

# HILFEN FÜR HELFER | Workshop im Rahmen der Berliner Stiftungswoche 2016 im Deutschen Zentralinstitut für soziale Fragen

**Christian Gedschold**

**Zusammenfassung** | Im April 2016 fand unter dem Motto „Von der Würde des Menschen“ die 7. Berliner Stiftungswoche statt. Rund 100 in der Bundeshauptstadt vertretene Stiftungen luden zu Veranstaltungen ein und stellten ihre Arbeit der interessierten Öffentlichkeit vor. Das DZI beteiligte sich mit einem Workshop zur Ermittlung der Unterstützungsbedarfe freiwilliger Helferinnen und Helfer von Geflüchteten.

**Abstract** | The 7. Berlin Week of Foundations took place in April 2016. Approximately 100 Foundations residing in the German capital invited for manifold events and presented their activities to the public. The German Central Institute for Social Issues contributed with a workshop about the needs of volunteers for refugees.

**Schlüsselwörter** ▶ Flüchtling  
▶ bürgerschaftliches Engagement ▶ Bedarf  
▶ Berlin ▶ Deutsches Zentralinstitut

**Freiwilliges Engagement für Geflüchtete** | Das aktuell die öffentliche Berichterstattung beherrschende Thema ist die Vielzahl der Aufgaben, die aufgrund der großen Zahl von Geflüchteten, die nach Deutschland kamen, zu bewältigen sind. Die Versorgung der Migrantinnen und Migranten, deren Zahl im vergangenen Jahr mit über einer Million einen Höhepunkt erreichte, stellt vor allem für die Städte, aber auch für die kleineren Gemeinden und Landkreise eine Herausforderung dar. Eine entscheidende Rolle bei der Betreuung, Versorgung und Unterbringung geflüchteter Menschen kommt den freiwilligen Helferinnen und Helfern zu, die sich auch um eine frühe Integration bemühen. Die Problemlagen werden verschärft, umso mehr Menschen provisorisch in Turnhallen, Jugendherbergen oder sogar in Zelten leben und versorgt werden müssen. Trotz allen guten Willens und einer überwältigenden Hilfsbereitschaft vieler Teile der deutschen Bevölkerung liefen manche Hilfen ins Leere, besonders dort, wo freiwilliges Enga-

gement spontan oder gar planlos erbracht wurde. Viele Bedarfe konnten nicht gedeckt werden, schlimmer noch, viele Helferinnen und Helfer gingen über die Grenzen ihrer Belastbarkeit. Hierdurch wächst die Gefahr, dass die Hilfsbereitschaft nachlässt, was die Krise auch angesichts der mangelnden Rückkehrperspektive vieler Geflüchteter und der Notwendigkeit zur Verstärkung der freiwilligen Hilfen verschärfen könnte.

Im Sinne des Mottos der Berliner Stiftungswoche 2016 und dem satzungsgemäßen Auftrag des DZI folgend, der sowohl die Dokumentation Sozialer Arbeit beinhaltet wie auch die Informations- und Auskunftsarbeit im Spendenwesen, lag es daher nah, eine Diskussion zur Unterstützung der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer von Geflüchteten zu führen, um auf diese Weise mehr über deren Unterstützungsbedarfe zu erfahren. Die unterschiedlichen Stakeholder, also die Geflüchteten, die Helfenden und die öffentliche Verwaltung, sollten ihre gegenseitigen Erwartungen formulieren. Ein weiteres Ziel bestand darin, die Belastungen der Helfenden aus wissenschaftlicher psychologischer Sicht zu beschreiben und auch hierfür Unterstützungsszenarien zu entwickeln.

**Diskussion und World-Café** | Um die aus der beschriebenen Problemlage entstehenden Fragen zu präzisieren und zu erörtern, wurden zu einem Podiumsgespräch vier Vertreterinnen und Vertreter betroffener Gruppen eingeladen. Im Anschluss an das Podium wurden alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Veranstaltung zum partizipativen Format eines „World-Café“ gebeten. Dabei wurden vier Themenkreise in kleineren Gruppen diskutiert, die jeweils um einen Tisch versammelt waren. Die Podiumsgäste fungierten als Gastgeber\*innen jeweils eines Tisches zu ihrem Themenkreis, moderierten das Gespräch und notierten die Ergebnisse auf bereitgestellten Moderationskarten oder auf den mit Papier bezogenen, beschreibbaren Tischflächen. Nach Ablauf eines vorher festgelegten Zeitraums, im beschriebenen Fall waren dies 30 Minuten, gab der Veranstalter ein Signal, mit dem die Gäste aufgefordert werden, an einen anderen Tisch zu wechseln. Die Gastgeber\*innen blieben an ihren jeweiligen Tischen und informierten die neuen Gäste über den bisherigen Verlauf der Diskussion an ihrem Tisch. Nach dem Abschluss des World-Cafés, der wiederum durch ein Signal der Veranstalter eingeläutet wurde, präsentierten die Gastgeber\*innen die Ergebnisse ihres Tisches.

337

Podiumsgäste waren *Henrik Becker*, Leiter der zentralen Erfassungsstelle für Geflüchtete des Berliner Landesamtes für Gesundheit und Soziales (LaGeSo), *Dr. Misun Han-Broich*, Dipl.-Psychologin und Lehrbeauftragte an der Evangelischen Hochschule Berlin, *Sameh Derbas*, syrischer Palästinenser aus dem Bezirk Al-Yarmuk von Damaskus, sowie *Geertje von Holtz*, hauptamtliche Koordinatorin für freiwillige Hilfen im Kirchenkreis Teltow-Zehlendorf von Berlin. Die Veranstaltung wurde moderiert von *Ingrid Stahmer*, der Vorstandsvorsitzenden des DZI.

**Vier Perspektiven** | In der Podiumsrunde beschrieben die Gäste in zwei Runden zunächst die Erfolge des bisherigen freiwilligen Engagements für Geflüchtete und danach die Defizite beziehungsweise die zu bearbeitenden Probleme, die bei den freiwilligen Hilfen auftreten, aus der Sicht ihrer Gruppen. Ein weiterer Aspekt, der vor allem in den Tischrunden behandelt werden sollte, war die Darstellung der Flüchtlingsarbeit in den Medien und die Wahrnehmung in der Öffentlichkeit.

Herr *Becker* machte zunächst deutlich, dass er seine Erfahrungen aus der persönlichen Perspektive darstellt und nicht für das LaGeSo spricht. Er stellte die besondere Motivation der ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer sowie deren fachliche Qualifikation fest. Viele Freiwillige verfügten über besondere handwerkliche, sprachliche oder praktische Kompetenzen und Fähigkeiten, die im Einsatz für die Geflüchteten und in der Zusammenarbeit mit seiner Behörde zur Geltung gelangten. Besonderes Augenmerk sollte nach Ansicht Herrn *Beckers* auf die Vulnerabilität der Helfenden gerichtet werden. Viele Menschen engagierten sich für andere, ohne ausreichend Rücksicht auf ihre eigene Verletzlichkeit zu nehmen.

Das Zustandekommen dauerhafter freundschaftlicher Beziehungen hat sich für Herrn *Derbas* selbst, aber auch für viele weitere Personen in seinem hiesigen Bekanntenkreis, als Schlüssel zur gelingenden Integration herausgestellt. Er bewertete weniger die intensiven, aber lediglich über einen kurzen Zeitraum andauernden Kontakte zwischen Einheimischen und Migranten als hilfreich, sondern vielmehr die beständige Begleitung einzelner Personen. Ein Problem bilden die nach Herrn *Derbas* Wahrnehmung sehr ausgeprägten kulturellen Unterschiede zwischen Deutschen und Arabern. Er wünschte sich mehr

Zeit, um die der jeweils anderen Gruppe fremdartig erscheinenden Umgangsweisen etwa zwischen Männern und Frauen kennenzulernen und erkannte auch deutliche Differenzen zwischen Deutschen und Arabern in Bezug auf diskrete beziehungsweise sehr offene Umgangsformen.

Frau *Dr. Han-Broich* bezeichnete die freiwilligen Helferinnen und Helfer als wichtiges Bindeglied zwischen dem Staat, der Gesellschaft sowie den Migrantinnen und Migranten. Die emotionale Bindung zwischen den Geflüchteten und der einheimischen Bevölkerung könne nur durch freiwillig engagierte Mittelpersonen und nur in seltenen Fällen von offiziellen Vertreterinnen und Vertretern des Staates hergestellt werden. Wahrnehmbare Defizite stellte Frau *Dr. Han-Broich* vor allem in der Koordination der Hilfen fest. Vielfach würden die finanziellen und zeitlichen Ressourcen der Ehrenamtlichen nicht beachtet.

Aus Sicht der Koordinatorinnen und Koordinatoren nimmt die anhaltend hohe Zahl freiwillig Helfender positiven Einfluss auf die Bewältigung der momentanen Probleme. Frau *von Holtz* berichtete von 700 Freiwilligen, die sich allein in dem von ihr betreuten Kirchenkreis gemeldet hätten. Als ein Problem benannte sie die unzureichenden Koordinationskapazitäten und ein mangelhaftes „Matching“ der Helferinnen und Helfer mit den Geflüchteten. So würden vielfach Hilfen angeboten, die nicht auf Anhieb ihre Adressatinnen und Adressaten erreichten oder gar vollständig an den Bedarfen vorbeigingen. Die Abweisung der Ehrenamtlichen frustriere diese und so sei auch zu erklären, dass von den genannten 700 potenziellen Helferinnen und Helfern nur 200 in anhaltende Hilfeprojekte eingebunden werden konnten.

Dem Programm der Veranstaltung folgend begaben sich die Podiumsgäste nun als Gastgeberinnen an die Kaffeestaubische, um die Diskussion in kleineren Gesprächsrunden fortzusetzen. Nach Ablauf von jeweils 30 Minuten konnten zwei Tischwechsel durchgeführt werden. Zu einer vollständigen Runde, in der jeder Gast an jedem Tischgespräch hätte teilnehmen können, fehlte allerdings die Zeit. Einige Diskussteilnehmerinnen und -teilnehmer ließen sich allerdings nur schwer zu einem Wechsel bewegen. Die Gespräche wurden so intensiv geführt, dass mancher gern nur an einem Tisch geblieben wäre. Um eine möglichst

große Vielfalt zu erreichen, konnten aber alle Teilnehmenden zu mindestens einem Wechsel bewegt werden.

### **Ergebnisse** | *Tisch 1: Öffentliche Verwaltung*

- ▲ Wie gehen wir mit ohnehin benachteiligten Personen in unserer Gesellschaft um? Wie können wir eine Konkurrenz um die Hilfen zwischen Geflüchteten und indigenen Hilfebedürftigen vermeiden?
- ▲ Wie kann behördliches Handeln transparent gemacht werden?
- ▲ Wer führt durch den Behördenschwung?
- ▲ Wie können wir verhindern, dass Helferinnen und Helfer ausgenutzt oder sogar betrogen werden?
- ▲ Wie kann die Qualität der Heimbetreuung vertraglich fixiert und überwacht werden?

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Tisch 1 formulierten die folgenden Hilfebedarfe für Helfende:

- ▲ Ehrenamtliche sollen das Verwaltungsverfahren durch Schulungen und Exkursionen in die Aufnahmeeinrichtungen kennenlernen.

- ▲ Ehrenamtliche brauchen hauptberufliche Mentoren.
- ▲ Ehrenamtliche und Hauptamtliche müssen sich ihrer jeweiligen Rolle bewusst sein, um eine Rollendiffusion zu vermeiden.
- ▲ Es sollte eine Anerkennungskultur nicht nur für die Ehrenamtlichen, sondern auch für die vielen gut arbeitenden, hoch belasteten Verwaltungskräfte geben.

### *Tisch 2: Geflüchtete*

- ▲ Zwischen den Geflüchteten und den Helfenden sollte ein besseres „Matching“ stattfinden.
- ▲ Die Flucht ist ein wichtiger Teil des Lebens, aber eben nur ein Teil. Die komplexen Biografien der Geflüchteten dürfen nicht auf den kurzen Abschnitt der Flucht reduziert werden.
- ▲ Die unterschiedlichen Gruppen von Geflüchteten werden von den Einheimischen in eine Hierarchie zueinander gesetzt und leiden unter vielfältigen Vorurteilen.
- ▲ Spannungen entstehen durch die Gleichbehandlung „gebildeter“ und „ungebildeter“ Geflüchteter.
- ▲ Viele Flüchtlinge übernehmen das ungünstige Sozialverhalten von Migrantinnen und Migranten, die im Zuge der Kriege im Libanon und auf dem Balkan bereits vor Längerem nach Deutschland kamen und sich nur unzureichend oder gar nicht integriert haben.
- ▲ Die Geflüchteten wünschen sich mehr staatlichen Schutz vor Betrug und Übervorteilung durch deutsche

Kriminelle, aber auch durch Unternehmen, besonders im Bereich der Telekommunikation (Verbraucherschutz).

- ▲ Die Geflüchteten nehmen deutliche Unterschiede zwischen Ost- und Westdeutschland wahr. Sie vermuten unterschiedliche Regelsysteme in beiden Landesteilen.
- ▲ Stichwort „Hilflose Helfer“: Wie soll mit Helfenden umgegangen werden, deren Interesse nicht anderen Menschen, sondern dem Vorgang des Helfens gilt.
- ▲ Die unsichere Bleibeperspektive belastet die Helfenden.
- ▲ Viele Geflüchtete stellen grundlegende Sichtweisen der deutschen Gesellschaft infrage. So entspricht die Einstellung vieler Geflüchteter zum Holocaust nicht der Einschätzung, die von den meisten Deutschen geteilt wird.
- ▲ Bestimmte Werte unserer Gesellschaft sind nicht verhandelbar und so muss es erlaubt sein, die Einstellung zur Gewalt und zum Konzept der Männlichkeit in den Herkunftsländern zu hinterfragen.

Die Gesprächsteilnehmerinnen und -teilnehmer an Tisch 2 formulierten die folgenden Forderungen:

- ▲ Die Geflüchteten sollten in den Medien positiver beziehungsweise realistischer dargestellt werden, als dies bisher der Fall ist.
- ▲ Die Helfenden sollten genauer hinschauen, mit wem sie zu tun haben. Sie sollen sich auf einen interkulturellen Dialog einstellen und die Hilfe immer auch als Begegnung auffassen.

### *Tisch 3: Wissenschaft*

- ▲ Geflüchtete, die schon länger in Deutschland sind, können ein positives Bindeglied zwischen eintreffenden Migranten und Migrantinnen und der Gesellschaft bilden.
- ▲ Ein neues Sozialraumkonzept kann entstehen.
- ▲ Die Flüchtlingskrise bietet eine Möglichkeit, das Ehrenamt neu zu denken. Haupt- und Ehrenamtliche sollten in einen Dialog über das „Expertentum“ eintreten und dieses kritisch hinterfragen.
- ▲ Die Empathie der Ehrenamtlichen für die Geflüchteten sollte auch in eine Selbstsorge münden. Hierzu sind Supervisionen hilfreich.

Die Gesprächsteilnehmerinnen und -teilnehmer an Tisch 3 formulierten die folgenden Forderungen:

- ▲ Die Zahl der betreuenden Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter muss erhöht werden.

- ▲ Die Ehrenamtstätigkeiten sollten von Fachkräften der Sozialen Arbeit koordiniert werden.
- ▲ Es sollten konkrete „Leuchtturmprojekte“ wie etwa ein interkultureller Garten initiiert und über die Medien kommuniziert werden.
- ▲ Die Hochschulen sollten die Koordination studentischer Freiwilliger übernehmen.

#### *Tisch 4: Koordinationsstellen*

- ▲ Selbstorganisation hat einen sozialen Wert an sich und sollte ohne Professionalisierungsdruck möglich sein.
- ▲ Viele Helferinnen und Helfer beklagen die mangelnde Wertschätzung der Gesellschaft.
- ▲ Die Ehrenamtlichen haben kaum Einblick in die behördlichen Abläufe der Registrierung und Anerkennung Asylbegehrender.
- ▲ Die Helfenden kritisieren, dass vor allem niedrigschwellige Hilfen, aber auch Supervisionen fehlen.
- ▲ Besonders wertvoll ist der Beitrag der Ehrenamtlichen dazu, dass sich die Geflüchteten menschlich willkommen und gut aufgehoben fühlen. Nach der Devise „erst spüren, dann wissen“ ist dieses Gefühl, ganz konkret willkommen zu sein, eine unverzichtbare Voraussetzung dafür, dass die Köpfe frei sind, um Wissen beispielsweise durch Sprachkurse aufzunehmen.

Die Gesprächsteilnehmerinnen und -teilnehmer an Tisch 4 formulierten die folgenden Forderungen:

- ▲ Die Leitungen der Flüchtlingsheime sollten über das Wesen des Ehrenamts aufgeklärt und mittelfristig zu einer Veränderung ihrer oft abschätzigen Haltungen zum Ehrenamt bewegt werden.
- ▲ Die Ehrenamtskoordinatorinnen und -koordinatoren sollten sich zur besseren Verteilung der Ressourcen vernetzen.
- ▲ Hilfen sollten nach den Bedarfen abgerufen werden. Hilfsangebote sollten nach den Kompetenzen der Helfenden strukturiert werden. Es muss vermieden werden, ein festes Schema erfüllen zu wollen, vielmehr sollten Hilfen auch nach den vorhandenen Möglichkeiten aufgebaut werden.
- ▲ Die Koordinationsstellen benötigen direkte Kommunikationskanäle mit einer zentralen Anlaufstelle.
- ▲ Es muss deutlich unterschieden werden, was von Professionellen geleistet werden muss und für welche Aufgaben Ehrenamtliche geeignet sind.
- ▲ Wertschätzung kann etwa durch „Dankens-Tage“ ausgedrückt werden. Beispielsweise kann ein Brunch für Helferinnen und Helfer als kleine Geste im Zusam-

menhang mit anderen, regelmäßig durchgeführten Aktionen Ausdruck der Anerkennung freiwilliger Hilfen sein.

Das World-Café wurde mit der Präsentation der Ergebnisse der Tischgespräche geschlossen. Die Podiumsgäste, alle Teilnehmer und auch die Gastgeberinnen kamen zu dem Schluss, dass der Austausch zwischen den Gruppen, in welchem Format auch immer, bisher offenkundig vernachlässigt wurde und es notwendig ist, den begonnen Dialog in regelgeleiteten Bahnen fortzusetzen.

**Fazit |** Bei einigen Themen kamen die Tische zu parallelen oder komplementären Problemaufrissen und Forderungen. Die komplementären Problemlagen liefen häufig aufeinander zu, das heißt dass dieselben Defizite aus gegensätzlicher Perspektive erkannt und oft auch dieselben Forderungen formuliert wurden. Es kann davon ausgegangen werden, dass diese Forderungen die dringendsten Bedarfe markieren. In einigen Punkten, zum Beispiel „Vulnerabilität“ an Tisch 1 und Konkurrenz der Geflüchteten zu Migranten, die bereits länger im Land sind, an Tisch 2, werden Probleme lediglich von einer Gruppe wahrgenommen. Nichtsdestotrotz müssen diese Problemlagen auch von allen anderen Beteiligten erkannt werden, da nur hierdurch ein allgemeines Verständnis der vielfach zu beobachtenden Schwierigkeiten des freiwilligen Engagements für Geflüchtete entstehen kann.

Als ein wesentliches Ergebnis aller Tischgruppen kann festgehalten werden, dass Hilfen für Geflüchtete in Kommunikations- und Aushandlungsprozessen zwischen den Helfenden und den Hilfeempfangenden erbracht werden sollten. Es geht nicht nur um die Linderung akuter Notlagen, sondern um auch die Anbahnung der Integration Geflüchteter in die Gesellschaft. Hierzu müssen die Neuankömmlinge mit den Regeln und vor allem deren Sinn vertraut gemacht werden, nach denen das soziale Leben in Deutschland organisiert ist. Ein derart gestalteter Integrationsprozess eröffnet auch den Vertreterinnen und Vertretern der aufnehmenden Gesellschaft, namentlich den freiwillig Helfenden, die Möglichkeit die Regeln verständlich zu formulieren und hierbei zu überdenken.

Zum anderen – und dies ist im Sinne der Eingangsfrage das wesentliche Ergebnis des Workshops – müssen sich freiwillige Helferinnen und Helfer darüber im

# SOZIALE ARBEIT IM EURO- PÄISCHEN GRENZVERKEHR

*Peter Buttner*

Klaren sein, dass ihr Engagement nicht nur in eine Richtung wirkt. Die Beziehung zwischen ihnen und den Geflüchteten beschränkt sich nicht auf die Erbringung und die Entgegennahme von Hilfeleistungen, sondern nimmt Einfluss auf die Persönlichkeit helfender Menschen. Helferinnen und Helfer lernen die oftmals sehr fremd erscheinenden Lebenswelten, Glaubensgrundlagen und Menschenbilder der Geflüchteten kennen und sind gezwungen, diese in ein Verhältnis zu ihren eigenen Erfahrungen und Werten zu setzen und damit einen Beitrag zur Integration der neuen Mitbürgerinnen und Mitbürger zu leisten. Hilfen für Helfende müssen darauf abzielen, dass dieser Integrationsprozess gelingt.

*Christian Gedschold, M.A., ist wissenschaftlicher Mitarbeiter im Deutschen Zentralinstitut für soziale Fragen und Redakteur dieser Zeitschrift.  
E-Mail: gedschold@dzi.de*

**Zusammenfassung** | Der Beitrag beschreibt mit Bezug auf die Soziale Arbeit in Deutschland die europäischen Bestrebungen zur Vereinheitlichung von Studiengängen und Berufsausbildungen in der Folge des Bologna-Prozesses. Trotz vielfältiger Bestrebungen zur Schaffung eines gemeinsamen Hochschulraums sind noch erhebliche Hürden zur gegenseitigen Anerkennung von Qualifikationen zu überwinden.

**Abstract** | The article describes efforts of the European Countries to establish mutual standards in professional education in the aftermath of the Bologna-Process, namely from the perspective of social work in Germany. Although many accomplishments have been made, considerable obstacles against the ubiquitous approval of academic degrees still exist.

**Schlüsselwörter** ► Soziale Arbeit  
► Qualifikation ► international  
► Europäische Union ► Bologna-Prozess

**Einleitung** | Für Generationen von Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern spielte Europa in Ausbildung und beruflicher Tätigkeit keine Rolle. Die Ausbildung hatte weder formal noch inhaltlich Bezug zu Europa und die beruflichen Tätigkeiten in aller Regel auch nicht. Dies hat sich geändert, auch wenn die europäischen Bezüge nicht immer so offenbar werden wie derzeit in der Flüchtlingskrise. Es sind sechs Jahrzehnte europäischer Beschäftigungspolitik, die ihre Wirkungen zeigen, zwar vielfach indirekt, aber deswegen nicht weniger tiefgreifend.

Geändert haben sich vor allem die formalen Rahmenbedingungen, wie die Regeln zur Anerkennung von Qualifikationen, die Studien- beziehungsweise Ausbildungsstrukturen und die Regeln des Arbeitsmarktes in Europa. Wesentlicher Ertrag dieser vielfältigen europäischen Bemühungen ist die Mobilität: Es ist leichter geworden, im Ausland zu studieren, zu arbeiten und Dienstleistungen anzubieten. Dies bedeutet für die Soziale Arbeit aber nicht unbedingt, dass