

# Wissenschaftliche Aufsätze

*Nikolai Huke*

## **Ehrenamtliche und professionelle Begleitung der Behördengänge von Geflüchteten**

### **Zusammenfassung**

Die Begleitung von Behördengängen ist eine der am häufigsten praktizierten Formen der zivilgesellschaftlichen Unterstützung von Geflüchteten. Dennoch liegt bisher keine Forschung vor, die ihre Funktionen und Effekte systematisch untersucht. Auf Grundlage von zwei qualitativen empirischen Forschungsprojekten zu Alltagserfahrungen von Asylsuchenden und zivilgesellschaftlicher Unterstützungsarbeit zeigt der Artikel, dass Behördengänge für Geflüchtete vielfach belastende Situationen sind, in denen sie mit ihren Erfahrungen und Zielsetzungen nur begrenzt Gehör finden. Eine ehrenamtliche oder professionelle Begleitung erweist sich vor diesem Hintergrund als zentral dafür, dass Geflüchtete in Behörden ernst genommen und ihre Probleme gelöst werden.

**Schlagworte:** Verwaltung, Ermessensspielräume, Subalternität, Handlungsfähigkeit, Zivilgesellschaft

### **Voluntary and Professional Accompaniment of Refugees Going to the Authorities**

#### **Abstract**

Accompanying refugees to the authorities is one of the most frequently practised forms of civil society support for refugees. Nevertheless, there is no research available so far that systematically examines its functions and effects. Based on two qualitative empirical research projects on the everyday experiences of asylum seekers and civil society support work, the article shows that visits to the authorities are often stressful situations for refugees in which their experiences

and goals are only heard to a limited extent. Against this backdrop, voluntary or professional support proves to be crucial in ensuring that refugees are taken seriously in the authorities and that their problems are solved.

**Keywords:** administration, discretion, subalternity, agency, civil society

## 1. Einleitung

Behördengänge spielen im Alltag von Geflüchteten eine zentrale Rolle.<sup>1</sup> Geflüchtete sind nicht nur von asyl- und migrationspolitischen Bürokratien abhängig – dem Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) oder Ausländerbehörden – sondern auch von Sozialämtern, Jobcentern oder der Agentur für Arbeit (Eule 2017: 179). So berichtet etwa ein\*e Mitarbeiter\*in einer Agentur für Arbeit im Interview von der persönlichen Erfahrung, dass Geflüchtete den »ganzen Tag unterwegs [seien], irgendwelche Behördenauflagen zu erfüllen« (Agentur für Arbeit, 24.10.2018). Charakteristisch für behördliche Routinen ist eine Logik des »hurry up and wait« (Mortland 1987: 397): Auf hektische Phasen folgen Phasen des Leerlaufs und Wartens auf behördliche Entscheidungen. Ehrenamtlicher und professioneller Unterstützung von Geflüchteten kommt eine wichtige Bedeutung in Konflikten um Fluchtmigration und gesellschaftliche Teilhabe zu (Dinkelaker et al. 2021). Die Begleitung bei Behördengängen ist dabei eine der »am meisten praktizierten Tätigkeiten« (Karakayali/Kleist 2016: 4). Dennoch liegt bisher keine Forschung vor, die Begleitung bei Behördengängen explizit fokussiert.

In Interviews, die im Rahmen der Forschungsprojekte ›Willkommenskultur und Demokratie in Deutschland. Flüchtlingspolitische Initiativen als Orte aktiver Bürgerschaft, kollektiver Konfliktaushandlung und demokratischen Lernens‹<sup>2</sup> und ›Gefährdetes Leben. Alltag und Protest in Flüchtlingsunterkünften im Zuge der Corona-Pandemie‹<sup>3</sup> mit Geflüchteten und Menschen, die sie im Alltag ehrenamtlich oder professionell unterstützen, geführt wurden, werden Behördengänge häufig als belastende Situationen beschrieben. Typisch für Behördengänge, so eine geteilte Einschätzung vieler Interviewpartner\*innen, sei die Erfahrung, dass Geflüchtete mit ihren Anliegen kein Gehör finden. »Sie wollen dir nicht zuhören« (Asylsuchende\*r, 15.10.2020), beschreibt etwa ein\*e Asylsuchende\*r eigene

---

1 Für angenehm konstruktive, fundierte und hilfreiche Gutachten bedanke ich mich bei zwei anonymen Gutachter\*innen.

2 2017–2021, Eberhard Karls Universität Tübingen, gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF).

3 2020–2022, Christian-Albrechts-Universität zu Kiel.

Erfahrungen mit Behörden. Eine ehrenamtliche oder professionelle Begleitung bei Behördengängen, so stellen viele Befragte fest, macht es deutlich wahrscheinlicher, dass Anliegen der Geflüchteten gehört werden. »Wenn jemand mitkommt, der biodeutsch aussieht, die deutsche Sprache beherrscht, dann gehen viele Dinge plötzlich, die vorher nicht gingen« (Ehrenamtliche\*r, 04.07.2018), berichtet etwa ein\*e Ehrenamtliche\*r im Interview.

Vor diesem Hintergrund geht der vorliegende Artikel der Frage nach, inwiefern sich Geflüchtete selbst während Behördengängen als sprech- und handlungsfähig erleben; welche Machtstrukturen ihre Möglichkeiten, sich selbst darzustellen und zu vertreten, einschränken und wie sich Erfahrungen und Machtstrukturen im Zuge einer Begleitung bei Behördengängen verändern. Theoretisch schließt er hierzu an ethnographischen Perspektiven an, die Machtverhältnisse und asymmetrische Aushandlungsprozesse in Behörden fokussieren sowie an postkoloniale Debatten um die soziale Produktion der Erfahrung, (kein) Gehör zu finden (3). Empirisch zeigt er auf Basis des Interviewmaterials des Forschungsprojekts ›Gefährdetes Leben‹ zunächst, wie Asylsuchende Behörden erleben und welche Ursachen sie für ihre Erfahrung, kein Gehör zu finden, benennen (4.1). Anschließend zeichnet er auf Grundlage der Interviews aus dem Forschungsprojekt ›Willkommenskultur und Demokratie in Deutschland‹ nach, wie ehrenamtlich und professionell Begleitende sowie Behördenmitarbeitende Behördengänge mit und ohne Begleitung beschreiben (4.2). Abschließend werden die Befunde aus beiden Projekten zusammengeführt und vier zentrale Ursachen der Erfahrung, kein Gehör zu finden, identifiziert: bürokratische Rationalitäten, sprachliche Verständigungsschwierigkeiten, Ressourcenknappheit auf Seiten der Mitarbeitenden sowie Rassismus, Klassismus und Erfahrungsblockaden. Durch eine ehrenamtliche und professionelle Begleitung, so wird deutlich, werden alle vier Ursachen zumindest potenziell abgeschwächt. Eine Begleitung macht es dadurch wahrscheinlicher, dass Geflüchtete mit ihren Anliegen Gehör finden. (4.3). Im Fazit werden die empirischen Befunde vor dem Hintergrund des theoretischen Rahmens des Artikels reflektiert. Dabei wird deutlich, dass das Verhältnis zwischen (nicht nur in Behörden verbreiteten) Erfahrungen von Geflüchteten, kein Gehör zu finden, und ehrenamtlicher und professioneller Flüchtlingshilfe komplexer gefasst werden muss und nicht in der Frage von Paternalismus und sprachlicher Repräsentation aufgeht (5).

In behördlichen Interaktionssituationen, so das zentrale Argument des Artikels, lassen sich analytisch zwei Ebenen unterscheiden. Einerseits spricht gewissermaßen ›der Staat‹ durch die Verwaltungsmitarbeiter\*innen: Ihre Kommunikation und Entscheidungen exekutieren – im Idealfall – die geltende Rechtslage. Mitarbei-

tende und Geflüchtete begegnen sich nicht privat. Sie sind als ›Sachbearbeitende‹ und ›Fälle‹ Teil einer relativ anonymen, rechtlich gerahmten Verwaltungsrationa-  
lität. Dennoch kommt in den Interaktionssituationen notwendig eine subjektive Ebene zum Tragen, auf der lebensweltliche Aspekte kommuniziert und themati-  
siert werden. Um Fallentscheidungen treffen zu können, bedarf es der Interpre-  
tation und fallbezogenen Anwendung des Rechtsrahmens. Mitarbeitende interpre-  
tieren hierzu sowohl die Fälle als auch den rechtlichen Rahmen. Sie greifen  
dabei auf ihr Erfahrungswissen zurück – und damit auch auf ihre individuellen  
(Vor-)Urteile. Beide Ebenen, so zeigen die im Artikel vorgestellten Erfahrungen  
von Geflüchteten, sind eng aufeinander bezogen: Ist die subjektive Ebene durch  
Erfahrungs- und Kommunikationsbarrieren gekennzeichnet, so verändert sich die  
Entscheidungspraxis – häufig zuungunsten derjenigen, deren Fälle bearbeitet wer-  
den. Im Falle von Geflüchteten haben, so verdeutlicht der Artikel, Erfahrungs-  
und Kommunikationsbarrieren in Behörden einen systemischen Charakter. Sie  
können jedoch durch eine ehrenamtliche oder professionelle Begleitung der  
Behördengänge abgemildert werden.

## 2. Forschungsstand

Für die Frage, welche Erfahrungen Geflüchtete in Behörden machen und welche  
Rolle vor diesem Hintergrund einer ehrenamtlichen und professionellen Beglei-  
tung zukommt, sind fünf Forschungsstränge relevant. Sie betreffen grundlegende  
Rahmenbedingungen der behördlichen Praxis, Fallentscheidungen in Behörden  
und Rolle von Ermessensentscheidungen sowie Folgen von Sprachbarrieren, Ras-  
sismus und interkulturellen Öffnungsprozessen in Behörden. Auch Auswirkungen  
von externer Beratung und Begleitung bei Behördengängen sowie ihre Einflüsse  
darauf, ob Geflüchtete mit ihren Anliegen Gehör finden, sind zu berücksichtigen.

Die Verwaltung von Migration und auch Flucht in Deutschland entwickelte  
sich historisch in erster Linie als »Kontrollregime der Abwehr und Begrenzung«  
(Otten 2019: 207), das von Inkonsistenz und behördlicher Willkür durchzogen  
war (Otten 2019: 206). Einwanderung wurde wesentlich »als Störung der gesell-  
schaftlichen ›Homogenität‹ und ›nationalen Kultur‹« (Bade 2016: 56) bearbeitet.  
Charakteristisch hierfür ist bis heute etwa die Zuständigkeit des Innenministeri-  
ums für asylpolitische Fragen (Bade 2016: 68). In der Folge rückten in Behörden  
im Umgang mit Flucht »Sicherheitspolitik und Gefahrenabwehr [...] in den Vor-  
dergrund [...], während, von Ausnahmen abgesehen, die wichtige Dimension von  
Integrations- bzw. Inklusionspolitik als teilhabeorientierter Gesellschaftspolitik

[...] zweitrangig wurde« (Bade 2016: 69). Ein konkretes Beispiel hierfür, so stellt ein\*e Mitarbeiter\*in einer Ausländerbehörde im Interview fest, ist die Verortung ausländerrechtlicher Fragen im »Ordnungsamt [...] nach dem Motto: »gefährliche Hunde, Waffen und Ausländer« (Ausländerbehörde, 05.02.2019). Im Zuge einer stärker verwertungsorientierten Migrationspolitik – die unter anderem mit Liberalisierungen beim Arbeitsmarktzugang einherging (Kolb 2020) – lässt sich jedoch ein Wandel beobachten: Aufenthaltsrecht ist nicht mehr reine ordnungsrechtliche Gefahrenabwehr [...], sondern viel mehr Migrationsmanagement« (Eule 2017: 188). In der Folge entstehen auch innerhalb von Behörden größere Handlungsspielräume für pragmatisch-liberale Entscheidungen (Huke 2021a).

Verwaltungsentscheidungen in Bezug auf Fluchtmigration – so zeigen ethnographische Forschungsarbeiten zur behördlichen Praxis (Eule et al. 2019; Faszin et al. 2015; Feldman 2016) – folgen jedoch nicht allein übergeordneten politischen und rechtlichen Logiken. Recht muss von Sachbearbeitenden für individuelle Fälle konkretisiert und ausgelegt werden, wobei teils weitreichende Ermessensspielräume und Rechtsunsicherheiten bestehen (Eule et al. 2019: 8). Zudem unterscheidet sich die Behördenkultur regional deutlich – wie exemplarisch das Beispiel der Ausländerbehörden zeigt (Eule 2017). Politisch werden Bundesgesetze kommunalpolitisch oder auf der Ebene von Bundesländern teils sehr unterschiedlich interpretiert und umgesetzt (Der Paritätische 2018; Kolb 2020). Einzelfallentscheidungen im Umgang mit Geflüchteten divergieren in der Folge je nach Sachbearbeitenden, zuständiger Behörde oder Bundesland (Eule et al. 2019).

Behördliche Praxis erscheint für Geflüchtete dadurch teils zufällig, undurchsichtig und »unlesbar« (Eule et al. 2019: 115ff.). Behördengänge erweisen sich vor diesem Hintergrund als »schwer zu navigieren« (Karakayali/Kleist 2016: 24). Gleichzeitig entstehen, so zeigen Eule et al. (2019: 238f.), durch die komplexe und schwer zu durchschauende alltägliche Auslegungspraxis auch Spielräume für Strategien von Geflüchteten. Fallentscheidungen werden dadurch zu asymmetrischen Verhandlungen um gesellschaftliche Teilhabe (Borrelli 2021). Die in behördliche Entscheidungen eingeschriebene Machtasymmetrie kann dabei zur Folge haben, so Albrecht und Reidegeld (1980: 234), dass Leistungen und Teilhabeberechte nicht gewährt werden, auf die ein Anspruch besteht. Ein empirisches Beispiel hierfür sind etwa rechtswidrig erteilte Arbeitsverbote für Menschen mit Duldungsstatus (Huke 2021b: 125ff.). Eine grundlegende Ursache hiervon ist, dass Menschen »als vereinzelte[...] und nicht speziell für den Verwaltungskontakt professionalisierte[...] Angehörige[...] bestimmter sozialer Klassen, Schichten

und Gruppen [...] keinen angemessenen Zugang zu Recht und Bürokratie [finden]« (Albrecht/Reidegeld 1980: 235).

Folgenreich für asymmetrische Verhandlungen im Fallmanagement ist nicht zuletzt die konkrete Ausgestaltung des behördlichen Alltags in der »postmigrantischen Gesellschaft« (Foroutan 2019). Hierzu zählen der Umgang von Behörden mit fehlenden Deutschkenntnissen und Mehrsprachigkeit oder (z.B. rassistische) Vorurteile von Behördenmitarbeitenden. Huke (2021a: 179ff.) zeigt am Beispiel von Erfahrungen von Geflüchteten, dass Deutschkenntnisse im behördlichen Alltag teils vorausgesetzt werden und Mitarbeitende Sprachmittlung nur unzureichend einsetzen (können). Weißköppel (2015: 139) stellt in einer ethnographischen Studie in einem Sozialamt fest, dass sich dort »Sachbearbeiter nach wie vor rechtfertigen [müssen], wenn sie auf Englisch oder Französisch mit den Kunden verhandeln«. Eine Konsequenz von unzureichendem Sprachverständnis kann sein, dass Rechte nur begrenzt eingefordert werden können (Albrecht/Reidegeld 1980). Besonders in der Schriftkommunikation, so stellen Leistner und Stock (2014: 463) am Beispiel von Schreiben von Jobcentern fest, wirken entsprechende »verwaltungsseitige[...] Handlungsasymmetrien in Bezug auf Wissen, Sprache und Macht«. Karakayali und Kleist beobachten seit 2015 jedoch zumindest punktuell einen Wandel von Verwaltungsroutinen durch Modellprojekte, die Behörden »verstärkt auf Anforderungen von MigrantInnen und Flüchtlingen [ausrichten]« (2016: 25).

In den deutschen Verwaltungen ist der Anteil der Beschäftigten mit Migrationsgeschichte nach wie vor relativ niedrig (Neubach 2016), wodurch »die öffentliche Verwaltung immer noch als ein besonders ›weißes‹ und herkunftsdeutsches Milieu« (Otten 2019: 219) angesehen werden kann. Folgen können »Sprachbarrieren, [...] Misstrauen gegenüber den Fachkräften aus der dominanten Mehrheitsgesellschaft, [...] Mittelschichtsorientierung der Beratung, [aber auch] kulturell differente Problemverständnisse [sein]« (Otten 2019: 210).

Graevskaia et al. zeigen auf, wie Sachbearbeitende der Arbeitsverwaltung im Fallmanagement auf »geschlechtsspezifisch-rassistische[s] Wissen« (2022: 9) zurückgreifen. Rassismus sei, so ihr Befund, »in deutschen Behörden nicht die Ausnahme, sondern die Norm« (Graevskaia et al. 2022: 14). Von einer erfolgreichen interkulturellen Öffnung der deutschen Verwaltung – verstanden als »institutionelle und personelle Voraussetzungen und Fähigkeiten, derer es bedarf, damit Menschen aus anderen Kulturen im Umgang mit Verwaltung in

---

4 Zu einem ähnlichen Befund kommt Huke (2021a: 166f.) auch für Erfahrungen von Geflüchteten mit Schreiben von Behörden.

ihrem moralischen Anspruch als Menschen und Personen geachtet und anerkannt zu werden nicht verletzt« (Riehle 2001: 7) und »in ihren grundlegenden Bedürfnissen und Interessen ernst genommen und angemessen berücksichtigt werden« (Riehle 2001: 7) – kann vor diesem Hintergrund trotz entsprechender Initiativen<sup>5</sup> bisher nur begrenzt gesprochen werden.

Vor dem Hintergrund der in den vorherigen Abschnitten skizzierten Befunde – sicherheitspolitische Grundausrichtung, Machtasymmetrien, Vereinzelung, Verständigungsprobleme oder Diskriminierungsrisiken – liegt es nahe, dass für diejenigen, die von behördlichen Entscheidungen betroffen sind, ein Zugang zu Beratung, Begleitung, Sprachmittlung und Unterstützung bedeutsam ist. Wissenschaftliche Analysen, die sich explizit mit der Funktion ehrenamtlicher und professioneller Begleitung bei Behördengängen auseinandersetzen, sind jedoch bisher rar.

Begleitung und Unterstützung, so ein Befund von Weißköppel, kann helfen, eine »Überforderung im Umgang mit bürokratischen Formularen sowie mit dem gesamten Antragsprozedere« (2015: 140) zu vermeiden. Ein Beispiel hierfür ist auch, dass Verwaltungsschreiben für Ratsuchende aus der Verwaltungssprache »übersetzt« werden (Leistner/Stock 2014: 463), wodurch es Ratsuchenden erleichtert wird, die für sie zuvor »kryptischen Schriftstücke verstehen zu können« (Voigtländer 2015: 136). Voigtländer (2015: 175) zeigt am Beispiel von Jobcentern, dass Begleitenden die Rolle zukommt, in »der typischerweise unübersichtlichen Situation eines Termins bei der Behörde [...] den von ihnen Begleiteten aufgrund ihrer Erfahrung und ihres Wissens eine sowohl moralische [z.B. bei Angst davor, alleine den Sachbearbeitenden gegenüberzustehen] als auch inhaltlich-qualifizierte Unterstützung [zu] bieten« (Voigtländer 2015: 134). Die Begleitung bei Behördengängen erfordert »Handlungs- und Interaktionskompetenzen wie Einstellen auf die Sprach- und Verstehenshorizonte der Ratsuchenden, handlungs-ermutigendes Sprachverhalten, Anteilnahme, Abbau von Dominanz und Sicheinlassen auf die je individuelle Problemlage der Ratsuchenden, Respektierung des Willens des Ratsuchenden usw.« (Albrecht/Reidegeld 1980: 241). Vor dem Hintergrund der Forschung zu ehrenamtlichem Engagement für Geflüchtete – und dessen Grenzen – ist davon auszugehen, dass insbesondere in nicht-professionellen Settings diese Kompetenzen nicht notwendig gegeben sind (z.B. aufgrund paternalistischer Praktiken) (Braun 2017).

---

5 Beispiele hierfür sind etwa entsprechende Strategien der Personalgewinnung oder Fortbildungsangebote (Otten 2019; Neubach 2016).

Begleitung von Geflüchteten ist mit Scherr und Breit (2020: 221) immer auch von einer Machtasymmetrie durchzogen, da

»es sich bei den Bestimmungen des Flüchtlings- und Ausländerrechts um ein komplexes Konglomerat rechtlicher Regulierungen [handelt], in der für die Betroffenen vielfach kaum einschätzbar ist, welche Möglichkeiten der Aufenthaltssicherung aussichtsreich sind. Dies führt dazu, dass Flüchtlinge darauf verwiesen sind, sich auf Ratschläge tatsächlicher und vermeintlicher Expert/innen zu verlassen, was anstrengenswert und aussichtsreich ist, und damit in paternalistische Abhängigkeiten geraten, obwohl es auch für Rechtsanwälte, Sozialarbeiter/innen in Beratungseinrichtung[en] oder ehrenamtlich Engagierte nur begrenzt durchschaubar ist, welche Möglichkeiten gegeben sind und welche nicht« (Scherr/Breit 2020: 221).

In Behörden stoßen diejenigen, die ehrenamtlich oder professionell begleiten, teilweise auf Widerstände (Voigtländer 2015: 171). In der Kooperation von Flüchtlingshelfer\*innen mit Behörden werden unter anderem »Trägheit und fehlende Auskunft- und Kooperationsbereitschaft seitens der Behörden sowie [...] langsame[...] und schwer zugängliche[...] Verwaltungsstrukturen [beklagt]« (Daphi 2017: 40). Charakteristisch für ehrenamtliche Begleitung ist eine teils »naive Herangehensweise an auftretende Probleme« (Huke 2019: 398), wodurch sie bestehende bürokratische Routinen und rechtliche Rahmenbedingungen im Rahmen ihres Engagements herausfordern und in Frage stellen. Professionelle Akteur\*innen, die eine Begleitung anbieten, orientieren sich demgegenüber stärker an den bestehenden behördlichen und rechtlichen Funktionsprinzipien (Huke 2019; van Dyk et al. 2021: 461).

Flüchtlingshilfe, so stellen schließlich zahlreiche Studien der vergangenen Jahre fest, führt nicht per se dazu, dass Geflüchtete selbst als Subjekte sicht- und hörbar werden. Soziale Hierarchien zwischen Helfer\*innen und Geflüchteten und Paternalismus (vor allem der Ehrenamtlichen) innerhalb der Flüchtlingshilfe, so die These der Studien, verhindern es teilweise eher, als dass sie ermöglichen, dass Geflüchtete selbst als Subjekte hörbar werden (Braun 2017; Fleischmann/Steinhilper 2017). Da Helfer\*innen für Geflüchtete sprechen, statt sie selbst zu Wort kommen zu lassen, bleibt »die Wahrnehmung der Anderen auf Grundlage der eigenen Bedeutungszuweisungen eine Spiegelung der eigenen Subjektivität« (La Rosa/Frank 2017: 51). Erfahrungen und Forderungen der Geflüchteten selbst werden somit »desartikuliert« (Sott 2017: 46).

Der Fokus auf Begleitung im Rahmen von Behördenterminen ermöglicht es, die (praktisch umstrittene) sicherheitspolitische Grundausrichtung der Migrationsverwaltung, Barrieren und asymmetrische Verhandlungen in Behörden, aber auch Möglichkeiten und Grenzen der Unterstützung differenziert in den Blick zu neh-

men. Gegenüber einer in der Regel eher abstrakten Kritik an Paternalismus in der Flüchtlingshilfe macht er sichtbar, dass die fehlende Hörbarkeit von Geflüchteten nicht primär eine Frage sozialer Interaktionen zwischen Unterstützer\*innen und Geflüchteten ist, sondern innerhalb gesellschaftlicher und bürokratischer Strukturen (re-)produziert wird.

### 3. Theoretische Referenzpunkte

Ausgangspunkt der Analyse ist das Konzept asymmetrischer Verhandlungen in Behörden von Eule et al. (2019). Um den Blick für die soziale Produktion von Sprachlosigkeit in entsprechenden Verhandlungen zu schärfen, erweist es sich als produktiv, das Konzept ausgehend von der spivak'schen Variante des Konzepts der Subalternität zu erweitern, die die soziale Produktion von Sprachlosigkeit betont (Huke 2021c; La Rosa/Frank 2017; Spivak 2008; Steyerl/Gutiérrez Rodríguez 2003b). Subalternität bezeichnet dabei einen »Zustand von Personen, in dem jegliche Artikulation von Wünschen und Meinungen ungehört bleibt, den Äußerungen der Menschen die Geltung abgesprochen und ihnen damit jegliche Autorität verweigert wird« (La Rosa/Frank 2017: 50). Selbst wenn eine subalterne Person »mit aller Kraft und Gewalt versucht zu sprechen, kann sie sich nicht verständlich machen« (Steyerl/Gutiérrez Rodríguez 2003a: 7). In den »herrschenden Räume[n] des Sprechens« (Gutiérrez Rodríguez 2003: 19) ist für ihre Erfahrungen kein Platz vorgesehen.

Für die empirische Analyse im vorliegenden Text wird Subalternität – anders als in Teilen der postkolonialen Forschung – nicht als absoluter Zustand, sondern als – situativ mehr oder weniger dominante – Erfahrung begriffen. Damit wird der unter anderem von Scherr und Breit (2020) vertretenen (empirisch plausiblen) These Rechnung getragen, dass Alltagserfahrungen immer inkohärent und vielschichtig sind und in der Regel auch (punktuelle) Momente von »unproblematischer Zugehörigkeit sowie mit Anerkennung als gleichberechtigte und gleichwertige Individuen [umfassen]« (Scherr/Breit 2020: 66).

### 4. Forschungsdesign

Im Rahmen des Forschungsprojekts ›Gefährdetes Leben‹ wurden 2020 und 2021 bundesweit sechzehn Asylsuchende in problemzentrierten Interviews zu ihren Alltagserfahrungen in Flüchtlingsunterkünften während der Corona-Pandemie befragt. Der Schwerpunkt lag dabei auf der Situation in Erstaufnahmeeinrichtun-

gen. Die Interviews wurden in der Regel mit Sprachmittlung in der Erstsprache der Interviewten geführt, um es diesen zu erleichtern, über ihre Erfahrungen zu berichten (Neuhauser et al. 2021: 4) und zu verhindern, dass die Sprache zu einem »Hindernis für den Erzählfluss und das Wohlbefinden der Interviewpartner\_innen während der Interviewsituation [wird]« (Neuhauser et al. 2021: 6). Aufgrund der Pandemie erfolgte die Interviewführung in den meisten Fällen digital per Zoom, zwei Interviews wurden telefonisch geführt. Ein in allen Interviews abgefragter Problemkomplex waren Erfahrungen mit Behörden. Behördengänge – beschrieben werden vor allem Erfahrungen mit dem BAMF, vereinzelt auch mit Ausländerbehörden oder dem Sozialamt – erfolgten dabei bei allen Interviewten wesentlich *ohne* eine ehrenamtliche oder professionelle Begleitung.

Im Forschungsprojekt ›Willkommenskultur und Demokratie in Deutschland‹ wurden zwischen 2017 und 2020 63 problemzentrierte Expert\*inneninterviews (Bogner et al. 2005; Witzel 1985) mit Mitarbeitenden von Beratungsstellen und Behörden, Ehrenamtlichen und politischen Aktivist\*innen in je einer Stadtregion in sechs verschiedenen Bundesländern geführt. Im Fokus stand dabei der Prozess der Arbeitsmarktintegration von Geflüchteten und insbesondere die Frage, welche Funktion in diesem Prozess einer ehrenamtlichen und professionellen Begleitung zukommt. Erfahrungen der ehrenamtlichen und professionellen Begleitung<sup>6</sup> von Behördengängen waren dabei in vielen Interviews ein wichtiger Teilaspekt, dabei standen Erfahrungen mit Ausländerbehörden, Jobcentern, der Agentur für Arbeit und Sozialämtern im Mittelpunkt. Da Beratungsstellen und Ehrenamtliche den Schwerpunkt der Interviews bildeten, werden vor allem begleitete Behördengänge beschrieben.

Für den vorliegenden Artikel wurden aus beiden Projekten alle Interviewsequenzen, die Erfahrungen mit Behörden thematisieren, mit einer pragmatischen Anwendung von Konzepten der *Grounded Theory* über die Software MAXQDA neu kodiert (Timonen et al. 2018). Forschungsleitend war dabei die innerhalb der *Grounded Theory* von Belfrage und Hauf (2017) vorgeschlagene »kritische« methodische Perspektive, die den Forschungsprozess als konstanten Dialog zwischen bestehenden Theorien und Konzepten und dem empirischen Material begreift (Belfrage/Hauf 2017: 260). Im Mittelpunkt der Auswertung stand die

---

6 Eine Begleitung zu Behörden ist Teil des Aufgabenspektrums unter anderem von Sozialarbeitenden oder Beratungsstellen. Professionellen Akteur\*innen fehlen teilweise jedoch die zeitlichen und personellen Ressourcen, um Geflüchtete zu Behörden begleiten zu können. In der Folge wird die Aufgabe vielfach von Ehrenamtlichen übernommen (»Wir können halt auch nicht alles begleiten, da sind wir angewiesen auf Ehrenamtliche« (Beratungsstelle, 25.09.2018)).

Frage, inwiefern Geflüchtete sich in behördlichen Interaktionssituationen – mit und ohne Begleitung – als handlungsfähig erleben.

Im Rahmen der Kodierung nach unterschiedlichen Erfahrungen der Ohnmacht und Handlungsfähigkeit wurde von konkreten Fallentscheidungen und einzelnen Behörden, aber auch unterschiedlichen Gruppen von Geflüchteten (z.B. Asylsuchende, Geduldete, anerkannte Asylbewerber\*innen) abstrahiert. In den Interviewsequenzen wird eine Vielzahl von Interaktionssituationen in verschiedenen Behörden (u.a. BAMF, Agentur für Arbeit, Jobcenter, Ausländerbehörde, Sozialamt) – mit und ohne Begleitung – aus unterschiedlichen Perspektiven (u.a. Geflüchtete, Behördenmitarbeitende, Begleitende) beschrieben. Da in beiden Forschungsprojekten Erfahrungen mit Behörden nur ein Teilaspekt waren, liegen für einzelne Interaktionssituationen in Behörden und – lokal und je nach Behörde stark divergierende – behördliche Routinen gleichzeitig jeweils nur ein oder wenige Erfahrungsberichte vor. Das Interviewmaterial erlaubt es vor diesem Hintergrund nicht, differenzierende und tiefenscharfe Aussagen über die Auswirkungen ehrenamtlicher und professioneller Begleitung in konkreten Fallentscheidungen, für die behördlich je spezifische Ermessensspielräume vorhanden sind, oder in unterschiedlichen Behörden zu treffen.

Der Grad der Abstraktion in der Interviewauswertung ist jedoch nicht nur nachteilig: Er ermöglicht es, über Fallentscheidungen, Behörden und unterschiedliche Gruppen von Geflüchteten hinweg geteilte Erfahrungen zu identifizieren. Die Erfahrungsberichte der Interviews sind zwar situationsspezifisch und subjektiv, das heißt sie lassen sich nur begrenzt über die konkrete Interaktionssituation hinaus verallgemeinern. Sie erlauben es aber dennoch, schlaglichtartig Probleme zu identifizieren, denen Geflüchtete in behördlichen Interaktionssituation gegenüberstehen – und geben Hinweise, wie sich diese im Zuge einer ehrenamtlichen und professionellen Begleitung verändern. Über die Kodierung der Interviewsequenzen, ergibt sich ein zwar bruchstückartiges, aber dennoch durchaus kohärentes Gesamtbild: Behördliche Interaktionssituationen, so zeigen die Interviews, sind für Geflüchtete – relativ unabhängig von ihrem aufenthaltsrechtlichen Status; der konkreten inhaltlichen Frage, um die es geht oder der zuständigen Behörde – vielfach durch die Erfahrung geprägt, kein Gehör zu finden und Probleme im Umgang mit Behörden nur begrenzt eigenständig lösen zu können. Als Ursachen werden in den Interviews behördliche Rationalitäten, fehlende Sprachkenntnisse auf Seiten der Geflüchteten, Ressourcenknappheit auf Seiten der Mitarbeitenden sowie Rassismus und durch unterschiedliche Lebensrealitäten bedingte Erfahrungsblockaden benannt. Eine ehrenamtliche und professionelle Begleitung hat, so legen die Interviews nahe, in allen vier Bereichen positive Effekte für

die Geflüchteten (z.B. können behördliche Rationalitäten besser nachvollzogen, Sprachbarrieren abgebaut, Dokumente effizienter vorbereitet und Erfahrungsblockaden überwunden werden).

## 5. »Als ob ich kein normaler Mensch wäre.« Behördengänge als herausfordernde und/oder schmerzhaftes Erfahrung für Asylsuchende

Die Interviews des Forschungsprojekts ›Gefährdetes Leben‹ zeigen grundlegend, welchen Schwierigkeiten diejenigen gegenüberstehen, die »vereinzelt[...] und nicht speziell für den Verwaltungskontakt professionalisiert[...]« (Albrecht/Reidgeld 1980: 235) Behörden gegenüberstehen. Nur in Ausnahmefällen wird der Behördenkontakt von den Interviewten als unproblematisch erlebt. Darüber hinaus werden spezifische Erfahrungen von Geflüchteten in Behörden sichtbar. Die für Behördengänge beschriebenen Erfahrungen stützen bereits im Forschungsstand (s.o.) rekonstruierte Befunde: Sie reichen von sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten über das Gefühl, kein Gehör zu finden und willkürlichen Entscheidungen und Prozeduren ausgeliefert zu sein, bis hin zu Diskriminierung und Entmenschlichung.

### 5.1 »Man versteht ihn gar nicht.« Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten bei Behördengängen

Sprache erweist sich für die Befragten als zentrale Hürde im Umgang mit Behörden. Es sei kaum möglich gewesen, sich mit den Mitarbeitenden des Sozialamts zu verständigen, erzählt ein\*e Interviewpartner\*in, »wenn wir [...] da waren, [...] haben die sich [...] geweigert auf Englisch zu sprechen. Ausschließlich [...] Deutsch« (Asylsuchende\*r, 29.01.2021). Es sei nur ein einziges Mal eine\*n Dolmetscher\*in verfügbar gewesen, berichtet ein\*e andere\*r, sonst sei der Umgang mit fehlenden Sprachkenntnissen problematisch gewesen: »»Hier das ist der Brief, den du unterschreiben muss.« [...] Aber man versteht ihn [den Brief] gar nicht« (Asylsuchende\*r, 15.10.2020). Selbst dort, wo eine Übersetzung angeboten werde, kritisiert ein\*e Interviewpartner\*in, die fließend Deutsch spricht, sei es nicht unbedingt so, dass die Qualität der Übersetzung gewährleistet sei. Die interviewte Person erzählt von ihrer Anhörung beim BAMF: »Er hat mich auf Deutsch interviewt, weil ich brauche eigentlich keine Dolmetscherin, [...] die Dolmetscherin saß dabei.« Sie habe die Dolmetscherin gebeten, eine Stelle

aus einem Schreiben zu übersetzen, die sie als Beweis im Asylverfahren nutzen wollte:

»Damit es klar ist, dass es richtig das ist, was auf dieser Seite steht. Deshalb habe ich die Dolmetscherin gebeten, das zu tun. Und die junge Dame konnte das, keine Ahnung, die konnte keine richtigen Wörter dafür finden und die hat das falsch [...] übersetzt. Die hat Wörter gesagt, die da überhaupt nicht standen. Da habe ich ihr sofort erklärt, also ich fand das ganz gut, dass ich das selber machen kann« (Asylsuchende\*r, 18.11.2020).

Ohne Deutschkenntnisse, so zeigen die Beispiele, erweisen sich Behördengänge als schwer zu erledigen. Erschwerend kommt hinzu, dass die Sprache der Verwaltung deutlich von der Alltagssprache abweicht (Leistner/Stock 2014).

## 5.2 »Sie wollen dir nicht zuhören.« Kein Gehör finden bei Behördenmitarbeitenden

Auch dort, wo die Verständigung sprachlich möglich ist, haben viele Befragte das Gefühl, in Behörden kein Gehör zu finden. Er habe es so erlebt, erzählt ein Interviewpartner, als lebten die Behördenmitarbeitenden »ihre eigene Art von Leben [...]. Sie sind überhaupt nicht bei uns, egal welche Geschichte du zur Sprache bringst« (Asylsuchende\*r, 11.12.2020). »Sie wollen dir nicht zuhören, es interessiert sie nicht, dir zuzuhören. [...] Du versuchst es ihnen zu erklären. Sie sagen, dass es sie nicht interessiert« (Asylsuchende\*r, 15.10.2020), stellt ein\*e andere\*r Interviewpartner\*in fest. Besonders häufig wird diese Erfahrung für die Anhörungen des BAMF im Rahmen des Asylverfahrens beschrieben. Eine Interviewpartnerin rekonstruiert, wie sie ihren Termin erlebte:

»Sie haben mich sechs Stunden befragt. [...] Es war zu viel. An einem Punkt war ich so: ›Ich kann nicht noch einmal. Ich kann nicht mehr. Wir müssen die Befragung abbrechen.‹ Sie haben einfach diesen Knopf gedrückt, der einen dazu bringt, dass man außer Kontrolle gerät. Für mich war es nicht wie eine Befragung, sondern wie ein Verhör. [...] Es fühlt sich an wie: ›Was habe ich verbrochen [...]?‹ Was mir am meisten missfällt ist, dass sie nach dieser ganzen Befragung so waren: ›Okay, jetzt glauben wir, was wir glauben wollen oder akzeptieren, was wir akzeptieren wollen.‹ Wozu ist es dann gut, [...] mich diese ganzen Fragen über mich zu fragen? [...] Also war ich am Ende so [...] : ›Wenn Sie [...] nur hören, was sie hören wollen, brauchen wir diese Befragung nicht fortzusetzen.‹ Und dann beendete ich das Interview und das wars« (Asylsuchende\*r, 13.11.2020).

Ein\*e andere\*r Interviewpartner\*in, welche\*r im Iran inhaftiert und gefoltert wurde, beschreibt den Mitarbeiter des BAMF in seiner Anhörung als

»sehr nett. [...] Der Mann hat gesagt: ›Oh, du bist Sportler. Ich auch. Ich spiele Tischtennis.‹ [...] Leider [...] war er schon zweimal im Iran, als er ein Junge war. Er sagte: ›Ich war

im Iran. Iran ist ein sehr, sehr schönes Land.« [Ich dachte:] »Oh nein, warum sagst du das? Wenn der Iran sehr gut ist, bitte verlasse Deutschland und geh im Iran leben.« [...] Zuerst war er sehr nett und [...] am Ende hat er gesagt: »Wie konntest du nach Deutschland fliegen, wenn du Probleme hattest? [...] Ich kann nicht akzeptieren, dass du große Probleme hattest.« [...] Ich dachte gar nicht, dass wir einen negativen Bescheid bekommen. [...] Aber wir haben ihn bekommen. [...] Ich war [im Iran] drei Tage in einer ein Quadratmeter großen Kammer, einer ehemaligen Toilette oder so [eingesperrt] und wurde geschlagen« (Asylsuchende\*r, 15.01.2021).

In den Interviews zeigt sich, dass für die Befragten die Erfahrung prägend ist, bei Behördenkontakten nicht mit »ihren grundlegenden Bedürfnissen und Interessen ernst genommen und angemessen berücksichtigt« (Riehle 2001: 7) zu werden. Es wird sichtbar, dass zwischen den Erzählungen und Relevanzsetzungen der Geflüchteten und dem, was Behördenmitarbeitende für ihre Entscheidungen berücksichtigen (können), eine große Kluft besteht: Für Verwaltungsentscheidungen sind Erfahrungen und Hintergründe der verwalteten Subjekte einerseits nur sehr selektiv und ausschnittsweise von Bedeutung. In der Folge ist es Teil der professionellen Praxis der Mitarbeitenden »nur [das zu] hören, was sie hören wollen« (Asylsuchende\*r, 13.11.2020) – nämlich das, was sie als sachlich und/oder rechtlich relevant für ihre Entscheidungen betrachten. Die in einem der Interviews festgestellte »eigene Art von Leben« (Asylsuchende\*r, 11.12.2020) der Behördenmitarbeitenden ergibt sich (auch) aus ihrer bürokratischen Funktion.

Andererseits werden jedoch in den Interviews Situationen beschrieben, die über diese (professionelle) Praxis des selektiven Hörens und Beurteilens hinausweisen (»ausgelacht«, »man versteht ihn [den Brief] gar nicht«, »folgen den bestehenden Gesetzen nicht« (Asylsuchende\*r, 11.12.2020)).<sup>7</sup> Das was Behördenmitarbeitende »hören wollen« (Asylsuchende\*r, 13.11.2020) und deren »eigene Art von Leben« (Asylsuchende\*r, 11.12.2020) scheint sich für die Befragten vor diesem Hintergrund nicht allein aus einer professionellen Verwaltungspraxis zu ergeben, sondern individuelle Vorurteile und eine Abwertung der eigenen Erfahrung zu implizieren.<sup>8</sup> Die Kommunikationssituation in Behörden ist dadurch in der Erfahrung der Geflüchteten von einer großen Distanz zu den Mitarbeitenden geprägt,

---

7 Da die Befragten die beiden Ebenen in der Regel nicht getrennt voneinander beschreiben und meist eher, oder ausschließlich, die subjektive Dimension der Interaktionssituationen hervorheben, lässt das Interviewmaterial keine Rückschlüsse darauf zu, welche der beiden Ebenen für die Produktion der »Sprachlosigkeit« der Asylsuchenden relevanter ist.

8 Ob und an welchen Stellen diese Erfahrung (mehr oder weniger) zutreffend ist, lässt sich auf Grundlage des Interviewmaterials nur begrenzt beantworten, da über die subjektive Beschreibung der Interaktionssituationen durch Asylsuchende der Korridor potenziell möglicher Entscheidungen nicht abgebildet werden kann.

die sich in divergierenden alltäglichen Erfahrungshorizonten manifestiert (z.B. Erfahrung des Irans als brutales, repressives Regime vs. als touristisches Ziel) und auf eine lebensweltliche Distanz aufgrund der »weiß[...]« und herkunftsdeutsch[...]« (Otten 2019: 219) geprägten Erfahrungswelt der Behördenmitarbeitenden verweist. Eine weitere Ursache für die Erfahrung, kein Gehör zu finden, sehen einige Befragte in einer Kultur des Misstrauens (Halliday 2000: 465) (»jetzt glauben wir, was wir glauben wollen« (Asylsuchende\*r, 13.11.2020)), die in der sicherheitspolitischen Grundausrichtung der asylopolitischen Verwaltung begründet liegt.

### 5.3 »Das deutsche System gibt Mitarbeitern viel Macht.« Der Eindruck, willkürlichen Entscheidungen ausgeliefert zu sein

Behördenmitarbeitende werden von den Befragten gleichzeitig als mächtig und unberechenbar erlebt. Das deutsche System, stellt ein\*e Interviewpartner\*in fest, »hat [...] Mitarbeitern [...] Macht gegeben. [...] Der Systemdesigner hat sich gedacht: ›Jede Person ist in einer anderen Situation. Und unsere Mitarbeiter können überlegen und [...] für jede Person eine Lösung finden‹« (Asylsuchende\*r, 04.12.2020). Gleichzeitig sei das Personal der Behörden »nicht so motiviert oder ein bisschen rassistisch und so weiter. [...] Sie machen [einem] nicht alles leicht. Sie machen alles schwer« (Asylsuchende\*r, 04.12.2020). Ermessensspielräume, so die persönliche Erfahrung der Befragten, werden zuungunsten der Asylsuchenden genutzt. Ein\*e andere\*r Interviewpartner\*in hält die Entscheidungen der Sachbearbeitenden nicht nur für willkürlich, sondern auch für nicht rechtmäßig: »Die Behördenmitarbeiter, viele von ihnen, [...] folgen den bestehenden Gesetzen nicht. [...] Sie machen einfach, wozu sie Lust haben« (Asylsuchende\*r, 11.12.2020). Eine weitere interviewte Person erzählt, sie habe bei Mitarbeitenden des BAMF nachgefragt, ob sie arbeiten könne. Sie hätten direkt »Nein« gesagt. Dann sei sie mit einem Freund als Übersetzer in der Ausländerbehörde gewesen. Die Sachbearbeiterin habe »ins Gesetz geschaut und gelesen und ja gesagt, aber als wir beim BAMF gefragt [haben], haben sie direkt »Nein« gesagt. Sie haben nicht nachgeschaut« (Asylsuchende\*r, 04.12.2020).<sup>9</sup>

Sich selbst erleben die Befragten gegenüber Behördenmitarbeitenden und behördlichen Prozeduren als ausgeliefert und nur begrenzt handlungsfähig. Sie

---

9 Das Beispiel zeigt, dass Erfahrungen je nach Behörde oder je nach zuständigen Sachbearbeitenden variieren können. In der Folge werden Behörden in unterschiedlichem Maße als rechtsstaatlich orientiert erlebt.

habe sich beispielweise notiert, was er in der Anhörung beim BAMF gesagt habe, führt eine befragte Person aus. Viele ihrer Aussagen seien jedoch im Protokoll nicht aufgenommen worden. Sie fühle sich demgegenüber machtlos, erzählt sie: »Wen kann ich treffen, um das zu korrigieren? Niemanden. Sie werden dir einfach sagen: »Das steht hier so« (Asylsuchende\*r, 11.12.2020). Ein weiteres, vielfach genanntes Beispiel für Ohnmachtserfahrungen sind Wartezeiten während behördlicher Entscheidungsprozesse, während derer die Betroffenen das Gefühl haben, dass ihnen nichts anderes übrig bleibt, als die Situation zu »ertragen«; »Immer haben wir gewartet auf eine Antwort. [...] Bis dahin mussten wir diese Situation ertragen« (Asylsuchende\*r, 15.01.2021). Wartezeiten entstehen dabei im Behördenkontakt an vielen Stellen: »Du reichst Dokumente ein, dann musst du eine E-Mail schicken, dann wieder Dokumente einreichen. Die Bürokratie ist sehr langsam und sehr hart« (Asylsuchende\*r, 07.01.2021), beschreibt ein\*e Befragte\*r.

Die Praxis der Behördenmitarbeitenden, so zeigen die Beispiele, wird von Asylsuchenden häufig als »verwirrend und vorurteilsbehaftet« (Eule et al. 2019: 114, Übers. d. Verf.) wahrgenommen. Die staatliche Verwaltung in Deutschland wird als labyrinthisch und unberechenbar erlebt (Eule et al. 2019: 115). Behördliche Entscheidungen scheinen, so die Wahrnehmung der Asylsuchenden, von Launen, Stimmungen und Einstellungsmustern der Sachbearbeitenden abzuhängen und nur begrenzt eine rechtliche Grundlage zu haben (vgl. auch Eule et al. 2019: 113).<sup>10</sup> Asylsuchende haben in der Folge das Gefühl, Entscheidungen kaum selbst beeinflussen zu können und behördlichen Routinen relativ ohnmächtig ausgeliefert zu sein (Huke 2021b).

#### 5.4 »Ich habe mich als Mensch zweiter Klasse gefühlt.« Entmenschlichungs- und Diskriminierungserfahrungen

Eher vereinzelt werden im Interviewmaterial rassistische Diskriminierungserfahrungen in Behörden explizit benannt (z.B. »In den Behörden gibt es auch Rassisten« (Asylsuchende\*r, 15.10.2020)).<sup>11</sup> Häufiger findet sich in Interviews hingegen die Beschreibung, wie ein Tier oder nicht wie ein Mensch behandelt zu wer-

10 Ob dieser Eindruck trägt oder trägt, ist an dieser Stelle zweitrangig, da hier die Erfahrung der Asylsuchenden interessant ist – und weniger deren »Wahrheitsgehalt«.

11 Wie stark Rassismus in Behörden normalisiert ist (Graevskaia et al. 2022: 14), lässt sich auf Grundlage der Interviews nur begrenzt beantworten. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Diskriminierung von den Betroffenen in der Tendenz umso seltener benannt wird, je »prekärer bzw. riskanter die Lebensumstände« (El-Mafaalani et al. 2017: 50) sind. Ursache ist, dass die

den – ohne dass dies explizit als Rassismus oder Diskriminierung benannt wird. Exemplarisch hierfür beschreibt eine interviewte Person, dass sie bis »heute [...] keine positive Erfahrung bei deutschen Behörden [hatte], leider. [...] [In einer Ausländerbehörde] wurde mit mir so gesprochen, als ob ich [...] kein Mensch, kein normaler Mensch wäre« (Asylsuchende\*r, 18.11.2020). In der Herkunftsregion herrscht seit mehreren Jahren Krieg, wodurch Post nur begrenzt verschickt werden kann. In der Behörde habe man sie »ich würde sagen, ausgelacht, obwohl das natürlich nicht in direkter Form gemacht wurde, dass ich nicht normal Post benutzen kann und so Sachen, die für mich total unangenehm waren. Und so wie sie mit mir gesprochen haben, habe ich mich als Mensch zweiter Klasse gefühlt. Also eine total negative Erfahrung in diesem Bereich« (Asylsuchende\*r, 18.11.2020).

## **6. »Es braucht jemand Deutsches, dann sind plötzlich Dinge möglich.« Auswirkungen einer ehrenamtlichen und professionellen Begleitung bei Behördengängen**

Die Berichte in den Interviews des Forschungsprojekts ›Willkommenskultur und Demokratie in Deutschland‹ spiegeln zahlreiche der im vorherigen Kapitel rekonstruierten Erfahrungen (z.B. Schwierigkeiten von Geflüchteten, sich im Kontakt mit Behörden Gehör zu verschaffen) aus Perspektive von Ehrenamtlichen und Beratungsstellen – und in gebrochener Form auch der Behördenmitarbeitenden. Eine Begleitung bei Behördengängen hat demgegenüber eine Doppelfunktion: Sie bietet konkrete praktische Hilfestellung (z.B. Übersetzung, Unterlagen einreichen oder Probleme über Kontakte in Behörden lösen) und ermächtigt Geflüchtete in den asymmetrischen Verhandlungen während der Behördentermine (z.B. indem sie ihnen Angst nimmt und ihre Position gegenüber den Behördenmitarbeitenden stärkt). Die in den Interviews beschriebene Begleitung bei Behördengängen erfolgt dabei in der Regel durch Ehrenamtliche und – aufgrund begrenzter Ressourcen professioneller Strukturen (van Dyk/Misbach 2016) – nur vereinzelt durch Sozialarbeiter\*innen und Mitarbeitende von Beratungsstellen.

---

Erfahrung anspruchs- und prinzipiell gleichberechtigt zu sein, eine Voraussetzung dafür ist, dass Diskriminierung benannt wird (El-Mafaalani et al. 2017; Scherr/Breit 2020).

## 6.1 »Wenn ich als Deutscher mitgehe, dann geht das alles glatt.« Begleitung als praktische Hilfeleistung

Sprachliche Barrieren werden von den Befragten, ähnlich wie in den Interviews mit den Asylsuchenden aus dem Projekt ›Gefährdetes Leben‹ (vgl. Kapitel 4.1.1), als zentrale Hürde bei Behördengängen beschrieben. Exemplarisch beschreibt etwa ein\*e Mitarbeiter\*in einer Ausländerbehörde für den Behördenalltag, obwohl man in der Behörde mittlerweile auch Englisch spreche, »erhebliche Sprachprobleme: Man kann sich sehr oft nicht mit Englisch unterhalten, das ist hier ja mittlerweile Usus, dass man das macht, aber da ist man sprachlich sehr oft an der Grenze« (Ausländerbehörde, 06.12.2018). Es gebe zwar ein Dolmetscher\*innenangebot, in der Regel versuche man sich jedoch »mit Übersetzer[n] zu behelfen, die die Leute mitbringen« (Ausländerbehörde, 06.12.2018). Nicht selten entstünden Situationen, in denen Sachbearbeitende »sagen müssen: ›Jetzt müssen Sie nochmal mit einem Dolmetscher kommen. Wir kommen jetzt nicht weiter‹« (Ausländerbehörde, 06.12.2018). Ihrer Erfahrung nach, stellt eine interviewte Person fest, die in einer Beratungsstelle arbeitet, gehe

»vieles schief, aneinander vorbei, was [...] wirklich sprachlichen Kommunikationsproblemen geschuldet ist. [...] Die Mitarbeiter vom Jobcenter [...] [haben] nicht immer drauf Bock oder können nicht oder [...] haben die Geduld nicht, sich [...] sorgfältig mitzuteilen, [...] mit Nachdruck und langsamer Sprache. Das machen [...] viele nicht« (Beratungsstelle, 23.10.2018).

Eine mögliche Ursache hiervon ist der Zeitdruck unter dem Behördenmitarbeitende stehen:

»Der normale deutsche Kunde hat in der Regelstruktur zwanzig Minuten. Also vierzig Minuten ist die Dauer, [...] die Hälfte davon Aktenbearbeitung. Das heißt mit dem Menschen, der jetzt besondere Bedürfnisse mitbringt, wie ein Geflüchteter, der [...] Sprachschwierigkeiten hat, wo sie Systemwissen vermissen [...] [können Sie] mit vierzig Minuten können [...] nichts bewegen« (Beratungsstelle, 05.07.2018).

Typisch sei etwa, so beschreibt ein\*e Ehrenamtliche\*r, dass Behörden Anforderungen nicht ausreichend erklärten. Beispielsweise bekomme man

»beim Jobcenter das Formular wieder auf den Tisch: ›Da fehlt noch was.« [...] Und wenn die Leute da alleine sind, ohne einen Deutschen dabei, dann sind die völlig aufgeschmissen. Dann wissen die überhaupt nicht: Wie, es fehlt jetzt noch was und warum« (Ehrenamtliche, 25.06.2019)?

Eine ehrenamtliche oder professionelle Begleitung von Behördenterminen hat in dieser Situation, so die Erfahrung sowohl von Behördenmitarbeitenden als auch Begleitenden, den »Vorteil, die haben das vorher schon ein bisschen strukturiert

und da ist der Informationsaustausch einfacher« (Ausländerbehörde, 06.12.2018). Es sei, stellt ein\*e Mitarbeiter\*in einer Agentur für Arbeit fest,

»sehr, sehr gut, [...] wenn ich der Sprache noch nicht so mächtig bin grade, [...] man kommt hierher, man muss erst mal viele Behördengänge erledigen, [...] dass es [...] viele Menschen gibt, die sich unseren Flüchtlingen [...] annehmen [...]. Weil dadurch werden [...] viele Barrieren [abgebaut], die [...] vorhanden wären, [...] wenn die Leute [...] auf sich gestellt wären« (Agentur für Arbeit, 24.10.2018).

Der Vorteil aus behördlicher Perspektive sei, dass man mit einer Begleitung »sehr gut kommunizieren kann [und] die dann auch mal Wege übernehmen oder dem Kunden sagen: ›Das will das Jobcenter eigentlich von dir. Komm, wir übernehmen die Kommunikation« (Agentur für Arbeit, 24.10.2018). Begleitende übernehmen dabei die Aufgabe, Behördeninformationen, die »oft relativ kompliziert kommuniziert werden[,] [...] so ein bisschen [zu] übersetzen« (Beratungsstelle, 03.07.2018). Behördliche Abläufe können dadurch besser nachvollzogen werden: »Die nehmen das mit und dann wird das nochmal in einer ganz anderen Atmosphäre, in einer ruhigen Atmosphäre, nochmal transportiert, was man für einen weiteren Verfahrensablauf dann braucht« (Ausländerbehörde, 06.12.2018).

Eine ehrenamtliche oder professionelle Begleitung beschleunigt Verfahrensabläufe, so eine häufig geschilderte Erfahrung. Exemplarisch berichtet ein\*e Ehrenamtliche\*r, es sei

»immer so, dass wenn ich als Deutscher mitgehe, dann geht das alles glatt. Wenn die Geflüchteten alleine gehen, gibt es immer riesige Probleme und Schreiben und hier noch und da noch und dort noch. Also es ist natürlich ein bisschen der Sprachbarriere geschuldet. Weil ich natürlich sagen kann: ›Okay, dann schicke ich Ihnen das morgen.« Das kann ein Geflüchteter natürlich nicht sagen. Der versteht das erstmal alles nicht. Und dann geben die dem irgendwas mit und dann muss der nochmal kommen. [...] Das geht eben einfacher. [...] Wenn ich Zeit habe, dann gehe ich immer mit. Weil [...] alles viel schneller geht, wenn ein Deutscher dabei ist« (Ehrenamtliche\*r, 04.07.2018).

Probleme, die allein unlösbar erscheinen, lassen sich mit Begleitung rasch lösen, so auch die Erfahrung anderer Ehrenamtlicher:

»wenn die Leute frustriert waren und alleine nicht weitergekommen sind, dass sie dann gesagt haben: ›[...] Ich möchte einen Sprachkurs B2. Ich war da jetzt schon zwei, dreimal [dort]. Jedes Mal haben sie mich wieder zurückgeschickt und sagen: Heute ist der Sachbearbeiter nicht da. Es gibt keinen Sprachkurs, es ist das und das.« Und dann bin ich mitgegangen und nach zehn Minuten hatte der sein Gutschein für seinen Sprachkurs und auf einmal klappt das« (Ehrenamtliche\*r, 25.06.2019).

Hierzu tragen auch persönliche Kontakte zu einzelnen Mitarbeitenden bei, die im Laufe der ehrenamtlichen oder professionellen Tätigkeit entstehen. Beispiel hierfür ist das folgende Zitat:

»Dann hatte ich Kontakte, also so die ersten zwei Jahre, mit der Arbeitsagentur, Jobcenter. Ich [bin] [...] auch öfter hingegangen, um die Leute persönlich kennenzulernen, weil wenn man die Leute persönlich kennt, so Auge in Auge, [...] da geht alles viel einfacher. Da kann man[...] einfach den Telefonhörer in die Hand nehmen und dann wird ein Problem gelöst. Ich meine ich kenne das aus meiner Berufstätigkeit, dass das einfach so geht und das hat sich wieder bestätigt« (Ehrenamtliche\*r, 18.04.2019).

Die unübersichtliche Situation in den Behörden kann dadurch besser navigiert werden: »Das ist dann auch Buschfunk, wo man sagt: ›Frau R., nee, die rufe ich nicht an. [...] Das ist so der harte Knochen. [...] Herr S., ein Traum. Dem schickt man eine E-Mail oder man ruft ihn an und wenn er nicht da ist, der ruft sogar zurück: ›Ja, wie kann ich Ihnen helfen?«« (Ehrenamtliche\*r, 25.06.2019).

Diejenigen, die Geflüchtete zu Behördenterminen begleiten, übernehmen häufig nicht nur Übersetzungsaufgaben, sie unterstützen Geflüchtete auch organisatorisch in der Vor- und Nachbereitung von Terminen. Ein typisches Beispiel hierfür ist, dass erforderliche Dokumente gemeinsam mit dem Geflüchteten gesichtet und geordnet werden. Es sei, so ein\*e Mitarbeiter\*in eines Jobcenters,

»super, dass diese Leute sich einsetzen, weil sie uns viele Papiere zum Beispiel zutragen. Das ist oft ein Problem. Das Jobcenter arbeitet ganz strikt nach Verwaltungshandeln, nach Papieren, die vorgelegt werden müssen. Da kann man nicht sagen: ›Ich mache das aus Luft und Liebe«, sondern das muss [...] begründet sein [...]. Da sind die Ehrenamtlichen oft die, die Unterlagen der Kunden besser kennen, als die Kunden selber ihre Unterlagen kennen und dann die benötigten Papiere bringen, damit wir eben auch weiterarbeiten können [...]. Gerade in der Leistungsabteilung, wenn die die Zusammenarbeit nicht hätten mit den Ehrenamtlichen, dann würde vieles langsamer und viel schlechter ablaufen« (Jobcenter, 16.04.2019).

Ehrenamtliche sind dabei jedoch im Umgang mit Behörden selbst nicht immer kompetent: »[Manche] haben keine Ahnung und sind vollkommen überfordert. Jetzt wollen sie einem Geflüchteten helfen und merken erstmal, wie kompliziert unser Staat ist, die Bürokratie [...]« (Industrie- und Handelskammer, 04.12.2018). Folge können Fehlberatungen und dysfunktionale Strategien sein (van Dyk et al. 2021).

Die Beispiele aus den Interviews stützen den Befund, dass sich Sprache für Geflüchtete als zentrale Barriere bei Behördengängen erweist. Neben Deutsch als Amtssprache trägt zu diesem Problem nach Erfahrungen von Begleitenden auch bei, dass Mitarbeitende in ihrer Sprache unzureichend auf diejenigen eingehen,

deren Fälle sie bearbeiten. Eine potenzielle Ursache hiervon sind, so die plausible Vermutung einiger Befragter, auch die begrenzten zeitlichen Ressourcen, über die die Mitarbeitenden verfügen. Ein Zugang zu Übersetzungsdiensten besteht für Geflüchtete im behördlichen Alltag nur begrenzt. Dort wo die sprachliche Verständigung erschwert ist, verzögern sich behördliche Vorgänge – nicht selten zu Ungunsten der Geflüchteten (u.a. »Formular wieder auf den Tisch«, »jedes Mal haben sie mich wieder zurückgeschickt« (Ehrenamtliche\*r, 25.06.2019)). Eine wichtige Funktion ehrenamtlicher und professioneller Begleitung ist es vor diesem Hintergrund nicht nur Deutsch in eine andere Sprache, sondern auch die Verwaltungssprache in verständlichere Formulierungen zu übersetzen und in einer »ganz anderen Atmosphäre« (Ausländerbehörde, 06.12.2018) zu erklären. Eine sprachliche Verständigung bei Behördenterminen kann dadurch verbessert werden, wodurch sich behördliche Abläufe beschleunigen und teils (raschere) Lösungen im Sinne der Geflüchteten gefunden werden.

Diejenigen, die Behördengänge begleiten, übernehmen darüber hinaus – so zeigen die Interviewsequenzen – eine weitere Übersetzungsfunktion: Sie »übersetzen« Fragen und Probleme der Geflüchteten in die Sprache der Verwaltung, die zentral aus »Papieren, die vorgelegt werden müssen« (Jobcenter, 16.04.2019) besteht. Dort, wo es gelingt, Dokumente in geordneter Form einzureichen und sie an der Logik der Verwaltung auszurichten, verbessert sich die Chance der Geflüchteten, mit ihren Fragen und Problemen Gehör zu finden und innerhalb der Behörden »sprechfähig« zu werden. Die Geflüchteten werden dabei von ihrer Begleitung weniger als »homogene untergeordnete Subjektivität« (La Rosa/Frank 2017: 52–53) repräsentiert, denn als Menschen mit konkreten Problemen, Wünschen und Bedürfnissen. Sie werden dadurch in Behördensituationen zumindest punktuell von Trägern eines aufenthalts- und sozialrechtlichen Status zu Individuen mit »Lebensgeschichte[n]« (Weißköppel 2015: 137).<sup>12</sup>

Eine erfahrene Begleitung kann darüber hinaus Wissen zur Verfügung stellen, was Erfolge bei Behördenterminen wahrscheinlicher macht (z.B. Wen rufe ich an? Welche Anträge sind aussichtsreich und wie muss ich sie formulieren, damit ich Erfolg habe?). Übergreifend hat damit die praktische Hilfeleistung der Begleitung bei Behördengängen dadurch den Effekt »verwaltungsseitige[...] Handlungsasymmetrien in Bezug auf Wissen [...] [und] Sprache« (Leistner/Stock 2014: 463) zumindest punktuell abzumildern. Der Rekurs auf das (mehr oder

---

12 Hierarchien und paternalistische Sorge-Beziehungen in der Flüchtlingsunterstützung erscheinen vor diesem Hintergrund ambivalenter als sie in Teilen der bisher vorliegenden Forschung beschrieben werden: Sie können – trotz ihrer problematischen Seiten (z.B. für Andere sprechen) – auch eine ermächtigende Funktion für Geflüchtete haben.

weniger umfangreiche und faktenbasierte) Wissen der Begleitung ist nicht unproblematisch, da auch für die Begleitenden »nur begrenzt durchschaubar ist, welche Möglichkeiten gegeben sind und welche nicht« (Scherr/Breit 2020: 221).

## 6.2 »Weil ich mit war, als Einheimischer, ist [...] der Migrant anders behandelt worden.« Begleitung als Form der Ermächtigung

In den Interviews zeigt sich nicht nur als wie wichtig sich eine praktische Hilfeleistung durch die Begleitung für Problemlösungsstrategien der Geflüchteten erweisen kann. Es gibt darüber hinaus Anhaltspunkte, dass sich durch die Begleitung auch die »Handlungsasymmetrie[...] in Bezug auf [...] Macht« (Leistner/Stock 2014: 463) während der asymmetrischen Verhandlungen bei Behördengängen zumindest etwas zugunsten der Geflüchteten verschiebt. Das Verhältnis zu Behörden sei häufig von Angst geprägt, stellt ein\*e Mitarbeiter\*in eines Jobcenters, fest:

»Da ist auch sehr viel Respekt oder Angst vor dem Amt, habe ich den Eindruck. Sie [...] versuchen, wenig zu erzählen, weil sie Angst haben, was Falsches zu erzählen. Das hat man oft, dass man mit den Kunden über seinen Lebenslauf spricht und das, was man rausbekommt, ist sehr zäh. Dann geht er zu einem Träger und erzählt dem dann den Lebenslauf und auf einmal hat man so eine Latte an Informationen, wo ich mir denke: »Das hättest du auch gleich erzählen können« (Jobcenter, 16.04.2019).

Spiegelbildlich zur im vorherigen Kapitel skizzierten Erfahrung von Asylsuchenden, einer als unberechenbar wahrgenommenen Verwaltung relativ ohnmächtig ausgeliefert zu sein, werden die Geflüchteten von Behördenseite dadurch als relativ unproblematische »Klientel« wahrgenommen. Exemplarisch hierfür ist das folgende Zitat aus einem Interview in einer Ausländerbehörde:

»Da haben sie mit deutschem Klientel mehr Probleme, die ihre Rechte kennen und denken: »Ich kann mich auch beschweren gehen«, als dass hier mal so ein Flüchtling sagt: »Ah, da gehe ich jetzt zum nächsthöheren Vorgesetzten und beschwere mich.« Das traut sich da ja keiner. [...] Selbst wenn einer sich bei uns mal unfreundlich behandelt gefühlt hat, neigt dieses Klientel in der Regel nicht dazu, sich zu beschweren« (Ausländerbehörde, 05.02.2019).

Werden Behördentermine extern begleitet, so die Erfahrung einiger Befragter, verlieren sie etwas von ihrer angsteinflößenden Wirkung (z.B. »Es gibt [...] schon eine gewisse Selbstsicherheit, wenn jemand begleitet, der der Sprache mächtig ist.« (Jobcenter, 16.04.2019); »»Wir begleiten dich mal dort mit hin und unterstützen dich dann, bei den Ämtern.« Wenn es da mal Probleme mit dem

Sozialamt gab und sie sich nicht getraut haben alleine hinzugehen.« (Kirche, 04.07.2018)). Ein\*e Ehrenamtliche\*r beschreibt, dass die eigene Anwesenheit dafür sorgt, dass die asymmetrische Verhandlung nicht – wie oben in einigen Interviews beschrieben (z.B. »muss [...] nochmal kommen« (Ehrenamtliche\*r, 04.07.2018)) – vorzeitig abgebrochen wird, sondern dass die von ihr begleitete Person im »Zimmer« (Ehrenamtliche\*r, 25.06.2019) und damit in der Verhandlungssituation bleibt. Was man

»höre und auch mitkriege, [sei] [...], dass die Geflüchteten, wenn sie alleine sind, scheinbar doch schnell abgebügelt werden. Oder das vielleicht gar nicht so merken oder es nicht verstanden haben. [...] Ich war letztens mit einer jungen Frau da, dachte ich, wenn ich nicht dabei gewesen wäre, wäre die auch ganz schnell wieder raus gewesen aus dem Zimmer« (Ehrenamtliche\*r, 25.06.2019).

Eine Begleitung, so ein\*e Mitarbeiter\*in einer Beratungsstelle, verhindere, »dass der Geflüchtete [...] einfach das, was vom Amt kommt, so [...] annimmt. [...] Es wird [...] nachgefragt, wenn es Ablehnungen oder Abweisungen gibt, [...] was damit gemacht wird, ob man sich da entgegensetzen kann« (Beratungsstelle, 03.07.2018). Die Begleitenden stellen für die Begleiteten eine Machtressource dar, die Erfolge bei Behördengängen wahrscheinlicher macht. Man könne beobachten, so ein\*e Mitarbeiter\*in einer Beratungsstelle, dass »die Leute immer wieder die Erfahrung machen: Wenn ich alleine da hingehge, das reicht nicht, ich brauche jemand Deutsches, haupt- oder ehrenamtlich, egal, dann sind plötzlich Dinge möglich« (Beratungsstelle, 25.09.2018). Ein\*e Ehrenamtliche\*r beschreibt ähnliche Erfahrungen:

»Hier ist jemand, der hat eine Ablehnung gekriegt. Kannst du helfen?« Und das mache ich dann eigentlich auch, weil ich festgestellt habe, [...] mit minimalem Aufwand kann man den Menschen wahnsinnig helfen. [...] Einmal zum Sozialamt gehen [...] kostet mich eine halbe Stunde. [...] Mittlerweile mache ich das seit ein paar Jahren und weiß auch, worauf es ankommt. Und habe auch ein paar Kontakte. Kenne die Leute im Sozialamt. Ich kann auch ziemlich unangenehm werden. Das habe ich ein paar Mal bewiesen« (Ehrenamtliche\*r, 04.07.2018).

Infolge dieser Ermächtigung, die die Machtasymmetrie in der Verhandlungssituation verschiebt, werden behördliche Aushandlungsprozesse konfliktreicher.<sup>13</sup> Sie

---

13 Ursache können dabei auch Fehlinformationen der Begleitung und eine mangelnde Vertrautheit mit behördlichen Abläufen sein, wie das folgende Zitat aus einem Interview im Jobcenter zeigt: »Im Einzelfall kann es mal negativ sein, in dem Sinne, dass jemand mitkommt, der selber keine Ahnung hat und zu fordernd auftritt oder zu schnell zu viel erreichen will, oder halt auch mit den Institutionen [nicht] vertraut ist. Das kommt manchmal vor, aber das kann man ja dann im Beratungsgespräch schon abmildern und sagen: »Hier, so und so läuft das. Danke, dass sie ihn

habe, berichtet exemplarisch eine befragte Person, die bei einer Agentur für Arbeit tätig ist,

»Kunden häufig beobachtet, dass ihnen von Menschen, die es nur gut meinen, [...] Dinge eingeredet werden, die so gar nicht zielführend sind. [...] Die [...] Ehrenamtlichen [...] bringen Chaos da rein und führen letzten Endes dazu, dass man auch immer wieder Konfliktgespräche mit den Kunden führen« (Agentur für Arbeit, 24.10.2018).

Werden Geflüchtete extern begleitet, berichtet eine andere Beratungsstelle, wird es wahrscheinlicher, dass ihre Lebensrealitäten in Behörden ernst genommen werden: »Die Erfahrung zeigt, wenn sich jemand einschaltet [...], sind die Mitarbeiter eher bereit oder verstehen das, dass es nicht am Geflüchteten liegt und bearbeiten vielleicht den Antrag, als wenn der Geflüchtete alleine hinget und jedes Mal weggeschickt wird mit dem Hinweis: ›Okay, aber die Unterlagen musst du uns erst einmal bringen« (Beratungsstelle, 05.12.2018).<sup>14</sup>Der behördliche Alltag ist in der Regel von einem »routiniert-professionellen Umgang mit Einzelgeschichten« (Weißköppl 2015: 137) und einer »schnellen Einschätzung der Kundensituation« (Weißköppl 2015: 137) geprägt, da den Mitarbeitenden die Ressourcen fehlen (und/oder teilweise auch die Motivation nicht vorhanden ist), »jedem Detail der erzählten Lebensgeschichte empathisch zu folgen« (Weißköppl 2015: 137). Der »routiniert-professionelle« Umgang basiert dabei auch auf in (erfahrungsbasierten) individuellen Routinen eingeschriebenen Vorurteilen der Mitarbeitenden (Halliday 2000). Zentral hierfür ist das Zusammenspiel einer behördlichen Kultur des Misstrauens (Halliday 2000: 465) mit einer relativen »Sprachlosigkeit« der Geflüchteten (s.o.).

Wer sich aufgrund fehlender Sprachkenntnisse schlechter verständigen könne, so berichtet ein\*e Mitarbeiter\*in einer Beratungsstelle, treffe »schneller [...] auf einen Mitarbeiter, der [...] pampig daherkommt, der irgendwie überheblich ist« (Beratungsstelle, 19.10.2018). Die Sprachkenntnisse der Begleitung verändern den Umgang mit Geflüchteten. Es sei glaubwürdig, »wenn die Geflüchteten [...] sagen: ›Wir werden schlecht behandelt dort und man redet mit uns unhöflich« (Ehrenamtliche\*r, 25.06.2019). Könne man sich hingegen »klar und deutlich ausdrücken« (Ehrenamtliche\*r, 25.06.2019) und verstehe, »was die Leute [gemeint sind: Mitarbeiter\*innen der Behörde] sagen, dann kommen sie da ein bisschen runter und werden ein bisschen netter und ein bisschen freundlicher« (Ehrenamtli-

---

unterstützen, aber das geht halt nicht alles sofort und über Nacht. Manchmal gibt es rechtliche Vorschriften« (Jobcenter, 16.04.2019).

14 Im Fallbeispiel hat der Geflüchtete praktisch keine Möglichkeit, die entsprechenden Unterlagen zu erhalten und einzureichen, da der Arbeitgeber sich weigert, diese auszustellen.

che\*r, 25.06.2019). Eine interviewte Person, die für eine Kirche arbeitet, erzählt, wenn sie Behördengänge begleitet habe, habe sie den »Eindruck [...], weil ich mit war, als Einheimischer, ist dann auch der Migrant anders behandelt worden« (Kirche, 04.07.2018). Der veränderte Umgang, so eine in Interviews häufiger geschilderte Erfahrung, wirkt sich auch auf das Ergebnis der Behördengänge aus: »Weil man hat [...] leider die Erfahrung, dass wenn jemand mitkommt, der biodeutsch aussieht, die deutsche Sprache beherrscht, dann gehen viele Dinge plötzlich, die vorher nicht gingen« (Ehrenamtliche\*r, 04.07.2018).

Eine Begleitung sorgt bei Behördenmitarbeitenden teilweise dafür, dass sie Erfahrungen der Geflüchteten besser verstehen – sowohl sprachlich als auch kognitiv. Der auf eigene Erfahrungen – und ihre Verarbeitung im Rahmen eines besonders ›weißen‹ und herkunftsdeutschen Milieus (Ottens 2019: 219) – gegründete Habitus der Behördenmitarbeitenden, ist mit bestimmten Normalitätserwartungen verbunden, die teilweise ein Verständnis der Geflüchteten erschweren (u.a. wenn rassistisches Wissen »in deutschen Behörden nicht die Ausnahme [ist], sondern die Norm« (Graevskaia et al. 2022: 14)). Die subalterne ›Sprachlosigkeit‹ der Geflüchteten bei Behördengängen verhindert gleichzeitig, dass der Habitus der Mitarbeitenden durch abweichende Lebensrealitäten der Geflüchteten irritiert und herausgefordert werden kann, da die Geflüchteten kein Gehör finden. Indem die Begleitung als zwischengeschaltete Person diese erklärt, wird die Lebensrealität für Behördenmitarbeitende nachvollziehbarer. Die Geflüchteten werden weniger stark als relativ ›Sprachlose‹ wahrgenommen, die, wie es oben im Zitat heißt, »wenig [...] erzählen« (Jobcenter, 16.04.2019). Sie werden – über die vermittelnde Rolle der Begleitung – zu Personen, die man (sowohl sprachlich als auch emotional) verstehen kann. Die Begleiteten, so könnte man den Prozess angelehnt an ein Zitat aus dem vorherigen Kapitel formulieren, werden durch die Begleitung von (sprachlosen) Subalternen zu »normale[n][...] Mensch[en]« (Asylsuchende\*r, 18.11.2020), deren Erfahrungen hör- und nachvollziehbar sind. Ein Beispiel hierfür ist ein von einer Beratungsstelle geschilderte Fall:

»Wir versuchen, Mitarbeiter dahingehend zu sensibilisieren, erstmals auf Seiten des Geflüchteten zu stehen. Oft ist es so, dass eine Lohnabrechnung zwar vorliegt, teilweise mancher Arbeitgeber darauf schreibt, das Geld wurde bar ausgezahlt, aber das stimmt dann oft nicht, laut den Geflüchteten. Dass am Anfang die Jobcenter klar einfach ihren Job machen letztendlich [...], Unterlagen wollen, die dann entweder nicht vorgelegt werden können, weil der Arbeitgeber sie nicht rausrückt, also eine schriftliche Kündigung oder die Lohnabrechnungen oder aber sagt: ›Okay, hier steht doch du hast dein Geld bekommen.‹ Der Geflüchtete kann sich dann manchmal nicht erklären, so dass wir dann die Jobcenter kontaktieren und ihnen erklären: ›Der Geflüchtete ist jetzt bei uns, er hat uns das und das erzählt, oder, da kamen uns jetzt schon mehrere Geflüchtete vom selben Unternehmen.‹ So

dass dann auch die Mitarbeitenden dann eher dazu neigen dem Geflüchteten zu glauben, dass es eben doch nicht so stimmt, was der Arbeitgeber geschrieben hat. [...] Dann entsteht auch ein gewisses Vertrauen, sodass die Mitarbeiter eher bereit sind zusammenzuarbeiten und den Geflüchteten zu unterstützen. Das ist so mein Eindruck, zumindest bisher.« (Beratungsstelle, 05.12.2018)

Erst die Intervention der Beratungsstelle ermöglicht es hier, dass in der Behörde Erfahrungen des Geflüchteten ernst genommen und für wahr befunden werden. Die Sachbearbeitenden stehen in der Folge »erstmalig auf Seiten des Geflüchteten« (Beratungsstelle, 05.12.2018). Ohne Begleitung stößt er hingegen auf Unverständnis und eine Kultur des Misstrauens in der Behörde, die sich auf Belege in der »Sprache der Verwaltung« (schriftliche Dokumente) stützt (»Hier steht doch, du hast dein Geld bekommen« (Beratungsstelle, 05.12.2018)), während eigene Erfahrungen demgegenüber nicht nachvollziehbar gemacht werden können (»kann sich dann manchmal nicht erklären« (Beratungsstelle, 05.12.2018)). Die Begleitung verändert dadurch grundsätzlich die Wahrnehmung des Geflüchteten – von einem potenziellen »Täter« (Sozialmissbrauch) zu einem »Opfer« rechtswidriger Praktiken des Arbeitgebers. Damit einher geht auch eine veränderte emotionale Bezugnahme auf den Geflüchteten (»eher bereit, [...] den Geflüchteten zu unterstützen« (Beratungsstelle, 05.12.2018)).

Die asymmetrischen Verhandlungen in Behörden, so zeigen die Beispiele aus den Interviews, verändern sich im Zuge der ehrenamtlichen und professionellen Begleitung von Behördengängen. Die Verhandlungen werden für die Geflüchteten weniger angstbesetzt, sie werden weniger schnell abgebrochen, sind von Seiten der Geflüchteten besser vorbereitet und die Machtasymmetrie verschiebt sich leicht zugunsten der Geflüchteten. In der Folge werden Konflikte sichtbarer, die vorher durch die »Sprachlosigkeit« der Geflüchteten verdeckt blieben. Darüber hinaus wird es wahrscheinlicher, dass diese bei Behördenterminen mit ihren Anliegen Erfolg haben. Indem sie Erfahrungen der Geflüchteten für die Behördenmitarbeitenden übersetzt – sowohl sprachlich als auch lebensweltlich – verändert die Begleitung potenziell die Wahrnehmung der Geflüchteten: Mitarbeitende werden »ein bisschen netter und ein bisschen freundlicher« (Ehrenamtliche\*r, 25.06.2019). Sie sind eher bereit, Schilderungen der Geflüchteten auch dann Glauben zu schenken und »auf ihrer Seite zu stehen« (Beratungsstelle, 05.12.2018), wenn sie diese aufgrund ihrer eigenen Erfahrungen nur begrenzt nachvollziehen können. Ohnmachts-, aber auch Entmenschlichungserfahrungen von Geflüchteten während Behördengängen werden dadurch potenziell abgeschwächt.

## 7. Effekte der ehrenamtlichen und professionellen Begleitung der Behördengänge von Geflüchteten

Mit Blick auf die ausgewerteten Interviewsequenzen der beiden Forschungsprojekte lassen sich übergreifend vier Problembereiche identifizieren, die dazu führen, dass Geflüchtete in Behörden mit Anliegen, die prinzipiell innerhalb des behördlichen Settings verhandelbar sind (d.h. sich innerhalb des Korridors der rechtlichen Rahmenbedingungen und damit der potenziell möglichen Entscheidungen bewegen), kein Gehör finden: *Erstens* wirken behördliche Rationalitäten restringierend auf das, was Behördenmitarbeitende in welcher Form zur Kenntnis nehmen. Äußerungen der Geflüchteten werden dadurch nur selektiv – soweit sie von den Mitarbeitenden auf Grundlage ihres Erfahrungswissens als für ihre Fallentscheidung relevant eingeschätzt werden – zur Kenntnis genommen. *Zweitens* führen sprachliche Verständigungsschwierigkeiten zu Kommunikationsbarrieren zwischen Mitarbeitenden und Geflüchteten. *Drittens* bewirkt Ressourcenknappheit auf Seiten der Mitarbeitenden, dass diese nicht ausreichend Zeit haben, um auf besondere Bedürfnisse der Geflüchteten Rücksicht zu nehmen. *Viertens* können Rassismus und Erfahrungsblockaden durch relativ getrennte Lebenswelten der Mitarbeitenden und der Geflüchteten dazu führen, dass Geflüchtete mit ihren Anliegen nicht verstanden oder ernst genommen werden. Eine Begleitung von Behördengängen kann in allen vier Bereichen dazu führen, dass Anliegen der Geflüchteten eher Gehör finden: Sie ermöglicht es durch Systemwissen, bürokratische Rationalitäten stärker in der Artikulation von Forderungen zu berücksichtigen; trägt durch Deutschkenntnisse dazu bei, Sprachbarrieren zu überwinden; macht durch bürokratische Kompetenzen Behördentermine effizienter und erschwert (z.B. dadurch dass sie »bideutsch aussieht« (Ehrenamtliche\*r, 04.07.2018)), dass Rassismus und Erfahrungsblockaden sich unmittelbar in negativen Entscheidungen der Mitarbeitenden niederschlagen. Insgesamt hat eine Begleitung dadurch den Effekt, dass Geflüchtete mit ihren Anliegen eher Gehör finden.

Tabelle 1: Ehrenamtliche und professionelle Begleitung der Behördengänge von Geflüchteten

Ursache dafür, dass Geflüchtete kein Gehör finden	Bürokratische Rationalität	Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten	Ressourcenknappheit auf Seiten der Mitarbeitenden	Rassismus, Klassismus und Erfahrungsblockaden
<b>Beispiel für Probleme</b>	»Jobcenter arbeitet ganz strikt nach Verwaltungshandeln, nach Papieren die vorgelegt werden müssen.« (Jobcenter, 16.04.2019)	»man versteht ihn [den Brief] gar nicht« (Asylsuchende*r, 15.10.2020)	»dann geben die dem irgendwas mit und dann muss der nochmal kommen« (Ehrenamtliche*r, 04.07.2018)	»Wir werden schlecht behandelt dort und man redet mit uns unhöflich.« (Ehrenamtliche*r, 25.06.2019)
<b>Effekte</b>	Eingeschränkter Handlungsspielraum für Entscheidungen im Sinne der Geflüchteten; Behördenmitarbeitende hören nur das, was sie (auf Grundlage ihres Rechts- und Erfahrungswissens) für ihre Entscheidungen als relevant erachten	Missverständnisse und Unverständnis zwischen Mitarbeitenden und Geflüchteten	Zeit reicht nicht aus, um Geflüchteten Sachverhalte sinnvoll zu erklären; Geflüchtete werden unvollrichteter Dinge wieder weggeschickt	Geflüchtete werden abgewertet und nicht ernst genommen; Entscheidungen zuungunsten der Geflüchteten
<b>Was verändert sich durch eine ehrenamtliche und professionelle Begleitung?</b>	Begleitende wissen eher, auf welche Informationen es ankommt und können diese gezielt verfügbar machen und rechtliche Spielräume nutzen	Sprachbarrieren können überwunden werden	Sachverhalte können außerhalb der Behörde erklärt werden; Dokumente werden vorbereitet; Probleme werden effizienter lösbar	Geflüchteten wird eher Gehör geschenkt
<b>›Kompetenz‹ der Begleitung</b>	Systemwissen	Deutschkenntnis	Bürokratie- und Organisationsfähigkeit	Durch Behördenmitarbeitende als ›nicht-fremd‹ wahrgenommen werden

Ursache dafür, dass Geflüchtete kein Gehör finden	Bürokratische Rationalität	Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten	Ressourcenknappheit auf Seiten der Mitarbeitenden	Rassismus, Klassismus und Erfahrungsblockaden
<b>Beispiel für Effekt der Begleitung</b>	»Es wird [...] nachgefragt, wenn es Ablehnungen oder Abweisungen gibt, [...] was damit gemacht wird, ob man sich da entgegensetzen kann.« (Beratungsstelle, 03.07.2018)	»Weil ich natürlich sagen kann: ›Okay, dann schicke ich Ihnen das morgen.« Das kann ein Geflüchteter natürlich nicht sagen.« (Ehrenamtliche*r, 04.07.2018)	»Gerade in der Leistungsabteilung, wenn die die Zusammenarbeit nicht hätten mit den Ehrenamtlichen dann würde vieles langsamer und viel schlechter ablaufen.« (Jobcenter, 16.04.2019)	»Dann entsteht auch ein gewisses Vertrauen, sodass die Mitarbeiter eher bereit sind zusammenzuarbeiten und den Geflüchteten zu unterstützen.« (Beratungsstelle, 05.12.2018)

Quelle: Eigene Darstellung

## 8. Gehör finden durch Darstellung und Vertretung. Wie ehrenamtliche und professionelle Begleitung die Behördengänge von Geflüchteten verändert

Der Fokus auf die Begleitung von Geflüchteten in Behörden zeigt, dass die Wahrnehmung von Flucht als »Störung« (Bade 2016: 56) nicht nur politisch, sondern nach wie vor auch in alltäglichen Routinen der Behörden verankert ist. Die asymmetrischen Verhandlungen (Borrelli 2021; Eule et al. 2019) in Behörden, an denen Geflüchtete während Behördengängen beteiligt sind, sind von einer spezifischen Ungleichheit durchzogen: Auf der einen Seite stehen Behördenmitarbeitende, die qua Gesetz, Zugehörigkeit zur Dominanzkultur und Deutsch als Amtssprache zum ›Verhandeln‹ legitimiert sind, auf der anderen Geflüchtete, die im Umgang mit der Verwaltung nur begrenzt »in ihrem moralischen Anspruch als Menschen und Personen geachtet und anerkannt [...] werden« (Riehle 2001: 7). Geflüchtete haben in der Folge in Behörden teilweise den Eindruck, als »Mensch zweiter Klasse« (Asylsuchende\*r, 18.11.2020) behandelt zu werden. Durch die Arbeitsweise der Behörden (u.a. Deutsch als Amtssprache, Ermessensspielräume) erweisen sich Behördengänge für Geflüchtete als herausfordernde und belastende Situationen. Stehen sie Behördenmitarbeitenden allein gegenüber, gelingt es ihnen häufig nicht, sich Gehör zu verschaffen und ihre Ansprüche durchzusetzen. Typisch hierfür ist etwa, dass sie weggeschickt werden, ohne dass ihre Frage oder ihr Problem gelöst werden und anschließend erneut zu einem Termin eingeladen

werden. Zudem wurde im empirischen Material deutlich, dass Behörden nach wie vor nur unzureichend auf die Lebensrealitäten einer herkunftsdiversen und mehrsprachigen Gesellschaft eingestellt sind – sowohl in Bezug auf den Umgang mit Sprache (u.a. Fremdsprachen, Vermittlung von Verwaltungssprache) als auch auf die Diversität von Erfahrungshintergründen (u.a. Lebensrealitäten von Geflüchteten erscheinen befremdlich und dadurch unglaubwürdig). Folge sind »Vollzugsdefizite [...] und Nichtinanspruchnahme von Leistungen« (Albrecht/Reidegeld 1980: 234).

Mit einer Begleitung werden hingegen Erfolge der Geflüchteten in behördlichen Aushandlungsprozessen wahrscheinlicher. Begleitende vermitteln zwischen »Fachkräften aus der dominanten Mehrheitsgesellschaft« (Otten 2019: 210) und Geflüchteten. Die Präsenz von Angehörigen der Mehrheitsgesellschaft (»jemand [...], der biodeutsch aussieht, die deutsche Sprache beherrscht« (Ehrenamtliche\*r, 04.07.2018)) verändert die Dynamik von Behördenterminen praktisch (z.B. durch Übersetzung, organisatorische Unterstützung, Netzwerkkontakte), aber auch in Bezug auf Machtasymmetrien. Folgt man den in den Interviews skizzierten Erfahrungen, sind dabei für Erfolge vier »Kompetenzen« der Begleitenden relevant: Systemwissen, Deutschkenntnisse, Bürokratie- und Organisationsfähigkeit, aber auch durch Behördenmitarbeitende als »nicht-fremd« wahrgenommen zu werden. Geflüchtete werden mit Begleitung häufiger als legitime Gesprächspartner\*innen anerkannt, denen die Autorität zugeschrieben wird, sich zu äußern. Es wird dadurch begünstigt, dass sie sich gegenüber den Behördenmitarbeitenden verständlich machen können und sich in der Lage fühlen, behördliche Entscheidungen in Frage zu stellen. In der Folge werden Geflüchtete eher »in ihren grundlegenden Bedürfnissen und Interessen ernst genommen und angemessen berücksichtigt« (Riehle 2001: 7).

Theoretisch zeigen die empirischen Befunde, dass bei Behördengängen durch sprachliche Barrieren; Schwierigkeiten, Gehör zu finden; Machtasymmetrien und Ohnmachtserfahrungen sowie eine verweigerte Anerkennung als »normaler Mensch« (Asylsuchende\*r, 18.11.2020), eine subalterne »Sprachlosigkeit« von Geflüchteten produziert wird. Wünsche und Meinungen der Geflüchteten bleiben ungehört, ihre Zielsetzungen werden nur begrenzt berücksichtigt. Erst eine Begleitung von Behördengängen ermöglicht es, die aus der Machtasymmetrie resultierenden Sichtbarkeits- und Erfahrungsbarrieren zu durchbrechen. Das »Für-sie-Sprechen« (La Rosa/Frank 2017: 51, Hervorhebung im Original) von Ehrenamtlichen und Beratungsstellen birgt zwar die Gefahr »paternalistische[r] Abhängigkeiten« (Scherr/Breit 2020: 221) und verzerrter Repräsentation, es hat jedoch auch eine ermöglichende Funktion: Das Sprechen der Begleitung bietet

die Chance, dass Erfahrungen der Geflüchteten ernst genommen und für glaubwürdiger befunden werden. Die Machtasymmetrie während Behördengängen ist dadurch nicht aufgehoben, aber die Position der Geflüchteten wird etwas gestärkt. Die Repräsentation durch die Begleitung hat vor diesem Hintergrund nicht nur den Effekt, konkret – an manchen Stellen (z.B. bei rechtswidrigen Entscheidungen der Behörden) – »das Unrecht, das den Subalternen angetan wird, zu richten« (La Rosa/Frank 2017: 52), sie schwächt auch die subalterne »Sprachlosigkeit« ab, indem sie für Geflüchtete Möglichkeiten eröffnet, mit eigenen Erfahrungen und Zielsetzungen Gehör zu finden. Subalternität während Behördengängen wird zentral durch die Funktionsweise der staatlichen Verwaltung – und weniger, wie in der Forschung zur Flüchtlingshilfe teilweise angenommen (vgl. Kapitel 2.5), durch die Repräsentation durch eine Begleitung – produziert. Die gesellschaftliche Hierarchie zwischen Begleitenden und Geflüchteten ist – im Sinne von Spivak (2008) – auch die Voraussetzung dafür, dass Begleitende in der Lage sind, Geflüchteten in Behörden durch Darstellung und Vertretung Gehör zu verschaffen.

Aufgrund des Abstraktionsniveaus in der Auswertung des empirischen Materials sind die vorgelegten Befunde nicht mehr als eine erste Annäherung an die Frage, inwiefern sich Geflüchtete selbst während Behördengängen als sprech- und handlungsfähig erleben; welche Machtstrukturen ihre Möglichkeiten, sich selbst darzustellen und zu vertreten einschränken und wie sich Erfahrungen und Machtstrukturen im Zuge einer Begleitung bei Behördengängen verändern. Um konkretere Aussagen, etwa über unterschiedliche Handlungsroutinen verschiedener Behörden, Differenzen zwischen ehrenamtlicher und professioneller Begleitung oder unterschiedliche Erfahrungen verschiedener Gruppen von Geflüchteten – z.B. entlang der Betroffenheit von Rassismus oder des Aufenthaltsstatus – treffen zu können, ist weitere Forschung notwendig.

## Literatur

Albrecht, Richard/Reidegeld, Eckart (1980), Verwaltungssprache und Bürgerinteressen: Sprachbarrieren im Publikumsverkehr in ihrer Bedeutung für Rechtsinanspruchnahme und Rechtsausschöpfung. Möglichkeiten und Grenzen der Überwindung, *Zeitschrift für Rechtssoziologie*, 1 (2), 232–248.

- Bade, Klaus (2016), Von Unworten zu Untaten. Kulturängste, Populismus und politische Feindbilder in der deutschen Migrations- und Asyldebatte zwischen ›Gastarbeiterfrage‹ und ›Flüchtlingskrise‹, in: IMIS (Hrsg.), *25 Jahre IMIS. Jubiläumsveranstaltung am 29. Mai 2015*, Osnabrück, 35–171.
- Belfrage, Claes/Hauf, Felix (2017), The Gentle Art of Retrodution: Critical Realism, Cultural Political Economy and Critical Grounded Theory, *Organization Studies*, 38 (2), 251–271.
- Bogner, Alexander/Littig, Beate/Menz, Wolfgang (Hrsg.) (2005), *Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung*, Wiesbaden.
- Borrelli, Lisa Marie (2021), Encounters of Despair: Street-Level Bureaucrat and Migrant Interactions in Sweden and Switzerland, *Anthropologica*, 63 (1), 1–28.
- Braun, Katherine (2017), Decolonial Perspectives on Charitable Spaces of »Welcome Culture« in Germany, *Social Inclusion*, 5 (3), 38–48.
- Daphi, Priska (2017), Zur Kooperation zwischen Behörden und Zivilgesellschaft in der Unterstützung Geflüchteter, *Forschungsjournal Soziale Bewegungen*, 30 (3), 34–45.
- Der Paritätische (2018), Die Ausbildungsduldung nach § 60a Abs. 2 S. 4 ff. AufenthG: Praxistipps und Hintergründe, [https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/doc/2018-08\\_ausbildungsduldung-2018\\_web.pdf](https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/doc/2018-08_ausbildungsduldung-2018_web.pdf), 24.9.2018.
- Dinkelaker, Samia/Huke, Nikolai/Tietje, Olaf (Hrsg.) (2021): *Nach der ›Willkommenskultur‹. Geflüchtete zwischen umkämpfter Teilhabe und zivilgesellschaftlicher Solidarität*, Bielefeld.
- El-Mafaalani, Aladin/Waleciak, Julian/Weitzel, Gerrit (2017), Rassistische Diskriminierung aus der Erlebensperspektive: Theoretische Überlegungen zur Integration von sozialer Ungleichheits- und Diskriminierungsforschung, in: Fereidooni, Karim / El, Meral (Hrsg.): *Rassismuskritik und Widerstandsformen*, Wiesbaden, 47–60.
- Eule, Tobias G. (2017), Ausländerbehörden im dynamischen Feld der Migrationssteuerung, in: Lahusen, Christian / Schneider, Stephanie (Hrsg.): *Asyl verwalten. Zur bürokratischen Bearbeitung eines gesellschaftlichen Problems*, Bielefeld, 175–194.
- Eule, Tobias G., et al. (2019), *Migrants Before the Law. Contested Migration Control in Europe*, Cham.
- Fassin, Didier et. al (Hrsg.) (2015), *At the Heart of the State. The Moral World of Institutions*, London.

- Feldman, Gregory (2016), »With my head on the pillow«. Sovereignty, Ethics, and Evil among Undercover Police Investigators, *Comparative Studies in Society and History*, 58 (2), 491–518.
- Fleischmann, Larissa/Steinhilper, Elias (2017), The Myth of Apolitical Volunteering for Refugees: German Welcome Culture and a New Dispositif of Helping, *Social Inclusion*, 5 (3), 17.
- Foroutan, Naika (2019), *Die postmigrantische Gesellschaft. Ein Versprechen der pluralen Demokratie*, Bielefeld.
- Graevskaia, Alexandra/Menke, Kathrin/Rumpel, Andrea (2022), Institutioneller Rassismus in Behörden – Rassistische Wissensbestände in Polizei, Gesundheitsversorgung und Arbeitsverwaltung, [https://ec.europa.eu/migrant-integration/system/files/2022-02/IAQ-Report\\_2022\\_02.pdf](https://ec.europa.eu/migrant-integration/system/files/2022-02/IAQ-Report_2022_02.pdf), 16.6.2022.
- Gutiérrez Rodríguez, Encarnación (2003), Repräsentation, Subalternität und postkoloniale Kritik, in: Steyerl, Hito/Gutiérrez Rodríguez, Encarnación (Hrsg.), *Spricht die Subalterne deutsch? Migration und postkoloniale Kritik*, Münster, 17–37.
- Halliday, Simon (2000), Institutional Racism in Bureaucratic Decision-Making: A Case Study in the Administration of Homelessness Law, *Journal of Law and Society*, 27 (3), 449–471.
- Huke, Nikolai (2019), Teilhabe trotz staatlicher Ausgrenzungspolitik, *Forschungsjournal Soziale Bewegungen*, 32 (3), 394–407.
- Huke, Nikolai (2021a), Strategische Selektivitäten im kafkaesken Staat. Migrationspolitische Konflikte im Spannungsfeld von Innenbehörden und Arbeitsverwaltungen, in: Dinkelaker, Samia/Huke, Nikolai/Tietje, Olaf (Hrsg.), *Nach der ›Willkommenskultur‹. Geflüchtete zwischen umkämpfter Teilhabe und zivilgesellschaftlicher Solidarität*, Bielefeld, 89–118.
- Huke, Nikolai (2021b): *Ohnmacht in der Demokratie. Das gebrochene Versprechen politischer Teilhabe*, Bielefeld.
- Huke, Nikolai (2021c), Subalterne Proteste. Konflikte in deutschen Flüchtlingsunterkünften während der Corona-Pandemie, in: Redaktion Corona-Monitor (Hrsg.), *Corona und Gesellschaft. Soziale Kämpfe in der Pandemie*, Wien, 106–122.
- Karakayali, Serhat/Kleist, J. Olaf (2016), EFA-Studie 2. Strukturen und Motive der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit (EFA) in Deutschland, [https://fluechtling.srat-brandenburg.de/wp-content/uploads/2016/08/Studie\\_EFA2\\_BIM\\_11082016\\_VOE.pdf](https://fluechtling.srat-brandenburg.de/wp-content/uploads/2016/08/Studie_EFA2_BIM_11082016_VOE.pdf), 1.7.2020.

- Kolb, Holger (2020), Vom Integrationsgesetz zum Migrationspaket – Zum »doppelten« neuen Stellenwert der beruflichen Ausbildung für die deutsche Migrations- und Integrationspolitik, *Recht der Jugend und des Bildungswesens*, 68 (1), 78–91.
- La Rosa, Sybille de/Frank, Melanie (2017), Wo und wie finden flüchtende und geflüchtete Menschen Gehör? Über Subalternität in Europa und die Herausforderungen demokratischer Autorität, *Zeitschrift für Flüchtlingsforschung*, 1 (1), 41–71.
- Leistner, Ulrike/Stock, Lothar (2014), Zwischen Schwerverständlichkeit und Verständnislosigkeit – Vermittlung Sozialer Arbeit bei Verständigungsbarrieren in Jobcenterschreibern, [https://www.researchgate.net/profile/Torsten-Schneider/publication/275963765\\_Zustandsuberwachung\\_von\\_Teleskopen\\_durch\\_Schwingungsanalysen/links/554bf2fa0cf29752ee7ebdbe/Zustandsueberwachung-von-Teleskopen-durch-Schwingungsanalysen.pdf#page=466](https://www.researchgate.net/profile/Torsten-Schneider/publication/275963765_Zustandsuberwachung_von_Teleskopen_durch_Schwingungsanalysen/links/554bf2fa0cf29752ee7ebdbe/Zustandsueberwachung-von-Teleskopen-durch-Schwingungsanalysen.pdf#page=466), 16.6.2022.
- Mortland, Carol A. (1987), Transforming Refugees In Refugee Camps, *Urban Anthropology and Studies of Cultural Systems and World Economic Development*, 16 (3/4), 75–404.
- Neubach, Barbara (2016), Bewerberansprache im Rahmen der interkulturellen Öffnung der Verwaltung, in: Genkova, Petia /Ringeisen, Tobias (Hrsg.), *Handbuch Diversity Kompetenz*, Wiesbaden, 709–719.
- Neuhauser, Johanna/El-Roumy, Marwa/Wexenberger, Yannic (2021), Als ich diese Halle betreten habe, war ich wieder im Irak. Migrantische Systemhalterinnen bei Hygiene Austria und der Post AG, <http://emedien.arbeiterkammer.at/viewer/pdf/AC16357630/AC16357630.pdf>, 28.4.2022.
- Otten, Henrique Ricardo (2019), Deutschland – Interkulturelle Öffnung der öffentlichen Verwaltung in einem »Einwanderungsland wider Willen«, in: Möltgen-Sicking, Katrin et al. (Hrsg.), *Öffentliche Verwaltung in Brasilien und Deutschland. Vergleichende Perspektiven und aktuelle Herausforderungen*, Wiesbaden, 193–230.
- Riehle, Eckart (2001), Vorwort, in: Derselbe (Hrsg.), *Interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung? Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Behörden*, Wiesbaden, 7–10.
- Scherr, Albert/Breit, Helen (2020), *Diskriminierung, Anerkennung und der Sinn für die eigene soziale Position. Wie Diskriminierungserfahrungen Bildungsprozesse und Lebenschancen beeinflussen*, Weinheim.
- Sott, Sarah Helen (2017), Desartikulation statt Transitional Justice? Subalterne Perspektiven in der kolumbianischen Vergangenheitsbewältigung, Bielefeld.

- Spivak, Gayatri Chakravorty (2008), Can the Subaltern Speak? in: Steyerl, Hito / Joskowicz, Alexander / Nowotny, Stefan (Hrsg.), *Can the Subaltern Speak? Postkolonialität und Subalterne Artikulation*, Wien, Turia und Kant, 17–118.
- Steyerl, Hito/Gutiérrez Rodríguez, Encarnación (2003a), Einleitung, in: Dieselben (Hrsg.), *Spricht die Subalterne deutsch? Migration und postkoloniale Kritik*, Münster, 7–17.
- Steyerl, Hito/Gutiérrez Rodríguez, Encarnación (Hrsg.) (2003b), *Spricht die Subalterne deutsch? Migration und postkoloniale Kritik*, Münster.
- Timonen, Virpi/Foley, Geraldine/Conlon, Catherine (2018), Challenges When Using Grounded Theory, *International Journal of Qualitative Methods*, 17 (1), 1–10.
- van Dyk, Silke/Boemke, Laura/Haubner, Tine (2021), Solidarität mit Geflüchteten und Fallstricke des Helfens, *Berliner Journal für Soziologie*, 31 (3–4), 445–473.
- van Dyk, Silke/Misbach, Elène (2016), Zur politischen Ökonomie des Helfens, *PROKLA. Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft*, 46 (183), 205–227.
- Voigtländer, Leiv Eirik (2015), *Armut und Engagement. Zur zivilgesellschaftlichen Partizipation von Menschen in prekären Lebenslagen*, Bielefeld.
- Weißköppel, Cordula (2015), Interkulturelle Öffnung in einem Sozialamt. Einblicke in die ethnografische Organisationsberatung, *Ethnoscripts*, 17 (2), 127–146.
- Witzel, Andreas (1985), *Das problemzentrierte Interview*, in: Gerd Jüttemann (Hrsg.), *Qualitative Forschung in der Psychologie. Grundfragen, Verfahrensweisen, Anwendungsfelder*, Weinheim, 227–255.

## Autor

Nikolai Huke, Dr., Professur für Soziologie, insb. Arbeit, Organisation und Innovation, Universität Hamburg