

# ÖIF-Dossier

## 39

---

**Freiwilligentätigkeit im Flucht- und Asylbereich  
Theoretische und empirische Analyse der Situation frei-  
williger Helfer/innen in Tirol**

Claudia Mauracher, BA

## Freiwilligentätigkeit im Flucht- und Asylbereich Theoretische und empirische Analyse der Situation freiwilliger Helfer/innen in Tirol

Claudia Mauracher, BA

2018

© Österreichischer Integrationsfonds

### Bitte zitieren sie diese Publikation wie folgt:

Mauracher, C. (2018): Freiwilligentätigkeit im Flucht- und Asylbereich – Theoretische und empirische Analyse der Situation freiwilliger Helfer/innen in Tirol. In: ÖIF-Dossier n°39, Wien.

#### **IMPRESSUM:**

**Medieninhaber, Herausgeber, Redaktion und Hersteller:** Österreichischer Integrationsfonds – Fonds zur Integration von Flüchtlingen und Migrant/innen (ÖIF) / Schlachthausgasse 30, 1030 Wien, Tel.: +43(0)1/710 12 03-0, mail@integrationsfonds.at; **Verlags- und Herstellungsort:** Schlachthausgasse 30, 1030 Wien; **grundlegende Richtung:** wissenschaftliche Publikation zu den Themen Migration und Integration; **Offenlegung gem. § 25 MedienG:** Sämtliche Informationen über den Medieninhaber und die grundlegende Richtung dieses Mediums können unter [www.integrationsfonds.at/impressum](http://www.integrationsfonds.at/impressum) abgerufen werden.

#### **Haftungsausschluss:**

Die Inhalte dieses Mediums wurden mit größtmöglicher Sorgfalt recherchiert und erstellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte wird keine Haftung übernommen.

Weder der Österreichische Integrationsfonds noch andere an der Erstellung dieses Mediums Beteiligte, haften für Schäden jedweder Art, die durch die Nutzung, Anwendung und Weitergabe der dargebotenen Inhalte entstehen.

Sofern dieses Medium Verweise auf andere Medien Dritter enthält, auf die der Österreichische Integrationsfonds keinen Einfluss ausübt, ist eine Haftung für die Inhalte dieser Medien ausgeschlossen. Für die Richtigkeit der Informationen in Medien Dritter, ist der jeweilige Medieninhaber verantwortlich.

Die Beiträge dieser Publikation geben die Meinungen und Ansichten der Autoren wieder und stehen nicht für inhaltliche insbesondere politische Positionen der Herausgeber oder des Österreichischen Integrationsfonds und des Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres.

#### **Urheberrecht:**

Alle in diesem Medium veröffentlichten Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Urhebers ist jede technisch mögliche oder erst in Hinkunft möglich werdende Art der Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und Verwertung untersagt, sei es entgeltlich oder unentgeltlich.

© 2018 Österreichischer Integrationsfonds

## Zentrale Ergebnisse

- Freiwillige im Flucht- und Asylbereich übernehmen zahlreiche Aufgaben in der Nothilfe und im Integrationsbereich und haben somit eine Vorbildrolle, sowohl für geflüchtete Menschen als auch für die Aufnahmegesellschaft.
- Die Ergebnisse der empirischen Befragung zeigt, dass die meisten Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich in Tirol zahlreichen Herausforderungen gegenüberstehen, die von fehlenden Strukturen, Belastungsfaktoren in der Arbeit mit geflüchteten Menschen bis hin zum mangelnden Rückhalt in der Bevölkerung reichen. Der Großteil der Befragten schätzt freiwillige Tätigkeit jedoch überwiegend positiv ein und möchte diese weiterhin ausführen. Die Hälfte der Befragten ist nicht Teil einer Organisation, eines Vereins oder einer Initiative, vor allem im ländlichen Bereich sind Freiwillige eher unbegleitet tätig. Letztere erhalten im Vergleich weniger Unterstützung und wünschen sich vermehrt Unterstützungsmaßnahmen.
- Um Freiwilligentätigkeit im Flucht- und Asylbereich zu unterstützen und den Herausforderungen gemeinsam zu begegnen benötigt es vor allem Unterstützung seitens der Politik und finanzielle Mittel, um Rahmenbedingungen und Strukturen zu schaffen.
- Organisationen können Unterstützungsmaßnahmen im Flucht- und Asylbereich anbieten, die in anderen Bereichen bereits etabliert und selbstverständlich sind, wie z.B. das Angebot von Weiterbildungen und Kursen für Freiwillige oder die Einbindung in Organisationsstrukturen und Betreuung durch Freiwilligenbegleiter/innen. Auch bessere Strukturen und Rahmenbedingungen müssen geschaffen werden, um unbürokratische Kostenerstattungen, Materialbereitstellungen, Tätigkeitsbescheinigungen, konkrete Aufgabenbereiche usw. bereitzustellen.
- Staatliche Strukturen und Rahmenbedingungen werden gebraucht, um Freiwilligentätigkeit zu unterstützen und den Herausforderungen gemeinsam zu begegnen. Es benötigt vor allem Rückhalt und Unterstützung seitens der Politik. Denn um die notwendigen Strukturen sowohl im professionellen als auch freiwilligen Bereich zu schaffen, sind vor allem politischer Wille und finanzielle Mittel nötig.
- Letztendlich können sich auch Freiwillige selbst über mögliche Tätigkeiten im Flucht- und Asylbereich informieren und sich somit zielgerichteter darauf vorbereiten.

# Inhalt

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>THEORETISCHE ANALYSE</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1</b>	<b>FREIWILLIGENTÄTIGKEIT</b> .....	<b>7</b>
2.1.1	Freiwillige und der Staat .....	11
2.1.2	Freiwillige in Organisationen .....	14
<b>2.2</b>	<b>FREIWILLIGENTÄTIGKEIT IM FLUCHT- UND ASYLBEREICH</b> .....	<b>15</b>
2.2.1	Tätigkeits- und Wirkungsbereiche .....	17
2.2.2	Herausforderungen .....	21
<b>2.3</b>	<b>HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN</b> .....	<b>25</b>
2.3.1	Empfehlungen an die Politik .....	26
2.3.2	Empfehlungen an Freiwillige.....	28
2.3.3	Empfehlungen an Organisationen .....	30
<b>3</b>	<b>EMPIRISCHE ANALYSE</b> .....	<b>34</b>
<b>3.1</b>	<b>FREIWILLIGENTÄTIGKEIT IM FLUCHT- UND ASYLBEREICH IN TIROL</b> .....	<b>34</b>
<b>3.2</b>	<b>ZIELSETZUNG UND VORGEHENSWEISE</b> .....	<b>37</b>
<b>3.3</b>	<b>ERGEBNISSE</b> .....	<b>40</b>
3.3.1	Persönliche Daten .....	40
3.3.2	Tätigkeitsumfeld .....	40
3.3.3	Rahmenbedingungen .....	41
3.3.4	Vergleich anhand der Einbindung in eine Organisationsstruktur .....	44
3.3.5	Zusatzfrage und Kommentare .....	44
<b>3.4</b>	<b>DISKUSSION DER ERGEBNISSE</b> .....	<b>45</b>
<b>4</b>	<b>FAZIT</b> .....	<b>48</b>
<b>5</b>	<b>LITERATURVERZEICHNIS</b> .....	<b>51</b>

# 1 Einleitung

Noch nie zuvor waren weltweit so viele Menschen auf der Flucht vor Verfolgung und kriegerischen Konflikten. Das UN-Flüchtlingshochkommissariat (UNO-Flüchtlingshilfe.de, o.S.) bezifferte die Zahl der Flüchtenden Ende 2014 mit knapp 60 Millionen Menschen. Der rasante Anstieg von 51,2 Millionen im Jahr 2013 auf knapp 60 Millionen im Jahr 2014 ist die höchste Steigerung, die jemals gemessen wurde. Neben mindestens 15 neuen Konfliktherden, die in den letzten fünf Jahren entstanden sind, u.a. Irak, Südsudan, Burundi, Jemen, Zentralafrikanische Republik und Ukraine, ist die Hauptursache dafür vor allem der Krieg in Syrien. Hinzukommen seit Jahrzehnten schwelende Konflikte und Instabilitäten in Ländern wie Afghanistan oder Somalia. „Es ist erschreckend zu beobachten, dass jene straflos bleiben, die Konflikte auslösen. Gleichzeitig scheint die internationale Gemeinschaft unfähig zur Zusammenarbeit, um Kriege zu beenden, sowie Frieden zu schaffen und zu sichern“ so UN-Flüchtlingskommissar António Guterres (ebd.). Doch nach wie vor befinden sich die meisten Flüchtlinge in ärmeren bzw. wirtschaftlich schwachen Ländern. Guterres fordert daher Toleranz, umfassenden Schutz und humanitäre Hilfe für flüchtende Menschen ein (ebd.). Österreich verzeichnete 2014 ca. 23.000 offene Asylverfahren, was 0,27 Prozent der Gesamteinwohnerzahl entspricht (Bundesministerium für Inneres (BM.I), 2015, o.S.). Auch hier waren in den letzten beiden Jahren ein starker Anstieg aufgrund der zahlreichen Kriege und Konflikte zu spüren, vor allem Menschen aus Afghanistan, der Russischen Föderation und Syrien stellten einen Asylantrag (UNHCR.at, o.S.). Aktuell (Stand: 20.Mai 2016) wurden im Jahr 2016 bereits 18.597 Asylanträge gestellt. (Der-STANDARD.at, o.S.).

Die Bewältigung den mit dem Anstieg der Flüchtlinge einhergehenden Aufgaben, von der Bearbeitung der Asylanträge, der Unterbringung, Versorgung bis zur Integration überfordert viele der zuständigen offiziellen Verantwortlichen. Durch die Hilfsbereitschaft und Solidarität zahlreicher Bürger/innen in der Aufnahmegesellschaft wird den mit dem Anstieg der Flüchtlinge einhergehenden Aufgaben, von der Unterbringung und Versorgung bis zur Integration in vielerlei Hinsicht begegnet. Sie sind eine tragende Säule in der Demokratie und tragen durch Eigeninitiative und selbstständiges Handeln zur Bewältigung von Herausforderungen im Flucht- und Asylbereich und somit zum Gemeinwohl bei. Die zahlreichen Aufgaben im Flucht- und Asylbereich wären ohne engagierte Freiwillige nicht bewältigbar. Der Fokus in der freiwilligen Tätigkeit

sollte „daher nicht primär auf kurzfristiger Hilfe, sondern auf einem langfristigen Engagement“ liegen, „um den Integrationsprozess von Asylsuchenden und Flüchtlingen mit Bleibeperspektive nachhaltig zu begleiten, bewältigen und zu fördern“ (Hanns-Seidel-Stiftung, 2016, S.8). Die Gesellschaft ist, wie in vielen anderen Bereichen, auf freiwilliges Engagement im Flucht- und Asylbereich angewiesen und wird es auch in Zukunft bleiben. Denn solange die Wurzeln der Konflikte und somit die Fluchtursachen nicht bekämpft werden, müssen Menschen flüchten. Um geflüchtete Menschen in unsere Gesellschaft aufzunehmen, ist die Mitwirkung aller gefordert. Denn „aus dem Ich ist ein Wir geworden. Ein Wir, das sich ganz deutlich auf die Freiwilligen stützt [...]“ (Hassenkamp, 2015, o.S.).

Um freiwilliges Engagement zu bewahren und zu fördern, ist es zuallererst wichtig, die Situation der Freiwilligen zu erfassen, deren Rolle, Rahmenbedingungen und Herausforderungen zu identifizieren und ihnen darauf aufbauend Unterstützung anzubieten. Ziel dieser Arbeit ist es, die Relevanz freiwilliger Helfer/innen zu untersuchen, deren Situation und konkrete Herausforderungen zu identifizieren und Maßnahmen zu finden, um diesen zu begegnen. Zunächst werden im Rahmen einer Literaturanalyse in Bezug auf Freiwilligentätigkeiten im Allgemeinen sowie im Flucht- und Asylbereich beleuchtet und analysiert. Anschließend werden die allgemeinen Erkenntnisse aus der Literatur für Freiwillige und die konkrete Situation im Flucht- und Asylbereich verknüpft und Handlungsempfehlungen an Politik, Organisationen und Freiwillige vorgestellt. Im empirischen Teil folgt eine Analyse der Situation freiwilliger Helfer/innen in Tirol. Die Arbeit wird von einer umfassenden Diskussion der Ergebnisse abgeschlossen.

## 2 Theoretische Analyse

### 2.1 Freiwilligentätigkeit

Sowohl im Alltag als auch in der Wissenschaft werden unterschiedlichste Bezeichnungen und Definitionen für freiwilliges Engagement verwendet: Freiwilligenarbeit, Ehrenamt, Freiwillige Tätigkeit, bürgerschaftliches oder zivilgesellschaftliches Engagement etc. Durch die Wahl der verschiedenen Begriffe werden unterschiedliche Merkmale freiwilligen Engagements hervorgehoben und dieses aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet (Freiwilligenweb.at, o.S.).

Laut Duden (2016, o.S.) bedeutet „freiwillig“, wenn etwas „aus eigenem freien Willen“ geschieht und „ohne Zwang ausgeübt“ wird. Die Tätigkeit geschieht also aus eigenem Interesse, ohne äußerlichen Druck. Die Definition für „engagieren“ wird als Synonym für „sich bekennend für etwas einsetzen“ gebraucht (ebd.). „Engagement“ wird als „[persönlicher] Einsatz aus [weltanschaulicher] Verbundenheit; Gefühl des Verpflichtet seins zu etwas“ beschrieben (ebd.). Freiwilliges Engagement in Österreich wird so definiert, wenn „natürliche Personen freiwillig Leistungen für andere, in einem organisatorischen Rahmen, unentgeltlich, mit dem Zweck der Förderung der Allgemeinheit oder aus vorwiegend sozialen Motiven und ohne dass dies in Erwerbsabsicht, aufgrund eines Arbeitsverhältnisses oder im Rahmen einer Berufsausbildung erfolgt, erbringen. Als freiwilliges Engagement gelten auch Maßnahmen zur persönlichen und fachlichen Aus- und Fortbildung, die für die Freiwilligenorganisation und Umsetzung der freiwilligen Tätigkeit erforderlich sind [...]“ (Freiwilligenweb.at, o.S.). Es folgt ein Überblick über die verschiedenen Begriffe, sowie eine Erklärung zur Begriffsverwendung für diese Arbeit.

Der Begriff **Ehrenamt** ist ursprünglich eine staatlich abgeleitete Tätigkeit und kommt aus dem frühen 19. Jahrhundert, wo Staatsaufgaben an sogenannte Ehrenmänner übertragen wurden, die zu deren Ausführung verpflichtet waren. Die Entlohnung dieser unentgeltlichen Aufgaben erfolgte durch die Ehre, erwählt worden zu sein. Der Begriff ehrenamtliche Arbeit bezieht sich auch heute noch vorwiegend auf dauerhaftere, formellere und geregeltere freiwillige Tätigkeiten, wie z.B. Vereinsvorstände (Han-Broich, 2012, S.65).

Schon Notz (1999, S.23f) stellte einen Wandel im freiwilligen Engagement fest. Die Zahl der Interessierten an traditionellem freiwilligem Engagement in Form eines Ehrenamtes ist rückläufig. Ursachen dafür sind Tendenzen wie verstärkte Individualisierung, neue Anforderungen, die die junge Generation an freiwillige Tätigkeiten stellt, sowie ein Wandel der Moralvorstellungen hin zu verstärkt hedonistischen Lebensformen. Weiters verlieren traditionelle soziale Netzwerke immer mehr an Bedeutung, sei es in Gemeinschaften wie Familie, unter Nachbar/innen, in der Kirche oder in Vereinen. Der Trend geht in Richtung eines begrenzten Engagements für bestimmte Projekte.

Auch Pott (2011, S.384ff) betont den gesellschaftlichen Wandel und nimmt dabei auch traditionelle Strukturen in die Pflicht, sich diesen anzupassen. Wenn Organisationen an konventionellen Anforderungen festhalten, wie z.B. ständige Einsatz-, Abruf- und Opferbereitschaft, schreckt dies solche Helfer/innen ab, die unverbindliche, sinnstiftende Tätigkeiten bevorzugen, nach Selbstverwirklichung streben, Möglichkeiten zur politischen und gesellschaftlichen Einflussnahme suchen oder eigennützig handeln. Die Mitgliedschaft und Zugehörigkeit zu einem Verein oder einer Organisation steht dabei oft im Hintergrund, denn diese sind häufig mit Hierarchien, Anpassungsfähigkeit, festgefahrenen Mustern und Regeln verbunden. Viele neue Freiwillige engagieren sich lieber in kleinen, losen Gruppen und Initiativen. Aktive Mitgestaltung und Einflussnahme, Unabhängigkeit, individuelle Freiheit und Autonomie gewinnen an Bedeutung. Menschen wollen sich weniger binden und verstärkt in befristeten Projekten engagieren, sowie die Wahl zwischen unterschiedlichen Tätigkeiten haben. Weiters wollen sie selber über Art, Ort und Dauer ihres Engagements bestimmen.

Es herrscht die Notwendigkeit einer biographischen Passung, das bedeutet, die freiwillige Tätigkeit muss mit den aktuellen Lebensumständen zusammenpassen. Daher kann sich die Motivation und Bereitschaft zu einer bestimmten Tätigkeit in verschiedenen Lebensphasen ändern. Auch die folgende Tabelle nach Lesky, Latta-Flatz & Plank (2015, S.5) zeigt den Wandel und die Unterschiede von ursprünglichen und aktuellen freiwilligen Tätigkeiten, hier als klassisches und neues Ehrenamt bezeichnet:



<b>Klassisches Ehrenamt</b>	<b>Neues Ehrenamt</b>
Altruismus und Engagement für die Gesellschaft, Amt und Ehre	Selbstverwirklichung und Altruismus, Frage nach persönlichen Nutzen
Traditionelle Aufgabenfelder (Freiwillige Feuerwehr, Rettung, etc.)	„Neue Aufgabenfelder“, eigene Ideen und Projekte verwirklichen
Die Aufgabe entspricht dem Zweck der Organisation und dient den Menschen	Die Aufgabe entspricht den Talenten der Freiwilligen und dient den Menschen
Lebensaufgabe	Lebensphasenaufgabe
Langdauernde Bindung, lebenslang	Zeitlich begrenzt, Projektzeitraum
Vererbt	Selbstgewählt
Ziel ist das Wohl der Organisation, Dienst	Ziel ist vor allem die Entwicklung der Persönlichkeit, Selbstbestimmung
Engagement örtlich beschränkt	Mobilität
Gefahr der Ausbeutung, bei Bedarf verfügbar sein	Engagement mit klaren Grenzen, Absicherung durch Forderung von klaren Rahmenbedingungen
Klare Unterordnung im System, Hierarchie	Mitverantwortung, Beteiligung, selbstständiges Handeln
Männlich und weiblich dominierte Bereiche	Männer und Frauen in allen Bereichen
Orientierung an der Leitung	Orientierung am Anliegen, Nutzen muss erkennbar sein
Wenig Kompetenzen aufgrund fehlender Informationen und Weiterbildung	Fortbildung zur persönlichen Weiterentwicklung, Professionalisierung
Aufträge werden erteilt, die freiwilligen Helfer/innen führen aus	Teamgedanke, demokratisches Prinzip
Anerkennung für die Organisation ist auch Anerkennung für die Ehrenamtlichen, Leistungsabzeichen	Anerkennung der persönlichen Leistung, die Qualifizierung des Freiwilligen wird hervorgehoben

Tabelle 1: Klassisches und neues Ehrenamt (Lesky, Latta-Flatz& Plank, 2015, S.5)

**Bürgerschaftliches Engagement** fokussiert gesellschafts- und sozialpolitische Aspekte gemeinwohlorientierter Tätigkeiten. Der Begriff drückt die Demokratiefunktion der freiwilligen Aktivitäten aus, durch die Bürger/innen Verantwortung für öffentliche Themen übernehmen. Durch bürgerschaftliches Engagement wird die Partizipation der Bürger/innen und das Miteinander in der Gesellschaft gestärkt (Han-Broich, 2012, S.65). Bürgerschaftliches Engagement muss als wichtiger Pfeiler einer Demokratie mitgedacht, anerkannt und gestärkt werden. Durch die richtigen Rahmenbedingungen und Strukturen kann Engagement von Bürger/innen [...] gefördert werden (Seeger & Walter, 2000, S.368). Bürger/innen können durch ihr Engagement in Bereichen des öffentlichen Lebens teilhaben und diese mitgestalten, beeinflussen und weiterentwickeln (Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK), 2015, S.14). Außerdem sind bürgerschaftlich Engagierte verstärkt inhaltlich tätig und entwickeln ihr eigenes Tätigkeitsfeld mit (Schürmann, 2013, S.21). **Zivilgesellschaftliches Engagement** wird oft im gleichen Kontext gebraucht und wird in dieser Arbeit synonym verwendet. Denn sowohl bei bürgerschaftlichem, als auch bei zivilgesellschaftlichem Engagement, steht die Rolle der Bürger/innen im Mittelpunkt, die selbstständig ihre Demokratiefunktion ausüben und so das öffentliche Leben mitgestalten. Ein Unterscheidungsmerkmal ist, dass mit dem Begriff der Zivilgesellschaft „besonders das basisnahe, politische Engagement von unten verdeutlicht wird, dass auch eine kritische Haltung gegenüber dem Staat und dem Markt einnehmen kann“ (Freiwilligenweb.at, o.S.). Bürgerschaftliches Engagement bezeichnet, wie oben erklärt, eher die Ausübung von gemeinwesensorientierten Tätigkeiten von Bürger/innen (ebd.).

**Freiwillige Arbeit** ist selbstgewählt und wird ohne Entgelt und mit dem Zwecke der Optimierung des Gemeinwohls dargebracht. Sie wird in zahlreichen Bereichen des zivilen Miteinanders praktiziert, sei es im sportlichen, kulturellen, gesundheitlichen, sozialen, politischen, religiösen, ökologischen oder beruflichen Kontext. In Österreich wird freiwillige Arbeit als Leistung definiert, die aus freien Stücken und unentgeltlich außerhalb des Haushalts erfolgt. Der Begriff orientiert sich am englischen „voluntary work“ oder „voluntary labour“ und wird als problematisch kritisiert, da reguläre bezahlte Erwerbsarbeit auch freiwillig und ohne Zwang verrichtet wird.

EU-weit hat sich in den letzten Jahren die Bezeichnung Freiwilligentätigkeit durchgesetzt, welche dem englischen „volunteering“ entspricht. Dieser Begriff ist im engli-

schen Sprachraum stärker verbreitet und etabliert, weshalb auch oft im deutschsprachigen Bereich der englische Begriff verwendet wird (Freiwilligenweb.at, o.S.). Der Begriff Freiwilligentätigkeit wurde 2011 im Europäischen Jahr der Freiwilligentätigkeit etabliert. Dazu gehört sowohl ehrenamtliches, als auch bürgerschaftliches Engagement. Es wird zwischen formellen und informellen freiwilligen Tätigkeiten unterschieden. Die Bezeichnung formell geht mit der Einbindung in eine Organisation einher, während informelle Tätigkeiten ungebunden und privat organisiert erfolgen. Die informelle und daher oft „sehr flexible Freiwilligentätigkeit betont die persönliche Verantwortung am unmittelbar Nächsten. Sie wird oftmals auch ergänzend zur formellen Freiwilligentätigkeit ausgeübt“ (BMASK, 2015 S.3). Folgende vier Kernsätze definieren Freiwilligentätigkeit, die von internationalen Organisationen, den Vereinten Nationen und der Europäischen Union verwendet werden (Eder, 2011, S.7):

- Eine Freiwilligentätigkeit wird unentgeltlich verrichtet, d.h. sie ist unbezahlt
- Sie wird aus eigenem, freiem Willen verrichtet
- Ein außerhalb des Familien- oder Freundeskreises stehender Dritter profitiert von ihr
- Sie steht allen Menschen offen

Die Begriffe Tätigkeit, Arbeit oder Engagement haben unterschiedliche Bedeutungen. Mit der Bezeichnung "Arbeit" wird verstärkt die Produktivität freiwilliger Aktivitäten hervorgehoben, welche in diesem Fall die Erledigung von Aufgaben des Gemeinwohls und die Erzeugung von Gemeinschaftsgütern sind.

Engagement betont den inneren Antrieb und die selbstgewählte Entscheidung und Motivation, was wiederum einen anderen Blickwinkel darstellt. Am neutralsten wird der Begriff „Tätigkeit“ angesehen (Freiwilligenweb.at, o.S.).

In der folgenden Arbeit werden aufgrund der oben angeführten Argumente die Bezeichnungen „freiwillige Tätigkeiten“ und „freiwilliges Engagement“ als Oberbegriffe verwendet. In Kapiteln, die sich explizit auf eine konkrete Form freiwilligen Engagements beziehen, wie z.B. auf das Ehrenamt, werden die korrekten Bezeichnungen verwendet.

### **2.1.1 Freiwillige und der Staat**

In der Literatur wird die Rolle und Relevanz freiwillig tätiger Bürger/innen stark diskutiert. Dieser Abschnitt gibt einen Einblick in die Diskussion und zeigt, dass freiwilliges

Engagement ein zweischneidiges Schwert ist und daher kontrolliert erfolgen und hinterfragt werden muss.

Freiwillige stellen ihre Zeit, Energie und ihr Können zur Verfügung, um professionell Tätige zu unterstützen und neue Perspektiven und Blickwinkel einzubringen (Bock, 2002, S.11). „Ohne die unbezahlten Tätigkeiten von Freiwilligen kann kein Gemeinwesen bestehen“ (Wehner & Güntert, 2015, S.4). Im zweiten österreichischen Freiwilligenbericht wird die Rolle Freiwilliger unter dem Stichwort „Arbeitsmarktneutralität“ diskutiert. Oft kann durch Freiwillige eine Verbesserung der Qualität der angebotenen Leistungen von Organisationen erreicht werden. Erfolgen freiwillige Tätigkeiten zusätzlich zu professionellen Tätigkeiten, können Angebote erweitert, mehr Öffentlichkeit erreicht und Hauptamtliche entlastet werden. Arbeitsmarktneutralität bedeutet, dass Freiwillige nur komplementär und nicht substituierend tätig sind. Diese ist dann vorhanden, wenn Freiwillige nicht dazu beitragen, weniger Hauptamtliche einzustellen oder diese gar zu entlassen. „Freiwilliges Engagement darf nicht instrumentalisiert werden und zu einer Verdrängung von Erwerbsarbeit führen“ (BMASK, 2015, S.9).

Werden Freiwillige in Notsituationen personeller oder finanzieller Art angeworben, ist dies kritisch zu betrachten (ebd., S.8f). Durch den Ersatz Hauptamtlicher durch Freiwillige wird der Markt verzerrt und Freiwillige fungieren als Erhalter/innen verbesserungswürdiger Systeme. Auch Olk (2005, S.3) hebt hervor, dass freiwillige Helfer/innen bzw. gemeinnützige Vereine nicht gänzlich die Aufgaben des Staates übernehmen sollen, dürfen und können. Sie können nur ergänzend zu öffentlichen und privaten Diensten und Angeboten einen wichtigen Beitrag zur Optimierung des Gemeinwohls und zur Problemlösung bieten. Wie Pott (2011, S. 383f) schreibt, ist die von staatlicher Seite kommende Hervorhebung und Stärkung freiwilliger Tätigkeiten kritisch zu betrachten.

Denn die Kürzungen der nicht mehr finanzierbaren Sozialleistungen und -zahlungen werden mit dem Übergang zur sogenannten Verantwortungsgesellschaft beschönigt. Dahme & Wohlfahrt (2010, S.14ff) kritisieren die Weiterentwicklung von der Förderung des freiwilligen Engagements zur Engagementpolitik. „Selbsthilfe und Engagement haben nicht mehr den Charakter einer die sozialstaatlichen Leistungen ergänzenden Aktivität wie zuvor, sondern sollen diese langfristig substituieren oder aber gleichberechtigt neben die professionellen Leistungsangebote treten und diese entlasten“ (ebd., S.14). Mit dieser verschärfte Wende in der Engagementpolitik gehen erhöhte politische und finanzielle Anforderungen und Auflagen für die Beteiligten einher. Die

Errichtung des Leitbilds der sog. „Bürgergesellschaft“ und deren Ziel, dass freiwillige Tätigkeiten nicht nur ergänzend, sondern substituierend zu Zwecken des Sozialstaates erfolgen sollen, werden skeptisch betrachtet. Grund dafür ist, dass damit auch Kürzungen bei den Geldern für hauptamtliche Erwerbstätige in Bereichen der sozialen Arbeit und Verminderungen professioneller sozialer Dienstleistungen einhergehen. Durch das Miteinbeziehen von Bürger/innen sollen finanziell nicht mehr tragbare oder potentiell einsparbare Investitionen in öffentliche Einrichtungen und Angebote aufrechterhalten werden. Bürger/innen sollen aktiv und verantwortlich als öffentliche Ressourcen agieren. Durch freiwillige Übernahme öffentlicher Aufgaben sollen sie als Co-Produzent/innen zum Gemeinwohl beitragen und nicht nur als reine Steuerzahler/innen fungieren. Der Staat versucht, durch sozialwirtschaftliche Modernisierungsmaßnahmen und organisierte Einflussnahme auf bürgerliches Engagement dieses in Sozialdienstleistungen zu internalisieren.

Kritische Meinungen fordern ein Umdenken und Rückbesinnen auf die ursprüngliche Betrachtung von freiwilligem Engagement als Teil von sozialen Bewegungen und nicht als verstaatlichtes, sozialwirtschaftliches Hilfsmittel.

Olk, Klein & Hartnuß (2010, S.11f) schreiben wiederum dem ehrgeizigen Vorhaben der Errichtung einer Bürgergesellschaft keine nennenswerten Fortschritte zu. Zwar hat sich die Engagementpolitik als eigenes, reformpolitisches Feld etabliert, denn „engagementpolitische Anliegen und Vorhaben finden im politischen Tagesgeschäft verstärkt Berücksichtigung“ (ebd., S.12) und sind fixer Bestandteil der politischen Institutionen geworden, sie ist jedoch noch immer im Entwicklungsstadium. Als Gründe dafür werden genannt, dass zwar Markt und Wettbewerb mehr Vertrauen entgegengebracht wird, jedoch immer noch verstärkt an etablierten Strategien wie staatlicher Intervention zur Bewältigung von Herausforderungen festgehalten wird. Ziele zur Zukunft des bürgerschaftlichen Engagements waren und sind nach wie vor die Schaffung eines modernen Gesellschaftsvertrages und die Neustrukturierung der Verhältnisse zwischen Staat, Wirtschaft und Zivilgesellschaft. Dazu gehören die Stärkung von zivilem Verantwortungsbewusstsein, Solidarität, freiwilliger Partizipation, mehr Mitbestimmungs- und Mitgestaltungsrechten, sowie eine Stärkung der institutionellen Demokratie (ebd.). Oft kommen diese geforderten und geförderten Handlungsformen der zivilen Akteure nur am Rande der Gesellschaft zum Einsatz, wo Staats- und Marktmechanismen zu kurz greifen.

### 2.1.2 Freiwillige in Organisationen

Organisationsentwicklung ist die „Strategie des geplanten und systematischen Wandels, der durch die Beeinflussung der Organisationsstruktur, Unternehmenskultur und individuellem Verhalten zustande kommt, und zwar unter größtmöglicher Beteiligung der betroffenen Arbeitnehmer“ (Gabler Wirtschaftslexikon, 2016, o.S.). Sie dient dazu, sowohl die Organisation, als auch deren Mitglieder weiterzuentwickeln und deren Potentiale zu fördern (ebd.). Organisationsentwicklung konkret im Freiwilligenbereich bedeutet zuerst zu eruieren, ob die Organisation freiwillige Tätigkeiten nützt, deren Mehrwert der Organisation bewusst und somit in den Leitbildern und Zielvereinbarungen verankert ist und auch an die Mitarbeiter/innen weitergeleitet wurde. Im Rahmen einer Bedarfserhebung muss dann geklärt werden, wo, wie und wann welche Freiwillige einsetzbar sind. Hier muss die Zielgruppe der Organisation definiert werden. Schon durch die Entscheidung, mit Freiwilligen zu arbeiten, findet Organisationsentwicklung statt. Freiwillige beeinflussen Organisationen und umgekehrt. Von Organisationsseite her müssen in vielen Bereichen Anpassungen vorgenommen werden, um erfolgreich mit Freiwilligen zu arbeiten (Barbieri, 2014, S.6ff). Wadsack (2003, S.109ff) nennt Organisationsentwicklung als grundlegend für Veränderungen und Verbesserungen. Gerade in Bereichen, wo Freiwillige sind, ist es essentiell, sich an ständig verändernde Bedingungen und Bedürfnisse aller Beteiligten anzupassen. Nur so kann die Effektivität der Aktivitäten beibehalten und verbessert werden.

Freiwillige stellen ihre Zeit und Fähigkeiten ohne Entgelt zur Verfügung. Die Tätigkeit sollte daher sowohl für Personen, als auch für Organisationen bereichernd sein. Die Entwicklung von Qualitätsstandards kann dabei helfen. Einige Nichtregierungsorganisationen „haben bereits Qualitätsmanagement-Systeme entwickelt, denen ein dynamischer Gestaltungs- und Verbesserungsprozess zugrunde liegt und die ein umfassendes Spektrum an Qualitätszielen verfolgen“ (BMASK, 2015, S.101f). Die Begleitung und Betreuung von Freiwilligen stellt ein Qualitätsmerkmal dar. Je besser Freiwillige involviert und ausgebildet werden, desto mehr binden sie sich und bleiben auch in Krisenzeiten ihrer Tätigkeit treu. Wenn es um Qualitätsmanagement in Organisationen geht, müssen laut Wadsack (2003, S.116) folgende gleichberechtigte Bereiche berücksichtigt werden: Mitarbeiter/innen, Leistungsempfänger/innen und Wirtschaftlichkeit. Als Organisation haben die Leistungsempfänger/innen den größten Stellenwert, deren Zufriedenheit und optimale Versorgung ist jedoch eng mit den bei-

den anderen Punkten verbunden (ebd., S.116). Auch Wurster, Prinzessin von Sachsen-Altenburg & Küstenmacher (2015, S.36) benennen drei Akteure, die in einer Beziehung zueinander stehen und den Erfolg von Projekten mit Freiwilligen beeinflussen: Hier werden sie als Zielgruppe, Projekt-Team und Sponsoren bezeichnet, was im Wesentlichen mit der Darstellung von Wadsack identisch ist. Um Projekte mit Freiwilligen erfolgreich durchzuführen, muss auf eine Balance aller drei geachtet werden.

## 2.2 Freiwilligentätigkeit im Flucht- und Asylbereich

In der Migrationsforschung und -politik ist es üblich, Kategorien und Typologien zu bilden (Müller, 2010, S.39). Der Bereich „Flucht und Asyl“ ist eine Kategorie des Asylregimes, einem Sub-Regime des Migrationsregimes (ebd., S.27). „Ziel der Regime-Analyse ist es zu bestimmen, wie und unter welchen Bedingungen sich autonome Akteure vor dem Hintergrund diverser widerstreitender und paralleler Interessen, wie sie für die internationalen Beziehungen charakteristisch sind, auf eine Zusammenarbeit einigen können, die ihnen auf Dauer bestimmte Handlungsrestriktionen auferlegt“ (ebd., S.24). So ist die momentane Konstitution des Flucht- und Asylbereichs immer abhängig vom Zusammenspiel verschiedener Akteure, wie z.B. von der Inanspruchnahme von geflüchteten Menschen oder politischen Entscheidungen (ebd.). Die Migrationsforschung verwendet den Regime-Begriff, um Schwachstellen und Fehler bei der Analyse von Migrationspolitik auszugleichen. Die Regime-Analyse ermöglicht es, das Zusammenspiel vieler Beteiligter im selben Feld zu betrachten. Folgende Akteure können zur Kategorie Flucht und Asyl gezählt werden (ebd., S.27):

- Nationalstaaten und nationalstaatliche Institutionen
- EU-Institutionen (EU-Parlament, EU-Kommission, EU-Rat der Minister für Justiz und Inneres)
- Internationale und intergouvernementale Organisationen (IOM, UNHCR, UNO-Flüchtlingshilfe)
- NGOs auf internationaler, regionaler und nationaler Ebene (Wohlfahrtsverbände, Gewerkschaften, Menschenrechtsorganisationen, Kirchen)
- Forschungseinrichtungen
- Autonome Organisationen und Netzwerke von Migrant/innen
- Unterstützer/innen (Flüchtlingsselforganisationen, antirassistische Gruppierungen)

- Medien
- Migrant/innen sowie Unternehmen

Der Begriff Flucht- und Asylbereich wurde für diese Arbeit gewählt, um damit ein breites Spektrum der Freiwilligentätigkeit zu umfassen. Damit sollen alle freiwilligen Tätigkeiten abgedeckt werden, die für und mit Menschen mit Fluchtgeschichte erfolgen, also sowohl mit Asylwerber/innen, als auch mit Anerkannten. Wie oben erläutert, ist der Flucht- und Asylbereich eine Kategorie des Asylregimes, welches vier Bereiche umfasst: „der Zugang zum Asylverfahren, das Asylverfahren selbst, die Grundversorgung [...] für die Dauer des Asylverfahrens und schließlich nach Abschluss des Verfahrens die Integration [...]“ (Langthaler & Trauner, 2009, S.452). In allen Bereichen sind Freiwillige tätig und spielen eine wichtige Rolle.

Eine weitere Unterscheidung gilt für die Begriffe „Flüchtlinge“ und „Asylwerber/innen“. Die Genfer Flüchtlingskonvention besagt, dass der Begriff Flüchtling für jede Person gilt, die „aus der begründeten Furcht vor Verfolgung wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Überzeugung sich außerhalb des Landes befindet, dessen Staatsangehörigkeit sie besitzt, und den Schutz dieses Landes nicht in Anspruch nehmen kann oder wegen dieser Befürchtungen nicht in Anspruch nehmen will; oder die sich als staatenlose außerhalb des Landes befindet, in welchem sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt hatte, und nicht dorthin zurückkehren kann oder wegen der erwähnten Befürchtungen nicht dorthin zurückkehren will“ (UNHCR, 1951, S.2).

Asylberechtigte sind anerkannte Flüchtlinge, d.h. im Asylverfahren wurde die Flüchtlingseigenschaft im Sinne der obengenannten Verordnung festgestellt. Personen, die keiner persönlichen Verfolgung unterliegen aber dennoch Schutz bedürfen, wenn ihr Leben oder ihre Gesundheit im Herkunftsland bedroht ist, sind anerkannte subsidiär Schutzberechtigte (Bundeskanzleramt, 2016, o.S.). Asylwerber/innen sind Menschen, die im laufenden Asylverfahren sind, also im Zeitraum zwischen Asylantragsstellung und (positivem oder negativem) Verfahrensabschluss und Bescheid (ebd.). In dieser Arbeit wird im Allgemeinen der Begriff „Flüchtlinge“ verwendet, wenn sich Ausführungen speziell auf den Bereich der Asylwerbenden beziehen, wird der Begriff „Asylwerber/in(nen)“ gebraucht.

Die Diskussion zur Rolle freiwilligen Engagements von Bürger/innen zeigt, dass es auf der einen Seite wichtig ist dieses zu fördern, auf der anderen Seite jedoch nicht alle staatlichen Aufgaben auf Bürger/innen abgewälzt werden können und dürfen. Der



Einsatz ziviler Akteure ist vor allem am Rande der Gesellschaft gefragt, wo Staats- und Marktmechanismen oft zu kurz greifen (Olk, Klein & Hartnuß, 2010, S.12). Freiwilliges Engagement ist ohne Zweifel zu einem wesentlichen Bestandteil der politischen, wohlfahrtsstaatlichen Diskussion geworden. Einerseits werden vor allem im Sozialwesen viele (politische) Hoffnungen daran geknüpft, andererseits mehr Professionalisierung und somit ist weniger freiwilliges Engagement gefordert. Immer öfter werden Freiwillige als individuelle, ganzheitliche Lösung auf soziale Probleme hilfsbedürftiger Bevölkerungsgruppen und „neuer gesellschaftlicher Bedürfnisse“ genannt, welche durch bezahlte Arbeit kaum oder nicht mehr zu bewältigen sind. Diese sind neben knappen materiellen Mitteln z.B. „Isolation, mangelnde gesellschaftliche Integration und Hilfs- und Betreuungsbedürftigkeit“ (Badelt et al., 2007, S.592ff). Die Zusammenarbeit und Beteiligung von Staat und Zivilgesellschaft ist gefordert, um gesellschaftlichen Herausforderungen zu begegnen.

Auch im Flucht- und Asylbereich sind Solidarität und Hilfsbereitschaft der engagierten Bürger/innen wichtig, um die Versorgung und Integration von geflüchteten Menschen zu unterstützen. Denn jede gesellschaftliche Entwicklung beeinflusst freiwilliges Engagement und umgekehrt. „Der Freiwilligensektor ist der Nährboden des sozialen Zusammenhalts. Hier wird Toleranz gegenüber benachteiligten Gesellschaftsgruppen geübt, es werden Vorurteile abgebaut, Kompetenzen erworben, Sinn gefunden und Gemeinschaft gepflegt“ (BMASK, 2015, S.195). Freiwillige springen oft dort ein, wo der Staat versagt. Der medial und politisch überzogenen Symbolik einer Flüchtlingswelle kann das Bild einer Welle der Hilfsbereitschaft entgegengesetzt werden. Denn tausende Menschen engagieren sich, an Grenzübergängen, Bahnhofshallen oder in Notquartieren (Bachmann, 2016, o.S.) und in vielen anderen Bereichen der Nothilfe bis hin zur Integration.

### **2.2.1 Tätigkeits- und Wirkungsbereiche**

Als die Zahlen der neuankommenden Flüchtlinge sprunghaft anstiegen, wurden viele Bürger/innen aktiv und wirkten bei der Versorgung, Unterbringung und Integration von Flüchtlingen mit. Aufgaben, die wegen staatlicher Überforderung nicht oder ungenügend erledigt wurden, wurden von engagierten Helfer/innen übernommen (Lindholz, 2016, S.1f). Denn die hohe Zahl der ankommenden Flüchtlinge bewegte viele Menschen und hat enorme Hilfsbereitschaft ausgelöst (Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen [bagfa], 2016, S.3). Freiwillige stellen als Ressourcen sowohl Zeit, Wissen, Gesundheit und/oder Sachleistungen zur Verfügung. Vorausgesetzte

Fähigkeiten und Fertigkeiten sind z.B. „Humankapital, Erfahrungen, soziale oder (inter-)kulturelle Kompetenz, spezielle Berufsausbildungen in Richtung Lehre, Musik, Kunst usw., besondere Charaktereigenschaften (Sympathie, Geduld, Toleranz)“ (Han-Broich, 2011, S.192). Vorhandene Fähigkeiten werden gestärkt und Neue erworben wie z.B. „Teamgeist, Selbstorganisation, Umgang mit Stress, Selbstmotivation, Über-die-eigenen-Grenzen-Gehen, Achtsamkeit, Empathie, Engagement der Sache wegen, Übernehmen von Verantwortung, Verlässlichkeit, Umsetzungsstärke und vieles mehr“ (Hagen, 2016, o.S.) Tätigkeitsbereiche sind Bildungsangebote, praktische Lebenshilfe, Begegnungen und Kontakte, Freizeitaktivitäten, soziale Beratung und Betreuung, Öffentlichkeitsarbeit, Verwaltungstätigkeit uvm. (Han-Broich, 2011, S.41). Konkrete Betätigungsfelder für Freiwillige gibt es in allen Phasen des Asyl- und Fluchtbereichs, von der ersten Orientierung für Neuankömmlinge, bis zur Wohnungssuche (Hanns-Seidel-Stiftung, 2016, S. 11ff).

Betrachtet man die Flüchtlingshilfe ab 2015, kann diese in zwei Phasen eingeteilt werden, aus zeitlicher und inhaltlicher Sicht. Beginn der Phase 1 war im Sommer 2015, als die Zahlen der ankommenden Flüchtlinge in Deutschland und Österreich rasant anstiegen. Sie endete im Februar 2016 mit der fortschreitenden Schließung der Balkanroute. Hauptaufgaben dieser Phase waren die Aufnahme, Unterbringung und Versorgung zahlreicher Menschen in kürzester Zeit. Aufgrund der Überforderung der offiziell Verantwortlichen kam es zu menschenunwürdigen Behandlungen und Fehlern.

„In dieser Phase agierte die zivilgesellschaftliche Hilfsbereitschaft schneller und kompensierte staatliche Überforderung durch Willkommenskultur, persönliche Zuwendung und Dienstleistungen“ (Becker, Graf Stachwitz & Speth, 2016, S.2f). Während sich auf der anderen Seite Rassismus und Ressentiments gegen Flüchtlinge entwickeln, entstehen auf der einen Seite Hilfsbereitschaft und Solidarität. Nach wie vor kommen neue Flüchtlinge und Phase 1 ist noch nicht zu Ende, doch zugleich hat eine neue Phase begonnen. Diese ist langfristiger und komplexer, denn es geht um die Integration asylberechtigter Menschen (ebd.). Neben der Herausforderung einer kontrollierbaren und sozial verträglichen Migration, der die Politik gegenübersteht, ist die große Aufgabe die langfristige Integration von Flüchtlingen in die Gesellschaft. Der Staat alleine kann das Funktionieren dieser komplexen Aufgabe nicht gewährleisten, dies betrifft alle Ebenen der Gesellschaft und fordert alle Akteure zur Zusammenarbeit auf (Lindholz, 2015, S.1ff). Zu den wichtigsten Akteuren gehören Bund und Länder,

Städte, Bezirke und Gemeinden, etablierte zivilgesellschaftliche Organisationen, lokale Helfergruppen und die geflüchteten Menschen selber.

Nur gemeinsam kann Integration gelingen. In Phase 2 ist die Zivilgesellschaft mehr denn je gefragt, denn staatliche Maßnahmen alleine reichen nicht aus. Staatliche Akteure sind gefordert, für Inklusion in Bereiche wie Arbeitsmarkt, Bildung, Wohnen, Gesundheit etc. zu sorgen und die nötigen Rahmenbedingungen dafür bereitzustellen. Weiters müssen freiwillige Helfer/innen dort entlastet werden, wo sie Aufgaben von professionellen Dienstleister/innen übernehmen. Personalaufstockungen sind nicht nur im dringend benötigten Bereich der Bearbeitung der Asylverfahren nötig. Auch „für die Ausbildung und Erziehung von Menschen, für soziale Arbeit und medizinische Betreuung, für die Verwaltung, die Gewährleistung von Sicherheit und andere öffentliche Dienstleistungen braucht man Fachkräfte, deren Arbeit anständig bezahlt werden muss“ (Wagenknecht, 2016, S.1). Nach wie vor ist die Zivilgesellschaft sowohl im Bereich der Nothilfe, als auch als Integrationshelfer bei der Bewältigung des Alltags gefragt. Vor allem die Integration in die Gesellschaft wie z.B. die Vermittlung von Kultur und Werten können nur durch zivilgesellschaftliche Hilfe erfolgen (Becker, 2016, S.2f).

Denn Regeln und Grundsätze neuer Gesellschaften können nicht in Kursen gelernt werden, sie müssen vor allem erlebt werden. Die Zivilgesellschaft fungiert hier als Lotse in der Gesellschaft und bietet dabei Hilfe zur Selbsthilfe an. Voraussetzung für gelingende Integration ist deshalb neben staatlicher und zivilgesellschaftlicher Unterstützung vor allem der Integrationswille von Flüchtlingen selbst (Lindholz, 2015, S.1ff).

Laut Han-Broich (2012, S.108) erfüllen Freiwillige im Flucht- und Asylbereich zwei wichtige Funktionen:

- Politische Funktion durch Eigenverantwortung und Partizipation
- Integrative Funktion durch die Stärkung des gesellschaftlichen Zusammenhalts

Integration wird definiert als „Prozess, in dem die Teile (Migrant(inn)en) und das Ganze (aufnehmende Gesellschaft) sich wechselseitig annehmen und einem größeren Ganzen anpassen. Sie setzt gegenseitige Anerkennung, Offenheit und Bereitschaft voraus, sich auf andere zuzubewegen und sich ggf. selbst zu verändern“ (ebd., S.122). Freiwillige haben sowohl Einfluss auf die (Aufnahme) -gesellschaft, als auch

auf Flüchtlinge. Freiwillige bauen oft persönliche Beziehungen auf, diese helfen Flüchtlingen ihre Probleme zu bewältigen.

Obwohl Freiwillige „nach ursprünglicher Aufgabenvereinbarung keine therapeutische bzw. psychosoziale Arbeit explizit zu leisten haben, sondern eher im kognitiv-kulturellen und sozial-strukturellen Bereich konkrete Hilfestellungen (z.B. Bildungs- und Betreuungsarbeit, Begegnung und praktische Lebenshilfe etc.) geben sollen, zeigt sich die größte Wirkung ihrer Arbeit gerade nicht in diesen die praktische Integration betreffenden Bereichen [...] sondern vielmehr im seelisch-emotionalen Bereich“ (ebd., S.184).

Freiwillige Tätigkeiten haben eine positive und integrierende Wirkung auf andere Akteure im Flucht- und Asylbereich und in der Folge auf die ganze Gesellschaft.

- Freiwillige erweitern ihren Horizont, indem sie neue Kontakte knüpfen und ihr soziales Netzwerk vergrößern (Han-Broich, 2011, S.183).
- Freiwillige lernen Menschen aus anderen Kulturen kennen und lernen dabei, eigene Ressentiments abzubauen und können dann ihre neuen Blickwinkel anderen vermitteln. Sie agieren als Multiplikator/innen, können die Gesellschaft darin bestärken und durch ihre Haltung überzeugen, ihre oft von Vorurteilen, fehlendem Interesse oder Unwissen gekennzeichnete Einstellung zu Fremden zu ändern. Dadurch tragen sie zur Integration von Flüchtlingen bei.

Ein weiterer Aspekt der Freiwilligentätigkeit ist die versöhnende und schlichtende Rolle, denn oft wirken sie vermittelnd bei Konflikten und Problemen (ebd., S.183f).

Folgende Gründe fassen zusammen, weshalb Freiwilligentätigkeit im Flucht- und Asylbereich gefördert werden soll und warum sie ein wichtiges Integrationsinstrument darstellt:

- Freiwillige können Blockaden bei scheinbar integrationsunwilligen bzw. –unfähigen Flüchtlingen lösen und unterstützen die Integration auf sozialer, kultureller sowie emotionaler Ebene.
- Ihre Motivation und positive Einstellung kompensiert negative Umstände und wirkt sich begünstigend und verstärkend auf den Integrationsprozess aus.
- Freiwillige fungieren als Vermittler zwischen Flüchtlingen und Aufnahmegesellschaft. Außerdem sind sie Multiplikator/innen und können durch ihr Engagement andere überzeugen, ihre Vorurteile und Ängste abzubauen. Sie üben

eine Vorbildfunktion sowohl auf Flüchtlinge, als auch auf die Gesellschaft aus (ebd., S.191f).

- „Das Ehrenamt aktiviert und fördert die kognitiv-kulturelle Integration sowohl bei den Akteuren, als auch bei den Adressat/innen, weil beide Kontaktpartner/innen eine kulturelle Horizonterweiterung erleben und andere Normen, Lebens- und Verhaltensweisen (kennen)lernen“ (ebd.).

### **2.2.2 Herausforderungen**

Herausforderungen und Probleme können in Anlehnung an Herzberg in zwei Gruppen, die Zufriedenheitsfaktoren und Leistungsanreize, eingeteilt werden. Zufriedenheitsfaktoren sollten selbstverständlich sein. Sind diese vorhanden, fördern sie daher die Motivation nicht, sind sie jedoch abwesend, führt dies zu Unzufriedenheit. Beispiele sind: geordnete Strukturen, respektvoller und ehrlicher Umgang untereinander, Dank und Anerkennung, mittel- bis langfristige Zielvorstellungen, überschaubare Aufgabenstellungen, zeitliche Begrenzung von Aufgaben, eine entspannte Arbeitsatmosphäre uvm.

Leistungsanreize sind Motivatoren und dienen der Bedürfnisbefriedigung. Beispiele sind: Verbesserungsvorschläge und Kritik ernst nehmen, persönliche Probleme und Bedürfnisse anerkennen, Hilfe anbieten, Selbstverwirklichung ermöglichen, sich Zeit nehmen, Zusammenarbeit von Haupt- und Ehrenamtlichen fördern uvm. Die folgende Tabelle zeigt die Einteilung der verschiedenen Leistungsanreize.

<b>Leistungsanreize</b>			
<b>Wirtschaftlich</b>	<b>Funktional</b>	<b>Sozial</b>	<b>Identifikation</b>
<i>(Geld)</i>	<i>Wissen</i>	<i>Prestige</i>	<i>Organisation</i>
<i>Materielle Belohnungen</i>	<i>Information</i>	<i>Soziale Kontakte</i>	<i>Tradition</i>
<i>Beziehungen</i>	<i>Aufgabe</i>	<i>Geselligkeit</i>	<i>Funktion</i>
<i>Interessenswahrnehmung</i>	<i>Einfluss</i>	<i>Gemeinschaft</i>	<i>Menschen</i>
	<i>Präsentationsebene</i>	<i>Wir-Gefühl</i>	
		<i>Anerkennung</i>	
		<i>Einfluss</i>	

Tabelle2: Leistungsanreize (Wadsack, 2003, S.43)

Als Herausforderungen und Gründe, die zur Aufgabe des Engagements führen, werden sowohl Zufriedenheitsfaktoren, wie der zeitliche Aufwand, das Fehlen von Gleichgesinnten, Überforderung und sich-ausgenutzt-fühlen genannt. Auch organisatorische Gründe wie die Auflösung des Projektes/der Gruppe oder fehlende finanzielle Unterstützung gehören dazu.

Auch Leistungsanreize wurden genannt, wie fehlende Chancen zur Selbstverwirklichung oder Probleme mit Hauptamtlichen oder in der Gruppe (Wadsack, 2003, S.41ff). So groß die Möglichkeiten und Betätigungsfelder für Freiwillige im Flucht- und Asylbereich sind, so zahlreich sind auch die Herausforderungen, denen Freiwillige gegenüberstehen. Die oben genannten Zufriedenheitsfaktoren, die selbstverständlich sein sollten, sind für viele Freiwillige im Flucht- und Asylbereich nicht vorhanden. Dies kann zur Unzufriedenheit und Beendigung der Tätigkeit führen. Auch Leistungsanreize fehlen und sollten geschaffen werden, um die Motivation freiwilliger Helfer/innen langfristig zu halten und zu steigern.

In der Arbeit mit Flüchtlingen stehen viele Helfer/innen schwierigen Situationen und Herausforderungen gegenüber. Manchmal entsteht eine Kluft zwischen den Erwartungen von Freiwilligen und jenen der geflüchteten Menschen. Frust und Unverständnis sind die Folge auf beiden Seiten. Auch kulturelle Unterschiede bergen Konfliktpotential, wie z.B. Geschlechterrollen. Weiters begleiten Freiwillige oft Menschen, die unter ihrer Vergangenheit leiden und traumatisiert sind. Freiwillige sind hier verstärkt auf professionelle Begleitung angewiesen (dibk.at, o.S.). Viele Helfer/innen überschreiten in Notsituationen eigene Belastungsgrenzen. Es kann eine Sucht des Hel-

fens entstehen denn viele sind sowohl mit der physischen, als auch emotionalen Abgrenzung überfordert (Staskiewicz, 2015, S.12f). Da persönliche Beziehungen und Freundschaften durch die intensive Zusammenarbeit mit Flüchtlingen entstehen können, engagieren sich viele Freiwillige überdurchschnittlich und führen oft Kämpfe gegen gesetzliche Regelungen, wie plötzliche Abschiebungen oder Hürden beim Arbeitsmarktzugang. Ausbleibende Erfolge, Hilflosigkeit und die damit verbundenen Zweifel am Sinn der Tätigkeit sind Herausforderungen, bei deren Bewältigung Freiwillige dringend Unterstützung benötigen (Han-Broich, 2012, S.92).

Der Bereich der freiwilligen Flüchtlingshilfe ist sehr dynamisch, alle Beteiligten müssen sich ständig auf neue Bedürfnisse und Rahmenbedingungen einstellen und darauf reagieren. Wie eine aktuelle Umfrage unter deutschen Freiwilligenagenturen zeigt, mangelt es vor allem an „Informationsmanagement, Koordination und Ressourcen“ (bagfa, 2016, S.3). Die Untersuchung zu den Herausforderungen freiwilliger Flüchtlingshelfer/innen zeigt die Überlastung auf allen Seiten als Hindernis. Es wurde die mangelnde Betreuung durch Hauptamtliche in Unterkünften genannt, sowie deren Überforderung. Dadurch werden Koordinationsaufgaben vernachlässigt. So können interessierte Personen, aber auch bereits freiwillig Tätige nicht miteinbezogen und begleitet werden. Auch die Überlastung und Unstrukturiertheit seitens der öffentlichen Verwaltung verhindert eine gute Zusammenarbeit, die Kontaktaufnahme und Informationsweitergabe ist daher mangelhaft. So werden Informationen wie z.B. die Ankunft neuer Asylwerber/innen nicht an Freiwillige weitergegeben. Auf der anderen Seite wird auch der Umgang mit persönlichen Daten von Asylwerber/innen oft außer Acht gelassen, da viele Freiwillige informell tätig sind und z.B. keine Verschwiegenheitserklärung unterzeichnen.

Der unterschiedliche Umgang mit Freiwilligen führt ebenfalls zu Problemen. Manche Organisationen sehen Freiwillige eher als Belastung, andere setzen nur auf sie. Auch Konkurrenzdenken unter den Helfer/innen und Organisationen wird als Hindernis genannt. Manche informelle Gruppen sind an Vernetzung und Austausch mit anderen nicht interessiert, dieses unbegleitete Helfen-wollen-um-jeden-Preis lässt viele Freiwillige an ihre Grenzen gehen. Generell führen die fehlenden Strukturen und die Unübersichtlichkeit des gesamten Flucht- und Asylbereich zu Problemen. Koordination ist daher wichtig, um über bereits bestehende Angebote zu informieren, zu vernetzen und einen Überblick zu behalten (ebd., S.12f).

„In einer Zeit, in der vieles in Bewegung ist (neue Unterkünfte und neue Initiativen entstehen, neues Personal eingestellt wird) und sich Strukturen erst noch sortieren müssen, ist meist die Frage: Wer macht was und wo sind freie Einsatzstellen bzw. wo ist weiterer Bedarf für freiwilliges Engagement“ (ebd., S.16)? Weitere Herausforderungen sind die Erwartungshaltungen der Freiwilligen. Ein Großteil der Interessierten will gerne helfen und bei bestehenden Projekten mitarbeiten. Oft werden jedoch Menschen gesucht, die aktiv und selbstständig Ideen umsetzen und z.B. Kurse organisieren.

Durch ein Mindestmaß an Begleitung können anfangs passiv Agierende schnell zur Eigeninitiative mobilisiert werden. Auch Selbstüberschätzung, unrealistische Vorstellungen über Zeitausmaß, Möglichkeiten und Flüchtlinge und deren Situationen sind Belastungsfaktoren. Gehen Vorstellungen und Realität extrem auseinander, entsteht Frustration. Aufklärung und Begleitung können dies verhindern. Daher wird abschließend als wichtige Aufgabe die Begleitung von Freiwilligen genannt. Das folgende Zitat eines/r Teilnehmenden bringt die Situation auf den Punkt:

„Ich finde es unverantwortlich, dass von der Stadt, aber auch einigen Organisationen und Initiativen Ehrenamtliche ohne Vorbereitung bzw. Begleitung auch in sensible Engagementbereiche (wie z.B. Begleitung und Betreuung) und die Leute keinen Ansprechpartner, keine Supervision etc. haben. Und die Menschen sind dann nicht vorbereitet, mit traumatisierten Menschen umzugehen, auch nicht mit dem Thema „Grenzen setzen“. Das Thema zieht aber auch „problematische“ Ehrenamtliche an, die wiederum grenzüberschreitend agieren. Und das führt auch unter den Ehrenamtlichen oft zu Streit und Problemen. Und dann muss jemand da sein, der einem schwierigen Ehrenamtlichen auch „nein“ sagt bzw. ggfs. auch ausschließt. Es braucht einfach eine gute Begleitung und Betreuung der Ehrenamtlichen und eine feste Anlaufstelle, die auch erreichbar ist“ (ebd. S.16f).

Die Themen Flucht und Asyl sind derzeit omnipräsent, ob in privaten Gesprächen oder in der öffentlichen Diskussion. Freiwillige sind plötzlich persönlich involviert und erfahren das Ausmaß von politischen Entscheidungen hautnah (Bachmann, 2016, o.S.). Die Stimmung und Diskussion über das Flüchtlingsthema werden immer mehr zur Herausforderung für Helfer/innen. Freiwillige werden laufend mit Vorurteilen und Stammtischparolen konfrontiert und übernehmen diese auch zum Teil selber (bagfa, 2016, S.10ff). Freiwillige, die ihre Zeit und Fähigkeiten für und mit Geflüchteten einsetzen, sind nicht nur positiver Rückmeldung ausgesetzt. Freiwillige werden immer



öfter Opfer von handfesten Drohungen und rassistischer Hetze. Sie stehen daher unter starkem sozialem Druck.

„Der Rechtfertigungsdruck, sich für Flüchtlinge einzusetzen, steigt immens, auch im privaten Umfeld“ (Hausding, 2016, o.S.). Zudem finden Freiwillige auch in der politischen Öffentlichkeit immer weniger Rückhalt. (ebd.). Wie „DerSTANDARD“ berichtete, wurde ein Supervisor, der freiwillig Helfer/innen berät, bedroht. Er erhielt einen Drohbrief und wurde beschimpft als „Verräter, der Terroristen und Gutmenschen helfe“ und wurde anschließend auf offener Straße tätlich angegriffen (DerSTANDARD.at, 2016, o.S.). Der Begriff „Gutmensch“ wird zum Schimpfwort entartet, im Jahr 2015 wurde er als Unwort des Jahres gewählt. Oft wird freiwilligen Helfer/innen im Flucht- und Asylbereich ihr Gutmenschentum vorgehalten und ihre Toleranz und Hilfsbereitschaft als scheinbar naives, dummes und weltfremdes Helfersyndrom belächelt (Schramm, 2016, o.S.).

## 2.3 Handlungsempfehlungen

Wie Kapitel 2.2 zeigt, mobilisiert sich die Zivilgesellschaft und übernimmt zahlreiche Aufgaben, um Menschenwürde und Versorgung für Hilfsbedürftige zu gewährleisten. Motivation und Anstoß dafür sind die Ausnahme- und Notsituation, das Gefühl der Verantwortung zur Mithilfe. „Aber aus der Ausnahmesituation ist längst Alltag geworden und aus der Euphorie des Helfens oft Ernüchterung“ (Bachmann, 2016, o.S.). Helfer/innen starteten ihre Hilfe oft spontan, aus der Notsituation heraus. Doch darüber hinaus ist die Mitwirkung der Zivilgesellschaft auch im Bereich der Integration unverzichtbar. Bei vielen Freiwilligen folgte auf anfänglichen Idealismus Desillusionierung, die Fehleinschätzung der eigenen Fähigkeiten führte zur Überforderung. Um dem entgegenzuwirken und das Engagement zu bewahren und zu fördern, brauchen Helfer/innen selbst Unterstützung und Hilfe (ebd.). „In der Organisation der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit wird eine Dringlichkeit deutlich und, dass sie aus einer offensichtlichen Notwendigkeit erwachsen ist. Dies wird insbesondere durch den starken Anstieg an ehrenamtlicher Flüchtlingsarbeit, an dem hohen Zeitaufwand sowie an den vielfach spontan entstandenen Organisationsstrukturen deutlich“ (Kleist & Karakayali, 2015, S.4).

Da die Tätigkeit von Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich unverzichtbar ist und bleibt, muss diese gefördert werden, um dieses vorhandene Potential weiterhin zu

nutzen. Zu unterscheiden sind spontane freiwillige Helfergruppen (informell) und bewährte zivilgesellschaftliche Organisationen, die mit Hauptamtlichen und Freiwilligen arbeiten (formell), wie z.B. Wohlfahrtsverbände, Hilfsorganisationen und Vereine. Diese Organisationen verfügen meist über Strukturen und Erfahrung in diesem Bereich, müssen sich jedoch auch anpassen, flexibel sein und sich für neue Anforderungen öffnen. „Im Einzelfall ist zu prüfen, inwieweit ein Zusammengehen zwischen etablierten Organisationen und Spontanhelfergruppen möglich und zielführend erscheint“ (Becker et al., 2016, S.4). Dies muss je nach Bedarf und Situation entschieden werden. Die freiwillig tätigen Bürger/innen verfügen zwar „über weniger Erfahrung, Ressourcen und Managementstrukturen“ als etablierte Organisationen, aber engagieren sich dafür mit sehr viel Einsatz, Mitgefühl und regionalem Wissen. Durch das Vorleben von Werten und Umgangsformen leisten sie einen wichtigen Beitrag zur Integration geflüchteter Menschen. Die Stärke der spontan entstandenen Helfergruppen ist auch, dass sie eine doppelte Integrationsfunktion in Richtung der Geflüchteten und in Richtung Aufnahmegesellschaft; ausüben. Da vor allem diese unbegleiteten Helfer/innen oft an ihre Grenzen stoßen, benötigen sie Unterstützungsmaßnahmen. Diese können sich sowohl an bereits bekannten Unterstützungsmaßnahmen für Freiwillige anlehnen, müssen jedoch auch immer die aktuelle Situation und die Bedürfnisse der Freiwilligen berücksichtigen und sich daran ausrichten (Becker et al., 2016, S.4f). Nachfolgend werden Handlungsempfehlungen für die Politik, für Freiwillige und für Organisationen aufgezeigt.

### **2.3.1 Empfehlungen an die Politik**

„Helferinnen und Helfer brauchen Unterstützung, damit Engagement nicht zur Überforderung wird“ (Göring-Eckardt, 2016, S.1ff). Denn Freiwilligentätigkeit im Flucht- und Asylbereich ist oft belastend und emotional. Daher muss Freiwilligen ein niederschwelliger Zugang zu professioneller Begleitung und Weiterbildung geboten werden. Politische Maßnahmen können zur Verbesserung der Rahmenbedingungen freiwilliger Helfer/innen beitragen, wie z.B. durch das Anerkennen von Weiterbildungsmaßnahmen im Rahmen der freiwilligen Tätigkeit als Bildungsurlaub (ebd.). Auch Seeger & Walter (2000, S.368f) betonen die Notwendigkeit einer gesteigerten Würdigung der freiwilligen Tätigkeit, diese kann symbolisch als auch materiell erfolgen. Genannt werden Aufwandsentschädigungen, Anrechnungszeiten auf Präsenz- und Zivildienst oder Rente, Vorteile und Erleichterungen durch Anerkennung von Qualifikationen (z.B. für die Zulassung zum Studium), ebenso wie Steuererleichterungen.

Es müssen Infrastruktur und Rahmenbedingungen bereitgestellt werden, in der freiwillige Hilfe sinnvoll erfolgen kann. Die Schaffung einer Anerkennungskultur kann durch die Hervorhebung und Aufwertung des Wertes freiwilligen Engagements in der öffentlichen Wahrnehmung erfolgen. Weiters müssen Angebote für wirkungsvolle Beratung und Förderung für bereits freiwillig Tätige bzw. potentielle Freiwillige geschaffen werden.

Im Rahmen der Engagementpolitik wird ein aktivierender Staat gefordert, der freiwilliges Engagement ermöglicht und fördert. Das Subsidiaritätsprinzip besagt, dass der Staat erst als letzte Instanz eingreifen sollte. Vorher sollten alle anderen Möglichkeiten, wie z.B. freiwilliges Engagement der Bürger/innen, private Kräfte oder Wohlfahrtsverbände gefördert und genutzt werden. Ein weiterer Grund für die staatliche Förderung freiwilligen Engagements ist das Verteilungs- und Vermehrungsprinzip. Denn in der Theorie verfolgt „der Staat [...] das Ziel einer gerechten Verteilung der Ressourcen in der Gesellschaft“ (Han-Broich 2011, S.195). Diese vorhandenen Ressourcen in der Gesellschaft werden durch freiwilliges Engagement freigesetzt, verteilt und vermehrt. Weiters ist freiwilliges Engagement nicht nur reines Mittel zum Zweck und die Notlösung für soziale Probleme, die der Wohlfahrtsstaat nicht mehr lösen kann. Denn darüber hinaus trägt freiwilliges Engagement dazu bei, eine humane Gesellschaft zu entwickeln und sollte daher gefördert werden. Diese Charakteristiken freiwilligen Engagements sollten im Rahmen der Engagementpolitik stärker hervorgehoben und bewusstgemacht werden, um die Effekte sowohl den Hauptamtlichen, als auch Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich aufzuzeigen. Dadurch entsteht ein „neuer Blick auf den ideellen und gesellschaftlichen Wert“ freiwilliger Tätigkeiten, und diese können wachsen und sich weiterentwickeln (ebd., S.195).

Im „Newsletter für Engagement und Partizipation in Deutschland“ (Stadler, 2016, S.1ff) werden fünf zusammenfassende Handlungsempfehlungen an die Politik vorgestellt, um Hilfe für Helfer/innen im Flucht- und Asylbereich anzubieten und die Zusammenarbeit zwischen Staat und Zivilgesellschaft wirkungsvoll zu gestalten:

- Koordination, klare Aufgabenverteilung zwischen staatlichen Institutionen und Freiwilligen
- Mittelbereitstellungen und Kostenerstattungen
- Politischer Einsatz und Bekenntnis gegen Rassismus und Gewalt
- Aus- und Weiterbildung sowie Begleitung für Freiwillige fördern
- Dank und Anerkennung zeigen

### 2.3.2 Empfehlungen an Freiwillige

Dieser Abschnitt stellt konkrete Maßnahmen für Freiwillige im Flucht- und Asylbereich vor. Der Ratgeber „Engagiert für Flüchtlinge“ der Hanns-Seidel-Stiftung (2016) weist darauf hin, sich auf Bedürfnisse und Lebenssituationen von geflüchteten Menschen einzulassen, um Enttäuschungen zu vermeiden. Weitere Ratschläge sind, sich Organisationen oder anderen Gruppen anzuschließen. Sind diese eher informell unter Gleichgesinnten organisiert, sollten folgende Punkte beachtet werden:

- Habe ich mein persönliches Zeitbudget eindeutig kommuniziert?
- Können Zusagen verlässlich eingehalten werden und auf andere vertraut werden?
- Kann ich regelmäßig an den Gruppentreffen teilnehmen?
- Wird darauf geachtet, dass keine Alleingänge in schwierigen Betreuungsfällen unternommen werden?
- Gibt es eine Zusammenarbeit mit hauptamtlichen Koordinator/innen?
- Werden neue Ideen bzw. Projekte mit der Leitung bzw. Gruppe abgesprochen? (z.B. notwendige Maßnahmen in Verbindung mit einer schwierigen Betreuungssituation)
- Werden Informationen und Neuigkeiten mit der Gruppe bzw. dem Helferkreis ausgetauscht?
- Bestehen Fort- und Weiterbildungsangebote, die nicht nur die eigene Kompetenz stärken, sondern auch einen Schutz vor Überforderung bieten?

Es ist empfehlenswert, sich auch im Vorfeld durch Schulungen und Weiterbildung zu interkulturellen Themen zu informieren. Viele Missverständnisse und Probleme entstehen durch Sprach-, Kultur-, und Werteunterschiede. Wichtig ist auch, sich über die Notwendigkeit zu Impfungen und Versicherungsschutz zu informieren (ebd., S.21ff). Ist das Deutschniveau noch zu gering, ist es hilfreich bei der ersten Begegnung über eine/n Dolmetscher/in zu verfügen, um sich, seine Tätigkeit und Rolle zu erklären. In der Arbeit mit Flüchtlingen gilt der Grundsatz der „Hilfe zur Selbsthilfe“. Geflüchtete Menschen sollten darauf vorbereitet werden, sich so schnell wie möglich in der Gesellschaft orientieren zu können.

Das Festlegen von Regeln, wie z.B. Pünktlichkeit, fixe Termine und respektvoller Umgang miteinander sind wichtig. Der sensible Umgang mit der Situation von geflüchteten Menschen ist ebenfalls von großer Bedeutung. Im Kontakt mit Flüchtlingen sollte

man diese nicht sofort nach ihrer Familie oder nach Fluchtgeschichten fragen. Freiwillige sollten ihre eigenen Grenzen anerkennen. Wenn professionelle Hilfe benötigt wird z.B. bei Rechtsfragen oder Traumatisierungen, sollten umgehend Fachleute hinzugezogen werden.

Außerdem sollten Freiwillige sich auf Abschiede einstellen, wenn es zu Abschiebungen von Flüchtlingen kommt. Die eigenen Tätigkeiten sollten dann nicht als sinnlos eingestuft werden. Sowohl für sie selbst, als auch für die geflüchteten Menschen ist jeder Kontakt und neugelerntes Wissen ein Gewinn. Bei langfristig angelegten Projekten besteht diese Gefahr weniger. Allerdings ist die Aufgabe, zur dauerhaften Integration von anerkannten Flüchtlingen beizutragen, mit einer längerfristigen Betätigung und Durchhaltevermögen verbunden. Patenschaften sind hierfür ideal, da Integration durch direkten Kontakt, Austausch und persönliche Begegnungen am besten gelingt (ebd., S.24ff). Das Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“ gilt nicht nur für die Arbeit mit geflüchteten Menschen, sondern auch für die Freiwilligen selbst. Um langfristig zu helfen, sollten Freiwillige sich ihrer eigenen Stärken, Fähigkeiten und Grenzen bewusst sein. Selbstverantwortliches Handeln und der Mut Nein zu sagen sind das A und O.

Auch bei bereits angesprochenen Konflikten mit Hauptamtlichen ist die Kooperationsbereitschaft auf beiden Seiten ausschlaggebend. Positive Aspekte und die Zusammenarbeit sollten stets im Auge behalten werden.

Freiwillige haben die Möglichkeit, einen persönlicheren Zugang zu Flüchtlingen aufzubauen, sind außerdem oft gut regional vernetzt und zeitlich flexibel. Für Hintergrundinformationen oder bei Überforderung können Hauptamtliche den Freiwilligen mit ihrer fachlichen Expertise zur Seite stehen. Hauptamtliche können jedoch oft nicht mit jedem Freiwilligen persönlichen Kontakt pflegen, wodurch sich Freiwillige uninformiert und übergangen fühlen können. Folgende Grundsätze sollten für eine gute Zusammenarbeit von Hauptamtlichen und Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich befolgt werden (ebd., S.47ff):

- Kontakt zu Hauptamtlichen herstellen
- Gemeinsam den Engagementrahmen ausloten
- Zuständigkeiten klären
- Kontinuierlicher Austausch
- Fachleute rechtzeitig involvieren

Idealerweise gelten gleiche Rechte und Pflichten für alle Freiwilligen. Die Situation im Flucht- und Asylbereich erfordert jedoch oft spontanes Handeln, Kompromisse und neue Vorgehensweisen. So entstehen viele Strukturen erst nachträglich und entwickeln sich im Laufe der Tätigkeiten. Freiwillige und hauptamtlich Tätige müssen sich oft anpassen und plötzlich mit neuen Situationen umgehen. Alle Akteure im Bereich freiwilliger Tätigkeiten im Flucht- und Asylbereich sollten sich in chaotischen Zeiten immer wieder folgende Anhaltspunkte als Orientierung vergegenwärtigen: Freiwillig Tätige haben das Recht auf eine Tätigkeit mit einer sinnvollen Aufgabenstellung, auf Versorgung mit notwendigen Informationen, auf die Berücksichtigung ihrer Wünsche, auf eine Struktur, die Lernen und Wachsen fördert, auf Unterstützung und Hilfe z.B. durch Supervision, auf Anerkennung ihrer Leistung, auch bei einem kurzzeitigen Engagement, wenn möglich auf Unkostenerstattung sowie auf den Status eines unbezahlten Mitarbeiters des Gesamtteams. Auf der anderen Seite haben Freiwillige die Pflicht, eigene Grenzen zu kennen, Absprachen zu akzeptieren, sich auf jede Arbeit vorzubereiten, ihre Zeit sinnvoll einzusetzen, in der Supervision Probleme oder Unklarheiten zu klären, konstruktives Feedback zu geben, keine Trinkgelder oder unangemessene Geschenke anzunehmen, und wie ein bezahltes Teammitglied zu arbeiten (ebd., S.45).

### **2.3.3 Empfehlungen an Organisationen**

In Kapitel 2.2 wurden zunächst die theoretischen Grundlagen der Organisationsentwicklung erörtert, die als Basis für die Arbeit mit Freiwilligen in Organisationen angesehen werden. Hier werden konkrete Maßnahmen des Freiwilligenmanagements vorgestellt, die bereits im Bereich der formellen Freiwilligentätigkeit angewendet werden. Da viele Freiwillige im Flucht- und Asylbereich noch wenig Unterstützungsmaßnahmen erhalten und sich diese jedoch wünschen, können folgende Maßnahmen als Anhaltspunkte gesehen werden, um die Rahmenbedingungen für Freiwillige in Initiativen, in Organisationen oder Helfergruppen zu verbessern:

Da traditionelle Vergütungsformen wegfallen, dient Anerkennung für Freiwillige als große Motivation und „Zahlungsmittel“. Dazu ist es wichtig, eine Balance aus Struktur und individuellem Gestaltungsspielraum zu finden. Zur Struktur gehören Rahmenbedingungen der Organisation. Diese tragen dazu bei, den Überblick zu bewahren, sich einzuordnen, mindern Konkurrenzdenken und setzen Anhaltspunkte und Grenzen. Dazu gehören Freiwilligenvereinbarungen, Mitarbeitergespräche, Transparenz, Kom-

munikation durch Lob und Anteilnahme, offene Fehler- und Konfliktkultur, klare Kompetenz- und Verantwortungsbereiche, konkrete Tätigkeitsbereiche, Vermittlung und Identifikation mit Zielen, Angebote wie Weiterbildungen, soziale Kontakte durch Treffen, Feiern etc. Gestaltungsspielraum meint individuelles Eingehen auf Personen und persönliche Unterstützung und Förderung. Anteilnahme, Wertschätzung und Selbstverwirklichung spielen eine große Rolle. Dazu gehört ein Interesse an Freiwilligen und ihrer Lebenssituation und Interessen, individuelle Begleitung, Forderung und Förderung, Berücksichtigung von Ressourcen und Grenzen und das Aufzeigen von Möglichkeiten (Barbieri, 2014, S.38ff).

Im Hinblick auf klare Rahmenbedingungen sollten Stellenbeschreibungen sowohl für Freiwillige, wie auch für Freiwilligenbegleiter/innen erstellt werden. Eine Stellenbeschreibung ist wichtig, da sie „Verbindlichkeit schafft, die Eingliederung der Freiwilligen erleichtert, Rechte und Pflichten regelt, Sorgen von Hauptamtlichen mindert, Konkurrenzgefühle verhindert, Konflikten zwischen haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen entgegenwirkt und vor Missverständnissen und Überforderung bewahrt, sowie Eigenverantwortung und Entfaltungsmöglichkeiten begünstigt“ (Barbieri, 2014, S.22). Wenn Freiwillige und Tätigkeit zusammenpassen, können diese ihre Potentiale entfalten und sich selbst verwirklichen und Sinnvolles tun

Die Schaffung einer Stelle zur Freiwilligenbegleitung trägt zur Anerkennungskultur bei. Diese hilft und begleitet Freiwillige in der Zusammenarbeit mit der Organisation und den Hauptamtlichen. (ebd., S.18ff). Im Idealfall werden mit jedem Interessierten Bewerbungsgespräche geführt, um die Passung zur Aufgabe festzustellen. Freiwilligenbegleiter/innen sollten im Rahmen der Vorbereitung zum Gespräch abklären, wo eine Mitarbeit möglich ist, welche Anforderungen gestellt werden und vor allem Grenzen abklären. Denn oft kann Hilfe zur Belastung werden. Im Gespräch sind dann Ziele und Inhalte der Tätigkeit zu definieren, wie z.B. Motivation, Interessen, Einsatzbereiche, Rahmenbedingungen, Vergleich zwischen Ressourcen und Voraussetzungen für die freiwillige Tätigkeit, sowie den weiteren Verlauf vereinbaren (Probezeit, Kontaktaufnahmen, etc.). Durch eine offene, vertrauensvolle Kommunikationsbasis soll zum Nachfragen ermutigt werden. Weitere Strategien sind konkrete Fragen zum Umgang mit Herausforderungen etc. Die Tätigkeit kann durch beide Seiten abgelehnt werden, wenn nicht, kann die Kontaktaufnahme und Vorstellung in der Einrichtung erfolgen (Barbieri, 2014, S.26f). Im Rahmen der Tätigkeit sollten Reflexionsgespräche, in Form

von Mitarbeitergesprächen stattfinden. Bei Beendigung sollte ein Abschluss- und Reflexionsgespräch erfolgen (ebd., S.45).

Wenn wie im Flucht- und Asylbereich Freiwillige bereits seit einiger Zeit tätig sind und vorab keine Zeit für Gespräche, Begleitung, Abklärung der Rahmenbedingungen etc. vorhanden war, kann dies auch nachträglich erfolgen. Auch die regelmäßige Aus- und Weiterbildung sowie Supervision von Freiwilligen und Freiwilligenbegleiter/innen ist ein Qualitätsmerkmal. Diese kann extern erfolgen, z.B. durch Ausbildungslehrgänge zu Themen wie Projektmanagement, Konfliktlösung und Kommunikation, Gesprächs- oder Personalführung etc. Weiterbildung kann aber auch intern erfolgen, wo organisationspezifische Themen und Inhalte vermittelt werden, im besten Fall von oder mit Hauptamtlichen (ebd., S.41ff).

Diese Punkte sind auch für Freiwillige im Flucht- und Asylbereich wichtig. Es gibt Freiwillige in zivilgesellschaftlichen Organisationen, die oft bereits über Erfahrung in der Arbeit mit Freiwilligen verfügen und daher mehr oder weniger Unterstützung erfahren. Auch von Helfer/innen gegründete Vereine bzw. Freundeskreise rund um Grundversorgungsheime bemühen sich, Unterstützung wie z.B. durch Vernetzung und Kommunikation innerhalb der Freiwilligen anzubieten. Auch im Bereich der informell Tätigen gibt es bereits Bestrebungen, mehr Unterstützungsmaßnahmen für unbegleitete Freiwillige anzubieten, wie ein Beispiel aus Tirol zeigt. Die Tiroler Soziale Dienste GmbH (TSD) ist zuständig für die Grundversorgung in Tirol. Im Februar 2016 wurde die neue Abteilung „Freiwilligen- und Integrationskoordination“ geschaffen, die es sich zum Ziel gesetzt hat, Freiwillige in den Grundversorgungsheimen zu erfassen, und ihnen in der Folge Unterstützungsmaßnahmen anzubieten, wie z.B. professionelle Begleitung durch Freiwilligenbegleiter/innen, konkrete Stellenbeschreibungen, Versicherungsschutz oder Supervision. Dafür wurden die oben genannten Beispiele als Anhaltspunkte verwendet. Außerdem gibt es bereits Angebote außerhalb von Organisationen für alle interessierten Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich, wie z.B. Fort- und Weiterbildungen im Bereich Methodenkompetenz oder Hintergrundwissen zum Flucht- und Asylbereich.

Die Herausforderung in diesem Bereich ist, dass durch die schnellen Entwicklungen für Gedanken über Organisationsentwicklung oder Qualität oft keine Zeit bleibt. Die meisten Akteure befinden sich bereits mitten in der Arbeit mit Freiwilligen, ohne die dafür nötige Vorbereitung. Viele Strukturen müssen erst nachträglich überarbeitet und entwickelt werden. Denn um die oben genannten Herausforderungen zu bewältigen



und Freiwilligentätigkeit im Flucht- und Asylbereich langfristig zu halten, ist es wichtig, Freiwillige zu unterstützen.

## 3 Empirische Analyse

### 3.1 Freiwilligentätigkeit im Flucht- und Asylbereich in Tirol

Wie in der theoretischen Analyse untersucht, ist freiwilliges Engagement von Bürger/innen im Flucht- und Asylbereich essentiell. Freiwillige helfen bei der Versorgung und Integration geflüchteter Menschen und beeinflussen sowohl Flüchtlinge, als auch die Gesellschaft. Die Engagementbereitschaft der Bürger/innen trägt somit zum Funktionieren des Sozialstaates und zur Bewältigung der Herausforderungen bei. Doch auch Freiwillige selber stehen zahlreichen Herausforderungen gegenüber. Durch den raschen Anstieg der Flüchtlingszahlen in den Jahren 2015 und 2016 und den damit einhergehenden großen Handlungsbedarf, entschlossen sich viele zur kurzfristigen und spontanen Hilfe. Doch es fehlen notwendige Strukturen und Rahmenbedingungen, um Wertschätzung für freiwillige Tätigkeiten zu zeigen und dieses Engagement langfristig zu halten und zu fördern. Freiwillige benötigen Begleitung und Unterstützung. Ohne die vielen Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich, wäre menschenwürdige Versorgung und Integration in den letzten Monaten oft nicht möglich gewesen und wie in vielen anderen Bereichen, ist freiwilliges Engagement auch hier in Zukunft wichtig. Daher ist es an der Zeit, die Vielzahl an Helfer/innen zu erfassen, ihre Tätigkeitsbedingungen zu beleuchten und Maßnahmen zu entwickeln, um diese zu begleiten und zu verbessern. Durch die Untersuchung der gegenwärtigen Herausforderungen freiwilliger Helfer/innen in Tirol sollen deren Leistungen, Herausforderungen und Wünsche identifiziert, sichtbar gemacht und anerkannt werden. Außerdem soll aufgezeigt werden, wo Handlungsbedarf besteht und Unterstützung gewünscht wird.

Auch in Tirol sind zahlreiche Freiwillige im Flucht- und Asylbereich tätig. Denn „täglich kommen neue Asylsuchende nach Tirol. Dies stellt nicht nur für die politischen Gemeinden und die mit der Betreuung beauftragten NGOs eine große Herausforderung dar, sondern auch für das Bildungswesen [...] und für die Bevölkerung. Aus dem Bedürfnis vieler Menschen heraus helfen zu wollen, ist ein großes zivilgesellschaftliches Engagement im Entstehen, das zur Unterstützung der knappen hauptamtlichen Ressourcen unabdingbar ist“ (Haus der Begegnung, o.S.).

In Tirol gibt es große, erfahrene Organisationen die bereits mit Freiwilligen arbeiten und auch verstärkt im Flucht- und Asylbereich tätig werden, wie z.B. die Freiwilligenzentren, Caritas, Diakonie, Rotes Kreuz, SOS Kinderdorf oder kirchliche Aktivitäten

wie z.B. die Vinzenzgemeinschaften etc. Diese haben in der Regel bereits Erfahrung in der Arbeit mit Freiwilligen und verfügen über die Professionalität und Kompetenzen von Hauptamtlichen. Oft erweitern diese Organisationen aufgrund fehlender staatlicher Angebote ihre bisherigen Tätigkeiten auf den Flucht- und Asylbereich und sind dann verstärkt auf Freiwillige angewiesen. Diese versuchen im Rahmen ihrer finanziellen und personellen Möglichkeiten Begleitung anzubieten. Außerdem wurden Vereine rund um Grundversorgungsheime gegründet, die z.T. begleitend tätig sind und Organisation und Fortbildungen übernehmen und Austausch und Vernetzung über Stammtische, regelmäßige Aktivitäten usw. anbieten. Dann gibt es speziell im Flucht- und Asylbereich Freiwillige, die außerhalb von Organisationen auf sich alleine gestellt oder im Freundes- und Bekanntenkreis tätig sind. Diese organisieren sich durch selbstorganisierte Treffen und Absprachen. Viele sind auch in Initiativen tätig, die sich z.B. in den Bereichen Vernetzung, Arbeitsmarktzugang oder der Wohnungssuche einsetzen.

Die Tiroler Soziale Dienste GmbH (TSD) ist zuständig für die Unterbringung und Grundversorgung in den Tiroler Grundversorgungsheimen. Aufgrund des hohen Betreuungsschlüssels, schnell gewachsener Strukturen und mangelnder Organisation können von offiziell zuständigen Betreuer/innen oft nur mehr die notwendigsten organisatorischen Aufgaben erledigt werden, um die steigende Zahl der Asylwerber/innen zu betreuen. Dazu gehören laut Art 15a der Grundversorgungsvereinbarung (Bundeskanzleramt, 2016, o.S.) u.a. die Bereitstellung einer angemessenen Unterbringung, Verpflegung und medizinischen Versorgung, sowie die Taschengeldausbezahlung. Ebenfalls Teil der Grundversorgung ist die „Information, Beratung und soziale Betreuung der Fremden durch geeignetes Personal unter Einbeziehung von Dolmetschern zu deren Orientierung in Österreich“, sowie „Maßnahmen zur Strukturierung des Tagesablaufs im Bedarfsfall“ (ebd.). Vor allem bei den letzten Punkten werden professionelle Kräfte der TSD immer mehr von Freiwilligen unterstützt bzw. ersetzt. Denn ohne Freiwillige „wäre die Begleitung von Flüchtlingen kaum zu bewältigen. Diese Hilfsbereitschaft geht aber auch mit vielfachen persönlichen Herausforderungen einher. Dazu gehören zum Beispiel die Schwierigkeit der Abgrenzung, Erfahrungen von Überforderung oder Konflikte aufgrund von unterschiedlichen Welt- und Menschenbildern“ (dibk.at, o.S.). Auch in der 2. Phase der Integration sind Freiwillige in Tirol immer mehr involviert. Vor allem die Wohnungs- und Arbeitssuche, sowie die Integration in die Gesellschaft stellen eine komplexe und langfristige Herausforderung dar. In

diesem Bereich können Freiwillige als Integrationshelfer/innen fungieren, dafür benötigt es jedoch auch Begleitung und vor allem staatlich bereitgestellte Rahmenbedingungen, Strukturen und professionelle Beratungseinrichtungen. Im folgenden Abschnitt werden Gestaltungsmöglichkeiten der Freiwilligentätigkeit und Maßnahmen zur Freiwilligenbegleitung und -förderung vorgestellt, die es bereits in Tirol gibt.

Im Hinblick auf die Situation der freiwilligen Helfer/innen wurden bereits einige Ansätze gestartet, um diese zu begleiten. Die TSD schuf im Februar 2016 eine neue Abteilung zur „Freiwilligen- und Integrationskoordination“, die sich mit dem Thema der Freiwilligenbegleitung auseinandersetzt. Es soll versucht werden, Maßnahmen des Freiwilligenmanagements im Flucht- und Asylbereich anzuwenden. So sollen tirolweit „Freiwilligen- und Integrationskoordinatoren“ für die Themen Integration, Bildung und Arbeit in den Regionen eingesetzt werden. Diese sind zuständig für die Vernetzung und Erfassung von Freiwilligen. Darauf sollen Angebote wie Versicherungsschutz, Fortbildungsmöglichkeiten und Supervision folgen. Einige der Freiwilligen sind bereits über Freundeskreise, Vereine o.ä. tätig, viele sind jedoch noch selbstständig und ohne Organisation tätig und benötigen Betreuung und Begleitung. Die TSD hat bis jetzt ca. 500 Freiwillige in Tirol erfasst (Stand Juni 2016), die Dunkelziffer wird auf das Doppelte geschätzt.

Viele NGOs bieten bereits für ihre freiwilligen Mitglieder Einschulung, Weiterbildung und Begleitung an. Immer mehr zeigt sich die Tendenz, dass außerinstitutionelle Weiterbildungen und Begleitungen für Freiwillige angeboten werden, da sie entweder nicht in Organisationen eingebunden oder von diesen unzureichend begleitet werden. Denn oft verfügen NGOs nicht über das nötige Budget für Betreuungsangebote. Die „Asylkoordination Österreich“ initiierte einen Aufruf, um Supervisor/innen zur freiwilligen Betreuung von Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich aufzufordern (Asylkoordination, o.S.). Weiters startete das „Haus der Begegnung“ einen Lehrgang zum Thema „Flüchtlingen Helfen“ für Freiwillige in diesem Bereich. Er besteht aus fünf Modulen zu den Themen Migration, rechtlichen Grundlagen, Umgang mit psychosozialen Herausforderungen, Religionen, Situation der Flüchtenden und weiteren Handlungsfeldern (dibk.at, o.S.).

Außerdem gibt es in Tirol eine Freiwilligenpartnerschaft, die gegründet wurde, um freiwilliges Engagement in Tirol zu fördern. Dafür wurden regionale Zentren geschaffen, deren Aufgabe die Information, Koordination und Vernetzung von interessierten Freiwilligen und Organisationen ist. Das Freiwilligenzentrum Tirol Mitte bietet z.B. ein

Forum Freiwilligenkoordination zur Begegnung und zum Austausch an, Basiskurse zum freiwilligen Engagement für interessierte Freiwillige, einen Lehrgang zur Freiwilligenkoordination für Ansprechpersonen in Einrichtungen und eine jährliche Fortbildung für Freiwilligenkoordinator/innen (Lesky, 2016, o.S.). Diese Angebote können auch von Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich wahrgenommen werden.

Auch im Bereich des freiwilligen Deutschunterrichts gibt es bereits Angebote. In Tirol ist die GemNova Dienstleistungs-GmbH im Auftrag der TSD für professionelle Deutschkurse für Asylwerber/innen zuständig. Diese organisieren auch Workshops und Kurzlehrgänge für freiwillige Sprachbegleiter/innen. Zudem gibt es eine Lernplattform mit Materialien zu verschiedenen Themenmodulen für freiwillige Helfer/innen (Gemnova, o.S.). Initiativen wie z.B. die Facebook-Seite „Flüchtlinge Willkommen in Tirol“, helfen bei Fragen und Anliegen von Freiwilligen, koordinieren und vernetzen.

### **3.2 Zielsetzung und Vorgehensweise**

Wie bereits in der theoretischen Analyse erörtert, erfuh der Bereich der Freiwilligenarbeit in letzter Zeit immer mehr Beachtung, sowohl in der gesellschaftspolitischen Diskussion, als auch in der Forschung. Die Forschung dazu steckt aber trotz allem immer noch in den Kinderschuhen, was sich auch darin zeigt, dass immer noch verschiedenste Begriffe und Definitionen in der Literatur verwendet werden, was aussagekräftige Analysen und Vergleiche erschwert. „Längerfristige Entwicklungen werden erst sichtbar werden, wenn Erhebungen mit weitgehend konstantem Erhebungsdesign regelmäßig wiederholt werden. Die Forschung kann hier dazu beitragen realistisch einzuschätzen, welche Rolle freiwilliges Engagement in der Gesellschaft künftig einnehmen kann“ (ebd.). Der relativ neue Sektor der Freiwilligentätigkeit im Flucht- und Asylbereich ist noch weitgehend unerforscht. „Trotz der Brisanz des Themas blieben sozialwissenschaftliche Forschung und Publikationen dazu randständig [...]. Auch die Rolle von Nichtregierungsorganisationen (NGOs), sowohl in politischen Prozessen als auch als wichtige Akteure im Asylregime, wurde in Österreich bisher kaum untersucht“ (Langthaler & Trauner, 2009, S.447). Auch in Tirol mangelt es an aussagekräftigen Erhebungen und genauen Daten. Durch die Aktualität des Themas, finden zurzeit einige Forschungen dazu statt, unterschiedliche Fachgebiete befassen sich mit dem Thema. Die verschiedenen Bestrebungen von NGOs, Regierungsorganisationen, wissenschaftlichen Einrichtungen etc. tragen dazu bei, Freiwilligentätigkeit im Flucht- und

Asylbereich zu erforschen. Die Forschungsfragen reichen von den Motiven Freiwilliger, über deren Rolle in der Integration von Flüchtlingen bis hin zu deren Herausforderungen uvm.

Ziel dieser Arbeit ist es, eine Bestandsaufnahme der aktuellen Situation von Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich in Tirol zu erhalten. Die immer größer werdende Anzahl der Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich steht zahlreichen Herausforderungen gegenüber und darf nicht sich selbst überlassen werden. Wie in vielen anderen bereits etablierten Sektoren der Freiwilligentätigkeit benötigt es auch hier Unterstützungsmaßnahmen. Aufbauend auf die theoretischen Erkenntnisse wird in dieser Arbeit untersucht, welche Herausforderungen Freiwillige identifizieren, welche Maßnahmen zur Unterstützung gewünscht werden und welche bereits von welchen Freiwilligen erhalten werden. Dazu wird ein Onlinefragebogen erstellt und an Freiwillige in Tirol verschickt.

Ermittelt werden soll ein demografisches Bild durch persönliche Daten der freiwillig Tätigen und deren Tätigkeitsumfeld. Genauer untersucht werden sollen die Rahmenbedingungen, unter denen Freiwillige tätig sind. Ermittelt werden sollen außerdem deren persönliche Herausforderungen, wie sie ihre Tätigkeit einschätzen und ob sie diese weiterhin ausführen möchten. Weiters wird erfragt, welche Unterstützungsmaßnahmen Freiwillige bereits erhalten bzw. sich wünschen würden. Die Ergebnisse des Fragebogens werden anschließend diskutiert und als Abschluss folgen Fazit und Empfehlungen zur weiteren Vorgehensweise.

Aufbauend auf die Erkenntnisse der theoretischen Analyse zu den Unterstützungsmaßnahmen für Freiwillige und den speziellen Charakteristiken freiwilliger Tätigkeit im Flucht- und Asylbereich wurde ein Onlinefragebogen erstellt. Durch die umfangreichen Themengebiete und unterschiedliche Art der Fragestellung, soll ein möglichst umfassendes Bild über die Situation und die persönliche Meinung der Befragten über freiwillige Tätigkeiten erhalten werden. Die erhaltenen Erkenntnisse sollen Rückschlüsse auf die Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich in Tirol erlauben, wobei jedoch die Grundgesamtheit der Freiwilligen nicht klar erfasst ist und somit die Frage der Rücklaufquote und Repräsentativität schwierig zu beurteilen ist.

Da es bis jetzt noch keine genauen und gesammelten Daten zu Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich in Tirol gibt, wird versucht auf verschiedenen Kanälen so viele Menschen wie möglich zu erreichen. Freiwillige im Flucht- und Asylbereich sind in ver-

schiedensten Organisationsformen tätig. Um einen Überblick zu erhalten und zu er-messen, wo Freiwillige tätig sind, wurde als erster Schritt die Abteilung Freiwilligen- und Integrationskoordination der TSD kontaktiert, die eine Kontaktliste von Tiroler NGOs, die mit Freiwilligen tätig sind, bereitstellte. Auch vom Diakonie Flüchtlingsdienst wurde eine Liste mit allen Ansprechpartner/innen und Organisationen zur Ver-fügung gestellt, die in allen Bezirken Tirols im Flucht- und Asylbereich mit Freiwilligen tätig sind. Als weiterer Anhaltspunkt wurde die Liste der Asylkoordination Österreich (Stand Oktober 2015) und die Homepage [www.asyl.tirol](http://www.asyl.tirol), die Portalseite der Flücht- lingsinitiativen in Tirol verwendet, die ebenfalls eine Auflistung vieler Ansprechpart- ner/innen bereitstellten.

Nach dem Pretest mit sechs Probanden wurde der Fragebogen aufgrund der Rück- meldungen nochmals überarbeitet. Der Fragebogen wurde am 27.04.2016 versandt. Aufgrund der erhaltenen Kontaktlisten, persönlichen Kontakten und weiteren Internet- rechneren wurde der Fragebogen mit Begleittext versandt – der größte Teil per Mail an Ansprechpartner/innen von Vereinen, Freundeskreisen, Initiativen und Organisati- onen die ihn an ihre Freiwilligen weiterleiteten. Außerdem wurde der Fragebogen auch in verschiedenen Facebook-Gruppen gepostet. Die Laufzeit endete am 11.05.2016. Da einige Organisationen den Fragebogen erst zu diesem Zeitpunkt an ihre Freiwilligen übermittelten, wurde die Frist um eine Woche verlängert. Bei Been- digung hatten 331 Personen den Fragebogen angeklickt und 254 Personen den Fra- gebogen ausgefüllt. Anschließend wurden die Antworten in SPSS und Microsoft Excel übertragen und ausgewertet.

Der Fragebogen enthält sowohl quantitative, als auch qualitative Fragen. Das For- schungsdesign ist eine Querschnittstudie. Im Titel „Herausforderungen freiwilliger Tä- tigkeit im Flucht- und Asylbereich in Tirol“ wird direkt auf die Herausforderungen ein- gegangen, um sich von anderen Befragungen auf den ersten Blick zu unterscheiden. Die Themen sind abgeleitet aus Literaturrecherchen, persönlichen Erfahrungen und aktuellen Ereignissen sowie aus den Fragestellungen anderer Umfragen und Surveys, wie z.B. dem zweiten österreichischen Freiwilligenbericht (BMASK, 2015, o.S.). Dem- entsprechend sind die Fragen anhand folgender Themengebiete gruppiert: Persönli- che Daten, Tätigkeitsumfeld, Rahmenbedingungen, Unterstützungsmaßnahmen, so- wie die persönliche Meinung zu den Grenzen und Möglichkeiten freiwilliger Tätigkeit. Anhand der Literaturerkenntnisse zur richtigen Gestaltung und Strukturierung werden

Fragen zu persönlichen Daten und zeitaufwändigere bzw. heikle Fragen ans Ende gestellt (Porst 2014, S.147).

### **3.3 Ergebnisse**

Der Fragebogen wurde von 254 Freiwilligen aus ganz Tirol ausgefüllt. Zusätzlich zu der Beantwortung der gestellten Fragen, nahm sich jeder 4. Befragte die Zeit um noch einen abschließenden persönlichen Kommentar einzufügen.

Die Auswertung des Fragebogens erfolgt anhand dessen Struktur in fünf verschiedenen Bereichen: Persönliche Daten, Tätigkeitsumfeld, Rahmenbedingungen, Unterstützungsmaßnahmen und Meinung zu Grenzen und Möglichkeiten freiwilligen Engagements. In den nächsten Abschnitten werden die Ergebnisse der Umfrage erläutert.

#### **3.3.1 Persönliche Daten**

Die meisten Freiwilligen (24,2%) sind in der Altersgruppe zwischen 50 und 59 Jahren. Zwei Drittel der Befragten (65,1%) sind über 40 Jahre alt. Die Erhebung der Geschlechterverteilung zeigt mit einem Verhältnis von 4:1 eindeutig, dass sich vor allem Frauen (80,4%) im Gegensatz zu Männern (19,6%) freiwillig engagieren. Außerdem steigt freiwilliges Engagement mit dem Bildungsabschluss: Knapp die Hälfte der befragten Freiwilligen (48,2%) verfügt über einen Hochschulabschluss, ein Drittel (30,2%) gab als höchsten Abschluss die Matura an. Lediglich 1,8% der Befragten hat einen Pflichtschulabschluss. Was die Staatsbürgerschaft betrifft, sind 87,7% der Befragten Österreicher/innen. Der Rest (12,3%) besteht zum Großteil aus deutschen Staatsbürger/innen (70%), außerdem wurden Italien, Schweiz und die Niederlande genannt. Bei Möglichkeit der Mehrfachnennung sind fast zwei Drittel der Befragten teil- (32,2%) oder vollzeiterwerbstätig (27,6%). 20,5% sind Pensionist/innen, 13% Student/innen und 12,6% im Haushalt tätig.

#### **3.3.2 Tätigkeitsumfeld**

Die Ergebnisse zum Tätigkeitsumfeld stellen dar, in welchen Bereichen die Befragten tätig sind, in welche Organisationsstrukturen sie eingebunden sind, sowie seit wann und wie oft sie im Flucht- und Asylbereich freiwillig tätig sind. Weiters wird dargestellt, mit welcher Zielgruppe und in welchen Bezirken die Befragten tätig sind.



Die Befragten sind in fast allen Bezirken Tirols tätig, nur Freiwillige aus dem Bezirk Lienz fehlen. Die meisten Befragten (38,3%) sind in Kufstein tätig, gefolgt von Innsbruck (28,6%) und Innsbruck Land (24,2%).

Bei der Frage zur Organisationsstruktur konnten die Befragten angeben, ob sie im Rahmen einer Initiative, Organisation, in einem Helferverein oder in keiner Organisation tätig sind. 51,6% der Befragten haben an, in keiner Organisation tätig zu sein, gefolgt von 20,1% Freiwilligen in Helfervereinen und jeweils 16,9% in Organisationen oder Initiativen.

Fast alle Befragten (95,9%) haben in ihrer Freiwilligentätigkeit mit Asylwerber/innen zu tun, über ein Drittel (36,7%) arbeitet auch schon mit bereits anerkannten Flüchtlingen.

Mit knapp zwei Dritteln (59%) ist ein Großteil im Bereich des Deutschunterrichtes tätig. Auch die Tätigkeiten Veranstaltungen (28,9%), Freiwilligenkoordination und -betreuung (21,3%), Sachspendenannahme und -verteilung (20,9%) sowie Begleitungen zu Behörden (19,7%) und Kinderbetreuung (17,2%) wurden häufig genannt.

Bei den Ergebnissen zu Ausmaß und Dauer der Freiwilligentätigkeit ist zu sehen, dass die meisten Befragten erst seit kurzem tätig sind und viel Zeit in ihre Tätigkeit investieren: 76,4% engagieren sich im letzten Jahr im Flucht- und Asylbereich, 23,6% sind länger als ein Jahr tätig. 70,3% gaben an, mindestens einmal wöchentlich tätig zu sein, 37% der Befragten sogar mehrmals pro Woche. Knapp ein Viertel der Befragten (21,5%) ist mehrmals im Monat freiwillig tätig.

### **3.3.3 Rahmenbedingungen**

Bei den Rahmenbedingungen ist klar zu sehen, dass viele Freiwillige zahlreichen Herausforderungen gegenüberstehen, sie ihre Tätigkeit jedoch trotzdem positiv bewerten und fast alle Befragten weiterhin im Flucht- und Asylbereich tätig sein wollen (98,7%). In Hinblick auf die persönliche Einschätzung der Freiwilligentätigkeit erfragt, inwieweit man die eigene Tätigkeit den angegebenen Begriffen zuordnet. Positive Zuschreibungen wie „lehrreich“, „erfüllend“, „abwechslungsreich“ und „zielführend“ finden unter den Befragten hohe Zustimmung. Die negativen Zuschreibungen wie „belastend“, „frustrierend“, „eintönig“ und „sinnlos“ treffen hingegen im Durchschnitt wenig bis gar nicht auf die Zustimmung der Befragten.

Die Erfragung der tatsächlichen und gewünschten Herausforderungen erfolgte durch zwei Fragen. Zunächst wurden die Befragten aufgefordert, die größte Herausforderung anzugeben, der sie in ihrer Tätigkeit gegenüberstehen. Die Antworten wurden

den vorhandenen Kategorien zugeteilt und ausgewertet. Bei der zweiten Frage zu den Herausforderungen waren Antwortmöglichkeiten vorgegeben, die angekreuzt und kommentiert werden konnten. Bei der offenen Frage wurden zusätzliche Punkte genannt, die in der vorgegebenen Liste nicht vorkamen.

Bei der geschlossenen Frage gab der Großteil der Befragten (79,5%) Sprachbarrieren als große Herausforderung an. Ebenso werden kulturelle Unterschiede (43,1%) und der hohe Zeitaufwand, der für die freiwillige Tätigkeit verwendet wird, (34,3%) genannt. Die Zusammenarbeit mit der Tiroler Soziale Dienste GmbH von über einem Drittel der Befragten (32,6%) als Herausforderung angesehen. Auch der richtige Umgang mit traumatisierten Menschen (31,8%), sowie die Unterstützung der Bevölkerung (29,7%) werden von jedem Dritten angegeben. Nur 3,8% geben an, keinen Herausforderungen gegenüberzustehen.

70% der Befragten nutzten zusätzlich die Möglichkeit, eine offene Antwort zu geben. Von diesen Personen wurden – wie bei der geschlossenen Frage – Sprachbarrieren, kulturelle Unterschiede und der hohe Zeitaufwand als größte Herausforderungen genannt. Außerdem wurden persönliche Abgrenzung, fehlende Strukturen, Zusammenarbeit mit Asylwerber/innen, Zusammenarbeit innerhalb der Freiwilligen selbst sowie Integration als zusätzliche Punkte genannt.

Die folgende Abbildung zeigt, dass die am meisten gewünschten Maßnahmen Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten sind, gefolgt von der Bereitstellung von Materialien, der Weitergabe und dem Austausch von Informationen und Entscheidungen sowie die Möglichkeit die Leistungen und Dienste der Organisation (z.B. Dolmetscher/innen, Netzwerke, Datenbanken, etc.) zu nutzen.

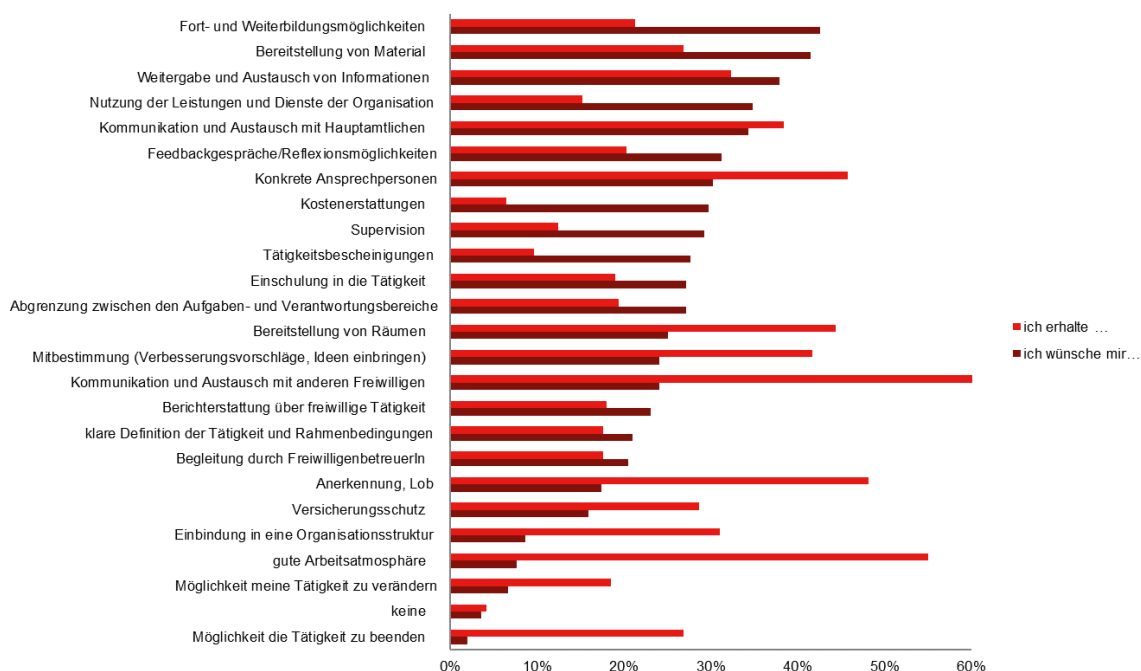


Abbildung 1: „Welche unterstützenden Maßnahmen erhältst du bereits und welche würdest du dir wünschen?“ (Mehrfachnennungen, in Prozent)

Etwa jede/r dritte Befragte wünscht sich außerdem Kommunikations- und Austauschmöglichkeit mit Hauptamtlichen, Feedbackgespräche und Reflexionsmöglichkeiten, konkrete Ansprechpersonen, Kostenerstattungen, Supervision, Tätigkeitsbescheinigungen, Einschulung in die Tätigkeit und Abgrenzung zwischen den Aufgaben- und Verantwortungsbereichen von freiwilligen und professionellen Mitarbeiter/innen.

Betrachtet man die bereits erhaltenen Maßnahmen, gibt ein Großteil der Befragten an über Kommunikations- und Austauschmöglichkeiten mit anderen Freiwilligen (60,2%), sowie eine gute Arbeitsatmosphäre (55,1%) zu verfügen. Über 40 % erhalten bereits Anerkennung und Lob für ihre Tätigkeit, verfügen über konkrete Ansprechpersonen, erhalten Räume bereitgestellt und können Verbesserungsvorschläge und Ideen einbringen. Die am wenigsten erhaltenen Maßnahmen sind Supervision (12,5%), Tätigkeitsbescheinigungen (9,7%), sowie Kostenerstattungen (6,5%). Diese Maßnahmen würden sich sehr viele Befragte wünschen. Dies zeigt auch der Vergleich zwischen den größten Unterschieden von bereits erhaltenen und gewünschten Maßnahmen. Man sieht, dass es die größte Differenz in Bezug auf Kostenerstattungen (erhalten: 6,5%, wünschen sich: 29,7%) gibt.

### 3.3.4 Vergleich anhand der Einbindung in eine Organisationsstruktur

Über 50% der Befragten sind nicht in eine Organisationsstruktur eingebunden. Die Ergebnisse des Fragebogens zeigen, dass Freiwillige im Bezirk Innsbruck-Stadt öfter in Organisationsstrukturen eingebunden sind (63,5%), während im ländlichen Bereich (alle Bezirke außer Innsbruck-Stadt) fast zwei Drittel der Freiwilligen (57,7%) unbegleitet tätig sind. Interessant ist jedenfalls die Betrachtung, ob es Unterschiede zwischen den Freiwilligen gibt, was und ihre Zugehörigkeit zu Organisationen, Vereinen oder Initiativen im Vergleich zu den gewünschten bereits erhaltenen Unterstützungsmaßnahmen betrifft. Dafür wurden in Organisationsstrukturen eingebundene Freiwillige (in Initiativen, Gruppen oder Organisationen) zusammengefasst. Dargestellt werden nur jene Maßnahmen, wo es große Unterschiede gibt, d.h. wo die Differenzen zwischen den beiden Gruppen mehr als 10 Prozentpunkte betragen. Abbildung 1 zeigt, dass es vor allem in Bezug auf bereits erhaltene Maßnahmen große Unterschiede gibt und in Organisationsstrukturen eingebundene Freiwillige mehr Unterstützung erhalten. Bei den gewünschten Maßnahmen sind wenige Unterschiede feststellbar.

Bei einigen Punkten erhalten in Organisationsstrukturen eingebundene Freiwillige deutlich mehr Unterstützungsmaßnahmen. Sehr große Unterschiede sind bei den Punkten Mitbestimmung (Unterschied beträgt 27,1 Prozentpunkte), Weitergabe und Austausch von Informationen (Unterschied beträgt 20,4 Prozentpunkte) sowie Feedbackgespräche/Reflexionsmöglichkeiten (Unterschied beträgt 20,3 Prozentpunkte) erkennbar. Auch in folgenden Punkten beträgt der Unterschied mehr als 15%: Kommunikation und Austausch mit Hauptamtlichen, Anerkennung und Lob, gute Arbeitsatmosphäre, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und Einschulung in die Tätigkeit. Freiwillige, die in keine Organisationsstruktur eingebunden sind, äußerten verstärkt den Wunsch nach mehr Mitbestimmung (30,3%), nach Feedback- und Reflexionsmöglichkeiten (37,1%). Auf der anderen Seite wünschen sich mehr Freiwillige, die Teil einer Organisation sind, Kostenerstattungen (34,9%).

### 3.3.5 Zusatzfrage und Kommentare

Um ein umfangreicheres Bild der Situation Freiwilliger erhalten konnte am Ende des Fragebogens ein offener Kommentar hinterlassen werden. Jede/r vierte Befragte nutzte diese Möglichkeit. Viele wünschen sich bessere Koordination, Unterstützung

und mehr Begleitung für Freiwillige. Vor allem fehlende Strukturen und die Zusammenarbeit mit professionell tätigen Organisationen wurden kritisiert. Auch Verbesserungsvorschläge und Kritik zum Deutschunterricht, zum besseren Umgang mit Asylwerber/innen sowie zur Zusammenarbeit innerhalb der Freiwilligen sind enthalten. Auch die Rolle und Aufgabenverteilung Freiwilliger und des Staates wurden kommentiert und vor allem verstärkte Unterstützung der Politik gefordert, Verantwortung zu übernehmen, Mittel bereitzustellen und bessere Rahmenbedingungen zu schaffen.

### 3.4 Diskussion der Ergebnisse

Die Ergebnisse zu den persönlichen Daten zeigen, dass Menschen die sich im Flucht- und Asylbereich engagieren überwiegend weiblich sind (80%), über 40 (65,1%), über Maturaniveau oder einen höheren Bildungsabschluss verfügen (78,4%) und erwerbstätig sind (59,8%). Die Ergebnisse decken sich mit dem 2. Österreichischen Freiwilligenbericht (BMASK, 2015, S.9ff). Dieser zeigt, dass sich zwar mehr Männer freiwillig engagieren, diese jedoch eher in Ehrenämtern tätig sind, die mit gesellschaftlichem Ansehen einhergehen. Frauen engagieren sich eher im informellen Bereich. Ein Grund für die demografischen Unterschiede könnte sein, dass sich im Flucht- und Asylbereich nicht „die Funktionen bzw. Möglichkeiten bieten, Ansehen zu erwerben und dadurch den eigenen gesellschaftlichen Status zu erhöhen“ (ebd., S.19). Auch im Freiwilligenbericht ist die größte Gruppe freiwilliger Engagierter die Altersgruppe zwischen 50 und 69 Jahren. Weiters ist zu sehen, dass freiwilliges Engagement mit dem Bildungsabschluss steigt (ebd., S.9).

Wie bereits die Literaturrecherche zeigte, kommen zu den Aufgaben der 1. Phase der Notversorgung (von Asylwerber/innen) die neuen Herausforderungen der 2. Phase der Integration (von anerkannten Flüchtlingen) hinzu. In beiden Bereichen werden Freiwillige benötigt. Die Resultate der Umfrage zeigen, dass in Tirol fast alle Befragten (95,9%) mit Asylwerber/innen arbeiten und zusätzlich bereits über ein Drittel der Freiwilligen mit bereits anerkannten Flüchtlingen arbeitet. Die Art der Tätigkeit zeigt, wo großer Bedarf an freiwilligen Helfer/innen besteht. Fast zwei Drittel der Befragten engagieren sich im Deutschunterricht. Weitere wichtige Bereiche sind Vernetzung, Organisation und Austausch. So betätigen sich ca. ein Drittel der Befragten bei der Organisation von Veranstaltungen, jeder Vierte ist in der Koordination und Begleitung von Freiwilligen untereinander, sowie der Sachspendenverwaltung tätig. Die Ergebnisse zu Dauer und Ausmaß der Tätigkeit zeigen, dass viele erst kurzfristig im Flucht-

und Asylbereich aktiv sind, dafür die Mehrheit sehr viel Zeit ihrer Tätigkeit widmet. Das überraschendste Ergebnis zum Tätigkeitsumfeld ist, dass die Hälfte der Freiwilligen nicht in eine Organisationsstruktur eingebunden ist. Die Ergebnisse zum Tätigkeitsumfeld wurden von Freiwilligen ausgefüllt, die bis auf Lienz in allen Bezirken Tirols (tätig sind). Sie bestätigen die Erkenntnisse der Literaturanalyse, dass sich viele Helfer/innen kurzfristig und spontan zum Engagement entschlossen haben und selbstständig tätig werden. Sie organisieren sich selbst und engagieren sich vor allem in jenen Bereichen, wo die Hilfe am dringendsten gebraucht wird und professionelle Strukturen fehlen.

Die Ergebnisse zeigen, dass vor allem Sprachbarrieren, kulturelle Unterschiede, der hohe Zeitaufwand sowie Umgang mit Traumatisierungen die größten Herausforderungen darstellen. Diese Punkte hängen eng mit der Tätigkeit zusammen. Auch die Ergänzungen in der offenen Frage wie die Abgrenzung von Schicksalen und die Zusammenarbeit mit Asylwerber/innen und innerhalb der Freiwilligen sind mit dem internen Bereich der Tätigkeit verbunden. Diesen Herausforderungen kann durch Begleitung begegnet werden. Viele sind jedoch auch mit externen Belastungsfaktoren konfrontiert, die nicht direkt veränderbar sind. Jeder Dritte nannte z.B. die mangelnde Unterstützung in der Bevölkerung oder die Zusammenarbeit mit der TSD als große Belastung. Wie in der offenen Frage ergänzt, stehen Freiwillige fehlenden Strukturen und den Herausforderungen der Integration oft machtlos gegenüber, da hier meist politische Entscheidungen dahinterstehen. Bei der weiteren Untersuchung der Rahmenbedingungen sticht hervor, dass Freiwillige, trotz aller Herausforderungen, ihre Tätigkeit positiv bewerten und sie weiterhin ausführen wollen.

Freiwillige erhalten bereits Maßnahmen, die unter die Kategorie der Zufriedenheitsfaktoren fallen, wie z.B. die gute Arbeitsatmosphäre sowie die Kommunikation mit anderen Freiwilligen. Diese gelten als selbstverständlich und führen bei Nichtvorhandensein zu Unzufriedenheit, sie fördern jedoch die Motivation nicht. Was im Moment wenige erhalten, sind z.B. Kostenerstattungen. Sind diese auf Dauer nicht vorhanden, führt dies zu Unzufriedenheit. Auch Supervision erhalten wenige, diese ist den Leistungsfaktoren zuzuordnen und steigert die Motivation von Freiwilligen. Interessant ist der Vergleich zwischen in Organisationsstrukturen eingebundenen bzw. nicht eingebundenen Freiwilligen. Dieser zeigt, dass Freiwillige, die in eine Organisationsstruktur eingebunden sind, deutlich mehr Unterstützung erhalten. Man sieht, dass ungebundenen Freiwilligen wichtige Strukturen und Rahmenbedingungen fehlen, die sie sich

jedoch wünschen würden, die für Freiwillige in Organisationsstrukturen einfacher zugänglich sind. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass es für in Organisationen, Initiativen oder Vereinen tätigen Freiwilligen einfacher ist, Informationen zu erhalten, Ideen und Vorschläge einzubringen oder Feedback zu erhalten. Wie die Erhebung der gewünschten Maßnahmen zeigt, wünschen sich viele der Freiwilligen Unterstützungsmaßnahmen, die sie im Moment noch nicht erhalten. Viele nennen bessere Strukturen und Rahmenbedingungen, die als Zufriedenheitsfaktoren selbstverständlich sein sollten, wie z.B. Materialbereitstellungen, Kostenerstattungen, konkrete Aufgabengebiete etc. Auch Leistungsanreize wie Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Feedback- und Reflexionsmöglichkeiten, Supervision, sowie die bessere Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen, werden genannt. Auch die Kommentare zum Fragebogen zeigen, dass Freiwillige vor allem bessere Rahmenbedingungen, Kommunikation, Koordination und Strukturen im Flucht- und Asylbereich fordern.

## 4 Fazit

Freiwilligentätigkeit im Flucht- und Asylbereich birgt ein großes Potential an Möglichkeiten und trägt eine essentielle Rolle zum Gemeinwohl bei. Dieses Potential muss gestärkt, gefördert und erweitert werden. Nur wenn Herausforderungen erkannt und benötigte Maßnahmen rechtzeitig angeboten werden, können alle Beteiligten davon langfristig profitieren. Um Freiwilligentätigkeit im Flucht- und Asylbereich länger erhalten zu können, muss ein Beziehungsaufbau erfolgen. Durch Unterstützungsmaßnahmen wird umfassende Begleitung von Helfer/innen als Qualitätsmerkmal der Freiwilligenarbeit ermöglicht.

Die wertvollen Ressourcen, die freiwillige Helfer/innen zur Verfügung stellen, können durch gezielte Maßnahmen bewahrt und gestärkt werden. Hier sind sowohl politische Bestrebungen, als auch Maßnahmen in Organisationen, Initiativen, Vereinen oder Gruppen, die mit Freiwilligen arbeiten und der Einsatz Freiwilliger selbst gefragt. Staat und Verwaltung können unterstützend tätig werden und Rahmenbedingungen zur Betreuung und Inklusion von Flüchtlingen bereitstellen und mehr Anerkennung, Strukturen und bessere Rahmenbedingungen für zivilgesellschaftliche Tätigkeiten schaffen. Auch Organisationen im Flucht- und Asylbereich können sich anpassen und weiterentwickeln, um die qualitative Betreuung von Klient/innen und die wirkungsvolle Arbeit von und mit hauptamtlichen Mitarbeiter/innen und Freiwilligen zu gewährleisten. Vor allem Maßnahmen zur Betreuung und Begleitung der Freiwilligen werden benötigt. Weiters sollten Freiwillige strategisch und mit einer klaren Rollenverteilung in Organisationen eingebunden werden. Ein/e Freiwilligenmanager/in könnte mit der Koordination dieser Punkte beauftragt sein. Doch auch Freiwillige selber können ihren eigenen Beitrag dazu leisten, um mit den Schwierigkeiten im Flucht- und Asylbereich besser umgehen zu können. Sie sollten sich im Vorfeld Gedanken über eigene Ressourcen machen, sich über ihr Tätigkeitsfeld und die Rahmenbedingungen klar sein und sich über ihre Rechte und Pflichten sowie über die Bedürfnisse und Lebensumstände von Flüchtlingen informieren.

Wie die Ergebnisse der Befragung in der empirischen Analyse zeigen, ist die Hälfte der Befragten nicht Teil einer Organisation, eines Vereins oder einer Initiative. Die Ergebnisse der Umfrage bestätigen, dass alle Freiwilligen sich Unterstützungsmaßnahmen wünschen. Doch vor allem jene, die nicht in eine Organisationsstruktur eingebunden sind erhalten im Vergleich viel weniger Unterstützung. Hier zeigt sich auch,



dass ein Unterschied zwischen Stadt und Land besteht, und Freiwillige außerhalb Innsbrucks verstärkt unbegleitet tätig sind und es vor allem im ländlichen Bereich mehr Strukturen benötigt. Es fehlt vor allem an Zufriedenheitsfaktoren, die als selbstverständlich und Grundvoraussetzung für die Tätigkeit gelten sollten. Doch auch Leistungsanreize fehlen und sind nötig, um die Motivation zu steigern und Freiwilligentätigkeiten nachhaltig zu sichern. Mit Blick auf die demografischen Daten könnten bessere Strukturen auch Anreize bieten um Gruppen zu involvieren, die sich im Moment noch wenig engagieren, wie z.B. jüngere Menschen und Männer. Einigen Herausforderungen kann durch die Bereitstellung von professioneller Unterstützung begegnet werden, z.B. durch das Angebot von Weiterbildungen und Kursen für Freiwillige, die Einbindung in Organisationsstrukturen und Betreuung durch Freiwilligenbegleiter/innen. Auch bessere Strukturen und Rahmenbedingungen müssen geschaffen werden, um unbürokratische Kostenerstattungen, Materialbereitstellungen, Tätigkeitsbescheinigungen, konkrete Aufgabenbereiche usw. bereitzustellen. Um all dies zu ermöglichen, benötigt es vor allem Rückhalt und Unterstützung seitens der Politik. Denn für mehr Freiwilligenbegleitung sind vor allem mehr finanzielle Mittel nötig, um notwendige Strukturen und Rahmenbedingungen zu schaffen. Die Verbesserung der Strukturen für Freiwillige ist jedoch nur ein Teil der großen Herausforderung im Flucht- und Asylbereich. Denn vor allem grundlegende politische Entscheidungen und Veränderungen im Bereich der professionellen Betreuung sind nötig. Die großen offenen Fragen im Flucht- und Asylbereich sind, ob diese getroffen werden und Mittel bereitgestellt werden, um den Herausforderungen zu begegnen. Im Moment können professionelle Dienstleister/innen die große Nachfrage von geflüchteten Menschen nach Begleitung und Beratung kaum bewältigen, es scheitert sowohl an gesetzlichen Hürden wie auch an der Finanzierung. Diese benötigt es sowohl in der Grundversorgung, als auch immer mehr im Integrationsbereich. Wenn der Staat die nötigen Voraussetzungen für die erfolgreiche Inklusion von anerkannten Flüchtlingen in die Gesellschaft (z.B. im Bildungs-, Arbeits- und Wohnungsbereich) ermöglicht und professionelle Dienstleistungen fördert, können Freiwillige und zivilgesellschaftliche Organisationen unterstützend zur Integration beitragen. Daher ist es wichtig, freiwillige Tätigkeiten im Flucht- und Asylbereich zu fördern, denn Freiwillige agieren als Multiplikator/innen, helfen Ängste abzubauen, Vorurteile zu überwinden und Gräben zuzuschütten. Sie beeinflussen durch ihre Tätigkeit sowohl die Aufnahmegesellschaft, als auch Flüchtlinge selber. Um eine Basis für politische Entscheidungen und Veränderungen zu

schaffen ist es wichtig, die aktuelle Lage zu erfassen. Im Rahmen dieser Arbeit wurde versucht, einen möglichst umfangreichen Einblick in die Situation von Freiwilligen im Flucht- und Asylbereich zu erhalten. Zentrales Anliegen war es, die Helfer/innen zu Wort kommen zu lassen und deren Situationen und Forderungen sichtbar zu machen. Die Rückmeldungen auf den Fragebogen lassen darauf schließen, dass ein großes Bedürfnis seitens der Freiwilligen besteht, ihre Meinung zu äußern. Dies lässt sich auf die hohe Rücklaufquote, auf die vielen vollständig ausgefüllten Fragebögen, sowie auf die zahlreichen zusätzlichen Kommentare zurückführen. Außerdem bekundeten einige Organisationen und Freiwillige ihr Interesse an den Ergebnissen des Fragebogens. Ohne Zweifel besteht weiterhin ein hoher Bedarf an Forschung zu dieser Thematik.

## 5 Literaturverzeichnis

Asylkoordination Österreich: Aktuelles. Supervision für freiwillige Helfer/innen. <http://www.asyl.at/> (Eingesehen: 11.06.2016)

Bachmann, B. (2016): Flüchtlingsbetreuung: Helfer, die Hilfe brauchen. In: ZEIT.de. <http://www.zeit.de/2016/15/fluechtlingsbetreuung-helfer-ehrenamt> (Eingesehen: 18.05.2016)

Barbieri, H. (Caritas Diözese Bozen-Brixen, Hrsg.) (2014): Wir begleiten Freiwillige. Suchbegriff „Praxisleitfaden“. <http://www.caritas.bz.it/de/information/suche/8-0.html> (Eingesehen: 31.03.2016).

Becker, E., Graf Stachwitz, R. & Speth, R. (MAECENATA Observatorium, Hrsg.) (2016): Zivilgesellschaft als Lotsen in die Gesellschaft. Die Betreuung geflüchteter Menschen in deutschen Kommunen. Analysen, Position und Diskurse zu Zivilgesellschaft, Engagement und Philanthropie (Nr. 8). <http://www.maecenata.eu/images/documents/Observatorium/MO-08.pdf> (Eingesehen: 31.05.2016)

Bierhoff, H.-W. (2002): Wie entsteht soziales Engagement und wie wird es aufrechterhalten? In: Rosenkranz, D. & Weber, A. (Hrsg.) (2002): Grundlagentexte Soziale Berufe. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) (2015): Bericht zur Lage und zu den Perspektiven des Freiwilligen Engagements in Österreich. 2. Freiwilligenbericht. [https://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/1/4/3/CH3434/CMS1451900458557/soziale-themen\\_freiwilliges-engagement\\_bericht-zur-lage-und-zu-den-perspektiven-des-freiwilligen-engagements-in-oesterreich.pdf](https://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/1/4/3/CH3434/CMS1451900458557/soziale-themen_freiwilliges-engagement_bericht-zur-lage-und-zu-den-perspektiven-des-freiwilligen-engagements-in-oesterreich.pdf) (Eingesehen: 04.05.2016)

Bundesministerium für Inneres (BM.I) (2015): Asylstatistik 2015. [http://www.bmi.gv.at/cms/BMI\\_Asylwesen/statistik/files/Asyl\\_Jahresstatistik\\_2015.pdf](http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/files/Asyl_Jahresstatistik_2015.pdf) (Eingesehen: 23.05.2016)

Bock, T. (2002): Freiwilligenarbeit. Einführung in das Management von Ehrenamtlichen in der Sozialen Arbeit. In: Rosenkranz, D. & Weber, A. (Hrsg.) (2002): Grundlagentexte Soziale Berufe. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa) (2016): Im Spiegel der Freiwilligenagenturen: Das Engagement für und mit Flüchtlinge(n). Herausforderungen und Gestaltungsmöglichkeiten. [http://www.kultur-oeffnet-welten.de/media/material-downloads/2016\\_bagfa\\_analyse\\_fluechtlingshilfe.pdf](http://www.kultur-oeffnet-welten.de/media/material-downloads/2016_bagfa_analyse_fluechtlingshilfe.pdf) (Eingesehen: 25.02.2016)

Bundeskanzleramt (BKA) (2016): Bundesgesetz über die Gewährung von Asyl. Artikel 4 §8 (1). <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004240> (Eingesehen: 12.06.2016)

Bundeskanzleramt (BKA) (2016): RIS. Gesamte Rechtsvorschrift für Grundversorgungsvereinbarung Art. 15a B-VG. <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003460> (Eingesehen: 13.02.2016)

Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement (BBE) (2016): Newsletter Nr. 9 Schwerpunkt Flucht und Integration. <http://www.b-b-e.de/archiv-des-newsletters/newsletter-archiv-2016/2-quartal-2016/newsletter-nr-9-vom-352016/#24334> (Eingesehen: 30.05.2016)

Burchard, A. (2015): Wir wissen noch zu wenig über Flucht. In: ZEIT ONLINE. <http://www.zeit.de/wissen/2015-12/migrationsforschung-fluechtlinge-ursachen-politik/komplettansicht> (Einsicht: 30.05.2016)

Dahme, H.-J. & Wohlfahrt, N. (2010): Freiwilliges Engagement: Wer hilft hier eigentlich wem? Zur Rolle der Verbände in der aktuellen Engagementpolitik. Sozialmagazin, S. 10-18.

DerSTANDARD.at (2016): 18.597 Asylanträge in den ersten vier Monaten des Jahres. <http://derstandard.at/2000037351522/Bis-Ende-April-18-597-Asylantraege-in-Oesterreich> (Eingesehen: 20.05.2016)

DerSTANDARD.at (2016): Drohung gegen „Gutmenschen“ in Graz: „Wir kriegen dich!“. <http://mobil.derstandard.at/2000033968653/Drohung-gegen-Gutmenschen-in-Graz-Wir-kriegen-dich> (Eingesehen: 06.04.2016)

Dibk.at: Flüchtlingen Helfen. Fortbildung für Ehrenamtliche in der Asylarbeit. [http://dioezesefiles.x4content.com/page-downloads/hdb\\_mantelu\\_fluechtlingen\\_helfen\\_2015.pdf](http://dioezesefiles.x4content.com/page-downloads/hdb_mantelu_fluechtlingen_helfen_2015.pdf) (Eingesehen: 13.02.2016)

Duden - Bibliographisches Institut GmbH (Dudenverlag, Hrsg.) (2016, 15. Mai): Suche nach "freiwillig"; "engagieren" und "Engagement". <http://www.duden.de/> (Eingesehen: 15.05.2016)

Eder, B. (2011): Freiwilligentätigkeit in Österreich. Perspektiven und Möglichkeiten im europäischen Freiwilligenjahr. S:Z:D Arbeitspapiere Praxis der Robert- Jungk-Stiftung. [http://www.ulf-ooe.at/spool/upload/FWTAetigkeit\\_2011\\_Barbara\\_Eder.pdf](http://www.ulf-ooe.at/spool/upload/FWTAetigkeit_2011_Barbara_Eder.pdf) (Eingesehen: 23.05.2016)

Freiwilligenweb.at (Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Hrsg.): Was versteht man unter freiwilligem Engagement, Freiwilligenweb - Österreichs Portal für freiwilliges Engagement. <http://www.freiwilligenweb.at/index.php?id=CH3564&PHPSESSID=h8nmb7id9f87vpbs2tvvcuodk1> (Eingesehen: 12.05.2016)

Gabler Wirtschaftslexikon (Springer Gabler Verlag, Hrsg.) (2016): Stichwort: Organisationsentwicklung. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/organisationsentwicklung.html> (Eingesehen: 20.05.2016)

Gemnova: Aktuelles für ehrenamtliche Mitarbeiter/innen. <http://www.gemnova.at/deutschkurse/aktuelles.html> (Eingesehen: 11.06.2016)

Göring-Eckardt, K. (2016): Ohne engagierte Gesellschaft ist kein Staat zu machen. BBE-Newsletter für Engagement und Partizipation in Deutschland (9). <http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2016/05/newsletter-09-goering-eckardt.pdf> (Eingesehen: 30.05.2016)

Hagen, L. (2016): Besondere Fähigkeit: Engagement für Flüchtlinge. In: DerSTANDARD.at. <http://derstandard.at/2000028451315/Besondere-Faehigkeit-Engagement-fuer-Fluechtlinge> (Eingesehen: 10.01.2016)

Han-Broich, M. (2012): Ehrenamt und Integration. Die Bedeutung sozialen Engagements in der (Flüchtlings-)Sozialarbeit. Wiesbaden: Springer Verlag für Sozialwissenschaften. <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-531-18689-4>

Hanns-Seidel-Stiftung (2016): Engagiert für Flüchtlinge. Ein Ratgeber für Ehrenamtliche. [http://www.hss.de/uploads/tx\\_ddceventsbrowser/Engagiert\\_fuer\\_FI%C3%BCchtlinge\\_01.pdf](http://www.hss.de/uploads/tx_ddceventsbrowser/Engagiert_fuer_FI%C3%BCchtlinge_01.pdf) (Eingesehen: 06.04.2016)

Hassenkamp, M. (2015, 08. Oktober): Flüchtlingshelfer: Von wegen resigniert. In: ZEIT.de. <http://www.zeit.de/gesellschaft/2015-10/freiwillige-motivation-merkel> (Eingesehen: 10.01.2016)

Hausding, G. (2016): Flüchtlingshelfer im Fokus rassistischer Hetze. Deutscher Bundestag. [https://www.bundestag.de/bundestag/ausschuesse18/a13/buerger\\_eng/kw08-pa-buerg-engagement/408754](https://www.bundestag.de/bundestag/ausschuesse18/a13/buerger_eng/kw08-pa-buerg-engagement/408754) (Eingesehen: 20.05.2016)

Kleist, O. & Karakayali, S. (2015): EFA-Studie Strukturen und Motive der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit (EFA) in Deutschland. 1. Forschungsbericht Ergebnisse einer explorativen Umfrage vom November/Dezember 2014 (Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsforschung, Hrsg.). Zugriff am 14.02.2016. Verfügbar unter [http://www.bim.hu-berlin.de/media/2015-05-16\\_EFA-Forschungsbericht\\_Endfassung.pdf](http://www.bim.hu-berlin.de/media/2015-05-16_EFA-Forschungsbericht_Endfassung.pdf)

Langthaler, H. & Trauner, H. (SWS-Rundschau, Hrsg.) (2009): Das österreichische Asylregime unter besonderer Berücksichtigung der Rolle zivilgesellschaftlicher Organisationen (Nr. 4).

Lesky, M. (2016, März): Einführung in die Freiwilligenkoordination. Vortrag. Innsbruck.

Lesky, M., Latta-Flatz, V. & Plank, V. (Freiwilligenzentrum Tirol Mitte, Hrsg.) (2015): Handbuch für freiwilliges Engagement. Lehrgang Freiwilligenbegleitung 2015.

Lindholz, A. (2016): Die Zivilgesellschaft als Integrationslotse – Eine bundespolitische Perspektive. BBE-Newsletter für Engagement und Partizipation in Deutschland (9). <http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2016/05/newsletter-09-goering-eckardt.pdf> (Eingesehen: 30.05.2016)

Müller, D. (2010): Flucht und Asyl in europäischen Migrationsregimen. Metamorphosen einer umkämpften Kategorie am Beispiel der EU, Deutschlands und Polens. Göttingen: Univ.-Verl. Göttingen; Niedersächsische Staats- und Universitätsbibliothek. <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:gbv:7-isbn-978-3-941875-71-5-2>

Notz, G. (1999): Die neuen Freiwilligen. Das Ehrenamt - eine Antwort auf die Krise? AG-SPAK-Bücher Kleine Reihe, Bd. 134(2., aktualisierte Aufl.). Neu-Ulm: AG-SPAK-Publ.

Olk, T. (2005): Vortrag zum Thema „Bürgerschaftliches Engagement“ auf dem 1. Rüggener Familienforum. BBE-Newsletter für Engagement und Partizipation in Deutschland (11).

Olk, T., Klein, A. & Hartnuß, B. (Hrsg.) (2010): Engagementpolitik. Die Entwicklung der Zivilgesellschaft als politische Aufgabe (1. Aufl.). Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss. <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-531-92117-4>

Porst, R. (2014): Fragebogen. Ein Arbeitsbuch (Lehrbuch, 4., erw. Aufl.). Wiesbaden: Springer VS.

Pott, L. (2011): Wohlfahrtsverbände im Dilemma der Zivilgesellschaft. Es muss sich was ändern, aber es darf nichts passieren. Fachzeitschrift Soziale Arbeit, 383-389.

Rat der Europäischen Union (2011): Entscheidung des Rates vom 27. November 2009 über das Europäische Jahr der Freiwilligentätigkeit zur Förderung der aktiven Bürgerschaft. (2010/37/EG). <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:017:0043:0049:DE:PDF> (Eingesehen: 19.05.2016)

Schramm, G. (2016): Sprachkritik – „Gutmensch“ ist Unwort des Jahres 2015. In: Süddeutsche.de. <http://www.sueddeutsche.de/kultur/-gutmensch-ist-unwort-des-jahres-1.2814403> (Eingesehen: 22.03.2016)

Schürmann, L. K. (2013): Motivation und Anerkennung im freiwilligen Engagement. Kampagnen und ihre Umsetzung in Internet und Social Media. Wiesbaden: Springer VS. Verfügbar unter <http://www.socialnet.de/rezensionen/isbn.php?isbn=978-3-658-01752-1>

Seeger, V. & Walter, C. (2000): Soziale Bürgerinitiative. Ehrenamtsförderung als Beitrag zur Neuordnung des Sozialstaats. Fachzeitschrift Soziale Arbeit (10/11), 368-374.

Stadler, S. (2016): Hilfen für Helfer - Fünf Handlungsempfehlungen an die Bundespolitik. BBE-Newsletter für Engagement und Partizipation in Deutschland (9). <http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2016/05/newsletter-09-stadler.pdf> (Eingesehen: 30.05.2016)

Staskiewicz, M. (2015): Erste Erfahrungen aus den Supervisionen für Ehrenamtliche im Flüchtlingsbereich. Themenschwerpunkt Flucht. ÖVS News, 03, S. 12-13. [http://www.oevs.or.at/wp-content/uploads/2012/09/news\\_3\\_2015-fin.pdf](http://www.oevs.or.at/wp-content/uploads/2012/09/news_3_2015-fin.pdf) (Eingesehen: 01.02.2016)

Transferstelle Politische Bildung (2016): Forschung zum Thema Flucht und Asyl. <https://transfer-politische-bildung.de/schwerpunkte/flucht-und-asyl/> (Eingesehen: 30.05.2016)

UNHCR (1951): Abkommen über die Rechtsstellung der Flüchtlinge vom 28. Juli 1951 (In Kraft getreten am 22. April 1954) abgeändert durch das Protokoll über die Rechtsstellung der Flüchtlinge vom 31. Januar 1967 (In Kraft getreten am 4. Oktober 1967). Genfer Flüchtlingskonvention. <http://www.unhcr.at/mandat/genfer-fluechtlingskonvention.html>

UNHCR.at: Flüchtlingsland Österreich. <http://www.unhcr.at/unhcr/in-oesterreich/fluechtlingsland-oesterreich.html> (Eingesehen: 23.05.2016)

UNO-Flüchtlingshilfe.de: Flüchtlinge weltweit. Zahlen und Fakten. <https://www.uno-fluechtlingshilfe.de/fluechtlinge/zahlen-fakten.html> (Eingesehen: 20.05.2016)

Wadsack, R. (Hrsg.) (2003): Ehrenamt attraktiv gestalten. Praxis-Leitfaden für ein Erfolgsmodell: Ehrenamt im Verein. Planegg: WRS Verlag.

Wagenknecht, S. (2016): Hilfe für Helfer. BBE-Newsletter für Engagement und Partizipation in Deutschland (9). <http://www.b-b-e.de/fileadmin/inhalte/aktuelles/2016/05/newsletter-09-wagenknecht.pdf> (Eingesehen: 30.05.2016)

Wehner, T. & Güntert, S. T. (Hrsg.) (2015): Psychologie der Freiwilligenarbeit. Motivation, Gestaltung und Organisation. Berlin: Springer.

Wurster, M., Prinzessin von Sachsen-Altenburg, M. & Küstenmacher, W. T. (2015): Helden gesucht. Projektmanagement im Ehrenamt Berlin: Springer Gabler.