

Karin Kainhofer / Johanna Klapfer / Michaela Neumayr / Sandra Pichler / Hannah Linda Weiss

# Die Zukunft des Ehrenamtes in der Flüchtlingshilfe

129 - Migration - Flucht - Integration

## Abstract

Ehrenamt in der Flüchtlingshilfe ist in Anbetracht der seit einigen Monaten stark zunehmenden Anzahl ankommender und durchreisender Flüchtlinge und des damit verbundenen immer weiter steigenden Bedarfs an HelferInnen ein Thema höchster gesellschaftlicher Dringlichkeit. Dies betrifft insbesondere die Grenzstadt Salzburg. Im Zuge der jüngsten Ereignisse und der steigenden Zahlen der Flüchtlinge wurde beobachtet, dass es immer wieder zu Überforderung, Grenzüberschreitungen, Frustration und Überstrapazierung der Handelnden, der betroffenen Flüchtlinge und des bestehenden Systems kam. Um Lösungsansätze für diese Problematiken zu entwickeln, wurde vom 28. bis 29. November 2015 im Rahmen einer Lehrveranstaltung des Studiengangs „Innovationsentwicklung im Social-Profit-Sektor“ der Fachhochschule Salzburg eine Zukunftswerkstatt durchgeführt. Der Fokus der Zukunftswerkstatt wurde auf das Thema „Ehrenamt in der Flüchtlingshilfe“ gelegt.

## Keywords:

Flüchtlinge, Ehrenamt, hauptamtliche MitarbeiterInnen, Kompetenzen, Lösungsansätze

## 1. Einleitung

Seit Jahren baut der österreichische Sozialbereich einen beträchtlichen Anteil der MitarbeiterInnenstrukturen auf freiwilligen HelferInnen auf, das Geld ist knapp und Förderungen sind immer schwieriger zu erhalten. Vor allem in der Flüchtlingshilfe ist das Ehrenamt nicht wegzudenken – es birgt Chancen und Herausforderungen. Hauptamtliche können die Unterstützung durch freiwillige MitarbeiterInnen als bereichernd oder belastend empfinden, die Tätigkeiten und Hintergründe können für Freiwillige beschwerlich, die zu erledigende Arbeit nicht zufriedenstellend sein. Es gibt unterschiedliche Ansichten, die das Thema betreffen, und unterschiedliche Lösungsansätze. Das soziale System stößt an seine Grenzen, aber es kann durch Innovation und Weiterentwicklung neu gestaltet werden.

Ende September bis Dezember 2015 wurde in Salzburg der Notstand in der Flüchtlingshilfe ausgerufen. Die TrägerInnen konnten nur für das Nötigste sorgen und eine Vielzahl von Freiwilligen unterstützten hauptamtliche MitarbeiterInnen unermüdlich, nicht nur mit ihrer Zeit, sondern auch mit Lebensmitteln und Hygieneartikeln. Die Anzahl der Flüchtlinge in Europa und vor allem in Deutschland und Österreich steigt nach wie vor, es müssen neue Strategien und Konzepte entwickelt werden, Angebote geschaffen werden, um die Herausforderungen menschenwürdig bewältigen zu können. Die Arbeitskraft von Ehrenamtlichen ist in diversen Bereichen unentbehrlich, im selben Atemzug müssen allerdings auch die vorherrschenden Missstände genannt werden, die es zu beleuchten gilt.

Dieser Artikel setzt sich in Bezug auf das Ehrenamt in der Flüchtlingshilfe mit den folgenden Fragen auseinander:

- Was kann man tun, um die Strukturen der Flüchtlingsbetreuung (mit Ehrenamtlichen) zu verbessern?
- Wo können, sollen Ehrenamtliche eingesetzt werden?
- Wie lässt sich die Zusammenarbeit und Verteilung von ehrenamtlichen und professionellen MitarbeiterInnen klären?
- Braucht es eine Schulung/Begleitung, bevor man das Ehrenamt antritt?

Die Fragen wurden von einer Gruppe Studierender des MA-Studiengangs „Innovationsentwicklung im Social-Profit-Sektor“ im November 2015 mit der Methode der Zukunftswerkstatt bearbeitet, und mögliche Lösungsansätze wurden erarbeitet. Die Ergebnisse stellen mögliche Weiterentwicklungen, Verbesserungen in Form von konkreten Projekten dar. Sie haben aber nicht den Anspruch, den Bereich der Flüchtlingshilfe in allen Teilsektoren zu verbessern, auch wenn sie die generelle Kritik am Ehrenamt aus der Sicht professioneller Sozialer Arbeit aufgreifen.

Im Anschluss wird die Methode Zukunftswerkstatt beschrieben und danach werden die Themenbereiche und Lösungsansätze erläutert sowie ein Fazit gezogen.

## 2. Methode Zukunftswerkstatt

Die Methode Zukunftswerkstatt wurde von Robert Jungk und seinem Umfeld Ende der 1960er und Anfang der 1970er Jahre entwickelt. Sie stellt ein Instrumentarium dar, mit dem Betroffene zu Beteiligten gemacht werden. In der Entwicklung der Methode wurde ein basisdemokratischer Anspruch mit dem Ziel verfolgt, einen Beitrag zu einer partizipativen Zukunftsgestaltung zu leisten. Zentral sind einige Merkmale und Leitgedanken, die aus der politischen Grundhaltung heraus entstanden sind: Gruppen suchen gemeinsam nach Lösungen und sind durch das gemeinsame Erarbeiten von Ideen kreativer als Einzelne.

Das Gemeinschaftsgefühl, das durch das Zusammenwirken entsteht, ist Teil des Prozesses und wirkt sich auf die Ergebnisse und die Motivation, die Ergebnisse umzusetzen, positiv aus. Die Zukunftswerkstatt ist gleichzeitig ein Moderationsinstrument und folgt stets einem festen Ablauf, der aus drei Schritten besteht: der Kritikphase, der Utopiephase und der Umsetzungsphase. Während der Kritikphase werden durch gemeinsames Brainstorming Punkte innerhalb des vereinbarten Themenbereichs gesammelt, die gewissermaßen das Material für den konstruktiven Lösungsprozess darstellen. Dieser wird durch die Utopiephase eingeleitet, in der Ideen ohne Bedenken von der Gruppe gesammelt werden können. In einem Zwischenschritt – der Formulierung von Zukunftszielen – werden einige der Kritikpunkte mithilfe eines Punktesystems und (idealerweise) nach einer inhaltlichen Diskussion isoliert und können dann weiter bearbeitet werden. Im letzten Schritt – der

Umsetzungsphase – schließlich, werden die Zukunftsziele konkret bearbeitet und „auf dem Boden der Realität“ in konkrete Projekte überführt, die real bearbeitet und verwirklicht werden können.

### 3. Themenbereiche und Lösungsansätze

Während des Prozesses der Zukunftswerkstatt wurde von den TeilnehmerInnen eine Vielzahl von Kritikpunkten gesammelt. Die Gruppe entschied sich dabei, die vier Themenbereiche „Politische Dimensionen“, „Öffentlichkeit“, „Zusammenarbeit Ehrenamtliche/Hauptamtliche“ und „Verhältnis Ehrenamtliche/Flüchtlinge“ näher zu betrachten. In Kleingruppen erstellten die TeilnehmerInnen anschließend in der Utopiephase durch Umformulierung ausgewählter Kritikpunkte konkrete Zukunftsziele. Im darauffolgenden Brainstorming wurden Methoden, Ansätze und konkrete Projekte als Lösungsansätze zur Zielerreichung entwickelt.

Im Folgenden werden nun ausgewählte Ergebnisse der Utopiephase sowie die dazugehörigen Projekte Kulturcoaching, Diversity Training, KOM.data. und das Ideenbrett beschrieben.

Das Projekt **Kulturcoaching** greift die Problematiken der persönlichen Ebene, der Kommunikation, der Öffentlichkeit und der Beziehung zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen auf. Der Kurs wird von ausgebildeten Kulturcoaches (eigener Migrationshintergrund von Vorteil) gehalten. Diese sollten den Flüchtlingen und den ehrenamtlichen MitarbeiterInnen interkulturelles Wissen (Verhalten und Werte) vermitteln, Grenzen bewusst machen und die Öffnung gegenüber anderen Kulturen fördern. Das Zusammenleben, die Zusammenarbeit und die Integration werden damit positiv beeinflusst und Missverständnisse können leichter aufgeklärt sowie bewältigt werden. Die Motivation der TeilnehmerInnen wird durch Credits gefördert, hierfür wird ein System entwickelt. Für Ehrenamtliche ist das Wissen im Sinne persönlicher Bereicherung für das private und berufliche Leben, aber auch für den Lebenslauf nutzbringend. Der Kurssetting soll eine möglichst lockere Atmosphäre gewährleisten. Gemeinsame Feste, Themen- und Theaterabende werden durch Partizipation der TeilnehmerInnen ausgerichtet. Des Weiteren wird ein Teil der Kultur über Koch- und Märchenabende sowie Volkstanzabende übermittelt. Als Schwierigkeit für die Umsetzung kann folgendes genannt werden: Das intensive Angebot muss sich positionieren, es kann also sein, dass es von Beteiligten nicht so einfach angenommen wird oder auf Desinteresse trifft. Zudem muss sich ein Anbieter zur Verfügung stellen und die Ressourcenfrage soll geklärt werden. Wertvorstellungen zu hinterfragen kann für Betroffene schwierig sein und in gewisser Weise mit einer Angst eines Kontrollverlusts einhergehen.

Das **Diversity Training** bezieht sich auf den Themenbereich „Verhältnis Ehrenamtliche/Flüchtlinge“ und zielt damit im Sinne eines beidseitigen Kompetenzerwerbs auf Kommunikation und die Entwicklung von Schulungen (Trainings) ab. Das Diversity Training stellt ein Projekt zur Kompetenzerweiterung in interkulturellem Sinne für Ehrenamtliche und Flüchtlinge dar. Betroffene Ehrenamtliche (auch AnrainerInnen, Interessierte) und Flüchtlinge können am Training gemeinsam teilnehmen, das durch professionelle TrainerInnen konzipiert wird. Innere und äußere Ressourcen der

TeilnehmerInnen werden anhand verschiedener Kategorien der Vielfalt aufgezeigt. Das Training begreift sich als lösungsorientierter Ansatz, der Unterschiede als Potenziale und Ressourcen versteht, und zielt nicht darauf ab, Unterschiede als Hindernisse und Barrieren darzustellen. Dadurch entsteht Persönlichkeitskompetenz, und Sozialkompetenz wird erworben. „Eine Gesellschaft, die mit kultureller Vielfalt umgehen kann, ist auf die Integration von Zuwanderern besser vorbereitet. Und sie kann aus der Vielfalt auch größeren wirtschaftlichen und sozialen Nutzen ziehen“ (Achaleke 2013, S. 9).

Das Training verwendet Methoden aus Kommunikationstrainings (u.a. aus: Dürrschmidt 2009), Team Building Maßnahmen und Erlebnispädagogik (Grundlagen aus: Heckmair, Bernd/Michl, Werner 2008). Im Laufe des Trainings werden diejenigen Kompetenzen sichtbar, die bereits in den TeilnehmerInnen stecken und vielleicht bisher noch ungenutzt waren. Positive Synergien, Achtsamkeit und professioneller Einsatz von Fähigkeiten wachsen aus der positiven Grundhaltung. Kurzfristiges Ziel ist das Abbauen von Stress, von akuten Aggressionen und Untätigkeit bei den Flüchtlingen. Ein langfristiges Ziel ist die Stärkung der Selbstkompetenz und Selbstsicherheit der TeilnehmerInnen, das Öffnen neuer Perspektiven und Nutzen der neu-entdeckten Vielfalt. Die TeilnehmerInnen des Trainings werden „empowerd“ (befähigt, auf eigene Ressourcen und Kompetenzen zurückzugreifen) (u.a. beschrieben in: Herriger 2006, 2014). Mithilfe von Betrieben, Organisationen, Institutionen, Vereinen und Schulen, Kinderbetreuungsstätten usw. kann ein jeweils lokal geeigneter Rahmen geschaffen werden, innerhalb dessen sich die Diversity-Trainings abspielen können (siehe dazu u.a.: Martin J. Eppler 2014: 52f), z.B. als MitarbeiterInnenschulungen. Durch bereits erprobte methodische Ansätze wie „Verhalten spiegeln“, visualisieren und moderieren usw. sollen sich die Trainings in einer angenehmen Atmosphäre und möglichst im Freien abspielen (zur Vorbereitung dessen vgl. Rohwedder 2008). Während des Kurses müssen sich die TeilnehmerInnen auf neue Erfahrungen einlassen, die eigenen Wertvorstellungen überdenken und ihre Komfortzone verlassen – anfänglich können Menschen dabei ein Gefühl der Unsicherheit verspüren. Probleme, die in der Umsetzung des Projektes auftauchen können, sind z.B. fehlende Annahme des Programms durch die Zielgruppe oder die Schwierigkeit, geeignete Partnereinrichtungen, finanzielle Mittel und kompetente TrainerInnen zu finden.

**KOM.data.** ein Projekt zur Kompetenzerfassung und gezielten Einsetzung von Ehrenamtlichen versucht die Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen hauptamtlichen und freiwilligen MitarbeiterInnen zu erleichtern, des Weiteren wird die persönliche sowie die Ebene des Trägers/der Trägerinnen berücksichtigt. KOM.data. stellt eine Datenbank dar, die es einfacher macht, die vorhandenen Ressourcen, Fähigkeiten und Kompetenzen der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen zielgerichtet einzusetzen. Vor dem Einsatz der Arbeitskraft haben die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen die Möglichkeit, nicht nur über Fähigkeiten und Kompetenzen zu berichten, sondern auch über ihre Vorstellungen und Wünsche. Einsätze sollten für ehrenamtliche MitarbeiterInnen zufriedenstellend und befriedigend sein, um Nachhaltigkeit zu erreichen. Dies kann bewirkt werden, indem die Erwartungen und Fähigkeiten aufgenommen und ihnen passende Tätigkeiten zugeteilt werden. Ehrenamtliche

MitarbeiterInnen sollten gezielt angesprochen werden, Kompetenzen, Fähigkeiten und Krisenbewältigungsstrategien erkannt und genutzt werden. Auf Stärken bezogene Einsatzmöglichkeiten sollen die Motivation und die Grundzufriedenheit fördern und die Arbeitskräfte nachhaltig binden. Die Betreuung der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen muss im Zuständigkeitsbereich einer/eines hauptamtlichen Mitarbeiterin/Mitarbeiters sein. Die/Der Beauftragte besucht vorab eine Schulung, um ehrenamtliche MitarbeiterInnen gut zu begleiten, und bekommt eine Einführung bezüglich der elektronischen Datenbank. Zu Beginn muss ein Erhebungstool erstellt werden – ein Fragebogen soll formelle und informelle Kompetenzen und Fähigkeiten erheben, und ein Gespräch soll die Informationen ergänzen. Das System muss systematisch gewartet und Daten müssen regelmäßig aktualisiert werden, um den aktuellen Tatbestand optimal zu repräsentieren. InteressentInnen werden sich ihrer Stärken bewusst, ein Nachteil könnte sein, dass sie sich überprüft fühlen. Sie können bezüglich der Datenerhebung und –verwendung misstrauisch oder verängstigt sein. Eine/Ein hauptamtlicheR MitarbeiterIn muss für Aufklärung sorgen, den Aufwand (Aufnahme der Daten, Gespräch und Verwaltung) anerkannt und Ressourcen zugestanden bekommen. Die Einspeisung in die bestehenden Prozesse stellt anfangs einen Mehraufwand dar – zukünftig sollte die Datenbank jedoch eine Arbeitserleichterung darstellen.

Das **Ideenbrett** bezieht sich vor allem auf eine gute Kommunikation und Zusammenarbeit der hauptamtlichen und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen, den Nutzen für Trägervereine und somit für die staatlichen Strukturen (sie lukrieren letztendlich von innovativen Ideen und Projekten). Es gilt, das Potential von Ehrenamtlichen auszuschöpfen, deren Anregungen zu respektieren und ernst zu nehmen. Zudem sollen auch hauptamtliche MitarbeiterInnen, Zivildienstler und Betroffene (in diesem Fall Flüchtlinge) die Option wahrnehmen können, ihre Ideen einfach und unkompliziert mitzuteilen. Ehrenamtliche MitarbeiterInnen kommen meist aus unterschiedlichen Betätigungsfeldern und bringen diverse Qualifikationen mit. Diese „andere“ Perspektive birgt Chancen in der Arbeit mit und auch für Flüchtlinge. Ehrenamtliche sehen vielleicht Versorgungslücken, neue Möglichkeiten und Potentiale, welche hauptamtliche MitarbeiterInnen nicht wahrnehmen. Sie können Quellen für alternative Lösungswege sein. Damit die Ideen von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen ernst genommen und auf ihre Umsetzbarkeit überprüft werden können, soll das Ideenbrett eingeführt werden. Ideen, Innovationen und Anregungen sollen nicht verloren gehen. Teils sind so bereits namhafte Projekte von ehrenamtlichen MitarbeiterInnen ins Leben gerufen worden. Es geht nicht um die sofortige Umsetzung eines Projekts, sondern um die Aufzeichnung, Dokumentation und Reflexion von Ideen und Anregungen. Weiters geht es auch um die Verbesserung der internen Kommunikation. Ein Ideenbrett, also eine Art große Pinnwand/Memoboard, soll an zentralen Stellen angebracht werden, um dort Anregungen und Ideen für Projekte anzuheften oder aufzuschreiben. Dies kann vollkommen anonym oder auch mit Namen geschehen. Die Ideen werden von Zeit zu Zeit auf Datenträgern gesichert oder zum Beispiel auf Fotos fest gehalten. Eine Schwierigkeit kann das Finden eines passenden und für alle ersichtlichen Platzes für das Ideenbrett darstellen. Beteiligte nehmen die Option der

Ideenmitteilung nicht an, haben Angst vor Neuem und zeigen Desinteresse. Einerseits kann die Anonymität eine Herausforderung darstellen, andererseits die Beschaffenheit des Urheberrechts.

Jedes dieser Projekte und alle Lösungsansätze beschäftigen sich mit der Thematik Ehrenamt in der zukünftigen Flüchtlingshilfe. Eine Weiterentwicklung bestehender Programme und Angebote – so eine zentrale Erkenntnis der Auseinandersetzung mit der Thematik im Zuge der Zukunftswerkstatt – ist eine Notwendigkeit, wenn es darum geht, bestehende Problematiken zu bewältigen. Wesentlich ist, so ein weiterer Konsens, dass kreative Verfahren unsere Perspektive erweitern können.

#### 4. Fazit

Die Arbeit in der Flüchtlingshilfe ist vielseitig und geprägt von diversen Herausforderungen. Um diesen entgegentreten zu können, müssen neue Ideen aufgegriffen und umgesetzt werden. Professionelle MitarbeiterInnen können nicht durch ehrenamtliche HelferInnen ersetzt werden bzw. das Hilfesystem kann nicht auf Freiwilligenengagement basieren. Ehrenamtliche sollten als kompetente Unterstützung betrachtet und die Verantwortungen und Zuständigkeiten dementsprechend verteilt werden. Natürlich entstehen viele Projekte durch Freiwillige, welche das gesellschaftliche Leben bereichern – dennoch muss bewusst gemacht werden, dass staatliche Strukturen in der Flüchtlingshilfe unersetzlich sind und in Anbetracht aktueller Entwicklungen einen Ausbau benötigen. Die vier erarbeiteten Projekte stellen Beispiele, einen Anfang, einen ersten Schritt dar und können als vorgeschlagene Lösungsansätze in einzelnen Sektoren, Regionen, mithilfe diverser Trägerorganisationen und staatlichen Einrichtungen gesehen werden. Die zukünftigen Aufgaben können nur mit vereinten Kräften der professionellen und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen, der verantwortlichen Personen, ökonomischen und politischen Strukturen sowie AkteurInnen bewältigt werden. Der wirtschaftliche Nutzen, der jährlich durch ehrenamtliche Arbeit entsteht, wird womöglich noch zu sehr übersehen. Nahezu ein Drittel der österreichischen Bevölkerung (ab 15 Jahren) engagiert sich allgemein in der Freiwilligenarbeit (vgl. BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz 2009: 55), wobei diese Zahl in den letzten Monaten (vermehrtes Aufkommen von Flüchtlingen/Überforderung des bestehenden Systems) stark angestiegen sein dürfte.

Die Strukturen der Flüchtlingshilfe sind verworren und nahezu undurchsichtig, doch in der Zukunftswerkstatt konnten einige der gegenwärtigen Situationen und konkreten Problemfelder reflektiert werden. Anzumerken ist, dass das Ehrenamt an sich nicht die Lösung für zukünftige Problematiken darstellen kann und mehr Ressourcen in Form von Zeit, finanziellen Mitteln und Strukturen (z.B. durch konkrete Initiativen von Seiten diverser Träger, durch staatliche Förderungen oder private Stiftungen) zur Verfügung gestellt werden müssen, um die professionellen Strukturen weiter auszubauen und zu stärken.

### Literaturliste/ Quellenverzeichnis:

Achaleke, Beatrice (2013): Erfolgsfaktor kulturelle Vielfalt. Andere Menschen ; bessere Teams ; neue Kunden. Wien: Diaspora Ed.

BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2009): Freiwilliges Engagement in Österreich. 1. Freiwilligenbericht. Wien: BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

Dürschmidt, Peter (2009): Methodensammlung für Trainerinnen und Trainer. 5. Aufl. Bonn: ManagerSeminare-Verl.-GmbH.

Heckmair, Bernd/Michl, Werner (2008): Erleben und Lernen. Einführung in die Erlebnispädagogik. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Herriger, Norbert (2006): Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 3., erw. und aktualisierte Aufl. Stuttgart: Kohlhammer.

Herriger, Norbert (2014): Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. 5., erw. und aktualisierte Aufl. Stuttgart: Kohlhammer.

Martin J. Eppler (2014): Vielfalt als Chance. Ein Überblick zu Diversitätsmaßnahmen in Organisationen. Einblick: Diversitätsmanagement. In: OrganisationsEntwicklung 04 / 2014, S. 52–53. Online verfügbar unter <http://www.zoe-online.org/content/default.aspx?query=vielfalt>, zuletzt geprüft am 09.09.2015.

Rohwedder, Pit (2008): Outdoor Leadership. Führungsfähigkeiten, Risiko-, Notfall- und Krisenmanagement für Outdoorprogramme. 1. Aufl. Augsburg: ZIEL-Verl.