strukturen und der Weiterentwicklung von Rahmenbedingungen mitgedacht werden.

Dabei sollten Verwaltungsstrukturen den Erfordernissen und Ressourcen Engagierter folgen – und nicht umgekehrt.

d. Qualifizierung | Begleitung

Veränderungsprozesse, die Entwicklung einer gemeinsamen Haltung, der Aufbau von Strukturen und die Zusammenarbeit Haupt- und Ehrenamtlicher im Bereich der Flüchtlingshilfe sowie in anderen Engagementfeldern erfordern Qualifizierung und Begleitung.

Entsprechende Angebote sollte zielgruppenspezifisch auf

- Verantwortliche und Hauptamtliche in Kommunen
- hauptamtliche Koordinator*innen in Organisationen
- Freiwillige

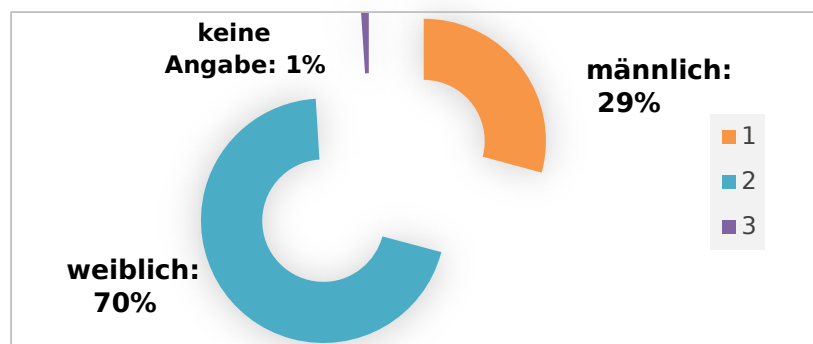
zugeschnitten sein.

Neben der Vermittlung von Fachwissen, sollte dabei auch die Vermittlung von Methodenkompetenz [Moderation von Gruppen, Koordination von Netzwerken, Konfliktmanagement, Begleitung von Veränderungsprozessen u.a.] eine wichtige Rolle einnehmen.

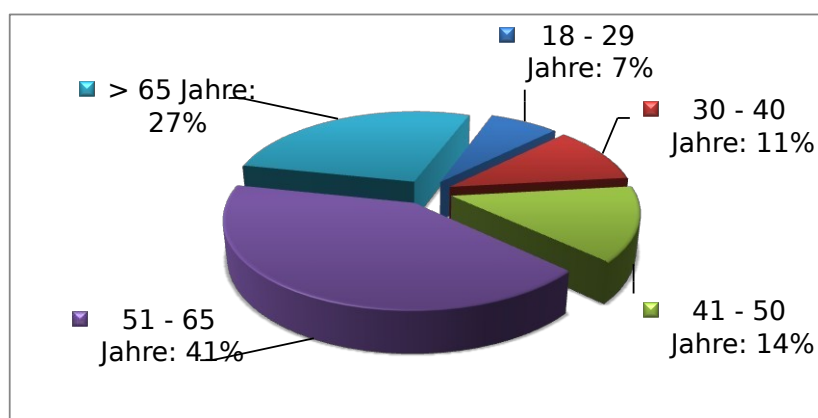
Darüber hinaus sollte über andere Schulungsformate nachgedacht werden, die auch diejenigen ansprechen und erreichen, die für sich keinen Qualifizierungs- oder Begleitungsbedarf sehen.

6. Anhang

Geschlechterverteilung



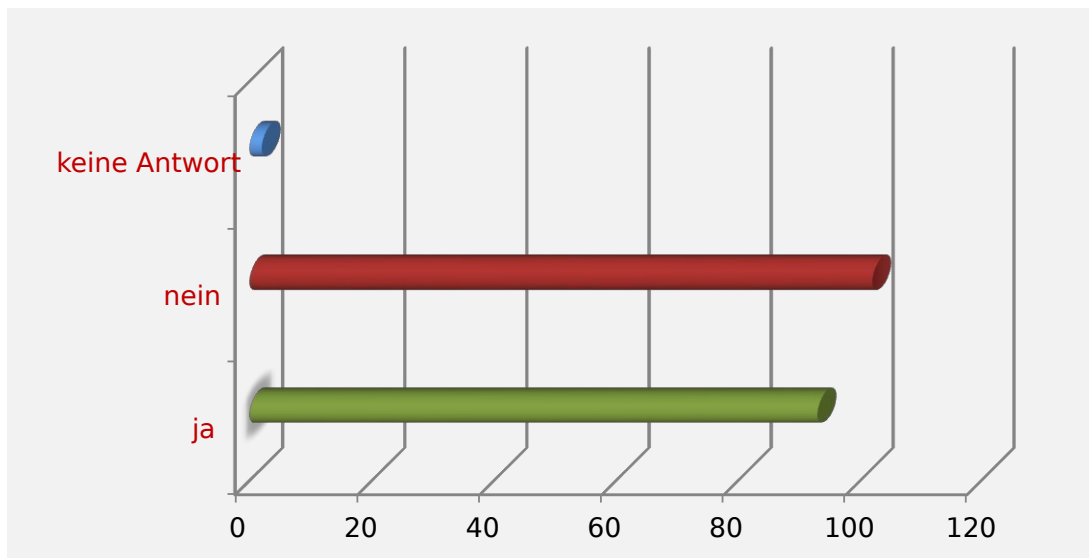
Altersstruktur



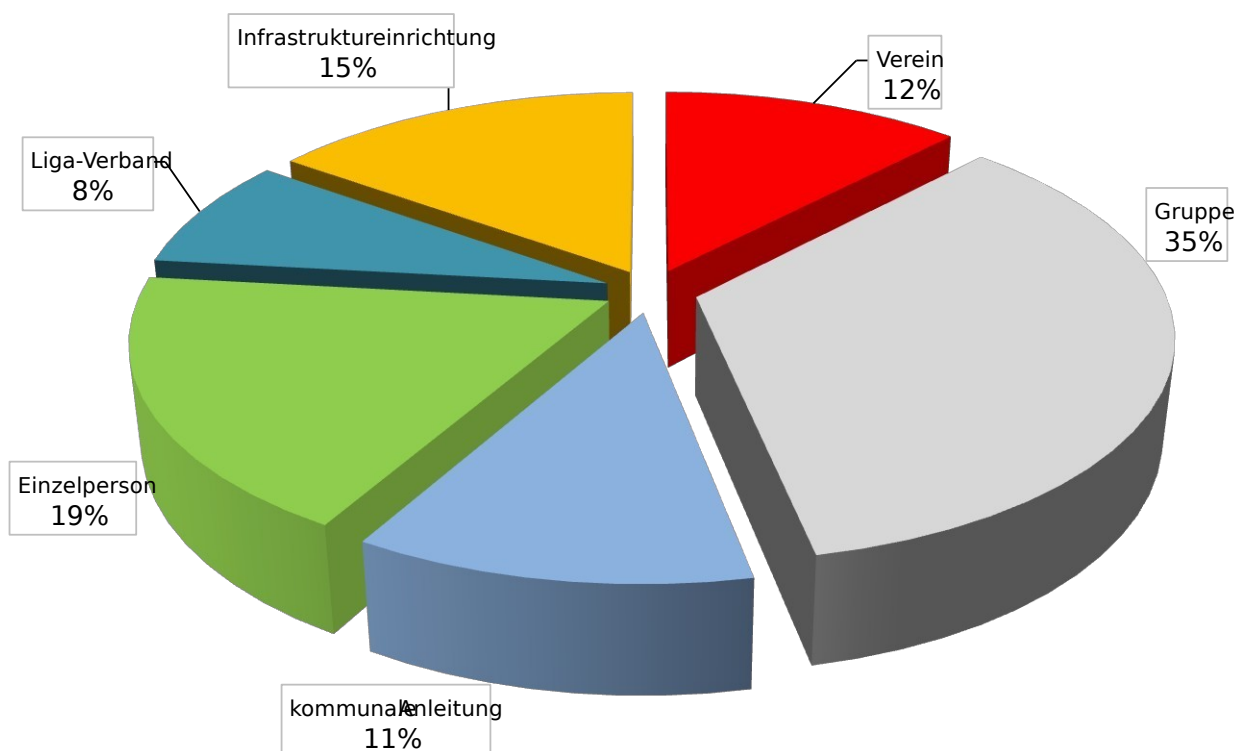
Herkunftsland und -sprache

89% der Befragten geben Deutschland als Herkunftsland an. Für 95% der Befragten ist Deutsch die Muttersprache.

Engagement und Berufstätigkeit: Sind Sie berufstätig?

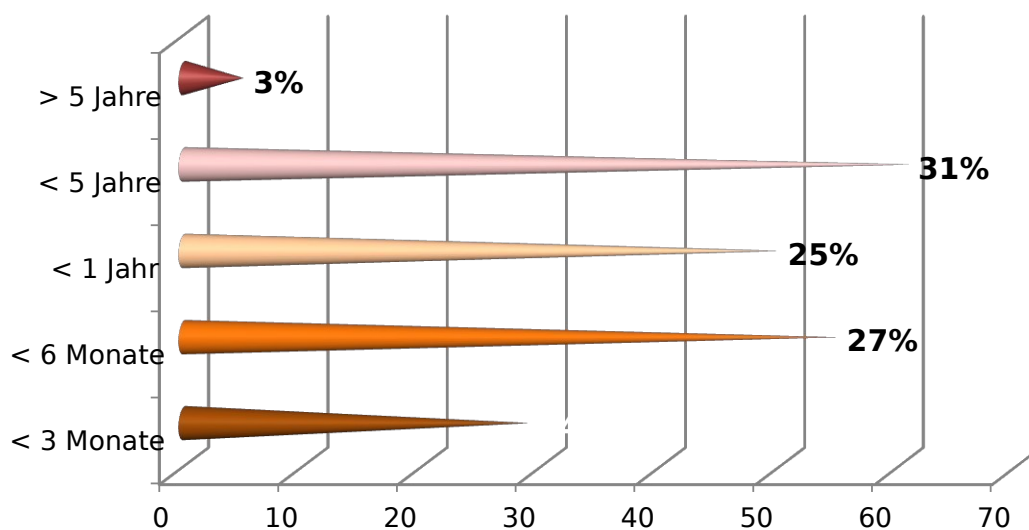


struktureller Rahmen des Engagements [Mehrfachnennungen möglich]

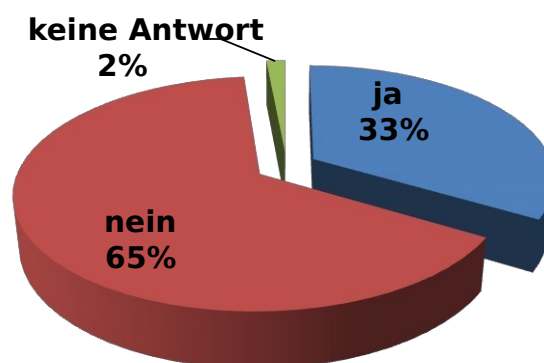


DaUER des Engagements:

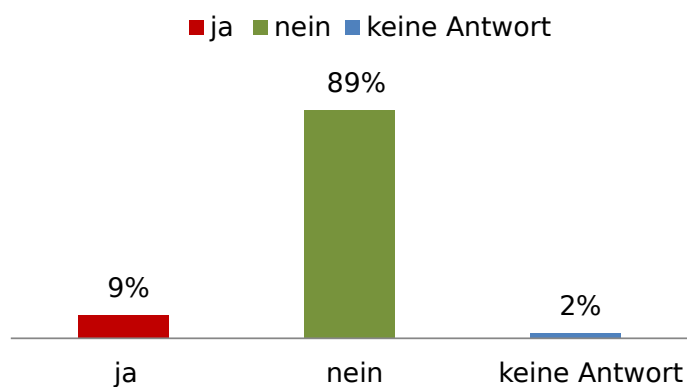
„Wie lange engagieren Sie sich bereits in der Arbeit mit Geflüchteten?“



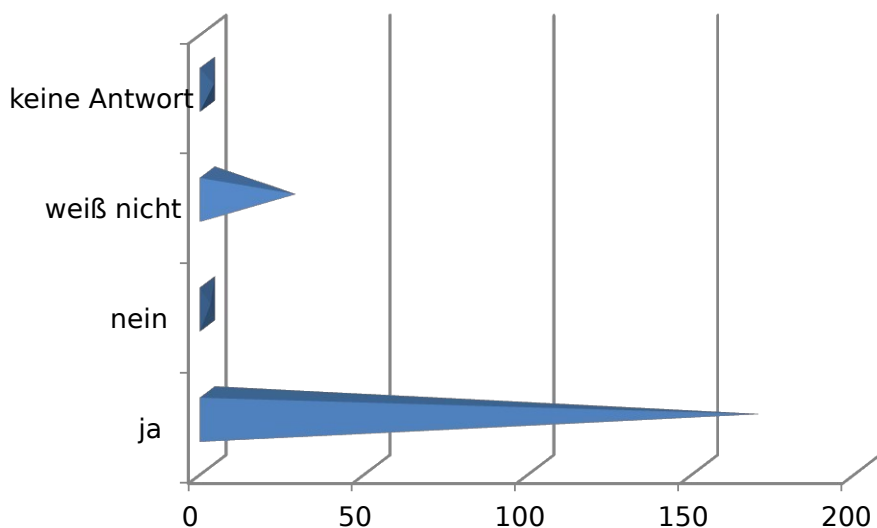
„**E**ngagieren Sie sich ausschließlich in der Flüchtlingshilfe?“



„**H**aben Sie ein anderes Engagement zugunsten Ihres Engagements in der Flüchtlingshilfe aufgegeben?“



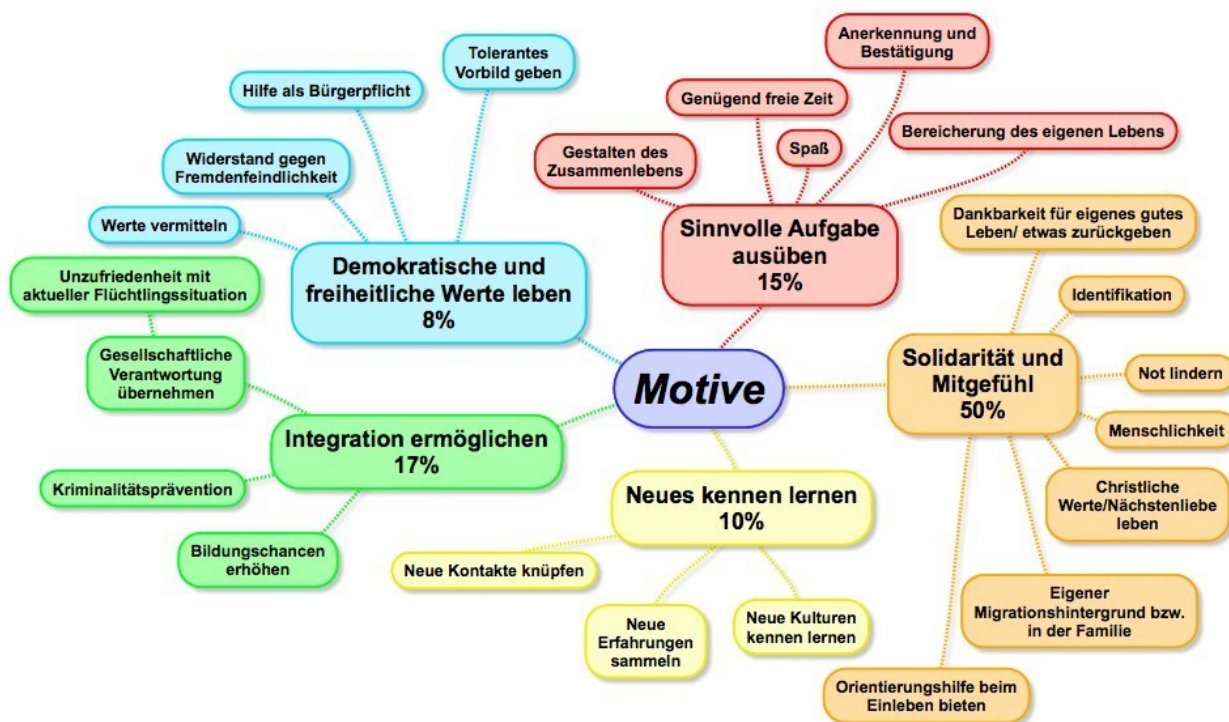
Werden Sie sich voraussichtlich längerfristig in der Flüchtlingshilfe engagieren?



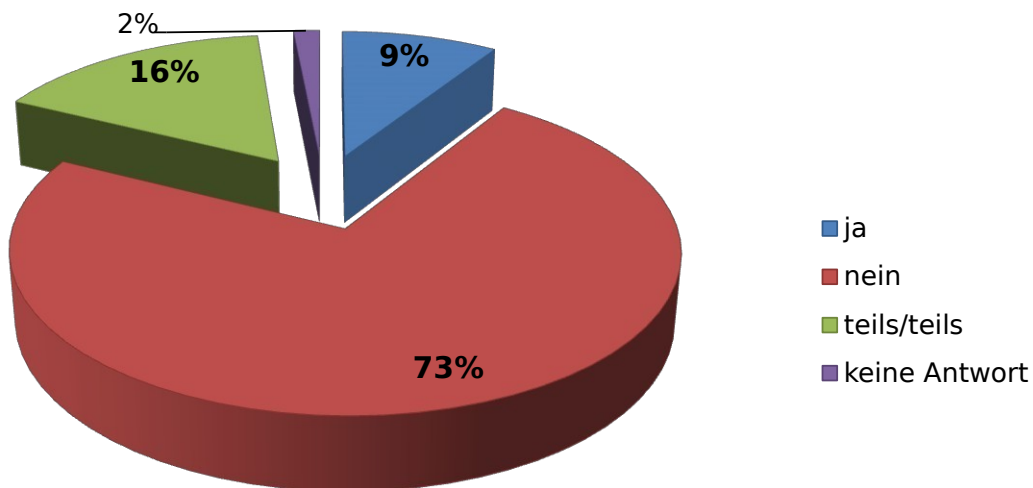
Motive

Wir wollten von den Befragten wissen, was sie dazu bewegt, sich um geflüchtete Menschen zu kümmern. Die Teilnehmenden konnten mit eigenen Worten ihre individuellen Beweggründe benennen.

Die insgesamt 358 Antworten [Mehrfachnennungen waren möglich] wurden fünf Kernbereichen zugeordnet ...



Weiter wollten wir wissen, ob sich die anfänglichen Motive im Verlauf des Engagements für Geflüchtete verändert haben.



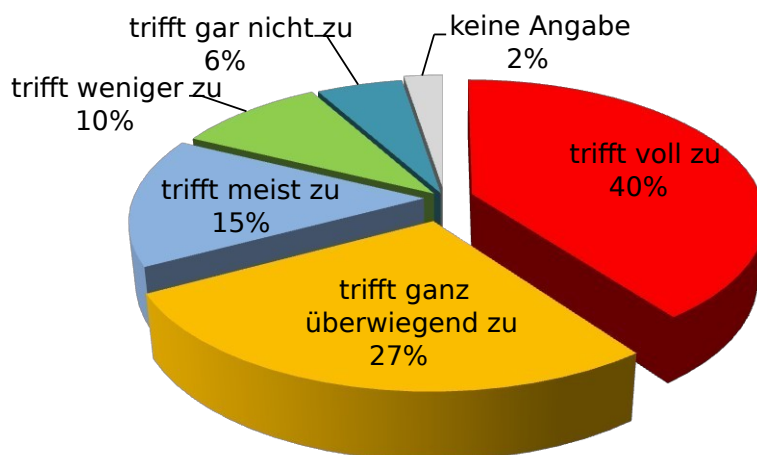
25% der Befragten geben an, dass dies - zumindest teilweise - der Fall sei. Diese Gruppe wurde gebeten, näher zu beschreiben, was sich konkret im Engagementverlauf für sie verändert habe.

Dabei überwiegen Veränderungen, die die Befragten als positiv empfinden. Folgende Aspekte werden dabei häufig hervorgehoben:

- Die persönliche Aufgeschlossenheit gegenüber Geflüchteten und deren Kultur sei gewachsen.
- Aus dem anfänglichen Motiv des "helfen wollens" sei durch die persönlichen Kontakte und Erfahrungen eine Bereicherung des eigenen Lebens geworden. Die Befragten haben nicht mehr allein das Gefühl, Helfer zu sein, sondern selbst sehr viel zurückzuerhalten.
- Einige der Engagierten beschreiben ein verändertes Verständnis ihres Helfens: Sie sehen darin nicht mehr nur die reine Hilfeleistung, sondern verstehen ihr Engagement nunmehr als "Hilfe zur Selbsthilfe". Damit wandelt sich auch der Anspruch an das eigene Engagement, das nun zum Ziel hat, Menschen den Weg zur (erneuten) Selbstständigkeit | Eigenständigkeit zu ebnen und sie in ihrem Integrationsprozess zu stärken.
- Durch das Kennenlernen persönlicher Schicksale, Fluchthintergründe und die Hindernisse im Integrationsprozess, ist die Dringlichkeit der gesellschaftlichen Aufgabe und des ehrenamtlichen Engagements in diesem Bereich einigen Engagierten noch viel bewusster geworden.
- Manche Freiwillige beschreiben einen Lernprozess, den sie im Laufe ihres Engagements erlebt haben. Sie geben an, achtsamer mit ihren eigenen Kräften umzugehen und mehr Distanz zu den Schicksalen der Geflüchteten zu halten.

Einige wenige Befragte konstatieren für sich jedoch auch eine gewisse Ernüchterung. Sie seien im Laufe ihres Engagements zunehmend kritischer und skeptischer gegenüber Geflüchteten geworden. Ihr Idealismus habe sich abgeschwächt und weiche teils den Realitäten, die sie in ihrem Engagement erlebten. Andere beklagen auch die Haltung der Geflüchteten, deren Sozialverhalten oder "mangelnde Dankbarkeit".

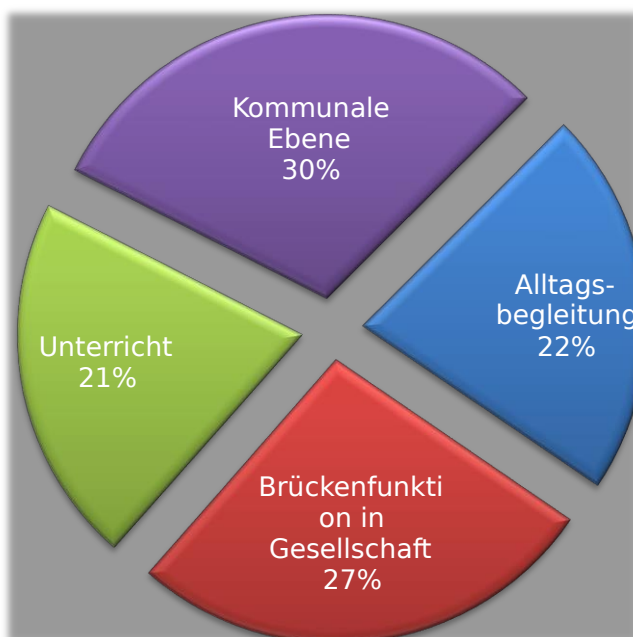
Unabhängig von der Frage des Motivwandels, hatten wir die Befragten um eine Aussage dazu gebeten, ob sie in ihrem Engagement jeweils auch für sich persönlich Entwicklungsperspektiven sehen.



Aufgaben- und Handlungsfelder

Wir baten die Teilnehmenden, die von ihnen übernommenen Aufgaben und Handlungsfelder möglichst konkret und in eigenen Worten zu beschreiben. Die genannten Aufgaben lassen sich in folgende übergeordnete Tätigkeitsbereiche kategorisieren:

- Alltagsbegleitung | Patenschaften
- Brückenfunktion in die Gesellschaft
- (Deutsch)Unterricht
- kommunale Ebene



Innerhalb dieser vier Kategorien lassen sich Tätigkeiten, die ...

- Aufbau und Organisation betreffen,
- die Teilnahme an Projekten umfassen,
- sowie die persönliche Einzelfallbetreuung [Einzelpersonen oder Familien] beinhalten,

unterscheiden. Die jeweiligen Tätigkeitsbereiche wurden sodann eingehender analysiert:

Tätigkeitsbereich "kommunale Ebene"

30% der Freiwilligen engagieren sich in diesem Tätigkeitsbereich.

In Projekte eingebunden sind 59% der in diesem Feld Aktiven. Sie kümmern sich häufig um die Beschaffung und Verteilung von Gütern des täglichen Gebrauchs, indem sie beispielsweise Kleiderkammern organisieren, die Tafelarbeit unterstützen oder Fahrräder beschaffen. Darüber hinaus engagieren sie sich vielfach unmittelbar in Flüchtlingsheimen oder in Außenstellen der hessischen Erstaufnahme.

41% der Befragten geben an, am Aufbau von Organisationsstrukturen (mit) zu arbeiten. Hier stehen die Organisation und Koordination von Helferkreisen im Vordergrund. Einen weiteren Schwerpunkt bildet die Vernetzungsarbeit, die sowohl die Koordinierung "runder Tische", den Kontakt zur Politik und zu Verbänden, aber auch den Einsatz sozialer Netzwerke umfassen kann.

Tätigkeitsbereich "Brückenfunktion in die Gesellschaft"

Diesem Handlungsfeld sind 27% der Befragten zuzurechnen.

Rund 2/3 von ihnen engagieren sich in unterschiedlichsten Projekten, wobei die Organisation von Willkommens- und Begegnungs-Cafés am häufigsten genannt wird. Ziel dabei ist, Kontakte zwischen Geflüchteten, insbesondere aber zwischen Geflüchteten und Einheimischen zu ermöglichen.

Andere Freiwillige haben die Aufgabe übernommen, Kontakte zu lokalen Vereinen herzustellen, um auf diese Weise Integration zu fördern.

25% der Befragten in diesem Tätigkeitsbereich sehen ihre Aufgabe im Bereich der Aufbau- und Organisationsebene. Sie organisieren insbesondere gemeinschaftliche Treffen und Aktionen und oder leisten auf lokaler Ebene Vernetzungsarbeit.

Tätigkeitsbereich "Unterricht"

21% aller Befragten setzen sich im Tätigkeitsbereich "Unterricht" für Geflüchtete ein. Der überwiegende Teil dieser Freiwilligen, nämlich 84%, gibt selbst Unterricht oder organisiert diesen.

Sprachunterricht nimmt mit 79% den größten Raum ein. Andere (21%) organisieren Hausaufgabenhilfe, informieren über "Land und Leute" oder bieten Handarbeitskurse an.

Tätigkeitsbereich Alltagsbegleitung

In diesem Bereich ergibt sich eine Unterscheidung zwischen umfassenden und gezielten Hilfen und Unterstützungsleistungen durch Paten. 80% der Patenschaften sind umfassende Patenschaften für Einzelpersonen oder einzelne Familien, 20% der Patenschaften sind gezielter auf individuelle Unterstützung in bestimmten Bereichen fokussiert.

71% der Engagements in diesem Bereich ist die Teilnahme an Projekten. Darunter fallen an erster Stelle die Begleitung und Hilfe bei Behördengängen und dem Ausfüllen von Formularen. An zweiter Stelle ist die begleitende Unterstützung bei Arztbesuchen zu nennen.

27% der Engagements beziehen sich in diesem Tätigkeitsbereich auf die persönliche Einzelfallbetreuung, ebenfalls in den beiden bereits genannten Begleitsdiensten bei Behördengängen u.ä. und der Begleitung zum Arzt/zur Ärztin.

Ergänzende Aspekte

Neben der Beschreibung ihrer konkreten Aufgaben konnten die Befragten ergänzend Aspekte benennen, die aus ihrer Sicht für die Arbeit mit und für Geflüchtete wichtig sind. 58 Befragte (= 30%) nutzten diese Möglichkeit. Ihre Aussagen werfen ein Blitzlicht auf mögliche Bedarfe und Lücken.

- Selbstverständnis | gesellschaftliche Perspektive

Man packe dort an, wo Kommune ihren Aufgaben nicht nachkomme oder nicht nachkommen könne.

Eigentlich staatliche Aufgaben würden an Bürgerinnen und Bürger delegiert. Diese könnten eine Weile einspringen, seien auf Dauer aber überfordert und zögen sich frustriert zurück.

Es sollten sich noch viel mehr Menschen engagieren.

Eine Differenzierung Geflüchteter in "Menschen 1. und 2. Klasse" sollte es nicht geben.

- Vernetzung

Die Aufgabenverteilung vor Ort sei zu wenig organisiert und strukturiert.

Es fehle eine zentrale Anlaufstelle.

Die Kommunikation und der Austausch der Akteure sei nicht immer gut. Dies gelte sowohl in der Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen als auch mit den Betreibern von Gemeinschaftsunterkünften.

Vernetzung müsse von der Kommune organisiert werden. Hierfür fehle es jedoch oftmals an Strukturen und den notwendigen Ressourcen.

- Struktur

Die gute Begleitung Ehrenamtlicher durch Hauptamtliche sei wichtig, damit die Zusammenarbeit gut funktioniere.

Hauptamtliche müssten in allen Belangen besser geschult und qualifiziert sein, um gut unterstützen zu können.

Es gebe zu viele verschiedene Zuständigkeiten.

Koordinations- und Abstimmungsprobleme führten häufig zu Missverständnissen und Frustration auf Seiten aller Beteiligten.

Ehrenamtliche benötigten einen festen Ansprechpartner in der Kommune, damit "die Wege kürzer werden".

Kommunen seien in ihrem Handeln oft unflexibel. Dadurch sowie durch den oftmals hohen bürokratischen Aufwand entstünden viele unnötige Reibungsverluste.

- o Anerkennung

Zwar werde das Engagement seitens der Politik gelobt, in der konkreten Arbeit jedoch häufig als Störfaktor angesehen. Hieran müsse sich etwas ändern, da anderenfalls die Motivation, sich zu engagieren, zerstört werde.

Man erfahre viel Anerkennung seitens der Geflüchteten.

Die Aufgabe sei sehr bereichernd, aber auch sehr anstrengend. Es sei schade, dass dieses Engagement so wenig honoriert werde.

- o Ressourcen

Es brauche zusätzliche Ressourcen, um die anstehenden Aufgaben gut zu bewältigen. Dies seien sowohl personelle Ressourcen im Haupt- und Ehrenamt, aber auch Materialien, Räumlichkeiten und ganz praktische Unterstützung [z.B. Erstattung von Benzinkosten, qualifizierte Dolmetscher ...].

- o Sprache sei ein wichtiger Schlüssel zur Integration. Es sei aber ebenso wichtig, auch kulturelle Normen und Werte sowie den Lebensalltag in Deutschland zu vermitteln.

Zwischen kommerziellen und ehrenamtlichen Sprachkurs-Angeboten entwickle sich zunehmend eine Konkurrenz, die nicht zuletzt durch die Differenzierung der Geflüchteten nach deren Bleibeperspektive bedingt sei.

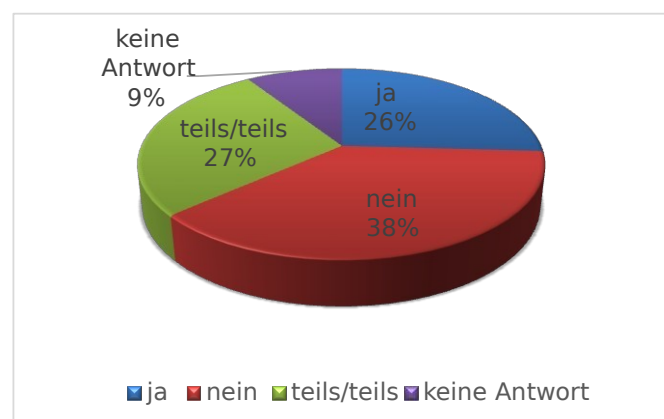
Es gebe kein einheitliches Konzept für die Sprachkurse und es fehlen an Materialien aller Art, um die Geflüchteten entsprechend ihrer individuellen Voraussetzungen zu begleiten.

Unterstützungsbedarf

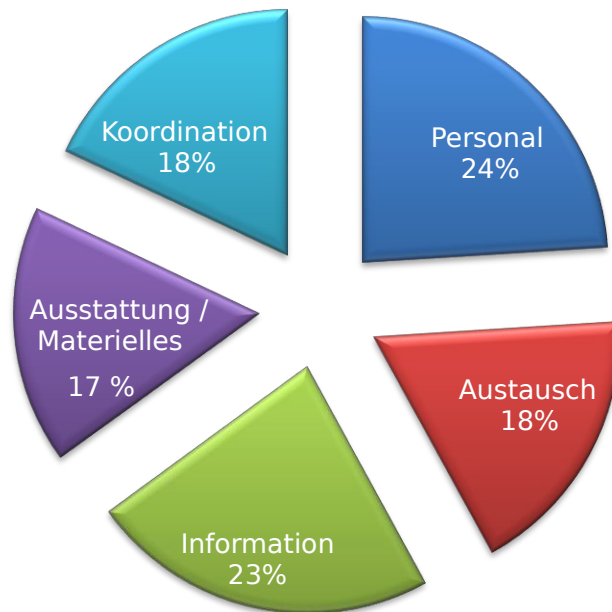
Die Teilnehmenden wurden gefragt, ob sie sich in ihrem Engagement Unterstützung wünschen.

53% bejahten dies oder gaben an, Unterstützung | Entlastung seien zumindest teilweise wünschenswert.

38% sehen für sich keinen Unterstützungsbedarf.



Gefragt nach gewünschten Formen der Unterstützung und Entlastung, ergab sich folgendes Bild:



Die Ausdifferenzierung in der folgenden Graphik zeigt, dass sich hier im wesentlichen die Punkte wiederfinden, die auch bereits als ergänzende Aspekte unter 4.1. genannt wurden [mit Ausnahme des Aspekts "Anerkennung"].

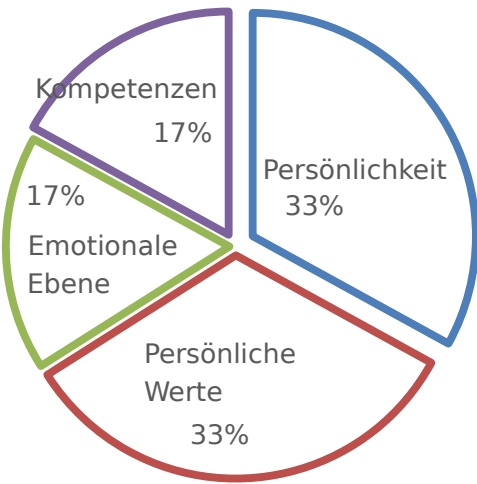


Eigenschaften, Fähigkeiten und Kompetenzen

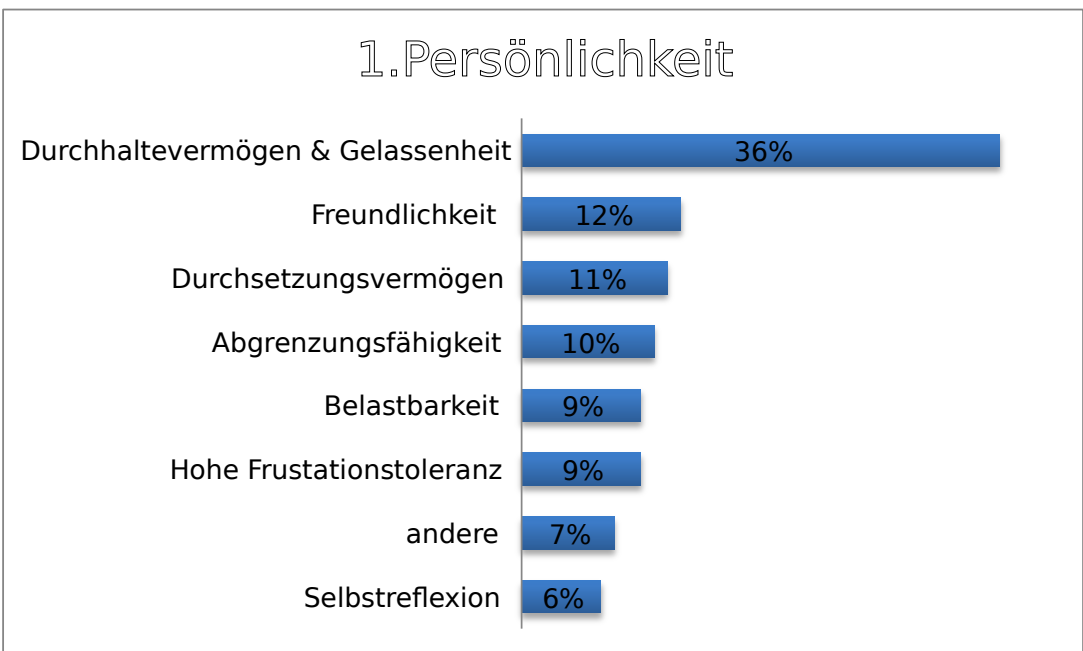
Wir wollten von den Befragten wissen, welche Eigenschaften, Fähigkeiten und Kompetenzen sie als besonders wichtig für ein Engagement im Bereich der Flüchtlingshilfe erachten.

Die Antworten konnten frei formuliert werden; Mehrfachnennungen waren möglich.

Aus den insgesamt 606 Nennungen lassen sich vier Ebenen beschreiben:

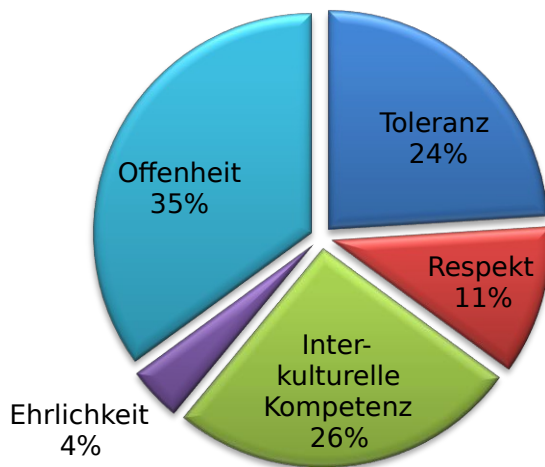


Die jeweiligen Ebenen in der detaillierten Betrachtung ...



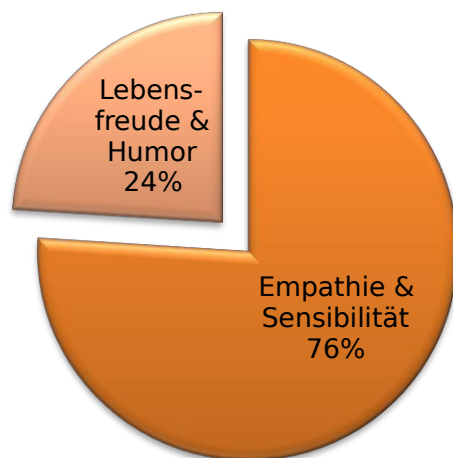
Gelassenheit und Durchhaltevermögen werden von den Befragten deutlich als wichtigste Eigenschaften im Engagement in der Flüchtlingsarbeit angesehen. Auch Freundlichkeit, Durchsetzungsvermögen (ebenfalls gegenüber Behörden), Belastbarkeit und die Fähigkeit, sich - bei allem Engagement - abgrenzen zu können, werden oft genannt. Unter dem Stichpunkt „andere“ wurden u.a. Eigenschaften wie *Selbstlosigkeit* und *Realismus* subsummiert.

2. Persönliche Werte



Hinsichtlich der persönlichen Werte der Engagierten kommt es den Befragten insbesondere auf Offenheit, interkulturelle Kompetenz und Toleranz an. Gemeinsam erzielen diese drei Werteorientierungen einen Anteil von 85% der Antworten auf dieser Ebene.

3. Emotionale Ebene



Auf der emotionalen Ebene werden *Empathie* und *Sensibilität* mit weitem Abstand am häufigsten genannt.

Lebensfreude und *Humor* erachten viele Freiwillige als „Instrument“, um mit den Anforderungen und Belastungen ihres freiwilligen Engagements umgehen zu können.

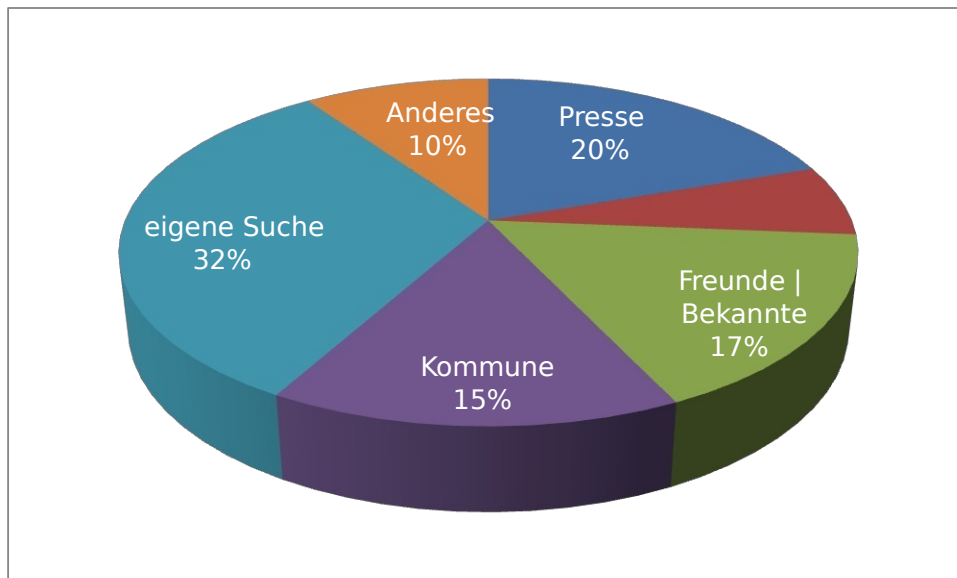
Auf der Kompetenzebene lassen sich die von den Befragten genannten Stichworte im Wesentlichen in fünf Eigenschaften gruppieren.

Flexibilität wird dabei mit Abstand am häufigsten genannt, gefolgt von *Kommunikationsfähigkeit*, *Organisationstalent* und *Kreativität*.

Dass *Teamfähigkeit* aus Sicht der Befragten eine eher untergeordnete Rolle spielt, korrespondiert damit, dass viele Freiwillige nur in losen Strukturen miteinander arbeiten.



Wie sind Sie zu Ihrer Aufgabe gekommen? [Mehrfachnennungen möglich]

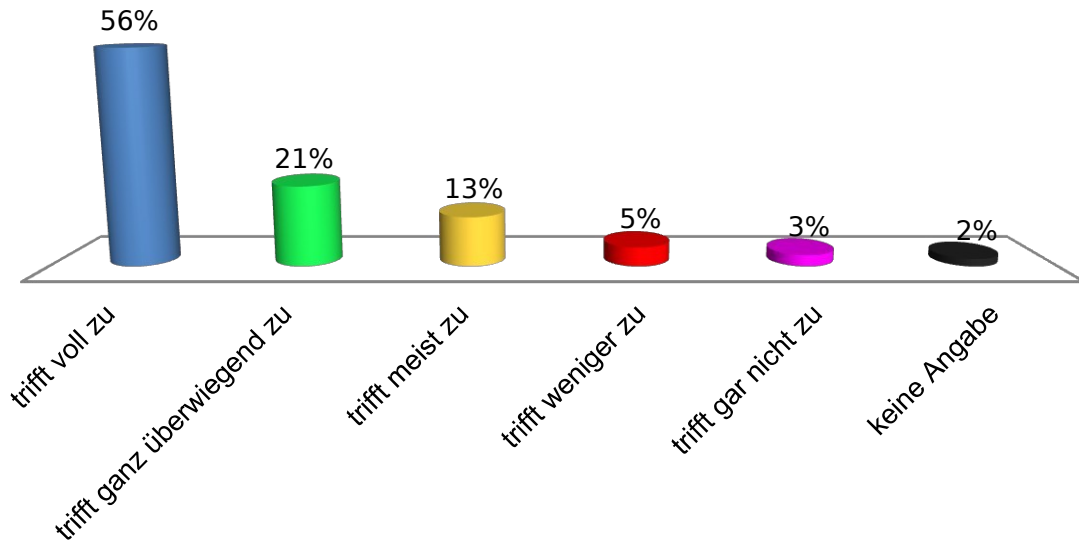


Sechzehn Thesen zum Engagement

Wir formulierten 16 Thesen zum Engagement in der Flüchtlingsarbeit und baten die Teilnehmenden, die jeweiligen Aussagen auf einer Skala von "trifft voll und ganz zu" bis hin zu "trifft gar nicht zu" zu bewerten.

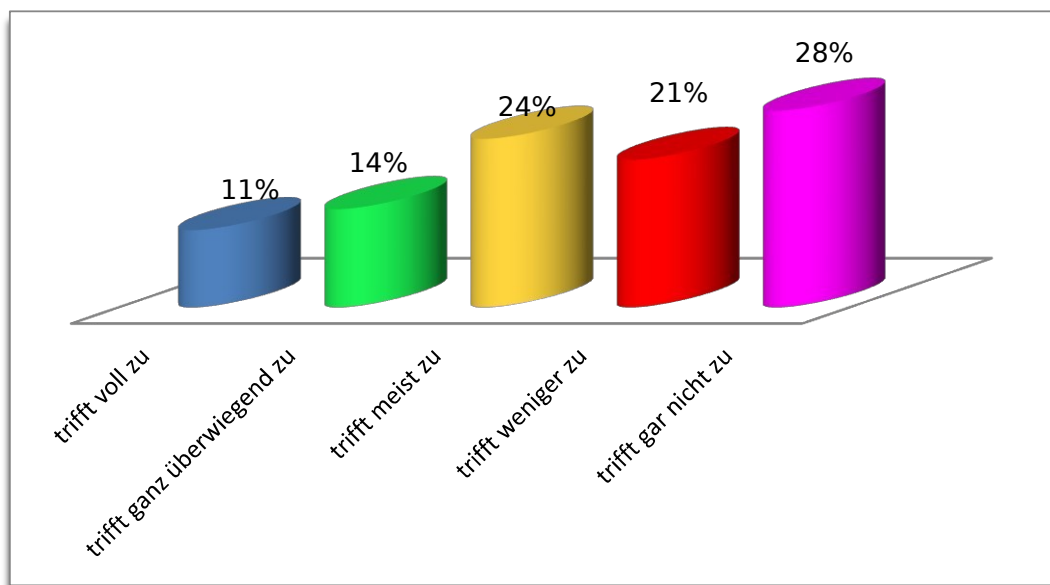
Die Thesen und Ergebnisse im Überblick:

These 1: Ich suche mir mein Arbeitsfeld selbst. Ich packe da an, wo ich gebraucht werde!



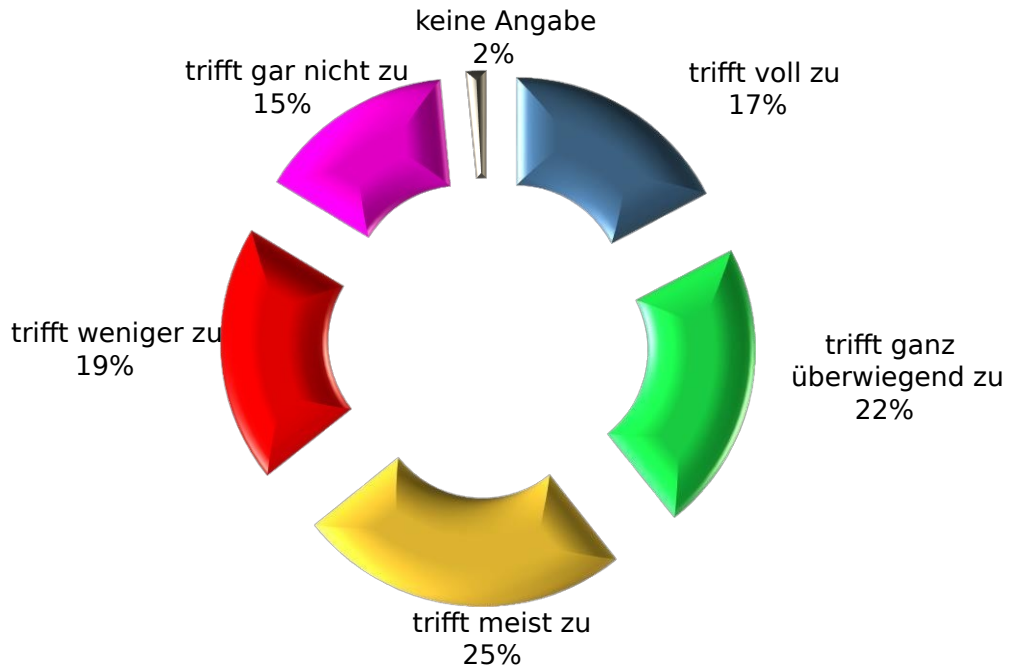
Mehr als die Hälfte der Befragten stimmt dieser Aussage voll zu. Knapp 3/4 der Befragten geben an, dies treffe voll oder zumindest ganz überwiegend zu.

These 2: Meine Aufgaben sind eindeutig beschrieben.

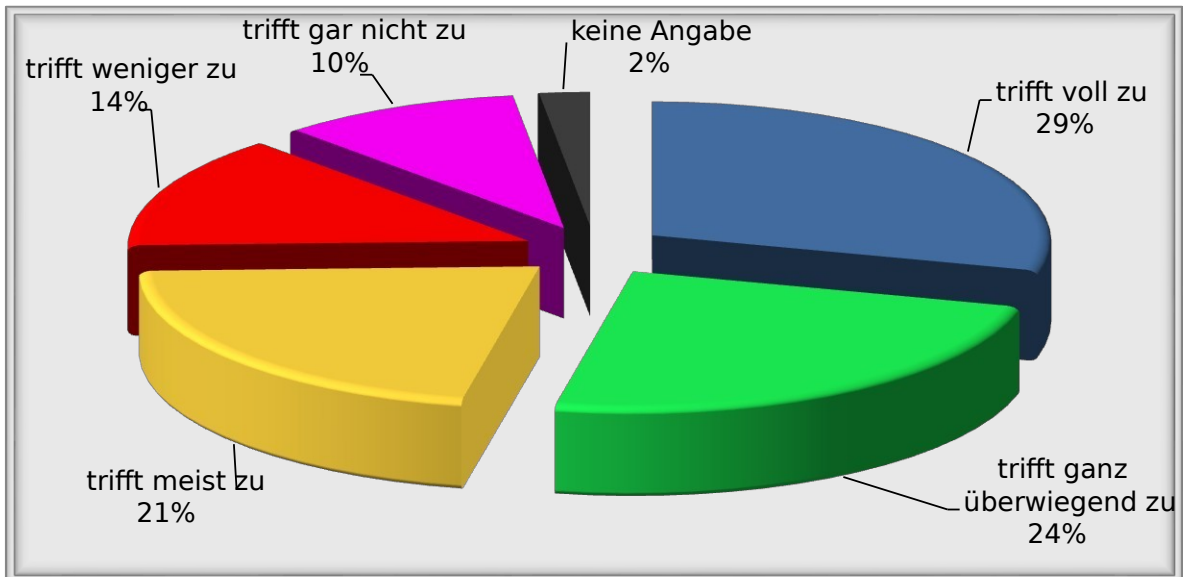


Für rund die Hälfte der Befragten trifft diese These voll, ganz überwiegend oder doch zumindest meist zu. Die andere Hälfte der Teilnehmenden gibt an, diese Aussage treffe eher weniger oder gar nicht zu.

These 3: Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnisse sind klar geregelt.



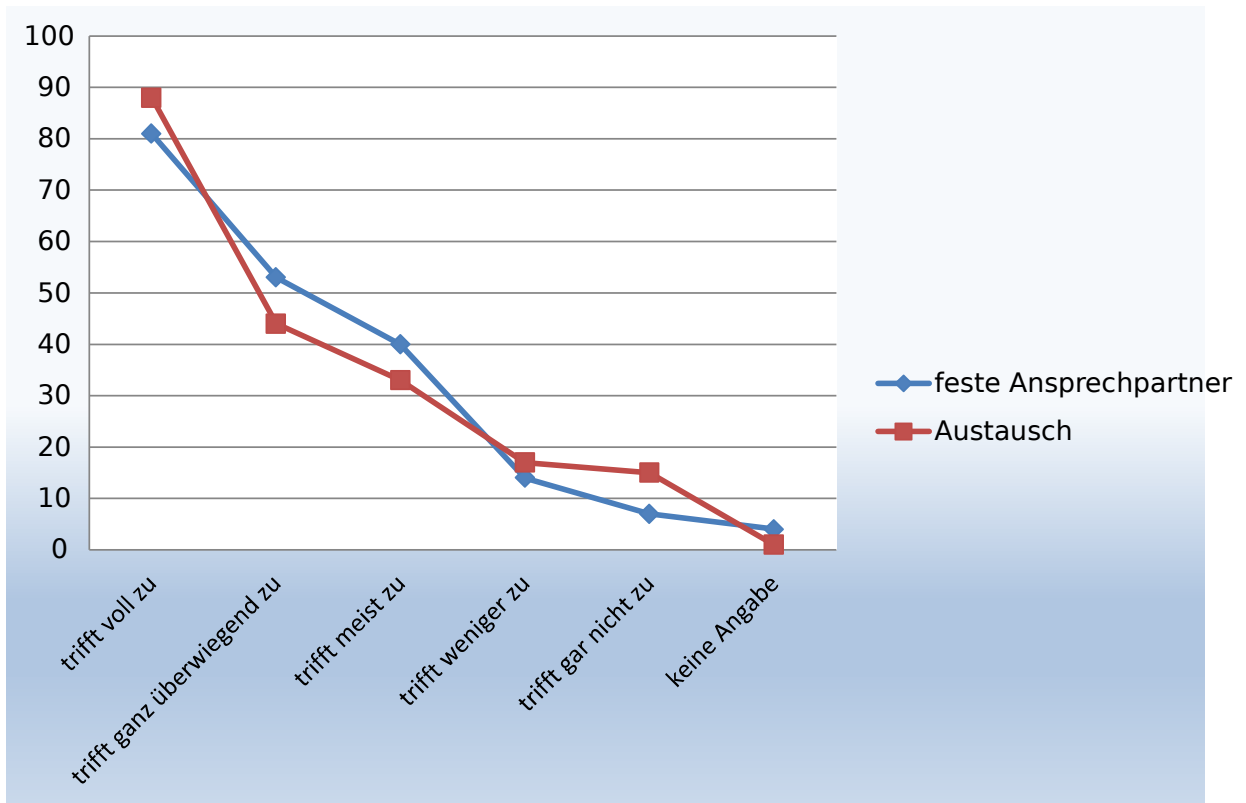
These 4: Zu den Aufgaben anderer gibt es keine Abgrenzungsprobleme.



Austausch und Ansprechpartner

These 5: Ich habe feste AnsprechpartnerInnen, an die ich mich mit meinen Fragen wenden kann.

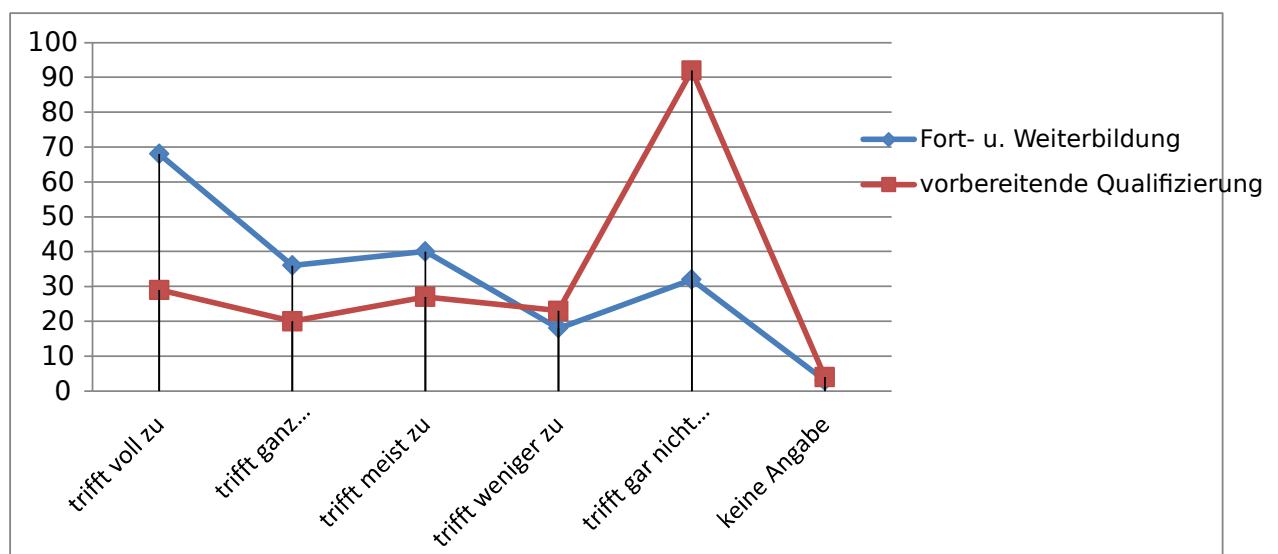
These 6: Ein regelmäßiger und moderierter Austausch mit anderen wird angeboten.]



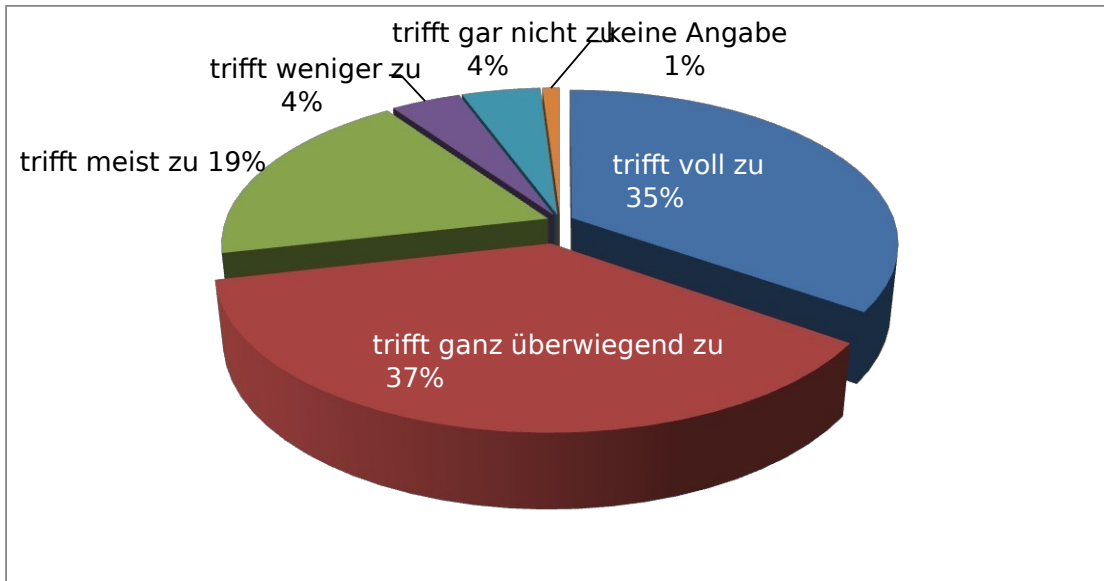
Aus- und Weiterbildungsangebote

These 7: Ich kann Fort- und Weiterbildungsangebote nutzen.

These 8: Auf meine Aufgaben wurde ich durch eine qualifizierte Schulung vorbereitet.



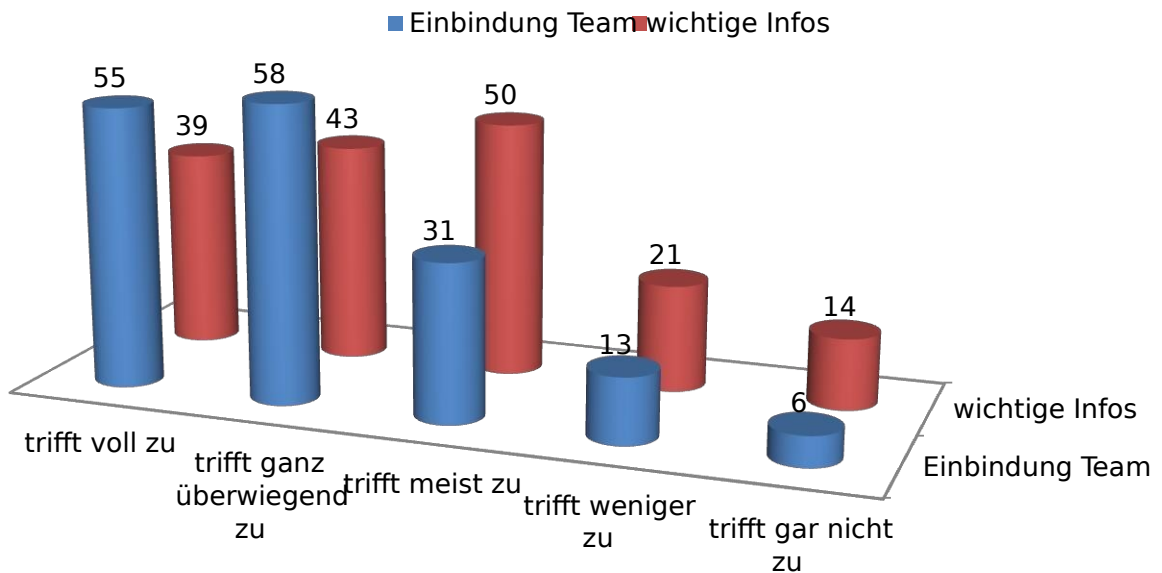
These 9: Ich habe das Gefühl, meine eigenen Vorstellungen und Ideen im Rahmen meiner Aufgabe umsetzen zu können.



Einbindung in lokale Netzwerke und Informationsstrukturen

These 10: Ich bzw. mein Team werde(n) in die Netzwerke vor Ort eingebunden.

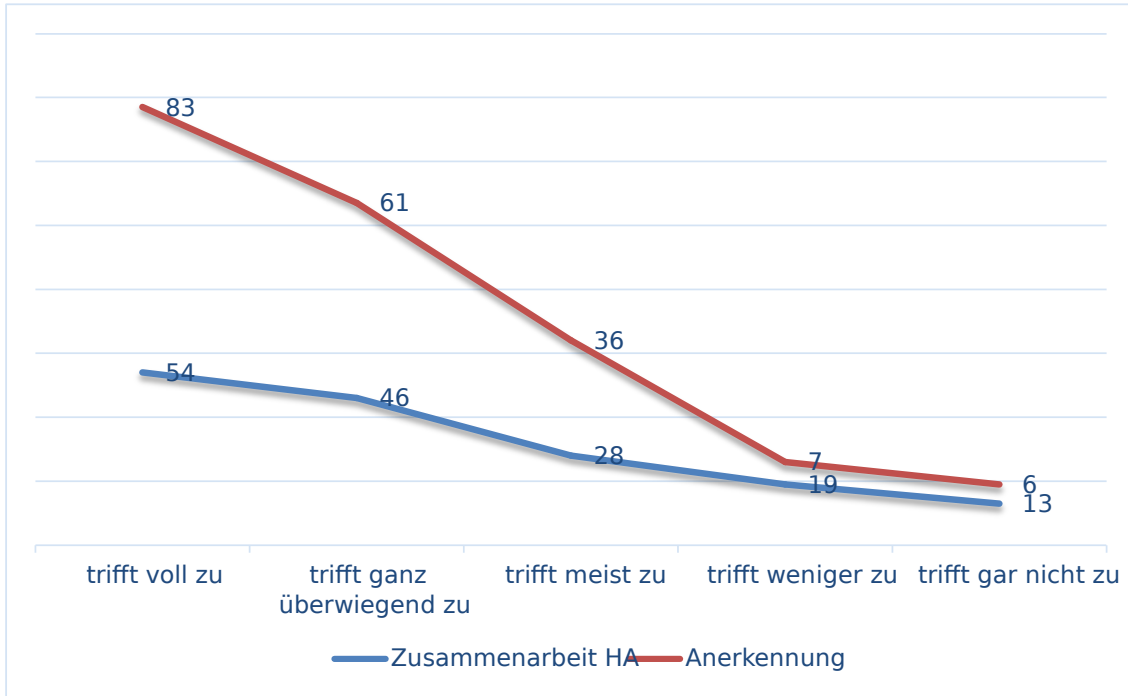
These 11: Ich bekomme rechtzeitig alle wichtigen Informationen, um meine Aufgaben gut zu erfüllen.



Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen und Anerkennung

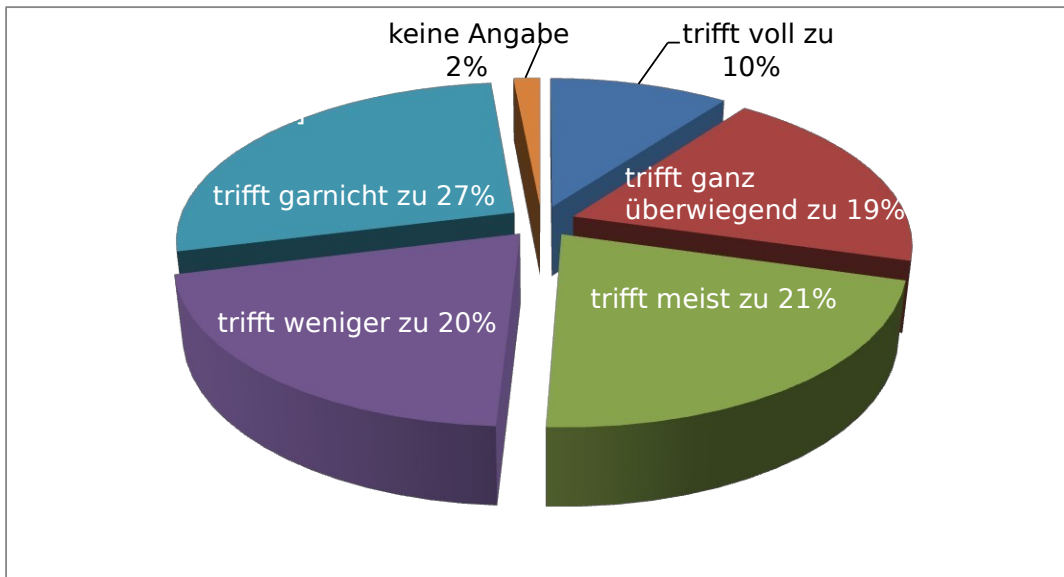
These 12: Die Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen ist gut.

These 14: Meine Arbeit wird anerkannt.

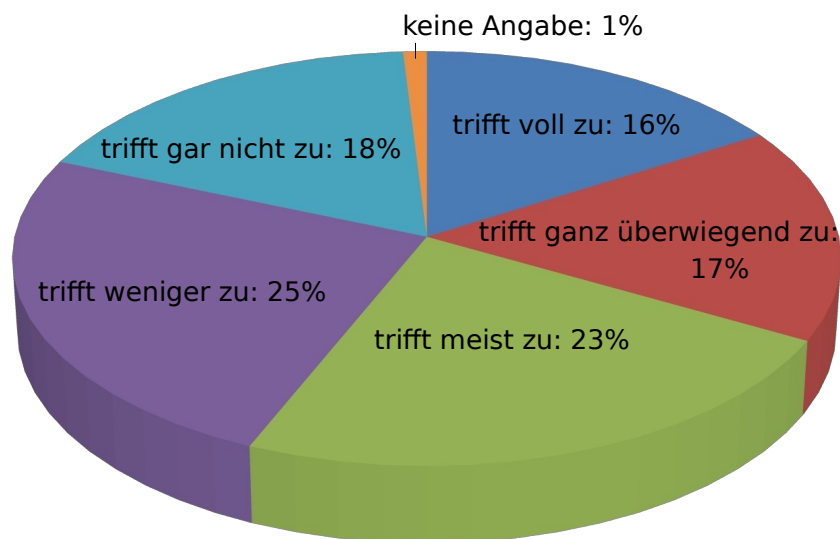


Belastung und Wunsch nach Unterstützung

These 13: Manchmal fühle ich mich zeitlich und/od. fachlich mit meiner Aufgabe überfordert.



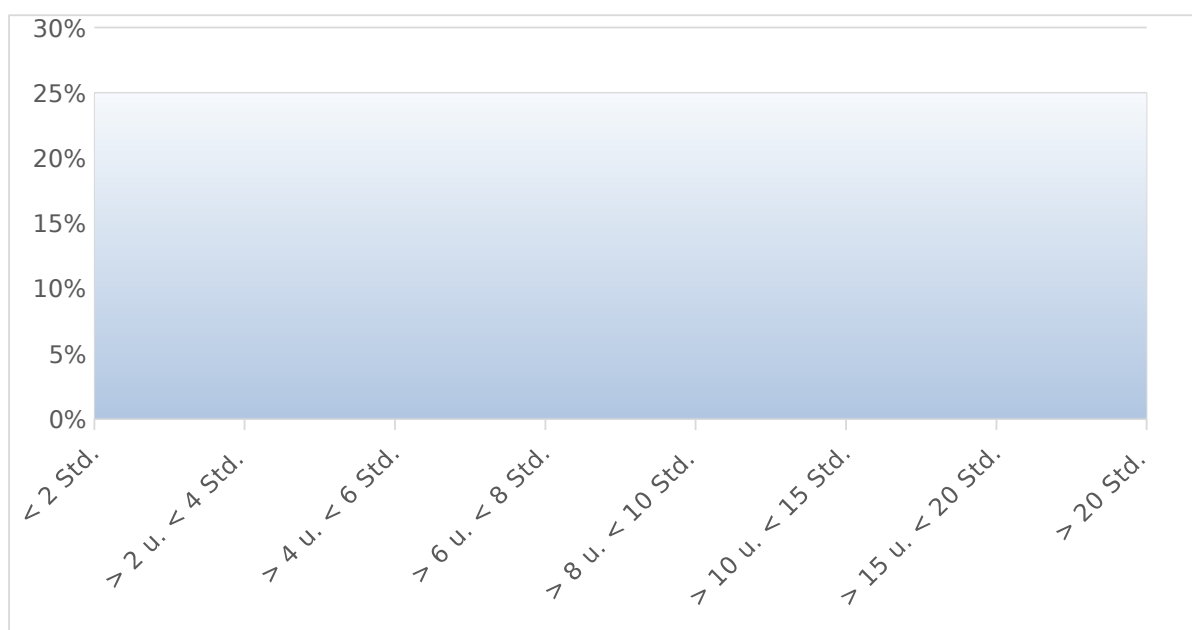
These 16: Ich begegne häufig Vorurteilen, wenn ich von meinem Engagement für Flüchtlinge erzähle.



Zeitaufwand

Wir wollten von den Befragten wissen, wie viel Zeit sie wöchentlich für ihr Engagement aufwenden. Im Mittel sind dies 8,6 Stunden wöchentlich. Jedoch ist die Bandbreite des individuellen zeitlichen Einsatzes sehr groß ...

○ < 2 Stunden	10	9%
○ > 2 und < 4 Stunden	22	21%
○ > 4 und < 6 Stunden	27	25%
○ > 6 und < 8 Stunden	11	10%
○ > 8 und < 10 Stunden	9	9%
○ > 10 und < 15 Stunden	13	12%
○ > 15 und < 20 Stunden	8	8%
○ > 20 Stunden	6	6%



Befragung | Interview

Engagement in der Flüchtlingsarbeit: Motive - Bedarfe - Potentiale

Für die Statistik

männlich

weiblich

Altersgruppe

< 18 Jahre

18 - 29 Jahre

30 - 40 Jahre

41 - 50 Jahre

51 - 65 Jahre

> 65 Jahre

Ihr Herkunftsland: _____

Ihre Muttersprache(n): _____

Sind Sie berufstätig?

ja

nein

keine Antwort

Ich engagiere mich für Flüchtlinge ...

unter dem Dach eines Vereins

gemeinsam mit anderen in einer Gruppe

unter kommunaler Anleitung

als Einzelperson, ganz individuell und eigenständig

in einem Liga-Verband [Caritas, Diakonie, AWO etc.]

über eine Freiwilligenagentur, ein Seniorenbüro, eine Nachbarschaftshilfe oder ein Mehrgenerationenhaus

Sonstiges _____

Ihr Engagement

Wie lange engagieren Sie sich bereits in der Flüchtlingsarbeit?

< 3 Monate

< 6 Monate

< 1 Jahr

< 5 Jahre

> 5 Jahre

Engagieren Sie sich ausschließlich in der Flüchtlingsarbeit?

ja

nein

keine Antwort

Falls Sie noch in **anderen Bereichen** engagiert sind:
Welche Bereiche sind das? Aus welchen Gründen engagieren Sie sich gerade dort?

Falls Sie jetzt **ausschließlich** in der Flüchtlingshilfe engagiert sind:
Könnten Sie sich für die Zukunft auch ein Engagement in anderen Feldern | für andere Gruppen oder Themen vorstellen? Bitte begründen Sie Ihre Antwort kurz.

Was bewegt Sie dazu, sich um geflüchtete Menschen zu kümmern?

Wenn Sie zurückschauen: Haben sich Ihre Motive im Verlauf Ihrer Tätigkeit in der Flüchtlingsarbeit verändert?

ja nein teils | teils keine Antwort

Falls "ja" oder "teils/teils": Was hat sich für Sie verändert?

Haben Sie ein bisheriges Engagement zugunsten Ihrer Tätigkeit in der Flüchtlingshilfe aufgegeben?

ja []

nein []

keine Antwort []

Aus Ihrer heutigen Sicht: Werden Sie sich längerfristig in der Arbeit mit Geflüchteten engagieren?

ja []

nein []

weiß nicht []

Ihre Aufgaben und Tätigkeitsfelder

Bitte geben Sie an, inwieweit die nachstehenden Aussagen zutreffen
[1 = trifft voll und ganz zu; 5 = trifft gar nicht zu].

	1	2	3	4	5
Ich suche mir mein Arbeitsfeld selbst. Ich packe da an, wo ich denke, dass ich gebraucht werde.					
Meine Aufgaben sind eindeutig beschrieben.					
Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnisse sind klar geregelt.					
Zu den Aufgaben anderer gibt es keine Abgrenzungsprobleme.					
Ich habe feste AnsprechpartnerInnen, an die ich mich mit meinen Fragen wenden kann.					
Ein regelmäßiger und moderierter Austausch mit anderen Freiwilligen wird angeboten.					
Ich kann Fort- und Weiterbildungsangebote nutzen.					
Auf meine Aufgaben wurde ich durch eine qualifizierte Schulung vorbereitet.					
Ich habe das Gefühl, meine eigenen Vorstellungen und Ideen im Rahmen meiner Aufgabe umsetzen zu können.					
Ich bzw. mein Team werde(n) in die Netzwerke vor Ort eingebunden.					
Ich bekomme rechtzeitig alle wichtigen Informationen, um meine Aufgaben gut zu erfüllen.					
Die Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen ist gut.					
Manchmal fühle ich mich zeitlich und/od. fachlich mit meiner Aufgabe überfordert.					
Meine Arbeit wird anerkannt.					
In meinem Engagement sehe ich auch für mich persönlich Entwicklungsperspektiven.					
Ich begegne häufig Vorurteilen, wenn ich von meinem Engagement für Flüchtlinge erzähle.					

Ist Ihnen im Hinblick auf Ihre Aufgaben | Ihr Arbeitsfeld noch ein anderer Aspekt wichtig, den Sie hier nennen möchten?

Bitte beschreiben Sie konkret, welche Aufgaben Sie aktuell übernommen haben.

Wünschen Sie sich Unterstützung | Entlastung bei der Erfüllung Ihrer Aufgaben?

ja nein teils | teils
keine Antwort

Wenn "ja" oder "teils/teils": Welche Form von Unterstützung | Entlastung wäre aus Ihrer Sicht sinnvoll?

Wie hoch schätzen Sie Ihren **wöchentlichen** Zeitaufwand ein?

Welche Eigenschaften sollte eine Person, die sich in der Flüchtlingsarbeit engagieren möchte, unbedingt mitbringen?

Wie sind Sie zu Ihrer Aufgabe gekommen [Mehrfachnennungen möglich]?

- Hinweise in der Presse Zufall
 über Freunde | Bekannte Die Kommune hat dazu aufgerufen.
 Ich habe selbst aktiv nach einer Aufgabe in diesem Bereich gesucht.
 Anderes _____



Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

HESSEN



Hessisches Ministerium für Soziales und Integration
Abteilung Bürgerschaftliches Engagement

Dostojewskistraße 4
65187 Wiesbaden

www.soziales.hessen.de