

# Case WORK

Transnationaler Bericht

Aktivist\*Innen für Solidarität

SITUATION UND BEDÜRFNISSE VON FREIWILLIGEN, DIE MIT FLÜCHTLINGEN  
UND ASYLSUCHENDEN IN FÜNF VERSCHIEDENEN EUROPÄISCHEN  
LÄNDERN ARBEITEN.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung und methodischer Überblick .....	3
2.	Ein Überblick über Migration und die Hauptmerkmale des Phänomens Freiwilligenarbeit.....	3
2.1.	Migration im Überblick.....	3
2.2.	Phänomen Freiwilligenarbeit: Die Hauptmerkmale .....	8
3.	Stand der Freiwilligenarbeit im Bereich Asyl und Integration in fünf Ländern .....	13
4.	Bedürfnisse von Freiwilligen in fünf Ländern .....	16
4.1.	Wer sind sie? Herausarbeitung und Analyse der Motivationen, Bedürfnisse, Einstellungen, Fähigkeiten, Erwartungen und Überzeugungen von Freiwilligen .....	16
4.2.	Welche Schlüsselfaktoren können zur Unterstützung der Bedürfnisse von Freiwilligen beitragen? .....	19
5.	Fazit und Überlegungen .....	20
6.	Quellen .....	21
6.1.	Anhang A – Quellen .....	21
6.2.	Anhang B - Leitlinien für Interviews und Fokusgruppen .....	22
6.3.	Anhang C - Personen, die bei den Forschungsarbeiten erreicht wurden.....	22
6.4.	Anhang D – Länderberichte .....	22

caseWORK Projekt Nummer: 2017-1-DE02-KA204-004189

Die Europäische Kommission hat die Veröffentlichung und Erstellung dieses Berichts unterstützt und möglich gemacht, was jedoch nicht heißt, dass die Kommission die Ansichten der Autor\*Innen immer teilt oder wiedergibt und kann daher nicht für die darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

## 1. Einführung und methodischer Überblick

In Europa wird derzeit verstärkt nach Lösungsansätzen zur Bewältigung der hohen Zahlen von Geflüchteten und Asylbewerber\*Innen gesucht. Je mehr Menschen in Europa Schutz suchen, desto mehr Hilfe wird in diesem Bereich auch benötigt. Die Zahl der freiwilligen Helfer\*Innen, die sich für den Bereich Asyl und Integration engagieren, ist in den letzten Jahren stark gestiegen. Diese Menschen sind für den Integrationsprozess, durch den Isolation minimiert und Asylbewerber\*innen die Möglichkeit gegeben werden soll, ihre sozialen und beruflichen Fähigkeiten zu stärken, unentbehrlich. Um bestmögliche Hilfe für beide Seiten zu gewährleisten ist es unerlässlich diesen motivierten freiwilligen Helfer\*innen Unterstützung anzubieten. Zwar ist die Zahl der Asylbewerber\*Innen in Europa, seit dem Höhepunkt der sogenannten Flüchtlingskrise im Jahr 2015, zurückgegangen, allerdings ist Integration als ein langfristiger Prozess anzusehen, der nach dem Asylverfahren bei weitem noch nicht abgeschlossen ist. Ausdauerndes Engagement und die kompetente Unterstützung durch europäische Freiwillige sind Schlüsselemente für einen erfolgreichen Integrationsprozess.

Das Projekt caseWORK verfolgt das Ziel, freiwillige Helfer\*innen mithilfe eines Online-Trainings zu unterstützen und dahingehend zu qualifizieren, dass sie ihre anspruchsvollen Aufgaben erfolgreich bewältigen können. Um den Kurs bedarfsorientiert gestalten zu können, haben die Projektpartner\*Innen in fünf europäischen Ländern (Österreich, Deutschland, Griechenland, Italien und Slowenien) Studien über die aktuelle Situation und die Bedürfnisse von freiwilligen Helfer\*innen, die im Bereich Asyl und Integration tätig sind, durchgeführt. Der vorliegende Bericht fasst die Ergebnisse dieser fünf Länderberichte zusammen.

Die in den einzelnen Ländern durchgeführte Forschung bestand jeweils aus einem Desk-Research zur aktuellen Situation und wurde durch Interviews, Fokusgruppen und Online-Umfragen mit der Zielgruppe bereichert. Insgesamt wurden dabei 99 Personen befragt.<sup>1</sup>

## 2. Ein Überblick über Migration und die Hauptmerkmale des Phänomens Freiwilligenarbeit

### 2.1. Migration im Überblick

Im Jahr 2016 setzte sich die Bevölkerung der Europäischen Union aus mehr als 500 Millionen Menschen zusammen (Stand 1. Januar 2016). Davon waren mehr als 7% ausländische Bevölkerungsgruppen (die nicht in ihrem Herkunftsland lebten). Drei Viertel davon stammten von außerhalb der EU. Die Länder mit den größten ausländischen Anteilen in der EU waren

---

<sup>1</sup> Siehe Anhang C für eine detaillierte Tabelle mit den erreichten Personen.

Deutschland (8,7 Millionen Menschen), Großbritannien (5,6 Millionen), Italien (5 Millionen), Frankreich und Spanien (jeweils 4,4 Millionen).

Laut des Jahresberichts des European Asylum Support Office (EASO), wurden im Jahr 2016 1,3 Millionen Anträge auf internationalen Schutz in den EU-Ländern, Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz gezählt, was einem Rückgang von 7% zum Vorjahr entspricht.

Während Syrien, Afghanistan, Irak, Pakistan und Nigeria die häufigsten Herkunftsländer sind, wurden Deutschland, Italien, Frankreich, Griechenland und Österreich als die wichtigsten Aufnahmeländer kategorisiert.

Auf den folgenden Seiten sollen die Hauptaspekte von Migration und Freiwilligenarbeit in den am Projekt beteiligten Ländern vorgestellt werden.

## **Österreich**

Der Anteil der ausländischen Wohnbevölkerung in Österreich lag Anfang 2017 bei rund 1.342 Millionen Menschen – was etwa 15,3% der Gesamtbevölkerung entspricht. Die meisten davon sind Kriegsflüchtlinge aus Syrien oder Geflüchtete aus wirtschaftlich schwachen Ländern. Insgesamt stammt die Mehrheit der Ausländer\*Innen in Österreich aus Deutschland, gefolgt von Serbien und der Türkei (Stand 1. Januar 2017). In Österreich wurden im Jahr 2016 insgesamt 42.285 Asylanträge gestellt, was im Vergleich zum Jahr 2015, mit 88.340 Anträgen, zunächst einen erheblichen Rückgang verzeichnen lässt. Nichtsdestotrotz war die Zahl der Anträge im Jahr 2016 doppelt so hoch wie die Zahl der Anträge im Jahr 2014 (28.064) und auch deutlich höher als in den Vorjahren.

Das Bundesamt für Asyl (BFA) ist die erste Instanz für die Durchführung von Asyl- und Ausländerrechtsverfahren. Im ersten Teil des Verfahrens entscheidet das BFA, ob Österreich für die weitere Prüfung des Antrags zuständig ist oder nicht. Das Gespräch wird in einer für die Asylbewerber\*Innen verständlichen Sprache geführt und bei Bedarf von vereidigten Dolmetscher\*Innen begleitet. Ist Österreich nicht für die Prüfung des Antrags zuständig, wird dieser bereits während des Zulassungsverfahrens abgelehnt. Grundsätzlich fallen all solche Anträge in den Zuständigkeitsbereich, die nicht bereits in einem anderen "Dubliner Staat" eingegangen sind.

Aufgrund des enormen Anstiegs von Verwaltungsaufgaben wurde die allgemeine Entscheidungsfrist des BFA auf 15 Monate verlängert. Asylanträge aus "sicheren Herkunftsländern" werden grundsätzlich abgelehnt. Ausländer\*Innen, über deren Asylantrag positiv entschieden wurde und denen damit der Flüchtlingsstatus zuerkannt wird, haben vollen Zugang zum Arbeitsmarkt und die Möglichkeit, einen regulären Pass zu beantragen.

Seit der letzten Gesetzesänderung ("vorübergehendes Asyl") wird Asylbewerber\*Innen zunächst nur ein begrenztes Aufenthaltsrecht für einen Zeitraum von drei Jahren gewährt.

Subsidiärer Schutz wird Personen gewährt, deren Asylantrag abgelehnt wurde weil keine Verfolgung besteht, deren Leben in ihrem Herkunftsland aber anderweitig gefährdet ist. Sie haben daher keinen Anspruch auf Asyl, sondern erhalten vorübergehenden Abschiebeschutz. Der subsidiäre Schutz wird für einen Zeitraum von einem Jahr gewährt. Damit verbunden ist der uneingeschränkte Zugang zum Arbeitsmarkt.

Die Entscheidungen des BFA können beim Bundesverwaltungsgericht angefochten werden. Da eine Abschiebung erst nach einem gerichtlichen Beschluss vollzogen werden kann, wird ihr Zeitpunkt dadurch aufgeschoben.

## Deutschland

Deutschland hat 82,4 Millionen Einwohner\*Innen. Die jüngsten Zahlen zeigen, dass mehr als 18 Millionen Menschen einen Migrationshintergrund haben. Laut einer Übersicht von 2016 ist dabei die größte Gruppe türkischer Herkunft (2,8 Millionen). Ein Drittel aller Menschen mit Migrationshintergrund kommt aus außereuropäischen Ländern. Menschen, die nach Deutschland einwandern, lassen sich in zwei Gruppen einteilen: diejenigen, die aus Ländern der Europäischen Union stammen, und diejenigen, die aus Drittländern kommen. Im Jahr 2015 sank in Deutschland die prozentuale Verteilung der ausländischen Bevölkerungsgruppen mit Herkunft aus der EU aufgrund des starken Anstiegs der Asylbewerber\*Innen von außerhalb auf 28%. Im Jahr 2016 waren 42% aller Migrant\*Innen EU-Bürger\*Innen.

Die meisten Asylbewerber\*Innen, die 2017 nach Deutschland kamen, stammen aus Syrien, gefolgt von Irak und Afghanistan. In den ersten drei Monaten des Jahres 2018 war Syrien mit 23% aller Bewerber\*Innen wieder das am häufigsten erfasste Herkunftsland, gefolgt von Irak (10,7%) und von Nigerien (6,6%).

Um die Gleichstellung aller Asylbewerber\*Innen zu gewährleisten, wurde das System für alle europäischen Länder vereinheitlicht. Der erste Schritt für alle Asylsuchenden, die nach Deutschland kommen, ist die Registrierung bei öffentlichen Organisationen oder die Meldung bei der Polizei. Zunächst wird dabei ein vorläufiges Dokument ausgestellt, das für jeden weiteren Schritt des Asylverfahrens unerlässlich ist. Mit Hilfe des deutschen Verteilungs- und Zählsystems "EASY" werden die Asylsuchenden auf die Bundesländer verteilt und zum entsprechenden Aufnahmezentrum geschickt. Sobald der/die Asylsuchende im zuständigen Aufnahmezentrum eingetroffen ist, wird er/sie mit Lebensmitteln und Erster Hilfe versorgt. Das Zentrum informiert dann das nächstgelegene Bundesamt, wo die Migrant\*Innen persönlich Asyl beantragen müssen. Die Zuständigen holen alle fehlenden persönlichen Informationen des Antragsstellers/ der Antragsstellerin ein und informieren sie über ihre Rechte und Pflichten während des Asylverfahrens.

Im Rahmen eines persönlichen Gesprächs erhalten die Bewerber\*Innen die Möglichkeit, ihre persönliche Situation zu erläutern. Da dieses Verfahren die Grundlage für jede weitere Entscheidung bildet, können sich Asylsuchende so viel Zeit nehmen, wie sie benötigen, um

ihre Beweggründe für die Ausreise aus ihrem Heimatland darzulegen. Nach erneuter Abwägung des Gespräches und der Überprüfung aller offiziellen Unterlagen entscheidet das Bundesamt, ob der Antrag angenommen wird oder nicht. Außerdem wird auf Grundlage des Asylgesetzes darüber entschieden, ob eine der vier Schutzformen - Asylanspruch, Flüchtlingsschutz, subsidiärer Schutz oder Abschiebeverbot - greift.

Im Falle einer Ablehnung können Asylsuchende in Berufung gehen, und damit bewirken, dass die Sachlage erneut überprüft wird. Die endgültige Entscheidung des Bundesamtes hat entsprechend entweder das Bleiberecht oder die Ausreisepflicht zur Folge. Im ersten Fall lassen sich zwei verschiedene Varianten unterscheiden: das Aufenthaltsrecht und das Bleiberecht.

### **Griechenland**

Neuesten Schätzungen der Vereinten Nationen zur Folge, hat Griechenland derzeit 11,14 Millionen Einwohner\*Innen. Besonders nach dem Zweiten Weltkrieg war Griechenland eines der wichtigsten Auswanderungsländer.

Nach der letzten offiziellen Volkszählung (2011) besteht die Bevölkerung aus griechischen (91%), albanischen (4,5%), bulgarischen (0,7%), rumänischen (0,4%), pakistanischen (0,3%) und georgischen (0,25%) Bürger\*Innen. Die neuesten Daten (2016) des Europäischen Migrationsnetzes zeigen, dass von der Gesamtbevölkerung Griechenlands 11,3% im Ausland geboren wurden (3,2% stammen aus anderen EU-Mitgliedstaaten, 8,1% aus Drittländern). Im Jahr 2017 kamen 29.718 Menschen auf dem Seeweg nach Griechenland, im Jahr 2016 waren es 173.450. Die Mehrheit derjenigen, die 2017 ankamen, stammt aus Syrien (42%), dem Irak (20%) und Afghanistan (12%). Mehr als die Hälfte waren Frauen (22%) und Kinder (37%), während 41% erwachsene Männer waren.

Der 2011 gegründete Empfangs- und Identifikationsdienst (R.I.S.) ist eine unabhängige Einrichtung des stellvertretenden Generalsekretariats für Migrationspolitik. Die Aufgabe ist die Verwaltung von Drittstaatsangehörigen, die die griechischen Grenzen ohne legale Dokumente und/oder Verfahren überschreiten. Sie werden gezielt in Erstaufnahmeverfahren einbezogen. Nach Angaben des Asyldienstes gab es seit 2013 und bis Ende April 2018 155.176 Asylanträge. Zwei Drittel der Bewerbungen (67,9%) wurden von Männern eingereicht. Ein Drittel der Bewerbungen stammte von Syrer\*Innen.

Seit Mitte 2015 ist Griechenland mit extrem vielen Migrant\*Innen konfrontiert. Die Einführung von Grenzbeschränkungen und die anschließende Schließung der Westbalkanroute im März 2016, durch die etwa 50.000 Drittstaatsangehörige in Griechenland abgefangen wurden, verursachte eine bis dahin unerreichte Belastung für das griechische Aufnahmesystem. Seitdem ist die Zahl der Aufnahmeplätze, die vom Nationalen Zentrum für Soziale Solidarität (EKKA Griechenland) bereitgestellt wurden, vor allem durch temporäre Unterbringungszentren (Camps) und das UNHCR-Unterkunftssystem aufgestockt worden. Armut und Obdachlosigkeit sind nach wie vor ein großes Problem für viele Bewerber\*Innen.

Die Situation auf den Inseln bleibt auch wegen der Überfüllung der Aufnahmeeinrichtungen kritisch: Höhere Zahlen belasten bereits überfüllte Aufnahmezentren und verschärfen Spannungen und Frustration unter Asylbewerber\*Innen und Geflüchteten. (UNHCR - Fact Sheet, Aegean Islands, März 2018).

### **Italien**

Die Zahl der ausländischen Einwohner\*Innen Italiens betrug im Jahr 2016 5.047.028 und damit nur einige Hundert mehr wie im Vorjahr. Die ausländischen Staatsangehörigen in Italien setzen sich aus ca. 200 verschiedenen Nationalitäten zusammen, 30,5 % davon sind EU-Bürger\*Innen (1.537.223, davon 1.168.552 aus Rumänen), während 1,1 Millionen aus außer europäischen Ländern stammen. Die meisten Ausländer\*Innen in Italien stammen aus: Rumänien (1.168.552), Albanien (448.407), Marokko (420.651), China (281.972) und der Ukraine (234.354). Etwas 5,383,199 Italiener\*Innen leben im Ausland.

Immer weniger Menschen verlassen ihr Heimatland aus familiären oder wirtschaftlichen Gründen. Hingegen steigt die Zahl der Menschen die aus politischen und religiösen Gründen ihr Heimatsland verlassen immer weiter an. Zwischen 1997 und 2016 stieg die Zahl der Neuankünfte in Italien von 22.343 auf 181.436 und sank bis 2017 wieder auf 119.369. Nachdem das Abkommen zwischen Italien und Libyen im Juli 2017 durchgesetzt wurde (und der nachfolgenden Abkommen zwischen Mali und Niger) sank die Zahl auf 9.070.

Im Jahr 2017 waren Nigerien, Guinea, die Elfenbeinküste und Bangladesch die häufigsten erfassten Nationalitäten. Im April 2018 war es vor allem Tunesien, Eritrea und Nigerien.

Das Empfangssystem Italiens besteht aus verschiedenen Strukturen, die von Faktoren wie der Anzahl der verfügbaren Plätze und der Bedingungen und Standards der angebotenen Dienstleistungen abhängig sind. Kernstück des Systems ist das SPRAR, das "System zum Schutz von Asylsuchenden und Flüchtlingen", das von den lokalen Behörden koordiniert und seit 2014 von den CAS (Extraordinary Accommodation Centres) ergänzt wird. Letzteres wurde von den lokalen Verwaltungsbezirken im Auftrag des Innenministeriums ins Leben gerufen. Rund 80% aller Begünstigten des Empfangssystems sind hier verortet.

### **Slowenien**

Im Jahr 2016 wanderten 16.623 Migranten nach Slowenien ein, und 15.572 verließen das Land. Im Vergleich zum Jahr 2015 ist somit die Zahl der Zuwanderer um 8% und die Zahl der Auswanderer um 4% gestiegen.

Im Jahr 2016 waren die am häufigsten erfassten Herkunftsländer Bosnien und Herzegowina (35% aller eingewanderten ausländischen Staatsbürger\*Innen), gefolgt von Serbien, Kosovo, Kroatien und Mazedonien. Slowenische Staatsbürger\*Innen wanderten hauptsächlich nach Österreich aus, während ausländische Staatsbürger\*Innen vor allem nach Bosnien und Herzegowina zogen.

Neben der "alten" Situation, die noch wegen des Jugoslawien-Krieg herrschte, ist auch Slowenien von dem extremen Anstieg an Asylsuchenden betroffen. Im Zeitraum vom 17. Oktober 2015 bis 25. Januar 2016 durchquerten 422.724 Migranten das Land. Bis März 2016 stiegen die Zahlen auf 477.791. Die meisten setzten ihre Reise nach Österreich und in andere nord- und westeuropäische Länder fort. Die häufigsten Herkunftsländer für internationalen Schutz sind Afghanistan, Syrien, Irak, Pakistan, Iran und die Türkei.

In Slowenien gibt es folgende Zentren: 1) die erste Einheit des Asylzentrums Ljubljana, 2) die zweite Einheit des Asylzentrums Ljubljana, 3) das Asylzentrum Logatec. Jedes Asylzentrum besteht aus sechs Abteilungen: für Familien, für alleinstehende Männer, für unbegleitete Minderjährige, für alleinstehende Frauen, für Menschen mit besonderen Bedürfnissen und einem Bereich für eingeschränkte Mobilität, der jedoch derzeit nicht genutzt wird. Insgesamt bietet das Zentrum Platz für 203 Personen. Außerdem gibt es in Ljubljana und Maribor zwei Integrationshäuser, die seit 2006 in Betrieb sind und etwa 60 Personen mit anerkanntem internationalem Schutz Unterkunft bieten können.

### **Fazit**

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Partnerländer untereinander zwar einige Gemeinsamkeiten aufweisen, die Ansätze für die Aufnahme von Asylbewerber\*Innen und Geflüchteten aber unterschiedlich sind. Griechenland, Italien und Slowenien sind sogenannte Beitrittsländer (insbesondere Italien und Griechenland aufgrund ihrer geografischen Lage) und Transitländer, die wenig Erfahrung bei der Aufnahme und Integration von Asylbewerber\*Innen und Flüchtlingen vorweisen können. Hier herrschen eher schwierige sozioökonomische Bedingungen und wenig Beschäftigungsmöglichkeiten. Österreich und Deutschland hingegen waren in den Jahren 2015/2016 die wichtigsten Zielländer für Asylbewerber\*Innen. Die Zahl der Erstanträge ist aufgrund der Einschränkungen durch Grenzkontrollen, der Schließung der so genannten Balkanroute und des Flüchtlingsabkommens zwischen der EU und der Türkei im März 2016 zurückgegangen.

## **2.2. Phänomen Freiwilligenarbeit: Die Hauptmerkmale**

Die Relevanz ehrenamtlicher Arbeit wird in der EU schon seit langem anerkannt. Eine Studie über Freiwilligenarbeit (2010) zeigte, dass etwa 92 bis 94 Millionen Erwachsene, also etwa 23% aller über 15-Jährigen Europäer\*Innen, als Ehrenamtliche Helfer\*innen tätig sind. Natürlich unterscheiden sich die Mitgliedsstaaten hinsichtlich des Umfangs und der Beteiligung an Freiwilligenarbeit. Während einige EU-Mitgliedstaaten bereits eine lange Tradition der Freiwilligenarbeit pflegen und somit über gut entwickelte Einrichtungen verfügen, steckt der ehrenamtliche Sektor in anderen Ländern noch in der Entwicklungsphase und ist relativ schwach ausgebildet.

Momentan gibt es keine einheitliche Regelung für Freiwilligenarbeit in den Mitgliedstaaten,



was vor allem an ihrer Komplexität und Vielschichtigkeit liegt. Bei der Kategorisierung des rechtlichen Rahmens für Freiwilligenarbeit können die Mitgliedstaaten jedoch in drei grundlegende Kategorien unterteilt werden:

- Mitgliedstaaten, in denen ein spezieller rechtlicher Rahmen für Freiwilligenarbeit besteht (Belgien, Zypern, Tschechische Republik, Ungarn, Italien, Lettland, Luxemburg, Malta, Polen, Portugal, Rumänien und Spanien);
- Mitgliedstaaten, die keinen rechtlichen Rahmen haben, in denen aber die Freiwilligentätigkeit durch andere, bereits bestehende, allgemeingültige Gesetze geregelt oder impliziert wird (Österreich, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Irland, Litauen, Niederlande, Slowakei, Schweden und Vereinigtes Königreich);
- Mitgliedstaaten, die gerade dabei sind, einen eigenen rechtlichen Rahmen für die Freiwilligenarbeit zu entwickeln (Bulgarien und Slowenien).

Die folgende Tabelle zeigt die Definitionen der CaseWORK-Länderpartner [Quelle: Freiwilligenarbeit in der Europäischen Union (2010)].

Länder	Legale definition	Definition
Österreich	Nein	<p>Das Bundesministerium für <i>Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz</i> verwendet die vom Österreichischen Rat für Freiwilligenarbeit entwickelte Definition (hier wird Freiwilligenarbeit als Freiwilliges Engagement bezeichnet):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Freiwillig, aber einem geregelten rechtlichen Rahmen unterliegend;</li> <li>- zum Wohle der Gemeinschaft oder eines Dritten und nicht zum eigenen Wohle oder der eigenen Familie. Arbeit, die ohne entsprechende Gegenleistung in Form eines Entgelts für einen Erwerbstätigen erbracht wird.</li> </ul> <p>Aktivität,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die in einer bestimmten Zeitspanne oder regelmäßig ausgeführt wird;</li> <li>- die unverbindlich in Bezug auf Weiterbildung, Praktikum oder Arbeit in einer Organisation ist;</li> <li>- die üblicherweise im Rahmen einer institutionellen Organisation, Plattform, Initiative oder Gruppe durchgeführt wird, jedoch außerhalb der zivilen oder militärischen Aufgaben von Bürger*Innen liegt; und</li> <li>- sowohl informelle (Familie, Nachbarschaft) als auch formelle (Gruppen, Vereine, etc.) Institutionen umfassen.</li> </ul>

Deutschland	Nein	<p>Es kann zwischen zwei Definitionen unterschieden werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Traditionelle Form, die überwiegend "für Andere" ausgeübt wird und häufig mit Mitgliedschaften verbunden ist. Diese Art der Freiwilligenarbeit findet meist im Rahmen von Großorganisationen, z.B. Kirchen, Gewerkschaften, Parteien, Wohlfahrtsverbände (z.B. freiwillige Feuerwehr) und Sportvereine statt.</li> <li>- Ehrenamtliche Tätigkeiten, die in erster Linie für den Einzelnen selbst ausgeübt werden: Diese Art von Arbeit, die sich durch eine aktive Teilnahme auszeichnet und die Möglichkeit zur Entwicklung persönlicher Kompetenzen und Fähigkeiten gibt, wird in der Regel im Rahmen von Selbsthilfegruppen, Basisorganisationen, sozialen Bewegungen, Bürgerinitiativen, ökologischen Projekten und nicht institutionalisierten politischen Kampagnen durchgeführt.</li> </ul>
Griechenland	Nein	<p>Es gibt keine offizielle, allgemein anerkannte Definition von Freiwilligenarbeit oder dem/r ehrenamtlichen Helfer*in. §2 der Charta der Organisationen der Zivilgesellschaft in Griechenland, die von der nationalen Agentur für Freiwilligenarbeit (Ergo Politon) entwickelt wurde, impliziert aber die folgende Definition von Freiwilligenarbeit:</p> <p>Jede Freiwilligentätigkeit dient dem Gemeinwohl und wird freiwillig und ohne Eigeninteresse ausgeführt. Die Tätigkeiten erfolgen im Gestus eines Hilfsangebots und der bewussten Unterstützung. Der Freiwillige sollte eine genaue Vorstellung davon haben, für welche Bereiche er zuständig ist und welche Fähigkeiten er dafür mitbringt.</p> <p>Die Organisation, die sich der Charta angeschlossen haben, akzeptieren diese Definition. Laut der Hellenischen Föderation der Nichtregierungsorganisationen ist Freiwilligenarbeit definiert als "willige Verpflichtung einer Person, für eine bestimmte oder unbegrenzte Zeit zum Wohle der Gesellschaft und ohne Bezahlung zu arbeiten".</p>
Italien	Ja	<p>Der Begriff "Freiwilligenarbeit" bezieht sich in Italien auf alle Arten von Aktivitäten, wobei unwesentlich ist, ob es sich dabei um formelle oder informelle Tätigkeiten in Voll- oder Teilzeit, handelt, die im In- oder Ausland ausgeführt werden. Die Aktivitäten werden aus freiem Willen und aus eigener Motivation heraus durchgeführt, wobei kein entgeltlicher Gewinn erwartet wird. Die Aktivitäten nützen sowohl dem/der Freiwilligen selbst,</p>

		<p>als auch den Gemeinden und der Gesellschaft. Daneben dient die ehrenamtliche Arbeit als eine Art Sprachrohr für Einzelpersonen und Verbände, um auf menschliche, soziale oder ökologische Bedürfnisse und Anliegen einzugehen. Obwohl ehrenamtliche Tätigkeiten bereits viel bewirken können, können sie professionelle, bezahlte Mitarbeiter nicht ersetzen.</p> <p>Das Rahmengesetz für Freiwilligenarbeit (266/1991) mit der Bezeichnung "Legge quadro sul volontariato" legt ausdrücklich fest, dass Freiwilligenarbeit: spontan, unentgeltlich, ohne beabsichtigte lohnende Ziele und ausschließlich zu Solidaritätszwecken erfolgen muss.</p> <p>Ein/Eine Freiwillige/r "arbeitet frei und unentgeltlich und fördert kreative und effektive Vorgehensweisen für verschiedene Bedürfnisse. Das eigene Handeln trägt zur Verwirklichung gemeinsamer Ziele bei".</p>
Slowenien	Nein	<p>Bisher gibt es keine allgemein anerkannte Definition. Der neue Gesetzentwurf wird allerdings den Vorschlag für eine Definition der Freiwilligenarbeit enthalten.</p>

### Österreich

In Österreich nimmt Freiwilligenarbeit einen großen Stellenwert ein, so engagieren sich 46% aller Österreicher\*Innen. Rund 2,3 Millionen Menschen arbeiten in Organisationen und Verbänden ohne Bezahlung. Der Zeitaufwand ist hierbei mit bis zu 30 Tagen im Jahr beträchtlich, weshalb die Konditionen und Definitionen in den letzten Jahren in vielerlei Hinsicht überarbeitet wurden, um die Rahmenbedingungen insgesamt zu verbessern. Im Jahr 2012 wurde vom Bundesgesetz zur Förderung von freiwilligem Engagement erstmals ein Rahmen gesetzt um ehrenamtliche Arbeit zu unterstützen.

Die Mehrheit der Freiwilligen Arbeiter\*Innen sind in regelmäßige Aktivitäten involviert und viele engagieren sich oft noch zusätzlich in zeitlich begrenzten Projekten. Freiwilliges Engagement bietet nicht nur der Gesellschaft einen Mehrwert, sondern kommt auch dem Einzelnen zugute. Sie bietet eine interessante Balance zwischen Arbeit und Ausbildung, und ermöglicht neue Fähigkeiten zu erwerben, eigene Stärken zu entwickeln, Verantwortung zu übernehmen, mitzugestalten und aktiv zu bleiben.

### Deutschland

In Deutschland kann ehrenamtliche Arbeit als eine Form bürgerschaftlichen Engagements bezeichnet werden, die nicht gewinnbringend, sondern gemeinnützig ist und - wie der Begriff schon sagt - ehrenamtlich erfolgt. Traditionelle Formen des bürgerschaftlichen Engagements setzen eine eher dauerhafte Mitgliedschaft voraus und finden häufig im Rahmen größerer

Organisationen, z.B. Kirchen, Gewerkschaften, politischen Parteien, Sportvereinen oder Wohlfahrtsverbänden statt. Diese Art der ehrenamtlichen Arbeit erfolgt in erster Linie zur Unterstützung von Menschen in Not und muss von der so genannten Freiwilligenarbeit unterschieden werden. Dabei engagieren sich Menschen in verschiedenen eher kurzfristigen Projekten, Selbsthilfegruppen, ökologischen Projekten oder nicht institutionalisierten politischen Kampagnen, um bestimmte Kompetenzen und Fähigkeiten für sich selbst zu erwerben.

Generell nimmt das bürgerschaftliche Engagement in Deutschland eine sehr wichtige Rolle ein. Jüngste Zahlen zeigen, dass sich etwa 30 Millionen Menschen in freiwilligen Organisationen oder Projekten engagieren, was bedeutet, dass 40 % der Gesamtbevölkerung beteiligt ist. Das System ist sehr heterogen und es gibt zahlreiche verschiedene Organisationen, Vereine und Sponsoren.

Eine der größten Umfragen zum Thema Freiwilligenarbeit, die 2014 durchgeführt wurde, ergab, dass das bürgerschaftliche Engagement seit 1999 stetig zugenommen hat. Die Umfrage zeigt, dass die Beteiligung in den einzelnen Regionen Deutschlands sehr unterschiedlich ist, wobei der höchste Anteil in Westdeutschland verortet werden kann.

Ehrenamtliches Engagement findet in den unterschiedlichsten Bereichen statt. Im Jahr 2014 engagierten sich die meisten Freiwilligen in den Bereichen Sport (16,3 %), Bildung, Schule, Vorschule (9,1 %) und Kultur (9 %).

### **Griechenland**

In Griechenland ist Freiwilligenarbeit kein verbreitetes Konzept, was vor allem durch die Geschichte Griechenlands zu erklären ist. Historisch gesehen zeichnete sich die griechische Zivilgesellschaft durch staatliche Aktivitäten und die Bereitstellung sozialer Dienste durch die orthodoxe Kirche aus. Nichtregierungsorganisationen (NGOs) wurden nur sehr selten staatlich unterstützt. Zudem stand in Griechenland durch die individualistische Gesellschaft, besonders die eigene Familie im Mittelpunkt.

In Griechenland gibt es momentan keinen rechtlichen Rahmen für Freiwilligenarbeit. Ehrenamtliche Tätigkeiten werden durch andere allgemeingültige Gesetze geregelt. Als Freiwilligenorganisationen werden nach der internationalen Definition somit diejenigen Organisationen verstanden, die hauptsächlich von Freiwilligen und unbezahlten Arbeitskräften betrieben werden und aus eigenem freien Willen heraus Hilfsangebote bereitstellen. In städtischen Gebieten scheint es ein größeres Maß an ehrenamtlichen Aktivitäten zu geben. Bis 2010 waren 4.168 Organisationen registriert. Ein besonders hohes Maß an Engagement (37%) kann im Bereich Kultur verzeichnet werden. Im sozialen Bereich hingegen sind nur etwa 18 % der ehrenamtlichen Helfer\*innen aktiv.

**Italien**

Der Bericht des CSVnet 2015 (National Coordination of the Service Centres for Volunteer Work) beschreibt die durchschnittlichen italienischen Freiwilligen anhand einer Stichprobenerhebung bei 44.182 Vereinen. Die Ergebnisse zeigen, dass die meisten Freiwilligen in den Bereichen Sozialhilfe (11.812) und Gesundheitswesen (9.098) tätig sind: diese beiden Kategorien machen 55% der Gesamtzahl aller Vereine aus. Weitere beliebte Bereiche sind Kultur, Sport und Freizeitaktivitäten. Ältere Menschen und Minderjährige sind in der Regel die häufigsten Unterstützungsempfänger (25,4%). Etwa 18% der Organisationen kümmern sich um Migranten, Flüchtlinge, kranke und behinderte Menschen.

Mehr als die Hälfte der Verbände sind dabei in folgenden Gebieten Nord- und Mittelitaliens positioniert: Lombardei, Toskana, Latium, Piemont und Emilia Romagna. In diesen Regionen existieren die meisten ehrenamtlichen Organisationen.

**Slowenien**

Die Umfrage "Größe, Umfang und Rolle des privaten gemeinnützigen Sektors in Slowenien" (2006) ergab, dass es im Jahr 2004 zwischen 280.000 und 350.000 aktive Freiwillige in Slowenien gab. Bei 1.179.756 Arbeitsstunden entspricht das einer Arbeitsbelastung von 7.125 Vollzeitbeschäftigten. Im Durchschnitt leisteten die Freiwilligen in jeder Organisation 149 Stunden pro Monat, was etwa 84% einer Vollzeitbeschäftigten ist.

**Fazit**

In einer Studie über Freiwilligentätigkeit in der Europäischen Union (2011) wurden verschiedene Ergebnisse vorgestellt, die besagen, dass Slowenien mit 10-19% ein relativ geringes Maß an Freiwilligentätigkeit aufweist, während Länder wie Österreich, die Niederlande und das Vereinigte Königreich mit etwa 40% einen sehr viel höheren Anteil aufweisen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass, obwohl die Beteiligung der Länder an ehrenamtlichen Aktivitäten sehr unterschiedlich ist und die dazugehörigen Organisationen und Verbände in den Partnerländern und innerhalb jedes Landes sehr heterogen sind, Freiwilligenarbeit insgesamt eine sehr bedeutende Rolle in der EU spielt.

### **3. Stand der Freiwilligenarbeit im Bereich Asyl und Integration in fünf Ländern**

Da die Migrationsbewegungen in den letzten Jahren zugenommen haben, mussten Organisationen im Bereich Asyl und Integration neue Strukturen entwickeln, um den

verschiedenen Bedürfnissen und Fragen gerecht zu werden. Einer der Befragten behauptet beispielsweise, dass die Zahl der Freiwilligen im direkten Verhältnis zur Anzahl der Einwanderer ansteigt. Ehrenamtliche Einrichtungen und Helfer\*innen schalteten sich während und insbesondere zu Beginn der sogenannten Flüchtlingskrise vermehrt ein. Die von den Projektpartnern durchgeführten Untersuchungen zeigen die wichtigsten Merkmale auf.

Freiwillige haben schon immer einen wesentlichen Beitrag dazu geleistet, die Lücken im Asylsystem zu schließen. Besonders bei vermehrten Neuankünften von Geflüchteten engagierten sich ehrenamtliche Helfer\*innen, zum Beispiel auf den Inseln der östlichen Ägäis oder in Solidaritätslagern wie dem Baobab Camp in Rom. Die Freiwilligen waren hauptsächlich für Erste Hilfe und kurzfristige Aufgaben in den ersten Aufnahmezentren zuständig, z.B. für die Verteilung von Lebensmitteln und Kleidung. Während des Höhepunktes der europäischen Flüchtlingskrise bildeten ehrenamtliche Helfer\*Innen eine wesentliche Unterstützung für lokale Gemeinschaften. In Deutschland identifizierten sich viele Bürger\*Innen mit dem von den Medien und der Regierung vorgegebenen moralischen Modell des "Helfers".

Wie die Interviews mit verschiedenen Organisationen und Freiwilligen zeigen, sind ehrenamtliche Helfer\*innen in eine Vielzahl von Aktivitäten involviert. Dazu gehören Such- und Rettungsaktionen, die Bereitstellung von Nahrung und Kleidung, psychologische, medizinische und juristische Unterstützung sowie Dolmetscherdienste.

Freiwilligenarbeit und bürgerschaftliches Engagement werden oftmals als "Motor" der Integration gesehen. Vor allem im Bereich der "Betreuung und Integration von Migrant\*Innen" spielen Freiwillige eine große Rolle wodurch sie an eher langfristige Aufgaben gebunden werden.

Aus allen fünf Länderberichten geht hervor, dass es viele ehrenamtliche Initiativen gibt, die oft von lokalen Behörden unterstützt werden. Dabei werden für Neuankömmlinge beispielsweise informelle Lern- oder Freizeitaktivitäten angeboten. Freiwillige engagieren sich in vielen verschiedenen Bereichen, die von sozialen und pädagogischen bis hin zu rechtlichen Anliegen reichen. Für eine erfolgreiche Integration müssen Sprachbarrieren beseitigt oder zumindest minimiert werden. Daher bilden Sprachkurse und Nachhilfeunterricht einen großen Teil der täglichen Arbeit freiwilliger Helfer\*innen. Die meisten Lernaktivitäten sind unidirektional, wobei Nicht-Migrant\*Innen Migrant\*Innen unterrichten. Zusätzlich organisieren Freiwillige gesellschaftliche Veranstaltungen, Dinner- und Teeparties oder auch kleine Ausflüge, die mehr oder weniger regelmäßig durchgeführt werden und viel Zeit in Anspruch nehmen. Freiwillige Mitarbeiter\*Innen versuchen die Unterstützungsempfänger auch bei alltäglichen Aufgaben, wie Terminvereinbarungen, Gesundheitsfürsorge, Vertragsabschlüsse, Einkäufe und Wohnungssuche zu begleiten. Einige haben sich auf Kinderbetreuung, Unterstützung von älteren Menschen oder unbegleiteten Jugendlichen spezialisiert. Obwohl die Zahl der Asylbewerber\*Innen und Geflüchteten zurückgegangen ist, sind Freiwillige ein Grundpfeiler des Integrationsprozesses, um die Isolation zu minimieren

und den Asylsuchenden die Möglichkeit zu geben, ihre beruflichen und menschlichen Fähigkeiten weiter zu entwickeln. Für eine optimale Hilfe auf beiden Seiten ist es wichtig, diese motivierten Freiwilligen mit Informationen, Wissen und emotionaler Unterstützung zu versorgen.

Engagierte treten ehrenamtlichen Organisationen meist auf folgenden Wegen bei:

- a) Auf zwanglose Weise: Es wurde beschrieben, dass sich Interessierte häufig von alleine erkundigen, wie sie die Organisation auf Facebook finden können. Durch Mund zu Mundpropaganda geben sie die Informationen dann auch an Freunde und Familie weiter; Im Grunde genommen sind sie es, die die Mitarbeiter der Organisation rekrutieren. Sie werden nicht gezielt gesucht, sondern suchen im Internet selbst nach Informationen.
- b) in anderen Fällen ist es der Aufruf des Vereins, der Freiwillige anzieht: aber auch hier gibt es keine konventionellen Rekrutierungskampagnen, weil nach Aussage der Organisationen auch ohne derartige Prozesse viele Bewerbungen eingehen. Am ehesten dienen Schulungen und deren Förderung als eine Art Rekrutierung.

Auch die Profile der ehrenamtlichen Helfer\*innen, können in verschiedene Gruppen eingeteilt werden: zum einen sind es häufig Studierende, die Interesse am Thema Asyl und Integration haben und sich engagieren möchten. Außerdem helfen junge Menschen, die auf der Suche nach einer Aufgabe sind. Daneben sind im ehrenamtlichen Sektor häufig Rentner\*Innen, die genügend Zeit haben oder andere, die schlichtweg durch Mund zu Mundpropaganda auf die Organisationen aufmerksam geworden sind, anzutreffen.

Ein letzter Punkt betrifft schließlich die Schwierigkeiten bei der Einstellung von Freiwilligen: Zum einen steht der Sektor vor einer generellen Verschiebung der Aufgabenverteilung. Mit dem Rückgang der Asylbewerber\*Innen und Geflüchteten, werden kurzfristige Aufgaben durch langfristige ersetzt, und während es früher ausreichte, sich um erste Hilfe in Aufnahmezentren zu kümmern, müssen freiwillige Helfer\*Innen nun auch persönliche Betreuung und individuelle, langfristige Unterstützung leisten. Daher wird die Freiwilligenarbeit immer anspruchsvoller und zeitaufwendiger, so dass viele nicht mehr in der Lage sind, die Aufgaben zu erfüllen. Insgesamt zeigt sich, dass die Menschen immer weniger Zeit haben und deshalb nach kurzfristigen Aufgaben suchen. Viele Organisationen und Verbände haben bereits Schwierigkeiten, langfristige Positionen zu besetzen. Auch die allgemeine Akzeptanz von ehrenamtlichen Helfer\*innen im Bereich Asyl und Integration sinkt aufgrund der negativeren politischen und medialen Darstellung der Situation und macht freiwilliges Engagement im Bereich Asyl und Integration für viele weniger attraktiv.

## 4. Bedürfnisse von Freiwilligen in fünf Ländern

Menschen, die gefragt wurden was sie an freiwilligen Arbeit schätzen und was die Arbeit für sie lohnenswert macht, sagten, dass sie glücklich sind, *ein Lächeln zu sehen* und gerne *für eine offene Gesellschaft arbeiten*.

Die folgende Analyse basiert auf mehreren persönlichen Interviews, Fokusgruppen und Online-Umfragen mit Freiwilligen (und Schlüsselakteur\*Innen), die im Bereich Asyl und Integration tätig sind.

### 4.1. Wer sind sie? Herausarbeitung und Analyse der Motivationen, Bedürfnisse, Einstellungen, Fähigkeiten, Erwartungen und Überzeugungen von Freiwilligen

Im Allgemeinen definieren sich Freiwillige über die Hilfe für Ihre Mitmenschen und das Arbeiten für eine bessere Welt.

Die folgende Tabelle enthält Beschreibungen darüber, wie sich ehrenamtliche Helfer\*innen selbst wahrnehmen und von anderen wahrgenommen werden. Eigenschaften wie Leidenschaft und Solidarität wurden besonders oft genannt.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Arbeit als Freiwilliger sei eine Erfahrung, die das Leben verändert. Man stelle sich der Realität und bekomme die Möglichkeit, die Probleme anderer Menschen zu verstehen.</li> <li>• Die Möglichkeit, Menschen zu integrieren und zu versammeln, die sonst aus sozialen Gründen voneinander abgegrenzt wären wird sehr geschätzt.</li> <li>• Der/die Freiwillige wird als ein/eine "Empfänger*In" wahrgenommen, er/sie empfängt und versteht die Bedürfnisse und Schwierigkeiten der Menschen.</li> <li>• Freiwillige werden als gewöhnliche Bürger*Innen aufgefasst, die nicht nur für sich selber nach Glück streben und für das eigene Wohlbefinden arbeiten, sondern versuchen, ihr Glück mit anderen Menschen, welche sich in schwierigen Situationen befinden, zu teilen.</li> <li>• Freiwillige sind Menschen, die nützlich sein wollen, und die tägliche Realität verbessern wollen. Es sind Personen, Berufstätige oder Bürger*innen, die ihre Fähigkeiten, Erfahrungen und Emotionen in den Dienst einer Gemeinschaft stellen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Person, die sich in Zusammenarbeit mit anderen engagiert und ihre Zeit und Fähigkeiten zur Verfügung stellt.</li> <li>• Freiwillige sind diejenigen, die sich sowohl materiell als auch psychologisch mit der Realität identifizieren, in der sie sich befinden.</li> <li>• Jemand, der sich freiwillig dafür entscheidet, Zeit und Energie zu investieren, um Einzelpersonen und Gruppen in Not zu unterstützen.</li> <li>• Hört ohne Vorurteile und Urteile zu, findet Lösungen mit dem Individuum und für das Individuum (nicht für sich selbst).</li> <li>• Eine Person, die Vorurteile bekämpft und menschliche Beziehungen wertschätzt – ein/e Träumer*In</li> <li>• Aktivist*Innen für Solidarität</li> <li>• Man fühle sich, als könne man einen kleinen aber wirklich wichtigen Beitrag leisten</li> <li>• Freiwillige sind Personen, die Ausländer*innen bei der Integration in die neue Gesellschaft unterstützen.</li> <li>• Diejenigen, die die Welt durch Austausch zu seinem Besseren Ort machen wollen.</li> </ul>
---	--



<p>Sie sind auf der Suche nach einer spannenden Zusammenarbeit.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Absicht ist, für eine bessere als die gegenwärtige Realität zu arbeiten</li> </ul>	<p>Diejenigen die den Sinn des Lebens suchen und ihr eigenes Wohlbefinden nicht an erste Stelle setzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Freiwillige sind Personen, die von dem Wunsch getrieben werden, die Lebensbedingungen von Menschen zu verbessern und versuchen zu helfen.</li> </ul>
---	---



Freiwillige können nicht als objektive, distanzierte Unterstützer gesehen werden. Ganz im Gegenteil fungieren sie als emotional involvierte Helfer\*Innen, die nicht selten auch eine persönliche Bindung zu den Unterstützungsempfängern aufbauen. Obwohl die meisten Freiwilligen angaben, dass sie generell zufrieden und motiviert sind und sich bei ihrer Arbeit mit Asylbewerber\*innen und Flüchtlingen geschätzt fühlen, erklärten einige auch, dass sie Probleme haben, einen gesunden Abstand zur Arbeit zu halten. Ein Freiwilliger berichtete, dass er bei seiner Arbeit Menschen vor sich hat, die alle Individuen sind und ihre eigene Geschichte mitbringen. Dabei würden die jeweiligen Probleme der Unterstützungsempfänger automatisch auch zu den eigenen werden. Dementsprechend stellten einige der befragten Organisationen fest, dass vor allem Anfänger Probleme haben, klare Grenzen zu setzen. Sie sind frustriert, wenn trotz aller Bemühungen Situationen nicht verbessert und Probleme nicht gelöst werden können.

Es wurde danach gefragt, welche Qualitäten, Fähigkeiten und Fertigkeiten eine Person, die mit Flüchtlingen und Asylsuchenden arbeitet, mitbringen sollte. Die häufigsten Antworten dabei waren:



Die Umfrage zeigte, dass fachliche Fähigkeiten je nach Arbeitsbereich durchaus relevant sein können, persönliche Kompetenzen, wie Einfühlungsvermögen jedoch in allen Bereichen wesentlich sind. In Bezug auf Alter und Geschlecht wurden keine klaren Präferenzen angegeben.

Die Frage ob muslimische Männer Rat und Unterstützung von Frauen annehmen können führte zur Diskussion. Es gab keine bevorzugten Nationalitäten, aber es wurde festgestellt, dass Staatsangehörige desselben Landes, aus dem ein Flüchtling kommt, sehr gute Unterstützung leisten können - vorausgesetzt, dass er oder sie bereits im Gastland verwurzelt ist.

Die Aufgaben der Freiwilligen hängen von der Zeit und dem Ort ab, an dem sie eingesetzt werden. An vorderster Front (z.B. auf den Ägäischen Inseln) arbeiten Freiwillige in "Find and Rescue"-Teams, oder leisten psychologische Unterstützung und Erste Hilfe. Eine gemeinsame Aufgabe, die keine besonderen Fähigkeiten erfordert, ist die Bereitstellung von Nahrung und Kleidung für Flüchtlinge. Medizinische und psychologische Betreuung sowie Dolmetscherdienste werden ebenfalls bereitgestellt. Auf dem Festland, wo verschiedenste Unterbringungsformen existieren, ist auch die Rolle der Freiwilligen heterogen. Freiwillige Helfer\*Innen helfen den Migrant\*Innen und Geflüchteten, ein eigenes Leben in ihrem neuen Zuhause aufzubauen, indem sie ihnen rechtliche Unterstützung bieten, Informationen über das Asylverfahren weitergeben, Unterkünfte für sie vorbereiten, Sprachunterricht geben und kulturelle Veranstaltungen organisieren.

Wie viel Zeit die Freiwilligen in ihre Arbeit investieren, variiert von ein paar Stunden pro Woche bis zu einigen Stunden pro Tag. Vor allem Arbeitslose, junge Erwachsene und Senioren nutzen Ihre Zeit für Freiwilligenarbeit.

Die Teilnehmer\*Innen gaben an, dass es vielen Freiwilligen - vor allem Anfänger\*Innen - an Kenntnissen über das Asylsystem in ihrem Land und die individuellen Strukturen der Organisationen mangelt. Wie ehrenamtliche Helfer\*innen und Organisationen angaben, werden vor allem folgende Themen von Freiwilligen wiederholt angefragt:



Die Teilnehmer\*Innen sind der Meinung, dass der Teamgeist zwischen Mitarbeiter\*Innen und Freiwilligen gestärkt und einige ihrer Aktivitäten von anderen Mitarbeiter\*Innen begleitet werden sollten. Darüber hinaus sei die Beziehung zu den Begünstigten nicht einfach, oft werde die Rolle der Mitarbeiter\*Innen nicht von der der Freiwilligen unterschieden. Besonders am Anfang sind Unterstützungsempfänger sehr zurückhaltend.

Häufig treten auch Schwierigkeiten auf, die nicht die Freiwilligenarbeit selbst betreffen, sondern die Art und Weise, wie sie funktioniert, wie sie sich intern und extern koordiniert und organisiert. Insbesondere die Fähigkeit der Zusammenarbeit und Vernetzung mit anderen Themen ist kompliziert, da jeder sein eigenes Ziel verfolgt, ohne sich umzuschauen, so einer der Befragten.

#### **4.2. Welche Schlüsselfaktoren können zur Unterstützung der Bedürfnisse von Freiwilligen beitragen?**

Oft erhalten Freiwillige, die für große internationale Organisationen arbeiten, eine Art offizielle Ausbildung/Zertifikat bezüglich ihrer Aufgaben. Den Schulungsbedarf meldeten die ehrenamtlichen Helfer\*innen selbst an, um ihre interkulturelle Kompetenzen zu verbessern. Auch die Vermittlung der rechtlichen Rahmenbedingungen des Landes ist ausschlaggebend, damit die Freiwilligen für ihre künftigen Aufgaben vorbereitet sind. Daneben stellt die Betreuung der Freiwilligen eine wichtige Aufgabe dar und jede Organisation sollte Unterstützung anbieten. Die am häufigsten genannte Trainingsmethode besteht aus Peer-Tutoring. Hier begleiten erfahrene ehrenamtliche Helfer\*innen neue Freiwillige in den ersten Tagen oder Wochen und begleiten ihre Aktivitäten. Eine solche regelmäßige Betreuung kommt leider nur sehr selten vor, wird aber von vielen Teilnehmern\*Innen gewünscht. Besonders wenn daneben keine gezielte Ausbildung erfolgt, ist Peer-Tutoring eine sinnvolle Betreuungsmaßnahme. Im Bereich der psychologischen Betreuung wünschen sich viele unerfahrene ehrenamtliche Helfer\*innen auf diesem Wege Unterstützung. In den Interviews wurde befürwortet, dass Freiwillige eng an der Seite des Personals arbeiten und auf allen organisatorischen Ebenen mit einbezogen werden sollten. Die Interaktion zwischen Mitarbeiter\*Innen und Freiwilligen sollte flexibel sein, wobei die Mitarbeiter\*Innen die Freiwilligen betreuen, auch eine Mentorenrolle übernehmen und ihr Fachwissen teilen sollten.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Frage, wie man ehemalige "Klienten", d.h. Geflüchtete, die sich ehrenamtlich engagieren wollen, aktiv fördern und unterstützen kann. Wie von Freiwilligen berichtet wurde, ist die Einbindung von Geflüchteten als ehrenamtliche Helfer\*innen ein wichtiger Faktor für eine erfolgreiche Integration.

Freiwillige Helfer\*innen, die aus den selben Herkunftsländern stammen, wie neu angekommene Unterstützungsempfänger sind besonders wichtig, da sie Sprachbarrieren

überwinden können und eine entscheidende Hilfe in der Kommunikation darstellen. Tatsächlich waren in Österreich während des Flüchtlingszustroms im Herbst 2015 viele Migrant\*Innen beteiligt und unterstützten die Arbeit vor allem am Hauptbahnhof Wien im "Zug der Hoffnung". Diese Freiwilligen brauchen Unterstützung von den Organisationen, da ihre Rolle innerhalb der Organisationen einem erheblichen Wandel unterliegt.

Aus nationalen Berichten gingen zwei grundlegende Faktoren für eine erfolgreiche Integration hervor: Sprachkenntnisse und kulturelles Verständnis. Die Erklärung kultureller Unterschiede hilft Geflüchteten und Asylsuchenden, das fremde Umfeld zu verstehen. Ohne eine gemeinsame Kommunikationsebene entstehen Missverständnisse und eine erfolgreiche Integration ist nahezu unmöglich. Vertreter lokaler Organisationen erklären, dass es nicht nur auf die Aufnahme von Asylbewerber\*Innen ankommt, sondern auch auf die Art und Weise, wie sie versorgt werden. Es wurde festgestellt, dass persönliche Bindungen und Freundschaften zwischen Unterstützungsempfängern und Freiwilligen sehr erfolgreiche Maßnahmen der Integration sind. Asylsuchende zu Hause zu besuchen, Reisen und andere Freizeitaktivitäten anbieten zu können oder sie bei ihren täglichen Herausforderungen zu unterstützen, ist eine sehr fruchtbare Grundlage für die Integration. Aus Perspektive der ehrenamtlichen Helfer\*innen ist dies jedoch auch eine kritische Ebene, da sich viele Freiwillige für die Probleme anderer Menschen extrem verantwortlich fühlen und keine klaren Grenzen ziehen können.

Letztlich sind freiwillige Helfer\*innen mitunter der Schlüssel für eine erfolgreiche Integration. Besonders diejenigen, die Zeit haben, sich aktiv, individuell und vor allem persönlich um Asylbewerber\*Innen zu kümmern, sind unersetzbar.

## 5. Fazit und Überlegungen

Trotz der unterschiedlichen Asylverfahren sowie der verschiedenen Definitionen von Freiwilligenarbeit, haben ehrenamtliche Helfer\*innen alle den gemeinsamen Willen die Welt durch ihre Aktivitäten zu verbessern. Man könnte sie als "Aktivist\*Innen für Solidarität" bezeichnen, da sie aus eigenem Antrieb die Situation der Flüchtlinge und Asylsuchenden zum Positiven verändern wollen. Aus dieser Perspektive können einige für das Projekt relevante Punkte hervorgehoben werden.

Fünf Herausforderungen, die von Freiwilligen betont wurden, sind: Ehrenamtliche Helfer\*innen können staatlich finanzierte, öffentliche Einrichtungen nicht ersetzen. Überschneidungen mit beruflichen Tätigkeiten können nicht immer vermeiden werden; der Integrationsprozess kann nicht immer durch flexible und persönliche Unterstützung gefördert werden; Asylbewerber\*Innen die Möglichkeit bieten ihr Humankapital zu verbessern und schwächere Gruppen besser zu fördern ist nicht immer einfach.

Wie in den vorangegangenen Kapiteln gezeigt wurde, brauchen Freiwillige in verschiedenen Bereichen, z.B. auf psychologischer Ebene, Betreuung und sollten regelmäßig weitergebildet werden. Diese Bedürfnisse können von Freiwilligen vor allem dann wahrgenommen werden, wenn sie leicht und flexibel darauf zugreifen können. Online-Schulungen, die Freiwilligen die Chance geben sich fortzubilden und ihren Horizont zu erweitern, werden das Hauptergebnis des caseWORK-Projekts sein. Bei der Konzeption und Produktion werden die in diesem Bericht genannten Punkte berücksichtigt, um eine optimale Unterstützung gewährleisten zu können.

Die Themen und Inhalte der Ausbildung müssen kohärent mit der Organisation sein. Konkretes Fachwissen sollte vor allem auf psychologischer Ebene, sowie auf Ebene allgemeiner Kenntnisse über Migrationsarbeit, angeboten werden. Vor allem interkulturelle Fähigkeiten und die Kommunikation mit Personen aus anderen Herkunftsländern soll dabei gefördert werden. Die Freiwilligen erwähnten, dass interkulturelle Kompetenzen eng mit Toleranz, Offenheit, Empathie oder mit kulturellem Wissen verbunden sind. Die Freiwilligen wollen ihre Fähigkeiten auf verschiedenen Ebenen ausbauen und sich persönlich, wie auch fachlich weiterbilden.

Die Schulungen sollten nicht obligatorisch oder zu anspruchsvoll sein, sondern als leicht zugängliche Quelle der Unterstützung dienen. Daher sollten nützliche Informationen und Unterstützung jederzeit und überall verfügbar sein.

Die Zahl der jungen Freiwilligen steigt immer weiter an und wird durch die fortschreitende Digitalisierung in Organisationen sowie durch die Online-Schulungsseminare für Freiwillige gefördert. Gleichzeitig müssen Schulungen aber auch so gestaltet werden, dass sich auch ältere Personen, welche technisch manchmal nicht so versiert sind, weiterbilden können.

Die Trainingsaktivitäten dürfen nicht auf einem zu abstrakten Ansatz basieren, sondern sollten je nach Arbeitsbereich praktisch angepasst werden. Deshalb sollten folgende Praktiken eingesetzt werden: Aktionsforschung, Action Learning, Storytelling und Autobiographien. Auch die Organisation und Verbesserung der Prozesse zwischen weniger fachkundigen Personen und Experten sollten gefördert werden.

## 6. Quellen

### 6.1. Anhang A – Quellen

EASO (2016), *Annual Report on the Situation of Asylum in the European Union 2016*, available at: <https://www.easo.europa.eu/sites/default/files/Annual-Report-2016.pdf>, latest access 4th July 2018.

European Commission (2010), *Volunteering in the European Union*, available at: [http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1018_en.pdf), latest access 4th July 2018.

Remark: a complete list of the sources used can be find in the different country report in the annex D.

## 6.2. Anhang B - Leitlinien für Interviews und Fokusgruppen

### Leitlinien für Hauptakteure

[http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/Key-actors-interviews-guidelines\\_final.pdf](http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/Key-actors-interviews-guidelines_final.pdf)

### Leitlinien für Freiwillige und Fokusgruppen

[http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/Volunteers-focus-groups-guidelines\\_final.pdf](http://casework.eu/wp-content/uploads/2018/09/Volunteers-focus-groups-guidelines_final.pdf)

## 6.3. Anhang C - Personen, die bei den Forschungsarbeiten erreicht wurden

Länder	N. der Hauptakteuer	N. der Freiwillen	Gesamt
Österreich	6 (via Interviews)	11 (via Fokusgruppen)	17
Deutschland	5 (via Interviews)	30 (via Online Umfrage)	35
Griechenland	6 (via Interviews)	11 (via Fokusgruppen, face to face und online)	14
Italien	6 (via Interviews)	11 (via Fokusgruppe)	24
Slovenien	2 (via Interviews)	11 (via Interviews)	9
<b>Tot.</b>			99

## 6.4. Anhang D – Länderberichte

### Österreich

[https://www.dropbox.com/s/aldu1cal2r2gso1/country%20report\\_Austria\\_caseWORK.pdf?dl=0](https://www.dropbox.com/s/aldu1cal2r2gso1/country%20report_Austria_caseWORK.pdf?dl=0)

### Deutschland

[https://www.dropbox.com/s/g0pv70yh8a7duld/country%20report\\_Germany\\_caseWORK.pdf?dl=0](https://www.dropbox.com/s/g0pv70yh8a7duld/country%20report_Germany_caseWORK.pdf?dl=0)

### Griechenland

[https://www.dropbox.com/s/nvzut95pet8tdut/country%20report\\_Greece\\_caseWORK.pdf?dl=0](https://www.dropbox.com/s/nvzut95pet8tdut/country%20report_Greece_caseWORK.pdf?dl=0)

### Italien

[https://www.dropbox.com/s/ikfctxw0kuy4ap5/country%20report\\_Italy\\_caseWORK.pdf?dl=0](https://www.dropbox.com/s/ikfctxw0kuy4ap5/country%20report_Italy_caseWORK.pdf?dl=0)

### Slowenien

[https://www.dropbox.com/s/mmxswi3k2a249sv/country%20report\\_Slovenia\\_caseWORK.pdf?dl=0](https://www.dropbox.com/s/mmxswi3k2a249sv/country%20report_Slovenia_caseWORK.pdf?dl=0)