



Evangelische
Hochschule
Nürnberg



*Institut für
Praxisforschung
und Evaluation*

ABSCHLUSSBERICHT

Brücken bauen – keine leichte Aufgabe

Evaluation des Projektes „Brückenbauer“

Auftraggeber:

Evangelische Jugendsozialarbeit Bayern e.V. (ejsa Bayern), München

Institutsleitung: Prof. Dr. Joachim König
Projektleitung: Karl-Hermann Rechberg

Abschlussbericht
Brücken bauen – keine leichte Aufgabe
Evaluation des Projekts „Brückenbauer“
Evangelische Jugendsozialarbeit Bayern e.V. (ejsa Bayern), München

Evangelische Hochschule Nürnberg
© Institut für Praxisforschung und Evaluation
Nürnberg 2018

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
1 Vorwort.....	4
2 Kurzzusammenfassung der Ergebnisse.....	5
3 Methodischer Aufbau der Untersuchung	7
3.1 <i>Forschungsinhalte</i>	7
3.2 <i>Datenquellen</i>	7
3.3 <i>Datenerhebung</i>	8
3.4 <i>Datenauswertung</i>	8
4 Ergebnisse.....	9
4.1 <i>Beschreibung der Arbeit</i>	9
4.1.1 Zielgruppe	9
4.1.2 Arbeitsschwerpunkte	15
4.1.3 Veränderung der Arbeitssituation durch Entwicklung der Fluchtproblematik	18
4.2 <i>Gegenstand: Gelingensfaktoren der Arbeit</i>	22
4.2.1 Gelingender Kontakt zur Zielgruppe	22
4.2.2 Gelingende Netzworkebildung.....	28
4.2.3 Gelingender Umgang mit sich wandelnden gesetzlichen Rahmenbedingungen	42
4.2.4 Gelingende Arbeit mit Ehrenamtlichen	47
4.2.5 Sonstige Gelingensfaktoren.....	53
4.3 <i>Gegenstand: Arbeitsprozesse der Fachkräfte</i>	63
4.3.1 Wie haben die Fachkräfte das Aufbauen und Entwickeln des Projekts erlebt?	63
4.3.2 Welche Wissensbereiche und Kompetenzen waren für die Aufgabe notwendig?	67
5 Tabellenverzeichnis	71
6 Abbildungsverzeichnis	71
7 Literaturverzeichnis	71

1 Vorwort

Der evangelische Verband für Jugendsozialarbeit (ejsa) in Bayern engagierte 2017 das Institut für Praxisforschung und Evaluation für die evaluative Begleitung des Projekts „Brückenbauer“, das zu diesem Zeitpunkt an den Standorten Fürth und Augsburg bereits begonnen hatte.

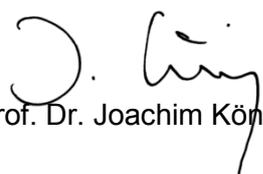
Das Projekt verfolgt das Ziel der Unterstützung von geflüchteten Menschen, denen im Rahmen der Frage von Gewährung integrierender Maßnahmen eine schlechte, unsichere oder ungünstige Bleibeperspektive zugesprochen und vor diesem Hintergrund jene Maßnahmen verwehrt werden. Die Prognose einer schlechten Bleibeperspektive wird in diesem Zusammenhang angewendet, sofern weniger als 50% der Asylanträge von Menschen aus ihrem Heimatland abgewiesen werden. Dies gilt beispielsweise auch für Asylanträge, von denen 49% abgewiesen werden. Eine solche Quote muss allerdings nicht zwingend als „schlecht“ erachtet werden, weshalb im Rahmen dieses Berichts die Formulierung „vermeintlich“ schlechte, ungünstige oder unsichere Bleibeperspektive gewählt wurde.

Der Verband erklärte, er verspreche sich von der Evaluation zum einen eine Informations- und Erfahrungsgrundlage für die gezielte Gestaltung ähnlicher Projekte und zum anderen eine Beschreibung dessen, was die Besonderheit dieses Projekts ausmache, um diese Besonderheit auch anderen Akteuren deutlich machen zu können.

Nicht zuletzt sollten die Ergebnisse der Evaluation dazu dienen, den Fachkräften weiterer Standorte des Brückenbauer-Projekts weitere Impulse zu verschaffen.

In der Hoffnung, dass diese Ziele erreicht werden, stellen wir im Rahmen dieses Berichts die Ergebnisse der Evaluation vor und wünschen allen Beteiligten weiterhin viel Erfolg bei ihrem Engagement für geflüchtete Menschen.

Im April 2018,



Prof. Dr. Joachim König



Karl-Hermann Rechberg

2 Kurzzusammenfassung der Ergebnisse

Die besondere Zielgruppe des Projekts besteht aus geflüchteten Menschen mit einer vermeintlich geringen Bleibeperspektive. Während des Projektzeitraumes wurden dieser Personengruppe die Zugänge zu den üblichen geförderten Maßnahmen der Integration verwehrt. Deshalb liegt ein Schwerpunkt der Arbeit der Fachkräfte im Finden von „Nischen“ für die individuellen Bedarfe dieser KlientInnen.

Die Zielgruppe wurde nach vier Typen differenziert (eine differenziertere Beschreibung findet sich in Abschnitt 4.1.1):

- Der Typ A („Duldung“) zeichnet sich in erster Linie durch fehlenden Zugang zu Integrationsmaßnahmen und eine prekäre emotionale Belastung aus.
- Der Typ B („Im Asylverfahren mit kritischer Prognose“) zeichnet sich vor allem durch Unsicherheit im Hinblick auf das laufende Asylverfahren und eine ambivalente emotionale Situation aus.
- Der Typ C („Minderjährige mit besonderem Risiko“) zeichnet sich dadurch aus, dass diese Personengruppe noch Leistungen im Rahmen der Jugendhilfe genießt, jedoch in absehbarer Zeit aus Altersgründen in die KlientInnengruppe B wechseln kann und keine Leistungen mehr aus der Jugendhilfe erhält.
- Der Typ D („Anerkannte in Clearingsituationen oder mit besonderem Bedarf“) zeichnet sich durch einen vorhandenen Zugang zu Integrationsmaßnahmen aus. Diese Personengruppe wird von den Brückenbauern lediglich im Rahmen eines Clearingverfahrens beraten und in Einzelfällen aufgrund individueller besonderer Notlagen begleitet.

Durch die Entwicklung der Fluchtproblematik ist die Zielgruppe derzeit gewissen Wandlungen unterworfen. Diese wird in Abschnitt 4.1.3 genauer dargestellt.

Als Arbeitsschwerpunkte der Brückenbauerinnen wurden genannt (vgl. Abschnitt 4.1.2):

- Akquise von Teilnehmenden
- Begleitung von Teilnehmenden
- Vernetzung mit Kooperationspartnern
- Politische Arbeit
- Akquise und Begleitung von Ehrenamtlichen und Freiwilligen
- Eigene Fortbildung
- Dokumentation

Der Zugang zu den KlientInnen bestand in der Orientierungsphase des Projekts überwiegend im Aufsuchen der Gemeinschaftsunterkünfte. Diese Strategie hat sich aus verschiedenen Gründen nicht als hilfreich für die gesamte Dauer des Projektes erwiesen. Daher verschob sich der Schwerpunkt der Akquise auf Strategien, wie dem Besuchen von Integrationskursen in Bildungseinrichtungen, Besuchen der KlientInnen beispielsweise an Praktikumsstellen, aber insbesondere auf die Mund-Propaganda im Peer-Netzwerk der KlientInnen.

Die personelle Doppelfunktion einer Brückenbauerin, die zusätzlich junge Geflüchtete im Rahmen der Jugendhilfe betreute, stellte sich zudem als Zugang zum Typ C der Zielgruppe heraus, im Sinne einer Vorbereitung auf deren Begleitung nach Übergang in Typ B.

Eine differenzierte Auseinandersetzung mit der KlientInnen-Akquise findet sich in Abschnitt 4.2.1.1.

Es hat sich zudem als eine wesentliche Aufgabe der Brückenbauerinnen herausgestellt, aktiv den Kontakt zu den KlientInnen aufrecht zu erhalten, da eine hilfreiche Beratung in den meisten Fällen nur im Rahmen eines längeren Prozesses möglich war. Neben dem klassischen Beratungskontakt im Setting face-to-face haben sich als hilfreiche Formen des Kontakts beispielsweise Aktivitäten bewährt, wie gemeinsames Arbeiten an Bewerbungsunterlagen aber auch Gruppenangebote oder 1€-Jobs durch den Träger. Zudem zeichnete sich der Einsatz eines Smartphones als unabdingbar für die Kontaktgestaltung ab.

Eine Begründung, weshalb eine aktive, eingehende Kontaktgestaltung relevant ist, sowie eine differenziertere Darstellung der bewährten Kontaktformen findet sich in Abschnitt 4.2.1.2.

Als ebenfalls unabdingbar für die Arbeit der Brückenbauerinnen hat sich ein großes Netzwerk an Kooperationspartnern bewährt. Der Aufbau des Netzwerks erscheint durch den Ansatz von Manger (2006, 2015) gut beschreibbar (vgl. Abschnitt 4.2.2.1).

Das Netzwerk wurde in verschiedene Cluster unterteilt und beschrieben – auch im Hinblick darauf, inwiefern die Brückenbauerinnen selbst als Kooperationspartner für andere Akteure attraktiv erschienen. Eine ausführliche Übersicht hierzu findet sich in Abschnitt 4.2.2.3.

Darüber hinaus wurden Erfahrungen zum gelingenden Umgang mit weiteren wesentlichen Aspekten der Projektarbeit beschrieben:

- sich wandelnde gesetzliche Rahmenbedingungen (vgl. Abschnitt 4.2.3)
- die Arbeit mit Ehrenamtlichen bzw. Freiwilligen (vgl. Abschnitt 4.2.4)
- Unterstützung im Anwaltskontakt (vgl. Abschnitt 4.2.5.1)
- Unterstützung bei Behördenkontakten (vgl. Abschnitt 4.2.5.2)
- Unterstützung beim Spracherwerb (vgl. Abschnitt 4.2.5.3)
- Umgang mit Wohnungsproblemen der KlientInnen (vgl. Abschnitt 4.2.5.4)
- Umgang mit wichtigen Besonderheiten der Zielgruppe, wie beispielsweise fehlender Tagesstruktur, Unpünktlichkeit, dem ständigen Risiko existenzieller Krisen, dem Fehlen basaler Kenntnisse gesellschaftlichen Zusammenlebens im Aufnahmeland oder unterschiedliche Grade von Offenheit in Abhängigkeit vom Bildungsgrad usw. (vgl. Abschnitt 4.2.5.5)

Die Arbeitsprozesse der Fachkräfte unterlagen, bedingt durch die Projektstruktur, gewissen Veränderungen. Sie wurden in den drei Phasen Orientierungs-Phase, Settlement-Phase und Brems-Phase beschrieben, die jeweils mit unterschiedlichen strukturellen und emotionalen Besonderheiten einhergingen. Dies wird genauer ausgeführt in Abschnitt 4.3.1.

Zugunsten weiterer ähnlicher Projekte wurden Einschätzungen der Fachkräfte im Hinblick auf für die Arbeit notwendige Kenntnisse und Kompetenzen gesammelt. Der Abschnitt 4.3.2 stellt diese Einschätzungen differenziert dar. Damit schließt er nicht nur diesen Bericht ab, sondern bietet einen Ausblick auf das nötige Personalprofil weiterer vergleichbarer Projekte.

Einzelne Ergebnisse der Evaluation wurden in einem Abschlussworkshop am 20.3.2018 an der Evangelischen Hochschule Nürnberg diskutiert. Die Ergebnisse zu den folgenden Themen wurden diesem Bericht beigelegt:

- Veränderungen bei KlientInnengruppen (vgl. Abschnitt 4.1.3.2)
- Netzwerkbildung (vgl. Abschnitt 4.2.2.2)
- Wandel der Rahmenbedingungen von Projekten (vgl. Abschnitt 4.2.3.4)
- Arbeit mit ehrenamtlichen HelferInnen (vgl. Abschnitt 4.2.4.4)

3 Methodischer Aufbau der Untersuchung

3.1 Forschungsinhalte

In Absprache mit dem Auftraggeber wurden Forschungsgegenstände und dazugehörige Fragen vereinbart. Diese werden im Folgenden zusammengefasst:

- Gegenstand: Arbeitsprozesse der Fachkräfte
 - Wie gestaltete sich der Umgang mit einer zu erwartenden Geh-Struktur?
 - Wie haben die Fachkräfte das Aufbauen und Entwickeln des Projekts erlebt?
 - Was half den Fachkräften bei der Bewältigung der Arbeit?
- Gegenstand: Gelingensfaktoren
 - Welche Faktoren trugen zur erfolgreichen Akquise von KlientInnen bei?
 - Welche Faktoren trugen zu erfolgreichen Beratungsprozessen bei?
 - Welche Faktoren trugen zum erfolgreichen Umgang mit der Veränderung des gesetzlichen Rahmens bei?
 - Welche Faktoren trugen zum Erfolg der Arbeit mit Ehrenamtlichen bei?
- Gegenstand: Netzwerk

3.2 Datenquellen

Als Datenquellen für die oben genannten Fragen wurden zunächst ausgewählt:

- die an den Standorten Augsburg und Fürth im Rahmen des Projekts tätigen Fachkräfte
- einzelne an den Standorten Augsburg und Fürth durch das Projekt erreichte KlientInnen
- die an den Standorten Augsburg und Fürth für das Projekt tätigen Ehrenamtlichen

Die Vereinbarung, Ehrenamtliche als Datenquellen zu wählen, beruhte auf der Annahme, dass im Laufe des Jahres eine dafür adäquate Ehrenamtsstruktur an den Projektstandorten aufgebaut würde.

Als sich abzeichnete, dass sich kein fester Pool von Ehrenamtlichen formte, wurde die Gruppe der Ehrenamtlichen als Datenquelle gestrichen. Alternativ hierzu wurde eine Ausweitung der Datenerhebung unter den KlientInnen vorgenommen.

3.3 Datenerhebung

Die oben aufgeführten Gegenstände sollten anhand der aufgeführten Quellen mithilfe von Methoden der qualitativen Sozialforschung untersucht werden.

Die folgenden Methoden kamen zum Einsatz:

- Mit einer Fachkraft aus Fürth wurde ein exploratives, problemzentriertes Interview (vgl. Rechberg 2016a; Köhler 2016) im Rahmen einer Explorationsphase geführt.
- Mit den zwei Fachkräften des Standorts Augsburg und einer Fachkraft des Standorts Fürth wurden drei Gruppengespräche geführt, die je nach inhaltlichem Zusammenhang mithilfe der folgenden Methoden gestaltet wurden:
 - Fokusgruppe (vgl. Schulz et al. 2012)
 - Problemzentriertes Interview (vgl. Rechberg 2016a)
 - Netzwerkanalyse (vgl. Maschke 2016)
- Mit insgesamt vier KlientInnen am Standort Fürth und drei KlientInnen am Standort Augsburg wurde jeweils ein problemzentriertes Interview (vgl. Rechberg 2016a) geführt. .

Zusätzlich wurden die Fachkräfte im Rahmen einer quantitativen Erhebung mittels eines standardisierten Fragebogens (vgl. Chilla 2016) nach der Gewichtung bestimmter Kenntnisse und Kompetenzen für ihre Aufgabenbereiche befragt.

Der Bedarf für diese Befragung ergab sich im Rahmen der Gruppengespräche mit den Fachkräften.

An den Erhebungen am Standort Fürth nahm nur eine der beiden im Rahmen des Projekts beschäftigten Fachkräfte teil. Die zweite Fachkraft war während der Erhebung erkrankt. An den Erhebungen am Standort Augsburg nahmen beide dort im Rahmen des Projekts beschäftigten Fachkräfte teil.

3.4 Datenauswertung

Die Auswertung der Gruppengespräche erfolgte im Rahmen einer qualitativen Inhaltsanalyse (vgl. Mayring 2016; Rechberg 2016b).

Im Rahmen der Auswertung des quantitativen Fragebogens wurden beschreibende statistische Standardverfahren angewendet (vgl. Ottmann 2016).

4 Ergebnisse

4.1 Beschreibung der Arbeit

4.1.1 Zielgruppe

4.1.1.1 Allgemeine Beschreibung der Zielgruppe

Der Personenkreis der geflüchteten Menschen in Deutschland kann in Bezug auf seinen Zugang zu Partizipation an der Gesellschaft in unterschiedliche Gruppen unterteilt werden. Dabei lassen sich einer Gruppe solche Personen zuordnen, deren Gesuch auf Asyl bereits anerkannt wurde. Diese Gruppe erhält Zugang zu diversen Maßnahmen, mit denen sie sich beruflich und sozial integrieren und dadurch ihre individuelle Situation verbessern kann. Unter anderem erhält sie vielfältigen Zugang zu Bildung, Qualifikation und Arbeit. Zu einer anderen Gruppe lassen sich Personen zurechnen, denen ein Großteil dieser Zugangswege verwehrt wird. Dazu gehören beispielsweise diejenigen mit dem Aufenthaltstitel einer Duldung oder diejenigen Asylbewerber, über deren Antrag noch nicht entschieden wurde, die jedoch einer Nationalität zugeordnet werden, die mit einer vermeintlich ungünstigen Bleibeperspektive verknüpft wird. Bei letzterer Gruppe liegt die Wahrscheinlichkeit, dass ihr Verfahren einen positiven Ausgang findet, bei unter 50%. Während der Projektlaufzeit wurden dieser Gruppe viele Zugangswege zu Integrationsmaßnahmen verwehrt.

Das Projekt Brückenbauer nimmt als Zielgruppe denjenigen Personenkreis der nach Deutschland gelangenden geflüchteten Menschen in den Blick, deren Zugang zu Integrationsmaßnahmen besonders stark eingegrenzt wurde.

Diese Begrenzung kann beispielsweise auf die genannten Merkmale einer Duldung oder einer vermeintlich ungünstigen Bleibeperspektive zurückzuführen sein. In Einzelfällen kann dies aber auch als asylsuchend anerkannte Personen betreffen, wenn sie sich beispielsweise aufgrund von Krankheit, besonderer Familiensituation oder fehlenden Lese- und Schreibkenntnissen durch einen deutlich erschwerten Zugang zu Bildung, Qualifikation und Ausbildung auszeichnen.

Im Blick sind die geflüchteten jungen Menschen, deren Zugang zu Integrationsmaßnahmen besonders stark eingegrenzt ist.

4.1.1.2 Differenzierung der Zielgruppe

Die beschriebene Zielgruppe kann in insgesamt vier Teilgruppen unterteilt werden, die sich durch jeweils typische Problemlagen und Aufgaben voneinander unterscheiden. Diese werden im Folgenden dargestellt.

Gruppe A: „Duldung“

Das entscheidende Merkmal dieser Zielgruppe im bereits volljährigen Lebensalter ist, dass ihr Asylantrag abgelehnt wurde und sie davon ausgehen können, dass sie sich nur noch vorübergehend in Deutschland aufhalten dürfen. Der Zeitraum bis zur endgültigen Abschiebung kann sich jedoch erfahrungsgemäß auf bis zu drei Jahren ausdehnen. Viele von ihnen versuchen, über ein Klageverfahren mit Hilfe eines Anwalts die Ablehnung ihres Asylantrags anzufechten und nachträglich noch eine Anerkennung zu erhalten.

Ihre Problemlage zeichnet sich im Hinblick auf Bildung, Qualifikation und Arbeit vor allem dadurch aus, dass ihnen aufgrund des Status „Duldung“ viele Zugangswege verwehrt sind. Dazu wurde von Fachkräften wie KlientInnen eine enorme emotionale Belastungssituation benannt, die mit den Begriffen Frustration, Depression und Verzweiflung umschrieben werden kann. Viele seien stark verängstigt, buchstäblich im nächsten Moment abgeschoben zu werden.

Ein Interviewter Klient klagte beispielsweise über paranoide Angst vor der Polizei, gegen die auch die Einnahme von Medikamenten nicht geholfen habe und berichtete, sich völlig zurückgezogen und isoliert zu haben. Die erste Linderung habe ihm ein Brief verschafft, der ihm die Verlängerung seines Ausweises mitteilte. Da ihm grundsätzlich jedoch eine Abschiebung drohe, sei das Gefühl der Angst weiterhin latent vorhanden.

Ein anderer Klient erklärte, dass er lange gut habe Deutsch lernen können. Ab dem Zeitpunkt, zu dem sein Asylantrag abgelehnt worden sei, habe er sich nicht mehr konzentrieren können.

Die Brückenbauerinnen nannten als Motivation ihrer KlientInnen und Klientinnen dafür, aktiv mit ihrer Situation umzugehen, dass sie Geld für die Weiterreise in ein anderes Land oder für die Rückkehr ins Heimatland verdienen wollten. Einige KlientInnen erklärten, dass es für ihren psychischen Zustand außerordentlich wichtig sei, etwas Konstruktives zu tun und einen positiven Kontakt zu Menschen zu haben. Das lenke sie von der enormen Angst ab, was nun kommen könnte, lenke zudem ab von der Erinnerung an traumatische Ereignisse im Heimatland und verschaffe ihnen eine positive Haltung. Dies illustrieren die folgenden Zitate von Geflüchteten:

- „Wichtig ist: Kontakt haben [...] zu Deutschen.“ (K07, 37:38)
- „Ich möchte schlechte Erinnerung vergessen.“ (K07, 38:19)
- „Besonders war, dass hat mir [...] Ideen gegeben“ – „Perspektive?“ – „ja, Perspektive!“ (K07, 34:53)
- „Das ist ganz wichtig, wenn zum Beispiel, wenn ich gehe Schwimmbad mit Leute bleiben, die Scheiße ist, die schlechte Sache ich muss bisschen vergessen. [...] Bist du ganz alleine du musst deine Sache immer denken.“ (K08, 32:06)

Als Auffälligkeit war in zwei Interviews Folgendes zu erleben: Sobald die KlientInnen von der Möglichkeit berichteten, gezwungen zu sein, in ihr Heimatland zurückzukehren, begannen sie augenblicklich zu weinen oder innerlich zu erstarren. Der Interviewer lenkte in diesen Situationen das Gespräch sofort auf etwas Unverfängliches oder Positives aus dem Hier und Jetzt, um rechtzeitig das

Eine Gruppe zeichnet sich durch enorme emotionale Belastungssituationen mit Frust, Depression, Verzweiflung und Zukunftssorgen aus.

Risiko einer re-traumatischen Erinnerung abzuwenden. Sobald die KlientInnen von positiven Kontakten und Tätigkeiten im Aufnahmeland berichteten, konnte eine rasche Veränderung ihres Wesens wahrgenommen werden, die als hoffnungsvoll bezeichnet werden kann. Diese KlientInnen betonten selbst, wie notwendig die positiven sozialen Kontakte und Unternehmungen für sie selbst seien.

Die Brückenbauerinnen beschrieben folgende Aufgaben als vorherrschend für ihre Arbeit mit dieser Gruppe:

- das Finden von „Nischen“, durch die sich Zugangswege zu Bildung, Qualifikation und Arbeit öffnen (Je nach regionaler politischer Regelung sind beispielsweise kurzzeitige Praktika möglich, caritative Einrichtungen bieten nicht staatlich geförderte Integrationsmaßnahmen an usw.)
- psychische Stabilisierung der KlientInnen
- das Füllen von Wartezeit auf relevante Situationen, wie dem nächsten Interview bei der Behörde, einem Anwaltstermin, der richterlichen Entscheidung usw., auch um für den nächsten Schritt in Kontakt zu bleiben (Diese Situation kann durch das untenstehende Zitat illustriert werden.)

„Die bleiben ja nicht immer im Klageverfahren, sondern irgendwann passiert irgendwas und dann zu wissen: ja, da ist jemand und da kann man jetzt weiterschauen. Die Zeit dazwischen, natürlich, da gibt's oft nicht viel zu tun: Das war ja das Stichwort 'begleitetes Kofferpacken' – sarkastisch, ironisch.“
(F14, 2:27:57)

Gruppe B: „Im Asylverfahren mit kritischer Prognose“

Das entscheidende Merkmal dieser Zielgruppe im bereits volljährigen Lebensalter ist, dass über ihren Asylantrag noch nicht entschieden wurde, dessen Ausgang jedoch mit erhöhter Wahrscheinlichkeit negativ sein wird. Der Grund dafür liegt i.d.R. in der Nationalität des Antragstellers, für die weniger als die Hälfte der Asylanträge bewilligt werden.

Ihre Problemlage zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass ihnen aufgrund ihrer nationalitätsbedingten vermeintlich schlechten Bleibeperspektive viele Zugangswege zu Bildung, Qualifikation und Arbeit verwehrt sind. Dazu kommt eine ambivalente emotionale Situation: Einerseits beschrieben Fachkräfte sowie KlientInnen eine große Angst dieser Geflüchteten vor einer möglichen Abschiebung, andererseits bestehe eine gewisse Hoffnung, im Aufnahmeland bleiben zu dürfen.

Die Brückenbauerinnen nannten als Motivation ihrer KlientInnen und Klientinnen dafür, aktiv mit ihrer Situation umzugehen, dass sie die Entscheidung des Verfahrens durch aktive Integrationsbemühungen positiv zu beeinflussen suchten. Dies bringe eine hohe Dringlichkeit von erfolgreichen Versuchen der Integration mit sich. Dazu komme die Hoffnung, dass die Teilnahme an Bildungs- und Qualifikationsmaßnahmen den möglichen positiven Aufenthaltsstatus weiter sichere und den persönlichen Integrationsprozess vorantreibe.

Für eine Gruppe mit vermeintlich schlechter Bleibeperspektive sind blockierte Zugangswege zu Bildung und Arbeit kennzeichnend, sowie emotionale Schwankungen zwischen Angst und Hoffnung.

Die Brückenbauerinnen beschrieben folgende Aufgaben als vorherrschend für ihre Arbeit mit dieser Gruppe:

- das Finden von „Nischen“, durch die sich Zugangswege zu Bildung, Qualifikation und Arbeit öffnen - siehe Gruppe A (Diese Aufgabe erhält durch die Erwartung von positiven Auswirkungen auf die Bleibeperspektive eine besonders hohe Dringlichkeit.)
- psychische Stabilisierung der KlientInnen

Ein Klient äußert sich im Interview über den Wert seines Praktikums:

„Die Sachen mit der Arbeit sind was Besonders, weil ich sonst nur daheimsitzen würde und dann auch mein Kopf kaputt gemacht hätte und aber jetzt nachdem sie mir diese Arbeit besorgen könnte, dann gehe ich arbeiten und auch wenn ich zurück komme weil ich müde bin, dann muss ich schlafen, was normalerweise nicht möglich wäre.“ (K10, 0:41:39)

Gruppe C: „Minderjährige mit besonderem Risiko“

Das entscheidende Merkmal dieser Zielgruppe ist, dass sie als Minderjährige einen besonderen Schutz genießen und Zugang zu Unterstützungsangeboten der Jugendhilfe erhalten.

Sobald jedoch das jeweils zuständige Jugendamt einer Person diese Unterstützungsleistungen nicht mehr finanziert – i.d.R. weil diese volljährig wird - , komme es nach Aussage der Fachkräfte zu einer besonderen Problemsituation: Die Wohneinrichtungen der Jugendhilfe stehen ihr nicht mehr zur Verfügung. Zudem fiele die gewohnte Unterstützung beim Bewältigen des Übergangs vom Jugend- ins Erwachsenenalter weg, die im Falle unbegleiteter minderjähriger Flüchtlinge auch nicht durch die Familie geleistet werde. Diese Problemsituation sei aufgrund der Fremdheit im Aufnahmeland umso schwerer für sie zu bewältigen. Haben sie beispielsweise aufgrund ihrer Nationalität eine vermeintlich unsichere Bleibeperspektive als volljährige Flüchtlinge, spitze sich die Lage in besonderem Maße zu.

Manche KlientInnen sind nahezu volljährig. Neben einem hohen Bedarf an Übergangsbegleitung stellen sich Fragen zu Status, Wohnsituation und vielem mehr.

Die Situation kann beschrieben werden als ein Übergleiten von KlientInnengruppe C zu KlientInnengruppe B. Dieser Übergang stellte sich am Standort Fürth laut der dort eingesetzten Fachkraft in solchen Fällen als schwierig heraus, in denen die Jugendlichen bislang noch keinen Kontakt zu den Brückenbauerinnen hatten, sondern ausschließlich durch die Schule und die Einrichtungen der Jugendhilfe betreut wurden. Sie traten also bis zum kritischen Zeitpunkt nicht als Zielgruppe C in Erscheinung. Auf Kontaktangebote zur Brückenbauerin am Ende des Schuljahres in der Berufsschule haben die Jugendlichen nur sehr begrenzt reagiert. Zum Zeitpunkt der Datenerhebung im Dezember 2017 stand die Überlegung im Raum, in Zukunft schon während des letzten Schuljahres Kontakt zwischen Brückenbauerinnen und Schülern anzubahnen.

Am Standort Augsburg stellte sich die Situation anders dar, da eine dort arbeitende Brückenbauerin auch zuständig ist für eine Maßnahme der Jugendhilfe für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge. Sie treten also als Zielgruppe C bereits in Erscheinung und das Ende ihrer Zeit als KlientInnen der

Jugendhilfe könne laut der Brückenbauerin durch sie vorbereitet und der Übergang ins junge Erwachsenenalter begleitet werden. Die Jugendlichen kooperierten bereitwillig mit der Brückenbauerin, was diese damit erklärt, dass sie einander schon persönlich vertraut seien und dass die Jugendhilfemaßnahmen ebenfalls bereits in den gleichen Räumen stattfanden wie die Hilfe der Brückenbauerin und somit den Jugendlichen ebenfalls bekannt seien.

Einer der interviewten KlientInnen erzählte davon, wie die Brückenbauerin ihn bereits während der Begleitung im Rahmen ihrer Arbeit in der Jugendhilfe unterstützte und dadurch Vertrauen entstehen konnte. Diese Situation war von der Herausforderung geprägt, beim Suchen eines Ausbildungsplatzes drei Mal zu scheitern und dabei nicht alleine gelassen zu werden:

„Immer habe ich Gas gegeben und wieder... [...] aber hoch, wieder auf den Boden, hoch, wieder auf den Boden. [...] Das ist so schwer.“ (K09, 16:07)

Bei diesen Personen sei laut Aussage der Fachkräfte zudem ihre besondere Lebenssituation in entwicklungspsychologischer Hinsicht zu beachten: Sie seien i.d.R. weniger erfahren, impulsiver und unstrukturierter als viele erwachsene KlientInnen.

„Die sind halt wie unsere Jugendhilfe-Jugendlichen, nur mit Migrationshintergrund.“ (F03, 1:28:46)

Gruppe D: „Anerkannte in Clearingsituationen oder mit besonderem Bedarf“

Das entscheidende Merkmal dieser Zielgruppe im bereits volljährigen Lebensalter ist, dass ihr Status als Asylsuchende anerkannt und ihnen nicht nur der Aufenthalt in Deutschland, sondern auch der Zugang zu vielen Formen der Bildung, Qualifikation und Arbeit grundsätzlich gewährt wird.

Dieser Personenkreis gehört an sich nicht mehr zur Zielgruppe des Brückenbauerprojekts. Sie werden durch die Mitarbeiterinnen nicht offensiv akquiriert. Dennoch sucht diese Gruppe ab und zu Unterstützung bei den Brückenbauerinnen. Ihre Aufgabe beschreiben diese bezüglich solchen Situationen darin, in einem Clearingprozess herauszufinden, welche anderen Stellen den KlientInnen weiterhelfen können, und sie anschließend entsprechend kompetent weiter zu verweisen.

In Einzelfällen zeigen sich jedoch besondere Probleme bei Zugang zu Bildung, Qualifikation und Arbeit, wie beispielsweise fehlende Lese- und Schreibkenntnisse oder eine besondere Familiensituation. Ein Klient erläuterte seine Situation im Interview beispielsweise so, dass er alleine mit seiner Tochter in Deutschland sei, die aufgrund einer schweren Krankheit seiner stetigen Betreuung bedürfe. Seine Möglichkeiten der beruflichen und sozialen Integration waren damit vergleichsweise begrenzt. Dies zeigte sich beispielsweise in großen Schwierigkeiten beim Erlernen der Sprache.

Die möglichen Aufgaben der Brückenbauerinnen bei diesem Personenkreis scheinen vom Einzelfall abzuhängen. Im beschriebenen Fall war es das Finden eines passenden Sprachkurses für den Vater. In anderen Fällen kann es beispielsweise die Klärung der Frage sein, welche Teilqualifikationen

*Einige zusätzliche Personen
wurden insbesondere bei
größeren Schwierigkeiten im
Integrationsprozess unterstützt
bzw. kompetent
weiterverwiesen.*

aus dem Herkunftsland durch das Qualifikationssystem im Aufnahmeland anerkennungsfähig sind, wenn dies aus irgendeinem Grund für die KlientInnen selbst nur schwer zu klären ist.

„Ich habe [...] Abschiebungsverbot [...] nach §25 Absatz 3 und mit diese ich habe viele Anträge bei Jobcenter, Landratsamt, Ausländerbehörde geschickt und ich brauchte Deutschkurs. Es ist aber alles abgelehnt und [die Brückenbauern] hat bei Jobcenter angerufen und nochmal. Jobcenter bezahlt jetzt.“ (K07, 8:39)

4.1.1.3 Konzeptionelle und institutionelle Ausrichtung der Arbeit auf die Zielgruppe

Im Folgenden werden Aspekte der Konzeption des Brückenbauer-Projektes aufgeführt, die nach Ansicht der Brückenbauerinnen wesentlich dafür seien, eine zielführende Arbeit mit der beschriebenen Zielgruppe zu ermöglichen, und die sie – je nach Angebotssituation vor Ort - von manchen anderen Projekten und Einrichtungen unterscheiden:

- die Freiheit, KlientInnen zu Behörden begleiten zu können und nicht auf die Beratung in den eigenen Räumen festgelegt zu sein
- die Freiheit, sich dem individuellen Bedarf der Zielgruppe anpassen zu können, und sich nicht auf speziell für die eigene Einrichtung gewählte oder entwickelte Standardhilfeleistungen beschränken zu müssen
- die Freiheit, auch wenn gerade keine aktuellen konkreten Aufgaben im Verfahren anstehen, aktiv weiter Kontakt zu den KlientInnen zu halten, damit deren emotionale Destabilisierung zumindest begrenzt werden könne, sich ihr Verhalten möglichst nicht zum Destruktiven verändere, und sie auch bei zukünftigen Hilfesituationen konstruktive Unterstützung in Anspruch nähmen
- Diese Freiheit und die damit einhergehende Zeit für individuelle Lösungen wurde auch von den KlientInnen bemerkt. Dies illustrieren die folgenden Zitate.
-

„Ich habe nicht fast 99% von alle Sozialarbeiter oder Caritas nicht diese Frage gehört. Die sagen nicht 'wie kann ich ihnen helfen?' oder 'was brauchst du?'. Die sagen: 'wir haben diesen Plan und das ist unsere Ding und fertig.“ (K13, 1:13:21)

„Niemand hat nicht so viele Zeit. Das ist besser [...] gibt's bei hier bisschen Zeit und Hilfe.“ (K8, 43:36)

Wie aufwändig und individuell die Arbeit mit den KlientInnen sein kann, illustriert ein von einer Fachkraft berichteter Fall, in dem der Klient die Möglichkeit der Familienzusammenführung erhalten und seine gesamte Aufmerksamkeit darauf konzentriert habe. Dieser Zusammenführungsprozess sei gestockt, als die deutsche Botschaft in Kabul die Arbeit niederlegte. Dies habe den Klienten in große Aufregung gebracht. Die Brückenbauerin habe es geschafft, ihn zu beruhigen und zu stabilisieren, und habe in einem sprachlich und strukturell fremden Online-System gemeinsam mit dem Klienten eine Flugroute über Pakistan recherchiert.

Die Brückenbauerin „muss da sich Seite für Seite vorarbeiten, ja die richtigen Nummern eingeben, sonst funktioniert gar nichts mehr - also, das ist schon ganz schön anspruchsvoll.“ (F03, 37:50)

Neben diesen konzeptionellen Bedingungen habe sich nach Aussage der Fachkräfte speziell für den Übergang von KlientInnengruppe C in KlientInnengruppe B gezeigt: Erfahrungen aus der Jugend-

hilfe beim Anbahnen und Gestalten von Übergangssituationen sowie der institutionsbedingte Kontakt der Einrichtung zu Institutionen, die für den Zugang zu Arbeit wichtig erscheinen, seien für diesen Übergang sehr hilfreich.

4.1.2 Arbeitsschwerpunkte

Die Brückenbauerinnen benennen als Schwerpunkte ihrer Aufgaben folgende Arbeitsbereiche:

Akquise von Teilnehmenden

Insbesondere in den ersten Monaten der Projektarbeit, wenn noch keine (ehemaligen) Teilnehmenden oder nur ein kleiner Stamm von Kooperationspartnern dafür sorgen, dass geflüchtete Menschen die Arbeit der Brückenbauerinnen gezielt aufsuchen, stelle die aktive Akquise von Teilnehmenden durch die Fachkräfte einen entscheidenden Arbeitsschwerpunkt dar.

Die Arbeitsschwerpunkte reichen von Akquise über individuelle Begleitung, Netzaufbau, politischer Arbeit bis hin zur Ehrenamtskoordination.

Begleitung von Teilnehmenden

Die Begleitung der Teilnehmenden geschehe in der Regel in Einzelfallarbeit, jedoch können je nach Bedarf auch Gruppenangebote zielführend sein.

Einzelfallarbeit bringt nach der Schilderung der Fachkräfte durch die eingeschränkten Zugangswege der KlientInnen zu Integrationsmaßnahmen häufig sehr individuelle Problemlagen mit sich, zu deren Lösung vor allem folgende Faktoren beitragen:

- Freiraum für kleinteilige Suche nach individuellen Lösungen
- die Aneignung eines großen Pools an Kontakten und Erfahrungen für viele unterschiedliche Bedarfe

„Jeder Fall ist einfach ein Unikat.“ (F06, 13:08)

Als allgemeine Aufgaben bei der individuellen Begleitung von Teilnehmenden wurden genannt:

- Vermittlung von verschiedenen Kursangeboten (Alphabetisierungskurse, allgemeine Sprachkurse, berufsbezogene Sprachkurse usw.)
- Klärung der Anerkennung von (Teil-)Qualifizierungen aus dem Herkunftsland für Ausbildungen und Berufe im Aufnahmeland
- Vermittlung von Praktika, Ausbildung, Bewerbungstraining, Berufseinstieg
- Zugang zu allen weiteren Formen der Integration (Sportvereine, Integrationsprojekte usw.)
- Vermittlung und Unterstützung in der Kommunikation mit den Behörden
- Klärung rechtlicher Fragen im Rahmen von Asylverfahren, Klageverfahren usw.
- Entwickeln von Perspektiven je nach individueller Lebenslage (Familientrennung, Ablehnung des Asylgesuchs usw.)
- Vermittlung von alltäglichen gesellschaftlichen Strukturen
- Reflektion, wie man seine Wartezeit im Aufnahmeland nutzen kann
- Psychosoziale Stabilisierung
- Verweis an passende Hilfe innerhalb des Gesundheitssystems
- Finden einer Kinderbetreuung
- Finden von Möglichkeiten der Nachhilfe
- vereinzelt Unterstützung bei Wohnungsproblemen
- u.v.m.

Auch Gruppenangebote haben sich als hilfreich herausgestellt, wie Lerngruppen zum Erlernen der Sprache (auch als Unterstützung zum Sprachkurs) oder zur Integration in das Bildungs- und Qualifizierungssystem, worüber die KlientInnen in Integrationskursen selbst oft wenig hörten. Für diese Inhalte haben sich Gruppen insbesondere deshalb als hilfreich erwiesen, da auf diese Weise die Inhalte effizienter vermittelt werden können.

Eine wesentliche Aufgabe der Gruppenangebote sei zudem, die Teilnehmenden über eine positive, konstruktive Beschäftigung zu stabilisieren und auch in Kontakt zu bleiben, während man in der Einzelfallarbeit beispielsweise auf eine Entscheidung bzw. einen Brief warten muss und vorerst nichts weiter tun kann.

Gruppenangebote verbrauchen jedoch auch viel Zeit. Daher habe sich bewährt, den Teilnehmenden eine Gruppe nicht länger als einen Monat anzubieten.

Vernetzung mit Kooperationspartnern

Die Arbeit der Brückenbauerinnen wurde in erster Linie in Clearing, Lösungsfindung und Vermittlung beschrieben. Zudem bezog sie sich auf eine große Breite individuell unterschiedlicher Problemlagen. Es wurde deutlich, wie notwendig es ist, ein großes Netzwerk an Kooperationspartnern aufzubauen, über die Informationen eingeholt und an die an die KlientInnen weitervermittelt werden können.

Solange die KlientInnen noch nicht durch Peer-Empfehlungen die Arbeit der Brückenbauerinnen erreichen, erscheint das Netzwerk außerdem notwendig, um KlientInnen zu akquirieren.

Zudem ist nach Aussage der Fachkräfte hervorzuheben, dass sich der Informationsstand sowie das Angebot ihrer Leistungen sehr schnell verändere und daher ein enger Kontakt zu den wesentlichen Kooperationspartnern notwendig sei.

Politische Arbeit

Der Zugang der KlientInnen zu Bildung, Qualifikation und Arbeit ist vor allem von den gesetzlichen Rahmenbestimmungen abhängig. Informationen über die Möglichkeiten einzuholen, die diese Rahmenbedingungen zulassen, sowie die Bedingungen konstruktiv zu verändern, wurde als Gegenstand der politischen Arbeit im Brückenbauer-Projekt beschrieben.

Hierbei wurden Aufgaben auf unterschiedlichen Ebenen unterschieden: Regionale politische Rahmenbedingungen lägen im Zuständigkeitsbereich der Brückenbauerinnen selbst. Überregionale politische Rahmenbedingungen seien deren Einflussbereich i.d.R. entzogen. Dies werde jedoch an die jeweiligen Dachorganisationen delegiert, in erster Linie an den Projektträger ejsa Bayern bzw. das Diakonische Werk Bayern (DWB).

Akquise und Begleitung von Ehrenamtlichen und Freiwilligen

Die Akquise von ehrenamtlich Helfenden sei nach Aussage der Fachkräfte bislang in erster Linie über entsprechende Organisationen, wie Freiwilligenzentren oder die Kirchen geschehen. Das Aufbauen großer „eigener“ Pools von Ehrenamtlichen habe sich nicht bewährt.

Nicht alle Kräfte haben ihre Dienste kostenlos zur Verfügung gestellt. Manche Studierende seien für ein kleines Honorar angeworben worden.

Der Einsatz von Ehrenamtlichen und Freiwilligen bringe einen nicht zu unterschätzenden Aufwand an Begleitung mit sich. Diese Arbeit geschehe daher eher weniger mit dem Ziel der Entlastung von Fachkräften, sondern eher entlang der Frage, für welche Aufgaben bestimmte Ehrenamtliche besser geeignet sein könnten als die Hauptamtlichen. Die Brückenbauerinnen waren der Meinung, dass die Sozialisation im Jugendalter im Sinne von Integration in die deutsche Kultur besser durch den Kontakt zu anderen jungen Menschen geschehen könne, wozu beispielsweise der Einsatz ehrenamtlicher Studierender geeignet wäre.

Eigene Fortbildung

Insbesondere die Komplexität des Aufgabenfeldes und die ständige Veränderung der gesetzlichen Rahmenbedingungen machen nach Aussage der Fachkräfte deren fortwährende Fortbildung erforderlich.

Dokumentation

Eine adäquate Dokumentation der Arbeit erscheint erforderlich, um zum einen die einzelnen Fälle vor deren Bearbeitung zu erinnern und zum anderen den Kostenträgern einen Nachweis über die eigene Arbeit liefern zu können.

4.1.3 Veränderung der Arbeitssituation durch Entwicklung der Fluchtproblematik

4.1.3.1 Veränderungen im Hinblick auf Geflüchtete aus Sicht der Brückenbauer-Fachkräfte

Die Fachkräfte berichten gegen Ende der Evaluation von einer Veränderung der Gruppe der Geflüchteten, die nach und nach Auswirkungen auf ihre eigene Arbeitssituation mit sich bringen könnte. Die entscheidenden Aspekte sind im Folgenden aufgeführt:

- **Alter:** Ein immer größer werdender Teil von Geflüchteten verliere aus Altersgründen seinen Status als minderjährig und damit das Anrecht auf Leistungen der Jugendhilfe. Dadurch entstünden Fragen über den weiteren Aufenthalt, neue Finanzierungsmöglichkeiten und die drängende Aufgabe, neuen Wohnraum zu finden. Fänden sie ihn nicht, bliebe als Notlösung, in eine Gemeinschaftsunterkunft zu ziehen, was viele der jungen Menschen schockiere, da sie die zum Teil katastrophalen Verhältnisse dort nicht (mehr) gewohnt seien.
- **Berufsschulabschlüsse:** Ein immer größer werdender Teil von Geflüchteten habe inzwischen die Berufsschulzeit beendet. Fänden diese keinen Ausbildungsplatz, durch den sie weiter in ihrer Integration begleitet werden, fehlen ihnen Menschen, die weiter Orientierung im fremden Land geben. Finden sie einen Ausbildungsplatz, müsse die Wohnung finanziert werden, da der Auszubildendenstatus bzw. der Bezug von BAB i.d.R. das Anrecht auf Leistungen nach SGB II verhindere.
- **Familiennachzug:** Durch das vermehrte Eintreffen von Familienmitgliedern vergrößere sich der Bedarf an Wohnraum, für den ohnehin nicht genügend Ressourcen zur Verfügung stünden.
- **Zunahme der endgültig geklärten Asylverfahren:** Eine zunehmende Zahl von Asylverfahren gelangt nun endgültig an ihr Ende. Eine nicht unerhebliche Zahl der hiervon betroffenen KlientInnen lässt sich nach Empfinden der Brückenbauerinnen einer der folgenden zwei Gruppen zuordnen:
 - **Die Verzweifelten:** Deren Asylantrag wurde abgelehnt und das anschließend eingeleitete Klageverfahren ist nun (nahezu) bearbeitet und (erscheint) aussichtslos. Diese KlientInnen suchten verzweifelt weitere Wege wie Heiraten, das Vorschieben oder das tatsächlich eintretende Auftreten von Krankheiten etc.
 - **Die Entschleunigten:** Deren Asylantrag wurde an irgendeinem Punkt des Verfahrens zugestimmt. Nach einer langen Phase der dauerhaften Anstrengungen, Sprache zu lernen, Schule zu besuchen und sich mit den Behörden auseinanderzusetzen, fühlten sie sich plötzlich sicher und begannen, ihre Anstrengungen teilweise zu reduzieren.

*Es zeigen sich folgenreiche
Veränderungen bezüglich der
Zielgruppe im Hinblick auf
Alter, Berufsabschlüsse,
Familiennachzug und den
Ausgang von Asylverfahren.*

Einen Eindruck von der letzten Gruppe vermittelt das folgende Zitat.

„[...] die sich manchmal so'n bisschen zurücklehnen - warum muss ma´ eigentlich Ausbildung machen? Wo ich mir denk': Huch! Eigentlich, die [...] müss'mer am meisten integrieren, und die sollten am besten Deutsch sprechen, aber die ruhen sich so'n bisschen drauf aus manchmal.“ (F14, 9:50).

Neben der sich zuspitzenden bzw. verändernden emotionalen Haltung der KlientInnen wurde insgesamt deutlich, dass vor allem die Frage des Wohnraums neue Probleme aufwirft. Dass die Brisanz dieser Frage für die bisherigen KlientInnen der Jugendhilfe besonders hoch erscheint, verdeutlicht das folgende Zitat.

„Dann geht's vom wirklich kuscheligen Jugendamt-Betreuung geht's in die GU. Und das ist ein totaler Schock und wirft ganz neue Probleme auf mit der Psyche, mit der Motivation, mit allem.“ (F14, 0:30:59)

4.1.3.2 Ergänzungen im Rahmen des Abschlussworkshops

Im Rahmen des Abschlussworkshops wurde die Thematik der Veränderungen bei KlientInnengruppen grundsätzlich diskutiert. Die Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt.

Weitere Veränderungen bezüglich der Gruppe der geflüchteten Menschen

Im vorausgehenden Abschnitt wurden Veränderungen aufgeführt, welche die Brückenbauerinnen bei der Gruppe der geflüchteten Menschen wahrgenommen haben. Im Rahmen des Workshops trugen die Teilnehmenden weitere Erfahrungen zu diesem Thema zusammen:

- **Schwangerschaft zur Verhinderung der Abschiebung:** Schwangerschaften von geflüchteten Frauen erscheinen in manchen Fällen instrumentalisiert, um dadurch einer Abschiebung zumindest mittelfristig aus dem Weg gehen zu können. Dies erscheine derzeit umso dringlicher, da vermehrt Klageverfahren gegen negative Asylbescheide zu ihrem Ende kommen und zum Teil für die KlientInnen nachteilig ausgehen.
- **Zuzug in Regionen mit geringen Mietpreisen überfordert deren Strukturen:** Es wird berichtet, dass geflüchtete Menschen aufgrund von Wohnungsmangel vermehrt aus den Städten in ländliche Regionen ziehen, in denen die Mieten erschwinglicher seien. Dies bringe zum einen das Problem der Ballung von Flüchtlingsgruppen mit hohen Integrationsbedarfen mit sich und gehe zum anderen mit dem (drohenden) Kollabieren der dortigen Hilfesysteme einher, die auf eine derartige Situation nicht vorbereitet seien. Alles dies führe zusätzlich zu weiteren Vorbehalten gegenüber geflüchteten Menschen bzw. zu diskriminierenden, rassistischen und nationalistischen Haltungen in der Bevölkerung.
- **Gezielte Berufswegeplanung von geflüchteten Menschen:** Nachdem die ersten beruflichen Integrationsbemühungen der Geflüchteten auf die Sicherung ihres Aufenthalts gerichtet

*Weitere Experten registrieren
Veränderungen bezüglich
Abschiebehindernissen,
Wohnraumproblematiken,
Berufswegeplanungen,
Familiengründungen,
psychosozialer Situation und
sozialer Stadtentwicklung.*

waren, scheinen insbesondere Personen mit höherem Bildungshintergrund nun genauer zu sondieren, welche beruflichen Ziele sie persönlich haben und wie sie diese erreichen können.

- **Familiengründung im Aufnahmeland:** Für viele geflüchtete Menschen stelle sich die Frage, wie sie nach der Sicherung ihres Aufenthalts im Aufnahmeland dort ihr persönliches Ziel einer Familiengründung erreichen können. Dies gehe unter anderem mit der Frage einher, wie man in Deutschland einen Partner bzw. eine Partnerin kennenlerne.
- **Depression statt Erleichterung als Folge der Anerkennung:** Es wird die Beobachtung geäußert, dass Geflüchtete vermehrt nach Anerkennung ihres Asylgesuchs in eine Depression fallen. Diese gehe vor allem mit Fragen der Identitätssuche einher. Es wird die Vermutung geäußert, dass viele Geflüchtete ihre Identität in den zurückliegenden Jahren auf ihre Erfahrung als Flüchtende gegründet haben. Die Identität des Geflüchteten sei mit klaren Vorstellungen von Aufgaben und Funktionen einhergegangen: der Rettung des eigenen Lebens, der Sicherung des Aufenthalts, der Zusammenführung der Familie in sicherer Umgebung usw. Mit dem voraussichtlichen Ende der Flucht habe sich nun ein Identitätsvakuum ergeben, das schwer zu füllen sei, da sich eine neue positive Identität mit damit verbundenen Aufgaben und Funktionen in einer fremden Umgebung nicht automatisch ergäbe.
- **Bedeutungszugewinn des Themas „Soziale Stadt“:** Es wurde die Vermutung geäußert, dass der Zuzug von Geflüchteten, EU-MigrantInnen und DrittstaatlerInnen, der damit notwendige, einhergehende Wohnungsbau und die notwendige Integrationsarbeit dazu führen werden, dass die Themen „soziale Stadtentwicklung“, „Städtebau“, „Quartiersmanagement/ Soziale Stadt“ und gemeinwesen- und quartiersbezogene Ansätze erneut große Bedeutung für die Soziale Arbeit bekommen und in den nächsten Jahren massiv ausgebaut werden.

Strategien zur Identifikation von Veränderungen bei KlientInnengruppen

Die Auftraggeber der Untersuchung erklärten bei der Vorbereitung des Workshops, dass die Herausforderung der Identifikation von Veränderungen bei KlientInnengruppen generell bestünde. Dies sei unabhängig davon, auf welche spezielle KlientInnengruppe sich ein Bereich der Sozialen Arbeit konzentriere. Generell erschienen folgenreiche Veränderungen zu selten bzw. zu spät registriert zu werden.

Es bestehen Möglichkeiten, frühzeitig die Veränderungen bei Zielgruppen wahrzunehmen und bedarfsgerecht zu reagieren.

Die folgenden Strategien wurden im Rahmen des Workshops zum Ziel einer früheren Identifikation solcher Veränderungen vorgeschlagen:

- **Informationen zu bekannten Veränderungsfaktoren recherchieren:** Sofern bestimmte Veränderungsaspekte bereits identifiziert seien und lediglich bezüglich ihrer Ausprägung Informationen fehlen (z.B. ist bekannt, dass Geflüchtete im Vergleich zur Deutschen Bevölkerung vermehrt HIV-gefährdet sind und müssen klären, welches Ausmaß dieses Problem hat), können Fachkräfte beispielsweise bei der ejsa gezielt Informationen aus öffentlichen Datenbanken wie beispielsweise www.destatis.de abrufen und zusammenstellen. Dies könnte beispielsweise im Rahmen der jährlichen Erstellung der ejsa-Datenmatrix geschehen.

- **Ergebnisse von verschiedenen Untersuchungen recherchieren:** Einrichtungen wie das IAB oder das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge veröffentlichen immer wieder Studien, die sich zum Teil auch auf geflüchtete Menschen beziehen. Es erscheint lohnenswert, diese immer wieder zu sichten und Ergebnisse zusammenzustellen.
- **Veränderungen nicht unter dem Blickwinkel der Zielgruppe „Geflüchtete“ suchen:** Es wurde der Vorschlag gemacht, Veränderungen nicht primär im Hinblick auf die Gruppe der Geflüchteten zu analysieren. Als Alternative dazu wurde folgendes Vorgehen beschrieben. In einem ersten Schritt sei zu klären, aus was für Teilgruppen die Gruppe der Geflüchteten bestehe (z.B. Jugendliche, Familien, Wohnungssuchende etc.). In einem zweiten Schritt sollten die Veränderungen solcher Teilgruppen recherchiert werden. Schließlich sollte geklärt werden, inwiefern die identifizierten Veränderungen auf die Gruppe der Geflüchteten rück-übertragbar bzw. von diesen ausgelöst worden seien. Sollten auf diese Weise Probleme entdeckt werden, könnte die Intervention erneut weiter gefasst werden und sich nicht nur auf geflüchtete Menschen ausrichten. Auf diese Weise könnte auf der politischen Ebene auch den Vorbehalten begegnet werden, mit denen Unterstützung von Geflüchteten immer wieder konfrontiert sei.
- **Explorative Forschung unter Betroffenen:** Es wäre denkbar, KlientInnen nach relevanten Kriterien möglichst breit auszusuchen und offen im Hinblick auf Veränderungen ihrer Lebensumstände hin zu befragen.
- **Runde Tische zu gemeinsamen Beobachtungen der Fachkräfte:** Als eine besonders effiziente Strategie erscheint es, vor Ort lokale runde Tische von Fachkräften zu etablieren, die mit der gleichen KlientInnengruppe arbeiten. Diese könnten dort ihre Erfahrungen bezüglich aktueller Entwicklungen austauschen. Zusätzlich könnte es sinnvoll sein, die Ergebnisse solcher runden Tische von überregionalen Trägern wie ejsa abrufen zu lassen, um einen breiteren Überblick über Veränderungen zu erhalten.

4.2 Gegenstand: Gelingensfaktoren der Arbeit

4.2.1 Gelingender Kontakt zur Zielgruppe

4.2.1.1 Welche Zugangswege zu den KlientInnen haben sich bewährt?

Die Brückenbauerinnen haben im Rahmen der Projektlaufzeit Erfahrungen mit verschiedenen Zugangswegen zu KlientInnen gemacht. Diese werden in den folgenden Unterabschnitten zusammengefasst.

Grundsätzliches

Für den ersten Kontakt zu KlientInnen wurden folgende Aspekte als wesentlich betont:

- **Face to face Kontakt:** Wirkungsvoller als ein Eindruck durch einen Flyer oder vom Hörensagen sei das direkte persönliche Kennenlernen, weshalb empfohlen wurde, vor allem zu Anfang des Projekts nicht auf Mundpropaganda oder Medien (Flyer etc.) zu vertrauen, sondern zu KlientInnen hinzugehen und erfahrbar zu sein. Hilfreich erscheine auch, wenn KlientInnen ihre Freunde zu Beratungen mitbringen und nicht nur von der Beratung erzählten. Der persönliche Kontakt, wenn jemand mit seinem Freund in die Beratung kommt, erschien als Katalysator für den Aufbau von weiteren KlientInnenbeziehungen.
- **Bedarfs Offenheit:** Da die KlientInnen sehr deutlich und schnell aussortierten, welche Kontakte für sie nützlich und welche als nicht lohnenswert erscheinen, wurde es als wichtig erachtet, zunächst auf so gut wie alle Formen von Bedarfen offen zu reagieren. Das bedeutete, Hilfsbereitschaft zu zeigen – unabhängig, ob Probleme mit den Behörden vorliegen oder ein Zugang zu Sportvereinen gesucht wird.
- **Profilschärfe:** Eine Brückenbauerin machte die Erfahrung, dass ihre Teilnehmendenzahlen sich verbesserten, als sie ihr Profil unter den zwei Stichworten „Bildung und Beruf“ schärfer zum Ausdruck brachte. Möglicherweise konnten Netzwerkpartner und KlientInnen erst dann erkennen, welchen Mehrwert ihnen die Kontaktaufnahme bringen könnte.

*Den Zugang zur Zielgruppe
öffnen vor allem face-to-face-
Kontakte, Offenheit für
verschiedene Bedarfe, eine
klare Profilbeschreibung und
ausgesuchte Zugangswege
im Netzwerk.*

Die Werbung über einen Flyer habe sich eher als Erinnerungshilfe bewährt, ergänzend zum persönlichen Kontakt. Dass Flyer nur bedingt nützlich für diese Klientel sein könnten, zeigte sich beispielsweise in einem Interview mit einer Geflüchteten. In diesem Gespräch wies die Gesprächspartnerin darauf hin, dass sie lange Zeit keine deutsche Sprache lesen konnte. Deshalb habe sie den für sie wichtigen Flyer einer Sprachschule, der immer in ihrer Unterkunft auslag, erst nach einem Jahr entdeckt.

Dies demonstriert auch, dass ein Flyer für diese Zielgruppe sprachlich extrem vereinfacht und sein Inhalt wenn möglich auch mithilfe von Bildsprache transportiert werden sollte.

Zugang im Sinne einer Geh-Struktur in die Unterkünfte

Zu Anfang des Projekts lag eine überwiegende Kontaktaufnahme zur Zielgruppe in den Unterkünften, da die KlientInnen dort in großer Zahl untergebracht sind. Auch ein Klient äußerte im Interview die Vorstellung, dass dies ein idealer Ort zur Kontaktaufnahme sei. Ein weiterer Klient erwähnte, in einer früheren Unterkunft durch einen regelmäßigen Kaffee-Nachmittag einer Helferin mit jener in Kontakt gekommen zu sein.

Der Zugangsweg über die Unterkunft hat sich nach Aussage der Fachkräfte jedoch als problematisch herausgestellt, da es wenig vertrauenswürdig erscheint, die Bewohnenden auf dem Gang anzusprechen oder ungefragt in ihre Zimmer einzudringen. Dazu komme, dass die Räumlichkeiten selten den Rahmenbedingungen für ein Clearing- oder Beratungsgespräch (Datenschutz, Ruhe und Konzentration) geeignet seien und dadurch ebenfalls keine vertrauensvolle Atmosphäre entstehe.

Zu Anfang des Projekts könne es jedoch wichtig sein, auch solche begrenzt wirkungsvollen Möglichkeiten anzuwenden. Für derlei Versuche haben sich zumindest die folgenden Rahmenbedingungen als hilfreich erwiesen:

- Es sollten keine Akquiseversuche zu Zeiten vorgenommen werden, in denen noch viele Bewohnende aufgrund Untätigkeit - schlafen. Als gute Uhrzeit wurde 11:00 Uhr vormittags angegeben.
- Besuche in der Unterkunft sollten von den Kräften vor Ort (i.d.R. Sozialbetreuung) deutlich angekündigt werden. Dabei sollte an Informationen bekannt gegeben werden: Wann kommt eine Person? Wo kommt diese Person hin? Wer ist diese Person? Zu welchen Fragen und Problemen kann diese Person helfen?

Zugang im Sinne einer Geh-Struktur in Bildungseinrichtungen

Positive Erfahrungen berichteten Fachkräfte wie KlientInnen von der Kontaktaufnahme im Rahmen von Bildungsveranstaltungen. Beispielsweise habe die Volkshochschule (VHS) eines Ortes Bildungskurse für geflüchtete Menschen angeboten, unabhängig von deren Aufenthaltsstatus. Im Rahmen des Kursprogramms habe sich eine Brückenbauerin vorstellen und Kontakt zu zukünftigen KlientInnen knüpfen können.

Für die Gestaltung dieses Zugangsweges haben sich folgende Aspekte als nützlich erwiesen:

- Im Kurs nur Flyer auszuteilen und darauf zu warten, dass die KlientInnen anrufen, stellt für letztere erfahrungsgemäß eine zu große Hürde dar.
- Die Fachkraft sollte in der Veranstaltung die Möglichkeit geben, Fragen und Bedarfe zu äußern und im Anschluss Einzeltermine für die Beratung schon vor Ort auszumachen, damit eine gewisse Verbindlichkeit aufgebaut wird. Außerdem werde dadurch das Interesse Einzelner sichtbar, in dem eine Fachkraft eine gewisse Dynamik erkennen konnte, durch die sich das Interesse in der weiteren Gruppe im Laufe der Veranstaltung ausbreitete. Zum Zweck der Terminvereinbarung sollten Brückenbauerinnen einen Kalender mitnehmen.
- Vor Ort sollten zwischen Fachkraft und Klient bereits Handynummern ausgetauscht werden, um den Kontakt weiter zu sichern und im Ernstfall nachzuhaken. Nicht selten vergäßen die KlientInnen Termine, seien jedoch weiter interessiert.
- Es könne hilfreich sein, eine Wegbeschreibung auszugeben, die den genauen Weg vom aktuellen Veranstaltungsort bis zum Büro der Brückenbauerin beschreibt.

- Es sollte eine Visitenkarte ausgegeben werden, mit deren Hilfe KlientInnen im Gebäude der Brückenbauerinnen Dritte nach der jeweiligen Fachkraft fragen können. Der Beratungstermin könne auf der Rückseite vermerkt werden, wodurch alle Daten auf demselben Medium vorlägen.

Eine Brückenbauerin erzählte zur Vergabe der Visitenkarten:

„Dann kamen verschiedenste Kollegen aus dem Haus, haben mir immer die Teilnehmer bis zu meiner Bürotür gebracht.“ (F02, 46:27)

Ein interviewter Klient lobte die Kontaktaufnahme über einen solchen Kurs, gab jedoch zu bedenken, dass seiner Ansicht nach noch viel mehr der anderen Kursteilnehmenden das Beratungsangebot genutzt hätten, wenn die Brückenbauerin die vielfältigen Möglichkeiten ihrer Hilfe noch breiter dargestellt hätte. Er selbst habe die Breite von Hilfsmöglichkeiten erst im Rahmen der Begleitung begriffen.

Zugang im Sinne einer Komm-Struktur über Kooperationspartner

Die Brückenbauerinnen haben mit unterschiedlichen Einrichtungen, die ebenfalls mit geflüchteten Menschen arbeiten, verschiedene Erfahrungen gemacht.

Als besonders hilfreich haben sich vor allem Kooperationen mit den Sozialberatungen in den Unterkünften herausgestellt, sowie mit solchen Einrichtungen, die besonders viele Migrierte bedienen und/oder durch den Bedarf insbesondere von Personen mit vermeintlich schlechter Bleibeperspektive überlastet seien. Diese zeigten sich dankbar, wenn sie an die Brückenbauerinnen und ihre Expertise in besonderen Fällen weiterverweisen könnten. Es erscheine also hilfreich in Erfahrung zu bringen, bei welchen Einrichtungen dies der Fall ist.

Mehrere KlientInnen berichteten, dass sie und andere Geflüchtete gerne das Angebot von Sportvereinen in Anspruch nähmen. Auch diese könnten sich daher als potentielle Kooperationspartner bei der Akquise von KlientInnen hilfreich erweisen.

Für die Kooperation mit Netzwerkpartnern habe sich gezeigt, dass die Schärfung und konturierte Vermittlung des Profils der Brückenbauerinnen für gesteigerte Teilnehmerzahlen sorgt. Auch die Fachkräfte der anderen Einrichtungen sind also darauf angewiesen, dass man ihnen sehr deutlich kommuniziert, worin der Mehrwert einer Vermittlung ihrer KlientInnen an dieses Projekt liegt.

Zugang im Sinne einer Komm-Struktur über die Peergruppe

Als sehr gut geeigneter Zugangsweg habe sich die Möglichkeit herausgestellt, dass KlientInnen ihre Freunde mitbrächten. Manche KlientInnen berichteten, dass sie ihre Freunde einfach nur begleiteten, um in Gesellschaft zu sein. Während der Beratung ihres Freundes stellten diese häufig fest, dass sie selbst einen Beratungsbedarf haben. Andere seien von ihren Freunden beispielsweise in der Schule explizit auf die Hilfsmöglichkeiten der Brückenbauerinnen hingewiesen worden und haben alleine oder über die Begleitung ihrer Freunde den Kontakt aufgenommen.

Diese Form des Zugangs stellte sich natürlich erst im Laufe der Zeit ein, wenn genügend KlientInnen bereits erreicht wurden, um ihrerseits für die Brückenbauerinnen informell zu werben.

Zugang über eine personelle bzw. örtliche Doppelfunktion

An einem der Brückenbauer-Standorte arbeitete eine der Mitarbeiterinnen zusätzlich in einem Projekt der Jugendhilfe mit unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen. Für diesen Personenkreis seien je nach Bleibeperspektive die Brückenbauerinnen ab dem Zeitpunkt interessant, ab dem die KlientInnen i.d.R. aus Altersgründen aus der Zielgruppe der Jugendhilfe herausfielen. Durch die Bekanntschaft mit der Brückenbauerin und durch den Umstand, dass beide Angebote in den gleichen Räumen stattfinden, sei der Zugang der KlientInnen in diesem Fall gewissermaßen automatisiert worden.

Ein ähnlicher Übergang an einem Standort, an dem diese Doppelfunktion nicht gegeben war, sondern die noch fremde Brückenbauerin erst kurz vor dem Zeitpunkt des Wechsels extra Kontakt mit den Jugendlichen aufnehmen musste, stellte sich als problematischer heraus.

4.2.1.2 Welche Formen der Kontaktgestaltung haben sich bewährt?

Es hat sich als eine wesentliche Aufgabe der Brückenbauerinnen herausgestellt, aktiv den Kontakt zu den KlientInnen aufrecht zu erhalten. Im Folgenden werden mehrere Gründe für diese Aufgabe dargestellt:

- Immer wieder kämen KlientInnen mit der Erwartungshaltung, nach einem einzigen Beratungsgespräch eine perfekte Lösung für mehrere Probleme zu erhalten. Dies sei jedoch nur sehr selten möglich. Daher werde es erforderlich, mit den KlientInnen einen anhaltenden Kontakt über einen gewissen Zeitraum aufrecht zu erhalten.
- Dazu komme, dass man Zeit aufwenden müsse, um die KlientInnen erst kennen zu lernen. Da die Problemlagen individuell sehr unterschiedlich seien, sei Zeit nötig, um die jeweils spezifische Situation nach und nach zu verstehen. Zudem ändere sich die Situation erfahrungsgemäß während des Beratungsprozesses auch immer wieder.
- Über den dauerhaften Kontakt erscheine es auch möglich, die Zusammenarbeit an der Lösung eines Problems abzusichern. Ein besonderes Merkmal der KlientInnen sei, dass sie oft unpünktlich seien und dazu neigten, Termine zu vergessen. Hierdurch könne die Lösung eines Problems stark beeinträchtigt werden. Das aktive Aufrechterhalten des Kontakts mache es möglich, auf Termine hinzuweisen und die Problemlösung zu stabilisieren.
- Die kontinuierliche Rückmeldung von Arbeitsschritten mache es für die KlientInnen wahrnehmbar, dass sich an seiner Lage etwas verändert, bzw. dass sich da eine Person wirklich um Hilfe bemüht. KlientInnen zeigten aus unterschiedliche Gründen immer wieder Skepsis gegenüber Helfenden (vgl. Abschnitt 4.2.5.5) – durch kurze Rückmeldungen wie „ich habe eine Kollegin per Email nach einem Kurs gefragt“ wurde laut ihren Aussagen für sie wahrnehmbar, dass das Vertrauen in die Hilfsbereitschaft der Brückenbauerinnen berechtigt ist, und es könne Vertrauen entstehen.
- Nicht zuletzt trage der anhaltende Kontakt auch zu einer Tagesstruktur der KlientInnen bei, die ihnen meistens fehle. Durch regelmäßige Termine bei den Brückenbauern erhielten ihre Tage Ziele und Inhalte, die helfen könnten, sie auch psychisch zu stabilisieren.

Die Besonderheiten der Klientel machen eine aktive, dauerhafte Kontaktgestaltung erforderlich.

- Eine Stabilisierung in Form eines Kontakts „nach draußen“ erschien den Fachkräften insbesondere dann notwendig, wenn sich die KlientInnen beispielsweise aufgrund von Krisensituationen in ihrer Unterkunft zurückzögen. Nicht immer schätzten die KlientInnen den aufrechterhaltenen Kontakt beispielsweise durch WhatsApp als notwendig ein (vgl. Abschnitt 4.2.5.5). Die Brückenbauerinnen hatten jedoch den Eindruck, dass die Aufrechterhaltung des Kontakts zumindest zu der Möglichkeit beitrage, nach Abklingen der Krisensituation weiterhelfen zu können.

Im Folgenden werden mehrere Formen erläutert, über die die Aufrechterhaltung des Kontakts als gelungen geschildert wurde:

- *Aktivitäten:*

Das Initiieren von Aktivitäten generiere Motivation für den anhaltenden Kontakt. Die KlientInnen säßen nicht nur herum und erzählten oder warteten, sondern sie erführen einen sinnvollen Kontakt, der nicht nur ihre Zeit fülle.

Mögliche Aktivitäten könnten sein,

dass Fachkraft und Klient bzw. Klientin zusammen an Briefen oder Lebenslauf-Darstellungen arbeiten. Das sei auch deshalb hilfreich, weil man dabei ein Produkt erarbeitete, an dem die KlientInnen den Ertrag des Kontaktes sehen könnten.

Auch Gruppenangebote hätten sich als hilfreich herausgestellt, wie beispielsweise Lerngruppen zur Sprache. Der Rahmen der Gruppe verschaffe den einzelnen Teilnehmenden Stabilität und eine positive, konstruktive Beschäftigung. Zudem helfe sie, die Zeit bis zum nächsten wichtigen Ereignis zu füllen und dabei in Kontakt zu bleiben. Dies sei besonders wichtig, wenn sich beispielsweise die Wartezeit auf eine Entscheidung über mehrere Wochen hinziehe.

Manchmal bestehe auch die Möglichkeit, dass der jeweilige Träger Minijobs bzw. 1€-Jobs für die KlientInnen anböte. Hierdurch entstehe ein automatischer Kontakt, bei dem man sich beiläufig besser kennen lernen könne und sich zu jedem weiteren Schritt vor oder nach der Arbeit des Klienten treffen könne. Sei das jeweilige Problem des Klienten gelöst, könne man wenn nötig auch das Arbeitsverhältnis wieder lösen und für einen neuen Klienten damit freimachen.

- *Kontakt über Smartphone:*

Über das Smartphone sei der Kontakt unabhängig von den räumlichen oder zeitlichen Grenzen der Beratung möglich. Dabei werde nicht nur telefoniert, sondern es werden vor allem die

Möglichkeiten der Textnachrichten via SMS oder WhatsApp verwendet. Zuweilen sei es nach Erfahrung der Brückenbauerinnen sogar möglich, mithilfe der international verständlichen Emojis Verständnishürden zu umgehen, die durch mangelnde Sprachkenntnisse entstehen.

KlientInnen könnten sich per Smartphone spontan mitteilen, sobald es Probleme gäbe, die Brückenbauerinnen könnten an den Termin am kommenden Tag erinnern, Dokumente könnten unabhängig vom nächsten Beratungstermin eingesehen werden, indem der Klient sie abfotografiere und digital vermittele. Manchmal sei es auch nur wichtig, das „Band des Kontakts“ auch zwischen den Beratungsterminen aufrecht zu erhalten, indem man ein wenig small talk betreibe.

*Aktivitäten helfen, längere
Wartezeiten sinnvoll zu über-
brücken, den Kontakt zu
KlientInnen zu halten und
wirken stabilisierend.*

*Kontakt über digitale Medien
ist obligatorisch, ersetzt jedoch
nicht den face-to-face-Kontakt.*

KlientInnen, die sich infolge von Krisensituationen zurückzögen, seien auf andere Weise manchmal überhaupt nicht mehr erreichbar.

Andererseits sprechen sich einige Brückenbauerinnen dafür aus, dass der digitale Kontakt die Begegnung face-to-face nicht ersetzen könne. Dies sei insbesondere dann der Fall, wenn sich die Brückenbauerinnen per Mimik und Gestik einen Eindruck von der Compliance oder vom Verstehen des Klienten verschaffen müssten.

- *Folgetermine im Büro der Brückenbauer:*

Neben der Notwendigkeit von face-to-face-Kontakten je nach persönlicher Situation sei der Einzeltermin im Büro die bessere Alternative zum Smartphone-Kontakt, insbesondere wenn KlientInnen kaum schreiben oder sich in einer für deutsche Fachkräfte verständlichen Sprache äußern könnten. Außerdem sei es immer wieder nötig, Dinge aufzuzeichnen oder in Dokumenten etwas zu markieren etc. – diese Dinge seien nur im direkten Kontakt möglich. Verschiedene KlientInnen äußerten auch, dass sie lieber ihre Beraterin selbst aufsuchten, da sie das Gespräch nutzten, um Deutsch zu lernen.

Folgetermine werden in der Regel immer neu vereinbart. In manchen Fällen hätten die Brückenbauerinnen auch einen regelmäßigen Kontakt an einem bestimmten Wochentag vereinbart. Manche KlientInnen kämen aber auch von sich aus „einfach nur mal so vorbei“.

- *Besuche durch die Brückenbauer:*

In einigen Fällen hat es sich für Brückenbauerinnen als sinnvoll erwiesen, KlientInnen beispielsweise an ihrem Arbeitsplatz bzw. Praktikumsplatz aufzusuchen, da beispielsweise das Kontakt halten per Smartphone nicht möglich gewesen sei und es während des Praktikums keine weiteren Anlässe für Kontakt gegeben habe. Ein solcher Besuch könne zudem auch hilfreich sein, um die Peers des Klienten kennenzulernen und eventuell auch neue KlientInnen zu akquirieren. Schließlich ließe sich über Kontakt zum Arbeitgeber das Netzwerk erweitern oder festigen.

Für das Aufrechterhalten von Kontakt haben sich bestimmte Problemfaktoren gezeigt, die im Folgenden aufgeführt und Erfahrungen für den Umgang mit ihnen beschrieben werden.

- *Urlaubsphasen der Brückenbauer:*

In dieser Phase ist Kontakt zur Brückenbauerin schlicht nicht möglich. Es bestehe das Risiko, dass nach Urlaubsende der Kontakt nicht wiederhergestellt werden könne. In manchen Fällen sei dies Problem durch eine Urlaubsvertretung kompensiert worden, aber diese sei nicht in allen Fällen angenommen worden. Als besonders problematisch wurde ein Urlaub im ersten halben Jahr des Projekts eingeschätzt, da das soziale Netz unter den KlientInnen und die sozialen Kontakte zwischen Klient und Brückenbauerin hier noch nicht tragfähig genug zu sein schienen. Um den Kontakt durch eine Urlaubsphase nicht zu sehr zu beeinträchtigen, haben sich folgende Maßnahmen bewährt:

- *wenn möglich, die Urlaubsvertretung dem Klienten face-to-face vorstellen*
- *alle Kontaktdaten der Urlaubsvertretung auf einem Zettel dem Klienten mitgeben*
- *Verwenden von Email/SMS/WhatsApp mit allen Angaben über Vertretungszeit*
- *Übernahme des Dienst-Smartphones durch die Urlaubsvertretung*
- *Handeln der Urlaubsvertretung, sobald akuter Handlungsbedarf entsteht - jedoch kein aktives Aufrechterhalten des Kontakts per Smalltalk und ähnlichem*
- *nach Rückkehr der Brückenbauerin offensive Rückmeldung darüber, dass sie nun wieder persönlich erreichbar ist*

- *Zwischenzeitliche Versorgungsphasen der KlientInnen:*
Manche KlientInnen seien vorübergehend mit einem bestimmten Hilsschritt versorgt, wie beispielsweise dem Besuchen eines Kurses. Bei manchen KlientInnen könne man davon ausgehen, dass sie sich von selbst meldeten, wenn der Kurs vorüber ist. Bei anderen lohne es sich, den Kontakt per WhatsApp oder durch Besuche zu halten.
- *Krisensituationen:*
In Krisensituationen neigten manche KlientInnen dazu, sich zu isolieren, andere investierten alle Ressourcen in die Bewältigung der Krise und vergessen dabei andere dringende Aufgaben. In solchen Fällen habe es sich bewährt, aktiv beispielsweise über Smartphone Kontakt zu halten.

Wenn der aktuelle Bedarf gedeckt sei und sich kein neuer ergäbe, mache es keinen Sinn, den Kontakt weiter aufrecht zu erhalten. Außerdem sei es notwendig, wieder Zeit für neue KlientInnen frei zu halten. Das heißt: Trotz Notwendigkeit des aufrecht erhaltenen Kontakts ist selbstverständlich auch irgendwann die Lösung des Kontakts wichtig.

„Wir wollen die nicht auf Dauer binden.“ (F02, 22:24)

4.2.2 Gelingende Netzwerkbildung

Ein ausreichendes Netzwerk von kooperierenden Einrichtungen hat sich für die Arbeit der Brückenbauerinnen von Anfang an als Voraussetzung für das Gelingen der Arbeit herausgestellt.

Die Kooperation ermögliche nach Aussage der Fachkräfte zum einen das Erhalten von vielen wichtigen Informationen, die das Finden der Nischen für die individuellen Bedarfe der KlientInnen erst möglich machten. Beispielsweise erfuhr eine Brückenbauerin, dass in Fürth im Gegensatz zu den meisten anderen Kommunen Praktika nicht genehmigungspflichtig seien. Dies ermögliche vielen KlientInnen einen Zugang zu Praktika, die anderenorts verschlossen seien, da erfahrungsgemäß die nötigen Genehmigungen in der Regel nicht ausgesprochen werden.

Zum anderen ermögliche ein ausreichendes Netzwerk das Weiterverweisen der KlientInnen an die jeweils zuständigen Stellen und gerade zu Beginn des Projekts die Akquise von KlientInnen.

In den folgenden Abschnitten wird sowohl das Netzwerk selbst beschrieben als auch, welche Prinzipien und Strategien bei dessen Aufbau hilfreich erscheinen.

4.2.2.1 Welches Vorgehen hat sich für den Aufbau eines Netzwerkes bewährt?

Erläuterung der Fragestellung

Diese Fragestellung wurde vom Auftragnehmer zusätzlich entwickelt, da sich die Fragestellung im Laufe der Evaluation als relevant für die Fachkräfte herausstellte.

Die Schilderungen einiger Erfahrungen beim Aufbau des Netzwerkes erschienen erklärbar mithilfe des Ansatzes von Manger (2006, 2015). Diese Passung haben die Brückenbauerinnen im Rahmen der Untersuchung validiert. Daher wird dieser Ansatz im Folgenden in vereinfachter Form wiedergegeben. Anschließend werden Erfahrungen aus dem Brückenbauer-Projekt anhand der drei Phasen erläutert und schließlich einige über den Ansatz hinausgehende Erfahrungen der Brückenbauerinnen formuliert.

Die Beschreibung des Entstehens regionaler Netzwerke nach Manger

Manger (2006, 2015) beschreibt die Entstehung regionaler Netzwerke unter Rückgriff auf den Ansatz des Organisierens nach Weick (1995) mithilfe von drei aufeinanderfolgenden Phasen:

- **Gestaltung:** Potentielle Kooperationspartner begegnen sich, und jeder von ihnen konstruiert bzw. „gestaltet“ bestimmte Vorstellungen von den anderen. Möglicherweise nimmt ein Kollege die Brückenbauerin als Konkurrentin wahr, was für eine Kooperation eher ungünstig wäre. Möglicherweise haben beide schon einmal erfolgreich in anderen Zusammenhängen Kontakt gehabt und sich schätzen gelernt, was zumindest grundsätzlich eine Offenheit für eine Kooperation erwirken könnte. Möglicherweise erkennt der andere in der Brückenbauerin auch ein Potential für etwas, das er selbst braucht. Dies könnte beispielsweise darin bestehen, dass die Brückenbauerinnen über Kompetenzen oder Ressourcen verfügen, die ihm selbst zum Gelingen seiner Arbeit fehlen. Dies könnte die Person sogar dazu motivieren, offensiv eine Kooperation mit den Brückenbauern anzustreben. Die Brückenbauerinnen entwickeln ihrerseits ebenfalls bestimmte Vorstellungen von ihrem Gegenüber. Bei jeder der Personen entstehen häufig auch mehrere solche Vorstellungen parallel zu einander.
- **Selektion:** Im Laufe des Prozesses gerät eine der verschiedenen Vorstellungen voneinander bei jedem der potentiellen Kooperationspartner in den Vordergrund, wird also gewissermaßen „selektiert“. Die Auswahl dieser Selektion bestimmt den weiteren Entstehungsprozess der Kooperation. Selektiert eine Person beispielsweise die Vorstellung der Konkurrenz, wird der Kooperationsprozess sicherlich ins Stocken geraten. Selektieren beide grundsätzliche Offenheit, so muss noch keine Kooperation entstehen, aber es ist denkbar, dass beide weiter in Kontakt miteinander gehen, und sei es ein informeller Kontakt wie beispielsweise ein Mittagessen nach einer von beiden besuchten Veranstaltung. Hierbei kann es geschehen, dass sie sich als Personen mit komplementären Bedarfen und Potentialen wahrnehmen. Dies kann sich beispielsweise darin zeigen, dass die eine Person berichtet, mit bestimmten Aufgaben völlig überlastet zu sein, und die andere Person, dass sie genau in diesem Bereich über Ressourcen verfügt. Hierdurch können beide einander als eigenes Komplementär selektieren, was eine Kooperationsbeziehung stark begünstigt.
- **Gedächtnis bzw. Retention:** Diese Phase ist davon geprägt, dass die Kooperation in die Tat umgesetzt wird. Beispielsweise verweist eine Sozialbetreuungs-Mitarbeiterin aus einer Unterkunft einen Klienten an eine Brückenbauerin. Dieses einmalige Handeln genügt häufig jedoch nicht, um eine dauerhafte Kooperationsbeziehung zu initiieren, d.h. zu erwirken, dass Person 1 sich bei jedem möglichen Bedarf daran erinnert, an Person 2 zu verweisen. Damit dies geschieht, muss die Kooperation so gestaltet werden, dass derartige Erinnerungen gefördert werden. Beispielsweise kann Person 2 nach einem ersten Gespräch mit dem zugewiesenen Klienten eine kurze Rückmeldung dazu geben, dass der Klient beraten wurde. Zusätzlich kann nach erfolgreicher Problemlösung dies ebenfalls an Person 1 zurückgemeldet werden, usw. Erst in dieser Phase etabliert sich auf diese Weise eine gewisse Kooperationskultur, die weitere Kooperation wahrscheinlich macht.

Der Aufbau einer Zusammenarbeit sollte nach dem ersten gemeinsamen Fall gezielt weiterverfolgt werden.

Dieses Phasenmodell erschien den Brückenbauerinnen auf den wesentlichen Teil ihrer Netzwerkentwicklung übertragbar, wie das folgende Zitat über die Gedanken bei Entstehung einer Kooperation illustriert.

„Man sieht sich und weiß, man hat eine ähnliche Zielgruppe, aber die erste Frage ist erstens mal: Halt' ich das Gegenüber für kompetent und bereichernd in meiner Arbeit? Zweitens kann ich die brauchen und so weiter? Kommt's wirklich dazu? Und dann ist das Ausschlaggebende wirklich: man muss sich immer mal sehen, damit man im wirklich Bedarfsfall dann weiß: Ah! Jetzt weiß ich den Richtigen.“ (F14, 1:58:18)

Erfahrungen der Brückenbauerinnen im Hinblick auf die Phase „Gestaltung“

Im Hinblick auf die Phase der Gestaltung erschien es beispielsweise hilfreich, dass die Brückenbauerinnen am Standort Fürth nach und nach ihr Profil schärften und konturierter vertraten. Dabei rückten zum einen die Inhalte Bildung und Qualifizierung in den Fokus. Zum anderen stellte sich an beiden Standorten das Profil als Experten für Bildung und Qualifizierung bei Geflüchteten mit vermeintlich schlechter Bleibeperspektive insofern als hilfreich heraus, dass diese Gruppe durch die Relevanz von individuell unterschiedlichen Besonderheiten anderen Beratungsdiensten mehr Ressourcen abverlange, als ihnen zur Verfügung stünden. Damit wurden sie scheinbar als potentielle Kooperationspartner eindeutiger für andere erkennbar.

„Das Wesentliche ist da wirklich dieses Unikat-Arbeiten.“ (F06, 30:56)

Erfahrungen der Brückenbauerinnen im Hinblick auf die Phase „Selektion“

Die Brückenbauerinnen beschrieben, dass die Phase der Selektion stark von den sich verändernden Rahmenbedingungen abhänge und sich daher zusammen mit diesen Bedingungen verändern könne. Beispielsweise habe diese Phase in einem Arbeitskreis zum Thema unbegleitete minderjährige Flüchtlinge für eine Weile nicht zu Kooperationen geführt, sondern Mitarbeitende der Jugendhilfe und der Flüchtlingshilfe saßen in mehreren Sitzungen lediglich wohlwollend beieinander und diskutierten einzelne Aspekte der Problematik. Eine Veränderung sei eingetreten, als das Jugendamt erklärt habe, die Hilfe für volljährige Jugendliche nicht mehr finanzieren zu wollen. Hierdurch sei Bedarf entstanden für eine Begleitung der KlientInnen außerhalb der Jugendhilfe bzw. für Jugendhilfe-Einrichtungen die Herausforderung, ihre KlientInnen an zukünftige andere Helfer zu übergeben. Hierfür seien die Brückenbauerinnen eine Option gewesen, weshalb diese in der Zeit nach Entschluss des Jugendamtes vermehrt von den Kolleginnen und Kollegen der Jugendhilfe kontaktiert worden seien mit der Bitte um Kooperation in ganz konkreten Fällen.

Ein anderes Beispiel beschreibt die Strategie, die Selektionsphase auf eine andere Ebene zu heben, um sie erfolgreich abzuschließen. Eine Brückenbauerin wurde nach ihrer Schilderung in der Gestaltungsphase von einem Mitarbeiter der Asylsozialberatung als Repräsentantin seines ehemaligen Arbeitgebers wahrgenommen. Diese Rolle sei von ihm selektiert worden. Auf der persönlichen Ebene haben sich beide nicht gekannt. Aufgrund von Konflikten zwischen dem Kollegen und dem Träger in der Vergangenheit sei diese Selektion zu einer Blockade für die Kooperation geworden: Die Brückenbauerin habe bemerkt, dass der Kollege keine Informationen weitergab usw. Sie habe anschließend die Selektionsphase in der Hierarchie auf eine höhere Stufe verlagert, indem sie ihre Vorgesetzte gebeten habe, das Brückenbauer-Projekt auf Leitungsebene zu empfehlen. Diese habe das Projekt in einem Arbeitskreis vorgestellt, in dem auch die Leitung des Trägers der

Asyl-Sozialberatung anwesend gewesen sei. Da die Selektionsphase zwischen den Führungskräften bereits in der Vergangenheit positiv abgeschlossen worden sei, sei auf Trägerebene ein Agreement zur Kooperation entstanden. Das Brückenbauer-Projekt sei nun offensiv von Leitungsebene mehreren einzelnen Asylsozialberatungen empfohlen worden. Daraufhin haben sich deren Mitarbeitende bei der Brückenbauerin gemeldet, die von jenen allein als Trägerin der empfohlenen Dienstleistung wahrgenommen worden sei.

Erfahrungen der Brückenbauerinnen im Hinblick auf die Phase „Gedächtnis/Retention“

Damit die Kooperation über die reine Vorstellung oder den Einzelfall hinausgeht, ist die Etablierung einer Kooperationsstruktur entscheidend. Auf welche Weise dies geschehen kann, dazu haben die Brückenbauerinnen einige Beispiele berichtet.

Beispielsweise helfe das regelmäßige Wiedersehen zu bestimmten Anlässen, sich daran zu erinnern, wie bereits Kooperation geglückt sei. Dies könne beispielsweise ein Arbeitskreis sein, der sich regelmäßig trifft, oder das offensive wiederkehrende Sich-Präsentieren auf Fachmessen, in Gremien usw., und dabei immer wieder wahrgenommen zu werden. Die typischen dabei entstehenden Gesprächssituationen beschreibt das folgende Zitat:

„Gut, dass ich dich wieder treff'. Stimmt, ich hätt' wieder jemanden für dich. Ich komm' auf dich zu.“
(F14, 2:02:13)

Die Brückenbauerinnen machten auch die Erfahrung, dass es sich lohne, aktiv an dieser Phase zu arbeiten. Dass dies mühsam, aber lohnenswert ist, illustriert das folgende Zitat über die Rückmeldung von Arbeitsergebnissen an die Zuweisenden aus anderen Einrichtungen:

„Immer das zurückzumelden, das ist wahnsinnig zeitaufwändig. Ich vergess' das auch immer wieder, aber das ist eine Möglichkeit natürlich, mich in Erinnerung zu rufen. [...] Mit der einen GU, da hatt' ich eben öfters Kontakt, da war ich auch mal persönlich und die schickt auch immer wieder jemand.“
(F14, 2:07:41)

Eine weitere Möglichkeit, aktiv am Netzwerk zu arbeiten, erläuterten die Brückenbauerinnen indem sie schilderten, wie sie KlientInnen ab und zu in andere Einrichtungen begleiteten und dadurch den Kontakt beispielsweise zu Bildungseinrichtungen stabilisierten und dadurch auch immer wieder in Erfahrung bringen konnten, in welchen Kursen noch Plätze zu vergeben seien.

Die Brückenbauerinnen berichteten zudem über die Idee, einen regelmäßigen Newsletter an die Kooperationspartner zu installieren, mit dem nicht nur Sachinformationen verbreitet werden sollten, sondern auch der Gedanke verbunden sei, die mögliche Kooperation immer wieder ins Gedächtnis zu rufen.

Weitere Erfahrungen

Mehrere Erfahrungen zeigten zudem, dass es sich lohnt, Netzwerkstrukturen nicht in Bezug auf Institutionen, sondern auf die in ihnen arbeitenden Personen zu denken:

- Das obenstehende Beispiel, in dem die Kooperation der Träger dadurch zustande kam, dass die Selektionsphase auf eine Ebene gehoben wurde, auf der die Leitungspersonen bereits kooperierten, habe trotz Blockaden an anderer personeller Stelle letztlich zur Entstehung von Kooperation zwischen den Institutionen geführt.
- An einem Standort habe das Team des Jugendmigrationsdienstes (JMD) die Kooperation verweigert. Die Brückenbauerinnen sahen jedoch eine Chance für eine erneute Etablierung der Kooperation gekommen, als das Team wechselte und habe ein Treffen angebahnt, in dem die Gestaltungsphase zwischen den Personen neu beginnen sollte.

Netzwerke sind für Menschen da, nicht umgekehrt!

Der in den obenstehenden Abschnitten geschilderte Ansatz von Manger (2006, 2015) erschien den Brückenbauerinnen in Bezug auf bestimmte Kooperationspartner nur begrenzt anwendbar: Im Fall von Behörden wie dem Jobcenter oder dem Ausländeramt haben beide Seiten keine Wahl: Sie müssten in irgend einer Form kooperieren, denn die KlientInnen der Brückenbauerinnen seien von der Entscheidung der Behörden abhängig, und die KlientInnen hätten Anspruch auf Beratung bzw. Bearbeitung ihres Falls durch die Behörden. Diese Konstellation zwingt beide Seiten in die Kooperation, was dem oben dargestellten Modell nicht entspricht.

Jedoch lassen sich möglicherweise Unterschiede in der Qualität der Kooperation mithilfe des Modells erklären und entsprechend Einfluss hierauf nehmen: Je nachdem, welche Vorstellung die Kooperationspartner voneinander gewinnen und selektieren, kann eine Kooperation an Qualität zunehmen oder verlieren.

4.2.2.2 Ergänzungen im Rahmen des Abschlussworkshops

Im Rahmen des Abschlussworkshops wurde die Thematik der Netzwerkbildung erneut diskutiert. Die Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt.

Blockierende Aspekte im Rahmen der Gestaltphase

Als blockierende Aspekte wurden im Rahmen des Workshops vor allem genannt:

- **Konkurrenz:** Projekten mit ähnlichen Aufgabenbereichen werde häufig Konkurrenz unterstellt, was grundsätzlich Kooperation verhindere.
- **Schwer abgrenzbare Profilierung:** Wenn unklar sei, was der Mehrwert des jeweiligen Projektes gegenüber den Aufgaben des jeweiligen Kooperationspartners sei, müsse nicht zwingend der Vorwurf der Konkurrenz im Raum stehen, sondern es stelle sich automatisch die Frage, weshalb die Kollegen weiterverweisen sollen, wenn sie eine vergleichbare Arbeit verrichteten.
- **Projekte mit kurzer Laufzeit:** Mitarbeitende an Projekten mit kurzer Laufzeit werden erfahrungsgemäß von potentiellen Kooperationspartnern eher kritisch gesehen, da sich in Bezug auf eine Zusammenarbeit für letztere die Frage stelle, ob sich die Anbahnung von Kooperation lohne, wenn das Projekt beispielsweise nach zwei Jahren auslaufe.

Vorschläge für Umgangsweisen mit Aspekten, welche die Kooperation blockieren:

- **Bewusst KlientInnen im Zentrum behalten:** Es wurde geäußert, dass die Gefahr bestehe, dass im Laufe der Arbeit am Netzwerk eine eigene Bedeutung beigemessen werde, die in Konkurrenz zu der Arbeit mit den KlientInnen selbst gerate. Die Mitarbeitenden sollten dies bewusst reflektieren und derartigen Tendenzen gegensteuern. Dies wurde unter anderem damit begründet, dass zufriedene KlientInnen unter anderem die beste Voraussetzung für das Entstehen von Netzwerken seien, da sie den potentiellen Kooperationspartnern deutlich machen, welchen Wert das jeweilige Projekt hat bzw. weshalb es sich lohne, mit diesem Projekt zu kooperieren.
- **Flexibel bleiben:** Zum einen wurde empfohlen, nicht zu viel Zeit auf das Lösen einer Kooperationsblockade zu verwenden, es sei denn, dass diese Blockade grundsätzliche Probleme für die eigene Arbeit mit sich bringe. Alternativ dazu wurde angeregt, breit nach potentiellen Kooperationspartnern zu suchen und dort die Anbahnung von Netzwerken zu vertiefen, wo eine grundsätzlich offene Resonanz vorliege. Zum anderen wurde Flexibilität im Hinblick auf die eigene Zeitstruktur empfohlen. Das bedeutet, sobald ein spontaner Kontakt zu irgendeinem potentiellen Kooperationspartner entstehe, der Festigung dieses Kontakts Priorität einzuräumen und andere aktuelle Tätigkeiten kurzzeitig zu unterbrechen.
- **Projektzeiträume ausweiten:** Einvernehmen zeigte sich darin, dass Projekte wenn möglich auf mindestens vier Jahre angelegt sein sollten, da ab einer solchen Laufzeit erfahrungsgemäß potentielle Kooperationspartner der Anbahnung von Kontakt eine Ausgeglichenheit von Aufwand und potentielltem Nutzen zusprechen.
- **Betonung von Freiheit im Projektkonzept:** Im Hinblick auf das Projekt „Brückenbauer“ hat sich gezeigt, dass der Aspekt von Freiheit bezüglich beispielsweise der Gestaltungsspielräume von Mitarbeitenden als Schlüssel zum Erfolg der Arbeit betrachtet werden konnte. In dieser Form können feste Einrichtungen in der Regel keine Freiheit gewähren, da sie konzeptionell zu stark an Standards gebunden seien. Diesen Mehrwert durch die Form des Projekts gegenüber der festen Institution gelte es bei Projekten hervorzuheben, um damit den Mehrwert der Kooperation zu begründen.

Erweiterung des Modells von Manger

Es wurde angeregt, das Modell von Manger (2006, 2015) durch eine vierte Phase zu ergänzen. Diese vierte Phase wurde in der Theorie auf Basis von einzelnen Erfahrungen wie folgt beschrieben:

Im Rahmen der Kooperation entstehen positive Erfahrungen zwischen mehreren Akteuren:

- den beiden Kooperationspartnern
- den Kooperationspartnern und den KlientInnen

Das Berichten dieser Akteure von den positiven Erfahrungen gegenüber weiteren Akteuren könne dazu führen, dass sich das Netzwerk weiter vergrößere.

Dieser Gedanke erscheint zunächst sinnvoll. Zukünftig erscheint es neben einer empirischen Überprüfung der dargestellten Hypothese sinnvoll zu überlegen, auf welche Weise die professionellen Akteure den Verlauf dieser Phase in positivem Sinne beeinflussen können.

4.2.2.3 Welche Kooperationsmöglichkeiten haben sich für welche Bedarfe bewährt?

Im Rahmen der Fokusgruppen wurde mit den Brückenbauerinnen eine Netzwerkanalyse durchgeführt. Die Daten wurden zu Clustern von Netzwerkpartnern verarbeitet, nach ihrer Relevanz für die Arbeit der Brückenbauerinnen sortiert und eine entsprechende Netzwerkkarte erstellt.

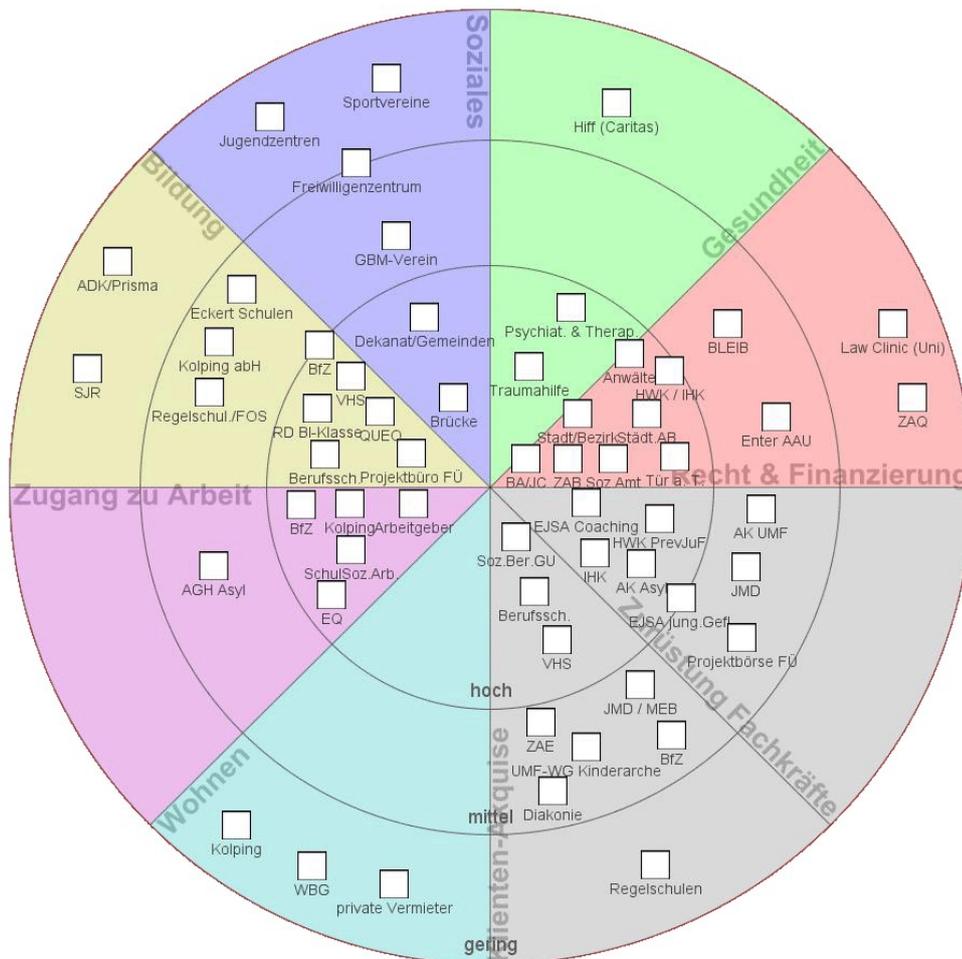


Abbildung 1: Netzwerkkarte

Diese Cluster von Netzwerkpartnern werden in den folgenden Unterabschnitten nacheinander dargestellt.

Jeder Abschnitt umfasst eine Beschreibung der besonderen Merkmale, die den jeweiligen Cluster bestimmen. Jeder Abschnitt umfasst außerdem Beispiele von Institutionen, die diesem Cluster zugeordnet werden können. Manche Institutionen finden sich in mehreren Clustern wieder. Jeder Abschnitt umfasst darüber hinaus Angaben zu Nutzungsaspekten der Kooperationspartner, die für die Etablierung einer kooperativen Beziehung wichtig sein können.

Jeder Cluster wird in den Überschriften der folgenden Unterabschnitte durch Großbuchstaben hervorgehoben. Ein Beispiel dafür ist „RECHT & FINANZEN“. Für manche Cluster erschien es lohnenswert, sie inhaltlich weiter zu differenzieren. In diesen Fällen werden diese in mehreren Unterabschnitten vorgestellt und die Differenzierungen in der Überschrift benannt. Ein Beispiel hierfür sind die Unterabschnitte „RECHT & FINANZEN – Behörden“ und „RECHT & FINANZEN - Berater in Rechtsfragen“.

RECHT & FINANZEN - Behörden

Diese Gruppe von Kooperationspartnern zeichnet sich dadurch aus, dass die Geflüchteten von ihren Entscheidungen in der Regel abhängig sind, sei es, dass es um die Gewährung von laufenden Leistungen, Kursen oder ähnlichem, oder um den Aufenthaltsstatus geht.

Beispielsweise wurden als Kooperationspartner in diesem Sinne genannt: Agentur für Arbeit bzw. Jobcenter, Sozialamt, städtische Ausländerbehörde, zentrale Ausländerbehörde (ZAB).

Die Relevanz der Kooperation wurde durchgängig als hoch bewertet.

Als Nutzen der Brückenbauerinnen für die Kooperationspartner wurde genannt, dass durch diese die Unterlagen des Klienten häufig passend aufbereitet werden, sodass der Behörde i.d.R. ihre Arbeit erleichtert wird.

RECHT & FINANZEN - Berater in Rechtsfragen

Diese Gruppe von Kooperationspartnern zeichnet sich dadurch aus, dass sie den Brückenbauern und ihren KlientInnen in Rechtsfragen Auskunft erteilen kann. Dabei kann es um Fragen im Asylrecht aber beispielsweise auch im Sozialgesetzbuch gehen.

Hierdurch kann unter anderem in verschiedenen Fragen die kostenaufwändige Inanspruchnahme eines Anwalts auf Notwendigkeit hin eingeschätzt oder sogar ersetzt werden.

Beispielsweise wurden als Kooperationspartner in diesem Sinne Behörden wie die Agentur für Arbeit bzw. bestimmten Unterabteilungen genannt, aber auch Rechtsanwälte, Kammern wie die Handwerkskammer (HWK) oder die Industrie- und Handelskammer (IHK), sowie einzelne Projekte und Vereine wie „Tür an Tür e.V.“, „BLEIB“, „Projekt Enter AAU“, „ZAQ“ oder die sogenannte „Law Clinic“ einer Universität. Bei der letzteren beraten Studierende des Bereichs Jura die KlientInnen zu Rechtsfragen.

Die Relevanz der einzelnen Kooperationspartner für die Brückenbauerinnen wurde unterschiedlich bewertet. Während beispielsweise die Kammern sehr konkret zu einem einzelnen Fall und sehr verlässlich Auskunft erteilen können, ist das Wissens- und Erfahrungsspektrum der Studierenden in der sogenannten „Law Clinic“ begrenzt.

Als Nutzen der Brückenbauerinnen für die Kooperationspartner wurden genannt:

- Die Kammern erhalten gute Presse, und sobald sie zu Ausbildungsfragen beraten, ermöglichen sie ihren Betrieben, weitere Auszubildende anzuwerben.
- Die Studierenden der Law Clinic erhalten Fälle, an denen sie lernen können.
- Projekte und Vereine füllen ihre Teilnehmerlisten und erhalten darüber Zuschüsse. Zudem können sie bei den KlientInnen für weitere Angebote werben, wie z.B. Sprachkurse.

GESUNDHEIT

Diese Gruppe von Kooperationspartnern zeichnet sich dadurch aus, dass sie den KlientInnen Begleitung und Beratung zu Fragen der psychischen Gesundheit anbieten können. Im Fall der Geflüchteten geht es häufig um die Bewältigung traumatischer Erfahrungen im Heimatland oder auf der Flucht, aber auch anderer psychischer Probleme wie Depressionen.

Beispielsweise wurden als Kooperationspartner in diesem Sinne Psychiater, Therapeuten sowie die Traumahilfe e.V. oder das sogenannte „Hiff-Projekt“ der Caritas genannt.

Die Relevanz der einzelnen Kooperationspartner für die Brückenbauerinnen wurde zumeist hoch eingeschätzt.

Nutzen der Brückenbauerinnen für die Kooperationspartner wurden nicht genannt.

SOZIALES - Freizeit-Angebote

Diese Gruppe von Kooperationspartnern zeichnet sich durch ein Angebot von Freizeitbeschäftigungen aus, über welche die Geflüchteten auch sozialen Kontakt bekommen – unter anderem zur deutschen Bevölkerung – und sich darüber psychisch stabilisieren und sozial integrieren können.

Beispielsweise wurden als Kooperationspartner in diesem Sinne Sportvereine, Jugendzentren oder Vereine wie der „Brücke e.V.“ genannt.

Die Relevanz der einzelnen Kooperationspartner für die Brückenbauerinnen wurde je nach Einrichtung sehr unterschiedlich eingeschätzt.

Als Nutzen der Brückenbauerinnen für die Kooperationspartner wurde genannt, dass sie durch Zuspänsenden ihrer KlientInnen Mitglieder gewinnen und darüber Zuschüsse akquirieren könnten sowie die Möglichkeit auf gute Presse erhalten.

SOZIALES - Ehrenamtlichen-Pools

Diese Gruppe von Kooperationspartnern zeichnet sich dadurch aus, dass sie den Brückenbauern ehrenamtliche Helfer für bestimmte Aufgaben zur Verfügung stellen können.

Beispielsweise wurden als Kooperationspartner in diesem Sinne genannt: Freiwilligenzentren, Kirchengemeinden oder Dekanate sowie Vereine wie „GBM e.V.“.

Die Relevanz der einzelnen Kooperationspartner für die Brückenbauerinnen wurde je nach Einrichtung sehr unterschiedlich eingeschätzt. Wie hilfreich die Kooperation ist, hängt unter anderem davon ab, wie sehr die Bedarfe der KlientInnen zum Hilfsangebot der Freiwilligen passen bzw. wie gut diese Passung eingeschätzt werden kann.

Als Nutzen der Brückenbauerinnen für die Kooperationspartner wurde genannt, dass die Brückenbauerinnen die jeweilige Einrichtung in Fragestellungen rund um geflüchtete Menschen beraten können. Dies kann beispielsweise für Kirchengemeinden und Dekanate hilfreich sein, wenn diese an anderer Stelle bereits mit Geflüchteten arbeiten.

BILDUNG - Berater

Solche Kooperationspartner zeichnen sich dadurch aus, dass sie einen Überblick über das lokale oder regionale Bildungsangebot haben und daher beim Auffinden von individuell passenden Maßnahmen behilflich sein können.

Als Kooperationspartner in diesem Sinne wurde das Projektbüro „Lerne neu“ der Stadt Fürth genannt.

Diesem Kooperationspartner wurde für die Brückenbauerinnen eine hohe Relevanz zugesprochen.

Als Nutzen der Brückenbauerinnen für die Kooperationspartner wurde genannt, dass diese selbst ein Bildungsangebot darstellen, welches das Projektbüro zur Vermittlung in seinen Pool übernehmen kann.

BILDUNG - Anbieter

Diese Gruppe von Kooperationspartnern zeichnet sich dadurch aus, dass sie für die KlientInnen Bildung und Qualifizierung in unterschiedlicher Weise anbieten: Erstorientierung, Spracherwerb, berufliche Bildung usw.

Eine Besonderheit bestand darin, dass für die Zielgruppe der Brückenbauerinnen viele Bildungsangebote an sich nicht vorgesehen sind. Über Nischenprodukte, die für sie geöffnet werden, erfahre man daher immer wieder nur, wenn man als Fachkraft selbst vor Ort ist und mit den Fachkräften des jeweiligen Trägers spricht.

Beispielsweise wurden als Kooperationspartner in diesem Sinne die Berufsschulen, Bildungszentren und Volkshochschulen genannt, aber auch andere Einrichtungen, insbesondere Sprach-Schulen,

wie „ADK/Prisma“, „HSA Eckert Schulen“. Dazu kommt das Kolping-Nachhilfe-Angebot sowie einzelne Projekte und Einrichtungen, wie „Projekt QUEO“, das „Tipp“ eines Stadtjugendrings, eine eigene BI-Klasse für Pflegefachkräfte der Rummelsberger Diakonie usw.

Die Relevanz der einzelnen Kooperationspartner für die Brückenbauerinnen wurde je nach Einrichtung sehr unterschiedlich eingeschätzt.

Als Nutzen der Brückenbauerinnen für die Kooperationspartner wurde genannt, dass durch ihre Zuweisung die Klassen und Kurse Teilnehmende erhalten und dass sie bei Fragen und Problemen einzelner Teilnehmender als Hilfskräfte zur Seite stehen.

ZUGANG ZUM ARBEITSMARKT

Diese Gruppe von Kooperationspartnern zeichnet sich dadurch aus, dass sie eine wichtige Rolle beim Zugang eines Klienten zum Arbeitsmarkt darstellen.

Beispielsweise wurden als Kooperationspartner in diesem Sinne zum einen die Arbeitgeber selber genannt, also Betriebe, die Praktika, Ausbildungsplätze oder Stellen anbieten. Dies können auch 1€-Jobs sein, in denen die Geflüchteten erste Erfahrungen mit deutschen Arbeitgebern oder bestimmten Berufsbereichen machen, aber auch Wartezeit überbrücken können. Andere Kooperationspartner sind Einrichtungen, die beim Bewerbungsvorgang unterstützen, wie das Kolping-Werk, Bildungszentren, Schulsozialarbeiter usw.

Die Relevanz der einzelnen Kooperationspartner für die Brückenbauerinnen wurde weitgehend als hoch eingeschätzt, es sei denn, ein Arbeitgeber stellt kaum passende Möglichkeiten zur Verfügung.

Als Nutzen der Brückenbauerinnen für die Kooperationspartner wurde genannt, dass die Betriebe ihr soziales Prestige durch das Vorweisen von Engagement steigern können. Einrichtungen der Berufsbegleitung erhalten auf diese Weise ihrerseits KlientInnen und werden deshalb bezuschusst.

WOHNEN

Diese Gruppe von Kooperationspartnern zeichnet sich dadurch aus, dass sie Wohnraum günstig vergeben können.

Beispielsweise wurden als Kooperationspartner in diesem Sinne die vielen verschiedenen sozialen Wohnungsgesellschaften genannt, sowie für Auszubildende das Kolping-Werk.

Zur Relevanz der einzelnen Kooperationspartner für die Brückenbauerinnen wurde gesagt, dass diese einerseits extrem hoch sein müsste, da das Wohnungsproblem zu den Grundproblemen vieler KlientInnen gehöre. Andererseits stehen derzeit kaum Wohnungen zur Verfügung, wodurch die Relevanz wiederum eher als gering betrachtet wird.

Ein Nutzen der Brückenbauerinnen für die Kooperationspartner wurde nicht genannt.

KLIENT/INNEN-ZUWEISER

Diese Gruppe von Kooperationspartnern zeichnet sich dadurch aus, dass sie mit Personen in Kontakt stehen, die zur Zielgruppe des Brückenbauer-Projektes gehören und dem Projekt daher KlientInnen zuweisen können.

Beispielsweise wurden als Kooperationspartner in diesem Sinne die Sozialberater in den Gemeinschaftsunterkünften bzw. die Begleiter der UMF-Wohngruppen genannt, aber auch Bildungseinrichtungen wie Berufsschule, VHS, BfZ oder die Regelschulen. Auch andere soziale Einrichtungen können dazugehören, wie speziell die Jugendmigrationsdienste (JMD) oder Träger im Allgemeinen wie die Caritas oder die Diakonie.

Zur Relevanz der einzelnen Kooperationspartner für die Brückenbauerinnen wurde gesagt, dass diese unter anderem davon abhängen, wie groß der Prozentsatz der Brückenbauer-Zielgruppe an der jeweiligen Zielgruppe der Kooperations-Einrichtung sei. Bei Berufsschulen sei dieser beispielsweise wesentlich höher als bei den Regelschulen, welche vor allem mit Minderjährigen arbeiten. Dazu käme auch die Frage, wie sehr die Brückenbauerinnen als Konkurrenz einer sozialen Einrichtung wahrgenommen würden.

Als Nutzen der Brückenbauerinnen für die Kooperationspartner wurde genannt, dass je nach Bedarf auch die Brückenbauerinnen ihre KlientInnen zur jeweiligen Einrichtung weiterverweisen würden: Beispielsweise im Fall von Unterstützungsbedarf beim Spracherwerb wird an Bildungseinrichtungen verwiesen usw.

Insbesondere für die JMD oder die Sozialberatungen in den Unterkünften können die Brückenbauerinnen als Kooperationspartner attraktiv erscheinen durch ihre Expertise im Hinblick auf „Nischen“-Angebote für KlientInnen mit begrenztem Zugang zu Integrationsmaßnahmen. Um die individuellen „Nischen“ für solche KlientInnen zu finden, fehlen vielen potentiellen Kooperationspartnern erfahrungsgemäß die zeitlichen Ressourcen.

ZURÜSTUNG DER FACHKRÄFTE - Fachberatung

Diese Gruppe von Kooperationspartnern zeichnet sich dadurch aus, dass die Brückenbauerinnen von ihnen wichtige fachliche Informationen über rechtliche Fragen hinaus erhalten können.

Beispielsweise wurden als Kooperationspartner in diesem Sinne andere Einrichtungen mit vergleichbaren Zielgruppen wie die Jugendmigrationsdienste genannt oder verschiedene Arbeitskreise, in denen solche Einrichtungen zusammenkommen. Aber auch die Kammern (HWK, IHK) gehören dazu.

Den Kammern wurde als Kooperationspartner für die Brückenbauerinnen eine besonders hohe Relevanz zugesprochen, da dort, wie auch bei der Beratung in Rechtsfragen, eine auf den individuellen Fall bezogene Klärung möglich ist und die Auskünfte als sehr verlässlich eingestuft werden können. Die kollegiale Beratung zwischen Fachkräften unterschiedlicher Einrichtungen wird im Vergleich als weniger relevant eingestuft. Teilweise sind viele Informationen, die in Arbeitskreisen genannt werden, schon bekannt, teilweise wollen Träger über Arbeitskreise hinaus aus Angst vor Konkurrenz nicht kooperieren usw. Sinnvoll kann es immerhin sein, sich für Newsletter einzutragen, die über Veränderungen schnell informieren.

Als Nutzen der Brückenbauerinnen für die Kooperationspartner wurde genannt, dass Kollegen im Rahmen kollegialer Beratung selbst Informationen erhalten sowie für die Kammer, gute Presse zu erhalten und bei Beratung von potentiellen Auszubildenden deren Zugang zu den Betrieben wahrscheinlicher zu machen.

ZURÜSTUNG DER FACHKRÄFTE - Begleitung und Fortbildung

Diese Gruppe von Kooperationspartnern zeichnet sich dadurch aus, dass sie die Brückenbauerinnen speziell bezüglich ihrer Themengebiete zurüstet und begleitet.

- Als Kooperationspartner in diesem Sinne wurde speziell die ejsa Bayern genannt, da sie zum einen im Rahmen eines Projekt-Coachings speziell für den Einsatz als Brückenbauerinnen begleitete. Zum anderen brachte die Teilnahme an der AG „Junge Geflüchtete“ eine Auseinandersetzung zum Klientel in einem etwas weiteren Kreis mit sich.

Die Relevanz dieser Begleitung wurde eher hoch eingestuft.

Als Nutzen der Brückenbauerinnen für die Kooperationspartner wurde genannt, dass hierüber Bedarfe und Informationen der Fachkräfte an die ejsa gelangen, die diese wiederum zur Weiterentwicklung ihrer Arbeit sowie im Rahmen der fachpolitischen Argumentation verwenden könne.

4.2.2.4 Sonstige Erfahrungen mit dem Netzwerk

Im Laufe der Evaluation wurden einige weitere für die Arbeit im Netzwerk wichtigen Einzelaspekte relevant, die im Folgenden skizziert werden.

Konzentration auf Kooperationspartner mit guter Arbeit

Die Fachkräfte betonten, nicht von allen Kooperationspartnern sei eine hochwertige Zusammenarbeit zu erwarten. Nur ein Teil von ihnen habe sich so stark spezialisiert, dass sie insbesondere für die Zielgruppe der Brückenbauerinnen ergiebig und sicher arbeiten könnten. Da die Arbeit im Netzwerk aufwändig sei, lohne es sich, sich einerseits auf derartig qualitativ hochwertige Kooperationspartner zu konzentrieren. Andererseits seien genau diese Partner jedoch häufig überlastet und daher schwer zugänglich.

Bedeutung von Kooperationspartnern mit Migrationshintergrund

Es wurde deutlich, dass die Qualität der Kooperation häufig stieg, wenn die Personen, die als Kooperationspartner zur Verfügung standen, selbst einen Migrationshintergrund aufwiesen. Als ideal habe sich herausgestellt, dass diese selbst aus dem Land der Geflüchteten nach Deutschland kamen. Ihr kultureller Hintergrund könne zum einen ein besonderes Geschick mit sich bringen, mit den KlientInnen selbst umzugehen, aber auch in Fällen, in denen man Kontakt mit deren Heimatland aufnehmen musste, erfolgreich zu agieren.

Für die Arbeit mit Geflüchteten erscheinen migrierte Kooperationspartner besonders kompetent.

„Das sind die wirklichen, richtigen Brückenbauer: Die sprechen die Sprache, die kennen das Land, die wissen, wie man mit uns umgehen muss und sprechen mit den Jungs zacki, zacki und so machen wir das. Und rufen auch schnell mal im Iran an bei dem Vater und da muss jetzt [Papier XY] geschickt werden. Und dann geht da was voran. Das ist schon ganz toll, wenn man da Kontakte hat.“ (F03, 19:56)

Sonderprojekte in Kooperation nur auf Anfrage

Am Beispiel einer Universität, die für ein Projekt die Kooperation mit Studierenden anbot, zeigte sich, wie bereichernd der Kontakt mit Studierenden für die Flüchtlinge sein kann. Dieses Projekt wurde von den Brückenbauerinnen als sehr lohnend beurteilt.

Es wurde aber auch darauf hingewiesen, dass es zu aufwändig sei, ein solches Projekt selbst ins Leben zu rufen: Man müsse erst Kooperationspartner suchen, Infrastruktur aufbauen usw. Für alles dies habe man nicht die Ressourcen. Daher sei so etwas nur möglich, wenn ein Kooperationspartner wie die Universität von sich aus an die Brückenbauerinnen herantrete, Personen und Ziele mitbringe und die nötige Infrastruktur bereitstellen könne.

Kooperation durch Absprache

Insbesondere wenn man mit anderen sozialen Einrichtungen kooperiert, erscheine es notwendig, sich über die jeweilige geleistete Hilfe abzusprechen, damit nicht mehrere Einrichtungen parallel dasselbe am gleichen Fall tun bzw. unbemerkt widersprüchlich arbeiten.

Auch die für einen Einzelfall notwendige Zusammenarbeit könne eine Kooperationsbeziehung bereits vertiefen.

Kooperation mit Erstaufnahmestellen

Für Erstaufnahmestellen könne das Know-how der Brückenbauerinnen im Hinblick auf die berufliche Integration nützlich sein, wenn sie ihre Bewohnenden hierüber informieren möchten. Eine Brückenbauerin habe die Erfahrung gemacht, dass die KlientInnen bei einem Infoabend in der Einrichtung extrem interessiert und motiviert gewesen seien.

Der Mehrwert der Brückenbauerinnen läge bei solchen Kooperationen selten darin, weiter KlientInnen der Erstaufnahmestellen zugewiesen zu bekommen, da diese in der Folgezeit erfahrungsgemäß über ganz Deutschland verteilt würden. Die Brückenbauerin betonte, jedoch auf diese Weise ein

ganz anderes Gespür für ihre KlientInnen erhalten zu haben, weil sie erfahren habe, in welcher Situation ihre KlientInnen bei ihrer ersten Station in Deutschland waren.

4.2.3 Gelingender Umgang mit sich wandelnden gesetzlichen Rahmenbedingungen

Es hat sich gezeigt, dass die Arbeit der Brückenbauerinnen unter anderem von rechtlichen Rahmenbedingungen geprägt ist, wie Gesetzen und Verordnungen zum Umgang mit Asylbewerbern, die sich während der Projektlaufzeit entscheidend veränderten. Diese Veränderungen sowie Umgangsweisen der Fachkräfte, die sich als hilfreich erwiesen haben, werden in diesem Abschnitt vorgestellt.

4.2.3.1 Änderungen zur Bleibeperspektive von Menschen aus Afghanistan

Anhand der bislang gewährten Asylanträge wird pro Land eine Quote errechnet, die zeigt, wie hoch der Prozentsatz der Asylanträge von Personen aus diesem Land ist, die gewährt wurden.

Als Länder mit günstiger Bleibeperspektive werden solche Länder bezeichnet, deren Quote über 50% liegt. Den Ländern Iran, Irak, Eritrea und Syrien wurde bislang eine solche Perspektive attestiert. Dies galt für eine gewisse Zeit auch für Afghanistan.

Die sogenannte Quotenregelung ermöglicht Asylbewerbern aus Ländern mit günstiger Bleibeperspektive den Zugang zu verschiedenen Bildungs- und Qualifikationsleistungen schon während des laufenden Asylantrags. Personen aus anderen Ländern wird dieser Zugang i.d.R. verwehrt. Letzteres gilt im Rahmen der zum Teil regionalen Regelungen in der Regel ebenfalls für den Zugang zu einer Beschäftigungserlaubnis, Ausbildungserlaubnis oder Praktikumserlaubnis.

Durch das sogenannte „Rücknahmeabkommen“ zwischen der afghanischen und der deutschen Regierung änderte sich der Zugang der afghanischen Asylbewerber. Das Abkommen besagt, dass Deutschland der afghanischen Regierung monetäre Hilfe leiste, wenn sie afghanische Flüchtlinge wieder bei sich aufnahmen. Hierdurch wurde ihre Bleibeperspektive als ungünstig eingestuft¹ und infolgedessen die genannten Teilhabemöglichkeiten drastisch gekürzt.

Dies hat nach Aussage der Fachkräfte bei den afghanischen Asylbewerbern in Deutschland zu starken, vor allem emotionalen Effekten geführt. Seien sie durch die Situation in ihrer Heimat bisher ohnehin schon stark belastet gewesen, verkräfteten viele diesen weiteren persönlichen Rückschlag und die damit einhergehende Verringerung ihrer Perspektiven umso schlechter.

„Die sind einfach total frustriert. Und man weiß im Grunde nicht, was man mit den Leuten machen soll.“ (F03, 36:15)

Für die Brückenbauerinnen habe sich damit die Herausforderung ergeben, zum einen Kontakt mit den sich frustriert zurückziehenden Afghanen zu halten – wenn nötig zumindest über Textnachrichten per Smartphone, und zum anderen mit ihnen die Zeit bis zur Entscheidung über ihren Asylantrag möglichst mit dem Finden von Zwischenschritten und Teillösungen zu füllen. Dies illustriert das folgende Zitat.

¹ An sich ist eine Quote von beispielsweise 49% Akzeptanz jedoch nicht zwingend als ungünstig oder gering zu bewerten.

„Wir [...] sind erstmal da und schauen, was die Zeit bringt und suchen Schleichwege: [...] Da gibt's 'nen ehrenamtlichen Sprachkurs, da gibt's die Möglichkeit von 1€-Job, da gibt's eine schulische Ausbildung, weil man dazu keine Arbeitsgenehmigung braucht.“ (F03, 38:20)

Die Brückenbauerinnen berichten, dass viele Versuche auch erfolglos blieben, häufig müsse neu angesetzt werden, aber durch das Tätigsein ergäben sich gewissermaßen spielerisch immer wieder neue Möglichkeiten. Dazu komme, dass ihre KlientInnen dadurch aktiv blieben, was ihrer hoffnungslosen Grundstimmung entgegenwirke.

„Das hab' ich noch nie so gehabt, dass es so viele Ermessensspielräume an allen Stellen gibt. [...] Das macht dann bei mir auch, dass ich denk: Ob der jetzt diesen Bildungsgutschein für die Teilqualifizierung kriegt, keine Ahnung - aber ich schick ihn jetzt mal los. Dann ist er schon mal in Bewegung gekommen und hab auch zu ihm gesagt: Wenn die nein sagen, dann soll er wiederkommen und dann überlegen wir den nächsten Schritt.“ (F03, 1:12:54)

4.2.3.2 Beschränkung des Zugangs zu Teilhabemaßnahmen

Die Beschränkung des Zugangs zu Maßnahmen der beruflichen oder sozialen Integration sowie von Beschäftigungs-, Ausbildungs- oder Praktikumserlaubnissen für Personen mit vermeintlich ungünstiger Bleibeperspektive wurde erst während der Projektlaufzeit eingeführt.

Zu Beginn des Projekts gingen die Brückenbauerinnen davon aus, dass ihre Aufgabe darin bestehe, die KlientInnen dabei zu unterstützen, sich im weiten Feld der beruflichen Bildung zu orientieren, ihnen Zugänge zu öffentlich geförderten Maßnahmen zu verschaffen und sie letztlich bei dem Ziel der beruflichen Integration zu unterstützen. All dies wurde durch die gesetzlichen Änderungen jedoch nahezu unmöglich gemacht.

*Auf die Beschränkung des
Maßnahmenzugangs wurde
mit Aufbau von besonderer
Expertise reagiert.*

Die Brückenbauerinnen mussten sich daher im Rahmen einer grundsätzlichen Absprache mit dem Verband (EJSA) auf die Veränderung ihrer Konzeption einigen. Hierbei wurde entschieden, die Zielgruppe beizubehalten und nicht auf KlientInnen mit günstiger Bleibeperspektive auszuweichen, da diese weiterhin einen breiteren Zugang zu Integrationsmaßnahmen genossen.

Anstatt dessen sei nach Aussage der Fachkräfte unter der Beibehaltung der Zielgruppe von Geflüchteten mit vermeintlich geringer Bleibeperspektive die Herausforderung entstanden, für diese KlientInnen „Nischen“ und Sonderwege zu finden, die auch ihnen, wenn auch in begrenztem Maße, Integration vor allem im Hinblick auf berufliche Bildung ermöglichten.

4.2.3.3 Hürden bei Umsetzung der sogenannten „3+2“-Regelung

Personen mit dem Aufenthaltstitel einer Duldung können die Erlaubnis für eine Ausbildung erhalten. Das bedeutet, dass ihre Abschiebung für drei Jahre Ausbildungszeit ausgesetzt wird. Danach können ihnen weitere zwei Jahre gestattet werden, um ihren Beruf auszuüben.

Dies ermöglicht den Asylbewerbenden nicht nur die Qualifizierung in einem Berufsbereich, die sie auch nach Rückkehr in ihr Heimatland vorweisen können. Mit dieser Regelung geht auch die Hoffnung einher, dass sich die rechtliche Situation innerhalb der fünf Jahre derart ändern könnte, dass danach doch auf irgendeine Weise ein dauerhafter Aufenthalt in Deutschland möglich würde.

Die „3+2“-Regelung gilt bundesweit. In Bayern hebele man diese Regelung nach Aussage der Fachkräfte immer wieder dadurch aus, dass man sie mit so vielen Hürden versehe, dass es für die KlientInnen nahezu unmöglich werde, eine Ausbildung zu bekommen. Verbände, die u.a. ein Interesse an der Rekrutierung von Auszubildenden haben, reagierten immer wieder und schafften kleine Ermessensspielräume, die Ausbildungen wiederum erleichtern.

Dieses Kräftespiel führe zu einer sich ständig ändernden Situation.

„Und diese Schraube, die hat man mehrmals hin und her gedreht. Immer wieder, sodass alle 2, 3 Monate die Lage völlig anders war.“ (F03, 29:26)

Im Brückenbauer-Projekt habe dies zur Folge, dass die Fachkräfte zuweilen monatelang mit einem Klienten auf das Finden eines genehmigten Ausbildungsplatzes hinarbeiteten und dieser durch eine Veränderung der Rechtslage kurzfristig wieder verwehrt werde. Somit könne das Ergebnis wochenlanger Arbeit obsolet werden. Dies binde viele Ressourcen und frustriere die KlientInnen zutiefst.

Hinzu komme, dass die Behörden aufgrund unsicherer Rechtslage keine Auskünfte erteilten zu der Frage, ob der Plan, auf einen bestimmten Ausbildungsplatz hinzuarbeiten, erfolversprechend sei.

Die Vermittlung von Qualifikation und Arbeit birgt psychosoziale, politische, berufsberaterische und netzwerkbezogene Herausforderungen.

Die Brückenbauerinnen können mit diesem Problem nur konstruktiv umgehen, indem sie eine Ablehnung nicht leichtfertig anerkennen, sich ein Netzwerk aufbauen, das sie zu den damit zusammenhängenden rechtlichen Fragen gut berät, und bereit seien, schnell kreative Lösungen zu finden und im Ernstfall auch den Klienten bei einer Klage zu begleiten.

Parallel dazu werde das Problem über die Ejsa auf überregionaler Ebene politisch eingebracht.

Dazu komme, dass manche Ausbildungen mit größeren Hürden versehen sind als andere. Da mit der Wahl der Ausbildung im Rahmen der „3+2“-Regelung nicht nur persönliche Präferenzen verbunden seien, sondern auch die Möglichkeit, bis zu fünf Jahren länger in Deutschland zu bleiben, stehen die KlientInnen nicht selten vor folgender Entscheidung:

- Wähle ich eine Ausbildung, die mich nicht so stark interessiert, aber deren Zugang mit geringeren Hürden versehen ist?
- Oder wähle ich eine Ausbildung, die sehr gut zu mir passt, aber die ich vielleicht nicht gestattet bekomme und damit meine Chance auf weitere fünf Jahre in Deutschland verspiele?

Um den KlientInnen zu ermöglichen, diesbezüglich eine gute Entscheidung zu treffen, ziehen die Brückenbauerinnen mehrere Aspekte in Betracht:

- Es bringe nichts, den jungen Menschen Ausbildungen aufzudrängen, die sie nicht interessieren, weil sie sie später eher wieder abbrechen und damit alle Chancen auf eine weitere Ausbildung in Deutschland verlören.
- Wenn möglich, helfe es den jungen Menschen, über Testverfahren ihre Eignung für bestimmte Ausbildungsgänge zu erfahren. Seien sie für Ausbildungen mit großen Hürden ohnehin nicht geeignet, erleichtere dies die Entscheidung.
- In manchen Fällen könne es lohnenswert sein, zunächst schulische Bildungswege vorzuschlagen, für deren Zeitraum ebenfalls ein Aufenthalt verlängert werden könne. Dieser Bildungsweg könne bis zu zwei Jahren andauern, und bis dahin können sich die Rahmenbedingungen erneut geändert haben.

4.2.3.4 Ergänzungen im Rahmen des Abschlussworkshops

Die Auftraggeber der Untersuchung erklärten bei der Vorbereitung des Workshops, dass immer wieder der Wandel von Rahmenbedingungen die Grundlage von Projekten bedrohe.

Im Rahmen des Workshops wurden verschiedene Strategien erarbeitet, wie mit dieser Problematik zukünftig umgegangen werden könnte. Diese werden im Folgenden dargestellt.

Strategie für die Konzeptionsphase

Es wurde vorgeschlagen, bereits während der Konzeptionierung von Projekten vorausschauend mögliche zukünftige Veränderungen zu berücksichtigen. Diesbezüglich wurden folgende Überlegungen geäußert:

- Konzeptionen sollten so flexibel formuliert werden, dass sie inhaltlich an unterschiedliche Rahmenbedingungen anpassungsfähig bleiben.
- Für das Projekt sollten bereits während der Konzeptionierung Evaluationsphasen eingeplant werden, in denen mögliche Veränderungen reflektiert und Maßnahmen der Anpassung abgeleitet werden können.

Veränderliche Rahmenbedingungen eines Projekts können bereits in der Konzeptionsphase bedacht werden.

Strategien für die Projektphase

Für die Laufzeit des Projektes wurden die folgenden Vorschläge formuliert:

- **Regen Austausch und hierdurch frühe Information an die betroffenen Akteure:** Durch einen regen Austausch der verschiedenen betroffenen Akteure insbesondere auf operativer Ebene und Verbandsebene sollten Probleme durch die Veränderungen von Rahmenbedingungen frühzeitig erkannt und angesprochen werden können. Neben der konstruktiven Suche nach Lösungen besteht eine Aufgabe dieses Austauschs auch in der Deeskalation der problematischen Situation und in der Entwicklung eines hilfreichen persönlichen Umgangs der Fachkräfte mit der Problematik. Die Fachkräfte seien nicht selten mit vermeintlicher Willkür und brutaler Härte von

Entscheidungen konfrontiert. Zudem können nötigenfalls Geldgeber frühzeitig informiert und um eine Abstimmung gebeten werden. Werden vom Geldgeber Änderungen zur Bedingung gemacht, die durch den Verband bzw. die ausführenden Träger nicht mitzutragen sind, sollte durch ein frühzeitiges Erkennen ebenfalls ausreichend Zeit geschaffen werden, Alternativen zu suchen.

- **Bewusstmachung der möglichen Grundsatzfrage „Kämpfen oder anpassen?“:** In der Diskussion über das Umgehen mit gravierenden Veränderungen ging es bei dem Brückenbauer-Projekt im Kern um die Frage, ob die Lösung in der Rückbildung der Veränderungen bestehen könnte oder darin, angesichts der neuen Situation Spielräume zu nutzen und „Schleichwege“ zu suchen und den gesteckten Rahmen kreativer auszunutzen. Ersteres könnte sich, sofern es sich um politische Veränderungen handelt, als sehr aufreibend und kaum durchführbar erweisen. Zweiteres könnte beispielsweise darin bestehen, Aufgabenbeschreibungen oder Ziele in Absprache mit den Geldgebern zu verändern oder Spielräume im Gesetzestext zu suchen, in deren Rahmen die begonnene Projektarbeit weiter legitimiert werden kann. Beispielsweise benennt §16h SGB II Angebote für schwer erreichbare junge Menschen in multiplen Problemlagen und lässt damit vergleichsweise viel Spielraum im Hinblick darauf, welche Personengruppe hierbei adressiert werden können. Die Grundfrage, ob der Kampf gegen die Veränderungen oder die eigene Anpassung die bessere Lösung darstellt, könnte ein Thema sein, das für die in diesem Abschnitt beschriebene Problematik grundlegend ist.
- **Lobbyarbeit:** Selbst wenn man sich für die Anpassung des Projekts entscheidet, müsse dies nicht gegen ein zusätzliches Engagement auf der politischen Ebene sprechen. Die Ursachen der Probleme sollten auf der Verbandsebene im Rahmen der Lobbyarbeit auf jeden Fall eingebracht werden, um ggf. von Projektseite aus wünschenswerte Veränderungen herbeizuführen.
- **Zurüstung durch Fortbildung und Vortragsbesuche:** Es wurde im Rahmen des Umgangs mit den Veränderungen zum Brückenbauer-Projekt als besonders hilfreich erachtet, sich bezüglich der entstandenen Probleme aktiv fortzubilden und Fachvorträge zu besuchen, um hierdurch zum einen besser in der Lage zu sein, Lösungen zu finden, und zum anderen diese Lösungen besser vertreten zu können. Beispielsweise könnten Fortbildungen weiterhelfen, die es ermöglichen, rechtliche Spielräume zu erkennen und zu nutzen, um das begonnene Projekt weiterhin zu legitimieren oder die Verantwortlichen zu identifizieren, welche einen politischen Wandel herbeigeführt und das Problem damit ausgelöst haben.
- **Kontakt suchen mit den Entscheidungsträgern:** Das Einladen von Entscheidungsträgern, welche einen politischen Wandel herbeigeführt und das Problem damit ausgelöst haben, wurde mit der Hoffnung verbunden, im besten Fall eine Rücknahme der Veränderungen herbeizuführen. Wenngleich dies als selten zu erreichendes Ziel beschrieben wurde, so ist jedoch betont worden, dass es sinnvoll sei, dass beide Seiten einander kennenlernen, um der jeweils anderen Seite „ein Gesicht zu geben“. Beim Brückenbauer-Projekt wurde dies erreicht durch das Einladen des Leiters der Zentralen Ausländerbehörde durch die Akteure der Brückenbauerinnen in Augsburg in Kooperation mit weiteren Einrichtungen. Für Projekte mit längerer Laufzeit als bei den Brückenbauern wurde die Möglichkeit in den Raum gestellt, über die Zusammenarbeit mit größeren Partnern, beispielsweise auf der Ebene des Landesverbands, Druck auf die Entscheidungsträger auszuüben.
- **Vernetzung mit anderen Betroffenen:** Die Vernetzung mit anderen Projekten und Institutionen, die ebenfalls von den Veränderungen betroffen sind, wurde als hilfreich erlebt, um neue Lösungsmöglichkeiten zu finden.

- **Nutzen von Foren und Podiumsdiskussionen:** Auf der Ebene der politischen Arbeit erschien es den Workshop-Teilnehmenden sinnvoll, über Foren und Podiumsdiskussionen den politischen Rahmen, in dem die Veränderungen ablaufen, in den Diskurs zu bringen. Neben der Verstärkung der öffentlichen Relevanz der Problematik können diese Diskurse auch beim Finden von Lösungen hilfreich sein. Es wurde betont, dass es als Diskutanten Personen brauche, die zum einen fachlich versiert seien und zum anderen die verschiedenen Positionen zum Diskursthema abdeckten. Dazu komme eine gewisse Kontrolle der Emotionalität des Diskurses, die zum einen ebenfalls durch die Auswahl der Diskutanten sowie die Versiertheit eines Moderators zu erreichen sei. Nur auf diese Weise erscheine es möglich, in einem konstruktiven Diskurs nach Möglichkeiten zu suchen. Sei die Auswahl der Diskutanten zu einseitig, könne es lediglich zur Äußerung von Empörung kommen, was unfruchtbar sei und lediglich die Frustration steigern. Solche Foren könnten anlässlich eines aktuellen Problems veranstaltet werden. Es sei jedoch wünschenswert, auch regelmäßige Podiumsdiskussionen zu sozialen Problemen einzurichten, die nötigenfalls bei aktuellen Problemlagen genutzt werden könnten.
- **Bewusst KlientInnen in den Blick nehmen:** Es wurde betont, dass die Kraft zum Überstehen einer solchen Krise unter anderem darin läge, sich weiterhin auf die Zielgruppe zu konzentrieren. Dies bedeute zum einen, sich aus den gefühlten Zwängen der Rahmenbedingungen zu lösen und zum anderen, die tägliche Arbeit mit den KlientInnen als Inspirationsquelle zu nutzen, um Wege zu finden, die auch im Rahmen der neuen Situation für die Zielgruppe hilfreich sein können.
- **Bei Projektende bewusst Betroffene einbinden:** Sollte ein Projekt aufgrund von Veränderung der Rahmenbedingungen vorzeitig enden, sollte darauf geachtet werden, die Betroffenen zu informieren und falls möglich, begonnene Prozesse zu Ende zu führen oder kompetent weiter zu verweisen. Betroffene sind in erster Linie KlientInnen, aber auch Projektpartner etc.

4.2.4 Gelingende Arbeit mit Ehrenamtlichen

4.2.4.1 Welche Form der Akquise von Ehrenamtlichen erschien zielführend?

Die Gewinnung von Ehrenamtlichen durch die Brückenbauerinnen selbst erschien diesen nicht als zielführend, da diese Arbeit sehr aufwändig ist und bereits von speziellen Einrichtungen geleistet wird, wie Freiwilligenzentren oder Kirchengemeinden. Dazu kommen vereinzelt Projekte von Einrichtungen, wie beispielsweise von Hochschulen, die sich engagieren möchten und von sich aus an Einrichtungen herantreten, die mit Geflüchteten arbeiten.

Bei der Akquise über Freiwilligenzentren habe ich jedoch auch gezeigt, dass das Finden einer passenden Kraft oft sehr lange dauere und sich der Bedarf nicht selten in der Zwischenzeit ändere.

*Freiwilligenpools können
einen einfachen Zugang
zu Helfenden bieten.*

4.2.4.2 Welche Arbeitsstrukturen haben sich zur Arbeit mit Ehrenamtlichen bewährt?

Die zeitlichen Ressourcen seien bei vielen Ehrenamtlichen auf die Abendstunden oder die Wochenenden begrenzt. Hierauf sei sowohl bei der Aufgabenverteilung als auch bei der Begleitung zu achten.

Alle Ehrenamtlichen müssten begleitet werden. Solche, die bereits über Erfahrung verfügen, binden natürlich weniger Zeit als EinsteigerInnen. Jedoch benötigten alle eine gewisse Ansprache und die Möglichkeit, Fragen mit der Fachkraft zu klären.

Jeder Einzelfall könne neue Fragen aufwerfen, wie beispielsweise die, ob es in Ordnung sei, die Fotos von einem gemeinsamen Ausflug ins Netz zu stellen.

Die Begleitung von Gruppen erscheine einfacher, da man die Begleitung mehrerer Ehrenamtlicher auf einem gemeinsamen Treffen synergetisch leisten könne. Aber auch die einzelnen Gruppenmitglieder könnten zusätzliche Fragen per WhatsApp oder auf ähnliche Weise klären.

Nicht alle Ehrenamtlichen seien kompetent für ihre Aufgabe bzw. im Umgang mit Geflüchteten. Eine ehrenamtliche Betreuung nötigenfalls abbrechen, sei zwar möglich, aber die Hürde sei eher hoch und die Ehrenamtlichen gehen i.d.R. gekränkt aus dieser Situation heraus.

Daher sei die Klärung der Eignung eines Helfers von Anfang an bedeutsam. Da die Brückenbauerinnen die Helfer i.d.R. jedoch nicht kennen, fehlten oft Erfahrungshintergründe für die Einschätzung. Bei der Auswahl von Ehrenamtlichen sehen die Brückenbauerinnen einen gewissen Prädiktor für ein Gelingen darin, dass die Ehrenamtlichen selbst in eine Gemeinschaft eingebunden sind, wie beispielsweise einem Sportverein oder einer studentischen Gemeinschaft im Kurs. Bei Einzelpersonen sei das Risiko höher, dass eine ehrenamtliche Person selbst sozial bedürftig ist und das Ehrenamt nutzt, um dieses Bedürfnis zu kompensieren. Die soziale Konzentration in einer Gruppe sei anders, weil die gesamte Gruppe dieses soziale Bedürfnis stille. Die einzelnen Ehrenamtlichen können auf diese Weise, unabhängig vom Geflüchteten, Kontakt erhalten.

4.2.4.3 Welche Aufgaben eignen sich für die Arbeit mit Ehrenamtlichen?

Die Brückenbauerinnen berichten über verschiedene Tätigkeiten, in denen sich der Einsatz von Ehrenamtlichen bewährt habe. Beispielsweise könnten sogenannte Jobpaten bei der beruflichen Integration behilflich sein. Zum anderen haben Studierende kleine Projekte mit den Flüchtlingen durchgeführt, die lohnenswert erschienen.

Der Einsatz von Ehrenamtlichen bringe jedoch einen nicht zu unterschätzenden Aufwand an Begleitung mit sich und verschaffe den Fachkräften selten eine Entlastung. Letztere ist aus ihrer Sicht also kaum ein Argument für den Einsatz von Freiwilligen.

„Es muss viel Zeit eingeplant sein, wo [...] dann meine Kollegin jetzt gesagt hat, dann mach ich's lieber selber, weil das geht schneller.“ (F14, 2:48:19)

Dazu komme, dass manche Ehrenamtlichen für ihre Aufgabe nicht geeignet seien, sich dies oft jedoch erst im Laufe der Arbeit herausstelle. Beispielsweise habe sich gezeigt, dass ein Jobpate einem Klienten lange Monologe über sein Weltbild gehalten habe und der Klient für das Ende der Begleitung dankbar gewesen sei.

Zielführend erscheint also die Frage, für welche Aufgaben bestimmte Ehrenamtliche besser geeignet sind als die Hauptamtlichen. Die Brückenbauerinnen sind der Meinung, dass die Sozialisation im Jugendalter im Sinne von Integration, Begegnung und Austausch mit der Kultur des Aufnahmelandes besser durch den Kontakt zu anderen jungen Menschen geschehen könne:

„Es gibt ja Sachen, die kannst du selber nicht bringen. [...] Die brauchen auch Kontakte auf der Jugendlichen-Ebene und zwar auf Jugendlichen-Art. Und wenn's da drum geht, dann sind diese jungen Studis genau die Richtigen und denen mache ich dann am besten gar keine Vorgaben, weil dann geht's für die jungen Geflüchteten auch drum, sich da ein Stück weit zu integrieren oder Gespür für Jugendliche in Deutschland zu kriegen. Wenn's darum geht, sind die unbezahlbar.“ (F14, 2:48:30)

4.2.4.4 Ergänzungen im Rahmen des Abschlussworkshops

Im Rahmen des Abschlussworkshops wurde die Thematik der Arbeit mit ehrenamtlich Helfenden grundsätzlich diskutiert. Die Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt.

Potentiale und Schwierigkeiten bei der Arbeit mit freiwillig Helfenden

Im Rahmen des Workshops wurden die folgenden Erfahrungen und Einschätzungen gesammelt:

Potentiale	Schwierigkeiten
<p>Emotional: Freiwillige bringen eine „emotionale Kompetenz“ bzw. die Möglichkeit zu einer Art von Beziehung mit, die eine hauptamtliche Kraft durch ihre professionelle Distanz so nicht haben könne.</p>	<p>Emotional: In Ermangelung der professionellen Distanz sei es möglich, dass die Fälle, mit denen sie zu tun haben, ihnen besonders nahegehen und sie emotional überlasten.</p>
<p>Politisch: Da Freiwilligen nicht unterstellt werden könne, sie engagierten sich für Geld, sei deren Einsatz anders zu legitimieren als der von hauptamtlichen Kräften.</p>	<p>Politisch: Die Arbeit mit freiwillig Helfenden kann auf der politischen Ebene für Kostensparmaßnahmen ausgenutzt werden und beispielsweise dafür sorgen, dass hauptamtliche Stellen abgebaut oder gar nicht erst geschaffen werden, mit der Begründung, eine bestimmte Arbeit können auch Ehrenamtliche übernehmen.</p>
<p>Umfang der Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Engagement sei Ehrenamtlichen in größerem Umfang als bei Hauptamtlichen möglich: Beispielsweise Begleitung der KlientInnen am Wochenende, in den Abendstunden usw. oder wiederholtes Verbringen von gemeinsamer (Frei-)Zeit. • Freiwillige haben die Möglichkeit, wenn notwendig eine bestimmte Aufgabe mit einem Klienten über einen langen Zeitraum wiederholt durchzuführen, wie das Üben von Sprache oder der Lösung von mathematischen Aufgaben. Hauptamtliche Kräfte könnten beispielsweise nicht dreimal pro Woche über fünf Monate einen Klienten bei mathematischen Aufgaben unterstützen. 	<p>Umfang der Aufgaben: Immer wieder bringen Ehrenamtliche erfahrungsgemäß hohe Erwartungen an die Wirkung ihrer Hilfe mit und neigen in solchen Fällen dazu, sich und auch die KlientInnen zu überfordern, was wiederum zu Frustration führen kann.</p>
<p>Außensicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ehrenamtlich Helfende können zur „Normalisierung“ der KlientInnen beitragen, da bei ihnen weniger das Risiko bestehe, ihnen aufgrund einer KlientInnenbeziehung eine defizitäre Rolle zuzuweisen. • Freiwillige können Impulsgeber für die hauptamtlichen Kräfte sein, da sie eigene Erfahrungshintergründe mitbringen und einbringen können. 	<p>Außensicht: In Ermangelung von Fachkenntnissen besteht bei freiwillig Helfenden grundsätzlich die Möglichkeit, dass sie Situationen oder Rahmenbedingungen falsch verstehen. Besonders engagierte Helfende können auf der Basis von Missverständnissen bisweilen auch großen Ärger und Zusatzaufwand auslösen.</p>

Potentiale	Schwierigkeiten
<p>Sonstiges: Für die Helfenden sei es selbst von Wert, sich zu engagieren, weil ihnen dies den Zugang zu neuen Erfahrungen eröffne, insbesondere zu bürgerschaftlichen Themen, wie beispielsweise die Integration von geflüchteten Menschen oder die Abhängigkeit von den sozialen Hilffssystemen inklusive Jobcenter-Finanzierung.</p>	<p>Sonstiges: Es kann mitunter schwierig sein, ein passendes Matching zwischen Klient und ehrenamtlicher Kraft herzustellen, d.h. passende Helfer für die jeweiligen KlientInnen zu finden.</p>

Tabelle 1: Potentiale und Schwierigkeiten bei der Arbeit mit ehrenamtlich Helfenden

Wie kann man ehrenamtliche Arbeit im Rahmen des eigenen Projekts installieren?

Zuerst sei zu eruieren, für welche Aufgaben ehrenamtlich Helfende besser geeignet erscheinen als Hauptamtliche bzw. welche Aufgaben nur Ehrenamtliche abdecken können, beispielsweise, weil sie die Möglichkeit haben, zu ganz anderen Zeiten zu arbeiten als die Hauptamtlichen. Wenn solche Aufgaben bestehen und diese zusätzlich den Aufwand rechtfertigen, der für die Arbeit mit ehrenamtlichen Helfenden zu betreiben ist, dann erst erscheine es sinnvoll, weitere Maßnahmen zu ergreifen. Den Entscheidenden muss für diese Abwägung klar sein, dass die Entscheidung ein Mehr an Arbeit mit sich bringen wird, und äußerst selten dazu verhilft, Hauptamtliche zeitlich zu entlasten.

Entscheidend ist, für welche Aufgaben Ehrenamtliche besser geeignet sind als Hauptamtliche.

Sofern man sich für die Installation der Arbeit mit Ehrenamtlichen entschließt, sei eine weitere Frage, ob bereits gewisse „Helfersysteme“ vor Ort existieren, die Helfende vermitteln und mit denen man zum Zweck der Akquise von Helfenden zusammenarbeiten könne. Seien in der Vergangenheit solche Systeme erst zerbrochen, sei es denkbar, dass vereinzelt Helfende nach Aufgaben suchten, die möglicherweise dankbar dafür seien, wenn man selbst ein solches „Helfersystem“ gründe. Anderenfalls kann man beispielsweise durch eine Auftaktveranstaltung Aufmerksamkeit auf sich ziehen, um Menschen, die helfen wollen, einzuladen.

Eine weitere Variante, Helfende für bestimmte Aufgaben gezielt zu finden, ist die Suche über eine Website wie www.nebenan.de. Hier können die Suchenden unter Angabe ihrer Klaradresse ihre Bedarfe nennen und erhalten im günstigsten Fall eine Rückmeldung von Bereitwilligen. Im Kreis der Workshop-Teilnehmenden bestanden bereits Erfahrungen mit dieser speziellen Website, die darauf hindeuten, dass auf diesem Weg innerhalb kürzester Zeit Freiwillige gefunden werden können.

Bevor die eigentliche Arbeit beginne, seien diverse Randbedingungen zu klären, wie beispielsweise, ob die Helfenden versichert sind, ob sie eine Aufwandsentschädigung erhalten usw.

Ideen und Vorschläge für die laufende Arbeit mit ehrenamtlich Helfenden

Es erschien den Workshop-Teilnehmenden aus ihrer eigenen Erfahrung notwendig, die Koordination und Begleitung der ehrenamtlich Helfenden an eine bestimmte hauptamtliche Person aus dem Team zu binden und nicht im Team zu verteilen. Auf diese Weise könnten viele Ressourcen eingespart werden.

Der Einstieg einer Person in die Arbeit sei mindestens mit einem Erstgespräch verbunden, bei welchem folgenden Aspekte als besonders wichtig genannt wurden:

- Es sollte ohne Beisein von KlientInnen zunächst geklärt werden, warum eine Person helfen möchte und entsprechend überdacht werden, ob das Engagement für das jeweilige Projekt passend für diesen Wunsch ist. Auf diesem Weg könnte beispielsweise auch berücksichtigt werden, ob die Person an sich einen eigenen Bedarf an Kontakt zu kompensieren sucht und sich aus dem Engagement eventuell Probleme ergeben können.
- Die Aufgaben, die der Person übertragen werden, sollten überschaubar bleiben, um die Person nicht zu überfordern und ihre Erfüllung für die begleitenden Personen nachvollziehbar zu halten.
- Diese Aufgaben sollten möglichst konkret und klar abgegrenzt zu anderen Aufgabenbereichen benannt werden. Das bedeutet, dass den Helfenden nicht nur klar ist, was ihre Aufgabe ist, sondern auch, wo ihr Aufgabenbereich endet. Dies sei besonders wichtig, damit sich die Aufgabe nicht in der Dynamik der Arbeit ausweitet. Auf diese Weise können sich die Helfenden zum einen schnell überfordern, zum anderen jedoch auch parallele Hilfeprozesse zu den übrigen Helfenden generieren, was erfahrungsgemäß nicht nur zu mehr Arbeit führt, sondern auch zu Hilfeprozessen, die sich gegenseitig stören. Damit dies nicht geschieht, sei es wichtig, die Helfenden zu informieren, welche Personen oder Institutionen sich welchen „benachbarten“ Themen annehmen, sodass die Freiwilligen wissen, bei wem sie Rat einholen bzw. Aufgaben weiterleiten können, anstatt zusätzliche Aufgaben ungefragt zu übernehmen. Auch die Einbindung in eine Team-Besprechung mit den Hauptamtlichen sei denkbar, einerseits um Transparenz bzgl. der Arbeit um das jeweilige Engagement zu erzeugen, aber auch um die Helfenden wert zu schätzen. Jedoch erschien es den Workshop-Teilnehmenden wichtig, dass dies eine Ausnahmesituation bleibe, um die Arbeitsbereiche abzugrenzen und das Team dauerhaft nicht zu belasten.

Bei weiteren Gesprächen sollte geklärt werden, was zukünftig zu tun sei. Die Aspekte, die bezüglich der Aufgaben im Erstgespräch als bedenkenswert erschienen, sollten weiterhin bedacht werden.

Ein regelmäßiges Treffen der Helfenden mit einer hauptamtlichen Kraft könne den Aufwand der Begleitung effizient steuern. Hier könnten die Helfenden Anliegen vorbringen, Probleme ansprechen und Fragen stellen, wodurch alle Themen, die bei mehreren Helfenden anfallen, nur einmal besprochen werden müssen. Zudem sorgte ein solches Treffen für ein „Wir-Gefühl“.

Umgang mit problematischen freiwillig Helfenden

Zwischen den Workshop-Teilnehmenden entstand ein intensives Gespräch über Helfende, die in irgendeiner Weise problematisch erscheinen, sei es, dass sie den KlientInnen ihre Weltsicht aufzudrängen suchten, oder dass sie selbst unter Mangel an sozialem Kontakt litten, den sie über ihr Engagement zu kompensieren suchten.

Erwachsene Klienten können mit „schwierigen“ Ehrenamtlichen eigenverantwortlich umgehen.

Es wurde grundsätzlich das Votum geäußert, dieses Phänomen nicht zu überschätzen, zumindest im Hinblick auf Projekte, bei denen man es mit erwachsenen KlientInnen zu tun habe. Bei diesen sei davon auszugehen, dass sie selbst für sich sorgen können und sich auch von „problematischen“ Ehrenamtlichen ausreichend abgrenzen können. Den KlientInnen sei zu vermitteln,

dass sie sich bei Schwierigkeiten mit den Helfenden vertrauensvoll an die Hauptamtlichen wenden könnten, und selbst solche, die dies nicht täten, seien in der Lage sich zu distanzieren, beispielsweise indem sie den Kontakt zu den Helfenden minimierten.

Bezüglich der Rücksprache mit den Helfenden wurde betont, diesen auch bei Problemen weiterhin auf Augenhöhe zu begegnen.

4.2.5 Sonstige Gelingensfaktoren

Diese Fragestellung wurde vom Auftragnehmer im Hinblick darauf zusätzlich entwickelt, dass der Auftraggeber mit der Evaluation unter anderem das Ziel verfolgte, bei weiteren vergleichbaren Projekten für die Arbeit wesentliche Elemente zu kennen. Während des Evaluationsprozesses haben sich einzelne Probleme und Lösungen abgezeichnet, die zu Beginn des Projekts nicht absehbar waren, deren Beschreibung im Rahmen der Evaluation sich jedoch für Folgeprojekte als nützlich erweisen könnte.

4.2.5.1 Unterstützung zum Thema Anwaltskontakt

Viele KlientInnen suchen die Unterstützung durch einen Anwalt, in erster Linie um die Abweisung ihres Asylantrags anzufechten. Sie seien nach Aussage der Fachkräfte beim Finden eines Anwalts häufig unter Zeitdruck, da ihnen nur zwei Wochen gelassen würden, bis ihre Widerspruchsfrist ablaufe. Manche KlientInnen berichten, einfach den Anwalt eines Freundes angefragt zu haben. Viele berichten, von ihrem Anwalt falsch oder nicht ausreichend beraten worden zu sein und trotzdem viel Geld bezahlt zu haben.

Wenn die Notwendigkeit entsteht, einen Anwalt einzuschalten, sehen es die Brückenbauerinnen als ihre Aufgabe, sich über die Regelungen des Verfahrens kundig zu machen und die KlientInnen entsprechend zu beraten. Die Klage könne jedoch nur der Klient selbst einreichen.

*Passende Netzwerkpartner
können juristische Bedarfe
klären und reduzieren.*

Während eines Verfahrens können ganz verschiedene Fragen und Probleme auftreten, wie beispielsweise, dass das Gericht Nachweise für bestimmte Angaben fordere und unklar sei, wie man an diese gelangen solle. All dies immer mit dem Anwalt zu klären, könne für die KlientInnen sehr teuer werden.

Die Brückenbauerinnen haben gute Erfahrungen damit gemacht, vor Inanspruchnahme eines Anwalts mit anderen Stellen aus ihrem Netzwerk (vgl. Abschnitt 4.2.2.3) abzuklären, ob dessen Beauftragung zielführend ist oder ob die hohen Anwaltskosten fehlinvestiert wären.

Zudem ließen sich mit manchen Netzwerkpartnern viele Probleme und Fragen klären, ohne Anwaltskosten finanzieren zu müssen.

4.2.5.2 Unterstützung bei Behörden-Kontakten

Nach Aussage der Fachkräfte und der KlientInnen selbst seien viele KlientInnen mit der Zusammenarbeit mit den Behörden überfordert: Sie verstehen die Briefe, die ihnen gesendet werden, nicht. Sie wissen sich vor Ort nicht adäquat zu verhalten. Sie haben große Angst vor einem Termin, weil sie nicht wissen, was passieren kann usw.

Nicht selten scheiterten sie in dieser Zusammenarbeit – auch wenn es um für sie sehr wichtige Angelegenheiten gehe. Daher wird die Unterstützung im Umgang mit den Behörden von den KlientInnen auch als eine sehr wichtige Leistung der Brückenbauerinnen betont.

„Ich habe [...] Abschiebungsverbot [...] nach §25 Absatz 3 und mit diese ich habe viele Anträge bei Jobcenter, Landratsamt, Ausländerbehörde geschickt und ich brauchte Deutschkurs. Es ist aber alles abgelehnt und [die Brückenbauerin] hat bei Jobcenter angerufen und nochmal Jobcenter bezahlt jetzt.“ (K07, 08:39)

Die Brückenbauerinnen haben gute Erfahrungen damit gemacht, dass sie je nach Fall nicht nur Briefe übersetzen oder bei der jeweiligen Behörde anrufen. In manchen Fällen habe es sich als hilfreich erwiesen, dass sie den Klienten selbst zur Behörde begleitet haben. Ein Klient berichtete, wenn er alleine kam, sei er von einer Behörde kaum ernst genommen worden. Das habe sich geändert, als die Brückenbauerin ihn begleitete.

Er erklärte jedoch auch, dass dies nicht immer nötig sei. In diesen anderen Fällen sage ihm die Brückenbauerin immer genau, was nun zu tun sei, wohin er zu diesem Zweck gehen solle und was er dort tun solle. Außerdem kündige sie sein Kommen oft telefonisch an. Dieses Vorgehen funktioniere sehr gut.

4.2.5.3 Unterstützung beim Erwerb der deutschen Sprache

Bei Versuchen, die deutsche Sprache zu lernen, können die KlientInnen auf unterschiedliche Probleme stoßen, die nicht immer etwas mit der Sprache selbst zu tun haben. Im Folgenden werden einige dieser Probleme aufgeführt und welche Unterstützungsmaßnahmen der Brückenbauerinnen sich als hilfreich erwiesen haben:

- Das Besuchen eines höherwertigen Sprachkurses, wie B2 wird von den Behörden zunächst abgelehnt mit dem Hinweis, dass die Kenntnisse eines Klienten für eine handwerkliche Ausbildung ausreichen. Der Klient habe jedoch bereits studiert und eine handwerkliche Ausbildung sei für ihn nicht passend. Die Brückenbauerin habe zwischen den Behörden und dem Klienten vermittelt mit dem Ziel, letzterem mithilfe des Sprachkurses die Grundlage dafür zu schaffen, einen Qualifikationstest für ein Studium absolvieren zu können.
- Formulare zum Erlernen der deutschen Sprache seien selbst auf Deutsch formuliert. Die Brückenbauerin helfe, sie verständlich zu machen und mit auszufüllen.
- Ein passender Sprachkurs finde nicht am Wohnort statt, auf den der Klient festgelegt ist. Die Brückenbauerin habe einen Fahrtkostenzuschuss organisiert, durch den der Klient sich die regelmäßige Fahrt zum Kurs leisten könne.
- Ein Kursangebot sei für sechs Monate konzipiert, der Aufenthaltstitel des Klienten laufe jedoch schon nach drei Monaten ab. Die Brückenbauerin kümmere sich um die Erlaubnis, dass er dennoch den Kurs besuchen dürfe – in der Hoffnung, dass sein Titel rechtzeitig verlängert wird.

Erwähnenswert erscheinen an dieser Stelle die Äußerungen mehrerer KlientInnen zum Erwerb der deutschen Sprache:

- Ein Klient berichtete, dass er die deutsche Sprache am besten durch den Kontakt zu einer Sprachpartnerin gelernt habe. Beide haben sich gegenseitig je eine Sprache beigebracht. Die Sprachpartnerin habe er über einen Aushang in der Bibliothek gefunden. Über diese Sprachpartnerin hinaus habe er Deutsch sehr gut erlernt durch das Schauen deutscher Filme und das Lesen deutscher Bücher.
- Mehrere KlientInnen äußerten, die Brückenbauerinnen häufig einfach auch aufzusuchen um Deutsch mit ihnen zu sprechen. Dies habe ihre Deutschkenntnisse sehr gefördert.
- Ein Klient wünschte sich, dass bestimmte Angebote, von denen er aus anderen deutschen Städten gehört habe, auch an seinem Standort angeboten würden. Bei diesen Angeboten ging es um Begleitung von Studierenden mit Fluchthintergrund zum Erwerb der deutschen Sprache und gleichzeitigem Kennenlernen der deutschen Kultur, indem sie in Gruppen oder einzeln begleitet würden, Ausflüge machten und sich gemeinsam mit Deutschen die Stadt ansehen.

4.2.5.4 Umgang mit Wohnungsproblemen der KlientInnen

Viele KlientInnen sind in Gemeinschaftsunterkünften untergebracht, in der die Lebensbedingungen zum Teil als katastrophal beschrieben werden: Im schlimmsten Fall müssten traumatisierte Personen aus zum Teil verfeindeten Volksgruppen auf engstem Raum miteinander leben und geraten ständig miteinander in Konflikt. KlientInnen würden häufig um Unterstützung bitten, damit sie einen Umzug ermöglicht bekommen.

Akut würde das Problem außerdem, wenn KlientInnen der Gruppe C keine Unterstützungsleistungen mehr durch die Jugendhilfe erhalten und damit auch ihren Platz in einer Jugendwohngruppe verlieren. Mangels begleitender Familie müssen sie sich in diesen Fällen dringend selbst um einen neuen Wohnsitz kümmern, was sie i.d.R. überfordere.

Einerseits scheuen sich die Brückenbauerinnen, den unterschiedlichen KlientInnen bei diesem Thema ihre Hilfe anzubieten, da dies zum einen sehr aufwändig sein könne und zum anderen in den meisten Fällen fruchtlos bliebe.

Andererseits handele es sich hier aus Sicht der Betroffenen um eines ihrer drängendsten Probleme, und ein Erfolg könne nicht nur starkes Vertrauen zur Brückenbauerin erzeugen, sondern mehrere Folgeprobleme wie Konzentrationsmangel beim Lernen oder Arbeiten u.ä. lösen. Nicht zuletzt seien manche KlientInnen so sehr auf das Lösen ihrer Wohnungsproblematik fixiert, dass dies die Arbeit an anderen Problemen erschwere.

In manchen Fällen haben sich die folgenden Strategien als hilfreich für den Umgang mit diesem Problem erwiesen:

- Engen Kontakt zu den Sozialberatungen der Unterkünfte halten, so dass man informiert sei, wenn irgendwo Räumlichkeiten nicht genutzt werden und man gezielte Umverteilungsanträge stellen könne.
- Wenn in Arbeit befindliche KlientInnen sich ihr Zimmer mit arbeitslosen KlientInnen teilen, geraten beide Gruppen anhand ihrer unterschiedlichen Tagesstruktur in Konflikt: Die Arbeitenden müssten früh aufstehen und für die Arbeit ausgeruht sein, während andere oft bis spät in der

Enger Kontakt zu den Unterkünften hilft bei Wohnungsproblemen.

Nacht Lärm erzeugten. In diesen Fällen sei es schon gelungen, die jeweilige Unterkunftsverwaltung zu überzeugen, Räume nach dem Kriterium „in Arbeit befindlich“ neu zuzuweisen.

4.2.5.5 Umgang mit wichtigen Besonderheiten der Zielgruppe

Im Laufe der Evaluation wurden einige für die Arbeit wichtige Besonderheiten der Zielgruppe deutlich, die im Folgenden skizziert werden. Für jedes Merkmal wurden Erfahrungen zusammengetragen, die für den konstruktiven Umgang mit der jeweiligen Besonderheit von Bedeutung schienen.

Fehlende Tagestruktur

Durch den fehlenden Zugang zu Integrationsmaßnahmen fehle es vielen der KlientInnen auch an Tagesstruktur, was die Tendenz zur Perspektivlosigkeit verstärken könne.

Mehrere KlientInnen betonten, dass ihnen der Zugang zu regelmäßigen Aktionen wie beispielsweise Training in einem Sportverein Stabilität verschaffe. Ähnliche Effekte werden im Hinblick auf Praktika oder ähnliches berichtet.

Manche KlientInnen fielen dadurch auf, dass sie nach einer gewissen Zeit ohne Aufgaben und zeitliche Struktur selbst höchst aktiv begannen, sich solche zu suchen. Häufig wurde berichtet, gezielt nach Deutschkursen gesucht zu haben.

Unpünktlichkeit

Das Klientel fällt dadurch auf, Termine häufig nicht pünktlich einzuhalten.

Es hat sich bewährt, dass die Brückenbauerinnen ihre KlientInnen kurz vor besonders wichtigen Terminen noch einmal per SMS, WhatsApp oder Anruf an diesen erinnern.

Ständiges Risiko existenzieller Krisen

Die Lebenssituation der KlientInnen ist laut Aussage von Fachkräften davon geprägt, dass jederzeit existenzielle Krisen eintreten können, wie beispielweise Todesnachrichten aus dem Heimatland, das Erhalten eines negativen Bescheides, eine extreme Konfliktsituation mit Behörden, Flüchtlingsgegnern oder anderen Geflüchteten. Da derartige Krisensituationen nicht selten die gesamte Aufmerksamkeit des Klienten anhaltend bänden, drohe die Person hierbei viele andere ebenfalls anstehende Aufgaben zu vergessen.

***Geflüchtetenarbeit
ist Krisenmanagement.***

Es habe sich bewährt, dass die Brückenbauerinnen ihre KlientInnen möglichst engmaschig betreuen, um von derartigen Krisensituationen zu erfahren und nötigenfalls intervenieren und erinnern zu können. Zu diesem Zweck eigneten sich insbesondere digitale soziale Medien, da die KlientInnen auf diesem Wege am häufigsten erreichbar seien.

Prekäre Lebenssituation

Die prekäre Lebenssituation lenke die KlientInnen immer wieder davon ab, bestimmte wichtige Schritte zu gehen oder sich für diese anzustrengen bzw. nehme ihnen die Motivation hierfür. Zu diesen prekären Lebenslagen gehöre neben Depression, Angst und Hoffnungslosigkeit eine oft extreme Wohnsituation: Beispielsweise könnten manche Flüchtlinge ihre Arbeit nicht konzentriert ausführen, weil sie mit fünf anderen Personen in einem engen Zimmer wohnten, die mangels Arbeit und Tagesstruktur nachts Lärm verursachten und den Klienten nicht schlafen ließen.

Es habe sich bewährt, dass sich Brückenbauerinnen auf die Not des Klienten einlassen. Das bedeute: Auch wenn sie persönlich einen Sprachkurs für wichtiger halten, sollten sie in manchen Situationen zunächst die für den Klienten selbst drängendere Unterkunftsfrage zu klären, da sie sonst nicht mit seiner Kooperationsbereitschaft rechnen können und diese eine Grundvoraussetzung für eine Weiterentwicklung darstelle.

Wohnungsprobleme haben aus KlientInnenperspektive Vorrang.

Zu den häufigsten Problemlagen gehöre die prekäre Wohnsituation. An dieser könnten die Brückenbauerinnen nur schwer etwas ändern, da die Rahmenbedingungen nur wenige Spielräume zuließen und sie selbst keine Entscheidungsträger seien. Dennoch erscheinen zwei Lösungsstrategien als vielversprechend:

- Hartnäckigkeit, sich Informationen darüber zu verschaffen, wo freie Wohngelegenheiten bestehen und gegebenenfalls gezielt Umverteilungsanträge bei den Sozialbetreuungen der Unterkünfte zu erbitten.
- Wenn keine Umverteilung in eine andere Unterkunft möglich ist, anzuregen, dass zumindest diejenigen Bewohnenden ein gemeinsames Zimmer erhalten, die einer Arbeit nachgehen und früh aufstehen müssen und sich deshalb nicht gegenseitig vom Schlafen abhalten.

Monetäre Möglichkeiten fast nicht vorhanden

Sobald KlientInnen ausschließlich über Asylbewerber-Leistungen verfügen, haben sie finanziell kaum Spielräume. Dies ändere sich mit dem Bezug von SGB II-Leistungen auch nur sehr begrenzt. Dem gegenüber stehen immer wieder hohe Kosten für beispielsweise Anwälte oder für einen sicheren Postweg in Gebieten wie Afghanistan. Dorthin könne ein sicher versendeter Brief beispielsweise 70,-€ kosten.

Die geringen monetären Spielräume erschwerten zudem den Zugang zu den Aktivitäten und Angeboten der Integration im Aufnahmeland. Auch wenn diese selbst kostenlos seien, könne beispielsweise die Mobilität, um sie zu erreichen, in größeren Städten eine besondere Hürde darstellen. Dies gelte auch für Regionen aus mehreren Städten, die gegenseitig auf Angebote verweisen wie in Nürnberg und Fürth. Beispielsweise kostet eine Fahrt von Fürth nach Nürnberg und zurück im Rahmen von Einzeltickets 6,20€. Dem stehen beispielsweise zwischen 265,-€ und 409,-€ monatlichen Sätzen für den Regelbedarf nach Asylbewerberleistungsgesetz gegenüber, die die Fahrtkosten eines Kurses, der mehrmals pro Woche stattfindet, neben weiteren Kosten des täglichen Bedarfs nicht decken können.

Bildung kann an der Busfahrkarte scheitern.

„Die Fahrtkosten sind ein Riesen-riesen-riesen-riesen-Problem.“ (F02, 25:10)

Mithilfe verschiedener Strategien konnte dieses Problem zumindest für einen Teil der KlientInnen reduziert werden:

- Starker Kontakt zum Klienten per Handy, um seinen Aufwand an Mobilität zu reduzieren
- Versuche, über Spenden ein Budget für diese Fahrtkosten aufzubauen
- Versuch, Maßnahmen zu finden, bei denen Fahrtkosten erstattet werden
- Versuch, Fahrräder für die KlientInnen zu organisieren

Diese Strategien haben sich zum größten Teil jedoch als sehr zeitaufwändig herausgestellt.

Geringe Deutschkenntnisse

Aufgrund geringerer Deutschkenntnisse dauere es viel länger, Verfahrenswege zu erläutern, kulturelle Eigenheiten zu erklären und Aufgaben abzuwickeln.

Hier habe es sich bewährt, wenn Brückenbauerinnen bereits als Sprachlehrerinnen Erfahrungen damit gemacht haben, welche Ausdrucksweisen auch von Nicht-Muttersprachlern gut verstanden werden.

Natürlich betonen KlientInnen wie Fachkräfte außerdem, wie wichtig die Vermittlung von Sprachkursen zur Aneignung der sprachlichen Schlüsselkompetenzen sei.

Fehlen basaler Kenntnisse gesellschaftlichen Zusammenlebens im Aufnahmeland

Manchen KlientInnen fehlten nach Aussage der Fachkräfte basale Kenntnisse des gesellschaftlichen Zusammenlebens in Deutschland, ohne die ihnen viele notwendigen Handlungen nicht möglich seien, wie vor allem die ohnehin oft unübersichtlichen Wege der Bürokratie zu meistern.

Die Brückenbauerinnen berichten beispielsweise davon, dass manche KlientInnen Logistikstrukturen wie die einer Post nicht kennen und infolgedessen mit dem Empfangen und Versenden von Briefen überfordert seien. Andere kennen keine Qualifikationssysteme und glauben, alleine mit minimalsten Arbeitserfahrungen bereits in Berufen arbeiten zu können, für die eine umfassende Qualifikation gefordert werde.

„Wir sind neu, ja? Viele Dinge sind hier - wir wissen gar nichts. Ganz neu.“ (K09, 30:14)

Die Fachkräfte haben betont, dass es wichtig sei, um KlientInnen mit diesen Voraussetzungen gut zu unterstützen, sich jedem Fall mit einer besonders hohen Aufmerksamkeit anzunehmen, die darauf gerichtet sei, welche individuellen Unterstützungsbedarfe die Person für den nächsten Schritt konkret brauchen werde. Hierbei solle immer bedacht werden, welche alltäglichen Kompetenzen oder Kenntnisse bei ihm nicht vorausgesetzt werden können.

Es habe sich in diesem Zusammenhang bewährt, ernst zu nehmen, dass auch vermeintlich kleine, alltägliche Ziele, wie einen Brief zum Postschalter zu bringen, bemerkenswerte Effekte auf die KlientInnen haben können. Zum einen erhalten sie dadurch Tagesstruktur. Außerdem erleben sie sich durch das Erreichen von Zielen als selbstwirksam und schließlich erhalten sie die Chance, die ihnen noch fremde Alltagskultur in Deutschland zu erlernen, die die Grundlage für ein erfolgreiches Handeln im Aufnahmeland darstellt.

Bedarf an Grundkenntnissen: Wie versendet man einen Brief?

„Zum Beispiel: Was ist eine Briefmarke? Aha! Was brauchen wir? Woher wissen Sie denn, was auf welchen Brief kommt? Und jetzt soll ich das in so ein gelbes Ding reinschmeißen, das an der Straße steht? Ich sage: ja, das ist kein Mülleimer, weil: so hat er geschaut. So viel Vertrauen hat er zu diesem gelben Ding! (lacht) Der hat gedacht, der wichtige Brief landet jetzt im Mülleimer - der wollte den nicht da reinwerfen.“ (F02, 1:08:24)

„Sie zu aktivieren und dann finden sie den Weg und in der Straßenbahn müssen sie schon zwei Mal deutsch reden, also alles hilft dann wieder.“ [...] „Und dann waren sie schon mal in dem Amt und dann wissen sie schon mal, wenn die unfreundlich sind, dann kann man das wieder aufarbeiten: Was mache ich, wenn der unfreundlich ist oder wenn ich den nicht verstehe. Dann sag ich, jetzt nehmen Sie mein Kärtchen mit und wenn der dann nicht durchblickt, dann kann der mich anrufen, vielleicht kommen wir dann weiter.“ [...] „Ich sage immer, die sollen sich's dann auf ´nen Zettel schreiben lassen, das Wort, das sie nicht verstanden haben und um das es geht, dann können wir nochmal drüber sprechen. Also so kleine Alltagstricks auch zu erlernen, wenn man nicht weiterkommt.“ (F03, 1:13:49)

„Der andere, der dann ein Praktikum im Altenheim gemacht hat und möchte jetzt Krankenpfleger werden, und halt denkt, er geht jetzt hin irgendwo und sagt das und dann nehmen die ihn. Dann sag ich ihm: Schau mal, da ist die Jobbörse, schau mal! Oh ja, da gibt's ja zwei Krankenhäuser, die jemanden suchen. Ob ich ihm das mitgebe - er will da hingehen. Weil er sich nicht vorstellen kann, dass er im Krankenhaus gar nicht so weit kommt bis zu jemandem, der vielleicht zuständig ist. Und ihm zu sagen: ‚Du musst jetzt den B2-Kurs machen.‘ Dann schreibt er eine Mail dorthin - und dann schreiben die zurück, er muss B2 machen.“ (F02, 1:24:41)“

Unterschiedliche Grade von Offenheit in Abhängigkeit vom Bildungsgrad

Die Brückenbauerinnen schilderten, dass ein höheres Niveau von Bildungs- bzw. Ausbildungsgrad bei den Geflüchteten häufig mit einer erhöhten Erwartung an die eigene Qualifikationsleistung einherginge. Dies führe nicht selten dazu, dass sich die höher gebildeten Überforderten und seltener Abschlüsse erreichten als die weniger Gebildeten, die eine größere Offenheit zeigen, sich zunächst auf niedrige Qualifikationen einzulassen.

*Je höher die Vorbildung,
desto größer die Gefahr
der Selbstüberschätzung.*

„Unsere Leute, die am Anfang am schnellsten Deutsch gelernt haben, einem am intelligentesten vorkommen, die haben auch die höchsten Erwartungen und haben am Schluss gar nichts, [...] keinen Schulabschluss, keine Ausbildung, nichts.“ (F14, 2:45:56)

Auch wenn die Erfolgchancen bei Qualifikationsformen mit niedrigerem Niveau höher seien, habe es sich erfahrungsgemäß jedoch nicht als hilfreich erwiesen, diese den KlientInnen aufzudrängen, denn dies könne häufig den Effekt haben, dass sie diese Qualifikationswege mangels Motivation vorzeitig abbrechen. Diese Gefahr bestehe insbesondere bei den jüngeren und impulsiveren KlientInnen zwischen dem 20. und 30. Lebensjahr, bzw. sie nimmt erfahrungsgemäß danach mit dem Alter ab.

Als erfolgreich schilderten die Brückenbauerinnen folgende Strategien:

- Die bisherigen Qualifikationsleistungen der KlientInnen sollten anerkannt und die Nachweise, die sie diesbezüglich vorlegen, gewürdigt werden.
- Die KlientInnen sollten vor Entscheidung für einen Schulzweig oder eine Ausbildung einen entsprechenden Einstufungstest absolvieren, mithilfe dessen geklärt werden kann, ob die Person wirklich die erforderlichen Kompetenzen mitbringt.
- Die Erfahrung eines Scheiterns in diesem Test sollte aktiv begleitet und gegebenenfalls darauf zugearbeitet werden, dass das Scheitern nicht auf persönliche Schwächen der Person zurückzuführen ist, sondern dass die Person zunächst eine kulturelle Hürde überwinden muss. Das bedeute, dass sie begreifen solle, dass sie beispielsweise nicht „zu doof für Mathematik“ sei, sondern dass „Mathematik in Deutschland anders als im Herkunftsland“ betrieben werde.

„Die kommen dann und [...] zeigen mir ihre ganzen bunten Zeugnisse und ich soll die alle anschauen und die ganzen vielen bunten Stempel und ich find das auch richtig [...] die auch anerkennen zu lassen und zu schauen, wo können sie damit einen Platz finden?“ (F06, 9:15).

Der Weg zu einem gangbaren Weg der Qualifikation sei häufig lang. Deshalb sei für die Arbeit der Brückenbauerinnen die folgende Haltung entscheidend:

„Dranzubleiben, weil das oft lange dauert“ (F06, 10:55) und den Klienten dabei „zu stützen, dass er nicht abstürzt“ (F06, 11:22).

Diskriminierungserfahrung und Skepsis

Mehrere KlientInnen hoben im Rahmen ihres Interviews hervor, im Heimatland oder in verschiedenen anderen Ländern bereits diskriminiert worden zu sein, beispielsweise als Kurde in sämtlichen Ländern als Mensch zweiter Klasse behandelt zu werden. Damit brachten sie verschiedene weitere Erfahrungen in Deutschland in Zusammenhang. Im Folgenden werden verschiedene Beispiele dargestellt:

- Erfahrung, mit dem eigenen Asylantrag in Deutschland gescheitert zu sein, während andere eine Aufenthaltsgenehmigung erhielten
- Erfahrung, in einer caritativen Einrichtung als erstes nach seiner Nationalität gefragt zu werden und anschließend das Gefühl, schlecht behandelt worden zu sein

***Diskriminierungserfahrung
macht skeptisch.***

„Zum Beispiel, wenn ich gehe, ich muss vier Stunden nur für meine Ausweis bleiben. Und wenn die andere kommt, er hat Arbeit.“ (K08, 1:04:25)

Ein Klient schildert, in seiner Unterkunft mit sozial sehr schwierigen Personen zusammengewohnt zu haben, die zum Teil süchtig gewesen seien, aber keine Kurden, wie er. Diese hätten dann eine Aufenthaltsgenehmigung erhalten, während sein Asylantrag abgelehnt worden sei. Seine emotionale Reaktion schilderte er folgendermaßen:

„Ich war auch nervös. Das ist normal.“ (K13, 48:02).

In solchen Zusammenhängen werden zudem Erfahrungen geschildert, in denen sich die KlientInnen nicht beachtet gefühlt haben – dies wird auch im Hinblick auf Hilfsorganisationen deutlich:

„Ich habe mit schlimme Leute gewohnt, ja, Arschlochleute und süchtig und ich war 19 Jahre alt. Und ich habe mit meiner Caritas gesprochen, meine Sozialamt. Das ist sehr unfair und ich kann nicht mit diese Leute umgehen. Und sie haben mir gesagt: ‚Das ist nicht meine Problem.‘“ (K13, 24:01)

In diesen Zusammenhängen wurde bei manchen dieser KlientInnen eine gewisse Skepsis gegenüber ihrer Umwelt deutlich. Im Kontrast dazu hoben sie jedoch das Vertrauen hervor, dass sie der jeweiligen Brückenbauerin entgegenbrachten. Dies wurde auf Nachfrage damit begründet, dass Freunde von ihnen zunächst die Erfahrung gemacht hätten, dass ihnen die Brückenbauerin wirklich geholfen habe. Daher hätten sie sich selbst auf sie eingelassen und schließlich geholfen bekommen.

„Um ehrlich zu sein, ich sehe [die Brückenbauerin] wie meine eigene Mutter. Ich habe überhaupt keine Angst, wenn ich bei ihr bin.“ (K10, 38:14)

Ein anderer Klient betonte, dass die anhaltenden aktiven Kontaktaufnahmen und Angebote zu einem Treffen ihm den Eindruck verschafft haben, dass ihm da wirklich jemand helfen möchte:

„Das ist gut, wenn jemand jemanden helfen möchte, dass man auch denjenigen öfters trifft und dann auch Interesse zeigt, um damit der anderen auch das Gefühl hat geholfen zu werden.“ (K10, 59:21)

Sach- und Lösungsorientierung

Alle KlientInnen des Samples antworten auf die Frage, was sie an der Arbeit der Brückenbauerinnen besonders gut gefunden haben, ausgesprochen sachorientiert und nicht persönlich orientiert. Das bedeutet, dass Merkmale wie Freundlichkeit und ähnliches in diesem Zusammenhang nicht bewusst geäußert werden, sondern die Beurteilung der Hilfe sich ausschließlich auf sachliche Erfolge der Hilfe konzentriert, wie das Finden eines Sprachkurses, das Erklären oder Übersetzen eines Briefes oder das Vermitteln eines Praktikums.

*Lösungen zählen mehr
als Freundlichkeit.*

Ähnlich fällt die Reaktion auf die Frage aus, was ihnen in Krisensituationen geholfen habe: Ein Klient betont, dass das Einzige, was seine Stimmung aufhellen konnte, der Brief war, in dem stand, dass sein Ausweis verlängert wurde. Ein anderer Klient antwortet auf die Frage nach der Hilfe durch persönlichen Kontakt in einer Krisensituation:

„Das hilft nichts.“ (K09, 35:33)

Das Nichterwähnen bis Abwehren einer Wirkung sozialpsychologischer Entlastung mag einerseits befremdlich erscheinen. Andererseits zeigt sich in einigen Fällen auch, dass die Sach- und Lösungsorientierung von KlientInnen auch mit dem Entwickeln von Bewältigungsstrategien einhergehen kann. Einige erklärten, dass das Klagen nichts bringe und einer von ihnen betonte, sich die folgende Einstellung angeeignet zu haben:

"Wenn etwas nicht dich tötet, macht es dich nur noch härter" (1:04:49)

Viele KlientInnen zeigten ein proaktives Suchen nach Lösungen. Dies illustrieren die folgenden Beispiele:

- Da jüngere Interessenten bei der Besetzung von Sprachkursen mehrmals vorgezogen worden seien, habe sich ein Klient eine Gruppe von älteren Kursteilnehmenden gesucht und habe mit diesen gemeinsam erfolgreich darum gebeten, bei der folgenden Kursbelegung endlich berücksichtigt zu werden.
- Ein Klient äußert, die Brückenbauerin explizit nur dann aufzusuchen, wenn er selbst etwas nicht könne, und ansonsten die Autonomie vorzuziehen und sich selbst zu helfen.
- Eine Klientin erzählte, sie habe den Entschluss für ein Praktikum in einem Altenheim gefasst. Dazu habe sie einfach das nächste Altenheim betreten das ihr auf der Straße aufgefallen sei und darin erfolgreich gefragt, ob sie dort ein Praktikum machen dürfe.
- Ein Klient berichtete, während der Bearbeitung seines Asylantrags für ein Jahr keinen Zugang zu Sprachkursen oder Schule gehabt zu haben. Um zu lernen, habe er eine Bibliothek aufgesucht, und angefangen, über Bücher die deutsche Sprache zu lernen und habe sich über einen dortigen Aushang eine Sprachpartnerschaft gesucht, d.h. dass sich zwei Personen gegenseitig eine für sie fremde Sprache beibringen.

Die Brückenbauerinnen erwähnen das Potential der KlientInnen, Lösungen zu suchen und zu finden, aber auch die Notwendigkeit, möglichst rasch konkrete Lösungswege anzubieten, da sie sonst Sorge haben, als nicht hilfreich beurteilt zu werden und den Kontakt zu verlieren.

4.3 Gegenstand: Arbeitsprozesse der Fachkräfte

4.3.1 Wie haben die Fachkräfte das Aufbauen und Entwickeln des Projekts erlebt?

Erläuterung der Fragestellung

Dadurch, dass die Arbeit der Brückenbauerinnen erst aufgebaut werden musste und nur begrenzt auf Erfahrungen mit vergleichbaren Projekten beispielsweise aus der beruflichen Jugendhilfe zurückgegriffen werden konnte, musste ein großer Teil von Strukturen und Arbeitsweisen zunächst entwickelt werden.

Der Auftraggeber erwartete zunächst, dass die Arbeit im Projekt „Brückenbauer“ für die Fachkräfte bedeuten könnte, eine gewohnte Arbeitsweise in Form einer „Komm-Struktur“ aufzugeben und sich die Arbeitsweise einer „Geh-Struktur“ anzueignen. Dies wurde aus der Beobachtung abgeleitet, dass zu Beginn des Projekts angenommen wurde, Akquise der KlientInnen geschehe in erster Linie durch Aufsuchen von Flüchtlingsunterkünften, und die Beratung der KlientInnen müsse demzufolge auch dort stattfinden. Entsprechendes wurde vom Aufbau eines Netzwerks erwartet. Es sollte untersucht werden, wie sich diese Ausrichtung des Projekts im weiteren Verlauf entwickelt und wie die Fachkräfte hiermit umgehen. Dabei sollte auch die persönliche Resonanz der Fachkräfte mit der Arbeit eine Rolle spielen und ihre Umgangsweisen mit der Arbeit beleuchtet werden.

Zudem sollte untersucht werden, welche Strategien sich bei der Akquise von KlientInnen und Netzwerkpartnern als hilfreich erwiesen haben. Hierzu finden sich Ergebnisse unter den Abschnitten 4.2.1.1 (Zielgruppe) und 4.2.2.1 (Netzwerk).

Dass das Projekt sich durch eine grundsätzliche „Geh-Struktur“ auszeichnen wird, hat sich nicht bewahrheitet. Anstatt dessen haben sich Phasen und Arbeitsweisen herausgebildet, die zum Teil mit „Geh“- und zum Teil mit „Komm-Strukturen“ einhergehen.

Es hat sich als problematische Strategie herausgestellt, zum Zweck der Akquise KlientInnen in den Gemeinschaftsunterkünften aufzusuchen. Diese Strategie besaß lediglich zu Anfang des Projekts eine gewisse Berechtigung (vgl. Abschnitt 4.2.1.1). Als hilfreiche Geh-Struktur hat sich zumindest die Kontaktaufnahme im Rahmen von Bildungsveranstaltungen herausgestellt (vgl. Abschnitt 4.2.1.1). In diesem Rahmen haben sich „Geh-Strukturen“ bewährt.

Für die Beratung selbst hat sich jedoch weitgehend der Kontakt im Rahmen der eigenen Räume bzw. über die sozialen Medien bewährt (vgl. Abschnitt 4.2.1.2). Während des weiteren Projektverlaufs verstärkte sich der Zufluss von KlientInnen über die Werbung innerhalb der Peergroup zunehmend (vgl. Abschnitt 4.2.1.1). Dies sind klare „Komm-Strukturen“.

*Eine Geh-Struktur war nur
während der Projekt-
Aufbauphase dominant.*

„Ich hab‘ mir das zum Beispiel so vorgestellt: Geht in die GU's heißt - findet eine Möglichkeit, dort eine bestimmte Gruppe von Menschen anzusprechen und das gibt es da gar nicht. Die treten dort nicht in Gruppen auf.“ (F03, 1:32:49)

Insgesamt haben sich über die Projektlaufzeit zudem drei unterschiedliche Phasen herauskristallisiert, die im Folgenden genauer beschrieben werden. Eine scharfe zeitliche Abgrenzung der drei Phasen voneinander wurde nicht erfasst. Die jeweils aufeinander folgenden Phasen schienen sich

zum einen sukzessive abzuwechseln. Zum anderen schien der Prozess an beiden Standorten nicht völlig parallel zu verlaufen. Beispielsweise ließen sich erste Anzeichen von Phase 3 bei einem Standort schon im September 2017 erkennen, während diese für den anderen Standort noch keine Rolle spielten.

4.3.1.1 Phase 1: Orientierungs-Phase

Besonderheit dieser Phase

Diese Phase war geprägt davon, funktionsfähige Grundstrukturen der Arbeit zu finden. Beispiele:

- Es wurde entdeckt, dass Beratung von KlientInnen in der Unterkunft problematisch ist und auf jeden Fall in die Büros der Brückenbauerinnen verlegt werden sollte.
- Es wurden Erfahrungswerte dafür gewonnen, wie viele KlientInnen mit welcher Art von Anliegen gleichzeitig betreut werden können bzw. ab wie vielen KlientInnen mit welchen Problemlagen dies nicht mehr möglich erscheint.

Parallel dazu verlief ein gewisses Ausloten von Rahmenbedingungen, die sich über die gesamte Projektlaufzeit veränderten. Beispiele:

- Klären der aktuellen Gesetzeslage und Finden eines angemessenen Umgangs hiermit
- Anbahnen, Stabilisieren und nötigenfalls Modifizieren von Kooperationen mit Netzwerkpartnern

In dieser Phase war die Geh-Struktur besonders ausgeprägt, da zunächst viele Kontakte zu Kooperationspartnern angebahnt werden mussten. Außerdem war KlientInnenakquise ausschließlich per Geh-Struktur möglich, da ein Weiterverweisen durch Kooperationspartner bzw. ehemalige KlientInnen mangels Bekanntheitsgrad nicht zu erwarten war.

Erleben dieser Phase durch die Fachkräfte

„Also, am Anfang fand‘ ich das schon ein bisschen bedrückend vor so einem Haus zu stehen mit den vielen Menschen und wie mach‘ ich das und wie erkläre ich, was ich will.“ (F03, 1:38:49)

In emotionaler Hinsicht wird diese Phase von den Fachkräften in erster Linie als durch Unsicherheit gekennzeichnet dargestellt, die diese durch folgende Aspekte erklären:

- Unwissenheit, welche Strategien und Strukturen erfolgreich sein können
- fehlende Entwicklung von Routineabläufen
- sich ständig wandelnde Bedingungen
- noch fehlende KlientInnen verschaffen das Gefühl, man tue zu wenig
- Unklarheit darüber, ob das Projekt grundsätzlich aufrechterhalten werden kann, da sich zunächst als grundlegend angenommene Bedingungen änderten: Ursprünglich sei angenommen worden, dass die Zielgruppe grundsätzlich Zugang zu Ausbildungsmöglichkeiten habe und die Aufgabe der Brückenbauerinnen darin bestehe, diese lediglich zuzuspielen. Die veränderte Gesetzeslage bringe mit sich, dass diese Zugänge verschlossen wurden. In der Orientierungsphase habe erst beschlossen werden müssen, dass an der Zielgruppe festgehalten werde und die Aufgabe der Brückenbauerinnen sich dadurch auf das Finden von „Nischenzugängen“ für die KlientInnen konzentriere.

Als hilfreich haben die Fachkräfte in dieser Phase folgendes empfunden:

- Die Arbeit in Zweier-Teams ermögliche:
 - Austausch über Fragen, Schwierigkeiten und Unsicherheiten
 - sich gegenseitig durch Aussprechen der Problematik Erleichterung zu verschaffen
 - das Erleben, dass es anderen ähnlich geht bzw. dass sie nicht alleine sind
- Die Supervision durch den Verband (ejsa) ermögliche:
 - ähnliche Erfahrungen wie das Arbeiten in Zweier-Teams, wenn auch unter viel größeren Abständen
 - in der Reflektion die noch unklare Situation zu ordnen und dadurch stärker zu strukturieren und erste Sicherheiten zu entwickeln
 - durch die Entscheidung über die Aufrechterhaltung des Projekts, eine grundsätzliche Sicherheit herzustellen
 - durch die Schärfung der konzeptionellen Ausrichtung eine größere Sicherheit über die eigene noch ungewohnte Aufgabe zu erhalten
- Die interne Supervision eines Trägers habe es ermöglicht, das eigene Profil vor Ort noch weiter zu reflektieren, zu formulieren und zu schärfen und dadurch eine klarere Konzentration und Kommunikation der eigenen Aufgaben zu bewirken.
- Es habe sich langsam die Erfahrung eingestellt, dass andere Fachkräfte, die ihre Arbeit mit ähnlicher Klientel schon seit Jahren durchführen, ebenfalls unsicher seien, da die Bedingungen so variabel und die Entscheidungsspielräume so groß seien.

Projektaufbau erfordert ein Gegenüber zur Reflektion.

Die Fachkräfte äußerten, dass die Rolle der Supervision durch den Verband möglicherweise in Zukunft für die neu Hinzukommenden anderen Brückenbauerinnen – zumindest zum Teil - durch die Intervention ersetzt werden könnte.

4.3.1.2 Phase 2: Settlement-Phase

Strukturelle Besonderheit dieser Phase

Diese Phase war geprägt davon, dass als funktionsfähig erkannte Strukturen zunehmend bestehen, was dazu führt, sich stärker auf die Aufgaben mit den KlientInnen konzentrieren zu können.

Weitere Aspekte waren:

- KlientInnen sorgen innerhalb ihrer Peergroup verstärkt für neue KlientInnen
- durch das klarere Profil wird es leichter und erfolgreicher, Kooperationspartner zu finden

Parallel dazu verlief weiterhin das Ausloten von Rahmenbedingungen, die sich über die gesamte Projektlaufzeit veränderten. Dies wurde schon in der vorhergehenden Phase genauer beschrieben.

Erleben dieser Phase durch die Fachkräfte

„Und jetzt läuft's.“ (F03, 1:39:28)

„Mal bin ich total enttäuscht, mal bin ich stocksauer, mal hab` ich gar keinen Bock und bin unmotiviert. Das kenn ich sonst von mir nicht so, aber das ist jetzt schon mehr.“ (F03, 1:40:02)

In emotionaler Hinsicht wird diese Phase für die Fachkräfte ambivalent beschrieben: Einerseits sei sie erleichternd erschienen, da die strukturelle Unsicherheit nach und nach weichen konnte. Andererseits habe sich die emotionale Beteiligung nach und nach auf die Fälle verlagert, die ihrerseits eine gewisse Belastung mit sich bringen. Die wesentlichen Aspekte dieser Belastung

Die Arbeit mit Geflüchteten kann emotional stark belasten.

und welche Umgangsweisen damit als hilfreich erachtet wurden, werden im Folgenden aufgeführt:

- Es sei Belastung durch Anteilnahme an den problematischen Situationen der KlientInnen entstanden, die als sehr existenziell wahrgenommen worden seien. Beispielsweise haben KlientInnen mehrfach Filme von Bombenangriffen aus ihrer Heimat gezeigt und ihre Angst deutlich gemacht, in diese Situation zurückkehren zu müssen. Als hilfreich sei hierbei zum einen erlebt worden, im Gespräch mit der Kollegin Belastung abzubauen. Zum anderen habe sich die bisherige berufliche Erfahrung bewährt, sofern sie dazu beigetragen habe, das eigene Schicksal nicht zu sehr mit dem anderer zu vermischen und sich emotional gut abgrenzen zu können.
- Es sei Belastung durch den Druck entstanden, fast für jeden Fall eine neue, eigene Lösung finden zu müssen. Auch hier sei es als hilfreich empfunden worden, sich mit der zweiten Fachkraft austauschen zu können, um emotionalen Druck abzubauen und im Austausch bisher nicht erkannte Lösungsstrategien zu entwickeln.
- Es sei Belastung entstanden durch Fälle, die zunächst aussichtslos erscheinen und durch starke Krisen und Rückschläge gekennzeichnet seien. Es erscheint besonders bedeutsam, dass diese Situation bei einer überdurchschnittlich hohen Zahl der Fälle entstehe. Hierbei habe sich bewährt, solche Personen im Rahmen einer Gruppe zu betreuen, in welche die Personen kommen können, ohne dass es eine aktuelle Lösungsperspektive geben muss. Außerdem habe es sich bewährt, sich mit diesen Fällen wenn möglich nicht an Tagen zu befassen, die an sich schon als besonders belastend erlebt werden. Besonders hilfreich erschien es den Fachkräften, einen Blick für kleine Erfolge zu entwickeln, und denen gegenüber den Berg an Rückschlägen auszublenken. Schließlich wurden Supervision und interkollegialer Austausch auch hier als hilfreich betont.

Zusätzlich wurde von einem zunehmenden subtilen Bedrohungsempfinden berichtet. Dieses wurde zum einen in Zusammenhang gebracht mit dem Bericht der Medien über Personen, die angesichts ihrer drohenden Abschiebung die Kontrolle verloren hätten. Die Brückenbauerinnen wünschten sich eine Reflektion darüber, was man tun könne, wenn eigene KlientInnen die Kontrolle verlieren.

Ein anderer Aspekt dieses Bedrohungsempfindens bezog sich auf die aggressive Ablehnung von Teilen der Bevölkerung gegenüber Geflüchteten und zum Teil deren HelferInnen. Die Fachkräfte berichteten, im privaten Umfeld zu selektieren, wem sie über ihre Arbeit berichteten, um keine Feindseligkeiten und Konflikte entstehen zu lassen. Zudem versuchten sie zu vermeiden, im beruflichen Kontext auf Fotos abgebildet zu werden, beispielsweise auf der Website des Arbeitgebers. Dass der

eigene Name genannt werde, könne man nicht vermeiden, aber man wolle nicht auf der Straße erkannt werden als „die, die Flüchtlingsarbeit macht“.

4.3.1.3 Phase 3: Brems-Phase

Strukturelle Besonderheit dieser Phase

Diese Phase ist geprägt von dem Gedanken, dass die Projektlaufzeit in greifbarer Zukunft enden kann. Während der Evaluation blieb jedoch offen, ob die Laufzeit verlängert werden könne.

Erleben dieser Phase durch die Fachkräfte

Obwohl eine mögliche Laufzeitverlängerung des Projekts denkbar wäre, habe sich ein möglicherweise schon greifbares Ende des Projekts bereits auf einen Teil der Fachkräfte insofern ausgewirkt, als dass es die Arbeit in gewisser Weise leicht bremse. Beispiele hierfür werden im Folgenden aufgeführt:

- Es wird eher abgewartet, das Netzwerk weiter auszubauen, da man damit rechnet, dass eine wirkliche Kooperation innerhalb der Projektlaufzeit kaum noch zustande kommen wird.
- Die eigene Arbeitssituation wird angesichts des Projektendes als unsicher erlebt, was die Arbeit beeinträchtigen könnte.
- Die Sinnhaftigkeit der eigenen Arbeit wird nur in eingeschränkter Form erlebt, da das, was man aufgebaut hat, bald komplett verschwunden sein könnte. Dies könnte die Motivation beeinträchtigen.

„Wär‘ schad‘, wenn das alles einfach nur abgeschaltet wird und der Bedarf ist nach wie vor [...]“ (F03, 1:45:44)

4.3.2 Welche Wissensbereiche und Kompetenzen waren für die Aufgabe notwendig?

Erläuterung der Fragestellung

Im Hinblick darauf, dass der Auftraggeber mit der Evaluation unter anderem das Interesse verbindet, die Vorbereitung zukünftiger ähnlicher Projekte effektiver gestalten zu können und für die Arbeit wesentliche Elemente zu kennen, wurden die Fachkräfte daraufhin befragt, welche Persönlichkeitsmerkmale, Wissensbestände und Kompetenzen sie als relevant für die ihre Aufgabe als Brückenbauerinnen erfahren haben. Diese wurden zunächst im Rahmen eines Brainstormings gesammelt und anschließend von allen drei Fachkräften separat auf ihre Relevanz hin auf einer quantitativen dreistufigen Skala beurteilt.

Die Ergebnisse werden in den folgenden Unterabschnitten aufgeführt. In Bezug auf die Relevanzen haben sich weitgehend ähnliche Einschätzungen ergeben. Nur bei zwei Merkmalen herrschte Uneinigkeit über die Relevanz in Form von einem Unterschied in der Einschätzung von mehr als einem Punkt auf der Skala.

4.3.2.1 Persönlichkeitsmerkmale

Persönlichkeits-Merkmale	
Geduld	1
hohe Frustrationstoleranz	1
Hartnäckigkeit	1
Humor	1-2
Zuversicht	1-2
stabiles Selbstbewusstsein	1-2
Phantasie	2

Tabelle 2: Notwendige Persönlichkeitsmerkmale von Brückenbauern

Die zu vergebenden Antworten waren folgendermaßen codiert:

- 1 = unverzichtbar
- 2 = zumindest in Einschränkungen notwendig
- 3 = hilfreich, aber nicht unverzichtbar

4.3.2.2 Alltagskompetenzen

Alltagskompetenzen	
respektvoller Umgang mit Menschen	1
Durchsetzungsfähigkeit	1
sich abgrenzen können	1
Umgang mit sozialen Medien (v.a. WhatsApp)	1-2
Umgang mit MS Office Software	1-2
flexible Sprachwahl	1-2
in leichter Sprache erklären können	1-2
in unkonventionellen Lösungen denken	1-2
auf Unvorhergesehenes gefasst sein	* uneinig *

Tabelle 3: Notwendige Alltagskompetenzen von Brückenbauern

Die zu vergebenden Antworten waren folgendermaßen codiert:

- 1 = Diese Kompetenz sollte Einstellungskriterium sein
- 2 = Diese Kompetenz sollte spätestens nach sechs Monaten erworben worden sein
 (bei einem Projekt von lediglich drei Jahren Laufzeit)
- 3 = Diese Kompetenz sollte irgendwann erworben werden

Mit „flexibler Sprachwahl“ ist gemeint, das eigene Sprachniveau an den sprachlichen Habitus des jeweiligen Gegenübers anpassen zu können.

An dieser Stelle soll darauf verwiesen werden, dass im Rahmen der Evaluation unter anderem auch eine weitere Kompetenz als wesentlich benannt wurde, nämlich sich emotional von der existenziellen Not mancher KlientInnen abgrenzen zu können. Dies wurde in diesem Bericht bereits im Abschnitt 4.3.1 zu Phase 2 erwähnt.

4.3.2.3 Fachliche Kompetenzen

Fachliche Kompetenzen	
interkulturelle Kompetenz	1
Beratungskompetenz	1
Internetrecherche	1-2
Organisatorische Koordinations-Kompetenz	1-2
Selbstpräsentation bei Fachkollegen & Entscheidern	1-2
Management von Übergängen	1-2
gut vernetzt sein	1-2
kulturspezifisches Denken	1-2
Kennen des institutionellen Systems vor Ort	1-2
Kennen der politischen Strukturen vor Ort	1-2

Tabelle 4: Notwendige fachliche Kompetenzen von Brückenbauern

Die zu vergebenden Antworten waren folgendermaßen codiert:

- 1 = Diese Kompetenz sollte Einstellungskriterium sein
- 2 = Diese Kompetenz sollte spätestens nach sechs Monaten erworben worden sein (bei einem Projekt von lediglich drei Jahren Laufzeit)
- 3 = Diese Kompetenz sollte irgendwann erworben werden

Mit „interkultureller Kompetenz“ wurde in diesem Zusammenhang verbunden, mit Menschen aus anderen Kulturen adäquat umgehen zu können.

Mit „kulturspezifischem Denken“ wurde in diesem Zusammenhang das Bewusstsein darüber verbunden, dass bestimmte Aspekte in fremden Kulturen anders betrachtet werden als in der eigenen. Das „Managen von Übergängen“ bezog sich in diesem Fall auf Übergänge in ein eigenständiges Leben, Schule, Beruf u.ä..

4.3.2.4 Kenntnisse

Kenntnisse	
Kenntnisse zur Arbeit mit migrierten Menschen	1
Kenntnisse über das Sozialsystem	1
Kenntnisse über die Jugendberufshilfe	1-2
Kenntnisse im Asylrecht	1-2
Kenntnisse zum Thema Öffentlichkeitsarbeit	1-2
Kenntnisse vom Arbeitsmarkt	1-2
Kenntnisse zu psychiatrischen Diagnosen	2
Kenntnisse zur Entwicklungspsychologie	2-3
Kenntnisse zur Struktur von Institutionen	* uneinig *

Tabelle 5: Notwendige Kenntnisse von Brückenbauern

Die zu vergebenden Antworten waren folgendermaßen codiert:

- 1 = Diese Kenntnisse sollten Einstellungskriterium sein
- 2 = Diese Kenntnisse sollten spätestens nach sechs Monaten erworben worden sein (bei einem Projekt von lediglich drei Jahren Laufzeit)
- 3 = Diese Kenntnisse sollten irgendwann erworben werden

Die „Kenntnisse über das Sozialsystem“ bezogen sich v.a. auf Kenntnisse über Jugendamt, Jobcenter, Sozialamt und Berufsberatung.

Die „Kenntnisse über psychiatrische Diagnosen“ bezogen sich v.a. auf Kenntnisse über Traumata und Depressionen.

Die „Kenntnisse über die Struktur von Institutionen“ bezogen sich v.a. auf Kenntnisse über Institutionen, mit denen man kooperieren wird, wie beispielsweise Vereine und Kirchen.

Vereinzelt wurde die Ansicht vertreten, dass auch Kenntnisse über die Sozialgesetzbücher sehr hilfreich sein könnten: Kenntnisse über das SGB II seien hilfreich bei Verhandlungen mit dem Jobcenter über Leistungen von KlientInnen, die endlich eine Aufenthaltsgenehmigung erhalten hätten. Mit vertieften Kenntnissen über das SGB VIII wurde die Hoffnung verbunden, besser Nischen der Jugendhilfe für die besondere Zielgruppe finden zu können.

5 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Potentiale und Schwierigkeiten bei der Arbeit mit ehrenamtlich Helfenden	51
Tabelle 2: Notwendige Persönlichkeitsmerkmale von Brückenbauern	68
Tabelle 3: Notwendige Alltagskompetenzen von Brückenbauern	68
Tabelle 4: Notwendige fachliche Kompetenzen von Brückenbauern.....	69
Tabelle 5: Notwendige Kenntnisse von Brückenbauern.....	70

6 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Netzwerkkarte.....	34
---------------------------------	----

7 Literaturverzeichnis

Chilla, Monika (2016): Standardisierte Befragung. In: König. Joachim (Hg.): Praxisforschung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, S. 93–100.

Köhler, Anne-Sophie (2016): Exploration. In: König. Joachim (Hg.): Praxisforschung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, S. 155–163.

Manger, Daniela (2006): Entstehung und Funktionsweise eines regionalen Innovationsnetzwerks - eine Fallstudienanalyse. In: Betina Hollstein und Florian Straus (Hg.): Qualitative Netzwerkanalyse. Wiesbaden: VS Verlag, S. 221–242.

Manger, Daniela (2015): Innovation und Kooperation. Bielefeld: Transkript-Verlag.

Maschke, Dietmar (2016): Analyse von Netzwerken. In: König. Joachim (Hg.): Praxisforschung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, 170–179.

Mayring, Philipp (2016): Qualitative Inhaltsanalyse. Weinheim und Basel: Beltz.

Ottmann, Sebastian (2016): Quantitative Datenauswertung: Anwendungswissen. In: König. Joachim (Hg.): Praxisforschung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, S. 180–256.

Rechberg, Karl-Hermann (2016a): Narrative Interviews und Leitfadeninterviews. In: König. Joachim (Hg.): Praxisforschung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, S. 117–144.

Rechberg, Karl-Hermann (2016b): Qualitative Datenauswertung: Anwendungswissen. In: König. Joachim (Hg.): Praxisforschung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer, S. 257–274.

Schulz, Maren; Mack, Birgit; Renn, Ortwin (Hg.) (2012): Fokusgruppen in der empirischen Sozialwissenschaft. Wiesbaden: Springer VS.

Weick, Karl E. (1995): Der Prozess des Organisierens. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.