

# Informell sich näherkommen – Integration schrittweise begleiten

PROF. DR. WOLF RAINER WENDT

Dipl.-Psychologe, Case Manager,  
em. Professor und Studienleiter  
an der Dualen Hochschule Baden-  
Württemberg, Stuttgart und der  
Universität Tübingen, ist Mitglied  
des Beirates der Blätter der Wohl-  
fahrtspflege.

**Die Integration von Geflüchteten ist keine Frage einiger Monate und weniger gezielter Hilfen, sondern eine Jahre dauernde Aufgabe, auf die sich eine organisierte Unterstützung und die Helfenden selbst einstellen müssen. Zur Begleitung von Migranten beim Einleben in die hiesigen Verhältnisse wird ein informeller und vorwiegend freiwilliger Einsatz gebraucht – professionell koordiniert und moderiert. Im Verlauf der Eingliederung kommt man sich von beiden Seiten näher – in der Übersetzung von Sprache, in der Anpassung von kulturell bedingtem Verhalten und in der Bewältigung von Alltagsproblemen.**

In der Sozialen Arbeit hat man sich darauf geeinigt, von Geflüchteten zu sprechen und meint damit gleichermaßen Menschen, die aus Kriegsgebieten und aus Armutsgebieten, aus politischen Gründen oder aus wirtschaftlichen Gründen zu uns gekommen sind. Asylbewerber gibt es viele, aber von allen, die von außerhalb der EU migriert sind, erhalten bekanntlich nur etwa 2 % Asyl als politisch Verfolgte nach § 16 a Grundgesetz. Ihrem Aufenthaltsstatus nach sind die meisten Menschen, um deren soziale Integration es geht, Geduldete und Schutzberechtigte. Ihre Eingliederung erfolgt in einem längeren Zeitraum und ist geprägt von der Unsicherheit, ob sie bleiben und nicht abgeschoben werden und welche Perspektive sie hierzulande haben.

Gegenstand der folgenden Ausführungen ist die Begleitung von Geflüchteten mit professioneller und informeller Unterstützung im Alltag des Integrationsprozesses. Nach den Aufnahme-prozeduren leben die Menschen zumeist in Gemeinschaftsunterkünften oder sie haben bereits eine andere Wohnmöglichkeit gefunden. Sehen wir von unbegleiteten Minderjährigen in Zuständigkeit

der Jugendämter und Jugendmigrationsdienste ab, handelt es sich häufig um Familien, deren Eingliederung insofern komplexer Natur ist, als es bei Ihnen zugleich um Wohnen, die Sprache lernen und um Arbeit für Mann und Frau, um ihre sozialen Kontakte, um Gesundheitsfragen und um die Betreuung von Kindern und deren vorschulische und schulische Eingliederung geht. Die Ausgangssituation ist von Fall zu Fall sehr verschieden und die auftretenden Probleme sind es auch.

## Kontinuität ist nötig

Für das Management von Integration sind viele Stellen, Ämter, Fachkräfte und andere Engagierte zuständig. Sie leisten in der Information, Beratung und Begleitung eine Menge an formeller und informeller Hilfe. Was an personenbezogener Dienstleistung geboten wird, ist in der Regel punktueller Natur. Auch die vielen Projekte für und mit Geflüchteten zielen nur auf bestimmte Problembereiche (Schiffauer u. a. 2017). Menschen wenden sich zur Information oder Beratung an eine Stelle; sie erhalten behördliche Mitteilungen; sie nehmen

an Integrationskursen teil; es gibt Therapieangebote für Traumatisierte usw. Unterdessen führen die Adressaten der Dienste und Hilfen alltäglich ihr Leben und diese ihre Lebensführung geschieht fortlaufend über einzelne Probleme und Schwierigkeiten der Eingliederung hin-

dazu da, die Eigenaktivität zu fördern und, gegebenenfalls mit Nachdruck, zu fordern.

Im Prozess ihrer alltäglichen Lebensführung kommen die Menschen mit ihrer Eingliederung voran – und im Alltag sind auch die äußeren und inneren

der Familie – zu achten ist, usw. Zum Lernen der Sprache tragen schon das Kontakthalten und der laufende Austausch per WhatsApp mit Klienten bei. Bemüht man sich um Kinder einer Familie, erschließt das den Zugang zu ihr in vielerlei Hinsicht. Sie lernen zudem schneller als Erwachsene und sind als Sprachmittler gefragt.

Es sind oft banale Kleinigkeiten, die zu großen Problemen führen können. Dass man Schreiben an Behörden unterschreiben muss, ist nicht selbstverständlich. Einer will einen Brief zur Post bringen, verwechselt aber bei der Adresse Anschrift und Absender. Mancher kennt den hiesigen Kalender nicht und ordnet Termine deshalb einem falschen Tag zu. Jemand findet alleine den Weg zum Ort der Deutsch-Prüfung nicht und muss dazu angehalten werden, einen Tag vorher zur Erkundung dorthin zu gehen, denn bei Versäumnis sind 60 Euro zu entrichten. Es gibt viele Geflüchtete, die mit Intelligenz und Geschick alleine gut vorankommen, aber eben auch Analphabeten und Menschen, die nach ihrem zuvor geschlossenen dörflichen Leben im hiesigen komplizierten Dasein andauernd Orientierungsschwierigkeiten haben.

»Es sind oft banale Kleinigkeiten, die zu großen Problemen führen können.«

weg. Den Menschen dabei kontinuierlich zur Seite zu stehen, ist etwas anderes als bei gegebenem Anlass Rat zu geben, ein Problem zu behandeln oder eine Maßnahme durchzuführen.

Für eine laufende persönliche Unterstützung stehen Fachkräfte, die sich um viele Fälle kümmern müssen, nur sehr beschränkt zur Verfügung. Deshalb kommt es auf ein Zusammenwirken mit freiwillig Mitwirkenden aus der Nachbarschaft, aus engagierten Gruppen, Vereinen, Kirchengemeinden usw. an. Die Koordination ist breit anzulegen und erfordert im Grunde ein »Freiwilligenmanagement«, statt dass man sich auf eine punktuelle Abstimmung beschränkt (INBSA 2018, S. 85ff.). Allerdings müssen auch die »Ehrenamtler« den Unterschied von einzelnen Hilfen und einer verlässlich vorhandenen Ansprache begreifen. Es gilt, eine persönliche Beziehung zu Menschen aufzubauen, die erst einmal Vertrauen gewinnen wollen und eine auch emotionale Basis für Verständigung und eine offene Kommunikation brauchen. Fachkräfte ihrerseits sollten die »niedrigschwellige« Begleitung hochschätzen und sie mit ihrem professionellen Einsatz verbinden, nein: diesen Einsatz in den ganzen Prozess der lebens- und alltagsnahen Unterstützung fügen.

### Alltagsprobleme lösen

Geduldete Migrantinnen und Migranten wollen eine gute Bleibeperspektive haben. Dass sie besser wird, ist das leitende Motiv, in dem eine kontinuierliche Begleitung mit den Geflüchteten über Einkommen kann. Sie sind selbst aktiv darauf aus, in der sprachlichen, beruflichen und sozialen Integration voranzukommen. Sie leisten dazu in der Regel viel. Wo nicht, ist die Begleitung auch

Hindernisse und Unzulänglichkeiten der Integration vorhanden. Äußerlich gibt es die Sprachbarriere, deren Überwindung langwierig ist, sowie kulturell bedingte Barrieren, wenn etwa herkunftsbedingt eine Frau die Unterkunft nicht ohne ihren Mann verlässt oder wenn ein Afghane Terminabsprachen allein deshalb nicht einhält, weil es in seiner Sprache (Dari/Farsi) kein Wort für »pünktlich« gibt und die Umschreibung zeitlich einen ziemlichen Spielraum lässt. Innere, mentale Schwierigkeiten der Anpassung kommen hinzu – vor allem im Umgang mit der Bürokratie, auf deren Anforderungen sich auch ein Einheimischer oft nur schwer einzustellen vermag.

Begleitung bei Terminen in Ämtern oder Begleitung zum Arzt ist oft sehr hilfreich. Auch Begleitung und Information zu Einkäufen hilft beim Lernen, wie sich hierzulande mit verfügbarem Geld umgehen lässt, wo man am besten und was man einkauft. Schließlich gehört zur Eingewöhnung, was gekocht und gegessen wird im Unterschied zum

### Defizite der Dienste

Hinzu kommen die Probleme, welche die Dienste den Menschen bereiten. Die dienstliche Routine und die Prozesssteuerung der Organisationen erfolgen oft über individuelle Gegebenheiten und Erfordernisse hinweg. Statt sich daran flexibel anzupassen, denken Anbieter

»Es sind häufig in der hiesigen Lebenswelt kaum bemerkte Umstände, die für Menschen anderer Herkunft eine Hürde bedeuten.«

Gewohnten im Herkunftsland. Dergleichen wird kaum in einer Beratungsstelle nachgefragt. Auch nicht, wann morgens aufgestanden wird, wie in der Unterkunft oder Wohnung die Heizung zu regulieren ist, worauf im Umgang von Mann und Frau – außer Haus wie in

von Integrations- und Sprachkursen zuvörderst an die Ökonomie ihrer Leistungserbringung. Dazu drei Beispiele:

Eine Afghanin begann einen 10-stündigen Vorbereitungskurs für Analphabeten. Danach wurde sie einem anderen Kurs zugewiesen, der des Geldes wegen

aufgefüllt werden sollte, aber im Curriculum bei der 30. Stunde ansetzte. Die Afghanin konnte dem Unterricht nicht folgen und brach den Kurs ab. In einem anderen Fall wurde ein Kurs aus Afghanen und Afrikanern gebildet. Während letztere Englisch konnten und sich mit der Dozentin auf Englisch über Schwierigkeiten im Lernen des Deutschen hinweghelfen, blieben die Afghanen stumm und zwangsläufig im Kurs erfolglos. Bei einem weiteren Sprachkurs, der über 700 Stunden (von Niveau A1 bis B1) läuft, meldet sich eine Teilnehmerin nach 500 Stunden, dass sie nicht vorankomme und in einen anderen Kurs wolle. Es gab bis dahin keinerlei Leistungskontrollen – und der Veranstalter verlangt nun, dass auch die übrigen 200 Stunden absolviert werden; es gebe ja die Möglichkeit, zur Wiederholung erneut 300 Stunden zu beantragen.

»Die professionelle wie die informelle Begleitung auf dem Weg der Integration ist eine schrittweise zu leistende Arbeit für den ›ganzen Menschen.«

Nun klagen viele Stellen über Absentismus. Sprachkurse müssen nicht selten ausfallen, weil für sie angemeldete Teilnehmer einfach nicht erscheinen. Oder sie sind nur unregelmäßig anwesend. Um diesem Verhalten konsequent zu begegnen, wäre eine enge Zusammenarbeit der kommunalen Stellen, Ausländerbehörde und Agentur für Arbeit mit den die Kurse anbietenden Organisationen nötig. Wenn z. B. in der Flüchtlingsunterkunft kontrolliert wird, ob Bewohner ihren Verpflichtungen nachkommen, die Kursveranstalter ein Fehlen mitteilen, die Leistungsträger darauf sehen, freiwillige Begleiter mit Nachdruck dabei sind – und die Klienten um diese Kontrolle und Aufsicht wissen, könnte mehr Erfolg erreicht werden. Aber schon der Datenschutz bietet sich als Argument an, um die Defizite zu entschuldigen.

Die Zugewanderten setzen ihre Prioritäten oft anders als das Integrationsmanagement sie vorsieht. Termine des Sprachkurses kollidieren vielleicht mit anderen Vorhaben, die wichtiger genommen werden. Familiäre Ereignisse gehen vor oder die Chance, irgendwo Geld zu verdienen. Ein in Syrien verbliebener Vater kommandiert seine erwachsenen Söhne, was sie zu tun und zu lassen haben. Viele Frauen sehen ihre Chance, weniger abhängig zu sein, wo-

ran ihre Männer sie oft hindern. Schon die Teilnahme an einem Kurs kann durchkreuzt werden: die Versorgung der Kinder geht vor. Wird ein Platz in einem Kindergarten vermittelt, kann es sein, dass das Kind nicht gebracht wird, weil der Vater nicht möchte, dass die Mutter alleine etwas unternimmt – wovon die Versorgung der Kinder sie abhält. Der Kindergartenbesuch kann indes neue Herausforderungen bedeuten: Jüngst erging zur Faschingszeit an alle Eltern ohne weitere Erklärung ein Schreiben mit der Aufforderung, die Kinder bitte kostümiert zu schicken. Die Geflüchteten waren hilflos.

Es sind häufig in der hiesigen Lebenswelt kaum bemerkte Umstände, die für Menschen anderer Herkunft eine Hürde bedeuten. Das kann ein Arztbesuch für eine Muslima sein oder der Behördenkontakt für einen afghanischen Analphabeten. Es sind nicht einmal die kulturellen Unterschiede, die das Problem schaffen, sondern zumeist fehlende Informationen, was etwa in einer ärztlichen Sprechstunde geschieht, wofür ein Amt zuständig ist und was überhaupt Zuständigkeit und amtlichen Handeln in Deutschland bedeuten.

Die persönlich von den Migrantinnen und Migranten zu vollziehende Integration ist eine komplexe Aufgabe. Die Soziale Arbeit, die geleistet wird, um in der Integration voranzukommen, hat ihre Veranlassung nicht wie sonst in

einer bestimmten vorhandenen Problematik (der Erziehung, einer Behinderung, der Verschuldung, einer Sucht oder Wohnungslosigkeit), sondern sie begibt sich in einen zielführenden Prozess, dessen Verlauf mit Schwierigkeiten behaftet ist.

Der Alltag der Lebensführung ist auf der Individualebene der Alltag der persönlich zu vollziehenden Integration. Er ist Gegenstand eines Case Managements, das sich auf die vielen Aktivitäten des Lernens, insbesondere der Sprache, des Wohnens, der Beschäftigung, der sozialen Beziehungen, des Konsums usw. bezieht. Kurz: In allen Lebensbereichen ist Einübung gefragt. Die professionelle wie die informelle Begleitung auf dem Weg der Integration ist eine schrittweise zu leistende Arbeit für den ›ganzen Menschen« (INBAS 2018, S. 16). Die Richtung gibt die Bleiberperspektive an; an ihrer Besserung misst sich der generelle Erfolg des Einsatzes der Beteiligten. ■



**INBAS** (2018): Kooperation von Haupt- und Nebenamtlichen in der Arbeit mit Geflüchteten. Bestandaufnahme und Handlungsempfehlungen. Frankfurt a.M.: INBAS-Sozialforschung GmbH

**Schiffauer, Werner / Eiert, Anne / Rudloff, Marlene** (Hg.) (2017): So schaffen wir das – eine Zivilgesellschaft im Aufbruch. 90 wegweisende Projekte mit Geflüchteten. Bielefeld: Transcript

### Soziale Arbeit mit der Komplexität des Einlebens

Die persönlich von den Migrantinnen und Migranten zu vollziehende Integration ist eine komplexe Aufgabe. Die Soziale Arbeit, die geleistet wird, um in der Integration voranzukommen, hat ihre Veranlassung nicht wie sonst in