

4 Auswertung

Beim Kodieren haben sich drei übergreifende Kategorien herausgebildet, die Bereiche umfassen, welche für die Migrationssozialarbeit relevant sind und auf die der Migrationshintergrund von Fachkräften einen Einfluss hat. Die drei Kategorien lauten: *Sprache als Grundversorgung*, *Migrationsberatung als Schnittstelle* und *professionelle Distanz*. Dieses Kapitel ist dabei als Auswertungsprozess zu verstehen. Dementsprechend werden zunächst keine finalen Ergebnisse dargestellt, sondern anhand von kodierten Interviewpassagen Ergebnisse herausgearbeitet. Jeder Kategorie werden dabei passende theoretische Überlegungen vorangestellt, auf die in der Auswertung Bezug genommen wird. Die Auswertung einer Kategorie endet jeweils mit einem Teilergebnis, in dem die wichtigsten Erkenntnisse der Auswertung der jeweiligen Kategorie zusammengefasst werden. Die drei Kategorienergebnisse stellen daraufhin die Grundlage für die Diskussion im anschließenden Kapitel dar, in der die Kategorien in Rückbezug auf die Forschungsfrage zusammengefasst und in Beziehung gesetzt werden.

4.1 Sprache als Teil der Grundversorgung

Aus einer systemtheoretischen Perspektive ist Sprache eine der grundlegendsten Kommunikationsformen und damit eine wesentliche Komponente gesellschaftlicher Struktur. Nach der Systemtheorie ist die Ausbildung der Sprache eine Bedingung für die Ausdifferenzierung der Gesellschaft in ihrer heutigen Gestalt. Eine vorsprachliche Gesellschaft

ist auf Anwesenheit und Gesten beschränkt und kann daher nur mit einem geringen Informationsgehalt und einer hohen Redundanz kommunizieren. Erst mit einem Zeichensystem wie der Sprache wird das Kommunizieren über Kommunikation möglich: Es kann nachgefragt werden, ob die Nachricht richtig verstanden wurde, und es können Regeln der Sprache sowie des Sprechens aufgestellt und reflektiert werden. Darüber hinaus kann zuvor Gesagtes wiederholt und sequenziell daran angeschlossen werden. Dies und der damit gewachsene Differenziertheitsgrad der Kommunikation werden mit der Ausbildung der Schrift noch einmal potenziert und erlauben zudem Telekommunikation (vgl. Luhmann 1997: 202 ff.).

Die Entwicklung der modernen Gesellschaft ist ohne Sprache und Schrift nicht vorstellbar. Erst der Differenziertheitsgrad des Mediums Sprache und ihrer materialisierten Form als Schrift ermöglichen die Ausdifferenzierung der Gesellschaft in verschiedene, gleichzeitig nebeneinander operierende Funktionssysteme. Die Sprache steht dabei „orthogonal“ (ebd.: 110) innerhalb der Gesellschaft, das heißt, sprachliche Äußerungen setzen immer auch Anschlussmöglichkeiten außerhalb der Systemlogik und des Kontextes, in dem diese getätigt wurden, voraus: „Die Presse kann über neue Gesetze und Urteile berichten. Rechtsfragen können Gegenstand von Alltagsgesprächen werden“ (Luhmann 1995: 56). Diesen gleichzeitigen Zugriff, jedoch in Bezug auf Personen, haben wir oben unter dem Begriff der Multiinklusion gefasst.

Aus dieser Orthogonalität der Sprache lässt sich ableiten oder zumindest erahnen, welche zentrale Funktion die Fähigkeit zu sprechen und zu schreiben in einer modernen Gesellschaft erfüllt und welche Inklusionsschwierigkeiten es mit sich bringt, in ein Umfeld geworfen zu sein, in dem die eigene Erstsprache nicht verstanden wird. Gerade als migrierte oder geflüchtete Person sind Rechtsfragen, die den Aufenthaltsstatus sowie den Familiennachzug betreffen, und wirtschaftliche Fragen, wie die Möglichkeit, einer bezahlten Tätigkeit nachzugehen oder Sozialleistungen in Anspruch zu nehmen, von größter Relevanz. Mit fehlenden Sprachkenntnissen ist eine optimale Inklusion in das Rechts- und Wirtschaftssystem jedoch zum Scheitern verurteilt.

Denn jedes Formular und jedes Amtsgespräch stellen eine schier unüberwindbare Hürde dar. Diese Hürden können zum einen durch den Spracherwerb überwunden werden, zum anderen durch die Hilfe von Sprachmittler:innen, wie *professionellen Dolmetscher:innen* oder *Laiendolmetscher:innen*. Unter Laiendolmetscher:innen werden zum Beispiel Familienangehörige und Freund:innen oder auch andere Berater:innen von Personen verstanden, die diesen dolmetschend beiseite stehen, ohne eine professionelle Dolmetscherausbildung erfahren zu haben (vgl. Wille 2018: 336, 338 ff.).

4.1.1 Fachkräfte der interkulturellen Sozialarbeit als Sprachmittler:innen

Migrationsberatung und die Organisation von Sprache

Bei Personen mit Migrationshintergrund stehen die Chancen gut, dass sie mehr als eine Sprache beherrschen und somit für ein Laiendolmetschen infrage kommen. Bei Fachkräften der Migrationssozialarbeit kann auch der Fall eintreten, dass sie sich mit ihren Klient:innen die Erstsprache teilen. Häufiger Einstellungsgrund für Personen mit Migrationshintergrund ist nach der Aussage Martins, Leiter einer Sozialdienstleistungseinheit, die Sprachkenntnis. Die mitgebrachten Sprachkenntnisse stellen aus der Sicht der Leitungsposition eine notwendige Ersparnis der Dolmetschkosten dar. Kulturelles Wissen wird bei der Personalwahl den Sprachkenntnissen gegenüber als zweitrangig angesehen:

„I: Welche Rolle spielt der Migrationshintergrund bei der Personalwahl?

B: Ja, tatsächlich eine große, weil der Bedarf halt einfach da ist. Es ist so, dass wir bestimmte Kosten nur unzureichend oder gar nicht ersetzt bekommen. Dolmetscherkosten zum Beispiel, sodass wir darauf angewiesen sind Leute zu suchen, die bestimmte Sprachkenntnisse mitbringen, um eben halt diesen Kostenpunkt auszuweichen. Unsere Stellen sind aber natürlich komplett an alle ausgeschrieben. Es gibt ja auch ein Antidiskriminierungsgesetz. Das gilt auch für Deutsche, sodass wir die Gespräche relativ ergebnisoffen führen. Natürlich wenn wir jetzt wissen, da wird in einer Unterkunft jemand benötigt, wo sehr viel Arabisch gesprochen wird, würden wir uns freuen, wenn arabische Bewerber kommen, aber können wir uns wenig aussuchen. Wenn ein arabischer Bewerber kommt, dann hat

er natürlich sicherlich im ersten Moment Bonuspunkte, aber wir haben ein System entwickelt nachdem halt tatsächlich verschiedene Kenntnisse bewertet werden, sodass wir sagen, nur weil wir jetzt speziell diese Sprache bräuchten ist das keine Einstellungsvoraussetzung.

I: Da spielt nur die Sprache oder auch die Kenntnis über die Kultur eine Rolle?

B: Erst mal die Sprache tatsächlich. Es geht darum, sich mit den Menschen zu verstehen. Also wenn wir jetzt hier eine Bewerberin haben, die frisch von der Uni kommt und schon in der dritten Generation da ist und irgendwie die Eltern aus, was weiß ich, Ägypten oder Marokko sind und sie Arabisch spricht, dann weiß ich genau, die bringt vielleicht nicht die kulturellen Kenntnisse mit, die ich von jemand erwarten würde, der in der ersten oder in der zweiten Generation ist, aber sie bringt die Sprache mit und das ist schon mal ein Vorteil.“ (I6: 100–103)

Es wird deutlich, dass der Sozialdienst nicht im leeren Raum agiert, sondern innerhalb und als Teil der Gesellschaft operiert. Als solcher hat er eine Umwelt, auf die er reagieren muss. Der Sozialdienst kann sich nicht nur auf Fragen der Sozialarbeit konzentrieren, sondern muss auch wirtschaftlich Ressourcen managen, rechtliche Vorschriften einhalten und ist von politischen Entscheidungen betroffen. Sprachmittlung und damit das Merkmal der Mehrsprachigkeit stellen im Bereich der Migrationssozialberatung eine Kernkompetenz dar, die laut dem interviewten Leiter jedoch aus Kostengründen nicht rein über professionelle Dolmetschleistungen abgedeckt werden kann. Das professionelle Dolmetschen wird durch ein Laiendolmetschen der Fachkräfte substituiert, um den Sprachmittlungsbedarf bezahlbar zu decken. Im Vordergrund steht bei der Einstellung des Beratungs- und Betreuungspersonals, wie der Leiter mit dem Hinweis auf das Antidiskriminierungsgesetz betont, jedoch die bloße Sprachkompetenz und nicht die Herkunft. Nichtsdestotrotz bringen gerade Personen mit Migrationshintergrund die benötigten Sprachkenntnisse mit. Möglicherweise spielen die persönliche Migrationserfahrung sowie eine „interkulturelle Kompetenz“ bei der Personalwahl tatsächlich keine Rolle. Interessant ist auch, wie der interviewte Leiter beim Beispiel für eine Person, die keine kulturellen, aber sprachliche Kompetenzen besitzt, auf eine Bewerberin kommt, die dann doch auch einen Migrationshintergrund

hat, aber „nur“ über „ihre Eltern“ oder „in der dritten Generation“: „die bringt vielleicht nicht die kulturellen Kenntnisse mit, die ich von jemand erwarten würde, der in der ersten oder in der zweiten Generation ist, aber sie bringt die Sprache mit, und das ist schon mal ein Vorteil“ (I6: 103). Genauso eine Person fordert die Praxis. Es gibt Geflüchtetenunterkünfte, in denen die Bewohner:innen vorwiegend Arabisch sprechen. Gerade deutsche Sozialarbeiter:innen mit arabischem Migrationshintergrund sind nicht nur fachlich ausgebildet, sondern lösen auch das Problem der Sprachmittlung.

Welche Probleme auftreten, wenn die Translationsbedürfnisse nicht erfüllt werden können, zeigt sich an einem Fallbeispiel, von dem Magdalena, Beraterin in einem Frauenobdach, berichtet:

„Also es war glaube ich bis jetzt nur einmal, dass es tatsächlich überhaupt fast nicht möglich war. Das war eine Familie aus Rumänien, die an dem Tag eingereist sind und sie haben Rumänisch gesprochen und konnten das nicht verstehen, dass ich kein Rumänisch verstehe und das war dann echt schwierig, weil das am Abend schon war. Alle Beratungsstellen, also weitere Einrichtungen hatten schon zu. Eine die noch auf hatte, die hatten dann genau an dem Tag kein Rumänisch sprechenden Mitarbeiter da. Und dann haben die doch jemanden gefunden der mal hier gearbeitet hat und Rumänisch als Zweitsprache gesprochen hat und haben dann so die ganz wichtigen Sachen übersetzt. Oder ich habe eine Klientin die nur Portugiesisch spricht, die hier wohnt jetzt seit fast sechs Monaten, fünf. Und sie macht jetzt Deutschkurs. So viel wie, alles gut, so wie gut schlecht, können wir, kann ich sie schon fragen, aber meistens machen wir schon/ das ist schon ein komplizierter Fall und dann Google Translator tatsächlich. Dann sitzen wir und schreiben einfach. Gut, aber nicht alle können tippen zum Beispiel. Und das war der Fall mit der Familie aus Rumänien. Das konnten wir zum Beispiel mit ihnen nicht machen. Und mit dieser Klientin mache ich das immer, jedes Mal. Und dann dauern natürlich diese, dauern die Gespräche deutlich länger.“ (I2: 71)

Die rumänische Familie, die frisch angekommen ist, kein Deutsch spricht und nicht schreiben kann, bringt die Beraterin in eine schwierige Situation. Da es abends ist und sie daher nicht auf andere Zweigstellen als *Sprachressource* zurückgreifen kann, wie es sonst möglich wäre – „dann müssen wir manchmal einfach eine Einrichtung oder irgendjemanden anrufen, der das telefonisch dann macht“ (I2: 69) –, ist sie in ihrer Handlungsmacht gehemmt. Sie sitzt buchstäblich sprachlos vor

der wartenden Familie. Da niemand aus der hilfeschuchenden Familie tippen kann, fällt auch Google Translator als technische Lösung weg, auf die sie sich mit einer ihrer Klientinnen eingespielt hat. Diese krisenhafte Ausnahmesituation, „bis jetzt nur einmal, dass es tatsächlich überhaupt fast nicht möglich war“, verdeutlicht, wie stark die Praxis der interkulturellen Beratung und Betreuung auf sprachliche Ressourcen angewiesen ist und diese in der Regel auch bereitstellen kann. Damit erfüllen Sozialdienste eine zentrale Funktion im Migrationsprozess, die von den staatlichen Behörden oft nicht geleistet wird:

„I: Und wie ist das, wenn man nach Deutschland kommt und die ganze Zeit die Briefe bekommt, die Behördengänge machen muss, zu den verschiedenen Einrichtungen gehen muss. Was ist das für eine Erfahrung für die Leute, die du auch berätst und betreust?

B: Es ist sehr stressig, vor allem aufgrund der Kommunikation. [...] tatsächlich ist es oft so, dass Leute in Behörden kein Englisch sprechen. Und all diese ganzen Voraussetzungen und Anforderungen, also es ist / Bei uns zum Beispiel ist es so, wir rufen an oder setzen ein Schreiben auf und das läuft über Briefverkehr oder über E-Mailverkehr oder telefonisch. Aber die Flüchtlinge haben diese Möglichkeit oftmals nicht und müssen dann tatsächlich immer persönlich vorsprechen. Und leider ist es, wie vorhin schon gesagt, so, dass sie nicht genügend, beziehungsweise keine Dolmetscher zur Verfügung stellen und dann einfach wieder weggeschickt werden. Und die ganze Sache dann ins Stocken gerät. Und alles zum Nachteil der Flüchtlinge. Also ich stelle es mir sehr, sehr stressig vor.“ (I7: 56–57)

Im Gegensatz zu den Behörden, bei denen die Angestellten oft „kein Englisch sprechen“ und auch „keine Dolmetscher zur Verfügung stellen“, zielt die interkulturelle Beratung und Betreuung darauf ab, sprachliche Hürden zu überwinden und es den migrierten und geflüchteten Personen zu ermöglichen, ihre Anträge, Formblätter und Behördengänge trotz fehlender Deutschkenntnisse adäquat zu erledigen. Dieselbe anhand der rumänischen Familie beschriebene sprachliche Handlungshemmung wird von den Sachbearbeiter:innen der Ämter durch Wegschieben gelöst. Das ist den Sachbearbeiter:innen nicht anzulasten, da sie nicht auf die sprachlichen Ressourcen zugreifen können wie die Mitarbeiter:innen der Migrationsberatung und -betreuung. Das Ganze illustriert jedoch, wie sich Migrationsberatungsstellen, was die Sprache

betrifft, als notwendige *Hilfsinstitution* integrieren. Diese können auf mehrsprachige Mitarbeiter:innen, ehrenamtliches Dolmetschen und fallweise professionelles Dolmetschen zurückgreifen: „[für] wirklich ganz wichtige Themen, dann bestellen wir auch einen Dolmetscher, der dann professionell ist“ (I3: 79).

Die mehrsprachigen Fachkräfte, häufig selbst mit Migrationshintergrund, sind dabei unerlässlich für die *sprachliche Grundversorgung* der migrierten Personen. Ein Paradebeispiel dafür ist Sharif, der vor 15 Jahren mit seinen Eltern aus Afghanistan nach Deutschland geflüchtet ist und inzwischen als Sozialbetreuer arbeitet:

„Ich war 13 Jahre alt, als ich aus Afghanistan geflüchtet bin. Und ich bin eigentlich als Beruf [was anderes] und dann als die Flüchtlinge im Jahr 2015 gekommen sind, und dann habe ich überlegt, ob ich vielleicht als Sozialbetreuer arbeite, weil ich so viele Sprachen spreche. Also meine Erstsprache ist Dari/Pashtu und ich kann Urdu, Hindi, Englisch, ein bisschen Italienisch, weil ich in der Ausbildungszeit gelernt habe [...]. Ich kann auch Hocharabisch, aber das Problem ist, dass die Leute weniger Hocharabisch reden als Dialekt.“ (I9: 7)

Im Jahr 2015 war die Notwendigkeit der Unterstützung von Geflüchteten derart hoch, dass Sharif damals seinen eigentlichen Ausbildungsberuf verlassen hat und seitdem als Sozialbetreuer in Geflüchtetenunterkünften arbeitet. Nicht zuletzt aufgrund seiner Sprachkenntnisse ist er für die Hilfsorganisation ein wertvoller Mitarbeiter, was sich auch daran zeigt, dass er zwischen den Einrichtungen je nach Bedarf hin- und herwechselt:

„Also ich bin ein Jogger, wenn man das so sagen kann. Wenn die mich brauchen dann stehe ich immer zur Verfügung, dass ich meine Unterkunft wechseln kann. Ja. Und letztes Mal, also vor ein paar Monaten, war ich in [XY]-Straße, wo sie nach der Kurzaufnahme ins Ankunftszentrum gekommen sind.“ (I9: 15)

Durch seine Mehrsprachigkeit und Bereitschaft, an verschiedenen Orten und sogar in verschiedenen Bereichen, „Unterkünften“ und „Ankunftscentren“, zu arbeiten, stellen eine wichtige Ressource dar. Sein „Jogging“ verbildlicht, wie Organisationen in der interkulturellen Beratung und Betreuung immer auch Sprachen organisieren müssen, damit die Praxis fließen kann, ohne gegen Mauern des Nicht-Verstehens zu

laufen. *Eine solche Organisation ist somit ein sprachlicher Übersetzungspunkt zwischen den Sprachen der Migrant:innen und der deutschen Sprache.* Das wird in allen geführten Interviews deutlich. In diesem Zusammenhang beschreibt die Migrationsberaterin Elsa die Beratungsstelle, in der sie arbeitet, als „erste Anlaufstelle“, „weil wir auch sehr viele Sprachen sprechen. Ich persönlich spreche Griechisch, weil ich griechische Wurzeln habe“ (I13: 3). Auch Ümran, die fließend Türkisch und Deutsch spricht, beschreibt die Asylsozialberatungsstelle, in der sie arbeitet, als sprachlich breit aufgestellt:

„Also bei uns in der Unterkunft sind fast die Hälfte, 42 Prozent, Nigerianer. Die können Englisch. Da reden wir Englisch. Wir haben auch zwei Assistentenkräfte, die Arabisch/ Und einer kann Dari, Farsi. Der kann mit den afghanischen Leuten, der andere mit arabischen Leuten/ Und Deutsch, wenn die dann Deutsch können, ist es auch kein Problem, also wir sind dann auch sehr gut mit Sprachen bis jetzt. Eine Kollegin kann auch Französisch. Wir haben jemanden von einem französischsprachigen Land, da kann die Kollegin/ Also wir sind dann gut sprachlich, sage ich mal, besetzt, und dann können wir schon irgendwie/ Und wenn wir nichts, dann müssen wir einen Dolmetscher bestellen“ (I3: 77)

Professionelles Dolmetschen wird als knappe Ressource gehandelt und nur dann herangezogen, wenn es sein muss. Neben den angesprochenen Kostengründen sind vermutlich auch Faktoren wie die Praktikabilität und Zeitknappheit ausschlaggebend (vgl. ebd.: 336). Die:der Dolmetscher:in muss immer erst „bestellt“ werden, und das Anliegen der Klient:innen muss bis zu dem ausgemachten Termin ruhen. Das kann zu Problemen führen, da die Anliegen der Ratsuchenden oft an Fristen geknüpft sind. Den Zeitaufwand und die Terminproblematik in Bezug auf professionelles Dolmetschen beschreibt auch der sozialpädagogische Wissenschaftler Wille (2018: 336): „Der Einsatz von ausgebildeten Dolmetscher:innen muss immer geplant werden, da diese nicht rund um die Uhr auf Abruf stehen. Es müssen also Termine gefunden werden, zu denen alle Beteiligten anwesend sein können. Viele Situationen [...] geben das aber nicht her.“ Die Mehrsprachigkeit der Sozialarbeiter:innen hilft daher nicht nur bei der Geld-, sondern auch bei Zeitknappheit. Zusätzlich werden so auch Nebeneffekte anwe-

sender Dritter, die zwischen die Fachkräfte und das Klientel geschaltet werden müssen, umgangen.

Einfluss der Sprache auf die Beratungssituation

Wie eine geteilte Erstsprache das Beratungsgespräch und die Betreuungssituation beeinflusst, wird von den interviewten Personen unterschiedlich wahrgenommen. Viele beschreiben aber, dass das Sprechen in der Erstsprache der Klient:innen in positiver Weise die Nähe und Offenheit in der Beratung fördert:

„Also ich habe gemerkt, sie waren mehr offener. Also sie haben gecheckt, okay, sie spricht meine Sprache, und da haben sie mehr geredet, also auch über ihre Gefühle, wie es denen geht. Also sie waren viel offener. Ja, genau. Und das hat auch meine Arbeit ein bisschen einfacher gemacht. Wenn sie viel erzählen, dann kannst du auch mehr helfen.“ (I6: 31)

Die gemeinsame Sprache verbessert den Zugang zu den Klient:innen. Es kann spezifischer auf ihre Anliegen eingegangen und dadurch adäquatere Lösungen gefunden werden. Dabei ist nicht nur das bessere Verständnis relevant, sondern eine aus dem Sprachverständnis entstehende Offenheit. Des Weiteren scheint die gemeinsame Sprache in der Beratungssituation auch Verbundenheit und Nähe hervorzubringen: „Man öffnet sich automatisch mehr, und es ist lockerer. [...] Da ist eine Art Verbundenheit da.“ (I7: 157) In einem weiteren Interview lässt sich das noch deutlicher veranschaulichen:

„Naja, das macht halt vieles einfacher. Also eben weil man sofort, wie soll ich sagen, eine Sprache spricht, die dem Beteiligten vertraut ist. Schafft das irgendwie eine andere Atmosphäre. Das hat dann nicht so einen förmlichen oder auch, ja wie soll ich sagen, etwas distanzierteren Charakter, sondern man kommt sich sofort näher. Viele meiner Klienten wussten zum Beispiel nicht, dass ich Serbisch spreche. Sie sind dann reingekommen, haben es dann irgendwie auf Englisch versucht oder hatten jemand mitgebracht, der dann auf Deutsch übersetzt und dann hat man dann schon gemerkt, wenn man dann anfängt auf Serbisch oder auf Mazedonisch zu sprechen, dass da so eine Nähe entstanden ist. Eine einfach lockere Atmosphäre im Umgang miteinander.“ (I6: 31)

Auch hier berichtet die interviewte Person von einer Verbesserung der Beratungssituation, indem die gemeinsame Sprache eine „lockere Atmosphäre“ hervorbringt und Distanz abbaut. Lenny, der aus Haiti nach Deutschland migriert ist, Französisch spricht und als Berater im Sozialdienst für Geflüchtete arbeitet, nimmt in seiner Antwort eine Abstufung der Bindung zur Klientel abhängig vom Sprachverständnis vor:

„Das ändert schon viel. Weil, zum Beispiel ich habe besseren Kontakt mit den Leuten, die Französisch sprechen als Leute, die Englisch sprechen. Und noch weniger Kontakt zu denen, die vielleicht nur ein paar Worte Deutsch reden können, die aus Afghanistan oder Iran, Irak kommen. Das merkt man schon. [...] Man merkt das, und man hat eine andere Bindung zu solchen Personen als zu den anderen. Weil, man sieht in dieser Person vielleicht jemanden aus meinem Land, jemanden aus meinem Freundeskreis.“ (I4: 87)

Lenny stellt die auf seiner Erfahrung basierende Theorie auf, dass das Sprachverständnis die Bindung zu den Klient:innen bestimmt. Am deutlichsten sei dies bei einer gemeinsamen Erstsprache, die dazu führe, dass Ähnlichkeiten mit Freund:innen aus dem Heimatland die Sympathie fördern.

Doch die lockere Atmosphäre und die Verringerung der Distanz können die Beratungssituation nicht nur verbessern, sondern auch erschweren. Magdalena, die in einer Beratungsstelle für Migration arbeitet und neben ihrer Erstsprache Lettisch Russisch als Zweitsprache spricht, bevorzugt aus diesem Grund das Deutsche, wenn ihre Klient:innen sowohl Russisch als auch Deutsch sprechen:

„[...] Wenn die Frau jetzt zum Beispiel aus einem russischsprachigen Raum kommt, spricht aber Deutsch, dann werde ich mit ihr hier Deutsch sprechen [...] Also, weil eben wegen dieser Grenze, dass dann sehr schnell geduzt wird. Wir siezen immer unsere Klientinnen und das ist/ ich merke, wenn man dann in der Erstsprache spricht, dass dann ein bisschen diese Grenze verschiebt sich. Genau. eher dann nicht von meiner Seite so wie ich das jetzt nur empfinde, aber das von der anderen Seite. Deswegen, wenn es möglich ist, bleibe ich dann auf Deutsch einfach.“ (I2 :43)

Magdalena bleibt, wenn möglich, beim Deutschen, da das im Deutschen typische Siezen eine *professionelle Distanz* aufrechterhält. Die Distanz zwischen Fachkraft und Klient:innen verschiebt sich ihrer Auf-

fassung nach abhängig von der Sprache und kann eine angemessene Beratung erschweren. Dies ist ihrer Ansicht nach vor allem den Klient:innen geschuldet, deren Erwartungshaltung sich ändert.

Diese Beobachtungen lassen sich in interessanter Weise mit den Erzählungen aus einem weiteren Interview ergänzen. Lydia, die aus Kamerun stammt, Französisch als Erstsprache spricht und in der Asylsozialberatung tätig ist, erklärt, dass das Französische als Beratungssprache für sie zwar zu einem besseren Verständnis führt, letztlich aber nichts an ihrer Arbeitsweise ändert:

„Also bis zu einem gewissen Punkt, glaube ich, ja, besonders die, die aus französischsprachigen Ländern kamen. Also einfach anhand der Sprache haben wir uns besser verstanden. Aber was die Arbeit an sich angeht, ich glaube, wir waren einfach gleich. Weil, meine Kolleginnen sind genauso wie ich kompetent in ihrer Arbeitsweise.“ (I8: 27)

Lydia verweist dabei auf ihre Kompetenz sowie auf die ihrer Kolleg:innen und verdeutlicht, dass sich deren Arbeitsweise nicht mit einem Wechsel der Sprache verändert. Während Lydia die Gleichheit zwischen sich und ihren Kolleg:innen betont, hebt Elsa, eine Deutsch-Griechin, deren Eltern als Gastarbeiter nach Deutschland gekommen sind, die Gleichwertigkeit hervor, mit der sie ihre Klient:innen empfängt, nämlich „auf Augenhöhe“:

„I: Was macht das für einen Unterschied, ob du jemanden berätst, der griechisch ist oder jemanden, der nicht griechisch ist?

B: Gar keinen Unterschied.

I: Ändert das die Gesprächssituation vielleicht, wenn man dieselbe Sprache sprechen kann?

B: Nein, weil die Haltung auf Augenhöhe ist, egal woher er kommt und was er ist. Also für mich ist er gleich, also Augenhöhe, also die Klienten werden bei mir mit Respekt empfangen, als Gleichwertige und sie fühlen es. Und das macht alles leichter. Also das ist nicht gespielt, das kommt von alleine.“ (I12: 20–23)

Elsa und Lydia sind sich darin einig, dass die Sprache keinen Einfluss auf die Haltung gegenüber den Klient:innen hat. Lydia möchte sich dabei durch ihre Sprachkompetenz nicht über ihre Kollegenschaft stellen, und Elsa betont nachdrücklich, dass sie keine ihrer Klient:innen bevorzugt und auch die Sprache nichts an der Beratungssituation ändert.

Es lässt sich davon ausgehen, dass beide ein anderes Verhalten als problematisch und unprofessionell empfinden würden. Die Antworten entsprechen somit einem professionellen Ethos, und wir wissen nicht, ob sie nur (Wunsch-)Semantiken oder auch die strukturelle Praxis abbilden. Doch auch nur als reine Semantiken sind die Aussagen informativ. Ähnlich wie Magdalena meint auch Lydia, dass sich von Seiten der Beratung nichts ändert („eher dann nicht von meiner Seite“); wie sich die Sichtweise der Klient:innen ändert, wird nicht angesprochen und wird vermutlich auch nicht als relevant empfunden, da dies durch eine „kompetente Arbeitsweise“ oder eine gleichbleibende „Haltung“ aufgefangen wird. Etwas anderes zu äußern ist schwierig und funktioniert nur, wenn eine durch die geteilte Sprache entstehende Nähe dazu beiträgt, auf „Augenhöhe“ zu kommunizieren, die Atmosphäre aufzulockern und noch besser auf die Klient:innen eingehen zu können.

In einigen Interviews wird jedoch auch deutlich, welche negativen Effekte es mit sich ziehen kann, wenn Fachkraft und Klient:in sich die Erstsprache teilen. Luna, eine Migrationsberaterin, die in der Ukraine groß geworden ist und deren Erstsprache Russisch ist, erzählt, wie die Erwartungshaltung ihrer Klient:innen, die sie häufig lediglich als Übersetzerin sehen, mit ihrer Selbst- und Fachbeschreibung als Migrationssozialberaterin konfligiert:

„Also was ich schwierig finde, dass eben viele Russischsprachige mich nicht als soziale Beraterin, soziale Arbeiterin sehen, sondern wirklich als Dolmetscherin. Und das finde ich schwierig, weil ich bin keine Dolmetscherin. Das ist nicht meine Aufgabe. Natürlich spielt Dolmetschertätigkeit, Übersetzungstätigkeit mit in meine Arbeit, wie gesagt etwas den Brief verständlich machen oder helfen irgendwas zu formulieren schriftlich ist ja auch eine Übersetzungstätigkeit, aber trotzdem die noch mit der sozialen Arbeit zu tun hat. Aber viele sehen das nicht. Ja, viele denken, ich bin eine Dolmetscherin und was mich neulich verwundert hat, da kam eine neue Klientin. Ich erkläre von Anfang an, wer ich bin, was ich mache, und dann habe ich ihr meine Visitenkarte gegeben und beim Aufstehen, beim Verlassen des Büros sagt sie: Oh, darf ich noch einen Stift haben? Weil dann schreibe ich mir nochmal auf, wer Sie sind auf die Visitenkarte, weil ich habe so viele Visitenkarten. Und dann schreibt sie tatsächlich in Russisch: Dolmetscherin. Das ist schwierig, ja, weil / Ich kann auch die verstehen, weil die können es nicht unterscheiden: Wer bin ich? Was sind die Aufgaben einer sozialen Beratung? Aber für mich ist auch schwierig,

dann immer wieder zu erklären: Ich kann nicht für Sie bei O2 anrufen oder weil Ihre Waschmaschine da kaputt ist. Ja, das ist / Ich tue es einfach aus Menschlichkeit oder weil ich es einfach verstehe: Okay, Sie brauchen dringend eine neue Waschmaschine oder sowas. Aber ich kann da nicht für Sie überall irgendwie anrufen oder sowas. Also das finde ich schwierig, diese Rolle zwischen Dolmetscher und soziale Beraterin.“ (I13: 107)

Anzumerken ist hier, dass Luna nicht ausschließlich dafür da ist, für russischsprachige Klient:innen zu dolmetschen, sondern dass sie primär als Migrationssozialberaterin arbeitet, die sekundär auch Russisch sprechen kann. Aufgrund ihrer Sprachkenntnisse werden jedoch viele russischsprachige Klient:innen zu ihr weitergeleitet: „Also ich denke, vieles über Mundpropaganda. Wenn einer da war, sagt er dem anderen: Ja, da gibt es eine, die spricht Russisch. Auf unserer Homepage steht ja auch, welche Sprachen wir sprechen, und es gibt auch Flyer“ (I13: 39). Dass sie für russischsprachige Klient:innen eine besonders große Hilfe darstellt, liegt auf der Hand. Die Gefahr besteht nun darin, dass ihre Sprachfähigkeiten von den Klient:innen als Lunas primäre Kompetenz wahrgenommen werden, was zu Verschiebungen in deren Erwartungen führen kann. Nach Luna ist die Übersetzungstätigkeit ein wichtiger Bestandteil ihres Berufsalltags, die Übersetzung sollte jedoch nur in dem sachlichen Rahmen der Sozialen Arbeit stattfinden. Das dementprechende Aufgabenfeld formuliert sie zu Beginn des Interviews:

„Hauptthema sind natürlich die ganzen behördlichen Sachen. Die verstehen die Briefe nicht. Die haben Geldsorgen, also finanzielle Probleme und ich schaue dann einfach: Wie ist die rechtliche Lage? Können die noch irgendwie soziale Leistungen als Aufstockung bekommen? Oder natürlich dann Riesenthema ist die Wohnung und Familiennachzug [...] Pflege, Antrag auf Schwerbehinderung, Wohngeld, wie gesagt Aufstockung sozialer Leistungen oder einfach auch so Arbeitsmarktintegration, wenn die schon einen Abschluss in ihrem Heimatland haben und wollen hier irgendwie Job suchen, Sprache verbessern. Also es gibt alles eigentlich.“ (I13: 27)

Es zeigt sich, dass es eine große Bandbreite an Belangen gibt, für die die Migrationsberatung zuständig ist. Das Aufgabenfeld ist dabei inhaltlich abgegrenzt. Viele Klient:innen sehen jedoch die Kompetenz der Sprachmittlung als Lunas Aufgabe, was zu einer Perspektivendifferenz in Bezug auf den Beratungsprozess führt. Luna vermutet, dass dies bei ihren nicht russischsprachigen Kolleg:innen anders läuft:

„Ich glaube mit einem Kollegen, der nur Deutsch oder Englisch spricht, würden die sich mehr bemühen, und so glauben die, dass ich alles für die übernehme, ja. Also das sehe ich schon so, dass die häufig versuchen, einfach alles an Problemen an mich zu übergeben und so einfach warten.“
(I13: 49)

Die fehlenden Deutschkenntnisse der Klient:innen bereiten diesen im Alltag vermutlich zahlreiche Schwierigkeiten. In diesem Licht ist die Mehrsprachigkeit der Sozialberatung natürlich die perfekte Rettung, indem sie dieses sprachliche Defizit kompensiert. Die Sprachmittlung ist ein notwendiges Vehikel für die interkulturelle Sozialberatung, aber eben auch darüber hinaus. Diese Kompensation und die daraus resultierende *Praktikabilität* können zu einer Erwartungshaltung bei den Klient:innen führen, die von dem Aufgabenbereich der Migrationsberatung abweicht. Diese Perspektivendifferenz illustriert Luna an dem Erstbesuch einer ihrer russischen Klientinnen:

„Ich erkläre von Anfang an, wer ich bin, was ich mache, und dann habe ich ihr meine Visitenkarte gegeben und beim Aufstehen, beim Verlassen des Büros sagt sie: Oh, darf ich noch einen Stift haben? Weil dann schreibe ich mir nochmal auf, wer Sie sind auf die Visitenkarte, weil ich habe so viele Visitenkarten. Und dann schreibt sie tatsächlich in Russisch: Dolmetscherin.“ (I13: 107)

Anstatt Sozialarbeiterin oder Migrationsberaterin notiert sich die Klientin auf Russisch „Dolmetscherin“. Diese Zuschreibung ist für Luna keine sachlich adäquate Übersetzung ihrer Tätigkeit und führt zu einer problematischen Praxis, da sich die Enttäuschung der Erwartungshaltung der Klient:innen negativ auf das Beratungsverhältnis auswirken kann. In der Antwort auf die Frage, wie sie mit Übersetzungsanfragen umgeht, die über die soziale Arbeit hinausgehen, beschreibt sie diese Schwierigkeit wie folgt:

„Ja, das ist immer so eine Sache, ja. Würde ich natürlich immer sagen: Nein! Nein, nein, nein, nein. Da sind wir wieder bei dem Thema Beziehung. Dann würden die vielleicht irgendwann sagen: Ja, die hilft uns ja nicht oder so. Es ist wirklich eine Gradwanderung. Da muss man immer schauen, also deswegen schaue ich, dass ich halt vielleicht, okay, ab und zu irgendwo für die anrufe, aber dass es nicht immer zu einer Selbstverständlichkeit oder zu einer Regelmäßigkeit kommt, ja. Dann sage ich: Nein. Oder natürlich was ich auch noch frage, ich frage erstmal: Okay, wie ist

das? Wenn jetzt die Person tatsächlich alleinstehend ist und in München niemanden hat, der für sie da anrufen kann. Dann sage ich auch: Okay, haben Sie jemanden? Haben Sie hier Kinder? Haben Sie hier irgendwie Onkel, der super Deutsch spricht oder sowas. Dann sage ich: Okay, ah, Sie haben ja Kinder, dann fragen Sie doch Ihre Tochter. Warum kann die Tochter dann nicht anrufen? Also darin muss ich auch wirklich tatsächlich immer hinweisen, dass es Sachen gibt, die eigentlich auch die Familienmitglieder machen, unterstützen können, ja“ (I13: 109)

Im Umgang mit den Klient:innen und deren Erwartungshaltung verweist Luna auf die Beziehung zu diesen und darauf, dass in solchen Situationen Feingefühl („Gradwanderung“) gefordert ist. Ein striktes Ablehnen der Belange der Klient:innen, auch wenn diese den Rahmen dessen übertreten, was sie als ihr Tätigkeitsfeld definiert, kann dazu führen, dass die Klient:innen sich allein gelassen fühlen. Wenn es sich dabei also nur um kurze Telefonate handelt, erledigt sie diese ab und an, aber „nicht immer“, und fragt erst einmal nach Verwandten oder Bekannten der Klient:innen, die diese möglicherweise übernehmen können. Es lässt sich erkennen, dass Luna grundsätzlich den Personen, die zu ihr kommen, helfen möchte, und um dies in ihrem Tätigkeitsrahmen ausführen zu können, hält sie eine adäquate Beziehung zu den Klient:innen aufrecht, indem sie diesen Rahmen auch mal verlässt. *Interessant ist, wie gerade die gemeinsame Sprache die Beratungsbeziehung herausfordert, indem sie durch ihre Praktikabilität die Erwartungshaltung der Klient:innen anheben kann.*

Ein weiteres Interview, das eine geteilte Erstsprache nicht nur als Vorteil, sondern in unterschiedlicher Weise auch als Herausforderung thematisiert, wurde mit Ela geführt. Ela kommt aus Bulgarien und ist für das Studium nach Deutschland gezogen. Im Bereich interkulturelle Beratung und Betreuung hat sie zunächst bei einem Hilfswerk gearbeitet, für das sie bulgarische Familien, die nach Deutschland migriert sind, eng begleitet und unterstützt hat. Momentan ist sie in einer Migrationsberatungsstelle tätig, bei der der Kontakt weniger intensiv ist. Doch ab und an begleitet sie auch hier ihre Klient:innen zu verschiedenen Terminen und übersetzt vor Ort. Gerade in diesen Situationen wird ihre Professionalität jedoch häufig herausgefordert. Muss sie beispielsweise beim Jobcenter übersetzen, kommt es vor, dass

ihr ihre Klient:innen von Schwarzarbeit und Scheinfirmen erzählen, was sie in eine prekäre Lage bringt:

„Ja und ich bin dann ganz auch eingeweiht, wenn ich beim Jobcenter übersetzen muss, dass diese Menschen zum Beispiel gar nicht arbeiten, sondern bei Scheinfirmen registriert sind. Und das sind für mich Inhalte, die ich am liebsten nicht wissen will, überhaupt nicht, weil wenn jemand diesen Menschen auf die Schliche kommt, was sie machen, können sie ja auch an mich denken und da sehe ich mich wirklich in Gefahr. Ich will überhaupt nicht, dass die mir so etwas erzählen. Also da geht das für mich das Vertrauen auch zu weit. Die verstehen auch nicht kein Nein und kein Stopp und ich will das nicht hören und nicht wissen, das akzeptieren sie nicht. Also das sind die Gefahren, [...], dass man mit Inhalten konfrontiert wird, die dann schon illegalen Charakter haben und ja. [...] es sind bestimmt nicht viele, die informiert sind über diese Machenschaften und ich gehöre zu den Wenigen und wenn das irgendwie rauskommt und dann denken sie, ja vielleicht hat sie uns verpiffen.“ (I10: 93, 99)

Da sie nicht nur von einer Sprache in eine andere übersetzt, sondern auch von der Logik einer Lebenswelt, in der Schwarzarbeit zum Alltag gehört, in die Logik einer staatlichen Behörde, die für die Grundsicherung der Arbeitssuchenden zuständig ist, befindet sie sich in einer höchst prekären Position. Sie betont, dass sie „kein Befürworter von irgendwelchen Scheinfirmen ist“ (I10: 97), aber Sorge hat, dass, wenn illegale Tätigkeiten ihrer Klient:innen auffliegen, sie als unfreiwillige Mitwissende Ärger mit den Betreiber:innen dieser illegalen Operationen bekommen könnte. Das wirkt sich auf die Übersetzungspraxis aus. Wenn ihre bulgarischsprachigen Klient:innen im Jobcenter auf die Frage, womit sie ihren Lebensunterhalt bestreiten, Antworten geben, die illegale Tätigkeiten umfassen, möchte sie das nicht übersetzen, „weil das darf man ja irgendwie nicht übersetzen, weil da klicken irgendwie gleich die Handschellen“ (I10: 105). Solche Fälle stellen sie vor Gewissenskonflikte, machen sie zu einer unfreiwilligen Mitwissenden und gehen dabei über ihre Tätigkeit als Sozialarbeiterin hinaus. Professionelle Dolmetscher:innen, zu denen sie nicht gehört, setzen sich in ihrer Ausbildung mit solchen Problemen auseinander und sind in Deutschland an die „Berufs- und Ehrenordnung des Bundesverbands der Dolmetscher und Übersetzer“ gebunden, welche versucht, „ethisch einwandfreies Verhalten im Beruf zu fördern und ethisch bedenkli-

ches Verhalten zu verhindern“ (Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer 2025). *Ethische Herausforderungen im Dolmetschen sind ein nicht zu unterschätzender Punkt, der für den Einsatz von professionellen Dolmetscher:innen in der Sozialarbeit spricht. Doch wie bereits gezeigt wurde, gibt es aus praktischen wie aus monetären Gründen kaum eine andere Möglichkeit für interkulturelle Beratungs- und Betreuungsstellen, als weitestgehend auf die Praxis des Laiendolmetschens zu setzen.*

4.1.2 Die Sprachkompetenz der Klient:innen

Am einfachsten wäre es doch, wenn die Klient:innen möglichst schnell selbst Deutsch lernen würden. Anträge, Formblätter und andere Angelegenheiten könnten dann selbst auf Deutsch, der Amts- und Verkehrssprache in Deutschland, erledigt werden. Doch *das* Deutsche ist, wie sich soziolinguistisch formulieren lässt, nur eine theoretische Abstraktion und formiert in der Praxis „ein ‚Bündel‘ mehr oder weniger übereinstimmender sprachlicher Erscheinungsformen – Varietäten“ (Schroeder 2007: 6). Deutsch besteht aus verschiedenen sogenannten „Registern“ (vgl. ebd.), die jeweils vom Kontext und den anwesenden Personen abhängen. Die Amts- und Verkehrssprache ist somit aus einer soziolinguistischen Perspektive nicht schlicht Deutsch, sondern ein Register der deutschen Schriftsprache.⁷ Es handelt sich dabei um ein Register, das sich von einem intimen, in der Familie, in der Nachbarschaft oder unter Freund:innen und Arbeitskolleg:innen gesprochenen Deutsch unterscheidet. Dementsprechend kann sich das Ausfüllen von Formblättern und Anträgen bereits für Inländer:innen als eine Herausforderung herausstellen, die sich mit Abnahme des Bildungsgrads des Antragsstellenden verschärft. Das heißt aber zugleich, dass in anderen Kontexten die Kommunikation auch ohne ausgeprägte Schriftsprache funktioniert.

Was einem durch ein Defizit in der Schriftsprache direkt verwehrt bleibt, sind Anfragen an staatliche Institutionen. Aus diesem Grund

7 Rechtlich ist nach § 23, Abs. 1 des Verwaltungsverfahrensgesetz des Bundes (VwVfG) geregelt: „Die Amtssprache ist Deutsch.“

ist ein „ungeleiteter“ (vgl. Dittmar 1982) Spracherwerb im direkten alltäglichen Kontakt mit Erstsprachlern zwar immer noch ausgesprochen wirksam, sollte aber vor dem Hintergrund der Wichtigkeit eines adäquaten Anschlusses an staatliche Institutionen durch professionelle Sprachkurse ergänzt werden (vgl. ebd.: 151 ff., Schroeder 2007: 7). Unter diesem Gesichtspunkt scheint der durch das Zuwanderungsgesetz (Deutscher Bundestag 01.01.2005) vorgesehene Integrationskurs, der sich aus einem Sprachkurs mit 600 Unterrichtseinheiten und einem Orientierungskurs mit 100 Unterrichtseinheiten zusammensetzt, als äußerst sinnvoll. Schroeder fasst 2007 die Ergebnisse der zwei ersten Gutachten, die die Wirkungsweise der Integrationskurse evaluieren, wie folgt zusammen:

„[D]ie Erwartungen, die sich mit den Integrationskursen verbinden, [müssen] gedämpft werden [...]: Nur etwa die Hälfte der Kursteilnehmer erreicht innerhalb von 600 Stunden die Niveaustufe B1. In erster Linie korrelieren ein höheres Bildungsniveau und in zweiter Linie auch bereits vorhandene Deutschkenntnisse mit einer erfolgreichen Teilnahme. Dies kann man so deuten, dass genau diejenigen Zuwanderer, welche die Kurse am nötigsten haben – also die Bildungsfernen, zum Teil auch die nicht Alphabetisierten – am wenigsten von ihnen profitieren [...], während diejenigen, die aufgrund ihrer Bildung und/oder Vorkenntnisse vielleicht ohnehin erfolgreich Deutsch gelernt hätten, eben auch hier erfolgreich sind.“

2022 bestätigen Schroeder und Kolleg:innen das Anhalten dieser Problematik und sprechen sich für eine „Reform der Integrationskurse mit Alphabetisierung“ (Schroeder et al. 2022) aus. Die Ergebnisse zeigen, dass es für bildungsärmere migrierte und geflüchtete Personen weitestgehend keine zufriedenstellende Lösung für den Spracherwerb der deutschen Schriftsprache gibt und diesen damit weiterhin ein direkter, adäquater Zugang zu staatlichen Behörden verwehrt bleibt. Sprachmittlung bleibt damit für diese Gruppe unabdingbar. Da professionelles Dolmetschen knapp und mit hohen Kosten verbunden ist, wird in der Praxis der interkulturellen Beratung und Betreuung, die die besagte Gruppe im Austausch mit staatlichen Behörden unterstützt, in erster Linie auf Laiendolmetschen in der Form mehrsprachiger Fachkräfte gesetzt.

In den Interviews mit ebendiesen mehrsprachigen Fachkräften kommen die mit dem Laiendolmetschen verbundenen Nebeneffekte sowie Gründe für den ausbleibenden Spracherwerb der Klient:innen zum Vorschein. Ela, die aus Bulgarien stammt und in der Migrationsberatung arbeitet, muss in vielen Fällen für bulgarische Roma übersetzen, was ihr nicht leichtfällt:

„I: Und hast du auch Schwierigkeiten, sprachlich für die Roma zu übersetzen?
B: Ja! Weil die [...] die sprechen auch so ein Gemisch, also da muss ich auch etwas sehr/ also wir müssen die Sprache total simplifizieren und das verfremdet auch Inhalte. Übersetzung wird das dann zum Riesenproblem.“
(I10: 35)

Da Roma keine standardisierte Sprache sprechen, sondern eine Mischung verschiedener Sprachen und Dialekte, die je nach Lokalität stark variiert (vgl. Adamou/Granqvist 2015), stellen sich hier Übersetzungen als eine Herausforderung dar. Ela muss die Sprache auf eine Weise vereinfachen und verfremden, die sie unzufrieden lässt. Die fehlende Standardisierung der Sprache ihrer Roma-Klient:innen wirkt sich nach Elas Erfahrung auch negativ auf den Spracherwerb des Deutschen aus:

„[...] so wachsen die Kinder ohne einheitliche Erstsprache auf. Und umso schwieriger ist es auch hier Deutsch zu lernen. Weil sie überhaupt keine Urstruktur von irgendeiner Sprache im Kopf haben und das sind alles Sachen, die meine deutschen Kollegen dann nicht berücksichtigen können, weil sie diese Innenperspektive nicht haben.“ (I10: 29)

Ela ist zwar keine Roma, hat aber wegen ihrer Herkunft ein innerperspektivisches Wissen, mit dem sie das Sprachdefizit ihrer Roma-Klient:innen sehr gut einordnen kann. Dabei handelt es sich um eine Innenperspektive, die, wie die ersten Gutachten der Integrationskurse zeigen, auch dem Deutschen Bundestag beim Erlass des Zuwanderungsgesetzes gefehlt hat. Vor diesem Hintergrund empfiehlt Schroeder (vgl. 2007, 2022) die Förderung der Mehrsprachigkeit von mehrsprachigen Kindern und die enge Zusammenarbeit zwischen dem jeweiligen Herkunftssprachunterricht und dem Deutschunterricht. Transfereffekte zwischen den gleichzeitig unterrichteten Sprachen sollen dabei erkannt und unterstützt werden.

Der Asylsozialberater Sharif stößt bei seiner Arbeit mit Geflüchteten auf einen zusätzlichen Grund für das Ausbleiben des Schriftspracherwerbs, der nicht nur das erfolgreiche Abschließen eines Sprachkurses verhindert, sondern bereits die Teilnahme am Sprachkurs:

„Und das Wichtigste also ist, dass es heutzutage umsonst Deutschkurs gibt. [...] Also heutzutage nutzen die vielleicht zehn oder zwanzig Prozent der geflüchteten Menschen aus, dass die deutsche Sprache lernen, sonst möchten sie lieber arbeiten. Und dann sage ich, ‚Liebe Leute, ihr könnt auch arbeiten und Deutsch lernen. Und ihr seid jung und ihr müsst jetzt anfangen zu Deutsch lernen. Und wenn ihr die deutsche Sprache gelernt habt, könnt ihr bessere Jobs finden.‘ Und dann manche machen das und manche machen das nicht [...]. Und manche haben viele Probleme. Also die erzählen mir, ‚Das ist eine gute Idee, was du zu mir gesagt hast, dass ich zuerst die deutsche Sprache lernen soll und dann arbeiten. Aber ich habe Schulden, ich muss meine Schulden bezahlen. Oder ich habe noch Eltern und Geschwister in Afghanistan die vielleicht kein Essen zuhause haben. Und deshalb bin ich aus Afghanistan geflüchtet, dass ich ihnen helfen kann.‘ Und es gibt Leute die ihre Leben vergeigen wegen ihrer Eltern oder ihre Geschwister in Afghanistan. Weil sie ihnen helfen möchten.“ (19: 79)

Nach Sharifs Eindruck nimmt nur ein geringer Anteil der Geflüchteten am Integrationskurs teil, und das, obwohl dieser kostenlos ist. Das findet er problematisch, und er kann trotz des Arguments, dass sich dadurch die Jobchancen verbessern, nicht alle seine Klient:innen zur Kursteilnahme motivieren. Während einige seine Empfehlung schlichtweg ignorieren, erwidern ihm andere, dass sie viel lieber direkt arbeiten möchten, da sie schnellstmöglich an Geld kommen müssen, um bestehende Schulden zu bezahlen oder ihre in Armut lebenden Familienmitglieder im Herkunftsland zu unterstützen. Diese sogenannten *Rücküberweisungen*, „Geldüberweisungen von migrierten Personen an ihre im Herkunftsland verbliebenen Verwandten“ (Bundeszentrale für politische Bildung o.J.), sind laut dem Entwicklungsökonom Stöhr (vgl. 2017) ein typischer Grund für Migration. In seinen Ausführungen erklärt er das Motiv für Rücküberweisungen wie folgt: „Ein zentrales Motiv für Rücküberweisungen ist die Verbesserung der Einkommens-

situation der eigenen Familie in Höhe und Stabilität“ (ebd.).⁸ Stöhr kommt auch auf die Rückzahlung von Schulden zu sprechen:

„Sind Haushalte nicht in der Lage, die Migration mehrerer Familienmitglieder zu finanzieren, so wird oft in den Weggang des am besten geeignet erscheinenden Familienmitglieds investiert. Rücküberweisungen stellen dann einen Investitionsertrag dar und Zahlungen werden unter anderem genutzt, um Schulden abzubezahlen, die zur Finanzierung der Migration aufgenommen wurden.“ (ebd.)

Vor diesen Erläuterungen scheint es plausibel, dass ein zügiges Geldverdienen eine hohe Priorität für migrierte und geflüchtete Personen darstellen kann. Dementsprechend ist es denkbar, dass diese Fokussierung andere Ziele, wie die Teilnahme an einem Sprachkurs, überschattet. Diesen Überlegungen folgend können nicht nur eine fehlende Bildung in Form von Analphabetismus oder dem Fehlen einer strukturierten Erstsprache den Spracherwerb erschweren, sondern auch familienbezogene ökonomische Dringlichkeiten, die zu einer Priorisierung führen, die den Integrationskurs hintenanstellt.

4.1.3 Ergebnis: Sprache als Grundversorgung

Migrationsberatung und die Organisation von Sprache

In der Analyse zur Kategorie Sprache wird deutlich, dass Fachkräfte mit Migrationshintergrund in der Migrationsberatung vor allem aufgrund ihrer Mehrsprachigkeit eine wertvolle Ressource darstellen. Sie sind potenzielle Laiendolmetscher:innen, was eine notwendige Kostenersparnis darstellt, da der Bedarf hoch und professionelles Dolmetschen teuer ist. Hieran zeigt sich, dass Sozialdienste auch nur Organisationen sind. Das heißt, dass sie sich nicht ausschließlich mit Fragen der So-

8 Wie aus Antworten der Bundesregierung auf Anfragen der AfD hervorgeht, können Rücküberweisungen als eine Form von Entwicklungshilfe betrachtet werden, „die teilweise eine weit größere Bedeutung als [die] staatliche Entwicklungshilfe [besitzt]“ (Deutscher Bundestag 2019a: 1). Zudem werden Rücküberweisungen von der Bundesregierung als legitime freie Entscheidung migrierter Personen betrachtet und die daraus resultierenden Effekte weitestgehend positiv bewertet (vgl. Deutscher Bundestag 2018, Deutscher Bundestag 2019a).

zialarbeit auseinandersetzen können, sondern sich zugleich auf ihre gesellschaftliche Umwelt einstellen müssen. Das schließt ein wirtschaftliches Handeln mit ein. Doch die Fachkräfte als Laiendolmetscher:innen bringen noch mehr Vorteile mit sich. Neben den Kosten wird auch Zeit gespart. Ein professionelles Dolmetschen muss immer erst bestellt und ein gemeinsamer Termin, an dem Klient:in, Berater:in und Dolmetscher:in Zeit haben, gefunden werden. Bis dahin muss die Anfrage, die oft an Fristen gebunden ist, zum Leidwesen der Klient:innen aufgeschoben werden. Darüber hinaus gehen im Laiendolmetschen durch die Fachkraft keine Informationen verloren.

Als weiterer Punkt zeigt sich, dass die Migrationsberatung als wesentliche Aufgabe Sprache(n) organisiert. Die mehrsprachigen Mitarbeiter:innen stellen dabei die Hauptressource für Übersetzungstätigkeiten dar, die durch ehrenamtliche und professionelle Dolmetscher:innen bei Bedarf aufgestockt wird. Fehlt zwischen Sozialarbeiter:innen und Klient:innen eine gemeinsame Sprache, übernehmen Kolleg:innen die Betreuung oder dolmetschen. In schweren Fällen werden professionelle Dolmetscher:innen hinzugezogen. Die staatlichen Behörden, wie beispielsweise das Jobcenter, sind sprachlich sehr schlecht aufgestellt. *Hierauf reagierend hat sich die Migrationsberatung als Hilfsinstitution integriert, die zusätzlich zu einer inhaltlichen Beratung zwischen den Sprachen der migrierten Personen und dem Deutschen übersetzt.*

Effekte einer gemeinsamen (Erst-)sprache

Der Einsatz von Sozialarbeiter:innen als Laiendolmetscher:innen erzeugt, wie die Interviews zeigen, Nebeneffekte. Die gemeinsame Sprache kann die Beratungssituation auf mehrere Weisen beeinflussen. Einigen Interviews zufolge ist dieser Einfluss positiv. Eine gemeinsame Sprache (oder häufig sogar Erstsprache) erzeugt Offenheit, Nähe und eine lockere Beratungsatmosphäre. Dies und das bessere Sprachverständnis erlauben einen direkteren Zugang zu den Klient:innen. Indem diese offener und detaillierter über ihre Probleme und Anliegen berichten können, kann die Migrationsberatung passendere Lösungen

finden. Zugleich kann sich durch eine gemeinsame Sprache aber auch die Erwartungshaltung der Klient:innen gegenüber den Fachkräften erhöhen, was diese durch Professionalität, in Form einer kompetenten Arbeitsweise und gleichbleibenden Haltung, kompensieren müssen.

Die Erwartungshaltung der Klient:innen kann sich aber noch auf eine andere Art verändern. Die Mehrsprachigkeit der Fachkräfte kann durch ihre hohe Praktikabilität dazu führen, dass die Klient:innen die Migrationsberatung primär als Dolmetschleistung sehen. Da das Sprachdefizit der Klient:innen perfekt durch die Mehrsprachigkeit der Fachkräfte kompensiert wird, rückt die Soziale Arbeit für Erstere ins Sekundäre. Das äußert sich in Übersetzungsanfragen, die über den typischen Bereich der Sozialen Arbeit hinausgehen, zum Beispiel Telefonate zur Reparatur einer Waschmaschine oder zur Verlängerung eines Handyvertrags. Ein striktes Ablehnen solcher Anfragen kann die Beziehung zu Klient:innen gefährden, weshalb bei der Reaktion darauf wiederum Professionalität, diesmal in Form von Feingefühl, gefordert ist.

Herausforderungen des Spracherwerbs

Ein schlichtes Lernen der deutschen Sprache wäre für migrierte und geflüchtete Personen die beste Lösung und würde den Übersetzungsaufwand einschließlich negativer Nebeneffekte minimieren. Unter den Klient:innen der Migrationsberatung gibt es jedoch auch Personen, denen aufgrund einer fehlenden Bildung der Spracherwerb sehr schwerfällt. Unter den Klient:innen der Migrationsberatung gibt es jedoch auch Personen, denen aufgrund einer fehlenden Bildung der Spracherwerb sehr schwerfällt und die vom staatlichen Integrationskurs nicht adäquat berücksichtigt werden. Ein Sprachkurs ist im Gegensatz zu einem informellen Spracherwerb zudem wichtig, da er über die Alltagspraxis hinweg ein Schriftdeutsch lehren kann, das als Grundlage für die Kommunikation mit den staatlichen Behörden dienen kann. Zusätzlich weigern sich einige migrierte Personen, einen Integrationskurs zu besuchen, da dies mit ihrer Priorität, möglichst schnell Geld zu verdienen,

um dieses an ihre zurückgebliebenen und in Armut lebenden Familien zu schicken, konfligiert. Sprachmittler:innen wie mehrsprachige Sozialarbeiter:innen spielen somit eine zentrale Rolle, dieses sozialstrukturelle Sprachdefizit zu überbrücken.

4.2 Migrationsberatung als Schnittstelle

Die Migrationsberatungskonstellation, in der es sich sowohl bei der Fachkraft als auch bei der ratsuchenden Person um Menschen mit Migrationshintergrund handelt, ist zumindest im deutschsprachigen Raum noch nicht eingehend untersucht worden. Welche Effekte und Besonderheiten sich dabei in der Beratungssituation ergeben, soll hier anhand der durchgeführten Interviews untersucht werden. Was einer Fachkraft mit Migrationshintergrund unterstellt werden könnte, ist eine ausgeprägte *interkulturelle Kompetenz*, die besonders dann zum Einsatz kommt, wenn sie sich mit den Klient:innen eine gemeinsame geografische Herkunft und Erstsprache teilt. Wie bereits gezeigt wurde, distanzieren wir uns jedoch von dem Konzept der interkulturellen Kompetenz, zumindest in der Weise, wie sie typischerweise verstanden wird. An ihre Stelle setzen wir eine *Kompetenz migranter Inklusion*, die anstatt von Kulturen von einer multiinkludierenden, funktional differenzierten modernen Gesellschaft ausgeht. Diese Kompetenz ist definiert als Kenntnis über die sich verändernden Inklusionsverhältnisse, welche mit einem dauerhaften Ortswechsel einhergehen, und dem praktischen Wissen darüber, was getan werden muss, damit diese Verhältnisse sich verbessern. Inwiefern diese Definition auf die Praxis zutrifft, soll sich im Folgenden zeigen. Doch davor halte ich es für sinnvoll, dem Kulturbegriff, anstatt ihm ständig aus dem Weg zu gehen, in Form eines eingeschobenen Exkurses in seiner historisch-empirischen Form zu begegnen. Das sollte sich auch für die weitere Auswertung als hilfreich erweisen.

Exkurs: Kultur als Vergleichssemantik und Identität

Kultur ist einer der am schwierigsten zu definierenden Begriffe in den Sozialwissenschaften, da er je nach Denkschule sehr unterschiedlich verwendet wird und selbst innerhalb dieser oft weitestgehend unbestimmt bleibt (vgl. Schroer 2010: 197 f.; Nassehi 2011: 289). In der Systemtheorie wird aufgrund dieser Definitionsunschärfe darauf verzichtet, Kultur als einen theoretischen Begriff einzuführen. Stattdessen wird Kultur als eine empirisch-historische Semantik verstanden, die es in ihrer Funktion zu untersuchen gilt (vgl. Luhmann 2016; Nassehi 2011). Kultur zeigt sich dann als eine „Form der Beobachtung“ (Luhmann 2016: 32), die historisch die Selbstbeobachtung der Gesellschaft und damit ihren Übergang zur Moderne während des 18. Jahrhunderts markiert. Diese Selbstbeobachtung mithilfe des Konzepts Kultur beschreibt Luhmann als Reaktion auf die damals zunehmende historische und regionale Weitsicht (vgl. Luhmann 2016: 35). Mit Kultur lässt sich dann, ausgehend von einem Punkt, beobachten, was es zeitlich wie räumlich für alternative Lebensweisen im Vergleich zu der eigenen gibt. Damit wird sie zu einem Mittel der „Fremd- und Selbstidentifikation“ (Nassehi 2011: 308). Dass von einem Punkt aus verglichen wird, heißt jedoch nicht zwangsläufig, dass das Eine dem Anderen bevorzugt werden muss.

Kultur hat heutzutage zudem eine legitimierende Funktion und kann dementsprechend emanzipatorisch verwendet werden. Ein gutes Beispiel dafür ist die Arbeiterkultur, die eine bestimmte Lebensweise samt Essensgewohnheiten, Musikgeschmack und Kleidungsstil aufgewertet hat und in ihrer distinguierenden Form auch erst hervorbringt (vgl. ebd.: 290). Dennoch wird der Kulturbegriff heute auch „politisch-ideologisch“ in einer „re-naivisiert[en]“ (Luhmann 2016: 52) Weise verwendet, die durch ihre Zweiteilung in „Leitkultur“ und „Störgröße“ (ebd.) fremde Kulturen zwar immer noch legitimiert, aber nur noch räumlich getrennt von der eigenen:

„Unter heutigen weltgesellschaftlichen Bedingungen führt dieser postkoloniale Kulturimperialismus [eurozentristische Beobachtungen und Entwicklungstheorien] zu Widerspruch und Ablehnung, aber, bisher jedenfalls, ohne gesellschaftsadäquaten Ersatz. Dabei werden durch die politisch-ideologische Verwendung kulturelle Leitvorstellungen re-naivisiert und Stoß- und Störgrößen deformiert unter Verzicht auf Reflexion. Man kann dann nur noch Abweichungen von der Norm erkennen – und bekämpfen.“ (ebd.)

Kultur ist damit eine Vergleichssemantik, die sowohl auf- wie abwertend, legitimierend und als zu verteidigende Norm verwendet werden kann. Darüber hinaus hat Kultur eine identitätsstiftende Funktion, indem sie als Mittel zur Fremd- und Selbstidentifikation dient.

4.2.1 Fachkräfte mit Migrationshintergrund

Identifikation des Migrationshintergrunds

Um herauszufinden, welche Rolle der Migrationshintergrund der Fachkräfte in ihrer Beratungstätigkeit spielt, muss zunächst die Frage geklärt werden, inwiefern dieser von den Klient:innen überhaupt wahrgenommen wird. Denn davon abhängig kann sich die Erwartungshaltung der Klient:innen erst ändern. Das soll nicht heißen, dass der unentdeckte Migrationshintergrund keine Effekte hervorbringt oder keine Ressource darstellt, sondern dass zunächst die Wahrnehmung der Klient:innen im Vordergrund steht.

Hinweise auf einen Migrationshintergrund der Fachkraft können dabei der Name, ein Akzent beim Sprechen, Kenntnisse weiterer Sprachen, äußerliche Merkmale oder Verhaltensweisen sein. Natürlich ist auch ein direktes „Outing“ möglich. Im Interview erzählt der Migrationsberater Martin von diesem Fall. Da er im Grundschulalter mit seinen Eltern nach Deutschland gekommen ist, hat er keinen hörbaren Akzent, der auf eine nicht deutsche Erstsprache hinweisen könnte. Wenn er zur besseren Verständigung in der Beratung dann Serbisch spricht, sind seine Klient:innen oft überrascht:

„Viele meiner Klienten wussten zum Beispiel nicht, dass ich Serbisch spreche. Sie sind dann reingekommen, haben es dann irgendwie auf Englisch versucht oder hatten jemand mitgebracht, der dann auf Deutsch übersetzt und dann hat man dann schon gemerkt, wenn man dann anfängt auf Serbisch oder auf Mazedonisch zu sprechen, dass da so eine Nähe entstanden ist.“ (I6: 31)

Aus der Praktikabilität seiner Sprachkenntnisse heraus offenbart Martin seine slawische Herkunft, was sich in einer unmittelbaren Veränderung der Beratungssituation äußert, da die gemeinsame Sprache, wie oben behandelt, Nähe generiert. Doch bereits vor dem Eintreten in sein Büro besteht zum Teil der Verdacht auf seinen Migrationshintergrund. Denn auf die Frage, ob er auf seine Herkunft direkt angesprochen wird, antwortet er:

„Doch schon, weil mein Name es ja durchaus hergibt und mein Arbeitszeitinfocettel an der Tür ja auch ein bisschen was verraten hat. Ich habe einen slawischen Namen, sodass irgendwie jeder, der so aus dem serbischen Raum kam, mazedonischen durchaus mit dem Namen schon mal was anfangen konnte. Ja, wurde durchaus auch dann schon mal gefragt, woher ich denn komme.“ (I6: 35)

Ein weiterer Faktor können äußere Merkmale sein. Lenny, der in Haiti geboren ist, wird von seinen Klient:innen als Schwarz gelesen und als Erstes nach seiner Herkunft gefragt. Es zeigt sich, dass es für die Klient:innen eine sehr hohe Relevanz hat, dass sich Lenny und sie das Schwarz-Sein als Merkmal teilen:

„I: Wirst du oft angesprochen von deinen Klienten jetzt auch, von den Bewohnern auf deine eigene Herkunft [...]?“

B: Die erste Frage. //

I: Die erste Frage?

B: Also, wenn sie reinkommen, besonders, die aus Afrika oder die meine Hautfarbe auch hat, fragen gleich, ‚Aus welchem Land in Afrika kommst du?‘ Und versuche ich auch zu erklären, ‚Nein, ich bin eigentlich nicht aus Afrika; ursprünglich schon, aber ich komme aus Haiti.‘ Und es gibt auch Leute, die gar nichts wissen, wo Haiti liegt. ‚Und wo in Afrika?‘ Dann sage ich, nein, das ist in Amerika und so weiter. Aber das Gefühl, dass die Leute sehr schnell sich gut angenommen fühlen, dann merke ich das schon. [...] Sie sagen immer, Brother, Brother, Brother, und sie meinen es auch so. Und

da manchmal muss man mal schauen, weil, es könnte sein, dass da auch man keine Autorität mehr hat, dass es nur eine freundschaftliche Ebene bleibt. Dann muss man schauen, wo man die Grenzen setzen kann [...] Was manchmal auch schwerfällt, ja.“ (I4: 50–53)

Interessant ist hierbei, dass, obwohl Lenny nie in einem afrikanischen Land gewohnt hat, sondern in Haiti aufgewachsen ist, dies als Antwort keine Enttäuschung für seine Klient:innen, die aus afrikanischen Ländern migriert sind, mit sich zieht. Stattdessen zeigt sich seitens der Klient:innen allein aufgrund des gemeinsamen Schwarz-Seins ein ausgeprägtes Zugehörigkeitsgefühl, das sich in der Anrede „Brother“ und einer freundschaftlichen Haltung gegenüber Lenny ausdrückt. Lenny merkt an, dass er in solchen Situationen aufpassen muss. Es ist zwar schön, dass sich seine Klient:innen bei ihm wohl und „gut angenommen“ fühlen, aber es besteht auch die Gefahr, dass jegliche Autorität, die in der Regel durch die Rollenverteilung Berater:in und Klient:in gegeben ist, verloren geht. Dabei die „Grenze“ zu setzen und aufrechtzuerhalten, erscheint Lenny als notwendige Reaktion, wobei er anmerkt, dass ihm das aber „manchmal auch schwerfällt“. Diese Schwerfälligkeit ergibt sich aus den *Kosten, die mit der Enttäuschung der Erwartungshaltung des Gegenübers verbunden sind*. Was auch bedeutet, dass es im Interesse der Klient:innen sein kann, diese Kosten durch ein freundschaftliches Ansinnen hochzuhalten. Das muss nicht der Fall sein, macht aber deutlich, welche Kräfte und Mechanismen in solchen Situationen wirken können.

Auch bei Lydia, die aus Kamerun nach Deutschland migriert ist, wirkt sich ihr Schwarz-Sein auf die Wahrnehmung und Erwartungshaltung ihrer Schwarzen Klient:innen aus. Von ihren Erfahrungen, als sie 2015 während der sogenannten „Flüchtlingskrise“ in einer Erstaufnahme gearbeitet hat und von vielen Afrikaner:innen wegen ihres Aussehens als Ansprechperson wahrgenommen wurde, erzählt sie:

„Weil, viele Afrikaner sind auch zu mir gekommen. Weil, sie haben mich gesehen und dann dachten sie, okay, sie ist da für uns. Also viele haben das so gedacht: Sie ist da für uns. Sie muss irgendwas für uns machen. Oder sie kann uns besser helfen, weil sie uns vielleicht kulturell versteht. Das war auch ein Punkt.“ (I8: 21)

Hier zeigt sich ebenfalls die Erwartung oder zumindest die Hoffnung, aufgrund des gemeinsamen Schwarz-Seins auf Verständnis zu stoßen und jemanden zu finden, der die eigene Problemlage nachvollziehen und dementsprechend helfen kann. Die Klient:innen können sich mit Lydia identifizieren, was sich in der Aussage „sie ist da für uns“ zeigt und sich auch in Lydias weiteren Ausführungen erkennen lässt:

„Oder sie haben gesagt, ‚Ah, she’s our sister, she will help us! Please help us!‘ Und manchmal, als ich gesagt habe, ich kann es nicht. Weil, es gibt Fälle, wo du siehst, du kannst ja nichts machen. Dann sind sie einfach alle enttäuscht.“ (I8: 23)

Parallel zu Lenny, der als „brother“ angesprochen wird, wird Lydia als „sister“ bezeichnet. In dieser Familiensemantik werden die zugesprochene Zugehörigkeit und die damit verbundene Erwartungshaltung deutlich. Wenn der Fachkraft dann die Hände gebunden sind und sie nicht helfen kann, sind dementsprechend „einfach alle enttäuscht“. Lydia erzählt, wie sich diese Enttäuschung bei bestimmten Klient:innen ausdrücken kann:

„Aber bei manchen, die schon psychisch am Ende waren, war das auch/ Sie haben mich nicht mehr so als Afrikanerin gesehen. Sie haben mich so als eine/ Wie kann ich das sagen? Nicht Verräterin, aber, like, she’s not longer an African girl or an African human. Sie haben mich sogar mit dem Begriff Coconut, like, she’s still black outside, but she thinks like white people.“ (I8: 37)

Werden die Erwartungen an Lydia von ihr nicht erfüllt, kann das dazu führen, dass ihr die beschriebene Zugehörigkeit abgesprochen wird: „she’s no longer an African girl“. Besonders anschaulich ist dabei die Bezeichnung „Coconut“, die noch einmal ganz deutlich das Aussehen, insbesondere die Hautfarbe, hervorhebt und zugleich jedoch auf ein weißes Inneres hinweist. Der Vorwurf lautet: Lydia sieht noch wie eine Afrikanerin aus, verhält sich aber wie eine Weiße. Sie hat sich verändert und ist von einer „sister“ zu einer Fremden geworden.

Ähnlich sieht die Situation für Samira aus, die in Afghanistan als Ärztin gearbeitet hat und bei der Übernahme Kabuls durch die Taliban 1996 nach Deutschland geflohen ist:

„[...] ich war seit Jahren von Afghanistan weg, mit dieser Gesellschaft, einer afghanischen Gesellschaft, dass ich jetzt sehe ich habe auch selber als Afghane ein Problem. Die verstehen einfach mich nicht, wenn ich spreche manchmal. Die sagen, du bist Deutsch geworden. Ich sage dann, nein ich bin nicht Deutsch geworden, du musst das so machen, wenn du in Deutschland bleiben willst. Und die haben auch keine Schuld, die sind im Krieg geboren, im Krieg aufgewachsen, wir haben keinen Strom gehabt. [...] Das alles macht viel aus, die waren nicht in der Schule, die haben keine Familie gehabt, die Eltern sind vor ihren Augen gefoltert, getötet. Das macht viel aus. Ich verstehe die Leute, aber einfach schwer/ unsere Afghanen sich leider sehr negativ geändert“ (15: 85)

Auch an Samira wird von afghanischen Klient:innen manchmal der Vorwurf gerichtet, sie wäre zu Deutsch geworden. Samira gibt zu, dass sie lange nicht mehr in Afghanistan war und sich persönlich verändert hat. Das ist nach ihrer Aussage auch notwendig, „wenn du in Deutschland bleiben willst“. Zwischen Samira und ihren afghanischen Klient:innen herrscht eine Differenz, die vor allem dann zum Ausdruck kommt, wenn sie trotz der mit ihren Klient:innen gemeinsamen Erstsprache von diesen nicht verstanden wird. Doch dieses Unverständnis besteht nach Samira nicht nur in einer Veränderung ihrerseits. Seit sie in Deutschland ist, hat sich nicht nur sie, sondern auch die afghanische Bevölkerung verändert. Die jungen Afghan:innen, die zu ihr in die Beratung kommen, sind unter anderen Umständen aufgewachsen: „die waren nicht in der Schule, die haben keine Familie gehabt, die Eltern sind vor ihren Augen gefoltert, getötet. Das macht viel aus“. In Bezug hierauf distanziert sich Samira von ihren Klient:innen: „Ich verstehe die Leute, aber einfach schwer/ unsere Afghanen sich leider sehr negativ geändert“. Sie beschreibt einen Bruch zwischen ihrer Identität und der ihrer Klient:innen, den sie zum einen auf ihre Veränderung in Deutschland und zum anderen auf die Veränderung der Lebensumstände in Afghanistan zurückführt. Es kann damit nicht nur von den Klient:innen, wie im Fall Lydias, sondern auch von der Migrationsberatung, wie bei Samira, eine Distanzierung von einer gemeinsamen Zugehörigkeit trotz räumlich sich überschneidender Herkunft vollzogen werden. Samiras Haltung gegenüber den „neuen“ Afghan:innen verhält sich diametral zur Haltung der enttäuschten Klient:innen gegenüber Lydia. Grund für beide Seiten ist die Enttäuschung über eine nicht auf-

gehende Selbstidentifikation im Gegenüber, wenn auch in unterschiedlicher Ausprägung.

Neben diesen Situationen gibt es häufig auch den Fall, in dem sowohl die Fachkraft als auch ihre Klient:innen zwar beide einen Migrationshintergrund haben, sich dieser jedoch nicht auf dasselbe Herkunftsland bezieht. Elsa, die als Kind einer griechischen Gastarbeiterfamilie in Deutschland groß geworden ist, beschreibt diese Situation:

„I: Meinen Sie, das macht für die Klienten einen Unterschied, wenn mit ihnen zum Beispiel in Griechisch jetzt geredet wird anstatt, dass man zum Beispiel, wenn Sie jetzt einen Iraner beraten, dann auf Deutsch mit ihm sprechen?

B: Nein. Die sind genauso offen, wie die Griechen, weil, sie merken sofort, dass ich ausländisch bin, dass ich keine Deutsche bin. Und ich bin auch nicht die typisch Deutsche, die diese kühle Haltung hat. Wenn du zu den Behörden gehst, die sind da auch überfordert, aber die sind auch deutsch. Dort werden Klienten – wie soll ich das beschreiben – kühl empfangen. Als Objekt? Nein. Einfach kühl.“ (I12: 24–25)

Selbst wenn es sich bei ihren Klient:innen nicht um Griech:innen handelt, ist nach Elsa bereits die Wahrnehmung des Migrationshintergrunds an sich, das Ausländisch-Sein, ein Faktor, der Offenheit erzeugt. Es bildet sich in Abgrenzung zum Deutsch-Sein eine Gemeinschaft, der sowohl die Fachkraft als auch die Klient:innen angehören.

Ähnliches erzählt auch Ariane aus ihrer Tätigkeit als Asylsozialberaterin:

„B: Ja, viele wissen das gar nicht, dass ich auch als Flüchtling hergekommen bin, aber allein, sie fragen, bist du Deutsche oder wo kommst du her. Dann sage ich, nein, ich bin aus dem Kosovo. Allein nur diese Tatsache sondert mich ab. Also da ist ein ganz anderer Umgang, der stattfindet, weil es eben viele Vorurteile gegenüber Deutschen gibt. Das finde ich schade. Aber ich selber kenne es ja auch [...]. Es ist halt wie/ man kann natürlich nicht stigmatisieren, aber es ist die Erfahrung, die man da macht. Und dann vielleicht unterbewusst assoziiert man das irgendwie.“ (I7: 95)

Nicht unbedingt, dass Ariane aus dem Kosovo kommt, sondern vielmehr, dass sie nicht aus Deutschland kommt, führt ähnlich wie bei Elsa zu einem „ganz anderen Umgang“. Dabei geht es nicht um sicht- oder hörbare Faktoren, die diese Änderung hervorbringen, sondern

allein die Information des Migrationshintergrunds führt dazu, dass ein spezifischer Katalog von Zuschreibungen mit ihr verbunden wird oder vielmehr ein anderer nicht mit ihr verbunden wird.

Doch nicht nur die Gemeinsamkeit eines Migrationshintergrunds ist ein Merkmal, das Ariane mit ihren Klient:innen verbindet und sich in einer anderen Umgangsart äußert. Sie ist nämlich, wie die meisten ihrer Klient:innen, Angehörige des muslimischen Glaubens. Das ist in ihrem Auftreten nicht direkt wahrnehmbar, liegt jedoch nahe, wenn sie erzählt, dass sie im Kosovo geboren ist, und wird besonders deutlich, wenn sie muslimische Redewendungen verwendet:

„I: Und woher wissen die, dass du Muslimin bist?

B: Also man sieht es ja jetzt nicht unbedingt, aber viele wissen zum Beispiel, dass der Kosovo muslimisch ist oder wenn ich sage, ich bin Albanerin. Viele Albaner sind, also die aus dem Kosovo sind fast neunzig Prozent muslimisch. Und viele wissen das schon. Also schon allein da und dann gibt es Redewendungen beziehungsweise Wörter, die man dann eben sagt. In Deutschland sagt man, Gott sei Dank oder hoffentlich oder Gott bewahre und bei den Moslems sind das dann Sachen wie Inshallah oder Mashallah. Das kommt automatisch und dann verstehen sie es dann auch. Und dann, bist du Moslem? Und dann, ja. So läuft das dann ab.“ (I7: 96–97)

Die Verwendung des typisch muslimischen Ausdrucks *Inshallah*, so Allah will, wird von Ariane als Automatismus beschrieben, der ganz nebenbei ihre Religionszugehörigkeit offenbart. Wissen ihre muslimischen Klient:innen erst einmal, dass sie Muslimin ist, erfährt sie einen anderen Umgang:

„B: Hauptsächlich sind es ja Afghanen. Und Afghanen, die wissen zum Beispiel auch, dass ich auch Moslem bin und behandeln einen, wie soll ich das jetzt sagen, dass es sich nicht blöd anhört, mit mehr Respekt, als wenn es, zum Beispiel, eine sehr offenherzige, wie soll ich das sagen, dass es nicht falsch verstanden wird, klipp und klar, die behandeln muslimische Frauen anders in Deutschland als zum Beispiel die Deutschen. Da heißt es, die Deutschen haben andere Wertvorstellungen und sind da etwas lockerer und ja.

I: Also meinst du, dass deine Glaubenszugehörigkeit auch eine Rolle spielt in der Arbeit.

B: Ja, sehr. Ja. Also aktuell vor allem, mit den Jungs aus Afghanistan, ja. Auch mit den Syrern zum Beispiel.“ (I7: 85–87)

Ausschlaggebend scheint hierbei nicht nur die Religionszugehörigkeit zu sein, sondern die Kombination aus Frau- und Muslima-Sein. Ariane erfährt eine andere Behandlung als deutsche nicht-muslimische Frauen, mit denen ihre muslimischen Klient:innen „andere Wertvorstellungen“ verbinden. Aufgrund der zugeschriebenen Offenherzigkeit und Lockerheit wird diesen nicht mit dem Respekt begegnet, den Ariane als offenkundige Muslima erfährt.

Migration als Schwellenidentität

Kehren wir an dieser Stelle zu Lydia und der Bezeichnung „coconut“ zurück, die sie hören musste, als sie die an sie gestellten Erwartungen als „sister“ nicht erfüllen konnte und auf diese Weise den Frust bestimmter Klient:innen erfuhr. Der Vorwurf lautet, sie sei keine richtige Afrikanerin mehr. Sie sieht nur noch äußerlich so aus, ist aber innerlich zu einer Deutschen geworden: Hautfarbe und Verhalten sind inkongruent. Die afrikanische Identität und damit die Zugehörigkeit zur afrikanischen Community werden ihr mit dieser Bezeichnung abgesprochen. Tatsächlich fühlt sich Lydia selbst durch ihre Migration und ihr Leben in Deutschland verändert:

„Probleme mit der deutschen Kultur werden sie immer haben. Ja, ich auch. Ich fühle mich irgendwie/ Wie kann ich sagen? Ich fühle mich wie verloren in zwei verschiedenen Welten. Wenn ich zu Hause bin, sie sagen zu mir, die Deutsche. Wenn ich hier bin, ich werde als Afrikanerin/ Also zu Hause, wenn sie anfangen zu reden/ Weil, normalerweise, wir sind laut. Aber bestimmt als ich zu Hause war, war ich auch so. Aber ich habe es nicht wahrgenommen. Jetzt, wenn ich nach Hause fliege, um 7:00 Uhr, die Leute fangen schon an zu reden, das macht mich verrückt. Es macht mich einfach verrückt. Ich fühle mich einfach so zwei verschiedene Dinge. Ich weiß nicht genau, wo ich bin. Und ich denke, bei denen ist es auch genauso.“ (I8: 161)

Lydia wird hier wie dort jeweils als „Andere“ identifiziert, fühlt sich selbst zweigeteilt und vermutet diese Selbstwahrnehmung auch bei ihren Klient:innen. Der postkoloniale Denker Homi K. Bhabha (2011)

führte zur Erfassung dieses Zerrissenheitsgefühls den Begriff der *kulturellen Hybridität* ein, der in nichtwestlichen migrierten Personen im westlichen Raum exemplarisch wird und die Künstlichkeit kultureller Zuschreibungen sichtbar macht. Was mit dem Begriff infrage gestellt wird, ist das Konzept der Repräsentation selbst (vgl. Nassehi 2011: 296). Bhabha erklärt in Anlehnung an Lacan, dass jede Form der Identifikation bereits hybrid ist. Die Herstellung eines Selbstbildes braucht ein Mittel, das außerhalb steht, wie Lacan an einem Spiegel verdeutlicht. Wichtig ist, dass der Spiegel nicht das Selbstbild ist sowie auch die Gesellschaft oder der Diskurs, die bei Bhabha als Spiegel fungieren, nie das Selbstbild sind. Vielmehr ist das Selbstbild immer eine Abwandlung von und ein Verhalten zu dem Diskurs und damit auch wieder etwas ganz Neues (vgl. Sieber 2012: 104 f.). Was durch die Hybridität entsteht, ist ein *Dazwischen*, ein dritter Raum oder, wie Bhabha (2011: 5) anhand einer Installation der afroamerikanischen Künstlerin Renée Green erklärt, ein Treppenaufgang „als Schwellenraum zwischen Identitätsbestimmungen“, zwischen unten und oben, Schwarz und Weiß etc. (vgl. Struve 2013: 121 ff.). Die Zerrissenheit des Dazwischen kommt in fast allen Interviews zum Ausdruck, auch bei Ela:

„I: Wie wirst du denn wahrgenommen? Wirst du eher als Deutsche oder als Bulgarin wahrgenommen von den Leuten, von deinen Klienten?

B: Ich bin als eine eingedeutschte Bulgarin, das heißt, ich bin schon als Bulgarin, aber wenn ich versuche ihnen irgendwelche Regeln zu erklären, ‚Ah siehst du, du bist jetzt fast deutsch geworden, weil du sprichst ja genauso wie die.‘ Aber auch in Bulgarien. Also es ist jetzt zwischen den Identitäten. Ich werde auch, wenn ich zuhause bin in Bulgarien, nimmt man mich definitiv nicht mehr als, also schon irgendwie als ethnische Zugehörigkeit oder was weiß ich, aber ja, schau mal und das hast du bestimmt in Deutschland aufgeschnappt. Also mit Stereotypen, das beißt mich schon so was, solche Aussagen, aber ich kann mich da null wehren [...] Also, das ist unvermeidbar. Also, das ist jetzt irgendwie schon sehr, eine Identitätskrise mehr oder weniger. Je nachdem wie man das wahrnimmt, Krise, aber zwischen den Identitäten ein bisschen.“ (I10: 146–147)

Vielleicht ist gerade diese Krise der migrierten Fachkraft in der Fremdentifikation durch die Klient:innen sowie in der Selbstidentifikation durch die Auseinandersetzung mit sich selbst und die dabei entstehende

Schwellenidentität die Crux oder zumindest ein zentrales Element für die hier untersuchte *Kompetenz migranter Inklusion*. Durch ihre Doppelzugehörigkeit verkörpern die Fachkräfte mit Migrationshintergrund eine Schnittstelle zwischen Migrant:innen und den lokalen gesellschaftlichen Inklusionsverhältnissen. Gestützt durch die eigenen Migrationserfahrungen wissen die Fachkräfte aus erster Hand, was getan werden muss, damit sich die Lage der Klient:innen verbessert. Als „Integration“ könnte es dabei verstanden werden, den Klient:innen ebenfalls zu einer solchen Schwellenidentität zu verhelfen. Das lässt sich auch aus dem Interview mit der Migrationsberaterin Elsa herauslesen:

„[...] das ist das Gute, wenn man so in zwei Kulturen sich bewegt. Und das versuche ich zu erklären den Klienten gegenüber, wie schön das ist, was für einen Gewinn sie haben werden, wenn sie die Sprache lernen, dann verstehen sie auch die Deutschen. Die sind nicht so, wie man sagt, kalt, unfreundlich. Im Gegenteil, dann sage ich, die sind höflich, die sind strukturiert, die sind pünktlich. Also die haben sehr positive Seiten, die er mitnimmt, ohne es zu wollen, weil die gut sind und so. Ich vermittele den Klienten das Gefühl, es ist etwas Besonderes. Sie arbeiten für ihre Zukunft. Und wenn sie wieder in Griechenland sind oder in Ungarn, dann können sie vergleichen, wie es dort ist und wie es hier ist und so.“ (I12: 31)

Elsa möchte ihre Klient:innen dazu motivieren, sich nicht an eine Identität zu klammern, sondern es willkommen zu heißen, sich in „zwei Kulturen [zu] beweg[en]“. Dabei betont sie den „Gewinn“, der daraus erwächst, und vermittelt ihren Klient:innen, dass es sich dabei um etwas „Besonderes“ handelt. Den Weg dahin sieht Elsa im Spracherwerb. Mit diesem werden „die Deutschen“ verstehbar. Das Besondere liegt dabei in der neu gewonnenen Beweglichkeit. Was davor eindeutig und nicht hinterfragbar war, lässt sich mit den über die Migration gewonnenen Erfahrungen „vergleichen“ und nach eigenem Erwägen einsetzen.

4.2.2 Kompetenz migranter Inklusion

Verbesserung der Inklusionsverhältnisse

Da auch Fachkräfte aus der Asylsozialberatung, als einer spezifischen Form der Migrationsberatung, befragt wurden, lassen sich über diesen Bereich Beobachtungen hervorheben, die das Konzept der migranten Inklusion schärfen. Im Gegensatz zur „regulären“ Migrationsberatung, die üblicherweise ihre eigenen Räumlichkeiten hat und deren Klient:innen in der Regel über einen staatlich anerkannten Daueraufenthalt in Deutschland verfügen, wird die Asylsozialberatung der befragten Fachkräfte in Büros angeboten, die an Unterkünften für geflüchtete Menschen angegliedert sind. Die Bewohner:innen dieser Unterkünfte sind die Klient:innen der Beratung; ihr Aufenthaltsstatus ist häufig noch ungeklärt. Im Interview mit Ümran wird nachvollziehbar, was die Asylsozialberatung auszeichnet:

„Vor Ort haben wir dann von Anfang an alles mitbegleitet. Von Anfang an die Behörden, Ausländerbehörde, Bundesamt, wenn da was war, wenn sie Bescheid bekommen haben. Interview haben wir bei vielen Leuten noch nicht mitbekommen, aber die waren woanders schon, haben ihre Interviews gehabt, aber zumindest das Resultat haben wir mitbekommen, Bescheide haben wir bekommen. Und dann, wenn sie klagen wollten, haben wir sie halt zu einem Verwaltungsgericht, Anwälte gesucht – teilweise hatten sie ihre Anwälte – und dann so, also sie haben uns von Anfang an miterlebt, wir waren schon vor Ort. [...] Und dann die Leute kommen zu uns mit ihren ganzen Anliegen, von AOK bis Ärzte bis Bundesamt bis Anwaltsgeschichten, alles. Sie kommen an, wir übersetzen, wir füllen Formulare aus, wir rufen bei den Ärzten an, in Krankenhäusern, bei den Ausländerbehörden. Beim Bundesamt, wenn es geht, also wenn die überhaupt abnehmen. (lacht) (unv.) Wirklich alles von A bis Z. Was wir machen können, machen wir.“ (I3: 17–19)

Worauf Ümran am ausführlichsten eingeht, ist die Klärung des Aufenthaltsstatus und die Unterstützung dabei, zum Beispiel, wenn es um die Vermittlung einer anwaltlichen Unterstützung zur Anfechtung eines Ablehnungsbescheids geht. Anzumerken ist, dass ein Wechsel des Aufenthaltsstatus deutliche Auswirkungen auf die Inklusionsverhältnisse der Klient:innen hat. Allem voran geht es dabei um einen Rechtsstatus, der das Anrecht auf Niederlassung, Sozialleistungen, Ausbildung

und Beschäftigung festlegt (vgl. Deutscher Bundestag 2019b). Fällt der Bescheid diesbezüglich positiv aus und ein Daueraufenthalt wird genehmigt, verbessern sich die Inklusionsverhältnisse der Klient:innen, insbesondere die Inklusion in das Rechts-, Bildungs- und Wirtschaftssystem. Diese Thematik ist daher als Erstes anzugehen. Der dadurch eröffnete Möglichkeitsspielraum markiert einen neuen Abschnitt in der Beratung, wie Ümran mit den Worten „*Und dann* die Leute kommen zu uns mit ihren ganzen Anliegen [...]“ einleitet. Ist der Aufenthaltsstatus erst einmal geklärt, überschneiden sich die Belange dieser Klient:innen mit jenen der übrigen Migrationsberatung fast vollständig. Die Klient:innen kommen „mit allen möglichen Fragen“, wie der Asylsozialberater Lenny ausführt:

„I: Vielleicht kannst du noch ein bisschen was über deine Arbeit erzählen. Was machst du da vor Ort?

B: Ich berate eigentlich die Leute. Also Sozialberatung, das ist ein breites Feld. Und die Leute kommen zu uns mit allen möglichen Fragen, und die sollen wir beantworten. Und helfen vielleicht, wenn wir nicht weiterkommen bei Vermittlung zu den Behörden oder Institutionen. Aber es geht eigentlich darum, den Leuten zu helfen und irgendwann selbstständig zu werden. Also das sind, wie gesagt, alle möglichen Fragen: gesundheitlich, wie kann ich zum Arzt kommen oder bei Terminvereinbarung, auch für die Schule für die Kinder, auch für, weiß ich nicht, Freizeitmöglichkeiten, wo ich vielleicht einen Fußballclub oder -mannschaft finden kann. Das ist wirklich alle möglichen Fragen.“ (I4: 16–17)

Es zeigt sich, dass sich die Beratung auf eine Vielzahl gesellschaftlicher Bereiche wie Behörden, medizinische Versorgung und Freizeit bezieht. Die Migrationsberatung (Asylsozialberatung eingeschlossen) dient dabei als Schnittstelle, die den Zugang zu diesen Bereichen vereinfacht. Lenny betont auch, dass es das Ziel der Migrationsberatung ist, den Klient:innen letztlich zur Selbständigkeit zu verhelfen. Die Migrationsberatung wird damit als temporäres Vehikel beschrieben, das hilft, bis die Klient:innen sich selbst helfen können.

Organisation von Expertisen

Vor diesem Spektrum an Anliegen bilden die Fachkräfte unterschiedliche Expertisen aus, wie sich an den Beschreibungen der Migrationssozialberaterin Sigrid nachzeichnen lässt:

„B: So natürlich, wo kann ich helfen, das ein bisschen begrenzt wo ich die meinem Wissen, ja. Und ich kann auch also in jedem Bereich helfen. Zum Beispiel was ist mit Schuldenberatung, das einfach ich leite weiter, ja. Oder betrifft vielleicht so Scheidungen, ja, die leite auch ich weiter. Oder die Themen so Finanzthemen, ja, dann wirklich dann muss man schauen. Gibt es auch Klienten, die wollen ganz gerne so ein eigenes Unternehmen gründen. Dann ich leite auch weiter. Wo ich hier kann helfen, ich persönlich, das ist so alles mit dem so aufenthaltsrechtliche Sachen. Dann sozialrechtliche Sachen, im Rahmen so SGB II, das alles trifft so Jobcenter und Arbeitsagentur. Und das große Thema ist auch die Diplomanerkenntnisse. Und ja, Berufsabschluss Anerkennungen, so solche Sachen. Dann ein Thema ist Ausbildungen und Industrie und Handelskammer, wir arbeiten dann eng zusammen. So was noch? Dann ich übernehme bisschen da die Frauenthemen, wegen der Schwangerschaft und bis zum Geburt. Und nach der Geburt, genau, wo die sollen hingehen, was sie müssen so beobachten, genau, welche Anträge die sollen dann so schreiben, mit den Hebammen so Kontakte aufnehmen, Krankenhaustermine vereinbaren und dann bis zum Geburtsurkunde genau schaffen. Genau, das noch Thema. Ja und eigentlich das ganze Spektrum, was wie geht auch Kreisverwaltungsreferat. Ja, das ist wirklich von Wohnungsamt bis zum, weiß nicht, bis zum aufenthaltsstatusrechtliche Sachen, ja.“ (II: 24)

Sigrids Aufzählung zeigt deutlich, mit was für unterschiedlichen Anliegen Klient:innen in die Migrationssozialberatung kommen, woran auch deutlich wird, in welcher Breite die Migration eine Erschwernis darstellt. Vor diesem Hintergrund hat sich Sigrid auf bestimmte Bereiche spezialisiert. Klient:innen, die mit Anliegen kommen, die nicht in ihre Spezialisierung fallen, werden von ihr weitergeleitet. Es fällt jedoch auf, dass die Selektion ihrer Beratungskompetenz immer noch breit angelegt ist. Neben der Auseinandersetzung mit behördlichen Angelegenheiten, die das Jobcenter, Arbeitsamt, Wohnungsamt und das Kreisverwaltungsreferat betreffen, kennt sie sich mit der Anerkennung von Berufsabschlüssen und Angelegenheiten rund um die Mutterschaft aus. Es ist zu betonen, dass jeder dieser Bereiche sehr umfassend ist. Am Beispiel der Mutterschaft illustriert: Wer ein Kind bekommt, muss

Anträge ausfüllen, Arzt- und Krankenhaustermine wahrnehmen, eine Hebamme organisieren und sich um die Geburtsurkunde kümmern. Mit eingeschränkten Sprachkenntnissen und mangelndem Wissen über die hierbei relevanten Strukturen ist selbst ein „ordnungsgemäßes“ Kinderbekommen nicht möglich. Sigrid informiert ihre schwangeren Klientinnen über ebendiese Strukturen, weiß, wo mit wem wann Termine ausgemacht werden müssen, nimmt sich die Zeit, sprachliche Hürden zu umgehen, und ruft bei den entsprechenden Einrichtungen an. Sie wird somit zur Schnittstelle zwischen ihren schwangeren migrierten Klientinnen und all den die Schwangerschaft und Geburt betreffenden gesellschaftlichen Bereichen. Zwar lässt sich auch „einfach so“ ein Kind bekommen, doch über eine adäquate Inklusion in die entsprechenden Bereiche, was aus gesellschaftstheoretischer Sicht die Funktion der Migrationsberatung darstellt, können die gesellschaftlich vorhandenen Ressourcen optimal genutzt werden. Das stellt eine hohe Leistung dar, die ein je nach Anliegen spezialisiertes Wissen benötigt. Das betont auch Sigrids Arbeitskollege Gerhard:

„Also grundsätzlich arbeite ich momentan als Migrationsberater. Das heißt, wir beraten alle Menschen, die nach Deutschland kommen und einen festen Aufenthaltstitel haben und die eben Hilfe, Unterstützung brauchen bei Alltagsbewältigung und Bewältigung von Behördengängen, eigentlich alles rund um ihr Leben in Deutschland, bei dem die Person entsprechende Unterstützung benötigt. [...] Wobei wir, oder ich zumindest, in vielen Fällen dann auch weiter verweise, weil man ja nur schwierig Fachmann auf allen Gebieten sein kann, aber wir dann halt zu den entsprechenden speziellen Stellen weiter verweisen.“ (III: 3)

„Jetzt bei mir im Speziellen ich mache seit drei Jahren sehr, sehr intensiv Familiennachzug und ich kriege halt dann Anrufe teilweise aus ganz Deutschland, von überall her. Wenn man das eine Zeit lang macht, dann sind die Personalien den Leuten schon bekannt, weil gerade so diese Kulturen [...] ihre eigenen kulturspezifischen Netzwerke haben.“ (III: 27)

Gerhard definiert als Gegenstand der Beratung „eigentlich alles rund um ihr [gemeint sind die Klient:innen] Leben in Deutschland“. Er fügt hinzu, dass oft die Vermittlung an andere Stellen notwendig ist, da „man ja nur schwierig Fachmann auf allen Gebieten sein kann“. Der durch die Migration hervorbrachte Beratungsbedarf macht sicht-

bar, an wie viele Bereiche das Leben einer Person gekoppelt ist und wie voraussetzungsreich eine an die jeweiligen Umstände angepasste optimale Inklusion in diese ist. Dabei handelt es sich zum Teil auch um Probleme, die ausschließlich migrierte Personen betreffen, wie die rechtliche Frage des Familiennachzugs, auf die sich Gerhard spezialisiert hat. Das ist eine Spezialisierung, die gefragt ist, weshalb Gerhard als fachmännische Anlaufstelle diesbezüglich intensiv adressiert wird.

Eine Fachkraft der Migrationsberatung hat somit oft Themen, für die sie Expertisen entwickelt und die auf Problemlagen migranter Inklusion reagieren. Diese Themen, wie zum Beispiel der Familiennachzug oder die Mutterschaft, liegen dabei quer zu den Sprachkenntnissen der Fachkräfte. Das führt zu Situationen, in denen beispielsweise eine russischsprachige Klientin eine russischsprachige Fachkraft aufsucht, jedoch Beratung in einem Bereich benötigt, der fachlich nicht zur Expertise dieser Fachkraft gehört. Diese Fachkraft begleitet die Klientin dann zu einer sachlich auf das Anliegen spezialisierten Kollegin und übersetzt für die beiden. *Die interkulturelle Sozialberatung organisiert daher sowohl Sprachen als auch sachbezogene Expertisen, die sich an den Bedürfnissen ihrer Klient:innen orientieren.*

Sensibilisierung im Umgang mit Behörden

Dass es in der Migrationsberatung um die Optimierung der Inklusionsverhältnisse geht, lässt sich an den Beschreibungen der Beratungspraktiken verdeutlichen, die sich auf Behördengänge wie den Besuch beim Jobcenter beziehen. Wie in den Interviews deutlich wird, hilft die Migrationsberatung ihren Klient:innen, indem sie diese auf den Umgang mit den Ämtern vorbereitet. Praktiken, die dafür zum Tragen kommen, werden im Interview mit Sigrid geschildert:

„Also persönlich ich begleite nicht die Klienten, wegen die so Zeitfrage, weil, ich habe dann nicht so viel Zeit. Wenn ich würde begleiten, das heißt vielleicht ich könnte so zwei oder drei Klienten am Tag annehmen, ja. Also begleite ich nicht, also in dieser Form wirklich zu Institutionen. Habe so ein paar Mal das gemacht, aber es wahnsinnig fehlende Zeit. Der (unv.) zum Beispiel so sagt, nehmen so ein Thema, so Jobcenter, ja. Der Klient

müsste so bestimmte Dokumente sammeln, die kopieren, vorbereiten den Antrag mit den Dokumenten und so und dann der Klient möchte etwas so noch Zusätzliches sagen. Dann ich nehme so ein Blatt und einfach schreiben den Brief, also Begleitbrief und dann geben mit. Ja, statt ich gehe selber, einfach ich schreibe das einfach auf. Punkt eins, Punkt zwei, Punkt drei, Punkt ja. Das ist eins. [...] Genau und ich schreibe die E-Mails, die, ja, vor Ort die Berater oder Betreuer oder da gibt es immer so eine gemeinsame E-Mail, also generelle E-Mailadresse, weil die Klienten, die haben schon Kundennummer und dann das läuft gut. Das läuft über die E-Mail, das läuft gut. Telefonische Beratung oder zum Beispiel, ich wenn ich so anrufen zum Jobcenter oder Arbeitsagentur oder gibt es auch Schulden, Inkasso und solche Sachen, ja, muss man sagen mit (unv.) so läuft gut, aber was mit Jobcenter und Arbeitsagentur, das geht nicht so gut, weil, die nehmen einfach das Telefon nicht an, also die Anrufe, die nehmen nicht an. Also meistens, ich dann so siebzig bis achtzig Prozent ich kann nicht erreichen. Von dem ich schreibe die E-Mails.“ (II: 24)

Da es Sigrid zu viel Zeit kosten würde, ihre Klient:innen bei Behördengängen zu begleiten, hilft sie ihnen vorab. Eine wichtige Aufgabe ist dabei das Ausfüllen der Formblätter und das Kopieren der zugehörigen Dokumente. Sigrid weiß, welche Dokumente gesammelt, kopiert und beigelegt werden müssen. Auf diese Weise wird vermieden, dass Klient:innen ohne oder mit unvollständigen Dokumenten im Jobcenter oder anderen Behörden sitzen. Weitere Anliegen können über ein Begleitschreiben, das Sigrid schriftlich aufsetzt, den Klient:innen mitgegeben werden und von diesen den Sachbearbeiter:innen übergeben werden. Zum Teil ruft Sigrid die Sachbearbeiter:innen auch an oder schickt ihnen E-Mails. Es werden so nicht nur die Klient:innen, sondern auch die Sachbearbeiter:innen auf den gemeinsamen Termin vorbereitet. Ohne diese Hilfe könnten sowohl die migrierte Person als auch die Sachbearbeitung überfordert sein, und Ansprüche auf Leistungen nicht geltend gemacht werden. Die Migrationsberatung fungiert als Schnittstelle zwischen den Migrant:innen und den Behörden. Sprachliche und sachliche Defizite werden durch die Migrationsberatung gemindert und die Inklusion der Migrant:innen in die behördlichen Strukturen optimiert.

In den Beschreibungen der Interviews finden sich noch weitere Praktiken, die Sigrids Beschreibungen ergänzen und ebenfalls die Kommunikation mit den Ämtern erleichtern. Hierzu gehört es, den

Klient:innen die behördlichen Strukturen zu erläutern. Elsa beschreibt diesen Teil der Sozialarbeit als „[inhaltliche] Begleitung“:

„[...] mit meiner Begleitung, also inhaltlicher Begleitung, indem sie informiert sind, also sie gehen nicht einfach irgendwo ohne zu wissen, was sie von dort verhandeln sollen, was auf sie zukommt, welche Rechte sie haben, welche Pflichten sie haben.“ (I12: 9)

Die Klient:innen werden somit vor ihrem Besuch auch darüber aufgeklärt, wofür die Behörde zuständig ist, zu der sie gehen, und welche Rechte sie dort in Anspruch nehmen können, aber auch, wozu sie verpflichtet sind. Eine Konkretisierung der inhaltlichen Begleitung findet sich in einem weiteren Interview:

„Da muss ich erstmal wirklich ganz einfach erklären: Was ist zum Beispiel ein Jobcenter? Was ist die Aufgabe vom Jobcenter? Dass da zwei Sachbearbeiter sind, einer der für das Geld zuständig ist und anderer für die Arbeitsvermittlung. Was sind die Rechte und Pflichten dann von dem Klienten? Also man muss wirklich erstmal ganz gut wie gesagt die Systematik erklären und dann verstehen die Menschen: Aha, es läuft so und so. Aha, ich muss so und so machen, weil häufig: Ja, warum kriege ich da irgendwie wenig Geld vom Jobcenter, lalala. Und dann muss ich erklären: Ja, Moment, nach Gesetz soundso läuft es so ab. Also ich muss viel erklären, viel Hintergrundwissen liefern, damit die Menschen auch verstehen und sich nicht irgendwie unrecht und unfair behandelt fühlen und dann auch mitmachen. Dann sage ich: Nein, es ist so! Sie müssen das und das machen. Und dann verstehen sie und dann läuft es auch für die.“ (I13: 62)

In diesen Ausführungen wird die von Elsa als „inhaltliche Begleitung“ bezeichnete Praktik als „Hintergrund liefern“ beschrieben. Die Klient:innen werden nicht nur mit ausgefüllten Formularen in das Jobcenter geschickt, sondern auch über die dortigen Strukturen informiert. Es wird durch die Migrationsberatung erklärt, welche Sachbearbeiter:innen wofür zuständig sind und wie sich die Summe der finanziellen Leistungen errechnet. Auf diese Weise wissen die Klient:innen dann, mit welchen Anliegen sie zu welcher Person im Jobcenter müssen und was sie wem vorlegen müssen, damit sie die Leistungen in dem ihnen zustehenden Maße ausgezahlt bekommen. Ergänzen ließe sich hier, dass diese Information die Klient:innen zu mehr Selbstständigkeit in Bezug auf den Umgang mit den Behörden bewegt. Wie in dem Inter-

view beschrieben, „und dann läuft es auch für die“, statt dass sie sich „unfair behandelt fühlen“. Migrationsberatung kann auch hier als Hilfe zur Selbsthilfe verstanden werden.

Doch für eine Verbesserung der Selbstständigkeit in Bezug auf die Behörden ist nicht nur eine inhaltliche Begleitung wichtig. Wie sich in den Interviews zeigt, schließt die Beratung auch Umgangsweisen, die für den Behördengang relevant sind, mit ein. Gemeint sind damit Hinweise auf Gepflogenheiten wie Pünktlichkeit, angemessene Kleidung, adäquate Sprechweisen, Umgangsformen und Ordnungsvorstellungen. Wie die Situation der interkulturellen Sozialberatung selbst dabei als Simulation für den Besuch bei der Behörde genutzt wird, expliziert Ümran, die mit jungen Menschen in der Asylsozialberatung arbeitet:

„Die sollen viel lernen, weil draußen wird es anders laufen dann. Wenn sie in einer Behörde sind, wenn sie sich dann so benehmen, dann geht es halt rund, das geht halt nicht. Und bei uns lernen sie noch. Wir sagen: ‚Das, so geht es nicht, oder so, ‚Nicht mit einem Kaugummi,‘ zum Beispiel, ‚im Mund,‘ oder ‚Nicht in der Nase bohren,‘ oder ‚Nicht am Telefon sein, wenn wir reden,‘ ‚Schau mir in die Augen.‘ Solche Sachen müssen wir wirklich beibringen auch, und sagen, dass das nicht geht. Wir drücken ein Auge zu, oder wir sagen halt: ‚Das geht nicht,‘ aber wir kennen sie ja von Anfang an. Aber bei den Behörden da draußen, die werden keine Rücksicht nehmen, wenn sie irgendwie mit einem Kaugummi da, oder am Telefon noch laut reden, und die sind bei der Behörde, oder bohren in der Nase.“ (I3: 45)

Ümran bezeichnet das als „[B]eibringen“ oder „[L]ernen“, und es lassen sich auch in den Beschreibungen Parallelen zur Erziehung und Bildung erkennen. Ziel des Lernens ist dabei aber keine Übernahme einer Leitkultur, sondern ein optimaler Umgang mit den Ämtern, der den Klient:innen in der Durchsetzung ihrer Anliegen helfen soll. Das Büro der Asylsozialberatung wird dabei als Übungsplatz genutzt, der auf die Interaktionen „da draußen“ vorbereiten soll. Dass das auch in der Migrationsberatung, wenngleich in milderer Form, passiert, zeigt sich in den Interviews immer wieder.

Nicht nur die Interaktion mit den Sachbearbeiter:innen wird dabei im Beratungsgespräch eingeübt; wie sich in den Interviews zeigt, hilft es auch, auf den Umgang mit Dokumenten einzugehen. Migrationsberater Gerhard illustriert dieses Thema an einem Beispiel:

„Aber es fängt ja schon dabei an, dass man eben Leuten erklärt, dass eine Administration für alle möglichen Lebensbereiche in Deutschland in einer großen Plastiktüte eben nicht zielführend sind, sondern dass man halt vielleicht doch mal einen Ordner kauft, und dass dann mal eben sortiert und damit fängt das / Das Spektrum ist sehr breit.“ (III: 23)

Durch die deutschen Behörden werden Dokumente produziert und in spezifischen Situationen zur Vorlage oder als Referenz benötigt. Wer mit dieser bürokratischen Praxis nicht vertraut ist, kann schnell überfordert sein. Für eine optimale Inklusion in Bezug auf behördliche Anliegen ist es wichtig, einen adäquaten Umgang mit den dafür relevanten Dokumenten zu finden. Statt der Verwahrung in einer Tüte bietet es sich an, Dokumente in einem Ordner zu sammeln und zu sortieren. Das ist auch wichtig, um die Dokumente sicher und unbeschädigt zu verwahren. Lenny erzählt von einem Beispiel, in dem der Zustand eines Formulars zum Thema im Beratungsgespräch wurde:

„Zum Beispiel, das war gestern passiert, als eine zu mir gekommen ist mit einem Brief, und überall ist Öl. Und auf dem gleichen Brief, da gibt es ein Formular, wo sie soll das ausfüllen und zurückschicken. Und bringt mir dieses Formular und sagt zu mir, ‚Du, schau mal, kannst du mir helfen, das auszufüllen?‘ Und dann sehe ich das Blatt mit Öl überall. Ich habe gesagt, ‚Nein, das geht doch nicht. So geht es nicht. Das ist ein Brief, den du zu einer Behörde schickst [...], so kannst du den Brief nicht schicken.“ (I4: 65)

Wie Gerhard versucht auch Lenny, seine Klient:innen für die Relevanz der Dokumente und einen entsprechenden Umgang mit diesen zu sensibilisieren. Ist diese Sensibilität vorhanden, hilft das den Klient:innen, auf lange Sicht selbstständig ihre Erfolgchancen in Bezug auf behördliche Anliegen zu steigern. Ein weiterer Aspekt, der bei der Sensibilisierung gegenüber Dokumenten zum Tragen kommt, sind die mit Briefen verbundenen Fristen. Anscheinend kommt es häufig vor, dass Klient:innen zu spät mit ihren Briefen bei der Migrationsberatung erscheinen. Davon erzählt Martin:

„Das kommt sehr häufig vor, dass die Briefe bekommen und die dann erst Tage später irgendwie aufgemacht werden und dann kommen sie zu einem und sagen: ‚Ja, was steht denn hier eigentlich, ich verstehe das nicht.‘ Wenn man dann sagt: ‚Hey, du hättest eigentlich sofort zu mir kommen müssen nachdem du diesen Brief bekommen hast.‘ Ja, das sind so Verständnis

und Empfindungen, die dann irgendwie transferiert werden mussten oder müssen.“ (I6: 87)

Laut Martin müssen im Beratungsgespräch in Bezug auf Briefe und ihre Fristen „Verständnis und Empfindungen“ vermittelt werden. Es geht daher nicht nur um eine punktuelle Hilfe, sondern auch um eine Beratung, die sich auf praktische Routinen bezieht. Dazu gehört es, Briefe nicht liegen zu lassen, sondern sie gleich zu öffnen, da sie mit Fristen verbunden sein können. *Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Migrationsberatung Sensibilisierungsarbeit leistet und Routinen vermittelt, die die Selbstständigkeit der Klient:innen stärken und ihnen langfristig eine möglichst reibungslose behördliche Inklusion ermöglichen sollen.*

Parallelen zwischen Klient:in und Fachkraft

Eine Besonderheit in der Situation, in der die Fachkraft der Migrationsberatung selbst einen Migrationshintergrund hat, ist die Parallelität der Erfahrungen von Fachkraft und Klient:in. Die Fachkraft oder ihre Familie hat selbst einen dauerhaften Ortswechsel vollzogen, der mit einer Veränderung der gesellschaftlichen Inklusionsverhältnisse einherging. Das Thema der Migrationsberatung, die Bearbeitung von Problemen, die mit der Migration im Zusammenhang stehen, bezieht sich daher zwar auf die Probleme der Klient:innen, kann aber durchaus Parallelen zu den Erfahrungen der Fachkraft aufweisen. Auf diesen Aspekt geht Elsa im Interview ein:

„Also ich bin nicht die Klientin, ich bin nicht die Migrantin. Bei mir ist es schon vorbei. Ich habe meine Erfahrungen, es sind meine Erfahrungen. Ich gebe den Klienten die Gelegenheit, ihre eigenen Erfahrungen zu machen. Natürlich mit meiner Begleitung [...]“ (I12: 9)

Eindrücklich ist Elsas Formulierung: „Ich bin nicht die Migrantin. Bei mir ist es schon vorbei“. Mit den gesammelten Erfahrungen hat sie ihrer Aussage nach das Migrantin-Sein abgelegt. Nach ihr sind nun ihre Klient:innen an der Reihe. Die Beantwortung der Frage, was sie denn dann jetzt ist und wozu ihre Klient:innen werden sollen,

führt uns zurück zur Schwellenidentität migrierter Personen. Elsa hat eine Schwellenidentität ausgebildet und steht ihren Klient:innen bei der gleichen Bewegung als „Begleitung“ zur Seite. Das heißt, dass sie nicht für die Klient:innen spricht und an deren Stelle tritt, sondern als Hilfe zur Selbsthilfe die Ausbildung der Schwellenidentität ihrer Klient:innen begleitet. Die eigene Geschichte kann dabei als Ressource genutzt werden. Sigrid, die ihren Mann in Lettland kennengelernt hat und zu ihm in seine Heimat nach Deutschland gezogen ist, beschreibt das eindrücklich:

„I: Also welche Rolle spielt denn Ihr eigener Migrationshintergrund, wenn Sie hier arbeiten? Werden Sie von Ihren Klienten angesprochen darauf wo Sie herkommen? Und wie denken Sie, dass das so das Gespräch oder die ganze Beratungssituation beeinflusst?

B: Doch, ich denke, das hilft mir und das hilft auch den Klienten, dass ich habe Migrationshintergrund, ja. Und dann ich kann so erzählen, vielleicht bestimmte Situationen [...], wenn ich erzähle, zum Beispiel, ja ich bin hochschulqualifiziert, habe echt so gute Arbeit in meinem Heimat, ja, ich bin freiwillig her gekommen, ja. Aber trotzdem, ich habe angefangen genau im Einzelhandel zu arbeiten. Und parallel ich bin zur Volkshochschule gegangen, um wirklich die Grammatik zu lernen. Und die hören dann das zu und sagen: „Ja, ich kann das auch.“ (II: 45–46)

Sigrid erzählt im Beratungsgespräch von ihrer eigenen Migrationsgeschichte, von bestimmten Situationen, die ihre Klient:innen nachvollziehen lassen, dass auch sie als Hochschulqualifizierte angeeckt ist und Kraft aufwenden musste, um anzukommen. Sie versucht, in einer *Vorbildfunktion* die Machbarkeit zu verkörpern, an Migration gekoppelte Hürden zu überwinden, und so ihre Klient:innen zu motivieren. Das funktioniert ihrer Auffassung nach gut. Auch Lenny erklärt, dass es mit der Erzählung seiner eigenen Vergangenheit als Migrant frustrierte Klient:innen wieder motivieren kann:

„Es gibt Leute, die zu mir kommen und ich sehe schon, dass er sehr traurig ist wegen vielleicht einem Brief oder so was. Dann nehme ich doch Zeit, um mit der Person zu reden, um auch zu erzählen, wie das für mich war. Und nach dem Gespräch habe ich immer das Gefühl, dass das auch geholfen hat.“ (I4: 49)

Später im Interview fügt Lenny hinzu, dass er direkt von seinen Klient:innen ausdrücklich nach seiner Migrationsgeschichte gefragt wird und diese sich dadurch Tipps für den eigenen Lebensweg erhoffen:

„Ja, klar. Klar. Und manchmal, ich habe das Gefühl, dass sie sogar so was von mir erwarten. Und sie fragen auch sehr interessiert, wie ich das geschafft habe. ‚Wie bist du hergekommen? Was hast du gemacht?‘ Es gibt auch manche, die, ‚Hey Bro, ich bin wirklich sehr dankbar, dass du auch da bist, weil, du verstehst uns viel mehr als die anderen.‘ Oder, ‚Ich bin stolz darauf, dass du das durchgemacht hast, dass du jetzt eine Arbeit findest. Den gleichen Weg hätte ich auch gerne machen können oder möchten.‘ Und sie fragen immer wieder, was ich machen soll. Was ich da tun kann. Ja, sie sind auch bewusst, dass da, wenn sie vielleicht mit mir reden, dann bekommen sie vielleicht mehr quasi Tipp, dass sie vielleicht noch schneller sich hier irgendwie Fuß fassen können.“ (14: 63)

Das Bewusstsein dieser Parallelität geht mit der Erwartung der Klient:innen einher, bei Lenny auf ein besonderes Verständnis für ihre Problemlagen zu stoßen und auf die Kompetenz, wie diese überwunden werden können. Ariane geht diesbezüglich sogar so weit, ihren eigenen Fluchthintergrund als die hauptsächliche „Ressource“ ihres arbeitspraktischen Wissens anzusehen:

„Nur, weil man soziale Arbeit studiert hat oder gerne in dem Bereich arbeiten möchte, da heißt es nicht, dass man dafür auch prädestiniert ist. Fachwissen reicht nicht aus, wenn man zum Beispiel auch kulturelle Sensibilität vorweisen muss. Ich finde das schon fast wichtiger als das Fachwissen, das man hat. Ich habe jetzt Ethnologie studiert, schön und gut, aber meine Ressource ist tatsächlich mein Hintergrund und meine Flucht.“ (17: 141)

Ariane betont, dass nicht nur ein inhaltliches Wissen für die Arbeit in der interkulturellen Sozialarbeit relevant ist, sondern auch eine „kulturelle Sensibilität“, die über Fachwissen hinausgeht. Diese kulturelle Sensibilität fußt für Ariane laut ihr auf ihren Migrationserfahrungen.

4.2.3 Ergebnis: Migrationsberatung als Schnittstelle

Unterstellte Zugehörigkeiten

In der Analyse wird deutlich, dass der Migrationshintergrund der Fachkraft im Bereich der Migrationsberatung die Arbeitspraxis beeinflussen kann. So spielt der Migrationshintergrund eine wichtige Rolle in der Wahrnehmung der Fachkräfte durch die Klient:innen. Eine gemeinsame Herkunft, die sich schon über den Nachnamen oder das Aussehen der Migrationsberater:innen erahnen lässt, eine gemeinsame Religionszugehörigkeit, die durch ein kurzes „Inshallah“ verraten wird, und allein die Annahme, dass die Fachkraft nicht in Deutschland geboren ist, können die Beratungssituation beeinflussen. Im Zentrum der gemeinsamen Merkmale und ihrer Auswirkungen auf die Beratung steht die Frage nach der von Klient:innen unterstellten Zugehörigkeit der Fachkraft zu einer gemeinsamen Gruppe, was die Erwartungen an die Fachkraft erhöhen kann. Werden diese Erwartungen enttäuscht, kann das damit einhergehen, dass die unterstellte Zugehörigkeit der Fachkraft von den Klient:innen wieder abgesprochen wird. Der Vorwurf kann dann lauten, dass die Fachkraft „zu Deutsch“ oder „zu weiß“ geworden sei und daher keine Verantwortlichkeit mehr gegenüber ihren „Leuten“ verspüre. Es zeigt sich, dass migrationsbezogene Gemeinsamkeiten zwischen Klient:innen und Fachkräften zu Dynamiken führen können, die zum einen den Zugang zu den Klient:innen fördern, aber auch die Professionalität der Fachkräfte herausfordern können.

Integration als Ausbildung einer Schwellenidentität

Als Besonderheit der Fachkraft der Migrationsberatung mit Migrationshintergrund ist die Parallelität ihrer Erfahrungen zu denen ihrer Klient:innen hervorzuheben. Wie gezeigt wurde, kann die Fachkraft in ihrer Tätigkeit ihre Migrationsgeschichte als Ressource nutzen. Durch ihre Doppelzugehörigkeit verkörpern die Fachkräfte mit Migrationshintergrund eine Schnittstelle zwischen den Migrant:innen und den lokalen gesellschaftlichen Inklusionsverhältnissen. Durch ihre Kennt-

nisse über beide Strukturen, gestützt durch die eigenen Migrationserfahrungen, wissen die Fachkräfte aus erster Hand, was getan werden muss, damit sich die Situationen der Klient:innen verbessern. Als „Integration“ könnte es dabei verstanden werden, den Klient:innen ebenfalls zu einer solchen Schwellenidentität zu verhelfen. Dazu gehört es nicht, die Herkunft abzulegen, sondern sich über die Migration in eine Richtung zu entwickeln, die die Selbstständigkeit und Freiheit der Klient:innen fördert. Die Migration kann dabei als Ressource gesehen werden, unterschiedliche Lebensweisen zu kennen und diese Kenntnisse nach eigenem Erwägen einzusetzen.

Verschränkung von Sach- und Sprachkenntnissen

Die Klient:innen der Migrationsberatung treten an die Fachkräfte mit Anliegen heran, die eine breite Palette gesellschaftlicher Bereiche betreffen. In Antwort darauf bilden die Fachkräfte der Migrationsberatung Expertisen aus und verweisen ihre Klient:innen bei Anliegen, die andere Bereiche betreffen, an entsprechend spezialisierte Kolleg:innen weiter. Die Themen, in denen die Fachkräfte Expert:innen sind, liegen dabei quer zu ihren Sprachkenntnissen. Daraus ergeben sich Situationen, in denen eine Fachkraft mit den benötigten Sprachkenntnissen gemeinsam mit einer weiteren Fachkraft mit den erforderlichen Sachkenntnissen arbeitet, um eine ratsuchende Person sprachlich und sachlich passgenau zu unterstützen. Gerade indem die Migrationsberatung sprachliche und sachliche Expertisen miteinander verschränkt, kann sie für Migrant:innen als Schnittstelle zu unterschiedlichen gesellschaftlichen Bereichen dienen. Die Schnittstelle muss dabei als Punkt verstanden werden, an dem die zunächst unbestimmten Schwierigkeiten der Migrant:innen in praktisch bearbeitbare Probleme übersetzt werden.

Umgang mit Behörden

Dass es sich bei den Beratungspraktiken der Migrationsberatung um Optimierungspraktiken der Inklusionsverhältnisse handelt, lässt sich an der Vorbereitung der Klient:innen auf den Umgang mit Behörden nachvollziehen. Die Fachkräfte unterstützen ihre Klient:innen, indem sie ihnen beim Ausfüllen von Formularen helfen und mit den zuständigen Sachbearbeiter:innen kommunizieren. Durch diese aktive Unterstützung werden sprachliche und bürokratische Hürden für die Klient:innen abgebaut. Darüber hinaus verhilft die Migrationsberatung ihren Klient:innen jedoch auch zu mehr Selbstständigkeit. Dies geschieht, indem die Fachkräfte dazu beitragen, dass die Klient:innen die Strukturen der Behörden besser verstehen. Sie klären über Rechte, etwa den Anspruch auf finanzielle Leistungen, auf und machen zugleich deutlich, welchen Verpflichtungen die Klient:innen nachkommen müssen. Als weiterer Aspekt der Hilfe zur Selbsthilfe sensibilisiert die Migrationsberatung ihre Klient:innen für behördenrelevante Praktiken. Dazu zählt ein angemessenes Verhalten im Gespräch mit Sachbearbeiter:innen. Die Beratungssituation kann dabei als sicherer Ort dienen, um dieses Verhalten einzüben, bevor es zum direkten Behördenkontakt kommt. Des Weiteren ist es wichtig, den Klient:innen einen angemessenen Umgang mit Dokumenten zu vermitteln. Durch deutsche Behörden werden Dokumente erstellt, die in spezifischen Situationen vorzulegen oder als Referenz heranzuziehen sind. Wer mit dieser bürokratischen Praxis nicht vertraut ist, kann schnell überfordert sein. Für eine optimale Inklusion im Hinblick auf behördliche Anliegen ist es daher zentral, einen adäquaten Umgang mit den dafür relevanten Dokumenten zu entwickeln.

4.3 Professionelle Distanz

Hohe Erwartungen, Nähe und Professionalität sind Themen, die in den beiden vorangegangenen Kategorienauswertungen bereits angeschnitten wurden, hier jedoch unter der Kategorie *professionelle Distanz* primär behandelt werden. Im Hinblick auf die Professionalisierung

des Helfens in der modernen Gesellschaft hat Luhmann 1973 einen Aufsatz mit dem Titel *Formen des Helfens im Wandel gesellschaftlicher Bedingungen* veröffentlicht. In diesem heißt es:

„In dem Maße als das Organisationsmilieu Erfahrungs- und Handlungsgrundlage wird, bestimmen dessen Eigenarten den Horizont des Möglichen. In diesem Rahmen ist die Entscheidung zu helfen oder nicht zu helfen, nicht Sache des Herzens, der Moral oder der Gegenseitigkeit, sondern einer Frage der methodischen Schulung und der Auslegung des Programms, mit dessen Durchführung man während einer begrenzten Arbeitszeit beschäftigt ist.“ (Luhmann 2005: 178)

Dem Erziehungswissenschaftler Hans Thiersch (1998: 23 f.) stößt diese pointierte Beschreibung des Helfens in der Moderne auf, und er hält sie zudem für falsch. Sie erscheint auch vor dem Hintergrund, vor dem Thiersch sie liest, als unzutreffend. Thiersch denkt dabei an die Jugendhilfe und andere sozialdienstliche Formen der Hilfeleistung, zu denen auch die in der vorliegenden Untersuchung betrachteten Einrichtungen zu zählen sind. Luhmann schreibt diese Zeilen jedoch mit Blick auf Hilfe, die in erster Linie geldförmig ist, wie sie durch das Arbeitslosen-, Wohn- oder Jugendamt unter der Erfüllung spezifischer Voraussetzungen geleistet wird, die er als „Entscheidungsprogramme“ (Luhmann 2005: 178) bezeichnet. Die Form von Hilfe, die Thiersch im Sinn hat und die auch das hier untersuchte Feld einschließt, erwähnt Luhmann zwar, geht jedoch nicht weiter darauf ein. Sie taucht wenige Seiten später lediglich in der kurzen Bemerkung zu „Organisationen (vielleicht Kirchen oder nach Schelskys Vorschlag das Rote Kreuz), die sich gerade darauf spezialisieren, beim Fehlen eines Programmes zu helfen“ (ebd.: 180), auf. Dies deckt sich mit der hier entwickelten Funktionsbeschreibung der interkulturellen Beratung und Betreuung als Hilfsinstitution, die in Reaktion auf die Sprachlosigkeit der Ämter zwischen den Sprachen der migrierten und geflüchteten Personen und dem Amtsdeutsch übersetzt (vgl. Kapitel 4.1.3). Würde Luhmanns Beschreibung im Allgemeinen auf die Sozialarbeit und im Speziellen auf die Migrationssozialarbeit zutreffen, bestünde hier kein Problem mit Nähe, da Distanz die unhinterfragbare Standardhaltung wäre. Wie Thiersch (1998: 23) jedoch überzeugend argumentiert, gehört es zum

professionellen sozialpädagogischen Handeln, sich ein Stück weit in „die Nöte, Unzulänglichkeiten, Schwierigkeiten, Unverständlichkeiten“ der Adressat:innen hineinzusetzen. Anders als bei Sozialhilfeleistungen, die tatsächlich an festgelegte Parameter geknüpft sind, programmhaft in Formblättern abgefragt werden und daher „keine Sache des Herzens, der Moral oder der Gegenseitigkeit [sind]“ (Luhmann 2005: 178), geht es in der Migrationssozialarbeit – wie bereits anhand der Interviews gezeigt wurde – nicht nur um Geld (das dort ohnehin nicht ausbezahlt wird), sondern um eine Vielzahl von Problemlagen, mit denen Personen infolge ihrer Migration konfrontiert sind. Die daran geknüpfte Vielfalt an Belangen erfordert von den Fachkräften der Sozialarbeit für eine erfolgreiche Bearbeitung sowohl Feingefühl als auch einen Blick für die jeweilige Spezifität des Falls. Die Sozialarbeitswissenschaftlerin Marion Gemende (vgl. 2014) weist darauf hin, dass der Relevanz von Nähe in der Praxis der Sozialarbeit bislang nur wenig wissenschaftliche Aufmerksamkeit zukommt. Ihrer Auffassung nach ist Nähe für die sozialarbeiterische Praxis jedoch ebenso bedeutsam wie Distanz.

„Die Herausforderung in lebenswelt- und körpernahen Berufen besteht gerade darin, dass die in ihnen zu gestaltenden sozialen Beziehungen professionelle *und* persönliche Beziehungen zugleich sind, sie werden durch fachliche Qualifikationen und Berufsstatus sowie durch persönliches Wissen [...], Emotionalität und den Anspruch auf individuelle Bildung, Hilfe und Behandlung der Adressat:innen gleichermaßen geprägt.“ [Hervorhebung durch M.G.] (ebd.: 132)

Den notwendigen fachlichen Qualifikationen stellt Gemende persönliches Wissen, Emotionalität und die individuelle Behandlung der Klient:innen zur Seite. Beides ist für die Praxis der Sozialarbeit gleichermaßen zentral. Auch Böhnisch (2012: 296) fasst dies unter dem Konzept der „doppelten Professionalität“ zusammen: „Ohne theoriegeleitete und fachlich autonome Professionalität keine Distanz zum Klienten, ohne persönliche Offenheit aber keinen praktischen Anfang in der Hilfsbeziehung [...]“ (ebd.: 295). Vor diesem Hintergrund lässt sich fragen, ob Luhmanns Beschreibung moderner Hilfe nicht doch anschlussfähig ist, wenn unter der von ihm genannten „methodische[n]

Schulung“ (Luhmann 2005: 178) eben jene doppelte Professionalität verstanden wird. Diese ist gerade keine reine Herzensangelegenheit oder Ausdruck bloßen Mitleids, sondern eine arbeitspraktische Methode, die eine erlernbare „Balance von Nähe und Distanz“ (Dörr/Müller 2012: 17) voraussetzt. Zwar sind die Entscheidungsprogramme in der Sozialarbeit nicht so strikt wie jene des Arbeitsamtes, doch auch hier besteht Professionalität zu einem wesentlichen Teil darin, dass Hilfe „während begrenzten Arbeitszeiten stattfindet“ (Luhmann 2005: 178).

4.3.1 Distanzierung nach außen: Hilfe nur zu den Bürozeiten

Dienstliche Regularien und Kommunikationskanäle

Die Distanz der Fachkraft der Migrationsberatung zu ihren Klient:innen kann klar nach außen getragen und sichtbar gemacht werden. Martin, Leiter einer Sozialeinrichtung, weist darauf hin, dass von der Organisation festgelegte Verbote hierfür eine wichtige Ressource darstellen:

„Wir versuchen Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter tatsächlich so viel Handwerkszeug an die Hand zu geben, dass nach unserem Verständnis ein gesundes Nähe-Distanzverhältnis aufgebaut werden kann oder auch aufrecht gehalten werden kann. Es gibt auch Standards und Regularien, die wir haben. Wo wir dann sagen: ‚Bitte keine privaten Treffen außerhalb der Arbeitszeit. Bitte keine Telefonnummern, private Nummern austauschen.‘ Sodass halt, wie soll ich sagen, so ein tatsächlich professionelles Verhältnis zwischen Klientinnen oder Klienten und Berater und Beraterinnen entstehen kann.“ (16: 63)

Durch organisationsbedingte „Standards und Regularien“ wird zum einen die Schwelle für die Fachkräfte erhöht, eine unprofessionelle Nähe zu den Klient:innen aufzubauen; zum anderen können die Regelungen als argumentative Ressource genutzt werden, um eine angemessene Distanz zu den Klient:innen zu wahren. Wenn ein:e Klient:in nach der Privatnummer fragt, kann darauf verwiesen werden, dass dies die Organisation nicht erlaubt. Die *Grenze zwischen Arbeit und Privatleben* wird damit durch organisationale Restriktionen unterstützt. Dass die

Klient:innen durchaus versuchen, diese Grenze zu ihrem Vorteil zu verschieben, zeigt sich in den Interviews immer wieder. So erzählt Elsa:

„I: Wünschen sich die Klienten oft, dass man mehr macht, als hier zu sitzen und sie zu beraten? Dass man vielleicht auch darüber hinaus nach der Arbeit sich mal trifft oder dass man die private Handynummer hergibt? Ist da die Erwartung da?

B: Ja, aber das ist unmöglich. Also da sage ich gleich, ich bedanke mich, dann erkläre ich wieder, dass das hier mein Job ist und dass ich meine Freizeit mit dem Job nichts zu tun haben will. Also das ist ein Tabu, dass ich meine private Handynummer gebe oder meine private Adresse oder Besuche draußten. Nein, also Arbeit ist Arbeit und Privatleben ist Privatleben. Das müssen sie respektieren und akzeptieren. Sie versuchen natürlich.“ (II2: 46–47)

Laut Elsa sind der Wunsch und die Erwartung der Klient:innen nach mehr Nähe vorhanden, doch zur Professionalität gehöre es, dem abzusagen, sodass Arbeit und Privatleben in ihren eigenen Bahnen bleiben. Praktiken wie die Herausgabe der Privatnummer werden als „Tabu“ gesehen. Das heißt, zur Wahrung professioneller Distanz werden ausschließlich die dienstlichen Kommunikationskanäle (Bürotelefon, Arbeits-E-Mail) genutzt, und Beratungsgespräche finden im Büro innerhalb der Geschäftszeiten statt. Besonders interessant in Bezug hierauf ist eine Passage aus dem Interview mit Gerhard, der sich, wie bereits erwähnt, als Migrationsberater auf den Familiennachzug spezialisiert hat:

„I: Gibt es die Erwartungshaltung vom Klienten wünschen die sich auch, dass man über die Arbeitszeiten hinaus die Leute unterstützt?

B: Das hätten sie natürlich schon gerne, nur ich baue dann schon eine gewisse Distanz auf. Oder was heißt ich baue sie auf, ich sage halt einfach: Ja, okay, ich bin von dann und dann im Büro. Dann und dann kann ich das machen und ich gebe auch bis auf wirklich einzelne Notfälle, wo es nicht anders geht, auch entsprechend meine Handynummer weiter. Wie gesagt ich habe ja erzählt Familiennachzug und da gibt es halt Situationen einfach, wo man schnell reagieren muss, wo ich dann nicht im Büro bin, wo ich dann vielleicht auch im Wochenende bin und da muss ich dann einfach reagieren. Aber das sind absolute Einzelfälle und ich habe bisher auch keinen Klienten jetzt bisher mitbekommen, der da irgendwie irritierend in mein Privatleben mit eingreift.“ (III:36–37)

Gerhard erzählt ähnlich wie Elsa, dass die Klient:innen schon gerne außerhalb der Arbeitszeiten auf ihn zugreifen würden, und es lässt sich herauslesen, dass auch ihm die organisationalen Strukturen (vor allem die Öffnungszeiten) und der darüberstehende Wert der Professionalität zum Schutz des Privatlebens wichtig sind. Dennoch kommt es im Gegensatz zu Elsa vor, dass er seine Privatnummer herausgibt. Er betont, dass es sich dabei um „wirklich einzelne Notfälle, wo es nicht anders geht“, handelt. Es wird deutlich, dass die Herausgabe der Privatnummer nicht selbstverständlich, sondern im Gegenteil höchst erklärungsbedürftig ist. Der Grund für die betont äußerst seltene Herausgabe seiner Nummer („absolute Einzelfälle“) hängt, so erklärt er, mit seiner Expertise auf dem Gebiet des Familiennachzugs zusammen, die es manchmal verlangt, auch außerhalb der Öffnungszeiten, zum Beispiel am Wochenende, für die Klient:innen erreichbar zu sein. Zuletzt ist interessant, dass Gerhard hervorhebt, dass bisher keine Klient:innen „in [sein] Privatleben mit [eingegriffen] [haben]“. Wie bei Elsa gilt für Gerhard das Privatleben als schützenswertes Gut. Seine betont wenigen Klient:innen, denen er seine Privatnummer anvertraut, scheinen dies zu respektieren.

Die örtliche Trennung von Privat- und Arbeitsleben, wobei der Ort für Letzteres das Büro der Migrationsberatung darstellt, ist in Gefahr, sobald die Fachkraft außerhalb davon, wie z. B. auf der Straße, von ihren Klient:innen angesprochen wird. Ümran erzählt von diesem Fall:

„Ne ne. Privatnummer geben wir sowieso nicht raus, das dürfen wir auch nicht. Würde ich auch nie machen, das wäre ja Irrsinn. Sie haben nur unsere Karte und Bürozeiten, aber natürlich passen sie uns in der Pause ab, oder wenn ich zum Auto laufe: ‚Eine Minute. Ich habe noch eine Frage.‘ Und dann sage ich: ‚Morgen,‘ oder wenn es wirklich ein ganz kleines Ding ist, dann schaue ich noch einen Blick, aber wenn das dauert, dann ‚Komm morgen. Ich gehe nach Hause, also jetzt ist vorbei.‘ Weil sonst hört es nie auf. Also wir haben hier unsere Bürozeiten, das soll auch so bleiben.“ (I3: 55)

Ümran muss Klient:innen, die sie am Auto abpassen wollen, abblocken. Das macht sie, indem sie auf ihre „Bürozeiten“ hinweist. „Bürozeiten“ bedeutet dabei zweierlei: Der Begriff markiert sowohl einen festgelegten Ort als auch eine festgelegte Zeit, die den Klient:innen ein

Fenster eröffnen, in dem sie mit ihren Belangen zur Beratung kommen können. Die Wahrung der Bürozeiten ist wichtig und schützt im Rückkehrschluss wiederum das Privatleben. Doch noch eine Sache kommt hinzu: die „Karte“ Ümrans. Es ist davon auszugehen, dass auf dieser ihr Name, ihre Büroadresse, ihre Bürotelefonnummer und ihre Arbeits-E-Mail stehen. Die Karte symbolisiert somit: Neben den Bürozeiten ist der einzige zulässige Kontakt der über die auf der Karte vermerkten Kanäle, nämlich das Bürotelefon und die Arbeits-E-Mail. Für Ümran steht fest, dass die Kanäle für private Kommunikation vom Kontakt mit Klient:innen freigehalten werden sollen.

Migrationshintergrund als Herausforderung

Auch der gemeinsame Migrationshintergrund von Fachkraft und Klient:in kann sich als Herausforderung professioneller Distanz äußern. Da Sharif selbst in Afghanistan geboren ist, stößt der Schutz des Privatlebens bei seinen aus Afghanistan migrierten Klient:innen auf Unverständnis.

„[...] Und wenn sie merken, dass ich nicht meine Nummer oder meine E-Mailadresse geben kann, die verstehen das nicht also, weil sie in einem Land großgeworden sind oder aufgewachsen sind, die denken also, dass die Leute alles machen können. Und was eigentlich nicht hier in Deutschland darf. Und dann manche sagen, ja, du bist doch mein Landsmann und du sollst mir helfen. Und dann sage ich, ja, ich bin auch dein Landsmann, aber es gibt Gesetze oder es gibt Regeln, die man nicht brechen kann. [...] Ja, so ich verstehe schon, weil ich auch 13 Jahre in Afghanistan gelebt habe und ich kenne selber das von meinem Land. Und deshalb, sie werden enttäuscht, aber dann sage ich, ‚Tut mir leid, ich kann nicht. Wenn du zu meinen Öffnungszeiten, also in das Büro kommst, kann ich dir gerne helfen. Aber wenn ich aus dem Büro raus bin, auf dem Weg nach Hause bin, dann kann ich auch nicht dir helfen, weil ich auch meine Freizeit haben möchte.“ (I9: 21–23)

Das Unverständnis seiner Klient:innen, seine privaten Kontaktdaten nicht herauszugeben, erklärt Sharif über die Verhältnisse in Afghanistan, in denen Professionalität anders verstanden wird. Da Sharif auch aus Afghanistan kommt, hat er zwar Verständnis dafür, dass ihm diese Haltung zugeschrieben wird, bleibt aber resolut und verweist im-

mer wieder auf seine Bürozeiten und darauf, dass er „Freizeit“ haben möchte. Auch andere Fachkräfte berichten von erhöhtem Druck und besonderen Erwartungen. So schildert die Migrationsberaterin Ela im Interview, dass die Erwartungshaltungen bulgarischer Klient:innen an sie höher sind als an ihre deutsch gelesenen Kolleg:innen:

„Die Gesprächssituation also [...] Da ist jegliche Distanz ist natürlich sofort abgebaut, weil die sehen jemand, [...] sie versteht, ihre Ausgangsposition und dann, ja, du kennst das, wie es bei uns ist und, dass wir es so schwer haben. Also Schwerpunkt Wohnung, ‚Bitte, bitte, bitte, jetzt hilf uns hier eine Wohnung zu finden.‘ Und sie haben dann eine viel höhere Erwartungshaltung, wenn ich dann in der Beratung involviert bin als, wenn sie nur mit Deutschen, ja, sich unterhalten [...]“ (I10: 39)

Elas Klient:innen appellieren an ihr Verständnis als bulgarische Migrantin. Als Schutz davor kommt es auch vor, dass Ela versucht, ihre Herkunft zu verheimlichen:

„B: Wenn ich mich vorstelle und ja, mancher erkennt es sofort am Akzent, an dem R. Manche brauchen ein bisschen oder erkennen es gar nicht. Also es ist unterschiedlich, aber ich werde oft enttarnt, ja.

I: Und wenn du dann enttarnt wirst, wie verändert das die Situation?

B: Also ich habe hier undercover, das heißt, am Anfang gab es eine bulgarische Großfamilie und ich wollte mich nicht als Bulgarin ausgeben, weil, es war mir klar, dass sie mich verschlingen sozusagen. Dass sie auch zu der Gruppe gehören, die [...] um jegliche Hilfen betteln bis hin, dass sie bei mir übernachten dürfen. Und deswegen habe ich nicht, habe meine Identität nicht preisgegeben [...]“ (I10: 87–89)

Elas Beispiel zeigt, wie extrem es sich äußern kann, wenn ihre bulgarischen Klient:innen den gemeinsamen Migrationshintergrund wahrnehmen. Die Erwartungshaltung kann sich so stark erhöhen, dass sogar um einen Schlafplatz bei Ela zu Hause gebettelt wird. Das wäre die Invasion des Privatlebens par excellence. Vor dem Hintergrund dieser und ähnlicher Erfahrungen verheimlicht Ela ihre Herkunft, um nicht verschlungen zu werden und die Erwartungshaltung ihrer Klient:innen auf dem Niveau zu halten, das auch ihre deutsch gelesenen Kolleg:innen erfahren. Das Verheimlichen der Herkunft spielt auch für Sharif eine Rolle. Seine Begründung unterscheidet sich jedoch von der Elas.

„I: Wie ist das mit deiner Herkunft. Wirst du sofort gefragt, hey wo kommst du her?

B: Ja. Ja. Also, die Afghanen fragen, aus welchem Land, also aus welchem Land und aus welcher Stadt ich komme, weil ich so viele Sprachen spreche. Also ich spreche Urdu auch und manche Afghanen, wenn sie kommen, dann denken sie ich bin aus Pakistan und dann sie fragen schon, also aus welchem Land und aus welcher Stadt ich komme. Und dann sage ich, ja, ‚Ich komme aus Afghanistan.‘ Es ist doch nicht, also muss, dass man sagt aus welchem Stadt man kommt. Weil wenn man das sagt und dann gibt es viele Volksrichtungen in Afghanistan. Deshalb sind wir leider immer auch unter sich, also unter Afghanen Streit zwischen Völkern. Und dann sage ich, ich bin Afghane und ich möchte nicht sagen, aus welcher Stadt ich komme. Weil die fangen dann mit mir über Politik zu reden und dann bevor es zu weit kommt, dann sage ich, ‚Bitte, ich bin Afghane und ich bin hier, um dir zu helfen. Also ich bin nicht hier, dass du mich interviewst aus welcher Stadt ich komme.“ (I9: 54–55)

Sharif ist sich bewusst, dass seine Herkunftsstadt für afghanische Klient:innen eine relevante Information ist. Sie kann als Hinweis auf seine Zugehörigkeit zu einer Ethnie oder einem Clan dienen, die politisch gelagert und in Teilen stark miteinander verfeindet sind (vgl. Hossaini 2012). Sharif hat den Vorteil, dass die Menge der Sprachen, die er spricht, keine eindeutige Zuordnung zulässt, und er mit dem Statement „Bitte, ich bin Afghane und ich bin hier, um dir zu helfen“ seine genaue Herkunft privat halten und politischen Streitgesprächen im Beratungsgespräch aus dem Weg gehen kann. Es lässt sich zusammenfassen, dass neben den Bürozeiten auch ein Verschweigen der (genauen) Herkunft der Aufrechterhaltung der Professionalität und dem Schutz der Privatsphäre dienen kann. Davon erzählt auch Ariane im Interview:

„[...] Früher bin ich sehr schnell weich geworden. Ich bin bis an meine Grenzen gegangen, habe versucht, alles auszuschöpfen. Also emotionale Erpressung hört sich so hart an, aber es fielen halt Sätze, wie: Ja, du weißt doch, wie es uns geht im Kosovo. Und: Wahrscheinlich sind deine Eltern auch als Flüchtlinge hierhergekommen. Und: Versetze dich doch in unsere Lage. Und so was halt. Die haben natürlich auch immer gefragt, wo kommst du her? Mit wie viel Jahren bist du nach Deutschland? Natürlich habe ich dann auch gesagt, mit fünf. Also ich habe nicht alles von mir preisgegeben und auch nicht von meinem Fluchthintergrund, aber sie haben natürlich, das ist mir aufgefallen, viel mehr Fragen gestellt. [...] Das ist aber ganz normal unter den Albanern, dass man erst mal fragt, wo genau

kommst du her? Und wer war dein Vater oder wer ist dein Vater? [...] Es ist halt bisschen anders. Da ist nicht so eine Diskretion wie zum Beispiel unter den Deutschen, finde ich. Wenn ein Deutscher auf einen Deutschen trifft, dann fragt er vielleicht, hi, wie geht es dir? Wenn überhaupt. Aber wenn ich jetzt auf der Straße eine Albanerin treffe und sie merkt, dass ich auch eine bin, dann kommt man direkt ins Gespräch.“ (17: 39)

Dass die Erwartungshaltung, *landsmännische Solidarität* hochzuhalten, als Druckmittel gebraucht werden kann, zeigt sich in Arianes Äußerung: „Früher bin ich sehr schnell weich geworden.“ Doch das ist nicht die einzige Seite der Herkunftsfragen. Laut Ariane ist es außerhalb ihres Arbeitskontextes üblich, dass zum Beispiel „auf der Straße“ allein die Gemeinsamkeit, kosovo-albanischer Herkunft zu sein, Gespräche mit eigentlich Fremden motiviert, in denen Fragen zur Familie das Standardthema sind. Sie grenzt das von „den Deutschen“ ab, die „wenn überhaupt“ „Hi, wie geht es dir?“ fragen. Die Romantik der kosovo-albanischen Gemeinschaft trägt sie somit ein Stück weit mit, erzählt aber, dass diese im Büro in „emotionale Erpressung“ umschwingen kann. Die gemeinsame Herkunft und Fluchterfahrung („Ja, du weißt doch, wie es uns geht im Kosovo“) können von Klient:innen genutzt werden, um eine moralische Verpflichtung zu besonderer Hilfeleistung zu begründen.

Doch nicht nur Herkunft oder Fluchthintergrund, auch die Kenntnis der Erstsprache der Klient:innen kann die Fachkräfte in eine Position rücken, die das Gefühl einer besonderen Verpflichtung gegenüber diesen auslöst. Davon berichtet Martin:

„Man fühlt sich dann auch zunehmend verantwortlich für die Menschen, weil man dann weiß, ja okay, die können jetzt nicht zu einem anderen Berater gehen, weil die sprechen vielleicht nur eben Serbisch und keine andere Sprache. Das heißt, ich muss mich um deren Anliegen kümmern und je nachdem wie die dann so drauf sind, kann das mal schwierig werden. Hängt natürlich auch von der individuellen Einstellung dem Gegenüber ab. Wenn man sehr klar kommuniziert was man machen kann und was man nicht machen kann, also was der eigene Handlungsspielraum ist, dann haben das eigentlich die meisten Klienten verstanden, sodass ich mich jetzt nicht irgendwie überaus gefordert sah oder gezwungen sah Leuten zu helfen, sondern ich habe eben das gemacht, was gefragt wurde oder was gemacht werden musste.“ (16: 55)

In Martins Beschreibung wird deutlich, wie die Abhängigkeit der Klient:innen das Verantwortungsgefühl der Fachkräfte berühren kann. Wenn Klient:innen nur Serbisch sprechen, sind sie auf Martin angewiesen: Sie können nicht einfach zu anderen Kolleg:innen gehen, und er kann sie nicht ohne Weiteres abgeben. Das kann, abhängig von den Klient:innen, zu Schwierigkeiten führen. Um Konflikte und Enttäuschungen in der Beziehung zu seinen Klient:innen zu vermeiden, empfiehlt es sich laut Martin, den Klient:innen den Rahmen der Unterstützung vorab klar zu kommunizieren.

4.3.2 Distanz nach innen: Am Anfang war es schwierig

Zur Professionalität der Fachkräfte der Migrationsberatung gehört es auch, die eigenen Gefühle zu regulieren und die Schicksalsschläge der Klient:innen nicht zu nah an sich heranzulassen (vgl. Düring/Harth 2025). Professionalität schließt damit eine *Distanz nach innen* ein. Herausgefordert wird diese besonders bei dramatischen Fällen. Die Migrationsberaterin Lydia erzählt davon:

„Ich glaube, jeder hat schon einmal den Fehler gemacht. Ich würde das als Fehler bezeichnen, deine Nummer einfach rauszugeben. Dann kriegst du keine Ruhe mehr. Aber es gibt schon Fälle, die einen wirklich mitnehmen. Zum Beispiel Todesfälle oder Krankheitsfälle, wo du dir sagst, mein Gott! Dann willst du einfach helfen. Siehst du einfach die Person da ohne Hilfe, und dann willst du einfach da für die Person sein.“ (18: 125)

Die Notlagen der Hilfesuchenden können so drastisch sein, dass eine innere Distanzierung schwerfällt. „Todesfälle oder Krankheitsfälle“ können einen auf eine Weise treffen, dass sie grundlegende Professionalitätsprinzipien aushebeln und die Fachkräfte „Fehler“ machen.

Herausforderungen der inneren Distanz kommen in den geführten Interviews sehr oft vor. Begleitet wird dies jedoch von der Aussage, dass eine innere Distanzierung am Anfang schwierig war und sich mit der Zeit und der Erfahrung im Beruf vereinfacht. Elsa schildert das im Interview:

„I: Das mit der Distanz und Haltung, wird das oft herausgefordert in der Arbeit?

B: Am Anfang war es schwierig. Also in den ersten Jahren vor allem, ich konnte mich nicht so sehr gut distanzieren. Ich habe die Probleme mit nach Hause genommen. Aber in der Zwischenzeit, ich kann mich sehr gut abgrenzen und ich mache meine Arbeit professionell. Also ich weiß, wo ich investiere und wo ich nicht investiere, weil es gibt auch Klienten, die kommen und sagen, mach. Da sage ich, nein, ich mache das nicht, das müssen sie machen. Und ich bin auch nicht ihre Dienerin. Dann kläre ich sie auf über meinen Job, über meine Aufgabe [...]“ (I12: 10–11)

Elsa beschreibt, dass es Zeit gebraucht hat, bis sie die Probleme ihrer Klient:innen nicht mehr „mit nach Hause genommen“ hat. Die Abgrenzung fällt ihr inzwischen leichter, was sich in der Ablehnung bestimmter Anfragen der Klient:innen äußert. Ihrer Aussage nach hilft es dabei, den Klient:innen zu verdeutlichen, was ihre Aufgaben als Migrationsberater:in sind. Dass es am Anfang „schwierig“ ist, beschreibt auch Martin, der mittlerweile in einer leitenden Funktion tätig ist und daher auch über die Erzählungen seiner Kolleg:innen berichten kann:

„Ja, im ersten Moment, wenn man das zum allerersten Mal erlebt, dann ist es schwierig. Auch als Sozialarbeiter. Das ist das Feedback auch, was ich von Kolleginnen und Kollegen höre, die jetzt zum Beispiel frisch aus der Uni kommen und Soziale Arbeit oder Pädagogik studiert haben. Theorie und Praxis ist dann doch etwas, was irgendwie unterschiedliche Eindrücke hinterlässt. Ja, das irgendwie aufzufangen, dem irgendwie Lauf zu lassen, Raum zu geben. Es dann abzuschließen, dem Klienten dann die nötige Information zukommen zu lassen und zu helfen. Der verlässt dann das Büro und dann muss man selbst damit klarkommen. Ja und da gibt es dann natürlich viele Möglichkeiten. Manche Leute sind von Natur aus sehr distanziert, sodass sie sie erst gar nicht an sich rankommen lassen. Andere Leute brauchen durchaus Aktivitäten oder haben sich dann mit Kollegen getroffen.“ (I6: 61)

Martin betont den Bruch zwischen „Theorie und Praxis“ im Bereich der sozialen Arbeit. Das Studium bereitet einen nicht auf alles vor. Bestimmte Fähigkeiten, wie eine professionell distanzierte Haltung, müssen im Feld erlernt werden, und das braucht Zeit. Die zu erlernende Distanzierung betrifft nach Martin zwei Phasen: eine erste im direkten Kontakt mit den Klient:innen im Beratungsgespräch und eine zweite, nachdem die Beratung abgeschlossen ist.

Die Umgangsformen, um Distanz zu bewahren, können laut Martin unterschiedlich ausgeprägt sein. Während manche Personen „von Natur aus sehr distanziert“ zu sein scheinen, hilft es anderen, sich mit Kolleg:innen auszutauschen oder Aktivitäten nachzugehen. Der Migrationsberater Lenny erzählt analog hierzu, wie sehr ihn die Arbeit mit hilfesuchenden Geflüchteten am Anfang mitgenommen hat und wie ihm heute vor allem seine Familie dabei hilft, „abzuschalten nach der Arbeit“:

„Ich glaube, am Anfang für mich war irgendwie abzuschalten nach der Arbeit. Ich habe immer die Probleme von den Leuten auch mit nach Hause mitgebracht. Und manchmal träume ich sogar davon. Ja, genau. Für mich war das am Anfang schwierig. Aber jetzt ist das ganz gut. Vielleicht das war so, dass ich auch damals allein war zu Hause. Und jetzt ist meine Frau und meine Tochter da, dann gibt es genügend Aktivitäten zu Hause, die man irgendwie von dem Ganzen ablehnen kann. Jetzt ist es nicht mehr so. Also sobald dass ich mein Büro abschließe, dann ist das/ Mein Kopf ist schon woanders.“ (I4: 105)

Das Privatleben scheint damit nicht nur ein zu schützendes Gut zu sein, sondern auch eine aktiv schützende Funktion erfüllen zu können. Erst durch das Auffangbecken der familiären Struktur, das durch eine *Distanzierung nach außen* über die organisationalen Regularien geschützt wird, konnte Lenny auch eine *Distanz nach innen* aufbauen und sich selbst schützen. Luna beschreibt das Gleiche in Bezug auf ihr Kind:

„Das kommt immer wieder vor, dass ich nicht sofort also abschalten kann, ja. Aber das funktioniert bei mir ganz gut vielleicht, weil ich ein kleines Kind habe und dann schaltet man ab automatisch. Also da ist man mit dem Kind beschäftigt und alles andere vergisst man.“ (I13: 85)

4.3.3 Ergebnis: Professionelle Distanz

Organisationale Ressourcen professioneller Distanzierung

In der Analyse zur Kategorie *professionelle Distanz* wird deutlich, dass Professionalität sich besonders dadurch kennzeichnet, dass die Trennung von Arbeit und Privatleben aktiv aufrechterhalten wird. Das

Privatleben gilt im Anbetracht der Herausforderungen der Arbeitspraxis in der Migrationsberatung als schutzbedürftiges Gut. Wichtige Distanzierungsmittel werden dabei durch die Organisation bereitgestellt. Strenge organisationale Regularien, wie das Verbot privater Treffen und das Verbot der Herausgabe der Privatnummer, erhöhen dabei zum einen die Schwelle für die Berater:innen, eine unprofessionelle Nähe zu den Klient:innen aufzubauen, und können zum anderen von den Berater:innen als argumentative Ressource genutzt werden, um Anfragen und Wünsche der Klient:innen, die die Professionalität und die Privatsphäre der Berater:innen verletzen könnten, abzuwehren. Des Weiteren kann zur professionellen Distanzierung auf die Bürozeiten für Beratung, die Nutzung der Arbeitskontaktdaten für berufliche Kommunikation und das definierte Aufgabenfeld der Sozialberatung verwiesen und deren Einhaltung eingefordert werden.

Herausforderungen für Fachkräfte mit Migrationshintergrund

Der Migrationshintergrund von Fachkräften kann die professionelle Distanz zusätzlich erschweren. Der Schutz ihrer Privatsphäre stößt bei Klient:innen mitunter auf Unverständnis. Dies ist insbesondere der Fall bei Herkunft aus Regionen mit einer geringeren Trennung von Arbeit und Privatleben. Haben auch die Fachkräfte einen Migrationshintergrund, kann dies das Unverständnis der Klient:innen verstärken und zu erhöhten Erwartungen führen, die die Fachkräfte unter Druck setzen. Um dem zu entgehen, geben manche Fachkräfte ihren Migrationshintergrund nur preis, wenn es ihnen in Bezug auf die Beratungspraxis als notwendig erscheint.

Professionelle Distanzierung nach innen

Einen wichtiger Teil der Professionalität in der Sozialarbeit ist die *Distanz nach innen*. Gemeint ist damit die Mäßigung der Gefühle und der Betroffenheit sowohl während als auch nach den Arbeitszeiten. Diese können besonders durch Notlagen wie Todesfälle oder Krankheiten auf

eine Weise strapaziert werden, die Professionalitätsprinzipien der Sozialarbeit herausfordern. Nach den Erzählungen der Fachkräfte zum Erlernen der professionellen Distanz nach innen ist in erster Linie die berufspraktische Erfahrung wichtig. Die Interviewpartner:innen erklären, dass die Betroffenheit und das Abschalten nach der Arbeit besonders zu Beginn der Berufstätigkeit in der Migrationsberatung eine große Herausforderung darstellen und diese über die Zeit hinweg abnehmen. Wie sich zeigt, gibt es neben der Erfahrung noch weitere Mittel, um die emotionalen Herausforderungen zu überwinden. Insbesondere der Austausch mit Kolleg:innen und die Geborgenheit der eigenen Familie können demnach die innere Ausgeglichenheit fördern. In Bezug auf die Familie erfüllt das durch Professionalität zu schützende Privatleben somit zugleich eine aktiv nach innen schützende Funktion.