



## Abschlussbericht 2016

zum Projekt

### **„Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit (FSA) in Sachsen – Strukturen, Kooperationen, Handlungsansätze“**

Marion Gemende, Claudia Jerzak, Margit Lehr, Marianne Sand, Bernhard Wagner

Förderprogramm: Integrative Maßnahmen

Antragsnummer: 100253896

Kundennummer: 2000002293

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorbemerkungen.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Entstehungszusammenhang und Ziel des Projektes.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Methodisches Vorgehen .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Darstellung der Ergebnisse.....</b>	<b>10</b>
4.1	Haupterkenntnisse des Projekts im Überblick.....	10
4.2	FSA als Handlungsfeld Sozialer Arbeit im gesellschaftlichen Kontext von Fluchtbewegungen und Integrationsbemühungen für geflüchtete Menschen in Deutschland.....	11
4.3	Entwicklungen der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen.....	16
4.3.1	Entwicklungen der FSA in Sachsen.....	16
4.3.2	Rechtliche Regulierung und Kommunale Unterbringungskonzepte .....	20
4.4	Begriffs(un)klarheiten - Flüchtlingssozialarbeit, Soziale Betreuung oder Beratung.....	27
4.5	Herausforderungen in der Praxis der Flüchtlingssozialarbeit.....	37
4.5.1	Aufgaben.....	37
4.5.2	Betreuungsschlüssel.....	40
4.5.2.1	Heterogene Betreuungsschlüssel – Hintergründe.....	41
4.5.2.2	Die Fortentwicklung des Betreuungsschlüssels in Sachsen.....	42
4.5.2.3	Was ist ein „angemessener“ Betreuungsschlüssel? .....	45
4.5.3	Rahmenbedingungen der praktischen Arbeit.....	47
4.5.4	Zentrale Konzepte, Methoden und Techniken in der FSA.....	50
4.5.4.1	Konzepte.....	50
4.5.4.2	Methoden.....	53
4.5.4.3	Weitere Verfahren und Techniken.....	56
4.5.5.	Strukturen im Spannungsfeld.....	59
4.5.5.1	Das Verhältnis von öffentlichen und freien Trägern.....	59
4.5.5.2	Multiprofessionelle Teams.....	60
4.5.5.3	Kooperation und Vernetzung.....	62
4.5.5.4	Rahmenbedingungen der FSA in städtischen und ländlichen Räumen.....	74
4.5.5.5	Politische Rahmenbedingungen.....	78
4.6	(Die Janusköpfigkeit von) Standards.....	82
4.6.1	Professionstheoretische Bestimmungen von Standards für die Soziale Arbeit.....	82
4.6.2	Standards in der FSA aus der Sicht von befragten Fachkräften.....	83
4.6.3	Vorläufiger Strukturierungsvorschlag zur weiteren Diskussion von Standards in der FSA.....	87
<b>5</b>	<b>Fazit und Ausblick.....</b>	<b>90</b>
	Literaturverzeichnis.....	92
	Anhang.....	96

# 1 Vorbemerkungen

Im vorliegenden Bericht zum Projekt „Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit bzw. Sozialen Betreuung von Flüchtlingen in Sachsen – Strukturen, Kooperationen, Handlungsansätze“ werden einerseits die Entstehung des Projektes sowie das Forschungsdesign dargestellt, andererseits werden die relevanten Ergebnisse des Begleitprojekts an Hand von analysierten Dokumenten sowie von erhobenen und ausgewerteten Interviews – in den folgenden Kapiteln meist integrativ – aufbereitet.

Der Aufbau des Berichts ist folgendermaßen konzipiert:

Im Anschluss an diese Vorbemerkungen finden sich im Kapitel 2 einige erklärende Bemerkungen zur Entstehung des Projektes. Diese werden vorangestellt, um insbesondere auch den Bezug des Projektes zur Richtlinie des Geschäftsbereichs Gleichstellung und Integration des Sächsischen Staatsministeriums für Soziales und Verbraucherschutz<sup>1</sup> zur Förderung der sozialen Betreuung von Flüchtlingen in kommunalen Unterbringungseinrichtungen (RL Soziale Betreuung Flüchtlinge) zu verdeutlichen.

Im Kapitel 3 werden die forschungsmethodischen Grundlagen des Begleitprojekts vorgestellt.

Das darauf folgende Hauptkapitel 4 widmet sich der Darstellung der im Untersuchungsprozess gewonnenen Ergebnisse des Projekts im Jahr 2016. Insbesondere unter 4.1 werden die Haupteckdaten des Begleitprojekts im Überblick dargeboten.

Fazit und Ausblick, die wir auch als ‚Übergang‘ zum derzeit laufenden Projekt „Wissenschaftliche Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen – die Weiterentwicklung von professionellem Selbstverständnis und fachlichen Standards der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten“ verstehen, finden sich in Kapitel 5.

Angesichts des Abschlusses des Begleitprojektes im Jahr 2016 wollen wir die Gelegenheit ergreifen, uns für die gute Zusammenarbeit mit allen direkt und indirekt Beteiligten zu bedanken. Unser ganz besonderer Dank gilt den Partner\*innen, die bei freien und öffentlichen Trägern der Wohlfahrt, Migrant\*innenselbstorganisationen und privat-gewerblichen Trägern der Unterbringung im Kontext von Flucht und Asyl tätig sind und sich bereit erklärt haben, mit uns ein Interview zu ihrem Verständnis von Flüchtlingssozialarbeit (FSA) bzw. der sozialen Betreuung von geflüchteten Menschen zu führen.

Bedanken möchten wir uns bei allen Partner\*innen, die unterschiedlichen Institutionen auf Landesebene, in den kreisfreien Städten und Landkreisen Sachsens angehören und uns in unzähligen Anfragen und Gesprächen per E-Mail, Telefon und im direkten Kontakt Informationen erteilten, Zugänge zu Interviewpartner\*innen eröffneten, Einsicht in ihre Praxis und Anregungen für unsere Arbeit gaben, aber auch unsere Expertise für Treffen verschiedener Gremien und Teams anfragten.

Benannt werden sollen hier auch die an der Evangelischen Hochschule Dresden im Wintersemester 2016/17 geschriebenen Masterarbeiten von Ruth Schilling, Magdalena Schneider und Eva Westermann sowie Axel Zimmermann, die dem Projekt auf unterschiedlichen Ebenen wichtige fachliche Impulse gaben.

Durch die Unterstützung aller ist es gelungen, anhand der von uns erhobenen und ausgewerteten Daten einen Ein- und Überblick in und über Strukturen, Kooperationen und Handlungsansätze<sup>2</sup> der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen für das Jahr 2016 zu erhalten und entsprechende Schwerpunkte ihrer Entwicklung im Spannungsfeld von normativen Vorstellungen und Handlungspraxis zu identifizieren.

---

1 Der Geschäftsbereich Gleichstellung und Integration des Sächsischen Staatsministeriums für Soziales und Verbraucherschutz wird im Folgenden als Sächsisches Staatsministerium für Gleichstellung und Integration – SMGI – bezeichnet.

2 Unter ‚Handlungsansätzen‘ verstehen wir hier konzeptionelle Grundlagen, die das Denken und Handeln von Professionellen bestimmen. Dazu gehören alle Aspekte der Flüchtlingssozialarbeit von der Begriffsverwendung angefangen über das Verständnis von Zielgruppen, Zielen, leitenden Theorieansätzen für die FSA, ihren Aufgaben und Methoden bis hin zu den gesellschaftlichen und institutionellen Rahmenbedingungen, unter denen gehandelt werden soll und letztlich gehandelt wird (vgl. auch Spiegel 2004: 254 zum Begriff Konzeption).

## 2 Entstehungszusammenhang und Ziel des Projektes

Ausgangspunkt für die Entstehung des Projektes waren die Zuwanderung und Zuweisung von geflüchteten Menschen nach Sachsen und das damit verbundene Wachstum von Flüchtlingssozialarbeit bzw. sozialer Betreuung von geflüchteten Menschen. Das heißt, es mussten sich in kurzer Zeit neben den schon etablierten Migrationsdiensten, die bereits auch Erfahrung in der Arbeit mit Asylbewerber\*innen, Geduldeten und Asylberechtigten hatten, weitere Träger für die Arbeit mit Geflüchteten bei den entsprechenden öffentlichen Trägern (meist bei den Sozialämtern) der kreisfreien Städte und Landkreise bewerben und nach dem Erhalt des Zuwendungsbescheids Personal einstellen.

Grundlage für diesen Prozess sind im besonderen Maße finanzielle Mittel, die Sachsen unter anderem für die Integration in verschiedene Lebensbereiche für einen Teil der seit 2014 nach Deutschland geflüchteten und nach Sachsen zugewiesenen Menschen, für Ehrenamt und Soziale Arbeit sowie für Forschung im Kontext von Flucht und Asyl zur Verfügung stellt. Im Rahmen der Richtlinien „Soziale Betreuung Flüchtlinge“ und „Integrative Maßnahmen“ des SMGI werden zum einen die soziale Betreuung von Flüchtlingen in kommunalen Unterbringungseinrichtungen (vgl. <http://www.revosax.sachsen.de/vorschrift/16093-RL-Soziale-Betreuung-Fluechtlinge>) und zum anderen die Integrationsarbeit, das Engagement für den gesellschaftlichen Zusammenhalt und die Potentiale von Personen mit Migrationshintergrund der Landkreise und Kreisfreien Städte (vgl. <http://www.revosax.sachsen.de/vorschrift/16271-Richtlinie-Integrative-Massnahmen>) anteilmäßig gefördert.

Parallel zu diesem Prozess wurde an der Evangelische Hochschule Dresden (EHS) darüber nachgedacht, die Entwicklung der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen wissenschaftlich zu begleiten, um über die Erhebung und Auswertung von Daten zu ihrer Rekonstruktion und Professionalisierung beizutragen. Ein diesbezüglicher Antrag über die Richtlinie „Integrative Maßnahmen“ des SMGI wurde 2015 gestellt und 2016 positiv entschieden.

Wenngleich es sich bei dem Projekt nicht um eine direkte Evaluation der Richtlinie „Soziale Betreuung Flüchtlinge“ handelt, lassen die im folgenden Bericht getroffenen Aussagen über die Flüchtlingssozialarbeit bzw. über die soziale Betreuung von Flüchtlingen in Sachsen Schlussfolgerungen für die Verwendung des Begriffs „soziale Betreuung“, zu Zielgruppen, Aufgaben und anderen Aspekten in der Richtlinie zu.

Die Richtlinie „Soziale Betreuung Flüchtlinge“ ermöglicht zwar anteilig, aber zum ersten Mal in Sachsen flächendeckend in kreisfreien Städten und Landkreisen die Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen. Flüchtlingssozialarbeit gab es vorher lediglich als marginalisiertes Handlungsfeld, das nicht von Bund und Kommunen finanziert wurde, weil (erwachsene) Flüchtlinge und Asylbewerber\*innen erst mit einer Anerkennung integriert werden konnten. Deshalb mussten für Asylsuchende und (noch nicht anerkannte) Geflüchtete anderweitig Drittmittel für die Soziale Arbeit mit ihnen akquiriert werden. Mit der Richtlinie „Soziale Betreuung Flüchtlinge“ hat Sachsen nicht nur Flüchtlingssozialarbeit ermöglicht, sondern Verantwortung für ihre Entwicklung übernommen, auch wenn kein Rechtsanspruch auf sie für geflüchtete Menschen besteht und die Arbeitsbedingungen der Sozialarbeiter\*innen bzw. Sozialbetreuer\*innen dadurch unsicher sind.

Das Ziel des Projektes ist es, einen Überblick zur Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen als Grundlage für die Förderung ihrer Professionalisierung, für die Schärfung ihres Profils zu geben und Diskussionen anzuregen. Wir beziehen uns dabei auf die Breite des von uns verwendeten Begriffs ‚Handlungsansatz‘ und die entsprechenden Strukturen und Kooperationen mit ihren jeweiligen Herausforderungen für ein angemessenes Handeln.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Veränderung von Strukturen in der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen im Jahr 2016 (mit Folgen für 2017) erheblich war. Der Bund veränderte die Förderrichtlinie zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) (bek. d. BMI v. 15.6.2016 – GZ2-21008/2#14) mit zumindest theoretischen Auswirkungen auf die Flüchtlingssozialarbeit durch die Erweiterung der Zielgruppen für die MBE, die in Sachsen von der FSA begleitet werden. Es wurden unterschiedli-

che Koordinationsstellen für verschiedene Integrationsbereiche für geflüchtete Menschen von verschiedenen Ministerien auf Bundes- und Landesebene geschaffen, auf die sich die FSA einstellen musste und muss (und umgekehrt), um sich im Interesse der geflüchteten Menschen sinnvoll mit diesen zu vernetzen. In einigen Landkreisen und vor allem in den kreisfreien Städten Sachsens wurde die FSA zum Jahresende 2016 neu ausgeschrieben und sie muss sich damit wieder mehr oder weniger neu strukturieren und konzeptionell ‚finden‘, je nachdem wie die Konzepte für Unterbringung von geflüchteten Menschen und die Soziale Arbeit mit ihnen (einschließlich von Beratung) regional gedacht sind. Es bleibt also weiterhin die Aufgabe von professioneller FSA, in den ‚multiprofessionellen‘ Teams, mit Ehrenamt, Migrations(beratungs)diensten und für die Integrationsbereiche zuständigen Regeldiensten und Koordinationsstellen – auf der Grundlage der sich entwickelten Strukturen – zu kooperieren und den jeweiligen regionalen Weg zu konzeptionieren.

Der vorliegende Bericht bezieht sich auf die Datenerhebung und -auswertung im Jahr 2016 und die dort zu Grunde liegenden Strukturen.

Wir haben nicht die geflüchteten Menschen selbst befragt, um ihre Bedürfnisse und die entsprechenden Bedarfe für die FSA zu ermitteln. Die Menschen, die als Flüchtlinge und Asylbewerber\*innen neu zuwandern, verstehen in der Regel die deutsche Sprache nicht, müssen sich neu orientieren und meistens ihre Bedürfnisse den Bedingungen entsprechend neu regulieren. Sie befinden sich in einer rechtlich und sozial unsicheren Situation. Interviews benötigen ein bestimmtes Maß an Sicherheit, Vertrauen und Verstehen dieser besonderen Befragungssituation. Unter den gegebenen gesellschaftlichen und sozialen Bedingungen von Flucht und Asyl sahen wir die Voraussetzungen dafür zunächst nicht gegeben. Wir greifen deshalb – dort, wo notwendig – auf Untersuchungen zurück, die die Lebenssituation der Zielgruppe analysieren.

Wir schreiben den befragten Fachkräften in der FSA die Kompetenz zu, dass sie stellvertretende Expert\*innen für die komplexen und schwierigen Lebenslagen und Lebenswelten von geflüchteten Menschen sind und deshalb ihre Antworten in unseren Befragungen auf der Grundlage deren Kenntnis geben.

Letztendlich geht es im Projekt darum, die Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen wissenschaftlich zu begleiten und zu rekonstruieren, um die Ergebnisse für ihre Entwicklung fruchtbar zu machen. Zu diesem Zweck wurden insbesondere Professionelle befragt.

### 3 Methodisches Vorgehen

#### Ziele und Fragestellungen der Untersuchung

Generelles Ziel war die *Bestandsaufnahme und Rekonstruktion der Flüchtlingssozialarbeit/Sozialen Betreuung von Flüchtlingen in Sachsen*. Das betrifft

- a) die Strukturen (bei öffentlichen und freien Trägern der Wohlfahrt, aber auch im Schnittpunkt mit zivilgesellschaftlichen Strukturen der Mehrheitsgesellschaft, mit Selbstorganisationsstrukturen von Flüchtlingen und anderen Migrant\*innen sowie mit Betreibern von Unterkünften) sowie die diesbezüglichen regionalen Besonderheiten, die Hierarchien in den Strukturen sowie die wesentlichen Kooperationen und Netzwerke, die sich entwickelt haben bzw. entwickeln;
- b) die fachlichen Grundlagen vor allem als normative Standards, wie sie sich in unterschiedlichen Materialien/Dokumenten verschiedener Organisationen als Orientierungsgrundlage des Handelns niederschlagen;
- c) die fachlichen Grundlagen der Handlungspraxis, vor allem als in Konzepte bzw. Konzeptionen eingebundene Handlungsansätze, die als ‚gute Praxis‘ von den professionellen Akteuren entwickelt bzw. konkretisiert, erprobt und kooperierend weiterentwickelt bzw. evaluiert werden sowie deren (politische, rechtliche, soziale) Rahmenbedingungen, Ressourcen und Handlungsbedarfe.

Dabei stehen die folgenden Fragen im Fokus:

- Welche normativen Grundlagen für die Flüchtlingssozialarbeit wurden erarbeitet?
- Vor welchen Herausforderungen stehen die Akteure der FSA in Sachsen hinsichtlich der vorhandenen bzw. erst noch zu entwickelnden Strukturen, ihrer Handlungspraxis und Kooperationen?
- Welche ‚gute Handlungspraxis‘ der FSA hat sich entwickelt, welche Ressourcen stehen dafür zur Verfügung und welche Bedarfe werden als notwendig erachtet?
- Welche regionalen Besonderheiten zeichnen die FSA in Sachsen aus?

#### Methodische Vorgehensweise der wissenschaftlichen Begleitung

Die wissenschaftliche Begleitung verfolgte ein Mixed-Methods-Design (vgl. Kuckartz 2014) mit insgesamt fünf Schritten, von denen drei im Berichtszeitraum 2016 durchgeführt bzw. vorbereitet wurden und an die im Folgeprojekt 2017 angeknüpft wird.

Im Berichtszeitraum 2016 standen

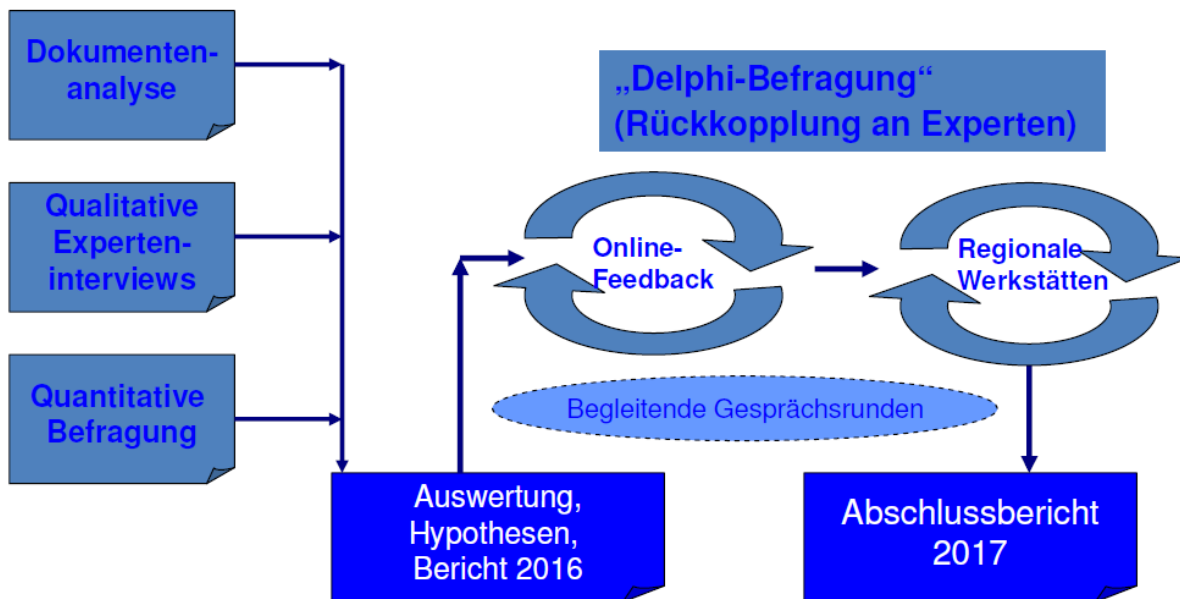
- a) die **Recherche, Dokumentation, Aufbereitung und Analyse vorhandener Dokumente** sowie
- b) die **Vorbereitung, Durchführung und Auswertung qualitativer Experteninterviews** zur Praxis der FSA in Sachsen im Mittelpunkt.

Darüber hinaus wurde

- c) auf der Basis der daraus resultierenden Erkenntnisse eine **standardisierte Befragung** entwickelt, in der zahlreiche Parameter der FSA-Praxis in Sachsen quantitativ erhoben werden.
- d) Letztlich entwickelte sich die – schwerpunktmäßig für das Folgeprojekt 2017 vorgesehene – **Rückkopplung von (Zwischen)Ergebnissen an die Akteure der FSA in Sachsen** auf unterschiedlichen Ebenen (Verbände, Gremien, Netzwerke etc.) und die Teilnahme an entsprechenden Diskussions- und Aushandlungsprozessen bereits 2016 zu einer wesentlichen Aktivität der wissenschaftlichen Begleitung, wodurch das Projekt zunehmend den Charakter eines mitgestaltenden **Handlungsforschungsprojektes** annahm.

Abbildung 1: Forschungsmethodik

### Forschungsmethodik: ‚Mixed-Methods-Design‘:



**ad a) Dokumentenanalyse:** Recherchiert wurden alle zugänglichen Materialien, die zum einen die Organisationsstrukturen, -hierarchien und -kooperationen der FSA bzw. „sozialen Betreuung“ von Flüchtlingen in Sachsen und seinen Regionen abbilden, um einen ersten Überblick zu erarbeiten. Zum anderen wurden Materialien von Ministerien, Ämtern und Trägern der Freien Wohlfahrtspflege (bis gegebenenfalls hin zu ausgewählten Organisationen zivilgesellschaftlichen Engagements in der Flüchtlingsarbeit und -politik sowie zu Betreibern von Gemeinschaftsunterkünften/Wohnungen) sowie andere Studien recherchiert und ausgewertet, die normative Standards/Handlungsorientierungen für eine Flüchtlingssozialarbeit bzw. für die Soziale Betreuung von Flüchtlingen in Sachsen (und darüber hinaus) als Empfehlungen, Kompetenzprofile, Richtlinien, Positionspapiere u. ä. enthalten. Diese wurden inhaltsanalytisch zusammengefasst bzw. qualitativ strukturierend ausgewertet (vgl. Mayring 2015). Die Auswertung erfolgte – wie auch bei den qualitativen Interviewtranskripten – mit der Software MaxQDA.

**ad b) Explorative qualitative Expert\*inneninterviews:** Parallel zur Dokumentenanalyse und in Verbindung mit ihr wurden insgesamt 30 qualitative Interviews mit Schlüsselakteuren der Flüchtlingssozialarbeit bzw. Sozialen Betreuung von Flüchtlingen auf unterschiedlichen organisationalen Ebenen (Politik, Verwaltung von öffentlichen und freien Trägern, Soziale Betreuer\*innen bzw. Sozialarbeiter\*innen/Sozialpädagog\*innen in der Flüchtlingssozialarbeit bei verschiedenen Trägern sowie Schlüsselakteuren zivilgesellschaftlichen Engagements und Betreibern) erarbeitet (Leitfaden), durchgeführt und wiederum inhaltsanalytisch ausgewertet. Das Sampling erstreckt sich auf eine ausgewählte Anzahl von Regionen (Landkreise und Kreisfreie Städte) in Sachsen.

Die Zielgruppen der qualitativen Befragung waren **professionelle Akteure**, die mit folgenden Adressat\*innen arbeiten:

- Asylsuchende in Erstaufnahmeeinrichtungen,
- Asylsuchende in Gemeinschaftsunterkünften bzw. dezentral untergebracht, d.h. Asylsuchende im Verfahren (nach § 55 (1) AsylVfG) und Geduldete (nach § 60a AufenthG),
- Geflüchtete mit Anerkennung (mit Aufenthaltserlaubnissen und SGB-II-Bezug) im Übergangsprozess zu

den Migrationsberatungsstellen.

Dabei wurden vorwiegend erfahrene, institutionell gut angebundene Expert\*innen ausgewählt, die sowohl auskunftsfähig zu den Strukturen von Flüchtlingssozialarbeit/Sozialer Betreuung von Flüchtlingen sind als auch Kenntnisse hinsichtlich normativer Standards zum Handlungsfeld sowie über wesentliche Handlungsansätze, ihre Rahmenbedingungen, Ressourcen und Schlüsselprobleme in der sächsischen Handlungspraxis haben.

Es wurden in den drei kreisfreien Städten Dresden, Chemnitz, Leipzig sowie in den drei Landkreisen Görlitz, Leipzig und Sächsische Schweiz-Osterzgebirge Befragungen durchgeführt. Diese Auswahl ermöglichte es, sowohl die Besonderheiten der FSA im ländlichen wie auch im städtischen Raum zu betrachten. Um vielfältige Perspektiven auf die FSA zu erhalten, wurden in jedem der sechs Gebiete Mitarbeiter\*innen freier Träger sowie öffentlicher Träger interviewt. Einzelne Interviews mit Migrant\*innenselbstorganisationen und Nichtregierungsorganisationen rundeten das Sampling inhaltlich ab und gewährten Einblicke in die Sichtweise der Geflüchteten. Bei der Auswahl der Expert\*innen wurde zudem darauf geachtet, die in den letzten Jahren entstandene Trägervielfalt widerzuspiegeln und demzufolge sehr viele verschiedene freie Träger in die Befragung einzubeziehen. Deshalb konzentrierten wir uns auf ausgewählte Landkreise und kreisfreie Städte und verteilten die Befragung nicht auf ganz Sachsen.

Ausdrücklich nicht berücksichtigt wurden aufgrund der besonderen Bedingungen und abweichenden strukturellen Gegebenheiten

- Akteure der Sozialen Arbeit mit unbegleiteten minderjährigen Asylsuchenden sowie
- Professionelle in Migrations(beratungs)diensten (diese werden ‚lediglich‘ als Kooperationspartner\*innen thematisiert).

Die Auswertung der Dokumente und Interviewtranskripte geschah wiederum in Anlehnung an die strukturierende Inhaltsanalyse nach Phillip Mayring (Mayring 2015).

Dokumentenanalyse und Expert\*inneninterviews dienten sowohl einer ersten Bestandsaufnahme von Strukturen der sächsischen Flüchtlingssozialarbeit als auch einer ersten Rekonstruktion aktueller Handlungsorientierungen für die Soziale Betreuung von Flüchtlingen und ihrer Handlungspraxis. Erkenntnisse aus der Auswertung dieser beiden Schritte fanden Eingang sowohl in die zahlreichen Feldkontakte (vgl. ad d) als auch in die Konzipierung der quantitativen Befragung der Praxisakteure der FSA in Sachsen.

Darüber hinaus bilden diese Analysen die Grundlage für die im Nachfolgeprojekt 2017 geplante Delphi-Befragung von Akteuren bzw. Expert\*innen in verschiedenen Regionen Sachsens (vgl. Fazit und Ausblick). Für diesen Zweck werden die Ergebnisse der Auswertungen in 2017 weiter analysiert, verdichtet und für die wissenschaftliche Begleitung nutzbar gemacht.

**ad c) *Quantitative Befragung zur FSA in Sachsen:*** Eine quantitative Befragung bei potenziell allen öffentlichen und freien Trägern in Sachsen, die Flüchtlingssozialarbeit bzw. Soziale Betreuung von Flüchtlingen in unterschiedlichen Formen als soziale Dienstleistung durchführen, soll quantifizierbare Parameter zur konkreten Praxis der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen liefern.

Damit sollen Daten generiert werden, die die qualitative Ebene ergänzen, indem sie Rückschlüsse über quantitative Parameter bezüglich Variablen aus den folgenden thematischen Bereichen ermöglichen:

- Art der Beschäftigungsverhältnisse der einschlägigen Fachkräfte in Sachsen,
- Zielgruppen der Tätigkeit,
- Arbeits- und Rahmenbedingungen (wie Zahl der Klient\*innen, Betreuungsschlüssel, Arbeitsvolumen, förderliche und hemmende strukturelle Gegebenheiten),
- Aufgaben der Flüchtlingssozialarbeit,



- Quantität und Qualität wesentlicher Kooperationen und Netzwerke,
- die Existenz und die Wichtigkeit von Standards und Standardisierung in der Arbeit mit geflüchteten Menschen,
- einige weitere Einschätzungen zur Tätigkeit im Rahmen der Flüchtlingssozialarbeit.

Das Instrument wurde aufgrund der Erkenntnisse aus den oben genannten qualitativen Forschungsschritten noch im Berichtsjahr konzipiert. Die Befragung wurde als online-Erhebung bei allen erreichbaren professionellen Mitarbeiter\*innen in der unmittelbaren Handlungspraxis konzipiert und mittlerweile durchgeführt<sup>3</sup>. Das forschungslogistische Problem einer diffusen Grundgesamtheit erforderte umfangreiche Recherchen bezüglich des Zugangs zur Stichprobe.

Ein Ausdruck des Fragebogens ist diesem Bericht als Anlage beigelegt.

**ad d)** Eine weitere Komponente stellte die **Rückkopplung** von (Zwischen)Ergebnissen an die Akteure der FSA in Sachsen im Berichtsjahr 2016 dar. Durch die relativ große Resonanz von Seiten verschiedener Akteure und Netzwerke der FSA in Sachsen nahm das Projekt – stärker als bereits 2016 geplant – den Charakter eines Handlungs- und Gestaltungsprojektes an.

Diese aktive Teilnahme am Forschungsfeld fand auf mehreren Ebenen statt:

- Die Mitglieder des Forschungsteams nahmen im Jahr 2016 an zahlreichen Netzwerktreffen, Konferenzen und Tagungen teil.
- Anfangs boten die Tagungen, das Verbändegespräch, verschiedene Trägerrunden und FSA-Treffen ein Podium zur Vorstellung des Projektes. Im Zuge dessen konnten einerseits potentielle Interessent\*innen für die Interviews akquiriert und andererseits die Bitte um Zugang zu den verschiedenen Konzeptionen bzw. Informationen über die trägerinterne Handhabung der Flüchtlingssozialarbeit formuliert werden.
- Im weiteren Verlauf wurden Mitarbeiter\*innen des Projektes mehrmals zu Treffen eines Trägerverbandes bzw. von freien Trägern eingeladen, um erste Erkenntnisse des Projektes und wissenschaftliche Grundlagen in dortige Diskussionen über Standards in der Flüchtlingssozialarbeit einfließen zu lassen.
- Weiterhin fanden informelle Gespräche mit Migrant\*innenselbstorganisationen, Ehrenamtsorganisationen und professionellen Projekten, die an Schnittstellen zur Flüchtlingssozialarbeit tätig sind, statt. Auch eine Diskussionsrunde mit freien Trägern der Flüchtlingssozialarbeit und der Migrationsberatung konnte organisiert werden, in der vornehmlich die Überschneidung der Aufgaben sowie Tendenzen für die Zukunft der Arbeit im Bereich Flucht und Asyl thematisiert wurden.

Die aktive Teilnahme auf den genannten Ebenen schloss eine teilnehmende Beobachtung an Fach-AGs, Fachtagungen u. ä. und ihre Analyse sowie die Rekonstruktion von projektrelevanten Erkenntnissen mit ein.

---

3 Die Befragung wurde im Frühjahr 2017 abgeschlossen und wird zum Zeitpunkt der Berichtserstellung ausgewertet.

## 4 Darstellung der Ergebnisse

### 4.1 Hauptkenntnisse des Begleitprojekts im Überblick

- Flüchtlingssozialarbeit hat sich in Sachsen vom marginalisierten Arbeitsbereich der Migrationsdienste zu einem zentralen Handlungsfeld im Kontext Migration entwickelt. Zu den erfahrenen Migrationsdiensten kamen ‚neue‘ Träger hinzu, die ihre Erfahrungen mit FSA in kurzer Zeit sammeln mussten. Die Weiterentwicklung von FSA muss die ‚alten‘ Fragen nach der Konturierung von Migrationssozialarbeit bezüglich der Zielgruppen, von Arbeitsteilungen (z.B. mit der Migrationsberatung) sowie der Kooperationen mit anderen Arbeitsfeldern im Sinne interkultureller Öffnungen und mit den neuen Koordinationsstrukturen für Geflüchtete in Sachsen neu stellen und beantworten. FSA als Teil von Migrationssozialarbeit wird es im Sinne von Sozialer Arbeit als ‚Exklusionsverwaltung‘ und (schrittweiser) Inklusionsvermittlung von geflüchteten Menschen weiterhin geben müssen.
- Das Verständnis der Begriffe Flüchtlingssozialarbeit, soziale Betreuung von Flüchtlingen und Flüchtlingsberatung ist in der Praxis ungeklärt und bedarf der weiteren Diskussion. Sie werden sowohl synonym als auch separat verwendet, was im Interesse einer klaren Konturierung des Handlungsfeldes überwunden werden sollte.
- Die Aufgaben der FSA sind allumfassend und deshalb herausfordernd, vor allem in ihren Kontrollerwartungen, die zum Teil den Bedürfnissen geflüchteter Menschen und dem Verständnis von Sozialer Arbeit als Menschenrechtsprofession entgegenstehen. Sie sind in Teams, bei den Trägern und trägerübergreifend örtlich auszuhandeln und in ihrer Umsetzung von den Betreuungsschlüsseln abhängig.
- Die Höhe des Betreuungsschlüssels ist von den finanziellen Möglichkeiten und dem politischen Willen der Städte und Landkreise abhängig. Ideal wäre es einerseits, unterschiedliche Schlüssel für die verschiedenen Personengruppen mit besonderen Bedarfen festzulegen – dabei sollte eine gewisse Flexibilität möglich sein – und andererseits besonders in den Landkreisen die Eigenheiten der Infrastruktur und die längeren Fahrtwege bei der Berechnung des Betreuungsschlüssels zu beachten.
- Benannte Theorie- und Methodenaspkte wie Empowerment von Flüchtlingen oder Case Management bedürfen der weiteren Klärung unter den jeweiligen örtlichen und rechtlichen Bedingungen. Nach der analysierten Literatur, den Meinungen der Praktiker\*innen sowie dem professionellen Selbstverständnis der Sozialen Arbeit, Menschen dabei zu unterstützen, ihr Leben selbst zu gestalten, ist Empowerment ein zentrales Konzept der FSA – deren Zielgruppe in ihrer Handlungsfähigkeit unter den Bedingungen von Flucht und Asyl eingeschränkt ist. Die Rahmenbedingungen für FSA und die anderen Migrationsdienste müssen stabilisiert und die übergreifende Zusammenarbeit mit anderen Ressorts muss effektiviert und zielführend werden, damit die Selbstermächtigung von Menschen mit Migrationshintergrund verwirklicht werden kann.
- In (einigen) kreisfreien Städten und Landkreisen werden entsprechend den erarbeiteten Konzepten für die FSA Modelle der Zusammenarbeit im Schnittfeld von Sozialarbeit, Begleitung/Betreuung, Koordination und Beratung erprobt. Ihre Erfahrungen gilt es, transparent und nutzbar zu machen für die Weiterentwicklung von Migrationsdiensten bzw. Migrationssozialarbeit in Sachsen. Dabei haben die kreisfreien Städte einerseits und die Landkreise andererseits jeweils unterschiedliche Herausforderungen zu bearbeiten, je nachdem, welche Strukturen und Netzwerke die Menschen mit Migrationshintergrund örtlich vorfinden und nutzen.
- Freie und öffentliche Träger haben teils unterschiedliche Interessen und Ziele hinsichtlich der Flüchtlingssozialarbeit. Wichtig ist deshalb ein transparenter, dem Subsidiaritätsprinzip entsprechender Kommunikations- und Aushandlungsprozess von Qualitätsstandards im Spannungsfeld von Standardisierung und Offenheit in Bezug auf Struktur-, Ergebnis- und Prozessqualitäten. Standards, die miteinander in Teams, bei Trägern und unter (freien und öffentlichen) Trägern erarbeitet werden, haben keinen bedingungslosen Eindeutigkeits- und

Endgültigkeitsanspruch, sie sind vor allem qualitativ beschreibbar. Ambivalenz und Unsicherheit sind quasi fachlich legitimiert. Aber das Handeln im Einzelfall ist auf der Basis der Standards fachlich zu begründen. Qualitätszirkel, Fallberatungen und Supervision sowie Fort- und Weiterbildungen dienen der Weiterentwicklung von Standards.

Die Konkretisierung dieser allgemeinen Erkenntnisse erfolgt in der Darstellung der Ergebnisse, wobei zunächst ein fachlicher Rahmen für die wissenschaftliche Begleitung skizziert wird, um dann die Ergebnisse der empirischen Erhebung und der Dokumentenanalyse anzuschließen.

## **4.2 FSA als Handlungsfeld Sozialer Arbeit im gesellschaftlichen Kontext von Fluchtbewegungen und Integrationsbemühungen für geflüchtete Menschen in Deutschland**

Im Folgenden wird der gesellschaftliche Rahmen umrissen, in dem wir Soziale Arbeit im Allgemeinen und Flüchtlingssozialarbeit im Besonderen verorten. Diese Darstellung bildet wiederum den Kontext für die Untersuchungsergebnisse des Begleitprojekts zur FSA in Sachsen.

Flüchtlingssozialarbeit ist eng verbunden mit dem internationalen Migrationsgeschehen und ihm zugrunde liegenden Makro- und Mikroprozessen, in besonderem Maße mit sozialen Problemen und Konflikten in und zwischen Nationalstaaten, Menschenrechtsverletzungen und internationaler Politik (vgl. Treibel 2011, S. 157ff.), in die auch Deutschland involviert war und ist.

Die Flucht *aus* Deutschland (und anderen europäischen Ländern) war eine der Quellen moderner Sozialer Arbeit. Vor mehr als hundert Jahren waren es Auswanderer aus Deutschland sowie Irland, Böhmen, Italien, Polen und Russland, die sich insbesondere auch in der Stadt Chicago aus unterschiedlichen und mehrschichtigen, unter anderem auch aus politischen Gründen im Exil sammelten. Die sich täglich zuspitzenden Probleme in der Stadt, mit denen die Stadtverwaltung überfordert war, führten zu chaotischen Verhältnissen. In der ansonsten reichen Stadt Chicago kam es um die 1880er Jahre zu sozialen Unruhen (vgl. Müller 1988a: 65). Das war die Zeit, in der (neben anderen Frauen) Jane Addams und Ellen Starr die Villa ‚Hull House‘ als sogenanntes social settlement gründeten und von dem aus sie gemeinwesenorientiert auch mit den Migrant\*innen arbeiteten, um ihre soziale Lage zu verbessern.

Mit dem Ende des 2. Weltkriegs migrierten 9,5 Millionen Flüchtlinge aus dem damaligen deutschen Osten in das heutige Bundesgebiet (vgl. Müller 1988b: 13). Ihre soziale Lage stieß auf die Situation einer Bevölkerung, die sich selbst kaum versorgen konnte. Es fehlte an allem. Zunächst griffen die alliierten Stadtkommandanten auf heute drastisch erscheinende Maßnahmen zurück (Beschlagnahmungen von privaten Gebäuden und Wohnraum, Zwang zu Arbeitseinsätzen u.a.) und es halfen ausländische Hilfsorganisationen, um die größte Not in Deutschland zu lindern (vgl. Hering/Münchmeier 2014, Müller 1988b). Mit den politischen und wirtschaftlichen Maßnahmen in den jeweiligen Besatzungszonen reorganisierten bzw. entwickelten sich auch die institutionellen Voraussetzungen und Möglichkeiten Sozialer Arbeit.

In den 1980er und 1990er Jahren haben geflüchtete Menschen als Folge von Krisen und Kriegen im Nahen und Mittleren Osten, des Auflösens kommunistischer Herrschaftssysteme in Osteuropa sowie der sogenannten Jugoslawienkriege Schutz, Sicherheit und (zumindest die zeitweise) Integration in Deutschland gesucht – neben Arbeitsmigrant\*innen, Aussiedler\*innen u.a. Migrant\*innengruppen. Sie wurden vor allem von den Migrationsdiensten und den Betreiber\*innen von Unterkünften sozial beraten und begleitet bzw. ‚betreut‘. Erst als Anerkannte nach dem Grundgesetz der Bundesrepublik oder nach der Genfer Flüchtlingskonvention, nicht als Asylbewerber\*innen und Geduldete, sollten sie integriert werden. Deshalb mussten für die Arbeit mit (nicht anerkannten) Geflüchteten meistens finanzielle Drittmittel, z.B. über den Europäischen Sozialfonds, akquiriert werden.

Nach dem 2. Weltkrieg lag Deutschland wirtschaftlich und sozial am Boden und integrierte dennoch 9,5 Millionen Flüchtlinge und Vertriebene. Ende der 1980er/Anfang der 1990er Jahre nahm Deutschland zumindest zeitweise geflüchtete Menschen (neben Aussiedler\*innen und anderen Migrant\*innen) auf und bewältigte zugleich die deutsch-deutsche Vereinigung. Gegenwärtig wird die Wirtschaftskraft Deutschlands immer wieder hervorgehoben, so dass sich die wirtschaftlichen Bedingungen für die Integration von Geflüchteten von denen der anderen genannten Zeitetappen zu unterscheiden scheinen, ohne soziale Probleme und Herausforderungen in Deutschland leugnen zu wollen.

Wie stellt sich die (sozialstrukturelle) Integration (vor allem in den Arbeitsmarkt) von geflüchteten Menschen gegenwärtig dar? Brücker/Hauptmann/Trübswetter (2015: 12f.) nehmen auf der Grundlage von Simulationsergebnissen für die perspektivische Integration von Asylbewerber\*innen und Flüchtlingen, die seit 2013/14 Deutschland erreichen, an,

„dass die Auswirkungen der Asyl- und Flüchtlingsmigration auf den Arbeitsmarkt in Deutschland marginal sein dürften [...]. Volkswirtschaftlich hat die schlechte Integration der Asylbewerber und Flüchtlinge in den Arbeitsmarkt viel gravierendere Auswirkungen, sie erhöht direkt die Arbeitslosenzahlen und -quoten, auch wenn nur ein Teil der faktisch Erwerbslosen Eingang in die Statistik findet. Je besser die Arbeitsmarktintegration, desto geringer sind die Auswirkungen auf die Arbeitslosigkeit. Die Arbeitsmarktintegration der Asylbewerber und Flüchtlinge beeinflusst natürlich auch die fiskalischen Kosten der humanitären Migration [...]. Sie erhalten Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz, zusätzlich fallen in den Kommunen Kosten für Unterkunft oder die Betreuung durch Sozialarbeiter etc. an. Auch bei Personen, die einen Schutzstatus erhalten, ist die Zahl der Erwerbstätigen zunächst gering. Die Kosten für den Sozialstaat werden umso geringer ausfallen, je schneller die Asylverfahren abgeschlossen werden und je besser die Integration in den Arbeitsmarkt während und nach Abschluss des Asylverfahrens gelingt.“

Die Autor\*innen positionieren sich zugleich zu Grundfragen der Flüchtlings- und Migrationspolitik Deutschlands und der EU, indem sie konkrete Vorschläge zum Umgang mit der Asyl- und Flüchtlingsmigration – also der humanitären Migration – und insbesondere der Bildungs- und Arbeitsmarktintegration geflüchteter Menschen alternativ zum jetzigen Vorgehen unterbreiten (vgl. ebd.: 13ff.).

Im Zuwanderungsmonitor des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit vom Mai 2017 wird festgehalten, dass der Arbeitsmarktzugang von Flüchtlingen nach Erfahrungen der Vergangenheit Zeit brauche. „Erfolg und Geschwindigkeit der Arbeitsmarktintegration hängen im Wesentlichen von der Sprachförderung, der Investitionen in Bildung und Ausbildung, der Arbeitsvermittlung und der Aufnahmebereitschaft der Wirtschaft ab“ (Brücker/Hauptman/Sirries/Vallizadeh 2017: 1).

Es lassen sich also widersprüchliche Prozesse wahrnehmen: Zum einen wird in Deutschland und Sachsen in verschiedene Programme für die Integration geflüchteter Menschen in Sprachförderung, Bildung und Ausbildung, Arbeitsvermittlung und Arbeitsmarktintegration investiert. Zum anderen wird eine langwierige Arbeitsmarktintegration festgestellt, die Soziale Arbeit in besonderem Maße impliziert bzw. implizieren wird.

Ausführlicher wird die Arbeitsmarktintegration geflüchteter Menschen mit nationalen und internationalen Erfahrungen der Gegenwart und der Vergangenheit im Bericht 4/2017 des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit verglichen (und hier ausführlich wiedergegeben):

„Betrachtet man die Beschäftigungsaufnahme von Personen, die früher als Geflüchtete nach Deutschland gekommen sind, so wird eine große Ähnlichkeit zu den nun beobachteten Integrationsverläufen deutlich: So belief sich der Anteil der Beschäftigten an den Geflüchteten zwischen 15 bis 64 Jahren im jeweiligen Zuzugsjahr nach Angaben der IAB-SOEP-Migrationsstichprobe auf rund 8 Prozent. Nach fünf Jahren stieg der Anteil auf knapp 50 Prozent und nach 15 Jahren auf knapp 70 Prozent und entspricht damit dem der Migranten, die aus anderen Gründen nach Deutschland eingereist sind.

Vergleichbare Integrationsverläufe geflüchteter Personen sind auch für Schweden, das pro Kopf noch mehr Geflüchtete als Deutschland aufgenommen hat, belegt. Dort beträgt die Beschäftigungsquote

männlicher Geflüchteter, die zwischen einem und fünf Jahren im Inland sind, im Durchschnitt etwa 33 Prozent, bei weiblichen etwa 18 Prozent. Für Geflüchtete, die zwischen sechs und zehn Jahren in Schweden sind, beträgt die Beschäftigungsquote durchschnittlich etwa 55 Prozent bei den Männern und etwa 45 Prozent bei den Frauen.

Zu einem vergleichbaren Ergebnis kommt eine Auswertung der Europäischen Kommission in Zusammenarbeit mit der OECD für 25 Staaten der Europäischen Union. Danach sind von der Gruppe der Geflüchteten, die null bis vier Jahre in dem jeweiligen Zielland wohnen, durchschnittlich rund 27 Prozent erwerbstätig. Nach 15 bis 20 Jahren erreicht diese Gruppe ähnliche Beschäftigungsquoten wie die einheimische Bevölkerung.

Darüber hinaus weisen verschiedene Erhebungen darauf hin, dass Geflüchtete im Vergleich zu Migranten, die auf anderen Wegen zugereist sind, vor besonderen Herausforderungen bei der Arbeitsmarktintegration stehen: Geflüchtete finden später eine erste Beschäftigung, sind in ihrem jeweiligen Beschäftigungsverhältnis häufiger überqualifiziert und verdienen im Schnitt geringere Löhne.

Insgesamt entspricht die Arbeitsmarktintegration der kürzlich nach Deutschland Geflüchteten zumindest derjenigen von Geflüchteten, die in den 1990er und 2000er Jahren zugezogen sind. Die ersten Zahlen sprechen dafür, dass die Entwicklung gegenwärtig geringfügig günstiger verläuft. Ob die weitere Integration ähnlich verlaufen wird, kann heute allerdings noch nicht beurteilt werden. Auf der einen Seite wird viel in die Integration von Geflüchteten investiert, was für einen günstigen Verlauf spricht. Auch ist die Aufnahmefähigkeit des Arbeitsmarktes gegenwärtig aufgrund der günstigen konjunkturellen Rahmenbedingungen höher. Auf der anderen Seite ist der Umfang des Zuzugs an Geflüchteten erheblich größer als in der Vergangenheit, so dass der Wettbewerb in den entsprechenden Arbeitsmarktsegmenten steigt und auch nur teilweise durch die momentan günstige Konjunktur aufgefangen werden kann. Gesichert ist, dass die Arbeitsmarktintegration von Geflüchteten mehr Zeit in Anspruch nimmt als die Integration von anderen Migranten. Das ist jedoch angesichts der Vielzahl institutioneller Hürden und der ungünstigeren Voraussetzungen der Geflüchteten für die Integration nicht überraschend“ (Brücker/Hauptmann/Sirries 2017: 4f.).

Die vergleichbare Integration geflüchteter Menschen in den Arbeitsmarkt mit anderen Gruppen von Menschen mit Migrationshintergrund (insbesondere Arbeitsmigrant\*innen) und von Menschen ohne Migrationshintergrund ist demnach als ein langdauernder Prozess zu vermuten. Dabei wird die Arbeitsmarktintegration als eine entscheidende Dimension von Integration angenommen, sagt aber noch nichts über andere Integrationsdimensionen (z.B. die kognitive, die soziale und die identifikative (nach Hartmut Esser zit. in Treibel 2011:136ff.)), ihre Integration in die sogenannten ethnischen Communities und die subjektive Zufriedenheit der Migrant\*innen mit ihrer Integration aus. Angenommen werden kann allerdings, dass die nicht befriedigten Bedürfnisse der geflüchteten Menschen nach Erwerbsarbeit und die Wartezeiten im Asylverfahren psychische und soziale Folgen wie „Stress, Frustration, Depression und auch Aggression“ (Golla 2017: 207) haben können.

Die eher makrosoziologischen Betrachtungen zur Arbeitsmarktintegration sollen hier mit zwei migrationssoziologischen Befunden verbunden werden:

Zum einen geht es um das Phänomen der sozialen Unterschichtung in der Beziehung zwischen sogenannten Einheimischen und Zugewanderten und der Bedeutung, die die ethnische Herkunft hierbei erhält. Annette Treibel (2011: 176ff.) gibt den von Hans-Joachim Hoffmann-Nowotny seit den 1970er Jahren anhand der Arbeitsmigration in der Schweiz untersuchten Befund der Unterschichtung wieder und bestätigt ihn als nach wie vor geltenden strukturellen Mechanismus in Konkurrenzgesellschaften. Die Lebenschancen von Migrant\*innen werden wesentlich von der starken tendenziellen Unterschichtung der deutschen Sozialstruktur durch Zugewanderte beeinflusst, das heißt Migrant\*innen sind in den unteren Schichten häufiger und in den höheren Schichten seltener platziert als Einheimische. Die Mechanismen von Spannungstransfer durch Migration, seine Kontrolle in Zuwanderungsgesellschaften insbesondere durch sogenannte neofeudale Absetzung der Migrant\*innen nach unten mittels der Orientierung weniger am erworbenen Status (wie Qualifi-

kation und Leistung), sondern eher am zugeschriebenen Status (wie Herkunft, Nationalität) führt zur sozialen Unterschichtung der Gesellschaft durch Migration. Während die soziale Mobilität einheimischer Bevölkerungsschichten damit erhöht wird, wird die der Migrant\*innen eher erschwert. Dieser Prozess geschieht unbewusst und bewusst, auch stellvertretend. So transportieren z.B. Mitarbeitende in Personalabteilungen unter Umständen stellvertretend für die Belegschaft und die potentielle Kundschaft angenommene Gruppennormen, dass es z.B. aufgrund der Herkunft von Bewerber\*innen mit Migrationshintergrund Schwierigkeiten in der sprachlichen und kulturellen Verständigung, Missverständnisse und Konflikte geben könnte und deshalb auf ihre Einstellung verzichtet wird (vgl. Sachverständigenrat 2014). Die Frage ist eigentlich, wie hoch diese Schwierigkeiten bewertet und wie sie letztendlich bewältigt werden, was eine Herausforderung sein kann, aber nicht sein muss.

Zum anderen ist darauf zu verweisen, dass sich nach der sogenannten „Leipziger Mitte-Studie“ die Abwertung von Fremden verschiebt: Generalisierte Vorurteile gegen Migranten und Migrantinnen nehmen ab, zugleich aber nimmt die Abwertung von Geflüchteten, neben Muslim\*innen, Sinti und Roma sowie Homosexuellen, zu (vgl. Die Aggression gegen Fremde nimmt nicht ab 2017: 92).

Festzuhalten bleibt: Geflüchtete Menschen unterschichten tendenziell aufgrund von ungleichen Zugangsvoraussetzungen und von Prozessen neofeudaler Absetzungsmechanismen die deutsche Sozialstruktur und die Abwertung von Geflüchteten wächst. Das heißt vermutlich auch, dass sich Integrationsprozesse (vor allem in den Arbeitsmarkt) bei dieser Gruppe zeitlich langfristiger vollziehen werden<sup>4</sup>. Humanitärer Migration kann sich Deutschland aber nicht entziehen und die globale Flüchtlingsfrage mit der deutlich gestiegenen Zahl von Schutzsuchenden wird weiterhin eine politische und soziale Herausforderung für Deutschland und Sachsen bleiben.

Wie ist die Soziale Arbeit mit Geflüchteten, die Flüchtlingssozialarbeit in diesem Prozess zu verorten?

In Sachsen ist sie aufgrund der Richtlinien „Soziale Betreuung Flüchtlinge“ und „Integrative Maßnahmen“ des SMGI sowie eigenen Aufkommens von kreisfreien Städten und Landkreisen bzw. von Wohlfahrtsverbänden expandiert. Sie hat sich von einem marginalisierten Arbeitsbereich der ursprünglichen Migrationsdienste zu einem zentralen Handlungsfeld der Sozialen Arbeit und auch anderer Funktionssysteme wie Wohnen, Bildung, Ausbildung, Arbeit, Gesundheit, Recht u.a. entwickelt.

Soziale Arbeit ist historisch eng verbunden mit Fragen sozialer Gerechtigkeit und Teilhabe sozial Benachteiligter. Sie versteht und versteht sich als wohlfahrtsstaatliche Antwort auf Prozesse der Exklusion bzw. Desintegration von einzelnen Menschen, Familien und Bevölkerungsgruppen. Ihr Anspruch ist, Menschenrechtsprofession zu sein (vgl. Staub-Bernasconi 2002). Die rechtlich kodifizierten Menschenrechte bieten eine Grundlage Sozialer Arbeit, sind aber kein selbstverständlicher Bezugsrahmen, sondern „müssen mit Blick auf ihre Entstehung, ihre Wirkungsmacht und ihre Interpretation im nationalstaatlichen Rahmen diskutiert werden“ (Scherr/Scherschel 2016: 121). Insbesondere die Bestimmung des Flüchtlingsbegriffs und des Flüchtlingsschutzes, die sich auch im Rahmen internationaler Diskurse veränderte und verändert, unterliegt deutscher Rechtsprechung und ist umstritten. So werden z.B. Armut und Verelendung von sogenannten „Überlebensmigranten“ (Betts zit. in ebd.: 122) nicht als Fluchtgründe anerkannt. In den Förderrichtlinien zur Durchführung einer Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) vom 15. Juni 2016 (bek. d. BMI v. 15.6.2016 – GZ2-21008/2#14) wird die Beratungsleistung auf Geflüchtete bezogen, „bei denen ein rechtmäßiger und dauerhafter Aufenthalt zu erwarten ist“. Die Kritik einer solchen Flüchtlingspolitik durch die Soziale Arbeit kann sich zwar auf die allgemeine Erklärung der Menschenrechte beziehen, ist aber auf der Grundlage solcher Richtlinien weitaus ambivalenter.

Soziale Arbeit mit Geflüchteten ist damit

---

4 Welche Prozesse noch dazu führen können, dass rechtlich verankerte erleichterte Maßnahmen der Ausbildungs- und Arbeitsintegration von Geflüchteten nicht immer gut in die Praxis umgesetzt werden und darüber hinaus noch die individuelle ‚Passung‘ mit den Voraussetzungen und Kompetenzen des jeweiligen geflüchteten Menschen eine Herausforderung darstellen kann, kann hier nicht weiter analysiert werden.

„Teil der Selektionsprozesse der Migrations- und Flüchtlingspolitik. D.h. zum einen: Sie stellt ihre Leistungen nur für diejenigen zur Verfügung, die legale oder sonstige Zugangsmöglichkeiten zum staatlichen Territorium finden, also keineswegs allen Flüchtlingen. Die komplexen Regelungen des Ausländer- und Flüchtlingsrechts konstituieren zum anderen ein stratifiziertes System von Flüchtlingsgruppen, die einen differenzierten Zugang zu sozialen Leistungen und Hilfe haben. [...] Soziale Arbeit wirkt also auf unterschiedlichen Ebenen eines Selektionssystems mit, in dem sie mehr oder weniger umfangreiche Integrationsbestrebungen unterstützt oder aber in den Ausschluss von abgelehnten Flüchtlingen aus der Nationalgesellschaft involviert ist“ (Scherr/Scherschel 2016: 124).

Die Ambivalenz von FSA wird noch dahingehend verstärkt, als sie neben der Zuweisung von Geld, Stellen und Aufgaben bei der Integration – soweit diese rechtlich möglich ist für anerkannte Geflüchtete, aber auch für Asylsuchende im Verfahren, und soweit regional angemessene Angebote für die jeweiligen Integrationsfelder überhaupt verfügbar sind bzw. tatsächlich praktisch ‚gemacht werden‘ – in weitere alltägliche Spannungsverhältnisse zu einem normativ begründbaren Anspruch auf geeignete Hilfeleistungen geraten kann: Seien es zu kritisierende Bedingungen in Gemeinschaftsunterkünften, ein zu hoher Betreuungsschlüssel, Hindernisse bei der interkulturellen Öffnung von Regelangeboten, die Zuschreibung polizeilicher und sicherheitsdienstlicher Aufgaben und andere Begrenzungen der professionellen Arbeit.

In der Flüchtlingssozialarbeit sind „Inklusionsermöglichung und Exklusionsmanagement“ (ebd.: 126) in besonderem Maß verschränkt, wenn z.B. ein geflüchteter Mensch einen Praktikumsplatz erhalten hat, sein Asylantrag aber noch nicht beschieden ist oder ein Schulabschluss erworben werden muss, wofür aber (noch) kein Angebot für die entsprechende Alterskohorte (der jungen Erwachsenen) existiert. Letztendlich ist sie Sisyphusarbeit im Gemeinwesen mit geflüchteten Einzelnen, Familien und Gruppen in unterschiedlichsten Lebenslagen und mit verschiedenen Bedürfnissen und Wünschen. Flüchtlingssozialarbeit gleicht einem täglichen ‚Kampf‘ innerhalb ermöglichender und zugleich restriktiver politischer und rechtlicher Strukturen, auch gegen sie. Franz Hamburger (2000: 61) beschreibt die Soziale Arbeit mit Geflüchteten in der Ambivalenz zwischen begleiteter Selbsthilfe in dem rechtlichen Rahmen und entmündigender Klientelisierung unter den Bedingungen des Wartens – im Asylverfahren und auf Integrations- bzw. Inklusionschancen. Aus diesem Blickwinkel bleiben schrittweise „Inklusionsvermittlung“ und begleitende „Exklusionsverwaltung“ (Bomes/Scherr 2012) wohl Daueraufgaben der FSA mit folgenden allgemeinen Zielen:

- Stärkung der (sozialstrukturellen, sprachlichen, interkulturellen, sozialen) Integration und der gesellschaftlichen Teilhabe der neuzugewanderten geflüchteten Menschen vor Ort,
- Anregung des Dialogs zwischen geflüchteten Menschen und Bürger\*innen im Sozialraum, um Vielfalt und Toleranz zu fördern und um zur Erhaltung des sozialen Friedens im Gemeinwesen beizutragen,
- Mitwirkung an der Gestaltung politischer, rechtlicher und sozialer Rahmenbedingungen im Kontext von Flucht und Asyl, indem Missstände und Ungleichberechtigung vor Ort aufgezeigt werden (vgl. z.B. Qualitätsstandards der Flüchtlingssozialarbeit des Caritasverbandes 2016: 4).

Neben den beschriebenen ethischen Dilemmata, in die FSA strukturell eingebunden ist und mit denen sich FSA auseinandersetzen muss (vgl. Scherr/Scherschel 2016; Schirilla 2016), stellt sich eine weitere Herausforderung für sie: FSA (in Sachsen) muss sich konzeptionell weiterentwickeln und vor allem die Frage ihres Verhältnisses zur Migrationsberatung (vgl. Die Trägerverbände der Migrationsberatung 2017), zu Regeldiensten sowie inzwischen geschaffenen vielfältigen Koordinationsstellen (für Geflüchtete) klären. Die Profilierung von Migrationsdiensten hat eine bewegte, spannungsreiche Geschichte in Deutschland (vgl. Schirilla 2016: 81ff.) und wird im Sinne flexibler, integrierter Hilfen für alle (vor allem neu zugewanderte) Menschen mit Migrationshintergrund wieder neu zu beantworten sein.

## 4.3 Entwicklungen der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen

### 4.3.1 Entwicklungen der FSA in Sachsen

#### Strukturen der Migrationssozialarbeit vor 2014/15

Soziale Arbeit für und mit Menschen mit Migrationshintergrund wurde in Sachsen wie auch im gesamten Bundesgebiet von den Migrationsdiensten übernommen. Die Beratung und Begleitung geflüchteter und asylsuchender Menschen übernahmen die Migrationsdienste wie verschiedene Beratungsstellen und Projekte in freier Trägerschaft sowie Flüchtlingsräte nicht konflikt- und aktionslos, aber eher unspektakulär (zum Teil neben der Sozialen Arbeit mit anderen Migrant\*innengruppen und sog. Einheimischen). Da Asylbewerber\*innen lange Zeit nicht in die Gesellschaft integriert werden sollten, bis klar war, ob sie Asyl nach dem Grundgesetz oder nach der Genfer Flüchtlingskonvention erhalten, mussten die Migrationsdienste für ihre Beratung und Begleitung Drittmittel akquirieren. In vielen sächsischen Kommunen war Migration ein Nischenthema. Trotz Arbeitsmigration in die DDR und Einwanderungsbewegungen in den 1990er Jahren, u.a. durch russlanddeutsche (Spät-)Aussiedler\*innen, gab es wenig Interesse für die Situation der Immigrant\*innen und demzufolge auch kaum Strategien oder Konzepte zur Integration im Wohnumfeld bis hin zum Arbeitsmarkt. Die fehlenden Angebote für Migrant\*innen, vor allem in Form staatlicher Fördermaßnahmen, aber auch in Form der Beteiligung an politischen Entscheidungsprozessen zur Integration, führten zu Abwanderung. Die Lücke fehlender Unterstützungs- und Integrationsangebote schlossen jahrelang ehrenamtliche Strukturen. Teilweise seit Beginn der 1990er Jahre arbeiten sie in der Betreuung von Geflüchteten. Diese Initiativen konnten ihr Wissen und ihre Kooperationserfahrungen in der Neustrukturierung der Flüchtlings(sozial)arbeit ab ca. 2014 miteinbringen, sie wurden teilweise wesentlich für die Erarbeitung von Kommunikations-, Unterbringungs- und Betreuungskonzepten der Landratsämter und Stadtverwaltungen.

#### Integration der Strukturen der FSA in bestehende Migrationssozialarbeit ab 2014/15

Als die FSA 2014/15 zu den Migrationsdiensten hinzutrat - in Sachsen länderfinanziert -, musste auch die Kooperation der öffentlichen und freien Träger neu geordnet werden. Dabei rückten die Erfahrungen der seit den 1990er Jahren bestehenden Strukturen (insbesondere von Beratungsstellen wie z.B. der Jugendmigrationsdienste (JMD) und der Beratungsstellen für erwachsene Zuwanderer (MBE)) in den Hintergrund. Da diese Ressourcen kaum genutzt wurden, wurde sehr viel Zeit, Geld, Energie darauf verwendet, neue Strukturen aufzubauen, die erst einmal etabliert und dann miteinander bzw. mit bestehenden Strukturen abgestimmt werden mussten. FSA wurde zum Teil als besondere Maßnahme verstanden. Andernorts übernehmen einzelne freie Träger sowohl JMD und MBE als auch FSA, so dass alle Betreuungs- und Beratungsangebote ‚unter einem Dach‘ angeboten werden und ein Austausch zwischen den einzelnen Fachkräften erfolgt. 2016 wurde die Finanzierung der FSA auf anerkannte Asylsuchende erweitert, meist bis zum Bezug der eigenen Wohnung, bis zum Erhalt des elektronischen Aufenthaltstitels bzw. bis zu sechs Monaten nach Erhalt der Anerkennung.<sup>5 6</sup> Der Austausch mehrerer freier Träger im Bereich Migrationssozialarbeit soll darüber hinaus zur klareren Verteilung der Migrant\*innen an verschiedene Anlaufstellen (gemischt JMD, FSA, MBE), bspw. nach Nationalitäten (außerhalb EU, innerhalb EU, sichere Drittstaaten), führen.<sup>7</sup>

5 Neben den vorwiegend landesrechtlichen Gesetzen und Richtlinien für die FSA gelten im Bereich Asyl bundesrechtliche Vorschriften für die Migrationsberatungsstellen JMD und MBE. Die MBEs können seit 2016 Asylsuchende mit ‚guter Bleibeperspektive‘ beraten statt wie bisher nur anerkannte Asylsuchende.

6 Die Kommunen handhabten die Entscheidung, ob die anerkannten Asylsuchenden dann in den Betreuungsschlüssel mit hineinzählten oder zusätzlich zu den im Asylverfahren befindlichen Klient\*innen von der FSA’ler\*innen betreut werden sollten, unterschiedlich.

7 Einzelne Verbände fordern zur Entlastung der Flüchtlingssozialarbeiter\*innen von bürokratischen Tätigkeiten (Antragstellung,...) „Team-Assistenzen“ bzw. „Sozialhelfer“, so dass sich die Sozialarbeiter\*innen auf die Beratung konzentrieren können.



## Staatliche Finanzierung

Für die Kommunen ist das Thema der Versorgung von Geflüchteten neben einer Einstellungsfrage vor allem eine finanzielle Frage. Was die Finanzierung der FSA betrifft, so erklären Wohlfahrtsverbände wie die Diakonie: „Aufgrund der Verpflichtung des Staates, Aufnahmebedingungen mit einer qualifizierten Beratungs- und Unterstützungsstruktur zu schaffen, ist die Flüchtlingssozialarbeit staatlich zu finanzieren.“ (Diakonie Deutschland 2014, S. 6).

Diese Finanzierung hauptamtlicher FSA soll stabil und ausreichend sein, fordert weiterhin die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege 2015). Was die FSA in Sachsen betrifft, ist mit staatlicher Förderung aktuell eigentlich nur eine Projektfinanzierung möglich, was von öffentlichen wie auch freien Trägern als problematisch bewertet wird:

*„nein, also soziale Arbeit mit Flüchtlingen in Einrichtungen ist keine Projektarbeit. Das ist etwas Stetiges, das kann ich nicht jedes Jahr neu stricken müssen, jedes Jahr ein neues Etikett drauf kleben müssen, weil die sagen, es geht nur das eine Jahr oder so.“ (Interview 23)*

Aufgrund der Projektförderung gebe es an sich keine Planungssicherheit für die Arbeitsstellen in der FSA. Dadurch haben Gebiete wie das Erzgebirge Schwierigkeiten, Sozialarbeiter\*innen zu finden. Für die hauptsächlich jungen Beschäftigten in diesem Bereich sei es so schwierig, Familienplanung zu betreiben (vgl. Interview 9). Das Finanzierungssystem der Projektförderung für die FSA stelle besonders kleine Träger vor große Probleme. Förderbescheide kämen erst im Laufe des neuen Jahres und die Vorfinanzierung sei schwierig. Es brauche trotz der Ambivalenz hinsichtlich der Entwicklung der Flüchtlingszahlen eine Verlässlichkeit für die freien Träger (vgl. Interview 17).

Die Finanzierung der FSA bedürfe außerdem einer gewissen Flexibilität. Beispielsweise sei klar, dass es für die Übergangsphase von AsylbLG in die Regelleistungen eine Betreuung der Menschen braucht. Da die MBEs überlastet seien, unterstütze das Land kurzfristig durch eine Veränderung der Richtlinie soziale Betreuung. Es werde diskutiert, ob die soziale Betreuung ausgebaut wird Richtung MBE oder welche anderen Möglichkeiten es gibt (vgl. Interview 23). Weiterhin müssten Beratungsstellen und FSA im ländlichen Raum anders finanziert werden, fordert die/der Mitarbeiter\*in eines freien Trägers aus dem ländlichen Raum. Die Wegezeiten und die Tatsache, dass die Unterstützungsinfrastruktur sehr schwach ausgebildet ist, müssten berücksichtigt werden. Es müsse im Einzelfall die Situation vor Ort betrachtet werden und dementsprechend eine andere Finanzierung geben. Eine höhere Finanzierung für die Arbeit im ländlichen Raum müsse aber mit verbindlicheren Standards einhergehen, z.B. dazu, wie viele Kontakte es mit den Klient\*innen gebe (vgl. Interview 17).

## Herausforderungen im Aufbau der FSA-Strukturen

Die Strukturen der FSA sind regional verschieden: Manche Landkreise stellen selbst FSA'ler\*innen an, die meisten Landkreise und alle kreisfreien Städte geben den Großteil der FSA an freie Träger ab (siehe Karte Betreuungsschlüssel, Kap. 4.5.2.). Einige freie Träger können auf jahrelange Konzeptionsprozesse und Erfahrungen zurückgreifen, die sich durch veränderte Fluchtbewegungen ebenso wie durch die Auseinandersetzung mit Konzepten der Migrationssozialarbeit bei öffentlichen Trägern ergeben haben.

So zeichneten sich bereits Jahre vor der schlagartigen Zunahme von Geflüchteten in Sachsen 2014/15 Veränderungen im Bereich FSA ab. In Dresden waren die bestehenden Migrationsberatungsstrukturen die ersten Ansprechpartner\*innen für die Sozialverwaltung:

*„Wir wurden ins Sozialamt gerufen und dann wurde uns gesagt mit Schulterzucken: Ja, es tut mir leid. Ich weiß, das ist jetzt Mehraufwand für sie an Arbeit, Geld haben wir auch nicht. Wir haben jetzt aber 20 Wohnungen, wo Asylsuchende untergebracht sind. Bitte übernehmen Sie das jetzt, dass Sie das mitbegleiten. Wenn die Leute einziehen, dass Sie das begleiten, wenn da was ist.“ (Interview 1)*

*„Und dann wurde das ja 2013 überhaupt erst einmal auf feste Füße gestellt mit diesem Modell, was damals beim Flüchtlingsrat angegliedert war. Und dann ging das sozusagen vom Modellprojekt in den Regeldienst über.“ (Interview 1)*

Auch die Perspektive der öffentlichen Träger hat sich verändert: Wurde in den 1990er Jahren der Betreuungsbedarf der Geflüchteten tendenziell ignoriert, gibt es jetzt eine Aufmerksamkeit dafür. Auch die Strukturen haben sich nachhaltig verändert. Dennoch ist die Gestaltung zukünftiger FSA fraglich: Wesentlich für die Auseinandersetzung um Betreuungs- und Integrationskonzepte bleibt die Finanzierung.

In einzelnen Landkreisen waren vor den zunehmenden Flüchtlingsbewegungen (nach Deutschland) ca. 2014 bereits Runde Tische Migration etabliert. Diese Runden Tische Migration stellten wichtige Kooperationspartner für Landkreis-Behörden dar. Alle anstehenden Fragen wurden dort im Austausch geklärt. Die Behörden haben gute Erfahrungen damit gemacht, wenn sie sich auf die Expertise der dort involvierten Träger und Initiativen ver- bzw. eingelassen haben.

Seit 2014 sind die Debatten rasant vorangeschritten. Strukturen und Konzepte, die bis 2014 erfolglos eingefordert wurden, konnten nun etabliert werden. Die FSA wurde noch 2014 von Landesebene als ehrenamtliche Struktur konzipiert und wird nun als professionelle vom Land gefördert.

Auch in den Städten funktioniert die Zusammenarbeit von öffentlichen und freien Trägern besser als zuvor: *„Aber es ist mehr auf Augenhöhe, als es überhaupt jemals gewesen ist.“ (Interview 1)*

Die Zunahme von Geflüchteten in Sachsen 2014/15 stellte die öffentlichen Träger vor allem vor die Herausforderung, Unterbringung und Betreuung für die große Zahl von Geflüchteten sicherzustellen.

*„In 2015 sind wir froh gewesen, wenn wir am Ende des Tages sagen konnten: Satt, sauber, warm, trocken.“ (Interview 2)*

Für alle Landkreise und Städte war es vor allem die Unterbringungssituation, die einen enormen logistischen Aufwand darstellte, der in extrem kurzer Zeit bewältigt werden musste: *„Also wir haben manchen Tag früh noch keine Betten gehabt, für die, die mittags ankommen. Und dann kommen auf einmal 300 Mann am Tag. (...) Heftige Zeiten.“ (Interview 18)*

In kurzer Zeit mussten öffentliche Träger freie Träger für die FSA gewinnen, die bisher nicht in der Migrationssozialarbeit tätig waren. Infolgedessen bezogen sich nicht alle freien Träger auf umfassende Konzepte und hatten wenig Zeit, trägerinterne Strukturen der FSA aufzubauen. Auch die internen Strukturen öffentlicher Träger mussten neu ausgerichtet und ausgebaut, neue Mitarbeiter\*innen gewonnen und eingearbeitet sowie die Kooperation von öffentlichen und freien Trägern initiiert und gestaltet werden. Fast alle zuständigen Abteilungen in den Landkreis- und Stadtverwaltungen wurden umstrukturiert. Zusätzliche Abteilungen – meist Migration und/oder Integration – entstanden, die Unterbringung, Leistungsempfang, FSA, etc. nun stärker getrennt von deutschen Staatsbürger\*innen bearbeiten. So erhielten migrationspezifische Bedarfe einen höheren Stellenwert. Zeit, um neue Konzepte zu erarbeiten, über Erstversorgung hinausgehende Betreuungs- und Beratungsangebote zu schaffen, blieb kaum.

In einzelnen Kommunen erreichten alle Akteur\*innen trotz neu entwickelter und mehr oder weniger gut funktionierender Struktur ihre Kapazitätsgrenzen, so dass auch die Kommunikation unter den freien sowie den öffentlichen Trägern ins Stocken kam. Es

*„waren ja alle voll und dann erreicht man einfach niemanden mehr. Man kann irgendwie gefühlt nichts klären mit irgendwelchen Ämtern und das war so dieses Ding, dass Leute ja dann auch irgendwie festgesteckt haben.“ (Interview 13)*

*„Das war für mich eine der größten Herausforderungen, weil man halt wirklich Dinge nicht klären konnte und immer nur sagen konnte, Sie müssen warten.“ (Interview 13)*

Die Wohlfahrtsverbände erweiterten ihre Strukturen nicht nur, indem sie neue Stellen und damit neue Fachbereiche schufen, sondern revitalisierten oder initiierten spezifische Referate, meist Migration und/oder Integration.

*„Erneut heißt, das gab es hier schon bis Ende der 90er Jahre mit einer Migrationsberatungsstelle und einer Kollegin, die den Verband in den entsprechenden Gremien auf Bundes- und Landesebene vertreten hat. Bezog sich damals sehr auf die Herausforderungen bzgl. der Spätaussiedlerzahlen in den 90er Jahren, genau. Mit Abnahme, also mit Weggang der Personen und Abnahme auch der Bedarfe hat sich dann der Verband entschieden, die Gremienvertretung weiterhin zu realisieren über Mitgliedsorganisationen, die das getan haben. Und zum zweiten die Themen, die die Migration betreffen, aber Schnittstellenthemen sind, in die entsprechenden anderen Fachbereiche zu verlegen. Also Jugendhilfe, (...) Kita, Arbeit und Beschäftigung, so dass das nicht besetzt wurde.“ (Interview 14)*

Der Dachverband der Träger, die Liga der freien Wohlfahrtsverbände, gründete eine AG Asyl innerhalb der AG Migration. Diese Referate und Arbeitsgruppen sind zuständig für die steigenden Mitgliederbetreuung, Beratungsbedarfe (von Geflüchteten) und Mitgliederorganisationen, politische Aktivität und Lobbying.

Die Verbände bündeln Träger, die Flüchtlingssozialarbeit, Asylberatung, Verfahrens- und Rechtsberatungen, Migrationsberatungsstellen, psychosoziale Zentren für die Versorgung traumatisierter Flüchtlinge und Frauenschutzangebote extra für von Gewalt betroffene geflüchtete Frauen organisieren. Migrant\*innenselbstorganisationen sind kaum in den Verbänden organisiert, zumindest die Parität Sachsen ist bemüht, auf diese MSO zuzugehen und diese einzubinden, und stellt diesbezüglich strategische Überlegungen an.

### **Konsolidierungsphase der FSA ab 2016**

Im Jahr 2016 setzt aufgrund zurückgehender Zahlen von Geflüchteten ein Reflexionsprozess auf mehreren Ebenen ein, in dessen Konsequenz die FSA neu strukturiert wird. In mehreren Landkreisen und kreisfreien Städten schreiben die öffentlichen Träger die FSA neu aus, verändern in diesem Zug die Stellenbeschreibungen und vergrößern die Sozialräume, so dass einzelne freie Träger die Tätigkeit im Feld Flüchtlingssozialarbeit beenden, andere ‚ausdehnen‘ bzw. bei der Neuausschreibung neu berücksichtigt werden.

Seit Mitte 2016 reguliert sich die Aufnahme von Geflüchteten auf einem niedrigeren Niveau. Seitdem finden öffentliche und freie Träger Zeit für intensivere Betreuung und Beratung: *„Und das Qualitative, das kommt jetzt.“ (Interview 2)*

Ein Ziel öffentlicher Träger ist es, Strukturen und Arbeitsweisen zu klären, festzulegen, zu verankern. Die Anforderung an sich selbst ist es, Verfahrensweisen zu erarbeiten, die den freien Trägern an die Hand gegeben werden, sowie Verantwortlichkeiten verbindlich zu klären,

*„(...) dass dieser Prozess fortgeschrieben wird, um dann auch bestimmte Dinge, (...) die zur Routine werden vielleicht auch, wo man sagt, okay, jetzt hat man (...) sich dafür ein Verfahren ausgedacht oder hat dafür wieder Träger gewinnen können oder dafür Verantwortliche festlegen zu können, wo man sagen kann, es kommt dann tatsächlich auch in geordnete Bahnen.“ (Interview 18)*

Viele Träger vertraten 2016 den Standpunkt, die Flüchtlings(sozial)arbeit sei noch im „embryonalen Zustand“. Die ‚Ruhephase‘ sollte zur Strategieentwicklung genutzt werden: *„Naja, man sollte einfach diese Zeit, die wir jetzt haben, ohne neue Zugänge in Größenordnungen nutzen, um die Systematik, die Strukturen so zu stärken, dass wir für Zeiten, in denen es wieder anders werden wird, wieder aufgestellt sind.“ (Interview 2)* Die Strukturen der Flüchtlings(sozial)arbeit, vor allem die Netzwerke, sollten so gefestigt sein, dass jederzeit wieder eine starke Flüchtlingsbewegung aufgefangen werden kann. *„Und da ist soziale Betreuung für mich eine Schlüsselaufgabe.“ (Interview 9)*

### 4.3.2 Rechtliche Regulierung und kommunale Unterbringungskonzepte

#### Landesebene: Sächsisches Flüchtlingsaufnahmegesetz und Richtlinie Soziale Betreuung

Neben völkerrechtlichen Verpflichtungen wie der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, der Genfer Flüchtlingskonvention oder der Europäischen Konvention zum Schutze der Menschenrechte und Grundfreiheiten sowie europarechtlichen Regelungen wie der Richtlinie 2003/9/EG zur Festlegung von Mindestnormen für die Aufnahme von Asylbewerbern in den Mitgliedstaaten wird die Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen im Wesentlichen durch rechtliche Bestimmungen auf Bundes- und Landesebene gerahmt.

Die rechtlichen Bestimmungen im Bundesland Sachsen zu den Bedingungen des Aufenthalts von Geflüchteten finden sich im *Sächsischen Flüchtlingsaufnahmegesetz* (SächsFlüAG) (Stand 29.04.2015)<sup>8</sup> und zur FSA vor allem in der Richtlinie des Sächsischen Staatsministeriums für Soziales und Verbraucherschutz, Geschäftsbereich Gleichstellung und Integration, zur Förderung der sozialen Betreuung von Flüchtlingen in kommunalen Unterbringungseinrichtungen (*RL Soziale Betreuung Flüchtlinge*) (Stand 8. Juli 2015).<sup>9</sup>

Die FSA betrifft das SächsFlüAG nur insoweit, dass es Aussagen zur Höhe der durch den Freistaat zu erstattenden Kosten für den Lebensunterhalt der Geflüchteten trifft. Die Landeshauptstadt Dresden kritisiert in ihrem Fachplan Asyl (Stand: Mitte 2014): „Die Kostenerstattung nach § 10 SächsFlüAG in Höhe von 1.500 Euro je Person und Quartal lässt aufgrund der bei Weitem nicht kostendeckenden Höhe keinen finanziellen Spielraum für soziale Betreuungsleistungen.“ Auch wenn die Pauschale durch die Gesetzesänderung vom 13.12.2012 auf 1900 Euro gestiegen ist, lässt die Formulierung vermuten, dass die Einschätzung der LHD bestehen blieb, bis die RL Soziale Betreuung in Kraft trat.<sup>10</sup>

Die Förderung der FSA wird demgegenüber inhaltlich, organisatorisch und finanziell geregelt durch die Richtlinie Soziale Betreuung:

„Ziel der Förderung ist, dass Flüchtlinge in Abstimmung mit den Voraussetzungen der Unterbringung vor Ort eine qualifizierte soziale Beratung und Betreuung erhalten. Die unteren Unterbringungsbehörden entscheiden im Zusammenhang mit der Unterbringung über Art, Umfang und Durchführung der sozialen Betreuung ausländischer Flüchtlinge.“<sup>11</sup>

„Es werden Vorhaben gefördert, die

- a) zum Zurechtfinden in der unbekanntenen neuen Lebenssituation, zur Eigenverantwortlichkeit, zur Alltagsbewältigung und Aufnahme von Beschäftigung beitragen,
- b) das friedliche Zusammenleben und die gegenseitige Unterstützung der Bewohner der Unterkunft fördern,

8 <https://www.revosax.sachsen.de/vorschrift/9524-Saechsisches-Fluechtlingsaufnahmegesetz>; Gesetz zur Aufnahme und Unterbringung von Flüchtlingen im Freistaat Sachsen, erlassen als Artikel 2 des Gesetzes zur Ausführung des Zuwanderungsgesetzes (vom 25. Juni 2007); letzte Änderung am 29.04.2015 (GVBI Nr. 7/2015 vom 08.05. 2015, S. 353)

9 <https://www.revosax.sachsen.de/vorschrift/16093-RL-Soziale-Betreuung-Fluechtlinge>; RL Soziale Betreuung Flüchtlinge vom 8. Juli 2015 (SächsABl. S. 992), enthalten in der Verwaltungsvorschrift vom 30. November 2015 (SächsABl.SDr. S. S 419)

10 Weitere Fördermaßnahmen betreffen die Unterbringung von Asylbewerber\*innen:

<https://www.revosax.sachsen.de/vorschrift/16057-VwV-Unterbringung> (in Kraft getreten am 1.12.2015/ gültig ab 1.1.2015)

[https://www.revosax.sachsen.de/vorschrift/16632-RL\\_Foerderung\\_Belegungsrechte](https://www.revosax.sachsen.de/vorschrift/16632-RL_Foerderung_Belegungsrechte) (In Kraft getreten am 1.12.2015/ gültig ab 20.5. 2016)

11 Da Soziale Betreuung i.S.v. FSA in der EAE in der Bundes- oder den meisten Landesgesetzgebungen nicht vorgesehen ist, stellen freie Träger und zivilgesellschaftliche Initiativen die Forderung auf, Sozial- und Verfahrensberatung auch in der EAE zu institutionalisieren, bspw. indem im jeweiligen Landes-Flüchtlingsaufnahmegesetz die Betreuung und Beratung festgeschrieben wird. (Flüchtlingsrat Baden-Württemberg)

- c) den Flüchtlingen helfen, Konfliktsituationen zu vermeiden oder zu bewältigen,
- d) zum Kennenlernen und gegenseitigen Verständnis zwischen Flüchtlingen und der einheimischen Bevölkerung beitragen,
- e) ehrenamtliches soziales Engagement der Bevölkerung, von Verbänden, der Kirchen und anderer gemeinwohlorientierter Einrichtungen und Organisationen fördern, sofern die Ziele dieser Richtlinie verfolgt werden,
- f) zur Pflege des Kulturgutes der Flüchtlinge beitragen,
- g) Hilfestellungen bei der Unterbringung in einer Wohnung und beim Einleben in eine Wohnung geben,
- h) den Besuch von Kindertageseinrichtungen und Schulen durch Kinder fördern und unterstützend begleiten,
- i) über Möglichkeiten der freiwilligen Ausreise im jeweiligen Einzelfall aufklären und diese fördern.“

Ausgeschlossen von der Förderung ist die Asylverfahrens- bzw. Asylrechtsberatung.

Die Vermittlung dieser bundes- und landesrechtlichen Vorgaben an die Akteur\*innen der FSA ist ein schwieriger, laufender Prozess. Für die Umsetzung der Unterbringung und Betreuung gelten vor allem lokale Konzepte. FSA hat sich dabei über eine Vielzahl von Förderrichtlinien, kommunalen Fachplänen, Unterbringungs- und Betreuungskonzepten institutionalisiert. Nach einer Differenzierung des Betreuungsschlüssels in Gemeinschaftsunterkünften und dezentraler Unterbringung könnte auch eine Differenzierung zwischen städtischen und ländlichen Räume in Kraft treten. (vgl. Interview 14)

Bundesverfassungsgericht (u.a. durch Entscheidungen zum AsylbLG) und Ausländerbeauftragte betonen dabei die Notwendigkeit, Unterbringung und Betreuung von Asylsuchenden nach sozialstaatlichen Kriterien zu organisieren. Im Gegensatz dazu waren fast alle und sind bis heute einige Sachgebiete Asyl bzw. Migration/Integration und somit die FSA im Ordnungsamt eingegliedert.

*„Wir mussten die Leute umerziehen. (...) Die haben eine andere Denke. Da ist immer noch auf Vertreibung und ordnungsrechtlich Behandeln und das sind fast so, also noch eine andere Kategorie: Manchmal denkt man ja, wenn man mit einer Verwaltung zu tun hat, dass man als Bürger auf der anderen Seite steht, feindliches Hinterland. Mit den Flüchtlingen ist das noch einen Deut schärfer.“ (Interview 9)*

Bis ca. 2013 sei – so die Interpretation einzelner öffentlicher Träger – die FSA gesetzlich nicht geregelt gewesen, (Interview 9; Interview 15) bzw. in eine Richtung, die den Ansätzen der FSA entgegengesetzt war. Beispielsweise sei die Unterbringung von Asylsuchenden in Wohnungen ungesetzlich, da laut Asylgesetz (AsylG § 53 Unterbringung in Gemeinschaftsunterkünften) die Unterbringung in Gemeinschaftsunterkünften vorgeschrieben sei und nur im Einzelfall nach Prüfung eine Wohnung zugewiesen werden solle. Bis 2013 war diese Einzelfallprüfung im Landkreis Leipzig üblich. Andere Landkreise nutzten den kommunalen Wohnungsbestand. Der Landkreis Sächsische Schweiz/Osterzgebirge hat bspw. versucht, die Gewährleistungswohnungen in Betreiberform zu organisieren, um bzgl. AsylG § 53 nicht angreifbar zu sein. Weitere Landkreise hielten sich ebenfalls nicht an die gesetzlichen Vorgaben, die immer noch dieselben sind wie 2013. Ein Grund dafür seien die Proteste der Anwohner\*innen in Ortschaften gegen Gemeinschaftsunterkünfte.<sup>12</sup> (vgl. Interview 9)

Die Dauer der Asylverfahren wirkt sich auf die Gestaltung von Unterbringung und FSA aus. Bei lediglich zwei- oder mehrwöchigen Verfahren in Form hoher Bleibewahrscheinlichkeit ist die Begleitung der Geflüchteten durch Flüchtlingssozialarbeiter\*innen schwierig, weil kurzfristig und somit wenig nachhaltig: *„Also die soziale Betreuung minimiert sich dort tatsächlich auf erste Informationen zum Alltag, zum gesellschaftlichen Leben und Mülltrennung, Schulpflicht, Verhalten in der Öffentlichkeit, Gleichstellung von Mann und Frau,*

<sup>12</sup> Asylfeindliche Proteste formierten sich in vielen sächsischen Kommunen als Nein-zum-Heim-Kampagnen, Bürgerwehren etc.

*Schulpflicht, ja mal um so ein paar Beispiele zu nennen.“ (Interview 15)*

Die landesrechtliche bzw. kommunale Regelung für FSA ermöglicht derzeit die Betreuung von anerkannten Geflüchteten.. Die Landkreise finanzierten die FSA als freiwillige Leistung einige Monate selbst. Anerkannte Asylbewerber\*innen zählen nicht mehr zum Aufgabenbereich des SG Integration, weil sie mit der Anerkennung in andere Rechtskreise eintreten. *„Der Begriff ist halt irreführend, Integration, also wir verstehen es auch so, dass das breiter umfasst, also auch dann da anfängt, wo die Leute dann auch hier bleiben. Aber rein von der Struktur Ordnungsamt, wo wir gerade noch angesiedelt sind, hört das dann halt auf ab Bescheid.“*

FSA könne aufgrund des Aufgabenbereichs bzw. der Zuständigkeit nicht vom Jobcenter übernommen werden, da es für Integration, Sprache, Bildung und Arbeit zuständig sei. (vgl. Interview 15)

Der Übergang von FSA zu MBE ist derzeit unzureichend organisiert:

*„Gehe mal hier irgendwo hin. Und wir haben im Landkreis 1,5 VZÄ MBE, was bedeutet, von 20 Flüchtlingssozialarbeitern auf 1,5, die können das nie und nimmer schaffen. Also und wenn das wirklich so strikt gehandhabt werden würde, dass die Flüchtlingssozialarbeit sagt, okay, Aufenthalt, Danke, Tschüss, wäre gruselig. Von daher ist es gut, aber es bringt natürlich Verwirrung ins System, weil alle alles machen können und wenn das keine Absprachen gibt, heißt das, dass manche Leute überbeten werden und vielleicht andere, die sich vielleicht nicht so gut helfen oder vielleicht irgendwo weit weg sind.“ (Interview 17)*

Die Aufteilung zwischen FSA und MBE könnte anhand der Aufenthaltstitel geschehen. (vgl. Interview 17)

Die Abschaffung der FSA sei aufgrund der Institutionalisierung in Förderrichtlinien und kommunalen Handlungskonzepten nicht zu befürchten, es könnte lediglich zum Rückgang kommen, wenn die Zahlen der Geflüchteten und dementsprechend der Landesfinanzierung sinken. Die dann entstehende Situation für die FSA wäre mit der vor Beginn der fachlich-politischen Auseinandersetzungen vergleichbar. (vgl. Interview 1)

Die Positionen der FSA'ler\*innen schwanken zwischen Ablehnung gesetzlicher Regulierung und Forderung danach. Die Sozialbehörde eines Landkreises warnt eher davor, gesetzlich zu regulieren, da Aufgaben und Art und Weise der Ausführung dann verbindlich festgelegt wären. Vor allem in der nachhaltigen Perspektive zeigt sich das Problem:

*„Aber im Leben entwickelt sich immer anders. Da kommst du im nächsten Jahr auf die Idee, um Gottes Willen, warum haben wir das gesetzlich geregelt? Wäre es doch frei gewesen, hätte ich selber entscheiden können, wie ich es brauche.“ (Interview 9)*

Regelungen zu Ausgestaltung der FSA, die vom Kreistag entschieden werden, stellen einen Rahmen dar: Bspw. könne der Betreuungsschlüssel von 1:150 regional usw. differenziert werden. (vgl. Interview 2)

Für die Verträge der öffentlichen mit den freien Trägern spielen eine Rolle: a) die Zahl der Asylbewerber\*innen und Flüchtlinge im Landkreis, b) die Finanzierung der FSA, c) die Trägervielfalt. (vgl. Interview 2)

Probleme der rechtlichen Regulierung aus Sicht der Verwaltung sind:

- Arbeitsmarktmentor\*innen werden durch das SMWA gefördert, wobei die Landkreise/kreisfreien Städte kein Mitspracherecht bei der Vergabe der Stellen haben.
- Migrationsberatungsstellen könnten Unterstützung durch diese Arbeitsmarktmentor\*innen bekommen, wären sie in den MBE eingegliedert.
- Ein Sprachmittlerdienst sollte bei einem Träger, der auch JMD, FSA oder MBE macht, angegliedert sein.
- Die Trägerstruktur im Bereich Beratung und Betreuung von Geflüchteten sollte systematischer sein, bestimmte zusammengehörige bzw. aufeinander bezogenen Bereiche sollten von einem Träger bearbeitet werden. (vgl. Interview 2)

Nach der eher ablehnenden Haltung einzelner Kommunen gegenüber der Unterbringung von Geflüchteten entsteht nun eine Nachfrage und eine Zustimmung zur Wohnsitzauflage. Das Landratsamt müsse dabei fast schon wieder Obergrenzen entsprechend der Verhältnismäßigkeit in den einzelnen Kommunen einrichten. (vgl. Interview 15) Die Wohnsitzauflage ist nicht neu: Als Reaktion auf die große Zahl an russlanddeutschen (Spät-)Aussiedler\*innen zeigten zuerst die Städte auf, dass sie keine Kapazitäten mehr hatten, dann wurde ein Wohnortzuweisungsgesetz erlassen.

Eine Wohnsitzauflage bringt Planungssicherheit für die Behörden, z.B. bzgl. der Schaffung von Sprachkursen, Schul-, Ausbildungs-, Arbeitsplätzen, und ist insofern auch aus der Perspektive einzelner freier Träger legitim. Würde sie sogar auf spezifische Landkreise bzw. kreisfreie Städte konkretisiert gelten, wäre die Planungssicherheit noch größer, da in den vergangenen Jahren unter den Geflüchteten die Tendenz bestimmend war, mit Erhalt der Anerkennung in Großstädte umzuziehen. Eine migrationspolitische Steuerung dieser Landflucht ist seitens der kreisfreien Städte erwünscht, aber auch aus deren Perspektive mit der Unterstützung der Landkreise verbunden. Die Schaffung der Integrationskoordinator\*innen in den Landkreisen ist ein erster Schritt dahingehend.

Positiv könne die Wohnsitzauflage wirken, wenn der anfangs erhöhte Integrationsbedarf auch erfüllt werde, wenn Mittel zur Verfügung gestellt und Maßnahmen angeboten würden, damit Geflüchtete Deutsch lernen, einen Ausbildungs- oder Arbeitsplatz finden, nachbarschaftliche Beziehungen pflegen könnten/sozial integriert würden. Die dafür notwendigen „Investitionen“ legitimierten eine Bindung der Geflüchteten an die Kommune bzw. das Bundesland. (vgl. Interview 17)

Negativ bewertet wird die Beschränkung der individuellen Autonomie. Ein Dilemma könnte sein, dass diejenigen Migrant\*innen, die die Integrationsangebote intensiv nutzen können, nicht an die Wohnsitzauflage gebunden seien, da sie schnell erwerbstätig seien und demnach ihren Wohnsitz frei wählen könnten.<sup>13</sup>

Die Wohnsitzauflage erhöhe auch den Druck auf die bisher einheimische Bevölkerung in den Kommunen, sich mit Migration und der Situation der Geflüchteten und ihrer Integration auseinanderzusetzen. (vgl. Interview 17)

Kritik an der Wohnsitzauflage äußern Migrant\*innenselbstorganisationen: Die Wohnsitzauflage würde überregulieren, da die derzeitige Entwicklung sowieso schon dahingehe, dass Geflüchtete keine Chancen auf Wohnung und Arbeit in den westdeutschen Bundesländern sähen und daher in den ostdeutschen blieben. (vgl. Interview 27)

Selbst wenn Zugangszahlen bekannt wären, gäbe es keine Planungssicherheit, da die Personen kurz- oder langfristig wieder wegziehen könnten, auch zu Verwandten und Bekannten in den westdeutschen Kommunen.

## **Kommunale Ebene: Aufgabenbeschreibungen**

Das Sächsische Flüchtlingsaufnahmegesetz sowie die Richtlinien zur Unterbringung, zur Sozialen Betreuung und zur Integration werden auf kommunaler Ebene regionalspezifisch konkretisiert. Eingebettet ist die FSA dabei in kommunale Unterbringungs-, Betreuungs- und Integrationskonzepte. Mehr oder weniger differenziert und letztendlich festgelegt werden die Aufgaben, die öffentliche Träger den freien Trägern der FSA übergeben, in Leistungsbeschreibungen. Diese Aufgabenbeschreibungen standardisieren somit gleichzeitig die FSA (s. Kap. 4.6.). Ob und wie diese Standardisierung in Zusammenarbeit mit freien Trägern geschieht, unterscheidet sich regional.

---

<sup>13</sup> Anmerkung: Die Durchsetzung eines Umzugs und damit die Aufnahme der Erwerbstätigkeit ist dennoch immer noch abhängig vom Willen der Ausländerbehörde am Destinationsort. Wird nicht anerkannt, dass mit der Beschäftigung der Lebensunterhalt erwirtschaftet wird, kann die Umzugsgenehmigung auch verweigert werden.

## Einbezug freier Träger

Manche öffentliche Träger beziehen freie Träger auch in die Erstellung der Aufgaben-/Stellenbeschreibungen mit ein, so z.B. die Städte Leipzig und Dresden sowie die Landkreise Sächsische Schweiz/Osterzgebirge und Görlitz. Andere öffentliche Träger entwickelten die Aufgabenbeschreibungen aus bisherigen Bestimmungen. Das Sozialamt Chemnitz entwickelte die FSA-Aufgabenbeschreibung aus bisherigen Fachförderrichtlinien (u.a. zu Wohlfahrtspflege, Gesundheitsamt, Jugendamt, Sozialamt), über die bisher bereits die Förderung der Arbeit mit Geflüchteten finanziert wurde, wie z.B. die Beratungsstelle für Flüchtlinge, Migrationsberatungsstellen, Café International, das internationale interkulturelle Beratungs- und Begegnungszentrum, die Beratungsstelle für jüdische Migrant\*innen. Da die bisherigen Richtlinien immer in Zusammenarbeit mit freien Trägern entstanden, sah das Sozialamt, SG Soziale Betreuung, keine Notwendigkeit, diese unter dem hohen Zeitdruck mit in die Ausarbeitung der FSA-Richtlinie einzubeziehen. Wie in den anderen Richtlinien werden Personenkreis, Hilfebedarf, Ziele, Prozess- und Strukturqualität beschrieben, Einzelfallhilfe und Gemeinwesenarbeit sind vorgesehen. (vgl. Interview 22)

Einzelne freie Träger wünschen sich, dass das Sozialamt auf sie zukomme und um eine neue Vorlage für Aufgaben- bzw. Stellenbeschreibungen bäte. Stattdessen komme es vor, dass neue Aufgabenbeschreibungen den aktuellen Bewilligungsbescheiden beigelegt waren. Dagegen hätten die Träger Einspruch erhoben und in der Konsequenz seien sie vom Sozialamt aufgefordert worden, zu einer überarbeiteten Aufgabenbeschreibung Stellung zu beziehen. (Interview 1)

*„Und wir haben dann, als wir die Konzeption erstellt haben, haben wir gesagt, es macht jetzt keinen Sinn, wenn Verwaltung dort im eigenen Saft kocht, nur wir unsere Sicht bringen, sondern wir sehen zu, dass wir diese Sache begleiten lassen, auch diesen Entstehungsprozess begleiten lassen, durch eben Praktiker, die vor Ort in Einrichtungen sitzen. Die vielleicht nicht Partner der Stadt sind, aber im Stadtgebiet tätig sind, mit Flüchtlingen zusammenzuarbeiten, die holen wir uns mit (ran, rein).“ (Interview 23)*

Manche Träger verweigern Aufgaben, die in der Leistungsvereinbarung stehen. (vgl. Interview 1)

Einzelne Landkreise erfassen in der Leistungsvereinbarung die Aufgabenbereiche der FSA nur sehr generalisiert. (vgl. Interview 5) Erwartet – etwas konkreter als in der RL Soziale Betreuung – würden:

- Persönliche und individuelle Beratung und Begleitung bei sozialen, familiären, finanziellen und psychischen Problemen,
- Beratung und Aufklärung zu Rechten und Pflichten entsprechend der ausländerrechtlichen bzw. asylverfahrensrechtlichen Angelegenheiten, (vgl. Interview 5)
- Vermittlung bei spezifischen Problemen an Fachdienste, Unterstützung bei Konfliktbewältigung, Förderung der Orientierung im Alltag, präventive Beratung zur Vermeidung von Ordnungswidrigkeiten und Straftaten, (vgl. Interview 5)
- Öffentlichkeitsarbeit: Teilnahme an Einwohnerversammlungen und Unterstützung der Bürgermeister\*innen vor Ort bei dezentral untergebrachten Asylbewerber\*innen. (vgl. Interview 5)

Einzelne freie Träger schätzen ein, dass die Leistungsvereinbarungen keine große Rolle spielen. (vgl. Interview 5)

Die Auslegung der Leistungsvereinbarung ist zwischen Behörden und freien Trägern verschieden:

*„Es gab dann am Anfang, im letzten Mai gab es das erste Treffen der Flüchtlingssozialarbeiter mit dem Amt, da wurde auch überhaupt kein Bezug genommen auf das, was eigentlich in der Förderrichtlinie steht und was in der Vereinbarung steht, da haben wir also mühsam versucht miteinander zu diskutieren, was unsere Aufgaben sind und mussten da bestimmte Dinge geraderücken.“ (Interview 5).*

Der Klärungsbedarf bestand u.a. hinsichtlich:

- Anmeldung der Kinder in Schulen (vgl. Interview 5) sowie der



- Mülltrennung. (vgl. Interview 5)

Auch andere Aufgaben stehen zwar in der Leistungsvereinbarung, werden aber von Seiten der Behörde nicht erwartet oder durchgesetzt und daher von den freien Trägern nicht übernommen bzw. umgesetzt:

- Öffentlichkeitsarbeit: Teilnahme an Einwohner\*innenversammlungen und Unterstützung der Bürgermeister\*innen vor Ort bei dezentral untergebrachten Asylbewerber\*innen: *„Würden wir nie hingehen, also das macht das Amt. Und dann steht der Sozialdezernent vor einer aufgebrauchten Menge und braucht noch Security um sich herum.“* (Interview 5)
- Aufbau eines sozialen Netzwerkes vor Ort, (vgl. Interview 5)
- interkulturelle Kompetenz der Mitarbeiter\*innen wird erwartet, aber nicht die Qualifikation als Sozialpädagoge\*innen – eine Anforderung, die einzelne Freie Träger kritisch sehen, da die sozialpädagogische bzw. sozialarbeiterische Ausbildung unbedingt notwendig sei, (vgl. Interview 4)
- bei Umzug Beratung zum dezentralen Wohnen nach dem Konzept der Stadt statt Konzentration von Geflüchteten in einem Stadtteil: *„Wir werden die Leute jetzt auch nicht dahingehend beraten, dass sie bitte dort und dorthin ziehen, sondern prinzipiell schon versuchen, die Wünsche, die sie haben, zu erfüllen.“* (Interview 13)

### **Die Veränderbarkeit von Aufgabenbeschreibung – Flexibilität der Unteren Unterbringungsbehörden**

Die Aufgabenbeschreibung ist strukturiert angelehnt an ein Qualitätsmanagement: *„Wir nehmen das mal auf, was tatsächlich stattfindet und das was in den Verträgen in der Annahme, dass es Gegenstand sein könnte.“* (Interview 15) Aufgaben, die sich im Laufe der FSA herauskristallisiert haben, wurden in der Aufgabenbeschreibung später nachgetragen bzw. wurden Aufgaben entfernt, die nicht mehr relevant waren. Eine Generalisierung der Aufgaben sei nicht möglich, da es starke regionale Unterschiede im Landkreis gebe:

*„Unser Landkreis ist ein Flächenlandkreis, der sehr groß in der Nord-Süd-Ausdehnung ist und das was im Norden eine Rolle spielt und Befindlichkeiten und Sachen, die auftreten, die finden sie im Süden nicht und umgekehrt. D.h. sie kriegen es gar nicht so verallgemeinert, sondern schon in dieser Ausdehnung des Landkreises zeigt sich, dass man da individuell in der Anpassung sein muss.“* (Interview 15)

Durch die Offenheit der Aufgabenbeschreibung kommt es von Zeit zu Zeit auch zu widersprüchlichen Erwartungen und Forderungen der Behörden. Beispielsweise fordere eine Behördenmitarbeiterin aufsuchende Arbeit, während die andere eine Komm-Struktur verlange. Aber die Amtsleitung erwarte kein bestimmtes Konzept, bisher seien alle angebotenen Konzepte akzeptiert worden. (vgl. Interview 5)

Es sei wichtig, dass die Aufgabenbeschreibung zum Teil offen gehalten ist, da besonders Schutzbedürftige Personen besondere Bedarfe hätten wie die Organisation und Begleitung zu zahlreichen Arztbesuchen im Rahmen von Schwangerschaften. (vgl. Interview 15)

Die FSA'ler\*innen haben Ermessensspielräume in der Auslegung der Aufgabenbeschreibung:

*„Also Stellenbeschreibungen sind ja niemals ausformulierte Dokumente, die bis ins Kleinste jeden Arbeitsschritt definieren können in keinem Bereich, also auch in ihrem nicht. Insoweit sind das alles angerissene Aufgaben und wie sie die dann vor Ort in dem Einzelfall klärt, welche Partner sie dazu nimmt, das wird immer im Ermessen und auch in der Verantwortung von ihr stehen und entsprechend ist sie auch Sozialpädagogin, das verantwortungsgemäß einschätzen zu können.“* (Interview 2)

Mehrere Träger haben den Entwurf der Leistungsvereinbarung an sehr vielen Punkten kritisiert, um nicht zu viele Aufgaben übernehmen zu müssen. Andere Träger sind nicht aktiv in die Verhandlungen eingestiegen, da sie mit der Ausländerbehörde – im Gegensatz zur bisherigen Zusammenarbeit – gern partnerschaftlich

kooperieren würden. Sie schätzten das Vorgehen der anderen Träger so ein, dass sie von deren Forderungen profitieren könnten. (vgl. Interview 4)

Kritik an den Dienstleistungsverträgen/Leistungsvereinbarungen gab es:

- weil Datenschutzverletzungen vorgesehen waren, d.h. die FSA'ler\*innen Daten an die Behörden weitergeben sollten, auch wenn die FSA'ler\*innen dafür strafrechtlich verfolgt hätten werden können,
- am Betreuungsschlüssel, weil dieser qualitativ angemessene FSA unmöglich mache,
- weil Kompetenzen, Schulabschlüsse, Zeugnisse und Arbeitsabschlüsse der Asylsuchenden dokumentiert und der Ausländerbehörde zugearbeitet werden sollten, dies ist eigentlich eine Aufgabe der Bundesagentur für Arbeit. (vgl. Interview 4)

Einzelne Landesverbände kommunizieren mit Landkreisen und kreisfreien Städten über die Aufgabenbeschreibungen. Der Paritätische Wohlfahrtsverband Sachsen ist nur zum Teil zufrieden mit diesen Aushandlungsprozessen. Die RL Soziale Betreuung bestimmt die Unteren Unterbringungsbehörden als Zuständige für die FSA und infolgedessen haben die Wohlfahrtsverbände auch nur begrenzten Einfluss auf die Aufgabenbeschreibungen, auf keinen Fall mit direkten Forderungen an die Landratsämter und Stadtverwaltungen. Der Paritätische Wohlfahrtsverband Sachsen arbeitet derzeit an einem eigenen Positionspapier zu fachlichen Standards der FSA. Bisher hat er noch nicht mitverhandelt, da die in der Parität organisierten Träger dies nicht wollten, da sie allein verhandeln wollten. (vgl. Interview 14)

Ausschreibungen für Gemeinschaftsunterkünfte sind zweigeteilt: der Betrieb der Unterkunft und die Soziale Betreuung – beides könne von einem Anbieter gemeinsam oder von zwei getrennten Anbietern übernommen werden. Die Entscheidung, die FSA nicht selbst zu übernehmen, liege beim Heimbetreiber. (vgl. Interview 15)

Aktuelle Entwicklungen (Schnellverfahren etc.) finden ihren Niederschlag, indem die Aufgabenbeschreibungen:

- auch anerkannte Asylbewerber\*innen als Zielgruppe umfassen (DD)
  - nach Umzug noch 2 bzw. 3 Monate nachbetreuen (vgl. Interview 13)
  - bis zum Umzug in eigene Wohnung (DD)
- zwischen Stellen als Flüchtlingssozialarbeiter\*in und als Flüchtlingssozialbetreuer\*in unterscheiden, jeweils mit unterschiedlichen Stellenprofilen und Qualifikationsanforderungen.

### **Kommunale Unterbringungskonzepte**

Die Landkreise und kreisfreien Städte haben über sehr unterschiedliche Wege und zu sehr unterschiedlichen Zeitpunkten zu ihren Kommunikations-, Unterbringungs-, Betreuungs- und Integrationskonzepten gefunden. In Zusammenarbeit mit den kreisfreien Städten sowie Landkreisen erstellte der Freistaat das im Februar 2014 vorgestellte „Unterbringungskonzept für Asylbewerber im Freistaat Sachsen“. Intendiert wird darin, dass die Unteren Unterbringungsbehörden je eigene regionale Unterbringungskonzepte erarbeiten.

## 4.4 Begriffs(un)klarheiten – Flüchtlingssozialarbeit, Soziale Betreuung oder Beratung

Hinsichtlich der Differenzierung zwischen „Flüchtlingssozialarbeit“ (FSA) und „Sozialer Betreuung“ kommen in den Interviews recht unterschiedliche Positionen zum Ausdruck. Teilweise wird diese Begriffsverwirrung gerade auf Seiten der „öffentlichen Träger“ (Auftraggeber) auch explizit beklagt:

*„Das war am Anfang ein ganz großes Problem, weil ja jeder hat verschiedene Vorstellungen, was ist Flüchtlingssozialarbeit bzw. was ist Flüchtlingsbetreuung. Und dann kam von uns an Außenanforderungen an uns heran, was wir zu tun hätten.“ (Interview 16)*

*„Man merkt auch in der Stadt, die sind sich uneinig was die Begriffe betrifft, weil zum Beispiel in den Entwürfen für die Stellenbeschreibung jetzt in den letzten, da werden die Begriffe auch durcheinander geschmissen, also werden unterschiedliche Begriffe genannt.“ (Interview 0)*

Mehrfach wird als letztliche Ursache der herrschenden begrifflichen Unklarheit das Fehlen einer entsprechenden Klassifizierung in der Richtlinie zur Sozialen Betreuung moniert:

*„Und die Richtlinien sprechen ja auch dort, sage ich mal, ganz klar nicht vom Sozialarbeiter im eigentlichen Sinne des Berufsrechts. Davon ist dort nicht die Rede. Sondern geeignete Personen, sagen wir es mal, das ist der eigentliche Level, von dem ausgegangen wird.“ (Interview 14)*

### a) „Flüchtlingssozialarbeit“ vs. „Soziale Betreuung“ von Flüchtlingen

#### **Variante 1: Kein Unterschied zwischen FSA und Betreuung**

Sowohl unter den öffentlichen als auch unter den freien Trägern finden sich Akteure, die grundsätzlich nicht zwischen FSA und „Sozialer Betreuung“ differenzieren. Insgesamt ist diese Position deutlich in der Minderheit, wird aber von mehreren freien Trägern wie auch von zwei Vertretern öffentlicher Auftraggeber geäußert.

Innerhalb dieser Gruppe lassen sich grob drei Positionen unterscheiden:

- FSA und „Soziale Betreuung“ werden nicht unterschieden, sind nicht definiert, sind weitgehend dasselbe:

*„Ja, also die Flüchtlingssozialarbeit verstehe ich unter sozialer Betreuung.“ (Interview 21)*

*„Nein. Also hier gibt es gar keine Unterscheidung. Selbst die Flüchtlingssozialarbeiter machen eigentlich noch Migrationsberatung mit, weil das gab, gibt es auch nicht. D.h. wenn die Person anerkannt wurde, wird weiter beraten. Und nein, also da noch zwischen Betreuer und (...) Nein.“ (Interview 9)*

*„Flüchtlingssozialarbeiter. Ist für mich auch ein neuer Begriff gewesen. Ist ja wahrscheinlich auch ein recht neuer Begriff. Und umfasst für mich das gleiche, die ganze Beratung und Betreuung, ist einfach nur ein anderer Name. Ja.“ (Interview 7)*

*„I: Oder machen Sie einen Unterschied zwischen diesen beiden Begriffen?“*

*IP1: Nein. Das ist eigentlich ist meiner Ansicht nach ist es ja nicht definiert. Und die einen verstehen das so und die anderen so. Wir haben einen Vertrag für soziale Betreuung, wobei da ist ja immer die Frage oder die Diskussion, was ist Betreuung? Oder mache ich Sozialarbeit in puncto Begleitung...?“ (Interview 24)*

- Man subsumiert alle Beschäftigten eines Trägers entweder unter die Bezeichnung FSA oder auch unter „Sozialbetreuer\*innen“:

*„Aber mit Sozialbetreuung an sich haben wir wenig zu tun. Wenn dann arbeiten wir mit Ehrenamtlichen, wir haben aber die Hauptverantwortung. Und also das ist in unserem Landkreis gar nicht so Thema eigentlich, Sozialbetreuer.“ (Interview 7)*

*„Und bezeichnet ihr euch dann alle, also wenn ihr jetzt selber über eure Bezeichnung sprechen würdet, auch als Sozialbetreuer oder Flüchtlingssozialarbeit?“*

*IP: [Genau.] Also als Sozialbetreuer auf jeden Fall. Also das steht auch in den Briefköpfen drin usw., dass wir soziale Betreuung sind. So ist der Titel von allen letztendlich.“ (Interview 18)*

*„Sind wir Flüchtlingssozialarbeiter\*innen oder Flüchtlingssozialbetreuer\*innen? Und (NAME) sagt ganz klar und bestand darauf, wir sind Flüchtlingssozialarbeiter\*innen. (...) Und die drei [Kolleg\*innen] haben gesagt, nein, wir sind Flüchtlingssozialbetreuer, wir haben den Abschluss nicht, wir betreuen die Leute und wir wollen das gar nicht so hoch anbinden. Und sowohl bei den beiden Kolleginnen haben beide gesagt, das klingt für sie besser: Flüchtlingssozialbetreuer, das umfasst für sie mehr ihre Arbeit. Und so kam das und seitdem steht bei jedem auf der Visitenkarte „Flüchtlingssozialbetreuerin“ oder –betreuer“ und es hat sich bisher auch keiner beschwert und die Diskussion ist bei uns nicht noch mal aufgekommen.“ (Interview 0)*

Der Interviewpartner fügt allerdings die Überlegung an, dass eine Bezeichnung als FSA korrekter sei, da sie die angezielte Einhaltung entsprechender Standards signalisiere:

*Und wenn du sagst Sozialarbeiter, bist du natürlich dichter dran an den Standards, weil das ist auch die Berufsbezeichnung Sozialpädagoge, Sozialarbeiter und eigentlich streben wir an, wir bei uns in der Gruppe, aber ich denke auch die anderen Regionalkoordinierungsstellen, dass also auch die nicht voll qualifizierten nach sozialpädagogischen Standards arbeiten. (...) Insofern wäre also auch der Begriff Flüchtlingssozialarbeit nochmal zu diskutieren als korrekter.“ (Interview 0)*

- Intern wird nicht unterschieden, allerdings gibt es „nach außen“ durchaus Differenzierungsbedarf.

Entweder, weil es – bspw. von Hochschulen im Zuge von Praktika – gefordert wird:

*„Macht das in der praktischen Arbeit dann einen Unterschied von den Aufgaben her?“*

*IP: Also sehr selten. Nur in dem Fall, wenn wir Praktikanten haben, durch die Hochschulen gefordert ist, dass der Praxisanleiter quasi Sozialarbeiter ist oder wir haben FSJler, wenn die jetzt irgendwie fordern würden, irgendwie dass es Sozialarbeiter sind, die das begleiten so. Aber in der Arbeit an sich mit den Bewohner\*innen spielt es keine Rolle mehr. Also gibt es keine Einschränkung, wenn jetzt jemand keinen Abschluss als Sozialarbeiter hat.*

*I: Und auch von den Arbeitsverträgen, also weil manchmal gibt es ja unterschiedliche Bezahlung?“*

*IP: Das ist bei unserem Verein nicht so. Jeder, egal ob Hausmeister oder Heimleitung oder Sozialbetreuer bekommt das gleiche Gehalt, also den gleichen Stundensatz sozusagen.“ (Interview 18)*

Oder man wählt – wie die oben bereits zitierte Interviewpartnerin – für sich selbst dann doch lieber den Titel einer „Flüchtlingssozialarbeiterin“, da dies offenbar eine höhere Qualifikation signalisiert:

*„Ich bin Sozialarbeiterin. Also ich benutze das ganz häufig auch meinen Titel, weil es doch nochmal vielleicht eine andere Bedeutung hat, wenn jetzt jemand von irgendeinem Amt oder ein Anwalt oder so liest, dass das auch oder auch Jugendamt, dass eine Sozialpädagogin dahinter steckt und nicht nur eine Sozialbetreuung oder so. Wobei ich nicht weiß, ob das immer allen bewusst ist, dass Sozialbetreuung nicht automatisch auch Sozialpädagogin sind. Das weiß ich nicht so genau.“ (Interview 18)*

## Variante 2: Unterscheidung zwischen FSA und „Sozialer Betreuung“

Eine große Mehrheit der Interviewpartner\*innen differenziert sehr wohl zwischen FSA und „Sozialer Betreuung“, allerdings sind sowohl die begrifflichen Abgrenzungsversuche als auch die in der Praxis gesehenen Anforderungen und schließlich auch die an FSA herangetragenen Bedarfe sehr unterschiedlich.

Nur wenige Interviewpartner\*innen verfügen über klar artikulierte Vorstellungen bezüglich Sozialer Betreuung und FSA:

*„Was impliziert Soziale Betreuung? Keine Soziale Arbeit auf jeden Fall sondern Betreuer könnte man sein im gesetzlichen Sinn, indem man mit jemanden zusammen arbeitet, der nicht mehr mündig, also nicht mehr selber für sich und sein Leben bestimmen kann und einen gesetzlichen Betreuer an die Hand bekommt. Das könnte man implizieren. Und so ein Betreuer könnte eigentlich jeder sein, der eine kleine Prüfung vielleicht hinlegt. Ich weiß nicht wie das ist, wie man zu einem Betreuer wird, aber ich weiß, man muss auf jeden Fall keine entsprechende Ausbildung haben dazu. (...) Flüchtlingssozialarbeit umfasst weitaus mehr als Betreuung. Betreuung im Sinn von Begleitung und nicht von ‚Ich nehme dir die Aufgaben ab und entscheide für dich‘, sondern eher Begleitung. Sondern es umfasst ja auch Beratung, es umfasst Unterstützung, Vermittlung, Information.“ (Interview 2)*

*„Alles, was jetzt Sprechzeiten sind, was Beratungen sind, was Kindeswohlgefährdungen sind, was Absprachen mit dem Amt sind, also mit dem Landratsamt, Ausländerbehörde, Ordnungsamt, was Absprachen mit dem Jugendamt sind, was Begleitungen zu Netzwerkpartnern sind, die zum Beispiel Übergänge gestalten vom Asylsuchenden zum anerkannten Flüchtling, das machen dann Sozialpädagogen. Also überall dort, wo man sagen kann, es ist wichtig, dass der Mensch die Zuwendung bekommt, die wertfrei ist, und wo er den Raum und die Luft bekommt darüber zu sprechen, was ihm gerade wichtig. Und dort sage ich die Kompetenz, die erwarte ich von dem Sozialpädagogen. Dass er sich in den Momenten zuwenden kann, ohne eigene Erfahrungen einzubringen, ohne jetzt (...) zu wollen, wir können das aber so und so machen, eine Lösung anzubieten. Also dieses auch lösungsfreie, weil derjenige wird im Gespräch seine Lösung selber formulieren. Und genau dort drauf zu gucken, wo ist der Mensch, wo befindet der Mensch sich, wo befindet die Familie sich? Was sind Bedürfnisse?“ (Interview 3)*

Dort, wo gezielt von „Flüchtlingssozialarbeit“ die Rede ist, wird darunter zusammengefasst grundlegend häufig Folgendes verstanden:

- FSA wird häufig mit „Begleitung“<sup>14</sup> assoziiert, geht also über kurzfristige Versorgung oder Beratung hinaus.

*„Flüchtlingssozialarbeit umfasst weitaus mehr als Betreuung. Als Betreuung im Sinn von Begleitung und nicht von: ‚Ich nehme dir die Aufgaben ab und entscheide für dich‘ sondern eher Begleitung. Sondern es umfasst ja auch Beratung, es umfasst Unterstützung, Vermittlung, Information. Genau.“ (Interview 2)*

- Diese Begleitung ist natürlich ihrem Wesen nach längerfristig angelegt und kommt deshalb für die Zielgruppe mit längerem Aufenthalt in Frage; was bei Erstaufnahmeeinrichtungen i.d.R. nicht der Fall sei.

*„Ich bin aber der Meinung so eine, ich meine je höher die Fachkompetenz ist, um so mehr Zeit sollen die ja auch mit den Leuten verbringen und wenn jetzt hier ein Sozialarbeiter sich jemandem annimmt, hat der denke ich mal auch den Anspruch ihn länger zu begleiten.“ (Interview 25)*

*„Es gibt ja auch diese Ausnahmeregelung, dass wenn man nach 3 Monaten darf man ja arbeiten*

14 Begleitung wird in den Interviewpassagen doppeldeutig verwendet: mehrheitlich als Ausdruck dafür, dass in der Sozialen Arbeit eine Zeit lang professionelle Beziehungen mit den Adressat\*innen eingegangen werden, um ihre Ziele zu verstehen und sie bei der Bewältigung ihrer Probleme zu unterstützen; eine Minderheit meint hier, mit Adressat\*innen mitzugehen, z.B. zu einem Amt oder zum Arzt, weil dort gewichtige Entscheidungen zu fällen sind und der/die Sozialarbeiter\*in diesen Prozess mit dem/der Adressat\*in vor Ort zielgerichtet voranbringen will.

*nachdem man hier ist, egal ob man jetzt registriert ist oder nicht. (...) . Aber darum könnte sich z.B. ein Soz.-Päd. kümmern den zu begleiten, ihn anzuhören, versuchen Ämtergänge zu machen.“ (Interview 25)*

Hingegen wird die Notwendigkeit qualifizierter FSA im Rahmen von Erstaufnahmeeinrichtungen häufig angezweifelt oder – wie im folgenden Beispiel – pauschal abgelehnt:

*„Und das ist für eine EAE ganz ehrlich, also in meinen Augen, ich sage es mal auf gut deutsch, es wäre Schwachsinn. Genauso wie hier schon eine Traumaberatung anzufangen finde ich auch nicht gut, weil für die, die haben einfach mal noch gar kein festes Fundament (...), die wissen noch gar nicht, wo sie irgendwann hinkommen. Wie will man da eine Traumaberatung anfangen? Warum soll hier ein Soz.-Päd. oder ein Psychologe anfangen? Der hat noch nichts Greifbares für die Zukunft.“ (Interview 25)*

- FSA hat im Sinne von Empowerment das Ziel, geflüchtete Menschen zur Selbsthilfe zu befähigen und unterscheidet sich dadurch von der Sozialen Betreuung, die eher für Menschen entscheidet und handelt, die selbst dazu nicht in der Lage sind.

*„Und da war mein Schlagwort immer, wir sind kein Betreuungsverein. Und daran mache ich es eigentlich fest. Meine Philosophie ist, Sozialarbeit ist die Befähigung des Menschen, selbst etwas zu erledigen. Und wir sind dafür da, um ihm Möglichkeiten und das heißt auch Optionen, die er dann selber wählt, aufzuzeigen. (...) Betreuung heißt für mich (...) also der Mensch ist dazu nicht selbst in der Lage und ich entscheide, teilweise mit ihm oder ohne ihn, was für ihn gut ist. Und das ist völlig konträr von meiner Vorstellung von Flüchtlingssozialarbeit“ (Interview 16)*

*„Nicht ich bin der, der dich irgendwo (...) vermittelt, sondern du bist der, der mit seinen Ressourcen, die er jetzt in dem Moment hat, selbstwirksam sein Leben gestaltet! Bei mir ist es ganz wichtig, dass wir nicht sagen, wir helfen, sondern wir unterstützen. Der, der hilft, ist manchmal in der Gefahr, dass vieles abgenommen wird. Und die Menschen sind hoch kompetent, alle die ich bisher erlebt habe als Flüchtlinge. (Interview 3)*

- Im Kontext der bisherigen Arbeit mit Geflüchteten wird – eher von öffentlichen Trägern – Krisenintervention bzw. Krisenmanagement als Kernaufgabe Sozialer Arbeit mit Geflüchteten angesehen, im Gegensatz zum Sozialbetreuer, der eher für die Aufrechterhaltung alltäglicher Routineabläufe zuständig gesehen wird.

*„Und ich hoffe, dass wir das jetzt mit der Trennung in die 2 Grundstrukturen, den Flüchtlingssozialarbeiter mit dem wirklichen ganzen Kriseninterventionsmanagement in der Person des Flüchtlings im Prinzip einsetzen und auf der anderen Seite, gut die Definition ist noch offen, aber ich sage mal diesen Betreuer mit Sozialkenntnissen. Ich will es mal jetzt so definieren, den Betreuer, der also einfach für solche Aufgaben der Strukturierung, der Absicherung dann auch dort zuständig ist und an diesem Bereich auch dann steht also rein praktisch nach Faktenlage im Prinzip unterstützt und immer wenn es so Krisenprobleme gibt, er dann den Flüchtlingssozialarbeiter hat. (...) dass es so eine richtige Flüchtlingssozialarbeit-Beschreibungsdefinition nicht gibt. Es gibt auch keine klare Zielstellung, außer im Bereich ich sage mal der Intervention, der Krisenmanagementsfragen, das ist ja das eigentliche, was bisher im Prinzip anstand und auch von den Behörden mehr oder weniger gebraucht wurde. Eine direkte langfristige Flüchtlingssozialarbeit ist, glaube ich, noch gar nicht definiert.“ (Interview 15)*

- FSA orientiert sich an fachlichen und ethischen Standards der Sozialen Arbeit.

*„Und der größte gemeinsame Nenner ist die Soziale Arbeit als größter Punkt. Also wir orientieren uns schon an den ethischen Standards. An Standards der Sozialen Arbeit, die es gibt. An den fachlichen Standards.“ (Interview 2)*

- Dabei wird der FSA von deren Vertreter\*innen auch ein wichtiger gesellschaftlicher bzw. politischer Auftrag zugeordnet:

*„... auch in der Rolle, die finde ich die Sozialarbeit gerade in dem gesamtgesellschaftlichen Kontext einnehmen sollte. Nämlich eine klare Positionierung und ein parteilicher Ansatz und ebenso soziale Gerechtigkeit irgendwie auch so als Handlungsbezug sehen sollte.“ (Interview 19)*

- FSA greift auf fachliche Ressourcen (kollegiale Fallberatung, Supervision) zurück und arbeitet somit reflektierter als Sozialbetreuer\*innen:

*„Weil so bestimmtes Handeln zu reflektieren oder so oder sich mal kollegiale Fallberatung oder irgendwelche Sachen einzufordern, Supervision oder so etwas, das haben Leute, die die Qualifikation nicht haben, haben das selten im Blick, wenn sie nicht schon mal in so einem Feld gearbeitet haben. Dass es ja Entlastung geben kann.“ (Interview 11)*

Diese genannten Aspekte finden sich dem Grundtenor nach jeweils in mehreren Interviews. Allerdings sind die Vorstellungen bezüglich der Flüchtlingssozialarbeit weit von einem Konsens entfernt.

- So existieren – in Abgrenzung vom oben gezeichneten Bild von der „Krisenintervention“ als Hauptaufgabe – durchaus auch Begriffsverständnisse, die die FSA vorwiegend in der alltäglichen Begleitung verorten, also in einer ganzheitlichen Weise, „den ganzen Menschen“ im Blick behaltend. Aus der Sicht eines Interviewpartners, der selbst auch in einer Beratungsstelle aktiv ist, beinhaltet die FSA

*„tägliche(n) Umgang mit den Menschen, also in ihrem täglichen Tagesablauf (...) Weil ich kümmere mich ja nur immer um spezielle Anliegen und nicht um den Gesamtzustand jetzt der Person, also sie durch ihr tägliches Leben zu begleiten, sondern die kommen mit einem speziellen Problem zu mir und das löse ich dann für sie. Von daher sehe ich da schon einen Unterschied.“ (Interview 23)*

- Wenig überraschend sehen am ehesten öffentliche Träger (als Finanzierer) zunächst wenig Notwendigkeit einer qualifizierten „Flüchtlingssozialarbeit“.

Entsprechende Forderungen der freien Träger werden oft ignoriert:

*„Ganz, ganz lange haben wir davon gesprochen, dass es nicht soziale Betreuung genannt werden soll, sondern dass das Wort Sozialarbeit wenigstens auftauchen muss und dass Fachkräfte in dem Bereich eingestellt werden müssen.“ (Interview 2)*

In diesem Beispiel wird aber auch von einem Wandel auf Seiten des öffentlichen Trägers berichtet:

*„Aber jetzt kam ja zum Beispiel auch eine neue Stellenbeschreibung raus, (...) und da gab es auf einmal die sozialpädagogische Fachkraft und einmal die Flüchtlingssozialarbeit. Und das öffnet einem natürlich die Augen. Nach über zwei Jahren auf einmal ist der Begriff da. Und das impliziert für mich, ich entnehme daraus: okay, das heißt, es ist tatsächlich, oder das geht damit einher, dass tatsächlich Fachkräfte in dem Bereich gewollt werden und im Rahmen der Arbeit habe ich auch gemerkt, dass, wenn man qualitativ gut arbeitet, das auch irgendwann gemerkt wird. (...) Weil langfristig wird es nichts bringen, wenn Leute ihre Arbeit nicht machen und dann die Klienten durchdrehen und allen aufs Dach steigen, dann ist es doch vielleicht sinnvoller irgendwie wenigstens ein Minimum an Qualität heranzuholen an professioneller Sozialer Arbeit, die es schafft, die Leute so zu begleiten, Klient\*innen so zu begleiten, dass sie die Möglichkeit haben im Rahmen des fast Unmöglichen, ihren Alltag selber zu gestalten. Wieder selbständig zu werden. Es gab zum Beispiel eine Situation, da wurde die Soziale Arbeit in dem Bereich kurz abgeschafft und dann hat man gemerkt, das ganze läuft aus dem Ruder. Und dann hat man nicht den gleichen Träger wieder rangeholt, sondern einen anderen, der eigentlich sonst nicht so gewollt war, weil er halt so gut und kritisch arbeitet. Ich kann es nicht genauer sagen. (...) Und ich kriege auch die Rückmeldung zum Beispiel tatsächlich von Mitarbeitern auch von verschiedenen Institutionen, na da holen wir euch rein, weil dann wissen wir, dass es läuft.“ (Interview 2)*

Im expliziten Zusammenhang mit Flüchtlingssozialarbeit werden zahlreiche Stichworte bzgl. deren Aufgaben und Methoden genannt, die sich einerseits auf **Alltagsbegleitung** (wie Ämtergänge etc.) sowie **Vermittlung und Information** im weitesten Sinne (bzgl. Wohnungen, Arbeitsmarkt, Schule, Kindergarten etc.) beziehen, andererseits aber auch auf spezifischere methodische Ansätze in Richtung **Selbstbefähigung** (Empowerment, Ressourcenorientierung, systemische Beratung u.a.) oder **Gemeinwesenarbeit**. Daneben werden auch weitere Aufgaben wie **Gesprächsführung** und **Krisenintervention** sowie Kompetenzen (wie **Sprachkompetenz**, aber auch **Traumakompetenz**) mit Flüchtlingssozialarbeit assoziiert, bis hin zur „**Migrationsberatung**“.

### **b) Was ist dann „Betreuung“?**

Dort wo eindeutig zwischen Aufgabenprofilen von FSA und „Sozialer Betreuung“ differenziert wird, wird als eine Qualifikation von Betreuer\*innen meist auf eine schwer zu prüfende „(inter-)kulturelle Kompetenz“ verwiesen, vor allem wenn sie selbst Migrationshintergrund oder Erfahrungen aus den Herkunftsländern sowie Kompetenz in den Herkunftssprachen haben. Zugleich wird „Betreuer\*innen“ bürokratische Arbeit zugeschrieben:

*„Und wegen den Aufgaben von den sozialen Betreuer\*innen, die es jetzt als Heilerziehungspfleger unterwegs sind oder die Ausbildung haben, oder als Erzieherin, die machen sozusagen Zuarbeiten. Also es ist ganz viel Papierkrieg, in der Flüchtlingssozialarbeit. Und die organisieren einfach diesen Papierkrieg. Also das bedeutet mal diesen Antrag schon vorausfüllen, damit es dann in der Beratung schneller geht. Dort mal anrufen: „Päckchen xy ist in Holland, sind zufällig die Pässe der Familie drin?“ Verbringt man gute drei Tage, um irgendwie an dieses Päckchen mit den Pässen ranzukommen. Oder Ehrenamtlicher Z hat eine tolle Kutsche, es ist Himmelfahrt, er möchte die ganzen Leute dort einladen. Jetzt erst einmal zu gucken, okay ich habe ein konkretes Angebot und kommuniziere das den Flüchtlingen. „Wie mache ich das? Mache ich Ausgänge oder gebe ich erst einmal in der Landessprache kleine Zettelchen?“ Und zum Beispiel die Zettel zu erstellen in der Landessprache, das ist dann die Aufgabe, ist sozusagen die Aufgabendelegierung und die zeitintensive Sache versuchen wir an die sozialen Betreuer dann zu geben.“ (Interview 3)*

Zusammengefasst wird der Begriff der „Betreuung“ assoziiert mit

- **Hilfe für tendenziell unselbständige Menschen**, welche ihr Leben „nicht mehr selbst in der Hand haben“;
- ggf. verbunden mit **Kontrolle**;
- Aktiv-Werden dort, wo **keine tatsächlichen „Krisen“** eintreten;
- **Zusammenarbeit mit den FSA-Fachkräften**;
- Betreuung, die **ohne vertiefende Ausbildung** zu leisten sei;
- „**interkulturellen Kompetenzen**“ (am besten Sprachkenntnisse), die Betreuer\*innen besitzen sollten;
- Zuständigkeit z.B. für **Abwicklung der Aufnahme, bürokratische Tätigkeiten, Organisatorisches**, für die Sorge für **Ruhe und Ordnung** in den Einrichtungen, **zeitintensive Tätigkeiten**... („Strukturierung und Absicherung“).

Hier kann man durchaus einen Widerspruch sehen: Einerseits wird Betreuung häufig auf eine „Zuarbeit“ für die (qualifiziertere) FSA reduziert, andererseits sollen Betreuer\*innen „für Menschen die selbst dazu nicht in der Lage sind, Entscheidungen treffen“, was ja nun wiederum eine durchaus verantwortungsvolle Aufgabe ist, die gewisse (soziale, psychologische und rechtliche) Kompetenzen erfordert.

### **c) Ungewöhnliches Verständnis von FSA**

In den Interviews werden aber auch ungewöhnliche Verständnisse von Flüchtlingssozialarbeit deutlich. So sieht ein Interviewpartner offenbar die Notwendigkeit, die Geflüchteten durch intensive Vorbereitung im Rahmen von Betreuung quasi erst einmal für die FSA zu befähigen. Letztere wird dann mit der Vorstellung



assoziiert, zunächst einmal mit einem Flipchart eine Zielvereinbarung zu machen:

*„Letztendlich ist es ja, oder möchte ich ja bei unseren Leuten, dass die sich im Alltag zurechtfinden und dort möglichst selbständig und selbstbestimmt ihren Alltag gestalten die Familien. Das ist ja Ziel eigentlich. Auch als Integrationspunkt. Wobei ich schon denke, dass man auch ein ganzes Stück mehr betreuen muss, als in der Sozialarbeit. Weil einfach durch dieses erstmal Zurechtfinden im System, Entscheidungen treffen, also diesen ganzen auch, wenn man das unter dem interkulturellen Kontext sieht: ‚Was bin ich gewohnt, was bin ich nicht gewohnt?‘ Da sind einfach so Dinge, die würde man sicher mit jemandem, der auch in unserem Gesellschafts- und Sozialsystem groß geworden ist, da musst du nicht so viel erklären. Da musst du bestimmte Dinge da eben auch nicht mehr, sondern da kann man zu einer gemeinsamen Entscheidungsfindung oder zu einer gemeinsamen Zielsetzung viel schneller kommen, als mit unseren Leuten. (...) Also da ist vorher ein Prozess nochmal notwendig, bevor ich dann wirklich in diese richtige Sozialarbeit reingehe, indem ich sage, jetzt hier kommt, jetzt tun wir uns gemeinsam Ziele definieren.*

*(...) Also ich kann mit jemanden, der jetzt hier her gekommen ist, wo eine Problemlage ist, der Angst hat vor einer Abschiebung, der vielleicht Schlimmes auf seinem Fluchtweg erfahren hat, kann ich mich nicht hinsetzen und mit einem Flipchart eine Zielvereinbarung machen.“ (Interview 24)*

#### **d) Der Begriff „Beratung“**

Beratung wird als selbstständiges Handlungsfeld von FSA dadurch abgegrenzt, dass sich die Beratung um „spezielle Anliegen“ kümmere und – im Gegensatz zur Flüchtlingssozialarbeit – „nicht um den Gesamtzustand jetzt der Person“:

*„[Flüchtlingssozialarbeit] Das ist für mich der tägliche Umgang mit den Menschen, also in ihrem täglichen Tagesablauf so die Leute, die halt dort vor Ort sind. Weil ich kümmere mich ja nur immer um spezielle Anliegen und nicht um den Gesamtzustand jetzt der Person, also sie durch ihr tägliches Leben zu begleiten, sondern die kommen mit einem speziellen Problem zu mir und das löse ich dann für sie. Von daher sehe ich da schon einen Unterschied.*

*I: Okay. Und Sie würden dann sagen, Sie machen Beratungsarbeit?*

*IP2: Beratungsarbeit.“ (Interview 23)*

Neben Beratung als eigenständigem Handlungsfeld wird Beratung auch als professionelle Aufgabe von FSA verstanden, um Geflüchtete bei der Verwirklichung ihrer Anliegen zu unterstützen:

*„Flüchtlingssozialarbeit umfasst weitaus mehr als Betreuung. Als Betreuung im Sinn von Begleitung und nicht von: ‚Ich nehme dir die Aufgaben ab und entscheide für dich‘, sondern eher Begleitung. Sondern es umfasst ja auch Beratung, es umfasst Unterstützung, Vermittlung, Information. Genau.“ (Interview 2)*

Damit wird Beratung in jedem Fall von „Betreuung“ unterschieden, weil letztere für Menschen tätig werde, die nicht selbständig entscheiden; Beratung hingegen – vor allem in Beratungsstellen - sei für eigenständig handlungsfähige Menschen, die „einfach nur Information“ bräuchten:

*„...wir sind eine Beratungsstelle, niemand ist verpflichtet, uns in Anspruch zu nehmen, aber wenn, kommen die Menschen hier her und wir sagen, Sie können das machen, es gibt nur eine Option oder Sie könnten auch alternativ das machen. Und dann, wenn der sagt, was ist gut, kann man ihn beraten. Aber was er dann selber tut, jeder Mensch ist eigenverantwortlich, jeder Mensch steuert sein Leben selbst und das ist für mich der Unterschied zwischen Betreuung, weil Betreuung da kriege ich (...) ja, ist nicht. Also ich sage immer, wir betreuen niemanden. Weil das sind autonome Menschen, die eigenständig durch die halbe Welt gekommen sind ohne Hilfe und die brauchen keinen Betreuer. Die müssen einfach nur jemanden haben, der ihnen erklärt, wie das System funktioniert, weil sie in der Regel, Ausnahmen bestätigen die Regel, in der Lage sind, ein autonomes Leben zu führen. Aber sie brauchen*

*einfach nur Information.“ (Interview 16)*

### **e) FSA für „schwierige Fälle“**

Nach diesem Verständnis sollten lediglich besonders „schwierige Fälle“ der Flüchtlingssozialarbeit vorbehalten sein, weil mehr mit dem hohen Betreuungsschlüssel nicht zu schaffen sei, und ansonsten „klassische Betreuung“ als Alltagskommunikation und Kontrolle durch angestellte Menschen mit Migrationshintergrund oder Ehrenamtliche geleistet werden sollte.

Unter jenen, die sehr wohl einen Unterschied zwischen FSA und „Sozialer Betreuung“ machen, wird eher kein Bedarf an FSA gesehen (was schon allein aufgrund der Sprachbarriere schwierig sei), sondern es wird „klassische Betreuung“, inklusive „Kontrolltätigkeit“ gewünscht:

*„Ich wünschte mir eine klassische Betreuung. Eine klassische Betreuung auch mit einer, ich sage mal, gewissen teilweise auch Kontrolltätigkeit, damit sie einfach, ich sage mal, hiesigen Lebensstandard eingewiesen und auch vorausgesetzt ihre Bereitschaft, das muss ich auch immer sagen, auch dann unterstützt werden. Das ist für mich, dort brauche ich keine Flüchtlingssozialarbeit, dort brauche ich auch keine (Krisenintervention??), dort brauche ich klassische Betreuungskräfte, die mit einem hohen Selbstbewusstsein arbeiten, die sehr offen sind in der Kommunikation und auch kommunikationsfähig, bis hin dort sogar Einsetzen von Migranten oder anerkannten Flüchtlingen in dieser Arbeit, wenn sie lange genug hier sind. Also ich sage mal wirklich also Migranten, die über Jahre schon in Deutschland sind. Wir haben das bei uns in 2, 3 Fällen hier auch gemacht, (... sehr gut), weil dort die Kommunikation stimmt.“ (Interview15)*

Öffentliche Träger verweisen wiederholt darauf, dass eine – wie auch immer geartete intensive und langfristige – Begleitung durch FSA schon aufgrund des Personalschlüssels (1:150) gar nicht möglich sei.

Und dies werde mittlerweile auch so kommuniziert:

*„Also mittlerweile kommunizieren wir es auch so deutlich, nein, diese Sozialarbeiter sind keine Sozialarbeiter im Sinne des Sozialhilferechts oder der Familienhilfe, oder was Ihnen auch draußen irgendwo begegnet oder der Jugendhilfe, sondern das sind reine Hilfen zur Selbsthilfe, zur Anleitung und zur Einführung in das gesellschaftliche und in das Alltagsleben. Mehr kann das überhaupt nicht sein. Also 1 zu 150, da können Sie sich mal im Einzelnen, wenn das Vertrauensverhältnis da ist,..., dann kann man sich mal eine Stunde etwas anhören und sucht dann für den Einzelnen nach Problemlösungen, wenn die Begleitung los geht. Ob das jetzt um die Frage der Schule oder Bildungsberatung geht usw. Aber um mit jedem da täglich oder wöchentlich, sage ich mal, so eine Begleitung zu machen ist rein vom Zeitrahmen her (und dem) Betreuungsschlüssel überhaupt nicht möglich. Das ist aus meiner Sicht ein wesentlicher Punkt, den man im Hinterkopf haben muss, wenn man von dieser Sozialarbeit spricht.“ (Interview 14)*

Im Umgang mit diesem Dilemma werden zwei Wege sichtbar:

- FSA müsse sich der schwierigen Fälle annehmen, mit der Folge, dass für die große Mehrheit der Geflüchteten keine FSA stattfinden könne:

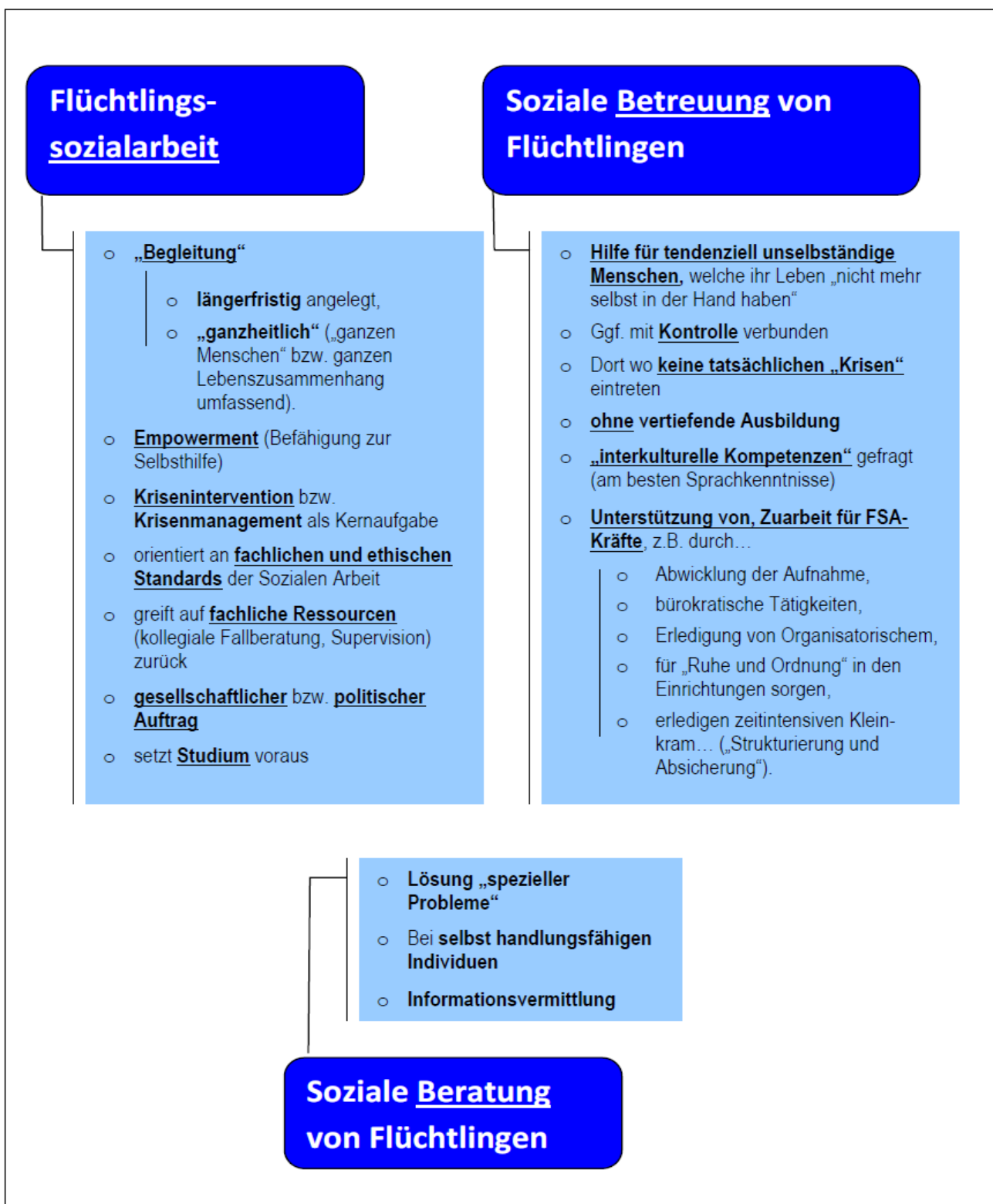
*„Was wir von der Flüchtlingssozialarbeit wollen, ist, und das macht ja Sozialarbeit oder Soziale Arbeit eigentlich, die nehmen sich die Fälle, die schwierig sind. Die nehmen sich der Fälle an. Wenn Sie das jetzt mal hochrechnen, 1:150. Also wenn er wirklich jeden einzelnen der einhundertfünfzig als Klienten bearbeiten möchte, wird das nicht gelingen. Oder wenn, dann sehen sie sich maximal einmal im Jahr. So. Also er nimmt die Fälle, die besonders schwierig sind, und investiert dann Zeit rein und dafür bleiben fünfzig oder siebzig Personen eben nicht mit Sozialer Arbeit versorgt. So nehme ich das in der Fläche wahr.“ (Interview 1)*

- Ein – paradoxer – Ausweg als Alternative zur FSA wird im Ehrenamt gesehen: Eine „intensive Betreuung“ sei nur im Rahmen der zahlreichen ehrenamtlichen Begegnungsebenen, vorwiegend wohl durch „Pa-

tenschaften“ möglich:

„Das kann, und (ich sage mal) das ist unsere Beobachtung (auch), dort greift eigentlich das Ehrenamt (nützlicher Weise), weil diese intensive Betreuung, die findet durch Patenschaften, persönliche Verbindungen, Angebote der Ehrenamtlichen im Rahmen von Sprachkursen oder Beschäftigung in den Familien, Treffen, Feste, Feiern und was da individuell sich alles anbietet, was da an Möglichkeiten, (...) was wir bisher erlebt haben da ist, das findet auf der Ebene statt.“ (Interview 14)

Abbildung 2: Sozialarbeit, Betreuung, Beratung Begleitung – Der Gebrauch der Begriffe in der Praxis



## **f) Unser Begriffsverständnis**

In Dokumenten, Interviews und begleitenden Gesprächen wird parallel von Beratung, Betreuung, Begleitung von Geflüchteten in der oder parallel zu der FSA gesprochen (auch in der Richtlinie „Soziale Betreuung“ z. B. von sozialer Beratung und Betreuung). Die Begriffe werden jedoch von den Interview- und Gesprächspartner\*innen uneindeutig hinsichtlich des Bildes vom geflüchteten Menschen und der Intensität der Hilfe benutzt. Die unterschiedlichen Begriffsdeutungen erschweren die fachliche Kommunikation und bedürfen der weiteren Klärung.

Wir bevorzugen – wie einige Praktiker\*innen – den Begriff Flüchtlingssozialarbeit als Handlungsfeldbegriff, weil der Begriff Soziale Betreuung besetzt und missverständlich ist. Er meint u.a. die Betreuung im rechtlichen Sinn nach dem Betreuungsrecht als ein eigenständiges Arbeitsfeld in der Sozialen Arbeit, das für volljährige Menschen geschaffen wurde, die ihre eigenen Angelegenheiten ganz oder zum Teil nicht mehr selbst regeln können und für die das Vormundschaftsgericht eine\*n Betreuer\*n bestellen kann. Deren Aufgaben beschränken sich auf die Angelegenheiten, die von der betreuten Person nicht mehr selbst erledigt werden können. Wir gehen davon aus, dass geflüchtete Menschen – gegebenenfalls mit zeitweiliger Unterstützung auch von Sozialarbeiter\*innen – ihr Leben in der Migrationsgesellschaft in der Regel selbstständig bewältigen können.

Aufgrund von Bedingungen im Herkunftsland, während des Migrationsprozesses und im Aufnahmeland kann die Handlungsfähigkeit Geflüchteter (zeitweilig) eingeschränkt sein und es werden ihnen entsprechend besonderer körperlicher, psychischer und sozialer Belastungen professionelle Hilfen zur Lebensbewältigung nach individuellem Bedarf zur Verfügung gestellt – insbesondere als FSA.

Manche Fachkräfte z.B. in Kitas, bei Ärzten, Telefonanbietern u.a. erwarten, dass der Sozialarbeiter/die Sozialarbeiterin die geflüchteten Menschen unbedingt zu begleiten habe – sie erwarten in den FSAlern\*innen den „Betreuer/die Betreuerin“, weil sie geflüchteten Menschen im Grunde genommen Handlungsfähigkeit und Selbstständigkeit absprechen oder zumindest verunsichert im Umgang mit ihnen sind.

Die Zuschreibung von Selbstständigkeit und Handlungsfähigkeit an geflüchtete Menschen ist jedoch grundlegend für die FSA, und damit auch ihre direkte Ansprache, selbst wenn sie – je nach Bedarf – Hilfe (z.B. bei der Sprach- und Kulturmittlung) beanspruchen.

FSA wird von ausgebildeten Sozialarbeiter\*innen durchgeführt, aber auch von ‚geeigneten‘ Menschen, die mit ihnen zusammenarbeiten und in der Regel über Herkunftssprachenkompetenz verfügen. Das professionelle Verhältnis zwischen ihnen (vgl. auch Kap. 4.5.5.2) ist nicht immer geklärt, ebenso wenig wie zu Ehrenamtlichen.

Beratung ist als ein Migrationsdienst ein eigenständiges Handlungsfeld (MBE, JMD und andere Beratungsstellen), aber auch wesentliches methodisches Instrumentarium von FSA.

## 4.5 Herausforderungen in der Praxis der Flüchtlingssozialarbeit

### 4.5.1 Aufgaben

Die Allzuständigkeit der Flüchtlingssozialarbeit wird besonders deutlich, wenn man sich ihre vielfältigen Aufgabenbereiche vor Augen führt. Aus der Dokumentenanalyse und der Auswertung der Interviews lassen sich die folgenden Aufgaben identifizieren, die zu diskutieren und – für die Einzelfallhilfe - zu individualisieren sind. Sie werden hier als Übersicht aufgeführt:

- a) **Hilfe bei der Erstorientierung**  
(im Sozialraum, ÖPNV, über wichtige Adressen, Zuständigkeiten etc.);
- b) **Allgemeine soziale Hilfestellung und Beratung**  
(u.a. auch psychosoziale Beratung / Übergabe an andere Träger / Informationen zu Rechten und Pflichten in Deutschland / Informationen und Hilfe beim Beantragen von Leistungen);
- c) **Erkennen / Unterstützen von Menschen mit besonderer Schutzbedürftigkeit**  
(Behinderungen, Traumatisierungen, chronische Krankheiten, Schwangerschaft - oft sehr zeitintensiv);
- d) **Unterstützung bei der Gesundheitsversorgung**  
(Arztsuche, ggf. Terminvereinbarung, Dolmetscherbestellung, Erklärung, welche Dokumente nötig sind, ggf. Begleitung);
- e) **Orientierung / Koordinierung von Unterstützungsangeboten**  
(Traumaambulanz / Opferberatungsstelle / andere Beratungsstellen / Jugendamt / Ehrenamtliche);
- f) **Kooperation mit Ämtern und Behörden, Netzwerkarbeit;**
- g) **Überwindung sprachlicher Hürden;**
- h) **Unterstützung bei Behördengängen**  
(telefonische Rückfragen, Emailverkehr, ggf. Begleitung);
- i) **Unterstützen, Lebensperspektive zu entwickeln**  
(bez. Rückkehr oder Weiterwanderung, Unterstützung Spracherwerb / Arbeitssuche);
- j) **Informationen zu Bildungsmöglichkeiten**  
(sammeln und weitergeben der Informationen, ggf. bei Anmeldung unterstützen);
- k) **Prävention und Intervention in Konfliktsituationen**  
(Umgang mit Rassismus und Vorurteilen / Konflikte zwischen Geflüchteten und Betreibern / Behörden und Geflüchteten / Geflüchteten und FSA / Anwohner\*innen und Geflüchteten / Geflüchtete untereinander);
- l) **Informationen zum Asylverfahren geben**  
(allg. Infos und spezielle Informationen nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz, Unterstützung bei Anwaltssuche);
- m) **Gemeinwesenarbeit**  
(Aufklärung Anwohner\*innen / Kontakt zwischen Geflüchteten und Umfeld gestalten / Einbindung der Geflüchteten in Angebote vor Ort);
- n) **Gewinnung von Geflüchteten für ehrenamtliche Tätigkeiten;**
- o) **Gewinnung von Ehrenamtlichen für Geflüchtete;**
- p) **Organisation und Infos bezüglich Freizeitaktivitäten**  
(sammeln und weitergeben der Informationen, ggf. bei Anmeldung unterstützen);
- q) **Unterstützung bei der Organisation religiöser / kultureller Angebote;**
- r) **Kontrolle**

- (Einschätzung von Einzelpersonen für Behörden / Hygiene / Anwesenheit / sachgerechte Nutzung von Wohnung und Ausstattung / Mitwirken bei Durchsetzung von Regeln);
- s) **Übergangmanagement bei der Anerkennung**  
(Wohnungssuche / ALG II Beantragung / Kindergeldbeantragung / Familienzusammenführung);
  - t) **Qualitätsmanagement und Dokumentation;**
  - u) **Öffentlichkeitsarbeit;**
  - v) **Übernahme von allg. Verwaltungsaufgaben**  
(z.B. bei Heimunterbringung);
  - w) **Für bessere Rahmenbedingungen kämpfen / politisches Mandat;**
  - x) **Eigene Arbeitsstelle sichern.**

Der Caritasverband für Dresden e.V. im Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge hat seine Qualitätsstandards der Flüchtlingssozialarbeit öffentlich zugänglich gemacht (vgl. Qualitätsstandards der Flüchtlingssozialarbeit... 2016) und dort Aufgaben sowie die entsprechenden Inhalte für Beratung und Unterstützung im Lebensalltag bestimmt. Sehr ausführlich werden dafür die wesentlichen klient\*innenbezogenen Ziele (als Wirkungsziele) formuliert und nach den Qualitätsdimensionen Ergebnis-, Verlaufs- (bzw. Prozess-) und Strukturorientierung beschrieben. Dieses Dokument ist in einem intensiven Arbeitsprozess des Teams entstanden und bedarf einer regelmäßigen Reflexion der Aufgaben und Ziele, wie sie sich z.B. in entsprechenden Halbjahresberichten des Trägers niederschlägt (vgl. auch Kap. 4.6 zu Standards).

Im Folgenden wird der **Aufgabenbereich „Kontrolle“** ausführlicher kommentiert. Die Dichotomie zwischen Hilfe und Kontrolle wird in der Sozialen Arbeit auch als doppeltes Mandat bezeichnet. Der Begriff geht auf Böhnisch und Lösch (1973/1998) zurück (vgl. Spiegel 2004: 37). Danach sind die Fachkräfte angehalten,

„ein stets gefährdetes Gleichgewicht zwischen den Rechtsansprüchen, Bedürfnissen und Interessen der Klienten einerseits und den jeweils verfolgten sozialen Kontrollinteressen seitens öffentlicher Steuerungsagenturen andererseits aufrecht zu erhalten“ (Böhnisch/Lösch 1998, 368). Dieses (von vielen Fachkräften als Dilemma empfundene) ‚Berufsschicksal‘ erwächst aus dem Umstand, dass das berufliche Handeln in einen institutionell-organisatorischen Handlungsrahmen eingebunden ist und sich gleichzeitig auf die Lebenswelt der Adressaten beziehen muss. Man kann daher nicht nur professionellen Handlungsleitlinien folgen, sondern muss auch bürokratische Verhaltensregeln berücksichtigen, was offensichtlich Identitätskonflikte (der Professionellen – d. A. (die Autor\*innen des Berichts)) auslösen kann“ (ebd.).

Im Kontext von Migration scheint die Aufnahmegesellschaft durch die Zuwanderung von ‚Fremden‘ dieses doppelte Mandat in besonderem Maße zu aktivieren und es bedarf der Reflexion aller beteiligten Fachkräfte, um sich eben nicht in Identitätskonflikten aufzureiben. Die zu Grunde liegenden Normkonflikte sollten auch den Geflüchteten transparent gemacht werden, um sie in den Lösungsprozess als handelnde Subjekte einzubeziehen.

Problematisiert wird seitens freier Träger eine Kontroll- und Ordnungsfunktion im Auftrag von Betreibern von Gemeinschaftsunterkünften, Heimleitungen und Ämtern. Abgelehnt werden seitens einiger befragter Fachkräfte der FSA vor allem die pauschale Kontrolle der Wohnungen bzw. Zimmer und hier besonders die Nutzung der technischen Ausstattung durch die Asylsuchenden. Abgelehnt wird auch, dass sich auch FSA’ler\*innen Zugang zu den Wohnungen verschaffen, wenn dies die Klient\*innen nicht wünschen. „FSA sei ja nicht die Polizei.“ Oberstes Prinzip der FSA sei die Freiwilligkeit der Klient\*innen.

*„Das heißt, wir bieten unsere Hilfe an, wenn es abgelehnt wird, sagen wir okay, das ist in Ordnung. Wir bieten immer wieder an. Wir sagen dann auch nicht, wenn die Person dann kommt, okay nein, du hast gesagt nein, sondern es ist eine freiwillige Sache. Und wenn jemand sagt, ich möchte es nicht und keine Selbst- und Fremdgefährdung vorliegt, dann ist das okay.“ (Interview 3)*

In der Dokumentation sollen bspw. nach Ansicht des Sozialamts Dresden „Anzeigen zu vorhandenen oder sich entwickelnden sozialen Problemlagen wie Drogenkonsum und Sauberkeit“ enthalten sein (Sozialamt Dresden 2016).

*„Und da stoßen wir schon einige Grenzen, weil zum Beispiel die Auftraggeber das ein bisschen anders sehen. Sie wollen, dass wir die Leute kontrollieren, sie wollen, dass wir mit jedem zusammenarbeiten. Sie wollen, dass wir alles über die Leute wissen zum Teil auch, aber wir sagen, wenn die Leute uns das nicht erzählen wollen, dann ist das auch deren gutes Recht. (...) Wir können höchstens Informationen geben, was passiert gesetzlich, was könnten die Konsequenzen sein. Solange sie aber sich selbst nicht gefährden, oder andere Menschen akut gefährden, kann jeder unseres Erachtens nach selbst entscheiden. Und da sind die Ansichten bei anderen halt unterschiedlich.“ (Interview 3)*

Auch beim Wohnungswechsel soll die FSA das Sozialamt unterstützen und den Aus- und Umzug begleiten. Befragte sehen auch dort einen Grenzbereich, weil sie Schwierigkeiten haben, sich hier klar zu positionieren. (vgl. Interview 16). Optional wird es lediglich als Aufgabe der FSA angesehen, den Zustand der Unterkünfte, z.B. Sauberkeit und Hygiene, positiv zu beeinflussen, ohne Missstände zu melden. Das Sozialamt selbst sei zuständig dafür, Probleme wahrzunehmen und zu beheben. (vgl. Interview 22)

FSAler\*innen stellen heraus, dass die Arbeitsbelastung viel zu hoch sei und die Prioritäten ganz wesentlich auf anderen Aufgaben lägen, als dass Wohnungskontrolle mit zu ihrem Aufgabenbereich zählen könnte.

Über die Wohnungssituation hinaus sind es auch Erwartungen bzw. Bitten anderer Akteur\*innen im Sozialraum bzw. von Kooperationspartner\*innen, die an die FSA herangetragen werden.

*„Wir versuchen gerade im Team auch ein Verfahren zu entwickeln, weil auch ganz häufig uns Kindergärten anschreiben, also uns anschreiben, nicht die Familie, sondern uns anschreiben, die Familie hat das Mittagessen nicht bezahlt. (...) gleichzeitig bringt uns das ja in so eine seltsame Doppelrolle zwischen einerseits Beziehungsarbeit, Vertrauensverhältnis, Beratungstätigkeit und noch in so einer Kontrollfunktion zu sein und geht mal dahin und bezahlt mal euer Mittagessen. Das ist noch nicht so ganz, da sind wir quasi noch im Prozess.“ (vgl. Interview 20)*

### 4.5.2 Betreuungsschlüssel

Abbildung 3: Betreuungsschlüssel in Sachsen (Stand 2016)





Im Bundesland Sachsen (wie generell auch innerhalb der Bundesrepublik<sup>15</sup>) gilt kein einheitlicher Betreuungsschlüssel<sup>16</sup>. Er variiert hier von 1:40 bis 1:150. Die detaillierten Verhältnisse in Sachsen sind auf der erstellten Landkarte ersichtlich.

Die Stadt Leipzig setzt sachsenweit den niedrigsten Betreuungsschlüssel um. Dieser ist an die Wohnformen gebunden: In kleineren Gemeinschaftsunterkünften gilt ein Schlüssel von 1:40 (vgl. Interview 19), in Erstunterbringungseinrichtungen wird ein Betreuungsschlüssel von 1:50 umgesetzt und Beratungsstellen für Geflüchtete, die bereits in eigenem Wohnraum wohnen, arbeiten nach einem Betreuungsschlüssel von 1:100 (vgl. Interview 24). In der gültigen Fortschreibung des Konzeptes „Wohnen für Berechtigte nach dem Asylbewerberleistungsgesetz in Leipzig“ wird die Festlegung auf niedrige Betreuungsschlüssel damit begründet, dass für Integrationserfolge eine intensive Betreuung nötig ist (vgl. Stadt Leipzig 2013: 10).

Auch aus den Expert\*inneninterviews ist diese Intention ersichtlich:

*„Wir haben uns dann mit dem Konzept auch in oder mit diesem Ratsbeschluss zum Kontext, haben wir uns auch dann (den) Betreuungsschlüssel abgeholt, den wir vorher natürlich schon hatten, der aber nirgendwo festgeschrieben war. Das haben wir also seinerzeit mit machen lassen. Und (zu sagen) in den großen Gemeinschaftsunterkünften, wollen wir einen Schlüssel von 1 zu 50 haben, in den kleineren (Häusern) 1 zu 40 und für dezentral Untergebrachte noch ein 1 zu 100-Schlüssel. Das war dann wie gesagt auf den richtigen Füßen, weil (nun mal) im Ratsbeschluss abgedeckt. Und das ist auch der Punkt gewesen, der die also auch in der Diskussion eigentlich die, wenn man es so in der Rückschau betrachtet, eher weniger kritisch oder kontrovers diskutiert worden ist, weil letztlich auch bis in die Politik hinein, so etwas wie AFD hatten wir damals (halt) noch nicht, war es im Grunde allen klar, dass es sinnvoll ist das anzubieten. Einmal für diejenigen, die da kommen, (selber) aber auch letztlich für die Stadtgesellschaft, weil sich einfach vieles, was ansonsten aus Unwissenheit resultiert, ob es aus Abneigung resultiert, dort aber schon auffangen und ein Stück weit abbauen lässt, indem man einfach auch auf der einen Seite die Leute, die da zu uns kommen, fit macht ein Stück weit für das Leben irgendwo in der eigenen Wohnung in dieser Stadt“ (Interview 23)*

Leipzig kann hier als Best-practice-Beispiel gelten.

Generell wurde deutlich, dass die drei kreisfreien Städte (Chemnitz 1:80 und Dresden 1:100) ausnahmslos einen niedrigeren Betreuungsschlüssel umsetzten als die Landkreise (1:150). Einzig der Landkreis Zwickau hat mit 2:150 einen de facto niedrigeren Betreuungsschlüssel, da hier ein/eine Sozialbetreuer\*in und ein/eine Sozialarbeiter\*in gemeinsam für 150 Personen zuständig sind (vgl. Interviews 29 und 30).

Allerdings zeigte sich in den Expert\*inneninterviews, dass es in den Landkreisen bezüglich des Betreuungsschlüssels in Einzelfällen auch Spielräume gibt und in den Verträgen zwischen öffentlichem und freiem Träger ein niedrigerer Schlüssel festgelegt werden kann.

#### 4.5.2.1 Heterogene Betreuungsschlüssel – Hintergründe

In der Erhebung von Pro Asyl „Unterbringung von Flüchtlingen in Deutschland – Regelungen und Praxis der Bundesländer im Vergleich“ aus dem Jahr 2014 schreibt der Autor Kay Wendel, es sei unverständlich, weshalb so unterschiedliche Betreuungsschlüssel angewandt würden. Sicher gebe es unterschiedliche Einflussfaktoren (wie z.B. den Unterschied zwischen städtischer und ländlicher Infrastruktur (siehe Kap. 4.5.5.5)

<sup>15</sup> Die Betreuungsschlüssel variieren innerhalb Deutschlands von 1:40 bis 1:200. Niedrigere Betreuungsschlüssel, wie beispielsweise im verbindlichen Unterbringungskonzept der Stadt Hannover festgeschrieben (1:50), begünstigten eine gute Betreuung. (vgl. Aumüller/ Daphi/ Biesenkamp 2015: 46).

<sup>16</sup> Durch den Betreuungsschlüssel wird ausgedrückt, wie viele Adressat\*innen pro Vollzeitstelle betreut werden. Bei einem Schlüssel von 1:100 werden von einer Person mit einer wöchentlichen Arbeitszeit von 40 Stunden also 100 Adressat\*innen betreut.

oder die zentrale und dezentrale „Betreuung“), aber eine derart heterogene Betreuungsschlüssellandschaft in den Bundesländern sei nicht nachvollziehbar.

In den „Empfehlungen der Arbeitsgruppe zur Unterbringung von Asylbewerbern im Freistaat Sachsen“ von 2013 wurde ein Schlüssel von 1:150 (vgl. Punkt 5 der Empfehlung) vorgeschlagen. Ausschließlich dieser Schlüssel wird durch das Land Sachsen finanziert.

Falls die Landkreise und kreisfreien Städte einen anderen Betreuungsschlüssel durchsetzen wollen, war und ist dies nur durch den Einsatz eigener finanzieller Mittel möglich (vgl. Interview 14). Die unterschiedlichen Betreuungsschlüssel sind vor allem darin begründet, dass die finanziellen Ressourcen der Kommunen und kreisfreien Städte bzw. deren politisches Interesse, an dieser Stelle zuzufinanzieren, sehr unterschiedlich sind.

So war die Situation in Dresden 2014 die, dass die FSA im Mai 2014 derart aufgestockt wurde, dass ein Betreuungsschlüssel von 1:200 gewährleistet war. Nach abschließender Klärung der Refinanzierung sollte ein Schlüssel von 1:150 festgeschrieben werden, wobei eine zehnpromtente kommunale Beteiligung erwartet wurde. (Landeshauptstadt Dresden 2014: 48)

In der Stadt Leipzig wurde die Zufinanzierung für eine langfristige soziale Betreuung mit Blick auf eine bessere Integration der Geflüchteten und einem erhofften sozialen Frieden umgesetzt:

*„Einfach um letztlich, wenn man es mal ganz hoch gestochen sagen will, um irgendwo zum inneren Frieden auch in dieser Stadt hier beizutragen. Darüber stand Konsens, dass das sinnvoll ist. Dass man da zwar Geld in die Hand nehmen muss, was nicht refinanziert wird letztlich über den Freistaat. Dort hieß das ja damals immer nur ‚ja‘ und ‚kann gemacht werden‘ und hin und her. Natürlich haben die auch ein bisschen Geld zur Verfügung gestellt, das haben wir aber im Grunde gar nicht richtig abrufen können und haben es eigentlich auch nicht gemacht, weil das beim Freistaat immer projektfinanziert war, oder Projektfinanzierung war und wir gesagt haben, ‚nein, also soziale Arbeit mit Flüchtlingen in Einrichtungen ist keine Projektarbeit. Das ist etwas Stetiges, das kann ich nicht jedes Jahr neu stricken müssen, jedes Jahr ein neues Etikett drauf kleben müssen, weil die sagen, es geht nur das eine Jahr oder so‘. Also deswegen haben wir dann gesagt, ‚nein, dann machen wir es halt selber‘. Und auch darüber bestand letztlich immer Einigkeit, das man sagt, ‚klar, ich muss das erst mal aufbringen. Aber auf Sicht rentiert sich die ganze Geschichte, weil die Leute eben, ich sage mal, sich dann, wenn sie in der eigenen Wohnung sind, einfach besser und schneller zurecht finden und das ganze mindestens im Nebeneinander, im günstigen Fall im Miteinander, dann einfach schneller und besser funktioniert‘.“ (Interview 23).*

Wenn die Stadt Leipzig als Best-practice-Beispiel für eine gute Höhe des Betreuungsschlüssels angeführt wird, gilt es auf der anderen Seite zu beleuchten, worin genau die Unterschiede in der Arbeit mit einem höheren Schlüssel bestehen.

#### 4.5.2.2 Die Fortentwicklung des Betreuungsschlüssels in Sachsen

##### Praxiserfahrungen mit einem Betreuungsschlüssel von $\geq 1:100$

Die AG „Soziale Beratung und Betreuung“ der Landesregierung Brandenburgs stellte fest, dass mit einem Betreuungsschlüssel von 1:120 keine qualifizierte Beratung mehr stattfinden könne und empfahl generell einen Schlüssel von 1:80, für Personen mit besonderer Schutzbedürftigkeit sogar einen Schlüssel von 1:40. Kein Bundesland setzte zum Zeitpunkt der Erhebung von Pro Asyl (vgl. Wendel 2014) diese Empfehlung um. Im Folgenden sollen in Expert\*inneninterviews erhobene Erfahrungen mit der Arbeit mit einem Betreuungsschlüssel von  $\geq 1:100$  exemplarisch dargestellt werden.

In der Stadt Dresden beklagen freie Träger der FSA, der immer noch zu hohe Betreuungsschlüssel von 1:100 sei der Hauptgrund dafür, dass keine gute Sozialarbeit geleistet werden könne:

*„und das war, glaube ich, auch immer unser größter Kritikpunkt, dass der Betreuungsschlüssel so nicht tragbar ist, weil man eigentlich keine Soziale Arbeit an sich durchführen kann, sondern weil man eigentlich nur noch verwaltet. Wenn überhaupt. Wenn überhaupt. Also es ist eigentlich nicht realistisch mit zweihundert Menschen irgendwie zu arbeiten.“ (Interview 3).*

In den Landkreisen mit noch höheren Betreuungsschlüsseln ist der Tenor ähnlich.

Obwohl die Mitarbeiter\*innen eines der interviewten freien Träger mit 100 Klient\*innen zeitlich bereits voll ausgelastet seien, arbeiteten sie faktisch unter ihrem Schlüssel von 1:150 und könnten theoretisch noch mehr Geflüchtete in ihren Zuständigkeitsbereich aufnehmen. Dies würde zu einer reinen Abfertigung der Klient\*innen führen. Bereits die Arbeit mit einem realen Schlüssel von 1:100 sei nicht effektiv: Kontakte könnten nicht gehalten werden und bei Problemen müsse man an andere Ansprechpartner\*innen weiterverweisen (vgl. Interview 8).

Auch in öffentlichen Trägern ist man sich dieser Schwierigkeiten bewusst: Der Betreuungsschlüssel sei im Landkreis mit 1:150 so hoch, dass gewisse Erwartungen an die Soziale Betreuung nicht erfüllt werden könnten (vgl. Interview 15). Nach Meinung der interviewten Person liege das Problem darin, dass die Sozialarbeiter\*innen den Anspruch hätten, alle Adressat\*innen ihrer Arbeit zu begleiten und allen Gesprächszeiten von mindestens einer Stunde einzuräumen:

*„da können Sie sich mal im Einzelnen, wenn das Vertrauensverhältnis da ist, [...], dann kann man sich mal eine Stunde etwas anhören und sucht dann für den Einzelnen nach Problemlösungen, wenn die Begleitung losgeht. [...] Aber um mit jedem da täglich oder wöchentlich, sage ich mal, so eine Begleitung zu machen ist rein vom Zeitrahmen (her) (und dem) Betreuungsschlüssel überhaupt nicht möglich.“ (Interview 15).*

Im Querschnitt der Interviews mit freien Trägern wird in dem Punkt aber klar, dass der Anspruch der Professionellen der FSA viel komplexer ist, als von dem zitierten öffentlichen Träger angenommen.

Zunächst werden an die FSA von mehreren Seiten vielschichtige Erwartungen und Aufgaben gestellt (vgl. Kap. 4.5.1). Dazu kommen die heterogenen Problemlagen der Adressat\*innen von FSA sowie die eigenen professionellen und professionsethischen Ansprüche an Soziale Arbeit. So sagte eine Mitarbeiterin eines freien Trägers:

*„Ich habe das Gefühl, wir können gerade nicht angemessen auf spezifische Bedarfe reagieren, wie das gut wäre. Also zum Beispiel von traumatisierten Menschen, von Frauen mit Gewalterfahrung usw. Ich habe das Gefühl, oder auch von Kindern, auch von Menschen mit Beeinträchtigungen.“ (Interview 20)*

Mit dem bestehenden Betreuungsschlüssel von 1:150 sei Soziale Arbeit nicht machbar, denn er mache es unmöglich, auf spezifische Bedarfe von Adressat\*innen zu reagieren.

Vielmehr wird ein Betreuungsschlüssel von 1:50 unter den aktuellen Rahmenbedingungen und der aktuellen Konzeption als Ideal empfunden. Falls sich weitere Unterstützungsstrukturen entwickelten, z.B. bei Bedarf unproblematisch sozialpädagogische Familienhilfen mit Sprachmittlung in allen Sprachen erhalten zu können, sei auch ein Schlüssel von 1:70 denkbar (vgl. Interview 20).

Bei einem Betreuungsschlüssel von 1:150 seien Case-Management, eine intensivere Beratung und in Bedarfsfällen auch eine Begleitung nicht möglich:

*„Aber eigentlich sind wir früher mal in der sozialen Arbeit ausgegangen, so in normalen Beratungskontexten so von 1 zu 80. Und da rede ich noch gar nicht von Case-Management. Also da sind wir ja immer noch weit entfernt davon.“ (Interview 17).*

Ein anderer freier Träger der FSA gab im Interview Auskunft über die besondere Stellenorganisation. So teilten sich zwei Sozialarbeiter\*innen eine volle Stelle und seien daneben jeweils noch in der Kinder- und Jugendhilfe beschäftigt. Eine andere Mitarbeiterin arbeite 30 Stunden in der sozialen Betreuung und eine weitere Mitarbeiterin mit einer SAB-geförderten Projektstelle übernehme einen Großteil der Sozialraum-

beit und Vernetzung mit den lokalen Einrichtungen. Wäre dieses Konstrukt nicht möglich, müsste eine Mitarbeiterin - vom Betreuungsschlüssel her - alle Aufgaben alleine erledigen. Dies sei nicht machbar, denn dann seien weder fachlicher Austausch, noch Vertretung möglich, außerdem sei die Arbeit körperlich und psychisch sehr belastend (vgl. Interview 4).

Wenn die Betreuungsschlüssel auf die zur Verfügung stehenden wöchentlichen Arbeitszeiten heruntergerechnet werden, dann ergäben sich bei einem Schlüssel von 1:150 durchschnittlich 14 Minuten Kontaktzeit pro Klient\*in in der Woche für die Klärung und Bearbeitung der notwendigen Aufgaben im Einzelfall, bei einem Betreuungsschlüssel von 1:100 wären es im Durchschnitt 21 Minuten pro Klient\*in in der Woche. Abgezogen sind davon bereits Teambesprechungen, Dokumentation, Weiterbildung/ Supervision/ Fachaustausch, abgezogen werden müssten noch Fahrtzeiten, eventuelle Wartezeiten im begründeten Fall von Begleitung zu Ämtern und anderen Institutionen sowie die Zeit für Sprachmittlung. Unter dieser Betrachtung gilt die Aussage einer Sozialarbeiterin in einem Vorgespräch im September 2016: „Was wir machen, ist das Abarbeiten von Menschen“.

### Die Auswirkungen der rückläufigen Zahlen ankommender Asylsuchender

Bekanntlich war die Zahl neuer Asylsuchender im zweiten Halbjahr 2016 rückläufig. Die Auswirkungen auf die direkte Soziale Arbeit mit Asylsuchenden und Geflüchteten sind lokal unterschiedlich. Während manche Träger keine Entlastung wahrnehmen, haben andere nun Kapazitäten für eine Qualitätssteigerung ihrer Arbeit.

Durch die rückläufigen Zugangszahlen lag der Betreuungsschlüssel zur Zeit des Interviews bei einem freien Träger faktisch bei ca. 1:35. Von den Mitarbeiter\*innen wurde angegeben, dass dadurch intensiver mit den Klient\*innen gearbeitet werden könne und es nun möglich sei, sie zu wichtigen Terminen zu begleiten. Weiterhin nutzten die Mitarbeiter\*innen die Entspannung der Situation zu inhaltlichen Rechercheaufgaben, bspw. auf dem Gebiet gesetzlicher Neuerungen, sowie zur Arbeit an Strukturen und zur Verbesserung von Arbeitsabläufen. Der Träger fühle sich so besser gerüstet für eine Zeit, in der der tatsächliche Betreuungsschlüssel wieder höher ist (vgl. Interview 13).

Als die Zugangszahlen im Landkreis Leipzig in 2015 schnell stiegen, war einer der befragten Träger zeitweise unterbesetzt. Die Träger konnten dann Stellen aufstocken. Jetzt sind die Zahlen der Asylsuchenden zurückgegangen, so dass die Träger eigentlich unter dem festgelegten 1:150er-Schlüssel arbeiten. Der Landkreis habe signalisiert, dass die Stellen im positiven Sinn eingefroren würden, also zeitnah nicht mit einer Kürzung der Stellen gerechnet werden müsse. Eine Garantie dafür gebe es allerdings nicht (vgl. Interview 5).

In sehr vielen Interviews kam in diesem Zusammenhang das Thema der anerkannten Geflüchteten und ihrer Unterstützungsmöglichkeiten auf. Nach der Anerkennung, ab dem Wechsel in den Rechtskreis des SGB II, besteht kein Anspruch mehr auf Betreuung durch FSA. Die Migrationsberatungsstellen arbeiten aber weit über ihren Kapazitäten und können die wichtige Unterstützung bei der Wohnungssuche gar nicht leisten. Dies ist auch den öffentlichen Trägern bewusst:

*„Rein praktisch ist es tatsächlich schwierig und das ist auch das, was uns die Träger natürlich spiegeln. Du kannst jetzt nicht zu dem einen sagen, dich betreue ich noch und dem anderen, dich betreue ich nicht mehr, weil du hast keinen Rechtsanspruch mehr drauf. Das funktioniert schlicht und einfach nicht.“ (Interview 23).*

An sich erscheint es logisch, dass der Unterstützungsbedarf Geflüchteter in der Anfangszeit größer ist und dann zurückgeht. Im Kontext des Leistungswechsels jedoch steigt der Bedarf an Unterstützung wieder stark. Um eine Handlungsgrundlage für diese Übergangsphase zu entwickeln, sind viele Städte und Landkreise im Austausch mit den freien Trägern der Flüchtlingssozialarbeit. In vielen Fällen wurde die Regelung getroffen, dass auch anerkannte Geflüchtete weiterhin unterstützt werden durften, solange sie noch nicht in eigenem Wohnraum wohnten bzw. ihren elektronischen Aufenthaltstitel noch nicht erhalten hatten.

Das führt unter anderem dazu, dass sich an manchen Orten der Betreuungsschlüssel durch die rückläufige

Zahl an neuen Asylsuchenden in Deutschland nicht ändert. Die Arbeitsintensität würde nicht geringer, nur weil weniger neue Klient\*innen aufgenommen würden:

*„Man merkt schon, dass weniger Zuweisungen (...) kommen und wir weniger Aufnahmen haben. Aufnahmen sind die intensivsten Phasen und die chaotischsten. Aber von der Arbeitsintensität, (ich weiß nicht), ich frage mich zum Beispiel auch immer, wie zur Hölle haben wir das 2014, 2013 gemacht und mit eins zu zweihundert Menschen gearbeitet? Weil ich habe das Gefühl, tatsächlich geht gerade momentan die Zahl wieder ein bisschen runter und ich komme nicht zurande mit meiner Arbeit, null. Hat man gerade das Gefühl, okay, jetzt habe ich alles überblickt, dann kriegt man 20.000 Anrufe und es geht alles wieder von vorn los und jeder zieht und macht und tut und hier noch da und da noch da.“ (Interview 3).*

#### 4.5.2.3 Was ist ein „angemessener“ Betreuungsschlüssel?

Die Frage nach der Angemessenheit muss immer im Kontext der Arbeitsaufgaben (vgl. Kap. 4.5.1), Erwartungen an die FSA und Rahmenbedingungen (vgl. Kap. 4.5.3) gestellt werden.

Beim Betreuungsschlüssel 1:80 habe sich die Stadt Chemnitz beispielsweise an den Empfehlungen der Liga der freien Wohlfahrtspflege von 2013 orientiert. Hinsichtlich der Qualität der Arbeit bei diesem Schlüssel könnte es von Bedeutung sein, wie viele Kinder unter den Adressat\*innen sind und auf wie viele Wohnungen die Menschen verteilt sind. Hierzu gibt es in der Stadt bisher keine Erhebungen. Das Ziel der Integration würde ernst genommen und verfolgt, könne aber nicht allein von der FSA geleistet werden:

*„Alle sind aufgefordert, Integration der Flüchtlinge mit zu unterstützen. Das kann jetzt nicht allein von den betreuenden Trägern kommen, weil die Zeit viel zu kurz ist, die die haben,*

*I: [Ja.]*

*IP: um eine wirkliche Integration, da geht es um Sprache, da geht es um die Arbeit, da geht es um die Anerkennung, da geht es ja auch da drum, irgendwann müssen die ihren Aufenthalt wieder verlängern, also das sind ja alles befristete Aufenthalte auch.“ (Interview 22).*

In vielen Positionspapieren wird sich für eine Unterscheidung der Personengruppen ausgesprochen. Für Betreuungsaufgaben bedarf es eines Personalschlüssels von:

**1:80 für erwachsene Flüchtlinge,**

**1:40 für Kinder und Jugendliche,**

**1:10 für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge.** (vgl. Caritas; Flüchtlingsrat Brandenburg; Diakonie 2011)

Die Initiative Hochschullehrender geht darüber hinaus und fordert:

*„Expert\*innen gehen davon aus, dass mindestens die Hälfte der Geflüchteten zur Gruppe der besonders schutzbedürftigen Personen gehört, woraus sich erhebliche zusätzliche Aufgaben für die Sozialarbeiter\*innen in Unterkünften ergeben. Dies gilt zudem, weil die laufenden Prozesse aufgrund notwendiger Übersetzungen mehr Zeit in Anspruch nehmen. Auch wenn es bislang keinen verbindlichen Stellenschlüssel gibt, können doch Stellenschlüssel aus anderen Bereichen der Sozialen Arbeit Anhaltspunkte geben: Bei besonders schutzbedürftigen Personen (im Bereich der Garantenstellung des Allgemeinen Sozialen Dienstes bzw. in Einrichtungen für Personen mit Behinderungen, für unbegleitete Minderjährige, in Frauenhäusern) gelten Stellenschlüssel von 1:28, 1:6, 1:8, 1:12 und im Einzelfall 1:1 als sinnvoll.“ (Initiative Hochschullehrender zu Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften 2016)*

Für die Gewährleistung einer angemessenen sozialarbeiterischen Beratung und Betreuung muss für erwach-

sene Geflüchtete ein Betreuungsschlüssel von max. 1:50 gelten, für besonders schutzbedürftige Personen 1:20, für die Begleitung von Kindern sogar nur 1:10. (vgl. Initiative Hochschullehrender zu Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften 2016)

Für diese Unterscheidung sprechen sich auch in den Interviews sowohl freie als auch öffentliche Träger der FSA aus. So heißt es bspw., es sei problematisch, dass der Betreuungsschlüssel den höheren Betreuungsaufwand bei beispielsweise psychisch labilen Menschen nicht berücksichtigt. An sich müssten komplexere Fälle, die ein Krisenmanagement erfordern, mit einem auf bis zu 1 zu 20 gesenkten Betreuungsschlüssel und aufsuchender Arbeit betreut werden (vgl. Interview 16).

An manchen Stellen wird derartigen Umständen bereits Rechnung getragen.

Wenn Menschen beispielsweise aufgrund schwerer Erkrankung einen besonders hohen Betreuungsbedarf haben, könne dies in Chemnitz im Betreuungsschlüssel berücksichtigt werden. Das Sozialamt und die jeweiligen Sozialarbeiter\*innen schätzten den Bedarf gemeinsam ein. Es könnten dann für eine solche Person zwei Betreuungsplätze gerechnet werden (vgl. Interview 22).

Diese individuelle Fallbetrachtung und der interdisziplinäre Dialog sind sowohl zum Wohl der Adressat\*innen, die engmaschiger unterstützt werden können, als auch zum Wohl der Sozialarbeiter\*innen, deren Betreuungsschlüssel nicht darunter leidet, zufällig „schwere“ Fälle zu betreuen. An dieser Stelle kann die Stadt Chemnitz als Best-practice-Beispiel angeführt werden.

Auch in der Stadt Leipzig wird auf besondere Bedarfe mit einem niedrigeren Betreuungsschlüssel reagiert. Dort gibt es eine Gemeinschaftsunterkunft für besonders unterstützungsbedürftige Menschen mit Suchterkrankungen oder anderen Abhängigkeitsverhältnissen. Die Mitarbeiter\*innen dort arbeiten nach einem deutlich kleineren Betreuungsschlüssel (vgl. Interview 6).

Der Betreuungsschlüssel muss an die Bedarfe der Adressat\*innen angepasst sein. Bedarfsgerecht sei der Schlüssel, wenn genügend Personal vorhanden sei, um den Ablauf zu sichern und Anfragen umgehend bearbeiten zu können (vgl. Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung 2014).

Zusätzlich zu der direkten Arbeit mit den Menschen bedürfe es „ausreichend Zeit für Vor- und Nachbereitung“ (Deutscher Caritasverband e.V. 2014).

Der Betreuungsschlüssel 1:150 sei ein Standardschlüssel für Gemeinschaftsunterkünfte aus Zeiten, in denen Zivildienstleistende und FSJler\*innen zusätzlich eingesetzt waren und in denen Integration noch kein Ziel dieses Arbeitsfeldes gewesen sei (vgl. Interview 22).

Die Betreuungsschlüssel, die den Idealvorstellungen der freien Träger entsprechen, liegen ganz klar unterhalb des Schlüssels von 1:100.

Ein freier Träger mit einem derzeitigen Betreuungsschlüssel von 1:80 favorisiert einen Schlüssel von 1:20 bis maximal 1:60, um eine gute Arbeit zu machen (vgl. Interview 7), ein anderer Träger wünscht sich überhaupt erst einmal einen Schlüssel von 1:80 (vgl. Interview 1). Ein freier Träger, welcher in einem Landkreis tätig ist, favorisiert einen Schlüssel von 1:70 bis 1:80 (vgl. Interview 25).

Ein öffentlicher Träger sieht Unterschiede zwischen den Trägern bezüglich deren Möglichkeit, mit einem hohen Betreuungsschlüssel zu arbeiten. Kommerzielle und neue Anbieter könnten mit diesem Schlüssel (1:150) weniger Leistungen erbringen als etablierte Hilfsorganisationen, die bereits Erfahrungen in dem Bereich hätten und über einen Stamm an Ehrenamtlichen verfügten, auf die sie einige Aspekte der Tätigkeiten übertragen könnten (vgl. Interview 15).

Auch ein anderer öffentlicher Träger gibt an, dass es derzeit Aufgaben in der FSA gibt, die durchaus von anderen Akteur\*innen übernommen werden könnten. Allerdings solle hier eine neue Arbeitsstelle geschaffen werden, statt bestimmte Tätigkeiten auf das Ehrenamt auszulagern. So wird folgende Aufgabenteilung vorgeschlagen: einerseits die Unterstützung komplexer Fälle durch ausgebildete Flüchtlingssozialarbeiter\*innen und andererseits die Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen und Geben von Informationen durch Betreuungshelfer\*innen. So könne der Betreuungsschlüssel differenziert werden, denn Betreuungshel-

fer\*innen könnten dann mehr Geflüchtete betreuen als die Flüchtlingssozialarbeiter\*innen (vgl. Interview 18).

Weiterhin müssten bei der Festlegung eines Betreuungsschlüssels Aspekte wie die Fahrtzeit der Sozialarbeiter\*innen zu den Asylunterkünften sowie die Fahrzeit der Geflüchteten zu den Beratungsangeboten der FSA einkalkuliert werden (vgl. Interview 1).

Dieser Umstand ist besonders für die Landkreise relevant. In Bezug auf den Betreuungsschlüssel müssten die Landkreise einen deutlich niedrigeren Schlüssel haben, da Fahrwege sehr lang sein können und diese Zeit nicht von der Arbeit mit den Adressat\*innen abgezogen werden sollte (vgl. Interview 14).

In einem Landkreis gab es im Interview in 2016 Signale, dass der Schlüssel ab 2017 verändert werden solle, eben da die Anfahrtszeit in den ländlicheren Gegenden wesentlich höher sei als in Ballungsgebieten (vgl. Interview 2).

Insgesamt ist bezüglich des Betreuungsschlüssels also festzustellen, dass dessen Höhe von den finanziellen Möglichkeiten und dem politischen Willen der Städte und Landkreise abhängig ist. Ideal wäre es, unterschiedliche Schlüssel für die verschiedenen Personengruppen mit besonderen Bedarfen festzulegen – dabei sollte eine gewisse Flexibilität möglich sein. Die freien Träger wünschen sich höchstens Betreuungsschlüssel zwischen 1:60 und 1:80, wengleich niedrige Schlüssel der FSA zuträglich wären. Die rückläufigen Zahlen neuankommender Asylsuchender bedeuten nicht zwangsläufig eine Entspannung für die FSA, vor allem da anerkannte Geflüchtete mit zeitintensiven Unterstützungsbedarfen vielerorts derzeit in ihren Aufgabenbereich fallen. Besonders in den Landkreisen müssten die Eigenheiten der Infrastruktur und die längeren Fahrwege bei der Berechnung des Betreuungsschlüssels beachtet werden.

### 4.5.3 Rahmenbedingungen der praktischen Arbeit

Rahmenbedingungen sind strukturelle Standards (auch Strukturqualität genannt), die die Soziale Arbeit braucht, um entsprechend ihres Selbstverständnisses agieren zu können (vgl. Interview 17). Zu den Rahmenbedingungen, die der Träger für seine Mitarbeiter\*innen schafft, zählt beispielsweise eine angemessene räumliche und technische Ausstattung sowie die Anerkennung und Förderung der Fachlichkeit der Sozialarbeiter\*innen. Während diese Rahmenbedingungen für die meisten Bereiche Sozialer Arbeit von Bedeutung sind, bedarf es für die FSA zusätzlich eines Konzepts zum Überwinden von Sprachbarrieren.

#### Räumliche und technische Ausstattung

In seinem Konzept beschreibt ein freier Träger die grundlegenden Rahmenbedingungen für Beratungsräume, die es braucht, um professionell arbeiten zu können: separater Büroraum, separater Beratungsraum, Küche sowie sanitäre Anlagen für Personal und Klient\*innen (Konzeption Wegweiser e.V. 2014). Im Einklang mit dem Positionspapier der Initiative Hochschullehrender zu Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften wird an technischer Ausstattung ein Internet- und Telefonanschluss/-anlage inkl. Festnetztelefon und ein Multifunktionsgerät (Drucker/ Scanner/ Kopierer/ Fax) als erforderlich bezeichnet (Initiative Hochschullehrender zu Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften 2016, Konzeption Wegweiser e.V. 2014). Für die Arbeit im ländlichen Raum wird außerdem die Notwendigkeit eines Dienstfahrzeugs aufgezeigt, um bedarfsgerecht und flexibel arbeiten zu können:

*„Nur so können Begleitungen zu Ämtern und Behörden, Ärzten, anderen Beratungsstellen und die Arbeit in politischen Gremien abgesichert werden. In der ländlichen Region des Einzugsgebietes ist es aufgrund seltener Nahverkehrsverbindungen nicht möglich, die Beratungs- und Betreuungsleistungen der Flüchtlinge und Flüchtlingsfamilien über öffentliche Verkehrsmittel abzudecken. Außerdem ist es den Mitarbeiterinnen nicht zuzumuten, die beschriebenen Leistungen mit Hilfe ihrer privaten Kraftfahrzeuge abzudecken. Mit einem Dienstwagen wird in erheblichem Maße Arbeitszeit erspart.“ (Kon-*

zeption Wegweiser e.V. 2014).

Was die räumliche Ausstattung betrifft, gibt es in der Praxis verschiedene Modelle. Idealerweise gibt es einen geschlossenen Beratungsraum, in dem nur eine Beratung auf einmal stattfindet (vgl. Interview 7, Interview 8, Interview 24). Bei anderen Trägern gibt es einen geteilten Raum, in dem mehrere Beratungen parallel stattfinden. Zeigt ein\*e Klient\*in den Bedarf an oder sieht ein\*e Sozialarbeiter\*in die Notwendigkeit, steht für Einzelgespräche ein Beratungsraum zur Verfügung, in dem geschützte Gespräche geführt werden können (vgl. Interview 16). Ein freier Träger versucht die suboptimalen Räumlichkeiten durch sprachliche Abgrenzung während der Beratungen auszugleichen: In einem Beratungsraum beraten parallel zwei FSAler\*innen. Die FSAler\*innen teilen die Klient\*innen nach Sprache auf, so dass zumindest durch die unterschiedlichen Sprachen eine gewisse Privatsphäre gewährleistet wird (vgl. Interview 20). Zusätzlich bieten mehrere freie Träger ihren Mitarbeiter\*innen Büroräume zum Arbeiten (vgl. Interview 24, 16). Zur grundlegenden technischen Ausstattung gehört in der Regel ein PC oder ein Notebook, ein Kopierer, ein Handy (vgl. Interview 8).

### **Anerkennung und Förderung von Fachlichkeit**

Weiterhin ist es wichtig, dass freie Träger ihren Mitarbeiter\*innen zeitlich, finanziell und tatsächlich den Raum für Supervision, Reflexion und so weiter bereitstellen:

*„Ich finde, ein Träger muss schon die Bedingungen für die Flüchtlingssozialarbeiter\*innen schaffen. Also muss die Bedingungen für das Team schaffen, um tatsächlich auch eine qualitative und professionelle Arbeit zu ermöglichen. Und Raum zu ermöglichen, dass Konzepte entwickelt werden. Vielleicht auch für Material sorgen oder Weiterbildungen. Diese mittragen können ein Stück weit, und die sind in dem Bereich auch sehr wichtig, finde ich. Wenn das Team sich entscheidet, bestimmte Dinge zu kritisieren, der Träger auch dahinter steht, weil ja die Fachkräfte Fachkräfte sind.“ (Interview 3)*

Die Wertschätzung eines Trägers für die Fachlichkeit seiner Mitarbeiter\*innen spiegelt sich in entsprechenden Angeboten zur Fort- und Weiterbildung sowie der im Zitat beschriebenen fachlichen Rückendeckung wieder. Finanziell drückt sie sich in angemessener Entlohnung aus.

So empfiehlt die Initiative Hochschullehrender zu Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften dauerhafte und tariflich entlohnte Beschäftigungsverhältnisse ohne lange Probezeiten, ein Mindestgehalt entsprechend dem TVöD SuE, Entgeltgruppe 11b, mind. Stufe 2 (derzeit 3.049,78 € brutto bis 4.022,50 € brutto) oder dem TVöD für Kommunen, Entgeltgruppe E 9, mind. Stufe 2 (2.857,36 € brutto bis 3931,43 € brutto), eine Kompensation für angefallene Überstunden sowie eine regelmäßige Überprüfung im Bereich des Arbeits- und Gesundheitsschutzes (vgl. Initiative Hochschullehrender zu Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften 2016).

### **Überwinden von Sprachbarrieren durch Sprachmittlung**

Die Kommunikation zwischen Klient\*innen und Sozialarbeiter\*innen wird in der FSA in der Regel durch eine sprachliche Hürde erschwert. Wenn nicht auf eine gemeinsame Fremdsprache wie Englisch zurückgegriffen werden kann, ist eine Beratung nur unter Hinzuziehen von Dolmetscher\*innen möglich (Lehr 2015, S. 30). Der Umgang mit Dolmetschern\*innen, Sprach- und Kulturmittler\*innen sei in Sachsen nicht einheitlich geregelt und entscheide sich anhand von Haltungen, Zuwanderungszahlen und anderen Aspekten in den Landkreisen/Städten, erklärt der/die Referent/in für Migration eines Wohlfahrtsverbands. Es wäre gut, dies in Form eines Haushaltstitels zu verstetigen. Dass durch die Richtlinie Integrative Maßnahmen Sprachmittlerpools gefördert werden, sei gut und richtig. Es wäre ebenso wichtig, die Regelsysteme mit Dolmetscher\*innen oder finanziellen Mitteln für Dolmetscher\*innen auszustatten (vgl. Interview 14).

Zurzeit gibt es in den drei kreisfreien Städten Sprachmittlerdienste. In Dresden ist das der Gemeindedolmetscherdienst des Dresdner Verein für soziale Integration von Ausländern und Aussiedlern e.V., in Leipzig



SprInt des RAA Leipzig e.V. und in Chemnitz der Sprachmittlerpool der AGIUA e.V. In Chemnitz hat das Sozialamt zusätzlich einen Sprachmittler\*innenpool aus fünf bis sechs Asylbewerber\*innen aufgebaut, welche in Form einer Arbeitsgelegenheit nach § 5 AsylbLG arbeiten (vgl. Interview 22). Auch im LK Görlitz beschäftigt die Ausländerbehörde Asylsuchende als Sprachmittler\*innen im Rahmen von Arbeitsgelegenheiten nach AsylbLG. Es können aber nicht alle Sprachen abgedeckt werden (vgl. Interview 4). Der Landkreis Sächsische Schweiz/Osterzgebirge greift wegen Dolmetscher\*innen auf den Gemeindedolmetscherdienst der Stadt Dresden zurück, welcher den Bedarf nicht decken kann. Es sei geplant, einen eigenen Gemeindedolmetscherdienst im Landkreis aufzubauen (vgl. Interview 2).

In Dresden, Chemnitz und Leipzig übernimmt das Sozialamt die Kosten für eine Dolmetscherbegleitung zu bestimmten medizinischen Behandlungen bzw. Arztterminen für die Menschen, die im Leistungsbezug des Sozialamts stehen (vgl. Interview 18, Interview 19, Interview 21). In Chemnitz bezahlt die Bildungsagentur den Dolmetscher\*inneneinsatz bei der Erstberatung an Schulen und die Arbeitsagentur fordert auch selbst Dolmetscher\*innen für Gespräche an (vgl. Interview 13). Menschen, die Leistungen vom Jobcenter beziehen, haben kein Anspruch mehr auf den Sprachmittlungsservice der Stadt. Es besteht aber häufig weiterhin der Bedarf an Sprachmittler\*innen gerade für Arzttermine (vgl. Interview 19). In diesen Fällen oder auch bei nicht-medizinischen Terminen können Dolmetscher\*innen auf eigene Kosten bestellt werden oder es muss auf Freunde, Bekannte oder ehrenamtliche Netzwerke zurückgegriffen werden. Ein\*e Sozialarbeiter\*in weist darauf hin, dass die Sprachmittlung ein brisantes Thema sei. Angesichts des großen Bedarfs habe sich ein Schwarzmarkt entwickelt, wo illegal Übersetzungsdienste für zum Teil horrenden Preise angeboten würden (vgl. Interview 7).

Ob es einen Sprachmittler\*innendienst gibt, der Klient\*innen zu Arztbesuchen begleitet oder nicht – für die praktische Arbeit der Sozialarbeiter\*innen wären eigentlich Dolmetscher\*innen notwendig. Freie Träger gehen mit der Sprachenfrage auf verschiedene Art und Weise um:

- Ein freier Träger hat zwei **Sprachmittler\*innen** mit 25 Wochenstunden **mit festem Arbeitsvertrag** unbefristet angestellt. Die Stellen wurden über die Förderrichtlinie Integrative Maßnahmen beantragt. Es ist noch unklar, ob diese Stellen auf den Betreuungsschlüssel angerechnet werden und wieviel Sprachmittlung es pro Sozialarbeit bzw. pro Klientenzahl geben sollte (Vgl. Interview 5).
- Verschiedene freie Träger versuchen, **Mitarbeiter\*innen mit Sprachkenntnissen** in relevanten Sprachen einzustellen. „Aber grundsätzlich habe ich das auch von den Personalverantwortlichen mal so gehört, dass wenn quasi keine pädagogische Ausbildung vorliegt, dann schon sehr viel Wert drauf gelegt wird, Sprachkenntnisse [zu haben]“ (Interview 20). Ein\*e Sozialarbeiter\*in berichtet, dass ihr/sein Team mittlerweile alle Sprachen abdecke, die es zur Arbeit mit den Klient\*innen braucht (vgl. Interview 7).
- Bei anderen Trägern wird der Bedarf an Sprachmittlung zum Teil über Kolleg\*innen mit Fremdsprachenkenntnissen, aber hauptsächlich über **Ehrenamtliche** abgedeckt. Abgesehen davon ist Flexibilität und Improvisation gefragt (vgl. Interview 16, Interview 20).
- Schließlich berichtet ein\*e Sozialarbeiter\*in, dass es für die praktische Arbeit keine Sprachmittler\*innen gibt. Für die Kommunikation wird auf Englisch, Deutsch, **nonverbale Kommunikation, andere Klient\*innen oder Kontakte der Klient\*innen** zurückgegriffen. **Übersetzungssapps** auf dem Telefon werden auch viel genutzt (vgl. Interview 8).

Eine Folge des Mangels an Dolmetscher\*innen könne sein, dass datenschutzrechtliche Aspekte zum Teil vernachlässigt werden (vgl. Interview 4). Wenn Mitbewohner\*innen, Bekannte oder Verwandte als Dolmetscher\*innen fungieren, ist es für die Sozialarbeiter\*innen nicht klar ersichtlich, „welche Beziehungen zwischen Klient\*innen und den informellen Dolmetscher\*innen bestehen und welche Dynamiken hier auf die Übersetzung Einfluss nehmen. Die für eine professionelle Beratung und professionelle Übersetzung essenziellen Prinzipien der Neutralität und Verschwiegenheit können nicht mit Sicherheit gewährleistet werden“ (Lehr 2015, S. 30). Um eine qualifizierte Beratung zu gewährleisten, fordert die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege daher eine Ausstattung mit Dolmetscher\*innen und Sprachmittler\*innen in ausreichendem Maße, insofern die Sozialarbeiter\*innen nicht selbst über die jeweils erforderlichen Sprachkenntnisse verfügen (vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege

Sprachkenntnisse verfügen (vgl. Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege 2015).

#### 4.5.4 Zentrale Konzepte, Methoden und Techniken in der FSA<sup>17</sup>

##### 4.5.4.1 Konzepte

Mit Hilfe sozialarbeiterischer (Theorie-)Konzepte wird die grundsätzliche Art der Unterstützung von Adressat\*innen entworfen. Sie bilden die Basis für das weitere methodische Handeln (Kreft / Müller 2010).

In der analysierten Literatur sowie in fast jedem der geführten Interviews wurde das Empowermentkonzept als zentral für die Flüchtlingssozialarbeit erwähnt.

##### Empowerment als zentraler Handlungsansatz der FSA

*„Es ist halt so die Frage. Was machst du mit dem, der da hungernd am Fluss sitzt? Gibst du ihm einen Fisch oder gibst du ihm eine Angel?“ (Interview 23)*

Empowerment bedeutet Selbstbefähigung bzw. Selbstermächtigung. Brandmaier definiert es als einen „Prozess, innerhalb dessen Menschen sich ermutigt fühlen, ihre eigenen Angelegenheiten in die Hand zu nehmen, ihre eigenen Kräfte und Kompetenzen zu entdecken und ernst zu nehmen und den Wert selbst erarbeiteter Lösungen schätzen zu lernen“ (Brandmaier 2011:38.).

Empowerment erscheint gerade in der FSA als wichtiger Handlungsansatz: „Zur angestrebten vollen Inklusion von Menschen in alle Bereiche des sozialen Lebens gehörten auch die Stärkung und das Empowerment von Einzelnen und Gruppen“ (Initiative Hochschullehrender zu Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften 2016).

Menschen mit eingeschränkter Handlungsfähigkeit können durch Empowerment wieder zu Selbstgestalter\*innen ihres Lebens werden. Gerade geflüchtete Menschen sind aufgrund von Sprachbarrieren, unbekanntem Regeln und Lösungsmöglichkeiten sowie wegen multipler rechtlicher Restriktionen in ihrer Handlungsfähigkeit stark eingeschränkt.

Deshalb muss aus professioneller Perspektive beachtet werden, dass die Adressat\*innen der FSA an sich mündige Menschen sind, die lediglich einer Unterstützung bedürfen, um wieder autonom in ihrer Lebensführung werden zu können. So formuliert der Aktivist der Flüchtlingsorganisation „the voice“ Rex Osa:

*„Wir reden vom Empowerment. Die Flüchtlinge sind nicht Babys. Es gibt auch kleine Kinder, das ist klar, aber wir sind keine Babys. Wir haben unsere Leben auch schon mal selber gestaltet“ (Osa 2015).*

Die Interviews zeigten, dass diese Sichtweise bei den meisten Professionellen der FSA verbreitet ist: Sozialarbeit habe immer die Befähigung des Menschen, selbst etwas zu erledigen, zum Ziel. Die Aufgabe der Sozialarbeiter\*innen sei es, den Adressat\*innen ihrer Arbeit Möglichkeiten, aus denen er oder sie selbst auswählt, aufzuzeigen (vgl. Interview 3). Eine Sozialarbeiterin beschreibt:

*„Es geht nicht darum, was ich als Sozialarbeiterin gut finde, wie man eine Wohnung aufräumt oder wie man Kinder erzieht, sondern die Autonomie des Einzelnen achten und ihn in dem, was er tun will, zu unterstützen“ (Interview 17).*

<sup>17</sup> Da es in der Sozialen Arbeit wenig Einigkeit über die Systematik methodische Handelns und seines Bezugs zu Theoriekonzepten gibt, wird diesem Abschnitt der Systematisierungsvorschlag von Kreft und Müller (2010) zugrunde gelegt. Dort wird u.a. der bekannten Differenzierung in Handlungskonzepte / Methoden / Techniken in der Sozialen Arbeit gefolgt.

Es sei vor allem wichtig, als Sozialarbeiter\*in daraufhin zu arbeiten, dass die Menschen nach Ende der Unterstützung durch die FSA ihre Ressourcen kennen und die nötigen Kenntnisse haben, ihre Angelegenheiten selbst in die Hand nehmen zu können (vgl. Interview 7).

Dieselbe Ansicht wurde in mehreren Interviews geteilt:

*„Letztendlich ist das ja sowieso irgendwie der Grundstein von sozialer Arbeit, also so verstehe ich soziale Arbeit, soziale Betreuung prinzipiell immer, dass es darum geht, die Leute mit ihren Ressourcen dazu zu befähigen, möglichst schnell selbständig zu werden und das zu nutzen, was sie haben und sie fit zu machen dafür, unabhängig zu werden von der Beratung“ (Interview 19).*

Dem Interviewpartner eines öffentlichen Trägers war nicht vorrangig die generelle Unabhängigkeit von Beratung wichtig, sondern eine Loslösung von der speziellen Beratung für Geflüchtete. Er erwarte die Anbindung an Regelangebote, an die „normalen“ Beratungsstellen (vgl. Interview 23).

In der Praxis ist die Anwendung des Empowermentprinzips eine Herausforderung für die Flüchtlingssozialarbeitenden. Zunächst ist es eine schwierige Gratwanderung zwischen Unterstützung und Stellvertretung. So wird

*„Begleitung im Sinne eines gemeinsamen Wahrnehmens von Terminen teilweise von Sozialarbeitenden geleistet und gerne von Ehrenamtlichen angeboten. Aus dem Blickwinkel des Empowerments ist diese Art der Begleitung jedoch kritisch zu betrachten und es empfiehlt sich, sie entsprechend dem Motto so viel wie nötig und so wenig wie möglich einzusetzen. Gerade in der Anfangszeit und angesichts der möglichen Sprachbarriere kann es Asylsuchende zwar bestärken und ihnen ein Sicherheitsgefühl vermitteln, wenn sie zu offiziellen Terminen nicht alleine erscheinen. Oft hat allerdings das gemeinsame Auftreten den Effekt, dass sich beispielsweise Sachbearbeiter\*innen nur noch mit den Begleitpersonen über das Anliegen der Geflüchteten unterhalten, die Geflüchteten selbst treten in den Hintergrund und werden als passiv und stumm wahrgenommen.“ (Lehr 2015: 47)*

Problematisch bei der Umsetzung des Empowermentkonzeptes sei vor allem der permanente Zeitmangel (vgl. Interview 20, Interview 8). Im Sinne des Empowerments müsste beispielsweise umgesetzt werden, dass Geflüchtete ihre Formulare mit Unterstützung selbst ausfüllten. Dies könne zukünftiger Abhängigkeit von Beratungsstellen ein Stück weit vorbeugen. Aber allein dafür, dass die Menschen selbst schreiben, fehle die Zeit:

*„Also es ist schon ein Interesse von uns dieses Empowerment, aber auch nicht im Alltag sage ich jetzt mal leicht zu erreichen. Also in der Beratung fehlt uns oft die Zeit, die Menschen zu empowern. Ich merke das dann immer, wenn es wirklich mal so Phasen gibt, wo nicht so viele kommen, dass ich mir dann Zeit nehme und sage, okay, wenn du das nächste Mal den Brief von der GEZ bekommst, dann kannst du das selber machen und zwar so, so, so, so. Und dann wird das selber gemacht und dann habe ich das Gefühl, okay, ich habe der Person jetzt auch mal etwas mitgegeben und gezeigt, so und so schreibst du einen Brief und so kannst du das beim nächsten Mal selber machen, musst nicht nochmal herkommen. Aber in der Beratung braucht es unglaublich Zeit, allein der Person das zu erklären, das nimmt einfach mal 20 Minuten in Anspruch. Ist zwar nachhaltig, aber wenn jetzt hier das Büro voller Menschen sitzt, schaffe ich das nicht. Da geht es erst mal um viel wichtigere Dinge.“ (Interview 10)*

In einem anderen Interview wurde diese, dem Empowerment entgegenstehende Arbeitsweise, sogar als Entmündigung bezeichnet:

*„Wie gesagt, also im letzten Drittel des Jahres wurden auch vielleicht Klienten unsererseits stellenweise auch entmündigt, weil wir ganz viel einfach selber machen mussten. Also um Leute in die Schulen, in die Kitas, irgendwohin zu bekommen, war es einfach notwendig damals selber zu telefonieren, Druck zu machen und so weiter und so fort.“ (Interview 5).*

Es mag verwunderlich erscheinen, dass die Praktiker\*innen angeben, keine Zeit für die Umsetzung des Empowermentkonzeptes zu haben. Allerdings sei an dieser Stelle noch einmal auf Kapitel 4.5.1 zu den vielschichtigen Aufgaben der Flüchtlingssozialarbeit und dem Betreuungsschlüssel verwiesen. Wenn beispiels-

weise nur 24 Minuten pro Klient\*in und Woche zur Verfügung stehen, überschreitet das 20minütige Erklären eines Formulars zuzüglich der Zeit, die der/die Adressat\*in zum Schreiben benötigt, bereits das „Wochenbudget“.

Nach der analysierten Literatur, den Meinungen der Praktiker\*innen sowie dem professionellen Selbstverständnis der Sozialen Arbeit, Menschen dabei zu unterstützen, ihr Leben selbst zu gestalten, ist Empowerment ein zentrales Konzept der FSA – deren Zielgruppe definitiv in ihrer Handlungsfähigkeit eingeschränkt ist. Aus den Interviews lässt sich das Fazit ziehen, dass die Rahmenbedingungen der FSA angepasst werden müssen und sich bestehende Strukturen Geflüchteten gegenüber öffnen müssten, damit Empowerment verwirklicht werden kann.

Die (interkulturelle) Öffnung von Regeldiensten einerseits und Empowerment auch als Selbsthilfegruppen bis hin zu politischem Engagement von Geflüchteten bewusst zu fördern und zu nutzen andererseits (in Ansätzen ist dies vorhanden), das bleiben Dauerherausforderungen, um Empowerment in der FSA wirksam voranzutreiben. Ziel ist es, nicht nur die Menschen individuell zu stärken, sondern auch institutionelle und politische Strukturen zu verändern im Sinne der Ermächtigung von Geflüchteten.

### Lebensweltorientierung und Partizipation<sup>18</sup>

Lebensweltorientiertes Arbeiten knüpft am Alltag der Adressat\*innen an und versucht, diesen Alltag, die Bedürfnisse und die Menschen in ihrem Bewältigungshandeln besser verstehen und auf dieser Grundlage angemessen sozialarbeiterisch unterstützen zu können (vgl. Thiersch/Grunwald 2014). Da dem lebensweltorientierten Konzept Respekt vor und Akzeptanz von „fremden“ Lebensentwürfen (die sich insbesondere durch ihre Heterogenität auszeichnen) immanent sind, steht dieser Handlungsansatz einer vollständigen Standardisierung der sozialarbeiterischen Arbeitsabläufe entgegen.

Lebensweltorientierung bedeute konkret, so die Sicht befragter Praktiker\*innen, *„sich auf die Lebenswelt der Leute einzulassen“* (Interview 8). Dies sei wichtig für den Aufbau einer Vertrauensbeziehung und für das Verständnis und daran orientiere sich die Arbeit:

*„Lebensweltorientierung, und da spielt ja auch die aufsuchende Arbeit mit rein. Es ist ganz wichtig vor Ort ein Stück weit zu agieren, weil man da die Anliegen der Klienten noch einmal ganz anders wahrnimmt und auch besser verstehen kann“* (Interview 3).

Auf die Frage nach genutzten oder besonders wichtigen Konzepten und Methoden wurde mehrfach „Partizipation“ angeführt. Diese fällt ebenfalls unter das Konzept der Lebensweltorientierung, denn die Beachtung der Partizipation in der Sozialen Arbeit bedeutet, mit den Adressat\*innen gemeinsam ein Vorgehen zu bestimmen, welches auf genau ihre Lebenswelt passen sollte.

In manchen Konzeptionen freier Träger der FSA ist Partizipation festgeschrieben und als Beteiligung an der Planung und Gestaltung der Angebote formuliert (vgl. PANDECHAION Herberge e.V. 2016).

Für andere Träger geht Partizipation in ihrer Arbeit mit Geflüchteten über die bloße Beteiligung an der Entstehung von Angeboten hinaus und betrifft vielmehr generelle Entscheidungsprozesse:

*„Partizipation – so viel wie möglich miteinbeziehen in Entscheidungsprozesse. Das ist auch ein ganz wichtiges Prinzip, weil gerade in dem Bereich doch viel zu sehr Entscheidungen für die Leute getroffen werden“* (Interview 3).

Partizipation wird weiterhin als eine gewisse sozialarbeiterische Haltung verstanden, die in bestimmten

---

18 An dieser Stelle kann nicht auf die sozialpädagogische Definition der Lebensweltorientierung ausführlich eingegangen werden. Es wird lediglich ein minimalistische Erklärung für ein Grundverständnis aufgeführt. Vielmehr soll dargestellt werden, was die Interviewpartner\*innen darunter verstehen und in ihrer Arbeit umsetzen, wie beim Empowerment-Konzept ebenso. Thematisiert wird hier auch nicht das Konzept von Interkulturalität (z.B. interkultureller Öffnung u. ä.).

Fachrunden und Arbeitsgruppen die Möglichkeit einer Beteiligung der Adressat\*innen überhaupt erst einmal zur Sprache bringt:

*„Ich würde auch mit rein zählen, dass ich es auch wichtig finde, gerade auch so bei Vernetzung, ob jetzt bei den großen Vernetzungsrunden oder auch so in der Zusammenarbeit zum Beispiel mit Kitas, so eine grundsätzlich, parteiliche, solidarische Haltung da auch einzunehmen.“ (Interview 20).*

In der eigenen direkten Arbeit mit den Klient\*innen könne Partizipation derzeit nur im „ganz Kleinen“ versucht werden zu verwirklichen. Zum einen geschehe dies eben auf der Haltungsebene, dass die Klient\*innen als Auftraggeber\*innen der FSA gesehen würden. Weiterhin habe der Träger eine kleine Umfrage unter Geflüchteten zum Thema gemacht, welche Interessen bestünden und zu welchen Themen mehr Informationen gewünscht würden. Bei dem im Sozialraum aktiven Unterstützungsnetzwerk würde aber mehr Potenzial gesehen, Bedarfe für Freizeit- und Informationsveranstaltungen zu ermitteln und wirklich darauf zu reagieren – im Sinne von Partizipation (vgl. Interview 20).

Insgesamt versuchen Träger, Partizipation in der Planung von Freizeitangeboten und Informationsveranstaltungen zu verwirklichen. Inwiefern der Ansatz in der „Hilfeplanung“ eine Rolle spielt, scheint je nach professionellem Hintergrund der Flüchtlingssozialarbeiter\*innen zu variieren.

#### 4.5.4.2 Methoden

Eine Methode ist – nicht nur in der Sozialen Arbeit – das Gegenteil von willkürlichem Vorgehen, also bewusstes, zielgerichtetes und begründetes Handeln (vgl. Kreft/Müller 2010: 21). In der Sozialen Arbeit gibt es drei ‚klassische‘ Methoden: die Soziale Einzelfallhilfe, die Soziale Gruppenarbeit und die Gemeinwesenarbeit.

Alle anderen „Regeln der Kunst“ (Kreft/Müller 2010: 22) können als Verfahren und Techniken bezeichnet werden.

##### a) Soziale Einzelfallhilfe – Case-Management – „Face-to-Face-Beziehung“

„Einzelfallhilfe ist neben der Sozialen Gruppenarbeit und der Gemeinwesenarbeit eine der drei grundlegenden Methoden Sozialer Arbeit zur Lösung psychischer, materieller, gesundheitlicher oder sozialer Probleme, die vor allem am Individuum, dem/der Klient\*in, ansetzt. Die Einzelfallhilfe in der Flüchtlingssozialarbeit wird bei Bedarf aufsuchend umgesetzt und beinhaltet Beratung, Begleitung und Weitervermittlung.“ (Konzeption Wegweiser e.V. 2014)

In den ausgewerteten Quellen wird sehr selten der Begriff der Einzelfallhilfe verwendet. In fast jedem Fall wurde aber das Case-Management als „Verfahren“ der Einzelfallhilfe bzw. als häufig genutzte (freie Träger) oder gewünschte (öffentliche Träger) Methode benannt: „Die Zusammenarbeit mit den Sozialarbeitern Asyl der freien Träger ist schwerpunktmäßig durch ein gelingendes Case-Management zu entwickeln“ (Landeshauptstadt Dresden 2014: 74).

Beim Case-Management wird ein System von Kooperationen verschiedener Unterstützungs-, Beratungs- und Hilfestrukturen aufgebaut, welche gemeinsam mit dem Klienten/der Klientin an einem konkreten Unterstützungsbedarf arbeiten. Der Klient/die Klientin sollte bereits bei der Auswahl und dem Aufbau der Strukturen aktiv beteiligt werden. Diese Methode sei besonders in der FSA wichtig, da „die vielschichtigen und komplexen Problemlagen der Flüchtlinge es nötig [machen], sich der Methode des Case Management zu bedienen, um eine professionelle und ressourcenschonende Hilfe anzubieten“ (Konzeption Wegweiser).

Die Erfassung dieser komplexen Problemlagen – insbesondere bezogen auf die Feststellung besonderer Schutzbedürftigkeit – und die Weitervermittlung an qualifizierte (Hilfe-)Systeme sollte beispielsweise eine Aufgabe der Beratung in der FSA sein (vgl. BAfF 2015).

Dieses „Verweisungswissen“ (vgl. Interview 7) und eine gewisse Unterstützung für die Inanspruchnahme verschiedener Hilfsangebote werden von Praktiker\*innen der FSA als Grundzüge des Case-Managements gewertet:

*„Wenn ich merke, das ist für dich ein wichtiges Anliegen und ich kann das jetzt nicht bearbeiten, weil ich keine Fachstelle dafür bin, dann vermittele ich dich auf jeden Fall weiter. Da wäre das nächste Prinzip Case-Management-orientiert arbeiten. Weil es ist einfach so, dass es in unserer Region sehr viele fachspezifische Beratungsstellen gibt. Und es wäre doch Quatsch, wenn man anfängt als Laie, die Dinge in die Hand zu nehmen, wenn es doch Spezialisten gibt. [...] Individuumszentrierung, also ich sehe dich jetzt hier mit deinem Anliegen und alles was jetzt dein Thema, kann auch Thema für unsere Beratung werden. Das heißt nicht, dass ich das jetzt bearbeite, aber wenn ich merke, das ist für dich ein wichtiges Anliegen und ich kann das jetzt nicht bearbeiten, weil ich keine Fachstelle dafür bin, dann vermittele ich dich auf jeden Fall weiter.“ (Interview 3)*

Allerdings geht Case-Management als Methode der Sozialen Arbeit weit über bloßes Verweisungswissen hinaus. Es erfordert eine spezielle Ausbildung und beinhaltet den Aufbau und vor allem die Koordinierung spezieller Strukturen (u.v.m.). Es ist also möglich, dass die Angaben, Case-Management würde in der praktischen Arbeit umgesetzt, nicht unbedingt stichhaltig sind. Genauere Untersuchungen dazu wurden in der Masterarbeit zum Case-Management in der FSA in Sachsen, realisiert von Schneider und Westermann, angestellt. Der zufolge zeige das Case-Management in seinem spezifischen Aufbau in der FSA in Sachsen momentan lediglich erste Implementierungstendenzen und werde nicht wirklich – in seiner eigentlichen und umfangreichen Form – angewendet.

Insgesamt könnte es in Anbetracht von auftretenden Multiproblemlagen<sup>19</sup> von Geflüchteten angebracht sein, Case-Manager\*innen einzusetzen, um effektive und partizipative Unterstützung anzubieten und die Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit zu ermöglichen.

Dieses können Flüchtlingssozialarbeiter\*innen aber so nicht leisten: einerseits aufgrund mangelnder Qualifikationen im Bereich des Case-Managements (vgl. Schneider/Westermann 2017), andererseits, weil für die Durchführung des Case-Managements ein deutlich niedrigerer Betreuungsschlüssel von ca. 1:10 empfohlen wird.

## **b) Gemeinwesenarbeit – „agierend im sozialen Nahraum“**

In den Aufgabenbeschreibungen für die Soziale Betreuung (die aus der Verwaltungsvorschrift Unterbringung abgeleitet sind) nimmt die Information der Anwohner\*innen von Unterkünften für Geflüchtete und die Gemeinwesenarbeit einen großen Platz ein:

*„...zum Kennenlernen und gegenseitigen Verständnis zwischen Flüchtlingen und einheimischer Bevölkerung beizutragen, zum Beispiel gemeinsame Freizeitaktivitäten, gemeinsames Feiern religiöser Feste; dabei ist ein angemessenes zahlenmäßiges Verhältnis zwischen Einheimischen und Flüchtlingen Voraussetzung für die Förderung“ (VwV – Unterbringung und soziale Betreuung 2009: 4).*

Das Ziel ist die Vermeidung von Konflikten und die Sicherung des sozialen Friedens<sup>20</sup>. Dies soll vor allem durch das gegenseitige Kennenlernen und Aufklären über die Lebenslagen der Geflüchteten, die Fluchtursachen und die behördlichen Verfahren bezüglich der Unterbringung geschehen (vgl. Liga der freien Wohlfahrtspflege in Sachsen 2013).

*„Die hier bestehende schwierige Lebenslage für die Bewohner\*innen des Gemeinwesens ist das Auf-*

19 Hiermit sind ausdrücklich Multiproblemlagen gemeint, wie z.B. psychische Probleme im Zusammenhang mit Sucht, finanziellen Problemen und/oder Gewalt. Unterstützung in weniger komplexen Problemsituationen anzubieten und an kompetente Dienste zu vermitteln, ist durchaus Aufgabe der FSA.

20 So wurde von öffentlichen Trägern beispielsweise auf die Frage, wann die FSA in ihren Augen erfolgreich/gut war, angegeben, wenn es „ruhig“ sei in der Stadt (vgl. Interview 23).

*einandertreffen von Menschen unterschiedlicher Kulturen und Religionen, beeinflusst durch den öffentlichen, teils fremdenfeindlichen und populistischen Diskurs über Zuwanderung. Flüchtlingssozialarbeit analysiert zunächst die bestehenden Strukturen und Angebote des Sozialraumes, um dann eine mögliche Kooperation zwischen den bestehenden Angeboten, der Flüchtlingssozialarbeit und den Flüchtlingen zu schaffen und ggf. neue Angebote im Gemeinwesen zu etablieren. Somit soll ein besseres Zusammenleben aller Beteiligten im Gemeinwesen entstehen.“ (Konzeption Wegweiser e.V. 2014)*

Die Flüchtlingssozialarbeiter\*innen haben außerdem die Aufgabe, Patenschaften zu vermitteln und Ehrenamtliche aus der Stadtgesellschaft zu akquirieren und zu begleiten (vgl. Interview 23).

Die meisten der befragten Träger setzen Gemeinwesenarbeit im Sinne von Teilnahme an bestimmten Stadtteillevents und Kooperationen mit ansässigen Vereinen um.

Für einige freie Träger ist die Teilnahme an Stadtteilrunden verpflichtend, um dort einen Austausch zu ermöglichen und auch die Bedarfe der Geflüchteten in die Stadtgesellschaft weiterzutragen (vgl. Interview 13, Interview 22).

Auch schreiten Flüchtlingssozialarbeiter\*innen vermittelnd in Konfliktfällen mit Anwohner\*innen und Geflüchteten ein. Anwohner\*innen nehmen die FSA als Beschwerdestelle wahr (vgl. Interview 1).

In einer Stadt gibt es – hier als ‚best practice‘ bewertet - Hausversammlungen, an denen die Gebäudewirtschaft, die Mieter\*innen und dort untergebrachten Geflüchteten - mit Dolmetscher\*innen - einander begegnen:

*„Das sehe ich auch als ziemlich wichtig, weil im vorherigen Jahr habe ich so viele Hausversammlungen mit gemacht, also ich habe ja einen Slogan geprägt, der da heißt, Mülltrennung und Integration steht auf einer Stufe. Und das kommt irgendwie immer wieder, also die Mülltrennung ist immer wieder ein Thema, aber das jetzt bei den Hausbesuchen also auch die Flüchtlinge ihr Wort nehmen können und dass die deutsche Bevölkerung mal von denen hört, wie die denken in solchen Hausversammlungen oder in solchen Begegnungsmöglichkeiten. Und damit, glaube ich, kann man Einiges anfangen, wenn man erst mal versteht, was die sagen, wenn die mal gehört werden.“ (Interview 22).*

Eine gute Voraussetzung für gelingende Gemeinwesenarbeit in der Stadt könnte sein, wenn nur ein Träger einen bestimmten Stadtteil betreue. Wenn die Klient\*innen über das gesamte Stadtgebiet verteilt wohnen, sei es schwierig, enge Zusammenarbeit mit den örtlichen Strukturen umzusetzen oder auch als Ansprechpartner\*in für die Anwohner\*innen wahrgenommen zu werden (vgl. Interview 7).

Auch bezüglich der Gemeinwesenarbeit wurde von den freien Trägern der FSA auf den Zusammenhang mit den Aufgaben und dem Betreuungsschlüssel verwiesen, der wenig Zeit ließe, aktiv im Gemeinwesen tätig zu sein:

*„I: Und habt ihr Ansätze zu Gemeinwesenarbeit? (...)*

*IP: Ansätze mit Sicherheit, aber was ist möglich bei dem Betreuungsschlüssel. Du hast ja schon gar keine Zeit für die Klient\*innenarbeit eigentlich. Um es mal überspitzt zu sagen. Und dann noch ein Gemeinwesen zu versorgen und mit einzubeziehen, ist ganz schwierig. Also an einzelnen Eckpunkten passiert das. Vorteilhaft ist es immer, wenn man noch Initiativen in dem Bereich an der Hand hat, weil man hat dann eins, zwei, drei Ansprechpartner und kann das dann über die Ansprechpartner gut streuen. Dinge, Information, Zusammenarbeit, aber mit einzelnen Personen ist ganz schwierig. Es passiert dann schon eher, wie vorhin schon gesagt, wir sind Notfallverwaltung. Meistens ist es leider nicht mehr und das ist ganz traurig. Und Gemeinwesenarbeit passiert dann meistens doch in Negativfällen, also wenn sich Nachbarn beschwerten zum Beispiel oder wenn es Vorfälle gab mit rassistischen Übergriffen aus der Umgebung“ (Interview 3).*

Die dritte große Methode der Sozialen Arbeit, die Soziale Gruppenarbeit – „handelnd in Gruppen“ scheint in der Flüchtlingssozialarbeit eine untergeordnete Rolle zu spielen, da sie weder in der analysierten Literatur noch in den Interviews explizit benannt oder ausgeführt wurde. Im Sinne des bewussten Nutzens und Initiie-

rens von Selbsthilfeaktivitäten in Gruppen von Geflüchteten scheint sie professionell noch mehr zu entdecken sein.

#### 4.5.4.3 Weitere Verfahren und Techniken

Techniken sind gewissermaßen ‚unterhalb‘ von Methoden und Verfahren angesiedelt. Sie bezeichnen Handlungen, mit denen die gewählten Methoden und Verfahren umgesetzt werden. Es können „Techniken der Kontaktaufnahme, der Materialerhebung und -sammlung, der Planung, der Rollenklärung (...), der Gesprächsführung und der Moderation von Sitzungen und lokalen Prozessen“ sein (Kreft/Müller 2010: 23).

Techniken, die zumeist in den Interviews als wichtig benannt, aber nicht weiter ausgeführt wurden, sind: die klienten-zentrierte Gesprächsführung, die motivierende Gesprächsführung und die Aktivierung im Sinne von Animation dazu, regelmäßigen Beschäftigungen nachzugehen (vgl. Interview 5).

Im Folgenden wird auf jene Verfahren und Techniken eingegangen, die in den Interviews und Fachkonzepten mehrfach thematisiert wurden.

#### Aufsuchende Arbeit/Geh-Struktur vs. Komm-Struktur

Die Aufsuchende Sozialarbeit wird hier als ein methodisches Verfahren der Kontaktaufnahme verstanden. In vielen Aufgabenbeschreibungen gehört sie zum Auftrag, z.B. als „zugehende Hilfs- und Betreuungsangebote“ (Stadt Leipzig 2015: 3) oder als „eine zugehende Unterstützung und Betreuung vor Ort“ (Landeshauptstadt Dresden 2014: 46).

Insbesondere zur ersten Kontaktaufnahme nach der Zuweisung und für die Erstorientierung im Sozialraum, auch um den Weg zur Beratungsstelle zu erklären, wird die aufsuchende Arbeit als wertvoll eingeschätzt (vgl. Konzeption Wegweiser e.V. 2014, vgl. Interview 8).

Die Vorteile, die die Flüchtlingssozialarbeiter\*innen in der aufsuchenden Arbeit sehen, sind:

- ein erleichterter Erstkontakt,
- eine bessere Gesprächsatmosphäre im eigenen Haushalt, in der oft Themen zur Sprache kommen, die in der Beratungsstelle nicht angeschnitten werden (vgl. Interview 7),
- die Möglichkeit, alle Familienmitglieder zu sehen, da meistens nur ein Teil in die Beratungsstellen kommt (vgl. Interview 8),
- die Möglichkeit vertrauliche Gespräche zu führen und sich ein Bild zu machen in Problemfällen, z.B. bei häuslicher Gewalt, Kindeswohlgefährdung, Vandalismus (vgl. Interview 4),
- die Möglichkeit der Beratung, wenn die Adressat\*innen nicht mobil sind (vgl. Interview 20),
- die Möglichkeit der Kontrolle des Zustands der Wohnung (vgl. Interview 8).

Dass mit der Festschreibung der Sozialen Betreuung dann auch die aufsuchende Arbeit finanziert wurde, im Gegensatz zu den Beratungsstellen mit ihren reinen Komm-Strukturen, wurde begrüßt:

*„Entweder die Flüchtlinge kommen oder sie lassen es. Während das was wir jetzt machen und was vorher im Prinzip (...) nicht finanziert wurde, ist die aufsuchende Sozialarbeit oder Flüchtlingssozialarbeit. Das heißt: In die Wohnungen gehen, in die Heime gehen, zu schauen, was gibt es für Bedarfe, wo gibt es Konflikte oder Konfliktpotenzial, wo wird Unterstützung gebraucht, wenn ja in welchem Umfang? Also es ist jetzt nicht mehr nur Kommstruktur. Die haben wir ja auch, weil es gibt feste Beratungszeiten hier zweimal in der Woche.“ (Interview 1).*



Es herrscht keine Einigkeit darüber, wie lange eine aufsuchende Arbeit nötig ist.

Die Stadt Leipzig beispielsweise sieht in ihrem Betreuungskonzept für dezentral untergebrachte Geflüchtete ein Beratungsangebot in rein freiwilliger Kommstruktur vor. Ein freier Träger sieht aus seinen Erfahrungen mit der sozialen Betreuung in den Erstaufnahmeeinrichtungen und GUs jedoch den Bedarf bei manchen Klient\*innen, auch weiterhin noch aufsuchend zu arbeiten, wenn sie dezentral untergebracht sind:

*„Wo dann halt in den Sozialprognosen, die halt, während die ausziehen in eigene Wohnungen, dass dann gesagt wird, okay, diese Leute brauchen noch weitergehende Unterstützung und wir wollten halt eigentlich anbieten, dass wir sagen, okay, wir gehen dann hin und setzen uns mit denen zusammen. Am Anfang intensiver, dann halt (ausgliedernd), dass die Leute halt wirklich irgendwann selbständig werden.“ (Interview 24)*

Solange die Geflüchteten in Gewährswohnungen untergebracht sind, haben die zuständigen Sozialarbeiter\*innen fast überall die Pflicht, regelmäßige Hausbesuche durchzuführen. Die aufsuchende Arbeit ermöglicht auch ein Stück weit die Kontrolle der Zustände in den Wohnungen:

*„(...) gibt es die Vorgabe, einmal im Monat die Gewährswohnungen zu kontrollieren, auch zu kontrollieren technische Geräte, ist es sauber und ordentlich, also das die Wohnungen nicht zu sehr, wie soll ich das sagen, an Wohnniveau verlieren. Das haben wir in dem Sinne nicht, aber wir haben uns angegliedert (...), dass wir sagen, einmal im Monat fahren wir auf jeden Fall mal hin, gucken was dort los ist, wenn die Leute nicht zu uns gekommen sind, sich auch nicht melden. Also sowieso zu jedem in die Wohnung um mal zu gucken, was ist in der Wohnung los, wie geht es dem Rest, wenn jetzt einer nur da war bei uns in der Beratung oder wir einen unterwegs getroffen haben.“ (Interview 8)*

An manchen Orten wie in der Stadt Leipzig und in Chemnitz gibt es Abstufungen im dezentralen Wohnen. Dort wohnen die Adressat\*innen durchaus auch dezentral bereits in eigenem Wohnraum. Besonders in diesem Fall, aber auch im Fall der Unterbringung sehen einige Träger Hausbesuche kritisch und als Eingriff in die Privatsphäre. Ganz besonders, wenn ein Zweck der aufsuchenden Arbeit die Kontrolle ist:

*„Wir haben eine Kommstruktur, die Leute kommen zu uns mit ihren Anliegen. Wir gehen nicht in die Wohnungen direkt, weil das ist Privatraum. Wir versuchen das auch sehr zu schützen, so, auch wenn irgendwelche Handwerker kommen, versuchen wir das immer möglichst früh anzukündigen und begleiten das dann auch, damit die Leute da nicht irgendwelche komischen Begegnungen haben und so, aber ansonsten ist das wirklich privat und wird eigentlich von uns nicht so richtig betrieben.“ (Interview 19).*

Die meisten Träger bieten sowohl feste Beratungszeiten als auch Hausbesuche durch eine\*n feste\*n zuständige\*n Sozialarbeiter\*in an.

Diese Kombination wird als vorteilhaft beschrieben. Während die aufsuchende Arbeit o.g. Vorteile bietet, kann eine zusätzliche feste Beratungseinrichtung Kontinuität und Verfügbarkeit von Unterstützungsmöglichkeiten absichern. So sei im Team eine gegenseitige Vertretung möglich. Wenn es ein dringendes Anliegen gebe und der/die zuständige Sozialarbeiter\*in in dem Moment keine Kapazität habe oder unterwegs sei, könnten in der Beratungsstelle andere Kolleg\*innen tätig werden (vgl. Interview 25, vgl. Interview 16).

Ein weiterer Vorteil der Kommstrukturen sei sowohl eine engere Zusammenarbeit mit den als auch die Vermittlungsmöglichkeit an die Migrationsberatungsstellen, die bei einigen Trägern (vor allem in den Landkreisen) direkt im selben Haus ansässig sind oder aber zum selben Träger gehören (vgl. Interview 8, vgl. Interview 17).

Dennoch wurden auch Probleme in den Beratungsstellen genannt, die in ihren Kommstrukturen begründet sind. Dazu gehören vor allem der große Andrang zu den Sprechzeiten und die Schwierigkeit der Sozialarbeiter\*innen, allen Klient\*innen eine Beratung bieten zu können:

*„Der Vorteil ist ja, dass wir vielleicht nicht mehr so oft zu den Leuten raus fahren müssen, aber dann mehr eben abdecken müssen, mehr Stress sage ich mal, wenn dann viele Klienten vor der Tür stehen*

*und dann alle beraten werden wollen. Gerade weil wir ja noch zu zweit sind, mein Kollege hat gerade Urlaub, bin ich alleine. Und alleine schafft man natürlich, manchmal kommen sie mit 5, 6 Anliegen, da ist man mal schnell eine Stunde mit einem Klienten, sitzt man da, und dann sind natürlich die anderen frustriert, wenn die warten müssen oder am Ende nicht dran kommen, wenn man sagt, Sprechzeit ist vorbei, ich muss jetzt eigentlich los, weil ich jetzt eben z. B. mein Kind abholen muss jetzt oder wenn ich jetzt den Raum nach hinten nicht habe“ (vgl. Interview 8).*

Zusätzlich zu der großen Zahl wartender Klient\*innen sei auch die Unübersichtlichkeit bezüglich der Zuständigkeiten ein Problem in den Beratungsstellen der FSA. Vor allem in den Städten mit den größeren Teams ist es ein Problem, herauszufinden, zu welchem Träger ein\*e Klient\*in gehört. So komme es oft dazu, dass Menschen mehrere Stunden warteten und dann weggeschickt würden, weil sie im Zuständigkeitsbereich eines anderen Trägers wohnten (vgl. Interview 16).

Diesbezüglich werden verschiedene Lösungsansätze ausprobiert. So wird von mehreren Trägern beispielsweise eine Art „Anmeldetresen“ installiert, für den Mitarbeiter\*innen während der Beratungszeit eingeteilt werden. Sie klären sofort, ob die Klient\*innen in den Zuständigkeitsbereich des jeweiligen Trägers fallen und wer der/die Fall-führende Sozialarbeiter\*in ist. Oft gibt es Akten, die für alle Mitarbeiter\*innen einsichtig sind und in denen vermerkt ist, welche Aufgaben anstehen. Dadurch könne im Bedarfsfall jede\*r Mitarbeiter\*in, jede\*n Klienten/Klientin beraten (vgl. Interview 13).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sowohl die Konzepte Empowerment und Lebensweltorientierung/Partizipation als auch die Methoden Case-Management und Gemeinwesenarbeit von öffentlichen und freien Trägern als wichtig erachtet werden. Ihre Anwendung und Umsetzung ist aber unterschiedlich ausgeprägt und einerseits abhängig von der professionellen Haltung und von speziellen Qualifikationen und andererseits von der Zeit, die für die Arbeit mit den Adressat\*innen der FSA zur Verfügung steht. Immer wieder kam die Sprache auf den Betreuungsschlüssel. Es entsteht der Eindruck, dass diese Konzepte und Methoden jeweils nur ansatzweise umgesetzt werden können, so gut es in der verfügbaren Zeit eben geht.

Die freien Träger sehen zumeist Vorteile in der Möglichkeit, aufsuchend arbeiten zu können. Die Kombination mit festen Beratungszeiten in einem Büro wird insgesamt als besonders effektiv beschrieben.

### 4.5.5 Strukturen im Spannungsfeld

Eingangs sei hier auf Gremien auf Landesebene verwiesen, bevor andere wesentliche strukturelle Aspekte vorgestellt und analysiert werden. Thematisiert werden das Verhältnis zwischen öffentlichen und freien Trägern, die sog. multiprofessionellen Teams sowie die Rahmenbedingungen der FSA in städtischen und ländlichen Räumen. Kooperationen (nicht nur in Teams und zwischen freien und öffentlichen Trägern) und Vernetzungen spielen in der FSA eine besonders große Rolle und werden deshalb explizit behandelt. Abschließend werden politische Rahmenbedingungen dargestellt.

Auf Landesebene gibt es mehrere Gremien für den Bereich Asyl, u.a. die Stabsstelle und den Lenkungsausschuss Asyl.<sup>21</sup>

Der Lenkungsausschuss Asyl wurde Ende 2014 ins Leben gerufen. Vertreten sind darin die Sächsischen Staatsministerien, der Sächsische Landkreistag, der Sächsische Städte- und Gemeindetag, die Bundesagentur für Arbeit sowie das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge. Staatsministerin Petra Köpping und Staatsminister Markus Ulbig sitzen dem Ausschuss vor.

Des Weiteren finden landesweite Vernetzungstreffen der Akteur\*innen im Feld Migration/Asyl statt. Das SMGI organisiert das etwa quartalsweise stattfindende Verbändegespräch Integration.<sup>22</sup> Mittlerweile sorgt die rege Beteiligung kleinerer Organisationen und Initiativen für Kritik bei den Wohlfahrtsverbänden:

*„Das nehme ich dem Geschäftsbereich [d.h. SMGI] auch ab, die holen sich wirklich die Dinge ab von Praktikern und Praktikerinnen, deshalb stimmt das Wort Verbändetreffen auch schon gar nicht mehr (...). Aber dadurch wird es auch eine gewisse Beliebigkeit und die Themen werden oftmals sehr, sehr praktisch und das, glaube ich, ist so die Krux, dass, weil sie so sehr praktisch werden, sind sie nicht übersetzbar in Politik. Wenn man es sozusagen auf der Ebene Verbände, das meint ja nicht bloß Wohlfahrtsverbände, wenn man es da lassen würde und sich vielleicht wie angedacht zu den Themen immer noch Gäste dazu geholt, was weiß ich, weil es um das Thema Arbeit und Beschäftigung geht, holt man sich die Handwerkskammer dazu. Aber eben nicht Ehrenamtsinitiativen, die ohne Frage wichtig und richtig sind, aber eben tatsächlich eine sehr emotionale und auch praktische Ebene mit rein bringen. Die die Dinge eben dann oftmals nicht versachlichen, um sie dann in Politik übersetzen zu können.“ (Interview 14)*

#### 4.5.5.1 Das Verhältnis von öffentlichen und freien Trägern

In der Regel haben die öffentlichen Träger die FSA in die Hände freier Träger gegeben und nur einige beschäftigten Flüchtlingssozialarbeiter\*innen weiterhin beim öffentlichen Träger.

Die Zusammenarbeit zwischen öffentlichen und freien Trägern sei nicht einfach und nicht reibungslos, sondern sie entwickelte sich im Miteinander:

*„Wir haben die Aufgaben den freien Träger im Jahr 2013, 2014 übertragen, seitdem arbeiten wir zusammen mit den freien Trägern und das ist ein Lernprozess für beide Seiten und ein Arbeitsprozess, sage ich mal, an dem man immer arbeiten muss, wo man nie fertig ist, wo es immer wieder Änderungen geben wird, wo es Anpassungen an aktuelle Situationen geben wird, geben muss.“ (Interview 18)*

Die Kooperation der freien und öffentlichen Träger geschieht in einigen Städten und Landkreisen gleichberechtigt ‚auf Augenhöhe‘:

<sup>21</sup> <https://www.medienervice.sachsen.de/medien/news/197031>

<sup>22</sup> <https://www.medienervice.sachsen.de/medien/news/197087?page=1>

*„Ich meine, Verwaltung hat ein gewisses Selbstverständnis und so ein Träger hat das auch. Das ist nicht immer deckungsgleich. Wir haben auch inzwischen nicht mehr so extrem ausgebildet, aber ich kann mich durchaus noch an den ein oder anderen erinnern, für die Verwaltung ja mal per se ein Feindbild ist. Das ist aber, glaube ich, inzwischen haben wir das mit denen, mit denen wir tatsächlich zusammenarbeiten oder die mit uns tatsächlich zusammenarbeiten, ist das, glaube, ich kein Thema mehr.“ (Interview 23)*

Das Sozialamt wende sich dabei hinsichtlich fachlicher Fragen im Allgemeinen und zu Einzelfällen an die freien Träger und umgekehrt werden Veränderungswünsche der FSA‘ler\*innen von freien Trägern an die Sachbearbeiter\*innen herangetragen (vgl. Interview 23).

Auch an der baulichen Gestaltung einiger neu errichteter Erstaufnahmeeinrichtungen konnten freie Träger mitwirken bzw. wurden explizit von der Landesdirektion Sachsen nach ihren Erfahrungen gefragt. Einige Vorschläge wurden schließlich angenommen wie u.a. Mutter-Kind-Badewannen, ferngesteuerte Heizungen, Pförtnerlogen mit Post-Ausgabe (vgl. Interview 11).

Freien Trägern wurde durch einige öffentliche Träger größtenteils ‚freie Hand‘ bei der fachlichen Gestaltung der FSA gegeben und entsprechende Strukturen des regelmäßigen Austauschs wurden geschaffen.

Die Richtlinie Soziale Betreuung gebe allgemein die Aufgaben der Betreuung vor. Die öffentlichen Träger hätten so den Spielraum, diesen Aufgabenkatalog zu erweitern oder Schwerpunkte zu setzen.

*„Die freien Träger arbeiten ja in unserem Auftrag und da können wir schon bestimmte Dinge formulieren, was wir einfach erwarten, was dann an Leistung erbracht wird.“ (Interview 18)*

Und genau dies ist das Thema, das einige freie Träger problematisieren, wenn es um die gleichberechtigte Zusammenarbeit gemäß dem Subsidiaritätsprinzip geht. Gespräche verweisen darauf, dass einerseits Sachbearbeiter\*innen bei Ämtern, die genauso wie die Flüchtlingssozialarbeiter\*innen mit Arbeit überlastet waren, die an sie herangetragenen Veränderungswünsche aufnahmen, aber innerhalb der Strukturen nicht immer durchzusetzen vermochten. Das Steuern von Anliegen in den und zwischen den Funktionssystemen im Sinne eines Case-Management-Ansatzes bleibt hier die Herausforderung. Andererseits erfolgte die Zusammenarbeit mit öffentlichen Trägern und unter freien Trägern eben nicht überall und durchgängig ‚auf Augenhöhe‘. Konzeptionelle Vorstellungen von öffentlichen Trägern wurden dann nicht fachlich vordiskutiert und die gemeinsame Arbeit war eher von Konkurrenz als von Kooperation geprägt. (Vgl. dazu auch das Kap. 4.5.5.3.)

#### **4.5.5.2. Multiprofessionelle Teams**

*„Es ist recht bunt gemischt. Die zwei Kolleg\*innen im Büro X, die eine hat Jura studiert. Die andere hat irgendeinen betriebswirtschaftlichen Hintergrund. In Y die eine Kollegin ist Deutschlehrerin, die andere ist Hauswirtschafterin, eine Heilpraktikerin, bei den anderen beiden weiß ich es ehrlich gesagt gar nicht genau. Aber ich weiß, dass ich die einzige bin im gesamten Team mit sozialarbeiterischer, also mit Studium Sozialpädagogik.“ (Interview 20)*

Freie Träger, die in der FSA tätig sind, haben in der Regel in ihren Teams nicht nur Sozialarbeiter\*innen angestellt, sondern auch Quereinsteiger\*innen, zum großen Teil mit Migrationshintergrund. Das erklärt sich unter anderem durch die 2015/16 sehr schnell wachsende Nachfrage an Personal für die FSA, welche nicht ausschließlich mit qualifizierten Sozialarbeiter\*innen gedeckt werden konnte. Die Öffnung im Bereich der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten wurde durch die Richtlinie Soziale Betreuung ermöglicht. Die Multiprofessionalität der Teams stellt für Träger sowohl Chancen als auch Herausforderungen dar.

## Chancen

*„Also Chancen sehe ich ganz viele, weil die deutschen Mitarbeiter bei dem freien Träger, der diese Flüchtlinge betreut, sehr viel von diesen kulturellen Translatoren lernen kann über ihre Klientel. Und im besten Fall dann ihre Profession daraufhin anwenden, anpassen und neue Ideen schöpfen können. Also das sehe ich als großen Vorteil und die Sprache. Also der den Zugang erleichtert, der Schwierigkeiten abbauen und (gleich) ein Verständnis (erbringt) und vielleicht auch ein Vertrauen auch schneller aufbaut, was der sprachliche und kulturelle Vermittler ihnen zeigt, so quasi, du kannst dem gern vertrauen.“ (Interview 22)*

Quereinsteiger\*innen mit eigenem Migrationshintergrund stellen eine Chance dar, **Sprachbarrieren zu überwinden und kulturelle Missverständnisse** zu vermeiden. Da der Erwerb von Fremdsprachen nicht Teil der sozialarbeiterischen Ausbildung ist und (inter-)kulturelle Kompetenzen nur ansatzweise während des Studiums vermittelt werden, nutzten viele Träger die Offenheit hinsichtlich der Qualifikation des Personals, um mit der besonderen Anforderung des fremdsprachigen Klientels umzugehen (s.a. Überwinden von Sprachbarrieren/Sprachmittlung in Kap. 4.5.3). Sprachkenntnisse wurden zu einem wichtigen Einstellungskriterium für neue Mitarbeiter\*innen (vgl. Interview 13, Interview 11).

Weiterhin können Quereinsteiger\*innen **neue Inputs** aus ihrem beruflichen Hintergrund einbringen und **Perspektivwechsel** im multiprofessionellen Team anstoßen, so dass der Träger fachlich weiterentwickelt werden kann. Ein\*e Sozialarbeiter\*in bewertet die Multiprofessionalität als sehr gewinnbringend für die FSA:

*„Also Flüchtlingssozialarbeit oder Arbeit mit Flüchtlingen ist ja ein sehr politisches Thema einfach. Und das hat auch ganz viel mit der persönlichen oder halt auch mit einer politischen Einstellung zu tun. Und z.B. mein Kollege ist halt Politikwissenschaftler und hat z.B. dann Arbeit in Gremien übernommen, also in Stadtteilerunden ist er gegangen, macht das noch oder hat Projekte dahingehend mit angeschoben [...] Also wir haben ja auch Kollegen, die Soziologie studiert haben, als Beispiel. Ja, weil ich denke auch die Flüchtlingsarbeit, hat auch bei uns viel mit Vernetzungsarbeit, mit Projektarbeit zu tun und dann auch ja Kooperationen knüpfen und es entstehen ja auch viele Dinge neu.“ (Interview 7)*

## Herausforderungen

*„Ja, das hat viel, viel mehr Vorteile als Nachteile, aber die Nachteile sind auch gravierend, weil sie auch die Leute zerreiben und die professionelle Sozialarbeit, die dann zumindest mit der Methodik der Gesprächsführung oder Nähe- und Distanz-Verständnis und auch umsetzen dann auch sehen, wie die anderen da drunter leiden mitunter oder Schwierigkeiten haben.“ (Interview 22)*

Die Herausforderung, die die Arbeit im multiprofessionellen Team mit sich bringt, liegt darin, dass die **professionelle Grundhaltung, das theoretische und methodische Wissen und Können**, welche im Studium der Sozialen Arbeit vermittelt werden, nicht vorausgesetzt werden können. Dies kann sich beispielsweise bemerkbar machen, wenn es darum geht, als Träger eine Konzeption oder ein Selbstverständnis zu entwickeln und aus den verschiedenen Professionen sehr unterschiedliche Haltungen zu der Arbeit zusammenkommen (vgl. Interview 20). Einheitliche Vorgehensweisen und Handlungsansätze zu finden, kann in multiprofessionellen Teams schwieriger (vgl. Interview 8) oder langwieriger sein:

*„Das ist aber ja auch ein Lernprozess und auch ja, hat ja auch ganz viel mit den Leuten dann jeweils selber zu tun. Und da gibt es dann schon so, wo du denkst, na ja aber eigentlich hatten wir doch gesagt, wenn keine Öffnungszeiten sind, ist zu, wieso ist denn jetzt nicht zu und so. Also dann gibt es schon mal so, also ich nenne es mal nicht Konflikte, aber Fragen, die dann entstehen, wieso ist das jetzt so? Wo man sich dann halt immer wieder einigen muss, okay, wie machen wir das jetzt?“ (Interview 13)*

Als sehr großes Thema beschreiben verschiedene Träger die Frage der Abgrenzung bei Mitarbeiter\*innen ohne sozialarbeiterische Qualifikation. Gerade für Menschen mit eigenem Migrationshintergrund scheint es schwieriger zu sein, die Balance von **Nähe und Distanz** zu Klient\*innen mit gleichem kulturellem Hintergrund zu finden. Verstärkt würde dies durch eine höhere Erwartungshaltung der Klient\*innen:

*„Also ich denke Nähe-Distanz ist wirklich so eine Sache, wo, glaube ich, jeder auch erstmal, ich sage mal, anfangs rein kommt und irgendwelche Fehler macht im Sinne von, als Beispiel, ich gebe meine private Handynummer den Klienten und dann irgendwann merkt, nein das macht man eigentlich nicht so und das muss aber, glaube ich, dann auch jeder selber lernen und am Anfang ist dann halt auch ganz viel so, ja ich mache ganz viel für den und der kommt ja vielleicht dann auch noch aus meiner Kultur, erwartet das ja auch noch von mir. Das erwartet der jetzt von einem Deutschen vielleicht nicht ganz so. Und ja da einfach so seinen Weg zu finden, um jetzt zu sagen, ich arbeite professionell und bin nicht mit jedem befreundet sozusagen, weil das natürlich etwas macht mit mir. Und da auch irgendwie einen Weg zu finden und auch für sich zu sagen, ich darf das auch oder ich kann das machen, weil das mein Beruf ist und ich helfe dem jetzt nicht privat.“ (Interview 13)*

Um die Chancen der multiprofessionellen Teams weiter nutzen zu können und dennoch eine qualitativ hochwertige Sozialarbeit leisten zu können, bedarf es einer Qualifizierung und/oder Differenzierung des Personals. In einigen Interviews und inzwischen in der Praxis wird eine Differenzierung des Personals angestrebt. Für das Jahr 2017 hat die Stadt Dresden eine solche Differenzierung geplant:

*„Im Zuge der Fortsetzung der Sozialarbeit wird es so sein, dass man dort eine Abgrenzung macht zwischen Flüchtlingssozialarbeiter und soziale Betreuer, Betreuungshelfer. Der Begriff ist jetzt noch nicht ganz...<sup>23</sup> Aber das man wirklich dann sagt, Flüchtlingssozialarbeiter betreut die komplexen Fälle und der [Betreuer] dann die einfacheren Fälle. Mit verschiedenen Betreuungsschlüsseln dann sicherlich, wenn man also niederschwellig (...) nur mal ein Hinweis und einen Tipp geben muss, kann man ja mehr Flüchtlinge betreuen, als wenn man wirklich intensiver mit den Flüchtlingen arbeiten muss.“ (Interview 18)*

Diese Differenzierung führt zu einer beruflichen Hierarchie und kann zugleich die FSA und die Integration der Geflüchteten intensivieren. Eine Herausforderung können die Einteilung in komplexe und einfachere Fälle sowie die Entwicklung einer praktikablen Arbeitsteilung innerhalb der Teams darstellen.

### 4.5.5.3 Kooperation und Vernetzung

Hinsichtlich der Vernetzung und Kooperation der Akteure im Feld der Flüchtlingssozialarbeit bzw. Sozialen Betreuung bietet sich derzeit in Sachsen ein äußerst unübersichtliches, vielfältiges, ungeordnetes, ja diffuses Bild dar. Mit dem starken Anstieg der Zahlen Geflüchteter im Jahr 2015 war die Situation notgedrungen von Improvisation und Aktionismus geprägt. Zwar ist die Erkenntnis überall vorhanden, dass sich gerade in solch ‚anarchischen‘ Situationen, in denen unvorbereitetes und schnelles Handeln gefragt ist, durch Vernetzungen und Kooperationen Synergien erzeugen und Reibungsverluste vermindern lassen. Die Praxis hinkt den Anforderungen aber mehr oder weniger deutlich hinterher. Zahlreiche neue Akteure betraten ohne Vorbereitung, ohne ausreichende Ressourcen und ohne die nötigen Kompetenzen die Bühne und überall musste erst einmal das Nötigste erledigt werden und das war natürlich zuallererst die halbwegs würdige Unterbringung von Menschen in Not, die hier wie anderswo Zuflucht suchten.

Mittlerweile haben sich allenthalben, größtenteils mit überraschender und nicht selten bewundernswerter Geschwindigkeit Aktivitäten und Strukturen herausgebildet, mit denen es gelungen ist, Schlimmeres zu verhindern und das Notwendige halbwegs zielsicher umzusetzen.

---

<sup>23</sup> Als Bezeichnungen wurden im Interessensbekundungsverfahren letztendlich Flüchtlingssozialarbeiter\*innen für Menschen mit sozialarbeiterischer Qualifikation und Flüchtlingsbegleiter\*innen für Quereinsteiger\*innen gewählt.

Vernetzung und Kooperation spielen in diesem Prozess eine entscheidende Rolle, sei es, um von anderen zu lernen, das Rad nicht vielfach neu zu erfinden, sei es, um Regeln und Verfahrensweisen ‚effizient‘ und zielgerichtet durchzusetzen, sei es, um Reflexionsräume zu schaffen, um gemeinsam mit anderen den Blick auf das Geleistete zu richten und künftige Herausforderungen gestärkt angehen zu können und vieles andere mehr.

Wie diese wenigen Andeutungen schon zeigen mögen, finden Kooperation und Vernetzung nicht nur auf unterschiedlichen Ebenen statt, sondern auch mit sehr verschiedenen Intentionen, zu sehr verschiedenen Zwecken.

Das äußerst unübersichtliche Bild, das sich in Bezug auf die Frage ergibt, wer sich wann, wie oft auf welchen Ebenen und mit welchen Zielen mit anderen Akteuren im Austausch befindet, zeigt, dass sich die Landschaft der Flüchtlingssozialarbeit, oder breiter gefasst: der professionellen Arbeit mit geflüchteten Menschen, gerade erst herauszubilden beginnt. Auch wenn die seit einiger Zeit sinkenden Zahlen der Neuangekommenen und die Diskussionen über „Obergrenzen“ und Abschiebungen derzeit den öffentlichen Diskurs prägen, werden sich die mit Flucht und Migration verbundenen Probleme der Aufnahmegesellschaften in einer krisengeschüttelten Welt auf absehbare Zeit nicht von selbst erledigen. Deshalb gilt es jetzt, belastbare Strukturen zu schaffen, um für künftige Herausforderungen und Krisen gewappnet zu sein und vor allem: den Schutz- und Hilfesuchenden eine menschenwürdige Aufnahme zu ermöglichen.

Betrachtet man zunächst kurz die Anlässe bzw. Ebenen der Vernetzung und Kooperation der beteiligten Akteure, so lassen sich zahlreiche Ebenen unterscheiden:

- Es gibt mittlerweile in allen Landkreisen und kreisfreien Städten die **formale Ebene** der Kooperation, in der sich die öffentlichen und freien Träger – in sehr unterschiedlichen Konstellationen und unter regelmäßiger oder fallweiser Beteiligung weiterer Akteure – zur Erledigung der regelmäßig anfallenden gemeinsamen Aufgaben wie der Weitergabe von Aufträgen, der Bekanntmachung neuer Regelungen, aber auch der Besprechung von Fällen u.v.a. zusammenfinden. Diese firmieren häufig als „AG Flüchtlingsarbeit“, „Arbeitskreis FSA“, „AG Migration“ o.ä.
- Speziell in größeren Kommunen, allen voran in der Stadt Leipzig, ist darüber eine Ausdifferenzierung und Spezialisierung festzustellen, die sich in **sachbezogenen formellen Kooperationen mit bestimmten Schwerpunkten** abbildet (wie bspw. einer „AG Arbeit und Ausbildung“ in Leipzig oder einer „AG Junge Migranten und Migrantinnen“ (in Dresden)).
- Nicht immer ganz trennscharf von der formellen Ebene abzugrenzen sind die unzähligen (eher) **informellen Runden**, in denen es vor allem um den Erfahrungsaustausch rund um die Flüchtlingssozialarbeit geht. Häufig unter Beteiligung von Ämtern, Verbänden oder anderer zivilgesellschaftlicher Akteure finden sich hier die Fachkräfte der freien Träger der Flüchtlingssozialarbeit der Landkreise oder Kommunen an einem Tisch. Hier kursieren Bezeichnungen wie „Runder Tisch Migration“, „Fachträgeraustausch“, „Integrationsnetzwerk“, „Arbeitstreffen Flüchtlingssozialarbeit“, „Trägerverbund“ u.v.a.
- Ebenso überwiegend informellen Charakter haben **lokale Vernetzungen**, die sich als „Netzwerke“ erst kürzlich unter dem Eindruck des Handlungsbedarfs gebildet haben oder die sich – etwa als Ergebnis eines vorhandenen Quartiersmanagements – als „Stadtteilrunden“ mit dem Schwerpunkt der Flüchtlingspolitik oder der Integration zusammenfinden.
- Auch meist auf der lokalen Ebene finden vielerorts **freiwillig oder ehrenamtlich Engagierte** zu „Willkommensnetzwerken“ oder „Helferkreisen“ zusammen, aus deren eigener Sicht häufig zu wenig an die professionellen Netzwerke angebunden.
- Viele größere freie, aber auch öffentliche Träger führen zudem **interne Zusammenkünfte** durch, in denen der Erfahrungsaustausch im Rahmen der eigenen Organisation institutionalisiert wird, so z.B. eine „interne Aktionsrunde“ der Stadt Görlitz.

- Hinzu kommen **überregionale (landesweite/bundesweite) Vernetzungen innerhalb von Verbänden**, (auch Kirchen), in denen die eigene Politik abgestimmt, aber auch Mitarbeiter\*innen oder Mitglieder informiert werden.
- Eine besondere Rolle haben **überregionale Netzwerke in Projektverbänden**, wie bspw. dem „IQ-Netzwerk“ des bundesweiten Förderprogramms „Integration durch Qualifizierung“ oder Partner im sog. „RESQUE Netzwerk“, das sich, ebenfalls ESF-gefördert, dafür einsetzt, die Integration von Flüchtlingen und Asylbewerber\*innen zu verbessern.
- **Überregionale Vernetzungen** wie das „Netzwerk Integration Migration Sachsen“ (NIMS), das ca. zweimal pro Jahr auf Einladung des Sächsischen Ausländerbeauftragten Akteure auf der Ebene von Vereinen, Initiativen, Projektträgern, Beauftragten und Beratungsstellen rund um das Thema Integration und Migration in Sachsen zusammenführt, werden über NIMS hinaus nicht berichtet. Diese Ebene der sachsenweiten Kontakte der Träger über die eigene Kommune bzw. den eigenen Landkreis hinaus ist kaum ausgeprägt.
- Eine besondere Bedeutung haben – nicht zuletzt aufgrund der ausgelasteten Zeitbudgets der Akteure – Vernetzungen und Kooperationen jenseits von face-to-face-Treffen. Hierzu zählen bereits existierende Foren wie **Internetplattformen** oder **Newsletter**.

Diese (und weitere hier nicht genannte) Ebenen sowie alle Misch- und Zwischenformen zeugen von der großen Bedeutung des Austausches zwischen den beteiligten Akteuren, verweisen aber auch auf das Problem der mittlerweile bei der überwiegenden Mehrheit der Beteiligten eingetretenen ‚Sättigung‘ bzw. auf die fehlenden Zeitbudgets sowie das Fehlen eines Austausches über den Tellerrand der eigenen Kommunen (Kreise) hinaus.

Bevor anschließend einige Erfahrungen mit Vernetzung und Zusammenarbeit im Feld der Flüchtlingssozialarbeit thesenartig vorgestellt werden, seien noch zwei systematisierende Gedanken vorausgeschickt:

Zum einen wurde bereits ersichtlich, dass – ebenso wie das Handlungsfeld selbst – auch die begriffliche Zuwendung zum hier betrachteten Phänomen sehr undifferenziert und diffus erfolgt. So ist gängiger Weise – wenn nicht Begriffe wie „Arbeitskreis“, „Arbeitsgruppe“, „Runder Tisch“ oder einfach „Treffen“ u.v.a genutzt werden – meist von „Netzwerken“ oder „Kooperationen“ die Rede. Um eine halbwegs trennscharfe Begrifflichkeit zu verfolgen, schlagen wir hier die folgende einfache Differenzierung vor (vgl. Fuhse 2016):

- Bevor ein Netzwerk oder eine Kooperation entsteht, haben wir es mit **Kontakten**, je nach Blickwinkel auch mit **Kommunikation** zu tun. Diese Kontakte können einmalig bis regelmäßig oder bei Bedarf stattfinden. Solange sie ohne gegenseitige Verpflichtung bleiben, haben wir es im soziologischen Sinn nicht mit sozialen Netzwerken zu tun.
- **(Soziale) Netzwerke** – nicht zu verwechseln mit den virtuellen Netzwerken des Internets, die heute den Begriff fest okkupiert haben – bezeichnen Interaktionsgeflechte, die auf persönlichen Kontakten aufbauen und mehr oder weniger belastbare, bei Bedarf aktivierbare Beziehungen, beinhalten, die auf dem Reziprozitätsprinzip (Gegenseitigkeit) beruhen. Professionelle soziale Netzwerke dienen vor allem dem fachlichen Informationsaustausch. Von einem Netzwerk sollte man also nur sprechen, wenn es sich um dauerhafte, zumindest aber bei Bedarf aktivierbare Beziehungen handelt.
- **Kooperation** hingegen bezeichnet eine in aller Regel institutionalisierte (festgeschriebene) und zweckgerichtete Zusammenarbeit ggf. auch punktuell und von begrenzter Dauer, mit der in Arbeitsteilung ein klar definiertes gemeinsames Ziel erreicht werden soll.

Ein präziserer Sprachgebrauch entlang dieser Differenzierung würde in der Praxis dazu beitragen, gegenseitige Erwartungshaltungen besser aufeinander abzustimmen und ggf. Enttäuschungen zu vermeiden.

Betrachtet man die weiter oben beispielhaft angeführte kleine Typologie der Vernetzungs- oder Kooperationsebenen im Kontext der Flüchtlingssozialarbeit, so wäre eine weitere Differenzierung hilfreich



bei der Analyse der dort beschriebenen Netzwerke oder Kooperationen. Die miteinander in Interaktionsbeziehungen stehenden Partner können mit sehr unterschiedlichen Intentionen oder Zielen an dem Prozess der Vernetzung teilnehmen. Das Spektrum reicht hier von

- der **Anbahnung von** (später belastbaren) **Netzwerk-Kontakten oder Kooperationen** (was bei den zahlreichen neu im Feld der FSA vertretenen Akteuren häufig ein wesentliches Motiv ist) über
- **den Erfahrungsaustausch und die Reflexion bisheriger Arbeit** (was ggf. auch die Suche nach Anerkennung oder Wertschätzung einschließt),
- **die Wissensvermittlung** (z.B., aber nicht nur, bzgl. rechtlicher oder kultureller Grundlagen),
- **die Entscheidungsfindung** in Gremien mit Entscheidungsbefugnis bis zur
- **direktiven Weitergabe von Anforderungen oder Anweisungen** (bspw. durch die Verwaltung an die freien Träger).

Eine Analyse der vorhandenen Vernetzungs- und Kooperationsgremien zeigt, dass Konflikte und Frustrationen hier meist daraus entstehen, dass die Erwartungshaltungen der beteiligten Akteure hinsichtlich dieser Intentionen in einem Gremium weit auseinanderklaffen.

Wie bereits angeklungen, hat sich in Sachsen mittlerweile eine dichte und rege Vernetzungs- und Kooperationslandschaft entwickelt. Insgesamt fällt die Einschätzung der Kommunikation zwischen den beteiligten Ebenen auch überwiegend positiv aus.

Dabei werden die Kontakte zwischen den freien Trägern und deren Fachkräften am unproblematischsten gesehen. Hier scheinen sich schnell und unkompliziert tatsächliche Netzwerke entwickelt zu haben, die auf belastbaren und von gegenseitigem Verständnis geprägten Beziehungen getragen sind. Vielleicht für die vor Ort tätigen Sozialarbeiter\*innen geradezu prototypisch klingt die etwas idealisierend anmutende Bemerkung einer Flüchtlingssozialarbeiterin:

*„Also das ist wirklich eine gute Zusammenarbeit. Konkurrenz? Kann ich mir gar nicht vorstellen. (...) habe ich mich aber auch schon manchmal gefragt, weil jetzt die ganzen Neuen kommen, die die Informationen ja auch so schön übernehmen oder von dem vorhandenen Wissen ja auch profitieren. Aber ist eben ein sozialer Träger auch, der wahrscheinlich dann auch einfach da ein bisschen, eben nicht so mit so einem hohen Konkurrenzdenken da jetzt ran geht. Weil es ja auch darum geht, dass wir alle doch in einem Boot irgendwo sitzen und einen Auftraggeber haben und irgendwie gucken müssen, wie wir unsere Arbeit untereinander regeln können und schaffen können (...), also einfach den Leuten helfen können, als primäre, natürlich ist ja unsere erste Aufgabe, und auch uns Arbeit zu erleichtern und nicht zu erschweren.“ (Interview 7)*

Deutlich durchwachsener erscheinen die Einschätzungen der Freien Träger bzw. Sozialarbeiter\*innen in Richtung öffentliche Träger, d.h. Verwaltungen bzw. Ämter. Zwar werden vielfach deutliche Verbesserungen im gegenseitigen Verhältnis konstatiert, allerdings scheint hier deutlich Luft nach oben zu sein und die Kooperation ist offenbar von deutlichen Schwankungen geprägt, wie es ein Interviewpartner aus dem Raum Dresden auf den Punkt bringt:

*“(Verbesserung) Ja. Auf jeden Fall. Auf jeden Fall. Da muss man aber sehr geduldig sein und auch sehr weit blicken. Also wenn ich jetzt zum Beispiel einen Blick für einen Monat oder zwei oder drei oder vier Monate habe, dann würde ich das nicht erkennen. Aber wenn man von Anfang an dabei ist... Gut es ist ein bisschen ein Auf und Ab. Zwischenzeitlich hatte ich auch das Gefühl, wir waren mal an einem guten Punkt und jetzt entwickelt sich gerade alles so rückläufig.“ (Interview 2)*

Schließlich werden die Themen und die gemeinsam zu lösenden Aufgaben komplexer und schwieriger. Während sich bis vor etwa einem Jahr zunächst fast alles um die Unterbringung drehte, rückt nun das deutlich schwierigere Thema der Integration immer mehr in den Fokus:

*„Das hat sich ein bisschen gewandelt, vorheriges Jahr hatten wir den Punkt: wir müssen*

*unterbringen. Unterbringen auf Teufel komm raus. Das, denke ich, haben wir ganz gut gemeistert und haben jetzt dort auch ein standardisiertes Verfahren und jetzt ist es tatsächlich, dass es schwankt oder dass es wechselt in den Bereich der Integration, die Bereitstellung von Sprachkursen, Integrationskursen, Arbeitsgelegenheiten (...), die wirklich die Integration auch in die Sozialräume, das ist ja ganz wichtig, dass die Leute dort auch ankommen und auch akzeptiert werden.“ (Interview 17)*

### **Chance für Soziale Arbeit, anerkannter Kooperationspartner zu werden**

In Bezug auf das Verhältnis zwischen Sozialer Arbeit und Kommunalen Verwaltung klingt aus der Sicht der freien Träger mehrfach an, dass der Zwang zur Kooperation von Seiten der Kommunen im Zuge der sog. „Flüchtlingskrise“ zu einer intensivierten Kommunikation und schließlich dazu geführt habe, dass man sich nun plötzlich (erstmalig?) als Partner begegnete.

*„Die konnten nicht mehr anders. Die brauchten dringend Betreuung, Leute, also das war wirklich eine unglaubliche Situation, das zu sehen: Wir saßen auf Augenhöhe an einem Tisch in dem Moment. Und das war ja vorher nie so. (...) Wir haben es auch erlebt, wie sie die Träger gebettelt haben, Heime zu übernehmen. Also die waren wirklich in einer Bittstellersituation.“ (Interview 0)*

Die sog. „Flüchtlingskrise“ war mancherorts eine Chance für die Soziale Arbeit, ihre eigene Position und die Notwendigkeit der Profession gerade auch im Flüchtlingsbereich unter Beweis zu stellen und die eigene Position als Partner der Verwaltung ‚auf Augenhöhe‘ zu stärken.

Während die Kommunikation zwischen FSA und Kommunen (konkret meist Sozialämter) also mancherorts gewonnen hat und mithin tatsächlich belastbare Beziehungen auf Gegenseitigkeit entstanden sein dürften, wird das für andere Ebenen der öffentlichen Verwaltung nicht so gesehen. Insbesondere die Kontakte zu Ausländerbehörden und Arbeitsverwaltung finden von Seiten der freien Träger häufig negative Einschätzungen.

Und schließlich sei auch nicht verschwiegen, dass sich mancherorts offenbar weiterhin ein deutliches Akzeptanzproblem von Verwaltungsseite gegenüber der Flüchtlingssozialarbeit offenbart, wie im folgenden Beispiel aus dem Leipziger Umland:

*„... Amtsleiterin, die halt, glaube ich, einfach auf das Thema Flüchtlingssozialarbeit nicht gut zu sprechen ist und das auch ganz klar bei den Treffen immer kommuniziert, dass sie das eigentlich, also für so eine bisschen sinnlose Arbeit ist (...) Die leitet, wenn es Treffen gibt, ist sie halt mit dabei. Aber wenn da so eine Person sitzt, die definitiv das Signal sendet, eure Arbeit ist nicht so wichtig oder einfach die Leute auch persönlich angreift, ist das kein schönes Signal. (...)*

*Also was mir ja so von Seiten des Amtes fehlt, ist so eine Wertschätzung oder einfach so eine Botschaft, okay, wir finden uns vielleicht nicht auf jeder Ebene, aber wir schätzen eure Arbeit wert und sehen es halt auch als eine Zusammenarbeit und Entlastung von uns. Dass da eine Kooperation entsteht.“ (Interview 9)*

### **Eher zu viel an Vernetzung und zu unsystematisch**

Die Anzahl und Vielfalt der vernetzungsbezogenen Aktivitäten im eigenen Einzugsgebiet wird allerorts grundsätzlich als ausreichend eingeschätzt. Ein Zuwenig an Kontakten oder Kooperationsgelegenheiten wird hier – mit Ausnahme einiger ländlicher Orte – nirgendwo berichtet. Mittlerweile ist eher das Gegenteil der Fall: Die Träger der FSA und deren Mitarbeiter empfinden sich untereinander meist ausreichend vernetzt, es gibt eher ein Zuviel an Ebenen und Gremien, das vielerorts schlecht koordiniert erscheint:

*„Ansonsten die Vereine untereinander sind eigentlich vernetzt. Da ist es eher manchmal zu viel, was so aus dem Boden gestampft wird, also es gibt sehr viel an Angeboten, die aber schlecht so koordiniert werden.“ (Interview 6)*

Eine mehrmals auftauchende Kritik geht dahin, dass Kooperations- und Vernetzungsgremien mittlerweile zum „Mainstream“ geworden seien und zum Teil ritualisiert werden, die inhaltliche Arbeit aber dabei auf der Strecke bliebe:

*„Im Moment geht es eher in eine Richtung, die mir nicht gefällt, weil das teilweise, na ja es ist so eine Art Mainstream, also ich gehe dahin und gucke, was die anderen machen und muss da irgendwie hingehen, aber so also konkrete Arbeit, so wie man sagt, okay, wir haben soziale Arbeit, wir haben jetzt Thema also irgendwas, dann arbeiten wir das ab, ist im Moment nicht und das ärgert mich ein Stück weit..“ (Interview 16)*

Moniert wird ferner ein „Wildwuchs“ von unkoordinierten Gremien, Runden und Treffen, es existieren zum Teil eher zu viele Ebenen ohne klare Abgrenzung, sowohl hinsichtlich der Teilnehmerkreise als auch hinsichtlich inhaltlicher Intentionen. Dies führt auch zu einer Überfrachtung von Vernetzungs- und Kooperationsgremien.

### **Problem der Anbindung an Regelsysteme und von Parallelstrukturen**

Ein weiterer, mehrfach geäußelter Kritikpunkt bezieht sich auf die fehlende Anbindung der Flüchtlingssozialarbeit an bestehende Regelsysteme und auf die Entstehung von Parallelstrukturen:

*„Wir benötigen keine Parallelstrukturen für die Integration von Flüchtlingen und anderen Teilgruppen, sondern bedarfsgerechte Maßnahmen und Strukturen für alle Zugewanderten. (Interview 0)“*

*„Also eine große Herausforderung, die ich auch dann relativ naiv und offenherzig angegangen bin, auch durchaus gelernt habe, war, die Akteure mit dem Regelsystem der sozialen Angebote, sprich Beratungsstellen, (Schuldnerberatung) oder eine Wohnstätte usw. in den Austausch zu bringen und das zu initiieren. Und da zu merken, wie fremd die Welten dann doch gelegentlich sind und auf der anderen Seite aber auch, wie gut das war, es getan zu haben und sich somit auch Verknüpfungen ergeben haben und Verbindungen ergeben haben. Aber faktisch zwei Welten zueinander zu bringen, die jetzt vielleicht mehr, aber früher so gut wie nichts miteinander zu tun hatten, das war eine große Herausforderung.(...) Die Akteure immer wieder an die sich ständig verändernden gesetzlichen und landesrechtlichen Dinge anzubinden, ist nach wie vor, war und ist, eine große Herausforderung und nicht abgeschlossen. Wozu ich gern übergehen würde ist neben den ganz spezifischen Migrations- und Integrationsangeboten sehr viel mehr in die Breite zu gehen. Also Regelsysteme zu stärken, so dass Übergänge, dass das nicht alles so rumpelig ist oder gar nicht funktioniert, also das ist schon fast dann eher die Zukunftsperspektive, als jetzt schon die Erfahrung.“ (Interview 13)*

### **Vernetzung wird vorausgesetzt, ist aber in den Zeitbudgets kaum vorgesehen**

Dort, wo Vernetzung und Kooperation sinnvoll und wichtig sind, fehlt aber schlicht die Zeit: Vernetzungsaktivitäten sind – über die formellen Gremien hinaus – in den Zeitbudgets der Mitarbeiter\*innen vielfach nicht vorgesehen, gerade das oft bedeutsamere ‚Netzwerken‘ auf informeller Ebene ist vielerorts kaum möglich. Darunter leidet vor allem die Ebene des Erfahrungsaustausches und der Reflexion bisheriger Arbeit:

*„Also mir fehlt jetzt momentan so der Punkt, wo man sich zusammensetzt, also sich den Ist-Zustand anguckt. Okay, uns gibt es jetzt seit eineinhalb Jahren. Wie haben wir gearbeitet? Was kann man besser machen? Was ist schwierig? Also einfach so gewisse Dinge, dass man einfach mal miteinander redet. Und das fehlt mir absolut. Also miteinander reden, tun ja die Träger untereinander. Es gibt auch immer mal so Rücksprachen. Aber dass man sich jetzt hinsetzt und reflektiert und versucht, sich einfach auch qualitativ zu verbessern oder irgendwohin zu arbeiten, das sehe ich nicht, das fehlt mir auch. Und das müsste meiner Ansicht nach auch eher von der Verwaltung initiiert werden.“ (Interview*

9)

*„... hatte ich auch mal zu einem Treffen eingeladen auch mit Leuten vom Netzwerk [NAME], mit dem Integrationsbeauftragten der Stadt, mit der Opferberatung und mit den Schulsozialarbeiter\*innen. Das fanden wir eigentlich auch total gut und es kamen ganz viele und es war konstruktiv, aber es war leider nicht die Zeit, das noch mal zu wiederholen. Das war auch ein bisschen schade, aber das geht hoffentlich bald weiter.“ (Interview 19)*

Insbesondere im Kontakt nicht nur mit professionellen, sondern auch mit ehrenamtlichen Akteuren wirkt sich der Zeitmangel kontraproduktiv aus:

*„Also ich persönlich wünsche mir viel mehr Zeit, um mich mal mit diesem und jenem Kooperationspartner hinzusetzen und mal abzustecken, wie soll unsere Zusammenarbeit denn jetzt eigentlich funktionieren. Welche Wünsche habt ihr auf eurer Seite, welche wir, welche Fragen gibt es, welche Anliegen, wo läuft es nicht so gut, wo läuft es gut. Ich hätte auch viel mehr den Bedarf daran, einen fachlichen Austausch mit anderen Trägern zu haben. Da hat man aber immer wieder die Zeit im Nacken sitzen so ein Stück weit. Und ist eigentlich von vornherein wieder gestresst. Man weiß, so jetzt nach eineinhalb Stunden muss ich schon wieder gehen, weil ja dann schon wieder die Termine auf mich warten. Und ja, ich denke, wir sind da schon ziemlich gut dabei, aber es könnte auf jeden Fall noch viel intensiver werden. Vor allen auch was so Initiativen betrifft, also die vernachlässigen wir ziemlich (arg) und das ist schade, weil es sind ehrenamtliche und (Ehrenamtswillige) ist ganz wichtig, weil wenn man keine Zeit hat, kann man nicht präsent sein, kann man keine Wertschätzung, also die kann man auch bringen, die kann man schriftlich machen, kann man am Telefon machen. Aber ich glaube, mit Präsenz und mit dem Aufzeigen, ich interessiere mich für eure Sache, ich schaue mal rein und ich komme auch mal zu euch und höre mir auch mal an, wie es bei euch läuft, zeigt man noch einmal größere Wertschätzung als ohne.“ (Interview 2)*

In diesem Zusammenhang besteht auch die Gefahr, dass die Kluft zwischen ‚etablierten‘ Akteuren und ‚Neulingen‘ – insbesondere auf der Ebene der vielerorts unverzichtbaren freiwilligen oder ehrenamtlichen Helfer\*innen – eher größer als kleiner wird. Während ‚alteingesessene‘ Organisationen, die oft aus der Tradition der sozialen Bewegungen kommen oder als soziale Bewegungen entstanden sind bzw. als zivilgesellschaftliche Akteure wirken, auf gewachsene Kontakte und Netzwerkstrukturen zurückgreifen können, fehlen jenen Initiativen, die meist spontan und erst kürzlich aus dem Hilfeimpuls heraus (z.B. „Willkommenskultur“) entstanden sind, belastbare Kontakte und Erfahrungen ebenso wie zeitliche Ressourcen.

### **Informelle Netzwerke sind wesentlich für die Qualität der Arbeit**

Schließlich ist die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure dort, wo (noch) keine wirklichen institutionellen Netzwerke entstanden sind, oft eher einzelfall- und personenabhängig, es erfolgt kein systematischer Wissenstransfer und es fehlt auf beiden Seiten an Transparenz.

Wenn Kooperationsbeziehungen dann aus Zeitmangel nur reaktiv stattfinden, um konkret und dringend auf der Agenda stehende Probleme zu lösen, dann fehlen häufig präventive oder auch reflexive Netzwerke, die vielleicht helfen könnten, künftige Probleme zu vermeiden, hätte man sich rechtzeitig zusammengefunden. (vgl. Interview 5, 9, 19).

Gerade diese Ebene (eher) informeller Beziehungen sollte gestärkt werden, zum Beispiel durch die Anerkennung der Notwendigkeit von Vernetzung und Kooperation als wichtigen Tätigkeitsinhalt jenseits ohnehin meist viel zu knapp bemessener Betreuungsschlüssel. Die gezielte Stärkung informeller Kontakte zu Institutionen verbessert die Qualität der Arbeit und erlaubt erst gezielt ein arbeitsteiliges Vorgehen, das Synergien ermöglicht.

*„Das ist natürlich schon ein anderes Arbeiten, wenn man sich kennt, also auch weiß, wie der andere so arbeitet. (...) Also es ist einfach wichtig, weil ich kann als Einzelner, kann ich ja nicht alle Angebote*

*machen, also ich kann nicht beraten, bin nicht aussagefähig zur Anerkennung von Studienabschlüssen. Und ich bin auch nicht aussagefähig zu, aussagefähig schon, aber wenn es jetzt um das Thema Arbeitssuche geht, würde das für mich so viel Zeit binden, dass das gar nicht möglich ist. Also bin ich natürlich darauf angewiesen, dass ich verweisen kann. Und wenn man das nicht hat die Verbindung, ist es natürlich dann von Nachteil für die Klienten oder auch für mich, ich muss die Bewerbung vielleicht selber schreiben und sitz dann 3 Stunden länger. Das hat auch etwas mit Qualität zu tun. Also ich kann natürlich versuchen, alles zu machen, aber das wird dann nicht gut. Und im schlimmsten Fall ist es halt von Nachteil für die Klienten, wenn die eine falsche Beratung kriegen. Ich sehe das auch so, also ich muss als Sozialarbeiter nicht alles können. Ich bin halt eher so eine Verweisstation dann manchmal und kann sagen, dort kannst du hingehen, kann ich dir einen Termin machen, kann auch einen Dolmetscher organisieren und dann...“ (Interview 6)*

### **Die Konfliktlinie zwischen Verwaltung und Sozialer Arbeit ist systemimmanent und damit unvermeidbar**

Ein Großteil der geschilderten Konflikte im Feld der Flüchtlingssozialarbeit lässt sich letztlich auf die unterschiedlichen Perspektiven und Handlungszwänge von öffentlicher Verwaltung einerseits und freien Trägern bzw. Sozialarbeiter\*innen andererseits zurückführen.

Im Grunde geht es hier um das alte Dilemma der Sozialen Arbeit, dass in der bekannten Metapher vom „doppelten Mandat“ (gegenüber dem öffentlichen Auftraggeber auf der einen Seite und dem Klienten/der Klientin auf der anderen Seite) seinen Ausdruck findet (vgl. auch Kap. 4.5.1). Demgegenüber steht die Perspektive der Verwaltung als Auftraggeber, die zuallererst die Finanzierbarkeit im Blick hat.

Dieser Gegensatz lässt sich in den Äußerungen der Interviewpartner\*innen vielfach rekonstruieren. Die Vertreter\*innen der öffentlichen Verwaltung monieren häufig, dass Sozialarbeiter\*innen sich – auch in der Flüchtlingssozialarbeit – die Perspektive der Klient\*innen zu eigen machen. Dies geschieht teils mit sehr deutlich konturierten Bildern, die eher einem Freund-Feind-Schema entsprechen als einem Hilfesetting zum Wohle der Adressat\*innen, etwa wenn im folgenden Zitat der Vertreter eines Landratsamtes vom „Seitenwechsel“ spricht:

*„Zum Beispiel (...), dass wir beobachten oder die Wahrnehmung haben, dass der Sozialarbeiter natürlich mit dem andauernden Vorhandensein und der Beschäftigung mit seinem Klientel in bestimmten Fragen, ich sage mal, die Seite gewechselt hat. Dem ist nicht mehr bewusst, für wen er eigentlich arbeitet, was für einen Auftrag er hat. Dass er nicht den Auftrag hat zu gucken, wie es dem, für den er da ist, von der sozialen Ausgestaltung her am besten geht, sondern dass er einen klaren verwaltungsrechtlichen Auftrag hat. Und der fängt bei der Unterbringung an und endet eben an dem und dem Punkt. Und wenn er dann mit der Verwaltung in der Kommunikation ist, hat man dann manchmal so das Gefühl, dass er Streiter für etwas geworden ist, wo man sagt, das müsste ihm eigentlich klar sein, dass wir das nicht können. Das ist oft genug kommuniziert: Sie sind bei uns unter Vertrag. Sie sind mit Ihrer Tätigkeit Bestandteil der Tätigkeit der Landkreisverwaltung.“ (Interview 14)*

Illustriert wird diese Position, die doch die Frage aufwirft, für wen die öffentliche Verwaltung mit diesem Selbstbild eigentlich arbeitet, mit dem Verweis auf die „Rechtsberatung im eigentlichen Sinne“, die den Sozialarbeiter\*innen ja nicht erlaubt ist. So sei es nicht hinnehmbar,

*„wenn dann Anfragen über die Sozialarbeiter zum Beispiel ins Sachgebiet Asylrecht kommen, wo man sagt, das müsste ihm eigentlich bewusst sein, (...) das ist keine Aufgabe des Sozialarbeiters, diese Frage zu stellen“.*

Der Sozialarbeiter müsse sich dann sagen,

*„ich bin weder dein Rechtsbeistand noch argumentiere ich für dich. Das ist nicht meine Aufgabe. Weil ich werde von dem Landkreis nicht dafür bezahlt, dass eine verwaltungsrechtliche Entscheidung von*

*mir angegriffen oder, sage ich mal, unterminiert wird.“ (ebd.)*

In einem anderen Interviewbeispiel wird zumindest konzediert, dass Soziale Arbeit sich hinsichtlich ihrer Sicht der Dinge in einer „Zwitterstellung“ befinde:

*„Ja, weil die Sozialarbeiter ja auch noch mal eine andere Sicht auf die Dinge haben. Und eben auch eine andere Aufgabe haben. Die sind ja so in der Zwitterstellung, sage ich mal, zwischen dem Anwalt des Flüchtlings zu sein, aber auch beauftragt von uns zu sein. Und das ist ja nicht ganz einfach, den Spagat dann hinzukriegen.“ (Interview 17)*

Der Vertreter eines Wohlfahrtsverbandes hebt hingegen hervor, „intrinsisch motivierte“ Sozialarbeiter\*innen würden nun einmal „nicht zuerst auf Machbarkeit und Finanzierbarkeit“ schauen:

*„Also auch Leute, die total engagiert sind und wo, anders als in manch anderen Bereichen, nicht zuerst auf Machbarkeit und Finanzierbarkeit geschaut wird, sondern auf die Leute, die sie unterstützen sollen, denen es zu Gute kommen soll. Und dann irgendwie auch, ja natürlich müssen wir es auch stemmen können und finanziert kriegen, aber das steht sozusagen nicht so ganz voran. Das spielt eine Rolle, aber trotzdem wird sich schon auf den Weg gemacht. Also da ist sehr viel intrinsische Motivation auch, die natürlich auch dazu neigt, noch dann gelegentlich auch mit den schwierigen Rahmenbedingungen, unter denen ja Migration immer noch stattfindet, dann doch auch häufig gefrustet ist.“ (Interview 13)*

### **Verwaltung und Soziale Arbeit funktionieren nach unterschiedlichen Handlungslogiken: Das führt zu Konflikten**

Im Grunde lässt sich diese Konfliktlinie auf eine grundlegende Differenz der beiden Handlungslogiken von Verwaltung und Sozialer Arbeit zurückführen. (vgl. Wagner 2005: 236)

In Anlehnung an die systemtheoretische Terminologie<sup>24</sup> wird den staatlichen Organisationen die Steuerungslogik „Hierarchie“ zugeordnet, mit dem Steuerungsmedium der „Macht“. Staatliche Verwaltung funktioniert demnach grundsätzlich innerhalb hierarchischer Strukturen und ist gehalten, ihr Handeln an der Durchsetzung staatlicher Machtansprüche auszurichten – was in heutigen neoliberalen Zeiten gepaart ist mit den Effizienzvorstellungen einer durchökonomisierten Gesellschaft und das heißt vor allem mit der Durchsetzung von Einsparungen in „nicht-produktiven“ Bereichen. Den Organisationen des sozialen Sektors kann dagegen die Steuerungslogik der „Kooperation“ bzw. „Sozialintegration“ zugewiesen werden, mit „Solidarität“ als Steuerungsmedium. (Vgl. Menninger/Brauns 2000, Zimmer/Priller 2004: 16f.)

Und diese Grunddifferenz hat natürlich Konsequenzen für den Modus der angestrebten Kooperationen: Eine auf Durchsetzung eigener Interessen innerhalb hierarchischer Strukturen orientierte Organisation (wie das Sozialamt) agiert und kommuniziert grundlegend anders als auf Solidarität und Sozialintegration bzw. Kooperation (!) orientierte soziale Organisationen.

In der Praxis führt dieser Gegensatz zu Irritationen auf beiden Seiten. Die Kommunikation ist nicht auf egalitären Austausch gerichtet, wie es sich die Sozialarbeiter\*innen aufgrund ihrer Eigenlogik wünschen, sondern auf einseitige Informationsweitergabe und Durchsetzung von „Macht“. Ein direkter Kommunikationsstil steht hier einem egalitären gegenüber. Folge: Das Amt ist verärgert und die Sozialarbeiter\*innen sind enttäuscht, wie es in den beiden folgenden Zitaten zum Ausdruck kommt:

*„Ich habe die Zusammenarbeit mit dem Sozialamt eine Zeit lang als ziemlich starr wahrgenommen. Also dass lieber im stillen Kämmerlein gebrodelt wurde, als dass man sich die Fachkräfte vor Ort noch zu Rate zieht. Und dann Dinge halt präsentiert wurden, wo dann die Flüchtlingssozialarbeiter gesagt haben, absolut nicht praktikabel und Kritik anbrachten und man das Gefühl bekam, das stößt*

<sup>24</sup> Zur systemtheoretischen Bedeutung von Kommunikations- bzw. Steuerungsmedien vgl. Luhmann (1997) und Parsons (1980).

*jetzt gar nicht so auf Gehör.“ (Interview 2)*

*„Aber es ist halt weniger ein Austausch (...), sondern es ist eben so diese Instanz zwischen Stadt (..) und den Geflüchtetenunterkünften.“ (Interview 18)*

Netzwerke oder Kooperationsorgane funktionieren somit aus der Perspektive der öffentlichen Verwaltung am besten nach dem „top down“-Prinzip, nach dem sie sozusagen als Verwaltungsakt von oben initiiert werden.

*„... bin ich auch froh, dass es eben nicht mehr so losgelöst ist, sondern dass jetzt wirklich ein Verwaltungsakt daraus geworden ist, sich die Flüchtlingssozialarbeit an den Tisch zu holen, um eben im Sinne, man muss ja immer gucken, im Sinne der Vertreter des Kreistages. Also diese Entscheidung, die der Kreistag getroffen hat, die muss ja in Verwaltungshandeln umgesetzt werden und dann natürlich an den jeweiligen Träger in der Fläche auch weiter gegeben werden und natürlich wollen die Kreisräte am Ende des Tages auch wieder wissen, wie läuft es denn und dann braucht es einfach auch verbindliche Schnittstellen. Also das, was früher informell gelaufen ist, das ist jetzt in einem, wie ich finde, recht guten Verfahren auch abgebildet.“ (Interview 1)*

Die Handlungslogik sozialer Organisationen steht dieser hierarchiebasierten Kommunikation der Ämter natürlich diametral entgegen. Sie funktioniert nach dem Prinzip: Intrinsisch motivierte Akteure sind vor Ort aktiv, ‚investieren‘ Solidarität und vernetzen sich dann nach dem „bottom up“-Prinzip, also von unten nach oben.

Dennoch erscheint es möglich, diese gravierende Differenz zu überwinden. Dies erfordert allerdings ein Bewusstsein für die Grenzen, die dem je anderen aufgrund seiner Handlungslogik gegeben sind.

*„Da war sicher am Anfang so eine Vorstellung von Verwaltung und dem, was wir eigentlich tagtäglich hier leisten konnten, war da schon auch (...) eine gewisse Disharmonie sicher auch schon mal an der ein oder anderen Stelle, aber das war jetzt nicht so, dass man, also man konnte das immer besprechen. Man hat zwar mal tief Luft geholt (...) Also das ist eigentlich ist das auch aufgenommen worden, dann ist das diskutiert worden. Also da kann ich wie gesagt, klar gibt es immer mal die Aufreger und man holt Luft, aber das ist normal.....“ (Interview 24)*

## **Gemeinsame Standards als Ergebnis der Kooperation?**

Verwaltungshandeln ist in stärkerem Maße auf klare Strukturen und eindeutig definierte Regeln angewiesen als die an „wilde Probleme“ gewöhnte Soziale Arbeit. Aus der Perspektive einiger öffentlicher (und auch freier Träger) werden zum Teil einheitliche (Qualitäts-)Standards eingefordert, beobachtet wird sozusagen ein Wildwuchs unterschiedlicher Vorgehensweisen der FSA vor Ort:

*„Qualitätssicherung in der Flüchtlingssozialarbeit. Ein ganz praktisches Beispiel, was mir einfällt. Die Träger handeln ihre Beratungsmethodik ganz unterschiedlich. Manche Träger bieten nur die Kommstruktur, manche nur die Gehstrukturen. Manche Träger sagen Erstkontakt auf jeden Fall, aber dann Kommstruktur. Manche Träger sagen, mein Flüchtlingssozialarbeiter tritt nur bis vor die Haustür und macht kein Schritt in die Wohnung hinein.“ (Interview 1)*

Der Wunsch von Seiten einiger v.a. öffentlicher Träger geht hier in Richtung einer Vereinheitlichung über die Definition möglichst einheitlicher, damit auch einheitlich messbarer Standards:

*„Das sind so Sachen, wo ich denke, hier sollte unbedingt etwas Einheitliches passieren. Das kann regional unterschiedlich sein, also im städtischen Raum in einer Einrichtung wird es anders sein als im ländlichen Raum, aber wenn diese Grundbedingungen gleich sind, dann sollte meines Erachtens die Art der Arbeit gleich sein. Das ist für mich messbare Qualität.“ (Interview 1)*

Als Weg zu solchen einheitlichen Standards schwebt den Protagonist\*innen der Vereinheitlichung bspw. eine Art „Arbeitskreis Qualitätsentwicklung“ vor:

*„Wobei ich mich über (...) qualitative Sachen in dem Gremium eher nicht austauschen würde. Da sehe*

*ich schon eher einen Arbeitskreis, der sich dem Thema Qualitätsentwicklung widmen würde.“ (Interview 1)*

Allerdings wird mit der Forderung „wenn diese Grundbedingungen gleich sind, dann sollte meines Erachtens die Art der Arbeit gleich sein“ übersehen, dass die Definition vermeintlich „gleicher Grundbedingungen“ so wohl gar nicht stichhaltig zu leisten ist. Die Vielfalt von strukturellen Rahmenbedingungen, individuell-biographischen und situativen Faktoren wie nicht zuletzt damit durchaus unterschiedlich umgesetzten sozialpädagogischen Ansätzen führt dazu, dass es ‚gleiche‘ Grundbedingungen letztlich nicht gibt. Auf jeden Fall muss hier zwischen – sicherlich teilweise standardisierbaren – Verfahrensregeln einerseits und der komplexen Spezifik des jeweiligen Einzelfalles einer biographischen oder Lebenssituation andererseits differenziert werden.

Eine Kooperation und Abstimmung der Träger der Flüchtlingssozialarbeit kann sicherlich hinsichtlich mancher Verfahrensregeln eine effizientere Arbeit ermöglichen; der damit verbundene Anspruch einer Vereinheitlichung und letztlichen Messbarkeit einer wie auch immer definierten inhaltlichen Qualität der Flüchtlingssozialarbeit dürfte aufgrund der o.g. Vielfältigkeit und Variabilität der vorliegenden Probleme und Bedarfe zum Scheitern verurteilt sein.

*„Das ist mein Ziel. Also das wollte ich (...) mit allen Trägern zusammen an den Tisch sitzen und solche Fragen, jetzt zum Beispiel wie so etwas, warum macht ihr es so, warum so, was ist eure Motivation. Wie wollen wir es in Zukunft einheitlich machen?“ (Interview 1)*

Ein erster Schritt wäre hier in der Verständigung darüber zu sehen, worauf sich die Forderung nach „einheitlicher Qualität“ überhaupt beziehen kann, und worauf explizit nicht.

Freie Träger sehen das Problem der Kommunikation über einheitliche Qualitätsstandards überwiegend konträr: Vereinheitlichung erfordert ein standardisiertes Berichtswesen, das kann aber die Qualität der Arbeit nicht erfassen:

*„Also wir, als (...) Verband, müssen wöchentlich Arbeitsnachweise führen gegenüber dem Landratsamt, (...), was aber nicht ausweist, was wir qualitativ für Arbeit leisten. Also aus meiner Sicht, diese Arbeitsnachweise sind nicht aussagefähig. Sie können da zwar leicht reinschreiben, dass Sie dort waren und in dieser Beratung, was weiß ich, 10 Leute beraten haben, aber das sagt nichts über die Qualität der Arbeit.“ (Interview 16)*

Kooperation wird hier eher angestrebt im Sinne einer Bereicherung durch die Vielfalt anderer Ideen, nicht so sehr unter dem Aspekt der Vereinheitlichung:

*„...auch als Bereicherung. Es gibt ja immer Träger, die haben andere Ideen. Zum einen jeder macht das ein Stück weit anders und im Grunde genommen auch diese Zusammenarbeit ist ja dann auch in der Regel, wenn es gut läuft, fruchtbar. Und das war eigentlich unser Ziel.“ (Interview 16)*

Letztlich dienen die Vernetzungsrunden aus der Perspektive der öffentlichen Träger (Ämter) natürlich auch überall zur Korrektur und Feinsteuerung. Der Unterschied in der Herangehensweise liegt offenbar in dem Ausmaß, in dem entweder versucht wird, den Prozess über detaillierte, vereinheitlichte Standards, im Sinne von Regeln, zu steuern, oder eher individuell, durch enge fachliche und fallbezogene Kommunikationen, auch informell, Schwachstellen zu finden und Prozesse zu optimieren. Dazu gilt es, frühzeitig zu erkennen, was sich „nicht in Formeln pressen“ lässt, wie es der Vertreter eines anderen Sozialamtes auch realisiert hat:

*„Es ist letztlich nicht irgendwo in Formeln zu pressen aus meiner Sicht und insofern kann ich jetzt auch nicht sagen, was ist es jetzt, was mich zufrieden macht.“ (Interview 22)*

Ein Ausweg aus dem Dilemma, dass sich zwischen dem Wunsch nach Einheitlichkeit und dem Konstatieren „wilder Probleme“ auftut, kommt – wie oben bereits angerissen – nicht aus ohne eine Verständigung darüber, was standardisierbar sein kann und was nicht. Hier könnte die Vorstellung gewisser „Kernstandards“ weiter helfen, die der Vertreter einer Kommune ins Spiel bringt. Ein anderer Interviewpartner eines Wohlfahrtsverbandes spricht hier von einer „Grundverständigung“:



*„Nehmen wir mal nur das Arbeitsfeld, in dem ich bin und da auch nur den Bereich FSA. Ich weiß jetzt, die Kolleginnen und Kollegen wollen eine Grundverständigung darüber haben, was verbindet uns, wo wollen wir damit hin und was sind die möglichen Instrumente dafür und welche Rahmenbedingungen brauchen wir. Also Qualitätsmerkmale oder -kriterien entwickeln. (...) Wir werden nicht die einzigen sein, die sich da jetzt auf den Weg machen und dass man das versucht auch mit den Erfahrungen des Projektes und auch mit der Sicht der Wissenschaft zu begleiten. Nicht zu beeinflussen, aber auch mit dem Inputs sozusagen ein Stück weit zu versorgen. Das wäre, glaube ich, das, was ich mir wünschen würde.“ (Interview 13)*

Aber auch gegenüber einer derartigen Grundverständigung gibt es Bedenken einiger freier Träger. Kooperation habe dort Grenzen, wo die Ansätze zu weit auseinander liegen:

*„Wir haben uns gleich in dem ersten Monat gleich zu einem ersten Vernetzungstreffen getroffen, es waren ja damals nur 10. Also sehr übersichtlich. Mittlerweile weiß ich gar nicht mehr, wie viele es überhaupt im Landkreis gibt. Man war schon gewillt, erst einmal zusammenzuarbeiten, z.B. einen gemeinsamen Flyer zu gestalten, hat dann aber ganz schnell gemerkt, dass man eben ganz, ganz unterschiedliche Grundsätze hat. Also wirklich Grundsätze, wo man sich auch nicht findet, weil man einen ganz anderen Ansatz hat. (...) ich weiß, dass es da schon ganz am Anfang Reibereien gab und man jetzt eigentlich so weit ist, okay, wir nutzen dieses Treffen zum Austausch, aber nicht um - also es ist einfach klar, dass wir in gewisser Weise zusammenarbeiten müssen, aber in gewissen Dingen einfach jeder seines machen sollte, um das friedlich zu belassen.“ (Interview 9)*

Zum Thema Standards vgl. auch das Kapitel 4.6.

Abschließend seien noch einige Eindrücke zum Thema Vernetzung und Kooperation in Thesenform wiedergegeben.

- Eine besondere Rolle, die noch weiter zu untersuchen wäre, spielen die Migrant\*innenselbstorganisationen (MSO), insbesondere diejenigen, die sich nach „natio-ethnisch-kulturellen“ (Paul Mecheril) Aspekten gegründet haben und jetzt insbesondere herkunftssprachlichen, kulturellen, religiösen und sozialen Bedürfnissen der neu zugewanderten, geflüchteten Menschen vermutlich versuchen in bestimmter Art und Weise nachzukommen. In der Kooperation und Vernetzung mit der FSA scheinen sie durch die unterschiedlichen Akteure partiell (in der Form von Beratung direkt bei der MSO) oder kaum wahrgenommen zu werden (insofern es MSO regional, z.B. in ländlichen Regionen, überhaupt gibt).
- Auf der Ebene der Aufnahmeeinrichtungen wurden keine einschlägigen Beispiele, etwa von „Heimbeiräten“, berichtet. Die Stimme der geflüchteten Menschen ist auch auf dieser Ebene der direkten Kooperation mit Geflüchteten bislang kaum zu vernehmen.
- Dies gilt aber auch für die Stimme der Flüchtlingssozialarbeiter\*innen selbst. Lediglich ein Interviewpartner bringt das Thema „Protest“ im Kontext von Kooperation und Vernetzung zur Sprache: *„Da war ich persönlich ein bisschen enttäuscht, (...) es war mir zu leise aufseiten der Flüchtlingssozialarbeit, zu leise, was Protest angeht. Das fand ich ein bisschen schade.“ (Interview 2)*
- Schließlich sei noch ein positives Beispiel einer ‚guten Praxis‘ im Bereich Vernetzung und Kooperation erwähnt, das natürlich so nur im Kontext einer Großstadt mit den entsprechenden Ressourcen möglich ist:

In Leipzig existiert eine sehr ausdifferenzierte und sehr lebendige Vernetzungs- und Kooperationskultur. So gelang es, durch die Verknüpfung von Eigenmitteln mit diversen Fördertöpfen eine Struktur zu etablieren, die nicht nur eine überaus große Zahl an Akteuren (Vereine, Initiativen, Verbände) mit einbezieht, sondern auch dafür sorgen kann, dass neue und etablierte Träger gezielt gemeinsam ins Boot geholt werden, um ganz gezielt Lernprozesse der neuen von den etablierten zu initiieren.

*„mit Möglichkeiten auch Referenten einzuladen oder eben auch Schulungen für die Teilnehmerinnen und Teilnehmer anzubieten. In welchem auch (gewünschten) Bereich, die sie qualifizieren, weil sie ja verschiedenste Träger sind. Kleinere Träger, neue Träger, sehr etablierte Träger, erfahrene Träger;*

*unerfahrene Träger, totale Beginner, ist ja alles dabei und somit ist der Erfahrungs- und Wissensstand auch sehr verschieden und die Runde wird auch immer größer und größer und um es dann vielleicht auch mal thematisch irgendwie zu unterteilen, (...) Also bieten wir da verschiedene Formate an oder auch von den anderen Akteuren vom Netzwerk usw. laden wir da auch externe Akteure da immer mit ein, so dass das kein geschlossenes Netzwerk ist“ (Interview 5)*

Über mehrere Förderprojekte ist es schließlich auch möglich, dass die Stadt über die eigenen Grenzen hinaus auch mit dem Landkreis kooperiert.

*„Und neben dieser Koordinationsarbeit steigen wir dann sozusagen auf einer anderen Ebene als RESQUE 2.0 direkt mit rein und zwar in Form dessen, dass wenn der Bedarf da ist bei den Flüchtlingssozialarbeiter\*innen, wir als RESQUE-Team diese dann schulen, ihnen Schulungen und Qualifikation anbieten im Bereich Sozialleistungen und Aufenthaltsrecht, also eine reine Rechtsschulung oder auch konkrete thematische Schulungen, ob es interkulturelle Öffnung ist, interkulturelle Sensibilisierung und Kommunikation ist, weil wir das als Ressource, als Personal der Stadtverwaltung jetzt dann in meiner Person wieder mit einbringen können, weil ich eine Hälfte bei RESQUE 2.0 eingestellt bin und die andere Hälfte ist IQ, dieses ‚Integration durch Qualifizierung‘, dieses sächsische Netzwerk und da sind wir als Referat Teilprojektpartner (...)*

*Und die Akteure, die mit Verwaltungen zu tun haben, die gehören genauso zur Zielgruppe der Schulungen, die durchaus dann auch die ganzen Flüchtlingssozialarbeiterinnen und -arbeiter sind, aber auch viele Ehrenamtler, aber auch viele andere Arbeitsmarktakeure, wie man sie so schön nennt. Also da gibt es ganz viele Schnittstellen und das Ganze ist dann ein Riesennetzwerk, ein sehr aktives, sehr lebendiges Netzwerk hier in Leipzig. Und wir haben vielleicht auch so von Interesse in dem Konstrukt oder in dieser Erfahrung, was wir als Verwaltung hier in der Stadt haben, dann sozusagen außerhalb der Stadt ja als reine Stadtverwaltung Leipzig gar keinen Wirkungsbereich, aber durch RESQUE 2.0 sehr wohl. Da sind wir ja im Landkreis und in Nordsachsen und mit den Kollegen in ganz Sachsen sowieso, dass wir da natürlich doch über die Stadtgrenzen wirken mit den Erfahrungen, die wir in Leipzig haben. Heißt konkret, es gibt hier ein Netzwerk in Leipzig, d.h. ‚Netzwerk Integration – Migrant\*innen in Leipzig‘. In diesem Netzwerk gibt es eine ‚AG Arbeit und Ausbildung‘. Diese ‚AG Arbeit und Ausbildung‘ trifft sich auch regelmäßig, wird auch von uns vom Referat koordiniert. Und aus dieser AG heraus und den Erfahrungen haben wir quasi dieses Angebot an den Landkreis gemacht, was dann eben dann nicht mehr durch die Stadt, sondern durch unsere Partner Caritas über RESQUE 2.0 in den Landkreis zu etablieren das überhaupt anzubieten. Das aber dann direkt mit dem Landratsamt, so dass jetzt sozusagen gemeinsam RESQUE 2.0 und Landratsamt im Landkreis Leipzig einladen in diese AG Arbeit und Ausbildung auch mit dem momentan sowieso aktuellen Fokus auf Flüchtlingssozial- aber auch Arbeitsmarktarbeit und andere Arbeit.“ (Interview 5)*

#### **4.5.5.4 Rahmenbedingungen der FSA in städtischen und ländlichen Räumen**

In den kreisfreien Städten und in den Landkreisen sind die Themen von Vernetzung und Kooperation gleichermaßen relevant, insbesondere zwischen den (öffentlichen und freien) Trägern und in den (multiprofessionellen) Teams. Gleichwohl stellen sich die Bedingungen für die Flüchtlingssozialarbeit in städtischen und ländlichen Räumen teilweise unterschiedlich dar und werden so von den Akteuren wahrgenommen.

Der Unterstützungsbedarf der Landkreise hinsichtlich struktureller Bedingungen, dem 2016 u.a. mit der möglichen Beantragung von Kommunalen Integrationskoordinator\*innen (KIK) hinsichtlich der Koordination im Bereich Flucht und Asyl begegnet wurde (vgl. Interview 9; Interview 18), wird von den meisten Akteuren gesehen. Ein städtischer Träger schätzt die Notwendigkeit der *Bündelung* der Aktivitäten in der ‚länd-

lichen Fläche‘ herausfordernder ein als in der Stadt mit ihren ausgebauten Angeboten und Kooperations- und Vernetzungsstrukturen:

*„Ich sage mal, wir haben vielleicht andere Möglichkeiten, andere Strukturen eh schon. Bei den Landkreisen ist ja tatsächlich, dass das dann Gemeindeverbände, wo man schon gucken muss, was man bündeln kann, was man koordinieren kann und muss. Das nicht jede kleine Gemeinde für sich da agiert. Insofern macht das (eine unterschiedliche Betrachtung und Förderung – d. A.) schon (...) Sinn.“ (Interview 18)*

### **FSA im städtischen Raum profitiert von der Vielzahl der Angebote und strukturellen Möglichkeiten**

Im Folgenden wird aufgezählt, welche strukturellen Vorteile im städtischen Raum von den Befragungspersonen – neben dem schon genannten generellen Ausbau der Strukturen, einschließlich der Kooperationen und Vernetzungen - gesehen werden:

- Es gebe ein großes und vielfältiges Angebot an kulturellen, religiösen, politischen und sozialen beruflich und ehrenamtlich organisierten Hilfe- und Beteiligungsmöglichkeiten, die sich mehr oder weniger kontinuierlich vor allem seit der Wiedervereinigung herausgebildet hätten und die den Geflüchteten potentiell zur Verfügung stünden sowie eine gute Voraussetzung für die ‚niedrigschwelligere‘ Organisation und Durchführung von Projekten seien (vgl. Interview 1, Interview 3). (Nachteilig wäre hier, den „Überblick zu behalten“ (vgl. Interview 3).)
- Insbesondere die Außenstellen des Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF) und die Ausländerbehörden seien vor Ort und schnell(er) erreichbar (vgl. Interview 24).
- Die migrantischen Selbstorganisationen seien strukturell anders entwickelt und für die Geflüchteten damit leichter zugänglich (vgl. Interview 0).
- In der Stadt gebe es mehr freies W-Lan (vgl. Interview 24).
- Hervorgehoben wurde prinzipiell die Nützlichkeit von Koordinator\*innen, wie die Regionalkoordinator\*innen in Dresden, da aus der Perspektive der FSAler\*innen die Angebotsstruktur schneller zu erschließen sei, Ämter und andere Kooperationspartner\*innen sowie Anwohner\*innen im Sozialraum ‚klare‘ Ansprechpartner\*innen hätten und Klient\*innen unter Umständen auch besser miteinander vernetzt werden könnten (vgl. Interview 3).

### **FSA im ländlichen Raum nimmt (Infra-)Strukturdefizite wahr, nutzt aber auch strukturelle und soziale Vorteile**

Für den ländlichen Raum werden vor allem die folgenden Themen als herausfordernd, aber auch als vorteilig gesehen:

- Je weiter entfernt von der Großstadt, umso schwerer sei es für die FSA, ausgebildete Fachkräfte finden und einstellen zu können, da Arbeitswege lang und ohne eigenes Auto nicht zu bewältigen seien, selbst wenn die Bezahlung besser als in der Großstadt sei (vgl. Interview 4).
- Der Betreuungsschlüssel auf dem Land sei höher als in der Stadt, teilweise 1:200 (vgl. Interview 14). Das sei vor allem schwierig für die Beratung und Begleitung des Prozesses der Orientierung und Integration durch aufsuchende Arbeit, weil die Fahrzeit zu den Unterkünften der Geflüchteten de facto von der über den Betreuungsschlüssel berechneten Zeit für die Arbeit abgezogen würde (vgl. Interview 4; Interview 14). (In der Pflege hätte es die Diskussion der Berechnung der Fahrwege auch im Zuge der Ambulantisierung gegeben. Mittlerweile bezahlten die Kranken-/Pflegekassen die Anfahrtswegen der Pflegedienste. (Vgl. Interview 14)) Um die Beratung effektiver zu gestalten, würden im Vorfeld telefonisch Anliegen und Bedarfe geklärt und so weit wie möglich bearbeitet. Außerdem seien mobile

Drucker und Scanner für die aufsuchende Arbeit notwendig. (Vgl. Interview 4)

- Im Zusammenhang mit der Erreichbarkeit der FSA stehe das Problem des ÖPNV (öffentlicher Personen- und Nahverkehr): wenig Bus- und Zugverbindungen, komplizierte Verbindungen durch mehrfache Umstiege, durch weite Wege hohe Fahrtkosten. Im Unterschied zu den meisten Bewohner\*innen des ländlichen Raums haben Geflüchtete keine eigenen Autos o.ä., lediglich teilweise Fahrräder, weniger staatliche Leistungen, höhere Ausgaben durch Haushaltsgründung, behördliche Anmeldungen und Asylverfahren. In der Konsequenz bestehe ein hochschwelliger Zugang zu Beratungsangeboten, Sprechzeiten in der Beratungsstelle würden seltener und teilweise nur von einzelnen Familienmitgliedern wahrgenommen. Daraus folge wiederum ein erhöhter Aufwand für die FSA durch aufsuchende Arbeit. (Vgl. Interview 5; Interview 8; Interview 24)

Es gebe keine kostenlosen oder ermäßigten Fahrkarten in den Landkreisen für Geflüchtete. Gute Praxis sei, wenn bei Teilnahme an einem Sprachkurs in einigen Landkreisen (und auch kreisfreien Städten) Fahrtkosten übernommen würden in Form einer Monatskarte, so dass die Geflüchteten diese auch anderweitig und flexibler nutzen könnten. (Vgl. Interview 5)

- Es gebe weniger und schwerer erreichbare politische, kulturelle, religiöse, soziale, Bildungs- und Gesundheitsangebote (für sog. Einheimische und) für Migrant\*innen, wie z.B. religiöse Gemeinden und Sprachkurse, die seit der Wiedervereinigung, wenn überhaupt, dann nur in geringem Maß und teilweise gegen Widerstände initiiert worden seien (vgl. Interview 1).

Die schwierige Situation gelte auch für die medizinische Versorgung. Bei akuten Krankheitsfällen, in denen ein formeller Krankentransport nicht angemessen scheint, müssten FSA'ler\*innen den Krankentransport übernehmen. Auch alltägliche Arztbesuche würden durch FSA'ler\*innen begleitet. (Vgl. Interview 5; ähnlich Interview 25)

Angebote für Traumaberatung bzw. –therapie oder mehrsprachige Psychotherapeut\*innen bzw. Psycholog\*innen sind im ländlichen Raum selten (vgl. Interview 14; Interview 5; Interview 11). FSA im ländlichen Raum kann wegen Überlastung der städtischen Traumaberatung eher selten auf diese zurückgreifen.

*„Es ist wahnsinnig schwierig und es natürlich ein riesiges Thema und eigentlich müsste es ein extremes Netz mit aufsuchender Arbeit so ein bisschen angegliedert vielleicht an den sozialpsychiatrischen Dienst, die ja eigentlich auch nach Hause fahren und da Beratungsgespräche von psychisch belasteten Menschen machen, aber das Ganze gibt es halt nicht interkulturell geschult und mehrsprachig.“* (Interview 5)

Vergleichbar stellten sich die Schwierigkeiten mit Transport und Sprachmittlung dar, um regelmäßige Termine wahrzunehmen wie z.B. Sprachkurse zu besuchen, Kinder in die Kita oder in die Schule zu bringen (vgl. Interview 5).

Im ländlichen Raum gebe es keine Dolmetscherdienste. In der Nähe der großen Städte würden der Gemeindedolmetscherdienst bzw. SPRINT genutzt, in der Nähe von Chemnitz auch der Sprachmittlerpool des AGIUA e.V. Da diese Dienste überlastet seien, wünschten sich die öffentlichen und freien Träger weitere regionale Dolmetscherdienste (vgl. Interview 2). Im Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge habe sich die/der Integrationsbeauftragte und das SG Soziale Integration um den Aufbau eines neuen Dolmetscherdienstes bemüht, für die Finanzierung aber eine Absage erhalten, die aber noch einmal geprüft würde (vgl. Interview 2).

Der schlechte Mobilfunkempfang trage zu zusätzlichen Schwierigkeiten der Kommunikation bei.

- Neben diesen strukturellen Nachteilen werden durchaus Vorteile in ländlichen Regionen ausgemacht, die sich auch auf die FSA auswirkten. Das seien eine gewisse zum Teil doch räumliche und vor allem soziale Nähe und die ‚Überschaubarkeit‘ der Strukturen (*„man ist schnell beieinander“* (Interview 1; vgl. Interview 5)).

Die Vernetzung zwischen FSA, Stadt- und Landkreisverwaltung sei an bestimmten Standorten gut, so dass gegenseitig Informationen zu Bedarfen und Angeboten präsent seien. Die Ämter arbeiteten untereinander sowie mit der FSA gut zusammen, um individuell schnelle Lösungen bspw. für die Wohnungssuche zu finden. Diese informellen Wege seien kurz, d.h. die Ansprechpartner\*innen seien bekannt und schnell erreichbar. (Vgl. Interview 5; Interview 20) Die Konflikte, die sich auch im ländlichen Raum zwischen öffentlichen und freien Trägern strukturell ergeben können, sind damit nicht ‚ausgehebelt‘ (vgl. Interview 9).

- Mit dem ‚schnelleren sozialen Beieinander‘ gehe einher, dass es zum Teil Unterstützung aus der Bevölkerung gebe, die im sozialen Umfeld von Unterkünften von Geflüchteten für die Anerkennung von und den Kontakt zu Geflüchteten werbe. Aufgrund vermuteter engerer sozialer Beziehungen im ländlichen Raum würden fremdenfeindliche bzw. rassistische Vorbehalte durch diese Fürsprecher\*innen möglicherweise direkter ausgehandelt. (Vgl. Interview 5) Ehrenamtliche seien vielleicht verbindlicher und es entstehe schneller ein Vertrauensverhältnis zwischen Geflüchteten und Unterstützer\*innen (vgl. Interview 20). Außerdem hätten sie teilweise gute Beziehungen zu Einrichtungen, z.B. Kita und Schule, und könnten so zielgerichtet unterstützen (vgl. Interview 15).

Auf die guten informellen Kontakte auch der Flüchtlingssozialarbeit zu lokalen Institutionen wie Kita, Schule, Jugendclub und anderen Partner\*innen im Gemeinwesen wird auch in einem anderen Interview (Interview 5) verwiesen.

Eine Erschließung eigener Räume für migrantische Gruppen sei u.a. aufgrund geringer Dichte von Geflüchteten und anderen Migrant\*innen in den Kommunen schwieriger. Allerdings öffneten sich ‚Regelstrukturen‘ wie Schulen und Jugendclubs für die Geflüchteten und böten Kontaktcafés, Sprachkurse, Kleiderkammern u. a. an. (Vgl. Interview 27)

Gerade auch in den ländlichen Räumen sei es von besonderer Bedeutung, dass die vereinzelt Geflüchteten in den Dörfern und Kleinstädten schnell Kontakt zueinander aufnehmen würden, teilweise würden sie sich aus den Gemeinschaftsunterkünften kennen. Diejenigen, die schon länger vor Ort seien, würden die Bedingungen (Einkaufsmöglichkeiten, Ämter, andere Einrichtungen) erklären und zu Behörden begleiten. FSA stelle bewusst solche Kontakte her. (Vgl. Interview 2)

Wenn in einem Gemeinwesen kollektive Prozesse ‚pro Flüchtlinge‘ initiiert würden, sei es einfacher, Geflüchtete zu integrieren, da sich die engagierten Einwohner\*innen auch darum bemühen würden, auf die neuen Einwohner\*innen zuzugehen und sie ‚mitzunehmen‘.

Um Geflüchtete zum Bleiben im ländlichen Raum zu bewegen, müsse es viele ehrenamtlich Engagierte geben, mit denen die Geflüchteten soziale Beziehungen aufbauen könnten. Im Fall einer auch auf Landkreise/kreisfreie Städte hin konkretisierten Wohnsitzauflage stelle sich dieses Thema besonders, dann müssten auch andere strukturellen Probleme durch die Kommunen bearbeitet werden. (Vgl. Interview 2; Interview 14; Interview 15).

- Zum Teil berichteten die Geflüchteten den FSAler\*innen von einer für sie belastenden, eher negativen Grundstimmung im Dorf, so dass sie dazu tendierten, den Ort perspektivisch zu verlassen (vgl. Interview 5). Von dieser Grundstimmung sind Gesprächen zufolge die Fachkräfte in der FSA teilweise auch selbst betroffen.

In Dörfern oder kleinen Städten, in denen es eine Distanz zwischen verschiedenen Gruppen gebe, z.B. zwischen Alteingesessenen und Neuzugezogenen, falle es Engagierten schwerer, ein Unterstützer\*innennetzwerk aufzubauen, sie blieben vereinzelt oder unterstützten z. T. anonym oder verheimlichten ihr Engagement vor dem nahen sozialen Umfeld. Unterstützer\*innen würden dann ausgegrenzt und benachteiligt, z.B. durch lange Wartezeiten beim Arzt. Die vereinzelt Unterstützer\*innen könnten über öffentliche Initiativen außerhalb der Kommune voneinander erfahren und zusammengebracht werden, falls sie sich ihrem sozialen Umfeld nicht direkt ‚offenbaren‘ wollten. (Vgl. Interview 12)

- Eingeschätzt wird, dass vor allem junge, männliche, allein reisende Migranten mit ihrer Unterbringung

im ländlichen Raum unzufrieden seien. Unzufrieden seien Geflüchtete im ländlichen Raum generell, wenn sie über Wochen und Monate hinweg keinen Sprachkurs, keine Arbeitsmöglichkeit, auch keine Freizeitmöglichkeiten (z. B. Sport) angeboten bekämen. (Vgl. Interview 8) Und es sei das fremdenfeindliche Klima, das den Wegzug der Geflüchteten befördere (vgl. Interview 15).

Fremdenfeindlichkeit betrifft ländliche und städtische Regionen.

#### 4.5.5.5 Politische Rahmenbedingungen

Für die FSA in Sachsen stellt sich insgesamt die Frage nach den politischen Rahmenbedingungen.

#### Rassismus und Fremdenfeindlichkeit – Weltoffenheit und Toleranz

*„Ich glaube schon, dass die auch wissen und mitbekommen haben, der Osten ist ein bisschen anders und ich bin nicht so gewollt wie vielleicht in anderen Ecken des Landes.“ (Interview 8)*

Rassismus und Fremdenfeindlichkeit stellen ein gewichtiges Thema in der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten in Sachsen dar. Die gemeinsame Chronik flüchtlingsfeindlicher Vorfälle der Amadeu Antonio Stiftung und von PRO ASYL dokumentierte für 2016 in Sachsen 469 Angriffe auf Asylsuchende und ihre Unterkünfte.<sup>25</sup> (Vgl. Amadeu Antonio Stiftung und PRO ASYL 2017)

FSAler\*innen begegnet Rassismus und Fremdenfeindlichkeit auf verschiedenen Ebenen: Klient\*innen berichten von schwierigen Erfahrungen mit der **lokalen Bevölkerung** und in verschiedenen Einrichtungen. Ein Einfluss auf die inhaltliche Arbeit ist auch dadurch zu spüren, dass Kontakt zu spezialisierten Beratungsstellen wie die Opferberatung aufgenommen wird, oder wenn es nicht mehr darum geht, eine Perspektive vor Ort zu entwickeln, sondern Klient\*innen beim Wegzug in andere Gebiete zu unterstützen sind.

Aus den Interviews ergibt sich der Eindruck, dass es hinsichtlich der Ausprägung von Rassismus in der lokalen Bevölkerung regionale Schwerpunkte zu geben scheint.

Verschiedene freie Träger aus Dresden berichten von Fällen, in denen Geflüchtete rassistisch belästigt oder bedroht wurden (vgl. Interview 1, Interview 3, Interview 16). Durch die Pegida-Bewegung und spätestens seit Dezember 2014 sei die Hemmschwelle dafür, Menschen mit vermeintlichem Migrationshintergrund verbal oder körperlich anzugreifen, merklich gesunken, beschreibt ein\*e FSAler\*in. So berichteten Klient\*innen von Angriffen auf Kinder in der Straßenbahn, Häuserreihen, in denen Klient\*innen untergebracht seien, seien angezündet worden. Auch FSAler\*innen würden, wenngleich weniger akut als die Klient\*innen, in der Straßenbahn kritisch bzw. feindlich angeschaut und beschimpft (vgl. Interview 3). Wenn sich die Vorfälle im engsten Umfeld der Unterkunft von Geflüchteten ereignen, müssten Sozialarbeiter\*innen beispielsweise gemeinsam mit ehrenamtlichen Initiativen und Quartiersmanagement Aufklärungsarbeit und Anwohner\*innengespräche führen (vgl. Interview 1). Schwierig gestalte sich diese Gemeinwesenarbeit in Stadtteilen, in denen beispielsweise die NPD strukturell fest verankert sei (Interview 16).

Rassismus ist in Leipzig auch ein Thema, allerdings weniger stark ausgeprägt als in anderen Orten in Sachsen. Die Legida-Bewegung sei in der Stadt isolierter als Pegida in Dresden, so dass sich Geflüchtete auch zutrauten, an Gegendemonstrationen teilzunehmen, erklärt der\*die Vertreter\*in einer Migrant\*innenselbstorganisation aus Leipzig. Eine mögliche Erklärung für die ‚entspanntere‘ Situation in Sachsens größter Stadt könnte darin liegen, dass sich bereits in den 1990er Jahren wegen der Fremdenfeind-

<sup>25</sup> Davon: 106 tätliche Übergriffe auf Asylsuchende (Körperverletzung), 15 Brandanschläge auf Unterkünfte, 348 sonstige Angriffe auf Unterkünfte und Asylsuchende (Stein-/Böllerwürfe, Schüsse, rechte Schmierereien, Bedrohungen etc.), 16 Verdachtsfälle. Im Vorjahr war die Zahl mit insgesamt 251 flüchtlingsfeindlichen Übergriffen deutlich niedriger.

lichkeit in der Stadt Behörden, Flüchtlingsunterkünfte und zivilgesellschaftliche Akteure vernetzten und gemeinsame städtische Aktivitäten planten, z.B. ein Sommerfest. (vgl. Interview 27)

*„Leipzig ist nicht Dresden. Muss man einfach mal so sagen. Schon gar nicht Freital, Heidenau oder sonst irgendwas. Es ist letztlich hier ein Großteil der Bevölkerung bereit, hier auch etwas mit zu tun.“ (Interview 23)*

Auch in den Landkreisen tätige freie Träger der FSA werden mit rassistischen und ausländerfeindlichen Einstellungen innerhalb der lokalen Bevölkerung konfrontiert (vgl. Interview 4, Interview 5, Interview 8, Interview 20). So hätten Geflüchtete gegenüber der FSA geäußert, dass mit ihnen in einem ‚schlechten‘ Ton gesprochen, ‚schlecht‘ mit ihnen umgegangen würde. Es habe Angriffe auf Kinder und Jugendliche gegeben, die zum Teil ausländerfeindlichen Hintergrund gehabt hätten. Es gebe rechtsextreme Schmierereien an Häusern, Anfeindungen gegenüber einer Frau mit Kopftuch (vgl. Interview 8).

Aufgrund der schwierigen Atmosphäre ziehe es Geflüchtete daher trotz bestehender Netzwerke und entstandener Freundschaften weg aus den Landkreisen. Sie zögen entweder in eine der kreisfreien Städte (vgl. Interview 20) oder, weil sie sich bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt versprechen und/oder Verwandte dort hätten, in die alten Bundesländer (vgl. Interview 8).

Ein\*eine Professionelle\*r erklärte, dass es durchaus Kontexte gebe, in denen es besser sei, sich nicht als FSAler\*in auszuweisen, um etwas für Klient\*innen zu erreichen (vgl. Interview 8). Größtenteils werde die Fremdwahrnehmung als FSAler\*in jedoch als positiv empfunden:

*„Aber in der Regel eigentlich gut. Weil wir uns ja auch dem Problem annehmen, die es gibt und ja auch versuchen das zu lösen und die Leute zu unterstützen bei den Problemen, die sie haben. Und auch nicht zu sehr sage ich mal, natürlich fachlich jetzt, erst mal ruhig und nicht zu sehr darauf eingehen, wenn jetzt sage ich mal diese Stereotypen aufgefahren werden und versuche da auch einfach ein bisschen neutral zu vermitteln. Und dadurch funktioniert es eigentlich immer ganz gut.“ (Interview 8)*

Der/die Mitarbeiter\*in eines öffentlichen Trägers sieht in der Anwesenheit eine\*r Sozialarbeiter\*in in einer Asylunterkunft einen wesentlichen Beitrag dazu, dass vor Ort „Ruhe“ herrsche, obwohl es sich bei diesem Standort um eine der schwierigsten Kommunen im Landkreis handele (vgl. Interview 2).

Neben der Vermittlung durch FSA ist der persönliche Kontakt zwischen Geflüchteten und der lokalen Bevölkerung wesentliches Mittel zum Abbau von Vorbehalten.

*„Das Umkippen findet auf der persönlichen Ebene statt, also durch die Begegnung, durch die positiven Erfahrungen, durch den Beziehungsaufbau, soweit, das wirklich dafür gekämpft wird auch von städtischer Ebene, dass die Asylbewerber dann nach der Anerkennung bleiben können. Da wird für Kitaplätze teilweise gekämpft, für Schulbesuche. Also es findet teilweise im Ehrenamt statt, aber auch schon auf der Gemeindeebene mitunter.“ (Interview 15).*

Wie sich die Haltung in Kommunen zu Geflüchteten entwickelt, hängt von vielen Faktoren ab. Eine Rolle spielen die Anzahl der untergebrachten Geflüchteten und die Größe der Unterkünfte, vermutet ein\*e Verwaltungsmitarbeiter\*in. Persönliche Begegnungen könnten anfängliche Ablehnung überwinden helfen (vgl. Interview 15). Dies funktioniere bei Familien mit Kindern einfacher als bei Einzelpersonen. Wenn das konkret Erlebte zum Maßstab werde und nicht mehr das, was allgemein kommuniziert werde, gingen den Kritiker\*innen die Argumente aus (vgl. Interview 15). Obwohl die Nähe und der Kontakt zur lokalen Bevölkerung als wesentliches Mittel zum Abbau von Vorbehalten eingeschätzt werden, könnten Geflüchtete in dezentralen Unterkünften leichter in Konfliktsituationen mit dem Umfeld geraten. Teilweise achte die mehrheitsdeutsche Nachbarschaft sehr auf die Mülltrennung und den Geräuschpegel der Zugezogenen (vgl. Interview 15).

Neben der Auseinandersetzung mit Rassismus und Fremdenfeindlichkeit in der lokalen Bevölkerung wird Diskriminierung von Geflüchteten auf **struktureller Ebene** für FSA und andere Unterstützerstrukturen zum Thema. In Wurzeln gebe es im sächsischen Vergleich verhältnismäßig viele rassistische Übergriffe (vgl. Interview 20). Betroffene rufen zum Teil selbst die Polizei zur Hilfe, zum Teil teilen sie sich FSAler\*innen

oder Ehrenamtlichen mit. Diese arbeiten mit der RAA Sachsen zusammen, die Unterstützung für Betroffene rechtsmotivierter und rassistischer Gewalt leisten. Es habe Vorfälle gegeben, bei denen Polizist\*innen Telefonanrufe beendeten, weil die Anrufer\*innen kein Deutsch sprachen, berichtet ein freier Träger aus einem Landkreis (vgl. Interview 20). Ein Leipziger Verein erklärt, dass in der Beratung weniger rassistische Angriffe thematisiert würden als rassistische Äußerungen von Vermieter\*innen oder Behörden. Es bestehe eher Kontakt zum Antidiskriminierungsbüro als zur RAA (vgl. Interview 27). Auch aus Chemnitz berichtet ein freier Träger, dass viele private Eigentümer\*innen bzw. Makler\*innen nicht an Ausländer\*innen vermieten wollen. Die Grundstücks- und Gebäudewirtschafts-Gesellschaft mbH. (GGG) dagegen habe keine Vorbehalte und zudem das größte Angebot an Wohnungen, die für Berechtigte von Arbeitslosengeld II angemessen seien. Dadurch suchten Geflüchtete und FSA vorrangig bei der GGG nach Wohnungen (vgl. Interview 13).

In Dresdner Behörden und Einrichtungen gebe es Nachholbedarf hinsichtlich interkultureller Öffnung, so ein freier Träger. Diese dürfe nicht nur als Schlagwort kursieren, sondern müsse auch praktiziert werden und sich in den Einstellungen und der Umgangweise mit Migrant\*innen widerspiegeln. Es wäre in dieser Hinsicht zielführend, migrantische Mitarbeiter\*innen in Behörden zu beschäftigen (vgl. Interview 1). Diesen Nachholbedarf gebe es zum Teil auch bei freien Trägern, beispielsweise wenn Mitarbeiter\*innen rassistische Vorbehalte, Unmut und Sozialneid äußern, erklärt der/die Referent\*in Migration eines Wohlfahrtsverbandes. *„Mitgliedschaft auch eines Verbandes, sozialen Verbandes ist ja am Schluss auch nur ein Spiegel der Gesellschaft.“ (Interview 14).*

Der/die Mitarbeiter\*in eines öffentlichen Trägers im Referat Integration und Migration erklärt:

*„Was es immer gibt, aber ich glaube, das ist durchaus eine sächsische Erscheinung, dass bei jeder Gemeinschaftsunterkunft oder größeren Unterkunft, die gegründet wird, sich in der Umgebung dieser Unterkunft immer sich ein Pro-, natürlich leider auch die Gegennetzwerke gründet, zur Unterstützung der Bewohner\*innen dieser Einrichtung.“ (Interview 6)*

Als Pro-Netzwerke sind eine Vielzahl an Willkommensbündnissen, Nachbarschaftsbündnissen und Initiativen entstanden, in denen sich engagierte Menschen auf vielfältige Art und Weise ehrenamtlich für Geflüchtete einsetzen und einen Gegenpol zu rassistischen Stimmungen darstellen wollen. In der Regel besteht Kontakt zwischen FSA und Ehrenamtlichen (vgl. z.B. Interview 1, Interview 4, Interview 5, Interview 13), welche bspw. Angebote im Bereich der Freizeitgestaltung, der Sachspenden oder auf dem Land auch Fahrdienste unterbreiten. Über die Kooperationen mit den ehrenamtlichen Strukturen hinausgehend erwarten freie Träger eine weitergehende Öffnung der Kommunen:

*„Ich wünsche mir eine etwas weltoffener Stadtgesellschaft. Weil das ist schon ganz schön heftig, was da so links und rechts ankommt an blöden Sprüchen und Pegida.“ (Interview 1)*

## Haltung bei öffentlichen Institutionen

Für öffentliche Träger gilt es einerseits, das Thema der Versorgung der Geflüchteten sehr sensibel zu verhandeln gegenüber der lokalen Bevölkerung, aber auch gegenüber Kreistagen und Stadträten, in denen sehr gegensätzliche Parteien vertreten sind. Die eine Seite befürchtet eine Bevorzugung von Geflüchteten gegenüber der lokalen Bevölkerung, die andere möchte mehr für Geflüchtete investieren (vgl. Interview 2). Jedoch ist es andererseits gerade in dieser spannungsreichen Situation essentiell, welche Haltung von öffentlicher Seite eingenommen wird. Amtsträger wie Bürgermeister\*innen tragen durch ihre Beteiligung an der öffentlichen Diskussion sowie durch ihre Entscheidungen maßgeblich dazu bei, wie sich Situation und Stimmung in einem Ort entwickeln. Dies zeige sich am Beispiel Pirna und Freital:

*„In Freital, das mal als Beispiel, hat sich der Bürgermeister abgeduckt. Der ist aus dem Rennen gegangen und hat die Meinungsbildung der Straße überlassen. Ich muss jetzt nicht weiter reden über die Ergebnisse. Hier in der Stadt Pirna hat der Oberbürgermeister ganz klar gesagt, wo der Hase lang läuft und hat entsprechende Strukturen in der Kommune geschaffen, dass die Stadt Pirna, ich weiß jetzt tagesaktuell nicht exakt, wie viele Personen hier untergebracht sind, aber eben eine Aufnahme*



*von 700 Menschen realisiert bekommen. Also zwei vergleichbare Städte, die völlig unterschiedlich aufgestellt sind und dann sind die Ergebnisse und auch die Außenwahrnehmung natürlich völlig anders.“ (Interview 2)*

Von Seiten der freien Träger sei deutlich zu spüren, welche Landkreise oder Städte Geflüchtete Menschen halten wollen und welche sie lieber wieder ziehen lassen wollen:

*„Also es gibt und das merkt man dann auch in dem Gewolltsein, Landkreise, die sich wegducken und ich will nicht sagen aktiv alles dafür tun, aber auch nichts dagegen tun, dass Menschen weiter ziehen wollen, weil sie keine Möglichkeiten finden, ihr Leben zu gestalten. Und es gibt andere, die es aktiv betreiben und Möglichkeiten bieten möchten und auch Chancen sehen.“ (Interview 14)*

Wie Kommunen oder Landkreise sich der Aufgabe der Versorgung und Unterbringung von Geflüchteten nachhaltig annehmen, unterscheidet sich von Fall zu Fall. Gerade zwischen Landkreisen und kreisfreien Städten würden sich die Bedingungen unterscheiden, weswegen jeweils eigene Lösungen für Herausforderungen entwickelt werden müssten (vgl. Interview 9). Die Verwaltung in der Stadt Leipzig habe bspw. die Stelle Projektleiter Asyl geschaffen, welche eine Konzeption entwickelte, um die Aufnahme, Unterbringung und soziale Betreuung von Geflüchteten zu gestalten (vgl. Interview 23). Auch das Unterbringungskonzept der Stadt zeige, dass eine frühzeitige Integration von Geflüchteten unterstützt wird. Es ermögliche es Asylbewerber\*innen, sich selbst Wohnungen anzumieten. Allerdings werde das Wohnungsangebot in Leipzig zunehmend knapp und Menschen müssten deswegen länger in Asylunterkünften der Stadt leben (vgl. Interview 19, Interview 27).

Das Thema Wohnungsknappheit spielt in der Stadt Chemnitz noch keine Rolle und ermöglicht dem Sozialamt einen guten Spielraum, Geflüchtete dezentral unterzubringen. Weil der Wohnungsleerstand in Chemnitz bisher sehr groß gewesen sei, sind die Wohnungen für Geflüchtete im ganzen Stadtgebiet verteilt und nicht auf einen ‚sozialen Brennpunkt‘ konzentriert. Außerdem würden möglichst nur ein oder zwei Familien pro Haus untergebracht und die Stadt berücksichtige bei der Unterbringung Nationalitäten (vgl. Interview 7). Im Landkreis Leipzig waren 2012 die vorhandenen Asylunterkünfte nur zu 30 oder 40 % belegt. Wegen Investitionen wurden neue Verträge geschlossen, in die eine Kündigungsklausel eingebaut wurde. So konnte der Landkreis jetzt besser auf sich ändernde Zuweisungszahlen von Geflüchteten reagieren und Heimstandorte anstelle von dezentralen Unterkünften schließen (vgl. Interview 9). In Pirna gebe es die Tendenz, dass Geflüchtete mit Anerkennung bleiben wollen. Das hänge auch damit zusammen, wie die Stadt sich um Geflüchtete bemühe, schätzt der\*die Mitarbeiter\*in einer Nichtregierungsorganisation ein. So gebe es einen Integrationsbeauftragten, der aus städtischen Mitteln bezahlt werde, und eine Kooperation mit der Wohnungsgesellschaft. Diese Wohnungsgesellschaft vermiete nicht alle Wohnungen an Asylsuchende, sondern hält Wohnungen auch für Menschen mit Anerkennung vor.

In Freital ist die Atmosphäre anders und weniger offen. Die Wohnungsgesellschaft dort habe keine Wohnungen zur Verfügung stellen wollen, außer denen, zu denen sie halb verpflichtet wurde (vgl. Interview 12).

## 4.6 (Die Janusköpfigkeit von) Standards

### 4.6.1 Professionstheoretische Bestimmungen von Standards für die Soziale Arbeit

Flüchtlingssozialarbeit ist ein Handlungsfeld, das sich ‚vom Rand in die Mitte‘ Sozialer Arbeit entwickelt. Sie ist für eine heterogene Zielgruppe zuständig, deren zu klärenden Lebenslagen umfassend und für die Entscheidungen, die die Fachkräfte mit den geflüchteten Menschen vorantreiben, für ihr weiteres Leben bestimmend sind. Demzufolge liegt es nahe, dass alle Akteure eine relative Handlungssicherheit haben wollen und sich Standards der FSA wünschen – sei es als fachliche Grundlage für professionelles Handeln von öffentlichen, gewerblichen und freien Trägern sowie für das gemeinsame Handeln von in der FSA ‚neuen‘, zum Teil multiprofessionellen Teams, aber auch als Orientierung des Hauptamts für die Arbeit mit dem Ehrenamt. Die geflüchteten Menschen selbst suchen die Beratung, von der sie sich die beste Klärung ihrer Fragen und die Befriedigung ihrer Bedürfnisse versprechen.

Das Thema von Standards in der Sozialen Arbeit bzw. in der FSA als einem Handlungsfeld der Sozialen Arbeit ist ein spannungsreiches: In der Disziplin und der Profession der Sozialen Arbeit finden sich äußerst gespaltene Positionen zur Einführung rationaler Steuerungslogiken in die Soziale Arbeit. Sie bewegen sich zugespitzt zwischen Befürworter\*innen der Anwendung des Qualitätsmanagements als Möglichkeit, interne Organisationsstrukturen zu rationalisieren, Leistungstransparenz zu erhöhen, Qualität zu entwickeln und zu sichern, Fachkräfte gezielter aus- und weiterzubilden, die öffentliche Legitimation zurückzugewinnen einerseits sowie Gegner\*innen, die die Aushebelung nationaler Sozialstaatsmodelle durch globale Wettbewerbsorientierung, die Ökonomisierung Sozialer Arbeit durch den Spardruck der öffentlichen Hand und die arbeitsalltägliche Bürokratisierung der Handlungspraxis als Folge des Dokumentationszwangs im Sinne der Messbarkeit auf Kosten der fachlichen Arbeitsinhalte befürchten andererseits (vgl. Schilling 2017: 31).

Flüchtlingssozialarbeit bewegt sich zudem in dem konfliktreichen Rahmen zwischen dem fachlichen Anspruch, ein professionelles Selbstverständnis entsprechend dem menschenrechtlichen Berufsethos verwirklichen zu können und der sozialen Wirklichkeit von politisch ausgehandelten Mindeststandards für Unterbringung und soziale Betreuung von Asylbewerber\*innen und Geduldeten, die menschenrechtlich zu kritisieren sind (vgl. Kap. 4.2 dieses Berichts).

Betrachtet man FSA aus Sicht von Logiken der Standardisierungsdebatte, so sollen hier die folgenden ausgewählten fachlichen Aspekte aus einem breiten Diskurs zugrunde gelegt werden:

Der Standardbegriff selbst ist uneindeutig und lässt sich unter anderem verstehen als eine einheitliche und anerkannte Verfahrensweise, als ein allgemein anerkanntes Ziel, als Qualitätsanforderungen und Qualitätsbeschreibungen, die sich durch wissenschaftliche Theorien und eine wissenschaftlich begründete Praxis neben Gesetzen, Verordnungen und Richtlinien durchsetzen, oder/und als Ausprägungsgrade für ausgehandelte Anforderungen an die Qualität z.B. der Sozialen Arbeit (vgl. Schilling 2017: 17).

In der Qualitätsdebatte Sozialer Arbeit hat sich die Bewertungsordnung anhand der drei Dimensionen Struktur, Prozess und Ergebnis weitgehend durchgesetzt. Qualität ist demnach differenziert zu betrachten anhand ihrer materiellen Rahmenbedingungen (Strukturqualität), ihrer für die Dienstleistung bedeutsamen Handlungsvorgänge (Prozessqualität) und der Ergebnisse des Zusammenspiels aus Rahmenbedingungen und Handlungsvorgängen (Ergebnisqualität) (vgl. ebd.: 32, Fußnote 120; Herriger/Kähler 2003: 11f.).

Standard und Qualität werden als subjektive und interessengebundene Kategorien verstanden, die auf einer Verständigung über ethisch und normativ begründete Maßstäbe und den daraus resultierenden Zielen basieren. Standards sind dann also intersubjektiv ‚ausgehandelte‘, zielgeleitete Anforderungen an die Qualität Sozialer Arbeit (vgl. Schilling 2017; Herriger/Kähler 2003: 11f.); sie entstehen nicht frei von Konflikten zwischen den Parteien, die sie verhandeln.

Standards müssen flexibel und prozesshaft sein, was einer statischen und linear-kausalen Auffassung wider-

spricht, sie müssen den jeweiligen sozialräumlichen Bedingungen, den Trägern, den Fachkräften und den Problemlagen der Adressat\*innen entsprechen. Die wenigsten Standards Sozialer Arbeit sind quantitativ messbar, sondern sie sind eher qualitativ beschreibbar (vgl. Schilling 2017; Herriger/Kähler 2003).

Standards ersetzen nicht die interaktionssensible, personenzentrierte Einzelfallarbeit, führen nicht zu einem ‚besseren‘ Verwaltungshandeln (z.B. Abrechnung nach quantitativen Outputs), möglicherweise aber zu einer ‚besseren‘ Organisationskultur (vgl. Schilling 2017: 47f.).

Im Folgenden werden zunächst aus den ausgewerteten Interviews Positionen aus der Praxis zum Thema Standards in der FSA dargestellt, die die Janusköpfigkeit des Themas zum Ausdruck bringen.

Danach wird der Versuch unternommen, einen Strukturierungsvorschlag zur weiteren Diskussion von Standards in der FSA darzustellen, in dem sich sowohl die Aussagen der befragten Fachkräfte zu Standards als auch andere Ergebnisse des Projekts spiegeln.

#### 4.6.2 Standards in der FSA aus der Sicht von befragten Fachkräften

Der Standardbegriff ist – wie oben ausgeführt – uneindeutig. Im Folgenden sollen die Sichtweisen der Interviewpartner\*innen von freien und öffentlichen Trägern dargestellt werden, bezüglich der Fragen, was Standards sind, was deren Funktion sein kann, wer Standards in der FSA erstellen sollte und in wie fern Standards und Messbarkeit zusammenhängen.

##### Was sind Standards in der FSA?

Sowohl von der Seiten der öffentlichen als auch von Seiten der freien Träger wird die Erarbeitung von Standards in der FSA als „Pflichtaufgabe“ neben anderen gesehen, die im Rahmen der Arbeit unbedingt durchgeführt werden müsse.

Öffentlichen Trägern (vgl. auch Interview 18) geht es dabei auch darum, dass die geforderte und bezahlte Leistung tatsächlich erbracht wird: *„Wenn ich Geld ausgabe, will ich eine Leistung dafür haben. Zurzeit vergleiche ich Äpfel mit Birnen, in dem ich einen wöchentlichen Arbeitsbericht geschrieben kriege, da steht dann drin: Arbeit am Klienten.“ (Interview 2).*

Freie Träger wünschen sich für die Vereinbarung bestimmter Aufgaben eine klare Festlegung der Aufträge und Grenzen (vgl. Interview 17).

Zu den Standards gehöre auch die Festlegung auf bestimmte Arbeitsabläufe und Arbeitsweisen (vgl. Interview 19). Dabei müsse es einen Handlungsrahmen geben, der flexibel entsprechend den heterogenen Bedarfen sein müsste:

*„Standards verstehe ich eher, man setzt sich einen gewissen Rahmen innerhalb dessen man handeln muss und innerhalb des Rahmens, hat man eine riesengroße Flexibilität. Weil, Standardisieren geht nicht. Wir sind keine Maschinen, die Menschen sind auch keine Maschinen. Man kann nicht bei jedem das gleiche anwenden, das gleiche Verfahren anbringen, das ist einfach zu unterschiedlich, das ist wirklich der Wahnsinn. Also man muss auch sehr kreativ sein, glaube ich, in dem Bereich. Genau. Und es ist wichtig, dass wir eine Rahmenbedingung haben und innerhalb dessen aber den Ansatz verfolgen: alles kann zum Thema werden und wir nehmen jeden Mensch als solchen wahr mit seinen Anliegen. Dass man auf diese entsprechend reagieren kann.“ (Interview 3).*

Allerdings geben öffentliche und freie Träger an, dass bezüglich der Festlegung auf bestimmte Aufgaben Einschränkungen bzw. Schwerpunktsetzungen notwendig seien, da mit den bestehenden Betreuungsschlüsseln unmöglich alles erledigt werden könne (vgl. Interview 3 und Interview 15).

Besonders die freien Träger geben an, dass nicht nur Aufgaben als Standards festgelegt werden müssten,

sondern zunächst eine Verständigung über die Ziele stattfinden müsse, um dann die nötigen Rahmenbedingungen festzulegen:

*„Ich denke, Standards sind für mich zum einen das Selbstverständnis von Sozialer Arbeit, Rahmenbedingungen, die ich dafür brauche für dieses Selbstverständnis und dann natürlich die Frage, was sind die Ziele, die erreicht werden sollen. Und ich denke, es ist so eine Gemengelage aus diesen drei und ich denke da sind wir bei den Zielen. Es hat natürlich jeder andere Zielvorstellungen. Also ich denke, wir als [Name des Trägers] haben, wenn es darum geht Flüchtlingssozialarbeit, was soll das bewirken, vielleicht andere Ziele als der Geldmittelgeber. Also ich denke, da müsste man sich erst mal auf die Ziele einigen, um dann zu sagen, okay, das sind die Ziele, das ist also zumindest das Level, wo wir uns einigen können, das wollen wir, und dann die Frage, wie können wir das erreichen? Und wenn wir das erreichen können, was brauchen wir dafür? Also die drei Sachen, Ziele, wie können wir das erreichen und wenn wir das erreichen wollen, was brauchen wir.“ (Interview 17).*

Als problematisch wird gesehen, dass die Ziele und Aufgaben, die freie Träger aus ihrer sozialpädagogischen Perspektive heraus wünschen und wahrnehmen, nicht mit den Zielen und Aufgaben der öffentlichen Träger als Geldmittelgeber übereinstimmen könnten, da ihnen grundverschiedene Interessen zugrunde lägen (vgl. Interview 3, Interview 17).

So wurde gewünscht, bei der Definition von Standards sowohl die Erfahrungswerte der Praktiker\*innen und Träger (vgl. Interview 9) als auch wissenschaftliche Erkenntnisse einzubeziehen (vgl. Interview 3).

Ein öffentlicher Träger sah in seiner Definition von „Standards“ beide Seiten: Zusätzlich zu den vom öffentlichen Träger vorgegebenen Aufgaben und gewünschten Fachkenntnissen müssten sich die Träger intern auf Standards für ihre Arbeit wie Fachgespräche und Supervision einigen und diese in ihrer Arbeit durchsetzen. Finanzielle Mittel dafür könnten beantragt werden (vgl. Interview 22).

Folgende Punkte wurden als notwendige Kriterien zur Festlegung von Standards der FSA in den Interviews genannt:

- Ziele und Leistungen/Aufgaben der FSA,
- Grundlagen der Arbeitsweise,
- faktische Zugänglichkeit für Adressat\*innen der FSA (Standort, Erreichbarkeit, Garantie regelmäßiger Öffnungszeiten/Sprechzeiten, Barrierefreiheit, technische Ausstattung wie Telefon, Laptop, mobiler Drucker, Einzelberatungen durchführen können – aus Gründen des Datenschutzes, des Vertrauens, der Konzentrationsfähigkeit),
- sozialpädagogische/sozialarbeiterische Ausbildung,
- nötige Zusatzqualifikationen bzw. die dafür notwendige Freistellung,
- Garantie von Supervision und Weiterbildung für Praktiker\*innen der FSA,
- Beachtung gesetzlicher Regelungen wie die Vorlage eines Führungszeugnisses, Beachtung des Datenschutzes etc.

## **Wozu dienen Standards in der FSA?**

„[Allerdings] ist die Verbindlichkeit von Angeboten einer Flüchtlingssozialarbeit die zentrale Voraussetzung, um den Bedarfen von Asylsuchenden und Geflüchteten entsprechen zu können. Dabei ist es notwendig, verbindliche Mindeststandards für eine Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen festzulegen, um eine Qualitätssicherung unabhängig vom Ort der Ausübung zu gewährleisten. Ziel sollte sein, dass diese Mindeststandards eine Orientierung und einen Rahmen für die Soziale Arbeit mit Asylsuchenden und Geflüchteten geben. Dabei müssen einzelne Parameter an die Gegebenheiten des jeweiligen Landkreises bzw. der jeweiligen Stadt angepasst werden, ohne jedoch die Mindest-

standards aufzuweichen“ (Holinski 2014: 7).

Vor allem freie Träger schätzen an der Festlegung der Aufgaben die Vergleichbarkeit der Arbeit innerhalb der Stadt/der Kommune (vgl. Interview 17) und erhoffen damit verbunden eine qualitative Verbesserung der FSA (vgl. Interview 5). Standards für die Aufgaben seien wichtig, damit sie alle Mitarbeitenden qualitativ gut erfüllen könnten und es keine Beliebigkeit mehr gebe.

Auch öffentliche Träger zielen mit der Erstellung von Standards auf die Vergleichbarkeit der Tätigkeiten der Träger. Diese müssten in ihren Berichten präziser über ihre genauen Tätigkeiten Auskunft geben, damit der Auftraggeber Entwicklungen sichtbar machen und Verbesserungen einfordern könne (vgl. Interview 2).

Trägerinterne und -übergreifende Standards könnten außerdem den Vorteil haben, dass Klient\*innen vergleichbar behandelt würden und Strukturen und Abläufe für sie berechenbarer seien (vgl. Interview 9), auch den Beschäftigten gäben sie Handlungssicherheit:

*„...also es gibt ja auch eine Handlungssicherheit für die einzelnen Personen. Was darf ich denn oder was kann ich denn überhaupt und was nicht? Und es gibt dir natürlich auch die Handlungssicherheit, wenn dann jemand da ist zu sagen: ‚Nein, jetzt ist geschlossen‘, wenn du das quasi als Vorgabe hast oder wenn man sich als Team darauf geeinigt hat, dann fällt es, denke ich, auch den Leuten leichter zu sagen: ‚Nein‘, so als wenn das so ein bisschen halbgar und niemand weiß so richtig und so und dann kannst du halt nicht sagen: ‚Bitte kommen Sie zu den Öffnungszeiten wieder‘, weil das ja eigentlich niemand so beschlossen hat oder weil das nie so gesagt wurde.“ (Interview 13).*

Eine trägerübergreifende Einigung auf Minimalstandards wäre wünschenswert, um einerseits ein Zusammengehörigkeitsgefühl im Hinblick auf die gemeinsame Arbeit zu erzeugen und andererseits Standards gegenüber den Geldmittelgebern als trägerübergreifende Übereinkunft rechtfertigen und damit auch bestimmte Tätigkeiten ablehnen zu können mit dem Hinweis auf das Berufsethos (vgl. Interview 5).

Besonders wichtig sei eine Verständigung über Standards vor allem dort, wo FSA neu entstanden sei und es keine erprobten Handlungsweisen gebe (z.B. wie bei erfahrenen Trägern).

Allerdings gab es in den Interviews auch die Meinung, Standards wären zwar wichtig, damit die Arbeit nicht von allen völlig beliebig umgesetzt würde, aber das reine Festlegen von Standards garantiere noch keine einheitliche Qualität. In der Pflege seien beispielsweise die Tätigkeiten standardisiert, um sie messen zu können, trotzdem gebe es bei ein und derselben Tätigkeit extreme Qualitätsschwankungen (vgl. Interview 17).

### **Wer sollte Standards in der FSA ‚machen‘ und wie kommt man zu ihnen?**

Das Erstellen von Standards ist ein Kommunikations- und Aushandlungsprozess, der zwischen Akteuren auf verschiedenen Ebenen stattfinden müsse: innerhalb des Teams und in der Organisation/beim Träger bzw. bei der Dachorganisation, zwischen freien Trägern (bezüglich einer Einigung auf gemeinsame durchzusetzende Mindeststandards und einzufordernde Rahmenbedingungen) sowie zwischen den öffentlichen und freien Trägern. Dafür müsse eine Zusammenarbeit ‚auf Augenhöhe‘ von allen Seiten gewollt sein. Freie Träger sollten an der Erarbeitung der Standards entscheidenden Anteil haben, da sie über die Praxiserfahrung verfügten und die Interessen der Adressat\*innen einbeziehen könnten (vgl. Interview 1, Interview 9, Interview 14, Interview 17).

Diese Forderung lässt sich auch in der Literatur finden: „Im Rahmen der Qualitätssicherungsdebatte müssen in letzter Zeit nun aber viele Sozialarbeitende die Erfahrung machen, daß (sic!) nicht sie, sondern Organisationsberater, Betriebswirtschaftler u. a. die Standards Sozialer Arbeit definieren: Dies wird so bleiben, sofern die Sozialtätigen keine eigenen theoretisch-professionellen Kriterien einbringen können“ (Staub-Bernasconi 1998: 99).

Problematisch sei, dass die Erarbeitung von Standards bei den freien Trägern neben der alltäglichen Arbeit geschehen müsse und die entsprechende Zeit für Standard-/Qualitätsdiskussion nicht finanziert sei (vgl. Interview 25, Interview 4).

## Messbarkeit von Standards?

Qualitätsmanagement (QM) in der FSA wird kontrovers diskutiert. Dabei ist es nicht so, dass jede Form von Qualitätsmanagement grundsätzlich abgelehnt wird. Im Gegenteil wurde in den Interviews bspw. auch gefordert, dass die QM-Entwicklung von der Geschäftsführung unterstützt und deren Umsetzung kontrolliert werden müsse (vgl. Interview 17).

Qualitätsmanagement sei der Prozess, um die Arbeit so auszurichten, dass den Menschen auch wirksam geholfen werden könne (vgl. Interview 9). Aber – das ist die von vielen Seiten gestellte Frage: Wie kann messbar werden, ob die Hilfe wirksam war?

Bestimmte Qualitätskriterien wie Erreichbarkeit, strukturelle Aspekte und Rahmenbedingungen ließen sich messen, während Arbeitsergebnisse „direkt am Klienten\*/an der Klientin\*“ schwer messbar seien: *„Aber jetzt direkt das Arbeitsergebnis im Sinne von ‚hat Ihre Beratung über die Mülltrennung etwas genutzt? Nein, sie schmeißen immer noch die Joghurtbecher in den Restmüll‘ – das funktioniert nicht.“* (Interview 22).

Ähnlich sei dies z.B. in der Suchtberatung: Nicht ihre Wirksamkeit sei unmittelbar messbar, sondern ob der Klient/die Klientin zunächst einen Termin dort gemacht und wahrgenommen habe (vgl. Interview 24).

Manchem öffentlichen Träger liegt sehr viel an einer Standardisierung der FSA, denn sie wollen eine Vergleichbarkeit der Arbeit der unterschiedlichen freien Träger erreichen und ihre Arbeit ‚messen‘ können. Dazu müsse ein geordnetes Schema entwickelt werden, um Entwicklungen über einen längeren Zeitraum zu verdeutlichen, ohne viel Text lesen und auswerten zu müssen. Insgesamt gehe es darum, gute Arbeit zu reproduzieren und Schlechtes zu verbessern. Damit könne auch Beschwerden von Ehrenamtlichen über Flüchtlingssozialarbeitende begegnet werden, da nachgewiesen werden könne, dass und wie diese tätig geworden seien. (Vgl. Interview 2).

Demgegenüber haben die freien Träger die Position, dass neben den Falldokumentationen der Umfang für Abrechnungen und administrative Tätigkeiten nicht immens gestaltet sein dürfe, da dieser Aufwand von der Sozialen Arbeit mit den Klient\*innen abgehe (Interview 20).

Dies sind Beispiele dafür, dass die unterschiedlichen Perspektiven und Zielstellungen von freiem und öffentlichem Träger zur Messbarkeit der Qualität der Arbeit mit den Klient\*innen die Aushandlungen von Standards herausfordernd machen.

Diese unterschiedlichen Perspektiven zeigten sich auch für Teilbereiche der alltäglichen Arbeit. Wo beispielsweise sozialarbeiterisch eine umfassende medizinische Versorgung für die Klient\*innen angestrebt würde, fokussiere der Geldmittelgeber auf eine möglichst kostengünstige Minimalversorgung (vgl. Interview 5).

Auch dies zeigt wiederum, wie wichtig eine gemeinsame Aushandlung von Standards ist, denn ein gutes QM allein kann die FSA nicht optimieren, wenn die Rahmenbedingungen zur Umsetzung der Verbesserung der Arbeit fehlen. Ein zufriedenstellendes Ergebnis kann nur erreicht werden, wenn alle involvierten Personen und Arbeitsfelder zusammen auf gemeinsam festgelegte Ziele hinarbeiten.

Eine spezifische Rahmenbedingung, die für eine qualitativ gute FSA nötig wäre, ist die Kontinuität der Arbeit. Es wäre wichtig, die unsicheren, prekären Arbeitsbedingungen der FSA zu verändern, denn kurzfristige Arbeitsverhältnisse erschweren die direkte Arbeit mit den Adressat\*innen in den Teams, bei den Trägern und in den Netzwerken/Kooperationen.

### 4.6.3 Vorläufiger Strukturierungsvorschlag zur weiteren Diskussion von Standards in der FSA

Der folgende Vorschlag, zu bestimmten Dimensionen von Standards in der FSA beteiligungs- und prozessorientiert ins Gespräch zu kommen (in Teams, bei Trägern und trägerübergreifend) beruht auf dem Standard- und Standardisierungsverständnis von Flemming Hansen (2010). Ruth Schilling (2017) hat in ihrer Masterarbeit sein Verständnis rezipiert und in fachlicher Auseinandersetzung kritisch würdigend weiterentwickelt. Auf der Basis der Qualitätsstandards der Flüchtlingssozialarbeit des Caritasverbandes für Dresden e.V. im Landkreis Sächsische Schweiz/Osterzgebirge vom 16.12.2016 wird das „Planungsmodell“ (Schilling 2017: 72) Hansens für die Entwicklung von Standards inhaltlich ergänzt.

Der folgende Strukturierungsvorschlag zur Diskussion von Standards hat hypothetischen Charakter in dem Sinne, dass seine Erprobung in der Praxis der FSA in Sachsen aussteht. Verzichtet wird hier bewusst auf einen vollständig erscheinenden Katalog von konkreten Standards, die aber – als Grundlage einer Diskussion – zum Teil in den Kapiteln 4.6.3 und 4.5 benannt sind.

Hansens (2010: 34) Begriff von Standards wird vorangestellt, weil er die Positionen des Kapitels 4.6.1 und 4.6.2 dieses Berichts nochmals zusammenfasst:

„Standards sind regelhafte und durchschnittliche Eigenschaften von Gegenständen, Personen oder Verfahren. Sie können ein anerkanntes Qualitäts- und Leistungsniveau beschreiben und als richtungsweisende Indikatoren für die Güte eines Produktes oder einer Dienstleistung festgelegt werden. Sie bieten einen Maßstab für erwartbares Handeln und somit Handlungsorientierung. Standards sind möglichst empirisch abgesichert sowie operational und konkret formuliert. In ihrem Entstehungsprozess sind Standards in der Sozialen Arbeit in der Regel kollektiv, gemeinschaftlich und kommunikativ ausgehandelt. In personenbezogenen Sozialen Dienstleistungen, die durch einen hohen Grad an Heterogenität, Kontingenz und Komplexität gekennzeichnet sind, verfügen Standards über einen prozessorientierten und dynamischen Charakter. Sie haben den Status von Lernergebnissen und sind somit relativ und zeitabhängig. Standards sind Steuerungsinstrumente. Sie ermöglichen strukturierte Vergleiche, z.B. von Leistungen in ähnlichen Fällen oder erwünschter und tatsächlicher Praxis. Damit bilden sie die planerische Basis für die Überprüfung von Zweck-Mittel-Relationen und sind grundlegend für die Evaluation und Qualitätsentwicklung. Standards dienen der Verbesserung der Praxis und können weiterführende Kommunikation qualifizieren.“

Hansen hebt hervor, dass Standards keinen Eindeutigkeits- und Endgültigkeitsanspruch haben können und damit Ambivalenz und Unsicherheit quasi fachlich legitimiert sind (vgl. ebd.: 164).

Der Umgang mit Standards bedeutet, eine Balance herzustellen „zwischen Standardisierung und Einzelfall-offenheit, Norm und Fall, Zweckrationalität und Handlungsorientierung, Technologie und Hermeneutik“ (Schilling 2017: 54). In diesem Sinne soll der folgende Strukturierungsvorschlag reflektiert werden.

- **Die Ebene der ‚Standardisierung‘ der FSA kann erfolgen nach**

- a) Qualifikation des Personals (abgeschlossenes Studium im Bereich Soziale Arbeit/Sozialpädagogik und/oder Sozialarbeit oder ein vergleichbarer Abschluss, Sprachkenntnisse in mindestens einer Fremdsprache u.a.),
- b) Auftragsklärung über Zielgruppen, *allgemeine* (Wirkungs-)Ziele und Aufgabenbereiche (im Sinne von Ergebnisqualität, d.h. zur Verbesserung der jeweiligen Lebensqualität der geflüchteten Menschen, wie z.B. selbstständige Bewältigung des Lebensalltags und entsprechende Hilfe bei der Erstorientierung u.v.a. (vgl. Kap. 4.5.1); auch Klärung der Abgrenzung zu Aufgaben von Regeldiensten und der Verweigerung von fachfremden Aufgaben anderer Dienste und Behörden bzw. Aushandlung möglicher Kontrollaufgaben),

- c) zuverlässigen Beratungsleistungen (durch Komm- und/oder Gehstrukturen; durch die Prozessqualitäten der wesentlichen zu leistenden Aufgaben, d.h. wie bestimmte Beratungsinhalte in Aushandlung mit den geflüchteten Menschen und unter Berücksichtigung ihrer Selbstbestimmung, Ressourcen und Selbstständigkeit methodisch umzusetzen sind, wie z.B. Informationen geben über den Sozialraum, ÖPNV, über wichtige Adressen, Zuständigkeiten usw. (vgl. Kap. 4.5.1); auch durch die Einbeziehung Ehrenamtlicher und Klärung ihrer Aufgaben, wie z.B. Begleitung und Unterstützung im Sozialraum, beim ÖPNV und bei der Kontoeröffnung usw. u.v.a.),
- d) Ausstattung (als Strukturqualität, d.h. förderliche Arbeitsplatz- und Arbeitszeitgestaltung, Art der Kommunikation mit relevanten Netzwerk-Akteuren/Regeldiensten/Behörden – in welcher Form wird wie zusammengearbeitet, angemessener Betreuungsschlüssel).

- **Die einzelfalloffene, begrenzt standardisierbare Ebene enthält**

- a) die fachliche Verortung der FSA mit ihren jeweiligen Theorien/theoretischen und methodischen Konzepten (wie Empowerment, Lebensweltorientierung, Partizipation, Inter- bzw. Transkulturalität, Case Management usw.) heruntergebrochen auf den Einzelfall und mit jeweiligen Rechtsstandards wie Datenschutz u. ä.,
- b) die konkrete Zielaushandlung und methodische Zielerreichung im Einzelfall v.a. mittels Beratung, Kooperation und Arbeitsteilung mit anderen Systemen, Begleitung möglichst durch Ehrenamtliche u.a.,
- c) Qualität als Prozess (d.h. die Zirkularität der Qualität der Arbeit in Einzelfällen in Abhängigkeit sich verändernder Bedingungen, die Notwendigkeit von Dokumentationsstandards zur Evaluierung des Hilfeprozesses und für Übergabesituationen sowie von Supervision, Intervision und Fort- bzw. Weiterbildung, dafür bereitgestellte Arbeitszeit bzw. finanzielle Mittel, die Offenheit von Beratungsprozessen).

Aus der Sicht der befragten Fachkräfte zum Stand der Professionalisierung im Jahr 2016 ergaben sich widersprüchliche Positionen. Auf der einen Seite wurde davon ausgegangen, dass hochqualifizierte FSA nicht möglich gewesen sei angesichts der zu bewältigenden Krisen- bzw. Notsituation der vielen zu versorgenden Geflüchteten, deren Grundbedürfnisse zunächst gedeckt werden mussten. In dieser Zeit empfanden Flüchtlingssozialarbeiter\*innen ihr im Studium erworbenes Wissen und die Kompetenzen teilweise als erschwerend, weil sie ihre Ansprüche unter gegebenen Bedingungen kaum umsetzen konnten und die Diskrepanz zwischen Theorie und Praxis erlebten.

Andere Befragte beriefen sich eben auf ihr Studium der Sozialen Arbeit und thematisierten den besonderen Qualifizierungsbedarf zum einen derjenigen Flüchtlingssozialarbeiter\*innen, die keine sozialarbeiterische bzw. sozialpädagogische Ausbildung hätten. Weiterbildungsangebote ersetzen dabei kein Studium der Sozialen Arbeit. Zum anderen boten Wohlfahrtsverbände nachgefragte Weiterbildungen (z.B. zu Rechtsfragen, Kulturkenntnissen, zum Umgang mit Stress und mit dem Nähe-Distanz-Verhältnis) für alle interessierten Flüchtlingssozialarbeiter\*innen an.

In Bezug auf das Studium der Sozialen Arbeit als Voraussetzung für eine ‚gute‘ FSA gilt befragten Fachkräften vor allem die erworbene Haltung, Adressat\*innen über die Zeit von Beratung und Begleitung unabhängig zu machen und mit ihnen Möglichkeiten für ihre Selbstständigkeit in Entscheidungsfindung und Handeln zu entwickeln, aber dafür brauche es auch Zeit und andere Rahmenbedingungen. Die Kompetenzen, zielgerichtet und lösungsorientiert Gespräche zu führen, Hilfepläne zu erstellen, Kenntnisse zu anderen Handlungsfeldern, wie z.B. der Jugendhilfe oder zum Sozialrecht, zu haben oder sich im Nähe-Distanz-Verhältnis zu reflektieren, werden benannt.

Mit der Neuordnung von FSA im Jahr 2017 geht ihre Professionalisierung in eine neue Phase. Ein wesentlicher ‚Dreh- und Angelpunkt‘ in diesem Prozess wird das Verhältnis von öffentlichen und freien Trägern zur Aushandlung von ‚Standards‘ und dafür verwendeten Begriffen bleiben.

Norbert Wohlfahrt stellt diesbezüglich die Erosion des Subsidiaritätsprinzips fest und dass ein (fast) flächen-



deckend praktiziertes Kontraktmanagement die private Wohlfahrtspflege weitgehend von staatlichen und kommunalen Vorgaben abhängig mache (vgl. Wohlfahrt 2015: 330). Die Herausforderung besteht darin, fachlich angemessene Formen einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit aller Träger in der Flüchtlingssozialarbeit zu finden, die kein ‚wohlwollendes‘ und ausschließlich wettbewerbsorientiertes Verwaltungshandeln bedeuten, sondern die Einhaltung elementarer menschenrechtlicher Standards wie Menschenwürde, gleiche Entwicklungschancen und Solidarität. Und Flüchtlingssozialarbeiter\*innen erwarten die Anerkennung ihrer Arbeit und ihrer spezifischen professionellen Herausforderungen.

## 5. Fazit und Ausblick

Das Projekt zur wissenschaftlichen Begleitung der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen fokussierte im Jahr 2016 auf die Bestandaufnahme der Akteur\*innen, ihrer Handlungsansätze und Strukturen im expandierten Handlungsfeld der Flüchtlingssozialarbeit in (ausgewählten) kreisfreien Städten und Landkreisen. Das empirische Vorgehen war eng an die Kooperation mit öffentlichen und freien Trägern gebunden, da diese Einblick in Konzepte und Arbeitsweisen, in Entscheidungen und Perspektiven geben mussten. Diese Zusammenarbeit entwickelte sich sowohl mit öffentlichen als auch freien Trägern mit zunehmendem beiderseitigem Interesse. Unsere Anfragen zu Einblicken in die Arbeit der Träger erfuhren eine intensive Rückkopplung, indem wir unter anderem um die Darstellung von Ergebnissen des Projekts und für Diskussionen um Standardisierung der FSA gebeten wurden. Den Auf- und Ausbau der FSA in Sachsen wissenschaftlich zu begleiten bedeutete und bedeutet für uns auch, den Austausch der Fachkräfte zu kontroversen Aspekten der FSA anzuregen, wie sie im Sachbericht nachzulesen sind.

In unserer Prozessbegleitung konnten wir immer wieder verdeutlichen, dass die FSA institutionalisiert werden muss, damit die Integration bzw. Inklusion von geflüchteten Menschen schrittweise gelingen kann. Dazu ist es gerade jetzt in der Phase, in der die Akteur\*innen in der FSA verstärkt Konzepte erproben und konsolidieren oder verändern, notwendig, weiter an der Qualität der Flüchtlingssozialarbeit zu arbeiten, d.h. insbesondere das professionelle Selbstverständnis und die fachlichen Standards der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten weiterzuentwickeln.

In forschungsmethodischer Hinsicht ergeben sich aus den Aktivitäten und Ergebnissen im Jahr 2016 zwei Schwerpunkte für das Nachfolgeprojekt im Jahr 2017:

- (1) Zum einen sollen die aus der qualitativen Bestandaufnahme und Exploration der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen gewonnenen Erkenntnisse durch eine Online-Befragung mit dem dazu im Berichtsjahr 2016 vorbereiteten standardisierten Fragebogen ergänzt werden. Hierzu wird eine breit angelegte Erhebung durchgeführt, mit der potenziell alle Fachkräfte erreicht werden sollen, die in Sachsen im Feld der Flüchtlingssozialarbeit bzw. sozialen Betreuung von geflüchteten Menschen beschäftigt sind. Diese Befragung, die derzeit ausgewertet wird, erlaubt konkret quantifizierbare Aussagen zu Rahmenbedingungen, Aufgaben, Erfahrungen und Bedarfen der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen.
- (2) Ergebnisse dieser Befragung sollen dann – wie auch unsere Erkenntnisse aus der qualitativen Analyse von Dokumenten sowie aus den qualitativen Experteninterviews – in die darauf folgende Projektphase einfließen. Das Ziel ist hier die *verstärkte und systematische Rückkopplung an die Praxisakteure*, um damit zur Sättigung des Wissens über die Praxis der Flüchtlingssozialarbeit und die Weiterentwicklung des professionellen Selbstverständnisses der methodisch ausgewählten Akteure beizutragen. Dies soll in einem zweistufigen Vorgehen erreicht werden:
  - a) Eine *Delphi-Befragung* (vgl. Häder 2013) vor Ort involvierter Akteure bzw. Expert\*innen in verschiedenen Regionen Sachsens soll letztlich den Kern dieses Prozesses bilden. Die Grundidee von Delphi-Befragungen besteht darin, in mehreren Wellen Expertenmeinungen zur Problemlösung (hier vor allem zu konzeptionellen Handlungsansätzen) einzuholen und sich dabei eines anonymen Feedbacks zu bedienen. Eine Delphi-Befragung ist ein systematisches, mehrstufiges Befragungsverfahren von Expert\*innen mit Rückkopplung. Es handelt sich um eine strukturierte Gruppenbefragung, die meistens mehrere Runden umfasst. Bei der Delphi-Methode werden Expert\*innen schriftlich um ihre Einschätzung zu einem bestimmten Thema bzw. zu bestimmten Fragestellungen gebeten, die Ergebnisse der jeweiligen Befragungsrunde werden von den Forscher\*innen gesammelt, systematisiert und aufbereitet, um sie dann auf dieser ‚höheren Aggregationsstufe‘ den Expert\*innen erneut zur Stellungnahme vorzulegen. Die Zahl der Befragungsrunden kann dabei variieren. Die Expert\*innen bleiben in der Regel anonym und haben untereinander keinen unmittelbaren Kontakt. Ein Vorteil der anonymen Methode ist es, dass negative Auswirkungen direkter gegenseitiger Beeinflussung im Meinungsbildungsprozess, wie sie bei Gruppenmethoden mit

Face-to-Face-Kontakt vorkommen, ausgeschaltet werden können. Die teilnehmenden Expert\*innen und die Anzahl der Feedback-Schleifen werden zu Beginn des Prozesses unter Bezug auf die Ergebnisse und Erfahrungen der bisherigen Analysen bestimmt.

- b) Letztendlich soll die Delphi-Befragung in mehrere regionale *Gruppenwerkstätten* (vgl. Bremer 2004) münden, in denen die Ergebnisse der Delphi-Studie jeweils präsentiert und weiter bearbeitet werden. Während in der Delphi-Befragung unterschiedliche Aspekte der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten und Asylsuchenden aus der jeweiligen Perspektive der beteiligten Expert\*innen thematisiert werden und diese ihre je spezifische Sicht einbringen, sollen diese Positionen und Perspektiven in den Gruppenwerkstätten in einer abschließenden Auseinandersetzung mit Bezug auf die jeweiligen regionalen Bedingungen (z.B. Landkreis) zusammengeführt werden. Die genaue Ausarbeitung einer thematisch und methodisch angemessenen Variante einer Gruppenwerkstatt, die Bestimmung der Regionalgruppen und die Auswahl der jeweils ca. 6 bis 10 einzuladenden Expert\*innen sowie die Durchführung des Verfahrens sind damit wesentlicher Teil der Arbeit im Nachfolgeprojekt 2017.

Die Professionalisierung von FSA bleibt eine Aufgabe der Akteure in diesem Handlungsfeld. Zugleich ist zu klären, wie sie sich einordnet in ein zwar differenziertes, arbeitsteiliges, aber eben besser als jetzt abgestimmtes System von Migrationsdiensten der Migrationssozialarbeit oder Migrations(sozial)beratung, das flexibel und integriert in den jeweiligen Regionen und Sozialräumen den verschiedenen Gruppen von Menschen mit Migrationshintergrund und ihren jeweiligen Bedarfen gerecht werden kann. Dazu bedarf es jedoch nicht nur Klärungen im Bundesland Sachsen und in den entsprechenden kreisfreien Städten und Landkreisen, sondern auch auf Bundesebene.

## Literaturverzeichnis

- AG MASF Brandenburg (2011): Anlage zum „Positionspapier zu den Anforderungen an die sozial-, asyl- und aufenthaltsrechtliche Beratung und die soziale Betreuung von Flüchtlingen im Land Brandenburg“ der AG MASF Brandenburg vom 18.11.2011.
- Amadeu Antonio Stiftung und PRO ASYL (2017): Chronik flüchtlingsfeindlicher Vorfälle. In Mut gegen Rechte Gewalt. Verfügbar unter: <https://www.mut-gegen-rechte-gewalt.de> [27.06.2017].
- Aumüller, Jutta/ Daphi, Priska/ Biesenkamp, Celine ; Robert-Bosch-Stiftung (Hg) (2015): Expertise: Die Aufnahme von Flüchtlingen in den Bundesländern und Kommunen, Behördliche Praxis und zivilgesellschaftliches Engagement. Stuttgart.
- AWO Sachsen Soziale Dienste gemeinnützige GmbH (2015): Stellenausschreibung Sozialpädagoge/in im Übergangwohnheim zur Unterbringung von Asylbewerbern.
- Bommes, Michael/ Scherr, Albert (2012): Soziologie der Sozialen Arbeit. Weinheim, Basel: Beltz.
- Brandmaier, Maximiliane (2011): Wie gestaltet sich die Bewältigung traumatischer Erlebnisse im Exil? Möglichkeiten der psychosozialen Unterstützung traumatisierter Flüchtlinge in Deutschland. Berlin: LIT.
- Bremer, Helmut (2005): Von der Gruppendiskussion zur Gruppenwerkstatt. Ein Beitrag zur Methodenentwicklung in der typenbildenden Mentalitäts-, Habitus- und Milieuanalyse. Münster: LIT.
- Brücker, Herbert/ Hauptmann, Andreas/ Sirries, Steffen (2017): Arbeitsmarktintegration von Geflüchteten in Deutschland: Der Stand zum Jahresbeginn 2017. In: Aktuelle Berichte des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) 4/2017. Nürnberg. Verfügbar unter: [http://doku.iab.de/aktuell/2017/aktueller\\_bericht\\_1704.pdf](http://doku.iab.de/aktuell/2017/aktueller_bericht_1704.pdf).
- Brücker, Herbert/ Hauptmann, Andreas/ Sirries, Steffen/ Vallizadeh, Ehsan (2017): Zuwanderungsmonitor. In: Aktuelle Berichte des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) Mai 2017. Nürnberg. Verfügbar unter: [http://doku.iab.de/arbeitsmarktdaten/Zuwanderungsmonitor\\_1705.pdf](http://doku.iab.de/arbeitsmarktdaten/Zuwanderungsmonitor_1705.pdf).
- Brücker, Herbert/ Hauptmann, Andreas/ Trübswetter, Parvati (2015): Asyl- und Flüchtlingsmigration in die EU und nach Deutschland. In: Aktuelle Berichte des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) 8/2015. Nürnberg. Verfügbar unter: [http://doku.iab.de/aktuell/2015/aktueller\\_bericht\\_1508.pdf](http://doku.iab.de/aktuell/2015/aktueller_bericht_1508.pdf).
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (2015): Aktuelle Standortbestimmung der BAGFW zu den Herausforderungen der Aufnahme und Integration von Geflüchteten.
- Bundesarbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (2015): Forderungen zur gesundheitlichen Versorgung Geflüchteter in der Bundesrepublik Deutschland: Konzept zur Umsetzung der EU-Richtlinien für besonders schutzbedürftige Asylsuchende. Berlin: BAfF.
- Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (2015): Forderungen zur gesundheitlichen Versorgung Geflüchteter in der Bundesrepublik Deutschland:
- Caritas; Flüchtlingsrat Brandenburg; Diakonie (2011): Positionspapier zu den Anforderungen an die sozial-, asyl- und aufenthaltsrechtliche Beratung und die soziale Betreuung von Flüchtlingen im Land Brandenburg. Potsdam.
- Christin Burgk, Felix Keil (2015): Forschungsbericht zum Thema: Bedürfnisse dezentral untergebrachter Flüchtlinge hinsichtlich Freizeit- und Unterstützungsangeboten in Dresden. (EHS Dresden).
- Deutscher Caritasverband e.V. , Abteilung Soziales und Gesundheit, Referat Migration und Integration (HG) (2014): Fluchtpunkte, Kompetenzprofil der Flüchtlingsberater(innen) der Caritas. Freiburg.
- Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e.V. (2014): Positionen zur Aufnahme, Wohnraumversorgung und Unterbringung von Flüchtlingen. Berlin: Eigenverlag.

- Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung; Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband; Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e.V. (HG) (2014): Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Migrationsfachdienste, Leitfaden für den Aufbau eines Qualitätsmanagement-Systems für Einrichtungen. Berlin.
- Die Aggression gegen Fremde nimmt nicht ab, sondern verschiebt sich (2017). Interview mit dem Sozialpsychologen Oliver Decker. In: Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit, Heft 2, S. 90-96.
- Die Trägerverbände der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE) (2017): Orientierungspapier für das Schnittstellenmanagement für erwachsene Zuwanderer (MBE) / Flüchtlingssozialberatung vom 20.04.2017 (veröffentlicht z.B. über den Parität Sachsen, aber noch nicht auf einer Website der Trägerverbände zu finden).
- Dokumentation Fachtag „Flucht, Asyl, Integration und Soziale Arbeit in Sachsen“ (FAISA) am 5. Dezember 2015 an der ehs Dresden.
- Empfehlungen der Arbeitsgruppe zur Unterbringung von Asylbewerbern im Freistaat Sachsen ( auf der Grundlage der Verwaltungsvorschrift des Sächsischen Staatsministeriums des Innern über die Mindestempfehlungen zu Art, Größe und Ausstattung von Gemeinschaftsunterkünften und zur sozialen Betreuung (VwV – Unterbringung und soziale Betreuung) vom 26.06.2009 (SächsABl. S. 1154).
- Fuhse, Jan Arendt (2016): Soziale Netzwerke: Konzepte und Forschungsmethoden. Konstanz: UTB.
- Golla, Mona (2017): Bildungsarbeit mit jungen Geflüchteten. In: Polat, Ayça (Hg.): Migration und Soziale Arbeit. Wissen, Haltung, Handlung. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 205-216.
- Häder, Michael (2013): Delphi-Befragungen: Ein Arbeitsbuch. Wiesbaden: Springer VS.
- Hamburger, Franz (2000): Ausländerarbeit. In: Stimmer, Franz (Hg.): Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit. München, Wien: R. Oldenbourg. S. 57-62.
- Hansen, Flemming (2010): Standards in der sozialen Arbeit. Berlin: Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V.
- Hering, Sabine/ Münchmeier, Richard (2014): Geschichte der Sozialen Arbeit. Weinheim, Basel: Beltz.
- Herriger, Norbert/ Kähler, Harro Dietrich (2003): Erfolg in der Sozialen Arbeit. Gelingendes berufliches Handeln im Spiegel der Praxis. Bonn: socialnet Verlag.
- Holinski, Katrin (2014): Positionspapier zur Abgrenzung von qualifizierter hauptamtlicher Flüchtlingssozialarbeit und ehrenamtlicher Arbeit im Bereich Flucht und Asyl in Sachsen. Sächsischer Flüchtlingsrat e.V. / mit Unterstützung von Pro Asyl.
- Initiative Hochschullehrender zu Sozialer Arbeit in Gemeinschaftsunterkünften (2016): Positionspapier: Soziale Arbeit mit Geflüchteten in Gemeinschaftsunterkünften, Professionelle Standards und sozialpolitische Basis. Berlin: Alice-Salomon-Hochschule.
- Integrationskonzept der Landeshauptstadt Dresden, 2015.
- Kreft, Dieter/Müller, C. Wolfgang (Hg) (2010): Methodenlehre in der Sozialen Arbeit. München: Ernst Reinhardt.
- Kuckartz, Udo (2014): Mixed Methods: Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren. Wiesbaden: Springer VS.
- Landeshauptstadt Dresden (2014): Fachplan Asyl 2014-2016.
- Lehr, Margit (2015): Zum Verhältnis von Ehrenamt und Hauptamt in der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten. Dresden: Bachelorarbeit, Evangelische Hochschule für Soziale Arbeit.
- Liga der freien Wohlfahrtspflege in Sachsen (2013): Empfehlungen für Flüchtlingssozialarbeit im Freistaat Sachsen.
- Luhmann, Niklas (1997): Symbolisch generierte Kommunikationsmedien. In: ders.: Die Gesellschaft der Gesellschaft. Frankfurt a.M., S. 316 – 393.
- Mayring, Philipp (2015): Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel:

Beltz.

- Menninger, Oswald/Brauns, Hans-Jürgen (2000): Dritter Sektor – ein Positionspapier des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes, LV Berlin. Berlin.
- Müller, C. Wolfgang (1988a): Wie Helfen zum Beruf wurde. Band 1. Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit 1883-1945. Weinheim, Basel: Beltz.
- Müller, C. Wolfgang (1988b): Wie Helfen zum Beruf wurde. Band 2. Eine Methodengeschichte der Sozialarbeit 1945-1985. Weinheim, Basel: Beltz.
- Osa, Rex (2015): "Flüchtlinge sind keine Babys": Es braucht Solidarität und Räume statt alter Kleider. Interview geführt von Radio Dreyeckland. Freiburg, 23.10.2015. Verfügbar als Audiodatei unter: <https://rdl.de/beitrag/fluechtlinge-sind-keine-babys-es-braucht-solidaritaet-und-raeume-statt-alter-kleider> [19.06.2017].
- Pandechaion Herberge e.V. (2016): Über den Verein. Verfügbar unter: <http://herberge.org/index.php/der-verein> [27.06.2017].
- Pandechaion Herberge e.V.: Unsere Angebote. <http://herberge.org/index.php/angebote> [27.05.2016].
- Parsons, Talcott (1980): Zur Theorie der sozialen Interaktionsmedien. Hrsg. von Stefan Jensen: Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Qualitätsstandards der Flüchtlingssozialarbeit des Caritasverbandes für Dresden e.V. im Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge vom 16.12.2016. Pirna.
- Sächsischer Flüchtlingsrat (2014): Aufgabenanalyse der Sozialarbeit für AsylbewerberInnen. Dresden
- Sächsisches Staatsministerium des Innern (2009): Verwaltungsvorschrift über die Mindestempfehlungen zu Art, Größe und Ausstattung von Gemeinschaftsunterkünften und zur sozialen Betreuung (VwV – Unterbringung und soziale Betreuung).
- Sachverständigenrat deutscher Stiftungen für Integration und Migration (Forschungsbereich) (Hg.) (2014): Diskriminierung am Ausbildungsmarkt. Ausmaß, Ursachen und Handlungsperspektiven. Berlin.
- Scherr, Albert/ Scherschel, Karin (2016): Soziale Arbeit mit Flüchtlingen im Spannungsfeld von Nationalstaatlichkeit und Universalismus. Menschenrechte – ein selbstvidenter normativer Bezugsrahmen der Sozialen Arbeit? In: Widersprüche, Heft 141, S. 121-129.
- Schilling, Ruth (2017): Welche Standards benötigt und wie viel Standardisierung verträgt Flüchtlingssozialarbeit? Eine dialektische Erörterung der Standardisierungsanforderungen der Flüchtlingssozialarbeit. Dresden (Masterarbeit an der EHS Dresden).
- Schirilla, Nausikaa (2016): Migration und Flucht. Orientierungswissen für die Soziale Arbeit. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Schneider, Magdalena / Westermann, Eva (2017): Case Management in der Flüchtlingssozialarbeit - Eine theoretische und empirische Auseinandersetzung. Dresden: Masterarbeit, Evangelische Hochschule für Soziale Arbeit.
- Sozialamt Dresden (2016): Aufgaben der sozialen Betreuung in Gemeinschaftsunterkünften für Asylsuchende.
- Spiegel, Hiltrud von (2004): Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. München: Ernst Reinhardt.
- Stadt Leipzig (2013): Fortschreibung des Konzeptes "Wohnen für Berechtigte nach dem Asylbewerberleistungsgesetz in Leipzig".
- Stadt Leipzig (2015): Aufgabenbeschreibung - Leistungsumfang der sozialen Betreuung und Schaffung von Arbeitsgelegenheiten nach § 5 AsylbLG in einer Gemeinschaftsunterkunft.
- Stadt Leipzig (2016): Leistungsbeschreibung für den „Betrieb des Unterbringungsobjektes der Aufnahmeeinrichtung für Asylbewerber am Standort Friederikenstraße 37, 04279 Leipzig
- Staub-Bernasconi, Silvia (1998): Soziale Probleme, Soziale Berufe, Soziale Praxis. In: Heiner, Maja/ Meinhold, Marianne/von Spiegel, Hiltrud/Staub-Bernasconi, Silvia (Hg.): Methodisches Handeln in der So-

- zialen Arbeit. Freiburg im Breisgau: Lambertus. S 11-137.
- Staub-Bernasconi, Silvia (2002): Soziale Arbeit und Soziale Probleme. Eine disziplin- und professionsbezogene Bestimmung. In: Thole, Werner (Hg.): Grundriss Soziale Arbeit. Ein einführendes Handbuch. Opladen: Leske und Budrich. S. 245-258.
- Thiersch, Hans / Grunwald, Klaus (2014): Lebensweltorientierung. In: Thiersch, Hans (2015): Soziale Arbeit und Lebensweltorientierung: Konzepte und Kontexte, gesammelte Aufsätze, Band 1. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.
- Treibel, Annette (2011): Migration in modernen Gesellschaften. Soziale Folgen von Einwanderung, Gastarbeit und Flucht. Weinheim, München: Juventa.
- Wagner, Bernhard (2005): Arbeitsplätze zwischen Markt und Staat - „Dritter Sektor“ und „Sozialwirtschaft“ – Zum Beschäftigungspotential einer „Terra incognita“, in: Helmut Arnold/Lothar Böhnisch/Wolfgang Schröer (Hg.): Sozialpädagogische Beschäftigungsförderung. Lebensbewältigung und Kompetenzentwicklung im Jugend- und jungen Erwachsenenalter, Weinheim: Juventa, S. 233 – 262
- Wegweiser e.V. (2014): Konzeption Flüchtlingssozialarbeit. Soziale Betreuung von Flüchtlingen in kommunalen Unterbringungseinrichtungen im Raum Geithain.
- Wendel, Kay; Förderverein PRO ASYL e. V. (Hg.) (2014): Unterbringung von Flüchtlingen in Deutschland, Regelungen und Praxis der Bundesländer im Vergleich. Frankfurt am Main.
- Wohlfahrt, Norbert (2015): Subsidiaritätsprinzip – Welfare mix – Neue Subsidiarität. Vom individuellen Rechtsanspruch zum wohlwollenden Verwaltungshandeln? In: Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit, Nr. 5/2015, S. 329-338.
- Zimmer, Anette/Priller, Eckhard (2004): Gemeinnützige Organisationen im gesellschaftlichen Wandel. Ergebnisse der Dritte-Sektor-Forschung. Wiesbaden.

## **Anhang**

### **Standardisierter Fragebogen zur Befragung Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen**




## Fragebogen zur Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen 2017

Liebe Teilnehmerin, lieber Teilnehmer,  
dieser Bogen wird maschinell ausgewertet. Markieren Sie eine Antwort bitte in der folgenden Weise: ○ ⊗ ○.  
Wenn Sie eine Antwort korrigieren möchten, füllen Sie bitte den falsch markierten Kreis und noch etwas darüber hinaus aus,  
ungefähr so: ○ ● ⊗.

Ziffern sollen ungefähr so aussehen: 

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

, Korrekturen so: 

**Liebe Teilnehmer\*innen,**

**herzlichen Dank, dass Sie bei unserer Befragung mitmachen!**

Bitte kreuzen Sie zu allen Fragen die (am ehesten) zutreffende Antwort an.

Beantworten Sie die Fragen in der vorgegebenen Reihenfolge (Filterführung)!

Falls Sie eine Frage einmal nicht beantworten können oder wollen, lassen Sie diese einfach aus und fahren Sie mit der nächsten Frage fort.

Es ist jederzeit möglich, innerhalb des Fragebogens zu vorherigen Fragen zurückzukehren.

Falls Sie den Fragebogen nicht auf einmal ausfüllen wollen, können Sie Ihre Antworten jederzeit mit dem Symbol „Kaffeetasse“ (rechts oben) zwischenspeichern und zu einem späteren Zeitpunkt fortsetzen.

Mit dem Klick auf „Fragebogen abschicken“ am Ende der Befragung werden die Daten auf unseren Server übertragen!

Nach dem Abschicken des Fragebogens können Sie mit der Funktion „Quittung anzeigen“ Ihre Antworten speichern bzw. ausdrucken!

**Herzliche Grüße**  
**Das Projektteam "Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen"**

### Fragen zu Ihrer Beschäftigung

*Bitte beantworten Sie uns zunächst einige Fragen zu Ihrem Arbeitsverhältnis im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit bzw. der sozialen Betreuung von geflüchteten Menschen!*

*Falls Sie mehrere Arbeitsverhältnisse haben, beziehen Sie sich bei den folgenden Fragen bitte zunächst nur auf das Arbeitsverhältnis im Bereich der Flüchtlingssozialarbeit bzw. sozialen Betreuung!*

Wie lautet die konkrete Bezeichnung Ihrer Tätigkeit mit geflüchteten Menschen?

Bei welcher Art von Träger sind Sie dazu angestellt?  
(Mehrfachantworten möglich!) (Mehrfachantworten möglich.)

- Öffentlicher Träger       Frei-gemeinnütziger Träger  
 Privat-gewerblicher Träger     Anderer Träger  
 Anderen Träger bitte angeben!

Seit wann sind Sie **beruflich** in der Flüchtlingssozialarbeit bzw. der sozialen Betreuung von geflüchteten Menschen tätig?

Bitte Monat und Jahr angeben! (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)

		/					
--	--	---	--	--	--	--	--

In welchem Umfang sind Sie in der Arbeit mit geflüchteten Menschen (einschl. Dokumentation, Teambesprechungen etc.) tätig? (Bitte geben Sie Ihre regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit an!) (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)

		,		
--	--	---	--	--

Handelt es sich um ein befristetes Arbeitsverhältnis?

- Ja       Nein

Wie hoch ist Ihr monatliches Nettoeinkommen aus diesem Arbeitsverhältnis? (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Geben Sie bitte die ersten drei Stellen der Postleitzahl Ihres (primären) Arbeitsortes an! (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

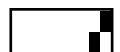
### Weiteres Arbeitsverhältnis

Haben Sie derzeit - neben Ihrer Tätigkeit mit geflüchteten Menschen - ein weiteres Arbeitsverhältnis?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Bitte geben Sie in Stichworten an, um welche Art von Beschäftigung es sich dabei handelt!	
Ist dieses weitere Arbeitsverhältnis befristet?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
<b>Ab jetzt geht es wieder ausschließlich um Ihre Arbeit mit geflüchteten Menschen.</b>	
<i>Dieser Fragenblock beschäftigt sich mit der näheren Charakterisierung der Zielgruppen Ihrer Tätigkeit!</i>	
<b>Arbeiten Sie derzeit (April 2017) mit ... (Mehrfachantworten möglich!)</b>	
(Mehrfachantworten möglich.)	<input type="checkbox"/> zentral untergebrachten Geflüchteten <input type="checkbox"/> dezentral untergebrachten Geflüchteten (Wohnung)
(Mehrfachantworten möglich.)	<input type="checkbox"/> neu angekommenen Geflüchteten <input type="checkbox"/> bereits länger anwesenden Geflüchteten <input type="checkbox"/> Personen mit Anerkennung
(Mehrfachantworten möglich.)	<input type="checkbox"/> alleinstehenden Männern <input type="checkbox"/> alleinstehenden Frauen <input type="checkbox"/> Familien <input type="checkbox"/> Alleinerziehenden <input type="checkbox"/> volljährig gewordenen unbegleiteten Asylsuchenden <input type="checkbox"/> Anderen (Bitte angeben!) <input type="text"/>
Bitte geben Sie an, über welche Nationalitäten die Zielgruppen Ihrer Arbeit (vorwiegend) verfügen!	

### Angaben zu den Arbeits- und Rahmenbedingungen

<i>Bitte geben Sie nun an, inwieweit die folgenden Aussagen für Ihr Arbeitsverhältnis zutreffen!</i>				
	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Die Vergütung ist sehr gut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Sachausstattung ist sehr gut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Unterstützung durch die Leitung ist sehr gut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es bestehen ausreichende Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich habe genügend Freiraum in meiner Arbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Betreuungsschlüssel ist völlig angemessen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

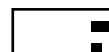
	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
Es steht ausreichend Zeit für Dokumentationen und Berichte zur Verfügung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Es stehen ausreichend Räume (für Beratungen u.ä.) zur Verfügung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mit welchem Betreuungsschlüssel arbeiten Sie derzeit? (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	1: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
Welcher Betreuungsschlüssel wäre dafür Ihrer Ansicht nach ideal? (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)	1: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
Falls Sie Anmerkungen zum Thema Betreuungsschlüssel machen wollen, bitte hier:				
Gibt es Aufgaben oder Tätigkeiten, bei denen es in besonderem Maße zu Überlastung kommt? (Bitte benennen!)				
In welchem Umfeld sind Sie tätig? (Mehrfachantworten möglich!) (Mehrfachantworten möglich.)	<input type="checkbox"/> Großstadt	<input type="checkbox"/> Im unmittelbaren Umfeld einer Großstadt		
	<input type="checkbox"/> Kleinstadt	<input type="checkbox"/> Dorf / ländliche Region		
Wie schätzen Sie das allgemeine Wohnungsangebot in Ihrer Region ein?	<input type="radio"/> Das Angebot ist äußerst beschränkt und zu teuer!	<input type="radio"/> Die Lage auf dem Wohnungsmarkt ist mittelmäßig!		
	<input type="radio"/> Es ist ausreichend preisgünstiger Wohnraum vorhanden!			
Gab es Veränderungen in der Unterbringungssituation für geflüchtete Menschen seit Anfang des Jahres 2016?	<input type="radio"/> Nein, keine Veränderungen	<input type="radio"/> Ja, es gibt nun deutlich mehr dezentrale Unterbringung		
	<input type="radio"/> Ja, es gibt deutlich mehr zentrale Unterbringung	<input type="radio"/> Es verändert sich häufiger, ohne klar erkennbare Tendenz		
Falls Sie die Veränderungen in der Unterbringungssituation näher beschreiben wollen, bitte hier!				
Können Sie bei Ihrem Träger auf Sprachmittler*innen für die tägliche Arbeit zurückgreifen?	<input type="radio"/> Ja, immer und in ausreichendem Maß	<input type="radio"/> Ja, meistens		
	<input type="radio"/> Ja, aber nur selten	<input type="radio"/> Nein, gar nicht		
	<input type="radio"/> Ich verfüge selbst über ausreichende Sprachkenntnisse!			
Sind diese Sprachmittler*innen ehrenamtlich oder hauptamtlich tätig?	<input type="radio"/> Ausschließlich ehrenamtlich	<input type="radio"/> Vorwiegend ehrenamtlich		
	<input type="radio"/> Vorwiegend hauptamtlich	<input type="radio"/> Ausschließlich hauptamtlich		
Existiert ein kostenpflichtiges Angebot zur Sprachmittlung, auf das Sie zurückgreifen können (Gemeindedolmetscherdienst o.ä.)?	<input type="radio"/> Ja	<input type="radio"/> Nein		
<b>Wie häufig begegnen Ihnen in Ihrer täglichen Arbeit rassistische/fremdenfeindliche Reaktionen von Seiten der einheimischen Bevölkerung?</b>				
	Sehr häufig	Eher häufig	Eher selten	Sehr selten/nie
Gegenüber geflüchteten Menschen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gegenüber Sozialarbeiter*innen oder Betreuer*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



	ja, sehr	eher ja	eher nein	nein, gar nicht
Haben Sie persönlich Angst vor rassistischen/fremdenfeindlichen Übergriffen oder Anfeindungen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Sehr häufig	Eher häufig	Eher selten	Sehr selten/nie
Inwieweit begegnen Ihnen persönlich Wertschätzung und Akzeptanz von Seiten der einheimischen Bevölkerung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Wie häufig begegnen Ihnen in Ihrer täglichen Arbeit rassistische/fremdenfeindliche Reaktionen von Seiten der ...</b>				
	Sehr häufig	Eher häufig	Eher selten	Sehr selten/nie
... Kolleg*innen in der Flüchtlingssozialarbeit/Betreuung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... ehrenamtlichen Helfer*innen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... Akteure in den beteiligten Institutionen (Ämtern etc.)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bitte teilen Sie uns mit, was sich aus Ihrer Sicht in den derzeitigen politischen Rahmenbedingungen der Flüchtlingssozialarbeit in Sachsen bzw. im Bund dringend ändern müsste!				

### Aufgaben der Flüchtlingssozialarbeit

<b>Nun möchten wir von Ihnen wissen, in welchem Umfang Sie persönlich in Ihrer Arbeit mit den folgenden Inhalten beschäftigt sind!</b>					
	Sehr häufig/immer	Eher häufig	Teils teils	Eher selten	Sehr selten/nie
Hilfe bei Erstorientierung (im Sozialraum, ÖPNV, über wichtige Adressen, Zuständigkeiten etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Allgemeine soziale Hilfestellung und Beratung (u.a. auch psychosoziale Beratung / Übergabe an andere Träger / Informationen zu Rechten und Pflichten in Deutschland / Informationen und Hilfe beim Beantragen von Leistungen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wahrnehmen von Hinweisen auf Menschen mit besonderer Schutzbedürftigkeit (Behinderungen, Traumatisierungen, chronische Krankheiten, Schwangerschaft)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterstützung bei Gesundheitsversorgung (Arztsuche, ggf. Terminvereinbarung, Dolmetscherbestellung, Erklärung, welche Dokumente nötig sind, ggf. Begleitung)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientierung / Koordinierung von Unterstützungsangeboten (Traumaambulanz / Opferberatungsstelle / andere Beratungsstellen / Jugendamt / Ehrenamtliche)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kooperation mit Ämtern und Behörden; Netzwerkarbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Überwindung sprachlicher Hürden / Unterstützung bei Spracherwerb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterstützung bei Behördengängen (telefonische Rückfragen, Emailverkehr, ggf. Begleitung)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterstützen, Lebensperspektive zu entwickeln bzgl. Rückkehr, Weiterwanderung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterstützen, Lebensperspektive zu entwickeln bzgl. Unterstützung Arbeitssuche, Ausbildungsmöglichkeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informationen zu Bildungsmöglichkeiten (sammeln und weitergeben der Informationen, ggf. bei Anmeldung unterstützen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



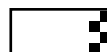
	Sehr häufig/immer	Eher häufig	Teils teils	Eher selten	Sehr selten/nie
Prävention und Intervention in Konfliktsituationen (Umgang mit Rassismus und Vorurteilen / Konflikte zwischen Geflüchteten und Betreibern / Behörden und Geflüchteten / Geflüchteten und FSA / Anwohner*innen und Geflüchteten / Geflüchtete untereinander)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informationen zum Asylverfahren geben (allg. Infos und spezielle Informationen nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz, Unterstützung bei Anwaltssuche)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asylverfahrensberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gemeinwesenarbeit bzgl. Aufklärung Anwohner*innen / Kontakt zwischen Geflüchteten und Umfeld gestalten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gemeinwesenarbeit bzgl. Einbindung der Geflüchteten in Angebote vor Ort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gewinnung von Geflüchteten für ehrenamtliche Tätigkeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gewinnung von Ehrenamtlichen für die Arbeit mit Geflüchteten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisation und Information bezüglich Freizeitaktivitäten (sammeln und weitergeben der Informationen, ggf. bei Anmeldung unterstützen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kontrolle (Einschätzung von Einzelpersonen für Behörden / Hygiene / Anwesenheit / sachgerechte Nutzung von Wohnung und Ausstattung / Mitwirken bei Durchsetzung von Regeln)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Übergangsmanagement bei Anerkennung bzgl. Wohnungssuche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Übergangsmanagement bei Anerkennung bzgl. Leistungsbeantragung (z.B. ALG II)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Übergangsmanagement bei Anerkennung bzgl. Familienzusammenführung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualitätsmanagement und Dokumentation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Öffentlichkeitsarbeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterstützung bei der Organisation religiöser Angebote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterstützung bei der Organisation kultureller Angebote	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Übernahme allgemeiner Verwaltungsaufgaben (z.B. bei Heimunterbringung)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einsatz für bessere Rahmenbedingungen ("politisches Mandat")	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eigene Arbeitsstelle sichern (z.B. durch Projektakquise)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gibt es über die oben genannten Aufgaben hinaus weitere, die Sie im Rahmen Ihrer Tätigkeit zu erledigen haben? (Bitte benennen!)					

## Vernetzung und Kooperation

Die folgenden Fragen beziehen sich auf die Vernetzung bzw. Kooperation mit anderen Ebenen der Flüchtlingssozialarbeit bzw. Betreuung sowie die administrative Ebene.

**Der erste kleine Fragenblock bezieht sich auf die Kooperation innerhalb Ihres Trägers!**

**Bitte geben Sie an, wie wichtig die Kooperation mit den folgenden Akteuren für Sie in Ihrer täglichen Arbeit ist!**



	Sehr wichtig	Wichtig	Teils teils	Unwichtig	Völlig unwichtig
mit der eigenen Geschäftsführung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit den eigenen Kolleg*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Bitte geben Sie an, wie häufig die Kooperation mit den folgenden Akteuren stattfindet!**

	Sehr häufig (täglich)	häufig (mehrmals wöchentlich)	gelegentlich (mehrmals monatlich)	selten (weniger als monatlich)	(fast) nie
mit der eigenen Geschäftsführung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit den eigenen Kolleg*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Bitte geben Sie an, wie gut die Kooperation mit den folgenden Akteuren aus Ihrer Sicht funktioniert!**

	sehr gut	gut	mittelmäßig	schlecht	sehr schlecht	trifft nicht zu
mit der eigenen Geschäftsführung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit den eigenen Kolleg*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Der folgende Fragenblock bezieht sich auf die Kooperation bzw. Vernetzung mit (anderen) freien Trägern in der Arbeit mit Geflüchteten!!**

**Bitte geben Sie an, wie wichtig die Kooperation mit den folgenden Akteuren für Sie in Ihrer täglichen Arbeit ist!**

	Sehr wichtig	Wichtig	Teils teils	Unwichtig	Völlig unwichtig
[/b]individuell mit <u>einzelnen</u> Mitarbeiter*innen anderer Träger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[/b]über " <u>institutionalisierte</u> " Ebenen, z.B. Netzwerktreffen ("runde Tische" etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Migrationsberatungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Bitte geben Sie an, wie häufig die Kooperation mit den folgenden Akteuren stattfindet!**

	Sehr häufig (täglich)	häufig (mehrmals wöchentlich)	gelegentlich (mehrmals monatlich)	selten (weniger als monatlich)	(fast) nie
[/b]individuell mit <u>einzelnen</u> Mitarbeiter*innen anderer Träger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[/b]über " <u>institutionalisierte</u> " Ebenen, z.B. Netzwerktreffen ("runde Tische" etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Migrationsberatungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Bitte geben Sie an, wie gut die Kooperation mit den folgenden Akteuren aus Ihrer Sicht funktioniert!**

	sehr gut	gut	mittelmäßig	schlecht	sehr schlecht	trifft nicht zu
[/b]individuell mit <u>einzelnen</u> Mitarbeiter*innen anderer Träger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
[/b]über " <u>institutionalisierte</u> " Ebenen, z.B. Netzwerktreffen ("runde Tische" etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Migrationsberatungsstellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Es folgt ein Fragenblock zur Kooperation bzw. Vernetzung mit öffentlichen Trägern (Ämtern, Behörden)!!**

**Bitte geben Sie an, wie wichtig die Kooperation mit den folgenden Akteuren für Sie in Ihrer täglichen Arbeit ist!**

	Sehr wichtig	Wichtig	Teils teils	Unwichtig	Völlig unwichtig
mit den Sozialämtern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Ausländerbehörden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit dem BAMF	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Integrations-, Bildungs- und Ehrenamtskoordinator*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Sehr wichtig	Wichtig	Teils teils	Unwichtig	Völlig unwichtig
mit der Polizei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Jobcentern / Arbeitsagentur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Schulen und Kitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Flüchtlingsambulanzen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Bitte geben Sie an, wie häufig die Kooperation mit den folgenden Akteuren stattfindet!**

	Sehr häufig (täglich)	häufig (mehrmals wöchentlich)	gelegentlich (mehrmals monatlich)	selten (weniger als monatlich)	(fast) nie
mit den Sozialämtern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Ausländerbehörden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit dem BAMF	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Integrations-, Bildungs- und Ehrenamtskoordinator*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit der Polizei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Jobcentern / Arbeitsagentur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Schulen und Kitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Flüchtlingsambulanzen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Bitte geben Sie an, wie gut die Kooperation mit den folgenden Akteuren aus Ihrer Sicht funktioniert!**

	sehr gut	gut	mittelmäßig	schlecht	sehr schlecht	trifft nicht zu
mit den Sozialämtern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Ausländerbehörden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit dem BAMF	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Integrations-, Bildungs- und Ehrenamtskoordinator*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit der Polizei	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Jobcentern / Arbeitsagentur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Schulen und Kitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Flüchtlingsambulanzen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Nun geht es noch um die Kooperation bzw. Vernetzung mit einigen anderen Akteuren!**

**Bitte geben Sie an, wie wichtig die Kooperation mit den folgenden Akteuren für Sie in Ihrer täglichen Arbeit ist!**

	Sehr wichtig	Wichtig	Teils teils	Unwichtig	Völlig unwichtig
mit Migrant*innen- bzw. Flüchtlingsselfstorganisationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit ehrenamtlichen Helfer*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Ärzten/Ärztinnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Rechtsanwälten/Rechtsanwältinnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Beratungsstellen sog. Begleitdienste (Sucht-, Schuldnerberatung etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Nicht-Regierungs-Organisationen (NRO) im Bereich Flucht und Asyl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Bitte geben Sie an, wie häufig die Kooperation mit den folgenden Akteuren stattfindet!**

	Sehr häufig (täglich)	häufig (mehrmals wöchentlich)	gelegentlich (mehrmals monatlich)	selten (weniger als monatlich)	(fast) nie
mit Migrant*innen- bzw. Flüchtlingsselfstorganisationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit ehrenamtlichen Helfer*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Sehr häufig (täglich)	häufig (mehrmals wöchentlich)	gelegentlich (mehrmals monatlich)	selten (weniger als monatlich)	(fast) nie
mit Ärzten/Ärztinnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Rechtsanwälten/Rechtsanwältinnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Beratungsstellen sog. Begleitdienste (Sucht-, Schuldnerberatung etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Nicht-Regierungs-Organisationen (NRO) im Bereich Flucht und Asyl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Bitte geben Sie an, wie gut die Kooperation mit den folgenden Akteuren aus Ihrer Sicht funktioniert!**

	sehr gut	gut	mittelmäßig	schlecht	sehr schlecht	trifft nicht zu
mit Migrant*innen- bzw. Flüchtlingsselfstorganisationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit ehrenamtlichen Helfer*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Ärzten/Ärztinnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Rechtsanwälten/Rechtsanwältinnen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Beratungsstellen sog. Begleitdienste (Sucht-, Schuldnerberatung etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mit Nicht-Regierungs-Organisationen (NRO) im Bereich Flucht und Asyl	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Falls es daneben weitere für Sie wichtige Kooperationspartner\*innen gibt, benennen Sie diese bitte hier!

Gibt es darüber hinaus wünschenswerte Kooperationspartner\*innen, die für Ihre tägliche Arbeit wichtig wären, zu denen aber bisher kein Kooperationsverhältnis besteht? *(Bitte benennen!)*

**Standards und Standardisierung in der Arbeit mit geflüchteten Menschen**

*Der letzte größere Block beschäftigt sich mit Ihren Einschätzungen bzgl. Standards und Standardisierung in der Arbeit mit geflüchteten Menschen!*

**Geben Sie bitte zunächst an, ob die im Folgenden aufgelisteten Gegebenheiten im Rahmen Ihrer derzeitigen täglichen Arbeit vorhanden sind bzw. ob Sie darüber verfügen!**

	Vorhanden	Nicht Vorhanden	Weiß ich nicht!
Regelmäßige Beratungs- bzw. Sprechzeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erreichbarkeit mit ÖPNV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eigener (alleiniger) Arbeitsplatz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geeignete Arbeitsmittel (PC, Diensthandy, mobiler Drucker, ggf. Dienstfahrzeug)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Räume für Einzelgespräche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vorliegen einer ausgearbeiteten Konzeption	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vorliegen verbindlicher Datenschutzregeln im Team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Möglichkeit zur kollegialen Fallberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Supervision	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regelmäßige Evaluation / Qualitätsmanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teamberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

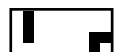


	Vorhanden	Nicht Vorhanden	Weiß ich nicht!
Klare Trennung zw. Sozialer Betreuung / Flüchtlingssozialarbeit und administrativen bzw. technischen Aufgaben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mitsprachemöglichkeit der Adressat*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Externe Beschwerdemöglichkeit für Klient*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Externe Beschwerdemöglichkeit für Sozialarbeiter*innen/Betreuer*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachlicher Austausch und Vernetzung mit externen Akteuren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spezielle Beratung und Versorgung für Menschen mit besonderen Bedarfen (z.B. Traumatisierte, psych. Kranke, drogenabhängige Personen...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ausreichende Sprachkenntnisse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interkulturelle Kompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratungskompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asylrechtliche Kenntnisse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sozialrechtliche Kenntnisse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Geben Sie nun noch an, wie wichtig diese Gegebenheiten im Rahmen Ihrer derzeitigen täglichen Arbeit für Sie sind bzw. wären!**

	Sehr wichtig	Wichtig	Teils teils	Unwichtig	Völlig unwichtig
Regelmäßige Beratungs- bzw. Sprechzeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erreichbarkeit mit ÖPNV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eigener (alleiniger) Arbeitsplatz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geeignete Arbeitsmittel (PC, Diensthandy, mobiler Drucker, ggf. Dienstfahrzeug)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Räume für Einzelgespräche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vorliegen einer ausgearbeiteten Konzeption	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vorliegen verbindlicher Datenschutzregeln im Team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Möglichkeit zur kollegialen Fallberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Supervision	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Regelmäßige Evaluation / Qualitätsmanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teamberatung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klare Trennung zw. Sozialer Betreuung / Flüchtlingssozialarbeit und administrativen bzw. technischen Aufgaben	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mitsprachemöglichkeit der Adressat*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Externe Beschwerdemöglichkeit für Klient*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Externe Beschwerdemöglichkeit für Sozialarbeiter*innen/Betreuer*innen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachlicher Austausch und Vernetzung mit externen Akteuren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Spezielle Beratung und Versorgung für Menschen mit besonderen Bedarfen (z.B. Traumatisierte, psych. Kranke, drogenabhängige Personen...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ausreichende Sprachkenntnisse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interkulturelle Kompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beratungskompetenz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asylrechtliche Kenntnisse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Sehr wichtig	Wichtig	Teils teils	Unwichtig	Völlig unwichtig
Sozialrechtliche Kenntnisse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Welches Ziel ist Ihnen persönlich in Ihrer Arbeit mit Geflüchteten am wichtigsten?					
<i>Bitte beantworten Sie noch die folgenden Fragen in Bezug auf Standards und Standardisierung in der Arbeit mit geflüchteten Menschen!</i>					
Existieren bei Ihrem Träger (Arbeitgeber) einheitliche Standards für die Arbeit mit geflüchteten Menschen?	<input type="radio"/> Ja, wir arbeiten weitest möglich nach den Standards <input type="radio"/> Nein		<input type="radio"/> Ja, aber sie betreffen nur Teilbereiche der Arbeit		
Wie stehen Sie zur Diskussion über Standardisierung und einheitliche Standards? Bitte geben Sie an, welche der folgenden Aussagen für Sie am ehesten zutrifft!					
<input type="radio"/> Standards sind unverzichtbar für eine gute und erfolgreiche Arbeit, unsere Tätigkeit sollte so weit wie möglich an einheitlichen Standards orientiert sein! <input type="radio"/> Inhalte und Erfolg der Flüchtlingssozialarbeit lassen sich nur sehr bedingt durch Standards abbilden. Wir sollten uns aber dort, wo es möglich ist, an einheitlichen Standards orientieren! <input type="radio"/> Einheitliche Standards sind in der Flüchtlingssozialarbeit weitgehend sinnlos, da die Probleme und deren Lösungen zu individuell sind, um irgendetwas Standards darüber zu stützen!					
In welchen Bereichen Ihrer Arbeit mit geflüchteten Menschen wären Standards Ihrer Ansicht nach hilfreich? (Bitte benennen!)					
In welchen Bereichen Ihrer Arbeit mit geflüchteten Menschen sind Standards Ihrer Ansicht nach nicht sinnvoll bzw. wo ist eine Standardisierung nicht möglich? (bitte benennen!)					
<b>Bitte nehmen Sie abschließend Stellung zu den folgenden Aussagen: Inwieweit treffen diese aus Ihrer Sicht zu?</b>					
	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	
Ich empfinde es als schwierig für die Arbeit, wenn meine sozialpädagogisch begründeten (Wirkungs-)Ziele für die FSA vom Geldgeber bzw. vom Träger jeweils anders definiert werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Die Arbeit mit geflüchteten Menschen sollte nur von ausgebildeten Sozialarbeiter*innen / Sozialpädagog*innen geleistet werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Die Arbeit mit geflüchteten Menschen ist im Wesentlichen Teamarbeit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Flüchtlingssozialarbeit ist nicht niedrigschwellig genug und kann Geflüchtete nicht intensiv genug betreuen und begleiten, deshalb ist eine Soziale Betreuung unverzichtbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	



## Angaben zur Person

Da die Befragung zusammengefasst nach unterschiedlichen Gruppen ausgewertet werden soll, benötigen wir von Ihnen einige persönliche Angaben, um Sie diesen Gruppen zuordnen zu können. Diese Angaben ermöglichen keine Identifizierung einzelner Befragter!

Bitte geben Sie Ihr Geburtsjahr an! (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)

--	--	--	--

Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an!

Weiblich  
 Anderes

Männlich

Über welche berufliche Ausbildung verfügen Sie? (Mehrfachantworten möglich.)

- (Noch) keine abgeschlossene Ausbildung
- Abgeschlossene Lehre in einem sozialen Beruf
- Abgeschlossene Lehre in einem anderen Beruf
- Fachschulabschluss in einem sozialen Beruf
- Meister- oder Fachschulabschluss in einem anderen Beruf
- Abgeschlossenes Studium (Uni oder FH) der Sozialen Arbeit bzw. Sozialpädagogik
- Abgeschlossenes Studium (Uni oder FH) in einem anderen Fach
- Andere berufliche Ausbildung

Geben Sie bitte im Fall eines Hochschulabschlusses die Art des Abschlusses an!

Bachelor  
 Diplom  
 anderer Abschluss

Master  
 Magister

Falls andere berufliche Ausbildung: Bitte angeben!

Über welche (weiteren) spezifischen Qualifikationen für die Arbeit mit geflüchteten Menschen verfügen Sie? (Bitte angeben!)

Seit wie vielen Jahren sind Sie insgesamt berufstätig? (Bitte tragen Sie in jedes Kästchen nur eine Ziffer ein)

--	--

Welche Sprachen sprechen Sie flüssig "in Wort und Schrift" (Bitte angeben!)

In welchen Sprachen verfügen Sie über Grundkenntnisse? (Bitte angeben!)

Sie haben das Ende des Fragebogens erreicht!

Falls Sie noch weitere Anmerkungen haben oder uns etwas mitteilen wollen, nutzen Sie bitte das folgende Textfeld!

**Nochmals herzlichen Dank für Ihre Mitwirkung!**

