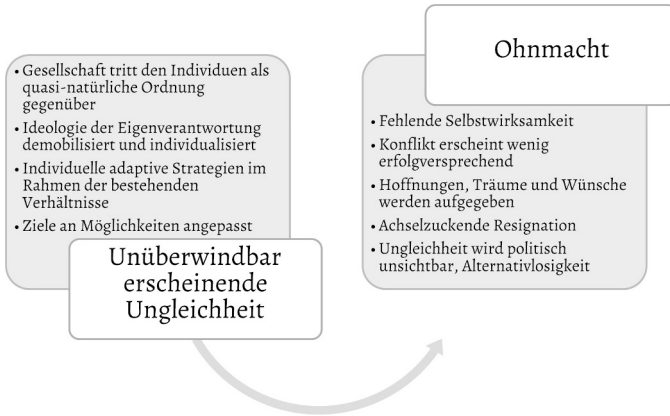


le adaptive Strategien und achselzuckende Resignation. Nicht-realisierte Hoffnungen, Träume und Wünsche werden aufgegeben und die verfolgten Ziele an die Möglichkeiten angepasst. Ideologien der Eigenverantwortung verstärken entsprechende Dynamiken, da sie individualisierend und demobilisierend wirken.

*Grafik 21: Ohnmachtserfahrungen aufgrund unüberwindbar erscheinender Ungleichheit*



Quelle: Eigene Darstellung

#### 4.8 Abhängigkeit von Hilfe – »Keine Chance, wenn sie nicht Leute vor Ort haben, die ihnen helfen«

»Bei solchen primitiven Dingen wie Bewerbungen fängt das an und die Leute haben einfach keine Chance, wenn sie nicht Leute vor Ort haben oder Vereine, die ihnen da helfen und da können wir noch so viel jammern: ›Wir brauchen Arbeitskräfte und so weiter‹, aber es müssen auch Strukturen geschaffen werden, Anlaufstellen für solche Leute, die ihnen helfen mit Bewerbungsunterlagen, mit Vermittlungen und so weiter, mit Training für Bewerbungsgespräche.« (16)

Die eigene soziale Position in der Gesellschaft beeinflusst, welche Ressourcen, welches Wissen und welche strategischen Optionen zur Verfügung stehen. Je stärker Menschen ausgeschlossen, marginalisiert und diskriminiert werden, umso weniger verfügen sie häufig über jene Ressourcen, die sie zu einer effektiven Orientierung innerhalb und Kritik der gesellschaftlichen Verhältnisse befähigen würden. Sie sind dadurch auf die Hilfe anderer Menschen, die über mehr Ressourcen verfügen, angewiesen. Hilfe erweist sich jedoch in Bezug auf politische Ermächtigung

als ambivalent: Sie stellt den Hilfsempfänger\*innen zwar zusätzliche Ressourcen zur Verfügung, die ihre Teilhabechancen verbessern. Gleichzeitig entstehen jedoch neue Macht- und Abhängigkeitsbeziehungen zu den Hilfeleistenden, die wiederum eine eigenständige politische Artikulation der Hilfsempfänger\*innen erschweren oder sogar verunmöglichen können.

Um ihre alltäglichen Probleme lösen zu können, sind Geflüchtete in vielen Lebensbereichen auf externe Unterstützung angewiesen. Zivilgesellschaftliche und professionelle Unterstützungsnetzwerke spielen eine wichtige Rolle dabei, Ohnmachtserfahrungen von Geflüchteten abzuschwächen und ihre Handlungsfähigkeit zu stärken. Sie vermitteln Systemwissen, ermöglichen eine soziale Einbindung und unterstützen bei potenziell überfordernden Alltagsproblemen. Ihre Unterstützung erleichtert es Geflüchteten, in stabilere Beschäftigungsverhältnisse zu gelangen oder dauerhafte Lösungen für die Wohnsituation zu finden. Im Kontakt mit Ehrenamtlichen und Berater\*innen können Geflüchtete Diskriminierungserfahrungen thematisieren und reflektieren sowie sich über potenzielle Schritte, um gegen diese vorzugehen, informieren. Wohnungen auf dem privaten Wohnungsmarkt zu finden, Verwaltungsakte im Kontakt mit Behörden erfolgreich zu bewältigen oder eine Arbeitsstelle zu finden, erweist sich ohne professionelle oder ehrenamtliche Begleitung oft als schwierig oder sogar aussichtslos. Geflüchtete befinden sich dadurch häufig in der Situation, auf Andere – und deren Wissen und Wohlwollen – verwiesen zu sein. Während die Ressourcen in der professionellen Beratungs- und Sozialarbeit häufig unzureichend sind, um die Bedarfe von Geflüchteten abzudecken, besteht in der ehrenamtlichen Flüchtlingshilfe eine erhöhte Gefahr paternalistischer oder sogar missbräuchlicher Abhängigkeitsbeziehungen.

Eine kollektive politische Organisation von Geflüchteten wird dadurch weniger wahrscheinlich. Statt gleichberechtigter sozialer Beziehungen prägen individualisierte hierarchische Verhältnisse das alltägliche Leben – etwa zwischen Ehrenamtlichen oder Sozialarbeiter\*innen und ›ihrem Flüchtling‹ oder zwischen Beratungsstellen und Ratsuchenden. Alltägliche Probleme werden in diesem Zusammenhang zu einer Frage der individuellen Handlungsressourcen und Resilienz einzelner Subjekte. Im Mittelpunkt steht zumeist der Versuch, im Rahmen und unter Akzeptanz der Spielregeln der bestehenden Verhältnisse, die individuelle Lage von Geflüchteten zu verbessern. Die Erfahrungen der Geflüchteten werden dadurch nicht als Effekt gesellschaftlicher Macht- und Herrschaftsverhältnisse, die politisch in Frage zu stellen sind, sondern als pragmatisch im Konkreten praktisch zu lösende Probleme verhandelt. Flüchtlingshilfe trägt dadurch zwar dazu bei, die individuellen Chancen von Geflüchteten deutlich zu verbessern, hat dabei jedoch gleichzeitig Effekte, die einer demokratischen Artikulation von Konflikt entgegenwirken.

Im Folgenden wird diese Problematik an zwei Teilbereichen nachvollzogen: *Ers-tens* sozialer Arbeit und professionellen Beratungsstellen und *zweitens* freiwilligem

Engagement in der Flüchtlingshilfe. Individuelle Hilfe, so das abschließende Fazit, erleichtert es zwar, alltägliche Probleme zu lösen und sich innerhalb der bestehenden Verhältnisse zu orientieren. Sie wirkt jedoch gleichzeitig kollektiven Organisationsprozessen eher entgegen, da sie mit hierarchischen und individualisierenden Sozialbeziehungen einhergeht.

#### 4.8.1 Soziale Arbeit und professionelle Beratungsstellen

Soziale Arbeit und professionelle Beratungsstellen haben den Auftrag, Geflüchtete nach ihrer Ankunft in Deutschland bei alltäglich auftretenden Problemlagen zu unterstützen. Die personellen Ressourcen, die dafür zur Verfügung stehen, sind jedoch häufig begrenzt, was auf die generelle Problematik der Unterfinanzierung staatlicher Infrastruktur im sozialen Bereich – aufgrund von Austeritäts- und fehlender Umverteilungspolitik – verweist (van Dyk und Misbach 2016: 209). In der Folge entstehen Stress, Frustration und Versorgungslücken. Soziale Arbeit und Beratung stehen »immer in der Spannung, die grundsätzlichen Mechanismen der Benachteiligung auf gesellschaftlicher und politischer Ebene nicht aufheben zu können, aber trotzdem die [vorhandenen] Spielräume zu nutzen« (Kuhlmann 2018: 453). Professionelle Unterstützungsarbeit reagiert

»auf Notlagen und Unterstützungsbedarfe, die durch soziale Benachteiligung und Ausgrenzung bedingt sind. Das ihr gesellschaftlich zugewiesene Mandat besteht dabei zentral darin, Individuen Teilhabe [...] zu ermöglichen sowie sie zu befähigen, sich in ihrer individuellen und familialen Lebensführung an den Erwartungen auszurichten, die eine normale Lebensführung definieren. Darüber hinaus ist Soziale Arbeit damit beauftragt, [...] ein menschenwürdiges Leben auch unter Bedingungen von Ausgrenzung und Randständigkeit ermöglichen.« (Scherr und Breit 2020b: 154)

Im Mittelpunkt Sozialer Arbeit steht nicht allein Selbstermächtigung, sondern die Notwendigkeit

»die Bedürfnisse, Fähigkeiten und Interessen der Adressat\*innen einerseits und die jeweils gegebenen gesellschaftlichen Bedingungen andererseits auszubalancieren, d.h. individuell tragfähige und zugleich unter den gegebenen Bedingungen realisierbare sowie gesellschaftlich akzeptable Problemlösungen zu finden.« (Scherr und Breit 2020b: 155)

Flüchtlingssozialarbeit findet dabei in schwierigen Rahmenbedingungen statt, etwa wegen »den Schwierigkeiten sprachlicher Verständigung, dem fehlenden Zugang zu psychosozialer Beratung und Therapien oder ausländerrechtlichen Restriktionen beim Zugang zu Ausbildungsplätzen« (Scherr und Breit 2020b: 156). Es besteht ein

»Widerspruch zwischen ihrem Anspruch, Hilfe für Hilfsbedürftige zu leisten, und den politischen und rechtlichen Vorgaben, die auf Migrationskontrolle und Begrenzung von Flüchtlingszuwanderung zielen. Denn die politischen und rechtlichen Vorgaben sind bei einem Teil der Geflüchteten nicht auf die Ermöglichung gesellschaftlicher Integration, sondern auf Zuwanderungs- und Integrationsverhinderung ausgerichtet. Daraus resultieren hoch problematische Rahmenbedingungen und Grenzen der Hilfe.« (Scherr und Breit 2020b: 155)

So steht Inklusionsermöglichung nur bei denjenigen im Mittelpunkt, die

»über einen legalen und (vorübergehend) gesicherten Aufenthalt verfügen [...]. Bei der Teilgruppe derjenigen, die sich noch im Antrags- oder Klageverfahren befinden, oszilliert die Funktion Sozialer Arbeit in Abhängigkeit von der prognostizierten Bleibeperspektive zwischen Inklusionsermöglichung – [...] und Exklusionsmanagement. Dagegen beschränkt sich die der Sozialen Arbeit zugewiesene Funktion bei der Teilgruppe unmittelbar Ausreisepflichtiger mehr oder weniger auf Exklusionsverwaltung [...].« (Scherr und Breit 2020b: 158)

Die bestehenden sozialarbeiterischen Strukturen waren auf

»die Zunahme der Zahl der seit 2015 in Deutschland neu ankommenden Flüchtlinge [...] zunächst schlecht vorbereitet: Fundierte Konzepte der Flüchtlingssozialarbeit waren kaum verfügbar und die institutionellen Strukturen, z.B. für die Sozialarbeit in Gemeinschaftsunterkünften sowie in der stationären Jugendhilfe, waren auf den schnellen und starken Anstieg der Flüchtlingszuwanderung nicht eingestellt. Folglich mussten Konzepte häufig ad hoc entwickelt, neue Einrichtungen der Flüchtlingssozialarbeit geschaffen, und es mussten in großem Umfang Fachkräfte dafür gewonnen und qualifiziert werden.« (Scherr und Breit 2020b: 155)

Bei 2015 neu eingerichteten Unterkünften gab es zu Beginn teilweise keine Sozialarbeiter\*innen: »Erst mal gab es ja keine Sozialarbeiter in der Unterkunft. Das hat ja lange gedauert, bis es die gab« (I17). Die ohnehin unzureichenden Ressourcen der sozialen Arbeit waren durch die gestiegene Zahl der Asylsuchenden überfordert: »Ich erinnere mich da nur noch, dass es nur einen hauptamtlichen Sozialarbeiter vom Landratsamt gab, der aber noch [...] andere Unterkünfte hatte, der eigentlich da auch nur zweimal die Woche [...] vor Ort war [...], ohne Ehrenamt hätte das gar nicht funktioniert« (I22). Ähnlich wie im Bereich der Sprachkurse waren auf dem Arbeitsmarkt im Bereich soziale Arbeit aufgrund einer deutlich erhöhten Nachfrage zeitweise in vielen Städten nur unzureichend qualifizierte Beschäftigte verfügbar (I33). Anstelle von Sozialarbeiter\*innen mit Erfahrungen wurden in der Folge Berufsanfänger\*innen auch ohne Studium der Sozialen Arbeit eingestellt: »Die aber gerade von der Uni kommen. Die aber in den Camps irgendwie einen Job haben, der zwischen *policing*, Hausmeistering und *social work* sein sollte. Die

selbst komplett am Arsch waren. Also psychisch. Weil alles so wahnsinnig desolat gewesen ist« (I03). Standards der sozialen Arbeit wurden stellenweise außer Kraft gesetzt:

»Es gab keine Standards, was für uns gute Arbeit ausmacht. Es gab kein Verständnis darüber, was eigentlich Kern unserer Arbeit ist, was die Hauptaufgaben, was die Nebenaufgaben sind. Jeder hat sich seinen Bereich für sich selbst definiert. Die kollegiale Beratung fand auch nicht moderiert statt, sondern man hat sich halt einfach Kollegen gesucht, die kurz Auskunft geben konnten.« (I43)

Die Arbeit erfolgte »in der Zeit ab 2015 bis 2017 [...] recht hemdsärmelig [...]. Also es ging einfach darum Feuer zu löschen und auch was die Einarbeitung der Kolleginnen und Kollegen anging, also das lief halt frei nach dem Motto: ›Da ist die Halle, gleich kommt der Bus. Viel Spaß« (I43). Dort wo soziale Arbeit mit Geflüchteten stattfand, war sie in der Regel mit denjenigen bereits ausgelastet, die aktiv eine Beratung suchen. Aufsuchende Arbeit fand nicht oder nur in sehr begrenztem Umfang statt:

»Die Sozialpädagogen [...] mussten jetzt keine [...] Geh-Struktur aufbauen. [...] Die konnten sich hinsetzen und konnten warten, denn bei denen geht ständig die Tür auf und zu. Ich war ein paar Mal da, das ist ein Rein und Raus: ›Und ich habe hier [...] hier was. Und Abschiebung hier. Und das.« Also diese klassischen Themen.« (I33)

In der Folge wird »wer den ganzen Tag nur schläft, weg ist, woanders ist und da nicht offen genug ist, auch auf die [...] Sozialarbeiter zuzugehen, [...] einfach vergessen« (I62). Gleichzeitig befinden die Geflüchteten sich gegenüber der sozialarbeiterischen Betreuung in einer »Abhängigkeitssituation« (I43). Sie sind auf »ganz viel Alltagsbegleitung [angewiesen]. Stichwort: ›Du brauchst einen Arzttermin, ich ruf an und vereinbare den für dich.« Klient schafft den Weg zum Jobcenter nicht oder schafft es nicht dort Unterlagen einzureichen, dann wird der auch begleitet« (I43). Auch bestehende Beratungsstellen waren rasch überlastet:

»Für uns war es tatsächlich eine heftige Zeit, [...] weil es zahlenmäßig einfach deutlich [...] zugenommen hat und wir natürlich auch mit ganz anderen Inhalten zu tun hatten und uns da fachlich auch sehr unter Druck [gefühl] und manchmal wirklich auch so Hals über Kopf rein gewurschtelt haben. [...] Die Notlage war tatsächlich da und die Leute brauchten Anlaufstellen. [...] Wir wurden nicht aufgestockt, stellenmäßig.« (I32)

Ein flächendeckende Beratung konnten einige von ihnen nur begrenzt anbieten: »Wir [schaffen] dieses Flächenland natürlich nicht mit den wenigen Stellen« (I40). Dort wo keine Beratungsstellen vor Ort vorhanden sind, muss Beratung telefonisch stattfinden, was sich häufig als schwierig erweist: »Manchmal funktioniert es gut,

manchmal nicht. Weil manchmal brauchen wir auch die Unterlagen: Arbeitsvertrag, Lohnabrechnung, aber wir versuchen es zu schaffen. Aber am besten ist die persönliche Beratung. Das ist viel besser« (I57).

Fallberatung findet aufgrund unzureichender Personalausstattung unter einem erheblichen Zeitdruck statt (Scherr und Breit 2020b: 155-156). Für Beratungsstellen und Soziale Arbeit bedeutet das, dass für Teile der notwendigen Arbeit keine Zeit bleibt: »Dass viel Nachfrage ist und man die Termine [...] so hintereinander taktet, [...] dass ich dann [...] viel auf dem Schreibtisch habe, was halt nicht dokumentiert oder aufgearbeitet werden kann. Dieses Hinterherarbeiten, das kennen wir [...] alle ziemlich gut« (I32). Viele Aufgaben sind »bei diesem Personalschlüssel [...] nicht zu bewältigen« (I33): »Wenn dann der Zahn juckt und ich brauche einen Zahnarzttermin, oder ich muss einen Behördengang machen oder irgendwas, die Abschiebung droht, sind die immer zu unseren Beratungen, Sozialarbeitern gekommen [...] und da mussten wir aufpassen, dass sie nicht zu stark belastet werden« (I47). Die Beschäftigten greifen daher auf Verweisberatung zurück, wobei auch hier die Angebote teilweise lückenhaft sind: »Sie [die Sozialarbeiter\*innen] hatten eher das Problem gehabt sich abzugrenzen und zu sagen: ›[...] Das kann ich nicht oder da musst du da und da hingehen, da kann ich dir nicht helfen.« [...] Wenn da ein Anwaltstermin ist, dann muss der junge Mann da selbst hingehen oder muss sich halt jemand suchen, der ihn da unterstützen kann« (I33). Durch die Unterfinanzierung sind Sozialarbeiter\*innen und Sozialpädagog\*innen gezwungen zu priorisieren:

»Das ist ein häufiges Problem. Die [...] rennen mit denen zum Gericht oder zum Anwalt und so, wo ich sage: ›Ja, wenn ihr das für den einen macht, müsstet ihr das für die anderen auch machen, ihr habt diese Kraft nicht, ihr habt einfach diese Zeit nicht dafür. Ihr werdet dort Gefahr laufen, in eine [...] Überlastungssituation reinzulaufen.« Das heißt, so unangenehm es ist, [...] ihr müsst [...] ›Nein‹ sagen. Da müsst ihr sagen: ›Das können wir nicht unterstützen.« (I33)

Ein Mitarbeiter berichtet von der Belastungssituation in einer Erstaufnahmeeinrichtung:

»Dann fängt die Beratung an und das heißt dann erstmal zwei Stunden geordnetes Chaos. Schlangen vor der Tür. Schwer den Leuten jeweils gerecht zu werden. Jeder sagt: ›Ich habe nur eine Frage, nur eine Frage.« [...] Und man sammelt die ganze Zeit Post-Its für die Sachen, die man dann danach erledigen muss.« (I01)

Einige Mitarbeiter\*innen geben Stress aufgrund ihrer Arbeitsbelastung an die Geflüchteten weiter:

»Ich habe mich [...] mit einer Freundin unterhalten, die arbeitet als Familienhelferin. [...] Teilweise in der Unterkunft, in der die Beratung um zehn Uhr offen sein

sollte, die steht da, weil sie [die eine Familie] dann begleitet hat [...], eine halbe Stunde davor. Dann klopfen die doller irgendwann so um halb [elf] [...]. Dann kommt da [...] eine Mitarbeiterin [...] raus und beschimpft die [...], warum die so laut klopfen. Und [...] die sagen dann: »Ey, hier sollte um zehn Uhr offen sein [...].«  
(101)

Für die Geflüchteten haben die unzureichenden Personalschlüssel Lücken in der Beratung und Unterstützung bei Alltagsproblemen zur Folge:

»Diese Sozialarbeiter oder Integrationsmanager, die sind eigentlich für die Flüchtlinge zuständig und sollten oder müssten eigentlich alles, was da anfällt tun und haben dann aber zwischen 120 und 200 Personen, die sie zu bearbeiten haben. Und da ist wiederum klar, [...] [das] schaffen sie [...] nie. Dann haben sie Urlaub, sind krank oder nicht da, nicht erreichbar und so weiter und so fort, oder haben eine Fortbildung. Da gibt es oft große Lücken auch.« (130)

Eine Ehrenamtliche berichtet von einem Fallbeispiel:

»Wir hatten da zum Beispiel eine Frau, [...] die hier ankam und die hatte einen Granatsplitter im Bein, mit drei Kindern, alleinerziehend und es hat sich dann rausgestellt, dass der Verband eigentlich gewechselt werden müsste. Eine unserer Helferinnen hat das dann entdeckt und ruft mich an und sagt: »Du, das ist Wahnsinn. Kein Mensch kümmert sich, die kriegt ja eine Blutvergiftung.« Und dann bin ich da hin und hab mir das angeschaut und dann haben wir das in die Wege geleitet, dass die zum Arzt gekommen ist. Aber es war wirklich mal so eine Situation, wo echt auch was Schlimmes hätte passieren können, wenn wir nicht da gewesen wären.«  
(154)

Ein beträchtlicher Teil der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten besteht darin, »diese beim Umgang mit behördlichen Vorgängen und in aufenthalts- und ausländerrechtlichen Angelegenheiten zu unterstützen« (Scherr und Breit 2020b: 155-156). Werden Geflüchtete zu Behörden begleitet, gelingt es teilweise, die Mitarbeiter zu sensibilisieren,

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

ben Unternehmen, sodass dann auch die Mitarbeiter dann eher dazu neigen dem Geflüchteten zu glauben, dass es eben doch nicht so stimmt, was der Arbeitgeber geschrieben hat. [...] Dann entsteht auch ein gewisses Vertrauen, sodass die Mitarbeiter eher bereit sind zusammenzuarbeiten und den Geflüchteten zu unterstützen. Das ist so mein Eindruck zumindest bisher.« (I40)

Für eine entsprechende Begleitung der Geflüchteten bleibt jedoch im stressigen Alltag kaum Zeit: »Vor 2015 war diese persönliche Begleitung zu Ämtern oder zu bestimmten anderen externen Partnern intensiver. Das ist zurück gegangen aufgrund der hohen Anzahl an Beratungsgesprächen, die dann im Tagesablauf stattfinden« (I32). Auch andere Formen der alltäglichen Unterstützung wie die Begleitung bei Wohnungsbesichtigungen waren »nicht mehr leistbar« (I32). Einige Beratungsstellen entschieden sich sogar, keine neuen Fälle mehr anzunehmen: »Wo wir gesagt haben: »Wir können die Qualität der Arbeit nicht mehr gewährleisten, wir müssen hier sagen, wir nehmen für drei Monate keine neuen Klienten auf.« Und haben hier Wartelisten geführt« (I29). In Schulen werden Sozialpädagog\*innen, deren Aufgabe eigentlich die Unterstützung von Geflüchteten ist, teilweise für Vertretungsarbeit eingesetzt – da die Schulen ebenfalls unterfinanziert sind: »wo dann die Schule die Sozialpädagogen dann für Vertretung eingesetzt hat [...], was überhaupt nicht vorgesehen ist. Ich kann das Dilemma der Schule verstehen, dass die Lehrernot da ist, dass die einfach keinen Lehrer hatten, wenn einer ausfällt haben die keinen Ersatz dann dafür« (I33). Auch in Unterkünften ist es so, »dass wir sehr viele Sachen für die Bewohner gemacht haben, wo wir sie eigentlich hätten zu Beratungsstellen hinschicken müssen« (I01).

Die Lebensbedingungen der Geflüchteten sind auch für Beschäftigte ein Belastungsfaktor: »Ich will kündigen, ich will keine Menschen in dieser Situation sehen« (I04, Übers. d. Verf.). Es sei, erzählt ein Mitarbeiter, »mega frustrierend, da diese scheiß Unterbringungsbedingungen immer selbst durchsetzen zu müssen« (I01). Im Bereich soziale Arbeit ist deshalb, aber auch durch befristete Beschäftigungsverhältnisse die Fluktuation der Beschäftigten teilweise hoch, wodurch Geflüchtete, insbesondere wenn sie zusätzlich noch ihren Wohnort wechseln, mit ständig wechselnden Ansprechpartnern konfrontiert sind:

»Eine Beobachtung ist, dass eben, dass die Sozialarbeit auch Fluktuationen ausgesetzt ist. Wenn man jetzt versucht, sich in einen einzelnen Flüchtling zu versetzen, dann erlebt der innerhalb von zwei Jahren sechs, sieben unterschiedliche Sozialarbeiter. Einer hört mal auf, der andere wechselt wo anders hin, dann wird der Flüchtling verlegt und wohnt wo anders und die haben sozusagen ständig wechselnde zuständige Ansprechpartner. Das schmälert natürlich auch die Integrationschancen.« (I30)

Wechseln die Sozialarbeiter\*innen, findet teilweise nur ein unzureichender Wissenstransfer statt: »Da die [...] Arbeitsbedingungen so schlecht sind, [...] gibt es auch eine hohe Fluktuation bei den Sozialarbeitern [...]. Der Nächste fängt wieder bei Null an« (I23). Im ländlichen Raum sind für Geflüchtete professionelle Beratungsangebote teilweise nur schwer zugänglich:

»Viele der Geflüchteten kommen dann gar nicht zu bestimmten Angeboten und Kursen, weil sie keinen Führerschein haben, weil die Mobilität nicht gewährleistet ist. [...] Die Städte hier sind allesamt gut aufgestellt und die Vororte, die Teilorte, der ländliche Raum, da kommt es darauf an: gibt es eine örtliche Initiative? Gibt es da jemanden, der sich engagiert in der Hinsicht? Dann hat man eine Ansprechperson, aber ansonsten gibt es wirklich keine Angebote, gar nichts.« (I39)

Aus Sicht der professionellen und ehrenamtlichen Unterstützer\*innen erweist sich *Empowerment* der Geflüchteten – diese also zu ermächtigen, selbst ihre Probleme lösen zu können – häufig als ressourcenaufwändiger, als die Probleme für die Geflüchteten unmittelbar für sie zu bearbeiten. Im Zuge knapper Ressourcen rückt die Ermächtigung zum eigenständigen Handeln daher gegenüber konkreter Problemlösung in den Hintergrund: »Uns wäre es manchmal lieber, wenn es ein bisschen schleppender läuft, aber die Leute das selbst machen. Und es ist halt nicht pragmatisch, effizient gemacht« (I22). Hilfe zur Selbsthilfe bleibt aufgrund unzureichender personeller Ressourcen auf der Strecke:

»Man möchte eigentlich sich selbst unnötig machen [...], dass die Leute irgendwann ihren [...] Hartz-4 Weiterbewilligungsantrag [...] selbst ausfüllen können. Oder die ganzen Sachen: Arzttermine und sonst wie. Faktisch, dadurch, dass da die Beratung ist, und es ist eine lange Schlange davor, dann sagst du eben nicht: ›Hier füll das mal selbst aus und ich guck dir über die Schulter.‹ Weil du weißt, dass das voll lange dauert dann. Und dann sagst du eher mal: ›Hier gibt mal her. Ich mache das schnell. Und dann, zack zack zack.‹ Das führt dazu, dass die Leute beim nächsten Mal wieder bei dir auf der Matte stehen. Weil sie es selbst nicht können. Das heißt, langfristig machst du dir damit mehr Arbeit. Kurzfristig [...] geht das gar nicht anders. Und das ist auch so ein Konflikt.« (I01)

Geflüchtete gewöhnen sich in der Folge an eine passive Inanspruchnahme von Unterstützungsleistungen:

»Der Punkt mit Empowerment und Hilfe zur Selbsthilfe [...], [da] habe ich auch oft wahrgenommen, oder das Gefühl gehabt, die Leute nehmen es auch gar nicht an. [...] Viele Menschen wirkten dann so, als wären sie gerne in der Position, dass man ihnen einfach hilft. Von wegen: ›Mach du mal. Mach du mal. Mach du mal.‹ [...] Und man kann [...] noch so viel sagen: ›Ich muss dir nicht zum zehnten Mal den HVV [Hamburger Verkehrsverbund] -Streckenplan ausdrucken. Ich zeige dir

einmal die App wie du das selbst machst. Du nutzt dein Smartphone die ganze Zeit. Das kannst du auch. Und dann kommt: [...] ›Nein, kann ich nicht.‹ Ja, dann ist es dann manchmal schwierig mit diesem Anspruch.« (I01).

Die prekäre alltägliche Lebenssituation der Geflüchteten, die auf fehlende soziale Netzwerke und ein eingeschränktes Systemwissen trifft, bedingt eine starke Abhängigkeit von externer Hilfe. Sozialarbeiter\*innen oder Beratungsstellenmitarbeiter\*innen werden zu prägenden Figuren, da sie real oder scheinbar über eine bessere Orientierung in Bezug auf Strategien und Möglichkeiten im Umgang mit alltäglichen Problemlagen verfügen. Die Geflüchteten suchen aktiv nach Rat, bleiben jedoch in Bezug auf die Gestaltung ihres eigenen Alltags weitgehend passiv. Im Zugang zur Hilfe werden sie individualisiert und zu Einzelfällen gemacht, was eine kollektive Organisation erschwert (Zimmermann und Boeckh 2018: 784).

#### 4.8.2 Freiwilliges Engagement in der Flüchtlingshilfe

Da soziale Arbeit und Beratungsstellen unterfinanziert und überlastet sind und dadurch nur einen Teil des alltäglichen Beratungsbedarfs abdecken können, ist ehrenamtliche Unterstützung für viele Geflüchtete von zentraler Relevanz. Freiwilligenarbeit wird aufgrund unzureichender staatlicher Versorgung zu einer tragenden Säule der Flüchtlingssozialarbeit (van Dyk und Misbach 2016: 211). Freiwilliges Engagement muss daher vor dem Hintergrund eines Rückbaus sozialstaatlicher Rechtsansprüche in den Blick genommen werden. Was

»auf den ersten Blick so schön klingt – nachbarschaftliche Sozialpolitik, neues Miteinander, Kultur des Helfens – basiert tatsächlich auf dem Abbau sozialer Rechte und stärkt anti-emanzipatorische Formen des Helfens, die durch persönliche Abhängigkeit, Ungewissheit und Hierarchien zwischen vermeintlichen Wohltäter\_innen und Hilfsbedürftigen« (van Dyk und Misbach 2016: 213)

Persönliche Gefühle des Mitleids werden zu einer vermeintlichen »Lösung für Fragen struktureller sozialer Ungleichheit« (van Dyk und Misbach 2016: 213). Das private Engagement wird dabei teilweise staatlich forciert, etwa über Aufwandsentschädigungen oder Qualifizierungsangebote, die

»auf den zweiten Blick [...] als zweiseitige Türöffner für Prozesse der De-Professionalisierung, De-Standardisierung und Prekarisierung von sozialen Aktivitäten [betrachtet werden können]. Insbesondere Tätigkeiten, die eigentlich eine didaktische und/oder sozialpädagogische Ausbildung erfordern, werden plötzlich von fachfremden und notdürftig angelernten Freiwilligen übernommen.« (van Dyk und Misbach 2016: 213-214)

Gleichzeitig kommt dem ehrenamtlichen Engagement jedoch eine Kontrollfunktion etwa gegenüber behördlichen Praktiken zu. Es bietet für die Betroffenen Hilfe, wo keine andere Hilfe verfügbar ist. Es hat darüber eine »konstitutive Funktion für die Realisierung und Wahrung demokratischer Rechte« (Scherschel 2018: 145).

Im Jahr 2015 und abgeschwächt in den folgenden Jahren entwickelt sich »ein Krisenmodus, wo sich gezeigt hat, dass in der Zivilgesellschaft oder in der Bevölkerung eine Offenheit da ist« (I30). Die aktive Beteiligung war »am Anfang eigentlich ein Selbstläufer« (I11). In der Folge entstanden vielfältige Initiativen:

»welche, die im Katastrophenmodus unterwegs waren, also schnell Willkommenskultur machen und irgendwie, was weiß ich, Matratzen und Schlafsäcke und solche Sachen organisieren oder irgendwelche Feste organisieren und die [...] sehr schnell wieder verschwunden sind. Dann haben sich [...] Unterstützerkreise [gebildet], die [...] sehr nah an den Kirchen organisiert waren oder [sich] [...] aus der Kommune heraus [...] entwickelt haben. [...] Vereine haben sich neu gegründet und so gemischte Unterstützerkreise. Es gab irgendwie alles und das war [...] eine spannende Zeit, weil eben auf einmal sehr viele Leute bereit waren etwas zu tun.« (I30)

Eine strukturierte Organisation des Engagements war durch den »Katastrophenmodus« schwierig: »die größte Herausforderung war eigentlich den Überblick zu behalten. [...] Was läuft eigentlich wie? [...] Wer macht was? Treffen die sich überhaupt noch, oder ist das eingeschlafen?« (I15).

Freiwillig Engagierte ergänzen die chronisch unterfinanzierte soziale Arbeit im flüchtlingspolitischen Bereich, indem sie Angebote schaffen, die von professionellen Stellen nicht geleistet werden: »Ehrenamt [...] ersetzt staatliche Strukturen, die nicht geschaffen werden [...]. Noch vor einigen Jahren [...] wurden überall, wo es nur ging Strukturen, also staatliche Strukturen und bezahlte Strukturen abgebaut, auch bei den Wohlfahrtsverbänden. Und erst [...] aufgebaut als es zu spät war« (I30). In der Folge war Engagement von zentraler Bedeutung für die Geflüchteten: »An vielen Stellen [...] kann man sagen, dass es ohne die ehrenamtliche Unterstützung [...] für einzelne Geflüchtete keine Perspektive hier gegeben hätte« (I11). Die ehrenamtlichen Initiativen übernehmen notwendige Beratungs- und Unterstützungsaufgaben, die von professioneller Seite nicht geleistet werden. So leisten sie etwa aufsuchende Arbeit (»Geh-hin-Struktur« (I11)): »Der [Ehrenamtliche] bewegt sich im Gelände, bei den Unterkünften und dann laufen ihm die Leute halt in die Arme, über den Weg und dann ergibt sich schon der ein oder andere Beratungsbedarf« (I49).

Ehrenamtliches Engagement ist gegenüber professioneller Arbeit spontaner und kann flexibler auf Herausforderungen reagieren. Es ist häufig durch eine »Einfach-Machen-Einstellung« (I08) geprägt. Im Rahmen ihrer Arbeit können Ehrenamtliche auf ihre persönlichen beruflichen Qualifikationen zurückgreifen:

»Wir [haben] sehr, sehr viele Fachleute gehabt an allen Ecken und Enden. [...] Man hat [...] immer irgendwo einen Grafiker, eine Grafikerin gehabt. Ich selber bin Kauffrau, der [...], der die Kleiderkammer gemacht hat, [...] war Logistiker« (I08). Je nach Typ des Engagements sind die Ehrenamtlichen mehr oder weniger stark in direktem Kontakt mit Geflüchteten: »Es gab [welche,] die hatten ganz wenig Beziehungspunkte. [...] Aber bei uns war das [...] recht eng [...]. Also ich habe glaube ich zehn Geflüchtete sehr, sehr gut kennengelernt« (I08). Positiv wird in Bezug auf das ehrenamtliche Engagement insbesondere die persönliche Nähe hervorgehoben: »Das Aufbauen von persönlichen Beziehungen zu Geflüchteten, das ist die Stärke des Ehrenamtes« (I30). Patenschafts- und Mentoringprogramme unterstützen entsprechende Beziehungen:

»Ich finde das Ehrenamt [...] toll, weil wir haben [...] Patenschaften, da ist klar, das wird eine Beziehung fürs Leben werden. Und wenn die Jugendlichen bei uns aus der Jugendhilfe gehen, dann haben sie immer noch diese Familie, wo sie mindestens einmal die Woche [sein können]. Wir haben Patenschaften, die fahren sogar [...] in den Urlaub.« (I22)

Für Geflüchtete sind entsprechende Programme eine Möglichkeit, »mal einfach jemanden zu haben der Deutsch spricht, der sich hier auskennt« (I31). Idealerweise entstehen aus den Patenschaften relativ gleichberechtigte Beziehungen, es wird ermöglicht »Freundschaften zu knüpfen und in Austausch zu treten« (I10). Für Geflüchtete ermöglichten die Nahbeziehungen zu Ehrenamtlichen im Alltag teilweise eine »Teilhabe [...] am sozialen Leben« (I21) und ein Gefühl der Geborgenheit nach dem belastenden Prozess der Flucht und einer miserablen Lebenssituation in Transitländern: »Viele von uns haben in Italien gebettelt, um zu überleben. Als wir hierherkamen, veränderten sich die Dinge. Leute lächeln dich an, bieten dir etwas an. Du bist sicher, du gehörst zu ihnen. Das ist schon etwas« (I02, Übers. d. Verf.).

Motiviert war das Engagement in vielen Fällen durch das Bedürfnis, etwas zur Unterstützung der Geflüchteten zu tun: »[Aktiv waren viele] Personen, die [...] eine soziale Ader haben, die gesagt haben: ›Ich will da auch was tun und ich habe mehr Zeit als früher‹« (I30). Gleichzeitig ging es vielen Ehrenamtlichen auch darum, rassistischen Übergriffen auf Geflüchtete und ihre Unterkünfte etwas entgegenzusetzen: »Dann gab es die Vorfälle in Schneeberg, wo die Rechten mit Fackeln vor Asylbewerberheimen gezogen sind und da habe ich gesagt: ›Wir werden so etwas hier auch bekommen, wenn wir nicht reagieren. Wir müssen im Vorfeld etwas dagegen tun‹« (I16). Durch das ehrenamtliche Engagement wurden in einigen Vierteln nachbarschaftliche Strukturen aktiviert und gestärkt (I08). Um Flüchtlingsunterkünfte herum entstanden neue Orte der Begegnung, auch für Menschen aus der Nachbarschaft: »Wir [haben] zwei oder drei große Feste gemacht [...]. Man hat das irgendwie einfach durchgezogen und gemacht und die Leute kommen. [...] Das wa-

ren so Spaßmomente. Dann konntest du da ein bisschen grillen, ein paar Getränke verkaufen und der Platz war voll« (I08).

Ein wichtiges Aufgabengebiet vieler ehrenamtlicher Initiativen ist eine Alltagsbegleitung der Geflüchteten, etwa »dass einige wenige, sehr bedürftige Familien vor allen Dingen, Familienbegleiter haben« (I23). Ehrenamtliche tragen so Sorge für »Alltagshilfen, das Ankommen, das Schauen, wo kann es eigentlich weiter gehen?« (I29). Ehrenamtliche »vermitteln Jobs, die vermitteln Wohnungen, die springen ein und nehmen die Kinder, wenn die Eltern schnell einen wichtigen Termin haben und das [...] ist klar, das macht kein Amt« (I43). Ehrenamtliche sind »sehr stark an der Zielgruppe dran. Die kennen deren Ängste, Bedürfnisse« (I50). Im Alltag stoßen die Engagierten teilweise an strukturelle Grenzen, etwa auf dem Wohnungsmarkt: »Wir haben [...] eine kleine Gruppe, die [die] [...] Wohnungssuche angeht, [...] und das ist [...] keine Gruppe, die jetzt viel Erfolgspotenzial hat [...]. [Der] Wohnungsmarkt ist hier sehr, sehr umkämpft« (I10). Das Engagement nimmt dadurch rasch »sehr viel Zeitressourcen in Anspruch« (I14). Andere typische Formen von Engagement waren Deutschkurse, Sportangebote oder Begegnungscafés, mit denen Ehrenamtliche auch auf die Problematik der sozialen Isolation der Geflüchteten reagierten (I17).

Eine der am häufigsten erbrachten Hilfsleistungen ist die Unterstützung bei Behördenterminen (van Dyk und Misbach 2016: 212). Ehrenamtlichen fällt es leichter als vielen Geflüchteten, behördliche Entscheidungen zu verstehen und gegebenenfalls in Frage zu stellen:

»großen Vorteil [hat], dass jemand [...] kritisch nachfragt, vielleicht ein bisschen hilft, die Behördeninformationen, die oft relativ kompliziert kommuniziert werden, dann auch so ein bisschen zu übersetzen. [...] [D]as beugt dann dem vor, dass die Geflüchtete [...] das, was vom Amt kommt einfach so annimmt, sondern es wird dann immer dann auch nachgefragt, wenn es Ablehnungen oder Abweisungen gibt, [...] ob man sich da entgegensetzen kann.« (I12)

Ehrenamtlichen gelingt es eher als den Betroffenen selbst, Probleme im Umgang mit Behörden zu lösen:

»Die Leute [waren] frustriert [...] und [sind] alleine nicht weitergekommen [...]: ›Ich möchte einen Sprachkurs B2. Ich war da jetzt schon zwei, dreimal. Jedes Mal haben sie mich wieder zurückgeschickt und sagen: Heute ist der Sachbearbeiter nicht da. Es gibt keinen Sprachkurs, es ist das und das.‹ Und dann bin ich mitgegangen und nach zehn Minuten hatte der seinen Gutschein für seinen Sprachkurs.« (I62)

Den Geflüchteten vermittelt die Begleitung ein Gefühl der Sicherheit:

»Es gibt glaube ich schon eine gewisse Selbstsicherheit, wenn jemand begleitet der der Sprache mächtig ist und der [...] alles aus der Sicht des Kunden betrachtet und man [...] von den Behörden immer ausgeht, dass die etwas ablehnender sind. Da hat man jemand da. Da fühlt man sich sicherer. [...] Allein schon ihre Selbstsicherheit, also die Selbstsicherheit vom Kunden, wirkt sich auch schon positiv auf die nächsten Schritte aus.« (I52).

In einigen Fällen mangelt es Ehrenamtlichen an Fachwissen und Erfahrung mit Verwaltungsabläufen: »Es gibt natürlich Kumpel und Bekanntschaften die als Ehrenamtliche begleiten. Das gestaltet sich in der Regel eher schwierig. Da kommen viele mit Informationen vom Hörensagen: ›Ich habe gehört, das und jenes« (I52). Eigene Erfahrungen mit der staatlichen Bürokratie sind teilweise aufgrund der klassenspezifischen Herkunft von Ehrenamtlichen (z.B. akademische Milieus) kaum vorhanden: »Wenn Menschen [...] diese akademische Laufbahn gehabt haben und immer nur für den Staat gearbeitet haben, haben [die] keine Ahnung und sind vollkommen überfordert. Jetzt wollen sie einem Geflüchteten helfen und merken erstmal, wie kompliziert unser Staat ist, die Bürokratie« (I38) (Huke 2021b). Diejenigen Ehrenamtlichen, die bereits Erfahrungen etwa durch Hartz-IV gemacht haben, sind mit den behördlichen Routinen – und Konflikten mit Sachbearbeitenden vertrauter (I16).

Es profitierten jedoch nicht alle Geflüchteten gleichermaßen von ehrenamtlichem Engagement:

»Ich glaube, dass das an vielen Orten passiert, ist: dass es [...] Familien oder Einzelpersonen gibt, die charismatisch sind und die man sehr schnell sympathisch findet und denen man dann gerne hilft, und denen wollen dann alle helfen und die sind dann eher so überbetreut [...]. [...] Leute [...], die vielleicht erst mal nicht so sympathisch sind oder nicht so ein Charisma haben oder vielleicht auch sprachlich sich [nicht so gut ausdrücken können], [...] fallen unter den Tisch.« (I22)

Ein Teil der Geflüchteten kann dadurch nicht auf ehrenamtliche Hilfe zurückgreifen:

»Gerade bei den Ehrenamtlichen fand ich das spannend, dass ganz viele berichtet haben, sie kümmern sich jetzt eigentlich um eine Handvoll von Menschen, die sie quasi an die Hand nehmen und wo sie sagen: ›Da möchten sie gerne unterstützen, aber es ist ihnen dann auch egal, wenn der Rest [...] lieber im Park Haschisch verkauft.« (I41)

Ehrenamtliche können in ihrer eigenen Arbeit nur begrenzt auf eine professionelle Begleitung zurückgreifen: »Natürlich gehen da viele Ehrenamtliche [...] in eine Situation rein, die man sich eigentlich wünschen würde, dass das halt auch von hauptberuflicher Seite mitbegleitet werden würde« (I11). Die professionellen Struk-

turen der sozialen Arbeit erscheinen aus der Perspektive einiger Ehrenamtlicher als »a) unkooperativ und b) nicht übermäßig kompetent und gut organisiert« (I08). In der Folge fehlte vielen Ehrenamtlichen das zur Unterstützung von Geflüchteten notwendige Fach- und Systemwissen: »Man bringt da sehr viel Unruhe rein, wenn man nur halbes Wissen weitergibt« (I50). Geflüchtete erhalten dadurch teilweise falsche Informationen:

»Bei der Arbeit mit Ehrenamtlichen, ist [...] ein Stolperstein [...], dass die Motivation da ist, aber dass die Ehrenamtlichen zum Teil durch Desinformation oder Falschinformation, in eine Beratung hinein gehen und dann unter Umständen Versprechungen machen, die nicht eingelöst werden oder aber sich über die Asylgesetzmäßigkeiten nicht auskennen und deshalb falsch beraten.« (I21)

Selbstüberschätzung von Seiten der Ehrenamtlichen kann »mitunter zu Fehleinschätzungen und -beratungen führen und im hoch sensiblen Bereich des Aufenthaltsstatus« rasch nachteilige Auswirkungen für Geflüchtete haben« (van Dyk et al. 2020: 138).

Die fehlende professionelle Haltung der Ehrenamtlichen birgt die Gefahr von Abhängigkeitsbeziehungen: »dann kam[en] [...] Ehrenamtler[...], die [...] anfangen, sich hier zu organisieren und sagten: ›Ich habe doch aber hier den Mustafa, mein Mustafa muss‹. [...] Ist eben eine Frage der Haltung, wer da wen hat und besitzt oder wessen Familie man so innehat« (I29). Unabhängig von der individuellen Haltung der Engagierten ist Flüchtlingshilfe mit einer Machtasymmetrie verbunden:

»Es soll kein übergriffiges Verhalten stattfinden. Es soll kein Machtgefälle da sein. Es ist automatisch natürlich gegeben durch diesen Wissensvorsprung. Es ist ein Wissensvorsprung, wenn man in einer Gesellschaft geboren wurde, in der man lebt, wo man die ganzen Handlungsweisen usw. [...] des alltäglichen Miteinander kennt.« (I07)

Ein Beispiel hierfür ist unter anderem ehrenamtliche Unterstützung im Bereich der Arbeitsmarktintegration. Teilweise verfolgen Ehrenamtliche hier klare Zielvorstellungen, die sich nur begrenzt mit den Wünschen der Geflüchteten decken: »Ich habe schon mal mit Schülern diskutiert, bezüglich des Berufswunsches und wie geht es weiter und Berufsfeld? Und dann sagte der Ehrenamtler die ganze Zeit: ›Nein, so muss das, so muss das, so muss das‹. [...] Das lief so nebeneinanderher« (I47). Die Geflüchteten werden dadurch nicht ermächtigt, ihr Leben selbst in die Hand zu nehmen:

»Man hat schon manchmal den Eindruck, dass [...] es eben kein Empowerment ist, was die betreiben, sondern das ist ein: ›Ah ja, so ist das und so musst du das machen und ich schicke dich dahin und dies und das‹. So ein bisschen an die Hand nehmen. [...] Wenn sie da eben auch mit ihrem Flüchtling kommen, [...] natürlich

haben sie ihn nicht an der Hand, aber [...] so bildlich, so ein bisschen ist das so, man [...] spürt das dann so dazwischen so. Die haben [...] gesagt: ›[...] Wir gehen da jetzt zusammen hin, machen das.‹ [...] Das ist halt schon sehr vereinnahmend teilweise.« (I24)

Individuelle Wünsche und Zielvorstellungen der Geflüchteten geraten aus dem Blick:

»Ich bin auch absoluter Gegner [...] von der These, dass man den [...] jungen Menschen Berufe aufzwingt, aufkrotyiert. Das ist leider oftmals in vielen Gesprächen wo die Ehrenamtlichen dabei waren so gewesen. Dann ist das Gespräch so gewesen, dass wir 99 Prozent der Zeit mit dem Ehrenamtlichen gesprochen haben. Der Geflüchtete, der daneben saß, [...] sich zu nichts geäußert hat und dann oftmals gesagt wird: ›Aber das ist doch gut, Mohamed, das kannst du doch machen, das machst du jetzt, das ist [...] [ein] guter Weg.‹ Also das ist etwas, was ich sehr, sehr kritisch sehe. Das sind eigenständige Menschen.« (I26)

Bedürfnisse und Interessen der Geflüchteten werden dadurch desartikuliert und unsichtbar gemacht (La Rosa und Frank 2017: 52).

Geflüchtete arrangieren sich in der Folge notgedrungen mit einer passiven Rolle

»Das wäre viel mehr nötig, dass die Geflüchteten das Wissen selber zur Verfügung haben weil [...] die machen ja von Anfang an die Erfahrung, dass über sie entschieden wird, [...] über die Kinder auch oder [...] die ganze Familie. Und [...] da geht es um Wissen. [...] Du entmündigst die Menschen, wenn du über sie hinweg entscheidest und anstatt sie in eine Sprache zu befähigen, damit sie eigene Entscheidungen treffen können, entmündigst du sie und triffst ihre Entscheidungen. Das ist schon eine krasse [...] Grenzüberschreitung [...]. So Strukturen spielen sich auch ein und ich glaube viele Menschen mit Fluchthintergrund haben das auch zum Teil dann auch angenommen, [...] zu wissen: ›Okay [...] da gehe ich hin, da mache ich was die mir da sagen so. [...] Das übernimmt man ja auch, wenn man jahrelang in dieser Rolle ist, dass es dann auch schwer ist wieder zu sagen: ›Nee und ich fuchse mich da jetzt selber ein und versuche zu verstehen und dann entscheide ich.‹ (I22)

Hilfe, so zeigt dieses Beispiel,

»verbindet Engagierte und Adressaten miteinander und trennt sie zugleich voneinander. [...] Im Mittelpunkt der Hilfe steht [...] die Lösung von Problemen derer, die diese Hilfe in Anspruch nehmen; die Adressaten treten den Helfern also grundsätzlich unter dem Aspekt, Probleme zu haben und Hilfe zu benötigen, gegenüber. Auf dieser Grundlage können Helfer das Selbstverständnis entwickeln, kompetenter

und selbständiger als ihre Adressaten und ihnen somit überlegen zu sein.« (Voigtländer 2015: 288-289)

In einigen Fällen kam es zu übergriffigem Verhalten von Ehrenamtlichen: »Ich habe [...] eine Ehrenamtliche, ich habe keine Ahnung was ich mit der machen soll, die klingelt jeden Tag und ich will mit der nicht reden« (I22). Durch die chaotische Organisation des ehrenamtlichen Engagements wurden Qualitätsstandards der professionellen Arbeit unterlaufen, etwa

»wenn [...] Jugendliche [...] plötzlich Leuten zugeschustert wurden, bei denen sie übernachten sollten und ich [...] aus Jugendhilfe-Sicht sagen muss: [...] ›Wisst ihr denn, wer das ist? Habt ihr ein Führungszeugnis von der Person, bei der das Kind übernachten soll? [...] Der wird hier untergebracht, ehrenamtlich organisiert, bei einer ehrenamtlichen Person, auf die niemand einen Fokus hat.« (I29)

Geflüchtete waren dadurch gefährdet, grenzüberschreitendem Verhalten ausgesetzt zu werden: »Ich habe auch von Fällen gehört, dass ältere Frauen jüngere Männer ausgenutzt und genötigt haben [...], auch im Sinne von sexuellen Übergriffen« (I01). Mischen freiwillig Engagierte sich in das Familienleben der Geflüchteten ein, kann das ebenfalls als übergriffig erlebt werden: »Diese Einmischung in das familiäre Leben [wurde] als Einmischung empfunden [...], da geht es natürlich auch um die Geschlechterrollen [...], dass zu Frauen gesagt wird: ›Du musst jetzt unbedingt einen Integrationskurs machen. Ganz wichtig« (I07).

Einige Ehrenamtliche haben

»ganz große Erwartungshaltungen an ihre Geflüchtete [...] und wenn die nicht funktionieren, dann wird auch mal gesagt [...]: ›Ja, wenn Du den Job jetzt aufgibst oder so, dann können wir nichts mehr für Dich machen.« [...] Die dann so fallen gelassen werden, wie eine heiße Kartoffel, wenn nicht alles so funktioniert.« (I63)

Für Geflüchtete fehlen jedoch, je

»ausgeprägter die Hilfebedürftigkeit ist, [...] die psychischen und zeitlichen Kapazitäten im Alltag, sich zusätzlichen Ansprüchen und Erwartungen seiner Helfer zu öffnen. Die Abhilfe, die man sich von ihnen erwartet, hat dann klar Priorität. Darüber hinausgehende Anliegen der Helfer – zum Beispiel eine politische Motivation ihrer Adressaten – werden von den Hilfesuchenden in dieser Situation eventuell sogar als abwegig wahrgenommenen.« (Voigtländer 2015: 240)

Da gleichzeitig bei vielen Geflüchteten eine Unsicherheit darüber besteht, welche Hilfsangebote am besten in der Lage sind, ihre Situation zu verbessern, kommt es teilweise zu mehrfachen Abhängigkeiten, die potentiell mit widersprüchlichen Strategien einhergehen, etwa wenn Ehrenamtliche in Bezug auf berufliche Per-

spektive eine andere Einschätzung haben als professionelle Beratungsstellen. Einige Geflüchtete sind dadurch überfordert:

»Und dann gibt es Menschen [...], die sich beeinflussen lassen [...] durch unprofessionelle, wohlwollende Betreuung der Ehrenamtlichen. Dann gehen sie in alle möglichen Beratungen, die unsere Gesellschaft ihnen da bietet und dann sind sie recht verloren. Weil sie mit dieser Vielfalt der Informationen und in dieser kurzen Zeit wenig anfangen können.« (I38)

Mit der Zeit gab es einen starken Ermüdungseffekt eines Teils der ehrenamtlich Engagierten, da sich das Engagement als sehr ressourcenaufwändig erwies: »Da gab es dann schon ein paar Interessierte, aber die waren auch schnell wieder weg, weil sie gemerkt haben, das ist jetzt nichts für mal schnell [...] machen, sondern da braucht man dann irgendwie einen längeren Atem für diese Sache« (I30). Der Ressourcenaufwand war nicht zuletzt dadurch hoch, dass soziale Arbeit und professionelle Beratungsangebote unzureichend vorhanden waren, so »dass dann halt viel auf Ehrenamt abgeladen wird« (I22). Rentnerinnen waren in vielen Initiativen besonders stark vertreten und zeigten gegenüber anderen Gruppen wie Studierenden ein deutlich konstanteres Engagement:

»Klar waren das nicht unbedingt immer junge Hüpfen, sag ich jetzt mal. Die haben einen anderen Blick auf die Welt. Es waren schon reifere Personen, Männer, so wie Frauen, viele Pensionierte, die dann auch Zeit dafür haben und sich die Zeit auch nehmen. [...] Es gab auch mal junge Menschen, die kamen und da mitgeholfen haben. Aber nicht so akribisch, wie jetzt, sag ich mal, die reiferen Personen oder die Pensionierten.« (I46)

Ursache ist auch die fehlende Kontinuität im Leben jüngerer Menschen: »Ich glaube, dass [bei] viele[n] von den linken, jüngeren, subkulturell geprägten Leuten [...] die Dauerhaftigkeit nicht geklappt hat, weil deren Leben sich selber auch verändert hat. [...] Das Rückgrat, blöd gesagt, sind nach meiner Wahrnehmung christlich motivierte, ältere Frauen.« (I05). Übergreifend ist »die Fluktuation beim Ehrenamt [...] groß [...]. Das ist glaube ich ein natürlicher Prozess in solchen Bewegungen oder in solchen Mobilisierungen. Viele merken dann schnell, dass sie doch nicht so viel Zeit haben, oder dass sie doch nicht können oder wollen mit Geflüchteten« (I30). Erschwerend kam teilweise die Umverteilung von Geflüchteten hinzu, durch die soziale Beziehungen verloren gingen: »Je dezentraler das wurde, umso weniger hatten wir eigentlich den Kontakt« (I13).

Da ehrenamtliches Engagement in der Tendenz stärker durch soziale Nahbeziehungen geprägt und weniger distanziert ist als professionelle Beratung, wird die prekäre Lebenssituation der Geflüchteten häufig als belastender empfunden: »Die [...] sind auch daran verzweifelt dann manchmal [...], weil sie die Leute zum Teil auch sehr nah an sich rangelassen haben« (I43). Das Engagement »geht an die

Nieren zum Teil und es ist einfach auch zeitaufwändig. [...] Es bringt eigentlich nichts, das mal ein halbes Jahr zu machen. Dann bringt es vielleicht dir selbst was, aber dem Flüchtling bringt es nicht viel« (I30). Als frustrierend wird insbesondere die Perspektivlosigkeit einiger Geflüchteter erlebt: »Natürlich ist das oft dann auch ein sehr schwieriger und harter Prozess, wenn dann klar ist, [...] jetzt müssen die Geflüchteten zurückgehen oder sie werden abgeschoben. [...] Es sind so wahn-sinnig viele bürokratische Hürden [...] und das ist oft dann wirklich auch zermür-bend« (I11). Für Ehrenamtliche hängt die Wahrnehmung des eigenen Engagements in der Folge »stark davon ab, ob das Ganze dazu führt, dass Menschen dann sich auch hier in irgendeiner Art und Weise tatsächlich sich eine neue Lebensperspek-tive aufbauen können oder nicht« (I11). Geflüchtete sind dadurch in schwierigen Situationen wie Abschiebungen teilweise auf sich allein gestellt: »Da sind wir in gewisser Weise total knallhart. Wir hatten dann auch teilweise so Leute, die dann Mails rumgeschickt haben, als es wieder Abschiebungen nach Afghanistan [gab]. Da haben wir auch gesagt, das ist jetzt nicht unser Job« (I54),

Folge der Hürden, denen Ehrenamtliche gegenüberstehen ist für viele das »Ge-fühl [...] einer latenten Überforderung« (I11) (van Dyk et al. 2020: 138). Engagierte Ehrenamtliche kommen rasch »an die Kapazitätsgrenze« (I14). Bei einigen »reicht ein 8 Stunden Tag nicht« (I56). Ihnen droht bei einem längerfristigen Engagement über die eigenen physischen und psychischen Grenzen hinaus ein aktivistisches Burn-Out, es »haben sich Leute auch ganz schön verbrannt, muss man auch sa-gen« (I08). In der Folge wurde in vielen Initiativen die »Decke der Flüchtlingshelfer [...] sehr dünn« (I23) (ebd.: 141). Einige Angebote brachen dadurch weg: »Wir schaf-fen es nicht mehr, zweimal die Woche Deutschunterricht zu machen. Wir haben einfach nicht mehr genug Leute, um das aufrecht zu erhalten« (I17). Die Belas-tung derjenigen, die sich weiterhin engagierten, stieg an: »Wir hören [...] von sehr engagierten Leuten, dass sie zunehmend frustriert sind, weil [...] die Zahl der En-gagierten zurückgegangen ist und [...] dass [sich bei] Verantwortlichen für diese Ehrenamtskreise [...] immer mehr Arbeit [...] anhäuft« (I51).

Geflüchtete werden, so zeigen die Fallbeispiele aus dem freiwilligen Engage-ment, in zweifacher Weise zum Objekt gemacht: Durch die Verhältnisse, denen sie ausgesetzt sind, ebenso wie durch ihre Abhängigkeit von der Hilfe durch Andere. Eine eigenständige Handlungsfähigkeit ist in der Folge kaum erfahrbar, es domi-nieren Gefühle des Ausgeliefert-Seins, der Ohnmacht, aber auch des Vertrauens in Andere und der Dankbarkeit ihnen gegenüber.

#### 4.8.3 Ambivalenzen der ehrenamtlichen und professionellen Flüchtlingshilfe

Da ihnen Systemwissen oder sprachliche Kenntnisse fehlen, aber auch weil Rassis-mus und Vorurteile ihnen den Weg verstellen (vgl. Kapitel 4.5) sind Geflüchtete in

vielen Lebensbereichen auf externe Unterstützung angewiesen. Beratung wird dabei professionell – etwa durch Sozialarbeiter\*innen oder Beratungsstellen – oder ehrenamtlich geleistet. Die Berater\*innen stellen Systemwissen zur Verfügung, das es ermöglicht, sich innerhalb der Macht- und Herrschaftsverhältnisse und den mit ihnen verbundenen Routinen in Deutschland zu orientieren. Sie begleiten Geflüchtete und machen dadurch Erfolge in asymmetrischen Aushandlungsprozessen mit Vermieter\*innen, Behörden oder Arbeitgeber\*innen wahrscheinlicher. Für Geflüchtete sind sie dadurch an vielen Stellen existenziell, um alltägliche Probleme bewältigen zu können.

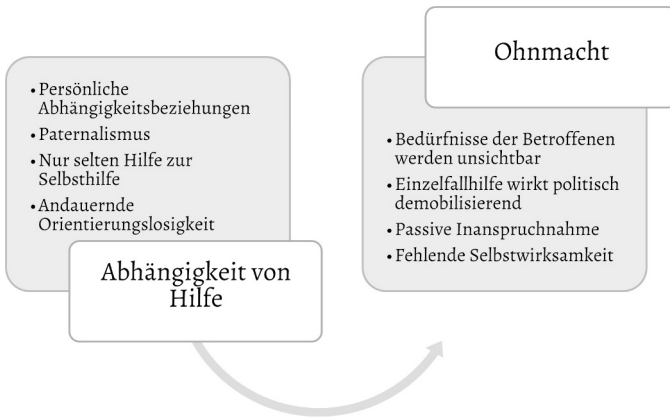
Problematisch in Bezug auf Flüchtlingshilfe ist jedoch nicht nur, dass Angebote nicht flächendeckend vorhanden oder unzureichend finanziert sind. Darüber hinaus ist Hilfe und Beratung in der Tendenz immanent, dass sie auf hierarchische Sozialbeziehungen aufbauen: Hier die Wissenden, dort die Nichtwissenden; hier diejenigen, denen in Behörden geglaubt wird, dort diejenigen, denen misstraut wird; und so weiter. Die Sozialbeziehungen entstehen dabei nicht im Moment der Hilfe. Vielmehr macht Hilfe eine bereits vorher existierende hierarchische Ordnung der Gesellschaft sichtbar, die in der Unterstützungsarbeit eher reproduziert als produziert wird. Die in der wissenschaftlichen Literatur häufig geäußerte Kritik an Paternalismus in der Flüchtlingshilfe (Fleischmann und Steinhilper 2017) ist dadurch zwar inhaltlich richtig, sie verfehlt jedoch die Ursache des Problems: eine Gesellschaft, in der bestimmte Gruppen systematisch subalternisiert und marginalisiert werden. Sie verschleiert dadurch Macht- und Herrschaftsverhältnisse eher, als diese transparent zu machen. Trotzdem birgt Flüchtlingshilfe die Gefahr, hierarchische Verhältnisse auch selbst aktiv hervorzubringen, etwa wenn Ehrenamtliche *de facto* für Geflüchtete Lebensentscheidungen treffen.

Von Hilfe abhängig zu sein bringt es mit sich, dass Betroffene sich selbst als nur begrenzt handlungsfähig wahrnehmen. Da sie sich außerstande sehen, aktiv ihr Leben zu beeinflussen, hoffen sie darauf, dass Andere, die – durchaus richtigerweise – als handlungsmächtiger eingeschätzt werden, etwas für sie tun können. Betroffen von entsprechenden Erfahrungen sind nicht nur Geflüchtete, sondern auch andere marginalisierte Gruppen, die durch soziale Arbeit reguliert werden (z.B. Armutsbetroffene) und ebenfalls – eher durch die gesellschaftlichen Umstände, als durch problematische Verhaltensweisen der Helfenden – zu Objekten von Hilfe gemacht werden.

Abhängigkeit von Hilfe wirkt als Modus der Produktion von Ohnmachtserfahrungen. Sie impliziert hierarchische Beziehungen, die kaum Raum für die Artikulation eigener Bedürfnisse und politischer Forderungen lassen. Eine paternalistische Haltung der Helfenden verschärft dieses Problem. Darüber, dass Hilfe jeweils im Einzelfall geleistet wird, werden die Betroffenen vereinzelt, was eine kollektive Mobilisierung erschwert. Da – unter anderem aufgrund von Ressourcenknappheit – kaum Hilfe zur Selbsthilfe geleistet werden kann, gewöhnen sich Betroffene an

eine passive Inanspruchnahme von Hilfe, die mit geringen Selbstwirksamkeitserfahrungen und teilweise dem permanenten Gefühl, sich nicht selbst orientieren zu können, verbunden ist.

Grafik 22: Ohnmachtserfahrungen aufgrund der Abhängigkeit von Hilfe



Quelle: Eigene Darstellung

#### 4.9 Verhältnisse, die ohnmächtig machen. Was die Situation von Geflüchteten über ungleiche politische Teilhabechancen in der Demokratie verrät

Ohnmachtserfahrungen, so zeigt das Beispiel der Situation von Geflüchteten in Deutschland, entstehen alltäglich unter anderem aufgrund von Zukunftsunsicherheit, sozialer Isolation, einem überfordernden und nicht zu bewältigenden Alltag, einem behördlich verwalteten Leben, gewaltsamem *Othering*, Chancenlosigkeit, unveränder- und unüberwindbar erscheinende Ungleichheit oder der Abhängigkeit von Hilfe. Entsprechende Erfahrungen wirken einer politischen Artikulation individueller Problemlagen entgegen.

Die Modi der Produktion von Ohnmachtserfahrungen – und die mit ihnen verbundenen Problematiken für politische Handlungsfähigkeit und Demokratie – zeigen sich zwar an Geflüchteten<sup>14</sup> in exemplarischer und verdichteter Art und Weise,

14 Alltägliche Ohnmachtserfahrungen betreffen Geflüchtete in sehr unterschiedlicher Art und Weise (z.B. je nach Aufenthaltsstatus, Geschlecht, Klassenhintergrund, individuellem Vermögen, Bildungsbiografie, Phänotyp).