

Gemeinsam gestalten.

Erfahrungen und Empfehlungen aus der Arbeit mit Geflüchteten

Gefördert durch:



Bundesministerium
des Innern, für Bau
und Heimat

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



SOZIALHELDEN



DialogBereiter
Unterkunft sucht Nachbarschaft

Impressum

Herausgeber	DialogBereiter – Unterkunft sucht Nachbarschaft Ein Projekt des Sozialhelden e.V. Sozialhelden e.V. c/o Immobilien Scout GmbH, Andreasstraße 10, 10243 Berlin www.dialogbereiter.de www.sozialhelden.de
Stand	Juni 2018
Redaktion	Hend AlRawi, Bashar Alrefaee, Sanaz Azimipour, Alexander Bock, Silke Georgi, Holger Michel
Gestaltung	Nordic Working Graphic Design & Illustration, Cascanús Grafik Design
Druck	dieUmweltDruckerei GmbH
Copyright	Wenn Sie einen oder mehrere Texte aus dieser Publikation verwenden möchten, sprechen Sie uns gerne an.

Fotocredits

Andi Weiland Die neuen Verbraucher, iRights Lab.....	Titelfoto, 58, 66, 77
Andi Weiland.....	4, 6, 16, 19, 26, 27, 36, 43, 44, 50, 53, 54, 60, 68, 69, 73, 80, 81
Sanaz Azimipour.....	12, 14, 32, 76
Silke Georgi.....	28, 29, 75, 82
Jacob & Alex.....	18
Alex Kraus/laif.....	20
Mobile Beratung gegen Rechts- extremismus Berlin.....	24
Florinda Brands.....	34
Sandra Wolf.....	39
Mensch Mensch Mensch e.V.....	41
Gerd Grimm.....	46
Kreisverband von BÜNDNIS 90/ DIE GRÜNEN Sächsische Schweiz- Osterzgebirge.....	48
Ingrid Dütsch.....	55
Jonas Deister.....	57
Gertrud Dorn.....	59
Daniel Biskup/laif.....	71
Teri Pingelley/eyevine/laif.....	72
Anas Al-Hakim.....	74

Inhalt

Vorwort.....	5
1 Einleitung.....	7
1.1 Umgang mit Sprache und Begriffen.....	7
1.2 Zahlen und Fakten zum Engagement für Geflüchtete.....	8
1.3 Unterkunftsarten.....	10
1.4 Akteure in der Unterbringung.....	10
2 Unterkunft sucht Nachbarschaft: Interaktion und Kommunikation mit AnwohnerInnen.....	13
2.1 Wann und in welchem Umfang sollten AnwohnerInnen informiert werden?.....	13
2.2 Wie kann man eine Infoveranstaltung gewinnbringend konzipieren?.....	16
2.3 Wie geht man mit Sorge, Kritik oder offenem Hass um?.....	19
2.4 Wie geht man mit Beschwerden aus der Nachbarschaft um?.....	25
3 Engagement für Geflüchtete.....	29
3.1 Wie gewinnt und involviert man neue Ehrenamtliche?.....	29
3.2 Wie organisieren sich Ehrenamtliche?.....	31
3.3 Unterschiedliche Startbedingungen.....	32
3.4 Selbst- vs. Fremdorganisation.....	33
3.5 Vernetzung.....	35
3.6 Wie kann man Ehrenamtliche langfristig binden?.....	36
3.7 Wie kann man Überforderung bei Ehrenamtlichen vermeiden?.....	38
3.8 Wie geht man mit Anfeindungen und Bedrohungen um?.....	40
3.9 Wer gehört alles zum „erweiterten Ehrenamt“?.....	41
3.10 Die Hilfe nach dem Hype: sinkende und vermeintlich sinkende Hilfsbereitschaft.....	43
4 Haupt- und Ehrenamt: Ziele und Voraussetzungen für eine funktionierende Zusammenarbeit.....	45
4.1 Welche Anerkennung und Unterstützung brauchen Freiwillige?.....	45
4.2 Wie gelingt die Abgrenzung zwischen Haupt- und Ehrenamt?.....	50
4.3 Herausforderungen in der Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamt.....	52
4.4 Was passiert mit Dingen, die von Freiwilligen eingeworben, errichtet oder mitgebracht wurden?.....	57
4.5 Wie macht man den Geflüchteten die Unterschiede zwischen Haupt- und Ehrenamt deutlich?.....	58
5 Exkurs: Vier Phasen von Ankommen und Integration.....	61
6 Unterbringung und Unterstützung von Geflüchteten.....	67
6.1 Was brauchen BewohnerInnen, um sich in einer Unterkunft sicher zu fühlen und verhältnismäßig selbstständig zu sein?.....	67
6.2 Beschwerdemanagement für BewohnerInnen.....	69
6.3 Wie geht man mit Konflikten zwischen BewohnerInnen um?.....	69
6.4 Was sind die Bedürfnisse besonders schutzbedürftiger Geflüchteter?.....	71
6.5 Wie können BewohnerInnen mehr in Entscheidungen eingebunden werden?.....	77
6.6 Wie vermittelt man Angebote an Geflüchtete?.....	78
6.7 Was sagt man Freiwilligen, die enttäuscht sind, dass ihre Angebote nicht mehr genutzt werden?.....	80
6.8 Wie hilft man Geflüchteten dabei, unabhängiger zu werden?.....	81
7 Resümee und Ausblick.....	83
Fußnoten.....	84
Quellenverzeichnis.....	85

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser,

als wir Mitte 2016 mit den ersten Überlegungen zu diesem Projekt begannen, war die Situation in Deutschland eine andere als heute. Ein Jahr zuvor waren über 800.000 Menschen nach Deutschland gekommen. Gemeinsam mit dem neuen Begriff „Willkommenskultur“ war in Deutschland auch ein neues Solidaritätsempfinden entstanden, das so niemand erwartet hatte. Millionen Menschen aus der Zivilbevölkerung packten mit an, bauten Betten auf, begleiteten Geflüchtete zu Ämtern, gaben Deutschunterricht, unterbreiteten soziale Angebote, organisierten Veranstaltungen, gründeten Initiativen und Vereine. Gleichzeitig aber nahmen auch die An- und Übergriffe auf Geflüchtete und deren Unterkünfte zu, an Dutzenden Standorten in der Bundesrepublik wurde gegen die Errichtung von Unterkünften lautstark protestiert. Informationsveranstaltungen eskalierten, für die AfD, die 2013 noch an der Fünfprozenthürde gescheitert war, begann eine Erfolgsserie bei den Landtagswahlen, die sie 2017 sogar in den Deutschen Bundestag brachte.

Doch die Zivilgesellschaft hielt dagegen: überall in Deutschland wurde an neuen Ideen und Formaten mit dem Ziel der Integration von Geflüchteten gearbeitet. Und während wir uns selbst ebenfalls an neuen Ideen und Angebotsformen versuchten, merkten wir: Vieles gibt es schon einmal, andere haben genau die gleichen Herausforderungen zu bewältigen, haben Erfahrungen gemacht wie wir. Warum also sammeln und teilen wir nicht einfach die gewonnenen Erkenntnisse? So entstand das Team der DialogBereiter: Menschen, die nach Deutschland gekommen sind, um hier zu studieren, hierher geflohen sind, weil in ihrem Land Krieg herrschte, Menschen, die hier geboren sind, in betroffenen Behörden gearbeitet haben; die mit dem „Flüchtlingsthema“ gar nichts zu tun hatten und 2015 unerwartet zu Freiwilligen wurden.

Unser Handbuch verfolgt nicht das Ziel, etwas ganz Neues zu entwickeln, das Rad neu zu erfinden oder etwa zu behaupten, wir wüssten, wie Integration funktioniert. Unser Ziel ist vielmehr, das voneinander Lernen zu unterstützen und zu schauen, welche erfolgreichen Geschichten sich übernehmen

lassen. Um diesen Fragen nachzugehen, haben wir bundesweit mit Menschen gesprochen: mit Freiwilligen, Geflüchteten, Initiativen und Beratungsorganisationen, mit PolitikerInnen, HeimleiterInnen, SozialarbeiterInnen und BehördenmitarbeiterInnen. Sie alle sind die InformationsgeberInnen für dieses Handbuch. Gleichzeitig bilden sie auch seine Zielgruppe, denn sie alle sollen und müssen voneinander lernen und vor allem: sich gegenseitig verstehen.

„Seid ihr nicht drei Jahre zu spät dran?“ Diese Frage haben wir sehr oft gehört und wir haben sie uns auch selbst häufiger gestellt. „Die Krise ist doch vorbei, was wollt ihr denn heute noch vermitteln?“ Ja, „die Krise“ von 2015 mag vielleicht vorbei sein; allerdings müssen wir uns angesichts der geopolitischen Situation darüber im Klaren sein, dass die Themen Flucht und Migration keineswegs vom Tisch sind. Dass wir in Deutschland und Europa von „der Krise“ derzeit so wenig miterleben, liegt vor allem daran, dass Europa sich abgeschottet hat. Schließlich ist dieser Erfahrungsaustausch auch deshalb nicht „zu spät“, weil die eigentliche Integration gerade erst begonnen hat und zudem der Wohnraumangel noch lange dafür sorgen wird, dass überall in Deutschland neue Unterkünfte gebaut und eingerichtet werden müssen. Und so werden hierzulande auch immer neue Debatten notwendig sein, wie man Menschen in ihre neuen Nachbarschaften integrieren kann.

Während der Arbeit an diesem Handbuch haben wir Hunderte ermutigende und hoffnungsvolle Projekte und die Menschen dahinter kennengelernt. Darum sind wir überzeugt, dass die Integration von Geflüchteten in unsere Gesellschaft gelingen und diese bereichern wird, wenn wir uns gemeinsam der Herausforderung stellen und Hass und Ablehnung entschlossen entgegentreten.

Die DialogBereiter



1 | Einleitung

Von April bis November 2017 trafen wir uns zu über 400 informellen Gesprächen mit Geflüchteten und zu Experteninterviews mit Initiativen, einzelnen Freiwilligen, Trägern, BehördenvertreterInnen und BürgermeisterInnen. Dafür haben wir Klein-, Mittel- und Großstädte ebenso wie ländliche Regionen besucht und mit Menschen in elf Bundesländern gesprochen.

Besonders wichtig war uns dabei eine offene und partizipative Herangehensweise. Viele der beteiligten AkteurInnen waren seit 2015 schon öfter im Rahmen anderer Forschungsprojekte befragt worden, was zu einer gewissen Skepsis gegenüber solchen Vorhaben geführt hatte. Deshalb war

bei vielen die Bereitschaft zu einem informellen Erfahrungsaustausch größer als zu einem Interview. Da sich viele der Gespräche mit sensiblen Themen befassen, erscheinen einige der Aussagen unter verändertem Namen bzw. mit dem Hinweis „anonym“.

Diese Publikation erhebt nicht den Anspruch auf Repräsentativität oder Vollständigkeit. Wir erhoffen uns jedoch, dass die Lektüre zu einer Auseinandersetzung mit den Erfahrungen und Meinungen anderer Menschen anregt und hilfreiche Empfehlungen für die Gestaltung der Zusammenarbeit oder die Planung bestimmter Vorhaben liefert.

1.1 Umgang mit Sprache und Begriffen

„Vielleicht ist das auch nur eine Sache, dass ich immer gehört habe, wie man über ‚die Flüchtlinge‘ geredet hat, und da ging es immer nur um Probleme und dass wir ein Problem sind und das alles schlecht ist. Aber die, die uns respektieren und geholfen haben, die haben immer ‚die Geflüchteten‘ gesagt. Wenn ich heute jemanden von ‚Geflüchteten‘ sprechen höre, habe ich ein besseres Gefühl.“

Javad, 20 Jahre, aus Afghanistan

Die Situation im Sommer 2015 hat den bewussten Umgang mit Sprache über Flucht und Migration wieder in die breite Öffentlichkeit getragen.¹

Ob wir bestimmte Begriffe als wohlwollend, neutral oder ausgrenzend verstehen, hängt vor allem vom Kontext ihres Gebrauchs ab. Hier reicht ein kurzer Blick zurück: In den 1990er Jahren übten insbesondere zivilgesellschaftlich aktive Menschen und Interessenverbände starke Kritik an dem Wort „Asylant“. Dies ist darauf zurückzuführen, dass der Begriff immer öfter für die zuspitzende Berichterstattung in Medien und die Verunglimpfung in rechtsgerichteten Kreisen missbraucht worden war. Erst dadurch erhielt er seine negative Bedeutung im Alltag und bediente zahlreiche Stereotype. Auf ähnliche Weise ist heute der öffentliche Diskurs rund um die sogenannte Flüchtlingskrise geprägt. Sie wird in diesem Zuge als Ursache und nicht nur als zusätzlicher Druck auf bereits bestehende strukturelle Herausforderungen wie Wohnungsbau, Versorgung mit Kindertagesstätten oder Probleme im Sozial- und Gesundheitssystem inszeniert.

Warum „Geflüchtete“?

Wer heute die Begriffe Geflüchtete, Refugees, Neuankommende oder Newcomer verwendet, bringt – bewusst oder unbewusst – eine Haltung zum Ausdruck, die sich kritisch mit der Bericht-

erstattung und Polemisierung rund um das Thema „Flüchtlinge“ auseinandersetzt. Viele Engagierte empfinden außerdem die Nachsilbe „-ling“ als herabsetzend, wobei es auch zu dieser Fragestellung durchaus kontroverse Debatten gibt. Gleichzeitig wird der vom größten Teil der Bevölkerung neutral verwendete Begriff „Flüchtling“ auch als negativer Kampfbegriff in rechtspopulistischen Kreisen verwendet.

Anderen ist es wichtig, die Kategorisierung von Personen, die auf unterschiedliche Weise mit dem Asylrecht in Verbindung gebracht werden, zu hinterfragen.² Der Mensch soll im Mittelpunkt stehen, nicht sein Aufenthaltstitel. Die Verwendung der neu entstandenen oder zumindest neu geprägten Begriffe kann unterschiedliche Ziele und Auswirkungen haben: Zum einen sollen auch Geflüchtete, die noch nicht offiziell anerkannt sind, in die vielfältigen Bemühungen zur Integration eingeschlossen werden, genauso wie diejenigen, die es vielleicht nie sein werden. Zum anderen sind diese Begriffe historisch und rechtlich unvoreingenommen. Ihr Gebrauch steht deshalb symbolisch für den offenen Umgang mit Migration und eine breiter werdende – zumindest sprachlich miteinander verbundene – Solidaritätsbewegung.

Und schließlich macht es eben auch für Geflüchtete einen Unterschied, wie man mit ihnen und über sie spricht.

„Augenhöhe“: Ein zentrales Thema in der Arbeit mit Geflüchteten

Inzwischen sind Appelle zum Dialog und zur Begegnung auf Augenhöhe allgegenwärtig, wenn es um die Partizipation von Gruppen geht, die einer gesellschaftlichen Minderheit angehören. Auslöser sind immer wieder auftretende Lücken und Verzerrungen in der öffentlichen Wahrnehmung, ein Defizit an politischer Mitbestimmung, aber auch Fälle unmittelbarer Diskriminierung.

Die Frage der „Augenhöhe“ wird auch im Umgang mit Geflüchteten immer stärker zum Thema. Und je mehr sie in den Fokus rückt, desto deutlicher wird erst, wie vielfältig die Erfahrungen mit Entmündigung und Dominanz sind, die Geflüchtete machen müssen.

Auf Augenhöhe zu agieren, ermöglicht es den Geflüchteten, ...

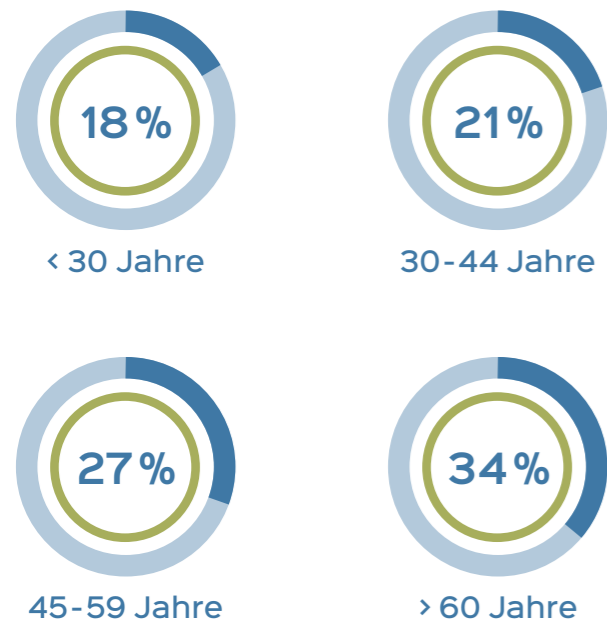
- ... sichtbar zu sein, wahrgenommen und anerkannt zu werden.
- ... selbst zu Wort zu kommen.
- ... an Lösungen aktiv mitarbeiten zu können.
- ... stets eine Wahl zu haben, selber zu entscheiden und über Entscheidungen anderer aufgeklärt zu werden.
- ... zu spüren, dass sich etwas verändert hat.
- ... generell eigenverantwortlich handeln zu können.

1.2 Zahlen und Fakten zum Engagement für Geflüchtete

„Den Ehrenamtlichen‘ gibt es ja gar nicht. Rund um unsere Unterkunft leben sehr viel junge Leute, die im nächsten Semester ins Ausland gehen, die zwischen zwei Projekten Zeit haben, die ihr Engagement den Zeiten von Job, Ausbildung oder Vorlesungen anpassen. Deren Hilfe ist häufig auf einen kürzeren oder klar begrenzten Zeitraum angelegt. Meine Kollegin arbeitet in Charlottenburg. Die dort aktiven Ehrenamtlichen sind im Durchschnitt älter, viele im Rentenalter, sie können längerfristig planen. Sie unterscheiden sich aber natürlich auch inhaltlich, weil ich mit 19 kurz nach der Schule anders an Aufgaben herangehe als mit 60 und vierzig Jahren Berufserfahrung.“

Florinda Brands, Ehrenamtskoordinatorin bei den Maltesern, Berlin

Aktive in der Geflüchtetenhilfe³



Zwischen der Hilfe für Geflüchtete im Jahr 2015 und dem Engagement für Geflüchtete heute bestehen große Unterschiede. 2015 begannen sich deutlich mehr jüngere Menschen zu engagieren.⁴ Die Freiwilligen in der Geflüchtetenhilfe in jenem Herbst waren vor allem jung und weiblich (bis zu 75 Prozent)⁵, mit gutem Job oder im Studium und besaßen höhere Bildungsabschlüsse.⁶

Inzwischen hat sich das Engagement für Geflüchtete – zumindest hinsichtlich der Verteilung nach Alter und Geschlecht – dem allgemeinen Engagement in Deutschland zunehmend angeglichen.



Die folgenden Zahlen sollen einen grundlegenden Eindruck der Geflüchtetenhilfe vermitteln:

Wie viele Ehrenamtliche engagieren sich aktiv?⁷

25% der Bevölkerung leisteten zwischen 2015 und heute aktive Hilfe⁸ für Geflüchtete.

11% sind derzeit noch aktiv und wollen ihr Engagement fortsetzen.

Wie wichtig ist unmittelbare Nachbarschaft für das Engagement?¹³

Die Bereitschaft zum Engagement für Geflüchtete ist deutlich höher, wenn sich eine Unterkunft in der Nachbarschaft befindet – in den alten Bundesländern sogar doppelt so hoch. Es gibt doppelt so viele Engagierte, die mindestens einmal wöchentlich helfen, wenn sich eine Unterkunft in der Nachbarschaft befindet.

In welchem Arbeitsverhältnis stehen die Engagierten?⁹

38% der Engagierten arbeiten in Vollzeit.

20% der Engagierten arbeiten in Teilzeit.

Wo sind die Menschen engagierter: im Osten oder im Westen?¹⁴

86% der Engagierten sind in den alten Bundesländern aktiv. Das entspricht auch dem Bevölkerungsanteil von ca. 85 Prozent in den alten und 15 Prozent in den neuen Bundesländern.

Welche Rolle spielt die Bildung?¹⁰

57% der Engagierten in der Geflüchtetenhilfe haben eine höhere,

20% der Engagierten eine einfache Schulbildung.

45% der ostdeutschen Engagierten sind mehrmals im Monat aktiv,

38% sind es im Westen.

Wie hängt das Engagement mit dem Einkommen zusammen?¹¹

49% der Engagierten in der Geflüchtetenhilfe verfügen über ein monatliches Haushaltseinkommen von mindestens 3.000 Euro netto.

In welchem Umfang sind Einheimische in Kontakt mit Geflüchteten?¹⁵

66% der Einheimischen hatten bereits direkten Kontakt zu Geflüchteten.

57% der Einheimischen beschreiben ihre Erfahrungen als eher/sehr positiv.

Wie wichtig ist Ehrenamt für die Kommunen?¹²

77% der Kommunen besitzen aktive Willkommensinitiativen.

44% der Engagierten helfen Geflüchteten gezielt dabei, Kontakt zu Einheimischen zu knüpfen.

88% der Kommunen bewerten das Ehrenamt als zentrale Ressource für die Bewältigung der aktuellen Aufgaben und Herausforderungen.

1.3 Unterkunftsarten

Die bestehenden Unterbringungssysteme der Länder und Kommunen waren bereits 2015 nicht mehr imstande, die sprunghaft gestiegenen Anforderungen an Aufnahme, Verteilung, Versorgung und Integration von nach Deutschland flüchtenden Menschen zu bewältigen.

Aus dieser dringlichen Lage heraus hat sich zur Deckung des Wohnraumbedarfs von Geflüchteten vor allem in Großstädten die Unterbringung in Sammelunterkünften für bis zu mehrere Hundert Menschen durchgesetzt.

Ende 2016 lebten 407.708 Geflüchtete in Erstaufnahme- und Gemeinschaftsunterkünften. 320.531 Menschen wohnten in sogenannten dezentralen Unterkünften¹⁶, was allerdings nicht automatisch bedeutet, dass sie über eigene Wohnungen in gemischten Nachbarschaften verfügten. Ein Großteil der dezentralen Unterkünfte entspricht in der Realität Wohnformen, die denen von Gemeinschaftsunterkünften sehr nahe kommen.

Das sind z. B. komplette Wohnhäuser mit etwa 20 Einzelwohnungen, in denen unter Einbindung von Sozialbetreuung jedoch ausschließlich Geflüchtete leben.

Hinzu kommen angemietete Zimmer in Hostels und Hotels, in denen häufig parallel dazu dem gewöhnlichen Geschäftsbetrieb nachgegangen wird. Eine angemessene Sozialbetreuung ist in diesem Umfeld nach unseren Eindrücken aus Gesprächen mit Geflüchteten nur selten gegeben.

Für die anfängliche Unterbringung in Notunterkünften griff man 2015 vor allem auf großflächige Bauten wie Sporthallen, Flughafenhangars, leer stehende Baumärkte und öffentliche Gebäude wie Schulen oder Rathäuser sowie auf umzäunte Zeltlager und Containersiedlungen zurück. Heute entstehen für die längerfristige Unterbringung eher modulare Fertiggbauten mit flexiblen Nutzungskonzepten, die auf lange Sicht auch anderweitigen Verwendungszwecken zugeführt werden können.

1.4 Akteure in der Unterbringung

„Ich glaube, dass Hauptamt und Ehrenamt nicht zu trennen sind. Beide stützen diese Unterkünfte, beide sind enorm wichtig. Und nur, wenn man da auf Augenhöhe agiert und als Team funktioniert, dann kann die Zusammenarbeit klappen und auch auf Dauer angelegt werden.“

Philipp Bertram, Gründer der Initiative „Freiwillige Helfen“, späterer Stabsstellenleiter Integration und Ehrenamt, ASB Berlin

Betreiber

Einige Betreiber sind bereits seit vielen Jahren auf die Versorgung (und in einigen Fällen auch Integration) von Geflüchteten spezialisiert und halten dafür umfangreiche Handlungsempfehlungen und Integrationskonzepte bereit. Für andere war die Versorgung, Betreuung und Begleitung von Geflüchteten jedoch eine völlig neue Aufgabe.

Größere Träger verfügen oft über entsprechende organisatorische Strukturen, die auch Unterstützungsmöglichkeiten für Haupt- und Ehrenamtliche beinhalten, etwa in den Bereichen Fortbildung oder Supervision. Für die MitarbeiterInnen der einzelnen Unterkünfte verengt sich jedoch durch bürokratische Erfordernisse und Richtlinien unter Umständen der individuelle Gestaltungsspielraum. Kleinere Betreiber hingegen haben häufig die Möglichkeit, persönlicher, flexibler und fallbezogener zu arbeiten. Besonders in Großstädten konkurrieren die verschiedenen Betreiber miteinander um die Zuteilung von Geflüchteten – und damit auch um die Gewinnung und Einbindung von Freiwilligen.

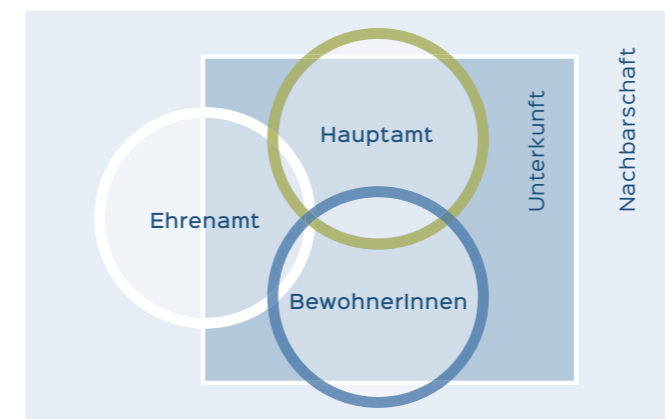
Zu den Betreibern von Unterkünften zählen aktuell vor allem folgende Gruppen:

- Regionale Unterorganisationen der freien Wohlfahrtshilfe wie Arbeiterwohlfahrt (AWO), Diakonie, Deutsches Rotes Kreuz (DRK), Arbeiter-Samariter-Bund (ASB) oder Johanniter-Unfall-Hilfe
- Öffentliche Betreibergesellschaften (z. B. f & w fördern und wohnen in Hamburg)
- Überregionale Privatunternehmen (z. B. European Homecare, Human Care)
- Regionale Privatunternehmen (z. B. PRISOD, Albatros, und Tamaja in Berlin)

Ehrenamt

Das Ehrenamt, wie wir es seit 2015 im Zuge der „Willkommenskultur“, insbesondere im Umfeld von Unterkünften und Ankunftszentren kennen, ist in dieser Form zuvor nicht in Erscheinung getreten. Aufgrund der Massivität und auch des überall zu beobachtenden Grads der Professionalisierung ist „das Ehrenamt“ oder sind „die Freiwilligen“ als ein eigener, starker Akteur zu betrachten, ohne den nahezu keine Unterkunft auskommt.

Zusammenspiel von Gruppen mit Relevanz für eine Unterkunft



Weitere externe Interessengruppen, die Einfluss auf Unterbringung oder Angebote vor Ort haben:

- Selbstorganisierte Gruppen oder Einzelpersonen
- Projekte, Initiativen, Willkommensbündnisse
- Vereine (Sport, Jugendclubs etc.)
- Wohlfahrtsverbände
- Staatliche/kommunale Einrichtungen: Nachbarschaftshäuser/Stadtteilzentren
- Flüchtlingsräte, Migrant*innenorganisationen
- Freiwilligenagenturen
- Religiöse Vereinigungen: Kirchen, Moscheen
- Sonstige NGOs/Interessenvertretungen: z. B. für lesbische, schwule, bisexuelle, trans*- und/oder intergeschlechtliche Geflüchtete (LSBTI) oder Menschen mit Behinderung

Security

In den meisten Fällen wird der Sicherheitsdienst getrennt vom Betrieb der Unterkunft ausgeschrieben. Die Sicherheitsdienste übernehmen häufig gleichzeitig auch die Aufgabe der Brandsicherheitswache, die im Gefahrenfall alle Bewohner der Unterkunft informieren muss und dafür Sorge zu tragen hat, dass alle Personen das Gebäude verlassen. Durch das schnelle Eröffnen Hunderter Unterkünfte ist der entsprechende Markt für Sicherheitsdienste seit 2015 rasant gewachsen. Gleichzeitig besteht hier ein enormer Preiskampf, da die Behörden dem günstigsten Angebot den Zuschlag erteilen. Infolgedessen werden häufig ungelernete Kräfte eingesetzt, was oftmals zu Konflikten bis hin zu Übergriffen führt. Denn für das Personal gibt es kaum oder gar keine Schulungen im Umgang mit besonders schutzbedürftigen Menschen. Gleichzeitig mangelt es nach Einschätzung der meisten BeobachterInnen an wirksamen Kontrollmechanismen auch in Hinblick auf die Einhaltung von Mindestlöhnen und geregelter Arbeitszeiten.

Kommune

Die einzelnen Kommunen schließen für Gemeinschaftsunterkünfte ihre Verträge mit Betreibern und Sicherheitsdiensten im Anschluss an eine öffentliche Ausschreibung. (In den Stadtstaaten Hamburg und Berlin ist hierfür jeweils eine zentrale Koordinierungsstelle auf Landesebene geschaffen worden.)

Die Verträge mit den Betreibern haben eine bestimmte Laufzeit und sollen festhalten, welche Grundversorgung ein Betreiber für die BewohnerInnen zu leisten hat und welche Mindeststandards für die Einrichtung gelten. Inzwischen regeln sie auch vermehrt, welche Aufgaben der Betreiber zur Integration in den jeweiligen Sozialraum übernehmen muss.

Die vorangehende Standortsuche gestaltet sich oft besonders schwierig: Durch die sprunghaft angestiegene Nachfrage nach Grundstücken und Wohnungen muss häufig jeder auch nur annähernd geeignete Standort für eine Unterbringung in Betracht gezogen werden. Erschwert wird der Prozess nicht selten durch rechtliche Auseinandersetzungen mit NachbarInnen, die gegen Unterkünfte klagen und damit Bauvorhaben stark verzögern, wenn nicht sogar ganz verhindern können. Zur Vermeidung derartiger Probleme haben Behörden eine besondere Verantwortung zur Gestaltung des Dialogs mit der Nachbarschaft einer vorgesehenen Unterkunft.

2 | Unterkunft sucht Nachbarschaft: Interaktion und Kommunikation mit AnwohnerInnen

Kommunen haben die anspruchsvolle Aufgabe, Wohnraum für Geflüchtete zu erschließen und gleichzeitig für Akzeptanz in der Nachbarschaft zu sorgen. Das schaffen sie nicht allein: Rund um die Entscheidung über Standort, Unterbringungsart und -dauer und die spätere Einbindung in den Sozialraum kommt es auf eine sensible Informationspolitik zwischen Beharrlichkeit und Flexibilität an. Es braucht

Kenntnis über relevante Akteure, die zu unterschiedlichen Zeitpunkten mit geeigneten Maßnahmen eingebunden werden müssen. Dieses Kapitel gibt Aufschluss über vermeidbare Fehler und Grundvoraussetzungen für eine gelingende Kommunikation, aber auch über Möglichkeiten und Grenzen der Einbindung von NachbarInnen.

2.1 Wann und in welchem Umfang sollten AnwohnerInnen informiert werden?

„Wie man die Anwohnerschaft ansprechen sollte, kann man nicht verallgemeinern. Es kommt immer darauf an, was das Umfeld, also die Nachbarschaft einer einzelnen Unterkunft auszeichnet. In strukturschwächeren Stadtteilen muss ganz anders kommuniziert werden. Da muss man mehr vor Ort sein. Es gibt mehr Einzelkämpfer, Überzeugungstäter, die mit ihrem persönlichen Klarkommen beschäftigt sind, aber helfen wollen.“

Christine Grote, Koordinatorin für Flüchtlingsfragen, Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf, Berlin

Es gibt sicher nicht die eine, richtige Antwort auf die Frage, zu welchem Zeitpunkt die AnwohnerInnen in der Nachbarschaft einer geplanten Unterkunft informiert werden sollten. Auch muss man situativ unterscheiden: In einer Notsituation wie 2015 können AnwohnerInnen nicht Wochen vorher informiert werden und die Unterbringung lässt sich nicht langfristig planen und organisieren. Einem eventuellen Vorwurf wie „Niemand hat uns vorher informiert“ fehlte hier die Grundlage, denn in den meisten Fällen haben auch die Kommunalverantwortlichen selbst erst kurz zuvor die nötigen Informationen erhalten. Die folgenden Hinweise beziehen sich daher auf die planbare Einrichtung von Gemeinschaftsunterkünften, für deren Konzeption ein zeitlicher Vorlauf zur Verfügung steht.

Und auch in diesen Fällen kann der „richtige“ Zeitpunkt für die Information der anliegenden Bevölkerung nicht mit „X Tage vor der Eröffnung“ benannt werden. Zwar ist eine offene Kommunikationspolitik für die Akzeptanz und bestenfalls für die Unterstützung durch die Nachbarschaft einer Unterkunft unabdingbar. Die Informationen müssen aber auch verlässlich sein. Kommt die Information also sehr früh, während viele Fakten noch nicht geklärt sind, hat die Auskunft möglicherweise keinen Bestand. Dies kann zu einer grundlegenden Verunsicherung der AnwohnerInnen anstelle der gewünschten Ak-

zeptanz führen. Im schlechtesten Fall werden sich daraufhin BürgerInnen organisieren und gegen die Unterkunft mobilisieren. Mangelhafte Informationen sind der beste Nährboden für Gerüchte und Ablehnung.

Die Antwort kann aber auch nicht sein, die Nachbarschaft gar nicht einzubinden. Werden statt frühzeitiger Informationen und der Möglichkeit zu reagieren im Vorfeld nur unumstößliche Entscheidungen mitgeteilt, liegen zwar die Fakten auf dem Tisch. Allerdings droht Behörden und Kommunen dann der Vorwurf, die AnwohnerInnen würden übergangen und vor vollendete Tatsachen gestellt. Auch dies führt wiederum sehr leicht zu einer grundsätzlichen Ablehnung der Unterkunft, weil der Ärger über die Nichtkommunikation auf die eigene Haltung gegenüber der Unterkunft und ihren BewohnerInnen übertragen wird. „Egal, wie wir es machen, wir können es nur falsch machen“, so der Kommentar eines Mitarbeiters einer Kommune.

Die Herausforderung ist also keine kleine: Früh genug informieren, damit die BürgerInnen sich nicht übergangen fühlen und gestalterischer Input noch möglich ist, jedoch erst zu einem Zeitpunkt, an dem die Unterkunft durch eine Klage nicht mehr einfach verhindert werden kann. Zudem müssen so viele verlässliche Informationen vorliegen, dass Gerüchten möglichst





wenig Raum gelassen wird. Würden etwa bereits für jeden in Betracht gezogenen Standort Informationen verbreitet und Bürgerversammlungen einberufen, so würde dies enorme personelle Ressourcen verschlingen und unnötige Konflikte schaffen. Bianca Klose, die gemeinsam mit ihrem Team von der Mobilien Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin (MBR) bereits viele derartige Veranstaltungen begleitet hat¹⁷, sagt dazu: „Man sollte die Anwohner rechtzeitig, aber nicht zu frühzeitig informieren, weil eine zu frühe, eventuell eine noch nicht abgesicherte Information unnötige Unruhe bedeuten kann, aber auch das Risiko erhöht, dass alle – legalen, möglicherweise auch illegalen – Möglichkeiten gegen die Errichtung einer Unterkunft ausgeschöpft werden. Informationsveranstaltungen und Dialogrunden sind erst dann sinnvoll, wenn die Verantwortlichen über alle relevanten Informationen zum Einzug und zu den zukünftigen NachbarInnen verfügen, um diese unbeirrt auch an die interessierten BürgerInnen weiterzugeben.“

Eine einbindende Kommunikationspolitik sollte also informieren, sobald der verbindliche Beschluss zu einer Eröffnung vorliegt, aber gleichzeitig erst dann, wenn wirkliche Fakten – das heißt, „wo“ und „was“ gebaut wird – genannt werden können. Diese grundsätzliche Entscheidung muss zuvor auf politischer Ebene getroffen werden, denn sie wird sich mit Bürgerbeteiligung kaum herbeiführen lassen. In die Ausgestaltung der Planung und Einbindung in den Sozialraum – das „wie“ – hingegen müssen die AnwohnerInnen einbezogen und kontinuierlich informiert werden, nicht zuletzt, weil hier ein großes Potenzial zur Gewinnung engagierter Ehrenamtlicher besteht.

Welche Herausforderungen in dem Informationsprozess liegen können, zeigt ein Beispiel aus dem Berliner Bezirk Steglitz-Zehlendorf. Hier war bereits längerfristig bekannt geworden, dass eine temporäre Unterkunft für 240 Personen errichtet werden sollte, ein sogenanntes Tempohome. Es gab keine lokalen Proteste und die Zahl der GegnerInnen war gering. Stattdessen präsentierte sich hier eine aktive Zivilgesellschaft. Trotzdem kam es zu großem Unmut, als die AnwohnerInnen kurz vor Baubeginn auf einer Versammlung erfuhren, dass statt des Tempohomes nun eine Modulare Unterkunft für Geflüchtete (MUF) für 480 Personen mit einer um ein Vielfaches höheren Nutzungsdauer gebaut werden sollte. Über Monate hinweg hatten baurechtliche und politische Entscheidungen dafür gesorgt, dass sich die Planung veränderte. Die Stadt Berlin hatte es jedoch versäumt, kontinuierlich und nachvollziehbar die Gründe für diese Veränderungen zu kommunizieren und wichtige UnterstützerInnen, die auch als MultiplikatorInnen hätten fungieren können, einzubeziehen. Daraufhin regte sich in einer bis dahin positiv und konstruktiv eingestellten Anwohnerschaft Protest. Bei Redaktionsschluss dieser Publikation diskutierten die KritikerInnen, welche baurechtlichen und juristischen Möglichkeiten es gibt, den Bau der Unterkunft zu verhindern.

Politik und Verwaltung stehen also vor der Herausforderung, die richtigen Kommunikationsmaßnahmen zu finden. Dass man selbst damit nicht immer alle Personen erreichen kann, weiß auch Katarina Niewiedzial, Integrationsbeauftragte des Bezirks Berlin-Pankow: „Es ist eine Herausforderung, wirklich alle Leute zu erreichen. Wir geben zwar massenhaft Informationen raus, Flyer, Veranstaltungen, Artikel in den lokalen Zeitungen, aber wir sind eben auch keine Mediaagentur, die jeden Medienkanal bespielen kann. Dafür fehlen Personal und Geld.“

Durch die von ihr benannten Maßnahmen lässt sich jedoch zumindest ein Großteil der BürgerInnen erreichen. Ein einfaches, schnelles sowie personal- und ressourcenschonendes Mittel dafür ist eine Website bzw. eine entsprechende Rubrik auf der Website der jeweiligen Kommune. Im ersten Schritt wird hier darüber informiert, wenn über die Errichtung einer Unterkunft – gleich welcher Art – an einem bestimmten Standort entschieden ist. Anschließend wird jede Veränderung unverzüglich, z.B. in kurzer Form, mitgeteilt:

„Aufgrund des Beschlusses von _____ werden auf dem Gelände _____ nicht wie bisher geplant _____, sondern _____ Personen untergebracht. Datum: _____.“

Detaillierte Auskünfte sind dabei essenziell: zum einen, um zu informieren, zum anderen aber auch, um HelferInnengruppen die Möglichkeit zu geben, aktiv zu werden. Vor allem aber verhindern sie das, was GegnerInnen in die Hände spielt – Verunsicherung und Raum für Gerüchte.

Männer seien bei einem Überfall besser in der Lage, mit der Situation umzugehen. Abgesehen von dieser zweifelhaften Stereotypisierung der Geschlechter macht das Beispiel auch deutlich, wie übereilt Gefahreinschätzungen manchmal getroffen werden und welche Ausstrahlung dies auf die örtliche Kundschaft hat. Auf Rückfrage bestätigte der Filialleiter, bisher über keinerlei – positive oder negative – Erfahrung mit Geflüchteten zu verfügen, auch seien unter den KundInnen der Filiale bislang keine Geflüchteten der Unterkunft. Er zeigte sich im Gespräch grundsätzlich offen und bezeichnete den Wechsel seines Personals als eine spontane Entscheidung.

Neben der kontinuierlichen faktenbasierten Information ist es daher ratsam, sich bereits frühzeitig mit den verschiedenen beteiligten AkteurlInnen auszutauschen. Dies können Unterstützungsgruppen sein, aber eben auch KritikerInnen. Denn nicht selten sind KritikerInnen mit ihren Sorgen und Vorurteilen – im Gegensatz zu HassrednerInnen – Argumenten zugänglich und überzeugbar. Diese Personen einzubinden und ihnen aktiv die Möglichkeit zu bieten, sich vom Gegenteil zu überzeugen, kann daher den Prozess enorm erleichtern.

Unabhängig vom richtigen Zeitpunkt der Information oder der Auswahl der richtigen Medien und Formate gilt: Die Politik muss in ihrer Entscheidung standhaft bleiben und sollte nicht aus der Defensive heraus argumentieren oder in einen Rechtfertigungsmodus verfallen. Kippt sie aufgrund von Protesten um und nimmt den Beschluss zurück, eine Unterkunft zu eröffnen, so hat sie nichts gewonnen. Sie verschafft vielmehr den GegnerInnen Zulauf und sendet ein Signal, es „denen da oben“ erfolgreich gezeigt zu haben. Überdies ermutigt dieses Aufgeben eines Standorts andere dazu, auch gegen weitere Unterkünfte mobilzumachen.

Informiert werden sollte über folgende Punkte:

- Wie viele Menschen werden einziehen?
- Welche Nationalitäten haben die Menschen? Zum einen geht daraus hervor, welche SprachmittlerInnen insbesondere benötigt werden, zum anderen werden aus der „Masse“ einzelne Menschen.
- Wo haben die Menschen vorher gewohnt? Unterstützernetze arbeiten häufig sozialraumübergreifend. Wenn also bekannt ist, in welchen Unterkünften die Menschen vorher gewohnt haben, kann hier bereits ein Informationsaustausch stattfinden.
- Was für Menschen werden kommen? Wenn beispielsweise bekannt ist, dass nur oder überwiegend Familien einziehen werden, sind eine entsprechende Vorbereitung und die Entwicklung von Angeboten möglich. Auch lokale Einrichtungen wie Schulen, Ausbildungsbetriebe oder Kindergärten können sich besser vorbereiten.
- Für wie lange ist der Standort geplant?
- Sind langfristig andere Nutzungsmöglichkeiten für die errichteten Bauten vorgesehen?

Unter Umständen ist es sinnvoll, nicht nur die unmittelbare Nachbarschaft, sondern auch den weiteren Umkreis mit zu informieren. Denn auch Menschen, die drei Straßen weiter wohnen, können gegen eine Unterkunft mobilmachen – oder aber als UnterstützerInnen gewonnen werden. Insbesondere im ländlichen und kleinstädtischen Raum ist es wichtig, den Sozialraum größer zu fassen.

Neben der Anwohnerschaft werden auch gewerbliche Nachbarn auf die Unterkunft reagieren. Gerade kleine Geschäfte des alltäglichen Bedarfs – Bäckerei, Friseursalon, Kiosk oder Blumenladen – können enorm wichtige Multiplikatoren sein, denn hier werden nachbarschaftliche Informationen als Erstes ausgetauscht.

Gewerbliche Nachbarn können allerdings, wie in folgendem Fall, auch einen negativen Ton verbreiten. In der unmittelbaren Nachbarschaft einer großen Notunterkunft ließ die örtliche Bank alle MitarbeiterInnen durch Mitarbeiter ersetzen:

➔ HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

- **Faktenorientierung:** Frühzeitig informieren, aber erst dann, wenn verlässliche Fakten vorhanden sind.
- **Standhaft bleiben:** Eine Entscheidung darf nicht zurückgenommen werden.
- **KritikerInnen ebenso wie UnterstützerInnen identifizieren, einbinden und auf ihre Sorgen eingehen.**
- **Zu Bürgerversammlungen und Informationsveranstaltungen frühzeitig einladen.**
- **Sofort informieren, wenn klar ist, dass eine Unterkunft eingerichtet wird. Anschließend jede Veränderung unverzüglich mitteilen.**
- **Gewerbliche Nachbarn aktiv mit einbinden.**



2.2 Wie kann man eine Infoveranstaltung gewinnbringend konzipieren?

„Wir haben bei unterschiedlichen Veranstaltungen gemerkt, dass es wichtig ist, die Konstruktiven unter den Kritikern auszumachen und mit diesen gezielt in den Dialog zu treten. Sie können eine größere Gruppe aus sich selbst heraus viel besser davon überzeugen, dass es notwendig ist, Geflüchtete auch in der eigenen Nachbarschaft unterzubringen.“

Michael Hilbold, Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten, Berlin

Da die Notsituation von 2015, in der Unterkünfte in kürzester Zeit bezogen werden mussten, aktuell nicht mehr besteht, können wir uns der Frage zuwenden, welche Formate für eine wirklich gute Informationspolitik geeignet sind. Dabei wollen wir die drei Formate diskutieren, die besonders häufig genutzt werden.

Bühne mit Publikum

Dieses Format ist gewissermaßen der Klassiker: Die Bühne ist besetzt mit den politisch oder behördlich Verantwortlichen, vor der Bühne nehmen die zu informierenden BürgerInnen Platz. Es bildet die einfachste und schnellste Möglichkeit, Informationen zu verbreiten, weil man mit relativ wenig Aufwand eine skalierbar große Menge an Menschen erreicht.

Gleichzeitig birgt das Format Risiken, denn bei einer offenen Fragerunde wird jedem eine Bühne geboten und nicht nur sachlich argumentierenden BefürworterInnen und KritikerInnen. So können bereits wenige gut organisierte HassrednerInnen

eine solche Veranstaltung vollständig sprengen. Besonders an Orten, von denen eine überdurchschnittlich große Ablehnung von Geflüchteten bereits bekannt ist, sollte daher von dieser Veranstaltungsart nach Möglichkeit abgesehen werden. „Mit diesen Bürgerversammlungen wurden einerseits Bündnisse gebildet, andererseits aber auch ein Bewusstsein für vorhandenen Rassismus gewonnen“, sagt Ines Kummer, Stadträtin und Freiwillige aus Freital. Schlechte Erfahrungen mit der systematischen Störung solcher Informationsveranstaltungen wurden vor allem dort gemacht, wo Gruppen von KritikerInnen auch politisch organisiert sind. Stellvertretend hierfür stehen die beiden folgenden Beispiele, bei denen dieses Format sich als nicht geeignet herausgestellt hat:

Im Juni 2016 kam es bei einer von ca. 150 Personen besuchten Informationsveranstaltung im Freiburger Stadtteil Landwasser, in dem die AfD bei den vorherigen Landtagswahlen über 22 Prozent der Stimmen errungen hatte, zu tumultartigen Szenen. Eine Gruppe von ca. 20 AfD-AnhängerInnen skandierte aggres-

sive Parolen. Erst als nach eineinhalb Stunden die AfD-Anhänger den Saal verlassen hatten, war eine sachliche Debatte möglich. Eine relativ geringe Anzahl von TeilnehmerInnen hatte es hier geschafft, eine Veranstaltung eskalieren zu lassen.¹⁸

In Berlin-Hellersdorf mussten bereits im Juli 2013 rund 200 Polizisten eingesetzt werden, um eine Veranstaltung wieder in den Griff zu bekommen. Mit ungefähr 1.000 TeilnehmerInnen waren mehr als doppelt so viele Menschen gekommen wie erwartet. Bezirksbürgermeister Stefan Komoß erklärte das Format für gescheitert. Zwar sollten weitere Veranstaltungen folgen, allerdings in anderer Form: „Dieses Mal werden wir (...) gezielt die Anwohner einladen und die Öffentlichkeit ausschließen, damit die Veranstaltung nicht wieder politisch instrumentalisiert wird.“¹⁹

Eine Freiwillige aus dem Kulturzentrum SPIKE in Dresden empfiehlt deshalb: „Veranstalter von Infoveranstaltungen sollten sich im Vorfeld auf jeden Fall Gedanken darüber machen, zu was genau sie einladen, ob man es schultern kann, wo die eigenen Toleranzgrenzen in Bezug auf Meinungsfreiheit sind, und dies dann kommunizieren und konsequent umsetzen. Außerdem sollten sie sich rechtzeitig an Polizei und Ordnungsamt wenden, um gut vorbereitet zu sein.“

Info-Tische

Dieses Format ist zwar deutlich aufwendiger, kann jedoch die Anwohnerschaft vor dem Bau oder der Inbetriebnahme einer Unterkunft sehr gezielt erreichen. Die BürgerInnen finden hier mehrere Tische, an denen sie sich an verschiedene Akteure wenden können: Politik, zuständige Ämter der Landes- oder Kommunalebene, Unterkinftsbetreiber, Feuerwehr, Polizei sowie, wenn bereits vorhanden, Freiwilligeninitiativen. BürgerInnen haben hier die Möglichkeit, zielgerichtet Fragen zu stellen und ihre Vorbehalte vorzubringen. Natürlich können auch hier HassrednerInnen auftauchen, sie bekommen jedoch kein großes Publikum. Außerdem hemmt die ruhigere Atmosphäre der direkten Gesprächssituation HassrednerInnen, Parolen zu rufen. Denn in den meisten Fällen äußern sich dieselben Personen in der direkten Kommunikation von Angesicht zu Angesicht ganz anders als bei der Distanz des Bühne-Publikum-Formats.

Tag der offenen Tür

Ein Tag der offenen Tür wird, anders als die beiden zuvor beschriebenen Formate, direkt in der zukünftigen Unterkunft abgehalten. Auch hier sollten die verschiedenen Akteure vor Ort sein, Informationen anbieten und mit den AnwohnerInnen das Gespräch suchen. Gleichzeitig hat ein solcher Tag der offenen Tür jedoch noch einen weiteren wichtigen Effekt: Er zeigt die Realität der Unterbringungsform mit all ihren Einschränkungen. Denn selbst, wenn es sich bei den schnell errichteten Gemeinschaftsunterkünften um Neubauten handelt, hat keine von ihnen etwas mit Luxus zu tun. Dieser Realitätscheck kann viel dazu beitragen, Vorurteile über das vermeintliche All-inclusive-Leben von Geflüchteten abzubauen.

➔ HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

- Prüfen, welches Format im jeweiligen Ort in der jeweiligen Situation funktioniert.
- Alle möglichen Kommunikationskanäle in Betracht ziehen.
- Relevante Akteure, auch kritische, identifizieren und einbinden.
- Informationsveranstaltungen immer mit konkreten Engagementmöglichkeiten verbinden.
- Streng zwischen kritischer Frage und Hetze unterscheiden.
- Bei Eskalation früh eingreifen und Störenfriede des Platzes verweisen.

Wir lassen uns das Wort nicht nehmen

Die Mobile Beratung gegen Rechtsextremismus verweist in ihrer Broschüre „Wir lassen uns das Wort nicht nehmen“ auf die Möglichkeit der VeranstalterInnen, Personen oder Personenkreise von einer Veranstaltung auszuschließen: Diese können entweder nach § 6 VersG bereits in der Einladung des Veranstalters von der Teilnahme ausgeschlossen werden oder auch während der Veranstaltung, sofern sie diese „gröblich stören“ (§ 11 VersG).²⁰

Außerdem empfehlen wir die Broschüre „Dialog? Dialog! – Reden. Mit wem und in welchem Rahmen?“²¹. Die Handreichung des Kulturbüros Sachsen e.V. enthält wertvolle Hinweise für Dialogveranstaltungen über die Themen Flucht und Asyl vor Ort für Initiativen, Politik und Verwaltung.

INTERVIEW

„Das alte Format der Information funktioniert heute nicht mehr.“



Katarina Niewiedzial ist seit 2014 Integrationsbeauftragte von Pankow. Der mit 400.000 Einwohnern größte Berliner Bezirk umfasst 13 Ortsteile, vom eher ländlichen Buch bis hin zum Szenekiez Prenzlauer Berg.

Sie haben im Bezirk ein neues Format der Information für die BürgerInnen eingeführt. Warum?

Das klassische Format einer Informationsveranstaltung, bei der ExpertInnen auf einem Podium zum Publikum sprechen, funktioniert nicht. Schon eine kleine Anzahl von Menschen reicht aus, um eine solche Veranstaltung zu sprengen. Sie müssen nur lautstark pöbeln. Diejenigen, die sich sachlich informieren möchten, bleiben dabei auf der Strecke. Deshalb haben wir in Pankow ein dezentrales Veranstaltungsformat eingeführt: AnwohnerInnen haben die Möglichkeit, an verschiedenen Infotischen mit den Verantwortlichen Personen direkt ins Gespräch zu kommen. Solche Dialogveranstaltungen bewähren sich gut.

Zu welchem Zeitpunkt findet das statt?

Zunächst informieren wir die BürgerInnen über den geplanten Bau einer Unterkunft schriftlich und nennen dabei die AnsprechpartnerInnen für Rückfragen. Kurz vor der Eröffnung organisieren wir einen Tag der offenen Tür, bei dem sich die Anwohnerschaft die Unterkunft ansehen kann. Daran gekoppelt ist die Informationsveranstaltung, an der wichtige Akteure für Rückfragen zu Verfügung stehen. Dazu gehören der Betreiber einer Unterkunft, die lokale Politik sowie verschiedene Ämter. Eingeladen sind aber auch die Polizei und lokale Initiativen.

Wie zeitintensiv ist das im Vergleich?

Die Organisation solcher Informationsveranstaltungen ist extrem zeitaufwendig, weil man zahlreiche Akteure koordinieren, sich schriftlich und mündlich abstimmen und natürlich die AnwohnerInnen gezielt einladen muss. Außerdem treffen wir uns vor so einer Veranstaltung mit allen relevanten Akteuren, explizit auch mit kritischen. Diese Treffen sind wichtig und hilfreich. Das bindet Ressourcen, aber das ist gut investierte Zeit. Unser Job ist es, die BürgerInnen zu informieren, und zwar alle, die informiert werden möchten.

So viel Arbeit, weil eine Handvoll GegnerInnen regelmäßig Veranstaltungen eskalieren lässt?

Das ist nicht der Grund: Mit unseren Dialogformaten erreichen wir mehr Leute und kommen gut miteinander ins Gespräch. Es ist eine konstruktive Stimmung im Raum, bei der viele zu Wort kommen. Bei großen Veranstaltungen trauen sich viele nicht, Fragen an das Podium zu stellen. Die Leute schätzen das Format.

PöblerInnen gibt es doch aber im Zweifel bei so einem Format auch.

Ja, aber weniger. Und sie haben keine Bühne. Zudem haben wir auch Gesprächsregeln: Wer aggressiv ist, andere nicht ausreden lässt oder rassistische Parolen ruft, muss gehen. Aber man muss wirklich aufpassen, dass man nicht jeden, der das vermeintlich „falsche“ Wording benutzt oder von falschen Zahlen gehört hat und danach fragt, gleich in eine Schublade steckt. Damit schadet man nur. Es gibt Leute, die unwissend noch immer Asylant sagen. Da kann ich doch nicht gleich „Rassist“ rufen, wie einige das tun, sondern ich muss einfach mal ruhig erklären, warum das Wort blöd ist. Das müssen auch die UnterstützerInnen lernen: Wer in Berlin-Prenzlauer Berg wohnt und in einem multinationalen Umfeld aufwächst, spricht eine andere Sprache als jemand, der in einer dörflichen Struktur aufwächst.

Wollen Menschen Ihrer Meinung nach wirklich noch Informationen haben?

Die Menschen wollen wissen, was in ihrer unmittelbaren Nachbarschaft passiert, sie zu informieren ist unsere Pflicht. Natürlich gibt es Menschen, die immun gegen Fakten und Argumente sind. Aber das sind die wenigsten. Viele sind kritisch, aber nicht per se „dagegen“. Sie wollen gehört werden und jemanden vor sich haben, der ihnen Fragen beantwortet. Wichtig ist, dass wir für alle Fragen offen sind – auch für die, die wir vielleicht komisch finden. Aber wir beschäftigen uns ja auch jeden Tag mit der Thematik und haben ein ganz anderes Vorwissen.

Wie bindet man kritische BürgerInnen ein?

Kritische BürgerInnen sind wichtig, weil sie uns helfen, Sorgen zu verstehen. Und sie können vermitteln, weil sie gegenüber KritikerInnen eine ganz andere Glaubwürdigkeit haben als andere Akteure. Wir haben schon mehrmals erlebt, wie aus lauten KritikerInnen plötzlich KooperationspartnerInnen wurden. Nicht zuletzt, weil wir ihre Stimmen ernst genommen haben und sie eingebunden waren. Manchmal reicht es, wenn kritisch eingestellte Menschen eine Flüchtlingsnotunterkunft besuchen, dann merken wir bereits, wie ein Umdenken einsetzt.

Die Menschen wollen wissen, was in ihrer unmittelbaren Nachbarschaft passiert, sie zu informieren ist unsere Pflicht.

2.3 Wie geht man mit Sorge, Kritik oder offenem Hass um?

„Das erste, was ich gemacht habe, als der Protest laut wurde, ist zu den Leuten zu gehen. Ich kannte die zum Teil auch persönlich, weil ich auch nicht weit weg von hier wohne. Ich habe ihnen gesagt: ‚Ich kann euren Unmut über die schlechte Kommunikation verstehen. Aber trennt den Unmut über den Bau der Unterkünfte von den Menschen, die dann zu euch kommen, die können da nichts für.‘ Und das hat geklappt. Inzwischen haben sich persönliche Freundschaften zwischen den protestierenden Anwohnern und ‚ihren‘ Geflüchteten ergeben.“

Wolf-Dieter Dorn, Freundeskreis Flüchtlinge Feuerbach

Dieser Aufruf eines Stuttgarter Freiwilligen an seine NachbarInnen bringt es auf den Punkt: Wer wegen mangelnder Kommunikation der Politik und Behörden verärgert ist, darf das äußern, muss es aber klar von einer Ablehnung von Geflüchteten trennen.

Doch muss man nüchtern konstatieren, dass die Ablehnung einer Unterkunft weit häufiger anzutreffen ist als eine Zustimmung. In den wenigsten Fällen ist das Gros der Nachbarschaft einer neuen Unterkunft oder auch der dezentralen Unterbringung gegenüber positiv eingestellt, nahezu immer regt sich in irgendeiner Form Protest. Dies muss nicht gleich Demonstrationen bedeuten, es kann sich auch in einer Flut von Anfragen an die Behörden oder in einem allgemeinen, diffusen Verbreiten von Gerüchten äußern. In den Reaktionen darauf ist es wichtig, klar zwischen Sorgen, Vorurteilen und Rassismus zu unterscheiden.



Die Frage, wie viel man hinnehmen soll und kann, welche Form der Kritik gerechtfertigt ist und wann genau die Schwelle zur Hassrede überschritten ist, wird unter ExpertInnen häufig kontrovers diskutiert. Wir maßen uns daher nicht an, im Rahmen dieser Publikation die „richtige“ Antwort zu liefern, sondern führen die Ergebnisse unserer Gespräche mit Betroffenen zusammen.

Dazu haben wir auch solche Personen befragt, die dafür plädieren, vorurteilsbeladene KritikerInnen grundsätzlich auszuschließen. Dies scheint aus unserer Sicht jedoch nicht zielführend. In einigen Fällen kann die bewusste Einbindung von KritikerInnen durchaus sinnvoll sein. Zahlreiche Gesprächs-

partnerInnen machten deutlich, dass sich KritikerInnen, deren Äußerungen eine Folge von Sorgen und Vorurteilen sind, häufig vom Gegenteil ihrer Befürchtungen überzeugen lassen. Hingegen kann ein grundsätzlicher Ausschluss kritischer Stimmen BürgerInnen das Gefühl geben, sie dürften Sorgen nicht äußern, was von rechtspopulistischen Parteien genutzt wird.

Wichtig ist es, zwischen Kritik als Folge von Sorgen einerseits und Populismus als Folge von rechter Ideologie andererseits zu differenzieren. Das ist nicht immer einfach, gehen doch Kritik, Sorge und Hass auch häufig ineinander über. So ist die Aussage „Ich mache mir Sorgen um die Sicherheit meiner Töchter“ nicht gleichzusetzen mit „Die Flüchtlinge werden unsere Töchter vergewaltigen“. Natürlich zielen beide Aussagen darauf ab, Geflüchtete pauschalisiert als Gefahr zu betrachten. Diese Sorge jedoch grundsätzlich als „Quatsch“ oder „rechtes Gedankengut“ abzuwerten und zu ignorieren, schadet langfristig den Bemühungen um die Akzeptanz von Geflüchteten und stärkt rechte Gruppen. Daher sollte genau hingeschaut werden, mit welcher Absicht und von wem einzelne Aussagen getroffen werden. Aus dem Munde von BürgerInnen, die nicht politisch aktiv sind, werden sie sicherlich einer anderen Intention folgen als bei FunktionärInnen der AfD oder NPD.

Der Politologe Carsten Koschmieder schrieb dazu: „Zunächst ist wichtig, dass die Forderung, man müsse grundsätzlich ‚mit den Rechten reden‘, sehr unglücklich formuliert ist, weil es in der Debatte meist überhaupt nicht um harmlose ‚Rechte‘ geht, sondern um organisierte Rechtsextreme, die zielgerichtet an der Abschaffung der liberalen Demokratie arbeiten. Außerdem muss unterschieden werden zwischen Sympathisantinnen und Sympathisanten sowie Wählerinnen und Wählern auf der einen Seite und Funktionären und Aktivisten auf der anderen Seite. Führende Kader rechtsextremer Organisationen oder den Herausgeber eines rechtsextremen Verlages überzeuge ich bei einer Podiumsdiskussion nicht vom Wert der Demokratie. Bei einem freundlichen Gespräch mit einer Wählerin der AfD kann ich diesen Wert aber vielleicht tatsächlich in Erinnerung rufen.“²²

Typische Äußerungen und die jeweils dahinter liegenden Absichten lassen sich grob in vier Kategorien unterscheiden:

1. Vorwurf der fehlenden oder unzureichenden Information

Abschnitt 1 dieses Kapitels befasst sich bereits ausführlich mit der Kritik an mangelhaften Informationsprozessen. Wichtig ist vor allem die Kanalisierung der Unzufriedenheit: So trennt die angemessene Adressierung einer Beschwerde an die Politik bzw. die Behörden die sachbezogene Kritik von der Ablehnung Geflüchteter selbst.

2. Ideologische Hetze und Rassismus

Rassistisch aufgeladene Vorurteile hinsichtlich steigender Kriminalität, Vergewaltigungen und Überfremdung bis hin zu völkischer Rhetorik und Schmähungen machen es Engagierten nahezu unmöglich, in einen Diskurs zu treten. Denn überzeugte RassistInnen sind für sachliche Argumente und Diskussionen schlicht nicht empfänglich.

3. Sorgen und diffuse Ängste

Hier geht es um das konstruierte Bild des „gefährlichen Flüchtlings“, die Angst vor Veränderung, die Unkenntnis über fremde Kulturen und daraus resultierende Berührungsängste sowie fehlende Sprachkenntnisse als ein Hemmnis für einen direkten Austausch im Alltag. Hier sind das in der Einleitung beschriebene differenzierte Zuhören sowie umsichtiger Widerspruch und selektives Einbinden der KritikerInnen gefragt.

4. Wirtschaftliche Interessen und öffentliche Versorgung

Dies betrifft das Empfinden einer Konkurrenzsituation mit Geflüchteten und einer (gefühlten) Missachtung der eigenen Probleme oder Interessen durch die Politik. Es geht hierbei nicht nur um den sogenannten Sozialneid oder sinkende Grundstückspreise. In der Hochphase 2015 rief beispielsweise die Belegung von Sporthallen oft Kritik von Vereinen hervor, weil diese ihre Sportflächen verloren, auch wenn sie Geflüchteten bisher keineswegs kritisch gegenüberstanden. Oft wird die Unterbringung von Geflüchteten auch mit Themen wie mangelnder sozialer Infrastruktur, zu wenig Kitaplätzen, Überlastung des ÖPNV oder maroden Schwimmhallen vermengt.

Wie geht man mit dem Vorwurf: „Die bekommen alles!“ um?

Die Vorurteile, dass Geflüchtete „alles bekommen“, während finanziell schwache Deutsche „nichts bekommen“, hört man häufig. „Die haben Wohnungen für Flüchtlinge in der Stadt gesucht und haben jeden Preis gezahlt, ganz egal, was die Wohnung gekostet hat“, hört man mitunter selbst von Menschen,

die keine KritikerInnen der Geflüchtetenhilfe sind, aber etwas aufgeschnappt haben und dies ungeprüft oder gar gesteigert weitergeben. Hinzu kommen mitunter abenteuerliche Vorstellungen von der Versorgung Geflüchteter in einer Unterkunft. All diese Vorurteile werden dadurch befördert, dass die wenigsten Menschen solche Unterkünfte tatsächlich kennen.

So kann eine Führung für KritikerInnen durch eine Unterkunft eine erste wirksame Maßnahme sein. Schnell ist dabei zu erkennen, dass Unterkünfte mitnichten ein luxuriöses Leben bieten. Dabei ist darauf zu achten, dass die Unterkunft nicht zu einem „Zoo“ wird, in dem die Geflüchteten zu Anschauungsobjekten degradiert werden. Die ohnehin meistenteils minimale vorhandene Privatsphäre der BewohnerInnen muss in jedem Fall gewahrt bleiben. Zudem sollten solche Führungen immer mit dem Angebot des Engagements verbunden werden. Nicht wenige fühlen sich durch den ersten direkten Kontakt animiert, sich selbst einzubringen und zu MultiplikatorInnen zu werden.



Eine weitere wichtige Möglichkeit zum Abbau von Vorurteilen und vorhandenem Neid oder deren proaktiver Vermeidung liegt im sorgfältigen Umgang mit den Hilfeleistungen, die Geflüchtete empfangen. Hier finden durchaus kontroverse Debatten auch unter UnterstützerInnen statt. Einige Initiativen vertreten hier die Forderung, keinerlei Abstriche in der Geflüchtetenhilfe vorzunehmen, nur, um es der Aufnahmegesellschaft vermeintlich einfacher zu machen. Andere Initiativen weisen hingegen mit Nachdruck darauf hin, dass weder Integration noch Akzeptanz vonseiten der Aufnahmegesellschaft gelingen können, wenn das Gefühl vorherrscht, Geflüchtete erhielten mehr Unterstützung und eine bessere Versorgung als EmpfängerInnen von Hartz IV.

Häufig wird diese Diskussion am Beispiel der Kleiderkammern geführt. Grundsätzlich herrscht Einigkeit darin, dass diese für die Geflüchteten in den Monaten nach ihrer Ankunft in Deutschland existenziell wichtig sind und zur Grundausstattung von Notunterkünften und Erstaufnahmeeinrichtungen gehören müssen.

Doch zunehmend begannen Initiativen infrage zu stellen, wie lange die Versorgung durch Kleiderkammern geleistet werden sollte, wenn sich der Status von Geflüchteten ändert und sie damit eine mit Hartz IV vergleichbare Grundausstattung erhalten. Man sorgte sich um fehlende Akzeptanz in der Bevölkerung, wenn Geflüchtete, die über einen mit Hartz IV vergleichbaren Status verfügen, kostenlos mit Kleidung, Fahrrädern oder Konzertbesuchen versorgt werden, diese Hilfe aber gleichzeitig anderen Sozialhilfe- und Hartz IV-EmpfängerInnen nicht offensteht. Einige Initiativen schlossen daraufhin die Kleiderkammern, andere gingen dazu über, die Kleidung gegen geringe Spenden abzugeben, wie das Diederorfer Zentrum für Begegnung (DieZ).

Das DieZ steht symptomatisch für viele im Zuge der Situation von 2015 gegründete Begegnungs- und Nachbarschaftszentren: Auslöser waren Hilfesuchende Geflüchtete, doch die Angebote wurden gleichsam für alle Menschen angeboten. Das dortige „Kleiderstadl“, außerhalb Bayerns einfach nur Kleiderkammer genannt, steht allen Menschen in Diederorf offen, unabhängig von der Herkunft, ebenso das Café, die Fahrradwerkstatt sowie Sport- und Freizeitangebote. So gestaltete sich „die Flüchtlingskrise“ an Orten wie in Diederorf als Auslöser einer neu entstehenden Gemeinschaftshilfe. Aus zahlreichen anderen Kleiderkammern ist bekannt, dass ein Teil der Sachspenden an andere Einrichtungen weitergeleitet wurde. So belieferten z. B. die Ehrenamtsinitiative in der Notunterkunft Rathaus Wilmersdorf oder der Verein Hanseatic Help in Hamburg, entstanden aus der Kleiderkammer Messehallen, schließlich Dutzende Einrichtungen, die selbst keinen Geflüchtetenbezug hatten. Wieder andere öffneten ihre Kleiderkammern auch für weitere sozial schwache Gruppen oder begannen, einen Teil ihrer Sachspenden direkt an andere Einrichtungen weiterzuleiten.

Wie umgehen mit dem Vorwurf: „Mein Grundstück verliert an Wert“?

An mehreren Orten in Deutschland wurde gegen Unterkünfte mit der Begründung geklagt, die eigenen Grundstücke hätten durch die nahe Unterbringung von Geflüchteten an Wert verloren, auch wenn eine tatsächliche Wertminderung bisher nicht nachgewiesen wurde. Egal, ob der befürchtete Wertverlust nun tatsächlich eintritt oder nur „gefühlte“ ist: Wer ein Haus oder eine Wohnung kauft, kann nicht davon ausgehen, dass die Umgebung unverändert bestehen bleiben wird. Dies wurde 2017 durch ein Urteil des Verwaltungsgerichts Ansbach bestätigt: „Ein allgemeiner Rechtssatz, dass der Einzelne einen Anspruch darauf hat, vor jeglicher Wertminderung bewahrt zu bleiben, besteht nicht.“²³

Diese Aussage wird Kritiker jedoch nicht gerade zufriedenstellen. Daher ist es zur Besänftigung entsprechender Besorgnisse günstig zu verdeutlichen, dass eine Unterkunft für Geflüchtete ihrem Wesen nach nur temporär besteht, während andere stadtplanerische Änderungen dauerhaft Einfluss haben können.

➔ HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

- **Proaktiv handeln:** Auf AnwohnerInnen aktiv mit Informationen zugehen und nicht abwarten, bis diese sich mit um Gerüchte angereicherten Fragen und Sorgen melden.
- **Aufklärung und Transparenz:** Dem Gefühl der Besserstellung von Geflüchteten durch Aufklärung über Mittelverwendung entgegenwirken. Fakten vermitteln und deutlich machen, dass sich das deutsche Sozialsystem infolge der Geflüchtetenpolitik in keiner Weise verändert hat.
- **Auf Sorgen sachlich eingehen:** Besorgnisse anerkennen, Vorurteile und Gerüchte jedoch gleichzeitig mit Fakten kontern.
- **Verlässlichkeit vermitteln:** Planungsänderungen nach Möglichkeit frühzeitig kommunizieren und schlüssig begründen.
- **Nachbarschaften stärken:** Begegnungsräume in der und für die Nachbarschaft fördern.
- **Begegnungen ermöglichen:** Gezielte Begehungen von Unterkünften im Rahmen von Tagen der offenen Tür oder Nachbarschaftsfesten organisieren.
- **Vorbilder nutzen:** Aufzeigen von Vorteilen bereits existierender Diversität/Angebotsvielfalt und funktionierendem Zusammenleben am Beispiel anderer Einrichtungen.
- **Geflüchtete einbinden:** Geflüchtete bei Informationsveranstaltungen und im BürgerInnendialog selbst zu Wort kommen lassen. Dafür Menschen auswählen, die schon länger in Deutschland sind und von der Situation nicht überfordert werden. (Nicht empfehlenswert in Regionen bzw. Orten, bei denen die Gefahr von Angriffen auf die betreffenden Personen besteht).
- **Akteure integrieren:** Lokale Persönlichkeiten, Vertrauenspersonen, externe Akteure wie Vereine, Kirchen, PolitikerInnen oder soziale Einrichtungen und Beratungseinrichtungen wie die Mobilien Beratungsstellen gegen Rechts-Extremismus einbinden.
- **Polizei und Landeskriminalämter können bei einer Einschätzung der Gefahrenlage helfen.**
- **Sozialräume richtig einschätzen:** Nicht nur die direkten AnwohnerInnen, sondern auch die erweiterte Nachbarschaft in den Informationsprozess einbinden.
- **Betroffene beteiligen:** Bei räumlichen Kompromissen und einer Verdrängung anderer Nutzungen (Beispiel Turnhallen) in Extremsituationen nüchtern die zwingende Notwendigkeit darstellen. Gleichzeitig gemeinsam nach Lösungen suchen, die die Integration der Geflüchteten befördern und daneben allen AnwohnerInnen zugutekommen: z. B. Spielplätze und Kitas, die durch alle Kinder genutzt werden können, und Verbesserung des ÖPNVs.
- **Vernetzung schaffen:** Durch gute Vernetzung vor Ort die Sensibilität für aufkeimenden Widerstand sicherstellen. Bei öffentlichen Veranstaltungen ausreichend VertreterInnen der solidarischen Haltung gegenüber Geflüchteten beteiligen, um den aktiven Dialog zu befördern.

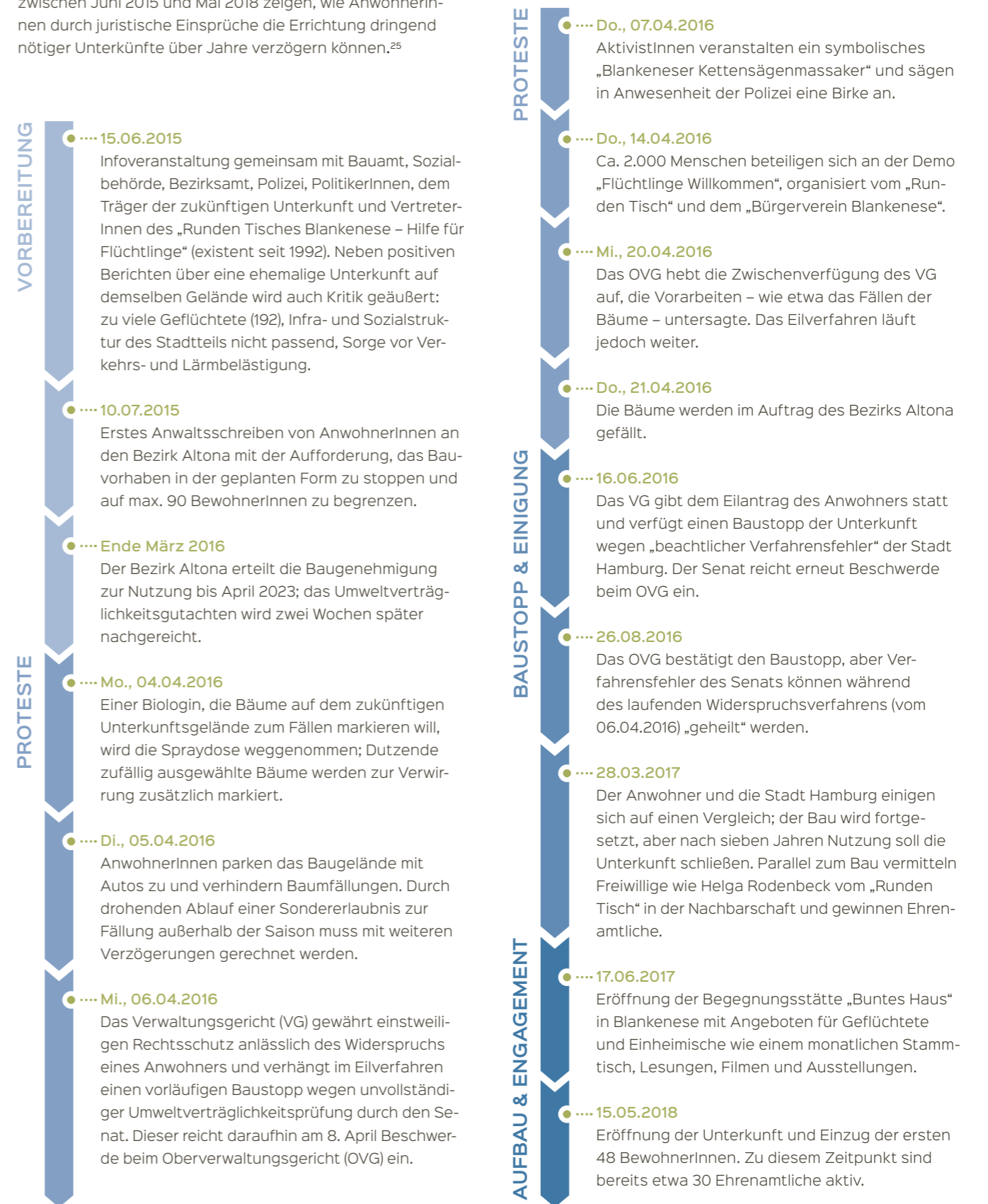
Chronologie der Ereignisse in Freital, Sachsen

Die von Hass und Populismus geprägte Entwicklung in Freital zwischen Februar 2015 und Juli 2016 liefert ein eindrucksvolles Beispiel dafür, wie Ablehnung von Geflüchteten in Gewalt münden kann.²⁴



Chronologie der Ereignisse im Björnsonweg, Hamburg-Blankenese

Die Entwicklungen im Hamburger Stadtteil Blankenese zwischen Juni 2015 und Mai 2018 zeigen, wie AnwohnerInnen durch juristische Einsprüche die Errichtung dringend nötiger Unterkünfte über Jahre verzögern können.²⁵



INTERVIEW

„Man muss die Intention der Aussage ergründen.“



Bianca Klose ist Projektleiterin der Mobilen Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin (MBR) und Expertin für Handlungsstrategien im Umgang mit Rechtsextremismus. 2012 erhielt sie für ihre Arbeit den Verdienstorden des Landes Berlin.

Wie unterstützt die MBR kommunale VertreterInnen rund um die Eröffnung von Geflüchtetenunterkünften?

Wir beraten VertreterInnen von Kommunal- und Landespolitik, Verwaltung und Betreibern im Vorfeld und bei der Durchführung von Informationsveranstaltungen und Dialogrunden im Zuge der Planung und Eröffnung neuer Unterkünfte, aber auch anschließend bei der Entwicklung von Interventions- und Präventionsinstrumenten. Das geht bis hin zur Planung lokal integrierter Gesamtstrategien im Umgang mit rechtsextremen und flüchtlingsfeindlichen Aktivitäten sowie zur Entwicklung von diskriminierungsarmen Sozialräumen. Wir sind dabei kommunikative Schnittstelle zwischen den unterschiedlichen Akteuren und können über unsere jahrelange Erfahrung einen Wissens- und Erfahrungstransfer sicherstellen.

„Der Unterschied zwischen Sorgen und Hetzen ist ja eigentlich so deutlich wie zwischen freundlichem Nachfragen und beleidigendem Gebrüll.“

Wie sieht das konkret aus?

Grundlage jeder Beratung ist die Vermittlung eines allgemeinen Lagebildes zu rassistischen Akteuren, ihren Strategien und Aktionsformen sowie eine fachliche Einschätzung zu den Spezifika der flüchtlingsfeindlichen Mobilisierung im jeweiligen Sozialraum. Auf dieser Grundlage werden dann unter Einbeziehung aller Be-

teiligten Vorgehensweisen zur störungsfreien Durchführung von z.B. einem Tag der offenen Tür erarbeitet. Das sind Inputs und Schulungsangebote zu Einladungspolitik, Ablauf und Sicherheit sowie Handouts zu besonders häufig nachgefragten Problemlagen, wie dem Umgang mit rassistischen, diskriminierenden Aussagen und rechtsextremen Störungen.

Wo zieht man die Grenze zwischen berechtigter Sorge und rechter Hetze?

Der Unterschied zwischen Sorgen und Hetzen ist ja eigentlich so deutlich wie zwischen freundlichem Nachfragen und beleidigendem Gebrüll. Schwieriger wird es, den Raum „dazwischen“ zu bestimmen, also wenn z.B. „normale Nachbarn“

ihre alltäglichen Probleme und Zukunftsängste mit rassistischen Stereotypen vermischen. Hier treffen dann konkrete, lokale Problembeschreibungen, wie etwa „Der Bus, den ich zur Arbeit nutze, ist jetzt schon voll: Wie wird das, wenn hier noch 500 Menschen mehr wohnen?“, auf diffuse Ängste, z.B. vor erhöhter Kriminalität. Da kommen wir dann eventuell schon in den Bereich der rassistischen Vorurteile, denn viele haben diese Befürchtungen nicht, wenn irgendwo eine neue Studentenunterkunft eröffnet wird.

Sollte man also jede Nachfrage, die auch Vorurteile beinhaltet, als rechte Hetze kennzeichnen?

Hier gilt es, durch differenzierendes Nachfragen die Intention der Äußerungen zu ergründen. Sind die Aussagen so formuliert, dass sie Raum für eine ergebnisoffene, lösungsorientierte Diskussion lassen, oder stehen rassistische Erklärungen als vermeintliche Antworten bereits im Vorfeld fest? Eine Grenze ist definitiv dann überschritten, wenn diese Haltungen Ausdruck einer bewussten politischen Strategie sind, die gar keinen Dialog will, sondern nur nach einem Podium sucht, um pauschale Aussagen über Geflüchtete hinauszuposaunen. Dahinter steht in der Regel nichts anders als die Forderung: „Die sollen weg“.

Was kann man machen, wenn bisher ruhige Proteste eskalieren, nachdem externe Gruppen den Protest übernehmen?

Bei den meisten der sogenannten „Bürgerinitiativen“ gegen Unterkünfte für Geflüchtete, die in Berlin 2014 und 2015 entstanden, ist bekannt, dass sie von der lokalen NPD oder anderen rechtsextremen Akteuren (mit) initiiert bzw. gesteuert wurden. Das war auch kein Geheimnis. Streng genommen wurde daher kein Protest von externen Rechtsextremen übernommen, sondern AnwohnerInnen mit rassistischen und flüchtlingsfeindlichen Haltungen haben sich von vornherein mit organisierten Rechtsextremen zusammengetan und dabei teils wissentlich und willentlich auf deren Infrastruktur zurückgegriffen. Eine Initiative, die sich bemüht, nicht flüchtlingsfeindlich zu sein, die darauf achtet, in ihre Forderungen und Parolen nicht den Hass auf andere zu befördern, ist gar nicht attraktiv für Rechtsextreme. Eine gelebte demokratische Haltung, orientiert an den Menschenrechten und mit klarer Positionierung gegen Rassismus, Rechtsextremismus und Antisemitismus, ist dafür ausreichend.

2.4 Wie geht man mit Beschwerden aus der Nachbarschaft um?

„Es hilft niemandem, sich abzuschotten und die Anliegen der Nachbarn zu ignorieren. Unser Weg ist es, offen zu sein, den Anwohnern zuzuhören und herauszufinden, wo der Schuh drückt. Nur so können wir gemeinsam eine für alle zufriedenstellende Lösung finden. Das gelingt nicht immer, aber meistens. Wir haben ein zentrales Beschwerdemanagement, das jederzeit erreichbar und auch vor Ort im Einsatz ist, um einzelne Fälle mit Anwohnern direkt zu besprechen. Manchmal konnten wir so Protest sogar in Unterstützung umwandeln.“

Sarah Neumeyer, Leiterin Unternehmenskommunikation der PRISOD Wohnheimbetriebs GmbH und frühere Ehrenamtliche

Nachdem es bereits im Vorfeld der Errichtung einer Unterkunft gilt, mit Sorgen, Vorurteilen und Hetze umzugehen, kommen mit dem Bau und Betrieb nun konkrete Beschwerden hinzu. Beschwerden wegen Lärms oder Belästigungen durch die Baufahrzeuge sind tendenziell wahrscheinlicher als bei anderen Bauvorhaben ohne Geflüchtetenbezug. Nun könnte man diese Beschwerden ignorieren. Ratsamer ist es jedoch, auch hierfür ein geordnetes Kommunikationsverfahren einzuführen. Denn der Unmut, der sich während des Baus ansammelt, wird sich später mit Sicherheit gegen die Unterkunft und ihre BewohnerInnen richten. Damit die AnwohnerInnen wissen, an wen sie sich wenden können, ist ein Beschwerdemanagement nötig.

Sobald die Unterkunft ihren Betrieb startet, stehen nicht mehr Baulärm und Verkehrsbehinderungen im Mittelpunkt, sondern Beschwerden wegen Mülls, Lärms am Wochenende bzw. nach 22 Uhr oder des Aufenthalts größerer Gruppen junger Männer oder spielender Kinder auf der Straße. Nun ist ein wirksames Beschwerdemanagement noch wichtiger als während der Bauphase. Denn häufig wenden sich AnwohnerInnen mit ihren Klagen an die erstbeste Person, die sie an der Unterkunft antreffen. Daher sollte es am Eingang der Unterkunft einen deutlich sichtbaren Hinweis geben, an wen sich AnwohnerInnen mit Beschwerden richten können. Zudem ist die Schulung von Haupt- und Ehrenamtlichen für die angemessene Reaktion auf Beschwerden zu empfehlen.

So sollte man AnwohnerInnen, die sich konstruktiv beschweren, immer ein offenes Ohr bieten, aufmerksam zuhören und gemeinsam nach einer Lösung suchen. Bereits diese Einbindung befriedet häufig schon. Gleichzeitig ist auch eine Sensibilisierung der BewohnerInnen für die Bedürfnisse ihrer Umgebung wichtig. Diesen ist ja daran gelegen, in der Nachbarschaft akzeptiert zu werden. So entsteht, wenn viele Menschen auf engem Raum zusammenleben, zwangsläufig mehr Lärm und mehr Müll. Beides lässt sich nicht verhindern, aber eingrenzen. Aus mehreren Unterkünften wurde berichtet, dass gemeinsam mit den BewohnerInnen einmal in der Woche Müll rund um das Gebäude gesammelt wurde. Dies habe nicht nur die Beschwerden deutlich gesenkt, gleichzeitig hätte sich auch die Akzeptanz der AnwohnerInnen gegenüber den Geflüchteten erhöht. In einer anderen Unterkunft gab es Beschwerden, weil ein Bewohner spät abends laute Videotelefonate auf dem Balkon führte. Das Problem konnte mit nur einem Gespräch behoben werden: Der Bewohner führte seine Telefonate zukünftig in seinem Zimmer. Er war sich der Lautstärke des Gesprächs schlicht nicht bewusst gewesen.

Doch es gibt auch Probleme, deren Lösung sehr viel komplexer ist. Rund um einige Unterkünfte fühlten sich AnwohnerInnen durch größere Gruppen junger Männer verunsichert. Solche Ängste dürfen nicht ignoriert werden, weil sie zu einer zunehmenden Ablehnung aller Geflüchteten führen. Gemeinsam mit den BewohnerInnen der betreffenden Unterkunft sollte besprochen werden, durch welches Verhalten sie eine Verunsicherung reduzieren können. Gleichzeitig muss aber auch der Anwohnerschaft deutlich gemacht werden: Menschen brauchen einen Platz, an dem sie sich treffen können. Wenn dies in der Unterkunft selbst nicht möglich ist, muss es außerhalb des Gebäudes geschehen können. Bei allem Eingehen auf bestehende Sorgen und Ängste sollte man aber an bestimmten Stellen gar nicht diskutieren. Im Falle einer Unterkunft beschwerten sich AnwohnerInnen immer wieder über den Lieferverkehr, der für die Anlieferung der Lebensmittel für mehrere Hundert BewohnerInnen notwendig war. In Fällen wie diesem, wo eine Lösung des „Problems“ nicht möglich ist, helfen Debatten wenig.



Bei allen in Kapitel 2 beschriebenen Herausforderungen und Problemen sollte eines nicht vergessen werden: In der Regel kommt ein großer Teil der UnterstützerInnen, SpenderInnen und Freiwilligen aus der Nachbarschaft und näheren Umgebung einer Unterkunft. Trotzdem bedeutet es für viele Geflüchtete eine große Herausforderung, Kontakt zur Lokalbevölkerung herzustellen, Freundschaften zu knüpfen und zu pflegen. „Manchmal muss man die Leute dazu schon schubsen. Bei dem Unwetter 2016 ist der ständig schimpfenden Nachbarin der Keller vollgelaufen und sie hatte niemanden. Also bin ich hin, habe gesagt: ‚Ich glaube, Sie brauchen Hilfe‘, und dann haben ihr fünf böse und gefährliche Syrer die nassen Sachen aus dem Keller geschleppt. Zwei Tage danach waren wir zum Kaffeetrinken eingeladen und heute hilft sie uns. Es braucht einfach einen ersten Kontakt, dann geht das schon“, sagt Claudio, Freiwilliger aus Trier.

Doch gerade jenen Geflüchteten, die inzwischen in eigenen Wohnungen leben und damit aus den Hilfsnetzwerken der Unterkünfte herausgenommen sind, fällt der Aufbau eines Netzwerks oder Bekanntenkreises vor Ort häufig schwer. Nicht selten sind nach einem Umzug in die eigenen vier Wände die freiwilligen HelferInnen oder SozialarbeiterInnen ihre einzigen Bezugspersonen. Verstärkt wird diese Problematik oftmals noch durch die homogene Besetzung von Sprachkursen, in denen man vor allem auf andere Geflüchtete trifft. Den Kindern erschwert ihre Beschulung in den sogenannten „Willkommensklassen“, Freundschaften mit Kindern einheimischer Familien zu schließen. Unzählige Initiativen, Träger und Sportvereine widmen sich heute gezielt dieser Herausforderung und bereiten mit Patenschaftsprogrammen oder inklusiven Angeboten einen Raum zum Kennenlernen. Türöffner für den Kontakt mit der Nachbarschaft sind meistens Freiwillige und deren Initiativen.

➔ HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

- AnsprechpartnerInnen benennen und nach außen kommunizieren.
- Haupt- und Ehrenamtliche im Umgang mit Beschwerden und Nachbarschaftskonflikten schulen.
- AnwohnerInnen aufmerksam zuhören und ihre Anliegen ernst nehmen.
- Auch Hintergründe zur Situation, die Anlass einer Beschwerde oder eines Konflikts sind, erklären und dadurch mehr Verständnis schaffen.
- Wenn möglich, Alternativen, die weniger Auswirkungen auf die Nachbarschaft haben, schaffen.
- BewohnerInnen in die Lösungsfindung einbinden und dafür sensibilisieren, welche Auswirkungen ihr Verhalten in der Nachbarschaft haben kann.
- Erkennen, wenn weiteres Diskutieren keinen Sinn ergibt, weil es objektiv gesehen keine Lösung geben kann, oder wenn deutlich wird, dass die DiskussionsteilnehmerInnen kein wirkliches Interesse an einer Lösung haben.
- Mobiles Mediationsteam einrichten, z.B. bei der Kommune oder beim Träger, das darauf spezialisiert ist, mit nachbarschaftlichen Konflikten umzugehen und über die nötigen Befugnisse verfügt, um Problemen auf den Grund zu gehen.
- Nach Möglichkeit sollten persönliche Gespräche erfolgen, entweder vor Ort oder durch Einladung zu Sprechstunden.



3 | Engagement für Geflüchtete

Freiwillige HelferInnen spenden nicht nur Zeit, Geld und Sachgüter, vor allem investieren sie ihre Kraft in die Gestaltung des zukünftigen gesellschaftlichen Miteinanders. Sie arbeiten explizit „in Lücken hinein“, die gerade bei lang andauernden Asylverfahren und begrenztem Zugang zu offiziellen Sprach- und Orientierungskursen oder durch den langfristigen Aufenthalt in Gemeinschaftsunterkünften entstehen.

Ihre Motivation ziehen Freiwillige in der Geflüchtetenhilfe laut einer Studie des Instituts für Demoskopie Allensbach²⁶ ganz besonders daraus, anderen helfen zu wollen – mehr als bei sonstigen Formen von Engagement. Ein Großteil meint, es sei für die Zukunft besonders wichtig, Geflüchtete erfolgreich in Deutschland zu integrieren, und fast die Hälfte ist überzeugt, mit ihrem Einsatz etwas bewegen zu können.

Knapp ein Drittel der HelferInnen sieht konkreten Handlungsbedarf, weil ihrer Ansicht nach Organisationen vor Ort die anfallenden Aufgaben ohne ehrenamtliche Hilfe nicht bewältigen könnten.

Neben dem unmittelbaren Problemlösungswillen zieht es viele aber auch aus einer moralischen Verpflichtung heraus in die Geflüchtetenhilfe. Dass „Spaß“ auch ein sehr wichtiger Faktor ist, wird in nahezu jedem Gespräch deutlich. Denn wenn das Ehrenamt keinen Spaß bereitet, sondern als Last begriffen wird, erfüllt man es nicht lange. So berichten auch laut der angeführten Studie drei Viertel aller ehrenamtlichen HelferInnen über eine gute Stimmung untereinander.

mitmachen! join us!

15.00 - 16.00 Uhr | Salon

Meet your neighbours mit Widad Nabi und Annett Gröschner

Lesung und Gespräch in arabischer und deutscher Sprache mit der kurdisch-syrischen Lyrikerin Widad Nabi und der Berliner Autorin Annett Gröschner.

Reading and conversation in Arabic and German with The Kurdish-Syrian poet Widad Nabi and author Annett Gröschner.



3.1 Wie gewinnt und involviert man neue Ehrenamtliche?

„Unsere Helferinnen und Helfer sind schon etwas älter. Das liegt vor allem daran, dass es nur zehn Minuten nach Augsburg sind. Wir haben junge, engagierte Leute hier in der Gemeinde, die jedoch zumeist in Augsburg arbeiten und studieren und sich dann eher dort engagieren. Für die ist es eben spannender, in die Großstadt zu fahren und da mit anzupacken, wo mehr los ist, unter Gleichaltrigen und wo sie auch nicht die „soziale Kontrolle“ haben, die es in so einer Gemeinde mit 10.000 Einwohnern, wo jeder jeden kennt, eben gibt.“

Veronika Thum-Köglowitz, Diederfer Zentrum für Begegnung „DieZ“

Zwischen der Akquise neuer Freiwilliger in einer kurzfristigen, katastrophenähnlichen Situation wie im Sommer und Herbst 2015 und der langfristigen Akquise von Freiwilligen bestehen entscheidende Unterschiede. In den Großstädten, an großen Ankunftsorten und zentralen Sammelpunkten war die Hilfe im Sommer 2015 vor allem eine Katastrophenhilfe. Es ging darum, überforderte Behörden zu unterstützen bzw. deren Überforderung zu kompensieren, sie mitunter sogar ganz zu ersetzen und die ankommenden Menschen mit dem Notwendigsten zu versorgen: Schlafplätze, Lebensmittel, medizinische Grundversorgung, Hebammenhilfe, Kinderbetreuung, Kleiderspenden und vieles mehr. Die in dieser Situation produzierten Schilderungen und Bilder wurden von den Medien aufgegriffen und schnell verbreitet und sorgten so mit dafür, dass sich mehr Menschen motiviert fühlten, selber zu helfen.



Nicht selten riefen Medien gezielt zum Helfen auf. Als im August 2015 eine große Notunterkunft in Berlin eröffnet wurde, die am ersten Tag fast 180 Geflüchtete aufnahm und in wenigen Tagen auf mehr als 500 BewohnerInnen anwuchs, rief sogar die BILD-Zeitung zur Beteiligung auf: „Es werden aber noch mehr Helfer benötigt. Vor allem solche, die beim Übersetzen helfen können – in den Sprachen Farsi, Russisch, in irakischen und syrischen Dialekten.“ Im wendländischen Dorf Gartow schrieb Bürgermeister Christian Jänecke im November 2015 in der örtlichen Zeitung „Der Samtgemeindebote“, es sei „wünschenswert, wenn weitere freiwillige Helfer sich der Netzwerkgruppe Asyl anschließen. Ein kurzfristiges Ende der Kriegshandlungen in der ganzen Welt ist traurigerweise nicht abzusehen.“ Innerhalb weniger Wochen entstanden Hunderte Gruppen in den sozialen Medien, die mitunter mehrere Tausend Mitglieder hatten, welche die dort geteilten Aufrufe weiter verbreiteten. So kamen viele Freiwillige „von allein“, weil sie Aufrufe gelesen hatten und sich angesprochen fühlten. Auch darf man nicht vergessen, dass in dieser Situation eine gewisse Euphorie die Gruppendynamik beförderte. Doch mit dem Abebben der Katastrophensituation verschwanden auch zunehmend die Bilder aus den Medien und damit der Automatismus des Helfens.

Mittlerweile fällt es vielen Initiativen schwerer, neue Freiwillige zu finden. Da die meisten Freiwilligen sich durch direkte Kontakte gewinnen lassen, sind einige Initiativen dazu übergegangen, Veranstaltungen in kleinem Rahmen zu organisieren, bei denen gezielt bisher nicht engagierte FreundInnen und Verwandte eingeladen werden. Ziel ist es, diese Menschen in den direkten Kontakt mit Geflüchteten zu bringen und so eine persönliche Beziehung entstehen zu lassen. Es gibt aber auch Freiwillige, die von vornherein wissen, dass sie sich nur eine bestimmte Zeit lang engagieren können werden. Mit ihnen muss realistisch nach einer Tätigkeit gesucht werden, die sich für einen kurzen Arbeitseinsatz eignet. Dies können insbesondere Aktivitäten sein, für die persönliche emotionale Bindungen weniger wichtig sind, wie etwa die Sachspendensortierung. Immer mehr Initiativen lehnen allerdings inzwischen die sehr kurze oder spontane Teilnahme von Freiwilligen ab, da es in der längerfristigen Arbeit mit Geflüchteten stark auf die Kontinuität und den persönlichen Kontakt ankommt. Insbesondere Angebote von Firmen und Schulen, die einen Tag lang helfen wollen, sollten genau auf ihren Sinn hin überprüft werden, da sie häufig mehr Betreuung und Vorbereitung bedeuten, als sie tatsächlich an Hilfsleistungen erbringen.

Hinsichtlich des Entstehens von Engagement ist zwischen den folgenden drei Formen zu unterscheiden.

1. Spontane und selbst organisierte Hilfe

Dies ist vor allem die Art von Hilfe, wie man sie in der Hochphase 2015 beobachten konnte: Informiert und motiviert vor allem durch (soziale) Medien oder direkte Kontakte, begannen Menschen, sich an bestimmten Orten zu engagieren. Viele Initiativen etablierten dafür eigene Schichtpläne wie etwa den „Volunteer Planner“, in denen sich Freiwillige für eine bestimmte Tätigkeit registrieren konnten. Dieses spontan und selbst organisierte Ehrenamt war vor allem 2015 und in dem darauf folgenden Jahr Merkmal der freiwilligen Hilfe für Geflüchtete. Viele Freiwillige favorisierten dieses Modell, weil es große Flexibilität zuließ und gleichzeitig jene formalisierten Strukturen umging, die in Vereinen und Institutionen häufig als zu starr abgelehnt werden.

2. Begleitetes Engagement

Begleiteter Einstieg bedeutet, dass sich neue potenzielle Freiwillige bei einer vor Ort aktiven Initiative oder einem Träger melden und von diesen in die Aufgaben eingeführt werden. Das begleitete Engagement nahm zu, nachdem die katastrophentypische Lage einigermaßen bewältigt war und sich Strukturen etabliert hatten. Die Träger und Initiativen boten dafür häufig Einführungsstunden an, in denen die Arbeit sowie die einzelnen Tätigkeitsgebiete vorgestellt wurden.

3. Vermittlung

Eine dritte Möglichkeit ist die Vermittlung von Tätigkeiten, die von Freiwilligenagenturen und manchen Kommunen angeboten wird. Dabei melden sich potenzielle Freiwillige bei der Agentur oder Kommune und lassen sich dort mit ihren Angaben zum favorisierten Einsatzort und Themengebiet in Datenbanken registrieren. So können motivierte Menschen gezielt dabei unterstützt werden, einen für sie passenden Einsatzort zu finden.

Literaturempfehlungen

- Willkommen! Ein Handbuch für die ehrenamtliche Flüchtlingshilfe in Baden-Württemberg, Landesregierung²⁷
- Ratgeber für das Ehrenamt, Flüchtlinge in Köln, Caritas²⁸
- Rahmenbedingungen des freiwilligen Engagements für Schutzsuchende, Informationsverbund Asyl & Migration²⁹
- Informationen für Flüchtlingshelferinnen und -helfer, fluechtlingshelfer.info³⁰
- Koordinationsmodelle Ehrenamt, Bertelsmann Stiftung³¹

3.2 Wie organisieren sich Ehrenamtliche?

„Als die Sporthalle belegt wurde, wusste ich als Mitglied der Abteilungsleitung Hockey des BSC, dass jetzt die Zeit für Flüchtlingshilfe gekommen war. Während sich die anderen weiterhin um das Sportliche gekümmert haben, wendete ich mich den geflüchteten Menschen zu. Hätten wir das bei uns im Verein oder woanders noch zur Abstimmung gestellt, weiß ich nicht, ob es geklappt hätte. Da ist es besser, einfach zu machen!“

Matthias Rischau, Initiative „Hockey hilft“, Berlin

Zum Verständnis der ehrenamtlichen Strukturen in der Geflüchtetenhilfe seit 2015 müssen wir zunächst die unterschiedlichen Entstehungsprozesse betrachten, die zu den heute etablierten Formen geführt haben.

Zum einen gingen Initiativen aus bereits bestehenden Gruppen hervor. Dazu zählen etwa Kiezinitiativen oder auch Nachbarschaftshilfen und -vereine. Viele dieser Initiativen haben 2015 ihre Tätigkeiten auf die Hilfe für Geflüchteten ausgeweitet.

Zum anderen haben sich neue Gruppen und Initiativen häufig dort gebildet, wo viele Menschen innerhalb eines kurzen Zeitraums ankamen und sich die Zivilbevölkerung spontan und dynamisch zusammenschloss.

So zeigte die Geflüchtetenhilfe 2015 vielerorts eher Eigenschaften der klassischen Katastrophenhilfe, wie man sie beispielsweise nach Umweltkatastrophen kennt: Menschen mit unterschiedlichen Hintergründen und durchaus auch unterschiedlichen politischen Einstellungen fanden sich zusammen, um uneigennützig zu helfen. Einprägsame Bilder dazu entstanden an Orten wie dem Münchner Hauptbahnhof, aber auch auf dem Vorplatz des völlig überforderten Landesamts für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) in Berlin, auf dem sich Hunderte Freiwillige für die dort gestrandeten Menschen engagierten. Auch in den großen Notunterkünften und Erstaufnahmeeinrichtungen, die häufig sehr kurzfristig eröffnet wurden, war das spontane Zusammenkommen Freiwilliger zu beobachten. In vielen Städten und Landkreisen haben die Behörden hier gezielt die Zivilbevölkerung dazu aufgerufen, die häufig über Katastrophendienste der verschiedenen Wohlfahrtsverbände organisierten Hilfskräfte zu unterstützen.

Neue Formen der Selbstorganisation (2015–2017)

In der Folge des „Flüchtlingsherbstes“ 2015 hat sich das Ehrenamt zu Beginn deutlich verändert: Es ist vor allem jünger, spontaner und vielfältiger geworden. Mit dieser personellen und strukturellen Veränderung geht nicht nur die oben geschilderte Entstehung einer neuen Form von Initiativen und Vereinen einher, sondern auch ein bislang ungekannter Grad der Selbstorganisation. Bei aller Einzigartigkeit der neu entstandenen Geflüchtetenhilfe ist jedoch auch zu erkennen, dass die geschaffenen Strukturen der Selbstorganisation oftmals denen ähneln, die man aus traditionellen Vereinen oder Bürgerinitiativen kennt.

Die vollkommen „freie“ Hilfe, in der die Einzelnen machten, was sie wollten, und dabei teilweise ohne Absprachen agierten, ist bei den Initiativen, die im Rahmen dieses Handbuchs befragt wurden, heute nicht mehr vorhanden. Zwar hatten auch viele dieser Initiativen ursprünglich so angefangen, haben aber im Laufe der Zeit verschiedene Stufen der Selbstorganisation und Professionalisierung durchlaufen. Diejenigen Initiativen, die eine Selbstorganisation mit Aufgabenverteilung auch längerfristig ablehnten, bestanden häufig nicht auf Dauer. Denn während hier immer wieder Konkurrenzkämpfe um einzelne Aufgaben ausbrachen, blieben andere, strukturell relevante Aufgaben gleichzeitig unbearbeitet liegen. Von derartigen Konflikten berichten insbesondere jene Initiativen, die sich neu gegründet hatten. Das Phänomen lässt sich leicht erklären: In der Regel gründen sich Vereine oder Initiativen aus einem kleinen Kreis einander bekannter Personen heraus. Deren Stärken und Schwächen sind daher in der Regel bereits bekannt, sodass sich eine sinnvolle Aufgabenverteilung abzeichnet. In der Geflüchtetenhilfe hingegen sind seit 2015 Menschen aufeinandergetroffen, die sich nicht kannten und erst schrittweise zusammenfinden mussten. Konflikte um Strategien oder Verantwortlichkeiten sind daher nicht als Zeichen von Schwäche zu deuten, sondern vielmehr Ausdruck der Heterogenität der 2015 erwachsenen Freiwilligenstruktur.

3.3 Unterschiedliche Startbedingungen

„Initiativen brauchen eine positive Anziehungskraft. Betroffenheit darf da nicht dominieren, es braucht eher Pragmatiker am Ruder.“

Freiwillige aus dem Kulturzentrum SPIKE, Dresden

Die einzelnen Phasen der Selbstorganisation können keinem festen zeitlichen Rahmen zugeordnet werden, da sie in jeder Initiative, beeinflusst durch zahlreiche Faktoren, unterschiedlich lange dauern.

Wir können jedoch feststellen, dass in Phase 1 Menschen zusammenkamen und dort Nothilfe leisteten, wo diese gerade dringend benötigt wurde, vor allem in den Bereichen Unterbringung, Versorgung mit Nahrungsmitteln und medizinische Hilfe. Diese Phase betrifft nicht alle Initiativen: Gerade in vielen ländlichen Regionen tauchten nicht unvermittelt mehrere Hundert Geflüchtete auf, sondern die Menschen wurden nach ihrer Erstregistrierung gezielt dorthin geleitet. In diesen Fällen bestanden die Herausforderungen der katastrophartigen Hilfe nicht.

Initiativen dort begannen direkt mit Phase 2, in der es um eine Ausweitung oder Professionalisierung der Hilfsangebote ging: Sprachunterricht, Aufbau von Kleiderkammern, Sozial- und Asylberatung sowie Informationsportalen, Begleitung zu Ämtern und Ärztinnen oder Fahrdienste im ländlichen Raum. Diese Phase befasst sich mit der Etablierung und Festigung von Strukturen. Sie wurde an vielen Stellen nahtlos durch Faktoren der Phase 3 ergänzt, in der hilfreiche, aber nicht dringend notwendige Angebote gemacht wurden, die häufig dem Ziel der schnelleren Integration und des sozialen Ankommens dienen: Nähkurse und Fahrradwerkstätten, Kinoabende oder Sportangebote.



Vor- und Nachteile der Professionalisierung

In der letztgenannten Phase gründeten sich auch immer mehr Hilfsorganisationen, häufig mit aus Spenden bezahltem Personal, welches auf einzelne Themengebiete wie Asylrecht, Wohnungssuche oder Sozialrechtsfragen spezialisiert war. Diese Professionalisierung war für die Integration und langfristige Einbindung der Geflüchteten von enormer Wichtigkeit. Zugleich gingen hierdurch aber auch Freiwillige verloren, da für viele der Reiz eben in der nicht durchstrukturierten und institutionalisierten Hilfe bestanden hatte. In vielen Gesprächen mit Freiwilligen wurde deutlich, dass die plötzlich festen „Arbeits- und Einsatzzeiten“ nicht mehr jener Form von Hilfe entsprachen, die man leisten wollte. Der oft durchaus chaotische, mitreißende und, im positiven Sinne, mitunter anarchische Charakter der frühen Stunden der Hilfsaktivitäten im Jahr 2015 ging durch die zunehmende Professionalisierung und Institutionalisierung der Phase 3 verloren.

Längere Pausen als Risiko für konstante Hilfe

Ein weiterer Grund für sinkendes Engagement kann in längeren Pausen bestehen. So erlebten viele Initiativen die Weihnachtszeit 2015/16 als auffälligen Einschnitt, nach dem im neuen Jahr spürbar weniger Freiwillige zurückkamen. Franziska, eine Freiwillige aus Hessen, nannte dies den „Fitnessstudieeffekt“: „Wenn ich jeden Tag zum Fitnessstudio gehe, ist es selbstverständlich, dass ich auch morgen früh wieder gehe. Mache ich zwei Wochen Pause, wird es schwer, mich zu motivieren, die Couch zu verlassen.“

Umstritten ist die Frage, ob die Ereignisse der Kölner Silvesternacht von 2015 einen Einfluss darauf hatten, dass im neuen Jahr weniger HelferInnen kamen. Damals war es zu über 1.000 polizeilich gemeldeten Übergriffen gekommen, begangen überwiegend von Menschen mit Migrationshintergrund – mit und ohne Fluchterfahrung. Zahlreiche Engagierte bringen jedoch klar zum Ausdruck, dass sich damit zwar ihrer Erfahrung nach die gesellschaftliche Stimmung rapide veränderte, ihr persönliches Engagement davon jedoch nicht beeinflusst wurde. Diejenigen, die in Stufe 3 aktiv blieben, sind häufig dieselben, die bis heute in Hilfsprozesse involviert sind.

3.4 Selbst- vs. Fremdorganisation

„Ich lasse mich nicht von einem Träger koordinieren. Wir sind hier, um Geflüchtete und unsere Gesellschaft zu unterstützen, nicht den Träger. Wenn der Träger meint, mich wie eine Mitarbeiterin in Schichten zu packen, dann soll er mich auch wie eine Mitarbeiterin bezahlen.“

Michaela, Freiwillige aus München

Die bis hierher beschriebenen sich selbst organisierenden Initiativen unterschieden sich unserer Beobachtung nach maßgeblich von solchen Aktivitäten Freiwilliger in Unterkünften, die durch Träger organisiert wurden. Verschiedene Faktoren entscheiden darüber, ob Hilfsaktivitäten eher selbst- oder fremdorganisiert sind:

- Gibt es hauptamtliche Verantwortliche?
- Wie groß sind die Gruppen der Haupt- und Ehrenamtlichen?
- Gibt es einen zentralen Ort, an dem sich das Ehrenamt selbst organisieren kann?
- Wie viel Kontrolle übt das Hauptamt aus?

Über all dem steht die Frage, wie viel Freiheit ein Träger einer Initiative lassen bzw. wie stark er sie selbst führen möchte. So wurden im Rahmen der Untersuchung viele EhrenamtskoordinatorInnen interviewt, also Hauptamtliche, die im Auftrag eines Trägers für die Koordination des Ehrenamts zuständig sind oder waren. Einige von ihnen verstanden sich eher als administrative UnterstützerInnen der selbstständig organisierten Freiwilligeninitiativen. Andere hingegen teilten in den Unterkünften die Einsatzzeiten und Aufgaben den Freiwilligen zu und entschieden darüber, ob und in welchem Umfang freiwillige Angebote zugelassen wurden. Viele Freiwillige machten in den Gesprächen deutlich, dass ein solches „geführtes Ehrenamt“ für sie nicht infrage käme.

Merkmale der Fremdorganisation

Der Träger legt die Bereiche fest, in denen sich Freiwillige engagieren dürfen. Häufig besteht hier eine relativ enge Bindung der Initiative zum Träger, der durch sie direkt oder indirekt unterstützt wird.

In solchen Einrichtungen ist das Maß der freiwilligen Selbstorganisation gering bis sehr gering: Die Arbeitszeiten sowie die auszuführenden Tätigkeiten werden vom Träger vorgegeben.

Aber auch die Größe der Initiative sowie die Größe der Unterkunft spielen eine Rolle. Stehen etwa 100 Ehrenamtliche nur zehn Hauptamtlichen gegenüber, so können sie naturgemäß mehr auf ihre Selbstständigkeit drängen als kleine Initiativen gegenüber einem großen Träger.

Merkmale der Selbstorganisation

Das Ehrenamt verfügt über ein hohes Maß an organisatorischer Selbstbestimmung und bildet eine autonome und dennoch unter den Regeln des Trägers arbeitende zentrale Säule.

Diese Form der Selbstorganisation findet sich, mit Ausnahmen, vor allem bei Initiativen, die nicht an eine Unterkunft oder einen Träger gebunden sind, also externe Anlaufstellen darstellen.

In Ansehen und Selbstverständnis unterscheiden sich beide Gruppen meist deutlich voneinander. Gerade die selbstorganisierten Gruppen haben häufig ein sehr distanziertes Verhältnis zu dem jeweiligen Träger. In solchen Fällen kann eine Kooperationsvereinbarung mit dem Träger sehr hilfreich sein, um Aufgaben und Abgrenzungen klar zu regeln. In diesem Zusammenhang ist eine Unterscheidung zwischen Generalisten und Spezialisten sinnvoll: Spezialisten bilden einzelne Gruppen, die zwar miteinander interagieren, sich aber als Freiwillige themenspezifisch zu einem Bereich (Fahrdienst, Unterricht, Kleiderversorgung etc.) zugehörig fühlen. Diese Gruppen treten nach außen hin meist nicht als gemeinsame Initiative auf. Die Generalisten hingegen bilden eine große Initiative mit mehreren thematischen Untergruppen, die sich unter dem Dach der gemeinsamen Initiative organisieren und vereinsähnliche Strukturen entwickelt haben.

INTERVIEW

„Wir schaffen einen Rahmen, in dem sich Ehrenamtliche frei bewegen können.“



Florinda Brands war von 2016 bis Februar 2018 Ehrenamtskoordinatorin in der vom Malteser Hilfsdienst betriebenen Notunterkunft Karl-Marx-Straße in Berlin-Neukölln, in der bis zu 600 Geflüchtete in einem früheren Kaufhaus untergebracht waren.

Wie können sich bei euch Ehrenamtliche engagieren?

Wenn sich jemand in unserer Unterkunft engagieren möchte, meldet er sich bei uns. Wir führen dann ein Erstgespräch und fragen nach der Motivation, nach Interessen, nach eigenen Ideen, vor allem aber, wie lange er oder sie grundsätzlich plant, sich zu engagieren. Und dann gehen wir gemeinsam durch, welche Bereiche für den zukünftigen Ehrenamtlichen infrage kommen. Jemand, der nur punktuell helfen kann oder will, sollte nicht als Pate vermittelt werden, weil da persönliche Bindungen aufgebaut werden müssen, für die es Kontinuität braucht. Dann unterzeichnen wir eine Ehrenamtsvereinbarung, beantragen das polizeiliche Führungszeugnis und stellen einen Hausausweis aus, mit dem der Ehrenamtliche sich anmelden und austragen kann.

Das heißt einfach spontan vorbeikommen und helfen geht nicht?

Am Anfang, 2015, als überall in Berlin plötzlich von heute auf morgen Notunterkünfte eröffneten, da war das noch anders. Da haben sich die Leute in den Volunteer Planner eingetragen und sind zu den eingetragenen Uhrzeiten gekommen. Das war in der Hochphase aber auch eine andere Situation. Wir haben das schnell strukturiert und ein System geschaffen, in dem sich jeder Freiwillige registrieren muss. Das müssen wir vor allem auch zum Schutz der Bewohner machen. Das ist kein Zoo, in den jeder mal gucken kommen kann. Die Bewohner haben schon kaum Privatsphäre, das bisschen muss man ihnen sichern.

Es geht also nur um Sicherheit?

Um Sicherheit, aber auch um das Verhindern von vermeidbaren Problemen. Es ist ein Spagat. Wir möchten uns als Träger so wenig wie möglich einmischen und sind dankbar, dass es so eine riesige Hilfsbereitschaft gibt. Ohne die ginge vieles nicht. Aber natürlich tragen wir die Verantwortung – dazu gehört auch zu wissen, wer ein und aus geht und was er im Haus tut.

Aber kann das nicht auch dazu führen, dass sich Freiwillige kontrolliert fühlen?

Das glaube ich nicht. Wir schaffen einen Rahmen, in dem sich Ehrenamtliche frei bewegen und anderen helfen können. Darüber hinaus stellen wir natürlich auch die Materialien zur Verfügung für die Unterstützung der Geflüchteten: seien es Deutschbücher, Kinderspielzeug oder Computer. Und den Ehrenamtlichen selbst bieten wir Möglichkeiten zur Fortbildung oder zur Ausbildung als Malteser-Integrationslotsen.

Was sind Malteser-Integrationslotsen und warum sollte ich mich als Freiwillige in die Hand des Trägers begeben?

Von dem festen Kern der ca. 100 aktiven Ehrenamtlichen sind rund 35 als Integrationslotsen registriert. Die Integrationslotsen sind Freiwillige, die eine kleine Schulung durchlaufen, zum Thema Asylrecht, Wohnungssuche, Nähe-Distanz-Verhalten, interkulturelle Kommunikation usw. Integrationslotsen können bei uns Mittel beantragen oder Material für Nachhilfe oder den Schwimmbadausflug abrechnen. Sie sind weiter Ehrenamtliche, die aber enger an den Träger gebunden sind und von ihm unterstützt werden.

„Das ist kein Zoo, in den jeder mal gucken kommen kann. Die Bewohner haben schon kaum Privatsphäre, das bisschen muss man ihnen sichern.“

3.5 Vernetzung

„Wenn man uns in Strukturen einbinden möchte, dann müssen sich die vorhandenen ändern. Alle Roundtables finden tagsüber statt – wenn berufstätige Freiwillige arbeiten gehen. So bleiben am Ende nur jene übrig, die entweder nicht arbeiten oder das Helfen schon längst zum Beruf gemacht haben. Förderung von Zivilgesellschaft bedeutet auch, Termine am Wochenende oder nach 18 Uhr durchzuführen. Klar, da wollen die Behördenleute freihaben. Verstehe ich. Aber man muss sich eben entscheiden: Will man mehr Zivilgesellschaft oder nicht? Wenn ja, dann kann man das nicht mit den alten Strukturen machen.“

Kerstin, Freiwillige aus Frankfurt am Main

Vernetzung und Informationsaustausch sind grundsätzlich für alle Einrichtungen und Initiativen wichtig, denn die wenigsten Lösungen oder kommunalen bzw. politischen Entscheidungen sind nur für eine Unterkunft relevant. Eine Vernetzung und damit der Austausch von Ideen einerseits und die gegenseitige Unterstützung bei Problemlösungen andererseits sind daher unverzichtbar.

Allerdings sind die entsprechenden Vernetzungsformate häufig mit einem nicht zu unterschätzenden zeitlichen Aufwand verbunden: Vernetzungstreffen können leicht in stundenlange Diskussionen ohne konkretes Ergebnis ausufern, Diskussionen in sozialen Netzwerken rufen oftmals komplexe Debatten hervor. Vor allem kleine oder stark eingebundene, rein ehrenamtliche Initiativen haben häufig nicht die nötigen Kapazitäten, um Termine wahrzunehmen oder sich an langwierigen Debatten zu beteiligen.

Darüber hinaus kommt es selbst bei gut organisierten, eng vernetzten Initiativen vor, dass nur ein kleiner Personenkreis wirklich umfassend informiert ist. Das ist insbesondere bei solchen Initiativen der Fall, in denen die Aufgaben klar verteilt sind und eine Person für den Austausch mit anderen Initiativen oder die Teilnahme an Runden Tischen zuständig ist. Diese Professionalisierung hat zwar viele Vorteile, denn so können Doppelabsprachen und widersprüchliche Aussagen vermieden werden. Sie kann aber auch dazu führen, dass die entsprechende Person überfordert und der Rest der Initiative von Informationen abgeschnitten wird.

Es muss daher sichergestellt werden, dass die Zuständigen sämtliche Informationen (Anfragen, Protokolle, Vereinbarungen, Termine etc.) auch innerhalb der Initiative teilen.

➔ HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

- Es ist wichtig, in Erfahrung zu bringen, ob Freiwillige feste Strukturen wünschen oder nicht. Freiwillige, die außerhalb fester Strukturen arbeiten möchten, aber grundsätzlich zum Helfen bereit sind, sollten frühzeitig als PatInnen für einzelne Geflüchtete gewonnen werden.
- Vor längeren Pausen wie Ferien oder Schließzeiten sollten mit den Freiwilligen konkrete Projekte vereinbart werden, die sie nach ihrer Rückkehr verantworten sollen.
- Auch selbstorganisierte Initiativen sollten eine Kooperationsvereinbarung mit dem Träger treffen, der die Zusammenarbeit auf eine verlässliche Basis stellt.
- Initiativen, die sich selbst organisieren, sollten frühzeitig eine klare Struktur mit Aufgaben und Regeln entwickeln.
- Wichtig ist die Einberufung regelmäßiger HelferInnenplenen, auf denen alle Freiwilligen sich über Probleme und Herausforderungen austauschen können. Bei Fremdorganisation durch einen Träger sollte dieser die Treffen einberufen, denn auch er hat ein Interesse an gut eingebundenen Freiwilligen. Allerdings sollte der Träger in diesem Fall den Freiwilligen die Möglichkeit geben, auch ohne seine Anwesenheit über Probleme zu sprechen.
- Zur Sicherstellung des Informationsflusses können Programme wie Dropbox genutzt oder ein Datenaustausch in einer geschlossenen Facebook-Gruppe ermöglicht werden.
- Eine sinnvolle Aufgabenverteilung dient der optimalen Nutzung der vorhandenen Hilfskapazitäten und verhindert eine Überlastung von Verantwortungsträgern.
- Feste AnsprechpartnerInnen sollten definiert und nach außen hin kommuniziert werden.

3.6 Wie kann man Ehrenamtliche langfristig binden?

„Wir hatten ein starkes Bedürfnis nach Struktur und Koordination unter den Freiwilligen. Wir haben Strukturen aufgebaut, die bis zur Schließung gehalten haben. Fast 100 Prozent der Bereichsleitungen waren bis zum Schluss aktiv. Ich glaube, das liegt an der Verbindlichkeit und Verpflichtung dem ‚Amt‘ gegenüber.“

Peter, Freiwilliger aus der Notunterkunft Rathaus Wilmersdorf, Berlin

Man kann Freiwillige nicht verpflichten, sich langfristig an ein Projekt oder eine Aktivität zu binden. Viele Freiwillige werden auch unter den allerbesten Umständen nicht bleiben. Manchen liegt die Arbeit mit Geflüchteten nicht, andere verschieben ihre Prioritäten, müssen sich mehr auf Studium, Arbeit oder Familie konzentrieren; wieder andere merken, dass sie den Herausforderungen des Ehrenamts nicht gewachsen sind.

Es kann aber durchaus etwas für die Steigerung der Motivation, längere Zeit dabeizubleiben, getan werden. Die besten Grundlagen dafür sind eine freundliche und respektvolle Arbeitsatmosphäre, ein schnelles und kompetentes Eingreifen bei Konflikten sowie die klare Vermittlung, dass jede einzelne helfende Person für das Gelingen einer Aktivität von entscheidender Bedeutung ist.

Die Förderung des Gemeinschaftsgefühls durch regelmäßige Austauschtreffen oder Fortbildungen ist gerade bei jenen Freiwilligen wichtig, die nicht (mehr) innerhalb einer Initiative aktiv sind, sondern einzelne Personen oder Familien betreuen. Diese Freiwilligen, die z. B. als PatInnen oder MentorInnen tätig sind, fühlen sich manchmal isoliert und alleingelassen, wenn keine Möglichkeit des Erfahrungsaustauschs mit anderen UnterstützerInnen besteht.

Aber auch die Anerkennung ihrer ehrenamtlichen Arbeit spielt eine wichtige Rolle, wenn man Freiwillige längerfristig binden will. Dabei geht es für die Freiwilligen meist nicht um Lob oder gar Urkunden von außen, sondern vielmehr darum, ernst genommen und in Entscheidungsprozesse einbezogen zu werden sowie die nötige Unterstützung zu erhalten. Auf diese Punkte werden wir in Kapitel 4.1 noch genauer eingehen. Aber natürlich ist es für die HelferInnen auch wichtig, dass die Geflüchteten selbst ihre Unterstützung schätzen. Diese Wertschätzung bezeichnen viele Freiwillige als die zentrale Motivation für die Fortführung ihres Engagements.

Aber es kann auch vorkommen, dass Engagierte – bewusst oder unbewusst – eine Machtposition gegenüber Geflüchteten einnehmen. Diese Gefahr resultiert aus dem Ungleichgewicht von Hilfesuchenden auf der einen und Hilfebietenden auf der anderen Seite. Damit können Freiwillige nicht nur Spannungen und Konflikte verursachen, sondern auch Geflüchtete entmündigen.

Mit Freiwilligen, die durch unpassendes Verhalten gegenüber anderen Personen auffallen, sollte unbedingt das Gespräch gesucht werden. Häufig ist ihnen ihr Verhalten gar nicht bewusst.



Manchmal hilft es schon, Engagierte eine Woche in den „Urlaub vom Helfen“ zu schicken. Aus einer Initiative wurde berichtet, dass sie vor allem in der Hochphase 2015 regelmäßig engagierte Freiwillige baten, einige Tage lang nicht zu kommen, „um das Lot wiederzufinden“. Dies habe sich als sehr erfolgreich herausgestellt. Ändert sich das Verhalten jedoch nicht oder verfällt jemand erneut in unerwünschte Verhaltensmuster, kann es notwendig sein, diese Person zum Schutz von Geflüchteten und der Initiative auszuschließen. „Klar wollen wir jeden haben, der sich freiwillig engagiert. Aber nur, weil jemand freiwillig hilft, kann er trotzdem ein Arsch sein. Dann muss man auch mal sagen: ‚Vielen Dank, aber du passt nicht hierher‘“, sagt Thorsten, ein Freiwilliger aus Stuttgart.

Beispiel für einen Ehrenamtskodex

Es kann sehr sinnvoll sein, wenn Freiwilligeninitiativen für sich einen Kodex vereinbaren, der die wichtigsten Verhaltensregeln in der Arbeit mit Geflüchteten festlegt. Der Kodex kann als Grundlage und Ausgangspunkt für eine gute Zusammenarbeit von sehr unterschiedlichen Menschen dienen, die sich aus ganz unterschiedlichen Gründen engagieren. Ein Beispiel eines Kodexes, der kurz und knapp die wichtigsten Aspekte anspricht, wurde von dem Unterstützerkreis „Weissenburg hilft“ formuliert:

Jede/r Ehrenamtliche wird sein Amt individuell ausüben. Dennoch sind gewisse einheitliche Regeln hilfreich. Jede/r, die/der mithilft, sollte mit folgenden Sätzen übereinstimmen:

1. Wir verstehen unseren Beitrag als Hilfe zur Selbsthilfe!
2. Wir üben keine Macht aus, nutzen niemanden für eigene Zwecke aus und gehen respektvoll und freundlich mit den anvertrauten Menschen um!
3. Wenn wir mit anderen Menschen über die Flüchtlinge sprechen, beachten wir Datenschutz und Vertraulichkeit, wir geben persönliche Dinge nicht weiter!
4. Wir bemühen uns, in unserem Umfeld eine offene und positive Stimmung gegenüber den Flüchtlingen zu fördern!
5. Wir sind trotz aller Individualität offen für den kollegialen Austausch und Rat von anderen Helfer/innen!

Beispiel für eine Vereinbarung über den respektvollen Umgang mit BewohnerInnen

Auszug aus den Leitlinien der Zusammenarbeit einer Notunterkunft in Berlin-Wilmersdorf

Respekt im Umgang mit den BewohnerInnen

Wir wünschen uns einen respektvollen Umgang mit den BewohnerInnen auf Augenhöhe, das heißt, wir leben zusammen von Mensch zu Mensch und nicht von „Flüchtling“ zu „HelferIn“.

- Bedenken Sie kulturelle Unterschiede.
- Bleiben Sie respektvoll im Erstkontakt, z. B. klopfen Sie an die Tür, wenn Sie ein Zimmer der BewohnerInnen betreten.
- Treffen Sie sich nicht allein mit BewohnerInnen in deren Zimmern.
Fragen Sie die BewohnerInnen nicht nach Fluchtgründen und nach Fluchterlebnissen. Dies könnte mitunter zu einer Re-Traumatisierung führen. Warten Sie, bis die BewohnerInnen darüber sprechen möchten. Wenn sie nicht darüber sprechen möchten, ist das zu respektieren.
- Behandeln Sie alle BewohnerInnen gleich und bevorzugen Sie nicht nach Sympathie, besonders nicht materiell.
- Bedenken Sie Ihre Sprache und deren Wirkung. Bitte verwenden Sie keine Kategorisierung der „Flüchtlinge“ z. B. in „Bürgerkriegsflüchtlinge“ oder „Wirtschaftsflüchtlinge“.
- Hilfsbedürftigkeit ist eine temporäre Angelegenheit, am Anfang benötigen die BewohnerInnen vielleicht mehr Hilfe, jedoch sollte diese Hilfe mit der Zeit in Hilfe zur Selbsthilfe übergehen. Schaffen Sie keine Abhängigkeiten!
- Zwingen Sie den BewohnerInnen keine Hilfe auf – achten Sie auf die Selbstbestimmung der BewohnerInnen.
- Nehmen Sie keine Originalunterlagen von den BewohnerInnen an, z. B. bei der Wohnungssuche, sondern nur Kopien.
- Die BewohnerInnen entscheiden, wer für sie übersetzt.
- Wir empfehlen, dass das Ehrenamtsverhältnis beendet wird, wenn eine Liebesbeziehung zu einem/einer BewohnerIn beginnt.
- Melden Sie Vorkommnisse (die Sie beobachtet oder selbst erlebt haben), die nicht unseren Regeln des Umgangs miteinander, unseren Gesetzen bzw. der Hausordnung entsprechen, unverzüglich den Sozialarbeitern oder der Ehrenamtskoordination.

3.7 Wie kann man Überforderung bei Ehrenamtlichen vermeiden?

„Supervision ist durchgängig wichtig. Die Bedeutung ist aber für den einzelnen Ehrenamtlichen unterschiedlich. Für viele ist sie gerade in dem Moment wichtiger, wenn die Hilfe mehr in die Tiefe geht, man sich z. B. mit einer Familie umfangreich beschäftigt und den kompletten Menschen kennenlernt; gerade wenn es auch einmal nicht gut läuft, es Rückschläge gibt, und man das alles mit sich selber ausmachen muss.“

Eva Miltz, Flüchtlingsbeauftragte, Landratsamt Ravensburg

Das, was unzählige Freiwillige im Herbst 2015 und in der Zeit danach geleistet haben, brachte viele an ihre physischen und psychischen Grenzen. Jetzt, wo diese Ausnahmesituation überwältigt ist, Hauptamtliche viele Tätigkeiten übernommen haben und Regelstrukturen sich etablieren, ist die Arbeit für die meisten Freiwilligen überschaubarer geworden. Obwohl der Dauerstress nachgelassen hat, besteht aber weiterhin die Gefahr von Überbelastung oder Überforderung. Die Arbeit der Freiwilligen geht immer mehr in die Unterstützung einzelner Geflüchteter über, was viele neue Herausforderungen mit sich bringt:

- Sie werden mit schwierigen bürokratischen und juristischen Fragen konfrontiert.
- Die Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen oder BehördenmitarbeiterInnen ist frustrierend.
- Sie erfahren belastende Tatsachen über traumatische Fluchterfahrungen und deren Folgen.
- Es entstehen Konflikte in sich entwickelnden Freundschaften.
- Von ihnen betreute Menschen sind von Abschiebung bedroht.
- Die Realität auf dem Wohnungs- und Arbeitsmarkt schafft unüberwindliche Hürden.

Solche und andere Erfahrungen bringen manche Freiwillige an ihre Grenzen.

Um das für die Integration notwendige Ehrenamt aufrechtzuerhalten, dürfen Freiwillige nicht mit ihren Fragen und Frustrationen alleingelassen werden. Sie müssen Unterstützung bekommen, lange, bevor eine Überbelastung oder Überforderung eingetreten ist. Hier kann das Angebot von Supervision oder individuellem Coaching für viele eine geeignete Form der Hilfe sein. Die großen Wohlfahrtsverbände bieten ihren Ehrenamtlichen häufig solche Unterstützung an, aber für ungebundene Freiwillige gibt es bei Weitem nicht genug Angebote. Für sie müssen dringend weitere Supervisions- und Coachingformate entwickelt und Austauschmöglichkeiten mit anderen Freiwilligen geschaffen werden.

Wenn bei einem oder einer Freiwilligen eine Überbelastung eingetreten ist, sollte diese Person unbedingt von ihrer Tätigkeit Abstand nehmen bzw. beurlaubt und nötigenfalls auch ärztlich begleitet werden. Für manche kann es positiv sein und zur Genesung beitragen, wenn sie mit der Initiative oder anderen involvierten Personen in Kontakt bleiben. Denn gerade Freiwillige, die sich über ihre Grenzen hinaus engagiert haben und nun plötzlich von diesem wichtigen Teil ihres Lebens völlig abgeschnitten werden, droht ansonsten die soziale Isolierung.

Warum nutzen viele Freiwillige keine Supervision?

Einerseits gibt es nicht genügend Supervisions- oder Coachingangebote, andererseits nehmen viele Freiwillige, die von solchen Angeboten profitieren könnten, diese nicht wahr, weil ihnen entweder zwischen Beruf, Familie, Ehrenamt und anderen Verpflichtungen die Zeit für zusätzliche Fortbildungen fehlt oder sie die Notwendigkeit einer Supervision für sich selbst nicht erkennen.



INTERVIEW

„Bloß kein PowerPoint! Kommen und erzählen Sie einfach, wir möchten Fragen stellen.“

Dipl.-Biol. Annette Steigert, Systemische Therapeutin i. P. Mitglied bei STAFF, dem Arbeitskreis für Flüchtlingshilfe des Stuttgarter Instituts für Systemische Therapie, Beratung, Supervision und Systemisches Coaching (STIF). Ein Projekt zur Unterstützung ehrenamtlicher Helfer/innen, die mit Geflüchteten arbeiten.

Wie unterstützt STIF Freiwillige in der Arbeit mit Geflüchteten?

Menschen, die sich ehrenamtlich für Flüchtlinge engagieren, investieren sehr viel Zeit und Kraft. Sie bekommen mitunter Heftiges mit – wie etwa die Folgen von Traumatisierungen oder die Furcht vor Abschiebungen – und stoßen dabei manchmal auch an ihre Grenzen. Wir unterstützen sie mit kostenloser Beratung und Information, damit sie nicht überfordert werden oder ausbrennen. Die systemische Therapie ist hierfür besonders geeignet, da sie das ganze System betrachtet, in dem ein Problem existiert. Viele Konflikte entstehen im Spannungsfeld zwischen Haupt- und Ehrenamt, durch Freundschaften oder Beziehungen zwischen Freiwilligen und Geflüchteten oder durch Frust, zum Beispiel wegen uns unverständlicher Unpünktlichkeit, Unzuverlässigkeit oder widersinnigen bürokratischen Hürdenläufen. Diese Konflikte schaffen Unruhe in dem System um die direkt Beteiligten herum und reiben auf.

Wer wendet sich an Sie und Ihre Kolleginnen?

Es ist eine bunte Mischung von Menschen, die sich an uns wenden, von Jung bis Alt. Wir beraten Einzelpersonen und Gruppen, bieten Coaching, Supervision, Konfliktlösung und Teambuilding an und wir halten Vorträge. Es sind Freiwillige, die merken, dass sie überfordert sind, oder auch ein ganzes Freundeskreis-Team, das an seine Grenzen stößt in der Zusammenarbeit mit den SozialarbeiterInnen in einer Unterkunft. Auffallend ist, dass es vor allem Frauen sind, die Unterstützung suchen.

„Für so was habe ich als Freiwillige/r keine Zeit“ hört man oft. Wie groß ist der Bedarf an Coaching und Supervision?

Der Bedarf ist viel größer als das mögliche Angebot. Wir können leider bei Weitem nicht alle erreichen, denen es helfen könnte oder die es nötig hätten, weil wir zu wenig Experten und Geld haben, um das Konzept weiter zu bewerben, auszubreiten oder uns bundesweit zu vernetzen. Wir könnten mehr Leute erreichen mit Vorträgen, die Grundproblematiken behandeln. Bestimmte Themen sind immer gleich: zum Beispiel das Thema Grenzen setzen, Zusammenarbeit mit dem Hauptamt und Zuständigkeitskonflikte zwischen den Freiwilligen. Solche Vorträge sollten in jedem Freundeskreis

angeboten werden. Es ist ja eine großartige Arbeit, die die Ehrenamtlichen leisten. Aber sie werden da ohne Ausbildung, Vorbereitung und Unterstützung einfach reingeworfen und natürlich auch schnell überfordert, wenn etwa ein traumatisierter Geflüchteter verzweifelt über Schlafstörungen klagt und sagt, dass er einfach nicht mehr kann. Auch Freiwillige, die Sprachkurse geben, beschäftigen sich mit Fragen, die weit über den Sprachunterricht hinausgehen. Da ruft man auch mal schnell beim BAMF an, um einem Schüler das Gefühl zu geben: Es tut irgendjemand was.

Mit welchen Problemen kommen Freiwillige und Initiativen zu ihnen?

Es sind ganz unterschiedliche Probleme. Neben den schon geschilderten Fällen hatten wir zum Beispiel eine Mutter, die einen unbegleiteten Minderjährigen betreute, aber dann an Grenzen mit ihren eigenen Kindern stieß. Eine junge Freiwillige, die im Gewissenskonflikt war, weil man ihr gesagt hatte, dass sie ihre Telefonnummer nicht an Geflüchtete geben soll, sie es aber trotzdem tat. In einem Zentrum, das schon lange Familien berät, gab es Reibereien, weil MigrantInnen, die schon länger hier sind, Geflüchtete anfeindeten, weil sie das Gefühl hatten, dass „die Neuen plötzlich alles kriegen“. Die Leitenden des Zentrums wünschten sich von STAFF Beratung und als Impuls einen Vortrag darüber, wie man die Arbeit mit Geflüchteten aus dem Blickwinkel aller Beteiligten – also eben systemisch – betrachten kann. Sie sagten:

„Wir können leider bei Weitem nicht alle erreichen, denen es helfen könnte oder die es nötig hätten, weil wir zu wenig Experten und Geld haben.“

„Bloß kein PowerPoint, kommen und erzählen Sie einfach, wir möchten Fragen stellen.“ Zu der Veranstaltung kamen Geflüchtete, MigrantInnen, die schon vor vielen Jahren nach Deutschland gekommen waren, und Deutsche aller Altersstufen. Nach dem Impulsvortrag entstand eine rege Diskussion und ein sehr offener Austausch, ergänzt mit erlebnispädagogischen, teambildenden Aktionen, bei denen auch die letzten Hürden überwunden wurden und Menschen verschiedenster Herkunft und Kulturen die gestellten Aufgaben gemeinsam zu lösen versuchten. Die TeilnehmerInnen spiegelten am Ende, dass sie dabei viel gelernt haben über den gesamten Integrationsprozess. Ihnen sei klar geworden, dass jeder jeden in seiner Rolle ernst nehmen sollte und dass man nicht auf irgendjemanden zeigt als den Bösen, der nur neidisch und missgünstig ist.

3.8 Wie geht man mit Anfeindungen und Bedrohungen um?

„Man darf Hass und Bedrohungen zunächst nicht emotional an sich rankommen lassen. Strafrelevante Inhalte sollte man konsequent zur Anzeige bringen, auch wenn sich nur selten ein Erfolg einstellen wird. Offenes Ansprechen ist sinnvoll. Zentral ist jedoch, dass die Engagierten ungebremst weitermachen. Durch das Vorleben können wir die Überlegenheit und das Menschliche in unserem Tun dokumentieren.“

Antwort des Bürgermeisters von Altena, Andreas Hollstein, auf unsere Anfrage, was ein Engagierter tun soll, der sich Anfeindungen oder Bedrohungen ausgesetzt sieht

Insbesondere in der Hochphase 2015 kam es vielerorts zu Beleidigungen, aber auch zu Bedrohungen von Ehrenamtlichen, Hauptamtlichen und engagierten LokalpolitikerInnen. Die sozialen Medien spielen bei solchen Angriffen eine zentrale Rolle. Nicht immer bleibt es bei verbalen Attacken: Im November 2017 wurde der Bürgermeister der Stadt Altena (NRW), Andreas Hollstein, Opfer eines Anschlags, bei dem er mit einem Messer attackiert und verletzt wurde. Der Angriff erfolgte offensichtlich als Reaktion auf Hollsteins Flüchtlingspolitik. Die Stadtverwaltung und er hatten sich offensiv für Geflüchtete engagiert, der Täter schimpfte kurz vor dem Übergriff: „Ich verdurste, und du holst 200 Flüchtlinge in die Stadt.“

Zwar sind solche Anschläge zum Glück die Ausnahme. Dennoch sollten bedrohte oder sich bedrohtühlende Engagierte mit diesem Problem, welches oftmals eine nicht zu unterschätzende psychische Belastung mit sich bringt, nicht alleingelassen

Anonyme Beschimpfung eines Freiwilligen im Internet:



werden. Zudem ist es von entscheidender Bedeutung, dass TäterInnen nicht den Eindruck gewinnen, freie Hand zu haben.

In jedem Fall empfiehlt es sich, die Situation mit anderen Ehrenamtlichen oder KollegInnen zu besprechen. Denn häufig kennen auch andere solche Bedrohungen und bereits der Austausch bildet eine Unterstützung für alle Beteiligten. Opfer massiverer Angriffe sollten zudem eine Hilfseinrichtung vor Ort kontaktieren und sich beraten lassen. Auf einen ähnlichen Vorfall in zwei verschiedenen Orten können nämlich ganz unterschiedliche Reaktionen ratsam sein, da diese unmittelbar von der Situation vor Ort abhängig sind: In einem Ort mit aktiver, solidarischer Nachbarschaft kann eine öffentlich geführte Auseinandersetzung möglicherweise den Opferschutz verstärken, während das gleiche Vorgehen in einem Ort mit einem hohen Anteil an gewaltbereiten Rechtspopulisten äußerst riskant sein kann.

Sollte es vor Ort keine Hilfseinrichtung geben oder fühlt sich das Opfer dort nicht ausreichend unterstützt, sollten Betroffene nicht zögern, die Polizei einzuschalten. Dies gilt natürlich für Hauptamtliche ebenso wie für Freiwillige, jedoch sollten Erstere außerdem in jedem Fall ihren Arbeitgeber informieren.

➔ HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

- Innere Distanz wahren: den Angriff nicht auf sich persönlich beziehen. Die Täter zielen auf die Zivilgesellschaft ab und greifen dafür einzelne Akteure beispielhaft an.
- Über Bedrohungen und Beschimpfungen reden.
- Bei Angriffen in sozialen Medien: Screenshots machen, das Profil melden.
- Hilfseinrichtungen kontaktieren, z. B. die Mobile Beratung gegen Rechtsextremismus.
- Anzeige erstatten (www.online-strafanzeige.de), wenn der oder die TäterIn nicht bekannt ist, auch gegen unbekannt.
- Sich direkt an die Polizei wenden, wenn man um seine Sicherheit fürchtet.
- Keinesfalls untätig bleiben, nicht in eine Opferrolle fallen, die die TäterInnen bestärken würde.

3.9 Wer gehört alles zum „erweiterten Ehrenamt“?

„Vielen ist gar nicht klar, dass sie eigentlich auch Freiwillige sind. Ich nenne sie die ‚Kannst-du-mal-Freiwilligen‘: Kannst du mal etwas von A nach B fahren, was erledigen, etwas übersetzen, organisieren oder einen Kontakt nutzen? Diese Leute engagieren sich freiwillig und unbezahlt, also sind sie Freiwillige. Das muss man ihnen auch mal sagen: ‚Du bist Teil der Willkommenskultur, vielen Dank!‘“

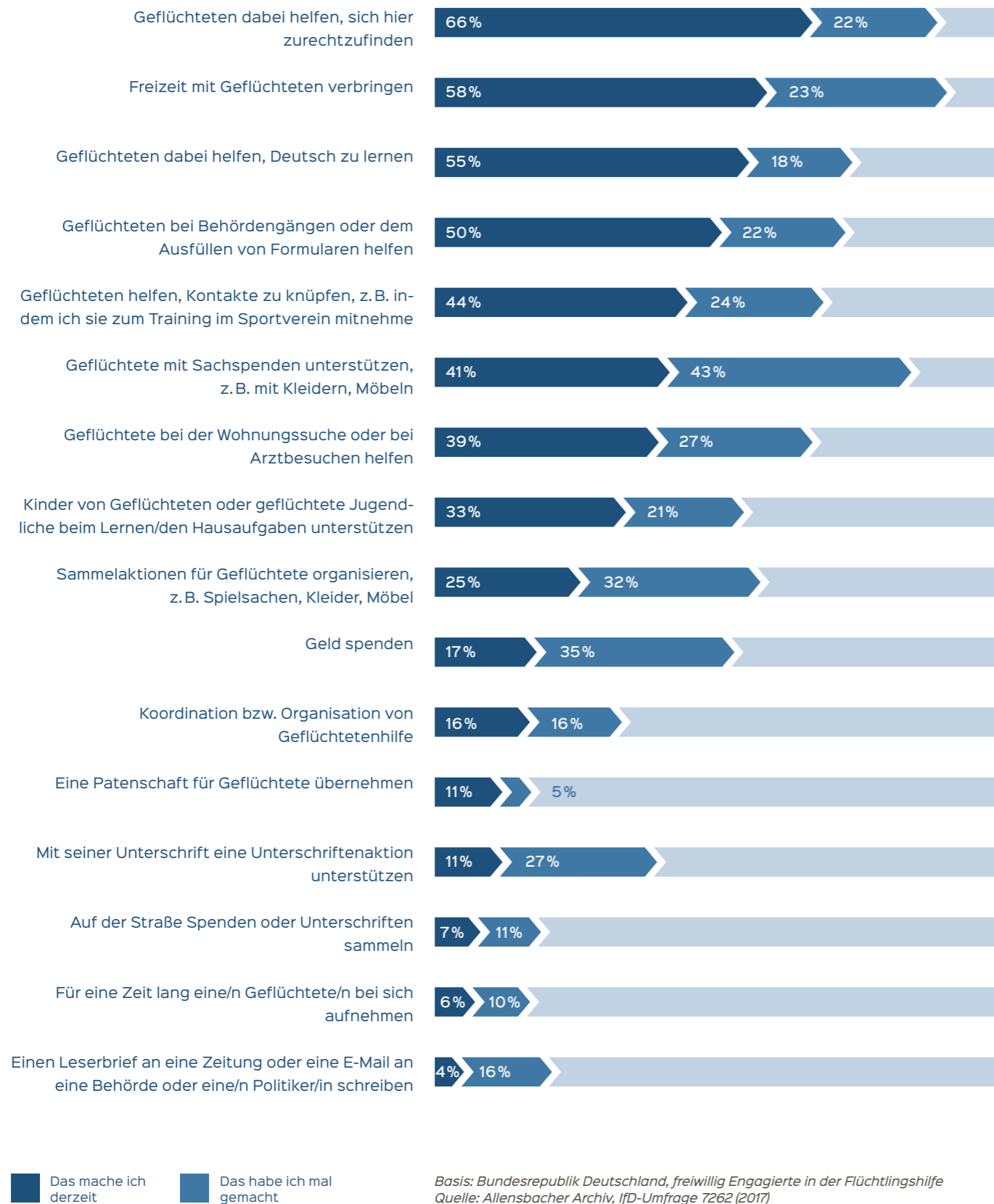
Nina, Freiwillige aus Trier

Wenn man an Freiwillige denkt, fallen einem in erster Linie die Menschen ein, die regelmäßig Sprachunterricht geben, sich als PatInnen oder Vormunde einbringen oder mit Geflüchteten Freizeitaktivitäten nachgehen. Es gibt aber noch viel mehr Menschen, die sich im weiteren Sinne für Geflüchtete einbringen. Da ist z. B. der Chef, der seinen neuen eritreischen Mitarbeiter jeden Tag mit dem Auto zur Arbeit in eine Vorstadt mitnimmt, weil es dorthin keine gute ÖPNV-Verbindung gibt, oder der Unternehmer, der aus Zeitmangel nicht mehr in der Kleiderkammer steht, aber beim Umzug der Freiwilligeninitiative in neue Räumlichkeiten selbstverständlich seinen Gabelstapler zur Verfügung stellt.

Manche Menschen sind sich gar nicht bewusst, dass sie sich mit ihrem Beitrag auch ehrenamtlich engagieren. Doch auch ihr Engagement – sei es einen Praktikumsplatz zur Verfügung zu stellen, obwohl es mit mehr Aufwand verbunden ist, einen Raum in der WG an einen Geflüchteten unterhalb des möglichen Höchstpreises zu vermieten, Möbel oder Haushaltsgegenstände für eine erste Wohnung zu spenden oder sich etwas mehr Zeit am Arbeitsplatz zu nehmen, um die neue Kollegin aus Syrien in die Details des Arbeitslebens einzuweisen – ist Ausdruck der Willkommenskultur und liefert Beispiele des „erweiterten Ehrenamts“, das einen Beitrag auf dem Weg zur Integration leistet.



Was aktuell Engagierte seit 2015 für Geflüchtete getan haben oder tun



3.10 Die Hilfe nach dem Hype: sinkende und vermeintlich sinkende Hilfsbereitschaft

„Die Helferkultur hat sich verändert, ist aber nicht am Ende! Die Aufgaben haben sich nur gewandelt. Jetzt geht es nicht mehr darum, Kuschtiere an Bahnhöfen zu verteilen, sondern beim Alltäglichen zu helfen und zu unterstützen, Teil unserer Gesellschaft zu werden. Wir sind noch da, nur nicht mehr so sichtbar.“

Christian, Freiwilliger aus Köln

Viele Freiwillige wollten jedoch gerade in der Katastrophe helfen, haben sich dafür in Beruf oder Familienleben freie Zeiten geschaffen und sind nach der Beruhigung der Verhältnisse wieder in ihr geregeltes Leben zurückgekehrt. Auch diese Menschen wurden aber meist in ihrer Hilfsbereitschaft gegenüber Geflüchteten nachhaltig positiv beeinflusst und blieben daher sensibel und offen für deren Bedürfnisse.

Eine häufig gestellte und genauso oft diskutierte Frage ist, ob die Hilfsbereitschaft und das freiwillige Engagement seit dem „Flüchtlingsherbst“ 2015 signifikant nachgelassen haben. Fragt man Freiwillige danach, so bekommt man fast immer die Antwort: Nein. Wieso also haben so viele Menschen, aber auch Medien und Politik, den Eindruck, dass das freiwillige Engagement nachgelassen hat? Weil es zwar weiterhin existiert, aber nicht mehr so sichtbar ist wie in den Anfangszeiten.

In der Tat sind jedoch an den Stellen einbrechende Strukturen zu beobachten, wo sich enge soziale Bindungen zwischen Geflüchteten und Freiwilligen nicht etablieren konnten. Dies gilt beispielsweise für bestimmte große Erstaufnahmeeinrichtungen oder auch für die Ankunftsplätze im Süden Deutschlands, wo die Katastrophenhilfe mit dem Schließen jener Einrichtungen nicht mehr benötigt wurde. Auch hier lässt sich aber erkennen, dass viele Freiwillige durch ihre Erfahrungen auf den Geschmack gekommen sind und gerne weiterhin tätig sein möchten. Hier ist es besonders wichtig, die Hilfe von Ehrenamtsagenturen oder Initiativen für die Vermittlung von Ehrenämtern aktiv anzubieten.

In der Hochphase 2015 entstanden die eindrucksvollen Bilder des Engagements, bei dem viele Menschen gleichzeitig aktiv waren. Menschenmassen an den Bahnhöfen, Trauben von Hilfskräften in und vor Notunterkünften: Diese Bilder haben sich eingepreßt. Diese Form der Massenhilfe ist heute so nicht mehr existent, denn die Hilfeleistungen finden inzwischen innerhalb von Unterkünften oder auch im Rahmen des Alltagslebens statt und sind entsprechend in der Öffentlichkeit kaum mehr sichtbar. Es hat lange gedauert, aber mittlerweile sind Strukturen etabliert worden, die aktuelle Katastrophensituationen wie im Herbst 2015 hoffentlich langfristig vermeiden werden.

Gleichzeitig ist jedoch festzustellen, dass ein beträchtlicher Teil der HelferInnen von damals heute durchaus noch aktiv ist, aber eben nicht mehr in der Katastrophenhilfe. Heute konzentriert sich die Unterstützung auf Patenschaften, Deutschunterricht, Hilfe bei der Wohnungssuche, Asylrechtsberatung oder menschenrechtspolitisches Lobbying. In Gesprächen mit Initiativen wird deutlich, dass der größte Anteil jener, die 2015 Hilfe geleistet haben, auch heute noch aktiv ist, wenn auch zeitlich oftmals deutlich reduziert.



4 | Haupt- und Ehrenamt: Ziele und Voraussetzungen für eine funktionierende Zusammenarbeit

Die einen arbeiten „Hand in Hand“, andere begegnen sich „auf Augenhöhe“ und manche „können sich nicht riechen“. Das Verhältnis zwischen Haupt- und Ehrenamt nimmt viele Gestalten an. Ausgangspunkt für eine konstruktive Zu-

sammenarbeit ist häufig eine passende Vereinbarung, auf die sich alle Beteiligten auch längerfristig berufen können. Anerkennung, sinnvolle Abgrenzung und verlässliche Strukturen stehen dabei im Mittelpunkt.

4.1 Welche Anerkennung und Unterstützung brauchen Freiwillige?

„Ehrenamtliche legen Wert auf ein freundliches Miteinander, eine positive, gemeinschaftliche Stimmung. Es muss ein Geben und Nehmen sein und darf nicht zur Selbstverständlichkeit werden. Ehrenamtliche müssen Wertschätzung spüren, die glaubhaft sein muss. Das heißt nicht, jeden Tag gelobt werden zu wollen. Aufwandsentschädigungen sollten dabei aber schon gewährleistet sein.“

Heidemarie Hansen, Leiterin der Freiwilligenagentur in Berlin-Charlottenburg

Gerade weil die Arbeit von Freiwilligen ohne Bezahlung erfolgt, ist eine Wertschätzung ihrer Arbeit besonders wichtig. Preise oder Anerkennung in Form eines Dankes durch Politik, Träger oder Behörden sind dabei für die wenigsten Freiwilligen von persönlicher Bedeutung; sie wissen aber, dass diese durchaus eine wichtige Rolle für ihre Arbeit spielen können, wenn sie öffentlichkeitswirksam formuliert werden.

Eine Wertschätzung freiwilliger Arbeit kann sich neben Preisen und Dankesworten jedoch auch in vielen anderen Formen der Anerkennung und Unterstützung ausdrücken:

- Qualifizierungsangebote, z.B. im Asyl- oder Leistungsrecht oder für das Unterrichten von Deutsch als Fremdsprache
- Coaching- und Supervisionsangebote für Freiwillige und Initiativen
- Fachliche Beratung für Freiwillige
- Bereitstellung von Kurs- und Informationsmaterialien
- Unbürokratische Übernahme von Material- und Fahrtkosten (viele Ehrenamtliche zahlen benötigte Materialien oder Fahrtkosten aus eigener Tasche)
- Öffentliche Solidarisierung mit der Arbeit der Ehrenamtlichen durch PolitikerInnen
- Beteiligung an Runden Tischen und Netzwerktreffen unter Einräumung von echtem Mitspracherecht
- Vernetzungsplattformen
- Verbindliche Leitlinien zur Abgrenzung der Arbeit von Haupt- und Ehrenamt
- Leitfäden mit praktischen Informationen für Ehrenamtliche

- Schulung von Hauptamtlichen im Umgang mit Ehrenamtlichen
- Wahrnehmung der Freiwilligen als hilfreiche Mittler, nicht als Störfaktor
- Vertrauensvoller Informationsaustausch mit Kommunen und Betreibern
- Anerkennung der ehrenamtlichen Geflüchtetenarbeit von StudentInnen als Studienleistung³²
- Öffentlichkeitswirksame Berichte über die Arbeit von Initiativen oder einzelnen Freiwilligen
- Anerkennung der Expertise von Ehrenamtlichen durch Behördenmitarbeiter
- Erwähnung in Newslettern von Initiativen, Behörden oder Unternehmen
- Vertragliche Verpflichtung von Unterkunftsbetreibern, mit Ehrenamtlichen zusammenzuarbeiten
- Entlohnung der InitiatorInnen/OrganisatorInnen von Veranstaltungen oder befristeten Integrationsprojekten (nicht voraussetzen, dass Koordinationsarbeit immer ehrenamtlich geleistet wird)
- Bereitstellung von Räumen für Aktivitäten



1. Behörden und Träger

„Von Behörden und Betreibern hast du ja selten erfahren, wenn gerade wieder kritische Sachen vorgefallen sind. Das haben wir immer nur von den Menschen, die da drinnen gewohnt haben, selber erfahren. Das war wichtig. Das brauchen wir ja auch für unsere Arbeit.“

Ines Kummer, Stadträtin und Freiwillige aus Freital

Eine Anerkennung in Form von Akzeptanz vermissen viele Freiwillige, gerade vonseiten der Träger und Behörden. Freiwillige sehen es zumeist als ihre Aufgabe, zum einen auf Probleme und Missstände hinzuweisen, zum anderen vor allem gegenüber Behörden dafür zu sorgen, dass die von ihnen betreuten Geflüchteten das ihnen zustehende Recht bekommen. Damit machen sie sich häufig unbeliebt und werden in der Folge eher als Störfaktor denn als Hilfe betrachtet und behandelt. Auf kommunaler Ebene findet sich oftmals eine gewisse Anerkennung für das freiwillige Engagement, was den Freiwilligen die Möglichkeit verschafft, als kompetente PartnerInnen mit der Verwaltung zu verhandeln. Auf den nächsthöheren Ebenen (Landkreis- und Bundesbehörden) wird es als schwieriger beschrieben, diese Augenhöhe zu halten. Katarina Niewiedzial, Integrationsbeauftragte von Berlin-Pankow, verweist darauf, dass beide Seiten ein besseres Verständnis voneinander brauchen: „Wir als Staat und Behörde verstehen, dass diese Leute – nennen wir sie Freiwillige, Ehrenamtliche oder auch einfach nur Zivilgesellschaft – ein Fundament sind, ohne das vieles nicht funktioniert. Dafür muss die andere Seite verstehen, dass wir als BehördenmitarbeiterInnen manchmal nicht so agieren können, wie wir es persönlich vielleicht tun würden. Wenn aber Behörde und Ehrenamt dieses Verständnis füreinander entwickeln, können sie fantastische Partner sein.“

2. Politik

„Es hat einen riesigen Einfluss auf die gesamte Stimmung in einem Ort oder rund um eine Unterkunft, wie die Bürgermeister oder andere kommunal Verantwortliche sich vor Ort verhalten, wie sie sich positionieren oder äußern. Besonnenes Verhalten und eine klare menschenrechtsorientierte Haltung von Bürgermeistern vermindern das Risiko von Eskalation. Dazu gehört, dass das Grundrecht auf Asyl nicht verhandelbar und dass die Unterbringung von Flüchtlingen eine notwendige Selbstverständlichkeit ist.“

Bianca Klose, Mobile Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin (MBR)



Interview mit **Alexander Anetsberger** (parteilos), Bürgermeister von Beilngries, einer Stadt mit 9.500 Einwohnern in Oberbayern.

Wann ist klar gewesen, dass Beilngries Geflüchtete würde aufnehmen müssen?

Die erste Gruppe kam im November 2014. Eine Großfamilie vom Balkan. Wir haben damals schon erwartet, dass das Thema ein größeres werden wird, das zeichnete sich ja lange ab. Aber was genau da auf uns zukommt, wusste niemand. In der Hochphase hatten wir über 300 Flüchtlinge, mehr als 3 Prozent der Einwohner.

Wie haben Sie die Unterbringung organisiert?

Wir haben von Anfang an dezentral untergebracht, entsprechend der Zuweisungen durch unseren Landkreis. Denn da gibt es Nachbarn, die Leute lernen schneller Deutsch. In den Großunterkünften gibt es ja keinen Austausch. Dezentral heißt dann auch Unterbringung in den 20 Dörfern, die seit der Gemeindegebietsreform als Ortsteile zu Beilngries gehören. Bevor da jemand hingekommen ist, habe ich immer den Ortssprecher informiert und ihn gebeten, in der Bevölkerung nach potenziellem ehrenamtlichem Engagement zu schauen. Das haben wir in jedem Ort gefunden und dort haben Helfer dann regelmäßig vorbeigeschaut, um Nöte zu erkennen, Fragen zu beantworten und beim Einleben behilflich zu sein.

Das heißt, aus dem Nichts ist plötzlich Ehrenamt entstanden?

Ja und nein. Man muss die Leute schon auch ansprechen und bitten, sich einzubringen. Die allermeisten machen dann mit. Gleichzeitig hatten wir aber schon sehr lange eine gute Nachbarschaftshilfe, die eigentlich der lokalen Bevölkerung hilft, also Beilngrieserinnen und Beilngriesern, die Hilfe brauchen beim Haushalt, beim Einkaufen, bei der Gar-

Vor allem Freiwillige außerhalb des großstädtischen Raums berichten, dass die Akzeptanz und Anerkennung ihrer Arbeit innerhalb der nicht aktiven Zivilbevölkerung maßgeblich davon beeinflusst wurde, ob sich Bürgermeister oder andere Kommunalverantwortliche klar positionierten und ihre Anerkennung für die Freiwilligen zum Ausdruck brachten.

Bei verschiedenen Gesprächen in Bayern, Niedersachsen und Sachsen wurde deutlich, dass eine mangelnde Unterstützung

INTERVIEW

„Es geht nicht darum, ob man dafür oder dagegen ist. Wenn die Leute da sind, sind sie eben da.“

tenarbeit, die zum Arzt gefahren werden müssen und so weiter. Diese Nachbarschaftshilfe hat dann nicht nur ihre Tätigkeiten auf die Flüchtlinge ausgeweitet, sondern auch den Helferkreis Asyl (HKA) gegründet, der sich mit einer eigenen Leitung auf die Anforderungen spezialisiert hat.

Das klingt nach einer überschwänglichen Willkommenskultur. Gab es nie Ablehnung?

Wir Beilngrieser sind pragmatisch. Es hat doch nichts damit zu tun, ob man die Flüchtlings- oder Asylpolitik der Bundes- oder Landesregierung gut oder schlecht findet. Die Leute sind nun mal da, dann kann man sich der Realität ja nicht verweigern. Wir als Kommune müssen die Aufgabe lösen. Lösen wir sie nicht und ignorieren die Herausforderungen, dann haben wir was machen, ich mache mit, wenn ihr auch alle mitmacht und das funktioniert, dann haben wir die wenigsten Probleme zu erwarten und davon profitieren wir alle“. Der absolute Großteil der Bevölkerung ist dem gefolgt, vor allem hatte ich die Rücken- deckung des Stadtrats*. Natürlich hat es Leute gegeben, die im Hintergrund gesagt haben: „Was gehen uns die Leute überhaupt an, überlasst sie sich selbst, je weniger sie sich hier willkommen fühlen, umso schneller sind sie auch wieder weg.“ Aber das war eine absolute Minderheit, die vielleicht an den Stammtischen gepöbelt hat, aber auch schnell gemerkt hat, dass die Mehrheit entweder positiv oder pragmatisch eingestellt ist. Wenn Helfer für ihr Engagement kritisiert wurden, haben wir, das heißt Mitglieder des Stadtrats oder ich, diese Leute angesprochen und klargemacht, dass man die Helfer, wenn man sich schon nicht selbst einbringt, in Ruhe lassen und nicht dafür kritisieren soll, dass sie Dienst für die Allgemeinheit tun.

Mit einer offensiven Herangehensweise und einer klaren Haltung gelingt es, dass diese Leute nicht die Meinungshoheit gewinnen. Und mancher Skeptiker lässt sich auch überzeugen, wenn er sieht, dass sich die Vorurteile nicht bestätigen, die Welt weder

untergeht, weil da fremde Leute im Nachbarhaus wohnen, noch jeder arabisch aussehende Mensch ein Fundamentalist ist. Man muss halt miteinander reden.

Haben Sie selbst auch Kontakt zu Geflüchteten?

Sicher. Die ersten Familien habe ich alle noch persönlich begrüßt. Als Bürgermeister habe ich die Hilfe angeschoben, meine Verwaltung zur Verfügung gestellt und versucht, den Aufbau eines Helfernetzwerks zu unterstützen. Außerdem haben wir Räume zur Verfügung gestellt, weil eine Helfergruppe einen Ort braucht, um sich zu organisieren. Als der erste Sprachkurs zu Ende ging, haben wir im Innenhof des Rathauses feierlich die Zeugnisse überreicht.

Aber ich habe auch privat Kontakt und kicke als Mitglied des Fußballvereins mit Flüchtlingen. Da muss man doch einfach mal ganz pragmatisch denken: Wir brauchen auch Nachwuchsspieler, und wenn da ein guter Spieler unter den Flüchtlingen ist, der bei uns schon wohnt, dann soll der bitte auch bei uns und nicht bei der anderen Mannschaft spielen.

* Der Stadtrat setzt sich aus 20 Mitgliedern zusammen.

„Mancher Skeptiker lässt sich auch überzeugen, wenn er sieht, dass sich die Vorurteile nicht bestätigen, die Welt weder untergeht, weil da fremde Leute im Nachbarhaus wohnen, noch jeder arabisch aussehende Mensch ein Fundamentalist ist.“

positiven Beispielen bilden hier der Bürgermeister der Stadt Beilngries, Alexander Anetsberger, und der Bürgermeister der Samtgemeinde Gartow, Christian Järnecke, die klar Stellung bezogen und aktiv zum Mithelfen aufgerufen haben.



INTERVIEW

„Und dann heißt es plötzlich: Auch eine Willkommenskultur hat irgendwo ihre Grenzen.“

Interview mit Ines Kummer, im Jahr 2015 für BÜNDNIS 90/ DIE GRÜNEN Mitglied des Stadtrats im sächsischen Freital und bis heute freiwillig aktiv in der Geflüchtetenhilfe.

Wie haben Sie als Freiwillige die Entwicklungen im Ort wahrgenommen?

Das war schon ein Schock, als da Hunderte durch die Straßen marschiert sind. Angemeldet wurden Demos zwar vor der Einrichtung, aber die Polizei reichte nicht, um das Gebäude an sich zu schützen. Als Bündnis für Weltoffenheit und Toleranz mussten wir uns dann unmittelbar dazwischenstellen und zeigen, dass es so nicht geht. Es wurde auch behauptet, die demonstrierenden GegnerInnen der Geflüchtetenunterkunft seien keine Ortsansässigen gewesen. Aber die Aufarbeitung hat ja gezeigt, dass man damit einen Teil der Verantwortung nur von sich weist.

„Da fühlt man sich schon alleingelassen, wenn man sich fürs eigene Engagement sogar noch rechtfertigen muss!“

An Engagement für Geflüchtete ist erst kurz vorher einiges auf den Weg gekommen, bei den meisten einfach, weil sie den Menschen helfen wollten. Leider hat sich das Willkommensbündnis öffentlich sehr selten politisch positioniert. Deshalb haben einige FreitalerInnen, so auch ich, die Organisation für Weltoffenheit und

Toleranz gegründet. Vom Oberbürgermeister hieß es dann plötzlich: „Auch eine Willkommenskultur hat irgendwo ihre Grenzen.“ Im Stadtrat waren viele der Meinung, dass HelferInnen – vor allem die Menschen, die sich klar gegen Hetze und Ausländerfeindlichkeit positioniert haben – durch ihren Einsatz für die Probleme mitverantwortlich seien und dem Image der Stadt schaden. Und aus der Bevölkerung gab es neben Zuspruch eben auch viel Anfeindung und Drohungen, auf die nicht entschieden reagiert wurde. Da fühlt man sich schon alleingelassen, wenn man sich fürs eigene Engagement sogar noch rechtfertigen muss! Wir brauchten dann jemand Neutrales aus der Kommune, durch dessen Einwirken zumindest nicht mehr jeden Freitag demonstriert wurde – schließlich leben dort ja auch AnwohnerInnen, die vor allem ihre Ruhe haben möchten.

Gab es gar keine Vorbereitung auf die neue Situation?

Eine Arbeitsgruppe im Landkreis hatte sich schon mehrere Jahre lang für Geflüchtete eingesetzt. Da ging es vor allem um verbesserte Lebensumstände in abgeschiedenen Groß-

unterkünften und ein Konzept zur dezentralen Unterbringung – eines der ersten in Sachsen. Im Kreistag wurde dieses dann beschlossen. Alle Gemeinden und viele Bürgermeister sind im Kreistag vertreten. Von denen dachte nur bis 2015 ein Großteil: „Der Kelch zieht an mir vorüber“, und sie haben die Zeit verstreichen lassen, ohne konkrete Vorbereitungsmaßnahmen zu treffen. Ich denke, die Gemeinde trifft eine Verantwortung, die Dinge nicht auf die Ausländerbehörde, die Kirche oder Willkommensbündnisse abzuwälzen und früher auf die AnwohnerInnen zuzugehen.

Wodurch hat sich die Geflüchtetenhilfe denn trotzdem entwickelt?

Wir haben 2014 aus der Arbeitsgruppe heraus in Pirna einen Verein gegründet und es wurde eine Immobilie zur Verfügung gestellt. Daraus haben wir ein Begegnungszentrum gemacht. Das ist inzwischen in Pirna sehr gut etabliert. In Freital haben viele Geflüchtete die Stadt aber wieder verlassen. Dort leben heute nur noch ein bisschen mehr als 100 Geflüchtete bei 40.000 EinwohnerInnen. Da wird eher auf der privaten Ebene unterstützt, wo Freundschaften entstanden sind. Maßgeblich für die Strukturen im Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge war aber die Arbeitsgruppe Asyl, jetzt eben als Verein aktiv – und dass der Landkreis sie auch als gleichwertigen Partner anerkannt hat. Es gab Dialogveranstaltungen in fast allen Gemeinden und Schulungen für HelferInnen und PatInnen zur Klärung von Grenzen zwischen Haupt- und Ehrenamt. Aus diesen Schulungen heraus haben sich dann Bündnisse gebildet.

Was können PolitikerInnen tun, um die Zivilgesellschaft zu stärken?

Vor allem müssen sie die Bevölkerung miteinbeziehen. Wenn die Verantwortungsträger bei Versammlungen sagen: „Wir können nix dafür – das ist über uns gekommen wie eine Naturkatastrophe“ und Arbeitsgruppen als „Kaffeekränzchen“ bezeichnen, dann trägt das eben zu einem gespannten Klima bei. Die Unbelehrbaren kriegst du mit Dialogen auch nicht eingesammelt. Aber von denen, die da zu Anfang nur mitgelaufen sind, hätte man bestimmt ein paar abgeholt.

In Pirna gibt es einen Oberbürgermeister, der es klar als „gesamtgesellschaftliche Aufgabe“ formuliert hat, obwohl ihm auch das Gartentor zugeschweißt wurde. Der hat Fördergelder gesammelt. Und es existieren Vereine im Ort, die Flüchtlingssozialberatung integriert haben, es gibt ein Kultur- und Bildungszentrum, ein Begegnungscafé. Der hat's begriffen, dass es nur zuträglich für den Frieden in der Stadt ist.

Ein extremeres Beispiel von Eskalation im Zuge mangelnder Unterstützung und sogar Ablehnung durch politisch Verantwortliche stellen die Entwicklungen in Freital von Anfang 2015 bis Sommer 2016 dar (siehe Chronologie in Kapitel 2.3): Politiker, Bürgermeister und Kommunalverantwortliche duckten sich dort bei Problemen und Übergriffen weg und ignorierten häufig klare Anzeichen geflüchtetenfeindlicher und rechtsextremistischer Tendenzen. In der Folge gab es wiederholt Übergriffe auf Geflüchtete und deren HelferInnen. Nach Aussage von Freiwilligen zogen sich daraufhin immer mehr Freiwillige aus Furcht zurück. Gefördert wird die Ablehnung von Geflüchteten und den sich für sie einsetzenden Engagierten durch politische Aussagen wie „der Islam gehört nicht zu Deutschland“ oder „deutsche Leitkultur vor Multikulti“ – und der damit einhergehenden unterschweligen Angst, der deutschen Bevölkerung könne etwas verloren gehen oder weggenommen werden.

Die Politik muss sich also dringend ihrer Verantwortung stellen. Politiker, die eine Eskalation zulassen, gefährden nicht nur Geflüchtete, sondern den gesamten Frieden in ihren Orten. Haben Rechtsradikale erst einmal das Gefühl eines Freibriefs für ihre Aktionen, werden die Gefahren weiter zunehmen.

Und was kann die Zivilgesellschaft noch bewirken?

Sie kann sich dem Alltagsrassismus widmen, mit dem sich viele abfinden. Zum Beispiel neben dem Sportplatz. Hier gab es Vorfälle mit Fans bei Fußballspielen. Sobald wir die Probleme öffentlich gemacht haben, musste sich der Vorstand positionieren und es gab sogar Versöhnungsgesten. Heute können Schiedsrichter dazu Schulungen absolvieren, durch die sie Punkte für den Erhalt ihrer Lizenz bekommen.

Ihr Fazit: Ist es ratsam, Geflüchtete unter Umständen, wie sie damals herrschten, unterzubringen?

Ja, denn Ablehnung nur zu meiden, löst die Probleme nicht. Menschen durch persönliche Kontakte zusammenzubringen – ganz alltäglich – das ist auch hier passiert. Damit entwickelt sich Zivilgesellschaft ja erst. Das kann auch hier alles funktionieren, wenn man beizeiten die Menschen mitnimmt, klar Stellung bezieht und die nötigen Strukturen bereitstellt.



Ein Dankeschön an dieser Stelle möchte ich nochmals an die Vielzahl der Ehrenamtlichen richten, ohne deren Unterstützung hier vor Ort eine Betreuung und Integration der Asylbewerber gar nicht möglich wäre.

Christian Järnecke, Bürgermeister der Samtgemeinde Gartow (Niedersachsen), appelliert an die Bürgerinnen und Bürger, sich zu engagieren.

In: Der Samtgemeindebote – Mitteilungsblatt der Samtgemeinde Gartow, Ausgabe Nr. 4, 30. Oktober 2015, S.1.

4.2 Wie gelingt die Abgrenzung zwischen Haupt- und Ehrenamt?

„Weil es mal hieß, Menschen bleiben hier nur ein paar Wochen, ist für uns als Betreiber einer Notunterkunft die Integration ja nun mal ein Nebenaspekt, der beim Ehrenamt quasi der Hauptaspekt ist. Aber wenn man so lange in einer Unterkunft leben muss, wie viele Menschen hier, dann wird dieser zweite Aspekt natürlich mindestens genauso wichtig. Wenn man mal ein paar Monate irgendwo lebt und man wird nicht integriert – das kann man schon verschmerzen. Aber zwei Jahre? Das ist eine Zumutung. Dass es bei uns trotzdem verhältnismäßig gut funktioniert hat, schreibe ich ganz deutlich dem Ehrenamt zu.“

Heimleiter, Berlin, anonym

Im Sommer und Herbst 2015 gab es vielerorts in den Unterkünften keine deutliche Abgrenzung zwischen den Arbeitsbereichen von Haupt- und Ehrenamt. In der Notsituation sind Freiwillige überall dort eingesprungen, wo etwas getan werden musste – ohne zuerst nachzufragen, wer dafür „zuständig“ sei. Da diese Notsituation jetzt nicht mehr herrscht und viele neue Hauptamtliche eingestellt worden sind, müssen nun die Rollen eindeutig, wenn auch mit einer gewissen Flexibilität, verteilt werden. Viele Träger haben mittlerweile klare vertragliche Vorgaben dazu, welche Arbeitsbereiche von Hauptamtlichen ausgefüllt werden müssen und nicht an Freiwillige delegiert werden dürfen. So sind z. B. die Essensausgabe, ein bestimmtes Maß an Sozialbetreuung und die Asylberatung eindeutig hauptamtliche Aufgaben.

zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen neu gestaltet oder bestehende Kooperationen optimiert werden können.“ Der Leitfaden bezieht sich zwar auf die Engagementfelder Pflege, Sport und Kultur, da hier aber viele grundsätzliche Gemeinsamkeiten mit den Aufgaben der Geflüchtetenhilfe bestehen, lassen sich viele der Informationen übertragen.

Zur Abgrenzung von haupt- und ehrenamtlicher Tätigkeit kommt der Leitfaden zu dem Ergebnis: „Der ‚Königsweg‘ der Kooperation von Haupt- und Ehrenamtlichen liegt in der direkten persönlichen Zusammenarbeit, in der die spezifischen Ressourcen beider Seiten optimal zusammenwirken können [...]“

Er schlägt die folgenden drei Kriterien für eine deutlichere Abgrenzung vor:

1. Tätigkeitsbezogene Abgrenzung: Es wird genau festgelegt, welche Aufgaben vom Hauptamt erfüllt werden müssen und welche vom Ehrenamt übernommen werden können.
2. Zeitliche Abgrenzung: Haupt- und Ehrenamtliche sind zu unterschiedlichen Zeiten tätig, um beispielsweise zusätzliche Zeitfenster für Angebote zu eröffnen.
3. Räumliche Abgrenzung: Haupt- und Ehrenamtliche sind an unterschiedlichen Orten tätig, z. B., wenn ehrenamtliche Aufgaben in Räumen außerhalb einer Unterkunft erfüllt werden.

Der Leitfaden geht detailliert und mit vielen Praxisbeispielen auf die verschiedenen Abgrenzungsmöglichkeiten ein. Seine Lektüre ist für die Ausleuchtung dieses Aspekts sehr empfehlenswert.



Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend hat den umfangreichen Leitfaden „Kooperation von Haupt- und Ehrenamtlichen als Gestaltungsaufgabe“³³ herausgegeben. Ziel der informativen Broschüre ist es, „Modelle vorzustellen und konkrete Verfahrensweisen vorzuschlagen, wie Kooperationen

Mitunter kritische Blicke von Haupt- auf Ehrenamt und umgekehrt:

„Das Hauptamt ist für ‚das Wichtige‘ verantwortlich. Wir für die Integration.“

„Die Frage darf nicht sein, wer wen koordiniert, sondern, wer was koordiniert.“

„Viele Ehrenamtler suchen hier den Sinn des Lebens, weil sie es draußen nicht geschafft haben.“

„Der liebste Satz des Hauptamts ist: ‚Dafür bin ich nicht zuständig.‘ Wir sind für gar nichts zuständig und machen es trotzdem.“

„Manche Ehrenamtliche behandeln Geflüchtete wie kleine Kinder und überversorgen sie. Sie merken dabei nicht, dass sie diese Menschen in ihrer Entwicklung eher hemmen als fördern.“

„Das Hauptamt ist verantwortlich, wofür es bezahlt wird, das Ehrenamt für alles andere.“

„Die Ehrenamtlichen glauben, sich nicht an Regeln halten zu müssen, und bringen alles durcheinander.“

„Die Mitarbeiter sind nicht hier, weil sie helfen wollen, sondern, weil sie einen Job brauchen. Wir hingegen sind hier neben unserem Job.“

„Die Ehrenamtlichen glauben, sie können machen, was sie wollen, und müssen keine Regeln einhalten, weil sie ja die Guten sind.“

„Wir sind für all das zuständig, was das Hauptamt nicht auf die Reihe kriegt.“

„Es gibt ja die bekannten Stereotype: Ehrenamtliche sind besserwisserisch und wollen dem Hauptamt ständig erklären, wie es seine Arbeit zu machen hat. Und das Ehrenamt wirft direkt oder indirekt dem Hauptamt vor, dass es die gleiche Arbeit für Geld macht. Aber das sind natürlich beides Argumente, die völlig ins Leere zielen. Damit erreicht man nichts. Man kann höchstens seinen persönlichen Frust ausdrücken, aber das wird der Situation nicht gerecht.“

„Das Hauptamt will Ruhe. Die Freiwilligen wollen Action.“

4.3 Herausforderungen in der Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamt

„61 % der Aktiven wünschen sich eine schnellere und unkompliziertere Zusammenarbeit zwischen Ämtern und Flüchtlingshelfern.“

Aus: „Engagement in der Flüchtlingshilfe“, BMFSFJ 2017

Angesichts des ehrenamtlichen Engagements in den Jahren 2015 und 2016 wurde deutlich, dass der sprichwörtliche „Dienst nach Vorschrift“ im Hauptamt nicht ausreicht, um die umfangreiche Aufgabe der Unterbringung und Versorgung Geflüchteter zu bewältigen.

Die Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit Behörden bestehen auch heute weiter und gehen nicht nur auf die besondere Notsituation im Jahr 2015 zurück. Eine funktionierende Zusammenarbeit muss von strukturellen Anpassungen begleitet werden. Behördenintern bedeutet das, Prozesse zu vereinfachen, die Erreichbarkeit von SachbearbeiterInnen und AnsprechpartnerInnen auszubauen, das eigene Personal zur Zusammenarbeit mit Freiwilligen und Initiativen aufzufordern und, wo nötig, Stellen zu schaffen.

Es bedeutet aber auch, BürgerInnen zu informieren, die Vernetzung zu ermöglichen und Engagement gezielt zu fördern. Im Mittelpunkt der Forderungen stehen dabei:

1. Echte Beteiligungsmöglichkeiten auf kommunaler Ebene
2. Fest verankerte Beteiligungsprozesse
3. Leicht verfügbare Budgets in Selbstverwaltung
4. Materielle und vor allem räumliche Ressourcen
5. Unterstützung durch die kommunale Verwaltung und Politik

Dabei ist es essenziell, dass Behörden Impulse und Kritik aus der Zivilgesellschaft nicht generell als Einmischung in innere Angelegenheiten begreifen. Katarina Niewiedzial, Integrationsbeauftragte in Berlin-Pankow, meint dazu: „Dann heißt es so oft ‚die Ehrenamtlichen wollen sich nicht an die Regeln halten und bringen alles durcheinander.‘ Ja, häufig aber haben wir nur so erkannt, dass nicht jede Amtsregelung optimal ist. Von außen mag so eine Initiative chaotisch wirken, aber wir können viel von diesem problemlösungsorientierten Ansatz lernen.“

In diesem Zusammenhang sind auch die angebotenen Zeiten für Interaktion und Kommunikation zu hinterfragen. Denn diese Strukturen passen oftmals nicht zu den Lebensumständen und Möglichkeiten von Freiwilligen. In fast allen Kommunen gibt es eine kaum mehr zu überblickende Anzahl Runder Tische, Vernetzungsveranstaltungen und partizipativer Gremien. Allerdings tagen diese fast alle mitten am Tag, also genau dann, wenn berufstätigen Freiwilligen eine Teilnahme nicht möglich ist.

Teilnehmen können so häufig nur jene, die entweder keinem festen Beruf nachgehen oder das Helfen schon längst zu ihrem Beruf gemacht haben und damit zweifelsohne eine wichtige Aufgabe erfüllen, aber eben keine ehrenamtlichen Freiwilligen mehr sind.

Vor allem neu gegründete Initiativen und Willkommensbündnisse können hier eine entscheidende Rolle einnehmen, weil sie sich als „freie Akteure“ leichter kritisch äußern können als BehördenmitarbeiterInnen oder Träger, die in einem Abhängigkeitsverhältnis zur Kommune stehen. Felix Schönfeld, Gründer von Afeefa in Dresden, sagt, es brauche „natürlich auch ein bisschen Mut, mal öffentlich Kritik zu äußern. Die gestandenen Träger trauen sich das vielleicht nicht immer. Wir freien Akteure haben dabei ja eher weniger zu verlieren.“

Kommunikation und gegenseitiges Verständnis

Sind AnsprechpartnerInnen im Hauptamt nicht klar benannt, nur schwer erreichbar oder reagieren nur mit langer Verzögerung auf Anfragen, erzeugt dies große Frustration und blockiert Entwicklungen. Auch an der Klärung der Zuständigkeit, also der Frage, ob die jeweilige Behörde oder eine bestimmte Person überhaupt entscheidungsbefugt, auskunftsfähig oder -berechtigt ist, entzündeten sich viele Konflikte. Für Freiwillige und Geflüchtete sind die entsprechenden Prozesse besonders nervenaufreibend, weil nicht nur das eigene Anliegen verzögert bearbeitet wird, sondern oft auch unnötige Wege und somit Kosten entstehen. „Wir haben mit der Zeit gelernt, dem Hauptamt auf den Füßen zu stehen und Informationen einzufordern“, sagt eine Freiwillige aus einer Notunterkunft in Berlin.

Um das Verständnis – und am Ende auch die Wertschätzung – füreinander zu verbessern, wurden in vielen Kommunen deshalb inzwischen Koordinationsstellen geschaffen und Integrationsbeauftragte eingesetzt. Deren Aufgabe ist es, Engagementsstrukturen aufzubauen und zu stärken oder Räume zu öffnen, in denen sich BehördenmitarbeiterInnen und Freiwillige jenseits der Auseinandersetzungen über Einzelfälle begegnen können. Auch die Etablierung des Themas „Integration als Querschnittsaufgabe“ in die Ämter hinein und die Förderung des Austauschs zwischen einzelnen Fachabteilungen gehören zu ihren Aufgaben. Christine Grote beschreibt im folgenden Interview, dass es dabei nicht lediglich um Symbolik, sondern vor allem um eine bessere Zusammenarbeit geht.



INTERVIEW

„Ich merke bei allen einen unglaublichen Bedarf an Austausch. Das ging mir selbst nicht anders.“

Interview mit **Christine Grote**, seit Ende 2015 Koordinatorin für ehrenamtliche Flüchtlingsarbeit im Berliner Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf.

Frau Grote, Ende 2015 reagierte man auch bei Ihnen im Bezirk mit der Besetzung der Stelle auf die Rufe nach mehr hauptamtlicher Unterstützung für Freiwillige – wen oder was koordinieren Sie seitdem?

Die Bezeichnung „Ehrenamts-“ oder „Flüchtlingskoordinatorin“ ist irreführend. Ich koordiniere keinen einzigen Ehrenamtlichen und selbstverständlich auch keinen einzigen geflüchteten Menschen. Ich verstehe meine Arbeit als Schnittstelle zwischen Zivilgesellschaft, Initiativen, Ehrenamtlichen, unterschiedlichen Trägern, aber auch der Verwaltung intern auf Bezirks- sowie Senatsebene. Wichtig sind Angebote zum Austausch und zum Vernetzen.

Dass seit 2015 viele neu eingestellte Integrationsbeauftragte mehr Gestaltungsmöglichkeiten bekommen haben, finde ich spannend – da geht es nicht um Symbolik und Sensibilisierung für Vielfalt, sondern vor allem um Strukturen und eine konkrete Zusammenarbeit.

Was ist an dieser Rolle in Ihren Augen wichtig?

Damals hatten viele Menschen zu viele offene Fragen und wir waren alle gewissermaßen in der Findungsphase. Die Verwaltung war weder darauf eingestellt noch hatten wir die nötigen Antworten oder notwendigen Informationen parat. Ich selbst komme nicht aus der Verwaltung, habe aber Erfahrungen in der Arbeit mit Migrant*innenorganisationen und Ehrenamtlichen. Der großen Bedeutung von Schnittstellen sowie Informationsflüssen auf allen Ebenen und zwischen allen Beteiligten bin ich mir daher bewusst. Kommunikationsdefizite können gerade in der Flüchtlingsarbeit große Auswirkungen haben. Informationen müssen ausgetauscht werden, sogar in relativ gefestigten Strukturen. Dafür sollte man uneitel sein, loslassen und teilen können. Das ist ganz wichtig in der Flüchtlingsarbeit, was leider nicht jeder kann.

Das Verhältnis zwischen Ehren- und Hauptamt war oft schwierig. Woran liegt das?

Diese Frage ist komplex und hängt mit Wissen über Verfahren und Zuständigkeiten der öffentlichen Verwaltung zusammen, die in Flüchtlingsfragen von zentraler Bedeutung sind.

Da die Zuständigkeiten der Hauptamtlichen für viele Ehrenamtliche sich häufig unklar darstellten und keine Bereitschaft zur Zusammenarbeit erkennbar war, führte dies bei Ehrenamtlichen öfter mal zu frustrierenden und enttäuschenden Momenten. Daher verliefen die ersten organisierten Zusam-

menkünfte der Hauptamtlichen mit Ehrenamtlichen ziemlich konfrontativ und emotional. Diese angespannte Situation haben wir im Bezirk erst dank öffentlicher Veranstaltungen für haupt- und ehrenamtlich Tätige in der Flüchtlingsarbeit ändern können. Denn hier konnten sich die Beteiligten wirklich gegenseitig kennenlernen, austauschen und vernetzen. Der Perspektivwechsel führte bei vielen Teilnehmenden zu einem Aha-Erlebnis: Wer ist eigentlich Behörde und macht was? Was passiert, wenn Abläufe oder notwendige Entscheidungen für Hauptamtliche nicht vorliegen oder funktionieren? Das ist besonders stressig für Berufsgruppen im direkten Umgang mit der Zielgruppe, wie etwa SozialarbeiterInnen, die „funktionieren“ sollen oder müssen.

Aber wie? Das weiß keiner so genau. Hinzu kommt noch die Selbst- und Fremdwahrnehmung: Viele KollegInnen im Amt engagieren sich selber in ihrer Freizeit oder über ihre eigenen Arbeitsbereiche hinweg. Wenn es dann intern unsichtbare Türen gibt, die verschlossen bleiben, und man von außen als „Bösewicht“ abgestempelt wird, sich selbst aber zu den „Guten“ zählt, entsteht eine Schiefelage. Das hat manche MitarbeiterInnen verunsichert und enttäuscht. Soweit sollte es jedoch nicht kommen, da gerade die Öffnung der Behörden beim Thema Integration wichtig ist. Auch Perspektivwechsel, vom Ehrenamt ins Hauptamt oder umgekehrt, wirken sich positiv aus. Das Zusammenarbeiten ist hinterher einfacher.

Wo können KoordinatorInnen einen Unterschied machen?

Überall dort, wo die Potenziale vorhandener Möglichkeiten und guten Willens aller Beteiligten mangels gegenseitiger Kenntnis oder wegen unterschiedlicher Erwartungshaltungen nicht ausgeschöpft werden können. Bei der Schließung einer Unterkunft z.B. sollten einerseits dem damit verbundenen Ehrenamtlichen neue Anschlussmöglichkeiten angeboten werden. Zu diesem Zweck erstelle ich eine Übersicht mit weiteren relevanten Organisationen, in denen das Ehrenamt fortgesetzt werden kann.

Aufgrund ihrer Kenntnisse über die Geflüchteten können Ehrenamtliche notwendige Informationen an zuständige Institutionen für einen möglichst sozialverträglichen Umzug heranziehen. Ob sich der einzelne Ehrenamtliche dann weiter in der Flüchtlingshilfe engagiert, ist natürlich offen. Aber es gilt zu erreichen, dass jeder Interessierte das zu seinem Engagement passende Projekt bzw. Tätigkeit findet und das Engagement allgemein erhalten bleibt und bei einem Ortswechsel nicht verloren geht.

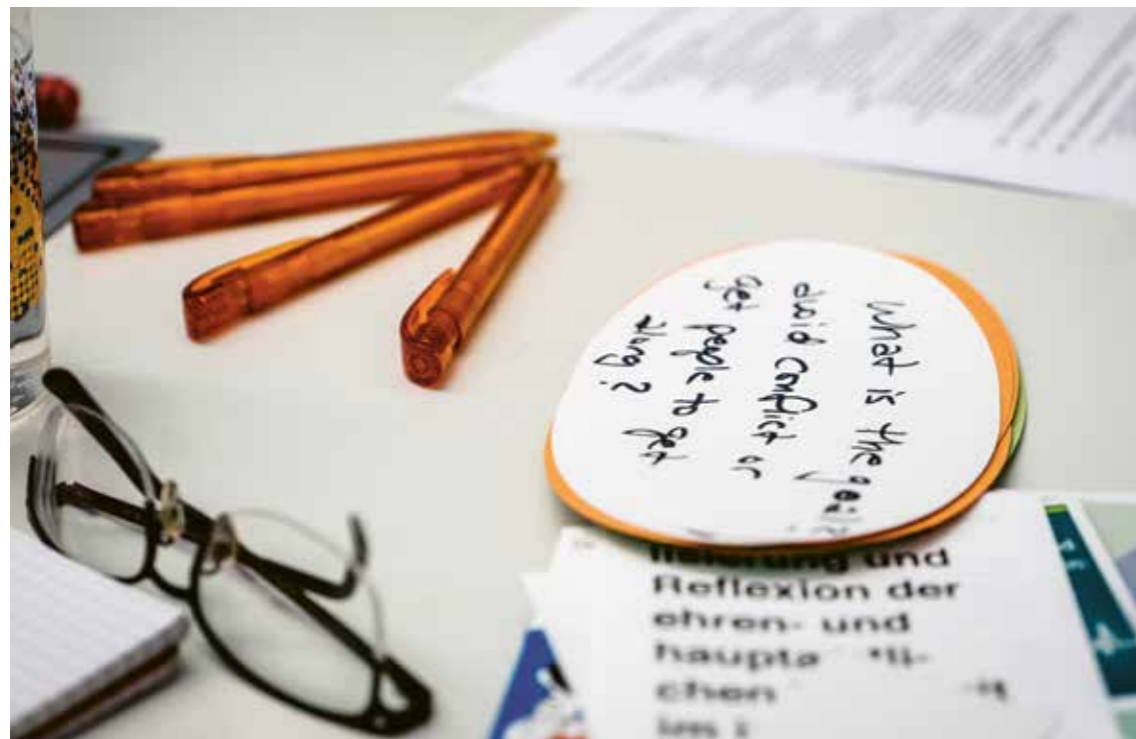
Kommunikationsdefizite können gerade in der Flüchtlingsarbeit große Auswirkungen haben.

Kooperation und Konfrontation

Im Verhältnis zwischen Haupt- und Ehrenamt sind zwei Grundhaltungen zu beobachten. Ein Teil der Ehrenamtlichen setzt vor allem auf den Dialog und versucht, die zuständigen Behörden bzw. die Träger von Unterkünften in konstruktiver Auseinandersetzung zur Lösung von Problemen zu bewegen. Dabei kann es um das Ändern des Speiseplans in einer Unterkunft, um das Angebot von Kinderbetreuung oder auch um den grundsätzlichen Umfang der Sozialbetreuung gehen. Diesen Gruppen gelingt häufig der Aufbau eines vertrauensvollen Verhältnisses auf Augenhöhe mit dem Träger oder der Behördenvertretung. Im Normalfall können sie allerdings nicht alle ihre Ziele durchsetzen und lassen sich auf Kompromisse ein. BefürworterInnen dieses konstruktiven Wegs argumentieren, dass nur so Gewinne für die Geflüchteten auch in jenen Belangen erreicht werden können, zu denen der Träger nicht verpflichtet ist, auf die er sich aber aufgrund der konstruktiven Zusammenarbeit dennoch einlässt.

KritikerInnen dieser Vorgehensweise verweisen darauf, dass durch Kompromisse niemals die aus ihrer Sicht angemessenen maximalen Forderungen für Geflüchtete durchgesetzt werden können, und favorisieren das Mittel des öffentlichen Drucks. Dieser Weg kann tatsächlich zu einer schnellen Behebung von Missständen führen. Ihre Erfolge erzielen die betreffenden Initiativen jedoch mit dem Nachteil, dass keine Partnerschaft auf Augenhöhe mit ihren Verhandlungsopponenten entsteht. Dies führt nicht selten dazu, dass entsprechend unter Druck gesetzte Träger oder Behörden nur noch in Fällen reagieren, in denen sie rechtlich dazu gezwungen sind.

Diese unterschiedlichen Ansichten über die bessere Herangehensweise führen häufig innerhalb von Initiativen zu Konflikten. Oft bilden sich dann im Laufe der Zeit zwei Gruppen heraus und der vermeintlich schwächere, bedachter agierende Teil der Gruppe zieht sich zurück. Nahezu alle Personen, mit denen im Rahmen dieser Publikation Interviews geführt wurden, plädieren klar für eine sachliche Auseinandersetzung mit Trägern und Behörden.



INTERVIEW

„Wie es in den Wald hineinschallt, so schallt es wieder heraus.“

Ingrid und Anna Dütsch aus der Stadt Beilngries sind seit 2015 ehrenamtlich in der Geflüchtetenhilfe aktiv. Sie organisieren Deutschkurse, begleiten Geflüchtete im Anhörungsprozess und leiten ein Volleyballteam aus Geflüchteten und Einheimischen.

In Beilngries scheinen sich viele Menschen zu engagieren, auch hört man von relativ wenigen Problemen.

Woran liegt das?

Ingrid Dütsch: Das politische Klima in der kommunalen Politik ist sehr positiv: Unser Bürgermeister hat unsere Arbeit von Anfang an unterstützt und immer wieder auch öffentlich betont, wie wichtig und wertvoll unsere Tätigkeit sei. Aus anderen Orten unserer Umgebung wissen wir, dass das nicht selbstverständlich ist. Zudem besteht in unserem ländlichen Raum generell ein enges soziales Netzwerk, durch das sich BürgerInnen gegenseitig unterstützen. Hier konnte die Arbeit mit den NeubürgerInnen gut eingegliedert werden.

Anna Dütsch: Andere zu unterstützen, bereichert immer auch die „Helfenden“ selbst. Das stärkt wiederum die positive Atmosphäre im Ehrenamt. Natürlich ist aber auch bei uns nicht alles rosig: Auch hier wird an den Stammtischen geschimpft. Das bleibt dann aber auch dort. Kritisiert oder offen angegangen wegen unserer Unterstützung für Geflüchtete wurde ich persönlich nie. Für mich überwiegt das Positive, was ich hier in der Region erlebe.

Gab es auch Unterstützung von den Behörden?

Ingrid Dütsch: In Bayern wird Asylpolitik ja eher restriktiv gehandhabt – das macht sich natürlich auch in der Zusammenarbeit mit den Behörden bemerkbar. Dennoch kommt es ganz auf die Behörde und auf einzelne MitarbeiterInnen an, ob die Zusammenarbeit gelingt. Die Behörden der Stadt Beilngries waren sehr kooperativ. Auch auf Landkreisebene gab es Positivbeispiele: Es wurde etwa extra eine Beauftragte für Ehrenamtliche eingestellt, die mit uns versucht hat, ehrenamtliche Strukturen aufzubauen. Für die Belange der Flüchtlinge bei der Ausländerbehörde einzutreten, war dann oftmals schon eine richtige Herausforderung. Aber auch in diesen Fällen ist es wichtig, den richtigen Umgang miteinander zu finden.

Was ist denn „der richtige Umgang“?

Anna Dütsch: Man sollte nie vergessen, dass es sich bei jeder Begegnung immer um Menschen handelt – egal ob es Geflüchtete oder eben BehördenmitarbeiterInnen sind. Bei

jeder Begegnung zählt, freundlich und unvoreingenommen zu bleiben. Trete ich in einem Amt aggressiv auf, dann kann ich auch erwarten, dass mein Gegenüber auf Konfrontation geht. Wie es in den Wald hineinschallt, so schallt es wieder raus. Bei einem jungen Afghanen zum Beispiel ist die Genehmigung für ein unbezahltes Praktikum über Wochen nicht bearbeitet worden. Im gemeinsamen Gespräch konnten wir dann herausarbeiten, dass es doch im Interesse von uns allen wäre, wenn er seine Genehmigung bekäme. Und dann war der Stempel auch in zwei Stunden auf der Arbeitsgenehmigung.

Ingrid Dütsch: Andererseits waren wir aber auch bei einer Veranstaltung eines Helferkreises, bei der viele der Anwesenden lautstark über die Ausländerbehörde geschimpft haben. Die Stimmung war schon ein bisschen aggressiv. So sind diese Leute auch bei der Behörde aufgetreten und konnten entsprechend wenig für die Geflüchteten, die sie betreuten, in der Sache herausholen. Für mich ist immer wichtig, Verständnis für andere zu bekommen, zu verstehen, warum der andere so reagiert. Wenn ich in Erfahrung bringe, dass die Frau in der Behörde von ihrem Vorgesetzten oder der Politik keine Genehmigung für eine Handlung hat, dann kann ich nicht sie verantwortlich machen. Ich kann aber, weil ich ihre Situation verstanden habe, nett und respektvoll zu ihr sein. Wenn ich das bin, wird sie offener dafür sein, mit mir eine Lösung zu finden, die in ihrem Ermessensspielraum liegt.

„Für mich ist immer wichtig, Verständnis für andere zu bekommen, zu verstehen, warum der andere so reagiert.“

Respekt und Höflichkeit sind also der Schlüssel, damit alles klappt?

Ingrid Dütsch: Es ist ein Schlüssel von vielem. Manchmal hilft allerdings auch Nettigkeit nicht. Dann muss man sich den nächsten Schritt überlegen. Wenn gar nichts weitergeht, wenn Behörden oder Hauptamtliche ihren Aufgaben anscheinend nicht nachkommen, kann man den Weg über die Presse gehen. So lässt sich Öffentlichkeit für Probleme erzeugen, die sich eigentlich lösen lassen würden. Aber es sollte der letzte Schritt sein – erst dann, wenn der respektvolle Umgang mit allen versucht wurde.

Beispiel für Leitlinien der Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamt

Im Folgenden stellen wir Auszüge einer Vereinbarung zwischen einem überregionalen Träger und einer selbstorganisierten Initiative in einer seiner Unterkünfte dar.

Zielvorstellung

- Zentrale Aufgabe der hauptamtlichen MitarbeiterInnen ist es, eine gute Betreuung der BewohnerInnen zu gewährleisten und dafür, soweit möglich, entsprechende Angebote bereitzustellen.
- Dabei werden sie durch ehrenamtliche MitarbeiterInnen unterstützt und ergänzt.

Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit zwischen haupt- und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen

- Die Zeiten des Engagements für ehrenamtliche MitarbeiterInnen im Haus liegen zwischen 8 und 22 Uhr. [...]
- Ehrenamtliche MitarbeiterInnen müssen die Hausordnung einhalten. [...]
- Alle bisher tätigen ehrenamtlichen MitarbeiterInnen werden übernommen. Neue ehrenamtliche HelferInnen können sich weiterhin im Volunteer Planner für gewünschte Bereiche eintragen. Eine Auswahl findet vorher nicht statt. Die Eignung von HelferInnen für einen Bereich stellt sich in der Praxis heraus und wird von der anwesenden Leitung (Hauptamtliche, Bereichsleitung oder Schichtleitung) beurteilt. [...]

Partizipation der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen

- Der Grad der Partizipation des Ehrenamts im Haus ist überwiegend durch Mitbestimmung geprägt. Hauptamtliche MitarbeiterInnen halten Rücksprache mit VertreterInnen des Ehrenamts (diese sind die ehrenamtlichen Bereichsleitungen), um neue Maßnahmen mit ihnen zu besprechen. Es kann zu Verhandlungen zu wichtigen Fragen kommen. [...]
- Ehrenamtliche Bereichsleitungen erhalten eine teilweise Übertragung von Entscheidungsbefugnissen, die gemeinsam zwischen Hauptamt und Bereichsleitungen erarbeitet und schriftlich für jeden Bereich festgelegt werden. [...]
- Die Arbeit der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen erfährt besondere Berücksichtigung über den/die EhrenamtssprecherIn. Wie die Freiwilligen eineN SprecherIn wählen, obliegt ihnen. Der/die EhrenamtssprecherIn oder ggf. einE StellvertreterIn kann am Leitungsmeeting teilnehmen und hat dabei ein Vorschlags- und Initiativrecht, jedoch kein Stimmrecht. [...]

Grenzsetzung für das Engagement im Haus

- Ehrenamtliche und hauptamtliche MitarbeiterInnen sind zur Einhaltung des Leitbildes und des Ehrenkodex des Trägers verpflichtet. [...]
- Ehrenamtliche MitarbeiterInnen sollen Anträge für BewohnerInnen, die sich an Behörden richten, nur in Abstimmung mit den hauptamtlichen MitarbeiterInnen durchführen. Insbesondere soll keine Beratung zu Asylanträgen stattfinden, hierfür sind die hauptamtlichen MitarbeiterInnen zuständig. (Ausgeschlossen sind ehrenamtliche, zugelassene Rechtsanwältinnen in Absprache mit den hauptamtlichen MitarbeiterInnen.)
- Ehrenamtliche MitarbeiterInnen sollten auf ihre Grenzen achten und die Abstimmung mit ihren eigenen Wünschen, Zeit und Ressourcen berücksichtigen. [...]

Was wir uns von haupt- und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen wünschen

- Wir wünschen uns eine gegenseitige Wertschätzung und Anerkennung zwischen haupt- und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen mit der Berücksichtigung der unterschiedlichen Rollen im Haus.
- Wir wünschen uns von allen MitarbeiterInnen Zuverlässigkeit in ihrem Engagement. Hauptgrund hierfür ist, dass für die BewohnerInnen auf ihrer Flucht und auch in der jetzigen Situation in Deutschland nichts sicher ist und sie unter Umständen viele Enttäuschungen erfahren haben. In der Unterkunft sollen sie sich wohlfühlen und verlässliche Partner finden.
- Eigenständigkeit in ihrem Engagement:
 - Ehrenamtliche MitarbeiterInnen sollten ihre Angebote und Projekte so selbstständig wie möglich anbieten, in Absprache mit den verantwortlichen Hauptamtlichen.
 - Hauptamtliche MitarbeiterInnen können die Annahme der Angebote nicht gewähren bzw. sind nicht dafür zuständig, dass ehrenamtliche Kurse gut angenommen werden. [...]
- Wir wünschen uns, dass Konflikte frühzeitig angesprochen werden und gegebenenfalls das Angebot einer Mediation oder Supervision wahrgenommen wird.

4.4 Was passiert mit Dingen, die von Freiwilligen eingeworben, errichtet oder mitgebracht wurden?

„Über selbst eingeworbene und dem Engagement der Ehrenamtlichen zu verdankende Waren verfügt das Ehrenamt selbst.“

Aus einer Stellungnahme des Landesamts für Flüchtlingsangelegenheiten Berlin

Es sind einige Fälle bekannt, bei denen es während des Betriebs oder nach Schließung einer Unterkunft zum Streit zwischen Träger, Ehrenamt und zuständiger Behörde darüber gekommen ist, wem Sachspenden gehören, die durch das Ehrenamt eingeworben wurden. Hier gibt es unterschiedliche Bewertungsansätze: Zum einen wird argumentiert, dass die Spenden nur wegen des Engagements der Ehrenamtlichen überhaupt vorhanden sind. Zum anderen wird darauf verwiesen, dass das Ehrenamt nur zum Zweck der Unterstützung der Unterkunft existierte, die Spenden somit der Unterkunft zugehörig sind. Bei den bekannten Konflikten ging es in der Sache nie um Kleidung, sondern um Möbel oder andere „Wertgegenstände“, wobei jeweils die Frage zu stellen ist, wie viel Wert ein in der Regel durch intensiven Gebrauch stark abgenutzter Gegenstand noch hat.

Als Antwort auf die Anfrage eines Abgeordneten verwies das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten in einer Stellungnahme im März 2017 darauf, dass „über selbst eingeworbene und dem Engagement der Ehrenamtlichen zu verdankende Waren das Ehrenamt selbst“ verfüge.

Einbezogen werden sollte die Frage, was die Freiwilligen mit den Spenden vorhaben: Möchten sie die Gegenstände als Privatpersonen nutzen, können Träger und Behörden darauf verweisen, dass die Spenden nicht für den Privatgebrauch vorgesehen waren. Sollen die Gegenstände jedoch anderen Unterkünten oder sonstigen sozialen Einrichtungen zugutekommen, die von dem Ehrenamt weiterhin versorgt werden, so kann dieses argumentieren, dass die Dinge nicht der staatlichen Einrichtung oder einem Träger (mit finanziellen Interessen) gespendet wurden, sondern die Arbeit der Ehrenamtlichen unterstützen sollte.

➔ HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

- Inventarlisten erstellen: Schriftlich festhalten, was zu welchem Zeitpunkt (von wem) gespendet wurde und wem die Spende übergeben wurde (dem Hauptamt oder dem Ehrenamt), wenn bekannt, mit Angabe der Person.
- Wenn möglich, sollten sich Ehrenamtliche schriftlich von den SpenderInnen bestätigen lassen, dass ihre Spenden für das Ehrenamt vorgesehen sind und dieses darüber frei verfügen darf.
- Bestätigungen über die Aushändigung weitergeleiteter Spenden geben lassen.
- Den Umgang mit Spenden in einem Haupt-/Ehrenamtsvertrag festhalten.



4.5 Wie macht man Geflüchteten die Unterschiede zwischen Haupt- und Ehrenamt deutlich?

„Gerade am Anfang war dies manchmal eine Herausforderung. Manche Geflüchteten sind mit einer Erwartungshaltung an uns herangetreten, dass wir sie in bestimmten Dingen unterstützen müssen. Beispielsweise gab es ehrenamtliche BetreuerInnen für manche Unterkünfte. Konnte sich der ein oder die andere nicht so häufig dort einbringen, kamen öfter mal Beschwerden, dass sie ihrer Pflicht nicht nachkämen. Das Konzept des ehrenamtlichen, freiwilligen Engagements war den meisten Geflüchteten einfach nicht bekannt. Inzwischen verstehen die meisten, dass wir uns in unserer Freizeit engagieren. Es kommt dafür auch viel Wertschätzung zurück. Aber viele verstehen nicht wirklich, warum wir das machen.“

Anna Dütsch, Freiwillige aus Beilngries



Unterschied zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen erklärt werden. Dabei muss ihnen die wichtige Information vermittelt werden, dass die Zuständigkeit für asylrechtliche Fragen und Probleme in der Regel bei den Hauptamtlichen liegt. Nur so kann die Gefahr von Fehlinformationen vermieden werden.

Eine beträchtliche Anzahl der Geflüchteten, mit denen wir sprachen, hatten hingegen auch nach zwei Jahren in Deutschland immer noch kein gutes Verständnis von dem Unterschied zwischen haupt- und ehrenamtlichen Aufgaben. Gleichzeitig äußerten sie, dass sie mit den freiwilligen HelferInnen meist ein besseres und persönlicheres Verhältnis hätten, auch weil diese sich eher auf ein freundschaftliches Miteinander einließen

Vielen Geflüchteten, die neu in Deutschland ankommen, ist der Unterschied zwischen Haupt- und Ehrenamt nicht klar. Zunächst kennen viele Geflüchtete die Idee des Ehrenamts in dieser Form nicht. Zudem ist auch die Aufgabentrennung zwischen Haupt- und Ehrenamt für die Geflüchteten oftmals nicht deutlich erkennbar. Dies traf insbesondere im Herbst 2015 und den Monaten danach zu, als Freiwillige in großem Stil Lücken in der staatlichen Versorgung füllten. Später wurde die Identifizierung von Freiwilligen für die Geflüchteten weiter dadurch erschwert, dass Menschen, die sich zunächst als Freiwillige engagierten, in eine bezahlte Stelle wechselten.

An wen man sich mit welchem Bedarf wenden sollte, ist damit für die Betroffenen häufig nicht ersichtlich. Allerdings ist eine deutliche Unterscheidung wichtig: zum einen, weil viele Freiwillige darauf Wert legen, zum anderen aber auch, damit Geflüchtete wissen, welche ihrer Fragen und Bedürfnisse bei wem richtig aufgehoben sind. Daher sollte den Geflüchteten möglichst bald nach ihrer Ankunft in einer Unterkunft der grundsätzliche

als Hauptamtliche. Doch gerade weil Geflüchtete oft ein engeres Verhältnis zu Freiwilligen haben, wird auch der Ärger über Missstände in einer Unterkunft häufig an den Freiwilligen ausgelassen. Diese werden für das Versagen des Hauptamts verantwortlich gemacht oder es wird von den Freiwilligen erwartet, dass sie etwas außerhalb ihrer Befugnisse regeln könnten. Damit die BewohnerInnen keine falschen Erwartungen an die Freiwilligen haben, müssen sie darüber informiert sein und begreifen, dass die Freiwilligen in letzter Instanz nicht die Entscheidungen treffen.

Hilfreich bei der Vermeidung von Missverständnissen ist es auch, wenn die Freiwilligen in einer Unterkunft deutlich erkennbar sind, z. B. durch einen einfachen Anstecker mit dem Logo der Freiwilligeninitiative oder einem großen V für „Volunteer“.



INTERVIEW

„Unsere Ehrenamtler sind nicht irgendwelche Welt-, Wald- und Wiesenhüpfer, die sonst nichts zu tun haben.“

Interview mit **Wolf-Dieter Dorn**, Sprecher und Koordinator vom Freundeskreis Flüchtlinge Feuerbach (Stuttgart).

2015 eröffnete die Unterkunft und seitdem haben sich Hunderte engagiert. Wer sind die Freiwilligen des Freundeskreises?

Wir haben heute etwa 50 aktive Leute und einen Verteiler mit 600 E-Mail-Adressen. Wir pendeln uns mittlerweile auf eine Kernmannschaft ein. Es gab immer wieder Leute, die einmal spontan helfen wollten, aber das hat nicht gut funktioniert. Viel wichtiger als mal kurz aufzutauchen in der Arbeit mit Flüchtlingen sind Kontinuität, persönliche Kontakte und ein regelmäßiger Austausch. Wir haben 20 Freiwillige, die Arbeitsgruppen leiten. Dort finden wir auch Kompetenzen, die die SozialbetreuerInnen nicht haben: z. B. Mediziner, Menschen mit Berufserfahrung in der Jugendbetreuung und andere, die sich in die Wohnungssuche eingearbeitet haben. Da können wir den SozialbetreuerInnen eine sehr professionelle Entlastung bieten. Unsere Ehrenamtler sind

nicht irgendwelche Welt-, Wald- und Wiesenhüpfer, die sonst nichts zu tun haben. Das sind gestandene, erfahrene Personen. Wir arbeiten auch viel mit Freiwilligen von Bosch zusammen. Bosch ist in dieser Hinsicht wirklich ein Leuchtturm. Aber auch viastore und einige mittelständische Unternehmen haben sich über persönliche Kontakte aus dem Freundeskreis mit eingebracht.

„Viel wichtiger als mal kurz aufzutauchen in der Arbeit mit Flüchtlingen sind Kontinuität, persönliche Kontakte und ein regelmäßiger Austausch.“

Wie haben Sie diese Ehrenamtlichen engagieren können?

Als die Standorte für diese Unterkunfts-Systembauten diskutiert wurden, gab es zum Teil Anwohnerproteste. Daraufhin hat die Bezirksvorsteherin von Feuerbach, Andrea Klöber, eine öffentliche Versammlung einberufen für die Bürger. Es gab großen Andrang. Es wurden Tische nach Themen aufgestellt: Deutschunterricht, Gesundheit, Arbeit, usw. Arbeitsgruppen wurden eingeteilt je nachdem, wer was wann machen kann, nach beruflichen Neigungen und Erfahrungen. Aus diesen Arbeitsgruppen hat sich dann der Freundeskreis ergeben. Frau Klöber wollte den Prozess von oben anstoßen und hat es dann rollen lassen. Andere BezirksvorsteherInnen hatten die Sachen nach einem Jahr immer noch in der eigenen Hand. Im Grunde heißt das, dass dort

die ehrenamtliche Arbeit nur über das Bezirksamt läuft. Das ist aus meiner Sicht nicht wirklich ehrenamtlich, sondern die Ehrenamtlichen sind ein Anhängsel der Verwaltung.

Wie läuft bei Ihnen die Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen?

Wir haben hier im Haus eine gute Arbeitsteilung. Die Hauptamtlichen haben am Anfang gesagt: „Alles was mit dem BAMF zu tun hat, ist unsere Sache, da geht ihr nicht dran.“ Und alles Weitere haben sie uns überlassen. Von Anfang an haben wir sehr persönlich und unkompliziert zusammengearbeitet. Dazu kommt, dass es sehr junge Leute sind, die wenig Erfahrung im Beruf haben und darum sehr offen sind. Sie sind nicht eingefahren, es gibt kein Besitztumsdenken in den Kompetenzen. Wir machen einmal im Monat eine Teamsitzung mit allen Arbeitsgruppen, da sind auch immer Vertreter der SozialbetreuerInnen aus allen Unterkünften in Feuerbach dabei.

Und mit den Behörden?

Wir haben mit der Polizei Schulungen gemacht für alleinreisende Männer, für Kinder, für Familien, über das, was man in Deutschland darf und was nicht. Die Polizei stellt sich vor, damit die BewohnerInnen die Uniform kennenlernen und Vertrauen bekommen. Wie mit der Bezirksvorsteherin funktioniert es auch auf den unteren Ebenen mit den Behörden sehr gut.

Verstehen die BewohnerInnen den Unterschied zwischen den Haupt- und Ehrenamtlichen?

Ich glaube noch nicht so ganz. Sie kennen die FFF Sticker, die wir tragen. Den Sticker haben sie schon am ersten Tag gesehen, als wir sie im Bus aus der Erstaufnahme begrüßt haben. Ich bin in den Bus rein und habe auf Deutsch und Englisch erklärt, was mit ihnen jetzt passiert. Das hat Vertrauen geschaffen. An meinem Sticker haben sie sofort gesehen: Das ist nicht das Rote Kreuz, nicht die Bundeswehr und nicht die Polizei, das ist was anderes. Aber was, das haben die Leute noch nicht so ganz kapiert. Sie wissen nicht, dass wir kein Geld bekommen für die Arbeit, dass wir die Motivation haben, einfach zu helfen in der Nachbarschaft, weil geholfen werden muss.

5 | Exkurs: Vier Phasen von Ankommen und Integration

Die meiste Arbeit mit Geflüchteten zielt darauf ab, sie dabei zu unterstützen, ein selbstbestimmtes Leben in Deutschland aufzubauen. Der Weg vom Ankommen bis zur wirklichen Selbstständigkeit ist ein langer Weg mit vielen Höhen und Tiefen. Und er ist für jeden und jede der Geflüchteten anders. Deswegen ist es wichtig, sie alle als Individuen zu behandeln, die nicht nach einem bestimmten Schema reagieren oder in gleichem Maße empfänglich für Angebote und Informationen sind. Jeder Mensch ist anders und hat andere Vorstellungen, Erfahrungen und Ziele.

Meiner Meinung nach sind Dörfer oder kleine Städte eigentlich am besten. Alle kennen sich und deswegen ist die Atmosphäre freundlich. Da möchten Menschen etwas über dich und deine Kultur wissen. In großen Städten interessiert sich keiner für dich.

Amin aus dem Iran

Meine Erfahrung, in einer kleinen Stadt zu wohnen, ist komplett negativ. Suhl ist eine kleine Stadt mit 40.000 Einwohnern. 1.500 Geflüchtete waren zu viel. Ich hatte immer das Gefühl, dass ich angeguckt werde.

Khaled aus Syrien



In unseren vielen Gesprächen mit Geflüchteten haben wir herausgehört, dass der Integrationsprozess im Großen und Ganzen in vier Phasen verläuft, die fließend ineinander übergehen. Es ist deshalb besonders wichtig, diese Phasen zu verstehen und sie zu beachten, wenn man mit Geflüchteten arbeitet und sie unterstützen möchte. Denn dieselbe Person hat nach ein paar Monaten, vor allem aber nach ein oder mehreren Jahren in Deutschland ganz andere Bedürfnisse und Interessen als noch kurz nach ihrer Ankunft.

In allen Phasen gilt, dass Menschen, die traumatische Erlebnisse und den vollständigen Verlust ihres früheren Lebens verarbeiten müssen, ein besonders starkes Bedürfnis nach Sicherheit haben. Das Sicherheitspersonal in Unterkünften spielt eine herausgehobene Rolle in der Vermittlung dieser Sicherheit. Da

die BewohnerInnen in ihren Heimatländern oftmals schlechte oder sogar brutale Erfahrungen mit Polizei und Sicherheitskräften gemacht haben, muss das Sicherheitspersonal in Unterkünften im Umgang mit dieser Zielgruppe besonders geschult sein. Es ist aber auch wichtig, dieses Bedürfnis nach Sicherheit auf anderen Ebenen zu beachten. Dazu gehören die generellen Wünsche nach Sicherheit hinsichtlich des Asylantrags und der Gestaltungsmöglichkeiten der näheren Zukunft. Aber auch Faktoren wie etwa ein abschließbares Zimmer, welches die Möglichkeit bietet, die wenigen Habseligkeiten sowie Geld und Dokumente sicher zu verwahren, sind nicht nur für das Individuum relevant. Es verändert auch maßgeblich die Grundstimmung einer ganzen Unterkunft, wenn Menschen ein Mindestmaß an Sicherheit geboten wird. Dies wird von Trägern und Planern solcher Unterkünfte noch zu häufig unterschätzt.



Ankommen

Die meisten Geflüchteten sind bei ihrer Ankunft in Deutschland verunsichert und ängstlich. Viele sind durch die Erfahrung von Krieg, Flucht und Verlust traumatisiert, auch wenn man ihnen das nicht immer ansieht. Sie haben Angst um ihre Familie, vor den fremden Menschen, einer unbekanntem Umgebung und einer ungewissen Zukunft. Sie brauchen Ruhe und den Umgang mit Menschen, die ihnen geduldig und verständnisvoll zur Seite stehen und ein Gefühl von Sicherheit vermitteln. Die ersten Erfahrungen mit der hiesigen Bevölkerung prägen in hohem Maße ihre Einstellung zu Deutschland und den Menschen, die hier leben. Genauso wichtig wie Essen und ein Dach über dem Kopf ist jetzt menschliche Zuwendung. Die Angst, nicht in einem sicheren Zufluchtsland bleiben zu dürfen, ist bei Geflüchteten oft sehr präsent. Diese Sorge zu mildern, ohne jedoch unrealistische Hoffnungen zu wecken, ist eine große Herausforderung für Engagierte, die mit Geflüchteten arbeiten. Dafür ist es wichtig, schon frühzeitig sachlich und nüchtern zu erklären, wie das Asylverfahren abläuft. Das andauernde Warten während des Asylverfahrens ist zermürend und die damit verbundene Ungewissheit lässt die Motivation sinken. Daher sollte von Beginn an deutlich gemacht werden, dass ein Asylverfahren wenige Monate, aber auch mehrere Jahre dauern kann.

In der Anfangszeit können schon erste Wörter und Begriffe auf Deutsch vermittelt werden, lange bevor die offiziellen Sprachkurse beginnen. Hier können Freiwillige helfen, indem sie Vokabeln und Ausdrücke erklären, die im täglichen Leben der Geflüchteten nützlich sind. Zusätzlich gibt es eine Reihe von Apps und Websites (siehe Verzeichnis am Ende des Hand-

buchs), die in dieser Phase Grundbegriffe vermitteln und erste Informationen über das Leben in Deutschland in verschiedenen Sprachen geben können.

Geflüchtete kommen aus sehr unterschiedlichen Ländern, mit unterschiedlichen Kulturen, Religionen und Sprachen. Es ist vor allem in der Anfangszeit eine besondere Herausforderung für sie, sich einerseits auf den neuen Kulturkreis im Zufluchtsland einzustellen und gleichzeitig all die Kulturkreise der anderen Geflüchteten zu erschließen. So kann es sinnvoll sein, in der Anfangsphase Flure oder Zimmer einzurichten, auf denen sie gemeinsam mit Menschen aus ihrem eigenen Sprach- und Kulturraum untergebracht sind.



Erkunden

Jetzt kommt die Zeit des Erkundens der neuen Umgebung, die zugleich auch eine Zeit des Wartens ist, denn die Asylverfahren ziehen sich oft in die Länge. Den meisten Geflüchteten ist mittlerweile klar geworden, dass es nicht einfach sein wird, eine Wohnung oder einen Job zu finden. BewohnerInnen verlassen häufiger die Unterkunft, um ihre Nachbarschaft oder die Ortschaft zu erkunden. Sie kommen mit der hiesigen Bevölkerung und dem öffentlichen Leben in Kontakt. Dafür müssen sie über Gesetze und Gewohnheiten informiert werden und darüber, wie Menschen hier miteinander umgehen. Dabei geht es um grundlegende gesellschaftliche Regeln wie Akzeptanz von Homosexualität oder die gleichberechtigte Rolle der Frau, aber auch um scheinbar banale Dinge wie das Verständnis von Fahrradwegen. Es ist sehr hilfreich zur Vermeidung von Konflikten, Frustration und Missverständnissen, wenn in dieser Phase vieles erklärt und gezeigt wird. Hier spielen SozialarbeiterInnen und Freiwillige eine wichtige Rolle: Sie können in Gesprächen, gemeinsamen Aktivitäten und durch Vermittlung persönlicher Kontakte sehr viel dazu beitragen, dass die Integration von Anfang an gut gelingt. Man muss aber auch wissen, dass viele Geflüchtete eine Art Kulturschock erleiden, wenn sie täglich so viel Neues lernen und entdecken. Dinge, die in ihrer Heimat tabu oder verboten waren, sind hier erlaubt – und andere Dinge, die in ihrer Kultur völlig normal sind, sind hier verboten. Sie brauchen Zeit, um all dies zu verarbeiten, die Unterschiede zu akzeptieren und zur Normalität werden zu lassen.

Ein großes Thema ist die Versorgungssituation in den Unterkünften. Die Möglichkeit, selbst zu kochen, selbst zu bestimmen, was wann und wo gegessen wird, ist ein elementares Grundbedürfnis, das oftmals übersehen oder nicht ernst genommen wird. Oft wird dieses Bedürfnis als Luxusproblem dargestellt, davon ausgehend, dass die BewohnerInnen doch froh sein sollten, überhaupt etwas zu essen zu bekommen. Mahlzeiten sind jedoch wichtige Momente des Familienlebens, eine Möglichkeit des Rückzugs und die Gelegenheit, ein Minimum an Heimatgefühl in der Fremde aufrechtzuerhalten.

Menschen wollen Anerkennung erhalten und gebraucht werden. Daher freuen sich auch viele Geflüchtete, wenn sie in der Unterkunft schnell etwas Nützliches zu tun bekommen, ob als Ehrenamtliche oder in Form von Minijobs auf der für Geflüchtete geltenden 80-Cent-Basis. Zwar wird diese minimale Vergütung, die noch unterhalb der ohnehin geringen Vergütung von Langzeitarbeitslosen liegt, häufig kritisiert, auch von den AutorInnen dieses Handbuchs. Dennoch machten Geflüchtete in Gesprächen deutlich, dass selbst diese geringe Bezahlung für sie eine Wertschätzung und einen ersten Schritt in die Selbstständigkeit bedeutet.



Lernen

Jetzt beginnt die Zeit des erweiterten Lernens: Geflüchtete beschäftigen sich intensiver mit der deutschen Sprache und besuchen weiterführende Sprachkurse. Sie brauchen Möglichkeiten, ihr Deutsch zu üben in Situationen, die über den Sprachunterricht hinausgehen. Sprachcafés, Tandempartnerschaften und Aktivitäten, bei denen sie sich informell mit deutschsprachigen Menschen treffen können, sind darum jetzt sehr gefragt. Die Geflüchteten fangen an, ihr Leben in Deutschland aufzubauen, soweit dies aus einer Unterkunft heraus, in der viele immer noch wohnen, möglich ist. Wichtig sind Information und Beratung über ihre Möglichkeiten in Bezug auf Ausbildung, Beruf oder Studium. Dies ist oft eine sehr schwierige Zeit, weil vielen jetzt erst richtig klar wird, dass die Qualifikationen aus ihrem Heimatland in Deutschland nicht ausreichen, dass sie nicht ohne Weiteres studieren oder ihren einstigen Beruf ausüben können. Eine Lehrerin musste zum Beispiel ernüchert erkennen, dass sie mit nur geringen Deutschkenntnissen nicht mehr als Lehrerin arbeiten kann. Gleichzeitig wollen die Menschen aus der Situation des entmündigenden Versorgtwerdens heraus.

Diese Faktoren führen häufig zu einem Verlust von Selbstvertrauen und zu Depressionen; verdrängte Traumata treten nicht selten in dieser Phase wieder hervor. Gleichzeitig sind das Bildungssystem und die unterschiedlichen Berufsbezeichnungen und -qualifizierungen für viele erst einmal schwer zu verstehen. Zeugnisse und Abschlüsse müssen meist aufwendig und teuer übersetzt und anerkannt werden. Die Geflüchteten bekommen es in dieser Phase auch mit ganz neuen Aspekten der deutschen Bürokratie zu tun und brauchen weiterhin Unter-

stützung, um komplizierte Briefe, Bescheide oder Verträge zu verstehen.

Sie müssen über die vielen bestehenden Angebote, Projekte und Aktivitäten informiert werden. Leider wissen nach wie vor viele Geflüchtete noch nicht genug über die Vielzahl an Unterstützungsmöglichkeiten, die ihnen vor allem durch Freiwillige, Initiativen und Einrichtungen geboten werden. Beistand liefern in dieser Zeit auch einige sehr gute Websites, die Informationen in verschiedenen Sprachen bereitstellen.

Die zunehmende Selbstständigkeit führt dazu, dass Geflüchtete noch stärker als zuvor konkret nach ihren Bedürfnissen gefragt werden müssen und sich an der Planung und Ausführung entsprechender Aktivitäten beteiligen können sollten. Wichtig in dieser Zeit – vor allem, wenn Geflüchtete noch in Kommunen leben – sind Orte, an denen sie sich treffen können und die für Aktivitäten mit oder ohne Freiwillige zur Verfügung stehen. Unterkünfte und Institutionen sollten dafür in der Nachbarschaft Räumlichkeiten zur Verfügung stellen und allen BewohnerInnen, z.B. auch Müttern mit jungen Kindern, die Teilnahme ermöglichen.



Unabhängig werden

In dieser Phase werden die Geflüchteten immer selbstständiger und nehmen am normalen Alltagsleben teil. Viele sprechen Deutsch, haben Arbeit, studieren oder machen eine Ausbildung. Sie sind Mitglieder in Sportvereinen, benutzen die öffentlichen Bibliotheken und kennen sich gut in ihrer Stadt aus. Manche engagieren sich selbst ehrenamtlich. Sie brauchen seltener jemanden, der ihnen alltägliche Fragen beantwortet oder Ratschläge gibt. Die Hilfe, die sie benötigen, wird immer konkreter und ist zeitlich begrenzt. Viele haben ein Netzwerk aufgebaut von FreundInnen, Bekannten, NachbarInnen oder KollegInnen, die sie in diesen Dingen unterstützen. Sie finden sich aber auch mehr und mehr zurecht in Angeboten, die nicht nur für die Unterstützung und Beratung Geflüchteter konzipiert sind, wie etwa die regulären Angebote von Mietervereinen, Verbraucherschutzzentralen, Berufs- und Familienberatungsstellen.

Viele Geflüchtete werden jedoch auch in dieser Zeit noch durch dieselben Freiwilligen begleitet, die sie seit ihrer Anfangszeit in Deutschland betreut haben. Vor allem für diese Freiwilligen kann dies eine verwirrende Phase sein, denn die Beziehungen ändern sich drastisch. Wo sie vorher beinahe alles geregelt und erklärt haben und ein starkes Abhängigkeitsverhältnis bestand, müssen sie nun lernen, dass sie eigentlich ihr Ziel erreicht haben: die zunehmende Unabhängigkeit ihrer einstigen „Schützlinge“. Manchen Freiwilligen fällt das Loslassen schwer, wenn sie merken, dass vieles jetzt ohne sie erledigt wird und Dinge anders gemacht werden, als sie es vielleicht für richtig halten. Einige Geflüchtete berichten von Konflikten, die entstehen, wenn Freiwillige sich weiterhin in die Details ihres Lebens einmischen. Von der Einrichtung der neuen Wohnung bis hin

zur Erziehung der Kinder – alles trägt ein großes Konfliktpotenzial in sich, wenn Freiwillige ihre Grenzen überschreiten und die wachsende Selbstständigkeit der Geflüchteten nicht respektieren und fördern.

Für jeden bedeutet Selbstständigkeit etwas anderes. Manche werden sich erst dann selbstständig fühlen, wenn sie finanziell auf eigenen Beinen stehen, andere, wenn sie endlich einen Studienplatz mit BAföG-Unterstützung erlangt haben. Für einige der Geflüchteten wird diese letzte Phase nie wirklich abgeschlossen sein. Vor allem ältere Menschen, die Probleme mit der deutschen Sprache haben oder keine Arbeit mehr finden, werden größere Schwierigkeiten damit haben, unabhängig zu werden. Aber die meisten, die die Chance bekommen, ihr Leben in die eigene Hand zu nehmen, werden sich nach einigen Jahren hier zu Hause fühlen und wirklich angekommen sein.

6 | Unterbringung und Unterstützung von Geflüchteten

Der individuelle Umgang mit der eigenen Lebenssituation und mit Bedürfnissen wie dem nach besonderem Schutz hängen letztlich von der Persönlichkeit der Einzelnen und den jeweiligen speziellen Erfordernissen zur Bewältigung des Alltags ab. Notwendig ist die Schaffung entsprechender Kapazitäten, um diesen Bedürfnissen gerecht zu werden. In den vergangenen Jahren hat sich deshalb ein Bewusstsein für verschiedene Bedarfsgruppen entwickelt, denen heute von Kommunen, Trägern, Freiwilligen und Unternehmen mit immer spezielleren Angeboten und Unterbringungsformen Genüge getan wird.

Dieses Kapitel soll verdeutlichen und nahebringen, wie das System der Unterbringung den Alltag von BewohnerInnen bestimmt, welche Möglichkeiten zur Mitsprache und Beschwerde geschaffen werden können und wie kleine Lösungen manchmal eine große Wirkung für ein funktionierendes Zusammenleben haben können.

Kollektive Erfahrungen wie Flucht, die Trennung von Familien, die Notwendigkeit des Umgangs mit Diskriminierung und Vorurteilen oder besonderen Herausforderungen bei der Arbeitsuche mögen ein verbindendes Element für die Betroffenen bilden. Gemeinsame Bedürfnisse haben Geflüchtete aber vor allem dort, wo sie auf strukturelle Hindernisse stoßen: im Asylverfahren, bei Gefühlen von Unsicherheit und Mangel an Privatsphäre oder auch bei Erfahrungen der Ausgrenzung und des Autonomieverlusts in Unterkünften. An der Verletzung solcher Grundbedürfnisse entzündet sich ein Großteil der entstehenden Konflikte zwischen einzelnen BewohnerInnen oder mit der Security und dem Unterkunftspersonal – und deutlich seltener, als viele denken, an kulturellen oder religiösen Unterschieden.

6.1 Was brauchen BewohnerInnen, um sich in einer Unterkunft sicher zu fühlen und verhältnismäßig selbstständig zu sein?

„Manchmal wird es ermüdend, wenn dir alle beibringen wollen, wie du dein Leben führen solltest. Ich habe noch nicht in Deutschland gelebt. Ja. Richtig. Aber ich habe schon gelebt! Ich brauche keine Anleitung für alles! Manchmal braucht man nur Sympathie und Freundschaft.“

Ayda aus dem Irak

Das Leben in einer Unterkunft ist, nach dem ohnehin massiven Verlust von Heimat und Eigentum, vor allem durch Verzicht und Einschränkung geprägt. Besonders prekär ist die Situation in Notunterkünften und Erstaufnahmeeinrichtungen, in denen viele, in manchen Fällen Hunderte von Menschen gemeinsam in Hallen leben müssen, ohne jegliche Privatsphäre zu haben. Be-

sonders schlimm sind die Zustände dann, wenn (oftmals alleinreisende) Frauen nur durch Stoffwände von fremden Männern getrennt untergebracht sind. Aber auch in Notunterkünften, in denen es abgeschlossene Zimmer für Familien gibt, ist eine langfristige wirklich würdige Unterbringung kaum möglich.



Voraussetzungen, um BewohnerInnen ein Minimum an Privatsphäre, Sicherheit und Selbstständigkeit zu verschaffen:

- Wenn die Unterkunft so gestaltet ist, dass die BewohnerInnen eigene Zimmer haben oder sich diese mit nur wenigen fremden Personen teilen, müssen sie die Möglichkeit erhalten, diese abzuschließen.
- Geschultes, sensibilisiertes Securitypersonal ist unabdingbar.
- Die Heimleitung muss Beschwerden unverzüglich prüfen und auch bereit sein, personelle Konsequenzen zu ziehen.
- Alleinreisende Frauen sollten in eigenen Fluren oder Trakten untergebracht werden. In diesen Gebäudeteilen sollten nach aller Möglichkeit nur weibliches Securitypersonal und weibliche Brandwachen eingesetzt werden.
- Es muss Vertrauenspersonen geben, also Personal, welches gemeldete Probleme unbedingt vertraulich behandelt.
- Den BewohnerInnen sollte ein realistischer Zeitrahmen genannt werden, wie lange sie in der Unterkunft wohnen werden.
- BewohnerInnen muss, neben allen Brandschutzaufgaben, die Freiheit zur Einrichtung ihrer Räume eingeräumt werden.
- Auch wenn die Tagessätze für Lebensmittel in den meisten Unterkünften so knapp bemessen sind, dass ein wirklich befriedigendes Angebot kaum möglich ist, und auch, wenn die Erfüllung unterschiedlicher nationaler Bedürfnisse hinsichtlich der Zubereitung verschiedener Lebensmittel in vielen Fällen kaum zu leisten sein wird, müssen die BewohnerInnen, wenn ihnen das Kochen untersagt ist, in die Lebensmittelplanung miteinbezogen werden.
- BewohnerInnen müssen die Möglichkeit haben, Gäste zu empfangen. Eine Maßgabe, nach der sich in der Unterkunft nur BewohnerInnen und Personal aufhalten dürfen, isoliert die Menschen.
- Willkürliche, anlasslose Zimmerkontrollen sind ausnahmslos zu unterlassen. Kontrollen hinsichtlich der Frage, ob Zimmer sauber und aufgeräumt sind, greifen in die Privatsphäre ein und sind nicht akzeptabel.
- Alkohol in maßvoller Menge muss zugelassen sein. Natürlich steht die Sicherheit aller BewohnerInnen hier an erster Stelle. Ein normaler Konsum, der keine Gefahr darstellt, ist jedoch zu gestatten.
- Die Zeiten für die Benutzung von Waschmaschinen müssen so geregelt sein, dass die Inanspruchnahme auch solchen Geflüchteten möglich ist, die einer Arbeit nachgehen bzw. die Schule oder Sprachkurse besuchen.
- Die Nutzung der Duschen muss jederzeit möglich sein. Notwendige Säuberungen sind so zu planen, dass die Duschen vor allem in den Morgen- und Abendstunden nicht hierfür geschlossen werden müssen.
- Die Unterkunft ist mit WLAN auszustatten. Das Internet bildet für die meisten Geflüchteten die einzige Möglichkeit, Kontakt zu Familienangehörigen aufzunehmen, die sich noch im Heimatland oder in anderen Fluchtländern aufhalten. Zudem ist es den Geflüchteten nur mit einem Internetzugang möglich, sich selbstständig zu informieren.

6.2 Beschwerdemanagement für BewohnerInnen

„Ich habe das Gefühl, dass unsere Stimme in dem Heim nicht gehört wird. Es gibt keinen Raum für Auseinandersetzungen und um über die Probleme zu diskutieren.“

Saaed aus Syrien

Eine spezielle Herausforderung im Zusammenhang mit Unterkünften ist der Aufbau eines angemessenen und praktikablen Beschwerdemanagements. Dies stärkt BewohnerInnen in ihren Handlungsmöglichkeiten und holt sie aus der Rolle der Bittsteller heraus. Schon zur Unterstützung der demokratischen Bildung sollte daher immer gefördert werden, dass BewohnerInnen eigenständig Beschwerden führen können. Für Unterkünfte, in denen sie diese Möglichkeit nicht haben, hat z. B. der Bezirk Berlin-Mitte mit dem Projekt „Ehrenamtliche Fürsprecher*innen für geflüchtete Menschen“³⁴ Strukturen geschaffen, in denen speziell fortgebildete unabhängige mobile Teams Unterkünfte regelmäßig besuchen, um Anliegen vor Ort aufzunehmen und gemeinsam mit den MitarbeiterInnen zu bearbeiten.

Träger ebenso wie Kommunen sollten Beschwerden nicht nur negativ sehen, sondern auch als willkommene Verbesserungsvorschläge begreifen. Schließlich fördert es die Qualität der Unterkunft, wenn sichergestellt ist, dass Beschwerden möglichst niedrigschwellig auch an kommunale Stellen weitergegeben werden können. Viele BewohnerInnen und Ehrenamtliche fordern daher eine Erweiterung und bessere Vernetzung bestehender Beschwerdestellen bei Kommunen und einzelnen



Trägern. So hat beispielsweise Hamburg eigens dafür eine unabhängige Ombudsstelle geschaffen, die organisatorisch an den dortigen Zentralen Koordinierungsstab Flüchtlinge angeschlossen, dabei jedoch explizit nicht weisungsgebunden ist.

Oftmals wird auch beklagt, dass BewohnerInnen negative Konsequenzen bis hin zu Hausverboten drohen, wenn sie sich kritisch dem Betreiber gegenüber äußern. Existenziell wichtig ist ein schnelles und anonymes Beschwerdemanagement im Zusammenhang mit sexualisierter Gewalt sowie Vorfällen von Missbrauch und – verbal wie körperlich – gewalttätigem Verhalten in Sammelunterkünften. Umfangreiche Gewaltschutzkonzepte sehen deshalb in vielen Kommunen auch ein strukturiertes Beschwerdemanagement vor.

6.3 Wie geht man mit Konflikten zwischen BewohnerInnen um?

„Darf man sich in Deutschland nicht streiten? Ich habe einen lauten Streit mit einem anderen und sofort kommt die Security angerannt. Das ist doch nicht normal.“

Ali aus dem Sudan

Natürlich gibt es in einer Massenunterkunft Konflikte. Dies kann dort gar nicht ausbleiben, wo eine Vielzahl von Kulturen, Religionen, Sprachen und Nationalitäten zusammentrifft, wo viele Menschen auf engem Raum mit eingeschränkter oder fehlender Privatsphäre zusammenleben – Menschen, die gerade ihre Heimat verlassen, alle Besitztümer verloren haben und sich nun zu Dutzenden eine Toilette und Dusche teilen müssen.

Konflikte werden sich, nüchtern betrachtet, daher nicht vermeiden lassen. Es ist aber durchaus möglich, sie zu reduzieren. Dafür ist eine enge Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamt besonders wichtig, denn beide Seiten verfügen über jeweils unterschiedliche Zugänge und Handlungsmöglichkeiten.

Bei Konflikten, die auf Diskriminierung aufgrund von Religion, Kultur, Geschlecht, Nationalität oder sexueller Orientierung zurückgehen, dürfen keine Kompromisse gemacht werden. Solche Diskriminierungen zu diskutieren oder ihnen falsches Verständnis entgegenzubringen, konterkariert sämtliche Demokratisierungsbemühungen ehrenamtlicher (und hauptamtlicher) sozialer Arbeit. Gleichzeitig werden aber viele auftretende Konflikte auch überbewertet: Aus allzu vielen Unterkünften wurde bereits berichtet, dass bei einer Rangelei oder Schlägerei

zwischen zwei Personen sofort die Polizei alarmiert wurde. Bei einer entsprechenden Auseinandersetzung zwischen zwei deutschen Männern würde man sicherlich nicht unverzüglich die Polizei rufen. Dabei richtet der Einsatz der Polizei in den Unterkünften häufig mehr Schaden an, als er nützt. Während die Polizei bei einem normalen Funkspruch mit zwei Beamten kommt, schickt sie in eine Unterkunft schon mal eine Hundertschaft. Gerade bei Menschen, die aus autoritären Regimes geflohen sind, erzeugt jedoch ein so massenhaftes, bedrohlich wirkendes Auftreten der Polizei viel Unruhe und Angst, die in

Lärm/Lautstärke

„Mein Zimmer in unserer Unterkunft liegt neben dem Zimmer von einer Familie mit kleinen Kindern und einem Neugeborenen. Nachts kann ich nicht schlafen und in der Schule kann ich mich nicht konzentrieren. Für mich wäre es besser, wenn die Familien und Singles getrennt untergebracht wären.“

Afzal aus Pakistan

Alleinreisende und Paare ohne Kinder stören sich oftmals an Kinderlärm. Familien mit Kindern fühlen sich hingegen durch junge Männer gestört, die spätabends noch in ihrem Zimmer lärmern.

Nationalitäten und Konfessionen

Noch häufiger als Konflikte zwischen Menschen zweier Nationen treten Kontroversen zwischen Menschen zweier Konfessionen auf, seien es Muslime vs. Christen oder auch Schiiten vs. Sunniten. In unseren Interviews mit Ehren- und Hauptamtlichen kam das Gespräch immer wieder auf den Vorwurf von BewohnerInnen, eine andere nationale oder religiöse Gruppe werde bevorzugt.

Typische Äußerungen über empfundene Benachteiligung (sei diese gerechtfertigt oder auch nicht):

„Die Syrer bekommen immer mehr Unterstützung als wir.“

Muhib aus Afghanistan

„Die mögen die Afghanen lieber, deswegen bekommen die mehr als wir.“

Boshra aus Syrien

Aggression münden kann. Hinzu kommt, dass große Polizeieinsätze massiv dem Ansehen der Geflüchteten schaden; schnell heißt es: „Bei den Flüchtlingen ist ja jeden Tag die Polizei.“ Daher müssen MitarbeiterInnen und insbesondere das Sicherheitspersonal im Erkennen sowie der realistischen Einschätzung von Konflikten geschult werden.

Neben rein zwischenmenschlichen Konflikten, auf die hier nicht näher eingegangen wird, entstammen viele Konflikte einem der im Folgenden aufgeführten Bereiche.

Religiöse Traditionen

BewohnerInnen, die während des Ramadan fasten, fühlen sich möglicherweise gestört, wenn tagsüber in ihrer Gegenwart gegessen wird. Sich nicht an Ramadan haltende BewohnerInnen wiederum stören sich eventuell daran, dass nach Einbruch der Dämmerung, wenn das Fastenbrechen beginnt, über mehrere Stunden lautstark gefeiert und getafelt wird. Manchmal fühlen sich strenggläubige Muslime provoziert, wenn in ihrer Gegenwart Alkohol getrunken wird.

Diskriminierung

Insbesondere alleinreisende Frauen, Homosexuelle und Menschen mit Behinderung sind vielfältigen Formen der Diskriminierung ausgesetzt.

Mangelndes Verständnis aufgrund unterschiedlicher Sprache oder Kultur

„Wir waren acht Leute in einem Zimmer. Zwei Syrer, zwei Nigerianer und vier aus anderen Ländern. Unser Zimmer war immer eine Katastrophe, obwohl keiner von uns eigentlich unordentlich war. Nur weil wir keinen Putzplan schaffen konnten, weil wir einfach nicht miteinander reden konnten.“

Sina aus dem Iran

Oftmals ist der Ursprung von Konflikten recht banal und auf mangelnde sprachliche Verständigungsmöglichkeiten oder kulturelle Missverständnisse zurückzuführen.

Frustration und Perspektivlosigkeit

Viele Bewohner sind aufgrund ihrer Gesamtsituation angespannt und reizbar: Der Verlauf des Asylverfahrens, die notwendige emotionale Verarbeitung der letzten Monate, die Sorge um Angehörige oder der wenige Freiraum ihrer aktuellen Lage kosten sie viele Energien und Nerven.

HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

- Vermitteln: Vor dem Beschließen einer Maßnahme immer erst das Gespräch suchen. Herausfinden, ob der Konflikt auf Missverständnissen beruht und sich im Gespräch lösen lässt.
- Akute Situationen richtig einschätzen: Bei Streit und kleinen Handgemengen zuerst zu schlichten versuchen, dann die Sozialarbeiter oder die die Security einschalten und nicht unmittelbar die Polizei rufen.
- Regeln aufstellen: Jegliche Form der Diskriminierung muss geahndet werden.
- Religiösen Extremismus ahnden: Werden Menschen von streng religiösen Personen aufgrund ihres „Unglaubens“ diskriminiert (z. B. wegen des Genusses von Alkohol), so muss deutlich gemacht werden, dass dies nicht akzeptiert wird.
- Für den Ramadan Räume bereitstellen, in denen die Fastenden gemeinsam feiern können, ohne andere BewohnerInnen zu stören.
- Nachvollziehbar erklären, warum etwa ein syrischer Bewohner möglicherweise etwas erhalten hat, was einem afghanischen Bewohner nicht gegeben wurde. (Er war auf einer Warteliste, er hatte sich mit einem konkreten Anliegen an eine Betreuungsperson gewandt o. Ä.)
- Unterbringungsräumlichkeiten weitestmöglich nach Konfessionen trennen.
- Schutzräume und vertrauliche Sprechstunden für besonders verletzte Personen einrichten.
- Konsequenzen zu ahndender Handlungen den Tätern anlasten, nicht den Opfern: Werden Menschen diskriminiert, sollte die Lösung nicht darin bestehen, sie in eine andere Unterkunft zu verlegen, sondern die Täter. Eine Ausnahme können spezielle Einrichtungen für besonders verletzte Menschen sein. Die Entscheidung darüber sollte gemeinsam mit dem Opfer getroffen werden.

6.4 Was sind die Bedürfnisse besonders schutzbedürftiger Geflüchteter?

„In der jetzigen Debatte wird die spezielle Situation besonders schutzbedürftiger Geflüchteter viel zu wenig angesprochen. Wie muss das sein, die ohnehin strapaziöse und häufig brutale Flucht in einem Rollstuhl zu bewältigen um dann hier in Sicherheit keine angemessene Unterstützung zu erhalten?“

Raul Krauthausen, Aktivist und Vorstand Sozialhelden e. V.



Neben der allgemeinen Belastung, die das Leben in einer Massenunterkunft für alle BewohnerInnen darstellt, gibt es einige Gruppen besonders schutzbedürftiger Geflüchteter, für die das Leben in solchen Unterkünften eine spezielle Belastung bedeutet. Besonders schutzbedürftig sind nach der EU-Aufnahmerichtlinie 2013/33/EU Minderjährige, insbesondere solche, die unbegleitet sind, Menschen mit Behinderung, ältere Menschen, Schwangere, Alleinerziehende mit minderjährigen Kindern, Opfer von Menschenhandel, Personen mit schweren körperlichen Erkrankungen, Personen mit psychischen Störungen sowie Opfer von Folter, Vergewaltigung oder sonstigen schweren Formen psychischer, physischer oder sexueller Gewalt, wie z. B. Opfer der Verstümmelung weiblicher Genitalien.



Unbegleitete minderjährige Flüchtlinge

Als unbegleitete minderjährige Flüchtlinge (UMF) werden Menschen bezeichnet, die noch nicht volljährig und ohne sorgeberechtigte Begleitung aus ihrem Heimatland geflüchtet sind. Im Jahr 2015 beantragten 14.439 UMF in Deutschland Asyl, 2016 waren es 35.939 und 2017 hatten bis Oktober 8.107 UMF einen Antrag gestellt. In 2016 waren über 91 Prozent der UMF in Deutschland männlich und nur knapp 9 Prozent weiblich. Gemeinschaftsunterkünfte, die nicht den Standards der Kinder- und Jugendhilfe entsprechen, werden für die Unterbringung unbegleiteter minderjähriger Flüchtlinge nicht als geeignet betrachtet. Deswegen werden UMF seit dem 1. November 2015 direkt nach ihrer Einreise durch das vor Ort zuständige Jugendamt in Obhut genommen. Im Rahmen dieser vorläufigen Inobhutnahme werden sie bei einer geeigneten Person oder in einer geeigneten Einrichtung untergebracht. Geeignete Personen können Verwandte oder Pflegefamilien sein, geeignete Einrichtungen sind sogenannte Clearinghäuser, die auf die Betreuung unbegleiteter Minderjähriger spezialisiert sind, oder Jugendhilfeeinrichtungen. Anschließend an diese vorläufige Inobhutnahme werden die UMF wie erwachsene Flüchtlinge und Familien nach einer festen Quote bundesweit auf die Kommunen verteilt. Nordrhein-Westfalen nimmt mit mehr als 21 Prozent die meisten von ihnen auf. Auch an dem neuen Ort ist das dortige Jugendamt für die weitere Inobhutnahme der UMF zuständig. Wiederum werden sie entweder bei einer geeigneten Person oder Pflegefamilie oder in einer geeigneten Einrichtung untergebracht. Im Anschluss daran wird ihnen ein Vormund zugewiesen. Bis zu ihrem 18. Geburtstag werden UMF nach den allgemeinen Jugendhilfestandards in Deutschland versorgt.

Hilfreiche Informationen, Projekte und Unterstützungsangebote finden Sie hier:

- Bundesfachverband unbegleitete minderjährige Flüchtlinge: www.b-umf.de
- Handreichung zum Umgang mit unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen in Nordrhein-Westfalen (2017)³⁵
- Leitlinien für die Arbeit mit unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen im CJD (Christliches Jugenddorfwerk)³⁶

Lesbische, schwule, bisexuelle, trans*- und/oder intergeschlechtliche Geflüchtete

Wie viele lesbische, schwule, bisexuelle, trans*- und/oder intergeschlechtliche (LSBTI) Geflüchtete nach Deutschland gekommen sind, ist nicht bekannt, denn das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge führt keine Statistiken über die sexuelle Orientierung von Geflüchteten. Der Lesben- und Schwulenverband (LSVD) Berlin-Brandenburg geht jedoch davon aus, dass mindestens zehn Prozent der Geflüchteten homosexuell sind. Für viele davon ist die Verfolgung aufgrund ihrer sexuellen Orientierung in ihrem Heimatland der hauptsächliche Fluchtgrund. Für sie kann das Leben in Gemeinschaftsunterkünften besonders schwierig sein.

Das Projekt Queer Refugees Deutschland des Lesben- und Schwulenverbands vernetzt, unterstützt und berät deutschlandweit geflüchtete LSBTI. Das Projekt schätzt die Situation von LSBTI-Geflüchteten in Gemeinschaftsunterkünften folgendermaßen ein:

„Für LSBTI-Flüchtlinge sind diese Unterkünfte oftmals kein sicherer Ort, schon gar nicht, wenn sie offen leben bzw. geoutet sind. Konservative und homophobe Einstellungen sind auch unter ihren Mitbewohner*innen verbreitet. Die mangelnde Privatsphäre führt zu einer verstärkten Angst vor Entdeckung, etwa, weil private Gespräche kaum möglich sind, das persönliche Eigentum nicht geschützt werden kann. Es gibt zahlreiche Berichte, dass LSBTI in Aufnahmeeinrichtungen von anderen Flüchtlingen eingeschüchtert, drangsaliert und bedroht wurden. Immer wieder kommt es zu verbalen und körperlichen Attacken. Anzeige wird meist nicht gestellt und wir gehen von einer hohen Dunkelziffer aus. Von August bis Dezember 2015 wandten sich allein 95 homosexuelle und transgeschlechtliche Flüchtlinge wegen Gewaltvorfällen an den LSVD Berlin-Brandenburg.“

Als Antwort auf Probleme in Unterkünften hat der CSD Dresden e. V. bereits 2015 eine spontane Initiative ins Leben gerufen und für akut gewaltbetroffene homosexuelle Geflüchtete eine sichere Unterkunft in speziellen Schutzwohnungen organisiert. Daraus entstand 2016 das Netzwerk für queere Refugees, eine landesweite Koordinierungsstelle für LSBTI-Geflüchtete, in welcher neben dem CSD Dresden e. V. weitere lokale LSBTI-Initiativen wie beispielsweise der RosaLinde Leipzig e. V., der GEREDE e. V. Dresden und der LSVD Sachsen organisiert sind. Das Netzwerk bietet ein landesweites Beratungs- und Hilfsangebot für LSBTI-Geflüchtete und bringt Geflüchtete, denen in Unterkünften Gewalt droht, in Schutzwohnungen unter. Das Projekt wird mit rund 190.000 Euro vom Bundesland Sachsen gefördert.

Bis jetzt gibt es nur noch eine andere landesweite Koordinierungsstelle für die Belange von LSBTI-Geflüchteten, und zwar in Niedersachsen. Diese Vernetzungsstelle dient als Ansprechpartner für Betroffene, Verwaltungen, Freiwillige, Geflüchteten- und Selbsthilfeorganisationen. Zudem bietet sie Weiterbildungen an. Als Kooperationsprojekt des Andersraums Hannover, des Vereins Niedersächsischer Bildungsinitiativen e. V. und des Queeren Netzwerks Niedersachsen e. V. wird sie vom niedersächsischen Sozialministerium zunächst für die Dauer von zwei Jahren unterstützt. Es steht zu hoffen, dass andere Bundesländer diesen beiden Vorbildern folgen und ähnliche Koordinierungsstellen für die Belange von LSBTI-Geflüchteten einrichten werden.

In einigen Städten, unter anderem in Hannover, Bremen, Berlin und Nürnberg, wurden spezielle Unterkünfte oder Wohngruppen für LSBTI-Geflüchtete eingerichtet. Allerdings deckt dies bei Weitem nicht den Bedarf an Wohnraum für diese besonders schutzbedürftige Gruppe. Daher hat das deutschlandweite Projekt Queer Refugees eine Reihe von Handlungsempfehlungen aufgestellt, um die Situation von LSBTI in regulären Unterkünften zu verbessern:

„Die Behörden müssen alle Anstrengungen unternehmen, damit Geflüchtete keine Gewalt erfahren, ob außer- oder innerhalb der Unterkünfte. Menschenwürdige Unterkünfte mit einem ausreichenden Betreuungsschlüssel würden zudem allen Flüchtlingen zugutekommen und zu einem weniger angespannten Umfeld führen. Für die Aufnahmeeinrichtungen müssen Gewaltschutzkonzepte umgesetzt werden, um den negativen Folgen des beengten Lebens ohne Privatsphäre entgegenzuwirken. Diese müssen Gruppen mit erhöhtem Diskriminierungsrisiko wie LSBTI besser berücksichtigen. Sie müssen als besonders schutzbedürftige Gruppe anerkannt werden. Alle Träger der Einrichtungen müssen verbindliche Mindeststandards einhalten, etwa verbindliche und kommunizierte Hausordnungen in mehreren Sprachen, die ein rücksichtsvolles und diskriminierungsfreies Zusammenleben einfordern. Als Orientierung sollten dabei die im Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz genannten Merkmale dienen.“

Hier gibt es bereits gute Vorbilder. [...] Besonders vorbildlich ist z. B. der Arbeiter-Samariter-Bund NRW, der gemeinsam mit dem LSVD eine Handreichung zum Thema LSBTI-Flüchtlinge herausgegeben hat. Zu einem LSBTI-inklusiven Gewaltschutzkonzept gehört sensibilisiertes Personal. Bei einer Gefährdungslage oder Gewaltvorfällen müssen Schutzräume zur Verfügung stehen und eine zügige Verlegung in Einzelzimmer oder andere Unterkünfte ermöglicht werden. Straftaten müssen geahndet werden. [...] LSBTI-Geflüchtete werden in der Aufnahme richtlinie 2013/33/EU nicht ausdrücklich als ‚besonders schutzbedürftige Gruppe‘ erwähnt. Das muss Behörden aber nicht davon abhalten, diese trotzdem als solche zu behandeln. Es ist zu empfehlen, dass LSBTI-Geflüchtete vorzugsweise in größeren Städten, dezentral statt in Gemeinschaftsunterkünften und/oder in Unterkünften speziell für diese Gruppe untergebracht werden.“

Hilfreiche Informationen, Projekte und Unterstützungsangebote finden Sie hier:

- Projekt Queer Refugees des Lesben und Schwulenverbands: www.queer-refugees.de
- Handreichung für die Betreuung und Unterstützung von LSBTI*-Flüchtlingen³⁷
- Niedersächsische Vernetzungsstelle für die Belange der LSBTI-Flüchtlinge: queer-refugees-niedersachsen.de





Hilfreiche Informationen, Projekte und Unterstützungsangebote finden Sie hier:

- Handicap International: Projekt ComIn www.handicap-international.de
- Zuflucht Lebenshilfe www.zf.lhhh.de
- Übersicht des Bayerischen Rundfunks: „Gehörlose Flüchtlinge in Deutschland“ www.br.de
- Fachstelle Migration und Behinderung, AWO Berlin www.awoberlin.de
- Fachstelle für Flüchtlinge mit Behinderung im Berliner Netzwerk für besonders schutzbedürftige Flüchtlinge – BNS www.bzsl.de/bns.html

Geflüchtete mit Behinderung

Mindestens 10 bis 15 Prozent der Geflüchteten haben eine Behinderung, wobei ein erheblicher Anteil Betroffener wahrscheinlich gar nicht erfasst wird. Geflüchtete mit Behinderung haben oft sehr spezielle Probleme, denn Unterkünfte sind nur selten barrierefrei. Gleichzeitig ist die gesundheitliche Versorgung Geflüchteter mit Behinderung nach dem Asylbewerberleistungsgesetz völlig unzureichend. Die bestehenden Regelstrukturen sind nicht auf Menschen mit Behinderung ausgerichtet und hauptamtliche MitarbeiterInnen stoßen in ihrer Arbeit mit ihnen regelmäßig fachlich an ihre Grenzen. Oftmals wissen sie schlicht nicht, was dieser Gruppe an Leistungen zusteht. Hier besteht großer Informationsbedarf und vielfach der Wunsch nach Fortbildungen, die aber momentan in einem viel zu geringen Umfang angeboten werden. Zudem funktioniert das Schnittstellenmanagement bei den großen Wohlfahrtsverbänden, die auch Unterkünfte betreiben, nicht immer, wodurch der Zielgruppe oft nicht optimal geholfen wird.

Die Monitoringstelle UN-Behindertenrechtskonvention am Deutschen Institut für Menschenrechte hat eine Untersuchung der Lebenssituation von Geflüchteten mit Behinderung vorgenommen und folgende Empfehlungen formuliert³⁸:

1. Bund und Länder sollten verbindlich regeln, wie die Anzahl an Menschen mit Behinderungen unter den neu ankommenden Geflüchteten und die Art ihrer Beeinträchtigungen systematisch erfasst sowie behinderungsbedingte Bedarfe festgestellt werden (Identifikation und Bedarfsfeststellung).

2. Länder und Kommunen sollten zum einen eine ausreichende Anzahl an barrierefreien Plätzen in Sammelunterkünften zur Verfügung stellen. Diese sollten geltenden Standards entsprechen; Barrierefreiheit sollte dabei nicht auf Zugänglichkeit für Rollstuhlfahrende beschränkt sein. Zum anderen sollten Länder und Kommunen dafür sorgen, dass die Unterkünfte an das behinderungsspezifische Unterstützungssystem angebunden sind.
3. Der Bundesgesetzgeber sollte die rechtlichen Voraussetzungen für eine ausreichende gesundheitliche Versorgung geflüchteter Menschen mit Behinderungen schaffen. Dazu bietet es sich an, in Paragraph 6 des Asylbewerberleistungsgesetzes (AsylbLG) einen individuellen Rechtsanspruch auf bedarfsdeckende Leistungen festzuschreiben. In Ausführungsvorschriften sollte ein entsprechendes Leistungsspektrum festgelegt werden. Härtefälle, wie schwer- und mehrfachbehinderte, pflegebedürftige Menschen oder Palliativpatienten, die in Flüchtlingsunterkünften nicht fachgerecht versorgt werden können, sollten im Regelsystem versorgt werden. Die Kommunen sollten das für die Ausführung des AsylbLG zuständige Personal der Sozialämter zu behinderungsbedingten Bedarfen und einer menschenrechtskonformen Anwendung des Gesetzes schulen.
4. Bund, Länder und Kommunen sollten sicherstellen, dass geflüchtete Menschen mit Behinderungen über ihre Rechte aufgeklärt werden und diese einfordern können.



INTERVIEW

„Fachkräfte der Flüchtlingshilfe wissen nicht, wie das Unterstützungssystem für Menschen mit Behinderung funktioniert.“

Interview mit **Dr. Susanne Schwalgin**, Referentin Flucht und Behinderung bei Handicap International e.V.

Was macht das Projekt „ComIn“, das Handicap International in München betreibt?

Schätzungsweise 10–15 Prozent der Geflüchteten, die nach Deutschland gekommen sind, haben eine Behinderung, wenn man den Traumabereich einmal außen vor lässt. Diese Personengruppe trifft aus verschiedenen Gründen auf enorme Zugangsbarrieren zu Leistungen und Angeboten für Menschen mit Behinderungen. Das Ziel von „ComIn“ ist es, Geflüchtete mit Behinderung dabei zu unterstützen, Zugang zu Leistungen und Angeboten zu finden. Darum bieten wir Geflüchteten mit Behinderung zum einen Einzelfallberatung und zum zweiten Gruppenkurse zur Basisqualifikation (z.B. Spracherwerb, Mobilitätstraining, Computerkenntnisse) an. Die Angebote sind für Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen zugänglich und bieten auch Raum für Peer-Support, den wir als besonders wichtig erachten.

Was sind die wichtigsten Herausforderungen, denen Sie in der Arbeit mit Geflüchteten mit Behinderungen begegnen?

Hier muss man differenzieren, da die Herausforderungen davon abhängen, wie lange die Geflüchteten schon in Deutschland sind. Erstens: Im System der Erstaufnahme wird nicht systematisch erhoben, ob Menschen eine Beeinträchtigung haben. Insbesondere nicht sichtbare Beeinträchtigungen fallen häufig nicht auf, sodass die Menschen zunächst unversorgt bleiben. Außerdem sieht das Asylbewerberleistungsgesetz während der ersten 15 Monate für Geflüchtete keinen Zugang zu Leistungen der Eingliederungshilfe vor. Leistungen werden lediglich in Einzelfällen gewährt und häufig abgelehnt. Zweitens: Fachkräfte, die in der Behindertenhilfe arbeiten, wissen oft nicht, welche Sozialleistungen Geflüchteten zustehen. Dabei gibt es enorme Ermessensspielräume, die aber oft nicht ausgeschöpft werden. Und Fachkräfte der Flüchtlingshilfe wissen nicht, wie das Unterstützungssystem für Menschen mit Behinderung funktioniert. Drittens: Es ist eine extreme Herausforderung für jeden Menschen mit Behinderung, das System in Deutschland zu verstehen. Das gilt dann umso mehr für Menschen, die neu in Deutschland sind und das alles überhaupt nicht kennen. Viertens: Geflüchtete mit Behinderung kommen häufig als Quereinsteiger in unser System und das verkompliziert ihren Zugang zu vielen Leistungen und Angeboten.

Was heißt das konkret, dass Geflüchtete als „Quereinsteiger“ in unser System kommen?

Ein 18-jähriger Geflüchteter mit Down Syndrom zum Beispiel, der noch nie eine Schule, Förderstätte oder Werkstatt besucht hat. Welche Möglichkeiten gibt es für ihn? Oder ein gehörloses Mädchen, das sich mit ihrer Familie mit einzelnen Gebärden verständigt, aber nie eine offizielle Gebärdensprache gelernt hat und noch nie Kontakt mit anderen Menschen außerhalb der Familie hatte. Das ist ganz anders als bei einer Gehörlosen, die in Deutschland aufwächst, zur Schule geht und die Gebärdensprache gelernt hat. Geflüchtete brauchen dann andere Zugangswege, um das System der Behindertenhilfe zu verstehen und herauszufinden, welche Möglichkeiten der Teilhabe sie haben. Dieser Prozess braucht viel Zeit, Zeit, die Hauptamtliche nicht haben. Da können Peer-Supporter besonders hilfreich sein und auch Kontakt zu anderen Menschen mit Behinderung herstellen.

„Insbesondere nicht sichtbare Beeinträchtigungen fallen häufig nicht auf, sodass die Menschen zunächst unversorgt bleiben.“

Gibt es Ihrer Ansicht nach eine realistische Lösung für diese Herausforderungen?

Sicher gibt es nicht den Masterplan für eine flächendeckende Lösung auf kommunaler oder regionaler Ebene. Eine Möglichkeit sind Projekte wie „ComIn“, die mit ihren spezialisierten Beratungsangeboten als Clearing-Stellen und Wissenskatalysatoren für diejenigen wirken könnten, die mit Geflüchteten mit Behinderung arbeiten. Idealerweise sollten diese Angebote auch den Peer-Support-Ansatz nutzen.

Traumatisierte Geflüchtete

Obwohl die aktuelle EU-Aufnahmerichtlinie 2013/33/EU verlangt, die besondere Schutzbedürftigkeit antragstellender Asylbewerber festzustellen, worunter auch psychische Erkrankungen wie Trauma-Folgestörungen zählen, liegen keine offiziellen Daten zur Anzahl der traumatisierten Geflüchteten in Deutschland vor. Nach Schätzungen leidet jedoch rund ein Drittel aller Geflüchteten unter posttraumatischen Belastungsstörungen. Viele Geflüchtete haben vor und/oder während der Flucht Schreckliches mitgemacht. Für traumatisierte Menschen bedeutet das Leben in Massenunterkünften eine zusätzliche extreme Belastung, die ihre Traumatisierung noch verstärken kann.

Ob ein Geflüchteter traumatisiert ist, ist für Laien meistens nicht klar erkennbar. Diese Einschätzung muss durch geschultes Personal vorgenommen werden. Es fehlt jedoch in vielen Unterkünften sowohl an der Zeit als auch an der nötigen Ausbildung der BetreuerInnen, um psychisch Belastete zu erkennen und sie nötigenfalls an Behandlungsstellen zu vermitteln. Einerseits ist es daher sehr wichtig, dass Ehrenamtliche ebenso wie Hauptamtliche in der Geflüchtetenarbeit darauf achten, ob Geflüchtete einer psychotherapeutischen Unterstützung bedürfen. Andererseits ist es genauso unverzichtbar, dass Geflüchtete nicht durch Laien-Diagnosen als „traumatisiert“ stigmatisiert, als „psychisch krank“ entmündigt oder gar laienhaften Therapieversuchen unterzogen werden.



Die Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde hat in ihrem Positionspapier „Psychosoziale Versorgung von Flüchtlingen verbessern“³⁹ folgende Empfehlungen formuliert:

- Primäre Kontaktpersonen (z. B. Sozialarbeiter, Allgemeinärzte) sollten hinsichtlich psychischer Symptome und der Weiterleitung in das Versorgungssystem geschult werden.
- Fachkräfte im Gesundheitswesen sowie in den Erstaufnahme- und Übergangseinrichtungen sollten für die psychosoziale Situation der Asylsuchenden sensibilisiert, über mögliche Gesundheitsprobleme aufgeklärt und in kultursensitiven Screening-Instrumenten geschult werden.
- Im Rahmen der medizinischen Erstuntersuchung in den Erstaufnahmeeinrichtungen ist auch die psychische Gesundheit zu untersuchen.
- Aufsuchende Strukturen (z. B. Sozialpsychiatrischer Dienst) müssen ausgebaut und Planungs- und Koordinierungsstellen vor Ort verstärkt werden.
- Spezialisierte Strukturen wie z. B. psychosoziale Zentren für Folteropfer oder transkulturelle Ambulanzen sollten gestärkt werden.
- Bei akut behandlungsbedürftigen Symptomen sollte zeitnah ein Erstgespräch mit einem Facharzt stattfinden, in dem nach diagnostischer Abklärung je nach Beratungs- und Behandlungsbedarf eine Kurzintervention und die Weiterleitung der PatientInnen in das vernetzte Versorgungssystem erfolgen können.
- Bei Behandlungsbedarf sollte eine vernetzte Versorgung durch niedergelassene Fachärzte und Kliniken für Psychiatrie und Psychotherapie im Rahmen der regionalen Pflichtversorgung eingeleitet werden.
- Professionell qualifizierte Kultur- und Sprachmittler sollten im Gesundheitswesen sowie in den Erstaufnahme- und Übergangseinrichtungen zur Verfügung stehen.
- Infotexte über psychische Erkrankungen sollten in den besonders nachgefragten Sprachen zur Verfügung stehen.

Hilfreiche Informationen, Projekte und Unterstützungsangebote finden Sie hier:

- Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer www.baff-zentren.org
- Stellungnahme der Leopoldina „Traumatisierte Flüchtlinge: Schnelle Hilfe ist jetzt nötig“ www.leopoldina.org
- Ratgeber „Zuhören hilft ...“ von Refugio Villingen-Schwellungen e. V. , www.refugio-vs.de
- Verschiedene Publikationen des „Zentrum ÜBERLEBEN“ www.ueberleben.org



6.5 Wie können BewohnerInnen mehr in Entscheidungen eingebunden werden?

„Ich habe das Gefühl, dass unsere Stimme im Heim nicht gehört wird. Es gibt keine Möglichkeiten, Probleme zu diskutieren.“

Movladi aus Tschetschenien

Geflüchtete sollten in ihren Unterkünften nach Möglichkeit ihre Wünsche und auch Kritik gegenüber dem Betreiber selbstständig äußern können. Das kann etwa über eine gewählte Interessenvertretung erfolgen, die über längere Zeit und in regelmäßigen Abständen tagt. Ob diese in Form eines Bewohnerrats organisiert werden kann, ist von den Gegebenheiten in der Unterkunft abhängig. Das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten in Berlin nahm beispielsweise die Gründung eines Bewohnerrats als Ziel in die Ausschreibung neuer Betreiberverträge auf. In einzelnen Bezirken, insbesondere in den Stadtteilzentren sozialer Brennpunkte, wurden personelle und finanzielle Ressourcen für die Einrichtung solcher Räte in Unterkünften bereitgestellt. „Wenn Bewohnerräte nicht funktionieren, legen wir unseren Betreibern nahe, zumindest flexiblere Formen der Mitsprache zu finden, mit möglichst partizipativen Elementen.“

Dazu gehört dann auch, Wünsche und Bedarfe vermehrt über SozialarbeiterInnen und Ehrenamtliche einzuholen“, so Michael Hilbold vom Berliner Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten.

Neben der Einflussnahme auf die Lebensumstände in der Unterkunft können Bewohnerräte auch als Sprachrohr in die Öffentlichkeit hinein dienen. Perspektivisch könnten sie beispielsweise einzelne Gremiumsmitglieder in Bezirksversammlungen entsenden und so die Interessen der Bewohnerschaft über die eigene Unterkunft hinaus in der Nachbarschaft vertreten. Über öffentliche Stellungnahmen ist zudem eine kritische Positionierung gegenüber dem Betreiber, aber auch eine Solidarisierung möglich, etwa indem Initiativen von außen sich im Interesse einzelner BewohnerInnen öffentlich starkmachen.⁴⁰

Der Aufbau von Bewohnerräten ist allerdings mit einigem Aufwand und einem nicht ganz einfachen Wahlvorgang verbunden. Dabei sollte unbedingt auf eine repräsentative Zusammensetzung der oft vielfältigen Bewohnerschaft geachtet werden.

Freiwillige wie Ines Kummer weisen auch darauf hin, dass Bewohnerräte nicht immer funktionieren und auch deswegen manchmal Freiwillige diese Aufgabe übernehmen:

„Die wenige Mitsprache von BewohnerInnen ist auch dem Charakter der Unterbringung geschuldet. Die meisten gehen davon aus, hier kurz, als Übergangslösung zu wohnen und haben wenig Interesse, sich gestalterisch einzubringen. Auch deshalb übernehmen Helferinitiativen oft die Rolle der Interessenvertretung. Das hat weniger etwas mit Bevormundung zu tun, sondern passiert aus pragmatischen Gründen.“

Auch ein vielfältiges Angebot für freiwillige Mithilfe von BewohnerInnen kann zu mehr Mitbestimmung beitragen. Jedes Engagement vertieft ihr Wissen über Abläufe und Strukturen und kann zudem zur Verbesserung ihrer Sprachkenntnisse beitragen. Nicht immer ist dafür eine Begleitung durch Haupt- oder Ehrenamtliche notwendig. So wurde etwa in einer Unterkunft in Berlin-Hellersdorf einigen BewohnerInnen der selbstständige Betrieb eines Internetcafés am nahe gelegenen Marktplatz ermöglicht. Außerdem profitieren die BewohnerInnen bei einer freiwilligen Mitarbeit in Küche, Wäscherei, Fahrradwerkstatt oder Kleiderkammer von einer, wenngleich geringen, Aufwandsentschädigung.

Einige Initiativen mit festen Vereinsstrukturen gingen in den letzten Jahren vermehrt dazu über, Geflüchtete auch unter der Maßgabe des Bundesfreiwilligendienstes einzustellen. Hier bestehen für die Beschäftigten eine längerfristige Perspektive, ein geregelter Arbeitsalltag sowie Fortbildungsoptionen und die Möglichkeit zum Austausch mit Einheimischen im Arbeitsumfeld. All dies kann sehr zum „Ankommen“ in Deutschland wie auch zur eigenen Persönlichkeitsentwicklung beitragen.

➔ HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

- **BewohnerInnenräte oder andere Formen der Mitsprache etablieren, wie z. B. Diskussionsabende, Projektwochen oder durch die Dokumentation von Wünschen und Bedarfen durch Sozialarbeiter- und -betreuerInnen sowie EhrenamtskoordinatorInnen.**
- **Freiwillige Mitarbeit in der Unterkunft ermöglichen, als Baustein für Mitsprache, Kompetenz- und Netzwerkaufbau.**
- **BewohnerInnen stärker über eigene (Mitsprache-)Rechte, z. B. durch Workshops zu politischer Bildung, aufklären.**
- **Erläuterungen mehrsprachig anbieten, um so sicherzustellen, dass die Informationen richtig verstanden werden.**

6.6 Wie vermittelt man Angebote an Geflüchtete?

„Ich frage regelmäßig bei unseren BewohnerInnen nach, welche Interessen sie gerade haben, und habe mir dafür ein Excel-Sheet erstellt. So kann ich mich immer umhören, wo es gerade welche Angebote gibt, und die Personen über Sozialbetreuer direkt darauf aufmerksam machen.“

Felicitas Mann, Ehrenamtskoordinatorin in einer Unterkunft der Hero Zukunft GmbH, Berlin

Unzählige Freiwilligeninitiativen, Vereine, Kommunen, Kultur- und Bildungseinrichtungen, Unterbringungsbetreiber, Religionsgemeinschaften, Nachbarschaftsinitiativen und Privatpersonen haben eine riesige Vielfalt an Angeboten ins Leben gerufen, um Geflüchtete in allen Lebensbereichen zu unterstützen und Begegnungsmöglichkeiten zu schaffen.

Viele dieser Angebote für Geflüchtete sind durchaus erfolgreich: Sie erfreuen sich reger Teilnahme und erreichen ihre Ziele. Politisch oder religiös motivierte Angebote können dabei durchaus kontrovers sein. Gloria von „Freiwillige Helfen“ im Rathaus Berlin-Wilmersdorf betont: „Es brauchte klare Regeln für Angebote,

die von außen herangetragen wurden. Wir haben da relativ strikt gesagt: nicht religiös, nicht politisch motiviert – und in Einzelfällen Sanktionen ausgesprochen.“

Andere Angebote stocken jedoch, weil zu wenige oder keine Menschen daran teilnehmen und das Interesse manchmal schnell nachlässt. So wurden wir immer wieder von Freiwilligeninitiativen und Unterbringungsbetreibern gefragt: „Wie kriegen wir (mehr) TeilnehmerInnen für unsere Aktivitäten?“ Eine mangelnde Teilnahme an Angeboten für Geflüchtete kann ganz unterschiedliche Gründe haben. Einige scheitern schon daran, dass die Kommunikation über das Angebot die Zielgruppe nicht

erreicht: Wenn niemand von einer auch noch so interessanten Aktivität erfährt, dann nimmt natürlich auch keiner daran teil. Aushänge auf Deutsch in überfüllten Aushängekästen oder Flyer mit seitenlangen, klein gedruckten Informationen zum Hintergrund eines Projekts sind typische Beispiele dafür, wie die eigentliche Zielgruppe nicht erreicht wird. Im Folgenden geben wir die Tipps wieder, die wir von ProjektinitiatorInnen und -teilnehmerInnen zur erfolgreichen Kommunikation erhalten haben.

Voraussetzungen für das Wahrnehmen von Angeboten durch die Zielgruppe

- Aushänge nach Möglichkeit in den Landessprachen der Zielgruppe verfassen
- Aushänge auf Deutsch in einfacher Sprache halten
- Kurze Texte ohne unnötige Informationen verfassen
- Aushängekästen nicht mit Informationen überfüllen
- Piktogramme verwenden
- In den Kanälen werben, in denen die Zielgruppe regelmäßig kommuniziert
- Bereits bestehende Facebook-Seiten nutzen
- Für längerfristige/umfangreichere Aktivitäten neue Gruppen auf Facebook oder WhatsApp gründen
- Potenzielle TeilnehmerInnen über SozialarbeiterInnen persönlich ansprechen
- Ehemalige oder aktuelle TeilnehmerInnen zur Ansprache potenzieller neuer TeilnehmerInnen auffordern
- Gemeinsame Mahlzeiten für Ansagen zu Angeboten nutzen

Fragen, auf die die Kommunikation eingehen sollte

- Was bringt das Angebot den TeilnehmerInnen?
- Ist das Angebot kostenlos?
- Wer darf an dem Angebot teilnehmen, ist es offen für alle?
- Welche Sprachen werden gesprochen?
- In welchen Sprachen kann per E-Mail oder Telefon kommuniziert werden?
- Wer organisiert das Angebot?

Bei der Planung von Angeboten ist es sinnvoll, sich vorab die folgenden Fragen zu stellen – und nochmals auf sie zurückzukommen, wenn eine Aktivität wiederholt TeilnehmerInnen verliert.

Prüfung der Relevanz für die Zielgruppe

- Spricht das Thema der Aktivität die Zielgruppe an?
- Wurden Geflüchtete nach ihren Bedürfnissen gefragt?
- Haben Geflüchtete an der Konzipierung der Aktivität mitgewirkt?
- Können sich Geflüchtete mit dem Ziel der Aktivität identifizieren?

- Was können die Geflüchteten von dem Projekt erwarten?
- Fördert die Aktivität nachhaltige Begegnungsmöglichkeiten?
- Ist die Aktivität allgemein hilfreich oder nur in bestimmten Phasen des Integrationsprozesses?
- Werden Inhalt und Intention der Aktivität durch ehemalige TeilnehmerInnen oder andere Landsleute erklärt?
- Kann man auch ohne Deutsch- oder Englischkenntnisse teilnehmen?
- Wird die Aktivität in den Landessprachen der TeilnehmerInnen angeboten?
- Wo wird das Projekt durchgeführt? Innerhalb oder außerhalb der Unterkunft?
- Stellt die Entfernung zum Angebotsort ein potenzielles Problem dar?
- Kann das Angebot für alle geöffnet werden oder muss zwischen Frauen, Männern, Kindern und/oder Herkunftsländern unterschieden werden?
- Ist das Angebot auch für Menschen mit traumatischen Erfahrungen geeignet?
- Stärkt das Angebot die Eigenständigkeit der Geflüchteten oder macht es sie von der Hilfeleistung abhängig?

Wichtig für das Gelingen eines Projekts ist auch das Vertrauen potenzieller TeilnehmerInnen in das Angebot und seine InitiatorInnen. Politisch oder religiös motivierte Angebote sollten dabei genauestens geprüft oder verhindert werden. Im Folgenden haben wir eine Reihe von Fragen zusammengestellt, die bereits bei der Konzipierung einer Aktivität beantwortet werden und in der Ausführung laufend überprüft werden sollten. Eine weitere empfehlenswerte Quelle bildet die Broschüre „Bedürfnisorientierung und passende Angebote für Flüchtlinge“ der Hertie-Stiftung.⁴¹

Prüffragen zur Vertrauenswürdigkeit von Angeboten

- Werden Geflüchtete von Anfang an in das Projekt miteinbezogen?
- Können die TeilnehmerInnen das Angebot evaluieren?
- Verfügt der Träger über nachweisliche Fähigkeiten im Feld der Aktivität?
- Was ist die Motivation der ausführenden Organisation zur Ausführung dieses Projekts?
- Ist der Träger bereits durch die unzuverlässige Durchführung von Projekten negativ aufgefallen?

6.7 Was sagt man Freiwilligen, die enttäuscht sind, dass ihre Angebote nicht mehr genutzt werden?

„Manchmal ist es schwer, den Freiwilligen zu erklären, dass du nicht mitmachen willst. Die nehmen einfach an, nur, weil die freiwillig arbeiten, müssen alle mitmachen. Und wenn man sagt, dass man nicht mitmachen will, sind sie beleidigt.“

Mohammed aus dem Irak



Trotz aller Bemühungen werden dennoch immer wieder Projekte nicht genügend TeilnehmerInnen anziehen, um weitergeführt zu werden. Manche Freiwillige empfinden dies als Undankbarkeit seitens der Geflüchteten.

Dass ein Angebot, das zunächst gut angenommen wurde, inzwischen nicht mehr nachgefragt wird, kann jedoch viele Gründe haben: Manche Projekte sind zwar gut gemeint, aber nicht gut ausgeführt. Es kann auch schlicht daran liegen, dass Ausführende und TeilnehmerInnen nicht gut miteinander auskommen. In anderen Fällen entsprechen Angebote nach einiger Zeit nicht mehr der aktuellen Lebenssituation der Zielgruppe: Jemand, der eine Arbeitsstelle hat, intensiv Deutsch lernt und deutsche Freunde hat, braucht vermutlich keine Freizeitangebote oder Sprachkurse von Freiwilligen mehr. Theaterprojekte oder Gesellschaftsspiele entsprechen nicht wirklich dem Bedarf von Geflüchteten, wenn sie vor allem eine Arbeit und eine Wohnung brauchen.

Nach vielen Frustrationen im Verlauf des Integrationsprozesses und auch schlechten Erfahrungen fragen manche Geflüchtete sich inzwischen, was ihnen ein weiteres Projekt noch bringen

kann. In Extremfällen fühlen sie sich wie Versuchskaninchen nach der x-ten Befragung durch StudentInnen, von denen sie nie wieder etwas gehört haben oder nach der wiederholten Teilnahme an Pilotprojekten.

Ein weiteres Problem: Es gibt mittlerweile sehr viele Angebote speziell für Kinder und Frauen und nur sehr wenige, die Männer als eigene Zielgruppe ansprechen. Eine ganze Reihe von Themen betrifft jedoch explizit männliche Geflüchtete. Für viele hat sich ihre Rolle stark geändert, seitdem sie in Deutschland sind: Sie müssen anhaltende Arbeitslosigkeit verkraften, ebenso wie die Tatsache, dass ihre Ehefrauen selbstbewusster werden und ihre Kinder oftmals ihre Autorität nicht mehr akzeptieren, denn Flucht und Fluchterfahrungen haben natürlich auch auf das Verhalten von Kindern radikalen Einfluss. Mit derartigen Herausforderungen müssen Männer, insbesondere wenn sie aus patriarchalisch geprägten Strukturen kommen, zunächst einmal umgehen lernen. Hier sind Formate sehr hilfreich, in denen sie sich austauschen können und Unterstützung finden.

6.8 Wie hilft man Geflüchteten dabei, unabhängiger zu werden?

„Ahmed hat mir einen Brief vom Jobcenter mit einem Termin gezeigt und ich sagte: ‚Ja, o.k., dann nehme ich mir frei und wir gehen hin.‘ Und er schaute mich an und sagte: ‚Ich brauche dich da nicht, ich kann alleine da hingehen.‘ Ich dachte nur: ‚Was? Wie willst du das ohne mich schaffen?‘ Und dann dachte ich: ‚Super, er kann das jetzt alleine.‘“

Friederike, Ehrenamtliche aus Salzgitter

Das wichtigste Ziel der Arbeit mit Geflüchteten ist es, ihnen das Ankommen in Deutschland zu ermöglichen und zu erleichtern. Geflüchtete werden bei Gelingen dieser Arbeit mit der Zeit auch immer unabhängiger von den Hilfsangeboten. Die meisten Freiwilligen freuen sich mit ihren einstigen „Schützlingen“, wenn diese selbstständiger und die Beziehungen immer gleichberechtigter werden. Einigen Freiwilligen gelingt jedoch das „Loslassen“ nicht gut: Sie wollen weiterhin alles für „ihre“ Geflüchteten regeln und mischen sich ein, wo es schon längst nicht mehr nötig ist. Das ist glücklicherweise eher die Ausnahme. Wenn es geschieht, kann es jedoch viele unangenehme Konflikte verursachen. FreiwilligenkoordinatorInnen und andere Ehrenamtliche sollten im Fall von „HelikopterhelferInnen“ eingreifen und die betreffende Person ansprechen. Wenn dies auch sicherlich Extremfälle sind, ist es jedoch für alle Freiwilligen wichtig, bewusst loszulassen – auch wenn Geflüchtete in ihrer neu erworbenen Selbstständigkeit manchmal noch Fehler machen.

Auf der anderen Seite fällt es auch manchen Geflüchteten schwer, Verantwortung für sich selbst zu übernehmen. Wenn man sich einmal daran gewöhnt hat, dass jemand alles über-

setzt, Formulare ausfüllt und Anrufe tätigt, kann es schwierig sein, wieder selbst tätig zu werden. Zudem ist das fremdbestimmte Leben in einer Unterkunft dem Erlangen von Autonomie in anderen Lebensbereichen nicht gerade zuträglich. Freiwillige sehen sich daher oft vor der schwierigen Aufgabe, Geflüchtete zu mehr Unabhängigkeit zu motivieren. Dies gelingt einigen Freiwilligen besser als anderen, denn das Herausfinden aus festgefahrenen Verhaltensmustern, in denen eine Person immer hilft und der anderen immer geholfen wird, kann auch schwierig sein. Oft hat sich bereits ein Abhängigkeitsverhältnis etabliert und die Freiwilligen stecken zu tief in ihrer Helferrolle. In dieser Situation gilt es realistisch einzuschätzen, wann dem Gegenüber mehr Unabhängigkeit zugetraut werden kann, und dabei den richtigen Ton finden. Denn den Geflüchteten wird schon viel zu oft von anderen gesagt, wie sie in Deutschland was zu tun haben. Hier können andere Geflüchtete eine wichtige Rolle spielen. Wenn ein Geflüchteter einem anderen Geflüchteten Mut zu mehr Selbstständigkeit macht, hat das unter Umständen viel mehr Wirkung und kommt ganz anders an, als wenn es ein Deutscher verkündet, der die Situation selbst nie durchgemacht hat.





7 | Resümee und Ausblick

Wenngleich noch immer Zehntausende Geflüchtete in Massenunterkünften leben und dies auf absehbare Zeit auch so bleiben wird: Die Zahl der Notunterkünfte wird sich, sollten die Zahlen neu ankommender Geflüchteter so gering bleiben wie heute, stark reduzieren. Hinsichtlich der von der Bundesregierung geplanten Zentralen Aufnahme-, Entscheidungs- und Rückführungseinrichtungen („ANKER-Zentren“) besteht jedoch die Sorge, dass der Kontakt von neu ankommenden Geflüchteten zur Zivilgesellschaft in diesen Zentren nicht mehr möglich sein wird. Auf die zentrale Rolle aber, die ehrenamtliches Engagement für die erfolgreiche Integration von Geflüchteten – gerade in der Phase des Ankommens – spielt, wurde bereits mehrfach eingegangen. Bei der Konzeption der ANKER-Zentren ist daher dringend zu beachten, dass ein vielfältiges ehrenamtliches Engagement von Anfang an ermöglicht wird. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Bemühungen der Integration von Geflüchteten gelingen.

Denn: Ohne ehrenamtliches Engagement wird es keine Integration geben, Integration findet nicht im Integrationskurs, sondern im persönlichen Austausch und im Zusammenleben statt. Dabei ist die Unterkunft selbst zweitrangig, denn die Unterkunft in ihrer baulichen Form spielt ohnehin eine immer geringere Rolle, wenn persönliche Beziehungen entstehen. Die Stadt Aschaffenburg versuchte beispielsweise, Ehrenamtliche an bestimmte Unterkünfte zu binden. So sollte sichergestellt werden, dass in allen zentralen und dezentralen Unterkünften ehrenamtliches Engagement gewährleistet ist. Diese von der Idee her gute Herangehensweise aber scheiterte: Ehrenamtliche begleiteten „ihre“ Familien, wenn diese weggezogen oder verlegt wurden.

Es ist daher davon auszugehen, dass das Engagement für Geflüchtete, wenn auch in veränderter Form, zum großen Teil bestehen bleiben wird. Die Bestandsaufnahme des ehrenamtlichen Engagements heute, über zwei Jahre nach dem „Katastrophenherbst“, stimmt sehr hoffnungsvoll, denn die allermeisten derer, die sich 2015 in irgendeiner Weise engagierten, tun dies auch heute noch. Viele von ihnen haben sich inzwischen auf ein einzelnes Themenfeld spezialisiert und/oder betreuen weiterhin einzelne Geflüchtete und Familien. Diese werden immer häufiger zu FreundInnen und Bekannten, die zwar mehr Unterstützung brauchen als andere, aber eben keine reinen HilfeempfängerInnen, sondern in wachsendem Maße gleichberechtigte PartnerInnen sind. In dieser Gestalt ist das Ehrenamt vielerorts weiterhin aktiv, nur eben nicht mehr sofort als solches erkennbar. Und es nennt sich häufig nicht mehr „Ehrenamt“ oder „Freiwilligenarbeit“, weil die direkte Unterstützung einer Person von den Unterstützenden nicht als bürgerschaftliches Engagement betrachtet wird, sondern als sozialer Kontakt auf Augenhöhe. Genau das macht echte Integration aus.

Parallel dazu werden andere Initiativen bestehen bleiben und sich häufig auch inhaltlich weiterentwickeln: von der spezifischen Hilfe für Geflüchtete hin zu einer allgemeinen sozialen Anlaufstelle oder Hilfseinrichtung, die breiter aufgestellt ist und sich auch weiteren gesellschaftlichen Zielgruppen zuwendet. Andere schließen sich bereits bestehenden Einrichtungen an und gründen hier quasi einen neuen Bereich, der sich auf Geflüchtete spezialisiert.

Für Initiativen, die weiter bestehen bleiben wollen, kann diese zukünftige Ausrichtung eine Herausforderung sein. Denn noch dringender als Geld brauchen sie physische Räume, in denen sie sich treffen sowie ihre Hilfsangebote koordinieren und durchführen können. Diese Räume zu finden, stellt sich zu meist als größte Herausforderung dar, denn Kommunen erwarten von Initiativen häufig, dass sie dafür einen Verein gründen. Doch nicht nur ist die Gründung eines Vereins nach wie vor ein oft langwieriger, kostenintensiver und kräftezehrender Prozess, bei dem es an Beratung und Unterstützung mangelt. Vor allem steht dieser Formalisierungsprozess mit Vorständen, Rechenschaftsberichten und Einarbeitung in das Vereinsrecht im Widerspruch zu der spontanen, schnellen und unbürokratischen Hilfe, die die überraschend stabile Willkommenskultur seit 2015 prägt.

Ob die Integration und die Aufrechterhaltung einer lebendigen und aktiven Zivilgesellschaft also Bestand haben und langfristig möglich sein werden, ist nicht nur abhängig von den zivilgesellschaftlichen Akteuren selbst, sondern vor allem von Staat, Bundesländern und Kommunen, die flexibler werden und einfachere Zugänge und Prozesse ermöglichen müssen, damit die Integration gelingen kann. Die Zivilgesellschaft, das hat sie eindrücklich bewiesen, ist dazu bereit.

Fußnoten

- Seite 7** 1 Ein Beispiel hierfür ist das Glossar der Neuen deutschen Medienmacher, online abrufbar unter: glossar.neuemedienmacher.de, letzter Abruf: 26.03.2018. Erhältlich auch als Printversion.
- 2 Kothén, Andrea (2016), unter: www.proasyl.de/hintergrund/sagt-man-jetzt-fluechtlinge-oder-gefuechtete, letzter Abruf: 26.03.2018.
- Seite 8** 3 BMFSFJ 2017
- 4 Ahrens 2017
- 5 Karakayali/Kleist 2016
- 6 Süddeutsche Zeitung (2016), unter: www.sueddeutsche.de/politik/engagement-jung-weiblich-gebildet-fluechtlingshelfer-in-zahlen-1.3118324, letzter Abruf: 26.03.2018.
- Seite 9** 7 BMFSFJ 2017
- 8 Aktive Hilfe umfasst Dinge wie gemeinsam verbrachte Freizeit, Sprachunterricht, Hilfe beim Behörden- oder ÄrztInnenbesuch, Unterstützung bei der Wohnungssuche, Übernahme von Patenschaften bis hin zur Aufnahme in die eigene Wohnung.
- 9 BMFSFJ 2017
- 10 Ebd.
- 11 Ebd.
- 12 Gesemann/Roth 2016
- 13 Nagel/EI-Menouar 2017
- 14 BMFSFJ 2017; Nagel/EI-Menouar 2017
- 15 BMFSFJ 2017; Ahrens 2017
- 16 Destatis (2017): „Regelleistungen insgesamt nach Bundesländern und Art der Unterbringung am 31.12.2016“, unter: www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Soziales/SozialeLeistungen/Asylbewerberleistungen/Tabellen/Tabellen_EmfaengerBL.html, letzter Abruf: 26.03.2018.
- Seite 14** 17 Siehe auch das Interview mit Bianca Klose in Kapitel 2.3.
- Seite 17** 18 Badische Zeitung (2016), unter: www.badische-zeitung.de/freiburg/afd-laesst-buerger-info-zu-fluechtlingswohnheim-eskalieren--122676858.html, letzter Abruf: 26.03.2018.
- 19 Berliner Morgenpost (2013), unter: www.morgenpost.de/printarchiv/berlin/article117926516/Streit-um-Fluechtlingsheim-eskaliert.html, letzter Abruf: 26.03.2018.
- 20 MBR 2006: S. 11.
- 21 Verfügbar unter: www.kulturbuero-sachsen.de/images/PDF/Dialogpapier_Kulturbro-Sachsen-e.V.pdf letzter Abruf: 28.03.2018.
- Seite 19** 22 Tagesspiegel (2017), unter: causa.tagesspiegel.de/politik/soll-man-mit-den-rechten-reden/mit-ueberzeugten-rechtsextremen-ist-nicht-zu-reden.html, letzter Abruf: 26.03.2018.
- Seite 21** 23 VGH München, Beschluss v. 29.12.2017 – 9 ZB 16.1480
- Seite 22** 24 Süddeutsche Zeitung (2015), unter: www.sueddeutsche.de/politik/proteste-gegen-fluechtlinge-in-freital-wo-der-mob-skandiert-1.2537601, letzter Abruf: 16.02.2018.
- Sächsische Zeitung (2018), unter: www.sz-online.de/sachsen/chronologie-die-gruppe-freital-3891408.html, letzter Abruf: 16.02.2018.
- Seite 23** 25 Blankenese.de – Die Welt mit Elbclick (2015), unter: blankenese.de/news-leser-kopie-419/anhoerung-zur-geplanten-fluechtlingsunterkunft-bjoernsonweg.html, letzter Abruf: 26.03.2018.
- Deutschlandfunk Kultur (2016), unter: www.deutschlandfunkkultur.de/streit-um-fluechtlingsunterkunft-kettensaegen-massaker-in-2165.de.html?dram:article_id=350647, letzter Abruf: 26.03.2018.
- Spiegel Online (2017), unter: www.spiegel.de/panorama/gesellschaft/hamburg-blankenese-fluechtlingsheim-kann-gebaut-werden-a-1140874.html, letzter Abruf: 26.03.2018.
- Welt.de (2018), unter: www.welt.de/regionales/hamburg/plus176550288/Fluechtlingsunterkunft-Hamburg-Blankenese-Geschichte-einer-Versoehnung.html, letzter Abruf: 02.06.2018.
- Seite 29** 26 BMFSFJ 2017
- Seite 30** 27 Verfügbar unter: www.fluechtlingshilfe-bw.de/fileadmin/_flh/Praxistipps/Handbuch-Fluechtlingshilfe-3.Aufl-WEB-DB.pdf, letzter Abruf: 26.03.2018.
- 28 Verfügbar unter: www.ehrenamt-caritasnet.de/fileadmin/inhalte/download/caritas_ratgeber_ehrenamt_fluechtlinge.pdf, letzter Abruf: 26.03.2018.
- 29 Verfügbar unter: https://www.asyl.net/fileadmin/user_upload/publikationen/Basisinformationen/Basisinf_4fin.pdf, letzter Abruf: 26.03.2018.
- 30 Weitere Informationen unter: fluechtlingshelfer.info/fuer-engagierte, letzter Abruf: 26.03.2018.
- 31 Download: www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/koordinationsmodelle-und-herausforderungen-ehrenamtlicher-fluechtlingshilfe-in-den-kommunen, letzter Abruf: 26.03.2018.
- Seite 45** 32 So geschehen beispielsweise an der Universität Stuttgart oder der Humboldt-Universität zu Berlin.
- Seite 50** 33 Verfügbar unter: www.bmfsfj.de/blob/jump/94176/kooperation-von-haupt-und-ehrenamtlichen-als-gestaltungsaufgabeleitfaden-data.pdf, letzter Abruf: 29.03.2018.
- Seite 69** 34 Weiterführende Informationen und ein Info-Flyer zum Projekt sind abrufbar unter: www.berlin.de/ba-mitte/politik-und-verwaltung/beauftragte/integration/artikel.396962.php, letzter Abruf: 03.04.2018.
- Seite 72** 35 Verfügbar unter: www.mkffi.nrw/sites/default/files/asset/document/handreichung_2017.pdf, letzter Abruf: 30.03.2018.
- 36 Weiterführende Informationen: www.cjd.de/angebote/kinder-jugend-und-familienhilfe/unbegleitete-minderjaehrige-fluechtlinge, letzter Abruf: 30.03.2018.
- Seite 73** 37 Verfügbar unter: www.lsvd.de/newsletters/newsletter-2016/lsvdti-fluechtlinge-bundesweite-handreichung-fuer-betreuung-und-unterstuetzung-erschiene.html, letzter Abruf: 30.03.2018.
- Seite 74** 38 Deutsches Institut für Menschenrechte 2018: S. 3–4.
- Seite 76** 39 DGPPN 2016: S. 6.
- Seite 77** 40 Ein Beispiel für eine öffentliche Auseinandersetzung bezüglich einer Unterkunft in Weimar: www.tlz.de/web/zgt/leben/detail/-/specific/Offener-Brief-Bewohnerrat-im-Weimarer-Fluechtlingsheim-sieht-anderes-Problem-1223463665, letzter Abruf: 26.03.2018.
- Seite 79** 41 Verfügbar unter: www.ghst.de/fileadmin/jahresbericht2016/_dlynRqYj/abschlussbericht_kortas2017.pdf, letzter Abruf: 14.03.2018.

Quellenverzeichnis

Ahrens, P.-A. (2017): Skepsis und Zuversicht: Wie blickt Deutschland auf Flüchtlinge?, Sozialwissenschaftliches Institut der evangelischen Kirche in Deutschland, Hannover.

BMFSFJ (2017): Engagement in der Flüchtlingshilfe – Ergebnisbericht einer Untersuchung des Instituts für Demoskopie Allensbach, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Berlin.

Deutsches Institut für Menschenrechte (2018): Geflüchtete Menschen mit Behinderungen: Handlungsnotwendigkeiten für eine bedarfsgerechte Aufnahme in Deutschland, Berlin.

DGPPN (2016): Positionspapier – Psychosoziale Versorgung von Flüchtlingen verbessern, Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde, Berlin.

Gesemann, F.; Roth, R. (2016): Kommunale Flüchtlings- und Integrationspolitik – Ergebnisse einer Umfrage in Städten, Landkreisen und Gemeinden, DESI – Institut für Demokratische Entwicklung und Soziale Integration, Berlin.

Karakayali, S.; Kleist, J. O. (2016): EFA-Studie 2, Strukturen und Motive der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit (EFA) in Deutschland, Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung (BIM) der Humboldt-Universität, Berlin.

MBR (2006): Wir lassen uns das Wort nicht nehmen! Empfehlungen zum Umgang mit rechtsextremen Besucher_innen bei Veranstaltungen, Mobile Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin (Hg.), Berlin.

Nagel, A. K.; EI-Menouar, Y. (2017): Engagement für Geflüchtete – eine Sache des Glaubens? Die Rolle der Religion für die Flüchtlingshilfe, Bertelsmann Stiftung, Gütersloh.

(Ehrenamtliche) Initiativen und Organisationen, mit denen wir uns getroffen haben

Afeefa – Digitaler Zusammenhalt e. V. www.afeefa.de	Foos 4 Friends: Kickertische und -turniere für Flüchtlingseinrichtungen www.foos4friends.org	Make it German e. V. www.makeitgerman.com
Aktion neue Nachbarn im Erzbistum Köln www.aktion-neue-nachbarn.de	Freiwillige aus der Aufnahmeeinrichtung für Asylbegehrende auf dem Flugplatz Bitburg	Mobile Beratung gegen Rechtsextremismus Berlin (MBR) www.mbr-berlin.de
Ausbildungscampus Stuttgart www.ausbildungscampus.org	Freiwillige helfen im Rathaus Wilmersdorf www.freiwillige-helfen.de	Projekt Moses e. V. www.projektmoses.de
Begegnungsraum für Geflüchtete und Stuttgarter BürgerInnen www.begegnungsraum-stuttgart.de	Freundeskreis Flüchtlinge Feuerbach www.ff-feuerbach.de	RAA Sachsen – Opferberatung www.raa-sachsen.de
BIGS Potsdam: Demokratie leben! Integration auf Augenhöhe www.bigs-potsdam.org/index.php/veranstaltungen/66-projekte/684-demokratie-leben	Give Something Back to Berlin www.gsbtb.org	Refugee Academy www.refugeeacademy.de/standorte/berlin
Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e. V. www.bagfa.de	Haus der Nachbarschaft e. V. www.nachbarschaft-ev.de	Refugee Law Clinic Berlin e. V. www.rlc-berlin.org
Büro der Vielfalt Stuttgart www.kubusev.org	House of Resources Berlin www.house-of-resources.berlin	Refugee Law Clinic Trier e. V. www.rlc-trier.de
Café Zuflucht Dannenberg www.zufluchtwendland.de	Helferkreis Beilngries www.fluechtlingshilfe.beilngries.de	Refugee Strike Bochum www.facebook.com/refugeestrikebo
DieZ: Diederfer Zentrum für Begegnung www.markt-diedorf.de/de/leben/kirchliches-soziales/diederfer-zentrum-fuer-begegnung/	id22: Institute for Creative Sustainability – Refugee Welcome Tours www.id22.net/projekte	RheinFlanke: Spielend integriert! www.rheinflanke.de/
Ehrenamtsagentur Trier www.ehrenamtsagentur-trier.de	Interkultureller Garten 103+ am Tempelhofer Feld www.tempelhofer-berg.berlin/gaerten/interkultureller-garten-103plus	Sächsischer Flüchtlingsrat www.saechsischer-fluechtlingsrat.de
European Academy for Women in Politics and Economics (EAF) www.eaf-berlin.de/en	iRights.Lab: Die neuen Verbraucher www.irights-lab.de/partnerprojekt-die-neuen-verbraucher	SINGA Business Lab www.ideasinmotion.de/get-involved
FIA – Frauen in Arbeit. Interkulturelles Frauen-, Informations- und Begegnungszentrum www.fia-leipzig.de	IsraAID www.israaid.org/projects/germany	SPIKE Dresden Jugendhaus und Kulturzentrum in Leubnitz-Neuostra www.spikedresden.de
Flüchtlingshilfe Schwerin www.fluechtlingshilfe-schwerin.de	Koordinierungsstelle für Migration und Teilhabe, Caritasverband für die Landkreise Uelzen/Lüchow-Dannenberg e. V. www.caritas-uelzen.de	STAFF Coaching und Supervision für Ehrenamtliche in der Geflüchtetenarbeit www.stjf-stuttgart.de/page.php?id=Projekte
Flüchtlingspaten Syrien e. V. www.fluechtlingspaten-syrien.de	LouLou – Begegnungsort für alte und neue Nachbar*innen www.stadtrand-berlin.de/selbsthilfe-kontakt-und-beratungsstelle/loulou-begegnungsort-f%C3%BCr-gefuechtete-und-nachbarn.html	Start with a Friend e. V. www.start-with-a-friend.de/mitmachen-1/als-tandepartner-in
		Stiftung Mitarbeit www.mitarbeit.de
		tentaja – Menschen treffen Menschen www.tentaja.de
		THFwelcome e. V. www.thfwelcome.de

Über den Tellerrand e. V.
www.ueberdentellerrand.org

Ulme35
www.interkulturanstalten.de

VIA: Verband für Interkulturelle Arbeit
www.via-in-berlin.de

Willkommen im Dorf: Evangelische Kirchengemeinde Jugenheim in Rheinhessen
www.jugenheim.ev-kirche.org/pages/startseite/willkommen-im-dorf.php

Willkommen im Fußball
www.dkjs.de/themen/alle-programme/willkommen-im-fussball

Willkommen im Westend
www.willkommen-im-westend.de

Willkommensbündnis für Flüchtlinge in Steglitz-Zehlendorf
www.willkommensbuendnis-steglitz-zehlendorf.de

Wir machen das: Neuangekommene und Alteingesessene gestalten unser Zusammenleben
www.wirmachendas.jetzt

ZuFlucht Lüchow – Interkultureller Laden
zufluchtwendland.de/angebotezuflucht-cafes/zufucht-luechow/

Websites mit Orientierungs- und Integrationsinformationen für Geflüchtete

Amal, Berlin!: Nachrichtenplattform auf Arabisch und Farsi
www.amalberlin.de/?lang=de

Ankommen: Ein Wegbegleiter für die ersten Wochen in Deutschland
www.ankommenapp.de/APP/DE/Startseite/startseite-node.html

ARD: Wegweiser für Flüchtlinge
www.ard.de/home/ard/guide-for-refugees-wegweiser-fuer-fluechtlings/Guide_for_refugees/2214428/index.html

Bayerischer Rundfunk: Kulturguide auf Arabisch
www.br.de/fernsehen/ard-alpha/sendungen/punkt/kulturguide-arabisch-100.htm

Deutsche Welle: Erste Schritte in Deutschland
www.dw.com/de/themen/erste-schritte-in-deutschland/s-32443

Eed Be Eed: Arabischsprachige Zeitung für Geflüchtete und MigrantInnen
www.eedbeeed.de

Guter Start: Antworten auf häufige Fragen und weiterführende Links
www.chrismon-guter-start.de/node/12

Handbook Germany: Deutschland von A bis Z
www.handbookgermany.de

KuB: „Formulare verstehbar machen“ und eine Liste mit hilfreichen externen Websites
www.kub-berlin.org/formularprojekt/en/information-for-refugees

ProAsyl: Eine Übersicht von Informationsangeboten im Internet (Arabisch, Deutsch, Englisch)
www.proasyl.de/hintergrund/uebersicht-informationsangebote-fuer-fluechtlings-im-internet

Refugee Guide: Orientierungshilfe in 17 Sprachen
www.refugeeguide.de

WDR for you: Informationen, Berichte, Unterhaltung für Helfer und Flüchtlinge
www1.wdr.de/nachrichten/wdrforyou/wdr-for-you-100.html

WDR: Refugee Radio in Arabisch, Englisch und Deutsch
www1.wdr.de/radio/cosmo/programm/refugee-radio/refugee-radio-112.html

Welcome App: Orientierungs- und Integrationshilfe
www.welcome-app-concept.de

Willkommen in Deutschland: Information, Tipps, Kontaktadressen
www.bamf.de/DE/Willkommen/willkommen-node.html

Willkommen in Deutschland: Broschüre in 14 Sprachen
www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/Broschueren/willkommen-in-deutschland.html?nn=1362950

