

Bericht zum Projekt

Konflikte im Ehrenamt der Flüchtlingshilfe

Eine Studie zu den Erfahrungen ehrenamtlicher und professioneller Akteure

Andreas Zick

Thomas Prasser & Andrea Rumpel

gefördert durch



Die Beauftragte der Bundesregierung
für Migration, Flüchtlinge und
Integration

Februar 2018

Inhalt

Willkommen im Konflikt?	3
1. Der Konfliktbegriff	7
2. Dimensionen und Dynamiken von Konflikten	11
3. Eine qualitative Studie der Konflikte in Flüchtlingsunterkünften	17
Stichprobenziehung	17
Analysemethode	20
Ergebnisse der Konfliktanalyse	20
4. Aus Konflikten lernen, vor Konflikten schützen – Empfehlungen	49
Literatur	60

Willkommen im Konflikt?

Im Herbst 2015 flohen zahlreiche Menschen aus Kriegs- und Krisengebieten nach Deutschland. Das ging mit massiven Herausforderungen an die Einheimischen einher, die weithin bekannt sind. Die Zivilgesellschaft spielte dabei eine bedeutsame Rolle, weil sie in weiten Teilen freiwillig einen Großteil der Lasten übernahm. Die Flüchtlinge mussten in den Kommunen untergebracht werden, und vor Ort wäre es ohne die Zivilgesellschaft nicht möglich gewesen, schnelle Abhilfe für die drängenden ersten Anforderungen an die Aufnahme vieler Menschen aus anderen Kulturen zu leisten. Überraschend wie erstaunlich entwickelte sich in der Zivilgesellschaft in hoher Geschwindigkeit eine „Willkommenskultur“, die beispiellos war und nach Analysen bis dato relativ stabil ist. Die Studie „Zugehörigkeit und Gleichwertigkeit“ ermittelte, dass bis zum Jahreswechsel 2015/2016 circa ein Drittel der repräsentativ befragten Bevölkerung diese Willkommenskultur nicht nur begrüßte, sondern geradezu verstärkt sehen wollte (Zick & Preuß, 2016). Gerade weil diesem zivilgesellschaftlichen Teil ein größeres Drittel an Gegnern entgegenstand, war das Engagement umso höher einzuschätzen. Engagierte Bürgerinnen und Bürger, die selbst zur Zielscheibe von fremdenfeindlichen Angriffen sind, haben mehr Belastungen als nur durch ihr Ehrenamt; dies wird die vorliegende Studie noch einmal zeigen.

Die ehrenamtlich Tätigen gehören zum zentralen Bestandteil der Willkommenskultur. Sie gehören ebenso zu einer Integrationskultur, weil sie nicht nur willkommen heißen, sondern auch Aufgaben der Integration leisten und die erste Aufnahme und Erstintegration unterstützten. Zur Willkommenskultur gehörten und gehören aber auch die professionell Tätigen, wie zahlreiche Initiativen und Netzwerke. Willkommenskultur war und ist getragen von zivilgesellschaftlich tätigen Bürgerinnen und Bürgern, deren Arbeit ein Ehrenamt ist. Wir verstehen sie in diesem Bericht als wesentliche *Akteure*, die den Prozess der ersten Hilfe und Integration von Flüchtlingen zusammen mit anderen wesentlich gestalten. Der Begriff Akteur soll unterstreichen, dass wir die Rolle und Arbeit der ehrenamtlich Tätigen als aktiv und prägend verstehen.

Zu den Hauptaufgaben der ehrenamtlichen Akteure gehörten zu Beginn zum Beispiel die Basisversorgung, wie die Errichtung von Notunterkünften, das Sammeln von Sachspenden, die Eröffnung von Kleiderkammern, die Vermittlung der Sprache, oder die tägliche Versorgung der Flüchtlinge. Dabei wurden viele weitere kommunale Aufgaben durch freiwillig Helfende übernommen. Durch das quantitative Wachstum an Unterstützung erneuerten sich dabei die ehrenamtlichen Strukturen rasant. Bereits langjährig aktive Vereine oder Runde Tische erhielten kurzfristig zahlreiche neue Mitglieder und es bildeten sich neue Formen freiwilligen Engagements der Zivilgesellschaft.

Neben der Grundversorgung erwies sich darüber hinaus die Betreuung von Geflüchteten aus Kriegs- und Krisengebieten für das Ehren- und Hauptamt als herausfordernd, da viele Flüchtlinge durch ihre Erfahrungen traumatisiert waren und unterschiedliche kulturelle Hinter-

gründe zu Spannungen führten. Verschärft wurde die Situation durch langwierige Entscheidungsprozesse in Asylverfahren und die zunehmende Bedrohung von außen, vor allem durch menschenfeindlich motivierte Agitationen und Gewalt, die sich sowohl gegen Geflüchtete als auch gegen die ehrenamtlichen Akteure, also die Helferinnen und Helfer richtet.

Neben diesen ersten Anforderungen hat sich das Aufgabenspektrum bis heute deutlich verändert. Anstelle der Erstversorgung treten derzeit vor allem integrationsunterstützende Maßnahmen wie z.B. die Unterstützung bei der Arbeitssuche, Freizeitgestaltung, Wohnungssuche in den Vordergrund. All diese Integrationsbemühungen und -leistungen des Ehrenamtes sind für sich genommen nicht nur mit positiven Konsequenzen verbunden. Ehrenamtliche Tätigkeiten haben neben allen Lasten zahlreiche positive psychologische und soziale Folgen, die die Arbeit beeinflussen und bei der Gestaltung des Ehrenamtes zu bedenken sind (vgl. z.B. Han-Broich, 2011). Konfliktwahrnehmungen und -erleben, wie auch Konfliktkompetenzen und Möglichkeiten der Regulation von Konflikten zwischen Gruppen gehören dazu.

Das Ehrenamt in der Flüchtlingshilfe war und ist mit vielen unterschiedlichen Konflikten verbunden. Wesentlich sind unseres Erachtens Konflikte mit anderen Akteursgruppen und Konflikte innerhalb der Gruppe der ehrenamtlichen Akteure. Dazu gehören konstruktive, reguläre und regulierbare Konflikte zwischen den Akteuren, wie z.B. Konflikte, die aus der Verteilung von Aufgaben, Rollen, Ressourcen usw. entstehen. Problematisch sind allerdings destruktive Konflikte. Dazu gehören vor allem Konflikte mit Gruppen, die Widerstand gegen die Immigration zeigen und/oder menschenfeindlich verhalten. In Deutschland haben sich mit dem Zuzug von Flüchtlingen aggressive und gewaltorientierte lokalen Konflikte und Angriffe auf Flüchtlinge entwickelt. Auch zum Zeitpunkt des vorliegenden Berichtes im Frühjahr 2018 eskaliert die flüchtlings- und fremdenfeindliche Gewalt, die sich auch gegen ehrenamtliche Helferinnen und Helfer richtet.

Aus Sicht der ehrenamtlichen Akteure ebenso destruktiv erschienen interne eskalierende und *schädigende Konflikte* in- und außerhalb von Unterkünften zwischen Flüchtlingen, oder zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen, oder Konflikte mit dem Wachpersonal und anderen Personen und Gruppen, die vor Ort leben oder tätig sind. Medial wurden schnell Ausschreitungen insbesondere zwischen Flüchtlingen bekannt, die auch Konflikte für ehrenamtliche Akteure darstellen. Sie waren zu erwarten, denn viele Flüchtlingsunterkünfte sind allein deshalb konfliktanfällig, weil sie von vielfachen strukturellen und zeitlichen Überlastungen geprägt waren. Sie mussten unterschiedliche Menschen und Gruppen mit wenig Mitteln auf engem Raum und mit wenigen Ressourcen unterbringen, versorgen und befrieden. Bürgerinnen und Bürger, die unter konflikträchtigen Bedingungen ein Ehrenamt dort versehen wollten, waren oft nicht auf die Bedingungen eingestellt und hatten die Konflikte nicht erwartet, sodass auch die Konfliktregulationskompetenzen fehlten, weil sie nicht vorzeitig entwickelt werden konnten. Konfliktregulation ist lernbar, aber Lernprozesse fanden meist vorher nicht statt, sondern erst dann, wenn die Konflikte bereits drohten, zu eskalieren.

Vor diesem Hintergrund entstand das *Projekt Konflikte im Ehrenamt der Flüchtlingshilfe*. Viele Konflikte, auch in Flüchtlingsunterkünften zwischen ehrenamtlichen Akteuren, sind mehr oder minder ‚normal‘ und zum Teil notwendig. Das ist der Fall bei konstruktiven Konflikten. Konflikte sind zunächst nicht problematisch und bisweilen notwendig, um soziale Zustände zu verändern. Gerade dann, wenn die Zustände in einer sozialen Situation, in einem Raum wie eine Flüchtlingsunterkunft schädigend sind, wenn sich eine belastende Lage nicht ändert, dann ist mancher Konflikt von Akteuren, die eine Veränderung suchen, notwendig. Um diese sozialen Konflikte, die aushandlungsfähig sind und dem Konsens der gemeinsamen Lösungsfindung unterliegen, geht es in der vorliegenden Studie auch, aber nicht primär. Der Blick soll auf Konflikte gelegt werden, die belastend sind, oder so eskalieren können, dass sie destruktive Folgen haben, und die, wenn sie kontrollierbar sind, dann zu konstruktiven Konfliktlösungen führen können.

Zweitens rückt die Studie die subjektive Sicht der ehrenamtlichen Akteure in den Mittelpunkt. Dazu wurden an zehn Standorten *in ganz Deutschland 46 ehrenamtliche und hauptamtliche, also professionelle Mitarbeiter/innen, intensiv und ausführlich befragt*, und dabei angeregt, ihre Konflikterfahrungen zu reflektieren. Die Befragten sind in unterschiedlichen Bereichen der Flüchtlingsarbeit tätig und entweder eingebettet in eine professionell etablierte Koordination, oder in einer ehrenamtlichen Organisation. Ziel der Studie war die Herstellung eines systematischen Überblicks zu Konflikten des Ehrenamtes in der Flüchtlingshilfe.

Dabei standen eine Reihe von grundlegenden *Leitfragen* im Vordergrund: Welche Konflikte erleben ehrenamtliche Akteure in der Flüchtlingshilfe? Wer sind die Konfliktgegner? Welche Facetten von Konflikten prägen das Erleben, also welche direkten wie indirekten, offenen wie unterschwelligeren Konflikte beeinflussen die Arbeit? Zwischen welchen Gruppen gibt es welche Konflikte, und was sind die Ursachen der von Ehrenamtlichen benannten Konflikte? Geht es um Ressourcen und Statuspositionen, Gruppenidentitäten oder Wertorientierungen? Welche Wirkungen haben Konflikte auf die ehrenamtlichen Akteure, aber auch auf die Flüchtlinge? Wie gehen ehrenamtliche Akteure in der Flüchtlingshilfe mit den Konflikten um? Wie kann man Ihnen eine bessere Anleitung zur Konfliktbehandlung geben? Wie wirken sich Angriffe auf Unterkünfte aus, also externe Konflikte, die in die Unterkünfte getragen werden?

Um die Fragen zu beantworten und hilfreiche Empfehlungen für ehrenamtliche Akteure zu finden, sind wir zwei Wege gegangen: Erstens, haben wir die *Konfliktforschung* nach ihrem Wissen über Konflikte, Konfliktodynamiken und Möglichkeiten der Regulation befragt. Dies haben wir auch getan, um später den Akteuren in Unterkünften dieses Wissen bereitzustellen. Mit dem Projekt sollte Wissen über grundlegende Konfliktursachen und -mechanismen zugänglich gemacht werden. Es gibt in der Forschung nicht den Konfliktbegriff, ‚die Konflikttheorie‘ und schon gar nicht ‚die Theorie der Eskalation und Regulierung von Konflikten in Flüchtlingsunterkünften‘. Aus der Forschung liegen Vorschläge für unterschiedliche Facetten von Konflikten vor, wie auch unterschiedliche Konfliktursachen, -dynamiken und -folgen (vgl. Bonacker, 2008). Einerseits postulieren die Theorien, Konflikte, wie sie in Flüchtlingsunterkünft-

ten zu beobachten sind, seien auf Interessensunterschiede der beteiligten Akteure zurückzuführen. Es komme zu Konflikten zwischen Flüchtlingsgruppen, weil die Gruppen in einem eng begrenzten Raum um begrenzte Ressourcen, wie Geld, Essen, Gesundheitsversorgung, aber auch Einfluss und Macht streiten. Ressourcen wie Zeit, Geld und Anerkennung seien wesentliche Auslöser für Konflikte. Andere Theorien betonen, dass es zu Konflikten kommt, wenn in einer Situation eine Gruppe ihre Identität und damit Zugehörigkeiten bedroht sieht. Dann streite eine Gruppe mit einer anderen Gruppe, um ihren Selbstwert zu erhalten, sowie Vorrechte und Einfluss ihrer Bezugsgruppe zu erhalten usw. Es gibt weitere unterschiedliche Theorien, die auf Rollenmuster, kulturelle Unterschiede und viele andere Aspekte verweisen, die Konflikte entstehen lassen.

Noch komplexer wird es, wenn bedacht wird, dass eine Analyse von Konflikten ein Verständnis von *Prozessen* verlangt. Konflikte sind selten statisch. Unterschiede zwischen Gruppen können zu massiven Konflikten führen, wenn der Prozess der Konfliktaushandlung eskaliert und Faktoren zur Regulation sowie Konfliktregulationskompetenzen fehlen. Konfliktregulation verlangt Verstehen des Konfliktprozesses. Auch hierzu gibt es Theorien der Gruppen- und Konfliktodynamik, die eine Rolle spielen können für eine Analyse der Konflikte im Ehrenamt der Flüchtlingsarbeit. Aber auch hierzu gibt es weder eine maßgeschneiderte Theorie, noch hinreichend Wissen aus der Forschung oder gebündeltes Wissen aus der Praxis, welches so systematisiert vorliegt, dass Handlungsempfehlungen für unterschiedliche Orte und Akteure gegeben werden können.

In Übereinstimmung mit diesen Vorüberlegungen werden wir im *Kapitel 1* zunächst einen Konfliktbegriff vorschlagen, der maßgeblich ist für die Analyse der Konflikte im Ehrenamt. Vor dem Hintergrund dieses Konfliktverstehens wird im *Kapitel 2* ein Konfliktmodell vorgeschlagen, welches einerseits theoretisch gut begründbar ist und andererseits eine Möglichkeit für eine Reflexion der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit bietet.

Auf der Grundlage des Modells erfolgt dann die Annäherung an die empirische Realität. Wir analysieren die Konflikte und Konfliktdynamiken, die ehrenamtliche Akteure wahrnehmen. Dazu haben wir einerseits eine Recherche von Erfahrungen im Internet sowie vor allem eine qualitative Befragung von ehrenamtlichen Akteuren in Flüchtlingsunterkünften vorgenommen. Diese Studie wird in *Kapitel 3* vorgestellt. Sie erforscht systematisch, welche Konflikte zwischen welchen Akteuren wesentlich sind, und welche Handlungsempfehlungen sich aus der Analyse ableiten lassen.

Empfehlungen, die schlussendlich aus Sicht von Konfliktforschung und vor dem Hintergrund der empirischen Studie generell bedeutsam sein könnten, sind im *Kapitel 4* zusammengefasst. Dieses Kapitel versucht also eine Synthese des Konfliktwissens aus Forschung und Studie.

1. Der Konfliktbegriff

Wissenschaftlich wird das *Konzept Konflikt* größtenteils unterschiedlich definiert, weil Konflikttheorien verschiedene Konfliktdefinitionen vorschlagen und Konflikte auf unterschiedlichen Ebenen der Betrachtung gelagert sein können (vgl. Pruitt, 1998). Einheitliche Definitionsversuche sind nach wie vor umstritten. Je nachdem aus welchem Blickwinkel bzw. aus welcher wissenschaftlichen Disziplin man sich dem Konfliktbegriff nähert, wird die Bedeutung und der Facettenreichtum von Konflikten zu leicht eingezwängt.


Im Alltag verstehen die meisten Menschen unter Konflikten negative Phänomene, und sie beschreiben diese als Spannung, Aggression, Auseinandersetzung usw. Dabei wird leicht übersehen, dass Konflikte konstruktiv sein können und zur Veränderung von sozialen Verhältnissen führen (vgl. Bonacker, 2008) bzw. zu einem neuen Konsens, der zwischen Konfliktparteien (den Beteiligten an einem Konflikt) geschlossen wird (vgl. auch Pruitt & Kim, 2004). Dafür lassen sich diverse Beispiele anführen, etwa die Auseinandersetzung in einem Tarifstreit oder wenn Staaten Konflikte miteinander austragen oder es zu gesellschaftlichem Protest gegen ein Regime kommt (vgl. Bornschie 2007). Auch in Flüchtlingsunterkünften gibt es zahlreiche sinnvolle Konflikte, die notwendig sind, um zu konstruktiven Lösungen zu kommen.

Im Folgenden soll auf der Grundlage allgemeiner Erkenntnisse der Konfliktforschung der Blick auf Konflikte gerichtet werden, mit denen Ehrenamtliche in der Flüchtlingshilfe konfrontiert sind. Um diesen Konflikt konzeptuell so zu definieren, dass er im Feld der Flüchtlingshilfe empirisch genauer nachvollzogen werden kann, hilft u.E. die Definition sozialer Konflikte nach Glasl (2004, S. 17):

„Ein sozialer Konflikt ist eine Interaktion zwischen Konfliktparteien (Individuum, Gruppe, Institution) bei der mindestens eine Konfliktpartei eine Unvereinbarkeit bzw. Differenz im Wahrnehmen, Denken, Fühlen, Wollen oder Handeln mit der anderen Konfliktpartei in der Art erlebt, dass bei der Verwirklichung dessen, was die eine Konfliktpartei wahrnimmt, denkt, fühlt oder will eine Beeinträchtigung durch die andere Konfliktpartei erfolgt.“

Interaktion meint dabei eine aufeinander bezogene Kommunikation oder Handlung. Konflikte entstehen, wenn in der Kommunikation und Interaktion mit andere Akteursgruppen eine Konfliktpartei Unvereinbarkeiten von Interessen, Werten, Normen, Anerkennungen, Zielen, Identitäten und vielen anderen Aspekten erlebt und danach handelt. Es genügt dabei, dass eine der Konfliktparteien eine *Unvereinbarkeit* erlebt und subjektiv dementsprechend handelt, was zum Teil objektiv nicht direkt feststellbar ist. Konflikte lassen sich sowohl für darin Involvierte als für Außenstehende mitunter nur schwer oder gar nicht identifizieren bzw. diagnostizieren. Unvereinbarkeit kann auch nur ‚in den Gedanken- oder Wahrnehmungen‘, also auf kognitiver und perzeptiver Ebene vorhanden sein. Wesentlich ist, dass aus der subjektiven Sicht ein Realisierungshandeln (z. B. verbale Kommunikation oder Verweigerung der Kommunikation) folgt, um den Konflikt nachvollziehen zu können. Eine Unvereinbarkeit muss aber auch im Gefühls- bzw. Willensleben gegeben sein, um das Handeln zu erzeugen. Zu Beginn eines Konfliktes werden vielleicht nur gegensätzliche Begriffe verbal genutzt, die aber später das Fühlen

und Wollen erfassen können und sich folgend in den Handlungen niederschlagen. Glasl betont weiter, dass wenigstens eine Partei die Interaktion so erleben müsse, dass sie die Gründe für das Nicht-Verwirklichen der eigenen Gedanken, Gefühle, Intentionen der anderen Partei zuschreibt. Ohne die Realisierung und das Erleben einer *Beeinträchtigung* (Behinderung, Widerstand, Abwehr, Angriff) seitens einer Partei handelt es sich nicht um einen sozialen Konflikt. Insgesamt entsteht ein Konflikt nur dann, wenn die Unvereinbarkeit gleichzeitig in der Wahrnehmung, im Denken, Fühlen, Wollen und Handeln stattfindet, wie Tabelle 1 zeigt.

	Unvereinbarkeit erlebt im				
	Wahrnehmen	Denken	Fühlen	Wollen	Handeln
Logischer Widerspruch		xx			
Meinungsdifferenz		xx			
Missverständnis	xx	xx			
Fehlerperzeption	xx				
Semantische Unterschiede		xx	xx		
Gefühlsgegensätze			xx		
Ambivalenz			xx		
Antagonismus				xx	
Inzidenz					xx
Spannung		xx	xx		
Krise	xx	xx	xx	xx	
Konflikt	xx	xx	xx	xx	xx

Tab. 1: Dimensionen der Unvereinbarkeit nach Glasl (2004, S. 19)

Ein Konflikt hat *Vorstufen*, wie etwa Missverständnisse, Meinungsdivergenzen oder Gefühlsgegensätze etc., die zumeist mit einfachen Mitteln, wie einem klärenden Gespräch oder einer Entschuldigung wieder auszuräumen sind. Allerdings erschweren Faktoren, wie beispielsweise persönliche Einstellungen (Vorurteile), negative Emotionen (Wut, Scham, Angst), aber auch Erreichbarkeiten der Opponenten, einfache Lösungen und sie begünstigen die Transformation der oben genannten Vorstufen zu einer Konfliktkonstellation. Dies gilt insbesondere, wenn es sich bei den Konfliktpersonen um Gruppen oder Institutionen handelt.

Konflikte üben stets einen *Einfluss auf das soziale Verhalten* aus. Vielfach wird die Dynamik eines Konfliktes mit der Metapher eines Strudels oder reißenden Flusses beschrieben, dem

man sich nur sehr schwer entziehen kann. Die Metapher verweist auch darauf, dass Konflikte Menschen in ihrer Wahrnehmung, ihrem Gefühlsleben, ihren Gedanken und Willensleben stark beeinträchtigen. Abbildung 1 verdeutlicht dies in schematischer Weise.

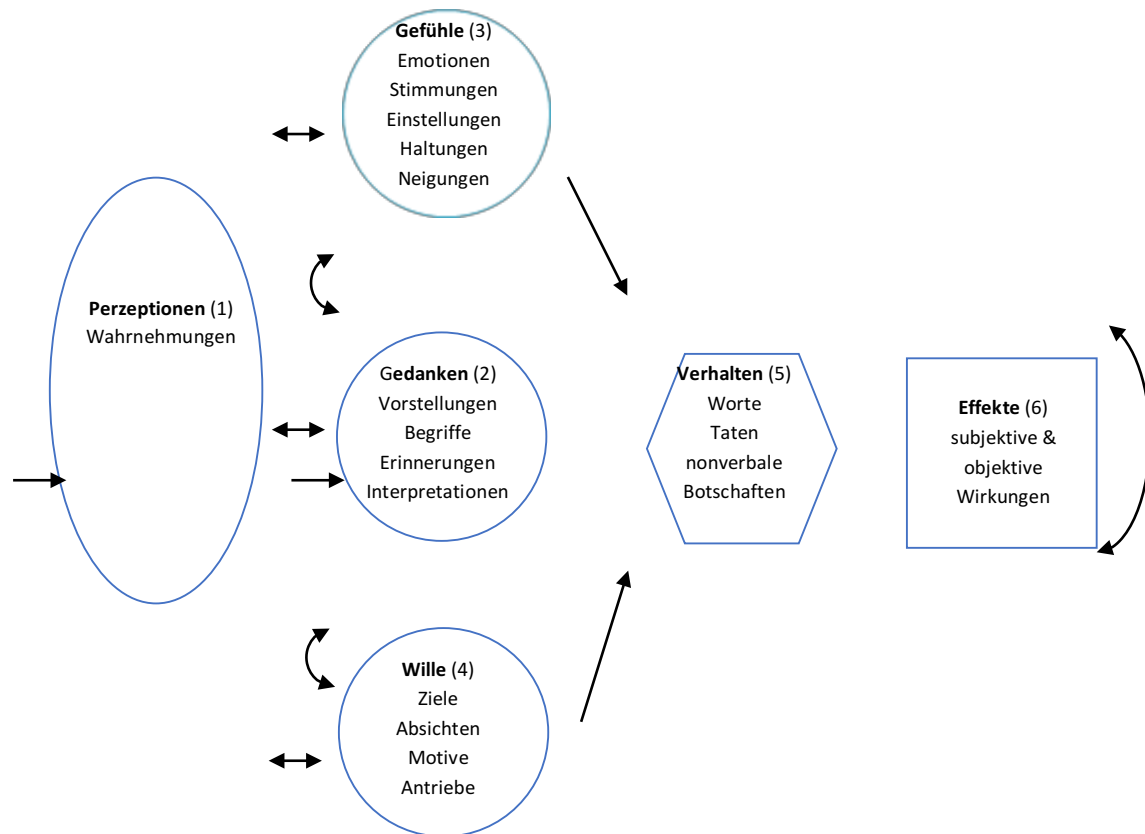


Abb. 1: Konfliktodynamik nach Glasl (2004, S. 40)

Die Beeinträchtigungen durch den Konflikt sind wechselseitig. Das Verhalten (5) einer Konfliktpartei führt zu Effekten (6), die von der gegnerischen Konfliktpartei negativ wahrgenommen (1) und verarbeitet (2, 3, 4) werden und gegensätzliches, konfrontatives Verhalten auslösen. Generell gilt, dass eine Konfliktpartei innerhalb eines Konfliktes neben einer gewollten Wirkung (beispielsweise der Erläuterung ihres Standpunkts) stets eine ungewollte Nebenwirkung transportiert, welche von der gegnerischen Konfliktpartei negativ wahrgenommen werden kann und nicht von der gewollten Wirkung unterscheidbar ist. Dies wird *als Konfliktodynamik* bezeichnet. Sie bewirkt, dass Konflikte mit zunehmender Dauer (und ohne, dass sie behandelt werden) eskalieren, also aggressivere und zerstörerische Formen annehmen. In der Forschung sind verschiedene *Stufenmodelle*, die die Eskalationsdynamik darstellen und analysieren, vorgelegt worden. Diese Modelle ähneln sich in vielerlei Hinsicht. Die zentrale Kernaussage ist: Je weiter die Dynamik eines Konfliktes voranschreitet, desto schwieriger, aufwendiger und komplexer wird dessen Behandlung, also die Konfliktregulation und -lösung.

Dabei ist zu bedenken, dass mit fortschreitender Konfliktdynamik die involvierten Konfliktparteien häufig zu immer drastischeren Mitteln greifen, um ihre Position durchzusetzen. Der Konflikt drängt gewissermaßen zur Eskalation, weil er Eigendynamik gewinnt. Erkennbar wird dies zunächst durch eine Loslösung der sachlichen Kommunikationsebene, hin zu emotionsgeladenen Aussagen, die ausschließlich Verhalten und Verbalisierung der anderen Konfliktpartei angreifen. In der Folge erhalten zunächst Beleidigungen und Drohungen Einzug in die Kommunikation der Konfliktparteien. Dabei geht es den Konfliktparteien dann meist auch nicht mehr darum, einen sinnvollen Konsens zu finden. Es zählt im extremen Fall nur noch der ‚Sieg‘ über den Gegner. Im äußersten Falle kann dies bedeuten, die Anwendung physischer Mittel, also die Gewaltanwendung, erscheint als gerechtfertigt. Die Konfliktdynamik mündet in dem Verlangen die gegnerische Konfliktpartei zu zerstören, wobei die Zerstörung der eigenen Gruppe am Ende einkalkuliert wird (vgl. das Stufenmodell der Konflikteskalation nach Glasl 2004, S. 197ff.)

Bei der Analyse der Konflikteskalation ist aber auch zu bedenken, dass soziale Konflikte in unserer Gesellschaft häufig eine Reaktion, also eine *Prävention oder Intervention* erfahren, weil die Konfliktregulation und Gewaltrepression wesentliche Merkmale demokratischer Gesellschaften sind. Eingreifende Regulative sind etwa die Judikative, Schiedsleute, Mediatoren/innen etc. Zu den regulierenden Kräften kann man durchaus auch die Analyse von Konflikten und ihre Aufklärung über Ursachen, Phänomene und Folgen zählen. Ein zuverlässiges Konfliktmanagement sollte auf einer soliden Konfliktanalyse beruhen, die dann mit den beteiligten Konfliktparteien diskutiert wird. Die vorliegende von der Integrationsbeauftragten der Bundesregierung geförderte Studie zur Konfliktanalyse in Flüchtlingsunterkünften kann unseres Erachtens, d.h. aus Sicht der Forscherin und Forscher, ein Beispiel sein. Sie versucht den Konflikt, den ehrenamtliche Akteure erleben, zu verstehen, also gut nachzuzeichnen, um daraus Empfehlungen zur Konfliktregulation abzuleiten. Mit dem Blick auf diese Konflikte, die ehrenamtliche Akteure in der Flüchtlingsarbeit erleben und zu regulieren haben, möchten wir daher insbesondere jene Konflikte in den Fokus nehmen, die sich im frühen Stadium der Eskalation befinden und Möglichkeiten des Umgangs bzw. ‚der Begegnung und Behandlung‘ aufzeigen. Zugleich möchten wir ein Konfliktkonzept und möglichen Ansatz der Analyse vermitteln, welches in der Flüchtlingsarbeit aufgegriffen und weiterentwickelt werden kann. Daher schlagen wir im nächsten Abschnitt ein Konfliktmodell vor, welches als Grundlage für die Analyse wie Praxis fungieren kann.

2. Dimensionen und Dynamiken von Konflikten

Das Konfliktmodell der Facetten und Dynamiken im Feld der ehrenamtlichen Flüchtlingsarbeit, welches wir im folgenden Kapitel entwickeln, orientiert sich in weiten Teilen am Konflikteskalationsmodell von Friedrich Glasl. Die Definition eines Konfliktes nach Glasl bietet unseres Erachtens für die Praxis eine Hilfe, um Konflikte zu erkennen, zu verstehen und konstruktiv zu bewältigen (vgl. dazu auch Glasl, 2013, S. 13). Für die Entwicklung seiner eigenen Konfliktdefinition, die im weiteren Verlauf dieser Studie als Grundlage für ein von uns entwickeltes Konfliktmodell dienen soll, führt Glasl verschiedene Definitionen an. Er greift dazu auf das Konfliktverstehen von Dahrendorf (1961) zurück, und er entwickelt daraufhin mit Hilfe unterschiedlicher weiterer Autoren einen immer engeren Konfliktbegriff. Dahrendorf, dessen Definition eines Konfliktes breit gefächert ist, beschreibt einen Konflikt als dann gegeben, „wenn man untereinander eine Uneinigkeit hat“ (Dahrendorf 1961). Da Menschen sich in Interaktionen jedoch nie sicher sein können, dass ihr Gegenüber exakt ihrer Meinung ist, könnte diese Konfliktdefinition auf jede soziale Situation angewendet werden (vgl. Glasl 2013, S. 15). Im Gegensatz zu Dahrendorf betont von Rosenstiel (1975, S. 165) in seiner Konfliktdefinition den Aspekt der unterschiedlichen „Handlungstendenzen, Haltungen und Einstellungen [zwischen den Parteien] zum Kernpunkt“ (ebd.). Der Konfliktforscher von Rosenstiel versteht sie jedoch noch nicht als Beeinträchtigung der Interaktion. Glasl hingegen hält wiederum gerade die Wahrnehmung und Bewertung von Handlungstendenzen und Einstellungen der Gegenpartei für relevant. Aus der Differenz der Wahrnehmungen und dem Empfinden, ‚die Handlungen und Meinungen der Anderen stören mich/uns‘, kann die Motivation entstehen, einen offenen Konflikt einzugehen, um sich durchzusetzen.

Alternativ zu den differierenden Handlungstendenzen wurde in anglo-amerikanischen Untersuchungen der 1970er Jahre ein besonderes Augenmerk auf unterschiedliche Absichten und Interessen der Konfliktparteien gelegt. Hierzu zitiert Glasl das Konzept von Kriesberg (1971). Dieser definiert soziale Konflikte definiert als Beziehung zwischen einer oder mehreren Parteien, die (oder deren Sprecher/in) glauben, dass sie *unvereinbare Ziele* verfolgen. Darauf aufbauend verweist Glasl auf die Arbeiten von Brown, der die bisherigen Konfliktdefinitionen um den expliziten Aspekt der *Verhaltensgegensätze* neben den schon beschriebenen Interessensgegensätzen bereichert (vgl. Glasl 201, S. 16).

Verbindet man die bis hierhin genannten Konfliktdefinitionen, bestehen soziale Konflikte aus mehreren Parteien, die unterschiedliche Interessen verfolgen, Ziele oder Einstellungen haben oder unterschiedliches Verhalten an den Tag legen. Diese Einschränkungen reichen, so Glasl, jedoch noch nicht für einen Konfliktbegriff, der eine praktische Anwendung für die Analyse, Prävention, Intervention und Konfliktregulation finden soll. Daher führt er die Überlegungen von Thomas (1976, S. 891) an, dessen Definition Glasls Einschätzung nach der sozialen Realität ähnele. Demnach sind dyadische Konflikte ein Prozess, der Wahrnehmungen, Emotionen, Verhaltensweisen und -konsequenzen aller am Konflikt beteiligten Parteien umfasst. Ein Konflikt

sei ein Prozess der beginne, wenn eine Partei wahrnehme, dass der oder die Andere frustriert ist bzw. frustriert wird durch bestimmte Sorgen. Thomas verwendet dabei den Begriff des dyadischen Konflikts synonym zu dem des sozialen Konfliktes. Er benennt in seiner Definition neben den schon genannten Konfliktgründen auch emotionale Faktoren als Auslöser und macht zudem deutlich, dass nicht notwendigerweise beide Konfliktparteien die Situation als konfliktreich erfahren müssen, sondern auch das Empfinden und die Wahrnehmung einer Partei zur Austragung eines Konfliktes führen kann (vgl. ebd., S. 16). Diese Einseitigkeit des Konflikterlebens wird in der Definition von Prein (vgl. Prein, 1982, S. 1) noch deutlicher hervorgebracht und spielt auch bei Glasl eine große Rolle im Konfliktverständnis. Separat erachtet Glasl alle genannten Konfliktdefinitionen als unzureichend für eine praktische Anwendung. Ihre Verflechtung hält er jedoch für ertragreich.

Durch eine weitere Referenz auf Rüttinger, der die meisten benannten Konfliktbegriffe vereinen kann, kommt Glasl letztendlich zu seiner eigenen Definition. Rüttinger (1980, S. 22) beschreibt einen Konflikt als „Spannungssituationen, in denen zwei oder mehrere Parteien, die voneinander abhängig sind, mit Nachdruck versuchen, scheinbare oder tatsächliche unvereinbare Handlungspläne zu verwirklichen und sich dabei ihrer Gegnerschaft bewusst sind“. Diese Definition, so Glasl, ermögliche eine deutliche Unterscheidung zwischen Konflikt und Nicht-Konflikt, jedoch spielt hier wieder die beidseitige Wahrnehmung der Gegnerschaft eine entscheidende Rolle, welche zuvor als nicht notwendig klassifiziert wurde (vgl. Glasl, 2013, S. 16).

Für Glasls eigenen Konfliktbegriff sind insgesamt die Definitionen von Thomas, Pein und Rüttinger besonders relevant. Er beschreibt seine Definition als Synthese dieser Begriffe, jedoch ergänzt er einen zusätzlichen Punkt (vgl. ebd., Hervorhebung durch die Autoren):

„Sozialer Konflikt ist eine Interaktion zwischen Akteuren (Individuen, Gruppen, Organisationen, usw.) wobei wenigstens ein Akteur eine Differenz bzw. Unvereinbarkeit im Wahrnehmen und im Denken bzw. Vorstellen und im Fühlen und im Wollen mit dem anderen Akteur (den anderen Akteuren) in der Art erlebt, dass beim Verwirklichen dessen, was der Akteur denkt, fühlt oder will eine Beeinträchtigung durch einen anderen Akteur (die anderen Akteuren) erfolge.“ (Glasl, 2013., S. 16)

Glasl vereint in seiner Definition vier wesentliche Aspekte: Soziale Konflikte können zwischen unterschiedlichsten Konfliktakteuren entstehen und haben sowohl psychische als auch physische Auswirkungen auf diese Parteien. Dabei entstehen soziale Konflikte nicht zwangsläufig aus einer beidseitigen Wahrnehmung der Antinomie, sondern können ebenfalls Empfindungen einer einzelnen Partei sein (vgl. Gius, 2015). Die Störung wird letztendlich als Hindernis zur Erfüllung der eigenen Handlungsvorhaben empfunden (vgl. Glasl, 2013). Für das Forschungsprojekt wurde die Definition und die definierten Begriffsbestimmungen und Termini von Glasl verwendet und im Sinne des Themas angepasst und erweitert.

Konfliktakteure

Ein Konflikt findet zwischen Konfliktakteuren statt, die einen entscheidenden Einfluss auf den Konflikt ausüben und direkt involviert sind. Für den Konflikt im Ehrenamt der Flüchtlingshilfe

sind vier Konfliktakteure relevant: Institution, Geflüchtete, Ehrenamt und Hauptamt. Ehrenamtliche, die im Fokus des Modells stehen, können Überschneidungen und Berührungspunkte mit den jeweiligen Konflikten haben, sodass sie übergeordnet stehen.

Konfliktebenen

Im Konfliktmodell wird zwischen *Inter- und Intra-Konflikten* unterschieden. Inter-Konflikte liegen vor, wenn sie zwischen den Konfliktakteuren stattfinden. So kann es inter-gruppale Konflikte zwischen zwei oder mehreren der Konfliktakteure Ehrenamt, Hauptamt, Institution oder Geflüchteten geben. Im Fokus stehen dabei Konflikte, in die Ehrenamtliche involviert sind bzw. sich involviert fühlen, da aus Sicht der ehrenamtlichen Akteure Konflikte untersucht werden. Intra-Konflikte beziehen sich auf den Konflikt in einer Akteursgruppe, beispielsweise einen Konflikt zwischen Ehrenamtlichen oder ein intra-gruppaler Konflikt von Ehrenamtlichen.

Konfliktkategorien

Ein Konflikt kann unter verschiedene Kategorien gefasst werden, und diesen können Eigenschaften zugeschrieben werden. Für unser Konfliktmodell wurden sechs Kategorien bestimmt: der soziale, ethnische, politische, ökonomische, systemische und rechtliche Konflikt.

- Ein *sozialer Konflikt* liegt vor, wenn es um soziale Beziehungen und um ein soziales Miteinander geht. Die Sachebene ist ausgeklammert. Soziale Beziehungen spiegeln sich typischerweise im Denken, Handeln und Fühlen wider. Dies kann sowohl zwischen Konfliktakteuren stattfinden als auch als intra-personaler oder intra-gruppaler Konflikt. Hier unterscheidet sich unsere Definition deutlich von der von Glasl. Er nimmt im Gegensatz zu uns an, dass die Unvereinbarkeit der Gefühle, emotionaler Gegensätze (nur kognitiver Bereich) kein sozialer Konflikt ist.
- Ein *Konflikt ist als kulturell-ethnisch* zu bezeichnen, wenn ethnischen Identitäten bzw. Zugehörigkeiten oder Weltansichten, die beispielsweise auf Sprach-, und Religionsunterschiede oder Herkunft zurückgeführt werden, den Konflikt prägen.¹
- Grundlage eines *politischen Konflikts* sind ideologische Kontroversen oder Einstellungen. Denkbar mit Blick auf das Feld des Ehrenamtes in der Flüchtlingshilfe sind Konflikte die Ehrenamtliche erfahren, wenn sie mit politischen Entscheidungen nicht übereinstimmen.
- Ein *ökonomischer Konflikt* liegt vor, wenn die Grundlage eines Konflikts von Ehrenamtlichen explizitem oder vermeintlichen wirtschaftlichen Ursprungs ist.
- *Systemische Konflikte* liegen vor, wenn zwei oder mehrere Funktionseinheiten einer Organisation, die als System beschreiben werden können, in einen Widerspruch geraten und nicht kompatibel sind; wenn bspw. das System Ehrenamt in einen Konflikt zum System der Bewachung gerät.

¹ Vorsicht ist geboten, Konflikte zwischen Gruppen ‚von außen‘ als ethnisch oder kulturell zu bezeichnen. Dies kann leicht zu rassistischen Verzerrungen führen.

- Ein *rechtlicher Konflikt* entsteht durch die Gesetzgebung und ihre Regeln.

Die Konfliktkategorien sind formal bestimmt. Sie formen sich konstruktiv oder destruktiv aus. Dies hängt auch von den Interessen und Konfliktgegenständen ab.

Konfliktgegenstände

Konfliktgegenstände sind für Akteure die Ursache des Konfliktes, und die Einigung über Gegenstände das Ziel des Konfliktes, denn Konfliktgegenstände werden in der Regel von den Akteuren benannt (Glasl, 2011, S. 53). Ihr Ausgangspunkt stammt aus der Objekt- oder Subjektsphäre und das Thema differenziert sich jeweils für die Akteure. Die Konfliktgegenstände entfernen sich bei Steigerung einer Eskalation oft weiter, werden durch fehlende Selektivität und Verzerrung unterschiedlicher und verknüpfen sich unbewusst und bewusst mit weiteren Themen. Die Folge ist das Hervortreten unterschiedlicher Welten, die zu Frustration der gegenseitigen Erwartungen führen. Es werden unterschiedlich interpretierte Begriffe gebraucht und Absichten falsch eingeschätzt (Glasl, 2011, S. 106). Konflikte können sich für die von uns bevorzugte Definition (s.o.) auf folgende Gegenstände beziehen: Rolle, Ressource, Raum, Anerkennung, Bedürfnis, Macht, Rahmung, Werte und Normen, Interessen und Information.

- *Ressourcenkonflikte* liegen vor, wenn sie aufgrund knapper bzw. begrenzter Ressourcen oder unterschiedlichen Zugängen zu Ressourcen entstehen. Es können auch immaterielle Ressourcen vorliegen.
- *Raumbezogene Konflikte* beziehen sich auf die Art und Weise der Unterbringung von Geflüchteten und die daraus resultierenden Konflikte.
- *Konflikte um gegenseitige Anerkennung* oder die Anerkennung Dritter liegen vor, wenn eine Person sich ihrer Kompetenz abgesprochen fühlt oder Leistungen nicht anerkannt, wertgeschätzt oder geringer eingeschätzt werden als die eigene Wahrnehmung verlangt. Diskreditierung ist als stärkste Form denkbar.
- Konflikte können um *materielle wie immaterielle Bedürfnisse* entstehen. Dabei ist die unmittelbare Bedürfnisbefriedigung aufgrund einer bestimmten Situation gemeint.
- Konflikte haben oft ungleich verteilte *Macht* zum Gegenstand. Wenn eine asymmetrische Beziehung vorliegt kann dies zu Konflikten führen (vgl. asymmetrische Abhängigkeit). Ausgehend von einem der Akteure kann ein Einfluss bzw. eine Durchsetzungsfähigkeit auf den anderen Akteur stattfinden, der sich unterwirft oder unterwerfen muss. Damit hat der machtausübende Akteur die Fähigkeit, den anderen Akteur im Handeln zu beeinflussen.
- *Rollenkonflikte* entstehen, wenn sich für den Träger einer sozialen Rolle die Erwartungen seiner in einer Situation relevanten Bezugsgruppen widersprechen.
- Konflikte, die aufgrund persönlich unterschiedlicher oder sozial unterschiedlicher *Wert- und Normvorstellungen, Wünsche und Ziele* entstehen. Die Vorstellungen und

Maßstäbe sind immaterielle Bewertungen und können sowohl individuell als auch kollektiv sein.

- *Interessen* sind Gegenstände von vielen Konflikten zwischen Gruppen und Personen. Eigene Interessen sind durch die Interessen anderer Akteure beeinflusst oder verhindert.
- Konflikte können aufgrund unterschiedlicher *Informationen* oder unterschiedlichen Zugängen bzw. falsch verstandenen Informationen entstehen.

Konfliktrahmen

Der Konfliktrahmen definiert die Reichweite eines Konfliktes. Dieser ist durch einfache Beobachtung erkennbar und kann sich im Verlauf ausweiten und damit an Komplexität gewinnen (Glasl 2011, S. 67). Der Rahmen kann durch drei unterschiedliche Ebenen definiert sein: Mikro-, Meso und Makroebene.

- Die *Mikro-Ebene* beschreibt eine Ebene, auf der ein Konflikt zwischen zwei Einzelpersonen oder zwei kleinen Gruppen stattfindet und eine „face-to-face Interaktion“ vorliegt. Die Gruppenmitglieder sind auf dieser Ebene für alle erkennbar, das Gefüge ist überschaubar und eine Konfliktbehandlung kann direkt mit den Akteuren erfolgen (vgl. Glasl, 2011 S. 68).
- Die *Meso-Ebene* kann aus der mikro-sozialen Ebene entstehen. Die auf dieser Ebene stattfindenden sozialen Beziehungen bauen sich nach den Funktionsbedingungen der Kleingruppen auf, jedoch sind oft keine direkten Beziehungen mehr möglich und Mittlerpersonen oder -gruppen notwendig. Die Intra- und Interkommunikation ist mit unterschiedlichen Bedingungen, Umständen und Formen verbunden. Zusätzlich können Organisationen mit eigenen Zielen, Aufgaben, Strukturen das persönliche Verhalten, Denken und Fühlen beeinflussen (vgl. Glasl, 2011, S. 68).
- Die *Makro-Ebene* beschreibt die gesellschaftliche und kulturelle Ebene, die die zuvor beschriebenen Ebenen einschließt. Sie weist eine höhere Komplexität auf. Einzelpersonen, die als Vertreter des Kollektivs fungieren, sind vielfachen Spannungen ausgesetzt. Konflikte zwischen ehrenamtlich Tätigen und anderen Gruppen in einer Unterkunft sind durch kulturelle und gesellschaftliche Wandlungsprozesse beeinflusst. Die Professionalisierung des Ehrenamtes wird z.B. auf einer Makro-Ebene beschlossen und beeinflusst das Verhältnis von Ehrenamt und anderen professionell Tätigen in einer Unterkunft. Die Makro-Ebene spielt für die vorliegende Studie eine weniger bedeutende Rolle, weil wir Erfahrungen auf der Mikro- und Meso-Ebene abfragen. Allerdings ist die Makro-Ebene durch die Wahrnehmungen von Menschen im Ehrenamt da repräsentiert, wo sie sich sehr deutlich Gedanken machen, welche Prozesse des gesellschaftlichen Wandels ihre erlebten Konflikte beeinflussen.

Konfliktaustragung

Die Art der Austragung kann *physisch* oder *verbal* sein, und die Konflikte können *heiß* oder *kalt* sein und erlebt werden. Unter einem heißen Konflikt versteht Glasl eine Atmosphäre der Überaktivität und Überempfindlichkeit. Mittels explosiver Taktiken versuchen dabei die Parteien, die jeweils andere Gruppe zu überzeugen. Angriff und Verteidigung sind klar erkennbar und oft aufsehenerregende Formen (Glasl, 2011, S. 76). Kalte Konflikte sind hingegen eine zunehmende Lähmung der äußerlich sichtbaren Aktivitäten. Sie sind z.B. angezeigt, wenn Frustration und Wut ‚runtergeschluckt‘ werden und dann destruktiv weiterwirken. Ebenso ist die Bildung von Normen und Prozeduren, die gegenseitiges Ausweichen und Vermeiden begünstigen, ein Beispiel für kalte Konflikte. Die Konflikte führen zu indirekten Auseinandersetzungen und Stellvertreterkonflikten.

Ein heuristisches Konfliktmodell

Entsprechend den bis hier dargestellten Ausführungen über soziale Konflikte haben wir im Forschungsprojekt ein heuristisches – also die Suche ermöglichendes – Konfliktmodell entwickelt, welches später die Grundlage für die Annäherung an die Analyse realer Konflikte von ehrenamtlich Tätigen in der Flüchtlingsarbeit bietet. In Abbildung 2 ist das Modell abgebildet. Es fasst die Aspekte, die bis hierher genannt sind, zusammen.

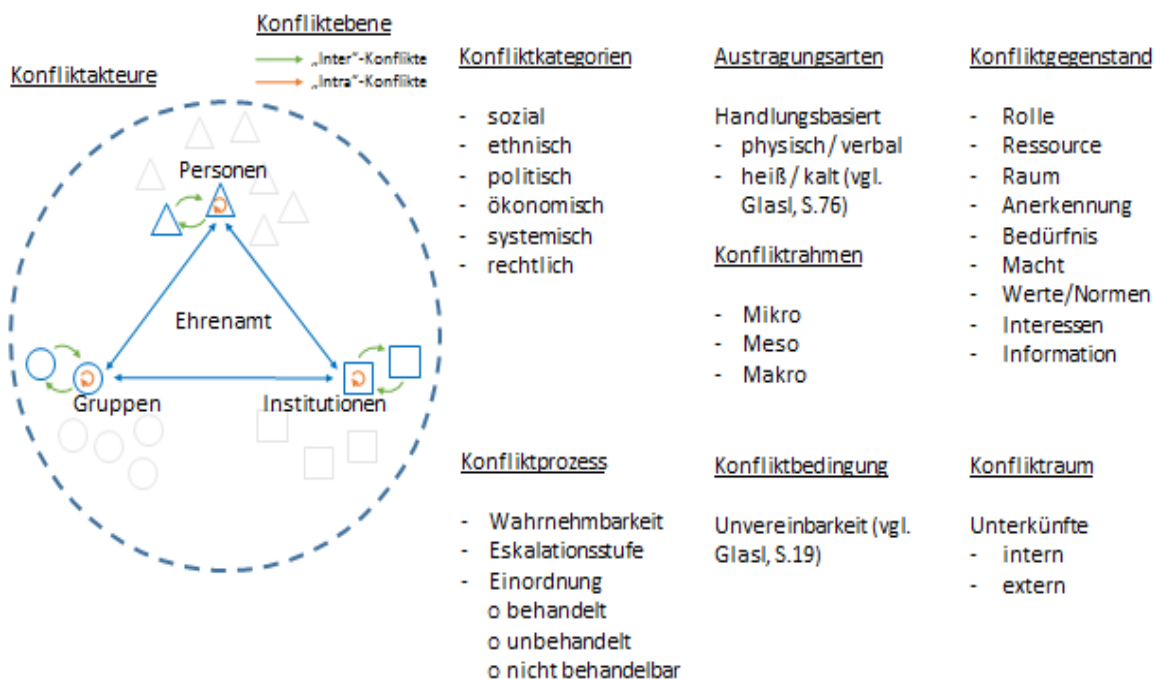


Abb. 2: Heuristisches Konfliktmodell

3. Eine qualitative Studie der Konflikte in Flüchtlingsunterkünften

Im Folgenden werden die Ergebnisse der empirischen Studie vorgestellt, die auf der Grundlage des Konfliktmodells konzipiert und durchgeführt wurde, d.h. im Modell sind die Elemente aufgeführt, die die Studie fokussiert. Die Studie bestand aus mehreren Teilen, wobei qualitative Interviews mit ehrenamtlich Tätigen der Flüchtlingsarbeit im Zentrum stehen. Schließlich ging es darum, mehr über jene Konflikte zu erfahren, die ehrenamtlich Tätige wahrnehmen und erfahren. Es ist erstaunlich, dass angesichts der medial bekannt gewordenen Konflikte und Belastungen, die im Ehrenamt erfahren wurden, kaum systematische Analysen der Belastungen vorliegen, und die Konflikte nicht systematisch erfasst wurden. Studien, wie die aufschlussreiche Querschnittsbefragung von Karakayali & Kleist (2016) beschreiben die Motive und Biografien der ehrenamtlich Tätigen, können aber nur bedingt Konfliktodynamiken und Belastungen abbilden, die aus der Erfüllung oder Nicht-Erfüllung von Motiven resultieren.

Stichprobenziehung

Das Forschungsprojekt basiert auf einer Kombination verschiedener Methoden der qualitativen Sozialforschung (vgl. Flick et al., 2015; Lamnek, 2008). Im Zentrum des Projekts steht die empirische Datenerhebung mittels der Interviewforschung. Im Vorfeld der empirischen Datenerhebung wurde eine qualitative Analyse (vgl. Welker, 2010) ausgewählter Regionalzeitungen vorgenommen, die einen Überblick über Geschehnisse und Konflikte in Unterkünften für Geflüchtete lieferte. Sie ermöglichte die Findung von Indikatoren für mögliche Feldkontexte, also Untersuchungsräume, aus denen Konflikte berichtet wurden. Leitender Gedanke bei der Erstellung des Forschungsdesign war stets das Theoretical Sampling der *Grounded Theory* (vgl. Strauss & Corbin, 1996).

Für die Analyse regionaler Zeitungen wurde zunächst ein Recherchezeitraum (01.01.2015 bis 31.10.2016) festgelegt. Bedeutsam war dabei die Abdeckung des Zeitraums in dem viele Flüchtlinge nach Deutschland kamen (Herbst, 2015). Die Auswahl der zu untersuchenden Zeitungen bestimmte sich durch die geographische Verteilung (Nord, Süd, West, Ost), die Erscheinungsorte (ländliche/urbane Gebiete), die Erscheinungsreichweite, Auflage und politisch divergierende Ausrichtungen der Zeitungen. Ein weiterer Aspekt war die Verfügbarkeit der Artikel im Internet, die es ermöglichte die Analyse durch eine vorher festgelegte Auswahl von Suchbegriffen (*Flüchtlingsunterkunft, Asylunterkunft, Erstaufnahmeeinrichtung, ...*) durchzuführen. Die erste Suche erfolgte Ende Oktober 2016. Aufbauend auf diese Exploration der Vorgehensweise erfolgte eine systematische Analyse mit festgelegten Suchbegriffen. Nach chronologischer Abfolge der Suchbegriffe wurden die Zeitungen auf geeignete Artikel durchsucht, also Artikel, die sich mit Konflikten in und um Asylunterkünften beschäftigten. Bei Varianzsättigung eines Begriffs, wurde der nächste Begriff zur Suche verwendet (vgl. Welker 2010). Anhand des oben genannten Konfliktmodells (Abb. 2) wurden die Artikel kodiert und Kategorien festgelegt, um die Varianz der Artikel auszuwerten. Daneben wurde die Häufigkeit der Postleitzahlen (Ort des Geschehens) ermittelt, um zu prüfen, an welchen Orten welche Konflikte

vorkamen. Anhand dieser wurde eine **Eignung als Feldkontext** für die Interviewforschung geprüft.

1. Für die Auswahl der Feldkontexte wurden im Vorfeld weitere Kriterien im Sinne des Theoretical Samplings (Glaser & Strauss, 1969) festgelegt. Gemäß der Auswahl der Zeitungen sollten die Feldkontexte ebenfalls eine geographische Verteilung (Nord-, Ost-, Süd-, Westdeutschland) und differenzierte Sozialräume (Dorf und Kleinstadt, Mittelstadt, Großstadt) darstellen.
2. Als Zugänge zu den Interviewten wurden wesentliche Institutionen definiert:
 - kirchliche Träger,
 - Wohlfahrtsverbände,
 - ehrenamtlich organisierte Vereine und
 - Ehrenamtskoordination von Landkreisen oder Kommunen.
3. Als Feldkontexte wurden die Unterbringungssituationen von Geflüchteten fokussiert:
 - Erstaufnahmeeinrichtungen,
 - Gemeinschaftsunterkünfte und
 - dezentrale Unterbringung in Wohnungen.
4. Zwei (Kontroll-)Feldkontexte sollten im Vergleich zu den anderen gemäß der Analyse der regionalen Zeitungen nur *wenige Konflikte* aufweisen.

Bei der Herstellung der **Feldzugänge** wurde ebenfalls auf eine heterogene Herangehensweise geachtet. Kooperationsanfragen wurden gestellt an:

- Kommunen/Landkreise,
- kommunale Ehrenamtskoordinatoren/innen,
- Erstaufnahmeeinrichtungen,
- kirchliche Träger und
- Wohlfahrtsverbände.

Die angeschriebenen Personen wurden telefonisch kontaktiert und über die methodische Vorgehensweise sowie ethische Fragen informiert, mit der Bitte, nach Möglichkeit Ehrenamtliche aus verschiedenen Kontexten für die Interviews anzufragen.

Die aufwendige Methodik und Stichprobenziehung erwies sich als sehr zuverlässig; dies gerade mit Blick darauf, dass das Thema „Konflikte in Unterkünften“ nicht einfach ist. Es ist verständlich, dass Akteure gerade in Zeiten einer Skandalisierung von Konflikten Argwohn hegen, wenn Außenstehende ‚ihr Feld‘ erkunden möchten. Insgesamt standen uns **30 ehrenamtliche sowie 12 hauptamtliche Akteure bzw. Mitarbeiter/innen** für längere und intensive Interviews über alle der oben genannten Aspekte von Konflikten zur Verfügung. Die Stichprobe ist in Tabelle 2 aufgeführt.

Tab. 2: Stichprobe der befragten professionellen und ehrenamtlich Tätigen

Standort	Code – interviewte Person/Akteur		Einbindung	Unterkunftsart	Transkription
Standort 3	I 4	Ehrenamtliche	Selbstorg. Verein	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
	I 1	Ehrenamtliche	Selbstorg. Verein	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
	-	Ehrenamtliche	Selbstorg. Verein	Gemeinschaftsunterkunft	Nein
	I 32	Professionelle	Sozialbetreuung Unterkunft	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
Standort 5	-	Ehrenamtliche	Koordination Unterkunft	Erstaufnahmeeinrichtung	Nein
	-	Ehrenamtliche	Koordination Unterkunft	Erstaufnahmeeinrichtung	Nein
	I 28	Professioneller	Sozialbetreuung und Koordination Unterkunft	Erstaufnahmeeinrichtung	Ja
Standort 8	I 35	Professionelle	Koordination kirchlicher Träger	Verschiedene Unterkunftsarten	Ja
	I 34	Professionelle	Koordination kirchlicher Träger	Verschiedene Unterkunftsarten	Ja
	I 12	Ehrenamtlicher	Kirchlicher Träger	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
	I 13 I 14 I 15	Ehrenamtliche	Selbstorganisiert	Verschiedene Unterkunftsarten	Ja
	-	Ehrenamtliche	Kirchlicher Träger	-	Nein
	Standort 4	I 19	Ehrenamtliche	Bürgerverein	Notunterkunft, Gemeinschaftsunterkunft
-		Ehrenamtlicher	Selbstorganisiert	-	Nein
I 20		Ehrenamtliche	Bürgerverein	Notunterkunft, Gemeinschaftsunterkunft	Ja
I 21		Ehrenamtliche	Selbstorganisiert	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
I 37		Professionelle	Kommunale Koordinatorin	Verschiedene Unterkunftsarten	Ja
Standort 7	I 2	Ehrenamtliche	Selbstorganisiert Runder Tisch	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
	I 18	Ehrenamtliche	Selbstorganisiert Runder Tisch	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
	I 38	Ehrenamtliche	Selbstorganisiert Runder Tisch	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
	I 27	Professionelle	Sozialbetreuung Unterkunft	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
	I 31	Professionelle	Koordination Bezirk	-	Ja
Standort 2	I 30	Professionelle	Sozialbetreuung kirchlicher Träger	Verschiedene Unterkunftsarten	Ja
	I 22	Ehrenamtliche	Kirchlicher Träger	Erstaufnahmeeinrichtung	Ja
	I 23	Ehrenamtliche	Kirchlicher Träger	Erstaufnahmeeinrichtung, Gemeinschaftsunterkunft	Ja
	-	Ehrenamtliche	Kirchlicher Träger	Erstaufnahmeeinrichtung, Gemeinschaftsunterkunft	Nein
	-	Ehrenamtliche	Kirchlicher Träger	Erstaufnahmeeinrichtung, Gemeinschaftsunterkunft	Nein
	-	Ehrenamtliche	Kirchlicher Träger	Erstaufnahmeeinrichtung, Gemeinschaftsunterkunft	Nein
Standort 9	I 8	Professionelle	Sozialbetreuung Unterkunft, NGO	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
	I 16	Ehrenamtliche	Unterkunft, NGO	Gemeinschaftsunterkunft	Ja

	I 10	Ehrenamtliche	Unterkunft, NGO	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
	I 9	Ehrenamtliche	Unterkunft NGO	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
	I 33	Professionelle	Sozialbetreuung Unterkunft NGO	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
Standort 6	I 11	Ehrenamtliche	Selbstorg. Verein	Gemeinschaftsunterkunft, dezentral	Ja
	I 36	Professionelle	Sozialbetreuung Kommune	Gemeinschaftsunterkunft, dezentral	Ja
	I 5	Ehrenamtliche	Selbstorg. Verein	Gemeinschaftsunterkunft, dezentral	Ja
	I 24	Ehrenamtliche	Selbstorg. Verein	Gemeinschaftsunterkunft	Ja
Standort 10	I 6	Ehrenamtliche	Selbstorganisiert	Dezentral	Ja
	I 17	Ehrenamtliche	Selbstorganisiert	Dezentral	Ja
Standort 1	I 29	Professionelle	Koordination Landkreis	Verschiedene Unterkunftsarten	Ja
	I 26	Ehrenamtliche	Selbstorg. Verein	Flüchtlingscafé	Ja
	I 25	Ehrenamtlicher	NGO Mehrgenerationenhaus	Mehrgenerationenhaus	Ja
	I 3	Ehrenamtliche	Unterkunft Erstaufnahme	Erstaufnahme	Ja

Analysemethode

Die ehrenamtlichen Akteure wurden mit einem *halbstandardisierten Interviewleitfaden* befragt. Methodische Orientierung hierfür lieferte die Erhebungsmethode des problemzentrierten Interviews nach Witzel (2000). Im Anschluss wurden mit den zuvor kontaktierten hauptamtlichen Akteuren *semistrukturierte Experteninterviews* durchgeführt. Bei der Durchführung der Interviews orientierten wir uns an den Vorgaben von Meuser & Nagel (1991). Der Interviewleitfaden wurde auf den jeweiligen beruflichen Hintergrund der interviewten Person angepasst (vgl. Bernhard, 2006, S. 212).

Für die Analyse der Daten wurde das *qualitative Analyseprogramm* MAXQDA (vgl. Kuckartz, 2010) genutzt. Die Datenanalyse orientierte sich ebenfalls an den Prinzipien der *Grounded Theory* (Glaser & Strauss 1969; Strauss & Corbin, 1996), welche den Schwerpunkt auf Kodierungen und Kategorienbildung legt (vgl. Lamnek, 2008). Die induktive Herstellung von Kernkategorien wurde mittels offenen und selektiven Kodieren vorgenommen (vgl. Witzel, 1982). Die Kernkategorien wurden mit dem heuristischen Konfliktmodell (Abbildung 1, oben) verglichen und jenes auf das empirische Material angepasst.

Ergebnisse der Konfliktanalyse

Im Folgenden stellen wir die Ergebnisse der qualitativen Interviewanalyse vor. Dabei klassifizieren wir die Ergebnisse analog zum Konfliktmodell nach Kontexten und Konfliktparteien, denen ehrenamtliche Akteure begegnen.

Kontext: Flüchtlingshilfe im Herbst 2015

Mit dem sprunghaften Anstieg an ehrenamtlichem Engagement und ehrenamtlich engagierter Bürgerinnen und Bürger in der Flüchtlingshilfe im Herbst 2015 verliefen die Tätigkeiten zunächst eher strukturlos und ‚ad-hoc‘. Der von einer Interviewpartnerin so bezeichnete *„Hype, wir helfen jetzt“* (I8; Codes für die Person vgl. Tabelle 2) brachte viele Menschen zum Ehrenamt. Die Befragten der beruflich Tätigen (professionell Tätige) berichten von einer *„Massenabfertigung“* der Geflüchteten (I33) und einer eigenverantwortlichen Herangehensweise der freiwillig Helfenden, die *„ganz optimistisch, motiviert waren“* (I36). Teilweise wurden zu Beginn auch professionelle Aufgaben wie die Sozialbetreuung durch ehrenamtliche Akteure mit abgedeckt (I37): *„organisiert war am Anfang irgendwie so gar nichts. Weil es kamen auf einmal ganz viele Menschen und alle wollten helfen, aber es war halt überhaupt gar keine Struktur dahinter“* (I5). Trotz der fehlenden Strukturen *„funktionierte alles irgendwie“* (I8). Diese Autonomie *„hat einige herausgefordert“* (I33) und einige hauptamtliche Akteure sprechen über den Verlauf der Unterstützung bis heute von einer vielfachen *„Verausgabung“* (I36) der Ehrenamtlichen und einem abnehmenden Engagement. So seien in der Zwischenzeit viele wieder abgesprungen.

Bis dato seien Strukturen geschaffen worden und es gäbe vielerorts eine professionelle Ehrenamtskoordination. Neben der Betreuung der aktiven ehrenamtlichen Akteure geht es zwischenzeitlich auch *„vor allem um Akquise; weil mit der Flüchtlingswelle zweitausendfünfzehn war natürlich das Engagement sehr groß [...] und jetzt so nach zwei Jahren hat das ein bisschen nachgelassen“* (I34). Ein auffallend häufig von den hauptamtlichen Akteuren genannter Grund für den Ausstieg ist die Verausgabung der ehrenamtlichen Akteure. Die entwickelten Strukturen der Koordination von Ehrenamtlichen und ehrenamtlicher Arbeit ist an den Standorten der Interviews differenziert geregelt: es gibt dezentrale professionelle Koordination von Ehrenamtlichen und professionelle Koordination in Unterkünften. Es existiert auch eine ehrenamtliche Koordination, die dezentral oder in Unterkünften angedockt ist und vielfältige Strukturen aufweist. Person I29 berichtet von ihrem Standort:

„Es gibt inzwischen einen Förderverein für die Flüchtlingshilfe, der rein ehrenamtlich ist. Es gibt eine Bürgerhilfe, eine Initiative, ist auch kein Verein, die ist ein Zusammenschluss, also es gibt auch verschiedene Rechtsformen, die die Ehrenamtlichen sich zusammentun. Es gibt oft die Verknüpfung, dass es angedockt ist an die Verbandsgemeinden, an die Sozialbehörden da. Es gibt aber auch den Fall, wo das überhaupt nicht klappt, wo die wirklich im Ehrenamt alleine agieren, die Menschen. Es gibt aber eigentlich immer in irgendeiner Form jemanden, der als Ansprechpartner in der Behörde oder bei einer NGO ansprechbar ist.“ (I29).

Aufgaben der ehrenamtlichen Akteure

In den Interviews mit Professionellen und Ehrenamtlichen der Flüchtlingshilfe wurden unterschiedliche Tätigkeiten und Angebote der Ehrenamtlichen beschrieben:

- Sprachkurse;
- Öffentlichkeitsarbeit/Politische Arbeit, z.B. lokale Gespräche mit Politikern/innen, Organisation von Demonstrationen;
- Koordinationstätigkeiten: Koordination von Ehrenamtlichen für z.B. Sprachkurse oder Patenschaften, Vereinsgründung, Organisation von Veranstaltungen, Rekrutierung von Spendengeldern, Einholen von Genehmigungen;
- Projektarbeit: Nähwerkstatt, Jobcoaching, Kinderbetreuung, Hausaufgabenhilfe, Schwangerenbetreuung, Frauenberatung oder –Cafés, gemeinsames Kochen, Fahrradwerkstatt, Kleiderkammer, Begegnungscafé, Musik, Tanz, Sport, Kino, Feste, Bibliothek, Basteln;
- Patenschaften: praktische Lebenshilfe im Sinne von Fahrdiensten, Unterstützung bei Unterlagen, rechtliche Beratung, Möbel- und Wohnungssuche, Begleitung zu Arztterminen, Behörden, Anwälten.

Intra-gruppale Konflikte zwischen ehrenamtlichen Akteuren

Bei der Zusammenarbeit zwischen Ehrenamtlichen kann ein Spannungsfeld entstehen, welches zur Konflikteskalation oder dem Ausstieg aus der ehrenamtlichen Arbeit führen kann. Unterschiedliche Persönlichkeiten, Werte und Interessen, wie auch strukturelle Ursachen sind für die Anforderungen an ein notwendiges kooperatives Handeln in Unterkünften äußerst herausfordernd. Aus den Interviews geht hervor, dass viele Konflikte, die die befragten ehrenamtlichen Akteure wahrnehmen, Konflikte mit anderen freiwilligen Akteuren sind. Diese können unterschiedlicher Intensität sein und reichen von nicht als bedeutsam empfundenen Auseinandersetzungen bis hin zu Konflikten, die zu Ausstiegen aus dem Ehrenamt führen.

Viele Konflikte zwischen ehrenamtlichen Akteuren entstehen durch unterschiedliche Herangehensweisen an die Tätigkeiten bzw. die unterschiedliche Art und Weise der ehrenamtlichen Hilfe. Ein unterschiedliches Verständnis von Hilfe wird dafür genannt (I5), bzw. „*sehr unterschiedliche Ansätze*“ (I31) und Vorstellungen der Tätigkeit (I5, I31, I37). Gegenseitige Empathie oder Verständnis sind dabei oft konfliktauslösend (siehe auch unten I6).

Die Identität der ehrenamtlichen Akteure, die von ihnen selbst durch das unterschiedliche Alter oder unterschiedliche politische Hintergründe definiert wird, werden als Auslöser für differenzierte Ansätze, Methoden und Konflikte genannt (I8, I20, I24): „... *sie kommen alle mit einem unterschiedlichen Background. Jeder hat auch eine andere Intention*“ (I20). Daneben werden Hintergründe für eine konfliktreiche Zusammenarbeit häufig im Bereich des Privaten und Persönlichen und der Motivation für die Tätigkeit gesehen, sowie einer damit einhergehenden mangelnden Sympathie (I8, I20, I33) „[...] *wo einfach die Chemie nicht stimmt*“ (I20): „*beim Ehrenamt ist es einfach so, dass es schon sehr konfliktbehaftet ist, weil man halt alle*

möglichen Leute in einen Topf wirft.“ (I20). Bei der Integration neuer Ehrenamtlicher in eine bestehende Gruppe kann es dazu kommen, dass diese erst gar nicht in eine Initiative aufgenommen wird (I27), oder es *„territoriale Kämpfe oder emotionale Ressourcenkämpfe“* (I19) gibt und neuen Personen gegenüber keine Aufgeschlossenheit gegeben ist. Dies kann sich dann beispielsweise in *„alltäglichem Kleinkram“* äußern, bei dem unterschiedliche Meinungen aufeinandertreffen (I16, I18, I38, I20), wie z.B. zur Reinheit von Räumen (I37), oder das Brechen von im Plenum beschlossenen Vorgängen (z.B. den Kindern keine Süßigkeiten zu geben) (I8). Auch die Tatsache der Unbelehrbarkeit mancher ehrenamtliche Akteur (*„also der hat eigentlich immer gedacht seine Meinung ist die einzig richtige“*, (I6)), und die Selbstprofilierung, die dann alle *Dinge „an sich reißen“*, wird als nicht kooperativ betrachtet und ist konfliktbehaftet (I5, I6, I20, I23, I24). I24 fühlt sich z.B. aufgrund ihres Alters nicht von älteren ehrenamtlichen Akteuren akzeptiert:

„Ja und die ganzen Omas und Opas, die alle schon in der SPD ihre tolle Arbeit gemacht haben, ihre Vorstandsarbeit, meinen natürlich, sie wissen alles. Und ich sage nur, hört einfach mal jüngeren Leuten zu, weil wir studieren auch und wir haben auch Ideen und vor allen Dingen fragt auch Migranten, fragt mal – und wenn man dann den einen kennt, soll man nicht sagen, der weiß jetzt alles, nur weil er Araber ist, heißt das nicht, dass er alles über Araber weiß. Wie viele Menschen gibt es, die Arabisch sprechen und was für Unterschiede es gibt zwischen Syrern und Marokkanern.“ (I24).

Immer wieder führt die *Hilfe zur Selbsthilfe* zu Konflikten, die nach Meinung der Befragten von anderen Ehrenamtlichen nicht angewendet wird. Hierbei geht es im Kern um die Gegensätze zwischen Autonomie und Fürsorge für Geflüchtete. Beispielsweise wird darüber gesprochen, dass manche Helfer/innen dazu neigen, jede Kleinigkeit für die Flüchtlinge zu übernehmen und damit der Hilfe zur Selbsthilfe widersprechen (I5, I6, I15), wie I5 erläutert:

„Der wollte halt einfach die mit Spenden so vollpfropfen, bis es nicht mehr geht. Und das war halt einfach nicht mein Verständnis von Hilfe, weil ich finde halt Hilfe zur Selbsthilfe ist okay, aber halt denen alles vor die Füße zu tragen oder eine E-Mail rundzuschreiben wegen einem Topflappen find ich halt ‘n bisschen übertrieben.“

Die befragte Person I6 sieht zwischen den Ehrenamtlichen ein unterschiedliches Verständnis von Integration, das sich mit einer Selbstprofilierung verbindet: *„Der will halt immer, dass alle nach seiner Pfeife tanzen und als wären die Flüchtlinge so Marionetten, und weil die jetzt hier sind, müssen sie jetzt auch auf mich hören. Und die haben ja einen freien Willen, ja und das fand ich bei ihm immer ein bisschen doof“*. Dabei wird auch bemängelt, dass den Flüchtlingen selbst nicht zugehört wird, sondern die eigene Art und Weise aufgebürdet und damit die Selbstbestimmung genommen werde (I24, I31). Im besonderen Falle käme auch dominantes Auftreten vor (I23, I24), welches von anderen Ehrenamtlichen kritisch gesehen wird: *„[der] hat sich so ein bisschen als kleiner König gefühlt“* (I23). Zudem gäbe es von mancher Seite gegenüber den Flüchtlingen ein autoritäres Auftreten (I16) bzw. einen *„herrischen Ton“* (I6).

Ein weiterer genannter Aspekt prägt den ökonomischen Konflikt. Die ehrenamtlichen Akteure sind sich uneinig darüber, wie Spendengelder sinnvoll eingesetzt werden können, beispielsweise durch das Erwerben von nicht für notwendig empfundenen Luxusgütern, einer Starthilfe für abgeschobene Flüchtlinge, oder der Frage, ob von den Geflüchteten Geld für gespendete Kleidung verlangt wird (I5, I11, I29).

Meinungsverschiedenheiten oder unterschiedliche Herangehensweisen an die Tätigkeiten werden häufig bei Treffen zwischen ehrenamtlichen Akteuren angesprochen, Einigungen gefunden oder die Unterschiedlichkeit akzeptiert: *„der eine macht seine Gruppe so und der andere macht seine Gruppe so, aber es ist schon so, dass darüber jedes Mal wieder diskutiert wird, wie können wir das machen“* (I31).

Konflikte zwischen Ehrenamtlichen drücken sich auch durch die Kultur und Atmosphäre aus. Ein schlechter Umgangston wird z.B. genannt: *„dieser Ton auch, der da drin war in der Mail, das muss ich mir nicht antun“* (I20). I11 erzählt von einer Angelegenheit *„wo sich über Mail und WhatsApp ziemlich gestritten wurde“* und I17 erzählt von einem Ehrenamtlichen der sich über Facebook *„überall ausgekotzt hat“* und *„verschwörerischen Gemeinschaften gegen andere“* (I17) gebildet habe. Hier äußert sich der Konfliktumgang durch Abgrenzung zu anderen. In Extremfällen äußern sich Konflikte über öffentliche Diffamierungen oder Anfeindungen beispielsweise im Internet oder auf Sitzungen (I6, I8, I11, I20).

Je nach Intensität der Konflikte sehen die ehrenamtlichen Akteure oftmals die Lösung darin, sich aus dem Weg zu gehen und das jeweils eigene „Ding“ zu machen und sich die Struktur von selbst ergebe (I6, I8, I31). Manchmal werden auch hauptamtliche Akteure zur Schlichtung hinzugezogen (I33), wenn eine eigene Konfliktlösung scheiterte (I37). Bei intensiven Konflikten kann es auch zu Austritten einzelner aus dem Ehrenamt kommen, die entweder freiwillig oder unter Druck geschehen können: *„wenn einer nicht beliebt ist, dann wird der halt rausgekickt“* (I33) oder *„entweder ich bleibe oder ihr behaltet den“* (I8).

Darüber wie eine Zusammenarbeit unter Ehrenamtlichen gut funktionieren kann, werden von ehren- und hauptamtlichen Akteuren Ideen eingebracht. Genannt wird die Strukturierung der Arbeit mit konkreten Ideen wie der Einführung eines Newsletters, Koordinierung der ehrenamtlichen Zeiten durch Doodle und regelmäßigen Austauschtreffen (I18). Dies zielt auf eine bessere Kommunikation und nachvollziehbaren wie ordnenden Grenzziehungen untereinander ab. Dabei empfinden die Befragten es als wichtig, *„kein Konkurrenzdenken“* zwischen den Mitarbeitenden zu haben (I18). Von hauptamtlicher Seite wird die Einteilung der ehrenamtlichen Akteure in Interessengruppen vorgeschlagen (I37). Die Einbeziehung von Hauptamtlichen in einen Konflikt zwischen Ehrenamtlichen soll erst erfolgen, wenn es *„nicht mehr anders geht“* (I37).

Konflikte zwischen Ehrenamt und Hauptamt

Berichte über Konflikte zwischen ehren- und hauptamtlichen Akteuren werden von den Befragten auffällig oft und zahlreich genannt. Dieser **inter-gruppale Konflikt** scheint sehr ausgeprägt zu sein. Nahezu jede/r Ehrenamtliche berichtet über Konfliktsituationen mit hauptamtlichen Mitarbeitern/innen der Flüchtlingshilfe. Besonders auffällig ist dabei, dass das Verhältnis zwischen Ehrenamtskoordinatoren/innen und freiwilligen Helfern/innen nahezu konfliktfrei ist, bzw. dort wo Ehrenamtskoordination angeboten wird, vergleichsweise konfliktfreieres Arbeiten zwischen Haupt- und Ehrenamt stattfindet; unabhängig davon, ob kommunal oder angebunden an eine Unterkunft. Die qualitative Analyse der Interviews der Ehrenamtlichen lassen folgenden Konfliktgegenstände als signifikant erscheinen.

Ressourcen und Information. Ein konfliktträchtiges Feld ist der Umgang bzw. die Bereitstellung von Ressourcen und Information. Insbesondere ehrenamtliche Flüchtlingshelfer/innen, die direkt und fast ausschließlich in den Unterkünften arbeiten, sind damit konfrontiert. Zum Beispiel benötigen ehrenamtliche Akteure Räumlichkeiten, um ihre Angebote zur Verfügung stellen zu können. Je nachdem, wie etabliert die ehrenamtlichen Akteure in der jeweiligen Unterkunft sind, sind sie auf Raumzuteilungen durch hauptamtliche Mitarbeiter/innen angewiesen:

„Da geht auch wieder diese Raumfrage los, wie komm ich an einen Raum, wie komme ich an den Schlüssel, was mit wahnsinnig viel Aufwand verbunden ist. Wo man einfach, also der Raum ist effektiv nicht belegt und die [Hauptamtlichen] haben auch keine Ehrenamtlichen, die es machen oder zu wenige. Wollen die sich vielleicht nicht die Blöße geben?“ (I20).

Ein solcher Konflikt um Raumbelagungen steht stellvertretend für sämtliche Konflikte, die zwischen freiwilligen und hauptamtlichen Akteuren um Ressourcen ausgetragen werden. Eine wesentliche Quelle ist dabei der Konfliktgegenstand *Information*. Teilweise sind Informationen für ehrenamtliche Akteure schwer erhältlich. Hauptamtliche Akteure sind der Auffassung, dass sie bestimmte Informationen nicht mit Ehrenamtlichen teilen müssen. Wechselseitig fordern Ehrenamtliche Informationen ein, die sie z. B. aus Datenschutzgründen nicht bekommen dürfen bzw. angeblich nicht bekommen dürften (I21). Dies hat häufig zur Folge, dass Ehrenamtliche sich ihre Informationen selbst beschaffen. Beispielsweise hat Person I21 eine Datenerhebung über die Nutzung von Deutschkursangeboten Geflüchteter in einer Gemeinschaftsunterkunft systematisch erhoben, was zu weiteren Konflikten mit professionell Tätigen, die sich nicht begutachten lassen möchten, zur Folge haben kann.

In jenem Konfliktzusammenhang spielt die Kommunikation zwischen haupt- und ehrenamtlichen Akteuren eine gewichtige Rolle. Hauptamtliche Akteure sollten darauf achten, dass sie die Ressourcen, die sie Ehrenamtlichen ‚versprechen‘, auch zur Verfügung stellen können. Vor allem vor dem Hintergrund, dass für Projekte in der Flüchtlingshilfe häufig Gelder beantragt werden können: *„Und er hat Versprechungen gemacht, was alles geholfen wird. Was für Gelder [wir] krieg[en] und wer was bringt und dann. Es passierte nichts.“ (I15).*

Für ehrenamtliche Akteure führt die Nichtbereitstellung oder Vorenthaltung von Ressourcen zu Gefühlen und Einschätzungen der Missachtung und Geringschätzung. Sie fühlen sich dadurch nicht anerkannt bzw. ihre Arbeit nicht wertgeschätzt. Ehrenamtliche wünschen sich explizit und deutlicher eine Gleichberechtigung:

„Also ich fände es toll, wenn wir etwas gleichberechtigter mit dem DRK zusammenarbeiten könnten. Wenn die weniger Angst vor, vor Bevormundung vielleicht hätten oder so was. Und wenn man jetzt in diesem Einzelfall ganz konkret gesagt hätte, jawohl, Scheiß-Zustand hier, die kommen jetzt in ein anderes Stockwerk, basta, aus, Problem erledigt. Man hätte sich so viel Nerven und auch zerschlagenes Porzellan sparen können.“ (I19).

Gelingende Kooperationen und wechselseitige Anerkennungen

Wechselseitige Anerkennung ist ein Grundpfeiler gelingender Kooperation. Gleichzeitig zeigt das eben aufgeführte Zitat eine deutliche Perspektivendivergenz, die freiwillige Akteure erleben. Diese können in der eigenen Sichtweise und Perspektive egozentrisch verhaftet bleiben. In den Interviews kommt das zum Ausdruck. Entweder geht es um „ihren Flüchtling“ oder um „ihr Angebot“. Aus der Perspektive der ehrenamtlichen Akteure ist dies am allerwichtigsten. Hauptamtliche Mitarbeiter/innen und/oder Leiter/innen müssen den Betrieb organisieren und darauf achten, dass alle zu ihrem Recht kommen. Insofern sind für funktionierende Angebote ehrenamtlicher Akteure wichtig und von Interesse, aber auch Konfliktquelle bei mangelnder gelungener Kooperation und Anerkennung.

Aber auch Gegenteiliges kommt in den Interviews zum Ausdruck. I19 erläutert, dass ehrenamtliche Hilfe in der Unterkunft, in der sie tätig ist, keinen hohen Stellenwert besitzt: *„Also kürzlich hat sich dieser Leiter, von dem ich grad geredet hab, der meinte auch, wir würden ihm bloß Arbeit machen.“ (I19).* Und sie ergänzt weiter: *„Also Konflikte, die ich sehe, ist, dass zum Beispiel [der Unterkunftsträger] sagt, es will nicht von Ehrenamtlichen mit E-Mails bombardiert werden. Für mich ist das Kommunikation. Für die ist das zusätzliche Arbeit, vor der sie sich wegducken. Das würde ich mal als grundsätzliches Problem sehen.“ (I19).*

Umgekehrt ist es wichtig, dass ehrenamtliche Akteure die hauptamtliche Arbeit anerkennen. Das *„Entstehen [von] Konkurrenzen zwischen Ehrenamtlichen und professioneller Leitung“ (I35)* sollte vermieden werden. Teilweise überschätzen Ehrenamtliche ihre Fähigkeiten. Einen solchen Fall beschreibt Sozialarbeiterin I33:

„Ihr müsst da professionelle Hilfe ranlassen. Ihr könnt nicht eigenverantwortlich das mit dem Bewohner machen. Ihr seid nicht dazu geschult. In vielerlei Hinsicht kennen sich Ehrenamtliche besser aus als unser Team. Das muss ich auch dazu sagen. Aber eben nicht alle. Das sind ein paar, die sich da wirklich reingekniet haben in die Rechtslage und so weiter, die das viel besser wie der Einzelne hier machen konnten.“ (I33).

Sicherlich sind an dieser Stelle hauptamtliche Akteure, Ehrenamtskoordinator/innen und andere Akteure der Flüchtlingsintegration gefordert, um Ehrenamtlichen aufzuzeigen wo ihre

Grenzen sind. Aber auch dies verläuft, wenn die Grenzmarkierung erfolgt, nicht immer konfliktfrei. Häufig sind ehrenamtliche Akteure von sich und ihrer Herangehensweise sehr überzeugt und entsprechend kritikresistent gegenüber den hauptamtlichen Akteuren. Für das Ehrenamt scheint die Wahrung einer gewissen Autonomie wichtig zu sein:

„Also wir hatten jetzt so ‘n bisschen das Problem, dass wir uns halt über die [Unterkunftsträger] versucht haben, so ein bisschen, ja, die haben uns so Verträge angeboten, Ehrenamtsverträge. Und die haben wir auch erst angenommen und damit auch sozusagen bei neuen Mitgliedern geworben, dass wir Verträge mit der [Unterkunftsträger] machen, die eben uns auch ‘n Versicherungsschutz gewähren, wenn da mal einer die Treppe runterfällt oder so. Aber das wurde dann wieder durch Personalmangel irgendwie so schwierig diese Vertragsabwicklungen da zu machen.“ (I23).

Konflikte zwischen Flüchtlingen und ehrenamtlichen Akteuren

In den Interviews wurde von zahlreichen Ehrenamtlichen ausgeführt, dass es bei ihrer Arbeit mit Flüchtlingen zu Konfliktsituationen kommt. Entsprechend der vorgenommenen Kategorisierung in der Analyse des empirischen Materials werden folgend die Konflikte entsprechend ihrer Gegenstände reflektiert.

Autonomie versus Fürsorge und Vereinnahmung. Ehrenamtliche und professionelle Flüchtlingshilfe sollte stets das übergeordnete Ziel der Autonomie der Flüchtlinge in ihrer neuen Umgebung verfolgen. D.h., Freiwillige sollen praktische Hilfestellungen zur Selbsthilfe geben und bilden damit einen Teil der gesellschaftlichen Querschnittsaufgabe zur Integration geflüchteter Menschen ab. Dabei sind ehrenamtliche Akteure in völlig unterschiedlichen Aufgabenbereichen aktiv. Mit ihren Angeboten geben sie Flüchtlingen Unterstützung beim Spracherwerb, bei Behördengängen, Mobilität, Ausstattung, etc., oder sie wirken als Paten/innen eines Flüchtlings oder einer Familie und geben dabei Hilfestellungen bei Herausforderungen im Alltag. Teilweise führen solche Betreuungsverhältnisse aber wechselseitig zu Konflikteskalationen, die heiß oder kalt ausgetragen werden: *„Und die Erfahrung hab ich auch gemacht mit einem Libanesen, der im Grunde mir vorgeworfen hat, jeden Abend würde ich ihn dann wieder in seinem Zimmerchen abgeben.“ (I12).* Im konkreten Fall, den I12 berichtet, erwartete der Flüchtling vom ehrenamtlichen Akteure eine Rundumbetreuung.

Unter Ehrenamtlichen finden sich aber auch Personen, *„die so ein bisschen [ein] Helfersyndrom“ (I28)* ausprägen. Jene überfordern die Flüchtlinge mit ihrer Fürsorge. Gleichzeitig werden Flüchtlinge von Ehrenamtlichen mitunter falsch oder schlecht beraten, da sie nicht über die nötige Fachexpertise verfügen; dies tritt auffallend oft bei Rechtsfragen auf. Oder sie äußern gegenüber Flüchtlingen zu optimistische Versprechungen in Bezug auf Jobaussichten, Aufenthaltsstatus oder Vergleichbares (vgl. I30).

Zum Teil nutzen Flüchtlinge die Hilfe der ehrenamtlichen Akteure aber auch aus und spannen sie für ihre Zwecke ein: *„Ich hab das oft erlebt, dass Ehrenamtliche (...) von den Bewohnern*

[Geflüchtete] vereinnahmt worden sind“, erklärt I27; eine Sozialbetreuerin einer Gemeinschaftsunterkunft am Untersuchungsstandort 7. Der ehrenamtliche Akteur I25 berichtet, dass er „Kontakte [Betreuungsverhältnis] zu einem syrischen Christen gepflegt“ hat. Dieser habe ihm „ständig erzählt, dass er von seinen muslimischen Mitbewohnern unterdrückt und benachteiligt würde.“ Daraufhin ergriff er die Initiative und beschwerte sich beim örtlichen Sozialamt über diesen Missstand. Der Flüchtling wurde daraufhin zunächst in ein Hotel und dann in eine andere Unterkunft verlegt. Hinterher stellte sich heraus, dass der Flüchtling die Geschichte über Benachteiligung und Unterdrückung frei erfunden hatte.

Im Erhebungssample finden sich weitere Beispiele für ein Ausnutzen ehrenamtlicher Hilfe. Diese reichen von einfachen Tätigkeiten, wie dem ständigen Verlangen nach Fahrdiensten (vgl. I27), ständigem Verlangen nach Bevorteilung im Kontext von Wohnraum- und Güterverteilung (vgl. exemplarisch I7, I23, I33), unangemessenes Verhalten gegenüber weiblichen Flüchtlingshelferinnen im sexuellen Kontext (vgl. I10), oder sie reichen bis zur Einbeziehung Ehrenamtlicher in intergruppen Konflikten zwischen Flüchtlingsgruppen (vgl. I33). Insbesondere in interpersonalen wie inter-gruppalen Konfliktsituationen erwarten Flüchtlinge, dass ihre Flüchtlingspaten in den Konflikt ein- und zu ihren Gunsten Partei ergreifen: „dann natürlich mit den Bewohnern, dass Ehrenamtliche was mitbekommen [von] Konflikte[n] zwischen den Bewohnern, also dass die da teilweise [von den Bewohnern] instrumentalisiert werden.“ (I31). Darüber hinaus beklagen hauptamtliche Akteure in der Flüchtlingshilfe, dass sich Ehrenamtliche im System der Unterbringungssituation besonders für „ihren Flüchtling“ engagieren und beispielsweise Einfluss auf die Zimmerbelegung nehmen möchten: „Also ich finde junge Frauen haben im Erdgeschoss nix zu suchen.“ (I19). Gerade ein sehr persönliches Betreuungsverhältnis kann dazu führen, dass ehrenamtlichen Akteuren eine objektive Sichtweise abhandekommt und ‚ihr Schützling‘ im Fokus steht, was dazu führt, dass sich jene Ehrenamtlichen über ein für sie selbst gesundes Maß hinaus einsetzen. Dies kann dann eine neue Quelle von Konflikten mit Hauptamtlichen sein, die sich Sorgen machen, die die Ehrenamtlichen selbst für sich leugnen.

Interkulturelle Konflikte. Jenseits der oben dargestellten Konflikte um die Art und Weise des Betreuungsverhältnisses zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen wurden in der Studie auch Fragen nach Konflikten gestellt, die durch unterschiedliche kulturellen Identitäten hervorgerufen werden können. Tatsächlich wurden ‚interkulturelle Konflikte‘ von den Befragten häufig genannt bzw. wurden Konflikte als interkulturell geprägt wahrgenommen. Bei der empirischen Annäherung an diesen Konfliktgegenstand ist festzustellen, dass ehrenamtliche Akteure größtenteils versuchen, Flüchtlingen ihre kulturellen Praktiken, Bräuche, Wertvorstellungen und Lebensart näher zu bringen und Verständnis dafür zu erzeugen: „Und [es ist] auch immer wieder erklären. [Z. B.] Fastnacht- „ja mein Gott, was ist denn hier los?“ Und so. „Sind die alle verrückt?“ Das ne, das ist halt unsere Kultur [und wir möchten die denen] näherbringen, ne.“ (I3) „Im Unterricht versuche ich immer ein Verständnis – zum Beispiel jetzt hatten wir Karneval – für Karneval bei den Leuten überhaupt mal zu generieren.“ (I25) Einige Ehrenamtliche verfolgen in diesem Kontext aber nicht nur ein vermitteln ihrer Kultur- und Wertvorstellungen. Mitunter wird in den Unterkünften auch christlich missioniert (vgl. I23). Gleichzeitig sind

Flüchtlinge zum Teil mit in Deutschland verankerten Werten und Normen überfordert und es wird ein ‚Kulturschock‘ sichtbar:

„Sondern das sind ja andere Fluchtgründe und da gehst du ganz naiv in das neue Land und wirst ja dann mit diesem Kulturschock konfrontiert. Das ist ja für die ein totaler Kulturschock- Frau und Mann gleichberechtigt, Frauen alle ohne Kopftücher, die dürfen arbeiten. In Somalia darf man nicht arbeiten als Frau, man darf auch kein Auto fahren, man darf eigentlich nichts. Man ist ja komplett verschleiert, die werden beschnitten da die Frauen, all so was. Und als ich das erste Mal die Jungs abgeholt hab aus der Unterkunft und Auto gefahren bin, da haben die sich alle an den Griffen festgehalten, so (...).“ (I6).

Auf ehrenamtlicher Seite entwickeln sich Konfliktsituationen zumeist dann, wenn sie plötzlich und unerwartet mit dem nicht ihren Vorstellungen entsprechenden kulturellen Verhalten ihrer betreuten Person konfrontiert werden. Dies ist z.B. der Fall, wenn sie feststellen, dass es auch unter Flüchtlingen Vorurteile gibt:

„(...) wenn ich mir angucke, wie man vor Ort mit Schwarzafrikanern umgeht, dann weiß ich, dass das, was wir hier sehen, nur die ganz, ganz kleine Spitze vom Eisberg ist. Und da gibt es einfach Hierarchien unter den Flüchtlingen, je nach Land, je nach Geschlecht, je nach Alter, was weiß ich.“ (I11).

Eine weitere Konfliktquelle betrifft die mangelnde Toleranz für ihnen nicht geläufige Lebensstile:

„Und ich hab einen sehr netten Afghanen, unglaublich nett, aber unglaublich traditionell, unglaublich altbacken. Und dann kommen wir wieder auf dieses Thema. Und da hatte ich mal zwei Leute hier, diesen Afghanen, diesen Malier, beide Moslems, und dann hat sich das schon sehr hochgeschaukelt in der Diskussion. Da ging es um Homosexualität und dass es das nicht gibt in verschiedenen Ländern und ich sagte: „ja natürlich gibt es das, das weißt du bloß nicht, weil es das [in eurem Land] nicht geben darf.“ Und diese Diskussion hat sich [dann] sehr hochgeschaukelt.“ (I10).

Geschlechterverhältnisse und Konfliktwahrnehmung. Als Auslöser für Konflikte wurden auch unterschiedlichen Anschauungen des *Verhältnisses zwischen Frauen und Männern* genannt. Genannt wird z.B., dass weibliche Flüchtlingshelfer/innen von männlichen Flüchtlingen teilweise nicht akzeptiert werden: *„Also mit den arabischen Männern hab ich manchmal meine Probleme: Wenn die ein bisschen älter sind als ich, und es geht darum, dass ich denen [et]was sage, so als junge deutsche Frau. Dann wird viel diskutiert und es [aber] nicht so richtig respektiert.“ (I6).* Ähnlich empfindet es I5: *„ich bin eigentlich sehr emanzipiert, sag ich mal, und kann eigentlich auch gut mit Männern umgehen, aber es gibt tatsächlich Männer, die sprechen einfach nicht mit einem dann. Du bist eine Frau, die geben mir noch nicht mal die Hand oder so.“* Und sie ergänzt weiter: *„Viele arabische Männer haben da ja auch Berührungsängste irgendwie mit einer Frau über Probleme zu sprechen.“ (I5).*

Andererseits ist es für ehrenamtliche Akteure schwer erträglich, wenn sie die Unterdrückung geflüchteter Frauen seitens ihrer Männer wahrnehmen müssen:

„(...) und der große Konflikt, der, der mir auch schwerfällt, ist eben der Unterschied zwischen Gleichberechtigung Frauen und Männer (...) wenn jetzt ein Paar, da hätte die Frau Arbeit bekommen können und der Mann aber nicht, und dann darf die Frau aber nicht anfangen zu arbeiten. Also wenn der Mann keine Arbeit hat, [darf] die Frau nicht.“

Der Konflikt um das Verhältnis zwischen Mann und Frau ist nach Analyse der Interviews als eine besondere Herausforderung zu betrachten. Neben den oben aufgezeigten Konfliktlinien ist folgender Aspekt unseres Erachtens besonders interessant: Viele ehrenamtliche Akteure reflektierten das Verhältnis zu ‚ihren‘ geflüchteten Frauen. Dabei drängt sich der Eindruck auf, dass gerade in diesem Verhältnis geflüchtete Frauen bereit sind, über schwerwiegende Erlebnisse (sexuelle Ausbeutung, Vergewaltigungen, Abhängigkeitsverhältnisse etc.) zu berichten (vgl. z. B. I19).²

Anerkennung und Erwartungen. Weiteres Konfliktpotenzial im Beziehungsverhältnis zwischen ehrenamtlichen Akteuren und Flüchtlingen bietet die wechselseitig entgegengebrachte Anerkennung und Erwartung. So setzen etwa nach vielen Aussagen in den Interviews Flüchtlinge grundsätzlich hohe Erwartungen in Ehrenamtliche. Im Extremfall fordern sie Leistungen der ehrenamtlichen Akteure vehement ein: *„Ich bin jetzt da und you must do this.“* (I33). Entsprechendes Verhalten mündet in oben dargestellter Vereinnahmung ehrenamtlicher Akteure. Die Gründe für die forcierten Anforderungen seitens der Flüchtlinge sind unterschiedlich und müssten eigentlich erfahrbar gemacht werden. Allerdings erfolgt relativ selten eine Klärung, woher die Anforderungen stammen.

Ehrenamtliche Akteure wiederum erwarten von Flüchtlingen, sich an hierzulande verankerte Normen und Werte zu halten. Beispielsweise fordern sie Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit ein: *„das ich mal hatte, also Konflikte. Ich hab auf meinen Flüchtling zwei Stunden gewartet, weil er, er ist eigentlich Basketballer und ich hab gesagt, in dem Sportverein, wo ich bin, ich weiß, die nehmen Flüchtlinge ohne Beitrag.“* (I16). Insbesondere die Zuverlässigkeit von Flüchtlingen ist für Flüchtlingspaten wesentlich, da sie ihren Alltag neben dem Betreuungsverhältnis abwickeln müssen. Nicht erfüllte Erwartungen führen häufig zu Frustrationen auf Seiten der ehrenamtlichen Akteure, in diesem Falle wollten zwei Ehrenamtliche Familien einen kostenfreien Theaterbesuch ermöglichen: *„... wir standen vor dem Theater und von sechsundzwanzig Leuten sind neun gekommen. Und irgendwie ist das eine Frustration ohne Ende.“* (I21). Entsprechend kommunizieren Ehrenamtskoordinatoren/innen an die ehrenamtlichen Akteure, die sie betreuen, für ihr Amt stets eine große Frustrationstoleranz mitzubringen:

„Und da merken wir immer so, wir predigen zwar immer, es braucht eine große Frustrationstoleranz, aber die hat nicht jeder und die mangelnde Frustrationstoleranz oder ja, das Verstehen,

² Im Kontext kultureller und sozialer Konflikte, wie z.B. zwischen Geschlechtsgruppen oder das Thema differenter Geschlechtsbilder und -identitäten, könnte man annehmen, dass auch inter-religiöse Konflikte eine Rolle spielen. Im Gegensatz zu anderen Studien (vgl. z.B. Follmar-Otto 2016) werden unter den hier Befragten religiöse Konflikte kaum genannt.

das mangelnde Verständnis auch für kulturelle Differenzen führt natürlich auch oft zu Konflikten.“ (I37).

Mit Frustrationen haben, nach Aussage der interviewten ehrenamtlichen Akteure, Flüchtlinge ebenfalls häufig und schwer zu kämpfen. Langwierige Asylverfahren, Schwierigkeiten beim Spracherwerb, Probleme bei der Integration in den Arbeitsmarkt sind nur einige Punkte die zu Frustration führen. Exemplarisch merkt I32 an: *„Der andere ist, dass Menschen wirklich wollen. Also arbeiten wollen, die Sprache lernen wollen, aber man ihnen nicht gut genug helfen kann. Als sie finden aus vielen Gründen keine Arbeit. Sie werden abgelehnt im Praktikum, kommen an, „Ich hab doch alles gemacht, warum wollen die mich nicht.“ (I32).*

Zudem gibt es ehrenamtliche Akteure, die von ihren engeren ‚Schützlingen‘ Anerkennung für ihren Einsatz erwarten: *„Das sind aber Leute, die wirklich auch was erreichen wollen für sich selber manchmal und da ist es dann natürlich so, dass die auch eine Erwartung haben, dass was zurückkommt. Und das, wenn das nicht kommt, dann ist das manchmal schwierig.“ (I28).*

Konfliktsituationen stellen sich dann ein, wenn ehrenamtliche Akteure merken, dass Flüchtlinge ihre Leistungsbereitschaft gänzlich aufgeben: *„Also die eigentlichen Konflikte sind ja die, dass man merkt, die Leute haben keine Lust in Deutschland zurecht zu kommen. [N]ach einem Kurs hängen die rum, sie engagieren sich nicht mehr, und Pünktlichkeit, und so (...)“ (I1).* Dann werden Betreuungsverhältnisse schnell gelöst und es erfolgt eine Einteilung in gute und schlechte Flüchtlinge.

Gleichbehandlung, oder: „gute Flüchtlinge, schlechte Flüchtlinge“. Generell scheinen einige ehrenamtliche Akteure Schwierigkeiten mit der gleichwertigen Wahrnehmung und Behandlung von Flüchtlingen zu haben. Das Beispiel der Patenschaften macht dies deutlich. In Patenschaften werden besonders gern Familien betreut. Im Zusammenhang mit allein reisenden jungen Männer spricht eine Ehrenamtliche, die es sich zur Aufgabe gemacht hat, Patenschaften zu vermitteln von *„Ladenhütern“ (I19).* Teilweise entsteht der Eindruck, dass es unter Ehrenamtlichen ein Geflüchteten-Ranking gibt: *„weil es galten allgemein, die Syrer als die besseren Flüchtlinge“ (I3).* Dabei wird zum Teil der unter den Geflüchteten vorherrschende Rassismus noch verstärkt bzw. auch Konflikte unter ehrenamtlichen Akteuren angeheizt:

„(...) dass es auch Rassismus unter den Geflüchteten gibt, so. Und das wird eben oft verstärkt durch die Ehrenamtlichen, die zum Beispiel weiße Geflüchtete oder die Syrer vor allen Dingen als die besseren Flüchtlinge bezeichnen. Und das hab ich im Verein erlebt, dass eben mir zum Beispiel ins Gesicht gesagt wurde, wieso redest du mit diesen schwarzen Afrikanern. Lass dich nicht auf die ein, die werden dir nur irgendwie schlechtes tun, die sind nur an dir als Frau interessiert und was weiß ich was.“ (I24).

Flüchtlinge spüren diese Ungleichbehandlung direkt oder tendenziell, wie die professionellen und ehrenamtlichen Akteure, die befragt wurden, berichten. Sie fordern von ehren- und hauptamtlichen Personen stets eine Gleichbehandlung ein. Auch die Einforderung von Gleichbehandlung führt gelegentlich zu Konfliktsituation, sowohl mit haupt- als auch ehrenamtlichen Akteuren.

Konflikte zwischen Ehrenamt und Institutionen bzw. Behörden und Gesetzen

Ehrenamtliche Akteure haben in ihren Tätigkeiten Berührungspunkte mit Behörden und Institutionen. Sie unterstützen Flüchtlinge beim Ausfüllen von Formularen, oder sie begleiten sie zu Behörden, Ärzten, Kliniken und Anwälten, wofür „unfassbar viel Zeit [drauf]geht“ (I6) und sie „stundenlang telefonier[en] zu einzelnen Vorgängen“ (I17). Aus den Interviews hat sich ergeben, dass bei der Ausübung der ehrenamtlichen Arbeit Konflikte mit Institutionen, Behörden und Gesetzen vorliegen. Die Kategorisierung der Ergebnisse ergab eine Hervorhebung des Konfliktgegenstandes Macht und Anerkennung, gefolgt von Information.

Macht und Anerkennung. Ehrenamtliche Akteure fühlen sich häufig gegenüber anderen Mitarbeitern/innen der Flüchtlingsintegration und v.a. in den Unterkünften nachgestellt und „allein gelassen“ (I17). Eine hauptamtliche Mitarbeiterin erzählt von „sehr vielen Problemen“ (I33) für ehrenamtliche Akteure. Das empfundene Machtgefälle gegenüber Behörden und Institutionen drückt sich beispielsweise durch strikt eingehaltene Vorgänge von Behörden aus, wie die Ablehnung einer Genehmigung für eine Veranstaltung aufgrund von kleinen formalen Fehlern (I8, I33): „Einmal haben sie es nicht angemeldet und dann haben sie gesagt, nö ist nicht“ (I133). Ein anderes Beispiel ist die schlechte Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen (I33).

Ehrenamtliche Akteure berichten davon, dass sie ihre Arbeit oftmals durch Behörden verkompliziert sehen, wie von dem Gefühl, diese arbeiteten gegen sie: „[...] Wenn die Behörden Steine in den Weg legen. Die gesamte Bürokratie. Wenn wir uns wirklich reinknien in ein Thema in einen Vorgang, der dann abgeschmettert wird. Das ist sehr konfliktträchtig.“ (I17). Die Widerstände empfinden einige beim Thema Datenschutz, da manche Mitarbeiter/innen „ebenso ein bisschen verbissen [sind] und ihre ganzen tausend Formulare ausgefüllt haben“ wollen (I6). Ehrenamtliche Akteure fühlen sich durch Behörden „blockiert“ (I20) und für viele entsteht der Eindruck, dies gehe über ein normales Maß an Einhaltung von Vorgängen hinaus. Sie empfinden dann das Verhalten als Bosheit (I6, I17, I29). Dies geht bei I17 über in ein Gefühl „[...] von den Menschen, die da auf den Ämtern sitzen, so ein bisschen verarscht zu werden. So wie: „Na du kleiner Gutmensch, setzt dich da ein für den, naja, pass mal auf, ich hier oben, ich zieh' die Fäden“.

I6 fühlt sich in Behörden „angemacht“ und auch in Augen einer professionellen Mitarbeiterin drückt sich das Gefälle in einem „barschen“ Umgangston der Behörden mit ehrenamtlichen Akteuren und die dadurch entstandene „ungute Stimmung“ aus, denn: „der Ton macht die Musik“ (I33). Auch wird deutlich ein Rassismus, vor allem an einem der Standorte, im Umgang mit den Flüchtlingen durch das Ausländeramt angesprochen:

„Wir hatten große Konflikte mit einem Ausländeramt in [Standort 3]. Das haben wir auch erst vergessen zu sagen. Also da haben wir Dinge erlebt, dass wir gesagt haben, die arbeiten im Ausländeramt, das geht ja gar nicht. Da sind die Leute gleich mit Du angesprochen worden und

„Stell dich mal hinten an“, da konnt ich ihn gar nicht verstehen und sonst schmeiß ich dich raus und solchen unmöglichen Verhaltensweisen.“ (I4).

Viele der interviewten ehrenamtlichen Akteure unterstreichen die Notwendigkeit einer Kooperation mit den Behörden und Institutionen, da sie ihnen „zuarbeiten“ (I6) würden. Diese Zusammenarbeit bliebe an vielen Stellen aus (I6, I19, I24). Beispielsweise erzählt eine ehrenamtliche Akteurin, dass sie bei einem Amt weggeschickt wurde und es schwierig sei, „gemeinsame Lösungen“ zu finden (I29).

In diesem Zusammenhang geht der *Konfliktgegenstand Macht* häufig mit dem Gegenstand der „Anerkennung“ einher. Interviewte ehrenamtliche und hauptamtliche Akteure nehmen eine fehlende Wertschätzung und Anerkennung der freiwilligen Arbeit seitens der Behörden wahr (I33, I6), und sie sind darüber verärgert, „[...] dass die [Mitarbeiter/innen der Behörden] teilweise die Ehrenamtsarbeit nicht wertschätzen.“ (I6). Sie sprechen ausdrücklich von einem Wunsch nach Wertschätzung: „das ärgert mich richtig doll, dass die teilweise die Ehrenamtsarbeit nicht wertschätzen [...] von den Beamten und Ärzten, das wünsch ich mir“ (I6). Sie nehmen sich als Unterstützung für die Mitarbeiter/innen der Behörden wahr und können daher das Defizit kooperativer Arbeit nicht nachvollziehen. I19 erregt sich über das Verhalten der Stadt, die trotz ihrer Bedenken einen Boule-Platz für Flüchtlinge gebaut habe, der nun nicht genutzt werde: „Hätte man sich viel Geld sparen können, wenn man vorher mal vernünftig nachgedacht hätte“. Befragte I24, die bei einer Umverteilung von Bewohner/innen unterstützen wollte, beklagt, von Behördenseite kämen nur „so Phrasen, Gesülze, bla bla“.

Ehrenamtliche Akteure wünschen sich bei der Verteilung der Flüchtlinge eingebunden zu werden, da dies aus ihrer Sicht für die distanzierte Verwaltung nicht gut möglich ist. Die Behörde sollte „einfach mal zulassen, dass es vielleicht auch Leute gibt, die sich vielleicht auch mal bisschen besser auskennen“ (I24). Eine hauptamtliche Mitarbeiterin betont die Relevanz der freiwilligen Arbeit und ist der Meinung, sie habe „nur wegen einem Ehrenamt [...] so ein friedliches Haus. Gäbe es das Ehrenamt nicht, würde so viel zusammenkrachen und das sieht keiner.“ (I33). Diese fehlende Kooperation und Anerkennung sprach eine Ehrenamtliche Akteure auch in der Behörde an. Sie betonte, sie könne „gern mal aufhören, meine ehrenamtliche Arbeit einstellen, wenn Sie nicht anfangen zu lernen, dass wir sehr wichtig sind. Und ich glaube, ihr Schreibtisch wär ziemlich leer, wenn ich mich nicht kümmern würde um einige Sachen“ (I6).

Im Besonderen bezogen auf das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF) fühlen sich die ehrenamtlichen Akteure im Zwiespalt. Sie haben das Gefühl, zwischen ihren betreuten Personen und dem BAMF zu stehen. Das „*ärgert mich ganz schwer*“ betont die befragte Person I22, und konstatiert: „*Ich kämpfe jetzt dafür, dass sie hierbleiben können und kämpfe praktisch gegen das BAMF*“ (I22). Die Verwendung des Terminus „kämpfen“ unterstreicht die empfundene Bedrohlichkeit.

Eine positiv bewertete Überwindung des Datenschutzes sieht I29, da dieser in „*dem Zusammenhang sehr gering gehalten [wurde] an vielen Stellen. Man hat es dann sozusagen als Erfolg*

gesehen, den zu überwinden, weil man schnell mal über diejenigen gesprochen hat, es ging ja darum zu helfen.“

Fehlende Informationen und ein dadurch teilweise entstehendes Unverständnis über Vorgängen und Entscheidungen lösen ein konfliktbehaftetes Verhältnis zwischen Behörden und ehrenamtlichen Akteure aus. Zum einen geht es den ehrenamtlichen Akteuren um Informationen, die von Seiten der Behörde nicht an sie herangetragen werden. Eine Ehrenamtliche erzählt, dass der Umzug von Bewohnern einer Unterkunft nicht kommuniziert wurde: *„Wir gehen dort raus und plötzlich ist keiner mehr da“* (I22). Zum anderen geht es um Informationen, die von Behörden nicht an Betroffene kommuniziert werden und das Ehrenamt die vermittelnd erklärende Rolle übernimmt. Eine Interviewpartnerin erzählt von einer Unterkunft, in der aus sicherheitsrelevanten Aspekten Kameras aufgestellt wurden, und die Bewohner/innen auf sie zukamen: *„das ist wie in Guantanamo, jetzt überwachen die uns auch noch. Das hat ewig gedauert bis ich erklärt habe, warum gibt es diese Kameras, warum schützen die Kameras euch [...] Das hat niemand erklärt. Niemand hat sich mal die Mühe gemacht zu sagen, komm wir schreiben auf einen Zettel, da gibt's 'ne Pinnwand, dann übersetzen wir das mal in fünf Sprachen“* (I24).

Weiterhin können fehlende Informationen zu Konflikten führen. I3 erzählt von einer Unterkunft, in der gespendete Bettwäsche nicht als Trennwand zwischen den Betten aufgehängt werden durfte: *„Das wurde dann abgelehnt. Das waren also immer so Punkte, die ich nicht so ganz verstanden habe und nicht nachvollziehen konnte“*. Weitere Ehrenamtliche erzählen zudem davon, Asylentscheidungen oder Ablehnungen teilweise nicht zu verstehen (I19, I28). Die fehlenden Informationen können wiederum im Zusammenhang mit oben genannter Problematik des Datenschutzes und Schweigepflicht stehen. I6 erhalte oftmals auf Behörden keine Informationen:

„Also was ich schrecklich finde, sind so Beamte, die dann sagen, ja ich darf ihnen keine Auskunft erteilen, ich muss mit Herrn Yusuf oder Mohammed oder so selbst sprechen, sag ich, können Sie gern, der steht neben mir, der wird sie nicht verstehen, sie werden ihn nicht verstehen“ (I6).

Der befragte ehrenamtliche Akteurin I25 ist der Meinung, die Behörde kümmere sich lediglich um eine finanzielle und räumliche Versorgung der Geflüchteten und alles darüber hinaus läge in Händen der Ehrenamtlichen, indem sie *„diese ganze Versorgung mit Kontakten oder mit Beziehungen“* übernähmen. Zudem bemängeln Ehrenamtliche eine Unterversorgung mit Dolmetscher/innen und fehlenden Anlaufstellen für Flüchtlinge, wenn sie aus der Erstaufnahmeeinrichtung ausgezogen sind (I13).

Durch die Unterbringungssituation der Flüchtlinge ergeben sich Konflikte der ehrenamtlichen Akteure mit den Behörden und Institutionen. Dabei spielen grundlegende Rahmenbedingungen wie die Bauweise der Unterkunft (Zelt, Container) eine Rolle. Die befragte Person I16 nennt detailliertere Spezifika, wie das Fehlen von Duschkmöglichkeiten und *„diese ganzen technischen Probleme, die eigentlich jetzt extrem gravierend sind“* oder WLAN, bei denen sich eh-

renamtliche Akteure in Auseinandersetzung mit Behörden begeben (I33). Darüber hinaus bemängelt eine ehrenamtliche Akteurin auch die fehlenden räumlichen Kapazitäten für ehrenamtliche Projekte bzw. den großen Aufwand, der mit der Belegung von Räumen verbunden ist (I20). Von Seiten der Bewohner/innen werde auch damit *„gerechnet, dass wir was verbessern“* (I16).

Die räumliche Lage der Unterkunft ist ebenso relevant für ehrenamtliches Engagement. In einem Fall wurde die Notunterkunft im Stadtzentrum geschlossen, und für die Flüchtlinge wurde Wohnraum in einem neu errichteten Containerdorf am Rande der Stadt geschaffen. Für ehrenamtliche Akteure war die neue Örtlichkeit schwieriger zu erreichen und dadurch nahm die Zahl der aktiven Helfer stetig ab: *„Da fährt keine Straßenbahn [hin] und der Bus fährt auch sehr sporadisch. (...) auch für die Ehrenamtlichen, wenn es regnet, mit dem Fahrrad da raus, das macht keinen Spaß“* (I19). Daneben erschwert sich auch für Flüchtlinge die Teilhabe an einem sozialen Leben außerhalb der Unterkunft. Die städtische Randlage führe nach Aussagen der Interviews zu einer sozialen Isolation, die wiederum eine Frustration unter den Geflüchteten begünstigt (wie auch weitere Aspekte: Verfahrensdauer, unklare Statuspositionen; dies haben auch Christ et al. (2017) betont). Für ehrenamtliche Akteure vervielfacht sich außerdem der logistische Aufwand, Angebote für Flüchtlinge außerhalb der Unterkunft einzurichten und ihnen eine soziale Teilhabe zu ermöglichen. Entsprechend betreffen solche kommunalpolitisch getroffenen Entscheidungen zur Unterbringung von Flüchtlingen das Ehrenamt direkt. In diesem Falle ist ein deutlich negativer Einfluss auf die Stimmung der ehrenamtlichen Akteure in den Interviews auszumachen. Konflikte um eine sinnvolle und nachvollziehbare Unterbringung, die Teilhabe ermöglicht, mindert die Bereitschaft zum freiwilligen Engagement signifikant.

Die Zusammenarbeit mit dem Wachpersonal bzw. der Security der Unterkünfte wird insgesamt – und entgegen medialer Berichte – positiv beschrieben. Lediglich *„manchmal“* wolle ein Angestellter der Security *„[...] natürlich so ein bisschen Macht ausüben [...]“*, meint die ehrenamtlich tätige Person I3. Im Gegensatz dazu berichtet I14 von einem Konflikt zwischen Flüchtlingen und Polizei, der sie sehr betroffen macht und zugleich an der Staatsgewalt zweifeln lässt: *„Und wenn ein junger Mann erlebt, ich konnte nicht in Ruhe nach Hause fahren, ich bin verfolgt worden und die haben mich gestellt und so. Und er geht zur Polizei und der Polizist sagt: „Na sie schon wieder! Da müssen sie mal überlegen, ob es nicht an ihnen liegt.“*

Der Umgang mit den Konflikten ist von Seiten der ehrenamtlichen Akteure sehr unterschiedlich. Neben einer direkten Konfrontation mit entsprechenden Personen erzählt auch eine hauptamtliche Akteurin von einer Demonstration der Ehrenamtlichen und nennt diese *den „Protest der Leisen“* (I33). Bei intensiveren Konflikten kam es in der Vergangenheit auch schon zu Anzeigen, Klagen (I14, I29) und Abbrüchen von ehrenamtlicher Tätigkeit (I35).

„Ja also ich würd' mir vor allem wünschen, dass von der Bundes-, seitens der Politik viel mehr Unterstützung käme. Das nicht mehr Restriktionen immer kommen, sondern auch, sondern auch Möglichkeiten für die Ehrenamtlichen, Gelder für die Ehrenamtlichen“ (I33).

Zur Sprache gebracht wird von einer hauptamtlichen Mitarbeiterin in einer Behörde jedoch auch eine andere Perspektive, aus der heraus deutlich wird, dass eine positive Betrachtung behördlicher Arbeit nicht möglich sei, da

„(...) überall oder an vielen Stellen geschimpft [wird] über diese Behörden, die ja nichts machen. Aber wenn dann doch was erreicht ist, oder wenn dann zum Beispiel ein Integrationskurs irgendwo im platten Land, wo es überhaupt gar keine Möglichkeiten eigentlich gibt, den zu installieren, einer geschaffen wurde, dann ist nicht mal ein Haken, so, super, haben wir jetzt geschafft, weil die Volkshochschule XY sich jetzt auf den Weg gemacht hat und tausend Telefonate geführt wurden. Es ist einfach nie gut irgendwo“ (I29).

Konflikte unter ehrenamtlichen Akteuren

Ehrenamtliche Akteure, die in der Flüchtlingshilfe tätig sind, werden mit unterschiedlichen äußeren Grenzen konfrontiert. Sie reichen von Gesetzen über fehlende Ressourcen bis zur Kooperation mit professionellen Akteuren, Institutionen oder anderen ehrenamtlichen Akteuren. Neben dieser äußeren Grenze treten bei Ehrenamtlichen innere Grenzen auf. Durch ihre Tätigkeiten werden sie mit den Schicksalen der Flüchtlinge konfrontiert, sowohl mit deren Vergangenheits- und Fluchtgeschichte als auch mit den prekären Lebensumständen, die sie als Flüchtlinge in Deutschland vorfinden. Daraus können Schwierigkeiten bei der persönlichen Abgrenzung entstehen sowie eine Rollenunsicherheit. Auch die von uns befragten ehrenamtlichen Akteure berichten von inneren Grenzen und Abgrenzungsschwierigkeiten.

Durch das Eintauchen in die Welt der Geflüchteten entsteht bei vielen ehrenamtlichen Akteuren ein starkes Solidaritätsgefühl, welches bis zur überzogenen Identifikation mit Flüchtlingen reicht. Durch diese Identifikation entstehen exklusive Zugehörigkeitsgefühle: *„ich stelle mich innerlich total auf ihre Seite und das ist dann eben ganz schwierig (...) und jetzt setze ich mich ja mit in denen ihr Boot gefühlsmäßig“ (I22)*. Dadurch kann eine Übertragung von Lebensumständen stattfinden, wie I25 ausführte: *„was mich sehr belastet ist die Situation der Menschen ohne Arbeit, ohne Integration“ (I25)*.

Dies kann zu einer hohen Selbsterwartungshaltung führen. Eine hauptamtliche Mitarbeiterin berichtet, dass ehrenamtliche Akteure sich teilweise dafür schämen, nur drei Stunden pro Woche die Flüchtlingshilfe zu unterstützen. Auch ein Befragter ehrenamtlicher Akteure ist der Meinung, dass *„wenn man das ernst nimmt oder den Leuten wirklich eine Hilfe sein will, dann ist es nicht damit getan, mit denen dann diese Unterrichtsstunden durchzuführen...“ (I25)* und *„dass man viel mehr wollte als man als Ehrenämter eigentlich kann“ (I4)*.

In der Folge übernehmen ehrenamtliche Akteure sich häufig und können schlecht „nein“ sagen (I29), wie eine professionelle Ehrenamtskoordinatorin genauer ausführt:

„Wir haben das öfter, dass diese Ehrenamtlichen, die unheimlich helfen wollen und zu viel übernehmen und dann rufen die mich an und sagen, jetzt soll ich auch noch Geld geben (...) wir haben Ehrenamtliche, die können schlecht nein sagen und dazu kommt es zu Konflikten, weil sie eigentlich nicht sagen, was ihr Problem ist oder wo die Grenze ist. Und die Konflikte haben wir schon:

diejenigen, die sich wirklich viel zu viel engagieren. Die verbringen Stunden auf dem Amt und powern sich total aus“ (I37).

Und gerade, wenn ehrenamtliche Akteure nah an einzelnen Geflüchteten „*dran sind*“, gehen sie oft über ihre Maße hinaus (I34), wie einige befragte Personen betonen. Die Ehrenamtlichen bestätigen, dass man nie genug helfen könne (I4) und man mehr helfen möchte als man kann (I26). Der Arzt einer Freiwilligen rät ihr explizit, sich zurückzunehmen (I5). Hierbei verschwimmt dann häufig die Grenze zum Privatleben:

„Und dann vermischt sich das eben, wenn man sagt, du ich muss zuhause was nachschauen für dich, weil wir haben ja kein Internet, ich schick dir eine WhatsApp-Nachricht und Facebook natürlich. Es mischt sich dann schon so ins Private. Plötzlich Sonntagabend krieg ich einen WhatsApp-Anruf von einem und dann hilft man dem wieder. Es mischt sich plötzlich so. Oder man geht dann zusammen auf das (XX) fest und so Geschichten, trifft sich bei Demos. Es mischt sich auf einmal, feiern Silvester zusammen und so Sachen“ (I10).

Die Motive für dieses Verhalten sind häufig verknüpft mit einem Mitleid für Flüchtlinge (I22) sowie dem Gefühl, den Befragten gehe es viel besser (I12): *„aber es war jetzt halt auch nicht so, dass ich da sagen konnte, okay, mich belastet das jetzt, deswegen hör ich auf, weil die Menschen erleben ja ne viel höhere Belastung als ich“* (I24). Dies geht so weit, dass ein Ehrenamtlicher über ein Unwohlsein mit seinen Lebens- und Wohnumständen erzählt: *„ich muss dem nicht zeigen, was ich hab (...) finde ich auch sehr unangenehm“* (I12).

Den ehrenamtlichen Akteuren fehlt durch ihre Identifikation mit den Flüchtlingen häufig eine emotionale Abgrenzung zu den Lebensumständen der Flüchtlinge, die ihnen *„teilweise sehr nah“* gehen und es *„sehr schwierig“* (I2) ist.

„Und am Schluss haben wir alle Rotz und Wasser geheult. Also das hab ich dann schon gemerkt. Letztendlich berührt es einen viel mehr als man es eigentlich glaubt. Ich war fix und fertig. Weil dann einfach diese ganzen negativen Bescheide hochkommen. Und wir einfach jetzt Kontakt haben zu Leuten, wo man einfach dann auch die Bescheide liest, man kennt die Geschichten, man liest die Bescheide, man denkt sich, es kann nicht wahr sein und man ist sich einfach bewusst, was das Resultat des Ganzen ist, die Konsequenzen, das ist einfach Wahnsinn. Und des rührt dann schon“ (I10).

Die Thematik der Abschiebungen wird von den ehrenamtlichen Akteuren als besonders problembehaftet beschrieben: *„und es tut so weh, uns auch“* (I2). I9 beschreibt das Gefühl der Bedrücktheit und Wut. Die professionell tätige Befragte I18 erzählt von einer Begleitung eines Geflüchteten zum Flughafen bei der *„eigentlich alle heulten“* und *„eine große Bedrückung“* da war und sie dieses *„furchtbare“* Erlebnis auch mit nach Hause genommen habe. Das Wissen, dass Flüchtlinge zurück in ihre Heimat müssen, sei für I22 schwer erträglich: *„also da ist es schwierig, den Gedanken zu ertragen, dass die da wieder hinmüssen“*. Daher werden auch gemeinsam Anwälte aufgesucht und Geld für die Rechtshilfe gesammelt (I22). I22 beschreibt auch das Gefühl, der Konflikt der Abschiebungen werde auf dem Rücken der Ehrenamtlichen *„ausgetragen“*.

In vielen Situationen können die ehrenamtlichen Akteure keine für sie zufriedenstellenden Hilfestellungen geben. Es entstände laut der Befragten hauptamtlichen Akteure eine Herausforderung mit dem *„Nichtaushalten von Ungewissheit, wie geht's weiter, ich kann jetzt mal gerade nix machen, dass sie nichts gestalten können. Zum Beispiel, wenn das Verfahren einfach läuft, dann läuft es. Ich kann nicht beeinflussen, egal wie oft ich anrufe“* (I29). Die dadurch entstehende *Hilflosigkeit „sagen manche immer, sie fühlen sich überfordert und sie können nicht mehr“* (I32). Es gibt Situationen, in denen die ehrenamtlichen Akteure *„absolut an ihre Grenzen, an ihre Wissensgrenzen geraten sind und einfach nicht mehr weiterwissen, was sie machen sollen, schlecht schlafen deswegen, sich Sorgen machen und so weiter“* (I34). Die hauptamtlichen Akteure, die befragt wurden, betonen, dass es in der Arbeit der Flüchtlingshilfe Situationen gibt, in denen die Entwicklung nicht vorhersehbar ist, sie wissen nicht *„was als nächstes passiert“*, und sie sind in der Folge verzweifelt und haben das Gefühl *„festzustecken“* (I30). Innere Konflikte werden ausgelöst da die Helfer/innen nach einer Situation realisieren, *keine „zufriedenstellenden Antworten gegeben zu haben“* (I30) und nicht zu wissen, *„wie weit kann ich helfen“* (I29). Das Gefühl der Hilflosigkeit spiegelt sich auch in den Interviews mit den ehrenamtlichen Akteuren wieder. Person I2 stellt sich die Frage, *„wie können wir denen helfen? Wir können denen nicht helfen“*. Person I4 konstatiert bezüglich Abschiebungsbescheide, dass *„man spürt, dass man kaum noch helfen kann“*. Die fehlende Kontrollierbarkeit der Geschehnisse führt zu einem Ohnmachtsgefühl. Gleichzeitig umfassen die Tätigkeiten der ehrenamtlichen Akteure auch politische Herausforderungen. Sie beschreiben das Gefühl eines Zwiespaltes mit der Politik (I22) und sehen sich zwischen Politik und Flüchtlingen positioniert.

Dies wird befördert durch den Gerechtigkeitsinn der ehrenamtlichen Akteure, der sich auch auf das fehlende Engagement in der Bevölkerung bezieht. Person I17 fordert einen höheren Einsatz aller Bürger/innen in Deutschland, um die Integration von Flüchtlingen zu realisieren. Person I25 ist der Meinung, es fehle den Flüchtlingen an Kontakten zu Deutschen, die haben in ihrem Umfeld höchstens ein oder zwei Personen, mit denen sie Deutsch sprächen. Person I4 beschreibt fehlende Möglichkeiten, mehr Menschen in den Kontakt zu bringen: *„Mein innerer Konfliktbereich ist zurzeit, wie erreiche ich, dass mehr Deutsche von sich aus den Willen entwickeln, „Ich möchte ihnen auch zeigen, ihr seid willkommen!“ Ja, das ist mein innerer Konflikt.“* Neben fehlendem Engagement bzw. einem Ausbau des Unterstützerkreises spricht I4 auch von einem „Fremdschämen“ vor den Flüchtlingen:

„Also da gibt es wirklich ne starke Gruppe. Es erweitert sich nicht, das ist für mich das Problem. Und mein innerer Konflikt: Warum erweitert die sich nicht? Wo sie doch sehen, dass die Kopftuchtragenden ja ganz friedliche Menschen sind, im Gegenteil. Meine [...] sag ich immer, die schildert mehrere Fälle, was sie erlebt, alte Frau aus dem Bus ausgestiegen, wollte weitergehen, schlägt sie mit dem Stock und sagt „Du Hure! Geh weg!“ Und sie geht in ihren Deutschkurs und sagt „Was ist ‚Du Hure?‘“ Dann schäm ich mich. Das ist auch so innerer Konflikt, den ich habe, ich schäm mich für manche Handlungen der Bürger in unserer Umgebung. Aber das ist keine Mehrheit, das muss man wirklich sagen. Die Mehrheit schweigt. Und die schweigende Mehrheit ist für mich auch ein innerer Konflikt. Es gibt wirklich hervorragend aktive Menschen und es gibt

welche die, glaube ich, den Grad zur Menschlichkeit verlassen haben. Und es gibt eine große Schicht der schweigenden Mehrheit. Und wir fragen uns immer, wie kann man die erreichen. Wenn Sie da forschen könnten, das wär gut“ (I4).

Die beschriebenen inneren Konflikte von ehrenamtlichen Akteuren können zu Überlastungserscheinungen, Schlaflosigkeit, Burnout-Symptomen, oder auch zu Abbrüchen der Tätigkeiten führen. Es kann dazu führen, dass Engagierte sich verausgaben und dann fernbleiben und nicht mehr kommen (I30, I36), oder *„sie ziehen sich zurück, wenn sie in so ein Loch kommen“* (I33). Im Herbst 2015 haben sich laut der professionellen tätigen Personen I30 und I33 die Ehrenamtlichen *„anfänglich verbrannt“*.

Ehrenamtliche Akteure nehmen die Angebote der professionell Tätigen bei einer Überlastung häufig zu spät wahr, bzw. mussten viele Angebote nach dem Beginn der Flüchtlingsmigration erst ausgebaut werden. Zu diesem Zeitpunkt waren etliche Ehrenamtliche schon *„ausgelaugt“* und die Angebote kamen zu spät als ein *„Großteil weggefallen oder desillusioniert“* war (I33).

Inzwischen haben sich vielerorts Angebote und Strukturen etabliert. Der Ausbau von Angeboten führt jedoch nicht bei allen Ehrenamtlichen dazu, sie auch in Anspruch zu nehmen. Viele der Engagierten *„machen es selbst mit sich aus“* und sehen sich als *„Einzelkämpferinnen“* (I29). Die hauptamtliche Befragte I33 führt dies auf einen ausgeprägten Sinn für Selbstständigkeit zurück: *„Ich glaube, dass sie meistens denken, ich brauch kein Psycho. Bei mir ist alles gut. Und dass es immer erst dann in Anspruch genommen wird, wenn es schon zu spät ist“*. Präventive sowie interventive Möglichkeiten werden von den professionell Tätigen angeboten und auch als wichtig erachtet, da *„die Ehrenamtlichen, die keinen hauptamtlichen Ansprechpartner haben, schon sehr tief in die Geschichten der Flüchtlinge eingehen“*. In diesen Fällen gäbe es niemand, der *„stopp“* sagen würde, aber die Ehrenamtlichen seien *„schnell zu tief drin“* (I34). An vielen Standorten sind Professionelle mit der Ehrenamtskoordination betraut worden, und es wurden bei neu hinzukommenden ehrenamtlichen Akteuren Einzelgespräche vorab angeboten oder gar obligatorisch gemacht (I34, I35). Dies sei im Herbst 2015 nicht möglich gewesen, danach aber deutlich verstärkt worden (I33). Wenn Ehrenamtliche sich dann engagieren, wird oftmals Erfahrungsaustausch durch Gesprächskreise, Einzelgespräche für komplizierte Fälle oder Supervision angeboten (I31, I34), um damit *„diese Hilflosigkeit und das Gefühl dieser Verantwortlichkeit zu schmälern“* (I30) und um zu verdeutlichen, dass Ehrenamtliche ihr eigenes Leben nicht vergessen sollen (I32). Die professionellen Akteure stehen im Idealfall mit den ehrenamtlichen Akteuren in engem Kontakt und versuchen, eine Vereinnahmung oder Überforderung von Anfang an zu thematisieren und zu vermeiden (I31, I34). Mit den ehrenamtlichen Akteuren wird von Anfang an über Grenzen der Tätigkeiten gesprochen und ihnen nahegelegt, Pausen und Fristen zu setzen (I30, I31, I33, I34): *„dass wir dem halt erklären müssen, hier ist halt einfach ne Grenze überschritten, du fühlst dich selber nicht mehr wohl, und es geht dann halt auch vor allem nicht mehr um die Geschichte des Flüchtlings in dem Sinne“* (I34). Im Einzelfall werden auch Tätigkeiten übernommen, *„um den Druck rauszunehmen“* (I31). Die

Professionellen betonen jedoch, dass sie die Verantwortung für die Überlastung bzw. Überforderung nicht abnehmen, sondern lediglich darauf hinweisen können (I36) und dass es nach wie vor zu wenig Professionelle für die Betreuung von ehrenamtlichen Akteuren gäbe (I33).

Konflikte mit dem sozialen Umfeld der ehrenamtlichen Akteure

Insbesondere in Zeiten kaum kontrollierbarer oder besonders starker Zuwanderung spitzt sich die Polarisierung der Debatte um die Zuwanderung und Konflikte zu. Dies erlebten ehrenamtliche Akteure ab dem Sommer 2015 in Deutschland sehr intensiv. Nicht nur sind Konflikte Gegenstand der Debatten, sondern auch die ehrenamtlichen Akteure selbst. Sie wurden auf der einen Seite als maßgebliche Träger/innen der Willkommenskultur belobigt, auf der anderen Seite jedoch auch von Gegnern multiethnischer Gesellschaftsmodelle als „Gutmenschen“ verunglimpft. Da dieser Diskurs gesamtgesellschaftlich geführt wird, ist jene Polarisierung für ehrenamtliche Akteure stets wahrnehmbar in vielen unterschiedlichen Lebensbereichen, wie im persönlichen Umfeld (Familie, Freundeskreis, Nachbarschaft, Arbeitskollegen etc.), in der sozialräumlichen Öffentlichkeit, die die ehrenamtlichen Akteure umgibt, und in Form von gezielter Bedrohung und Übergriffe auf die/den Ehrenamtliche/n selbst, die Unterkunft oder Flüchtlinge. Außerdem ist das Ehrenamt gebunden an Entscheidungen und Verfahrensweisen, die in kommunaler Politik und Verwaltung beschlossen werden und denen das Ehrenamt oft einflusslos gegenübersteht. Die negative Konnotation ehrenamtlicher Arbeit im öffentlichen Diskurs, aber auch bestimmte politische Entscheidungen, führen nahezu zwangsläufig zu Konflikten, deren Ausprägung und Erscheinungsform im Folgenden erörtert werden.

Konflikte mit dem persönlichen Umfeld

Ehrenamtliche Akteure erfahren in ihrem persönlichen Umfeld, etwa in der Familie oder im Freundeskreis, häufig ein großes Maß an Zustimmung und Anerkennung für ihre Tätigkeit. Aus der Forschung zum Ehrenamt ist bekannt, dass gerade die altruistischen Motive, die viele zu ihrer Arbeit antreiben, nahestehenden Personen Respekt und Anerkennung abverlangen. Die Interviewanalyse macht hierzu ein weiteres Konfliktfeld ausfindig. Die befragten ehrenamtlichen Akteure berichten von gegenteiligen Erfahrungen. So z.B. berichtet Person I22, dass ihre Bekannten und Freunde deutliches Unverständnis für ihre ehrenamtliche Arbeit in der Flüchtlingshilfe bekunden. Der darüber geäußerte Unmut führte ihrerseits zu Irritationen: „... und ich dachte die freuen sich, wenn ich mich so engagiere.“ Sie hatte nicht damit gerechnet, dass Leute „die uns sehr gut kennen, wir fahren zusammen in Urlaub und so (...) und das sind alles Leute denen es so gut geht“, ihr Engagement nicht wertschätzen und sich negativ über Flüchtlinge und Flüchtlingshilfe äußern. Für sie war diese Situation schwer „zu verdauen“. Ähnliche Erfahrungen machten ebenso andere ehrenamtliche Akteure in der befragten Stichprobe (explizit I3, I13, I14, I15, I17, I24). Auch im entfernteren Umfeld, beispielsweise bei Arbeitskollegen, kann es zur offenen Ablehnung von Flüchtlingen und damit einhergehend zur Geringschätzung der ehrenamtlichen Arbeit kommen. Dies erlebten die Personen I13, I14 und I15.

Sie sammelten Spenden für Flüchtlinge und wurden von einem Kollegen, der seinen Haushalt auflöste, mit dem Satz abgewiesen: „Für Flüchtlinge hab ich nichts übrig.“

Bei vielen ehrenamtlichen Akteuren führt die ablehnende Haltung gegenüber Flüchtlingen und dem eigenen Engagement zu Verstimmungen. Sie verspüren einen inneren Rechtfertigungsdruck bezogen auf ihr Ehrenamt. „Mache ich das so alles richtig?“, fragt Person I17. Sie können nicht nachvollziehen, warum andere Menschen nicht bereit sind zu helfen, oder auch nur zu akzeptieren, dass Flüchtlinge bedürftige Menschen sind.

Allerdings führen die erfahrenen Missbilligungen selten zu offen ausgetragenen Konflikten. Keine interviewte Person aus dem Ehrenamt berichtete davon, die offene Konfrontation mit Menschen aus dem persönlichen Umfeld gesucht zu haben. Vielmehr wurden andere Strategien der Konfliktaustragung gewählt. Nachdem z.B. Person I22 festgestellt hat, dass einige ihrer Freunde und Bekannten Flüchtlinge und ihre Arbeit in der Flüchtlingshilfe ablehnen bzw. geringerschätzen, beginnt sie, diese mit Gesprächen über ihr Engagement zu provozieren. Andere ehrenamtliche Akteure wenden sich von Personen ab, die sich negativ über Flüchtlinge oder freiwillige Flüchtlingshelfer/innen äußern. „Ja. Oder ich hab mich abgewendet [bzw.] hab es runtergefahren. Also wenn ich merke, dass mit denen gar nicht mehr zu reden ist“ (I1). Wiederum andere luden diejenigen, die Vorbehalte gegen Flüchtlingen hegten, dazu ein, sie zu ihrer Arbeit in einer Unterkunft zu begleiten, mit dem Ansinnen Vorurteile abzubauen (vgl. I4).

Ein weiterer Aspekt kommt in den Interviews zur Sprache. Ehrenamtliche stellen fest, dass das Thema ‚Flüchtlingshilfe‘ in privaten Gesprächen oder Diskussionen gemieden wird, damit Personen ihre negative Meinung gegenüber Flüchtlingen nicht kundtun müssen. „Das tut sehr weh, wenn sie Leute, die sie ganz anders eingeschätzt haben, plötzlich um mir nicht negativ zu entgegen, gar nichts mehr sagen“, berichtet z.B. Person I22. Wenn sich aber Menschen des persönlichen Umfelds nur widerwillig oder gar nicht zu dem für die Ehrenamtlichen so wichtigen Thema äußern, wissen diese nicht, woran sie sind. Für die ehrenamtlichen Akteure wirkt solches Verhalten belastend und führt ggf. zu einer Orientierungslosigkeit, und dabei erneuert sich ständig die Frage nach der Richtigkeit des eigenen Handelns.

Konflikte mit dem öffentlichen Umfeld

Neben dem Feedback des persönlichen Umfelds ist für Ehrenamtliche der Flüchtlingshilfe auch stets die Stimmung in der Öffentlichkeit, insbesondere an dem Ort an dem sie tätig sind, bedeutsam wie wahrnehmbar. An dieser Stelle ist sicherlich zunächst einmal die große Hilfsbereitschaft der deutschen Bevölkerung hervorzuheben, die in den Tagen des Herbstes 2015 einsetzte. Viele ehrenamtliche Akteure und ihre Koordinatoren/innen berichteten begeistert über das breite Engagement ihrer Kollegen/innen (vgl. I37). Improvisationsgeist, Unermüdlichkeit und die hohe Bereitschaft, die eigene Zeit zu investieren, kennzeichneten jene Wochen und Monate und erzeugten unter Ehrenamtlichen eine Aufbruchsstimmung. In einigen Interviews vermittelten die Ehrenamtlichen, dass die Zeit in der Flüchtlinge auf engsten Raum

in Notunterkünften untergebracht waren, die schönste Zeit ihrer Tätigkeit war, bzw. damals die Bereitschaft zu helfen besonders stark ausgeprägt war:

„[Die NGO] war natürlich von jetzt auf gleich ins kalte Wasser geschmissen und das Personal gar nicht in der Lage, das auszubalancieren. Und dann hat der Bürgerverein gesagt, wir übernehmen die Koordination der Ehrenamtlichen. Und dann gab es mit dem Oberbürgermeister eine Infoveranstaltung (...) und innerhalb von zwanzig Minuten [waren] dreihundert Anmeldebögen weg und die nachgereichten haben dann im Endeffekt die Bewohnerzahl übertroffen“ (I19).

Doch die anfängliche Aufbruchsstimmung ebte nach und nach ab. Im vorliegenden Fall von Person I19 wurde die Notunterkunft im Stadtzentrum geschlossen und für die Flüchtlinge wurde ein Wohnraum in einem neu errichteten Containerdorf am Rande der Stadt geschaffen. Für Ehrenamtliche war die neue Örtlichkeit schwieriger zu erreichen und dadurch nahm die Zahl der aktiven Helfer/innen stetig ab. *„Da fährt keine Straßenbahn [hin] und der Bus fährt auch sehr sporadisch. (...) auch für die Ehrenamtlichen, wenn es regnet, mit dem Fahrrad da raus, das macht keinen Spaß“*, bemerkt Person I19.

Daneben erschwert sich auch für Geflüchtete die Teilhabe an einem sozialen Leben außerhalb der Unterkunft. Die städtische Randlage führt zu einer sozialen Isolation, die wiederum Frustrationen unter den Flüchtlingen begünstigt. Auch Christ et al. (2017) betonen Probleme der Verfahrensdauer, der Unklarheit für Flüchtlinge in Bezug auf ihren Status und andere Aspekte, die ehrenamtliche Akteure ebenso beschäftigen. Für sie vervielfacht sich außerdem der logistische Aufwand, Angebote für Flüchtlinge außerhalb der Unterkunft zu implementieren und ihnen soziale Teilhabe und Integrationsbausteine zu ermöglichen. Entsprechend berühren solche kommunalpolitisch getroffenen Entscheidungen zur Unterbringung von Flüchtlingen das Ehrenamt direkt bzw. beeinflussen sie die Stimmung der ehrenamtlichen Akteure, die für die soziale Motivation notwendig ist.

Neben der großen Hilfsbereitschaft der Bevölkerung beeinflusst auch die negative Haltung der Bevölkerung gegenüber der Aufnahme und Unterbringung von Flüchtlingen in der Öffentlichkeit die Arbeit der befragten ehrenamtlichen Akteure.

Sie nehmen sehr deutlich und mit hoher Sensibilität die Aversionen wahr, die sich zeigen in:

- Protesten gegen Flüchtlingsunterkünfte,
- Meidung bzw. Ignoranz von Geflüchteten und ihren Helfer/innen,
- alltagsrassistischen Verhalten gegenüber Geflüchteten und freiwilligen Helfer/innen oder
- gezielter Bedrohung und Angriffen auf Unterkünfte, Geflüchtete und Flüchtlingshelfer/innen.

Initiatoren/innen von Bürgerprotesten gegen Unterkünfte für Geflüchtete finden sich in vielen Teilen der Gesellschaft. Auch Nachbarschaften protestieren beispielsweise gegen die Errichtung oder den Betrieb von Flüchtlingsunterkünften:

„Was für uns hier ziemlich schwierig ist, ist das Nachbarschaftsverhältnis. Weil wir sind an einem guten interessiert und es gab hier [eine Art] Bürgerbewegung. Die haben Unterschriften bei den ganzen Nachbarn und ansässigen Unternehmen gesammelt, dass [die Unterkunft] hier nicht entstehen soll. Angeleitet wird das [durch einen] direkte[n] Nachbar[n]. Und ja, die beschwerten sich über alles, auch Sachen, die nicht berechtigt sind. Lärmpegel wird jetzt gemessen, also Kleinmist, also was ärgerlich ist, weil die Kritik ist so groß und die versuchen nach wie vor [zu] beeinflussen- die Ausländerbehörde oder das Landratsamt, dass man [die Unterkunft] hier nicht weiter dulden sollte (...)“ (I32).

„Es gab große Proteste, es wird neben [Name einer Unterkunft] jetzt gerade wieder eine Unterkunft gebaut, da gab es irrsinnig große Proteste, weil die sollte riesengroß werden ursprünglich mal mit über dreitausend Plätzen, (...) also irrsinnig groß sollte das werden. Und jetzt werden es aber nur noch dreihundert Plätze. Da hat der Protest tatsächlich ordentlich was gebracht“ (I27).

Durch Proteste, wie sie in den Interviews genannt werden, kann sich das nachbarschaftliche Verhältnis zwischen Bewohnern/innen, professionellen und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen anspannen. *„Es gibt mehrere Leute [aus der Nachbarschaft], die gucken mich nicht an.“* (I7) erklärt eine andere dort arbeitende Ehrenamtliche. Ehrenamtliche und professionelle Mitarbeiter/innen versuchen dem entgegenzuwirken, in dem sie die Nachbarn z. B. zu Festivitäten u. ä. in die Unterkünfte einladen. Dies soll explizit den Kontakt erleichtern und Vorurteile abbauen. In den Interviews konnten wir den Eindruck gewinnen, dass dies häufig gelingt (vgl. I18, I23, I5), jedoch kann sich nachbarschaftlicher Protest auch verselbstständigen und politisch motivierte Protestierer anziehen, wie die Befragte I32 ausführt. In solchen Fällen ist es sehr viel schwieriger das nachbarschaftliche Verhältnis zu entspannen.

„Der Hass ist so extrem, aber wir haben so oft auf Begegnung gesetzt. Wir hatten letztes Jahr ein Zuckertütenfest für die Kinder und wir hatten ein Sommerfest. Die Kinder und wir zusammen haben die schönsten Einladungen gebastelt, sind per Fuß zu jedem Haus in der Nachbarschaft gegangen, haben Einladungen eingeworfen. Letztlich war eine alte Dame, die selbst mal nach dem zweiten Weltkrieg, also aus Schlesien (...) geflüchtet ist, da, und sonst niemand“ (Befragte I32).

Prominente Beispiele für solche kommunalen Protestbewegungen sind beispielsweise *„XY sagt Nein zum Heim“* (Dinar 2016). Gerade dort, wo sich Protest gegen die Unterbringung von Flüchtlingen erfolgreich formiert, kämpfen ehrenamtliche Akteure mit differenzierten Herausforderungen.

Wenn Extremisten den Raum regieren – ein Beispiel

Dies soll kurz am Beispiel von Untersuchungsstandort 3, Kommune ca. 50.000 Einwohner, Ostdeutschland, erörtert werden. Dort wird der Protest in jener Kommune als ein ‚normaler Vorgang‘ wahrgenommen. *„Also außer das mal eine Demo vor unserem Gelände langgezogen ist- das hat aber nicht zu Auseinandersetzungen geführt“* (I32). Die dort tätigen Ehrenamtlichen berichten, dass dort lebende Menschen negativ bzw. mit alltagsrassistischen Verhalten auf Flüchtlinge und sie selbst reagieren. Genannt werden vor allem rassistische Beleidigungen (*eine ca. 70-jährige Dame bezeichnet einen Inder als „Gesindel“, Geflüchtete Syrerin wird im*

Bus als „Hure“ beschimpft), abwertende Gesten oder offene Provokationen (vor den Geflüchteten „ausspucken“) (I1, I4). Auch die ansässige Verwaltung bzw. staatliche Institutionen diskriminieren Flüchtlinge sichtbar.

„Wir hatten große Konflikte mit einem Ausländeramt in [Standort 3]. (...) Da sind die Leute gleich mit „Du“ angesprochen worden und „Stell dich mal hinten an“ (...) „sonst schmeiß ich dich raus“ und solchen unmöglichen Verhaltensweisen“ (I4).

„Und wenn ein junger Mann [sagt]: „ich konnte nicht in Ruhe nach Hause fahren, ich bin verfolgt worden und die haben mich gestellt und so“. Und er geht zur Polizei und der Polizist sagt: „Na sie schon wieder! Da müssen sie mal überlegen, ob es nicht an ihnen liegt!“ (I4).

Ebenso werden die kommunalen Verwaltungsstrukturen für die Flüchtlingshilfe nur unzureichend entwickelt und erweitert.

„... also der Landkreis [Standort 3] hat wohl relativ wenig Geld für Integration und für Asylarbeit ausgegeben. Damit brüsten sie sich auch, dass sie so sparsam sind“ (I1). Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass Hilfe für Geflüchtete dort hauptsächlich über ehrenamtlich organisierte Strukturen angeboten wird. Zusätzlich verhält sich die Politik eher zurückhaltend in Bezug auf das Thema Flüchtlingshilfe. „Und das haben wir auch geschafft, dass sich damals Herr [Name des Bürgermeisters] in der Öffentlichkeit zeigte und sich auch öffentlich bekannte zu dieser Bürgerbewegung“ (I4). Der Bürgermeister bekannte sich erst nach der Aufforderung eines runden Tisches zu dem Verein, der in der Kommune Flüchtlingshilfe betreibt. Dabei werden ehrenamtliche und professionelle Akteure gezielt durch rechtsextreme Agitatoren bedroht. Die interviewte Person I1 spricht über eine Kollegin: „Die wird ja regelrecht (...) in den sozialen Medien verfolgt. Also ich bin da [ja] nicht aktiv (...).“ „Wir haben natürlich als Verein über diese E-Mail [Adresse] auch Beschimpfungen und so was bekommen. (...) Aber damit muss man dann auch leben können.“ Schlussendlich werden Anschläge auf Unterkünfte für Flüchtlinge verübt. „... als der [Name eines Gebäudes] gebrannt hat, also dieses Asylbewerberheim.“ (I1).

An keinem anderen Standort innerhalb des Erhebungssamples war eine ähnliche Gemengelage aus erfolgreichem Protest, Alltagsrassismus, unzureichend ausgebauten Verwaltungsstrukturen für die Flüchtlingsarbeit, rechtsextremer Bedrohung und Anschlägen auf Unterkünfte festzustellen. Allerdings führte dies nicht dazu, dass sich die ehrenamtlichen Akteure in ihrem Tun in irgendeiner Weise entmutigen ließen. Das Gegenteil war der Fall. Die Berichte und Einschätzungen der befragten ehrenamtlichen Akteure legen den Eindruck nahe, dass in dieser Kommune besonders engagiert gearbeitet wird und so das Fehlen kommunaler Strukturen der Flüchtlingshilfe aufgefangen wird.

„(...) wir lange gekämpft, dass es den runden Tisch gibt (...) Das ist eigentlich so ein Gremium, wo alle Bündnisse des Kreises an einem Tisch gesessen haben und wir wollten dem Landratsamt sozusagen beibringen, dass mehr Arbeit von der Ausländerbehörde gemacht werden muss, um die Ehrenamtlichen zu entlasten.“ (I1).

Darüber hinaus wurde eine politische und verwaltungstechnische Akzeptanz ehrenamtlicher Flüchtlingsarbeit erstritten und gleichzeitig eine Entlastung des Ehrenamtes in bestimmten

Aufgabenstellungen eingefordert. Innerhalb des Erhebungssamples mussten sich ehrenamtliche Akteure an keinem anderen Standort ihre Arbeit in einer solchen Weise legitimieren lassen. Es ist hierbei zu beachten, dass die politische Legitimation nicht gleichzusetzen mit der Legitimation der Öffentlichkeit ist. *„Aber das ist keine Mehrheit, das muss man wirklich sagen. Die Mehrheit schweigt. Und die schweigende Mehrheit ist für mich auch ein innerer Konflikt“* (I4). Zwar konstatiert die ehrenamtliche tätige Person I4 in Bezug auf rassistische Agitation und Verhaltensweisen, diese seien nicht unbedingt mehrheitsfähig, aber die Mehrheit der Bevölkerung schweige zu diesem Thema und dulde rechtsextreme Angriffe und Milieus. Andere ehrenamtliche Akteure haben vergleichbare Wahrnehmungen der Bevölkerung, unabhängig vom Standort. Eine Ehrenamtliche, die unter anderem Kulturveranstaltungen für und mit Geflüchteten organisiert berichtet:

„Wir hatten zwei richtig große Konzerte (...) Da kommen dann bestimmte Leute, die offen sind. [Und andere] Leute schotten sich [davon] ab.“ Sie erörtert weiter, *„wir ziehen alles alleine durch seit zwei Jahren und es kommt kein [Standort 10], der sagt: "Kann ich mal mitmachen?" Naja. Wir schaffen das ja auch. Aber so ist es eben. Ich bin einfach so abgestoßen von diesem Rechtsdenken in unserm Land, dass ich fassungslos davorstehe, weil ich ja auch die andere Generation bin, wo es unmöglich war, sich dies bezüglich überhaupt zu äußern. Und jetzt ist es so- in der Alltagssprache darf man sagen: "Die Flüchtlinge, raus mit den Wirtschaftsflüchtlingen, bla bla bla." Das ist ja noch harmlos.“* (I17).

Der komparative Vergleich der Forschungsstandorte lässt erkennen, dass öffentliche Akzeptanz für ehrenamtliche Flüchtlingshilfe und Flüchtlinge in urbanen Räumen bzw. Großstädten ausgeprägter ist³, als in Klein- und Mittelstädten. Besonders dort, wo Kommunen von einer eher ethnisch-kulturell homogenen Bevölkerungszusammensetzung geprägt sind, scheint eine Akzeptanz für Flüchtlingshilfe nicht so ausgeprägt zu sein, wie in großstädtischen Zusammenhängen; explizit betonen dies die Befragten I1, I3, I4, I5, I16, I17, I19, I20 und I21. Dies ist wahrscheinlich auf eine gewachsene ethnisch-kulturelle Verbindung in urbanen Sozialräumen und eine vermeintlich eher homogene Bevölkerungsstruktur in kleineren oder mittleren Kommunen zurückzuführen. Neben der Unterschiedlichkeit von sozialen Räumen und deren Zusammensetzung sind viele weitere Faktoren für die Akzeptanz der (lokalen) Bevölkerung von Geflüchteten und deren freiwilligen Helfer/innen bedeutsam. Zu nennen wären hier die politische Stimmungslage, vorgelebte Normbefestigungen von lokaler Politik und Zivilgesellschaft, oder Verhaltensweisen besonders relevanter Personengruppen, wie bspw. Unternehmer bzw. Personen, die in der lokalen Öffentlichkeit stehen und das öffentliche Meinungsbild prägen. Die Liste ließe sich ergänzen, und es bedarf einer deutlich differenzierteren Datenerhebung, um abschließend und verlässlich Aussagen darüber treffen zu können, inwiefern sich die Akzeptanz der lokalen Bevölkerung von Geflüchteten und deren freiwilligen Akteure an den jeweiligen im Erhebungssample vorhandenen Untersuchungsstandorten unterscheidet. Allerdings ist in den Aussagen der ehrenamtlichen Akteure erkennbar, wie eine Geringschätzung

³ *„Wir haben mal geschätzt auf dreitausend [ehrenamtliche Flüchtlingshelfer/innen]. Ich finde das extrem schwierig, weil wenn man alle einrechnen würde, käm' man wahrscheinlich noch auf höhere Zahlen.“* Damit wären über 1,5 Prozent der Gesamtbevölkerung dieser Stadt ehrenamtlich in der Flüchtlingshilfe tätig.

ihre Arbeit in Politik und Verwaltung die Geringschätzung in der lokalen Bevölkerung befördert. Für einige ehrenamtliche Akteure erzeugt die Nicht-Akzeptanz der Bevölkerung einen inneren Konflikt, wie Person I4 explizit meint: *„Und die schweigende Mehrheit ist für mich auch ein innerer Konflikt.“* Daraus resultiert jedoch nicht Resignation, sondern Befragte I4 führt aus, sie würde gern mehr Menschen dazu bewegen, sich in der Hilfe für Flüchtlinge zu engagieren. *„Es erweitert sich nicht, das ist für mich das Problem. (...) Es gibt wirklich hervorragend aktive Menschen und es gibt welche die, glaube ich, den Grad zur Menschlichkeit verlassen haben. Und es gibt eine große Schicht der schweigenden Mehrheit. Und wir fragen uns immer, wie kann man die erreichen?“* (I4).

Konflikte mit rechtsextremen Angreifern

Schwerwiegender und im Erhebungssample sehr viel akzentuierter vorgetragen sind Ausführungen über Bedrohungen und Agitationen durch rechtsextrem orientierte Personen, Gruppen und Milieus. Um diese einzuordnen soll erst einmal differenziert werden, was rechtsextreme Bedrohung und Agitation im Kontext der Flüchtlingshilfe sein kann. Entsprechend der Ausführungen der Ehrenamtlichen in den Interviews kommen folgende rechtsextremen Angriffe vor:

- persönliche Bedrohung freiwilliger Helfer/innen (durch Briefe, E-Mails, SMS, Social Media etc.),
- Sachbeschädigungen von persönlichen Eigentum der Flüchtlingshelfer/innen,
- Bedrohungen und Übergriffe gegen Geflüchtete und freiwillige Helfer/innen im öffentlichen Raum,
- politische Agitation und kriminelle Handlungen (rechtsextreme Schmierereien an Unterkünften, Räumlichkeiten, die von Ehrenamtlichen genutzt werden) und
- Sachbeschädigungen an bzw. Anschläge auf Unterkünfte für Geflüchtete.

Daneben kommen alltagsrassistische Verhaltensweisen anderer Personen hinzu, die nicht explizit rechtsextremen Gruppen zugeordnet werden können. *„Da hatten wir einen Ausflug gemacht- Schwimmen gehen. Und da wurde auch [etwas gesagt], das sind diese Stammtischparolen. Da kommt eine ältere Frau und sagt: „ja jetzt geh ich nicht mehr ins Wasser.“ [Und ich entgegne ihr]: „ja wieso nicht?“ „ja schau Sie doch mal, das sind alles Farbige, was, wer weiß was die haben“* (I9). In dieser Aussage geht es primär um die Abwertung der Flüchtlinge, die an die ehrenamtlichen Akteure vermittelt wird. Der Rassismus, der in dieser Aussage enthalten ist, ist direkt für die Ehrenamtliche wahrnehmbar. Flüchtlinge hingegen bemerken den Rassismus in dieser Situation möglicherweise gar nicht. Anders stellt es sich dar, wenn Flüchtlinge direkt rassistisch beleidigt werden.

„Meine [Kosename einer Geflüchteten] sag ich immer, die schildert mehrere Fälle, was sie erlebt. [Z. B. das eine] alte Frau aus einem Bus ausgestiegen [ist], [sie] wollte weitergehen, [die alte Frau] schlägt sie mit dem Stock und sagt „Du Hure! Geh weg!“ Und sie geht in ihren Deutschkurs und sagt „Was ist ‚Du Hure‘?“ Dann schäm ich mich.“ (I4).

Hier wird der Rassismus erst durch die Narrative der Flüchtlinge für die ehrenamtlichen Akteure wahrnehmbar. Daneben werden ehrenamtliche Akteure aber auch direkt zum Ziel von rassistischen Beleidigungen und Angriffen. Die Angreifer verfolgen dabei unterschiedliche Strategien. Neben abwertenden Sprüchen, wie „na, Du kleiner Gutmensch (...)“ (I17), werden ehrenamtliche Flüchtlingshelfer/innen bewusst gemieden, um die Distanz zu schaffen. „Zum Beispiel: Ich habe eine ältere Nachbarin. Die guckt mich immer ganz böse an. Ich sage immer ganz freundlich: ‚Hallo.‘ Ja ne, so.“ (I4). Die Angreifer versuchen sich, so die Interpretation einiger ehrenamtlicher Akteure, auf eine höhere Stufe zu stellen.

Rechtsextreme Agitation oder Bedrohung hingegen findet häufig ohne Absender statt und ist daher nur schwer zurückzuverfolgen. Sie soll ehrenamtliche Helfer/innen gezielt in Angst und Schrecken versetzen und das Engagement für Geflüchtete erlahmen lassen:

„(...) wir so ein Frühlingsfest oder Sommerfest (...) organisiert bei uns auf dem Schulhof. Und ich hab dann (...) auf einmal eine SMS bekommen, [in der] stand: „Wenn ihr das heute veranstaltet, dann seid gefasst, wir werden auch da sein.“ Oder so [ähnlich] (...) am besten ihr behaltet eure, da stand (...) irgendein blödes, böses Wort für Ausländer drin, mir fällt das grad nicht mehr ein. Ihr sollt die lieber zu Hause behalten, ne, sonst passiert [etwas]. [D]as war meine private Handynummer, das war halt so ein bisschen gruselig im ersten Moment.“ (I5).

Die gleiche ehrenamtliche Akteurin erhielt weitere Drohungen, die Unbekannte in ihren Briefkasten schmissen. Ihrer Meinung ist der Absender dieser Drohung ebenfalls die rechtsextreme Szene:

„Und ja, und ich hab halt auch eine Drohung nach Hause gekriegt per Post, mit der Hand geschrieben, dass ich mich mit den Afrikanern solidarisiert hätte und jetzt doch besser an die afrikanische Front gehen soll und kämpfen soll, anstatt hier in Deutschland zu leben. Das wäre besser für mich und meine Gesundheit. (...) Die haben, also ich bin auch da fest von überzeugt, dass die das auch gewesen sind, die haben schon mal meinen Blumenkübel vor der Haustür dann zertrümmert. Das war in der Nacht, wo die Drohung in meinen Briefkasten geschmissen worden ist.“ (I5).

Häufig werden Bedrohungen mit Sachbeschädigungen unterstrichen. Je nach Stärke der rechtsextremen Szene im lokalen Umfeld, kann es vorkommen, dass Ehrenamtliche mit Bedrohungen und Sachbeschädigungen regelrecht zermürbt werden. Die rechtsextreme Szene verspricht sich davon im lokalen Rahmen eine dominante Rolle herstellen zu können, die Bürgerschaft gegen pro aktive Hilfe für Geflüchtete zu beeinflussen und integrative Angebote zu schwächen. In der Stichprobe finden sich außerdem Aussagen über Bedrohungen gegen hauptamtliche Akteure (vgl. I32). Person I5 führt die Bedrohungen gegen ihre Person darauf zurück, dass sie sich mit ihrem Engagement öffentlich dargestellt hat:

„(...) das war (...) bestimmt, weil ich war immer in der Öffentlichkeit mit den Flüchtlingen auch, ne. Wenn man, wir haben hier so Mahnwachen gemacht, wenn zum Beispiel ein Flüchtlingsheim angegriffen worden ist. Und dann hab ich mit einem Flüchtling zusammen auf einer Bühne gestanden und übersetzt auf Deutsch, wenn er auf Englisch gesprochen hat oder so was. Und wenn

man in der Öffentlichkeit steht (...) das war mir aber vorher klar- dann kann [es] passieren, dass man zur Zielscheibe wird.“

Auf der anderen Seite schützt eine lokale Popularität möglicherweise auch vor rechtsextremen Bedrohungen. So erläutert es Person I1: „Also ich, also ich bin ziemlich bekannt in [Standort 3]. Ich glaube, mich beschimpft [und bedroht] keiner so schnell.“

Neben den Bedrohungen finden sich in einigen Interviews Aussagen über rechtsextreme Agitation und Übergriffe gegen Flüchtlinge oder Unterkünfte. Diese reichen von rechtsextrem organisierten Demonstrationen [Standort 3, 5, 7] „Hakenkreuz-Schmierereien“ an Unterkünften [Standort 2, 3, 6], körperlicher Übergriffigkeit gegen Geflüchtete im öffentlichen Raum [Standort 3], bis hin zu Anschlägen auf Unterkünfte (z. B. Brandstiftung) [Standort 3, 6].

Alltagsrassismus

In vielen Fällen ist der Rassismus, der ehrenamtlichen Akteure und Flüchtlinge entgegenschlägt, eher versteckt, subtil und äußert sich in sozialer Distanz. Dabei zeigt sich deutlich, dass alltagsrassistisches Verhalten ehrenamtliche Helfer/innen verunsichern soll. Interessanterweise findet sich an nahezu jedem Untersuchungsstandort mindestens ein Bericht über eine direkte Erfahrung mit Alltagsrassismus, oder ein Bericht über Rassismus gegenüber Flüchtlingen. Von Alltagsrassismus wird in allen Interviews berichtet, auch wenn das Thema nicht explizit angesprochen wurde.

Verwunderlich ist, dass die interviewten ehrenamtlichen Akteure alltagsrassistisches Verhalten hauptsächlich offline rezipieren. Zwar wird auch über Mails mit entsprechenden Inhalten gesprochen, jedoch scheint das soziale Leben der ehrenamtlichen Akteure, welches ihre Wahrnehmungen und Einschätzungen von Konflikten prägt, weitestgehend ‚offline‘ stattzufinden. Dies mag zum Teil darauf zurückzuführen sein, dass die meisten Ehrenamtlichen schon älter waren; der Altersdurchschnitt der interviewten Ehrenamtlichen war 50 Jahre. Zu vermuten ist, dass sich diese Bevölkerungsgruppe so intensiv in sozialen Netzwerken aufhält, als dass sie mit dort kursierenden Angriffen konfrontiert werden. Zum anderen ist das Internet für ehrenamtliche Tätige aber auch vor allem ein Ort der Organisation und Netzwerkbildung und weniger ein Debattenort, in dem der Versuch unternommen wird, menschenfeindliche Konflikte zu schüren. Es ist auch zu beachten, dass sich im Unterschied zu rechtsextremer Agitation oder Bedrohung Absender von hasserfüllten Botschaften häufig persönlich identifizieren und evtl. zum persönlichen Umfeld der Befragten gehören (s.o.). Die Interviews lassen erkennen, dass der erlebte Alltagsrassismus nach Einschätzung der Befragten vor allem von Personenkreisen ausgeübt wird, die nicht einem rechtsextremen Milieu verankert sind. Lediglich am Untersuchungsstandort 3 wird deutlich, dass dort der Rassismus im Alltag vor allem von einer rechtsextremen Szene ausgeht. Mehr beschäftigt die Befragten also ein ‚Alltagsrassismus der Mitte‘.

4. Aus Konflikten lernen, vor Konflikten schützen – Empfehlungen

Durch die zeitlich aufwendige und intensive Befragung und qualitative Inhaltsanalyse können wir verschiedene Konfliktlinien zwischen den ehrenamtlichen Akteuren und ihrem Umfeld nachvollziehen. Obgleich keine theoretische Sättigung aller stattgefundenen Konflikte im Ehrenamt der Flüchtlingshilfe vorliegt, konnten wiederkehrende Konflikte identifiziert werden. Ebenso lassen sich anhand des empirischen Materials Konfliktlinien abbilden, die nachzeichnen, zwischen welchen Akteuren Konflikte stattfinden. Entsprechend ist das oben eingeführte heuristische Modell in Abbildung 3 an die Empirie angepasst worden.

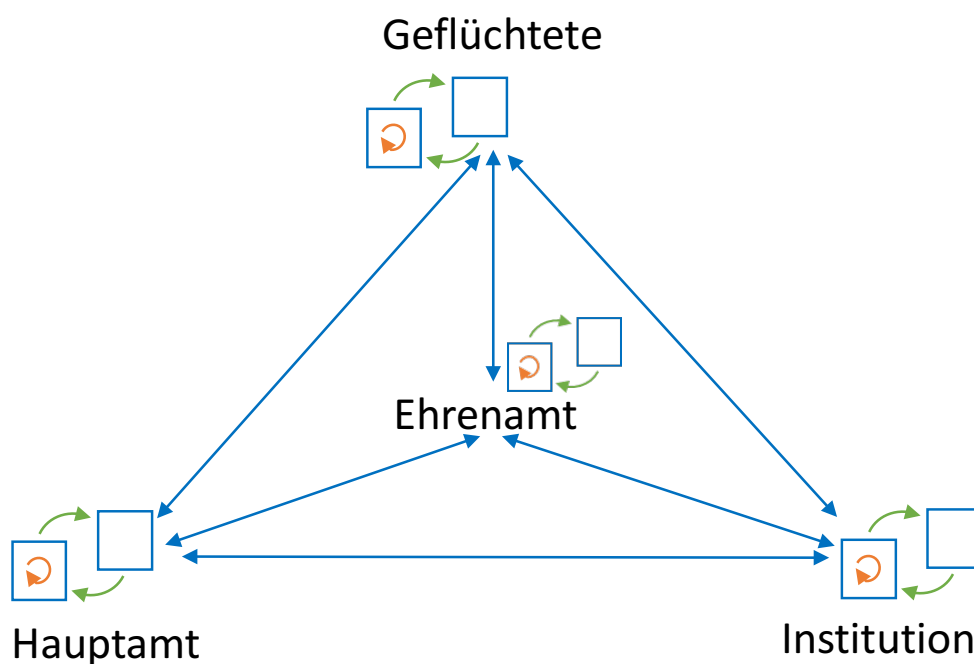


Abb. 3: Empirisch abgeleitetes und vereinfachtes Modell des Konfliktverstehens

Im Zentrum der Analyse stehen Akteure in einer Flüchtlingsunterkunft, in der Ehrenamt stattfindet. Um die Konflikte, die ehrenamtlich tätige Personen in ihrem Ehrenamt wie auch als inneren Konflikt erleben, können sich zahlreiche Konflikte um diverse Konfliktgegenstände mit Personen, die professionelle Flüchtlingsarbeit betreiben, Flüchtlingen sowie relevanten Institutionen (Behörden etc.) entspannen. Diese haben wir zuvor hervorgearbeitet. Zum Abschluss der Analyse soll der Versuch unternommen werden, noch einmal Konflikte herauszustellen und Empfehlungen zu ermitteln, die wir aufgrund der empirischen Analyse geben können. Dabei können wir auch einige Hinweise geben, die von den ehrenamtlich Tätigen direkt und selbst genannt wurden. Wir haben im Verlauf des Interviews diverse Nachfragen zu Konfliktlösungen und Möglichkeiten der Konfliktregulation gestellt. Die Angaben der Befragten gehen in die Liste der Empfehlungen ein.

Es gibt mittlerweile eine Reihe von Handlungsempfehlungen für den Umgang mit Konflikten sowie der Gewaltprävention für die Arbeit mit Flüchtlingen und in Unterkünften. Wenige davon basieren auf systematischen Studien der erlebten Konflikte. Christ et al. (2017) haben auf der Grundlage eines qualitativen Interviewprojektes stärker strukturelle Maßnahmen betont, weil sie die Gegebenheiten in vielen Unterkünften für entscheidende Einflussfaktoren auf Konflikte halten. Sie appellieren dabei vor allem an die Flüchtlingspolitik und fordern, die strukturellen Konfliktursachen zu beheben. Dabei fordern sie, eine dezentrale Unterbringung müsse Vorrang gegeben und Asylverfahren sollten transparent gestaltet werden. Die Mit- und Selbstbestimmung von Akteuren in den Unterbringungen und Kommunen sollte gefördert werden, Qualitätsstandards wären zu schaffen, die Gleichbehandlung aller Menschen und Gruppen garantiert werden, ebenso wie der Opferschutz und die Sanktionierung von Regelverstößen müsse vereinheitlicht werden. Bauer (2017a) hat einen Policy Brief auf der Grundlage eines Rechercheprojektes zu Konflikten erstellt (vgl. Bauer 2017b). Er fordert darin, Kompetenzen der Gewaltprävention und Konfliktmediation in Kommunen auszubauen, kommunale Netzwerke der Flüchtlingsarbeit neu auszurichten und zu stärken, Bürgerkommunikation auszubauen und Beteiligungsmöglichkeiten zu erweitern, Teilhabe zu ermöglichen und fördern, sowie klare politische Standpunkte zu vertreten und Allianzen gegen Fremdenfeindlichkeit zu bilden.

Wir könnten uns den Empfehlungen anschließen, womit zunächst einmal ein Rahmen geschaffen wäre, für einen bessern Umgang mit Konflikten und einer effektiveren Prävention von Gewalt, die gewissermaßen der minimalste Garant für die Konfliktregulation und Konfliktreduktion wäre. Unsere folgenden Empfehlungen richten sich weniger allgemein auf solche politischen und strukturellen Forderungen, sondern sind verfasst mit dem Blick auf die Berichte der ehrenamtlich Tätigen, die wir zuvor wiedergegeben haben und Empfehlungen, die die Befragten selbst geben.

Klare Ziele setzen und Wege besprechen wie verhandeln!

Flüchtlinge werden mit vielfältigen und komplexen Herausforderungen konfrontiert. Ehrenamtliche Akteure können dabei schnell ihr konkretes Ziel aus den Augen verlieren. Das vielfach genannte und bekannte altruistische Primärmotiv des Ehrenamtes - „*Ich will denen ja so gut wie möglich helfen*“ – reduziert die Zielfindung und die Wahl der Methoden wie der Grenzbestimmung. Viele ehrenamtliche Akteure berichten in den Interviews, dass sie häufig zu viele Anforderungen gleichzeitig bearbeiten möchten und dabei das konkrete Ziel oder ihre persönlichen Belange aus den Augen verlieren. Ziele müssen explizit gemacht werden und mit klaren Wegen prospektiv verbunden werden, bevor die Tätigkeit einsetzt. Beispielsweise kann dabei die Prämisse „Hilfe zur Selbsthilfe“ handlungsleitend sein. Die perspektivische Selbstständigkeit von Flüchtlingen, die ihre Angelegenheiten ohne das Zutun von ehrenamtlichen Akteuren regulieren und bearbeiten können, wäre ein mögliches Leitbild für ehrenamtliche Akteure.

Die Festlegung von erreichbaren und messbaren Zielen ist notwendig. Je konkreter ein Ziel formuliert werden kann, desto besser gelingt dies. Dabei sollten die Ziele nach Handlungsmöglichkeit, Raum, Zeit, Personen und wahrscheinlichen Konflikten formuliert werden.

Schwierig ist beispielsweise ein eher verständliches, aber abstraktes Ziel für das Ehrenamt, wie die Förderung der „Integration in Deutschland“. Wenn ehrenamtlich Akteure meinen, sie möchten zur Integration beitragen, müssen sie wissen, wie das möglich ist. Es gibt keine einfachen Kriterien, die eine (gelungene) Integration messen, sodass abstrakte Ziele schnell zu anderen Konflikten führen können. Integration ist selbst ein Konfliktfeld für Akteure. Hingegen ist z.B. das dagegen recht einfache Ziel der Vermittlung eines Praktikums für einen Flüchtling als Erfolg leicht messbar wie auch zugänglich für Anerkennung für die Zielerreichung. Sobald ein Ziel erreicht wurde, kann ein neues gesetzt werden. Dieses Vorgehen ist sowohl für Ehrenamtliche als auch für Geflüchtete überschaubarer, nachvollziehbarer und damit auch motivationsfördernd.

Grenzen des Möglichen erkennen und kenntlich machen!

Die Empfehlung, klare Ziele zu setzen, kann und sollte mit der Empfehlung einhergehen, klare Grenzen des ‚Machbaren‘ zu setzen. Ehrenamtliche sollten die Gelegenheit und Kompetenz bekommen, deutlich zu erkunden und auszudrücken, was sie bereit sind zu leisten, in welchen Bereichen sie helfen wollen oder können und wieviel Zeit sie investieren wollen. Eine realistische Abschätzung von Kompetenzen und Lernmöglichkeiten ist vor und während der Arbeit relevant, sowie für die Motivation und eine Einschätzung von Zielen. Ehrenamt hat Grenzen und oft entsteht eine Überlastung, die Konflikte wahrscheinlicher macht, durch eine ungenaue Grenzziehung und -erkennung. Unterstützend ist selbstverständlich eine regelmäßige Supervision, bei der eine Reflexion und der Austausch mit anderen ehrenamtlichen Akteuren professionell angeleitet wird. In den Untersuchungsregionen wurden Teamsitzungen und Möglichkeiten, Zeit und Raum für Gespräche zu haben, sehr positiv eingeschätzt.

Interkulturelle Kommunikation mit Flüchtlingen lernen und gestalten!

In sozialer Interaktion und damit auch bei der Arbeit mit Flüchtlingen ist Kommunikation bedeutsam. Die Interviews machen an vielen Stellen Konflikte kenntlich, die durch eine misslingende Kommunikation zustande kommen. Das klassische Kommunikationsmodell, bei dem der/die Sender/in eine Nachricht an einen Empfänger/in sendet, kann sich im interkulturellen Kontext durch einen Aspekt erweitern. Die gesendete Nachricht wird unter Umständen nicht oder falsch vom Gegenüber verstanden, da neben der Sprachdifferenz auch unterschiedliche Lebenswelten vorliegen, und sie kann in der Folge zu Missverständnissen oder auch Unsicherheit führen. Bedeutsam ist, welche Botschaft beim Empfänger ankommt. Kommunikation findet auf einer Inhaltsebene (Rationalität, Sachlichkeit) und einer Beziehungsebene (Gefühle, Stimmungen, Gesprächsklima) statt. Die Interviews machen deutlich, wie oft und schnell die unterschiedlichen Ebenen in der ehrenamtlichen Arbeit zu Konflikten führen. Ehrenamt in der

Flüchtlingsarbeit ist auf die Herstellung von Beziehung ausgerichtet, was teilweise zu inhaltlich notwendigen Aspekten inkompatibel sein kann.

Gelungene Kommunikation findet auf Augenhöhe und mit gegenseitigem Respekt und vorurteilsfrei statt. Die Integration von Flüchtlingen ist ein mühseliger, langsamer wie langfristiger Prozess. Dazu müssen alle Akteure eine interkulturelle Kommunikation lernen, auch ehrenamtlich Tätige. Der sensible Umgang mit den Lebensumständen sowie das empathische Handeln sind in der Kommunikation mit Flüchtlingen obligatorisch. Die Empathie der ehrenamtlichen Akteure ist ebenso wichtig, denn es sollten gleichermaßen die Bedürfnisse des Gegenübers als auch die eigenen Bedürfnisse Beachtung finden. Beispielsweise bei der Aushandlung von Normen und Werten sollten die Bedürfnisse und Kompetenzen von Flüchtlingen verstanden werden, bevor interkulturelle Differenzen durch die Einführung von Normen und Werten entstehen (müssen). Kulturelle Differenzen sind evident, aber es muss für alle klar sein, worin sie überhaupt bestehen. Missverständnisse in der Kommunikation zwischen Ehrenamtlichen und Flüchtlingen können laut den befragten Ehrenamtlichen beispielsweise in einer Diskrepanz zwischen eigener Erwartungshaltungen bzw. Vorstellungen, Wünschen und Hoffnungen und der Situation der Flüchtlinge begründet sein. Eine offene Ansprache der eigenen Vorstellungen und der Abfrage der Vorstellungen des Gegenübers kann hilfreich sein. So können unterschiedliche Kommunikationswege, Bewertungsmaßstäbe oder Wahrnehmungen der Beziehungs- und Inhaltsebenen aufgedeckt werden. Hilfreich ist auch das kognitive Wissen über unterschiedliche Normen und Werte sowie Gestik und Mimik. Wenn in offenen Gesprächen die Missverständnisse nicht geklärt werden können, ist es ratsam, professionelle Mitarbeiter einzubinden. Wie von Ehrenamtlichen berichtet, kann in manchen Fällen auch das Abgeben der betreuten Person an eine/n andere/n Ehrenamtliche/n sinnvoll sein, da auch individuell persönliche Faktoren (Beziehungsebene) eine große Rolle spielen.

Die Kommunikation mit hauptamtlich Tätigen regeln und gestalten!

Wie sich in den Interviews ergeben hat, ist es sinnvoll bei der Aufnahme einer ehrenamtlichen Tätigkeit ein Erstgespräch mit dem/der zuständigen Hauptamtlichen zu führen. Dies ist bei den Betroffenen beiderseits positiv aufgefasst worden. Ein aktiver regelmäßiger Austausch ist für die weiterführende Zusammenarbeit (mit Hauptamtlichen und anderen Ehrenamtlichen) bedeutsam, beispielsweise durch Austauschtreffen oder „Runde Tische“, die einen Beitrag zum Austausch und wechselseitigen Informationsfluss ermöglichen.

Konkret sind das Aufsuchen von Sprechstunden oder regelmäßige Treffen sehr gute Möglichkeiten, Konflikten präventiv zu begegnen. Durch eine offene Kommunikation können, so die Meinung vieler Befragter, Konflikte vermieden und bereits entstandene Meinungsverschiedenheiten oder Missverständnisse durch Gespräche gelöst werden. Neben regelmäßigen Treffen berichten die Ehrenamtlichen positiv von elektronischen Kommunikationsformen, beispielsweise in Form eines Newsletters, in dem neue Informationen direkt an jede Person gehen. Gegenseitige Wertschätzung und Anerkennung der Arbeitsbereiche und Kompetenzen sind grundlegend für eine gute Kommunikation.

Die Kommunikation mit Behörden und Institutionen aktiv suchen und annehmen!

Behörden unterliegen vielen Vorgaben und Regelungen. Die Einhaltung dieser Vorgaben und Regelungen ist notwendig auch wenn teilweise nicht verständlich ist, warum alle Vorgaben streng eingehalten werden. Behörden und ihre Mitarbeiter/innen sollten nicht als Gegner, sondern als Partner angesehen werden. Daher sollte die Kommunikation mit den Mitarbeitern/innen auf Augenhöhe diplomatisch und respektvoll sein, auch wenn ein Vorgehen oder Verhalten als unangemessen erscheint, konkret durch sachliches, aber dennoch freundliches und bestimmtes Auftreten. Wenn ehrenamtliche Akteure trotz diplomatischer Handlungen einen Konflikt haben, sollten Sozialarbeiter/innen hinzugezogen werden.

Kooperationen herstellen und Wettbewerbe mindern!

Die Arbeit und Kommunikation von hauptamtlichen und ehrenamtlichen Akteuren mit Flüchtlingen ist unterschiedlich. Hauptamtliche Akteure haben eine andere Professionslogik und Herangehensweise, die oft durch den Arbeitsauftrag und -vertrag festgelegt ist. Sie werden für ihre Arbeit bezahlt und sind klaren Grenzen wie Zwängen unterworfen. Sie tragen Verantwortung, müssen dokumentieren und die Aufsicht übernehmen. Sie verfügen möglichst über eine professionelle Haltung und Distanz gegenüber Flüchtlingen. Im Vergleich dazu ist das Handeln ehrenamtlicher Akteure weniger klar definiert. Es ist auf der einen Seite freier und selbstbestimmter, auf der anderen Seite weniger definiert und auf Zustimmung durch das Regelsystem angewiesen. Ehrenamtlich Tätige können anhand ihrer Kompetenzen Angebote und Ideen umsetzen. Den eingesetzten Arbeitsaufwand, ihre verfügbaren Zeiten sowie eine Beendigung der Tätigkeiten obliegen ihnen oft selbst bzw. sind durch einen freiwilligen Vertrag mit anderen Akteuren festgelegt. Dadurch können ehrenamtliche Akteure teilweise auch auf Augenhöhe mit Flüchtlingen handeln, wo dies andere nicht können. Die Interviews haben deutlich gemacht, dass viele ehrenamtliche Akteure einen engen und persönlichen Kontakt zu Flüchtlingen eingehen, der von der Beziehungsebene geprägt ist. Dies ist eine Chance wie besondere Verantwortung des Ehrenamtes. Gibt es keinen Austausch über das Rollen- und Professionsverständnis sowie die besonderen Bindungen zwischen Akteuren, dann kann das zu Konflikten führen, wie die vorliegende Studie deutlich gemacht hat. Verzerrte Rollenwahrnehmungen und Unterstellungen von Regelverletzungen sind eine häufige Grundlage für Konflikte.

Ehrenamtskoordination ist unabdingbar!

Trotz dieser Unterschiedlichkeiten teilen haupt- und ehrenamtliche Akteure ein gemeinsames Ziel: Die Unterstützung für eine Verbesserung der Lebenssituation und -perspektive von Flüchtlingen. Alle Interviews machen klar, dass bei allen Konflikten um Interessen und Identitäten am Ende die Kooperation die Umsetzung des Ziels ermöglicht. Diese Symmetrie kann und sollte gestaltet werden. Eine professionelle Koordination des Ehrenamtes wäre in allen berichteten Konfliktfällen eine Möglichkeit, die Konflikte so zu regulieren, dass sie konstruktiv

werden. Durch eine Gestaltung der Kooperation unter Beachtung von unterschiedlichen Kompetenzen und Handlungsoptionen können alle voneinander profitieren. Das Ehrenamt kann um eine intelligente Koordinationsstruktur ergänzt werden, die zugleich eine hauptamtliche Unterstützung und Begleitung erfährt. Die Ressourcen zu bündeln und sich gemeinsam zu organisieren, ist daher letztendlich zielführend. Hier könnte sich auch ein neues und innovatives Berufsfeld des Ehrenamtsmanagements für Integrationsprozesse entwickeln, welches sich langfristig für die Gesellschaft lohnt und die Zivilgesellschaft stärkt.

Die Kooperation kann sich an demokratischen Regeln orientieren und gegenseitige Wertschätzung erleichtern!

Um eine gelingende Kooperation zu erreichen, sind ein respektvoller Umgang sowie eine gegenseitige Anerkennung der jeweiligen Tätigkeiten und Kompetenzen wichtig; eine offene und reflektierte Haltung gegenüber Rollen, Erwartungen und Wünschen. Die Beibehaltung der unterschiedlichen Zugänge ist positiv. Ein Erfahrungsaustausch durch Koordinationstreffen erscheint ebenso hilfreich. Für die befragten ehrenamtlichen Akteure ist es wichtig, möglichst viel und dabei demokratisch und konkurrenzfrei zusammen zu arbeiten und in einen regelmäßigen Austausch und wechselseitigen Informationsfluss zu kommen und gemeinsame Entscheidungen zu treffen. An dieser Stelle verbinden sich Kooperations- und Kommunikationsregeln. Durch die Anerkennung der professionellen Bereiche und der Grenzen ehrenamtlicher Tätigkeit kann die Konflikteskalation vermieden werden. Beispielsweise können Hauptamtliche direkt nach möglichen Unterstützungsfeldern befragt werden, oder wie sie die Grenze zwischen den haupt- und ehrenamtlichen Akteuren definieren.

Schutz gegen ideologisch motivierte Gewalt und Menschenfeindlichkeit einrichten!

In allen Interviews wurden die Angriffe auf Flüchtlinge und ihre Integrationsunterstützer/innen durch Rechtsextremisten und Alltagsrassismus der ‚Normalbevölkerung‘ hervorgehoben. Flüchtlingsarbeit trifft auf einen massiven gesellschaftlichen Konflikt. Ohne Erfahrungen mit menschenfeindlichen Angriffen findet derzeit kein Ehrenamt statt. Drohungen sind eine zielgerichtete Strategie von rechtspopulistischen und rechtsextremen Milieus. Sie sollen die Flüchtlingshelfer/innen in Angst und Panik versetzen, einschüchtern oder lähmen. Ehrenamtliche Akteure der Flüchtlingsintegration sollen dadurch gezielt bei der Ausübung ihres Amtes gestört bzw. daran gehindert werden. Bedrohungen können dabei ganz unterschiedliche Formen annehmen, sie zielen aber immer darauf ab, die Flüchtlingshelfer/innen an ihrem empfindlichsten Punkt zu treffen, ihre Person und private Sphäre. Sachbeschädigungen, die die Interviewten nennen, sollen Bedrohungen unterstreichen und die Einschüchterung verstärken. Je nach Stärke des rechtsextremen Milieus im lokalen Umfeld, kann es vorkommen, dass ehrenamtliche Akteure mit Bedrohungen und Sachbeschädigungen zermürbt werden. Dies muss und kann ernster genommen werden von anderen, die weniger stark von den Angriffen betroffen sind.

Flüchtlingsschutz und Schutz des Ehrenamtes sind angesichts der Angriffe eine unabdingbare Notwendigkeit zur Aufrechterhaltung der kommunalen Zivilgesellschaft.

Ehrenamtliche Akteure müssen ihre persönlichen Daten schützen. Gerade rechtsextreme Angreifer nutzen häufig Informationen, die die Betroffenen selbst veröffentlicht haben. Daher sollten sie sehr sensibel bei Weitergabe von persönlichen Daten, wie ihrer Wohnanschrift, Telefonnummer und/oder Fotos sein. Insbesondere in sozialen Netzwerken ist es für Einzelne schwer zu kontrollieren, ob Daten weitergegeben werden. Schwierig zu praktizieren ist Datenschutz für Personen, deren Engagement öffentlich wahrnehmbar ist, oder für Menschen, die in beengten Sozialräumen leben. Bei einer konkreten Bedrohungssituation sollte diese umgehend bei der Polizei angezeigt und dokumentiert werden. Ggf. sollte ein Rechtsbeistand zur Verfügung gestellt werden. Weiterhin ist es sinnvoll, die Angriffe im persönlichen Umfeld und bei kommunalen Amtsträgern/innen (z. B. Bürgermeister/innen, Ortsvorsteher/innen), oder Vertretungen von Bürger- und Zivilgesellschaft kenntlich zu machen. Zudem sollten Netzwerke und Allianzen zu Personen und Gruppen, die sich mit menschenfeindlich motivierten Hasstaten auseinandersetzen, initiiert werden, falls diese noch nicht existieren. Unterstützung gibt es z.B. an manchen Orten bei mobilen Beratungsstellen gegen Rechtsextremismus, oder bei Opferberatungen.

Auf Reaktionen des persönlichen Umfeldes einstellen!

Ehrenamtliche Akteure, die negative Erfahrungen mit Reaktionen aus dem persönlichen Umfeld machen, brauchen Unterstützung aus ihrem Umfeld. Sie müssen deutlich machen (können), wie wichtig ihnen ihr Engagement ist. Es müsste verhindert werden, dass ihre Arbeit und die damit verbundenen Konflikte die privaten Beziehungen erheblich beeinflussen. Gerade Angriffe auf das Ehrenamt in Flüchtlingsunterkünften können das Leben erheblich beeinflussen, wenn unbewältigte Konflikte ‚mit nach Hause genommen werden‘. Ehrenamtliche Akteure können ihre persönlichen Motive für die Tätigkeiten und deren persönliche Bedeutung vermitteln, sollten sich aber über die Differenz von Arbeits- und Beziehungsebene im Klaren sein. Ehrenamt ist ein wesentlicher Teil der demokratischen Zivilgesellschaft, daher müssen sich eigentlich ehrenamtliche Akteure in allen Lebensbereichen weniger rechtfertigen als Personen, die kein Ehrenamt leisten. Das gelingt aber nicht so leicht, wie es sich schreiben lässt. Oft hören ehrenamtliche Akteure, sie würden das Ehrenamt ja nur versehen, um persönliche Motive und Eitelkeiten zu befriedigen. Über Motive lässt sich streiten, aber der Konflikt zwischen Personen und Gruppen darüber, ob Ehrenamt egoistisch oder altruistisch ist, kann allzu schnell eskalieren, weil er höchstwahrscheinlich von anderen Interessen als einer besseren Beziehung und Unterstützung geprägt ist. Auch dieser alltägliche Aspekt des Ehrenamtes, der in vielen Bereichen bekannt ist, kann durch die Koordination des Ehrenamtes aufgefangen werden.

Anerkennung wünschen, aber Erwartungen realistisch halten!

Ein wichtiger Aspekt ehrenamtlicher Arbeit ist die Wertschätzung. Anerkennung schafft Kontinuität, stärkt das Selbstbewusstsein und die Motivation, wertet die ausgeübte Tätigkeit auf

und zollt der ehrenamtlich arbeitenden Person Respekt für ihre Bemühungen. Sie lässt sich allerdings nicht ‚einklagen‘, wenn sie versagt bleibt. In den Interviews ist an vielen Stellen von mangelnder Anerkennung die Rede. Diese ist aber eher als Wunsch nach Anerkennung, denn als Anklage zu verstehen.

Flüchtlingspaten oder freiwillige Helfer/innen, die in einem sehr engen Betreuungsverhältnis zu Geflüchteten arbeiten, wird von Flüchtlingen häufig in hohem Maße Wertschätzung entgegengebracht, wie die Befragten berichten. Entsprechend verlagert sich die persönliche Beziehung von einer Arbeits- auf eine Freundschaftsebene. Einige der vom Forschungsteam interviewten ehrenamtlichen Akteure stehen in sehr engen persönlichen Beziehungen zu Flüchtlingen. Sie berichteten darüber, dass ihnen anfangs sehr viel Wertschätzung entgegengebracht wurde, dies aber abebbte sobald bestimmte Integrationschritte, wie etwa die Vermittlung eines Praktikums erfolgen. Auffällig vielen ehrenamtlichen Akteuren taten sich schwer, wenn Flüchtlinge auf einmal autonom Entscheidungen trafen.

Daneben arbeiten ehrenamtliche Akteure aber auch oft in Positionen, in denen sie keine enge persönliche Verbindung zu einzelnen Flüchtlinge aufbauen können. Ein Beispiel dafür sind ehrenamtliche Deutschlehrer/innen. Ihre Angebote nehmen Flüchtlinge freiwillig in Anspruch. Einige der befragten Akteure, die Sprachunterricht erteilen, berichteten, dass nach einer Phase der Euphorie, in denen ihre Deutschklassen stetig wuchsen, nach und nach immer weniger Flüchtlinge am Unterricht teilnehmen. Sie reagieren oft mit Unverständnis auf das Fernbleiben beim Sprachkurs, insbesondere dann, wenn sie feststellen müssen, dass Flüchtlinge die vorher im Sprachkurs verbrachte Zeit nicht in anderer Weise nutzen.

Neben der Wertschätzung, die ehrenamtliche Akteure von Geflüchteten für ihre Arbeit bekommen möchten, sind auch die Erwartungen, die Ehrenamtliche in Flüchtlinge setzen, von großer Bedeutung. Sinnvoll kann eine offene Ansprache über das freiwillige und unentgeltliche Engagement sein. Dies ist manchmal nicht klar kommuniziert und kann dadurch zu Missverständnissen führen, die in destruktiven Konflikten münden.

Weiterbilden und Weiterbildung einfordern!

Weiterbildung erscheint im Kontext der analysierten Konflikte das A und O für die Stabilisierung und Professionalisierung des Ehrenamtes. Da wo Weiterbildung und Ehrenamtskoordination erfolgt, sind weniger destruktive Konflikte festzustellen. Allgemein dienen die Angebote der Kompetenzstärkung von Ehrenamtlichen oder bieten Anleitungen zur Selbstreflexion. Die Angebote werden überwiegend auf kommunaler Ebene von Bildungseinrichtungen, Wohlfahrtsverbänden, Nichtregierungsorganisationen, Integrations- bzw. Freiwilligenagenturen und lokalen Vereinen implementiert. In der Regel sind die Angebote für Ehrenamtliche kostenfrei. Weiterbildungsveranstaltungen finden meist an einem einmaligen Termin (Blockveranstaltung) statt und werden regelmäßig wiederholt (vereinzelt sind auch individuelle Termine möglich).

Besonders sinnvoll und gewinnbringend sind unseren Erachtens Angebote zur Weiterbildung bei Konflikten. Wir haben im Rahmen des Projektes eine Reihe von Bildungsangeboten gesichtet. Sie sollen aufgeführt werden, weil sie unseres Erachtens dringend zu fördern sind.

(1) Im Rahmen von Bildungsangeboten zum Konfliktmanagement werden der Umgang mit Konflikten zwischen ehrenamtlichen Akteuren und Flüchtlingen, Ehrenamtlichen untereinander, ehrenamtlichen und hauptamtlichen Akteuren sowie innere Konflikte der ehrenamtlichen Akteure in den Blick genommen. Es werden theoretische Kenntnisse über Eskalationsstufen von Konflikten und Deeskalationsarten vermittelt, sowie praktisch geübt.

(2) Die Vermittlung interkultureller Kompetenz ist ein weiterer wichtiger Baustein der Bildung. Dabei werden schwerpunktmäßig das Erkennen von eigenen Stereotypen und Vorurteilen sowie die Sensibilisierung von Selbst- und Fremdwahrnehmung behandelt. Es wird Bezug genommen auf andersgeprägte Kulturen und anhand von unterschiedlichen Werten, Traditionen und Normen reflektiert.

(3) Die Supervision ist ein weiterer wichtiger Bestandteil der Angebote für ehrenamtliche Akteure, der dringend weiterzuentwickeln ist. Hierbei geht es um das Erkennen eigener Grenzen. Es wird erlernt mit eigenen psychischen und physischen Belastungen umzugehen und wie sich ehrenamtliche Akteure vor Überforderung, Stress und Frustration schützen können. Dabei ist vor allem der Austausch mit anderen ehrenamtlichen Akteuren wichtig, sodass häufig Selbsthilfegruppen gebildet werden, um nach Abschluss der Veranstaltung im Austausch zu bleiben.

(4) Mediationsangebote behandeln die Vermittlung bei einem Konflikt und sind äußerst sinnvoll. Sie fragen, wie sie bei Konflikten zwischen Flüchtlingen neutral vermitteln können. Dafür werden Kommunikationstechniken (oft in Anlehnung an die Gewaltfreie Kommunikation) trainiert und die eigene Körpersprache sensibilisiert.

(5) Vereinzelt thematisieren auch den Umgang mit Radikalisierung von Flüchtlingen wie den fundamentalistischen und gewaltbereiten Salafismus. Inhaltlich geht es um die Begleitung und Betreuung, um Lösungsstrategien, um die Sensibilisierung der Öffentlichkeit und der Prävention von religiöser Radikalisierung.

(6) Weitere Angebote behandeln die Konfliktfelder Menschenfeindlichkeit und Rechtsextremismus. Es gibt Argumentationstrainings bei Rechtsextremismus sowie Rassismus. Des Weiteren gibt es spezialisierte Angebote, die das Thema Gewalt und dabei vor allem häusliche und geschlechtsspezifische Gewalt behandeln. Darüber hinaus können ehrenamtliche Akteure sich in vielen Kommunen als „Behördenbegleiter“ weiterbilden lassen.

(7) Die Weiterbildung zum Flüchtlingslotsen ist eine besondere Möglichkeit für Ehrenamtliche, sich als Vermittler und ggf. Übersetzer in der Flüchtlingshilfe zu qualifizieren. Dabei werden Kompetenzen vermittelt, um Flüchtlinge bei Behördengängen, Gesprächen mit Anwaltskanz-

leien etc. zu unterstützen. Die Modulinhalte informieren breit über die bisher genannten Angebotsarten wie das Asyl- und Aufenthaltsrecht, Supervision, interkulturelle Kompetenz, Kommunikations- und Konfliktmanagement sowie Traumatisierungen.

Die Angebote umfassen in der Regel einen theoretischen Input, die Bearbeitung von Fallbeispielen, die Simulationen und Rollenspiele sowie eine Analyse der Übungen. Mit Blick auf eine Weiterbildung zur Regulation von Konflikten sind folgende Bausteine hilfreich: (1.) Zunächst sollten theoretische Beiträge vermittelt werden, beispielsweise über Modelle der Konfliktlösung und des Konfliktmanagements oder über interkulturelle Differenzen. (2.) Situationen aus der eigenen Erfahrung sollten durch eine intensive Fallarbeit besprochen werden. (3.) Anhand von Simulationen und Rollenspielen sollten die Fallbeispiele nachgespielt werden, um für die Perspektive des anderen zu sensibilisieren. Es sollte dabei überwiegend um Konflikte zwischen ehrenamtlichen Akteuren und Flüchtlingen gehen, aber auch Ehrenamtlichen untereinander oder zwischen Professionellen. Die Konfliktkonstellationen haben wir im Bericht ausführlich vorgestellt. (4.) Abschließend können Praxisübungen analysiert werden. Gemeinsam können auf diese Weise Lösungswege erarbeitet und neue Konfliktanalyse- und Bewältigungsmöglichkeiten gelernt werden, um in zukünftigen Situationen kompetenter und sicherer auf Konflikte reagieren zu können.

Zwei Königswege: Koordination und Kooperation!

Die Handlungsempfehlungen, die wir auf der Grundlage der durchgeführten Beobachtungen und Interviews in Unterkünften gemacht haben, möchten wir nicht nach ihrer Bedeutsamkeit ordnen. Sie sind sämtlich relevant, und sie könnten um jene Empfehlungen ergänzt werden, die andere Studien nennen (s.o.). Unsere Empfehlungen haben sich aus der Analyse von Konflikten, den ehrenamtliche und professionelle Akteure in Unterkünften erlebt haben, ergeben. Dabei haben wir ehrenamtlich engagierte Bürgerinnen und Bürger konsequent als Akteure in Interaktionszusammenhänge verstanden. Sie sind ein wichtiges Element der Arbeit, was niemand bestreitet. Damit aber sind sie auch Akteure, die mit Konflikten konfrontiert sind und ebenso Konflikte erzeugen können.

Verstehen wir die berichteten Konflikte als Element der Arbeit mit Flüchtlingen und diese als eine vernetzte Tätigkeit der Hilfe zur Integration, dann könnte die Kommunikation und Interaktion in einer Unterkunft als ein dynamischer Prozess von Gruppen verstanden werden. Aus der Forschung zur Gruppendynamik wissen wir, dass Gruppen, die so unterschiedlich sind, wie es der vorliegende Bericht kenntlich gemacht hat, und die auf engem Raum mit begrenzter Zeit und ungeahnter interkulturelle Diversität klarkommen müssen, dann am besten zusammenarbeiten, nur dann zusammengehalten werden können, wenn es ein Konzept der Kooperation und Koordination gibt.

Koordinations- und Kooperationsverluste erzeugen bisweilen mehr Konflikte und Missverständnisse als interkulturelle Differenzen oder Differenzen in den Werten, Normen und Arbeitskonzepten von professionellen und ehrenamtlichen Akteuren der Flüchtlingsintegration.

Koordination und Kooperation sind die Königswege der Zusammenarbeit und diese müssen solide und mit klarem Konzept für alle entwickelt, konzeptualisiert, implementiert und immer wieder modifiziert werden. Aus dem Konfliktmanagement in Organisationen ist hinreichend bekannt, dass gerade in stressreichen Arbeitszusammenhängen ein Koordinations- und Kooperationsmanagement für die Organisation relevant ist. Das kann durch Dritte bereitgestellt werden. Es kann zudem ein Konfliktmanagement umfassen, wie wir es nach der Analyse der Konflikte nun genauer erarbeiten könnten. Einige Unterkünfte entwickeln ein Konfliktmanagement, oder bilden externe Dienstleister darin aus, Konflikte zu coachen. Konflikte in Flüchtlingsunterkünften gehören zum Alltag und sollten nicht überraschen. Sie sind auch immer eine Möglichkeit für Veränderungen. Die hier dokumentierten Äußerungen vieler Akteure machen es deutlich: Konflikte müssen nicht nur gut beschrieben sein, sondern auch ernsthaft bearbeitet werden, sonst erzeugen sie nur neue Konflikte.

Literatur

- Bauer, I. (2017a). Policy Brief 10, Juli 2017. Netzwerk Flucht: Forschung und Transfer. Osnabrück: IMIS/Universität Osnabrück.
- Bauer, I. (2017b). Unterbringung von Flüchtlingen in deutschen Kommunen: Konfliktmediation und lokale Beteiligung. Flucht: Forschung und Transfer, Research Paper Nr. 10, Osnabrück: Institut für Migrationsforschung und Interkulturelle Studien (IMIS), Universität Osnabrück.
- Bernhard, H. (2006). Research Methods in Anthropology. Lanham: Alta Mira Press.
- Bonacker, T. (2008). Sozialwissenschaftliche Konflikttheorien. Eine Einführung. 4. Aufl. Wiesbaden: Springer VS.
- Bornschiefer, V. (2007). Konflikt, Gewalt, Kriminalität und abweichendes Verhalten. Ursachen Zeit- und Gesellschaftsvergleiche. Münster: LIT.
- Christ, S., Meininghaus, E. & Röing, T. (2017). All day waiting. Konflikte in Unterkünften für Geflüchtete in NRW. Working Paper, Bonn. BICC.
- Dahrendorf, R. (1961). Elemente einer Theorie des sozialen Konflikts. München.
- Dinar, C. et al. (2016). Hetze gegen Geflüchtete in den sozialen Medien. Hg. v. Amadeu-Antonio-Stiftung. Berlin: Amadeu-Antonio-Stiftung.
- Follmar-Otto, P. (2016). Religionsbezogene Gewalt in Flüchtlingsunterkünften. Hg. v. Deutsches Institut für Menschenrechte. Berlin: Deutsches Institut für Menschenrechte..
- Flick, U. Kardorff, E. & Steinke, I. (2015). Qualitative Forschung. Ein Handbuch. (11. Aufl.) Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Gius, E. (2015). Erzählen über Konflikte. Ein Beitrag zur digitalen Narratologie. Berlin: de Gruyter.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1969). The discovery of grounded theory. Chicago: Taylor & Francis.
- Glasl, F. (2011). Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater (10., überarb. Aufl.) Bern: Haupt.
- Glasl, F. (2013). Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte Beraterinnen und Berater (11., aktualisierte Aufl.). Bern: Haupt.
- Han-Broich, M. (2011). Ehrenamt und Integration. Die Bedeutung sozialen Engagements in der (Flüchtlings-)Sozialarbeit. Wiesbaden: Springer VS.
- Karakayali, S. & Kleist, O. (2016). EFA-Studie 2: Strukturen und Motive ehrenamtlicher Flüchtlingsarbeit (EFA) in Deutschland. Osnabrück und Berlin: Universität Osnabrück/IMIS und Berliner Institut für empirische Integrations- und Migrationsstudien.
- Kriesberg, L. (1971). The sociology of social conflict. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kuckartz, U. (2010). Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten. Wiesbaden: Springer VS.

- Lamnek, S. (2008). *Qualitative Sozialforschung: Lehrbuch* (4., vollst. überarb. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Meuser, M. & Nagel, U. (1991). ExpertInneninterviews - vielfach erprobt wenig bedacht. In: D. Garz & K. Kraimer (Hg.). *Qualitativ-empirische Sozialforschung. Konzepte, Methoden, Analysen* (S. 441 - 471). Wiesbaden: Springer VS.
- Prein, H. (1982). *Conflicthantring door een derde partij*. Lisse.
- Pruitt, D.G. (1998). Social conflict. In D. T. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *The handbook of social psychology* (pp. 470-503). New York: McGraw-Hill.
- Pruitt, D. G. & Kim, S. H. (2004). *Social Conflict: Escalation, stalement and settlement* (3rd ed.). Boston: McGraw Hill.
- Rosenstiel, L. von, Molt, W. & Rüttinger, B. (1975). *Organisationspsychologie*. Stuttgart: Kohlhammer
- Rüttinger, B. (1980). *Konflikt und Konfliktlösen*. Weinheim: Springer.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1996). *Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Beltz.
- Thomas, K. (1976). Conflict and Conflict Maganement. In: Marvin D. Dunette (Ed.): *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Randall McNally College.
- Welker, M. (2010). *Die Online-Inhaltsanalyse. Forschungsobjekt Internet*. Köln: von Halem.
- Witzel, A. (1982). *Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen*. Frankfurt: Campus.
- Witzel, A. (2000). Das problemzentrierte Interview. *Forum qualitative Sozialforschung* 1 (1), S. 1–9.
- Zick, A. & Preuß, M. (2016). *Einstellungen zur Integration in der Bevölkerung: Kurzbericht zum Projekt ZuGleich – Zugehörigkeit und Ungleichwertigkeit*. Berlin: Stiftung Mercator.